

数字化政府背后的问题

狮城脉搏马亮

根据国际咨询公司埃森哲 (Accenture) 的调查,新加坡在10个国家的数字化政府 (digital government) 表现中排名第一。其他受调查国家按排名由高到低依次是:挪威、阿联酋、韩国、沙特阿拉伯、美国、英国、印度、德国和巴西。尽管新加坡继续排名领先,但不应沾沾自喜,因为报告也披露了若干值得政府关注的问题。

埃森哲将10个国家分为三类:美国、英国等“削减者”的国内生产总值 (GDP) 和政府债务都很高,期望削减政府支出以平衡预算;巴西、印度、沙特阿拉伯和阿联酋等发展中国家的GDP在增长且政府债务低,它们属于“创建者”,并谋求建立数字基础设施以服务未来经济和社会发展;德国、挪威、新加坡和韩国属于“加速器”,它们的GDP高而政府债务低,加速提升数字化能力的潜能很大。

埃森哲从供给与需求两个方面对数字化政府成熟度进行测评,具体包括三个维度:公民满意度调查,基于5000名公民的在线调查,了解他们对数字化服务的满意度;服务成熟度,指在线服务提供的多寡;公民服务提供经验,指政府部门在顾客服务方面的卓越程度,如以客为先、多管道和跨部门提供服务、积极沟通与教育、社交媒体。

调查发现,新加坡得益于稳健的经济发展、先进的信息基础设施和广泛的用户基础,能够提供世界级的数字化公共服务,并极大地提升了公民满意度、经济竞争力和公共部门效率。新加坡在公民满意度调查中排名第三,仅次于阿联酋和沙特阿拉伯。在服务成熟度排名中,新加坡位列第五,落后于美国、英国、阿联酋和韩国。在公民服务提供经验上,新加坡位列第二,仅次于挪威,特别是在以客为先的互动方面表现最佳。

在服务成熟度评价中,尽管政府提供的数字化服务种类繁多,但在满足公民的多样和不断变化的使用体验方面还有待提升。新加坡面临的挑战在于,如何进一步利用数字技术以推动更广泛的公民参与。例如,69%的受访者经常使用数字化渠道与政府打交道或接受公共服务,但多达85%的受访者认为,政府应在未来通过数字化渠道提供更多的公共服务。

新加坡受访者认为政府应在三个方面提升公共服务。首先,高达45%的受访者认为,政府应该更好地理解公民和社区的首要需求,加强公共参与和合作,推动公民、企业和政府共同提供公共服务并创造价值。这一数字比2012年调查的64%低了许多,但仍然位居首位。其次,34%的受访者指出,政府应该“量体裁衣”,更加贴切地满足公民的个性化服务需求。最后,29%的受访者强调,政府应该降低成本并提高效率,比如降低信息技术成本并提高居民的负担能力。

公民的教育水平和收入越来越高,他们对政府的期望和要求也不断高涨并日益多样化。信息技术和移动设备的普及,使他们更倾向于通过数字化渠道同政府打交道,而公共服务的提供也需要迎接这些挑战。比如,我们使用即时聊天工具,哪怕对方1分钟不回复,我们都会非常焦虑。更为重要的是,公民更愿意“点菜”式地接受公共服务,而不再是政府提供什么,公民就消费什么。因此,使公民更加有效地参与公共服务的设计与提供,从一开始就使公民融入这个过程,就显得尤为必要。

尽管新加坡是全球移动宽带使用率最高的国家,但不能忽视的是仍有许多社会弱势群体,无法使用互联网并从中受益。例如,许多乐龄人士和低收入家庭无法承担信息技术成本,或者缺乏必要的技能和知识,使他们仍然依赖传统渠道与政府打交道。该调查就发现,仍然有30%的受访者不经常使用数字化渠道接受公共服务,还有10%的受访者从未使用数字化渠道与政府打交道。由此可见,进一步拓宽政府与公民沟通的渠道与方式,特别是为这些处于“数字化鸿沟”的群体提供必要的支持和援助,是未来数字化政府发展的题中之义。

从长远来看,新加坡面临的挑战是如何继续保持世界领先地位,特别是实现互联社会和数字化社会的宏大愿景。值得关注的是,受访者对公务员是否具备迎接未来公共服务挑战的能力和素质方面存有疑虑,只有41%的受访者对此充满信心,高达20%的受访者对此堪忧。由此可见,树立公众对政府的信心,并进一步强化政府在使用信息技术并提供

数字化服务方面的能力，是未来需要考虑的重要课题。作者为南洋理工大学南洋公共管理研究生院研究员文章只代表个人观点