

二零一五年四月十三日

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進展。

背景

2. 資訊及通訊科技進步，為弱勢社羣開拓機會，讓他們擴闊社交圈子、進一步融入社會和改善生活質素。然而，若缺乏上網途徑或技術，將阻礙弱勢社羣充分善用日益數碼化的世界所帶來的機遇。為消除數碼隔膜，政府積極推廣數碼共融，藉此實現「善用科技，提升潛能」的願景。

3. 我們繼續推行針對性的數碼共融措施，為各類有需要的社羣，包括殘疾人士、長者及清貧學生等提供支援。下文各段載述各項數碼共融措施的推行進度。

為弱勢社羣開發數碼共融流動應用程式

4. 香港是一個發展成熟的數碼經濟體系，具備世界一流的資訊及通訊科技基礎設施，提供可靠、快速及價格相宜的上網服務。隨着流動網絡逐漸成為提供服務的常用平台，林林總總的流動應用程式不斷增加，但礙於市場規模小及對服務羣組的需求認識有限，為弱勢社羣開發流動應用程式未見熱衷。

5. 我們推出了兩輪計劃，資助社會服務機構開發切合其服務對象需要的流動應用程式。我們成立了一個諮詢委員會，成員包括資深資訊科技從業員及弱勢社羣代表，負責評審建議程式的功能、原創性、實用性、可行性及成本效益，並跟進獲選項目的開發工作。委員會的組成載於附件 A。

第一輪資助計劃(二零一二至一三年度)

6. 第一輪獲資助的七個流動應用程式已於二零一三年年底完成，並備受使用者好評及業界認同。有使用者認為程式可有效提升自閉症、認知障礙及聽障兒童的學習興趣及效率。此外，使用者反映程式可協助視障及肢體殘障人士獨立外出，和有助長者及少數族裔人士融入社會。上述流動應用程式的詳情載於附件 B。

第二輪資助計劃(二零一四至一五年度)

7. 我們在二零一四年一月初推出第二輪資助計劃，合共收到 41 份建議書。我們在徵詢諮詢委員會的意見後，選出以下五個項目：

流動應用程式	對象	功能
聰鳴語音工具箱	聽障兒童	提供評估和訓練語音能力的工具
HOPE 中文拆字遊戲	讀寫障礙兒童	訓練兒童以拆字法認識中文字
基礎數學練習	視障學童	訓練基本數學技巧的教學工具
腦退化一按知	認知障礙症患者	提供認知訓練和迷失時尋求緊急協助的實用工具
手語通	聽障人士	提供手語資料庫，方便使用手機即時通訊程式以手語溝通

以上流動應用程式的詳情載於附件 C。

8. 這五個應用程式的開發工作剛剛完成，其中三個程式已於二零一五年三月推出，其餘兩個程式正作進一步測試及優化。我們已聯同各負責機構安排一連串的宣傳活動，包括派發宣傳單張、舉行巡迴展覽、通過非政府機構的網絡進行推廣，以及於二零一五年四月十一至十二日，在「香港數碼生活嘉年華」中舉行為期兩天的展覽會暨嘉許典禮，推介這五個應用程式。我們會繼續向服務對象廣泛宣傳。

9. 推行計劃及開發有關流動應用程式的過程顯示，社會服務機構在提交建議書前先和資訊科技公司討論業務需要，對雙方都有好處。我們在二零一四年二月舉辦了一項名為「當 NGO 遇上 IT 人」的活動，讓社會服務機構及資訊科技公司輪流以一對一方式作簡短會面，藉此孕育善用資訊及通訊科技提供社會服務的構思。鑑於反應理想，我們將於今年稍後再舉辦類似活動，激發透過新的資訊及通訊科技方案推動社會服務。我們亦會探討是否需要推行第三輪資助計劃。

無障礙網頁運動

10. 網上資訊及服務應讓所有人(包括殘疾人士)在清晰及無障礙的情況下使用。我們採取多管齊下的策略，推動無障礙網頁。

樹立榜樣

11. 自一九九九年，各政府網站均以無障礙原則設計，方便殘疾人士獲取網上資訊及服務。自二零一二年起，我們進一步採用更嚴格的無障礙網頁標準，規定所有政府網站須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。截至二零一五年四月，在 465 個政府網站中，451 個網站(97%)已達至這項更嚴格的規定。餘下的 14 個網站現正進行重建工作，完成後便可達到有關標準。

12. 所有法定及公營機構的網站¹基本上已具備無障礙網頁功能，當中約 49%(見 **附件 D**)已符合「無障礙網頁嘉許計劃」或萬維網聯盟發布的《無障礙網頁內容指引》的更嚴格要求。此外，因應聽障人士的要求，我們與立法會合作加大其電視及網上廣播的手語視窗和提高其解像度。

¹ 根據我們就《各公務委員會及其他名表》上設有企業網站的 79 個法定及公營機構所作的評估

提高認知

13. 推動無障礙網頁有賴一眾持份者齊心協力，包括負責監督運用網站及流動應用程式作企業通訊的行政人員、網頁設計師、負責網站日常營運的網站管理員，以及經網站發布內容的各用家。自二零一一年起，我們舉辦逾 70 場研討會及工作坊，讓各持份者更明白無障礙網頁的重要性及效益，並強調具備無障礙網頁功能可大大提升網站在搜尋器檢索結果的排名，從而促進業務發展、擴闊客源，以及履行企業的社會責任。超過 7 000 人已參與這些活動。為配合最新的電子書計劃，我們於二零一四年十一月舉辦了一場研討會，邀請萬維網聯盟及世界盲人聯會，向逾 50 名本地電子學習專業人員，分享有關製作具備無障礙功能的電子書及網上互動學習資源的最新發展與挑戰。

14. 為提高公眾對無障礙網頁的認知，我們通過今年的「無障礙網頁嘉許計劃」，推出了有關無障礙網頁基本知識的網上問答遊戲，讓參與「最喜愛網站／流動應用程式獎」網上投票的人士參加。在三星期的投票期內共有超過 7 000 名市民參加這個網上問答遊戲。

發布資源

15. 無障礙網頁專題網站 (<http://www.webforall.gov.hk>) 提供了一系列實用資料及資源，例如刊物、網頁範本、良好作業模式、短片等，方便機構採用無障礙網頁設計。自二零一一年推出無障礙網頁運動以來，專題網站已錄得 420 萬瀏覽頁次，而各類資源的下載量則達 35 萬次，較去年分別增加 62% 及 89%。

16. 萬維網聯盟對我們所採取的全面性推廣策略表示讚賞，更鼓勵我們與其他經濟體系分享經驗及資源。

鼓勵採用

17. 自二零一二至一三年度起，我們每年均與平等機會委員會合辦「無障礙網頁嘉許計劃」。我們向所有參與機構提供免費評估及諮詢服務，以協助他們了解和符合相關的技術要求。此外，我們亦通過大力表彰和宣揚獲嘉許機構取得的成果肯定他們的良好作業模式，和吸引其他機構效法。參與計劃的機構及界別皆不斷增加。於二零一五年四月結束的第三屆嘉許計劃中，共有 199 個網站及 45 個流動應用程式採用無障礙設計獲得嘉許，較二零一四年增加 46%。

推動長者應用資訊及通訊科技

18. 長者過往在使用資訊及通訊科技比例偏低，所以是我們的數碼共融措施的其中一個優先照顧社羣。我們資助開發長者專題網站(www.e123.hk)，讓長者通過方便易用的界面，在網上獲取切合他們需要及興趣的資訊及服務。我們亦通過不同的電腦認知課程及嘉許計劃，教導和鼓勵他們運用資訊及通訊科技改善生活。隨着近年市民對資訊及通訊科技的認知不斷提升，和流動科技愈趨普及，長者使用資訊及通訊科技的比率在過去十年大幅增加，由二零零四年的 4%²增至二零一四年的 35%³。

19. 儘管如此，鑑於不少長者教育水平偏低(未受教育率達 24.5%⁴)，仍有很多長者難以掌握數碼資訊。此外，約有 4%⁵的長者長期居於院舍。為克服這些限制，我們推出「長者數碼外展計劃」，藉此接觸院舍長者及「隱蔽」長者，並利用電子遊戲及通訊軟件，提高他們對資訊及通訊科技的興趣。我們在二零一四年委託了三間長者服務機構於全港各區推行計劃。通過多項特別設計的活動及義工一對一的教導，我們接觸了超過 1 100 名長者，並協助他們使用平板電腦及其他流動裝置來擴闊社交圈子，增添生活姿彩。這些活動廣受歡迎。由於反應熱烈，一些安老院舍在計劃完結後自行添置平板電腦供院友使用。計劃成效的摘要載於附件 E。

20. 鑑於計劃成績令人鼓舞，我們在二零一五年將再次推行計劃。除了院舍及「隱蔽」長者外，我們會把服務對象擴展至接受日間護理服務及家居護理服務的長者。我們於二零一五年二月三日公開徵求建議書，並於二零一五年三月十七日的截止日期收到共 11 份建議書。計劃的諮詢委員會將評審這些建議書，並從中甄選最多四間服務機構，在全港 18 區推行計劃。諮詢委員會的組成載於附件 F。我們預計新一輪計劃將於二零一五年下半年開展。

² 資料來源：數字來自政府統計處在二零零四年發表有關 60 歲或以上人士在過去 12 個月使用互聯網的比率

³ 資料來源：臨時數字來自政府統計處在二零一四年進行的《主題性住戶統計調查》中有關 60 歲或以上人士在過去 12 個月使用互聯網的比率

⁴ 資料來源：數字來自政府統計處二零一一年人口普查中有關 60 歲或以上人士未受教育或只接受學前教育的比率

⁵ 根據社會福利署一份報告的資料，於二零一四年九月大約有 61 000 名長者居於院舍；根據政府統計處的人口統計數字，二零一四年 60 歲或以上的人口為 1 527 000 人

上網學習支援計劃

21. 我們繼續通過兩間推行機構，即香港小童群益會及有機上網，分別在香港的東部及西部推行「一家一網 e 學習」上網學習支援計劃(下稱「計劃」)，提供以下服務，以協助合資格家庭在家上網學習：

- (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) 免費提供技術及使用支援；以及
- (f) 免費就如何正確和安全使用互聯網提供輔導服務。

22. 隨着在二零一三年中期檢討後推出多項優化措施，計劃服務的使用情況持續改善。在二零一四至一五年度首九個月，計劃共提供了 51 000 次服務，與整個二零一三至一四年度所提供的服務總次數相若，其中購買寬頻上網服務及提供技術支援服務的次數，較二零一三至一四年度分別顯著增加 70% 及 84%。技術支援是使用比率最高的服務。計劃的表現摘要載於 **附件 G**。

23. 根據二零一四年十一月進行的電話訪問⁶結果顯示，76% 受訪者對計劃的滿意程度給予 4 分或以上(滿分為 5 分)，較二零一二年年底進行同類調查⁷時的 71.5% 為高。計劃亦有助縮窄低收入家庭與主流社羣家庭學生在使用資訊及通訊科技上的差距。根據最近調查結果顯示，自二零一零年推出上網費現金津貼計劃及二零一一年推出本計劃以來，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%⁸ 增至二零一四年的 96.4%⁹，與主流社羣家庭學生的比率大致相若。

24. 兩間推行機構在利用本身網絡接觸服務對象和提高成本效益方面，均取得良好定進展。在二零一四年年底，兩間推行機構合辦電腦捐贈活動，收集了 200 部全新電腦贈予有經濟困難的家庭。

⁶ 資料來源：珩峰市場研究有限公司在二零一四年年底進行的電話問卷調查

⁷ 資料來源：弘達有限公司在二零一二年年底進行的電話問卷調查

⁸ 資料來源：政策二十一有限公司在二零一零年年初進行的調查

⁹ 資料來源：臨時數字來自政府統計處在二零一四年六月至八月進行的《主題性住戶統計調查》

25. 在財政方面，截至二零一四年十二月三十一日，計劃的開支為 8,830 萬元。為購買電腦設備及寬頻服務提供分期付款所導致的潛在呆帳和壞帳累計款額為 754,108 元，約佔分期付款總額的 3.5%。兩間推行機構設有一套有系統的機制，以評估和追收拖欠款項。他們會向逾期供款的家庭發出催繳欠款通知。因應情況需要，社工會進行家訪，以了解有關家庭未能供款的原因，並研究是否需要向他們提供協助。

26. 由於計劃會在二零一六年八月完成五年之推行期，我們正籌備今年稍後進行另一次檢討，以根據計劃的成效、資訊科技教育的最新發展及低收入家庭學生的服務需求，考慮計劃的日後安排。

未來路向

27. 我們來年會繼續推行各項數碼共融措施，協助弱勢社羣善用資訊及通訊科技改善生活質素。為宣揚數碼共融，我們會在二零一五年四月二十四日為青少年舉辦名為「數碼共融 Let IT Play」的綜合表演晚會，作為「2015 國際 IT 匯」的閉幕典禮。該晚會將容納超過 1 000 位青年人，活動包括資訊科技互動遊戲、嘉許協助推行數碼共融計劃的義工，及歌手獻唱和機械人表演。我們已推出電台宣傳和圍繞數碼共融主題的網上遊戲，以提高公眾對數碼共融的認識，並鼓勵他們積極參與，共建發展蓬勃和共融的資訊社會。

徵詢意見

28. 請委員省覽以上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
二零一五年四月

「開發數碼共融流動應用程式資助計劃」諮詢委員會

主席：

副政府資訊科技總監(政策及數碼社會)

委員：

陳錦元先生, MH 康復諮詢委員會委員

張健輝先生, MH 香港復康聯會主席

鍾偉強博士 資訊及通訊科技專業人士

吳道義博士 資訊及通訊科技專業人士

陳家豪先生 資訊及通訊科技專業人士

勞工及福利局康復專員

政府資訊科技總監辦公室總系統經理(數碼共融)

政府資訊科技總監辦公室高級系統經理(策略發展)

秘書：

政府資訊科技總監辦公室高級系統經理(數碼共融)

首輪數碼共融流動應用程式(二零一二至一三年度)

流動應用程式	功能	相關 有需要 羣組人數	下載次數 (截至 二零一五年 三月十五日)	備註
精靈小耳朵粵語 語音辨別訓練 香港聾人福利 促進會	為聽障兒童而設 的粵語語音辨別 訓練教材套	1 300	868	<ul style="list-style-type: none"> • 提升學習興趣 • 增進學習效率 • 改善懶音
「智醒學」教材 發布平台 香港路德會社會 服務處	為訓練認知障礙 學童而設的教材 套及教材發布平 台	6 300	2 567	<ul style="list-style-type: none"> • 便利資源分享 • 提升訓練效率 • 加強認知障礙 兒童自理能力
社交故事一按通 香港耀能協會	為自閉症兒童提 供訓練社交技能 的教材套	5 200	8 315	<ul style="list-style-type: none"> • 提升學習效率 • 通過個人化功 能加強學習效 益 • 加強親子關係
芝麻開路 香港失明人 協進會	以聲音為視障人 士提供地理訊息 及室內設施資訊	174 800	1 125	<ul style="list-style-type: none"> • 榮獲香港資訊 及通訊科技獎 • 協助視障人士 更獨立地生活 • 促進社會共融
無障礙去街 Guide 香港傷殘青年 協會	提供為肢體殘障 人士而設的無障 礙旅遊指南，詳 述本港各旅遊景 點的無障礙設施	320 500	2 665	<ul style="list-style-type: none"> • 協助殘障人士 到處遊覽及融 入社區 • 更獨立地生活 • 促進社會共融
長青活動搜尋器 香港耆康老人 福利會	提供平台，協助 長者搜尋全港超 過 190 個長者中 心舉辦的活動	150 萬	6 103	<ul style="list-style-type: none"> • 促進長者與社 會的聯繫 • 為長者生活增 添姿彩
香港通 循道衛理楊震 社會服務處	為少數族裔人士 提供中文詞彙及 粵語發音服務	195 000	2 156	<ul style="list-style-type: none"> • 促進溝通及社 會共融 • 推動種族融和

次輪數碼共融流動應用程式(二零一四至一五年度)

流動應用程式	功能	相關有需要羣組人數	預計下載次數 (首 12 個月)
聰鳴語音工具箱 香港聾人福利促進會	為聽障人士提供評估和訓練語音能力的工具	1 300	1 000
HOPE 中文拆字遊戲 香港基督教女青年會	訓練患有讀寫障礙的兒童以拆字法認識中文字	26 000	2 000
基礎數學練習 心光盲人院暨學校	訓練視障學童基本數學技巧的教學工具	1 300	500
腦退化一按知 賽馬會耆智園	為患有認知障礙症人士提供認知訓練和迷失時尋求緊急協助的實用工具	103 400	10 000
手語通 香港聾人協進會	提供手語資料庫，以便聽障人士使用手機即時通訊程式時以手語溝通	155 200	2 000

採用無障礙網頁設計的法定及公營機構

1. 香港機場管理局
2. 香港中醫藥管理委員會
3. 華人廟宇委員會
4. 製衣業訓練局
5. 教師及校長專業發展委員會
6. 工程師註冊管理局
7. 平等機會委員會
8. 香港金融發展局
9. 魚類統營處
10. 香港應用科技研究院
11. 香港吸煙與健康委員會
12. 香港數碼港管理有限公司
13. 香港存款保障委員會
14. 香港教育城有限公司
15. 香港考試及評核局
16. 香港出口信用保險局
17. 香港互聯網註冊管理有限公司
18. 香港按揭證券有限公司
19. 香港印鈔有限公司
20. 香港生產力促進局
21. 香港科技園公司
22. 香港旅遊發展局
23. 九廣鐵路公司
24. 法律援助服務局
25. 立法會
26. 強制性公積金計劃管理局
27. 最低工資委員會
28. 香港鐵路有限公司
29. 職業性失聰補償管理局
30. 香港個人資料私隱專員公署
31. 規劃師註冊管理局
32. 肺塵埃沉着病補償基金委員會
33. 優質教育基金
34. 道路安全議會
35. 標準工時委員會
36. 旅遊業賠償基金管理委員會
37. 市區重建局
38. 蔬菜統營處
39. 西九文化區管理局

為院舍及「隱蔽」長者提供的數碼外展服務

推行機構	<ul style="list-style-type: none"> • 保良局 • 基督教香港信義會社會服務部 • 香港聖公會福利協會有限公司
推行期間	二零一四年三月至十二月
涵蓋地區	全港18區
已探訪的安老院數目	38間安老院
已服務的院舍長者人數	約1 000名院舍長者
已服務的「隱蔽」長者人數	約110名「隱蔽」長者
主要活動	<ul style="list-style-type: none"> • 長者／青年義工招募及培訓 • 義工探訪院舍及「隱蔽」長者 <ul style="list-style-type: none"> - 資訊及通訊科技認知工作坊 - 平板電腦及流動應用程式的示範及試用 - 上門提供使用資訊及通訊科技的個別培訓 - 免費借用流動裝置 • 巡迴街展 • 同樂日，並示範使用長者數碼產品 • 嘉許禮 • 問卷調查

「智醒長者計劃」諮詢委員會

主席：

副政府資訊科技總監(政策及數碼社會)

委員：

陳章明教授, BBS, JP

安老事務委員會主席

莫關雁卿博士, MH

香港復康會副主席

錢黃碧君女士

香港理工大學活齡學院總監

社會福利署總社會工作主任(資訊系統及科技)

政府資訊科技總監辦公室總系統經理(數碼共融)

秘書：

政府資訊科技總監辦公室高級系統經理(數碼共融)

上網學習支援計劃

1. 二零一四至一五年度服務進度（由推行機構提供）
（二零一四年四月一日至二零一四年十二月三十一日）

服務項目	個別推行機構 的主要表現指標 (二零一四年四月 至二零一五年三月)	截至二零一四年十二月三十一日 的進度		
		香港小童 群益會	有機 上網	總計
(A) 主要表現指標				
1. 自計劃推出後參與計劃的合資格家庭總數	≥ 51 000	52 214	46 800	99 014
2. 在上述期間新參與計劃的合資格家庭數目	≥ 7 000	6 364	6 755	13 119
3. 在上述期間曾使用服務的合資格家庭數目	≥ 9 000	5 109	8 069	13 178
4. 在上述期間首次使用服務的合資格家庭數目	≥ 3 000	2 706	4 743	7 449
5. 在上述期間向合資格家庭提供的服務總次數	≥ 25 000	27 103	24 338	51 441
(B) 其他指標				
6. 在上述期間向合資格家長及學生提供的培訓服務次數	不適用	8 107	8 428	16 535
7. 在上述期間提供的輔導服務次數	不適用	5 745	4 997	10 742
8. 在上述期間提供的技術支援次數	不適用	11 276	8 412	19 688
9. 在上述期間出售的電腦數目	不適用	660	538	1 198
10. 在上述期間出售的上網服務數目	不適用	1 262	1 936	3 198
11. 在上述期間每次服務的平均成本 ¹	不適用	286 元	392 元	336 元

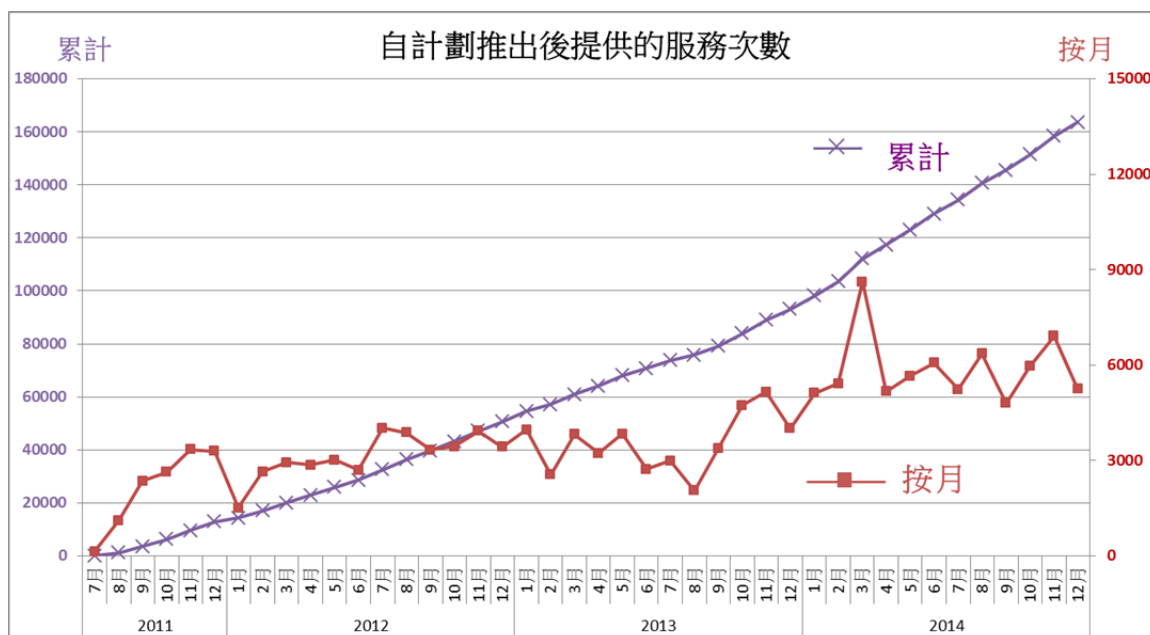
¹ 每次服務平均成本以總營運支出除以基本服務總次數計算。營運支出包括應付未付及應收未收的款項，但不包括設備開支，以及出售電腦設備及上網服務直接所得的收入。

2. 自計劃推出後的服務進度（由推行機構提供）
 （二零一一年七月十一日至二零一四年十二月三十一日）

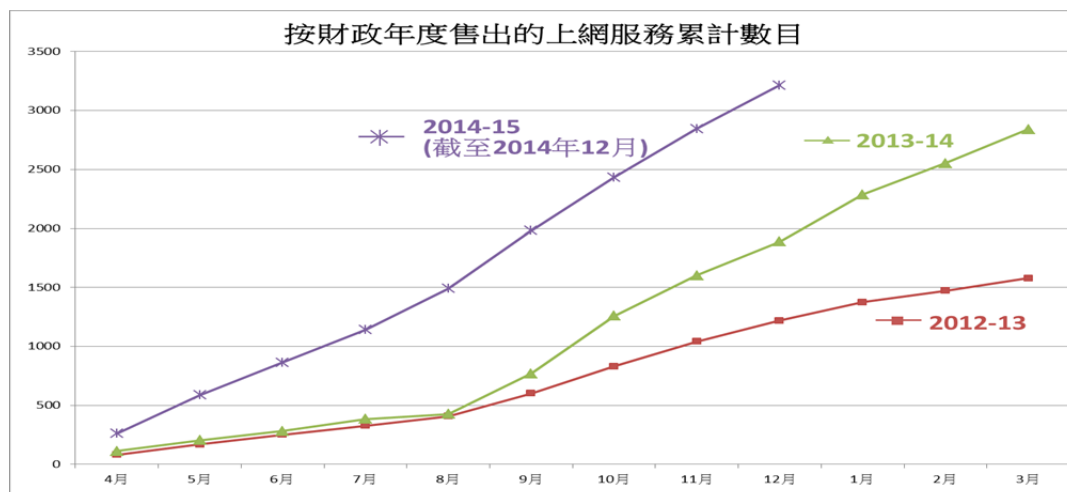
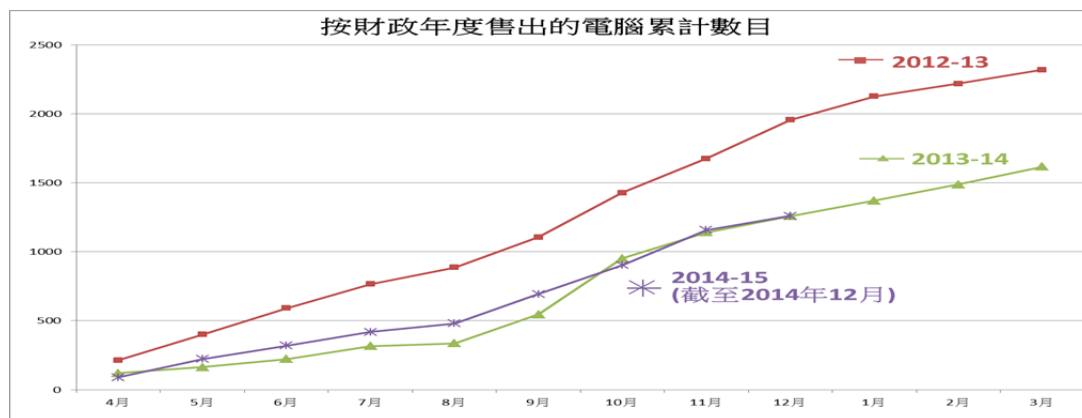
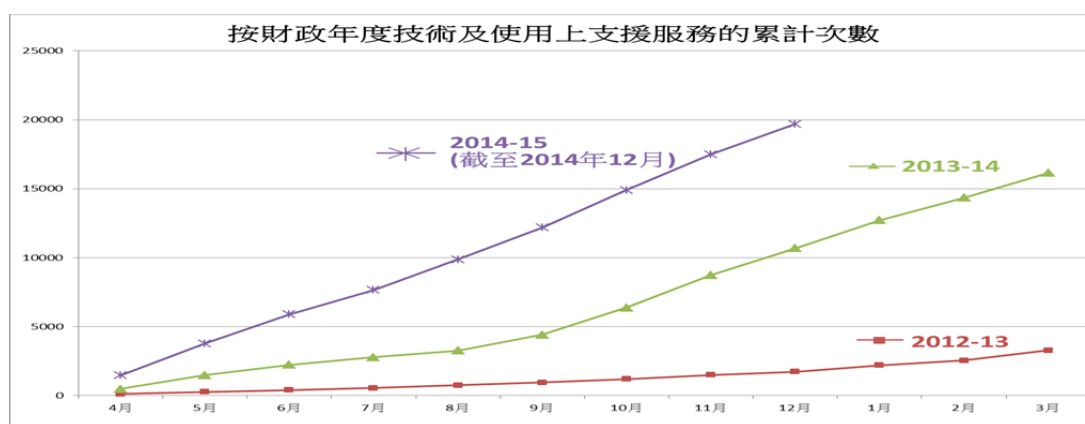
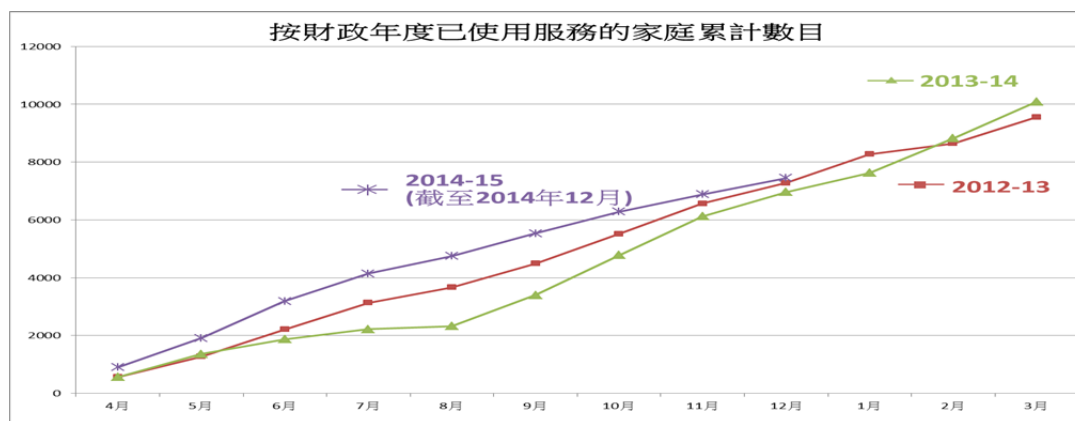
服務項目	截至二零一四年十二月三十一日的進度		
	香港小童 群益會/ 信息共融 基金會	有機上網	總計
1. 已參與計劃的合資格家庭總數	52 214	46 800	99 014
2. 已使用服務的合資格家庭數目	17 306	17 383	34 689
3. 已向合資格家長及學生提供的 培訓服務次數	35 929	28 903	64 832
4. 已提供的輔導服務次數	23 888	15 117	39 005
5. 已提供的技術支援服務次數	23 812	16 988	40 800
6. 已出售的電腦數目	4 844	4 288	9 132
7. 已出售的上網服務數目	3 190	6 263	9 453
8. 已提供的服務總次數	91 926	71 688	163 614
9. 推行機構營運開支淨值 (以現金計算)	4,410 萬元	4,310 萬元	8,720 萬元
10. 自計劃推出後每次服務的平均成本 ²	495 元	645 元	561 元

² 每次服務平均成本以總營運支出除以基本服務總次數計算。營運支出包括應付未付及應收未收的款項，但不包括設備開支，以及出售電腦設備及上網服務直接所得的收入。

3. 自計劃推出後服務使用量趨勢
(二零一一年七月十一日至二零一四年十二月三十一日)



4. 按財政年度的各類服務數字



5. 呆帳及壞帳款額(截至二零一四年十二月三十一日)

類別	有機上網	香港小童群益會 (由二零一三年 五月十九日開始)	信息共融基金會 (截至二零一三 年五月十八日)	總額
	(千港元)	(千港元)	(千港元)	(千港元)
分期付款總額	11,320	1,952	7,986	21,258
呆帳 ³ (A)	80	2	261	343
壞帳 ⁴ (B)	234	0	177	411
呆帳及壞帳 總額(A+B)	314 (2.8%)	2 (0.1%)	438 (5.5%)	754 (3.5%)

³ 呆帳指逾期欠供三個月或以上但尚未註銷的債項。

⁴ 壞帳指逾期欠供三個月或以上，並因無法聯絡債務人或債務人無意還款而經董事會與核數師批准註銷的債項。