

二零零三年三月十日

討論文件

**立法會福利事務委員會
社會福利界資訊科技策略的推行**

目的

本文件旨在告知各委員有關社會福利界在過去兩年以來推行資訊科技策略的進展。

背景

2. 在二零零一年二月十二日的會議席上，各委員就社會福利署（下稱「社署」）建議的社會福利界資訊科技策略（下稱「資訊科技策略」）予以討論及表示支持。

3. 在社會福利界推行資訊科技策略的目標，是鼓勵各社會福利機構的管理層和員工在機構管理、通訊聯絡和服務提供方面，增加和加強使用資訊科技、透過訓練加強他們在業務上應用資訊科技的能力，以及讓福利服務使用者和弱勢社群更易接觸到和多加使用資訊科技，並確保他們掌握所需技能。資訊科技策略共包括五個部分，即基本設施、通訊系統、應用系統、接觸途徑和人件。在經費方面，我們建議繼續運用獎券基金的資助，作為社會福利界資訊科技發展的主要經費來源。

4. 為了督導資訊科技策略的推行及監察福利界資訊科技的發展，一個由社會福利署署長擔任主席的「福利界資訊科技聯合委員會」(下稱「資訊科技聯委會」)已於二零零一年五月成立。委員會的成員包括來自香港社會服務聯會(下稱「社聯」)、福利界非政府機構和資訊科技署的代表，以及本身為資訊科技專家的獨立人士。二零零一年六月，在社署的支持下，社聯獲得獎券基金為期三年的撥款資助，在內部設立一個「資訊科技資源中心」(下稱「資源中心」)，為福利界的非政府機構提供一系列資訊科技服務。資源中心可向非政府機構提供收費服務，並預期在運作三年後以自負盈虧的方式經營。截至二零零二年年底，資源中心共已協助 229 間非政府機構購置資訊科技器材(包括安裝寬頻和局部區域網絡)，總成交額約為 3,300 萬元。該中心亦合共擬備 46 份系統諮詢報告及接聽 5 368 個來自非政府機構的熱線電話，查詢技術問題和要求技術支援。根據社署就資源中心服務進行的顧客意見調查，福利界大部分非政府機構的使用者均對該中心的服務大致表示滿意。

策略的推行

5. 由二零零一年三月起，我們運用獎券基金的撥款，按照既定的資訊科技策略推行各項有關措施。直到目前為止，獎券基金共已承擔約 1.89 億元的撥款額，在社會福利界推行 20 項資訊科技計劃。有關各項資訊科技措施和已批准撥款額的資料載於附件。現按上文第 3 段所述資訊科技策略五個部分的分類，臚列各項主要資訊科技計劃如下。

基本設施

更換個人電腦計劃

6. 二零零一年三月，社署向前津貼及政府獎券基金諮詢委員會〔現改稱為獎券基金諮詢委員會（下稱獎券基金委員會）〕申請並獲通過從獎券基金中撥出 26,136,000 元，以供 172 間受資助的非政府機構更換以前透過獎券基金資助的電腦化計劃所購買的 1 584 台電腦。提供這項一次過撥款的主要目的，是鼓勵非政府機構更新其資訊科技基本設施，以便他們處理《津貼及服務協議》內所規定的工作。

7. 根據這項措施，非政府機構可靈活選購市面上最適合其本身需要的電腦品牌和規格，惟所選購的電腦設備必須符合有關的基本規格。此外，非政府機構亦可彈性運用購置電腦設備後的餘款，以期改善本身的資訊科技基本設施。這項計劃現已順利完成。

採購資訊科技產品和服務

8. 資訊科技策略的其中一項建議，是考慮在採購方面，透過政府物料供應處向非政府機構提供協助，准許非政府機構獲得以折扣價提供資訊科技產品的經選定供應商名單。二零零一年八月，九間根據常備出售協議向政府提供微型電腦及有關服務的合約承辦商，已同意以同一價錢、條款和條件擴大服務範圍至福利界的受資

助非政府機構。我們已通知非政府機構有關常備出售協議擴大服務的安排，使他們除在市面選購電腦設備外，有額外的選擇。此外，非政府機構採購資訊科技產品時亦可得到資源中心的協助。截至二零零二年年底，經資源中心處理的硬件及軟件交易總值達 2,660 萬元。

通訊系統

爲非政府機構裝設互聯網設施及申領電子證書

9. 根據福利界資訊科技策略的建議，所有非政府機構總部及轄下服務單位均應備有互聯網設施，使他們得以使用電子郵件通訊和交換資料。爲此，社署已申請得 7,334 萬元的獎券基金撥款，由二零零一年十二月起向提出申請的非牟利非政府福利機構提供爲期三年的資助，協助他們支付使用寬頻上網和申領電子證書的費用。

10. 至今，我們已向 204 間非政府福利機構（包括 138 間受資助機構和 66 間非受資助機構）營辦的 2 210 個服務單位批准撥款合共 4,410 萬元，以供裝設寬頻上網設施和申領電子證書。符合申請資格的非政府機構服務單位中，80%以上已申請參加和受惠於這項計劃。

使用網絡科技

11. 在使用網絡科技提供服務方面，我們亦對非政府機構爲一些特定項目或目標對象設立入門網站所提出的申請給予支持。這些申

請包括工程及醫療義務工作協會要求 599,500 元獎券基金撥款，為弱智人士設立互動電腦培訓網絡。這是香港首個特別為切合殘疾人士需要而設計的培訓網絡。社會福利界現已愈來愈多使用互聯網科技提供服務，以迎合社會不斷轉變的需要。我們亦支持長者網絡發展協會向香港賽馬會慈善信託基金申請撥款，用以改善一個為長者而設的入門網站。聖雅各福群會、香港紅十字會及社署亦獲得獎券基金撥款，分別設立護老者網頁、改善機構網站以包括報讀課程和義工管理等聯網功能，以及為殘疾人士設立一個入門網站。除了為殘疾人士而設的入門網站的計劃已圓滿結束外，其餘計劃均正按照進度順利進行。

應用系統

12. 資訊科技策略指出在整筆撥款運作模式下有需要開發管理系統，特別是人力資源管理及財務管理系統。在「業務改進計劃」¹的第一輪申請中，我們共收到 20 個有關運用資訊科技以改善人力資源管理及／或財務管理的申請，涉及 43 間非政府機構。

13. 鑑於非政府機構在人力資源管理及財務管理系統方面對資訊科技的應用有共同的需求，發展這兩方面的核心資訊科技應用系統（下稱「核心系統」）供非政府機構共用，以達到協同效益作用是可行的做法。整筆撥款督導委員會及資訊科技聯委會均通過建議，進一步探討發展核心系統的方案。資訊科技聯委會進而通過進

¹ 業務改進計劃邀請非政府機構提出有關業務措施的申請，以支持這些機構過渡到整筆撥款的運作模式。

行一項顧問研究，以確定發展核心系統是否可以實施及在財政上的可行性。二零零二年三月二十六日，獎券基金委員會通過撥款 150 萬元予社聯進行該項顧問研究。

14. 在完成可行性研究後，資訊科技聯委會委員隨即在二零零二年十月九日的會議中審議研究所提出的建議。委員支持採用「計劃推行及合約模式」²發展核心系統。其後，社署在二零零二年十一月五日舉行簡介會，介紹該項執行計劃及將由 40 間非政府機構³ 承擔的經常開支項目。最後，共 26 間非政府機構決定參與發展核心系統，餘下 14 間機構則選擇發展其他的人力資源管理及財務管理系統或表示將再行檢討本身發展這些應用系統的需要。獎券基金委員會在二零零二年十一月二十六日通過撥款 2,506.6 萬元，資助社聯發展核心系統。該系統將於二零零四年二月推出。

15. 為應付整筆撥款運作模式帶來的挑戰，非政府機構亦積極運用資訊科技以改善業務。除了單純發展人力資源管理及／或財務管理系統的建議外，社署在第一輪的「業務改進計劃」的撥款申請中，支持獎券基金向八間非政府機構撥款共 824 萬元，資助發展資訊科技應用系統。應用的範疇包括發展有關機構管理及服務規劃的管理資訊系統、讓福利界分享有關服務經驗和心得的知識管理系統、提供網上報讀課程和義工管理等聯網功能的機構網站、有關殘疾兒童和其照顧者的入門網站，以及為盲人和弱視人士而設的數碼圖書

² 同時成立合約小組和執行計劃小組，在應用系統發展階段提供支援，並由非政府機構自行挑選市面上的供應商提供持續支援和維修服務。

³ 在顧問研究進行期間，三間非政府機構撤銷其申請，因此申請機構的總數由 43 減為 40 間。

館。至於在二零零二年十二月截止申請的第二輪業務改進計劃申請中，22 份申請涉及使用資訊科技以改善業務。當中，有 10 份申請加入人力資源管理及／或財務管理的核心系統，其餘 12 份申請則涉及在其他範疇使用資訊科技。各項申請均正在考慮中。

接觸途徑

向長者及殘疾人士推廣使用資訊科技

16. 我們有需要採取更多有效措施，以解決與數碼隔膜(Official Translation) 有關的問題（例如無障礙網頁、為弱勢社群提供資訊科技認知的培訓，以及為這些人士提供互聯網設備等）。資訊科技策略確定了長者及殘疾人士為首要目標，日後應致力讓他們有更多機會接觸和使用資訊科技。在這方面，獎券基金已於二零零一年五月撥款 4,072.2 萬元，透過以下計劃向長者及殘疾人士推廣使用資訊科技：

- (a) 在 35 間長者綜合服務中心及 214 間長者活動中心安裝合共 284 台個人電腦，並為這些電腦提供兩年互聯網設施（有關的電腦已裝妥而互聯網設施亦可供使用）；
- (b) 在二零零一至零二年度為 5 000 名長者舉辦長者資訊科技認知課程，及為 500 名長者培訓導師舉辦長者互聯網訓練課程（計劃已經完成）；
- (c) 在 462 個康復服務單位安裝 538 台個人電腦，並為這些電腦提供三年互聯網設施（有關的電腦已裝妥而互聯網設施亦

可供使用)；

- (d) 在三年內為 15 000 名殘疾人士及 600 名培訓導師舉辦資訊科技認知及培訓課程（計劃正在進行中）；及
- (e) 為殘疾人士設立入門網站（該網站已於二零零二年十二月六日啓用，內容會經常更新）。

17. 關於長者資訊科技認知課程方面，社署在二零零一年十二月支持互聯網專業人員協會向鄧肇堅何添慈善基金申請撥款 579,600 元，用以在「網絡無障礙運動」中，為長者舉辦為期一年的互聯網培訓課程。該課程分初、中和高級程度，在二零零二年共為長者提供了 4 200 個培訓名額。

18. 此外，社署亦已設立個人電腦中央基金（下稱「中央基金」），資助殘疾人士購買個人電腦，讓他們能獨立工作。獎券基金在二零零一年三月向中央基金注資 300 萬元，讓更多殘疾人士受惠。目前共有 125 名申請人得到中央基金資助，資助金額共為 183 萬元。最近，中央基金亦已接受另一輪購買個人電腦的申請。

提高非政府機構網頁的易讀性

19. 在這個着重使用資訊科技的知識型經濟裏，我們日益需要為條件不利的人士（例如視障人士）提高網頁易讀性，使他們可同樣從互聯網上獲得豐富的資料。有見及此，社署已在二零零一年三月向所有受資助非政府機構發出一套改善網頁易讀性的指引。二零零

一年九月，社署亦與資訊科技署合辦一項為非政府福利機構而設的講座，向他們介紹各種方便殘疾人士，特別是視障人士上網的網站設計概念和技巧。共有 100 多名非政府福利機構人員出席該講座。

20. 資訊科技聯委會在二零零一年十月四日舉行的第二次會議上，委託由獎券基金資助的資源中心協助非政府機構在本身網頁的圖像、連結和多媒體內容上加入文字說明的功能，以切合視障人士的需要。另一方面，社署亦已促請非政府機構參與該項計劃。結果，有 26 間非政府機構承諾會運用本身的資源在網頁中加入文字說明的功能，其中有部分機構更已完成這項工作。此外，有 39 間非政府機構要求資源中心提供切合他們需要的文字說明功能。這項計劃已於二零零二年六月順利完成。

人件

21. 人件是推行資訊科技策略的其中一環，因此我們需為管理層及員工提供資訊科技的認知和培訓，而資訊科技專業人士也是不可或缺的。根據過往經驗，很多資訊科技措施終告失敗或未能如計劃般成功推行的原因，是基於人為因素，即缺乏特定的資訊科技技能及／或未能認同資訊科技知識為管理人員須具備的才能之一。過去數年來，我們已致力推動這方面的工作，以加強業內人士對資訊科技的認識／培訓，以及推行資訊科技計劃的管理技能。

電腦保安講座

22. 二零零一年三月，社署與資訊科技署和香港生產力促進局

攜手合辦一項為福利界而設的半日講座，內容包括電腦保安和如何保護電腦免受病毒入侵。共有 350 名非政府機構和社署的人員參加是次講座，反應令人鼓舞。

資訊科技顧問計劃

23. 資訊科技策略建議，應鼓勵資訊科技專業人員義務在非政府機構的董事局出任資訊科技顧問一類的名譽職位，一如許多會計師在這類董事局中擔任名譽司庫的情況。為落實這項建議，社署已為 11 名由香港電腦學會、英國電腦學會及香港工程師學會所提名的義務資訊科技顧問，與八間欲受惠於是項計劃的非政府機構進行配對。所有這些義務人員均具備專業資格，在資訊科技界有豐富經驗，並願意為非政府福利機構出任資訊科技顧問。我們會在不久的將來檢討是項計劃的成效，並會考慮把計劃推廣至更多非政府機構。

為社會福利界提供資訊科技培訓

24. 為加強資訊科技培訓及推廣在業界使用資訊科技，社會工作訓練基金已推出一項措施，資助非政府機構為員工舉辦資訊科技培訓。該基金已撥款 910,000 元，供非政府機構為員工舉辦 50 個切合需要的資訊科技培訓課程。此外，獎券基金委員會分別於二零零一年八月和二零零二年九月向社聯撥款 181.2 萬元及 180.3 萬元，以供在二零零一至零二年度及二零零二至零三年度為非政府機構分別舉辦 150 個和 160 個電腦培訓課程。這 310 個課程包括 168 個基本電腦課程、126 個進階電腦課程及 16 個電腦應用課程，共為非政

府機構員工提供 6 230 個培訓名額。

「社會福利界資訊科技計劃管理」研討會

25. 隨着社會福利界推出的資訊科技計劃日益增加，非政府機構管理這些計劃的能力愈趨重要。社署於二零零二年一月舉辦「資訊科技計劃管理」研討會，目的是喚起業界對這方面的重視。研討會內容包括制訂計劃建議書、資訊科技計劃的管理、合約管理、獎券基金撥款申請、交流實際經驗，以及社會福利機構所使用的部分資訊科技應用系統的使用示範。研討會備受歡迎，共有 398 名來自社會福利界的人士參與。

服務使用者資訊系統的推行

26. 在二零零二年二月四日，委員獲告知社署有關推行資訊系統策略第二階段的計劃，當中包括發展一套技術基本設施和一個服務使用者資訊系統。技術基本設施是為社署提供整個部門內各項資訊系統所需的通訊骨幹，而服務使用者資訊系統則是一個以人為本的自動化個案管理程序，從而使個案的甄別、編配、需要評估、服務計劃的制訂和管理，以及結束個案的工作，得以統一和精簡化。該系統亦提供服務規劃所需的管理和統計資料。於二零零二年四月十二日的會議上，立法會財務委員會通過向社署撥款 2.41053 億元，以供推行技術基本設施和服務使用者資訊系統。技術基本設施及服務使用者資訊系統原定分別於二零零四年二月和十二月推出，但由於這兩項計劃的可行性報告在一九九九年完成後，社署進行了重組架構及服務重整，故需要更多時間擬備招標文件以反映這些轉變，

因此，技術基本設施及服務使用者資訊系統預期會在二零零五年年中完成。

27. 我們亦已告知各委員，我們有意研究可否把服務使用者資訊系統擴展至由 12 間非政府機構營辦的 30 間家庭服務中心。為此，我們已委託進行一項小規模的可行性研究，以評估在非政府機構營辦的家庭服務中心設立服務使用者資訊系統的可行方案及財政影響。該研究在二零零二年十一月二十九日完成。研究結果顯示，設立系統的建議在技術上可行，將可在社署推行服務使用者資訊系統三個月後開始運作。

28. 在進行小規模可行性研究的過程中，非政府機構尤其關注到日後使用和共用電腦系統內受助人個人資料的事宜。就此，社署分別在二零零二年七月及二零零二年八月徵詢律政司和個人資料私隱專員的意見。一如與非政府機構達成的協議，我們會就服務使用者資訊系統內的受助人基本資料的使用制訂指引。指引的基本原則是，只有在有需要知道及取得受助人口頭或書面同意的情況下，才可使用這些個人資料。此外，服務使用者資訊系統會設有數據保安功能，防止未經許可而擅自進入系統。社署將向獎券基金申請撥款供非政府機構支付推行服務使用者資訊系統，而系統的經常開支，一如其他在資訊科技策略內推行的資訊科技計劃，須由非政府機構自行負擔。

29. 社署正考慮可否根據家庭服務檢討顧問研究的結果，在不久的將來重整由非政府機構營辦的家庭服務中心所提供之服務。這或會

影響到在非政府機構設立服務使用者資訊系統的範疇。我們將在適當時機檢討估計的經常開支，並尋求有關的非政府機構作出承擔，以便落實非政府機構推行服務使用者資訊系統的計劃。

徵詢意見

30. 請各委員閱悉本文件所載在社會福利界推行資訊科技策略的進展，並提供意見。

社會福利署

二零零三年三月

附件

由二零零一年起用於推行福利界資訊科技策略的
獎券基金撥款

計劃	獎券基金批核款項 (港元)
為受資助非政府機構推行更換個人電腦計劃	26,136,000
在社聯設立一個為非政府機構提供一系列資訊科技服務的單位	9,065,000
發展一個由工程及醫療義務工作協會管理供弱智人士使用的互動電腦培訓網絡	599,500
在35間長者綜合服務中心和214間長者活動中心裝設284台個人電腦連互聯網裝置，並在二零零一至零二年度為5 000名長者舉辦長者資訊科技認知課程，及為500名長者培訓導師舉辦長者互聯網訓練課程	10,938,500

在 462 個康復服務單位裝設 538 台個人電腦連互聯網裝置、設立殘疾人士專用的入門網站，以及在三年內為 15 000 名殘疾人士和 600 名培訓導師分別舉辦資訊科技認知及培訓課程	29,783,700
由香港社會服務聯會推行的社會福利資訊網	666,000
由聖雅各福群會設立一個護老者網頁	90,000
由社聯在二零零一至零二年度為非政府機構舉辦電腦訓練課程	1,811,816
為社會福利界的非政府機構提供上網設施和電子證書	73,340,000
進行非政府機構的人力資源管理及財務管理核心應用系統的第一期發展	1,500,000
進行一項名為「透過知識管理，達致精益求精」的業務改進計劃	2,100,000
進行一項名為「採用資訊科技提高協康會的生產力和改善服務」的業務改進計劃	1,819,000
由香港耆康老人福利會進行一項業務改進計劃	291,400

由香港聖公會福利協會進行一項業務改進計劃	1,768,432
由香港紅十字會進行一項業務改進計劃	151,510
由香港盲人輔導會進行一項業務改進計劃	1,385,560
為非政府福利機構舉辦在職電腦訓練課程	1,803,122
由香港復康會進行一項業務改進計劃	612,800
由基督教靈實協會進行一項業務改進計劃	111,754
進行非政府機構的人力資源管理及財務管理核心應用系統發展	25,066,000
總額：	189,040,094