

資料文件

立法會 資訊科技及廣播事務委員會

「IT 話咁易」計劃改變運作模式的進度報告

引言

本文件旨在向委員匯報有關「IT話咁易」計劃改變運作模式的最新進展。

背景

2. 二零零二年六月，我們與香港電腦學會合作以試驗形式推出「IT話咁易」計劃。我們每年就計劃的成效進行檢討，並致力尋求妥善方法，把計劃融入社會服務界及私營機構提供的服務內。

3. 在二零零五年四月八日的會議上，我們向各委員簡介計劃的新運作模式建議。概括而言，在考慮計劃的使用統計數字、市民對資訊科技的認知水平整體有所提高，以及業界支援組織和其他相關團體的意見後，香港電腦學會建議「IT話咁易」計劃按下列途徑改變運作模式，以提供更切合各界需要的服務：

- (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；以及
- (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包括弱勢社羣。

4. 為進行所需策劃和確保一般市民查詢服務能順利以新模式運作，香港電腦學會進一步建議，由二零零五年七月起設定一個九個月的過渡期，以推行所需工作，並為準贊助商和用戶落實細節安排。待有關工作完成後，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以自負盈虧的模式運作，繼續為弱勢社羣及一般市民提供服務。

過渡期及改變運作模式的最新進展

5. 香港電腦學會已取得政府資訊科技總監辦公室及私營機構的支援和贊助，在二零零五年七月至二零零六年三月的九個月過渡期內，提供「IT話咁易」服務。
6. 香港電腦學會原先預計，中小型企業資訊科技支援中心啓用後，為工商界提供的「IT話咁易」服務便可在二零零五年六月三十日終止。然而，由於香港電腦學會未能成功獲得中小企業發展支援基金的資助以設立支援中心，自二零零五年七月一日起，該會已把原來分別以工商界及一般市民為目標用戶的兩項服務合併。
7. 為了更有效地運用資源，電話熱線改為只在一般辦公時段內提供服務(即星期一至星期五早上九時至下午六時及星期六早上九時至下午一時)。在非服務時段內，市民可透過傳真或電郵查詢，也可致電服務熱線留下口訊，服務中心求助台職員會安排盡快回覆市民的查詢。除此之外，市民在使用個人電腦時如遇到一般問題，亦可參考「IT話咁易」網頁內的「常見問題」的資料，或訂閱服務中心新增設的「IT快訊」，增加對電腦的一般使用的認識。
8. 在過渡期初期，市民對於熱線服務時間縮短提出了查詢及投訴。服務中心在修訂運作細節後，情況已得到改善。因應用戶的期望，服務中心會在「IT話咁易」網頁內提供更多資訊。
9. 香港電腦學會現正擬備新服務模式計劃書，並在二零零五年十二月敲定用戶登記服務的細節，以期在二零零六年四月起，轉為以自負盈虧模式提供「IT話咁易」服務。
10. 請委員備悉「IT話咁易」計劃的過渡期及改變運作模式的進展。

工商及科技局
政府資訊科技總監辦公室
二零零五年十月