

功能增加内容更丰富 革新版 gov. sg 浏览人数倍增

叶伟强

联合早报，2017 年 2 月 23 日

政府网站 gov. sg 约一年半前改版，增添功能而内容更丰富后，浏览人数倍增。负责网站的通讯及新闻部除了上月新成立负责协调政府宣传的小组，今年也有意通过社交媒体平台 Instagram 接触更多国人。

通讯及新闻部（简称 MCI）发言人受询时指出，政府网站 gov. sg 在 2015 年 7 月改版之后，独立访客人数从 2015 年 6 月的 12 万零 395 人，倍增至隔年 6 月的 24 万 8036 人。

发言人说：“gov. sg 提供及时、与他们息息相关的资料和内容。访客也可浏览各个微型网站。例如去年 8 月推出的兹卡病毒微型网站，至今吸引的浏览次数超过 37 万 3200。政府网页 Factually 在同月 27 日刊登的兹卡资讯，截至去年底的浏览次数也超过 32 万 4200。”

网站改版时增添“ReadSpeaker”阅读网站、文字增大，以及翻译政府官方词汇等功能。

发言人说：“gov. sg 是新加坡政府的官方网站。MCI 希望所有用户能轻易使用网站，尽可能的亲用户。改版除了有意提升用户浏览体验，也分别针对年长者、视障者或擅长使用社交媒体的年轻人等增添一些功能。国人也可更快速地通过即时通讯应用 WhatsApp 转发 gov. sg 的信息和新闻。”

以不同形式传达信息

让国人更易理解政策

MCI 下来除了在 Instagram 推出 gov. sg 的内容，也将继续以信息图表、动漫、电视剧和方言等不同形式，传达重要的政府信息，让国人更容易理解一些复杂的政策。

通讯及新闻部长雅国博士前年 8 月出席国庆敬礼仪式时曾说：“我们现在要服务的公众，受教育程度更高、需求复杂，也对政府抱有更高的期望，因此政府通讯专员和政策制定者须齐心协力，更了解国人的需求……才能以最能引起共鸣的方式与人们沟通。”

由 MCI 公共传播司高级司长陈伟真领导、负责协调各项政府宣传项目的小组也于上月正式成立。为响应政府向糖尿病宣战的号召，MCI 上月也首次推出结合农历新年与武侠主题的广告。

关注新媒体发展的新加坡政策研究所高级研究员孙婉婷博士认为，政府在对外沟通上所做出的努力，显示政府意识到人民接收和处理信息的习惯已有改变。

她说：“要成功吸引并让人们留意到政府想传达的信息，上载到网络上的信息须视觉化，且简洁易懂。政府所做也显示它了解把信息‘个人化’的重要，才能满足一般民众对政策的多元化兴趣和需求。”

南洋理工大学黄金辉传播与信息学院教授汪炳华认为，政府对外沟通在过去几年有显著进步。

他说：“政府官员以往可能会先确保有了百分百准确的信息才对外沟通，就算这么做可能造成耽误的情况，以致新闻都不新鲜了，但现在新闻更新的速度加快许多，不新鲜的东西都会被人置之不理。至于推出具包容性的措施，我想这是顺应人民的期望，也是一个健康的发展，因为这显示公众已内化这样一个国民价值观。”

视障者：助特需者更易浏览但仍可改进

视障者认为政府网站加入帮助特殊需要者的功能确实有益，但帮助可能有限。

目前在新加坡视觉障碍协会担任信息科技计划执行人员，教导视障者使用智能手机等科技产品的张国斌（35岁）受访时指出，视觉障碍者分为两种，一种仍看得到电脑屏幕文字，另一种是阅读时极为困难或已完全看不到的人。

他说：“对于还看得到的人来说，‘阅读网站’和文字增大的功能可能帮得了他们，但启动功能的标志须明显地在网站上展现，否则视力较弱者很难看到。这些增添的功能其实也对年长者有帮助，因为人们逐渐年迈时，视力也可能慢慢减弱。”

张国斌指，几乎或完全看不到的人其实已借助科技来阅读网站文字，因此不算是新功能的受惠群。

本身因先天性视网膜色素病变而视力渐失的张国斌建议政府部门，在接下来网站的设计和编码事宜上，应更全面地考虑不同特殊需要者的需求。

他说：“有些国外网站有改变色系的选项，改变色系有助凸显文字，更利于年长者或视障者阅读。政府在编码上也可考虑提供可删除或减少下拉式选项单和弹出式文字框等的选项，因为阅读软件往往无法阅读这些额外的文字。网站上的照片也应嵌入图说，阅读软件就能为视障者形容照片。”