

政府三千萬開發逾百 App 被批定位不清 用量參差

為何政府 1823 App 要有兩個？



累計下載次數
25,800



累計下載次數
182,000

香港政府近年斥資近 3,000 萬元開發超過 100 個應用程式，但這些程式的下載次數和使用量十分參差。根據創新及科技局的資料，截至 2019 年 4 月底，由香港天文台開發的「我的天文台」，下載次數高達 775 萬次；相反某些應用程式的下載次數卻不足一萬，如食物環境衛生署的「無盡思念」(1,900 次)、投資推廣署的「香港投資推廣署新聞及活動」(1,000 次) 以及香港郵政的「郵購網」(8,700 次) 等。記者亦發現某些政府部門同時開發及營運多個應用程式，但由於定位模糊，使用量不高。有監察政府財政的民間組織批評政府的部門內部以及部門之間都各自為政，形成「荒謬」的亂出 App 亂象。

記者：鄭嘉樂 周鎧傑 鄺梓晴
凌穎兒 麥嘉恩 宋佩恩

政府 1823 App 「鬧雙胞」？

政府的效率促進辦公室於 2001 年設立了 1823 電話熱線，讓市民查詢及投訴政府服務。2011 年推出手機應用程式 App 版本「Tellme@1823」，讓市民於應用程式作出查詢及投訴，五年後再推出「1823 Online」，內容則為 1823 的簡介及最新資訊，與政府的 1823 網頁內容相若。不過，同一個 1823 熱線分成兩個應用程式的做法，令不少市民感到混淆。在 Google Play 的商店上，兩個「1823」App 的評分分別只有 2.9 及 3.4(5 分為最高)。不少網民都留言指，有兩個「1823」App，不知使用那一個才對，如 Dino Mak 的留言：「政府的資訊科技常常令用家迷路」。

1823App 回覆比電話更慢

記者亦以市民身份親身測試「1823」應用程式是否能有效回應查詢。我們同一時間分別使用應用程式與 1823 電話熱線，



四個應用程式每年經常性開支近十萬元

四個消防處應用程式下載次數

香港消防處 流動應用程式	分秒必爭	居安思危	臨危不亂
57,000	33,000	44,000	63,000

四個應用程式合共 \$96,000

查詢有關「關愛共享計劃」的問題，比較兩者的回覆時間。結果電話熱線繁忙，未有人即時接聽，最終留言兩天後獲工作人員至電回覆，並能回答到記者多條追問的問題。不過，應用程式比電話熱線的回覆時間更長，在應用程式留言後的第三天才有回覆，而且應用程式是以手機短訊回覆：「1823 並沒有（關愛共享）計劃的最新資料」。

由於政府並無公開研發 1823 應用程式的實際費用，為了解研發應用程式所需花費，記者向應用程式公司查詢有關資料。公司專門負責手機網絡的應用程式開發員 Benny Leung 表示：「一個應用程式開發價由 60,000 到 500,000 港元不等，價格主要以不同平台和應用程式功能而定。」他以 1823 Online (1823 網頁應用程式版) 為例，開發價估計為 640,000 港元，當中包括 Android 和 iOS 平台開發費用，以及一年保養費用，在保養期後，每年要加 158,000 港元保養費。根據 1823Online 在兩個平台上顯示的推出日期，3 年前（即 2016 年）推出第一個版本，截至 2019 年 5 月 5 日，單是應用程式，

估計政府已耗資超過 950,000 港元。記者向創新及科技局查詢設立兩個「1823」App 的原因，局方沒有回應具體程式情況，只是重申局長楊偉雄五月回覆立法會議員提問時指，「會定期檢視各局／部門的流動應用程式的應用情況，並視乎流動應用程式的性質和目標用戶群組，要求局／部門就推出多時但累計下載次數仍少於 10,000 次的流動應用程式檢討是否需要下架」。

一個部門多個 APP 成本增加

除了「1823」應用程式外，政府的其他部門亦有一個部門營運多 App 情況。以消防處為例，除了有「香港消防處流動應用程式」，提供消防安全和救護服務的信息外，更分別獨立地營運「分秒必爭」、「居安思危」和「臨危不亂」三個應用程式，而每個程式均為卡通小遊戲，旨在透過遊戲提高小孩的防火意識。另一個部門衛生署亦同時營運著 8 個應用程式。（參圖表一）