

二零零五年四月八日
資料文件

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

本文件向委員概述就「IT 話咁易」計劃進行的檢討及該計劃的發展路向。

背景

2. 為鼓勵社會各界善用資訊科技，讓市民大眾可從資訊科技發展中受惠，政府推出了多項措施，鼓勵市民採納和應用資訊科技。
3. 二零零二年六月，政府與香港電腦學會攜手合作，以試驗形式推出「IT 話咁易」計劃，為期一年。這項計劃的目的，是促進市民更廣泛應用資訊科技。該計劃就市民使用基本資訊科技應用系統時遇到的一般問題，提供免費諮詢服務。
4. 政府每年都有就該計劃的成效進行檢討，並致力尋求妥善方法，以期把計劃融入由社會服務界及私營機構提供的各類服務中。同時，政府一直都有謹慎處理以免出現與私營機構互相競爭的情況。
5. 二零零三年七月，政府將「IT 話咁易」的服務範圍擴大至協助中小型企業應用資訊科技以提高營運效率與生產力。在二零零四年，政府決定將該計劃延辦一年至二零零五年六月。

6. 工商及科技局一直為這項計劃提供資助。在二零零二至零三年度、二零零三至零四年度，及二零零四至零五年度，該計劃每年的營運成本總額分別為 250 萬元、470 萬元和 420 萬元。

「IT 話咁易」計劃檢討

7. 在二零零四年七月至二零零五年二月期間，該計劃平均每日接獲約 417 宗市民電話查詢，而平均未能處理的查詢比率約為 10%。「IT 話咁易」計劃曾隨機抽選來電者，詢問他們對獲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 8.7 分，表示他們普遍對該服務十分滿意。

	二零零三年七月至 二零零四年六月	二零零四年七月至 二零零五年二月
平均每日電話查詢次數	488	417
平均每日未能處理查詢比率	12.1%	10.4%
滿意程度	8.7	8.7

8. 在專為工商界而設的查詢服務方面，平均每日接獲約 76 宗電話查詢，而平均未能處理的查詢比率約為 5%。根據向隨機抽選的來電者所進行的意見調查，以 10 分為滿分計，他們就服務的滿意程度所給予的平均分數為 8.9 分，表示他們普遍對服務十分滿意。大部分的來電者(87%)來自僱員人數少於 24 人的中小型企業。

	二零零三年七月至 二零零四年六月	二零零四年七月至 二零零五年二月
平均每日電話查詢次數	64	76
平均每日未能處理查詢比率	7.4%	5.1%
滿意程度	9.0	8.9

9. 使用率的統計數字顯示，一般市民的電話查詢次數比去年減少15%。此外，在所有來電者當中，約 65% 為公司僱員或自僱人士。相信他們大部分是中小型企業的僱員，其所屬公司並無內部資訊科技支援。統計數字反映普羅市民對查詢服務的需求正逐漸減少，但工商界對服務的需求卻在增加。其他重要統計數字撮述於附件A。

10. 在業界、學術界及廣大市民的共同努力下，社會對資訊科技的應用日趨普及。根據政府統計處二零零四年的主題性住戶統計調查，本港家庭擁有個人電腦及接上互聯網的滲透率分別為71%及65%，而在所有家庭當中約有60%使用寬頻服務。年齡10歲及以上並懂得使用個人電腦的人士，其比率由2001年的51.9%持續上升至2004年的61.3%。根據應用率的統計數字，「IT話咁易」計劃在鼓勵市民使用進而掌握資訊科技方面，顯然作出了貢獻。

建議「IT話咁易」計劃在二零零五年六月以後採用的運作模式

11. 經考慮「IT話咁易」計劃的使用統計數字、市民對資訊科技的認知水平整體提高，以及業界支援組織和其他有關團體的意見後，香港電腦學會建議「IT話咁易」按下列途徑改變運作模式，以提供更切合各界所需的服務：

- (a) 成立中小型企業資訊科技支援中心；
- (b) 透過向私營機構尋求贊助及建立伙伴合作關係，繼續為市民提供服務；
- (c) 探索與非政府機構及香港社會服務聯會合作的機會，以期擴大服務範圍至弱勢社群。

未來路向

12. 香港電腦學會建議成立中小型企業資訊科技支援中心，因應中小型企業的具體需求提供一般性的資訊科技諮詢服務。除電話熱線服務外，建議的中心並會舉辦免費研討會、論壇，以及促進中小型企業作技術交流。預計中心可處理約70%現時由「IT話咁易」計劃提供的查詢服務。

13. 「IT話咁易」計劃的用戶統計數字顯示，中小型企業對資訊科技用戶支援服務的需求仍十分殷切，以便掌握資訊科技帶來的優勢及好處，在全球數碼相連的市場中拓展電子商貿。有見及此，本局支持香港電腦學本年二月向中小型企業發展基金申請撥款約二百萬元，以成立中小型企業資訊科技支援中心。在撥款申請中，香港電腦學會提到「IT話咁易」計劃為工商界而設的查詢服務，將於二零零五年六月三十日終止。

14. 隨著社會的資訊科技認知水平日漸提高，市民對「IT話咁易」服務的需求雖有所遞減，但香港電腦學會已和主要硬件／軟件供應商接洽，以期向私營機構爭取贊助和建立伙伴合作關係，繼續為市民提供資訊科技諮詢服務。一些硬件／軟件供應商已表示有興趣為市民提供該類服務，藉以提高市民的資訊科技知識，從而為業界締造更多商機。另一個研究的構思，是引入須進行用戶登記的服務。

15. 此外，香港電腦學會正探索與非政府機構及香港社會服務聯會合作的機會，以期把支援服務的範圍擴大至弱勢社群。舉例說，香港電腦學會現正與明愛資訊科技創建中心、長者網絡發展協會有限公司、香港失明人協進會、香港復康力量，及香港婦女發展聯會等非政府及社會服務機構洽談，透過這些機構向所屬會員及市民提供資訊科技用戶支援服務。

16. 為進行策劃及確保一般市民查詢服務能順利轉移，香港電腦學會建議由本年七月起設定一個九個月的過渡期，以推行改革工作及為準贊助商和用戶落實細則安排。待改革完成後，香港電腦學會預計「IT話咁易」計劃由二零零六年四月起將可自負盈虧，繼續提供弱勢社會及一般市民所需的服務。

17. 香港電腦學會現正向私營機構及政府尋求一筆約100萬元的贊助，以便在二零零五年七月至二零零六年三月的過渡期內，為一般市民提供有限度的服務。在這段期間，香港電腦學會將培訓及協助非政府機構，為其各自服務的社群提供電話熱線服務。並且與準贊助商落實贊助安排，及由二零零六年四月起進行用戶登記的服務計劃，為市民提供服務。

徵詢意見

18. 請委員就「IT話咁易」計劃的新運作模式，及該計劃在二零零五年六月以後的發展路向提出意見。

**工商及科技局
政府資訊科技總監辦公室
二零零五年四月**

附件 A

「IT 話咁易」計劃統計數字撮要

A. 「IT 話咁易」計劃

求助台 2111 2232

目標用戶：普羅市民（家庭用戶）

I. 主要指標

	2004 年 7 月 – 2005 年 2 月 (實際)	2004 年 7 月 – 2005 年 6 月 (預計)	2003 年 7 月 – 2004 年 6 月	每年 的變更
總查詢次數	77,812	120,000	132,310	(9%)
平均每日查詢次數	320	329	362	(9%)
總來電次數	101,293	152,000	177,995	(15%)
平均每日來電次數	417	416	488	(15%)

II. 用戶資料

	2004 年 7 月 – 2005 年 2 月		2003 年 7 月 – 2004 年 6 月	
組別	學生	10%	學生	7%
	受僱人士	53%	受僱人士	59%
	自僱人士	12%	自僱人士	13%
	家庭主婦	9%	家庭主婦	9%
	退休人士	9%	退休人士	7%
	其他類別	7%	其他類別	5%

B. 為工商界提供的「IT 話咁易」服務

求助台 2111 3328

目標用戶：工商界

I. 主要指標

	2004年7月－ 2005年2月	2004年7月－ 2005年6月 (預計)	2003年7月－ 2004年6月	每年 的變更
總查詢次數	10,552	16,000	12,952	24%
平均每日查詢次數	64	65	52	25%
總來電次數	12,619	19,800	15,952	24%
平均每日來電次數	76	80	64	25%

II. 用戶資料

	2004年7月－2005年2月		2003年7月－2004年6月	
業界組別	入口 / 出口	31%	入口 / 出口	26%
- 首五位	製造業	22%	製造業	20%
	商用服務	14%	商用服務	14%
	批發及零售	10%	批發及零售	12%
	社群、社會及個人服務	9%	社群、社會及個人服務	12%