

二零零四年五月十日
討論文件

立法會
資訊科技及廣播事務委員會

「IT 話咁易」計劃檢討

引言

本文件向委員簡述就「IT 話咁易」計劃的檢討及政府擬由二零零四年七月起再度續辦這計劃一年的事宜。

背景

2. 「IT 話咁易」計劃是由工商及科技局、資訊科技署和香港電腦學會合辦的資訊科技支援服務，就市民使用基本資訊科技應用系統時遇到一般性的問題，提供免費諮詢服務。這項服務的目的，是鼓勵和協助各界人士使用資訊科技，以提高生活質素，讓他們可從資訊科技發展中受惠。

3. 「IT 話咁易」計劃最初於二零零二年六月二十日以試驗形式推出，為期一年，至二零零三年六月三十日為止。市民可透過電話、傳真或電子郵件提出問題或作出查詢。電話熱線的服務時間為每日上午九時至午夜十二時，每星期七日，公眾假期如常。市民也可瀏覽「IT 話咁易」的專設網站，參考網站上登載的常見問題和答案。「IT 話咁易」服務由香港電腦學會負責提供。

4. 在開辦「IT 話咁易」計劃的首年內，市民對該計劃反應良好。在該計劃下，每日接獲的電話查詢約 430 宗。我們在二零零三年年初與香港電腦學會檢討該服務，並考慮來電者的意見後，決定由二零零三年七月起，續辦這項服務一年，至二零零四年六月為止。我們並把服務範圍擴大，以涵蓋在計劃運作首年內來電者經常提出但屬服務範圍以外的問題。擴大後的服務範圍載於附件A。

5. 由二零零三年七月起，我們也為工商界提供專設查詢服務，以協助工商機構（尤其是中小型企業）應用資訊科技。該項服務名為「商用 IT 話咁易」計劃，所提供的服務範圍載於附件B。工商機構可透過電話、傳真或電子郵件作出查詢或索取資訊/尋求意見。

6. 在開辦「IT 話咁易」計劃的首年內，來電者給我們的意見也顯示，部分擬採用資訊科技的中小型企業在選擇資訊科技解決方案時，往往難以得到中立和可信的諮詢服務。為解決這問題和協助中小型企業應用資訊科技來提高效率和競爭力，「商用 IT 話咁易」計劃也為初次計劃應用資訊科技或在應用初期遇上困難的中小型企業免費提供面談諮詢服務。諮詢服務的範圍，由初步策劃至選用商業應用系統不等。我們以發放酬金的形式，邀請在商業應用系統運作方面有豐富經驗的資訊科技專才提供這項服務。香港電腦學會也跟資訊科技業界的主要組織合作，發放業界組織成員所提供的商業應用系統資料，供中小型企業參考。

7. 為應付擴大服務範圍後的工作，「IT 話咁易」計劃除了首年所聘用的 12 名全職和 2 名兼職人員外，已在第二年增聘了 4 名人員，當中 3 名為「商用 IT 話咁易」計劃提供服務的全職人員。截至二零零四年三月止，「IT 話咁易」計劃共聘用 16 名全職和 10 名兼職人員來提供服務。

檢討「IT 話咁易」計劃第二年的運作情況

8. 市民對「IT 話咁易」計劃（即為普羅市民提供的查詢服務）反應仍然良好。在二零零三年七月至二零零四年三月期間，該計劃每日平均接獲約 480 宗電話查詢。由於人手較充足，加上員工在計劃運作首年內汲取了經驗，該計劃於這段期間平均每日未能處理的查詢的比率，下降至 11% 左右。在計劃運作首年內，該比率約為 16%。「IT 話咁易」計劃曾隨機抽選來電者，詢問他們對計劃所提供的服務是否滿意。結果，以 10 分為滿分計，來電者給予該計劃的平均分數為 8.8 分，表示他們普遍對該服務十分滿意。

9. 在專為工商界而設的查詢服務方面，所收到的電話查詢數目持續上升。由二零零三年七月至二零零四年三月期間，每日平均接獲約 60 宗電話查詢；在二零零四年三月內，這個數目更上升至 85 宗。根據向隨機抽選的來電者所進行的意見調查顯示，當中超過 60% 的來電者來自僱員人數少於 10 人的小型企業。以 10 分為滿分計，他們就該項服務的滿意程度所給予的平均分數為 9 分，表示他們普遍對服務十分滿意。

10. 至於為中小型企業而設的資訊科技諮詢服務方面，截至二零零四年三月底為止，共進行了 41 次諮詢時段。當中約 80% 的服務使用者來自僱員人數少於 10 人的機構。超過 80% 的服務使用者查詢有關選擇產品和服務的指引，以及索取更多資料的其他途徑。使用該項服務最多的三個行業分別是進出口業、製造業及批發和零售業。對於有關的諮詢時段所提供的意見是否實用，使用者給予的評分平均為 4.5 分（以 5 分為滿分計），表示他們普遍認為該服務所提供的意見和資訊十分實用。

11. 隨着我們推出各項宣傳措施，包括在電視和電台播出政府宣傳短片和聲帶、在報章和刊物刊登專題訪問、文章和廣告，以及為工商界舉辦研討會，該計劃的查詢服務和資訊科技諮詢服務的使用率正不斷上升。香港電腦學會也跟中小型企業組織舉行圓桌會議，蒐集業界對該項服務的意見和改善服務的建議。我們會繼續推廣和宣傳該計劃。

未來路向

12. 鑑於社會各界對「IT 話咁易」查詢和資訊科技諮詢服務需求殷切，我們計劃由二零零四年七月起，再度續辦「IT 話咁易」計劃一年，至二零零五年六月為止。香港電腦學會將繼續提供「IT 話咁易」服務，工商及科技局則繼續主持督導委員會，負責監察該計劃。督導委員會的成員包括資訊科技署、香港電腦學會、社會服務界和工商界的代表。續辦「IT 話咁易」計劃一年（由二零零四年七月至二零零五年六月）的開支預計為 420 萬元。工商及科技局將負責有關開支。鑑於工商及科技局財政緊絀，這是最後一次續辦「IT 話咁易」計劃。然而，我們會繼續推行其他計劃，鼓勵工商界

和普羅市民更廣泛應用資訊科技，並與資訊科技專業團體和業界組織合作，研究其他措施，以助消除數碼隔膜。

工商及科技局
通訊及科技科
二零零四年四月

為普羅市民而設的「IT 話咁易」計劃服務範圍

1) 個人電腦操作

- 開啟你的個人電腦及操作系統
- 在桌面電腦環境運作
- 使用啟動程式
- 操作控制台
- 連接打印機
- 使用中文輸入法*
- 使用電腦網絡互連功能*
- 使用基本硬件故障恢復功能*
- 安裝操作系統、把系統升級和檢視系統故障*

2) 檔案管理

- 管理和組織檔案及檔案目錄/資料夾
- 使用搜尋檔案功能
- 使用簡單的編輯工具及列印管理設備
- 把損壞檔案復原

3) 文字處理

- 建立和完成文件
- 加入和修改內文
- 建立和修改不同段落
- 使用文件設定格式
- 建立標準表格，並於文件中加入圖片及圖像
- 使用郵件合併列印工具

4) 試算表

- 處理儲存格及儲存格內的數據
- 管理試算表
- 設定和列印試算表
- 修改試算表

* 由二零零三年七月起新增的項目

- 建立和修改試算表設定公式
- 建立和修改圖表

5) 簡報

- 建立和列印簡報樣式
- 於簡報樣式中加入和修改文字
- 加入和修改視象
- 修改簡報樣式
- 處理其他來源的資料
- 管理和發表簡報樣式

6) 互聯網及電子郵件的一般操作功能

- 認識互聯網的一般操作功能
- 使用調解器連線上網
- 使用瀏覽器
- 在互聯網上使用搜尋器來搜尋網站
- 使用電子郵件軟件來收發電子郵件
- 使用電子郵件軟件來管理通訊錄
- 認識一般電腦病毒保安問題
- 使用互聯網通訊工具*
- 使用基本多媒體工具*

7) 基本數據庫管理系統*

- 使用關係數據庫管理系統（有關個別產品的功能及管理除外）

* 由二零零三年七月起新增的項目

為工商界而設的查詢服務的範圍

除了載於附件 A 為普羅市民所提供的項目外，為工商界而設的查詢服務還包括下列各項：

1) 於伺服器運行的數據庫管理系統

- 使用關係數據庫管理系統（有關個別產品的功能及管理除外）

2) 系統管理

- 存取控制和管理功能
- 使用目錄服務

3) 網絡管理

- 設計和安裝基本區域網絡
- 使用檔案及列印服務

4) 系統保安

- 簡介公開密碼匙基礎建設及核證機關
- 電腦病毒保安問題