

「青年創研庫」公布「促進特區政府電子服務」研究報告

逾七成受訪青年曾使用政府電子服務，主因是方便省時
三成最不滿意網上政府部門之間連結不足和使用步驟複雜
三成二無信心香港發展成智慧城市，百分比倍高於有信心者
建議當局確立清晰統領架構、重視用戶體驗，並增設聊天機械人查詢服務

香港青年協會(青協)青年研究中心成立的「青年創研庫」，今天(26日)公布有關「促進特區政府電子服務」研究報告。結果顯示，在648名受訪青年中，**逾七成(71.1%)**表示在受訪前**12個月**曾使用政府電子服務【表2】，主要為了方便(76.4%)及省時(13.0%)【表4】；他們較多使用資料搜尋(66.2%)及查詢服務(62.5%)等【表5】。

調查亦顯示，在曾使用政府電子服務的受訪青年中，**近四成七(46.8%)**對特區電子政府服務感到滿意，**四成六(45.8%)**表示一般【表8】。他們**最不滿意**的，是網上政府部門之間連結不足(**30.1%**)，以及認為使用步驟繁複(**28.0%**)等【表7】。

上述意見調查以網上自填問卷方式，於今年3月9日至20日，訪問648名年齡介乎18至34歲的青協會員。結果發現，受訪青年對政府電子服務有相當訴求，包括**近四成(39.4%)**受訪青年認為最重要的準則是簡單易用【表9】；**逾三成半(35.7%)**認為，有效的電子政府服務，有助增加他們與政府之間的接觸【表10】。另分別有**逾七成及六成**認為，若能夠讓市民知道有甚麼電子服務項目可供選用(77.2%)，或讓市民有份參與，例如提出意見等(61.4%)，均有助改善政府電子服務【表13】。

研究亦參考國際調查、南韓、新加坡、英國等地的電子政府經驗，並與**30名**本港青年進行聚焦小組訪談。有青年認為，推動公共服務電子化是政府應有責任，能反映政府重視民生質素，並願意追求進步，有利提升市民對政府的觀感。另有青年對特區政府的電子服務有良好體驗並主動向人推介；他們亦欣賞政府提供實時資訊。

不過，他們亦遇到一些負面體驗，例如在政府網站搜尋資訊時，猶如大海撈針、網上服務帳戶名稱繁多不一等。有青年指出，特區政府大部分以電話或電郵方式解答查詢服務，過程費時且效用不大，認為有關安排落後於企業或私營機構已採用的聊天機械人(Chatbot)自動查詢服務；另有青年對本港電子政府服務的統籌架構，也表示不清楚。

調查發現，最多受訪青年會優先使用網站搜尋器，如Google等來搜尋政府資訊(**44.1%**)，其次為瀏覽政府部門網頁(**34.9%**)；只有不足一成(**7.9%**)表示會優先使用「香港政府一站通」【表12】進行搜尋。

展望將來，分別有逾七成及六成半受訪青年認為，若政府能進一步開放數據(71.7%)，或提升相關服務至商業機構水平(65.3%)，有助改善特區政府電子服務【表13】。不過，近三成二(31.7%)受訪青年表示無信心香港會發展成為智慧城市，百分比倍高於有信心者(15.5%)【表14】。

青年創研庫「管治與政制」組別召集人潘學智表示，一個具清晰職權及執行力的統領架構，對有效推動全政府發展電子公共服務非常重要。他引述報告指出，建立智慧城市是現屆特區政府的施政重點，而電子政府服務是發展智慧城市的主要組成部分，因此建議將現時的電子政府督導委員會，納入為由行政長官主持的「創新及科技督導委員會」，一方面減低職能重疊，另一方面就特區推動電子政府發展，確立清晰的高層統領架構。

該組副召集人林智浩認為，青年處身 e 世代，是未來電子政府服務的主要用家；他們特別重視快捷和互動。是項研究反映受訪青年在這方面有相當需求及期望，他們參與意見回饋的意願亦甚高。參考外地政府及大型商企經驗，他建議當局加強電子服務的用戶體驗元素，應用嶄新科技及透過各種形式，掌握使用者的意見和需求，協助當局提供更精準到位的電子服務，吸引並鼓勵更多市民和青年使用。

青協青年研究中心自2015年起成立「青年創研庫」，是本港一個屬於青年的智庫。新一屆(2017至2019年度)創研庫成員由75位本地青年專業人士與大專學生組成，平均年齡為27歲。透過以研究實證為基礎的討論、交流，創研庫成員提出政策建議，期望能為社會建言獻策。青年創研庫四項專題研究系列包括：「經濟與就業」、「管治與政制」、「教育與創新」，以及「社會與民生」。8位專家、學者應邀擔任創研庫的顧問導師，包括張子欣博士、黃元山先生、陳弘毅教授、陳維安先生、黃錦輝教授、倪以理先生、葉兆輝教授和凌浩雲先生。

附件「促進特區政府電子服務」調查結果

傳媒查詢：香港青年協會傳訊幹事何詠筠小姐
電話：3755 7044

香港青年協會 hkfyg.org.hk | m21.hk

香港青年協會(簡稱青協)於1960年成立，致力服務全港青年。隨著社會不斷轉變，青年所面對的機遇和挑戰時有不同，而青協一直不離不棄，關愛青年並陪伴他們一同成長。本著以青年為本的精神，我們透過專業服務和多元化活動，培育年青一代發揮潛能，為社會貢獻所長。至今每年使用我們服務的人次已達600萬。在社會各界支持下，我們全港設有70多個服務單位，全面支援青年人的需要，並提供學習、交流和發揮創意的平台。此外，青協會員人數已超過46萬；而為推動青年發揮互助精神、實踐公民責任的青年義工網絡，亦有逾20萬登記義工。在「青協·有您需要」的信念下，我們致力拓展12項核心服務，時刻回應青年的需要，並為他們提供適切服務，包括：青年空間、M21 媒體服務、就業支援、邊青服務、輔導服務、家長服務、領袖培訓、義工服務、教育服務、創意交流、文康體藝及研究出版。

facebook page: www.facebook.com/hkfyg

青協 App
立即下載



香港青年協會 青年研究中心
 青年創研庫
 「管治與政制」研究系列
 促進特區政府電子服務
 問卷調查結果列表

調查對象：18-34 歲香港青年協會會員

樣本數目：648

調查方法：向 18-34 歲香港青年協會會員發送邀請電郵，邀請會員自行於網上填答問卷

調查日期：2018 年 3 月 9 日至 20 日

表 1：樣本按性別、年齡、教育程度及職業的類別分布

	實際樣本	
	人數	百分比
性別		
男	194	29.9%
女	454	70.1%
合計	648	100.0%
年齡（歲）		
18-19	127	19.6%
20-24	259	40.0%
25-29	157	24.2%
30-34	105	16.2%
合計	648	100.0%
平均年齡	23.9	
標準差（S.D.）	4.5	
教育程度		
初中（中一至中三）	3	0.5%
高中（中四至中七，包括毅進）	125	18.3%
專上非學位	139	21.5%
大學學位或以上	375	57.9%
不知／難講	6	0.9%
合計	648	100.0%
職業		
經理及行政級人員	36	5.6%
專業人員	115	17.7%
輔助專業人員	37	5.7%
文書支援人員	78	12.0%
服務工作及銷售人員	59	9.1%
工藝及有關人員	10	1.5%
機台及機器操作員及裝配員	2	0.3%
非技術工人	5	0.8%

學生	269	41.5%
料理家務者	11	1.7%
待業、失業，及其他非在職者	18	2.8%
其他	8	1.3%
合計	648	100.0%

1.1 使用電子政府服務的狀況及評價

表 2：過去 12 個月，你有沒有用過特區政府任何「電子政府」服務？例如瀏覽政府網頁資訊、預約、登記、查詢、租場、下載表格、使用政府（Apps）、表達意見、申請職位及報稅等。

	人數	百分比
有	461	71.1%
沒有	164	25.3%
不知／難講	23	3.5%
合計	648	100.0%

表 3：（沒有）你沒有使用電子政府服務最主要原因是甚麼？（只選一項）

	人數	百分比
無需要使用	91	55.5%
沒有這個習慣	25	15.2%
不認識／不知道有關服務	25	15.2%
使用程序複雜	9	5.5%
擔心個人資料外洩	7	4.3%
沒有涵蓋你需要的範疇	5	3.0%
不知／難講	1	0.6%
其他	1	0.6%
合計	164	100.0%

表 4：（有）你使用電子政府服務最主要原因是甚麼？（只選一項）

	人數	百分比
方便（不受時間／地域等限制）	352	76.4%
可節省時間	60	13.0%
沒有其他渠道選擇	32	6.9%
環保（無紙化）	13	2.8%
有著數	2	0.4%
不知／難講	2	0.4%
其他	--	--
合計	461	100.0%

表 5：(有) 過去 12 個月，你曾經使用過以下那些電子政府服務？

	經常／間中		很少	不知／ 難講	合計
	經常	間中			
	305 66.2%				
搜尋資料	69 15.0%	236 51.2%	136 29.5%	20 4.3%	461 100.0%
	288 62.5%				
查詢服務	47 10.2%	241 52.3%	154 33.4%	19 4.1%	461 100.0%
	272 59.0%				
預約申請（如預約申請 旅行證件／申請牌照 等）	67 14.5%	205 44.5%	164 35.6%	25 5.4%	461 100.0%
	222 48.2%				
求職及招聘	70 15.2%	152 33.0%	185 40.1%	54 11.7%	461 100.0%
	221 47.9%				
圖書館服務（如預訂／ 續借書本等）	89 19.3%	132 28.6%	193 41.9%	47 10.2%	461 100.0%
	175 38.0%				
租用場地	42 9.1%	133 28.9%	226 49.0%	60 13.0%	461 100.0%
	149 32.3%				
提交資料（如報稅等）	42 9.1%	107 23.2%	222 48.2%	90 19.5%	461 100.0%
	141 30.6%				
電子理財（如接收帳單 通知／交費等）	47 10.2%	94 20.4%	224 48.6%	96 20.8%	461 100.0%
	110 23.9%				
登記服務（如登記為選 民／登記器官捐贈／ 登記為義工等）	18 3.9%	92 20.0%	269 58.4%	82 17.8%	461 100.0%
	46 10.0%				
表達意見	6 1.3%	40 8.7%	283 61.4%	132 28.6%	461 100.0%

表 6：(有) 在使用電子政府服務時，你最滿意邊三方面？(最多三項)

N=461

	人次	百分比
免費使用	323	70.1%
使用步驟簡單	178	38.6%
網站指南清楚	93	20.2%
以一站式登入個人帳戶	86	18.7%
文字顯淺易明	66	14.3%
個人資料保安系統理想	58	12.9%
資料夠新	45	9.8%
系統支援平台齊備	35	7.6%
搜尋功能精準	30	6.5%
個人化服務理想	29	6.3%
客戶服務足夠	23	5.0%
多圖少字	8	1.7%
沒有滿意	28	6.1%
不知/難講	9	2.0%

■此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

表 7：(有) 相反，你最不滿意邊三方面？(最多三項)

N=461

	人次	百分比
部門之間連結不足	142	30.1%
使用步驟繁複	129	28.0%
網站指南混亂	105	22.8%
文字太多	98	21.3%
Wi-Fi 覆蓋面不夠	92	20.0%
搜尋功能不夠精準	82	17.8%
系統支援平台不全	76	16.5%
客戶服務支援不夠	68	14.8%
個人化服務不理想	59	12.8%
資料過時	43	9.3%
文字艱深難明	34	7.4%
各服務用戶登記帳號不統一	30	6.5%
沒有不滿意	36	7.8%
不知/難講	17	3.7%

■此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

表 8：(有) 整體而言，你對特區政府電子服務有幾滿意？

	人數	百分比	
非常滿意	7	1.5%	} 46.8%
頗滿意	209	45.3%	
一般	211	45.8%	
頗不滿意	28	6.1%	} 6.5%
非常不滿意	2	0.4%	
不知/難講	4	0.9%	
合計	461	100.0%	

1.2 對電子政府的理解及取態

表 9：你認為電子政府服務要做到便民效果，最重要的準則是甚麼？
(只選一項)

	人數	百分比
使用容易，毋須尋求協助	255	39.4%
節省時間	135	20.8%
隨時隨地用得到	129	19.9%
整個服務能於線上完成，毋須線下配合	108	16.7%
沒有特別準則	8	1.2%
不知／難講	9	1.4%
其他	4	0.6%
合計	648	100.0%

1.3 個人與特區政府

表 10：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。。。。。”

	同意			不同意			合計
	非常同意	頗同意	一般	頗不同意	非常不同意	不知／難講	
	231			102			
	35.7%			15.7%			
你與政府的接觸	49 7.6%	182 28.1%	299 46.1%	81 12.5%	21 3.2%	16 2.5%	648 100.0%
	116			175			
	17.9%			27.0%			
你對政府的信任度	20 3.1%	96 14.8%	336 51.9%	108 16.7%	67 10.3%	21 3.2%	648 100.0%

1.4 改善

表 11：你有沒有聽過香港政府一站通？

	人數	百分比
有，但沒有開設個人帳戶	403	62.2%
有，並且開設個人帳戶	199	30.7%
沒有	31	4.8%
不知／難講	15	2.3%
合計	648	100.0%

表 12：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）

	人數	百分比
使用搜尋器如 Google 等	286	44.1%
瀏覽有關部門網頁	226	34.9%
瀏覽香港政府一站通	51	7.9%
聯絡 1823 查詢	38	5.9%
使用政府有關流動應用程式	21	3.2%
於社交媒體提問（如 Facebook 等）	14	2.2%
不知／難講	11	1.7%
其他	1	0.2%
合計	648	100.0%

表 13：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？

	有幫助		一般	沒有幫助		不知／難講	合計
	非常有幫助	頗有幫助		頗沒有幫助	非常沒有幫助		
	500			12			
	77.2%			1.9%			
讓市民知道有甚麼電子服務可供選用	127	373	132	7	5	4	648
	19.6%	57.6%	20.4%	1.1%	0.8%	0.6%	100.0%
	465			33			
	71.7%			5.1%			
進一步開放數據供市民使用	166	299	139	27	6	11	648
	25.6%	46.1%	21.5%	4.2%	0.9%	1.7%	100.0%
	423			36			
	65.3%			5.5%			
服務水平與商業機構所提供的看齊	153	270	179	30	6	11	648
	23.6%	41.7%	27.6%	4.6%	0.9%	1.5%	100.0%
	398			45			
	61.4%			7.0%			
讓市民有份參與，例如提出意見等	98	300	196	31	14	9	648
	15.1%	46.3%	30.2%	4.8%	2.2%	1.4%	100.0%

表 14：你對香港社會五年內發展成智慧城市的信心有多少？

	人數	百分比	
非常有信心	12	1.9%	} 15.5%
頗有信心	88	13.6%	
一般	306	47.2%	
頗沒有信心	139	21.5%	} 31.7%
非常沒有信心	66	10.2%	
不知／難講	37	5.7%	
合計	648	100.0%	

完