

萬維網專業人員（香港）協會
向中華人民共和國香港特別行政區立法會
資訊科技及廣播事務委員會
提出
有關改善「資訊隔膜」問題之建議書

萬維網專業人員（香港）協會
政策關注小組
二零零一年五月

摘要

數碼隔膜問題的嚴重性

- 「數碼隔膜」是指社會某一族群，基於某些先天上、身體上、財政上或其他社會上的限制，導致其接觸資訊科技不及其他社會人士。這種情況可稱之為「數碼隔膜」。
- 受「數碼隔膜」影響的人，多數是社會上的弱勢社群，這包括了傷殘、長者和低收入人士。
- 弱勢社群如持續受「數碼隔膜」影響，社會人士並不施以援手，在資訊科技日趨普及的年代，他們無論在經濟、社會和文化權利方面都會受到歧視。另一方面，他們將更難自力更生，更為依賴公共資源。

低收入人士數碼隔膜問題

- 在香港，大多數低收入人士都由於在經濟上不能負擔購置電腦軟硬件、書籍和使用網絡的費用，以致成為「數碼隔膜」的受害者。
- 在現有綜援政策下，綜援申領者無法儲蓄一筆金錢，以購買電腦軟硬件和書籍，亦無法負擔使用網絡費用。現有的綜援政策亦沒有給予綜援家庭一筆現金津貼，用以學習及接觸資訊科技。
- 在金融風暴後，不少非綜援申領者收入僅足餬口，更有不少人失業。他們都無法提出一筆款項購買電腦。有不少低收入人士，不能申請信用卡和分期付款，他們因此無法購買電腦或申請互聯網戶口。
- 政府應在綜援撥款政策、稅務政策和資助政策上多管齊下，解決低收入人士數碼隔膜問題。
- 業界團體、大企業和志願團體應攜手合作，向低收入人士提供物質、軟件、技術和培訓上的協助，以解決低收入人士數碼隔膜的問題。
- 面對眾多的低收入人士，民間團體是一股相當重要的力量，但這並不代表政府可以全身而退。

殘疾人士數碼隔膜問題

- 殘疾人士不論貧富，由於他們的身體缺陷和現有的電腦設計只顧及健全人士的需要，令他們使用電腦上面對一定困難。
- 政府及商業機構提供內容或服務，同樣不顧及殘疾人士的需要，使殘疾人士成為「數碼隔膜」的受害者。
- 政府應立法禁止殘疾人士在互聯網內容和公共服務上所受到的數碼歧視。除此以外，政府應加強諮詢業界和殘疾人士意見，並資助業界進行研究解決問題。
- 業界團體應主動與傷殘人士溝通，了解他們的需要。業界團體主動舉辦活動，向從業員說明傷殘人士的使用困難及解決方案。
- 我們相信殘疾人士本身最了解其需要，故此，政府亦應協助和提供資源予由

殘疾人士組成的團體，提供所需的資訊科技訓練。

- 政府應撥款資助業界團體進行一些拉近殘疾人士數碼隔膜的计划。

長者數碼隔膜的問題

- 由於不少長者因歷史或家庭原因，未能受過良好教育，加上身體機能及智力上衰退，造成他們學習電腦上遇上困難。
- 相比於日本，香港的長者在接受新興事物的能力比較薄弱。
- 除卻解決殘疾人士和低收入人士數碼隔膜问题的方案，政府亦應廣泛向長者宣傳，鼓勵他們學習資訊科技。
- 政府也應向老人院、日間安老中心和社區中心提供資助，用以聘請教導老人家使用電腦的專業人員和購置相關設備。

導言

- 「數碼隔膜」是指社會某一族群，基於某些先天上、身體上、財政上或其他社會上的限制，導致其接觸資訊科技不及其他社會人士。這種情況可稱之為「數碼隔膜」。
- 受「數碼隔膜」影響的人，多數是社會上的弱勢社群，這包括了傷殘、長者和低收入人士。
- 弱勢社群如持續受「數碼隔膜」影響，社會人士並不施以援手，在資訊科技日趨普及的年代，他們無論在經濟、社會和文化權利方面都會受到歧視。另一方面，他們將更難自力更生，更為依賴公共資源。
- 迎接資訊年代的來源，政府和民間團體都必須加以配合，解決「數碼隔膜」的問題，確保弱勢社群的公民權利，維持他們自力更生的能力。
- 本文件附有本會 Web Care 計劃的簡介，各位可以了解本會在致力解決「數碼隔膜」問題上所作出的貢獻。

低收入人士面對的數碼隔膜問題

低收入人士數碼隔膜問題的出現

- 在香港，大多數低收入人士都由於在經濟上不能負擔購置電腦軟硬件、書籍和使用網絡的費用，以致成為「數碼隔膜」的受害者。
- 而低收入人士家庭由於不能負擔購置電腦軟硬件、書籍和使用網絡的費用，他們的下一代在學習上，亦面對一定劣勢。
- 由於不少低收入人士的英語和教育程度都相當有限，他們除卻在經濟上受到數碼隔膜的影響，亦在學習電腦上遇上障礙。

低收入人士面對數碼隔膜問題的具體表現

- 在現有綜援政策下，綜援申領者無法儲蓄一筆金錢，以購買電腦軟硬件和書籍，亦無法負擔使用網絡費用。現有的綜援政策亦沒有給予綜援家庭一筆現金津貼，用以學習及接觸資訊科技。
- 在金融風暴後，不少非綜援申領者收入僅足餬口，更有不少人失業。他們都無法提出一筆款項購買電腦。有不少低收入人士，不能申請信用卡和分期付款，他們因此無法購買電腦或申請互聯網戶口。
- 有些新移民，因他們英語，甚至中文閱讀能力不足，他們在學習電腦上遇上一定困難。

解決低收入人士數碼隔膜問題的建議方案

政府

- 修改現有綜援政策，容許綜援家庭每年以實報實銷的方式，購置、更新電腦設備和使用寬頻服務。
- 撥款資助志願團體，在低收入人士聚居的社區設立數碼站，容許低收入人士在專業人士指導下使用電腦。
- 互聯網供應商若向綜援申領者提供免費寬頻服務，可獲與捐款與慈善團體相同的稅務減免或政府特別資助。
- 政府設立特別基金，資助非綜援申請者的低收入人士購買電腦和使用寬頻服務。

民間團體

- 現時本會已有 Web Care 的計劃，針對數碼隔膜的問題。本會將繼續努力，協助解決數碼隔膜問題。
- 業界團體、大企業和志願團體應攜手合作，向低收入人士提供物質、軟件、技術和培訓上的協助，以解決低收入人士數碼隔膜的問題。
- 面對眾多的低收入人士，民間團體是一股相當重要的力量，但這並不代表政府可以全身而退。如政府不積極在政策上解決問題，民間團體的有限力量難以有效解決問題。

殘疾人士面對的數碼隔膜問題

殘疾人士數碼隔膜問題的出現

- 殘疾人士不論貧富，由於他們的身體缺陷和現有的電腦設計只顧及健全人士的需要，令他們使用電腦上面對一定困難。
- 政府及商業機構提供內容或服務，同樣不顧及殘疾人士的需要，使殘疾人士成為「數碼隔膜」的受害者。
- 業界基本上對此問題缺乏認識，導致問題惡化。
- 由於不少輔助設備造價高昂，部分收入偏低的殘疾人士，更因經濟上不能負擔，加劇了他們「數碼隔膜」的問題。

殘疾人士數碼隔膜問題的具體表現

- 針對失明人士
 - 現時大多數網頁都沒有考慮失明人士的需要。失明人士無法閱讀以圖表達的訊息，亦少有出現純文字，供失明人士以特殊軟件閱讀有關內容。
 - 政府在火車站或公眾地方設立的公共服務電子化服務台，並沒有任何設備輔助失明人士使用有關設施。
 - 政府在火車站或公眾地方設立的公共服務電子化服務台，並沒有針對弱視人士的特殊設定。
 - 銀行的櫃員機並沒有針對弱視及失明人士的設計，包括了凸字、聲音辨識和聲音報告等。在銀行一意孤行向使用櫃檯服務的客戶收取費用的情況下，他們在享受銀行服務時受到歧視。
- 針對失聰人士
 - 他們無法接觸純以聲音傳送的内容，這情況在電台的網頁尤其嚴重。
 - 甚少純以聲音傳送的内容同時有文字版出現。
- 針對肢體傷殘人士
 - 市面上缺乏聲音操控視窗操作的軟件。
 - 政府在火車站或公眾地方設立的公共服務電子化服務台，並沒有任何設備輔助雙手傷殘人士。
 - 政府在火車站或公眾地方設立的公共服務電子化服務台的設計及設置地點，可能使使用輪椅或拐杖人士非常不便。
 - 銀行的櫃員機的高度及設立位置的設計，往往並不便利於肢體傷殘人士。

解決殘疾人士數碼隔膜問題的建議方案

政府

- 參考外國的經驗，在《殘疾歧視條例》中加入條文，要求部分機構的網頁或電子服務亭需在設計時考慮傷殘人士的需要，或安裝針對傷殘人士使用需要的設施。

- 金管局向銀行發出指引，規定設置一定數目供失明人士使用的櫃員機，或禁止銀行向失明人士收取櫃檯服務費用。
- 撥款予平等機會委員會，促進有關的宣傳教育工作。
- 設立基金，資助香港公司研發及生產供傷殘人士使用的電腦器材。
- 政府應撥款資助業界團體進行一些拉近殘疾人士數碼隔膜的計劃。
- 政府應津貼在經濟傷殘人士購置供其使用電腦的相關周邊設備。
- 定期諮詢業界及傷殘人士的意見。
- 政府在公眾地方設立的政府服務電子化服務台上，應加有輔助殘疾人士的設施。
- 我們相信殘疾人士本身最了解其需要，故此，政府亦應協助和提供資源予由殘疾人士組成的團體，提供所需的資訊科技訓練。

業界團體

- 業界團體應主動與傷殘人士溝通，了解他們的需要。
- 業界團體主動舉辦活動，向從業員說明傷殘人士的使用困難及解決方案。
- 主動提供專業意見予相關團體及機構。
- 業界與傷殘人士團體商討後，自行訂立守則供從業員遵守。

長者面對的數碼隔膜問題

長者數碼隔膜問題的出現

- 由於不少長者因歷史或家庭原因，未能受過良好教育，加上身體機能及智力上衰退，造成他們學習電腦上遇上困難。
- 相比於日本，香港的長者在接受新興事物的能力比較薄弱。
- 不少長者都屬低收入人士，甚至同屬殘疾人士，面對與殘疾和低收入人士相同的數碼隔膜問題。

長者數碼隔膜問題的具體表現

- 不少長者所面對的數碼隔膜問題與殘疾人士和低收入人士相同。
- 有部分長者縱使身體機能和財政能力沒有問題，但由於受教育不足，不懂得如何去學習使用電腦。
- 有部分長者對學習使用數碼器材感到抗拒。

解決長者數碼隔膜問題的建議方案

政府

- 除卻解決殘疾人士和低收入人士數碼隔膜問題的方案，亦應廣泛向長者宣傳，鼓勵他們學習資訊科技。
- 向老人院、日間安老中心和社區中心提供資助，用以聘請教導老人家使用電腦的專業人員和購置相關設備。
- 參考日本在促進長者學習電腦上的經驗。

民間團體

- 主動籌辦培訓班，協助長者克服學習電腦上的問題。
- 結合資訊科技的力量，協助掃除長者中的文盲。