

二零零六年四月六日會議

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

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新進展。

背景

2. 為鼓勵社會各界善用資訊科技，我們與香港電腦學會合作以試驗形式在二零零二年六月推出「IT話咁易」計劃。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；並透過設立專門網站 (www.iteasylink.com)，提供「常見問題」等資訊供社會各界參考。

3. 我們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。在二零零三年與香港電腦學會檢討該服務後，該計劃的服務範圍擴大至提供協助予中小型企業。除設立「商用 IT 話咁易」電話查詢專線外，更

設有免費面對面諮詢服務，就初步策劃以至商業應用系統的選擇向中小企提供意見。

4. 在二零零四年，該計劃再被延辦一年至二零零五年六月。同時，我們一直謹慎處理以免該政府資助的計劃出現與私營機構互相競爭的情況發生。該計劃應該專注提高認知及向用戶提供應用資訊科技的前期支援，而該計劃最終應該由市場主導。

5. 當考慮過該計劃的使用統計數據、市民對資訊科技的整體認知水平有所提升，以及業界支援組織和其他有關團體的意見後，香港電腦學會在二零零五年初建議，該計劃的服務運作模式由二零零六年四月起，改變為以自負盈虧模式繼續運作，及設定一個為期九個月的過渡期，並由二零零五年七月起至二零零六年三月止。

6. 在二零零五年四月八日的會議上及十月期間，我們已經向各委員分別簡介該計劃的建議改變運作模式的進展報告。概括而言，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：

- (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群。

過渡期（二零零五年七月至二零零六年三月）

7. 香港電腦學會原先預計，中小型企業資訊科技支援中心啟用後，為工商界提供的「商用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申請中小企業發展支援基金的200萬元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。

8. 另一方面，香港電腦學會成功獲得私人捐款及商業贊助，該計劃得以在過渡期內提供有限度的服務。而政府資訊科技總監辦公室在合共約130萬元的運作預算當中，提供了50萬元贊助。

9. 為了更有效地運用資源，該計劃的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，或訂閱服務中心的「IT快訊」，獲得一般使用電腦的有用資訊。

10. 在過渡期初期，市民對於熱線服務時間縮短及線路繁忙提出了查詢及投訴。服務中心在修訂運作細節及增撥人手處理積壓個案後，情況已得到改善。服務中心亦同時告知用戶該計劃的服務宗旨及範圍，使用戶有合理期望。查詢及投訴個案由二零零五年八月的六十多宗下

降至在過去的四個月內(即由二零零五年十二月至二零零六年二月)的三宗。

11. 令人鼓舞的是用戶已普遍適應新的服務時間。每日平均電話求助次數已由在過渡期初期的約 150 次下降至二零零六年二月約 80 次。

12. 使用率的統計數字顯示，在十五分鐘內解答技術查詢的百分比，由改變運作模式之前的 97%，下降至二零零六年二月的 92%。但是，過渡期內非技術的查詢則幾乎可以全數在十五分鐘內解答。在過渡期初期，滿意程度曾經一度由改變運作模式之前的 8.7 分下降至 7.7 分(以 10 分為滿分計，1 分最不滿意，10 分最滿意)，不過之後逐步回升至二零零六年一月的 8.7 分及二零零六年二月的 9.7 分。我們認為香港電腦學會已有效地管理改變該計劃的運作模式。

13. 在與社會服務界合作方面，香港電腦學會與香港社會服務聯會現正共同協助非政府機構成立它們的資訊科技用戶支援中心。香港電腦學會亦已收集好運作該計劃所獲得的寶貴經驗，例如常見問題等，以供這些機構參考。

交替期 (二零零六年二月至三月)

14. 為確保該計劃可順利改變運作模式及切合用戶期望，由二零零六年二月開始，改變後的服務運作安排已預先透過「IT 話咁易」網站、語音訊息系統及電子郵件向註冊用戶公佈。個別用戶亦在透過電話查詢及接獲電子郵件回覆時，獲知改變後的服務運作安排。

15. 雖然免費電話查詢服務於二零零六年四月一日起停止運作，但電話熱線及網站不會在上述日期立即取消。現時電話熱線仍會維持一個月，而網站則會維持三個月。服務中心會繼續通知市民有關改變並建議他們轉用新的支援服務計劃。

改變後的服務(二零零六年四月以後)

16. 由二零零六年四月起，該計劃將配合新的多用途入門網站及收費服務計劃，並轉為以自負盈虧模式繼續運作。

17. 新的多用途入門網站「IT EasyStation」(www.iteasystation.com)幫助用戶有效運用科技，從而保障投資和回報。除了與現時的網站作用相同，新的網站另加強了常見問題版面，並提供線上工具及設施，當中包括：

- ◆ 常見問題及 IT 錦囊；
- ◆ 最新市場資訊及解決方案；
- ◆ 電腦診斷工具；
- ◆ IT 應用評估；及
- ◆ 公開討論設施及電腦問症。

18. 為迎合用戶的更專門需求，服務中心推出了一個名為「IT EasyCare」的新收費服務計劃。透過此計劃，用戶可以獲得多個範疇

的諮詢服務，包括系統管理、桌面支援、硬件維修及一些增值服務等。此計劃是以收費模式運作，其收費水平及服務範圍將因應市場需求而作出適當調整。此計劃將以市場可接受的收費水平，取代現有的電話查詢服務。

19. 改變後的服務，在財政、管理及營運各方面都將會獨立於香港電腦學會及政府運作。

徵詢意見

20. 請委員備悉「IT 話咁易」計劃在二零零六年四月改變後的運作模式。

工商及科技局

政府資訊科技總監辦公室

二零零六年四月