

研究摘要

電子政府(e-Government)泛指政府應用互聯網及資訊通訊等科技，使政府工作電子化，包括傳遞信息與資訊、提供公共服務，以及日常內部運作等。一般認為，有效的政府電子服務，能提升政府工作表現，亦有助公眾對政府建立正面印象，為政府維持優質管治提供有利條件。

在香港，特區政府自成立以來，先後推出多項電子政府發展計劃，各政策局或部門向市民提供的電子服務數目，已由 2015 年的 700 多項，增至 2017 年年底的超過 840 項。

統計處調查顯示¹，本港 15-24 歲及 25-34 歲人士中，分別有 73.4% 及 77.3% 曾為個人事務而使用網上政府服務。換言之，在上述兩年齡組別的青年中，分別仍有 26.6% 及 22.7% 未曾使用。

另據日本早稻田大學電子政府研究所進行的調查顯示，香港在電子政府的發展方面，曾在 2005 年及 2008 年的排名中位列首十名，但在其後的調查中，均跌出前十名範圍；近年排名更只處於中游位置，包括在 2015 年、2016 年及 2017 年同樣排名第二十四。

建立智慧城市是現屆特區政府的施政重點。電子政府服務是發展智慧城市的重要組成部分；就如何透過新興科技改善公共服務，以至有效發揮電子政府的功能，是當局及社會值得關注的課題。

青年身處 e 世代，網絡及流動技術等應用，已成為他們生活部分。是項研究參考其他地區電子政府的經驗，從青年角度了解新生代使用政府電子服務的體驗，並透過專家和學者訪問，冀就促進特區政府的電子服務，提供可行建議；相信藉此有利建立及維持特區政府的良好管治。

是項研究在 2018 年 2 月至 3 月期間，透過幾方面蒐集資料，包括青年網上意見調查，共訪問了 648 位 18-34 歲青年、30 位參與聚焦小組青年訪談，以及 4 位專家與學者訪問。

¹ 統計處。2017。《主題性住戶統計調查第 62 號報告書》。該刊物載列於 2016 年 4 月至 7 月期間進行的主題性住戶統計調查的主要結果。

主要討論

1. 有效的電子政府服務，對官民均有裨益。有關發展全球均面對挑戰，特區政府應以更大決心，進一步發揮電子政府功能。

從世界各地經驗，有效的政府電子服務，有助建立市民對政府的良好觀感和信任。近年新興技術廣泛應用，更可進一步改善市民生活質素。

是項研究顯示，在 648 名 18-34 歲接受網上意見調查的青年中，三成六(35.7%)認為有效的電子政府服務，能增加他們與政府的接觸；在 30 名參與聚焦小組訪談青年中，有參與者認為公共服務電子化有助提升政府的工作效率及施政透明度。

特區政府公共服務電子化計劃推行多年，相關基建設施穩建，市民亦習慣使用電子產品。不過，電子政府的發展面對不少挑戰。香港在一項有關電子政府的國際調查排名中，近年一直只處於中游位置，與早期躋身前十名的成績，有顯著差距。

不少國際機構相關報告指出，電子政府的主要目標，在於提供更便捷和有效回應市民需求的服務，以及拉近公眾與政府之間的關係等。特區政府應把握香港社會具備的優勢，以更大決心正視和克服種種困難，一方面發揮電子政府的功能，另一方面持續提供優質電子服務，藉此維繫政府良好管治。

2. 電子政府屬全政府的持續項目；一個主動、積極及有影響力的統領架構，對有效推動政府內部無縫公共服務電子化極其重要。

電子政府連繫各部門，跨部門無縫協作的電子服務是大勢所趨。新加坡及英國等負責電子政府的部門，其工作直接向總理或內閣等最高層匯報；個別專責部門更積極透過各種新興科技，與外界保持互動，增加公眾對使用電子服務的認知、興趣和動力。

在香港，政府資訊科技總監辦公室(OGCIO)隸屬決策局之下，其中職責為推動電子政府的發展及向各決策局及部門提供技術支援；電子政府督導委員會則由財政司司長擔任主席，負責審批電子政府計劃的策略方針等。審計署早年的有關報告認為，OGCIO 應執行領導工

作，亦需要定期召開電子政府督導委員會會議，以討論工作進展，並獲取所需的策略指引和支援。是項研究曾就此向相關部門查詢督導委員會近年成員組成及舉行會議次數概況，惟有關查詢於本報告發表前，尚未得到回覆。

是項研究顯示，三成(30.1%)受訪青年對特區政府電子服務部門之間連結不足，感到不滿意；另有逾七成半(77.2%)認為，讓市民清楚知道有甚麼電子服務項目可供選用，有助改善現況。

一個賦予足夠職權的統領部門，對有效推動全政府電子服務發展，從而確立清晰目標、策略及推廣等，不可或缺；這亦有助提升統籌工作的透明度。就如何強化特區電子政府的統籌和協調，以致更能有力度統領和發展電子政府，值得當局深思。

3. 電子政府服務核心對象是用戶。從績效評估及服務設計方面，特區政府應加強用戶體驗元素，以促進公眾監察，同時協助當局提供更精準到位的電子服務。

電子政府強調用戶為核心對象，各地政府應用嶄新科技及透過各種形式，加強電子政府用戶體驗 (User Experience) 元素，掌握使用者的意見和需求。

是項研究就特區政府 57 個部門進行查詢的結果顯示，目前只有 7 個部門設有網站用戶體驗意見調查。而就電子政府工作績效衡量，本研究從有關部門回覆查詢的資料顯示，當局主要量度有關項目是否能按財政預算完成、符合協定規格及依期完成等指標；反映衡量機制偏重成本效益表現，容易忽略市民第一身的良好觀感和體驗。

從用戶為本角度，特區政府應開拓有效反映公共電子服務表現的指標和途徑，一方面加強公眾監察，另一方面協助當局更能有效掌握用戶需求，為改善服務提供參考。

4. 青年處身 e 世代，他們使用電子政府服務尤重快捷和互動；青年是未來電子政府服務的主要用家，特區政府應多加關注其意見。

逾七成受訪青年使用電子政府服務，但對有關服務評價不高。

逾七成(71.1%)受訪青年在受訪前 12 個月曾使用政府電子服務。另有逾四成(44.1%)表示，會優先考慮使用其他搜尋器以尋找政府資訊。整體而言，四成七(46.8%)受訪青年滿意政府電子服務。而參考新加坡政府近年一項調查顯示，95%市民者對當地電子政府服務感到滿意；相信特區政府仍有很大改善空間。

有小組訪談參與者表示，欣賞當局提供實時快捷的公共資訊，但對政府網上客戶服務大部分仍停留在電話或電郵的安排，則感到不滿意，認為使用過程費時及效用不大。

青年普遍習慣使用網絡及電子產品。然而，是項研究發現，本港仍有相當比例青年並沒有使用政府電子服務；受訪青年對政府相關服務的滿意度評價，亦不算突出。

受訪青年對改善電子政府服務抱有期望。

分別有逾六成受訪青年認為，提升政府電子服務至商業機構水平(65.3%)，或讓市民透過提供意見等形式，參與電子政府服務設計(61.4%)，對改善現況有幫助。另有近四成(39.4%)認為電子政府服務最重要準則是簡單易用。

青年是未來政府電子服務的主要用家；他們對提供意見的意願高，對服務能達商業水平，亦存有相當期望。特區政府應主動參考商界企業最新電子服務發展和技術，並與本港及海外有關機構保持聯繫，一方面擴闊思維和視野，另一方面促進公共服務與時並進，藉此吸引及鼓勵更多市民和青年使用電子服務。

5. 政府開放數據，有助激發民間創意，共同應對社會問題。受訪青年對香港發展成智慧城市信心不大；當局應採取主動，建設社會數據共享的氛圍。

現時各地政府均建立網上數據開放平台，並鼓勵公私營機構參與。香港在全球開放資料指數排名方面，近年一直落後於鄰近地區。而據研究所得資料亦顯示，目前特區政府「資料一線通」所載有來自公私營機構編製的開放數據項目，僅佔總數據集的 3.5%。

逾七成(71.7%)受訪青年認為，若當局能進一步開放數據，有助改善特區政府的電子服務。不過，逾三成(31.7%)沒有信心香港未來五年內能夠發展成智慧城市，百分比明顯高於表示有信心者(15.5%)。

發展智慧城市是特區現屆政府施政重點；開放數據，是建設智慧城市的基礎。當局應積極營造有利數據共享的氛圍，鼓勵社會各界，包括政府部門、企業、商界及民間機構等進一步開放數據，發揮民間智慧，促進公共服務更便民的效用，同時就改善社會問題提供參考。

開放數據無可避免會涉及私隱、安全及公平等問題，有賴社會各界正視和尋求共識，攜手努力解決。各界若能主動踏出一步，開放與市民生活息息相關的數據，相信有利香港社會實踐智慧城市以數據為導向的真義。

6. 科技日新月異，提升政府部門掌握新興科技能力，往往事半功倍。特區政府應積極加強公務員資訊科技的培訓規劃和發展。

科技發展一日千里，各地不少政府就科技發展的人力需求，定期進行評估和規劃，並為公務員提供相關培訓，確保服務追上世界趨勢。

目前，OGCIO、公務員培訓處及各部門均有提供資訊科技相關的培訓。然而，科技高速發展，要有效運用新興技術到公共服務中，對龐大的公務員體系來說，並非容易。

現屆特區政府提出設立一所全新的公務員學院，加強公務員在創新及科技應用等範疇的培訓。特區政府應把握契機，就政府未來發展高質素公共電子服務所需要的人力資源，作全面評估、規劃和發展，包括為公務員提供有關方面的培訓。與此同時，當局應善用現有資

源，加強公務員創新及資訊科技的知識與應用能力。

建 議

基於上述結果及討論，本研究循有利於改善政府電子服務，以及釋放電子政府潛在能量的方向，提出以下建議：

1. 確立電子政府的高層次統領架構。

電子政府涉及各政策局和部門，一個積極、主動及具影響力的高層統領架構，有助推動全政府電子公共服務。鑒於政府資訊科技總監辦公室與各部門之間沒有從屬關係，而外界對於財政司長領導的電子政府督導委員會近年運作，所知亦不多。

研究建議當局設立明確的高層統領架構，就特區政府電子服務發展作出清晰承擔及展現領導力和執行力，帶領全政府發展電子公共服務，同時增加工作的透明度。

另一方面，行政長官主持的「創新及科技督導委員會」已經成立，負責督導創科發展及智慧城市項目。電子政府與智慧城市建設息息相關；研究亦建議，將電子政府督導委員會納入為上述委員會的專責工作小組，減低職能重疊機會。

2. 增設用戶為本的電子服務表現衡量指標。

電子政府服務核心對象是市民，主要績效指標應涵蓋能夠具體反映使用者的觀感和體驗。

參考外地經驗，研究建議當局增設用戶為本的電子服務表現績效指標，當中應包括三項基本範疇：數碼接受度率(**Digital Take-up**)、完成率(**Completion Rate**)及使用者滿意度(**User Satisfaction**)，並定期作出匯報。

3. 定期進行資料收集，掌握公眾對電子政府服務的需求。

目前政府就用戶對政府提供服務的滿意度調查，當中未能分拆市民對電子服務滿意度的獨立結果，供公眾知悉。此外，雖然部分政府部門就其網站服務設立用戶意見調查，但情況並不普遍。

參考外地經驗，研究建議當局定期進行公眾對電子政府服務需求的資料收集，包括意見調查及使用者體驗研究等，從而強化用戶體驗元素 (**User Experience**)，將收集資料進行整合和分析，作為改善服務和了解用戶需求的根據。

青年是未來電子政府服務的主要用家。研究亦建議當局提供機會，邀請投入初創企業的青年，就電子政府服務進行意見交流，一方面發揮青年創意，另一方面開拓青年參與機會，增加他們使用電子政府服務的體驗。

4. 增設聊天機械人網上客戶服務。

是次研究反映，特區政府目前提供的電話或電郵等查詢服務，未能滿足使用者需求，有需要在傳統方式以外，推出更先進的客戶服務。

對 e 世代而言，即時及用戶自助的網上客戶服務，更為吸引。參考企業及外地政府經驗，研究建議當局增設聊天機械人 (**Chatbot**) 網上客戶服務，以減省市民查詢的等候時間，並即時處理和解決問題。

5. 加強公務員應用新興科技的培訓。

科技日新月異，各地政府就人力需求定期進行評估和規劃，同時為公務員提供最新、最適切的培訓，協助他們在智能時代中，持續提供優質的公共服務。

特區政府提出設立一所全新的公務員學院，加強公務員在創新及科技應用等範疇的培訓。研究建議特區政府透過該學院，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、規劃和培育，並加強與其他機構，例如企業、院校及民間機構等的聯繫和合作。

研究亦建議特區政府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，提升公務員在科技時代主導創新的信心與能力。