

二零一三年六月十日

立法會CB(4)711/12-13(04)號文件

參考文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會 數碼共融進度報告

目的

本文件向委員匯報政府推行數碼共融措施的最新進展。

背景

2. 香港具有穩健的電訊基礎設施。本港互聯網服務的平均最高連線速度為每秒 57.5 兆比特，是全球之冠，但上網費用卻屬全球最低之列。截至二零一三年一月，住戶寬頻使用率及流動電話滲透率分別為 86%及 229%，可見香港在資訊及通訊科技應用方面穩站世界前列位置。

3. 建立數碼共融的知識型社會是政府在數碼 21 資訊科技策略下五個主要工作範疇之一。一直以來，政府經諮詢數碼 21 資訊科技策略諮詢委員會轄下的數碼共融專責小組後，推行全面的數碼共融計劃，讓社會各界均能享受資訊及通訊科技所帶來的便利和優質生活。我們實施針對性措施，致力協助包括低收入家庭學生、殘疾人士和長者等三組最需要優先照顧的社羣。下文各段載述各項數碼共融措施的推行進度。

上網學習支援計劃

4. 為協助低收入家庭學生¹在家上網學習，政府獲財務委員會撥款²，自二零一一年七月起推行「一家一網 e 學習」上網學習支援計劃(下稱「計劃」)。我們委託了信息共融基金會有限公司(由香港小童群益會及互聯網專業協會成立，下稱「基金會」)及有機上網(由香港社會服務聯會成立)分別在香港的東部及西部推行計劃。一如提

¹ 「低收入家庭」指有子女接受全日制中、小學程度教育而其子女符合資格領取綜合社會保障援助計劃下與就學有關的定額津貼，或學生資助辦事處學生資助的家庭。

² 立法會財務委員會在二零一零年五月二十八日的會議上通過撥款 2.2 億元推行計劃。

交財務委員會的撥款申請文件所載，該計劃旨在協助合資格家庭(特別是那些在家裏尚未使用上網服務的家庭)的學生使用互聯網。該計劃將由一間非牟利機構管理，並會與社區組織、教育界人士、互聯網服務供應商、資訊及通訊科技供應商和政府機構緊密合作，以：

- (a) 確定清貧學生的上網學習需要；以及
- (b) 透過具成本效益的方式，並盡可能在善用政府部門及非政府機構的現有設施和服務的情況下，向該等家庭提供：
 - i. 價格相宜的上網服務及電腦；以及
 - ii. 培訓及技術支援。

5. 現時，兩間推行機構在計劃提供以下基本服務：

- (a) 搜羅適合作上網學習用途且價格相宜的電腦，及提供靈活的付款方式；
- (b) 搜羅足夠作學習之用且價格優惠的上網服務；
- (c) 為學生提供培訓，使其懂得如何正確和安全使用互聯網作學習之用；
- (d) 為家長提供培訓，協助他們指導和支援子女作上網學習；
- (e) 提供有關上網學習之技術及使用上的支援；以及
- (f) 就網上行為問題如沉迷上網及網上欺凌等提供輔導。

推行進度

6. 自計劃在二零一一年七月推行以來，政府資訊科技總監辦公室(下稱「辦公室」)及兩間推行機構不斷努力推廣計劃、優化服務和鼓勵合資格家庭參與。我們透過學生資助辦事處及社會福利署向所有合資格家庭派發計劃的資料。學生資助辦事處更向合資格家庭派發已預先印上其姓名的登記表格，以方便他們報名參加計劃。此外，我們聯同兩間推行機構展開了一連串宣傳推廣活動，包括在學校及區議會舉行簡介會和聯絡支援少數族裔學生的團體等，從而廣泛向所有相關人士宣傳計劃。推行機構亦在全港增設服務中心，方便參加計劃的家庭使用其服務；並推出季節性折扣優惠和增值產品及服務(例如平板電腦及免費網上補習服務等)，以吸引更多合資格家庭參加。

7. 截至二零一三年三月三十一日，在 282 000 戶合資格家庭

中，有 65 904 戶(23.4%)參加了計劃，當中 17 652 戶(佔參加計劃的家庭的 26.8% 及合資格家庭的 6.3%)在過去兩個學年曾使用至少一項推行機構提供的服務。過去一年舉辦的宣傳推廣活動及基金會和有機上網就服務使用率及計劃開支所匯報的資料摘要載於附件 A。

8. 我們在二零一三年三月六日致函資訊科技及廣播事務委員會，告知委員政府決定在二零一三年五月十九日終止與基金會所簽訂的撥款和營運協議(下稱「協議」)，並根據協議委託作為基金會擔保機構的香港小童群益會接手在香港東部推行計劃。香港小童群益會一直為計劃提供前線服務，加上具備支援低收入家庭學生及家長之社會網絡及專業知識，該會已順利接手推行計劃，沒有對服務使用者帶來影響。

中期檢討

9. 一如我們在計劃展開時向委員會匯報，我們會在計劃推行頭兩年後檢討有關的推行安排。我們在進行中期檢討(下稱「檢討」)時，委聘了一間獨立研究機構透過小組討論及電話調查(下稱「調查」)向不同持份者收集其對計劃的意見。我們並參考了政府統計處就有學齡兒童的低收入家庭接駁互聯網之比率所作的最新統計調查結果、近年電子學習的發展情況及在現行安排下提供服務的各種挑戰。檢討的目的旨在評估計劃在達致推行目標方面(見上文第 4 段)的成效。

10. 根據調查結果，服務使用者對兩間推行機構提供的服務普遍感到滿意，滿意率超過 70%。他們反映推行機構積極提供協助，態度親切友善。他們也認為計劃提供的技術及使用支援最為有用，因為該類服務在市場上可能收費昂貴，有時更難以搜尋。此外，由於部分服務使用者難以清楚說出他們所遇到的問題，如果沒有推行機構的幫助，他們可能要花上很多時間和金錢來解決問題。

11. 儘管反應正面，我們注意到，縱使有關各方不斷大力推動參與，而宣傳工作亦涵蓋所有合資格家庭，他們的服務使用率的增長較預期慢(見上文第 7 段)。以下是可能影響服務使用率的因素。

縮窄數碼隔膜的努力

12. 在過去三年，低收入家庭學生在使用互聯網方面的比率，由

二零一零年的 87%³大幅增至二零一二年的 96%，與主流社羣家庭的比率(97%)⁴相若。因此，合資格家庭對電腦和上網服務的需求可能並不是如預期中的那樣高。此外，隨着近年電子學習不斷發展⁵，學生和家長對資訊科技的認識已大為提升，亦令計劃服務需求有所減少。推行機構指出，由於計劃進行了廣泛的宣傳推廣及提供相關培訓，其服務可能是其中一個令數碼隔膜得以縮窄的因素。其中一間推行機構亦指出要接觸剩餘 4%未接駁互聯網的合資格家庭，須花上額外的努力和投資。此外，每年約有 30 000 個低收入家庭在子女入讀小學後會成為合資格的參加者。

市場環境的正面轉變

13. 市場上提供林林總總適合上網學習的電腦，並且不時提供更吸引的折扣，一些服務使用者會因而選擇從市場上直接購買電腦。在上網服務方面，雖然其中一間推行機構成功為服務使用者爭取到十分吸引的優惠，但由於計劃所提供的頻寬主要是供學生作學習之用，部分家庭可能會選擇一些兼具如電話或數碼娛樂等其他服務的綑綁式寬頻服務組合。這亦可能導致即使計劃的優惠吸引，使用率仍然偏低。

資料私隱和標籤效應對營運環境的影響

14. 兩間推行機構均積極透過校本宣傳以期鼓勵合資格學生參與計劃，但基於個人資料私隱理由及避免標籤效應，學生資助辦事處、社會福利署及學校都不能向推行機構直接提供合資格學生的資料。而為免標籤清貧學生，學校通常會安排全體學生(不論合資格與否)參加推行機構舉辦的講座。推行機構因此難以識別合資格學生，並為此需投放大量資源在推廣工作上，所以即使各方面很努力去接觸服務對象（見上文第 6 段），參加計劃的人數仍較預期少。

其他因素

15. 推行機構雖然付出了大量努力和資源去接觸服務對象，但偏低的服務使用率及為了推廣計劃所付出的額外資源，導致提供每項服務（即購買電腦或寬頻服務、參與培訓、使用技術或用戶支援及

³ 來源：政策二十一有限公司在二零一零年年初計劃開始前進行的一項調查。

⁴ 來源：政府統計處在二零一二年進行的主題性住戶統計調查。

⁵ 教育局自二零零八年起推出第三個資訊科技教育策略，以推動把資訊科技融入學與教；並在二零一二年推出電子教科書市場開拓計劃，以鼓勵業界按本地課程編製電子教科書。

輔導服務)的成本非常高,平均每次服務達 1,100 元⁶。此外,我們亦察覺到推行機構的「轉售」安排(即先向電腦或互聯網服務供應商大量採購,再提供靈活的付款方式轉售予服務對象)中有些分期付款出現拖欠情況,而拖欠的平均比率約為 4.7%,潛在須予註銷的款項總數粗略估計約為 672,000 元⁷,在 5 158 個向兩間推行機構訂購電腦或互聯網服務的服務使用者中佔了 240 個。轉售產品及服務的操作,以及處理拖欠付款的工作,均增加了計劃的營運開支。

16. 檢討要點載述於附件 B。

17. 基於上述考慮,我們建議對計劃服務內容作出調整,以專注提供難以在市場覓得的服務,削減已有大量供應商提供的服務,以及採取按要求提供服務的模式。我們會致力履行對財務委員會作出的承諾,向合資格家庭提供具成本效益的服務,並期望在即將來臨的新學年,推行機構會:

- (a) 專注向學生及其家長提供有關使用互聯網的培訓;
- (b) 專注向合資格家庭提供熱線和技術支援服務;如有需要,提供有限度的上門服務;
- (c) 繼續向有需要的合資格家庭提供輔導服務,唯我們會與教育局探討可否把該局的安全上網支援熱線服務擴展至涵蓋所有學生(包括合資格參加上網學習支援計劃的學生)。

18. 我們亦會重新檢視現有的電腦轉售模式。現時每出售一部電腦的成本(或投資⁸)約為 1,500 元,我們會探討是否有其他更合乎成本效益的模式提供有關服務。轉售上網服務也引致相對高的單位成本(或投資)。

19. 此外,辦公室將會統籌計劃所有的推廣工作,聯同推行機構及其他政府機構一起宣傳計劃,並採用「一家一網 e 學習」作為單一品牌,加強計劃的公眾形象,及避免不同品牌造成混淆。我們亦會鼓勵兩間推行機構在各自所屬的服務地區推行計劃時加強合作。

⁶ 每次服務平均成本以每年的總支出除以基本服務總次數計算。

⁷ 基金會: 已確認的壞賬個案有 77 個,具潛在拖欠風險的個案有 46 個。

有機上網: 已確認的壞賬個案有 58 個,具潛在拖欠風險的個案有 59 個。

⁸ 成本包括設立各種系統如客戶關係管理系統、銷售系統和計劃入門網站。這些成本屬一次性,並於未來數年將大幅削減。每次服務的平均成本是採用直接成本和已分配的間接成本粗略計算,兩間推行機構可能有不同的成本分配計算方式。

20. 我們現正與兩間推行機構敲定詳細安排，以期在二零一三／一四學年推行。藉著上述的修訂措施，我們預料計劃的撥款可維持超過原先估計的五年。我們會在二零一五至一六年度進行另一次檢討，並會因應低收入家庭學生最新的上網學習需要，考慮未來路向。

無障礙網頁運動

21. 互聯網可讓市民隨時隨地瀏覽資訊、使用服務、享受娛樂及與其他人聯繫。大部分的企業及機構均已設立網站以推廣其產品及服務，但這些網站很多仍存在着障礙，令視障人士、肢體傷殘人士、聽障人士及智障人士無法瀏覽和使用。政府採取多管齊下的策略，包括積極領導、提高認知、發布資源、培育專才及鼓勵採用等方面，推動公共和私營機構網站採用無障礙網頁設計。有關策略載於附件 C。

積極領導

22. 為了向其他機構樹立榜樣，我們致力在二零一三年或之前把所有政府網站提升至符合萬維網聯盟發布的《無障礙網頁內容指引》2.0 版的 AA 級別標準。截至二零一三年三月，已約有 80% 的政府網站符合這項規定。至於餘下的網站，因正進行大型重建計劃，預計會在本年較後時間或二零一四年內相繼完成。雖然這些網站尚未達到最新標準，但已符合一般無障礙水平。此外，我們亦呼籲公共機構採用無障礙網頁，而它們大都反應積極。在 68 個法定及公共機構當中，約有 31% 的網站已加入主要的無障礙網頁功能(機構名稱載於附件 D)，而有 37% 則計劃在二零一四年或之前採用無障礙網頁。至於餘下的機構，我們會繼續呼籲他們支持這項意義重大的運動。

提高認知

23. 自無障礙網頁運動在二零一一年年底推出以來，辦公室已舉辦超過 20 場研討會及工作坊，以提高各界對無障礙網頁的認知。超過 3 000 人（包括行政人員、網站管理員、資訊及通訊科技從業員，以及修讀資訊及通訊科技課程的大專學生）參與這些研討會及工作坊，分享有關技術知識和良好作業模式。

發布資源

24. 辦公室製備不同類型的資源，包括無障礙網頁管理手冊和介紹無障礙網頁設計主要特點的專題網站(www.webforall.gov.hk)，以協助行政人員及網站開發人員了解無障礙網頁的重要性，並推動他們在其網站加入無障礙網頁功能。自二零一一年十月推出以來，瀏覽該等資源的人次眾多，瀏覽頁次則超過 100 萬次，而下載量則達 80 000 次，反映這些資源備受歡迎。為進一步推動非政府機構及中小型企業(下稱「中小企」)採用無障礙網頁設計，我們編製了載有原始碼的無障礙網頁範本，供免費下載。非政府機構及中小企採用這些範本，只須稍作修改，便可迅速建立其無障礙網站。辦公室會就使用範本事宜提供技術支援。我們在提升製作無障礙網頁技巧方面的工作摘要載於附件 E。

培育專才

25. 為了持續培育網站開發人員在這方面的能力，我們已聯絡本地大學和大專學院，鼓勵他們把無障礙網頁課題納入其資訊及通訊科技課程內。各院校對此十分支持，他們所作出的安排摘要載於附件 F。

鼓勵採用

26. 為推動和鼓勵非政府機構網站更廣泛採用無障礙網頁設計，我們聯同平等機會委員會合辦了嘉許計劃，表揚在網站採用無障礙網頁設計的本地企業及機構。各界對此反應熱烈，有超過 100 間來自公共交通、電訊、新聞、銀行、醫療、學術、資訊科技、媒體、公共機構及社會服務機構等不同界別的企業及機構參加首界嘉許計劃。所有參與計劃的機構均可獲免費評估及諮詢服務，以助他們提升其網站達到所定的無障礙網頁標準。在評估期完結時，共有 70 個網站達到所定標準，當中 44 個獲頒發金獎，26 個獲銀獎。這些網站均可展示「無障礙網頁」標誌，以作表揚。得獎網站名單載於附件 G。

推動長者應用資訊及通訊科技

提高認知和增進知識

27. 資訊及通訊科技可擴闊長者生活空間、協助他們融入社會和

提升他們的生活質素。為推動長者在日常生活中更積極應用資訊及通訊科技，我們推出了多方面的措施，以協助和鼓勵他們掌握資訊。二零一零年六月，我們委託香港耆康老人福利會(下稱「耆康會」)開發一個名為「長青網」的長者專門網站，一站式提供切合長者需要及興趣的資訊，並於二零一二年加入了更多有趣的內容和功能。在二零一二年，我們亦資助了三間社會服務機構舉辦多項活動，以提高長者在使用數碼設備和電子服務方面的認知和知識。超過 38 000 名長者參加了有關活動，包括資訊及通訊科技培訓課程和研討會、平板電腦借用服務、長幼共融外展活動等。這些活動成功推動長者應用資訊及通訊科技，以擴闊社交圈子和促進他們與年青一代溝通。該等活動亦已培訓了約 1 000 名掌握有關技巧的長者，讓他們推動和協助其他長者應用資訊及通訊科技。

鼓勵應用

28. 為進一步推動長者應用資訊及通訊科技，我們在二零一二年年年底在全港推出了首屆智醒長者嘉許計劃，以表揚和嘉許在日常生活中積極使用資訊及通訊科技的長者。我們透過公開程序，揀選了耆康會負責統籌全港各區長者服務中心推行計劃。該計劃舉辦了一連串宣傳推廣活動和培訓課程，以鼓勵和推動長者參與，並舉辦了「長者數碼生活博覽」，展示長者可如何享受數碼生活。社會對計劃的反應非常熱烈。共有 123 間長者中心參加計劃，他們除向屬下會員推廣外，還負責統籌獎項提名事宜。在提名期結束時，接近 2 000 名長者完成有關使用規定，分別獲頒發金鑽大獎和金、銀、銅獎，以示嘉許。有關詳情載於附件 H。

為弱勢社羣開發流動應用程式

29. 除了為三個需要優先照顧的社羣推出上述針對性措施外，我們於二零一二年十月推出一項資助計劃，資助開發流動應用程式，以協助不同的弱勢社羣融入社會。智能手機和平板電腦易學易用、設計完善、方便攜帶，加上無障礙輔助功能，正能滿足弱勢社羣的需要，資助計劃旨在推動本地業界開發切合弱勢社羣需要的流動應用程式，以助提升生活質素。

30. 我們透過公開邀請接獲 45 份建議書，並從中選出七個可獲資助的項目，資助額約共 200 萬元。獲資助開發的流動應用程式為長者和不同弱勢社羣，提供切合他們特定需要的內容及服務，當中

包括供智障學童使用的教材套、供肢體傷殘人士使用的無障礙旅遊指南、供聽障人士使用的語音訓練教材套、以聲音為視障人士提供的地理訊息、供少數族裔人士使用的粵語學習工具及長者活動資訊流動入門網站。開發工作已於二零一三年四月展開，產品將在二零一三年年底供免費下載及使用。該七個獲資助項目的詳情載於附件I。

成效指標

31. 在二零一二年五月十四日的事務委員會會議上，我們匯報了多個用於檢視各項數碼共融計劃的成效指標。我們在各方面的工作均進展良好。如上文第 12 段載述，根據政府統計處在二零一二年進行的主題性住戶統計調查，在家居使用互聯網方面，在二零一二年，低收入家庭學生與主流社羣學生的差距已大幅縮窄至 1%。從我們透過各項數碼共融活動收集所得的意見，亦反映長者的資訊科技應用能力正不斷提升。至於無障礙網頁運動，一如既定目標，約 80% 的政府網站已達到萬維網聯盟《無障礙網頁內容指引》2.0 版的 AA 級別標準，而所有大專院校亦已把無障礙網頁課題納入其資訊及通訊科技課程。我們會繼續監察有關進度。各項成效指標的達標情況載於附件 J。

徵詢意見

32. 我們來年會繼續推行各項數碼共融措施，包括繼續推行優化後的上網學習支援計劃；推展無障礙網頁運動及無障礙網頁嘉許計劃；舉辦智醒長者嘉許計劃及相關活動，以鼓勵長者應用資訊及通訊科技；以及推動為弱勢社羣開發流動應用程式。請委員省覽上述各項數碼共融措施的最新進展。

商務及經濟發展局
政府資訊科技總監辦公室
二零一三年六月

上網學習支援計劃 進度和表現

1. 信息共融基金會和有機上網報告的表現數據(截至 2013 年 3 月 31 日)

服務指標	截至 2013 年 3 月 31 日的進度		
	信息共融 基金會	有機上網	總計
1. 已參與計劃的家庭數目	37 793 戶家庭	28 111 戶家庭	65 904 戶家庭
2. 曾使用計劃服務的家庭數目	8 460 戶家庭	9 192 戶家庭	17 652 戶家庭
3. 曾接受培訓的學生數目	5 941 人	5 780 人	11 721 人
4. 曾接受培訓的家長數目	9 790 人	4 238 人	14 028 人
5. 已出售的上網服務數目	890 套	2 480 套	3 370 套
6. 已出售的電腦數目	3 306 台	3 116 台	6 422 台
7. 已處理的技術支援個案	36 517 宗	21 381 宗	57 898 宗
8. 已提供的輔導服務個案	2 598 宗	490 宗	3 079 宗
9. 非互聯網用戶參加計劃後在家安裝上網服務	1 572 個	1 291 個	2 863 個

2. 宣傳推廣活動(2012 年 4 月至 2013 年 3 月)

政府資訊科技總監辦公室

日期	宣傳推廣活動
2012 年 5 月	為學校舉行簡介會
2012 年 7 月	- 在電視和電台分別播放宣傳短片和宣傳聲帶 - 在社區設施播放宣傳短片
2012 年 6 月	向少數族裔人士派發計劃單張(共 7 種語言版本)
2012 年 8 月	透過學生資助辦事處直接郵寄計劃單張和已預先填寫資料的申請表給約 17 萬戶合資格家庭(佔總數 74%)
2012 年 9 月	透過社會福利署轄下各區社會保障辦事處向其餘約 60 000 戶合資格家庭派發計劃資料
2012 年 3 月 至 2013 年 2 月	向 18 區區議會轄下各個委員會簡介計劃

信息共融基金會

日期	宣傳推廣活動
2012 年 7 月	為教師和伙伴機構舉辦電子學習座談會
2012 年 8 月	舉辦 Learn Something 電子書創作比賽
2012 年 10 月	- 在港鐵站張貼服務推廣海報 - 在 7 個公共屋邨和 25 間中小學張貼大抽獎海報 - 在電子學習機構(現代教育研究社有限公司)的通訊刊登廣告

日期	宣傳推廣活動
2012 年 11 月	- 在創新科技署舉辦的創新科技嘉年華上擺設宣傳攤位 - 在電子學習機構(香港電腦教育學會)的通訊刊登宣傳稿
2012 年 12 月	在《今日校園》刊登廣告
2013 年 1 月	- 推出網上互動課程和網上補習 - 推出 6 個新的童學站和童學伙伴
2013 年 2 月	農曆新年推廣優惠
2012 年 4 月 至 2013 年 3 月	舉辦學校講座和探訪活動

有機上網

日期	宣傳推廣活動
2012 年 7 月	在港鐵站張貼服務推廣海報
2012 年 8 月	在香港經濟日報和晴報刊登特約推廣專輯
2012 年 9 月	- 推出 14 個新的地區培訓中心 - 為教師和伙伴機構舉行上網學習研討會
2012 年 11 月	- 透過路訊通播放宣傳短片 - 參與無綫電視的「明珠檔案」節目，以推廣有機上網透過學校種籽計劃／青薈計劃在電子學習應用上給予的支援。
2012 年 12 月	為學校教師舉辦有關電子學習內容和平台的最新技術簡介會
2012 年 4 月 至 2013 年 3 月	- 舉辦學校講座和探訪活動 - 與校長、家長教師會聯會、家長會等持份者舉行會議

3. 信息共融基金會和有機上網報告的開支分項數字(截至2013年3月)¹

推行機構	2011-12 年度 (百萬港元)	2012-13 年度 (百萬港元)	總計 (百萬港元)
信息共融基金會			
— 計劃推行	10.9	12.5	23.4
- 出售上網服務	1.8	2.2	4.0
- 出售電腦	4.3	3.1	7.4
- 培訓及技術支援	2.0	6.3	8.3
- 計劃支援	2.8	0.9	3.7
— 一般行政工作	4.0	2.4	6.4
總計	14.9	14.9	29.8
有機上網			
— 計劃推行	11.1	9.7	20.8
- 出售上網服務	(0.3) ²	1.2	0.9
- 出售電腦	4.0	0.3	4.3
- 培訓及技術支援	5.9	6.3	12.2
- 計劃支援	1.5	1.9	3.4
— 一般行政工作	2.2	1.7	3.9
總計	13.3	11.4	24.7

¹ 有關開支是兩間推行機構的實際現金支出，並不包括其他「應付未付」或「應收未收」的款項。

² 訂購有機上網提供的上網服務者須預先繳付一年費用。由於「應付未付」的款項不包括在內，有機上網於 2011-12 年度在出售上網服務方面有淨收入。

上網學習支援計劃 中期檢討要點

目的

根據與推行機構所簽訂的撥款及營運協議，中期檢討的目的為：

- i. 評估計劃所訂目標的成效；
- ii. 評估和確定計劃對象特別在上網學習方面的教育需要，以期制訂建議，協助他們在家上網學習；
- iii. 評估計劃所訂目標的優先次序，和在餘下年期應如何推行計劃；以及
- iv. 評估計劃推行五年後是否需要持續實施；如有需要，評估此舉對推行機構的影響及要求。

檢討框架

2. 檢討框架由政府資訊科技總監辦公室(下稱「辦公室」)經諮詢推行機構的意見後制訂。辦公室除了參考信息共融基金會有限公司(下稱「基金會」)及有機上網所報告的表現數據(截至二零一三年三月)外，亦委聘了研究機構，即弘達交通顧問有限公司(下稱「弘達」)進行研究(包括小組討論及電話調查)，以收集不同持份者對計劃推行安排的成效的意見。弘達共舉辦了九場小組討論，出席者包括校長、家長及學生的代表(包括已參加計劃及尚未參加計劃的合資格人士)，而接受電話調查的家長或學生人數合計 2 079 人。在受訪者中，約 1 039 名為曾使用計劃服務最少一次的人士，其餘則是已參加計劃但不曾使用服務的人士。

背景

3. 財政司司長在二零一零年政府財政預算案宣布，以雙管齊下的策略協助低收入家庭學生在家上網學習：

- (a) 教育局(透過學生資助辦事處及社會福利署)每年向合資格家庭發放以住戶為基礎的非實報實銷上網費津貼

- (全額津貼 1,300 元、半額津貼 650 元)；以及
- (b) 辦公室推行上網學習支援計劃，以協助合資格家庭購置價格相宜的電腦和上網服務，並向他們提供免費培訓及技術支援。

4. 財務委員會批撥出一筆為數 2.2 億元的款項，用以推行上網學習支援計劃。辦公室其後委託基金會¹及有機上網²分別在香港的東部及西部推行計劃。

推行安排

5. 有機上網及基金會為所屬服務地區的受惠對象提供以下服務：

- (a) 搜羅適合作上網學習用途且價格相宜的電腦，及提供靈活的付款方式；
- (b) 搜羅足以作學習之用且價格優惠的上網服務；
- (c) 為學生提供培訓，使其懂得如何正確和安全使用互聯網作學習之用；
- (d) 為家長提供培訓，協助他們指導和支援子女作上網學習；
- (e) 提供有關上網學習之技術及使用上的支援；以及
- (f) 就上網問題如沉迷上網及網上欺凌提供輔導。

6. 有機上網及基金會憑藉本身的網絡及專業知識，以不同的經營模式運作。有機上網透過約 20 間非政府機構提供前線服務，而基金會則主要依賴香港小童群益會的服務網絡。在提供產品方面，有機上網提供單一品牌的寬頻服務及電腦；而基金會則以「超級市場」模式提供數項產品選擇。就這些電腦及上網服務而言，雖然可供選購的種類有限，但售價一般都比市價低。

7. 辦公室在全港進行宣傳，而推行機構則負責在各自所屬的服務地區推廣本身提供的服務及產品。除了「一家一網 e 學習」這個計劃品牌外，有機上網及基金會亦分別以「**有機上網**」及「**上網樂與腦**」的特定品牌推出服務。

¹ 香港小童群益會由二零一三年五月十九日起從基金會接手推行計劃。

² 有機上網是香港社會服務聯會為推行上網學習支援計劃而成立的獨立機構。

現時情況

低收入家庭學生的互聯網使用情況

8. 在計劃展開前，政策二十一有限公司在二零一零年年初進行了一項調查，結果顯示在有子女就讀中小學的低收入家庭中，約87%在家設有上網設施。根據政策二十一有限公司在二零一一年年底進行的另一項規模較小的調查，該類家庭在使用互聯網方面的比率已增至約97%。而根據政府統計處在二零一二年進行的主題性住戶統計調查，有關比率為96%，與主流社羣家庭的比率(97%)幾近看齊。這顯示在上網學習方面，這個有需要社羣的數碼隔膜已在過去三年迅速緩減。

計劃成效

9. 根據弘達所進行的研究結果，服務使用者普遍滿意兩間推行機構的服務，滿意率超過70%³。

10. 服務使用者認為，銷售電腦和上網服務最為重要，但由於優惠不吸引，而且產品選擇有限，故他們對這兩項服務的滿意程度屬最低。受訪者期望計劃可提供較上網學習所需水平為高的服務。服務使用者最感滿意的是培訓服務、使用上的支援及輔導，然而他們認為這些服務的重要性屬較低，因為已有其他機構或公司提供類似的服務。

11. 就非服務使用者而言，他們不使用計劃服務，主要原因是他們認有關服務並非必要，而且所提供的產品不吸引。他們大都表示家中已擁有電腦及上網設備，而且他們不需要培訓、技術支援及輔導服務，儘管這些服務是免費的。有些人亦對計劃有不同的品牌名稱感到混淆。

12. 以上情況反映有需要調整計劃範圍，以更切合服務對象最新的上網學習需要。

服務使用情況

13. 截至二零一三年三月三十一日，在約282 000戶合資格家庭中，已有共17 652戶家庭(即6.3%)在過去兩個學年使用推行機構的

³ 在弘達於二零一二年年底進行的電話調查中，受訪的服務使用者被問到對計劃的整體滿意度，71.5%給予4分或5分(滿分為5分)。

服務，使用率低於撥款和營運協議所定的服務指標。

14. 整體服務使用率較預期低，原因可能是：

(a) 電腦及上網服務

- i. 數碼隔膜已大大緩和，96%的服務對象的家中已有電腦及上網設備；
- ii. 根據研究，服務對象認為有關電腦價格不夠吸引，而可供選擇的電腦和寬頻服務計劃亦有限。就上網服務的頻寬服務而言，他們期望計劃可提供較高水平的服務，而不只是供上網學習的基本服務；
- iii. 推行機構負責搜羅以折扣價格出售的電腦產品。鑑於電腦零售業競爭激烈，而產品的使用周期甚短，推行機構並不容易從供應商取得很大折扣優惠。

(b) 為學生及家長提供的培訓服務

- i. 家長及學生的資訊素養已提高；
- ii. 根據專題小組討論的參加者，學生認為有關培訓與學校所教授的知識重疊，而家長則不認為該等培訓有用。他們亦認為培訓時間不配合，而且上課位置不便。

(c) 技術及使用上的支援服務

- i. 根據專題小組討論的參加者，中學生不認為支援服務有用，他們會選擇向朋輩求助。家長及小學生則認為支援服務有用，可以節省金錢及時間。

(d) 輔導服務

- i. 根據專題小組討論的參加者，學生不認為輔導服務有用。家長及學校則認為輔導服務與學校社工服務重疊。

計劃撥款使用情況

15. 根據基金會及有機上網的報告，兩間推行機構截至二零一三年三月的開支分別為 2,980 萬元及 2,470 萬元。

16. 由於出現一些未能預期的限制，以致推行機構在推動合資格家庭參加計劃及提供服務方面須投放大量資源，詳情如下：

- (a) 基於資料私隱理由，推行機構無法取得合資格家庭的聯絡資料。因此，推行機構須透過進行廣泛的校本宣傳推廣活動，間接地邀請服務對象參與計劃，但為免引起標籤效應，這些活動大都須包括不符合資格的學生。此外，由於服務使用率增長緩慢，故須推出很多宣傳推廣活動和增值服務以作招徠，導致提供服務方面的間接營運成本提高。為了方便進行有關工作，並盡量接觸所有合資格家庭，政府已安排透過學生資助辦事處及社會福利署向所有合資格家庭派發計劃單張及登記表格，讓所有受惠對象得悉有關計劃。
- (b) 轉售電腦及上網服務的做法，在銷售管理上引致龐大的間接運營開支。由於 4.7% 以分期付款方式購買產品的個案出現拖欠付款情況及存在信貸風險，兩間推行機構須花許多工夫跟進拖欠付款事宜，並須預留一筆可作註銷壞帳用途的款項。截至二零一三年五月，潛在須予註銷的款項總數粗略估計為約 672,000 元，在 5 158 個向兩間推行機構購買電腦或互聯網服務的服務使用者中佔了 240 個，當中基金會佔了 77 個已確認壞帳和 46 個潛在拖欠風險個案，而有機上網則有 58 個已確認壞帳和 59 個潛在拖欠風險個案。

服務的優先次序

17. 基於上述結果及評估，我們建議對計劃作出調整，專注提供難以在市場覓得的服務，削減已有大量其他供應商提供的服務，以及採取更具成本效益的模式按需要提供服務。有關詳情如下：

- (a) 銷售電腦及上網服務
繼續為受惠對象搜羅有折扣優惠的電腦及上網服務。我們會檢視轉售電腦服務安排。這項服務不僅引致數額約為 1,500 元的單位成本(或投資)，還會招來壞帳。我們正探討是否有更具成本效益的途徑提供這項服務，並會考慮這項服務的未來路向。同樣地，我們亦會檢視轉售上網服務安排。該項服務的單位成本(或投資)亦相對高昂。
- (b) 為學生及家長提供的培訓
繼續向學生和家長提供有關使用互聯網的培訓，包括透過入門網站提供網上培訓資源，以便有需要人士隨

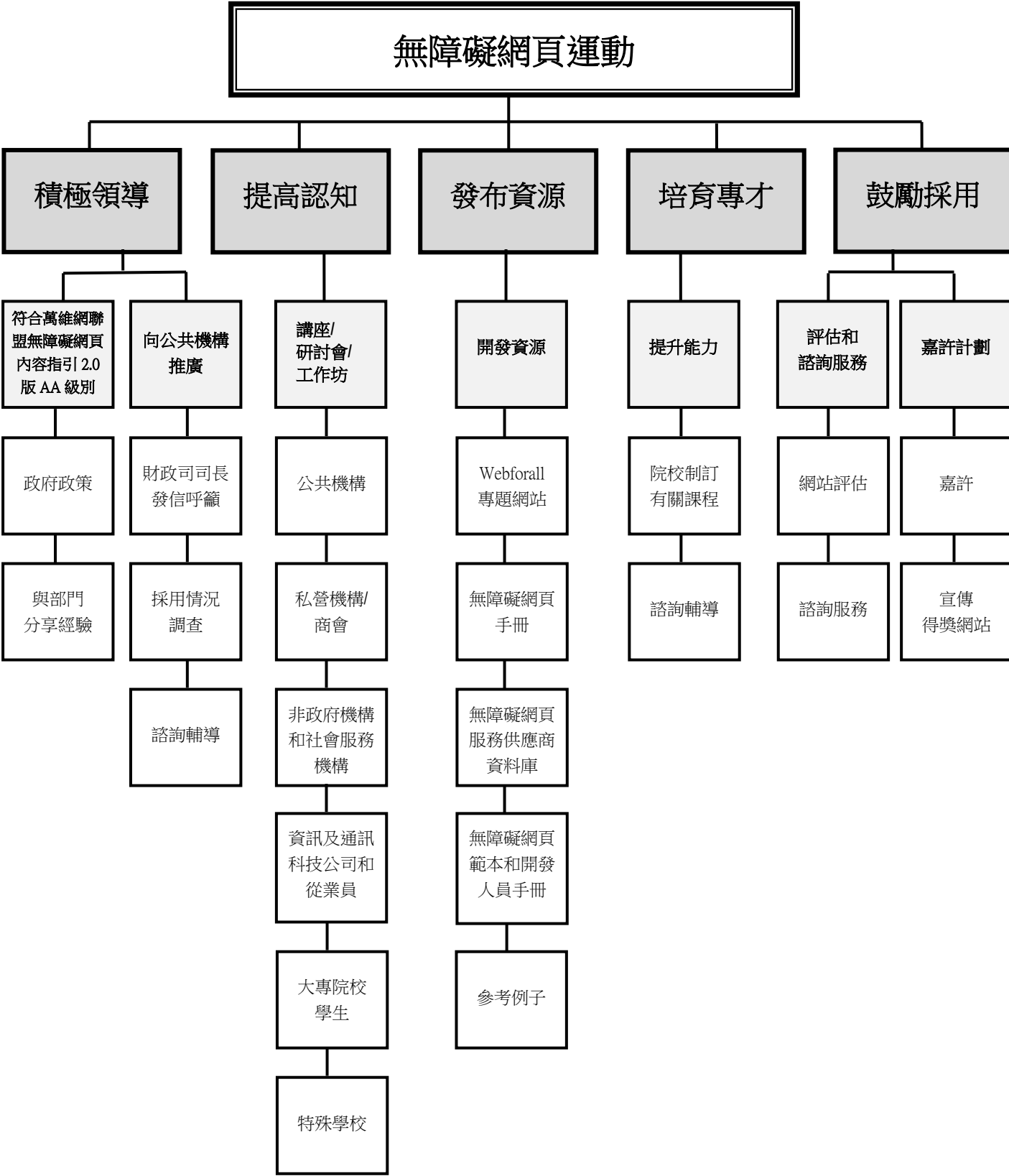
- 時隨地閱覽或重溫特定的網上學習課題。
- (c) 使用上的支援及輔導服務
繼續向有需要的合資格家庭提供這些服務，並透過學校社工和其他現有資源，為有需要的學生及家長提供直接支援。
 - (d) 技術支援
繼續向合資格家庭提供熱線和技術支援服務，並在有需要時盡量利用義工進行家訪活動。
 - (e) 分工
繼續採用現行安排，由兩間推行機構按地理分區提供服務，以盡量減低對現有服務使用者的影響。不過，兩間推行機構須加強合作，以達到最大效益。
 - (f) 「按需要」提供服務
在需要時為服務對象提供服務，而非透過校本宣傳推廣活動邀請服務對象參加計劃。辦公室會聯同其他局／部門及兩間推行機構一起負責計劃的所有宣傳推廣工作，以提高有關人士對計劃的認知。該計劃會採用單一名稱，即「一家一網 e 學習」。

未來路向

18. 我們的目標是在二零一三／一四學年落實上述建議。推行機構須對其業務計劃作相應修訂。一如現行安排，機構須在其擬議業務計劃及預算獲當局接納後，才會獲發放撥款。

19. 在餘下三年落實建議所需的開支，不會超出計劃所得的撥款，即財務委員會原先向計劃批出的 2.2 億元款項(文件編號 FCR(2010-11)15)。

20. 由於服務使用率的增長較預期慢，而計劃的服務亦會在未來兩年作出調整，因此我們認為現階段不是一個適當的時機去評估計劃的持續性。我們將會在二零一五年年初進行另一次檢討，並會因應計劃的表現及低收入家庭學生最新的上網學習需要，考慮該計劃的未來路向包括持續實施計劃的事宜。



採用無障礙網頁設計的法定及公共機構

以下組織已採用無障礙網頁設計：

- 稅務上訴委員會
- 香港中醫藥管理委員會
- 青年事務委員會
- 建造業議會
- 消費者委員會
- 工程師註冊管理局
- 平等機會委員會
- 魚類統營處
- 監護委員會
- 香港機場管理局
- 香港應用科技研究院
- 香港學術及職業資歷評審局
- 香港吸煙與健康委員會
- 香港數碼港管理有限公司
- 香港印鈔有限公司
- 香港生產力促進局
- 香港旅遊發展局
- 職業性失聰補償管理局
- 道路安全議會
- 蔬菜統營處
- 職業訓練局

無障礙網頁運動 有關培育能力的活動摘要

日期	主要活動／成果
2011 年 10 月	- 開幕典禮暨研討會 《無障礙網頁手冊》 - 無障礙網頁專題網站(www.webforall.gov.hk)
2011 年 11 月	為私營機構和非政府機構的行政人員及資訊科技管理人員舉辦研討會
2012 年 3 月	- 修訂政府網頁發放資訊指引 - 為各局及部門舉行經驗分享會
2012 年 4 月	與大專院校開會商討有關把無障礙網頁課題納入資訊及通訊科技課程事宜
2012 年 5 月	- 財政司司長發信籲請公共機構支持該運動 - 為公共機構和政府資訊科技服務供應商舉辦工作坊
2012 年 6 月	為資訊及通訊科技從業員舉辦工作坊
2012 年 7 月	發布提供無障礙網頁製作和測試服務的資訊及通訊科技公司和非政府機構的聯絡資料
2012 年 9 月	與各局及部門舉行經驗分享會
2012 年 10 月	無障礙網頁嘉許計劃開幕典禮暨研討會
2012 年 11 月	為商會和資訊總監分部舉辦宣傳講座
2012 年 12 月	為非政府機構和資訊及通訊科技從業員舉辦研討會
2013 年 1 月	為大專院校學生舉辦認知講座
2013 年 2 月	為特殊學校舉辦研討會
2013 年 4 月	推出無障礙網頁範本

已加入無障礙網頁課題的
高等教育院校資訊及通訊科技相關課程一覽表摘要

編號	院校	加入無障礙網頁課題的課程
1	香港城市大學	✧ Introduction to Internet and Programming ✧ Web Usability Design and Engineering
2	香港浸會大學	✧ Computer Systems and Software Workshop ✧ IT for Success in Everyday Life and Work ✧ Human Computer Interactions
3	香港中文大學	✧ 資訊科技基礎課程 ✧ 科技、社會及工程實務
4	香港理工大學	✧ Computer Professional Ethics ✧ Human-Computer Interaction ✧ Introduction of Internet Computing
5	香港科技大學	✧ Exploring Multimedia and Internet Computing ✧ Internet Computing
6	香港公開大學	✧ Introduction to ICT ✧ Website Design ✧ Website Usability, Internationalisation and Social Issues
7	香港大學	✧ 計算機科學課程的實習課程
8	明德學院	✧ Computer and Multimedia Literacy ✧ Digital Media and Interactivity
9	香港專業教育學院	✧ Human Computer Interaction GUI Programming ✧ Mobile and Interface Design ✧ User Interface Design ✧ Website Design

編號	院校	加入無障礙網頁課題的課程
10	香港教育學院	✧ Principles and Practice of Web Design ✧ Introduction to Web Technologies and Standards
11	東華學院	✧ 社會服務計劃及相關學生課程習作 ✧ 校園工作計劃

無障礙網頁嘉許計劃
70 間得獎機構的業務類別

 金獎級別得獎機構名稱	數目	 銀獎級別得獎機構名稱	數目
學術機構			
• 香港城市大學 • 香港城市大學資訊總監 • 香港理工大學資訊科技處 • 香港專業教育學院資訊科技學科 • 嶺南大學 • 香港中文大學 • 香港公開大學 • 香港大學	8	• 香港專業教育學院(柴灣)電子計算及資訊管理系 • 恒生管理學院 • 東華學院 • 職業訓練局	4
政府相關機構			
• 香港機場管理局 • 消費者委員會(文字版本) • 魚類統營處 • 香港吸煙與健康委員會 • 香港數碼港管理有限公司 • 香港印鈔有限公司 • 職業性失聰補償管理局 • 博愛醫院 • 威爾斯親王醫院 • 屯門醫院 • 蔬菜統營處	11	• 工程師註冊管理局 • 香港旅遊發展局 • 醫院管理局(新界西聯網) • 香港生產力促進局 • 西貢區議會轄下的旅遊及經濟發展工作小組	5
非政府機構			
• 賽馬會數碼共融中心 • 復康資源協會 • 香港童軍總會童軍知友社	8	• 香港輪椅輔助隊有限公司 • 香港耀能協會 • 香港社會服務聯會(「商界展	5

 金獎級別得獎機構名稱	數目	 銀獎級別得獎機構名稱	數目
•香港童軍總會童軍知友社賽馬會啟業青少年服務中心 •香港童軍總會童軍知友社賽馬會朗屏青少年服務中心 •香港童軍總會童軍知友社學校社會工作服務 •路德會石硤尾失明者中心(文字版本) •香港社會服務聯會		關懷」計劃) •香港復康會 •香港聾人福利促進會	
商業機構			
•建衡科技有限公司 •自動系統集團有限公司 •網想意念有限公司 •駿研(亞太區)有限公司 •自由策劃有限公司(文字版本) •宏科廣告策劃 •明思亞洲有限公司 •朗德系統有限公司 •駿研(亞太區)有限公司 •on.cc 東方互動 •香港童軍總會-綜合教育中心 •國盈股份有限公司 •九龍巴士(一九三三)有限公司	13	•屈臣氏集團 •陸適有限公司 •和記電訊香港控股有限公司 •國際商業機器中國香港有限公司 •新世界第一渡輪服務有限公司 •昂坪 360 有限公司 •奧瑪互動媒體創作有限公司 •Ominus (HK) Limited •東亞銀行 •香港賽馬會 •領匯管理有限公司	11
其他			
•數碼共融基金 •資訊科技資源中心 •香港互聯網協會 •莫乃光立法會議員(資訊科技)辦事處	4	•香港工程師學會	1
總計	44	總計	26

2013 智醒長者嘉許計劃

主要項目	結果
• 全港參加計劃並向屬下會員推廣計劃和提名長者參加的長者中心／長者學苑數目	123間
• 因在日常生活中積極應用資訊及通訊科技而獲獎的長者人數	接近2 000人
• 參與培訓課程的長者人數	> 2 000人
• 供長者閱讀的自學手冊數目	5 000本
• 嘉許計劃專題網站的瀏覽頁次	> 10 000頁次
• 參與「推廣日暨長者數碼生活博覽」活動(展出適合長者使用的數碼產品)的長者人數	3 000人
• 參加嘉許禮的長者人數	700人

為弱勢社羣開發數碼共融流動應用程式的項目

項目名稱	目標受惠社羣	獲資助機構	資助額(千元)
為殘疾人士提供無障礙旅遊指南，詳列香港旅遊點的無障礙設施	肢體傷殘人士	香港傷殘青年協會	285
以聲音為視障人士提供地理訊息及室內設施資訊	視障人士	香港失明人協進會	393
提供專為聽覺受損兒童而設的粵語語音辨別訓練教材套	聽障人士	香港聾人福利促進會	216
提供專為訓練智障學童而設的教材套及教材發布平台	智障兒童	香港路德會社會服務處	178
提供專為訓練自閉症兒童而設的社交故事教材套	自閉症兒童	香港耀能協會	210
協助長者搜尋在本地超過190個長者中心舉辦的活動資訊	長者	香港耆康老人福利會	377
為少數族裔人士提供中文詞彙及粵語拼音服務	少數族裔人士	循道衛理楊震社會服務處	338
		總計：	1,997

就低收入家庭學生、長者和無障礙網頁運動而制訂的指標

指標	預定日期	現時情況
低收入家庭學生 促進上網學習 • 低收入家庭學生在家上網的情況與主流社羣的學生看齊	2014 年	在使用互聯網方面的差距已縮窄至 1% ¹
長者 推動應用資訊及通訊科技 • 25%的長者曾使用電腦 • 23%的長者曾使用互聯網	2014 年 2014 年	將於 2014 年檢討 ² 同上
無障礙網頁運動 • 所有大專院校把無障礙網頁課題納入其資訊及通訊科技課程 • 80%的政府網站確認為符合萬維網聯盟《無障礙網頁內容指引》2.0 版的 AA 級別標準 • 50 個殘疾人士最經常瀏覽的非政府網站加入主要的無障礙瀏覽功能 (比率由目前的 25%增至 50%)	2013-14 年度 2013 年 2014 年	達標 達標 將於 2014 年檢討 ³

¹ 根據政府統計處在 2012 年進行的主題性住戶統計調查，96%有學齡兒童的低收入家庭在家中有可上網的電腦，而有學齡兒童的主流社羣家庭在使用互聯網方面的比率則達 97%。

² 我們會在 2014 年進行的另一項主題性住戶統計調查中量度最新的使用情況。

³ 我們會在 2014 年進行評估，以量度殘疾人士最經常瀏覽的非政府網站在這方面的就緒度。