

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(4)590/13-14(06)號文件

檔號：CB4/PL/ITB

資訊科技及廣播事務委員會

2014年5月12日舉行的會議

有關數碼共融的最新背景資料簡介

目的

本文件綜述議員過往就有關數碼共融的事宜所進行的討論，並聚焦於上網學習支援計劃。

背景

2. "數碼21"資訊科技策略為香港資訊及通訊科技¹的發展提供藍圖。建立數碼共融的知識型社會，是政府"數碼21"資訊科技策略的5個重點工作範疇之一。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。政府當局實施針對性措施，致力協助3個最需要優先照顧的社羣，即低收入家庭²學生、殘疾人士及長者。數碼共融措施現包括：

- (a) 為清貧學生推行上網學習支援計劃；
- (b) 為殘疾人士推行無障礙網頁運動；
- (c) 為弱勢社羣開發數碼共融流動應用程式；

¹ "資訊及通訊科技"一詞，主要指所有處理資訊及／或利用通訊網絡(包括互聯網)交換資訊的各種科技及應用方案。

² "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。

(d) 為長者舉辦"IT耆星"競選計劃；及

(e) 為院舍及"隱蔽"長者提供外展服務。

上網學習支援計劃

3. 財政司司長在2010-2011年度政府財政預算案中宣布以雙管齊下的策略，透過提供上網費津貼和推行上網學習支援計劃，協助低收入家庭學生在家上網學習。上網學習支援計劃旨在協助合資格家庭購置價格相宜的電腦及上網服務，並為他們提供技術支援及輔導。政府當局徵詢教育事務委員會的意見後，在2010年5月28日的財務委員會³(下稱"財委會")會議上獲財委會通過撥款5億元，用以推行這兩項措施。

4. 為協助低收入家庭學生在家上網學習，政府獲財委會撥款，自2011年7月起推行"一家一網e學習"計劃(亦稱為上網學習支援計劃)。政府當局委託了信息共融基金會有限公司(由香港小童群益會(下稱"小童群益會")及互聯網專業協會共同成立，下稱"信息共融基金會")及有機上網(由香港社會服務聯會(下稱"社聯")成立)，分別在香港的東部及西部推行上網學習支援計劃。現時，兩間推行機構在上網學習支援計劃下提供以下基本服務：

(a) 適合作學習用途且價格相宜的電腦，並提供靈活的付款方式；

(b) 價格優惠的上網服務；

(c) 免費為學生提供培訓，使他們懂得如何正確和安全使用互聯網作學習之用；

(d) 免費為家長提供培訓，協助他們指導和支援子女上網學習；

(e) 免費提供有關上網學習的技術及使用上支援；及

(f) 就沉迷上網及網上欺凌等網上行為問題提供輔導服務。

³ 財委會在2010年5月28日的會議上通過撥款2億2,000萬元推行上網學習支援計劃。

資訊科技及廣播事務委員會進行的討論

5. 關於"數碼21"資訊科技策略的推行情況，事務委員會定期聽取政府當局匯報有關政府、非政府機構及私營界別採取各項數碼共融措施的最新進展。事務委員會委員普遍認為當局應調撥更多資源，幫助有需要的社羣(例如低收入家庭兒童、殘疾人士及長者)融入數碼社會，並推動採用資訊及通訊科技。委員亦促請政府當局制訂可量化的表現指標和基準，以衡量各項數碼共融措施的進展和成效。

上網學習支援計劃的推行情況

6. 在2013年1月14日的事務委員會會議上，政府當局向委員匯報上網學習支援計劃的推行進度，以及由小童群益會及互聯網專業協會組成的信息共融基金會的採購安排。部分委員關注到有傳媒報道信息共融基金會的內部及財務管理混亂，他們亦質疑信息共融基金會是否仍屬合資格推行有關計劃的機構。事務委員會其後獲悉，信息共融基金會已違反其與政府簽訂的撥款和營運協議(下稱"該協議")。政府當局已採取所需的行動，由2013年5月19日起終止該協議，並要求作為信息共融基金會在該協議下的擔保機構的小童群益會接替信息共融基金會，繼續根據該協議在香港東部推行有關計劃。

上網學習支援計劃的中期檢討

7. 在2013年6月10日的事務委員會會議上，事務委員會跟進上網學習支援計劃的中期檢討(下稱"檢討")。政府當局所提供的檢討要點載於**附錄I**。委員察悉，在過去3年，低收入家庭學生使用互聯網的比率已由2010年的87%大幅增至2012年的96%。部分委員促請政府當局繼續努力找出最後4%的合資格家庭並施以援手，因為這些家庭可能是最需要協助的一羣。他們要求政府當局進行地區為本的推廣工作，以找出需要該計劃支援的家庭。部分其他委員促請政府當局繼續為受惠對象搜羅有折扣優惠的電腦及上網服務，並探討是否有更具成本效益的途徑提供這些服務及考慮這些服務的未來路向。

8. 部分其他委員察悉，上網學習支援計劃的推行機構向電腦及互聯網服務供應商大量採購產品，然後以靈活的付款方式轉售予服務對象。他們亦察悉，此安排導致部分分期付款出現拖欠情況，潛在須予註銷的累計總額約為672,000元，因而增加了計劃的營運開支。此外，轉售電腦服務帶來相對高昂的單位成本(或投資)，每出售一部電腦的成本(或投資)約為1,500元。這

些委員促請政府當局向事務委員會提供資料，說明兩間推行機構如何分擔潛在須予註銷的累計款額，以及它們各自如何計算其轉售電腦服務的單位成本。

9. 事務委員會亦察悉，政府當局將會在2015年年初進行另一次檢討，以考慮上網學習支援計劃的未來路向，當中包括該計劃持續實施的事宜。部分委員促請政府當局就微調上網學習支援計劃諮詢推行機構的意見，並向事務委員會提供從檢討所得的意見、評語、回應及相關統計數字。

支援長者及殘疾人士採用資訊及通訊科技

10. 在2013年6月10日的事務委員會會議上，部分委員詢問政府當局訂立了甚麼目標並採取了甚麼措施，以鼓勵長者和殘疾人士使用資訊及通訊科技，以及增加他們對這方面的認識。政府當局表示，在長者使用電腦方面，目標設定為在2014年有25%的長者使用電腦。政府當局並無在殘疾人士使用資訊及通訊科技方面訂立目標，因為有關工作所涉範圍甚廣。相反，政府當局就無障礙網頁已設下目標，並致力在2013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。在殘疾人士常用的網站中，約40%的網站已加入主要的無障礙網頁功能。政府當局會繼續呼籲各機構支持這項意義重大的運動。

成效指標

11. 在2013年6月10日的事務委員會會議上，政府當局向委員簡介多個用於檢視各項數碼共融計劃的成效指標。委員察悉，在家居使用互聯網方面，在2012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%。政府當局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。各項成效指標的達標情況載於**附錄II**。

最近發展

12. 在2014年4月2日舉行的財委會特別會議上，莫乃光議員要求當局就支援弱勢社羣的各個數碼共融項目所涉開支等事宜

提供資料。湯家驊議員亦詢問上網學習支援計劃的受惠人數，以及用以推行該計劃的撥款的撥用情況。

13. 據政府當局表示，在2014-2015年度，各個數碼共融項目的總開支預算約為4,000萬元，包括3,100萬元用以推行上網學習支援計劃。在2011-2012至2013-2014這3個學年，合資格參加上網學習支援計劃的家庭約30萬個。截至2013年年底，該計劃的總現金開支約為6,937萬元。按照現時開支水平，政府當局估計上網學習支援計劃的撥款能維持多於5年。

最新情況

14. 政府當局將於2014年5月12日舉行的事務委員會會議上，向事務委員會匯報數碼共融的最新進展及推行上網學習支援計劃的進展。

相關文件

15. 相關文件一覽表連同其超連結載於：
http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/itb/papers/itb_ea.htm

立法會秘書處
議會事務部4
2014年5月8日

上網學習支援計劃 中期檢討要點

目的

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2013年3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9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2010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2億2,000萬元的款項，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。

¹ 香港小童群益會由2013年5月19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。

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。

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2010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2011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2012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3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。

³ 在弘達於2012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)。

服務使用情況

13. 截至2013年3月31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2013年3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2013年5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，政府當局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。政府當局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。政府當局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，政府當局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. 政府當局的目標是在2013-2014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3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2億2,000萬元款項(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，因此政府當局認為現階段不是一個適當的時機去評估計劃的持續性。政府當局將會在2015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。

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%)	2013-2014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 政府當局會在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 政府當局會在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。