

立法會

Legislative Council

立法會CB(1)1185/04-05號文件

檔號：CB1/PL/ITB

資訊科技及廣播事務委員會

2005年4月8日舉行的會議

“IT話咁易”計劃背景資料簡介

目的

本文件撮述委員對於自2002年6月推行的“IT話咁易”計劃提出的意見。

計劃

2. “IT話咁易”計劃是由政府資訊科技總監辦公室¹和香港電腦學會合辦的資訊科技支援服務，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。這項服務的目的，是鼓勵和協助社會各界人士使用資訊科技，讓他們可受惠於資訊科技的發展。

運作模式

3. “IT話咁易”計劃最初於2002年6月20日以試驗形式推出，為期1年，至2003年6月30日為止。市民可透過電話、傳真或電子郵件提出問題或作出查詢。電話熱線的服務時間為每天上午9時至午夜12時，每星期7天，公眾假期如常。營辦這項服務的每年開支約為400萬元，工商及科技局已從內部資源撥出所需開支。這項服務由香港電腦學會負責提供。在2004年3月時，“IT話咁易”計劃共聘用16名全職和10名兼職人員提供各項服務，而且設有專用網站，刊載常見的問題與答案，供市民查閱。

¹ 政府資訊科技總監辦公室於2004年7月1日成立，透過把前資訊科技署及工商及科技局轄下通訊及科技科內負責資訊科技工作的組別的職能合併而成。在此以前，“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。

服務範圍

4. 政府當局在2003年年初與香港電腦學會檢討“IT話咁易”計劃後，決定續辦1年，由2003年7月起至2004年6月為止，並把服務範圍擴大，以照顧使用者的需要。此外，由2003年7月起，當局也為工商界提供專設查詢服務，名為“商用IT話咁易”計劃，目的是協助工商機構(尤其是中小型企業(下稱“中小企”))應用資訊科技。“IT話咁易”計劃下現有查詢服務的範圍載於**附件A**。

5. 開辦計劃的首年經驗亦顯示，部分擬採用資訊科技的中小企在選擇資訊科技方案時，往往難以得到中立和可信的諮詢服務。為解決這問題，“商用IT話咁易”計劃也為中小企免費提供面談諮詢服務，範圍由初步計劃應用資訊科技至選用商業應用系統不等。當局以發放酬金的形式，邀請具有豐富經驗的資訊科技專才提供這項服務。雖然這項諮詢服務並不偏重任何產品或供應商，但香港電腦學會亦跟資訊科技業界的主要組織合作，發放業界組織成員所提供的商業應用系統資料，供中小企參考。

服務的效用

6. 根據政府當局於2004年5月向事務委員會提供的資料，“IT話咁易”計劃下的服務一直深受歡迎。在2003年7月至2004年3月期間，該計劃每天平均接獲約480宗一般電話查詢。隨機抽選的來電者對服務的滿意程度，以10分為滿分計，給予的平均分數為8.8分。在專為工商界而設的查詢服務方面，於上述期間接獲的電話查詢每天平均約60宗。以10分為滿分計，隨機抽選的來電者就該項服務給予的平均分數為9分。

7. 至於為中小企而設的資訊科技諮詢服務，截至2004年3月底為止，共進行了41節諮詢。這些諮詢在實用價值方面獲得的評分，以5分為滿分計，平均分數為4.5分。

委員的意見

8. 資訊科技及廣播事務委員會曾在2002年3月11日、2003年4月14日及2004年5月10日的會議上，討論有關推行“IT話咁易”計劃的事宜。委員察悉，“IT話咁易”計劃是政府為促進本港的資訊科技應用及電子商務發展而制訂的多項措施之一。事務委員會委員普遍支持當該計劃在目前的延展期於2005年6月屆滿後繼續推行。他們並表達了下述意見：

- (a) 在推行初期，部分委員曾強調，用公帑支付的服務不應與私人機構提供的相類服務重疊。他們察悉，政府當局保證“IT話咁易”計劃只會填補市場空隙，為在應用資訊科技初期遇上困難的中小企提供支援。

- (b) 委員認為，正當香港鼓勵全民應用資訊科技時，實不應中止一項證實有效並深受一般使用者和中小企歡迎的計劃。
- (c) 鑑於營辦“IT話咁易”計劃不會引致龐大的開支，卻可惠及廣泛階層的市民，委員認為該計劃具有成本效益。他們促請政府當局開拓其他資金來源，例如商業贊助或加強與業界合作，務求使該計劃繼續運作。部分委員並建議當局可考慮適當地調低現有服務的水平(例如縮短查詢服務時間)，藉以保留該計劃。
- (d) 儘管政府當局保證會探求其他方法提供相若的支援服務，但一些委員認為，政府當局應繼續推行已取得成績的計劃，例如“IT話咁易”計劃，而不是籌劃成效仍待確定的新措施。

最新情況

9. 政府當局曾與香港電腦學會研究應以何種合作模式推展“IT話咁易”計劃，並將於2005年4月8日向資訊科技及廣播事務委員會作出匯報。

立法會秘書處
議會事務部1
2005年4月1日

附件A

為普羅市民而設的“IT話咁易”計劃服務範圍

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
- ◆ 使用啟動程式
- ◆ 操作控制台
- ◆ 連接打印機
- ◆ 使用中文輸入法
- ◆ 使用電腦網絡互連功能
- ◆ 使用基本硬件故障恢復功能
- ◆ 安裝操作系統、把系統升級和檢視系統故障

2. 檔案管理

- ◆ 管理和組織檔案及檔案目錄／資料夾
- ◆ 使用搜尋檔案功能
- ◆ 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

- ◆ 建立和完成文件
- ◆ 加入和修改內文
- ◆ 建立和修改不同段落
- ◆ 使用文件設定格式
- ◆ 建立標準表格，並於文件中加入圖片及圖像
- ◆ 使用郵件合併列印工具

4. 試算表

- ◆ 處理儲存格及儲存格內的數據
- ◆ 管理試算表
- ◆ 設定和列印試算表
- ◆ 修改試算表
- ◆ 建立和修改試算表設定公式
- ◆ 建立和修改圖表

5. 簡報

- ◆ 建立和列印簡報樣式
- ◆ 於簡報樣式中加入和修改文字
- ◆ 加入和修改視象
- ◆ 修改簡報樣式
- ◆ 處理其他來源的資料
- ◆ 管理和發表簡報樣式

6. 互聯網及電子郵件的一般操作功能

- ◆ 認識互聯網的一般操作功能
- ◆ 使用調解器連線上網
- ◆ 使用瀏覽器
- ◆ 在互聯網上使用搜尋器來搜尋網站
- ◆ 使用電子郵件軟件來收發電子訊息
- ◆ 使用電子郵件軟件來管理通訊錄
- ◆ 認識一般電腦病毒保安問題
- ◆ 使用互聯網通訊工具
- ◆ 使用基本多媒體工具

7. 基本數據庫管理系統

- ◆ 使用關係數據庫管理系統(有關個別產品的功能及管理除外)

為工商界而設的查詢服務的範圍

除了為普羅市民所提供的項目外，為工商界而設的查詢服務還包括下列各項：

1. 於伺服器運行的數據庫管理系統

◆ 使用關係數據庫管理系統(有關個別產品的功能及管理除外)

2. 系統管理

◆ 存取控制和管理功能
◆ 使用目錄服務

3. 網絡管理

◆ 設計和安裝基本區域網絡
◆ 使用檔案及列印服務

4. 系統保安

◆ 簡介公開密碼匙基礎建設及核證機關
◆ 電腦病毒保安問題