

二零零三年四月十四日會議
討論文件

立法會
資訊科技及廣播事務委員會

續辦及擴展「IT 話咁易」計劃

引言

本文件向委員簡述當局由二零零三年七月起續辦「IT 話咁易」計劃一年及擴大其服務範圍。

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，為市民在使用基本資訊科技應用系統（包括個人電腦操作、檔案管理、文書處理、試算表、簡報，以及互聯網和電郵操作）時遇到一般性的問題或困難，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，以提高工作效能和生活質素，讓他們可從資訊科技發展中受惠。這項服務有助建立一個數碼共融的社會。

3. 「IT 話咁易」計劃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止。市民可透過電話（2111 2232）、傳真（2587 8366）或電子郵件（help@iteasylink.org.hk）提出問題或作出查詢。電話熱線服務每星期七日每日由早上九時至午夜十二時提供，公眾假期照常服務。市民亦可瀏覽一個專設網站（www.iteasylink.org.hk），以參考其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，共聘用 12 名全職人員和兩名兼職人員以提供有關服務。

續辦計劃及擴大服務範圍

4. 市民對「IT 話咁易」計劃反應良好，該服務所收到的電話/查詢數目持續上升。在二零零三年三月，「IT 話咁易」服務平均每日處理約 420 宗查詢，有時甚至超過 600 宗。雖然計劃的服務範圍只涵蓋上文第 2 段所述的基本資訊科技應用系統，但約 40% 的查詢涉及服務範圍以外的問題。儘管如此，工作人員仍盡量為市民解答有關問題。

5. 「IT 話咁易」計劃曾向隨機挑選的來電者在完成查詢後進行意見調查。調查結果顯示，來電者對服務感到滿意。如以十分為滿分，他們給予該服務的評分平均約為九分。很多使用人士亦提議擴大服務範圍，並延長計劃的期限。我們亦沒有收到業界的反面意見，表示該計劃可能對私營機構所提供的服務構成競爭。我們與香港電腦學會檢討有關服務及研究來電者的意見後，現計劃由二零零三年七月起續辦這項服務一年，並擴大服務範圍。

6. 我們已檢討擴大服務範圍的能力及考慮到市場上現時已提供的服務。我們會擴大服務範圍，以涵蓋市民經常查詢但現時屬服務範圍以外的項目，包括中文輸入；電腦網絡互連；基本硬件故障恢復；安裝及提升操作系統、檢視操作系統故障；互聯網通訊工具；基本多媒體工具；以及基本數據庫管理系統。擴大後的服務範圍載列於附件A。電話熱線將繼續每星期七日每日由上午九時至午夜十二時提供服務，公眾假期照常。市民亦可透過傳真或電子郵件方式作出查詢。

7. 「IT 話咁易」計劃向隨機挑選的來電者在完成查詢後進行的意見調查亦顯示，約 60% 的來電者是受僱或自僱人士。我們相信他們很多是來自不同類型機構的僱員，當中尤以中小型企業為主，而他們所屬的機構並沒有提供內部資訊科技支援。為加強政府對工商界在業務運作上使用資訊科技的協助，以提高工商界運作效率和生產力，我們會擴大「IT 話咁易」計劃的服務範圍，為工商界提供專設電話熱線服務。服務範圍除包括附件 A 所載的資訊科技應用系統外，亦會涵蓋中小型企業在日常運作中可能遇上有關資訊科技的

問題，例如於伺服器運行的數據庫管理系統、系統管理、網絡管理及系統保安等。這些加設服務的詳情見附件B。為工商界提供的電話熱線服務時間為星期一至星期五上午九時至下午五時。企業亦可透過傳真或電子郵件就上述資訊科技應用系統作出查詢。

8. 此外，我們曾接獲意見，指出一些中小型企業於首次計劃在業務運作中使用簡單資訊科技解決方案時，往往難以就選擇解決方案得到適當的諮詢服務。為解決這問題，以及鼓勵中小型企業應用資訊科技以提高效率和競爭力，我們將會擴大「IT 話咁易」計劃的服務範圍，在「IT 話咁易」支援中心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提供面談諮詢服務。我們會以發放酬金的形式，邀請熟悉商業應用系統運作的資訊科技專才提供這項服務。諮詢服務的範圍包括由初步策劃至選擇採用商業應用系統。香港電腦學會亦會跟主要的資訊科技業界組織合作，在支援中心發放業界組織成員所提供的商業應用系統的資料，以供中小型企業參考。至於有關供應、安裝及進一步採納商業應用系統的事宜，我們會留待業界為中小型企業提供所需服務。

9. 為應付擴大服務範圍後的工作，「IT 話咁易」計劃會增聘四名人員，當中包括三名專門負責處理工商界透過電話、傳真或電子郵件所作的查詢。在增加人手以後，香港電腦學會亦可着手提升「IT 話咁易」支援中心的軟硬件功能，以進行情景模擬，及改良「IT 話咁易」網站等工作。

財政上的安排

10. 續辦「IT 話咁易」計劃一年(由二零零三年七月至二零零四年六月)並將服務範圍擴大的開支預計為 474 萬元。工商及科技局將負責有關的開支。

未來路向

11. 香港電腦學會將着手進行籌備工作，包括招聘及培訓人員、準備場地、購置所需設備和進行宣傳推廣工作。由工商及科技局擔任主席的督導委員會，會負責監察「IT 話咁易」計劃在擴大服務範圍後的運作及成效。督導委員會的成員並包括資訊科技署、香港電腦學會和工商界的代表。

工商及科技局
資訊科技及廣播科
二零零三年四月

「IT 話咁易」計劃擴展後的服務範圍

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
- 啟動程式
- 操作控制台
- 連接打印機
- 中文輸入(新增項目)
- 電腦網絡互連(新增項目)
- 基本硬件故障恢復(新增項目)
- 安裝及提升操作系統、檢視操作系統故障(新增項目)

2) 檔案管理

- 管理及組織檔案及檔案目錄/資料夾
- 搜尋檔案
- 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

- 建立及完成文件
- 於文件內加入或修改內文
- 建立及修改不同段落
- 使用文件設定格式
- 建立標準表格，及於文件中加入圖片和圖像
- 使用郵件合併列印工具

4) 試算表

- 處理儲存格及儲存格內數據
- 管理試算表
- 設定及列印試算表
- 修改試算表
- 建立及修改試算表設定公式
- 建立及修改圖表

5) 簡報

- 建立及列印簡報樣式
- 於簡報樣式中加入及修改文字
- 加入及修改視象
- 修改簡報樣式
- 處理其他來源的資料
- 管理及發表簡報樣式

6) 互聯網及電子郵件的一般操作

- 認識互聯網的一般操作
- 使用調解器連線
- 使用瀏覽器
- 使用搜尋器在互聯網上搜尋網站
- 使用電子郵件軟件發放及接收電子郵件
- 使用電子郵件軟件管理通訊錄
- 認識一般電腦病毒保安問題
- 使用互聯網通訊工具(新增項目)
- 使用基本多媒體工具(新增項目)

7) 基本數據庫管理系統(新增項目)

- 關係數據庫管理系統的一般使用(有關個別產品的功能及管理除外)

為工商界增設的服務範圍

1) 於伺服器運行的數據庫管理系統

- 關係數據庫管理系統的一般使用（有關個別產品的功能及管理除外）

2) 系統管理

- 存取控制及管理
- 目錄服務

3) 網絡管理

- 設計及安裝基本區域網絡
- 檔案及列印服務

4) 系統保安

- 公開密碼匙基礎建設及核證機關簡介
- 電腦病毒保安問題