



青年創研庫 Youth I.D.E.A.S.

「管治與政制」專題研究系列

2018年4月



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups

青年研究中心



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups

青年創研庫
Youth I.D.E.A.S.



促進特區政府電子服務



研究背景



研究方法



研究結果



主要建議

1. 研究背景：電子政府基本概念

概念

- 互聯網、流動技術、及資訊通訊科技
- 提供公共資訊和服務
~如瀏覽政府網頁、網上查詢、預約、租場、下載表格、Wifi、政府App等。

1. 研究背景：海外資料

聯合國電子政府發展指數 2016

E-Government Development Index, EGD

國家	網上服務 指數 (OSI)	人力資源 指數 (HCI)	通訊基建 指數 (TII)	電子政府 發展指數 (EGDI)	排名
英國	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	1
澳洲	0.9783	1.0000	0.7646	0.9143	2
南韓	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	3
新加坡	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	4

資料來源：聯合國。2016。得分由0-1，1代表水平最高。(193名成員國)

1. 研究背景：海外資料

日本早稻田大學電子政府研究所 2017

排名	國家或地區	分數	排名	國家或地區	分數
1	新加坡	91.057	23	瑞士	63.788
2	丹麥	88.739	24	香港	63.695
3	美國	87.117	25	以色列	62.949
4	日本	81.236	26	葡萄牙	62.721
5	愛沙尼亞	81.198	27	意大利	62.707
6	加拿大	77.425	28	澳門	61.145
7	紐西蘭	75.041	29	捷克	60.998
8	南韓	74.828	30	西班牙	58.804
9	英國	74.214	31	俄羅斯	58.449
10	台灣	73.224	32	印尼	58.032

年份	排名
2005	8
2008	6
2015	24
2016	24
2017	24

資料來源：日本早稻田大學電子政府研究所電子政府發展排名。2017。得分由0-100，100代表最高。
(60多個國家或地區)

1. 研究背景：香港資料

新一代公共服務 期望可達致的成果



服務過程快捷方便；



與最以客為本的商業及志願機構所給予的服務一樣舒適簡便；



通過善用資訊及通訊科技，公共服務的透明度及市民的參與程度，有所提升等。。。。。

資料來源：OGCIO 2008/09

1. 研究背景：香港資料

特區政府電子服務現況

- ➡ 逾500個政府網站 (包括流動網站)
- ➡ 逾800項電子政府服務
- ➡ 逾3,000個免費政府Wi-Fi熱點
- ➡ 逾1,000億次 (政府電子服務使用量)

2. 研究問題

- (1) 對電子政府取態？
- (2) 使用電子政府狀況及體驗？
- (3) 改善特區政府電子服務舉措？

2. 研究方法

2018年2月至3月：五場聚焦小組訪談，
30名青年。

2018年2月至3月：個別專訪，
4位專家及學者。

2018年3月：青年網上問卷調查，
648名 18 - 34歲青協會員。

3. 研究結果

將所收集資料數據，進行整理。結果分為三大類：

- (1) 受訪者對電子政府的取態
- (2) 受訪者使用電子政府服務的狀況/體驗
- (3) 受訪者認為有助改善政府電子服務方法

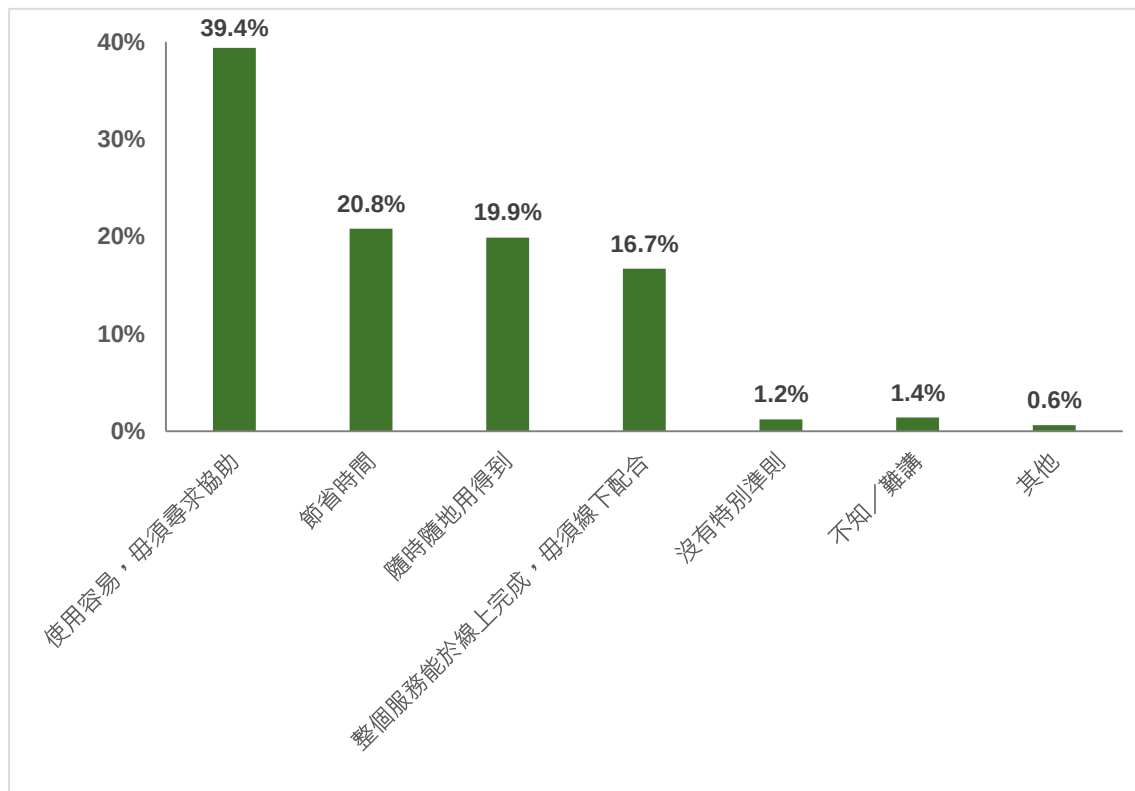


(1) 研究結果：對電子政府的取態

39.4%：電子政府服務最重要準則是易用。

N= 648

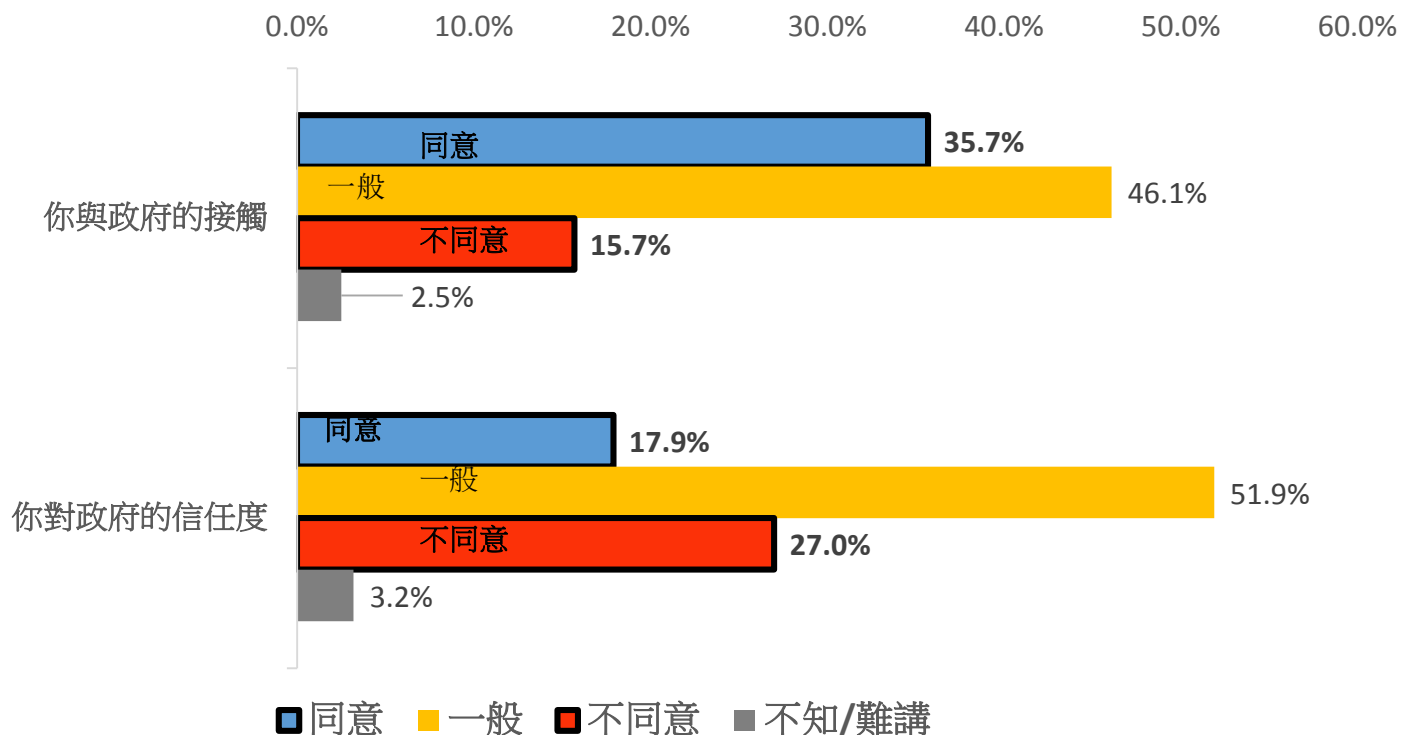
電子政府服務要做到便民效果，最重要的準則是甚麼？



35.7%：政府有效的電子服務能增加他們與政府之間的接觸。

請問你是否同意以下的說法？
“政府有效的電子服務，有助增加。。。。。”

N=648



聚焦小組訪談：對電子政府取態

1. (有助政府建立正面形象)

。 。 。 。 。 世界各地發展電子政府，為公眾提供便捷服務，反映政府重視市民生活質素，亦能藉此提高工作效率及透明度，對其形象有正面影響。

2. (做好政府電子服務工作，需靠政府責任心)

。 。 。 。 。 市民不知可如何作出有效監察，要靠政府憑責任感做好電子服務工作。



(2) 研究結果：使用狀況/體驗

71.1%有使用電子政府服務，主要為方便及省時；較多使用資料搜尋及查詢服務。

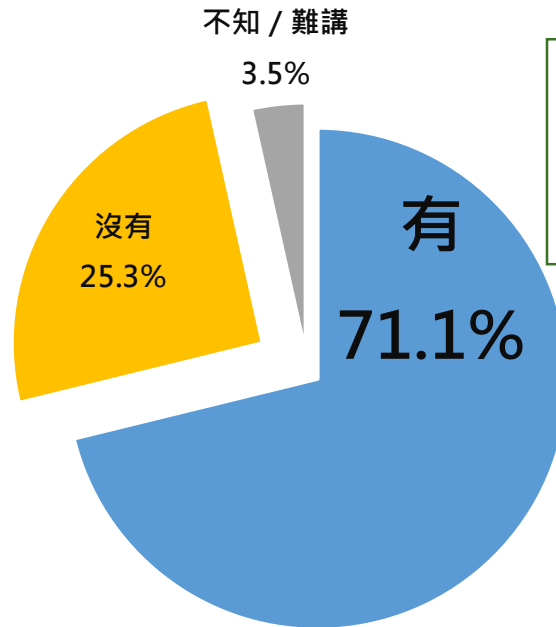
N=648

過去12個月，你有沒有用過特區政府任何電子政府服務？

N=164

沒有使用最主要原因：(只選一項)

1. 無需要使用 (55.5%)
2. 沒有這個習慣 (15.2%)
3. 不認識/不知道有關服務 (15.2%)



N=461

有使用最主要原因：(只選一項)

1. 方便 (76.4%)
2. 省時 (13.0%)

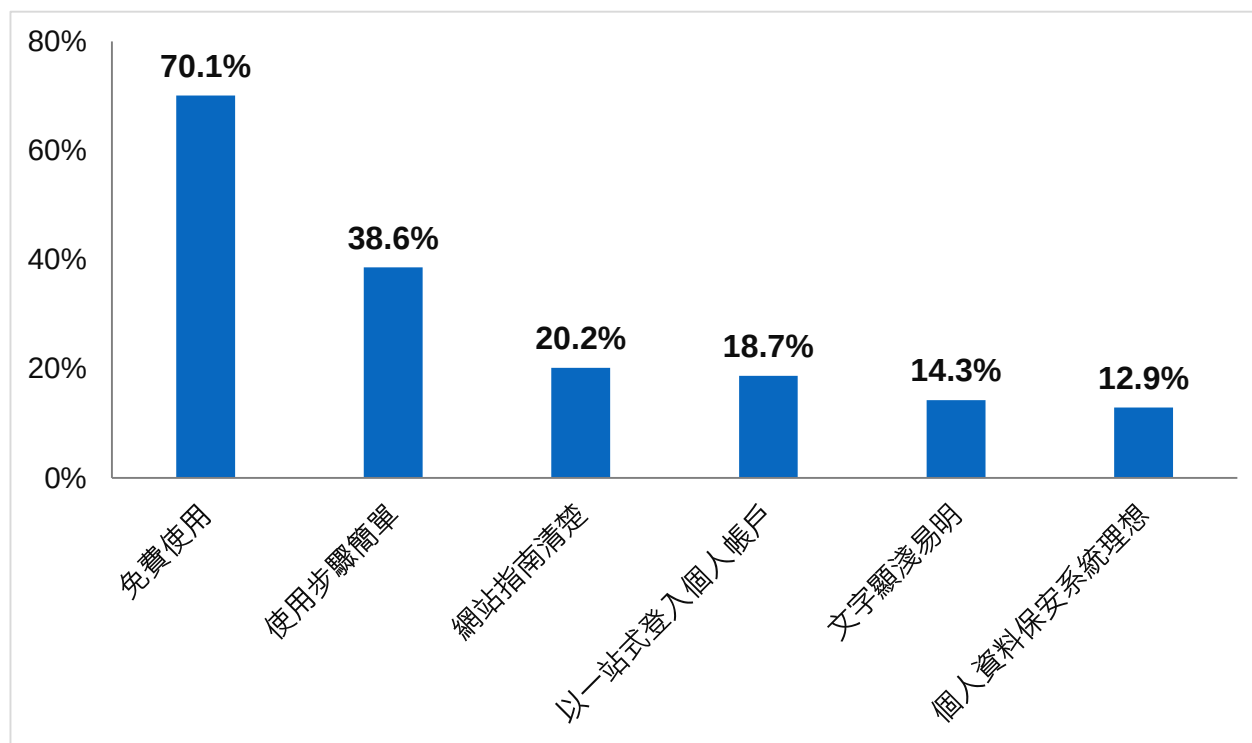
N=461

經常/間中使用的電子服務：

1. 搜尋資料 (66.2%)
2. 查詢服務 (62.5%)
3. 預約申請 (59.0%)

70.1%：最滿意免費使用安排

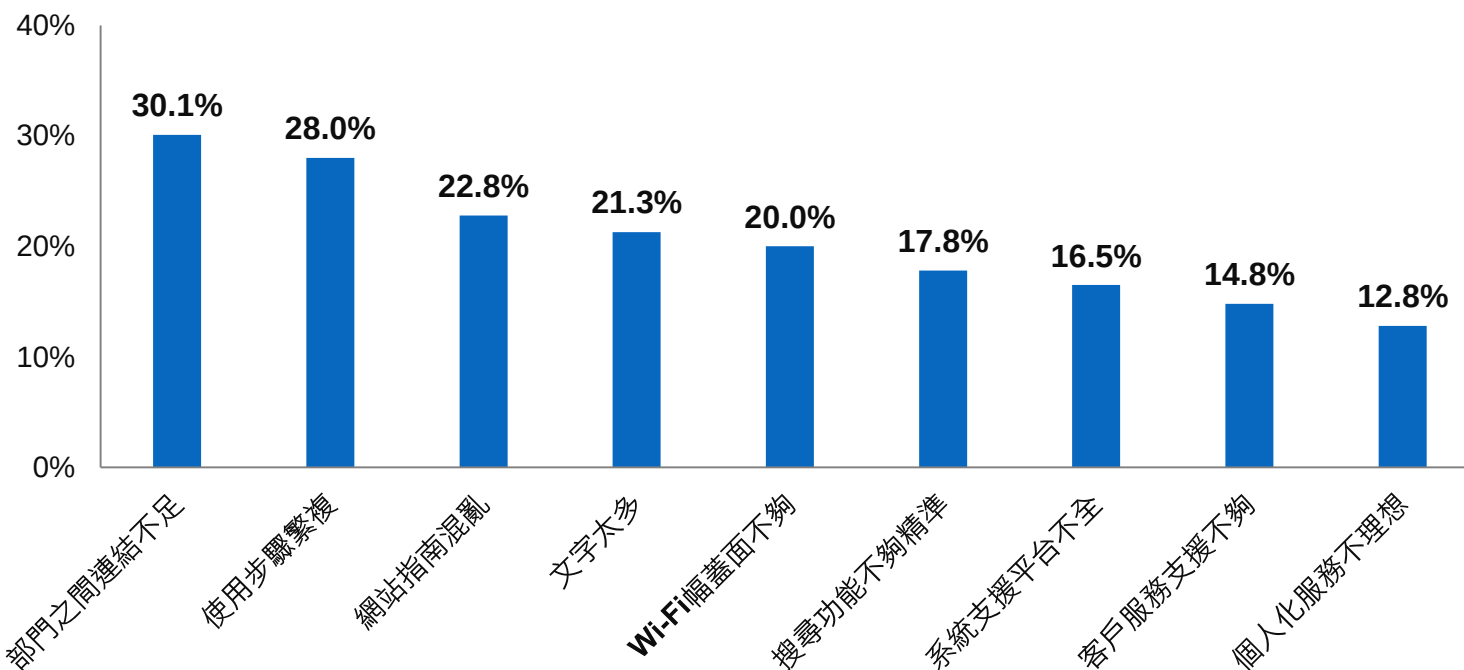
(有使用) 在使用電子政府服務時，你最滿意邊三方面？
N=461 (最多三項)



30.1%：最不滿意部門之間連結不足。

N=461

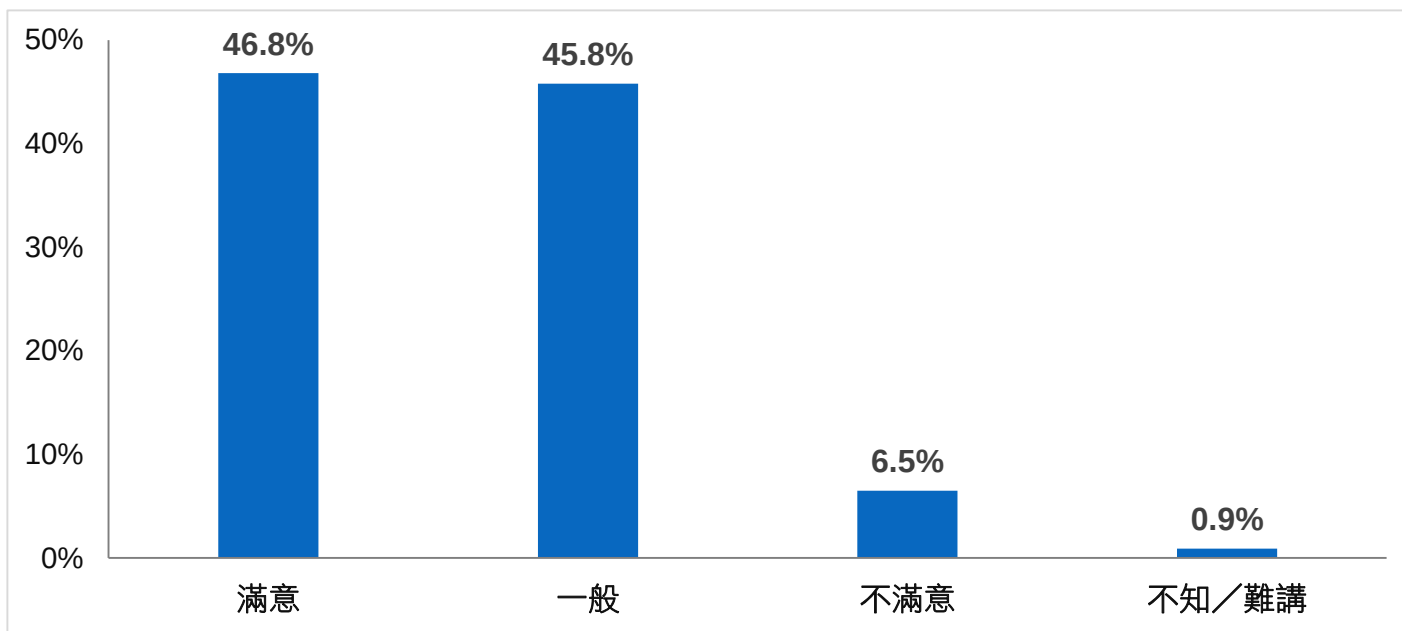
(有使用) 相反，你最不滿意邊三方面？(最多三項)



46.8%表示滿意；45.8%表示一般

N=461

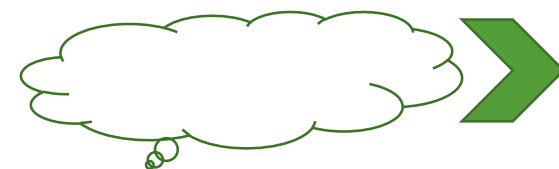
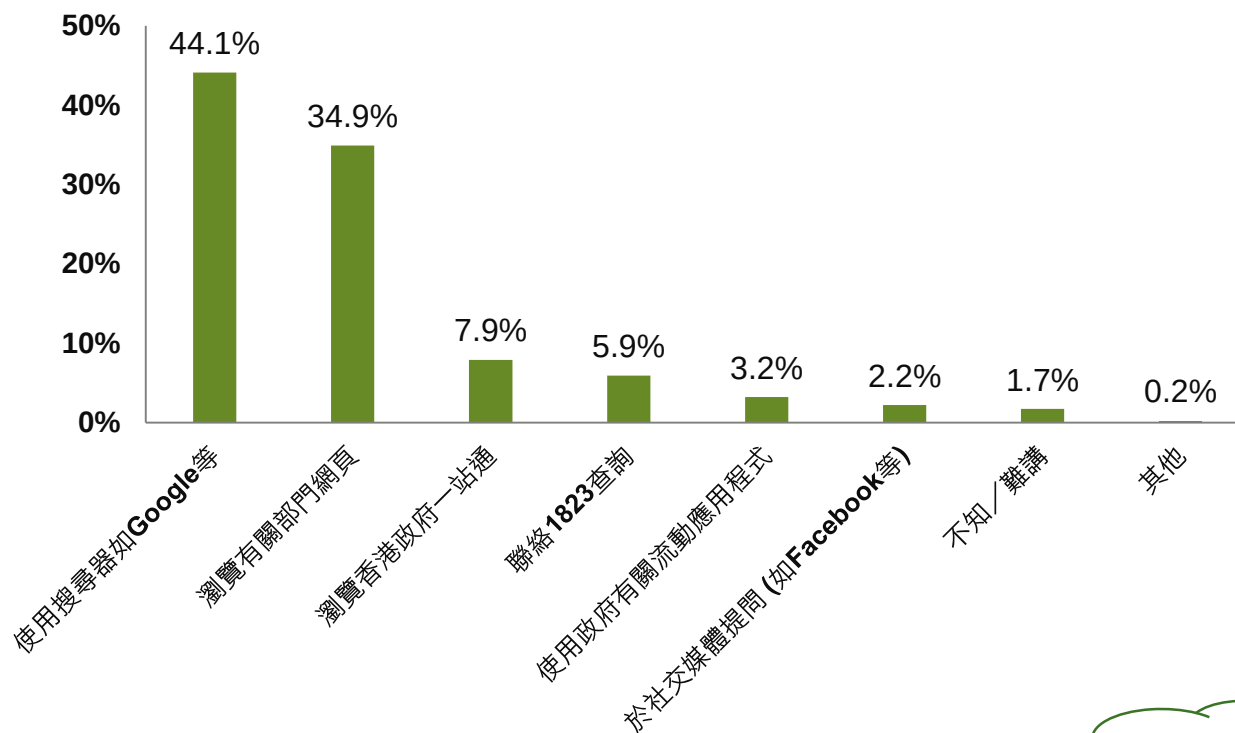
(有使用) 整體而言，你對特區政府電子服務有幾滿意？



44.1%：優先考慮用其他搜尋器以搜尋政府資訊。

N=648

假如想知道有關特區政府服務的事項，你會優先考慮以下邊一個方法？(只選一項)



聚焦小組訪談：體驗兩面睇

1. (欣賞實時資訊)

。 。 。 。 。 個別部門提供實時資訊服務，市民不需依賴傳統媒體每隔一段時間才可以知道最新情況，感到政府時刻關注市民需要。

2. (網上服務兌現，主動向朋輩推介)

。 。 。 。 。 網上預訂圖書，至取得有關所需書籍時，體驗政府網上服務兌現，對服務感到滿意，並主動將該服務推介給家人朋輩。

3. (於政府網頁搜尋資料感覺如大海撈針/網上查詢服務費時)

。 。 。 。 。 政府網頁顯示太多資料，市民要搜尋所需資料，彷如大海撈針。部門網站查詢服務，主要用電話熱線或電郵，接駁或聯繫需時。曾因過程費時或職員未能解決問題，結果選擇掛線。

4. (不清楚政府電子服務統籌情況)

。 。 。 。 。 政府電子服務涉及各部門，不清楚目前有關工作由那個單位統籌和領導。

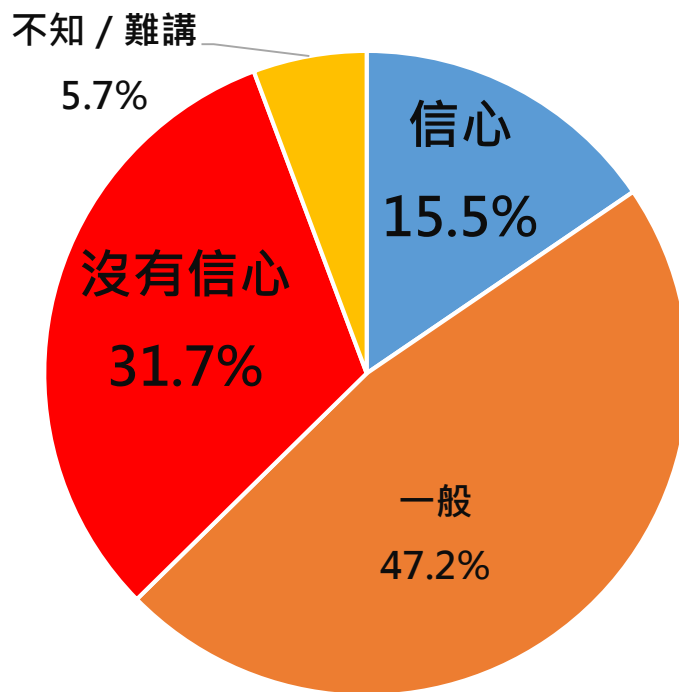


(3) 研究結果：展望及改善方法

31.7%：無信心香港發展成智慧城市， 百分比倍高於有信心者

N=648

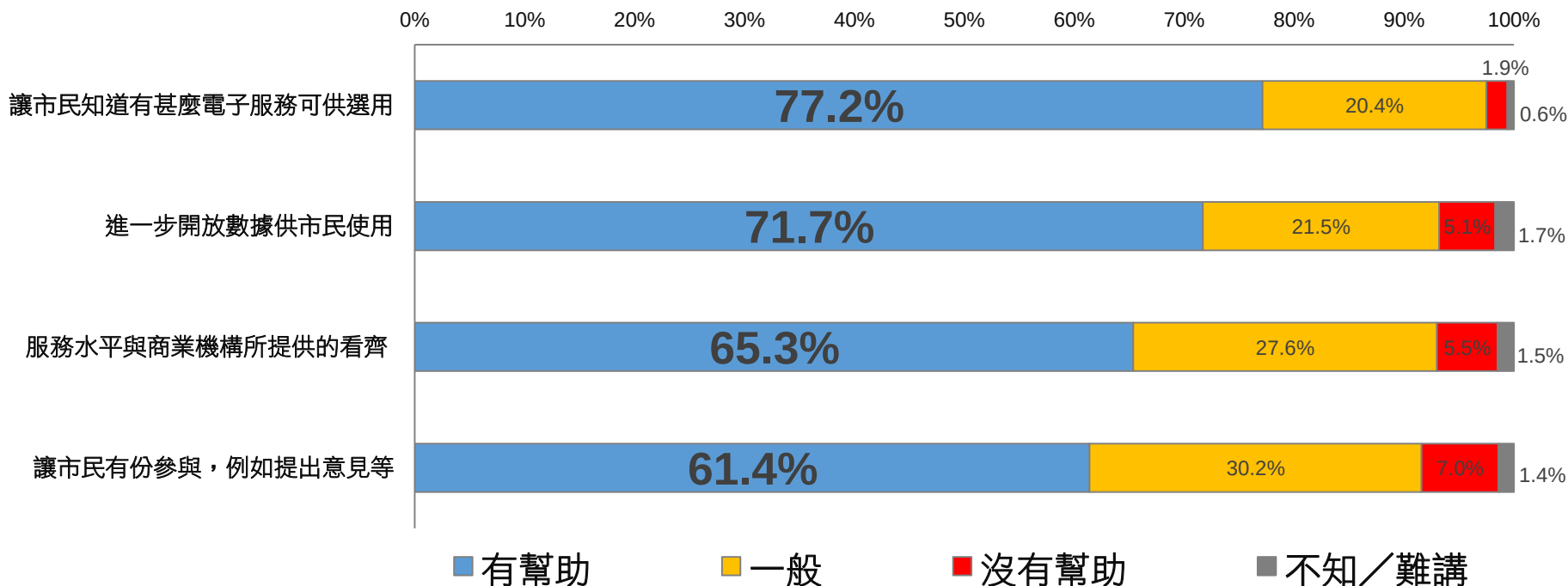
你對香港社會五年內發展成智慧城市的信心有多少？



對改善特區政府電子服務抱有期望。

如要改善特區政府的電子服務，你認為
以下幾項舉措的幫助程度有多少？

N=648



聚焦小組訪談：改善方向

1. (重視用戶體驗)

。 。 。 。 。 電子政府服務對象是市民，若市民不喜歡使用，更高技術和更理想的服務，最終只不過停留在虛擬世界。政府處事作風傾向由上而下，較少掌握市民這方面的需要。

2. (須主動取進，增加市民信心)

。 。 。 。 。 科技高速發展，政府要有洞察力，主動檢視不足，並參考其他政府/企業最新服務提供模式。市民期望政府是領導者，政府需主動取進，增加市民信心。

4. 研究建議

1

確立電子政府的高層次統領架構

2

增設用戶為本的電子政府服務表現衡量指標

3

定期進行資料收集

4

增設聊天機械人網上客戶服務

5

加強公務員應用新興科技的培訓

4. 研究建議

1 確立電子政府的高層次統領架構

例子

新加坡

- 智慧國家及數碼政府工作團
(Smart Nation and Digital Government Group)
- 向副總理領導的小組匯報

日本

- IT綜合戰略本部
(IT Strategic Headquarters)
- 由首相主持

4. 研究建議

1 確立電子政府的高層次統領架構

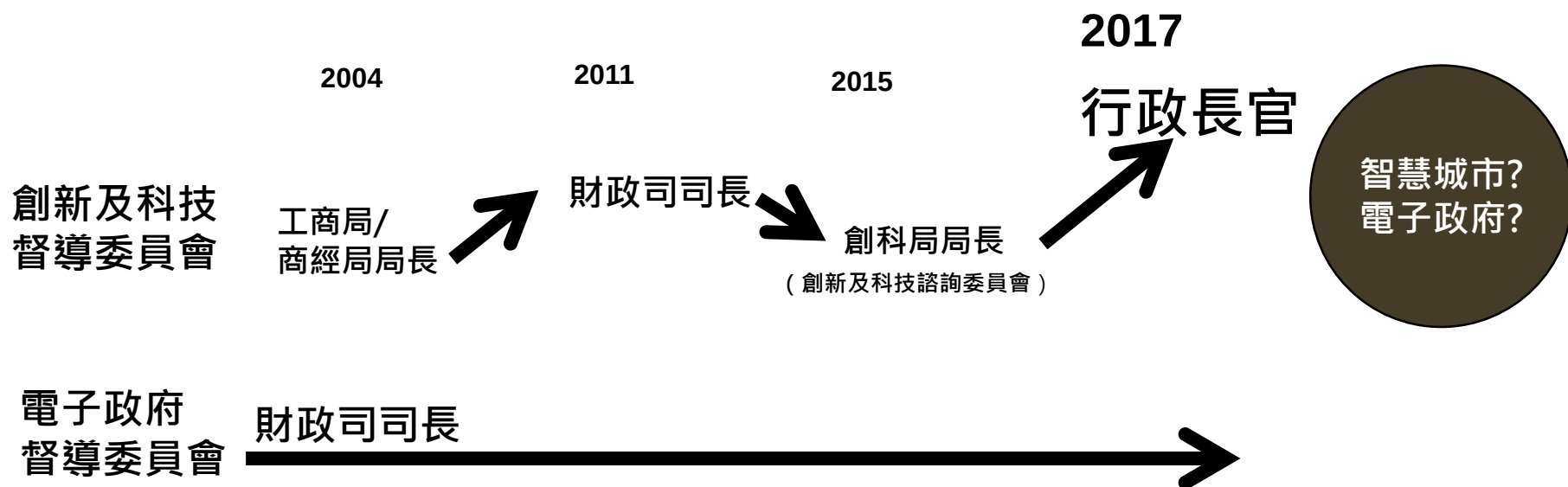
現時，部分相關手冊/指引，由不同部門/法定機構提供，例如：

- ☞ 對外發放：《無障礙流動應用程式手冊》(OGCIO)
- ☞ 對外發放：《開發流動應用程式最佳行事方式指引》(個人資料私隱專員公署)
- ☞ 對內發放：《電子政府互用架構》(OGCIO)
- ☞ 對內發放：《政府網頁發放資料指引》(民政事務局)

4. 研究建議

1 確立電子政府的高層次統領架構

★ 將「電子政府督導委員會」納入為「創新及科技督導委員會」轄下的電子政府專責工作小組。



4. 研究建議

2 增設用戶為本的表現衡量指標



增設主要表現指標

- 數碼接受度率 (Digital Take-up)
- 完成率 (Completion Rate)
- 使用者滿意度 (User Satisfaction)

目前指標較關注成本效益，如：

- 能否按財政預算完成
- 能否符合協定規格
- 能否依期完成

4. 研究建議

2 增設用戶為本的表現衡量指標



數碼接受度率 (Digital Take-up)

- 市民選擇使用網上以處理與政府事務有關的比率

4. 研究建議

2 增設用戶為本的表現衡量指標

- ★ 完成率 (Completion Rate)
 - 從頭到尾把每個步驟完成的比率
 - 觀察當中容易令使用者中途放棄的環節

- ★ 使用者滿意度 (User Satisfaction)
 - 收集使用者滿意度的變化
 - 判斷新增或變更功能的方向是否正確

4. 研究建議

3 定期進行資料收集

- ★ 針對用戶體驗UX的研究工作，了解市民使用電子服務的習慣和需求，並改良政府網站及手機應用程式的設計。

4. 研究建議

4 增設聊天機械人網上客戶服務



即時回應市民查詢，便利市民使用政府電子服務。



系統能貫通不同部門的資料及電子服務。

4. 研究建議

5 加強公務員應用新興科技的培訓

- ★ 就政府未來發展高質素電子服務所需要的人力資源，作全面評估。
- ★ 加強公務員掌握新興科技的訓練，內容涵蓋技術、知識及思維等範疇，例如數據科學、數據分析與應用、用戶體驗研究及設計思考流程等。



Q & A

歡迎提問，多謝各位！