

香港社會服務聯會
資訊科技資源中心

《2014 數碼 21 資訊科技策略 - 公眾諮詢》 意見書

簡介

1. 香港社會服務聯會資訊科技資源中心〔ITRC〕現就商務及經濟發展局於本年9月公佈的《2014 數碼 21 資訊科技策略 - 公眾諮詢》文件（下稱《諮詢文件》），作出回應。

總論

2. 過去十年，資訊科技的改進，大幅改變了市民的生活。無論在就業、教育、及社會經濟上都帶來新的機遇。香港在科技基礎設施方面亦站在世界前列，例如本港互聯網服務的連線速度、寬頻及流動電話普及率均屬全球最高之列。
3. 但另一方面，社會上仍有一群資訊科技上的弱勢群體，缺乏機會接觸及使用資訊科技，他們與主流大眾的距離日漸被拉遠。此「數碼鴻溝」的出現對現代社會發展及消滅貧窮構成重大障礙。
4. 此外，「數碼鴻溝」並不單是一個社會問題；事實上，聯合國信息社會世界高峰會議（United Nations World Summit on the Information Society）早於2003年，已在《日內瓦原則宣言》（下稱《宣言》）中確認每一個人都應共享信息社會，並在《宣言》中促請各國政府及持份者共同推動及建設以人為本的信息社會；而在2011年，聯合國人權理事會報告中，指互聯網大幅擴大個人享受表達自由權利，促進人權發展，協助社會、經濟及政治發展，推動人類整體進步，確認使用互聯網的權利等同人權。綜上所述，讓每一個市民有效使用資訊科技及互聯網，屬他們的基本權利，政府實有責任確保普羅市民（包括弱勢社群）能使用資訊科技及互聯網。
5. 故此我們認為，在透過嶄新科技推動經濟持續發展、建立平台、向公眾推廣電子服務使用，促進資訊及通訊科技產業發展之餘，必須在政策、措施及活動層面上，讓弱勢社群有機會全面接觸資訊科技，以避免弱勢社群進一步被邊緣化，保障他們使用資訊科技的權利。
6. 在促進「數碼共融」上，ITRC認為資訊科技策略必須兼顧不同弱勢社群在資訊科技方面的需要。《諮詢文件》中提到長者及殘疾人士使用電腦的比率分別只有20%及24.8%¹，遠較主流社群的比率90.8%²為低；在使用互聯網服務方面，低收入家庭中只有38.9%家中有

¹ 《諮詢文件》第25段

² 立法會 CB(1)1783/11-12(03)號文件

個人電腦接駁互聯網，亦遠低於全港家庭的平均值 91.7%³。我們認為政府除了要照顧不同弱勢社群的資訊科技需要外，更需要為長者、殘疾人士及低收入家庭此三個組群制定針對性的「數碼共融」措施，以讓他們能融入發展迅速的資訊社會。

7. 為上述各個群組制定「數碼共融」的策略時，應從他們不同的需要入手，包括：
 - 資訊科技的可達性 (ICT Access) — 包括可自由地使用電腦、流動裝置、互聯網服務、獲取無障礙的資訊等
 - 資訊科技的可用性 (ICT Usage) — 包括切合使用者的內容、應用程式、服務等
 - 資訊科技的知識及技術 (ICT Knowledge and Skills)

此外，我們留意到資訊科技上弱勢的一群，大多屬低收入群組，故此在考慮上述因素以外，亦應在「數碼共融」策略中加入經濟誘因。我們相信一個全面的資訊科技策略，必須考慮上述各項，才能確保每一位市民都能無障礙地享受資訊科技發展帶來的好處及積極投入資訊社會。

8. 事實上，我們相信不同的弱勢群體並不單是資訊科技的受眾；透過資訊科技，很多有特殊需要的人士其實亦可參與和貢獻資訊科技的發展，例如「2012 香港資訊及通訊科技獎：最佳數碼共融（傑出人士）獎」⁴的得獎者就包括長者及殘疾人士。他們的經歷證明，透過適切的資訊科技支援，長者及殘疾人士亦可為資訊社會作出貢獻，這亦切合《諮詢文件》提出發展資訊科技產業及培育資訊及通訊科技人才的目標⁵。
9. 至於在推動資訊科技教育及電子學習方面，我們認為第 7 段所述的各項要素同樣適用。要推動全面的電子學習，我們必須確保學童不論在課室、在家中，或在其他的學習環境裡，都可以方便及無障礙地使用電腦或流動裝置接通互聯網，以獲取各種的資訊及學習資源。

對《諮詢文件》內容的意見及具體建議

(一) 為弱勢社群的資訊科技使用情況訂立清晰具體的指標

10. 我們認同《諮詢文件》提出「智慧香港，智優生活」的概念；然而，要讓每一位都能夠透過善用資訊及通訊科技來改善生活，以達至「善用科技，提升潛能」的目標⁶，《諮詢文件》並沒有提出具體及明確的成效指標、策略和措施，確保上文第 6 段所述的不同群體能享受到「智慧香港，智優生活」的成果。

³ 立法會 CB(1)1783/11-12(03)號文件

⁴ 附件：「2012 香港資訊及通訊科技獎：最佳數碼共融獎」得獎項目及得獎者簡介

⁵ 《諮詢文件》第五章

⁶ 《諮詢文件》第 12 段

11. 首先《諮詢文件》第 25 段提及 2011 年長者及殘疾人士使用電腦的比率，但除此以外，當局並未有提出《2014 數碼 21 資訊科技策略》就長者及殘疾人士使用電腦及／或互聯網所訂下的任何指標。在缺乏相關的指標及評估下，社會各界根本難以評估《2014 數碼 21 資訊科技策略》在推動「數碼共融」方面的實際成效。
12. 除此以外，政府在《諮詢文件》第 25 段的數據乃取自研究機構「政策二十一」於 2011 年所作的有關研究（下稱「該項研究」）。政府分別在 2005、2008 及 2011 年委託有關機構進行該項研究，但當中存在幾個重要的問題。
13. 其一，該項研究並非定期進行，雖然在時間上該項研究是每三年進行一次，但事實上並沒有任何官方文件及政策就該項研究訂明定期進行的時間。
14. 其二，在資訊科技急速發展的年代，每三年才進行一次的研究根本未能為社會及政府當局提供最新及有用的數據，有礙評估政策成效及調整策略。
15. 其三，該項研究的數據與政府統計處每年進行的「主題性住戶統計調查」所得的數據有相異之處，例如政府在《諮詢文件》中引述該項研究，指長者使用電腦的比率為 20%；然而根據《主題性住戶統計調查第 50 號報告書》，在統計前 12 個月內曾使用個人電腦的 65 歲或以上人士只佔同齡群組的 15.8%。當局在《諮詢文件》中引用數據時並未有解釋引用的理據，亦未有參考每年由政府統計處定期進行以及有較大樣本⁷的《主題性住戶統計調查》數據。
16. 至於就低收入家庭使用電腦及／或互聯網方面，《諮詢文件》中隻字未提任何政策、措施、支援，亦沒有任何成效指標，我們對於當局在如此重要的策略文件中忽略低收入家庭的需要感到非常失望。
17. 《諮詢文件》提到，其中一項措施是為不同弱勢社群開發流動應用程式，以提供切合他們需要的內容及服務⁸；事實上本港的智能手機滲透率高達 63%⁹，不少政府或非政府開發的公共應用和服務都提供了流動應用程式／服務；然而當局並未考慮不同弱勢社群擁有及使用流動裝置／流動網絡服務的情況，當局在《諮詢文件》內提倡使用流動應用程式只空有概念，卻未就此提出任何的政策指標或實質措施支援弱勢社群接上流動網絡服務，令人遺憾。
18. ITRC 就上述第 8 至 15 段的情況，促請政府在《2014 數碼 21 資訊科技》中**制訂指標，以量度長者、殘疾人士及低收入家庭使用電腦及互聯網的情況**，而有關指標應清楚顯示政府對

⁷ 《主題性住戶統計調查第 50 號報告書》的成功受訪住戶為 10,100 個，而政策二十一於 2011 年進行的該項研究成功受訪者數目為 1,670 個。

⁸ 《諮詢文件》第 25 段

⁹ Google Inc. (2013). 《Our Mobile Planet：香港》

有關群體掌握資訊科技方面的承擔、路線及終極目標。同時，政府當局亦應盡早就不同社群（包括主流社群及弱勢群體）使用流動網絡的情況進行研究，並適時就弱勢群體使用流動網絡的情況制訂指標。

19. 另一方面，我們亦強烈建議政府就不同群體使用電腦及互聯網／流動網絡的情況每年進行研究，並考慮將該項研究合併入政府統計處每年進行的《主題性住戶統計調查》，以統一研究方法及整合一致的數據，定期向公眾發佈，以監察推動「數碼共融」方面的實況及政策成效。

(二) 為弱勢社群制定針對性的「數碼共融」策略及措施

20. 《諮詢文件》對於推動「數碼共融」方面的篇幅極少，相對於《2008年數碼21資訊科技策略》將「建立數碼共融的知識型社會」視為五個策略重點範疇之一，明顯較上一個資訊科技策略忽視弱勢社群的資訊科技需要。
21. 就《諮詢文件》僅有關於支援弱勢社群的篇幅中¹⁰，當局只提出「政府會繼續推行針對性的數碼共融措施，以消除數碼隔膜」、「我們會繼續透過更廣泛應用資訊及通訊科技，不斷提升弱勢社羣的生活質素，並協助他們融入資訊社會。」，並只重提現時正在推行的措施（例如推動無障礙網站、開發流動應用程式等），卻未有就弱勢社群使用資訊科技上所面對的困難（例如未能負擔電腦／輔助設備／流動裝置／互聯網服務、缺乏相關的知識及技能等）提出針對性的支援措施。
22. 根據政府資訊科技總監辦公室於2012年5月向立法會資訊科技及廣播事務委員會提交的「數碼共融進度報告」¹¹，2011年家中有可上網電腦的殘疾人士及長者所佔的百分比分別為56.6%及48.1%，懂得使用互聯網的殘疾人士及長者所佔的百分比更只有17.4%（兩個群組的百分比相同）。由此可見，以殘疾人士及長者為例，弱勢群體在使用資訊科技上所面對的困難主要是沒有電腦／互聯網可用及沒有相關的知識及技能。故此，即使在市場上有適合他們的無障礙資訊或流動應用程式，亦無助解決他們在資訊科技可達性（ICT Access）及知識／技能（ICT Knowledge and Skills）上的鴻溝。
23. 綜上所述，我們認為《諮詢文件》所提出的「數碼共融」措施根本未能針對弱勢社群的需要。ITRC認為當局應根據弱勢群體在使用資訊科技上所面對的困難作出針對性的支援。以下按不同的群體需要列舉建議的支援措施。
24. 在長者方面，他們使用資訊科技面對的主要困難是家中沒有電腦／互聯網，亦沒有相關的知識。正如上文第4段所述，政府有責任協助長者購置電腦／流動裝置及獲取互聯網服

¹⁰ 《諮詢文件》第25段

¹¹ 立法會 CB(1)1783/11-12(03)號文件

務，對於未能負擔有關開支的長者，政府應向他們發放購買電腦及上網費津貼，以保障他們使用資訊科技及互聯網的權利。另一方面，現時只有 17.4% 的長者懂得使用互聯網，政府必須透過不同的渠道例如公眾設施（例如圖書館）、非牟利機構（例如長者服務中心）及私營機構（例如私營安老院舍等）為長者提供更多的資訊科技培訓機會及技術支援，以使他們能「得物有所用」。

25. 在殘疾人士方面，他們遇到的困難和長者相類似，他們同樣難以支付電腦／流動裝置／輔助設備及互聯網服務的費用。ITRC 建議當局應透過「公共福利金計劃下」的「傷殘津貼」（包括普通及高額傷殘津貼），及勞工及福利局所發出的「殘疾人士登記證」向殘疾人士發放額外津貼以應付購置電腦／流動裝置／輔助設備及上網服務費用。此外，當局亦需要為殘疾人士提供更多的資訊科技培訓機會，協助他們獲得有關的知識及技能，以跨越知識／技能上的「數碼鴻溝」。我們亦建議當局設立恆常及專項撥款繼續推動無障礙網頁（尤其在私營界別）／流動應用程式的開發，讓有特殊需要的群體能夠無障礙地獲取更多的網絡資訊及服務，並就上述措施訂立長遠目標及具體執行計劃，以讓公眾持續監察有關政策的成效。
26. 至於低收入家庭方面，月入低於\$10,000 的家庭中只有 38.9% 家中有個人電腦接駁互聯網，遠低於全港家庭的平均值 78.6%¹²。然而，正如上文第 16 段所述，《諮詢文件》並沒有提出任何措施協助貧窮的家庭獲得電腦／流動裝置及互聯網服務。我們促請政府參考「上網學習支援計劃」的模式，以資助、提供優惠價格及免息分期的方式，協助低收入家庭（不限於家中有學童的家庭）獲得電腦／流動裝置及互聯網服務；此支援服務亦可推展至惠及長者及殘疾人士。政府亦應向所有綜援家庭發放購買電腦／流動裝置及上網費津貼／補助金，以反映使用互聯網服務為家庭必須及實際的生活開支需要；長遠而言，當局應將電腦／流動裝置及上網費用納入綜援標準金額¹³。

(三) 讓弱勢社群參與制定「數碼共融」策略及措施

27. 綜觀《諮詢文件》全文，對於弱勢社群在使用資訊科技上的關注非常不足，而所提出極為有限的策略及措施亦未能針對個別群體的資訊科技需要。
28. 我們希望政府當局在制訂資訊科技策略時應充份聽取不同弱勢群體的意見，並在政策制定的過程／組織架構及推動／執行上讓不同弱勢群體及相關的服務機構有所參與，例如在「數碼 21 資訊科技策略諮詢委員會」及其轄下的「數碼共融專責小組」加入來自不同弱勢社群的代表。我們相信讓不同弱勢群體參與制訂資訊科技策略及「數碼共融」的政策，才能讓政府制訂的措施更切合他們的需要。

¹² 香港特別行政區政府統計處(2013).《主題性住戶統計調查第 50 號報告書》

¹³ 現時綜援制度的標準金額，是以政府於 1996 年進行的基本生活需要及住戶開支統計調查結果作基礎，按社援物價指數調整以維持綜援金購買力。由於 1996 年制定基本生活需要時，電腦／流動裝置以及上網仍不是生活必須品，所以綜援金額的計算一直並不包括電腦／流動裝置及上網項目的開支。

(四) 全面落實推動資訊科技教育及電子學習

29. ITRC 樂見政府在《諮詢文件》中建議為所有官立及資助學校提供 Wi-Fi 無線上網服務¹⁴。我們相信透過此措施，可使學生更容易及方便地在校園及課室內接上互聯網，發揮電子學習最大的效益。
30. 另一方面，當局提出建議將程式編製納入基礎教育，以培育學生的邏輯思維及令他們更熟習於利用資訊及通訊科技¹⁵。我們認為程式編製並非資訊科技教育的重點，更不是培育本地資訊科技人才唯一的技能要求，其他的資訊科技知識，例如網絡建構、通訊協議及技術等等亦應被納入資訊科技教育的涵蓋範圍內，以為有志投身資訊科技產業的學生提供更全面的知識裝備。除此以外，在基礎教育中所教授的資訊科技知識亦應以業界廣泛採用的技術標準為依歸，摒棄過時的課程內容，務求與專上教育課程及業界需求接軌。

(五) 總結

31. 綜觀《諮詢文件》全文，我們發現有關文件並未能為「數碼共融」提出有前瞻性的政策及策略，更明顯忽略平等使用數碼科技的基本人權訴求。與以往的政策文件比較，此份《諮詢文件》的單薄及退步更顯得與香港高速發展的資訊數碼世界格格不入。我們期望此並非政府對弱勢社群的特意忽視，而只是在制定文件時的一時疏忽。ITRC 促請政府當局在制訂最終策略前能聽取不同弱勢群體的意見，讓他們參與其中，並就整體目標、政策及措施上有一符合不同弱勢社群需要且具方向性及可量度指標的《2014 數碼 21 資訊科技策略》，而絕非停留在存點清貨式、回應式部門計劃作為未來指導文件。
32. ITRC 歡迎政府就《2014 數碼 21 資訊科技策略》再進行深入討論，並願意協助政府聯繫提供弱勢社群服務的社會服務機構及自助組織進行對話，以制定一個符合社會現況的「數碼共融」策略，使社會整體及每一個市民皆能享受「智慧香港，智優生活」的成果。

¹⁴ 《諮詢文件》第 21-22 段

¹⁵ 《諮詢文件》第 23-24 段