



提升轉型·化危為機

為應對 2019 冠狀病毒病疫情，政府史無前例地帶頭實施「部門特別工作安排」，自 2 月起，只提供必要、緊急和有限的基本公共服務，讓絕大部份公務員在家工作，阻止病毒傳播。

在毫無準備的情況下，實施在家工作，對管理層和員工都是一個巨大挑戰。然而，在抗疫的前提下，這未嘗不是一個應變之策，亦可說是沒辦法中之辦法，起碼政府維持了最低程度度的運作，不至完全停擺。而本會收到的會員意見，亦普遍認同這是有助減少市面上的人流，減低社區感染的風險。因為人員減少外出，口罩的使用量也略為降低，對於市面上口罩供應嚴重不足的情況，稍有舒緩作用。同時，由於節省了上下班時間，騰出的時間可投放在家庭，照顧不能上學的孩子。此外，因為減省了「不必要」的會議，反而能更集中處理手頭上的工作。

有利必有弊。按政府內部指引，同事不應把限閱或以上等級的文件，帶離辦公室，而且也不應使用私人電腦處理該等級的文件，但這樣卻很為難同事。本會早於 2018 年第 2 期會訊（附件）指出，本局資訊科技政策落後，大部分辦公室仍然使用上世紀末的模式：使用桌上電腦。眾所周知，今日的流動裝置已十分成熟，流動通訊、無線網絡已非常穩定，且速度亦高，應付日常文書工作綽綽有餘。因此，本會不明白為何局方沒有抓緊視窗 7 作業系統更新的機遇，一併更換使用多年、運算效能和電源效率均落伍，且又欠缺流動性的桌上電腦。更甚的是，有員工家中的電腦沒有安裝辦公室文書軟件，雖然局方免費提供最新版辦公室文書軟件，但由於家中電腦仍使用視窗 7 作業系統（現時代還有多少人在家要使用視窗系統的電腦，況且家人還可能要在家庭工作、停課而要網上學習，電腦要和家人共用。），無法安裝這些文書軟件。

另一方面，檔案同步也是一個令人煩擾的問題。由於局方一向只提供容量十分小的網絡儲存空間，連網上免費儲存空間的 10%（甚至 1%）也沒有，導致同事無法儲存日常工作文件。而且這網絡儲存無法在辦公室外存取，迫使同事不斷在 USB 加密儲存裝置和辦公室電腦手動同步檔案，核對檔案時間和版本，更要抄來抄去，費時失事，毫無效率。雖然今日雲端加密儲存技術已十分流行，但為安全起見，本會不建議使用坊間免費的服務，只需由局方自行建設，便可解決問題。如果擔心賬戶容易被入侵，只要執行兩步驟驗證和一次性密碼，而這都是常見兼且十分有效的保安手段。

另一個與上述問題相類似的情況，就是局內有不少組別已自建資訊系統，但因局方施加限制，只能辦公室內存取，在家工作變成掣肘。其實也不是沒有解決方法，使系統能對外連接，並採用上述的兩步驟驗證、一次性密碼等，又或架設虛擬私人網絡。雖然局方設虛擬私人網絡，惟申請手續麻煩，嚇怕一般用家。



政府教育人員職工會 會員通訊 2020 年第 7 期

Government Educational Staff Union

九龍塘沙福道 19 號九龍塘教育服務中心西座 W106 室
W106, West Block, EDB Kowloon Tong Education Services Centre, 19 Suffolk Road, Kowloon
網址 Website: www.gesu.org.hk 電郵 E-Mail: gesu_staffunion@edb.hksarg WhatsApp: 5228 0246

在家工作，暢通無阻的通訊是必須的，電郵、電話更是常用的工具。惟不少辦公室的電話系統不提供號碼轉駁功能，公眾人士不能直接透過官方電話號碼聯絡在家工作的人員，妨礙在家工作。當然，在辦公室的電話系統增加號碼轉駁功能或可解決問題，但我們可以更宏觀的方法應對。大家可能也注意到，近年的智能電話，不少已支援 VoLTE 或 VoWiFi（即透過網絡承載通話功能），且效果優良，讓網絡通話完全可行。其實，固網電話本應是博物館的展品，功能早追不上現今需要。因此，本會建議局方全面改用網絡電話，員工在辦公室時利用電腦接駁，在家工作時，便可利用智能電話接駁，免除洩露個人電話號碼的擔憂。

為應對疫情，減少社區傳播風險，政府呼籲市民避免不必要的聚會，連全港學校也被迫停課，減少人群聚集。但停課不停學，不少學校都開始實施網上視像教學（註：本會正審視網上視像教學的施行及成效，並會適時報到，敬請關注。）。然而，組別部分會議涉及局外人士，曾考慮使用視像會議。奈何，本局雖設有視像會議設施，可惜設備陳舊，也不便利用家使用，根本無法做到流動和方便與外界連接。

兩年前，本會已建議辦公室使用平板電腦取代過時的桌上電腦，同時亦指出局內沒有雲端儲存和雲端計算。如果過去兩年，有關人員能稍為認真處理，就不會出現今天員工在家工作寸步難行，事事受到掣肘的困擾。

今日，特區政府設有資訊科技辦公室，負責制定及推動全香港的資訊科技發展策略，並以推動全面電子政府服務 (e-Government Services) 為終極目標。就推動政府內部的資訊科技發展上，在特區政府成立之初，已大動作地將資訊科技署分拆至不同政策局及部門，並透過成立一些較小的資訊科技組別，更好地應對個別需要。道理上，本局的資訊科技事宜是由首長級的資訊科技專才帶領，在資訊科技方面理應具有非常前瞻性的視野和新思維。可是，回歸以來，局內無論在資訊科技建設和政策制定，均十分守舊，導致員工要不斷大傷腦筋，自行尋找解決方案。不僅如此，局內不同科組的非資訊科技專才同事更經常要為應付來自資訊科技管理分部形式式的行政指示、統計、甚至自行招標提供系統的要求等，疲於奔命！因此，同事們都不禁反問，究竟是資訊科技管理分部支援他們，還是他們在支援該組？

一場疫情，雖然再次暴露局內資訊科技水平落伍，但這正好為政府的資訊科技基建提供一個真正升級轉型的契機。政府以至局方都應該透過今次在執行「部門特別工作安排」獲取的經驗，認真反省及做好總結，不要讓它徒具虛名，甚至變成某些人的「額外假期」。其實，只要做好在家工作的支援配套，將為未來的高效管治和全新型式的政府運作，奠下一個具彈性和持續發展能力的根基，本會拭目以待。

政府教育人員職工會
2020 年 3 月 26 日