

文章题目 香港将推进电子政府建设作为应对信息时代挑战的重要策略

发表日期 2005-3-1 17:04:45

内 容

香港特别行政区政府于1998年开始推出电子政府服务项目，短短数年中电子政府建设取得了骄人的成就，调查显示香港电子政务发展速度名列亚洲前茅，基础设施建设已达到国际先进水平，多数电子政府服务使用者给出了‘非常好’或‘颇好’的赞誉和评价。电子政府发展之所以能够显现速度快、收效大和社会支持广泛的效果，固然是许多举措和政策的结果，而香港政府和社会各界众志成城，在一系列重要系统工程实施中，积极采取应对冲击与挑战的策略，加上政府积极性和客户与市民热情两部驱动“引擎”，促进政府与公众扩大和加深互动，营造出活泼奋进的局面，强化了电子政府持续发展的合力，也是值得一提的成功因素。

一、迎接信息与数码科技迅速进步和应用的挑战。香港作为直接面对国际竞争的市场经济体，时刻敏锐地把握着技术进步和市场变化的脉搏。上世纪90年代后期港人曾对未来技术趋势做出新的判断，认为过去二十年来数码科技急速发展和广泛应用已经并将引起一系列重要变化。电脑网络世界的扩张是明天信息世界的最大特色，它使地球缩小，距离缩短，各种媒体也向一体、综合、共通方向汇流。并提出“因应不断发展和急速变化的科技应用，香港应对此做出一个整体连贯和策略性的部署”。历史已经证明了这种认识和推断是正确的。正是基于这种认识所采取的一系列措施，促使香港推进了包括电子政府等多方面信息科技的快速发展和应用。但另一方面，新世纪伊始信息科技产业和市场出现了全球性深幅调整，香港的经济发展和竞争力提高也经受着严峻的考验，以致今天不得不重新审视发展所面临的新挑战。2004年“数码21”资讯科技策略一开头就指出：“如何充分利用资讯科技是一项重大的挑战。”之所以分析这种挑战，这种分析之所以重要，是因为它会影响到今天的方向选择和未来的竞争地位。香港是怎样以电子政府的发展应对这种挑战的呢？从近几年的发展轨迹和新出台的措施看，香港所采取的策略是持续推进电子政府计划，全速发展电子政府，通过政府对市民、企业、雇员和其他政府部门等多个服务层面，全力推动社会各界在各个领域对先进科学技术的吸收、应用和创新，完善创新机制和扶持重要领域研发，营造科技竞争优势，以加速电子商务社会和数码城市建设进程。最新的科技策略在进一步敦促“政府应作为有效的促进者，提升业界和普罗市民的创新力，推动产业和企业的发展，并在这过程中，鼓励在资讯科技方面做出投资及发挥创意”的同时，也更加强调未来政府应继续坚持以身作则，带头应用信息科技，促进科技成果转化，营造创新发展的环境。

二、迎接信息化对经济和文化生活带来的种种冲击。香港早就意识到，伴随加速的信息科技进步，全球和各种机构的信息流动日益加快，信息交流方式也更加丰富。新观念、新思想和新创意的交流及创新的速度都在加快，对各种经济和文化体系带来了新的挑战。如香港作为最开放的国际商贸中心，作为全球经济体系的有机部分，怎样应用先进的信息科技增强与世界的联系和自身的竞争优势；怎样在基础设施、产品生产、营商环境、新产品和服务引进等方面利用好信息科技创造的机会，推动经济的增长和转型；如何利用先进的知识和科技提高香港的创新力，将香港导入创新为主导的智能型经济体系等。目前全球都在积极应对这种挑战，香港也必须做出有效的回应。现实表明，香港在上述方面既存在一定的优势，又面临巨大的挑战和严峻的竞争局面。如果不能营造新的优势或保持市场领先地位，在国际或区域市场新一轮竞争格局调整和实力洗牌中将处于不利地位。面对各种挑战，香港在制定发展战略时非常重视增强企业竞争和创新力，采取了一系列通过改善政府功能推动企业和产业界发展电子商务和提高运营效率的措施。在最新制定的信息科技发展策略中，将推进电子政府发展，加强政府领导作用提升到了显著重要的地位。试图通过电子政府建设提升政府效率和竞争力，提高政府工作的智能水平，以功能不断增强的政府更好地实施领导、引导、促进、推动、倡导、支持，投资、交易、采购和服务等多种功能，营造政府和全社会良好的和更加贴近的电子文化氛围，以带动和鼓励科技投资，改善基础环境，培植新产业和开发新的科技应用系统，更好地把握竞争、合作与发展机遇，提升城市整体竞争能力。

三、应对商业运作模式变化的挑战。信息科技的急速发展正在彻底地改变商务活动和商业机构的运作模式，这将是一场对传统的工业时代商务模式的深刻、持久和根本性的变革。新的信息通讯技术持续和广泛地投入使用，必然会带来新的系统集成、商业设计、经营模式和客户关系与服务，以及新的竞争和营商机会，会给人们更便捷、廉价地选择和购买产品与服务的便利。这种变革的挑战在于科技发展与商务活动结合日益紧密，如果不能及时调整和变革商务活动的模式和设计，以适应日趋激烈的维持和扩大客户群体的竞争要求，则会招致竞争状况的迅速恶化和商务衰败。香港政府较早地把握住了“电子商务正在全球急速发展及演变，并已成为推动资讯年代前进的一股主要动力”这一趋势，为应对由此造成的各种影响与挑战，在基础设施、制度及营商环境等方面采取了诸多措施，谋求建设全球一流的数码城市和电子商务社会。同时还通过多项新措施促进电子商务及电子政府的交易。为迎接这方面的挑战，香港在电子政府建设中确定了政府以身作则带动电子商务发展的策略，提出了政府不但要从内部各个层面发展信息科技及电子商务，而且要促使与政府交往的其他机构采纳电子商务，并要带动电子商务支持行业发展的要求。最近政府又推出了通过推行电子政务计划促进电子商贸发展的策略，并制定了推动工商各界，尤其是中小企业应用电子商务和信息科技的一系列措施。香港在实践中把电子商务发展作为社会

科技进步、企业发展和城市功能优化的全局性目标，并利用一切可利用的手段包括电子政务计划全力促进电子商务，又通过采用电子商务来改善政府公共服务和内部事务处理，快速提高政府工作效率、服务质量和效益，以营造新的城市整体竞争优势。实践表明这种迎战策略是务实有效的，如果应用和处理得当能够求得电子商务和电子政府发展良性互动和双赢的效果。

四、因应管理机制和制度变革的挑战。信息科技现已成了提供政府服务的重要途径和手段。各国政府在信息化和电子化浪潮中，也都面临如何利用信息技术改进和完善管理方式和制度的挑战。香港特区政府为提高公共服务质量，让市民、企业和社会各界能够更有效率地处理他们与政府之间的事务，不但逐年增加用于信息科技的开支，为90%适合进行电子化的公共服务提供了电子服务选择，而且已使管理法规、机制和体制也渐趋完善。尽管法律框架、领导管理构架、咨询和监督机制、信息科技应用组织体系及信息安全和隐私保障体系等都在趋向成熟，但随着科技变革迅速深入，现行的管理制度和机构很快会出现新的不适应，需要不断地创新与重构。如近期进行的广播业机构单一化改革，由于电讯、广播和互联网三大技术出现汇流趋势，引起业务模式新的变化，目前世界上大力发展电子政府的国家中有一些如美国、加拿大等已设立了单一的管理机构，而有些则将多个管理机构合并为单一的机构，如英国将五个机构合并为一个机构。还有的如澳大利亚正在就合并事宜进行商讨和咨询。广播业是香港在亚洲地区具有领导地位的优势行业，90年代末香港政府就曾研究和探索过该行业的管理制度构架，并于2000年制订了《广播条例》。但香港的电讯业和广播业分别由电讯管理局和广播事务管理局监管，在不同的法律、制度及业务体系下运作。目前不得不再度探讨如何变革这一管理架构，试图沿着促进汇流、消除规章障碍、提供有利于业界创新和开发新服务的方向完善制度和管理。2004年新建议方案包括设立统一的管理机构、建立统一协调的政府架构和咨询基建委员会角色定位等三项内容，主旨是强调统一高效管理，将在本年度提出并咨询公众意见。这表明，按科技革命和产业进步的要求，通过重组业务流程和转换运作模式变革各类组织，并创新和完善管理机制与制度，正是构建电子政府、对传统政府进行深刻革命性变革的历史依据。探索并完成这一重要的系统变革过程，才会建立真正有效的电子政府，也才会有与信息时代经济和社会变速相适应的新型政府。香港努力研究世界各地政府的变革动态与实践，结合自身条件和变化着的实情，积极探索在信息科技进步和电子商务条件下创新与完善政府管理机制与制度，既表明了香港以务实精神主动迎接挑战和谋求超越的姿态，也表明了电子政府建设已深入到接近系统变革和政务创新阶段。香港电子政府专员史端仁曾感慨地说，“建立电子政府是一项极具挑战性及令人振奋的工作。”可见在新阶段电子政府自身发展也存在着严峻的挑战和更高的要求。

五、直面信息流通和人民生活行为方式变化的挑战。香港比较早地意识到数码科技迅速发展和数码时代的到来正在影响和改变人们的生活和行为方式，也较早致力于应用先进信息科技成果促进社会各界和市民在工作、生活、消费、交往、教育及学习等方面的网络化、电子化、高效化和便利化。在1998年已提出要营造激发创意和乐于应用先进科技的文化和环境，并确定了“促使社会各界认识、熟悉和建立信心在生活各个环节应用资讯科技，尤其是用以帮助不断进行学习和增进知识”的方略，几年中分阶段成功实施了“公共服务电子化”计划，推出多种便利的服务项目，使连接上网的市民超过了50%，基本实现了公共服务的电子化。而且香港还非常重视提高政府服务的质量和效率，尽力让市民充分享受科技成果利用带来的实实在在的益处。发展到现在的程度，电子政府应走向何处？新制定的策略就此提出：“我们现时面临的挑战，是令过去五年所凝聚的动力得以持续，以及继续善用资讯科技带来的好处，令社会各界受惠。”为此电子政府应确立更明确的发展方向，电子政府建设应向扩大资源利用率、提升服务水准和提高政府工作效率的方向深入推进。应深化电子政府计划，利用电子政府推动社会各界应用信息科技，更加注重服务质量和成效，特别注重为客户和政府带来利益。要为客户创造更大利益就必须提高使用率，创造更多的用户参与，让用户更充分地表达意见。要通过电子政府获得更大的效益也必须造就数量增加的电子服务使用者群体。可见，这种迎战策略的关键是谋求将电子政府发展的科技动力及公众和社会动力更好地结合起来，通过科技水平普遍提高和先进科技更广泛的利用来提供更高水准的公共服务，惠及工商和社会各界以创造更多的接纳、参与和使用，推动电子政府沿着服务质量和效益不断增进的方向走向成功。实施这样的策略还可导致多种其他有利的结果，一方面各界公众可在更大范围便利地获得和分享知识、经验与服务，以提升学习、工作和生活质量，另一方面使电子政府发展也更具有广泛的公众支持和充足的社会原动力。

六、面对来自自身认识方面的挑战。计算机和互联网引起的革命随着科技的进步和关键技术的突破正在向纵深推进。信息化浪潮中电子商务和电子政府的兴起也正在引起经济和社会结构的重大调整和变迁。国家、区域和各种组织之间的技术和经济竞争将影响世界经济和市场的格局，这将是一个受多种因素影响的、突变与渐变交替的复杂而又剧烈的过程。受许多不确定因素影响，人们很难准确预期信息科技和电子商务在全球急速推进和演变的具体过程。众所周知，尽管各地人们都意识到电子商务必然会成为未来商务活动的主流，可在新一轮经济调整中实际发展并没有像人们预期的那样迅速，尤其是有点类似中国“跑步进入共产主义”那样的美国电子商务模式竟使许多国家和地区的电子商务发展遭受了挫折。香港的电子商务发展也不如预期之快。各国在进一步探索更符合科技和经济发展规律，更符合企业发展法则，讲成本、求效益的新模式的同时，将一些成熟的技术导入政府管理，开发出一系列政府部门管理和软件，为电子商务发展开拓了新的市场空间。于是又有了现在的以电子政务建设带动和推进电子商务发展的模式。这种迂回的发展轨迹是超出许多人以前预期的，而今后会怎样发展对许多人的认识和预期来说又是新的挑战。香港政府感到：“电子政府策略现时所面对的主要挑战是：我们应如何进一步推展有关工作？”而应对这种挑战需要“通过教育、培训和消除数码隔膜，提升我们的社会和人力资源的素质，令社会各界认识、使用及善用资讯科技，以提高我们的生活水平。”进而需要加强使用和应用信息科技的能力，提高开发新的应用系统和服务的功能。对香港来说，这确实是一个非常紧迫的课题，需要政府加大对研发投资的支持力度并保证有效使用，促进研究机构和企业合作，有效进行技术转移和研发成果商品化。然而，电子政府促进科技利用和创新的功能正在逐步增强，如它可以帮助人们提高对信息科技的认识并便于获得有关信息与服务、政府可以带头利用并促进各界应用先进科技、激发业界创意和创造机会及加快应用系统的开发等。为使电子政府更好地发挥这种功能，还需要在采用开放和互用标准方面改进电子政府的互用构架，确保数据和技术在信息科技系统和电子政府中互用，更有效地体现政府系统知识产权的开放，更好地发挥与内地和珠三角合作的促进作用。香港的行动说明，通过推进电子政府改善教育和学习，促进人们对科技认识的提高，从而促进应用科技能力和创新能力的提高，以人们更高的认识和科技水平，及更高的自觉性和热情，来加快和深化电子政府和电子商务的发展，这也不失为应对来自认识方面挑战的有效策略。

（作者：中共深圳市委党校经济学教研部副教授）

▲ 上篇文章	电子政务的安全建议	2005-3-1 17:09:56
▼ 下篇文章	浅议信息化背景下政府再造的若干途径	2005-3-1 16:59:42
