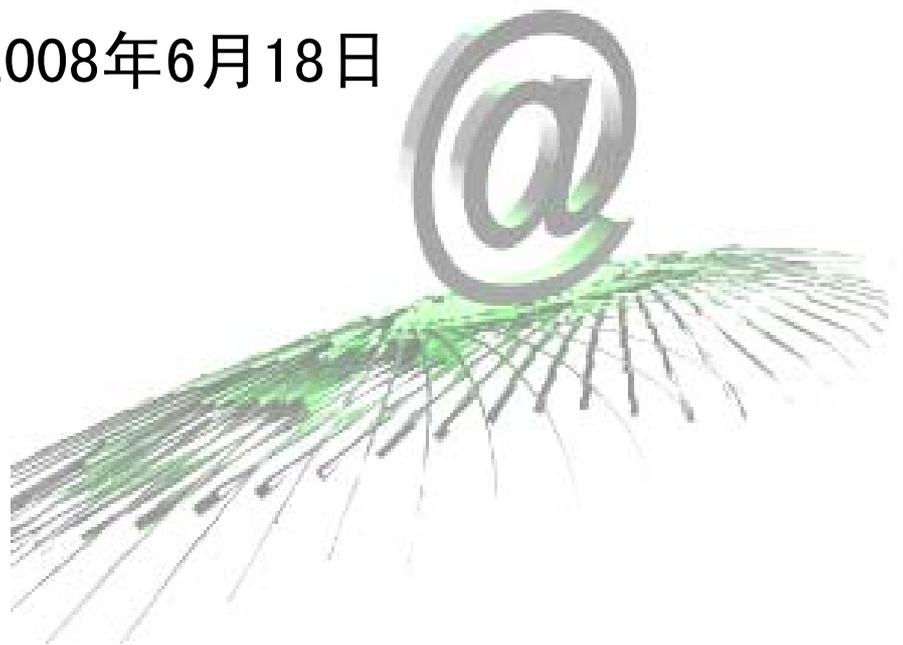


資訊及通訊科技政策研究報告：  
電子政府與良好管治

公共專業聯盟  
2008年6月18日



# 電子政府與良好管治

## 研究報告

### I. 背景

1. 建設電子政府，讓所有市民更易接觸政府，政府則為市民提供真正的互動服務，改變單向的資訊發放及提供下載資料服務模式，是提升政府管治水平，以及公眾參與程度的關鍵要素。
2. 把電子政府的涵蓋範圍擴及社會各個層面，及把資訊及通訊科技的應用提升到更高水平，這將有助消滅數碼隔膜，及顯示政府關愛陷於無形隔閡的「數碼弱勢群體」。
3. 雖然香港繼續在多個國際資訊及通訊科技指標中名列前茅，<sup>1</sup>可是我們不能自滿，因為「電子商貿準備程度」(e-readiness)的定義是不斷更新的。經濟學人研究組(Economist Intelligence Unit)最近在評定全球的「電子商貿準備程度」的準則時強調，不能單純考慮電腦數目、寬頻連接情況、及固網電話數目而已，<sup>2</sup>並指出寬頻住戶對費用承擔能力較滲透率更為重要。

### II. 政策建議的基本原則

1. 透過更廣泛地應用資訊及通訊科技及更優良的電子接駁聯繫，來提升政府的服務水平，以至政府整體管治水平。
2. 採取齊頭並進策略，在推動電子政府的同時，兼顧解決數碼隔膜問題。
3. 特區政府在制訂新的資訊及通訊科技策略時，宜考慮經濟學人研究組有關「電子商貿準備程度」的最新定義，涉及「提升市民應用資訊科技的能力、商業制度及法律架構的透明度、以至政府鼓勵數碼技術應用的方面的承擔」等方面。<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> 國際電訊聯盟在“2007年數碼機會指數”(2007 Digital Opportunities Index)，把香港排在全球第三位。在經濟學人研究組(Economist Intelligence Unit)的2007電子商貿準備程度排名(2007 e-Readiness Rankings)，香港的排名亦由2006年的第十位至2007年的第四位。

<sup>2</sup> <[http://www.eiu.com/site\\_info.asp?info\\_name=eiu\\_2007\\_e\\_readiness\\_rankings&rf=0](http://www.eiu.com/site_info.asp?info_name=eiu_2007_e_readiness_rankings&rf=0)>。

<sup>3</sup> <[http://www.eiu.com/site\\_info.asp?info\\_name=eiu\\_2007\\_e\\_readiness\\_rankings&rf=0](http://www.eiu.com/site_info.asp?info_name=eiu_2007_e_readiness_rankings&rf=0)>。

4. 鼓勵及推動資訊及通訊科技的發展踏上新的台階，使香港成爲一個極富數碼生活姿采的世界級城市。

### III. 電子政府

#### A. 政府網站功能由電子資訊的提供及下載，轉化爲網上電子服務及網上公眾參與

##### 1. 現況

##### a. 電子政府服務數量有限

- i. 特區政府的入門網站([www.gov.hk/en/about/os\\_residents.htm](http://www.gov.hk/en/about/os_residents.htm))扮演「政府對市民」(G2C； Government-to-Citizen)服務平台的角色，提供的服務包括：發放資訊、電子表格、電子付款、電子投訴／電子查詢、電子購物／電子訂票及電子服務等。在這些服務中，55%是單向的資料發佈。<sup>4</sup>至於政策局及部門的網站，大部份只發佈資訊或提供資料下載，並不直接提供服務。該入門網站實際上只有單向溝通模式，沒有電子媒介「以服務爲先」的意識。
- ii. 大部份政府部門接受電話查詢，與市民直接接觸，但網上沒有類似的服務。

##### b. 缺乏綜合性政府服務

- i. 特區政府的入門網站經改革後，按4類對象提供服務，他們分別是：本地居民、商務及貿易、非本地居民及青少年。特區政府意識到不同使用者會對網站有不同要求。可是，這種分類方法仍未能提供有效的綜合電子政府服務。另一方面，各個政府部門會要求使用者採用一套新的使用者姓名及登入密碼。本港的電子政府的規劃顯然有別於主流模式，其實很多海外國家已採取單一戶口便能使用多個部門的服務。
- ii. 特區政府雖然宣稱已有約1200種政府服務可以透過電子形式提供服務，<sup>5</sup>實

---

<sup>4</sup> 請參看<[http://www.gov.hk/en/about/os\\_residents.htm](http://www.gov.hk/en/about/os_residents.htm)>.

<sup>5</sup> 〈推行「數碼21」資訊科技策略及電子政府計劃的最新進展〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會討論文件，立法會CB(1)2034/06-07(03)號文件，2007年7月9日，第7頁，

實際上只有 86 種服務載列於政府入門網站。<sup>6</sup>社會人士需登入不同部門的網站才能取得相關服務，故此政府應在政府入門網站的「網上服務」欄目中提供詳盡的網上服務清單。

- iii. 按照目前的設計，下載電子表格與提交電子表格兩者是分開處理的，並無配套安排，這是特區政府電子服務缺乏整全觀念的另一明證。雖然特區政府表示，「超過 95% 政府表格(約 2 500 份)存放於『政府表格』欄目及/或各部門網站，」<sup>7</sup> 在「政府表格」欄目找到的 2043 張表格中，只有 419 張可透過電子方式繳交，也就是說，約 80% 的表格需先列印填妥後以傳統方式遞交。再者，部份表格只儲存於個別政策局及部門的網站，還有約 450 張表格未能在「政府表格」網站找到呢！「政府表格」欄目應儘快備齊所有政府表格。
- iv 特區政府應認真對待入門網站是否方便使用的問題。實證研究顯示，考慮改善政府入門網站使用上的方便程度時，應從研究及設計兩方面入手。<sup>8</sup>目前政府網站是按政策範疇把電子服務分類，市民大眾在尋找所需服務時會有若干程度的困難。政府入門網站須從提升用家經驗的角度改善瀏覽、搜尋及個人化方面的設計。

## 2. 建議方案

### a. 一個綜合而且提供全套服務的入門網站

- i. 個別政府部門的電子服務相當出色，好像稅務局的「稅務易」及「物業電子印花」服務透過一個網站，讓已登記用戶使用一系列的電子服務辦理薪俸稅及印花稅的相關事宜，包括填寫報稅表、繳交稅款、查閱繳稅紀錄及所需繳付的稅款、計算稅款等（參看 [www.gov.hk/etax](http://www.gov.hk/etax)）。稅務局的例子可供改革其他政府服務時參考。
- ii. 特區政府在改革電子服務時應秉持真誠的「顧客為本」原則，按此原則廣泛採用先進的資訊及通訊科技技術。
- iii. 特區政府應擴充政府入門網站，使成爲一個可以提供所有政府電子服務的「一站式」網站。政府網站應修正目前只負責發放資訊的角色，讓用家獲得初步資訊後可以進一步直接處理有關事宜。若然如此，網站瀏覽者可以透

---

<<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/english/panels/itb/papers/itb0115cb1-670-3e.pdf>>。

<sup>6</sup> <[http://www.gov.hk/en/about/os\\_residents.htm](http://www.gov.hk/en/about/os_residents.htm)>

<sup>7</sup> <<http://www.info.gov.hk/forms/>>

<sup>8</sup> “Designing Government Portal Navigation Around Citizens’ Need” (2006), in M.A. Wimmer et al. (Eds.): EGOV 2006, LNCS 4084, pp.162-173, 2006.

過政府網站處理以下範疇的事宜：

- 電子投訴/電子申報；
- 電子申請/ 電子登記/電子更新；
- 電子查詢；
- 電子付款/電子預約；及
- 提交電子表格。

b. 從「一人多戶口」改變為「一人一戶口」，使用多種服務

- i. 為了提供更方便的使用環境，特區政府在規劃政府服務系統時，宜納入容許使用者建立個人化「電子戶口」的構思，使市民持有單一戶口便可使用多種政府服務，有關系統更應配備卓越的保安系統，適應不同服務的安全需要。
- ii. 每個用家及商戶更可以因應個別的需要設定「我的政府」(MyGov) 版面，辦法是從政府的整體服務及資訊中抽取所需部份置於個人版面之上。有些國家已利用了 web2.0 技術讓網民自選一個個人化的網上環境與政府溝通。英國政府的“directgov”網站及“eCitizen”網站，以及新加坡政府的“Singpass”個人戶口都極具參考價值；後者提供單一戶口及個人化戶口服務，尤其值得注意。

英國政府開設了一個名為“Directgov”的一站式服務網站，當點擊進入“Do it online”一欄後，登入者可以與政府直接處理相關事務、提交表格及登入其他相關網站。網上提供的政府服務分成十大類別：罪案、審判及法律；教育與學習；就業；環境與更綠化生活；政府、公民與權利；健康與福祉；家庭與社區；金錢、納稅與利潤；駕駛；及旅遊於交通。當點擊進入前述欄目後，更細緻的服務將會呈現眼前供登入者揀選。該網站更針對不同社群的需要，例如年輕人、海外英國人、願意做捐獻或參與社會服務的人、傷殘人士、50歲以上及父母等，提供相關資訊。

新加坡公民可申請一個名為「SingPass」的戶口（Singapore Personal Access，意指「星加坡個人登入戶口」），讓國民可以透過一個戶口使用政府服務。戶口持有人會獲發給一個使用者名稱及通行密碼。舉例來說，透過「SingPass」

可是使用的服務包括：變賣「經濟轉型」(Economic Restructuring Shares) 股份、查閱中央公積金的戶口結餘、辦理公司註冊、申報個人入息稅，及其他 eCitizen 網上服務 ([www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg))。

馬來西亞政府也設立了專門網頁方便國民使用電子服務。辦妥登記手續的人可以把該網頁進行個人化設定，以滿足個人的需要及選擇。該專門網頁提供的服務還包括：

“**My Favourite Links**”(我的最愛連結)分為兩部份：“**Government Links**”(政府連結)及“**Online Services Links**”(網上服務連結)，載列了一系列的政府網站及網上服務，供市民拖移 (**drag-and-drop**)至個人網頁使用。

“**My Online Transactions**”(我的網上交易)列出使用者在過去 6 個月的網上交易記錄，以便參考。

“**My eDocuments**”(我的電子文件)容許直接上載儲存檔案(例如：身份證副本、護照格式的照片等)於「我的政府」網頁，這些資料都是向網上政府機關辦理手續時經常使用的身份證明文件。

“**Messaging Center**”(信息中心)讓登記用戶收發郵件與政府部門機關溝通交涉。

“**Community Services**”(社區服務)提供電子途徑訂購政府服務及以電子媒介溝通服務。

“**Alert Services**”(提醒服務)會向訂購服務者發出電子警示，通知郵箱有新的電郵，或告知有新的網上服務。<sup>9</sup>

- iii. 透過單一的登入戶口，市民或商戶可以利用一個一致的、方便的介面取得政府服務，不再需要為不同的服務記憶不同的帳戶和密碼。我們還認為政府須就政府服務的電子戶口提供一套完備的保安系統，辦法是實施多層次的登入管制，例如使用低機密性的服務如查詢或預約圖書，只需要輸入通行密碼(PIN)便可，若進行機密程度高的電子交易時，便需要進行雙重認證(**two-factor authentication**)，用家需即時輸入電子證書或以短訊(SMS)傳輸的一次性密碼進行第二次身份確認。
- iv. 我們建議的電子戶口可以提供類似馬來西亞政府網站的「**My eDocuments**」(我的電子文件)服務，市民用戶可以預先選擇在個人戶口儲存那些常用

<sup>9</sup> <<http://www.gov.my/MyGov/BI/Registration/WhyRegister>>.

的、由政府發出的證件，例如身份證、駕駛執照、公開考試成績等。若事前已作安排，戶口持有人在辦理電子申請、提交電子表格時，只需簡單的點選有關文件轉發指定部門便可。當然，有關資料的保安及接觸管制必須有一套程序，例如加密、雙重認證等。

- v. 政府擬推行的「統一身分管理架構」仍處於籌劃階段，希望能加速進行，並優先應用於新的和最多用戶使用的電子服務。

#### c. 以用家為本，重新設計政府入門網站

- i. 目前，特區政府提供的電子服務已編列為一個索引，問題是使用起來相當紊亂累贅。改良的方法可參考新加坡政府網站的做法，為不同範疇的電子服務設立較小的專門網站，以便檢索。
- ii. 政府網站必須做到「方便用家」。政府電子服務按政策範疇歸類的做法並不理想，應該從用家登入網站的目的重新把電子服務分類，也就是作按服務功能分類，例如電子投訴/電子申報；電子查詢；電子申請/ 電子登記/電子更新；電子預約；電子付款；電子信息；電子交易；電子訂購；電子購票等。
- iii. 特區政府也應容許設立個人化戶口者選擇儲存政府發出的個人證件文件於戶口內，以簡化電子申請手續。（參看 III. A. 2. b. iv 段）
- iv. 政府網站應更易於瀏覽及使用（例如提供多種語言的旁述以滿足社會不同族群的需要），政府須提供更多有用的內容，盡量發揮網站的作用。
  - 舉例來說，博物館的「虛擬導遊」可以提高教與學的效果；旅遊景區的「虛擬導遊」可以向遊客推介香港；政府部門（例如：中小企支援與諮詢中心）所舉辦的講座的串流版本，可以讓不能出席活動人士重溫內容，盡用資源。
  - 以電子格式提供所有政府表格，並容許所有表格以電子方式提交。

#### d. 建立電子溝通渠道，促進 24 小時政府的運作模式

- i. 很多政策局及部門的網頁都提供了聯絡電話方便市民查詢，例如工業貿易署的電話表便涵蓋轄下每一項服務<sup>10</sup>。問題是電話查詢服務受制於上下班時間，因此政府在提供電話表之餘，宜提供電郵地址及網上查詢表格。這樣的話，市民可以在任何時間聯絡政府部門，不再受政府上下班時間的限

---

<sup>10</sup> <<http://www.tid.gov.hk/english/aboutus/tel/tel.html>>.

制。

## B. 電子公民參與

### 1. 現況

- a. 決策過程廣邀社會各界參與，對民主的壯大及健康發展致為重要。電子公眾參與有助發掘社會上值得關注的問題，提升市民對政府的信任及滿意程度，降低政府機關組織的營運成本，及提升風險管理的能力。再者，新一代年輕人對於利用網上平台與政府溝通接觸，更感自然及揮灑自如。
- b. 然而，特區政府在回應公民社會以至整體社會對更大程度參與、互動制定公共政策的訴求，反應遲緩。政府的態度同樣反映於電子政府的相關決策中，政府網站尚沒有一套完整的策略，處理公眾參與的問題。

### 2. 建議方案

- a. 特區政府應致力促進電子公眾參與，並視之為本港邁向民主路線圖的重要組成部份。政府應加大力度，透過電子媒介強化公眾參與。
- b. 政府若能善用資訊及通訊科技平台，可以成立一個涵蓋所有政策範疇、兼具諮詢及讓公眾參與功能的「一站式」網站。該網站平台同步公佈諮詢文件，使市民易於知悉有關諮詢的情況並及時作出回應。
- c. 特區政府可以擴大「公共事務論壇」，讓所有市民參與；或另設一個更具民意基礎的議政論壇。「公共事務論壇」由 500 人組成，成員多具中產背景，其意見的廣泛性和代表性一直備受咎病；此外，政府官員鮮有回應，對論壇意見的重視程度備受質疑。<sup>11</sup>特區政府可參考“Reach”——新加坡政府的「一站式」公眾諮詢及接觸的網站。

“Reach”網站由新加坡政府內的回應小組（Feedback Unit）設立，是「一站式」公眾諮詢及接觸的網上平台，旨在搜集市民對公共政策及問題的意見。該網站容許網民在網上討論區提出問題，並作為提供所有諮詢文件電子版本，及進行網上民意調查。

<sup>11</sup> 明報，2005 年 5 月 13 日，第 A11 頁。

- d. 透過「一站式」諮詢網站提供「電子抗議」渠道。讓市民可以透過電子戶口舉報公共服務中的錯失或行政失當問題。英國政府的“Petition to the Prime Minister”（向首相請願）網站提供了有用的參考([petitions.pm.gov.uk](http://petitions.pm.gov.uk))。

英國首相府設有“Petition to the Prime Minister”（向首相請願）網站，任何符合基本條件的市民、慈善團體、抗議組織均可以利用該網站向首相直接請願。自 2006 年 10 月成立以來，該網站共接受了超過 29,000 次請願行動，當中 8,500 次以上仍在進行中，容許繼續加入簽署，超過 6,000 個請願行動則已經完結。這些請願行動共收集了 580 萬個簽名，他們來自超過 390 萬個電郵地址。（[petitions.pm.gov.uk](http://petitions.pm.gov.uk)）。

- e. 電子政府服務中的 web 2.0 拖移功能，可以讓電子公眾參與工具拖移至個人網頁。
- f. 新的網站設計除了要提供政策局及政府部門的電郵地址，更要提供網誌、網上電郵或即時通訊等通訊管道，讓市民與負責官員直接互動溝通。
- g. 爲了讓研究人員、學生，及社會大眾能夠以方便簡單的途徑獲取政府資訊，特區政府宜把已公開的政府文件數碼化，並提供「一站式」的政府文件檢索系統。該系統的設計可參考立法會的「個別政策事宜資料庫」。  
(<http://www.legco.gov.hk/database/chinese/full.htm>).

## C. 電子採購

1. 政府的資料顯示，政府電子採購計畫的進度相當緩慢。根據電子採購試驗計畫的規劃，電子採購功能將會在 2008 年至 2009 年 6 月首先在 3 個政府部門試行，在計畫全面落實的 6 個月後進行檢討。<sup>12</sup> 因此，電子採購計畫的政府所有部門實施的時間不會早於 2010 年。我們認為特區政府應加快推行電子採購計畫，並利用互聯網提供更多的電子化採購服務。

## V. 消除數碼隔膜

---

<sup>12</sup> 〈推行「數碼 21」資訊科技策略及電子政府計劃的最新進展〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會討論文件，立法會 CB(1)2034/06-07(03)號文件，2007 年 7 月 9 日，  
<<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/english/panels/itb/papers/itb0115cb1-670-3e.pdf>>。

## A. 現況 – 研究再研究，拖延再拖延

1. 消除數碼隔膜被列作促進社會融合的政策措施之一，已有頗長時間，可是進展強差人意，大量時間及精力花在研究方面，卻沒有把研究成果轉化為政策措施。特區政府委聘香港大學研究隊伍進行了一項為期一年的研究，有關研究已經完成，並提出了「綜合數碼共融指數」。可是，特區政府在2007年再度委聘港大進行另一項研究，探討阻礙弱勢社群更廣泛使用資訊及通訊科技所面對的困難，研究成果及建議交由一個專責小組，制定數碼共融的策略及具體措施。<sup>13</sup>
2. 但是這個期待已久的專責小組至今仍未成立。2007年1月，特區政府通知立法會「數碼共融專責小組」將於年內成立。<sup>14</sup> 2007年7月，特區政府仍維持於年內成立該專責小組的說法，只是成立時間會延至年底。<sup>15</sup> 至2007年12月，特區政府再一次把該小組的成立時間延遲至2008年初，並謂該小組除了參考本地研究成果之外，更會參考其他國際指標。<sup>16</sup> 今年的首季已經過去，特區政府仍未有任何跡象成立這個專責小組。
3. 縱使供香港普羅大眾使用的資訊及通訊科技設施處於世界領先地位，而且價錢便宜，<sup>17</sup> 但為數碼弱勢社群提供的資訊及通訊科技設施、提高他們應用資訊及通訊科技方面的知識、及使他們樂意利用資訊及通訊科技改善生活質素等方面的表現，仍相當落後。前述的「綜合數碼共融指數」指出，長者是數碼共融問題中最弱勢的群體，其次是傷殘人士，35至39歲小學教育程度以下的負責料理家務的婦女。單親父母、新來港人士及低收入家庭的孩子，在應用數碼科技方面同樣處於不利位置，分別排在第4、第5及第6位。
4. 其實，香港大學研究組在2007年中提交的研究成果中，已初步指出數碼弱勢社群應用資訊及通訊科技的問題，包括：
  - 長者：「缺乏資訊和通訊科技的知識」和「使用電腦的機會仍然是一個

---

<sup>13</sup> 同上。

<sup>14</sup> 〈推行「數碼21」資訊科技策略及電子政府計劃的最新進展〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會討論文件，立法會CB(1)2034/06-07(03)號文件，2007年1月15日，  
<<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/english/panels/itb/papers/itb0115cb1-670-3e.pdf>>

<sup>15</sup> 〈推行「數碼21」資訊科技策略及電子政府計劃的最新進展〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會討論文件，立法會CB(1)2034/06-07(03)號文件，2007年7月9日，  
<<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/english/panels/itb/papers/itb0115cb1-670-3e.pdf>>。

<sup>16</sup> 〈建立數碼共融的社會〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會討論文件，立法會(LC CB(1) 441/07-08(01) 號文件，2007年12月。

<sup>17</sup> 國際電訊聯盟在“2007年數碼機會指數”，在全球180個經濟體系，把香港排在全球第三位。〈建立數碼共融的社會〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會討論文件，立法會(LC CB(1) 441/07-08(01) 號文件，2007年12月。

問題」；<sup>18</sup>

- 學生：公共圖書館的電腦不敷應用；<sup>19</sup>
  - 部份學生「無法負擔互聯網服務月費及軟件開支」，亦有學生在電腦保養及維修上遇到困難。<sup>20</sup>
5. 根據有關研究成果，特區政府識別出 6 類人士在接觸及使用資訊及通訊科技的機會明顯不足，包括：長者、傷殘人士或長期病患者，婦女料理家務者、單親父母、新來港人士及低收入家庭的孩子。特區政府把這 6 類人士面對的數碼隔膜概括為 3 大類：「使用機會上的隔膜」(access divide；意指在日常生活中接觸到資訊科技及通訊器材及藉以聯繫外界上面對的困難)、 「應用上的隔膜」(usage divide；意指掌握資訊科技器材使用面對的困難) 及「用以提升生活質素上的隔膜」(usage quality divide；意指利用資訊及通訊科技改善生活質素上面對的困難)。<sup>21</sup>
  6. 鑒於香港在「2007 電子商貿準備程度指數」的表現明顯優於往年，加上預期特區政府會進一步改善為商界提供的電子服務，前述 6 類數碼弱勢群體在使用電子化服務時面對的困難會有所增加。可是，政府在處理「應用上的隔膜」及「用以提升生活質素上的隔膜」方面所作的努力，卻遠遠落後於資訊科技硬件方面的發展。
  7. 我們估計香港大學的研究成果其實包括一些應對數碼隔膜的方法，特區政府理應盡快考慮落實部份建議，這較等待成立專責小組，然後再等新一輪研究成果才採取行動的做法，明智得多。

## B. 建議方案

### 1. 原則

- a. 資訊及通訊科技的使用愈普及，數碼弱勢社群被排斥的感覺愈強，他們使

---

<sup>18</sup> 〈建立數碼共融的社會〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會資料文件，立法會 CB(1)441/07-08(01)號文件，2007 年 12 月。

<<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/chinese/panels/itb/papers/itb0709cb1-441-1-c.pdf>>.

<sup>19</sup> 〈推行「數碼 21」資訊科技策略及電子政府計劃的最新進展〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會討論文件，立法會 CB(1)2034/06-07(03)號文件，2007 年 7 月 9 日，<<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/english/panels/itb/papers/itb0115cb1-670-3e.pdf>>.

<sup>20</sup> 〈推行「數碼 21」資訊科技策略及電子政府計劃的最新進展〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會討論文件，立法會 CB(1)2034/06-07(03)號文件，2007 年 7 月 9 日，<<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/english/panels/itb/papers/itb0115cb1-670-3e.pdf>>.

<sup>21</sup> “Speech by FS at International Telecommunication Union TELECOM WORLD 2006 Forum (English only),” Press Release of the Government, 4 December 2006, <<http://www.info.gov.hk/gia/general/200612/04/P200612040122.htm>>

用資訊及通訊科技的動力愈受打擊。故此，推動資訊及通訊科技的應用與普及時，必須確保弱勢社群使用資訊及通訊科技的機會不會受損。

- b. 必須制定具針對性的措施，以照顧前述 6 類數碼弱勢社群在應用資訊及通訊科技方面的需要。更重要的是，政策的首要目標應放在改善生活質素，而非提升資訊及通訊科技的認知水平。

## 2. 個人電腦及互聯網以外的選項

- a. **開拓提供電子政府服務的新渠道**：打破只有個人電腦及互聯網才是資訊及通訊科技器材的「傳統」心態，電話及數碼電視在可預見的將會成為資訊及通訊科技的重要器材。在未來的日子裡，電話及電視的作用會愈形重要，原因是他們已成為本港家庭必備的電器，間接使資訊及通訊科技基建進入每家每戶，例如，光纖電線已經逐步鋪開，很多家庭聯繫上外面的電子世界。引進新的數碼器材相信可以幫助弱勢家庭實現「電子接駁外聯」（e-connectivity）。
- b. **新機遇 1 – 透過視像電話提供多媒體服務**：具顯示屏的電話可作為新的政府服務平台。電話的顯示屏提供影像，加上話音，即使是長者或低學歷人士也會覺得這樣的「高科技」資訊及通訊科技產品較易於親近及操作的。據估計，長者、身體殘障人士及婦女料理家務者可能是 3 類最不願意學習使用資訊及通訊科技器材的人；<sup>22</sup>為了幫助他們打破數碼隔膜，特區政府應與電話營辦商合作提供視像電話，讓這些弱勢群體利用電話的多媒體功能，使他們較易於取得及使用政府服務。
- c. **新機遇 2 – 透過數碼電視提供電子政府服務**：特區政府也可以透過新建的數碼電視平台提供服務。特區政府曾表示數碼電視可以發展「互動」（雙向的）服務，讓電視觀眾透過電線向廣播者發出信號，甚至訂購政府服務。特區政府應著手籌備成立一個政府服務頻道，為日後透過數碼電視提供互動服務這種新模式作出準備。特區政府應盡早向市民提供這種服務形式，當 2012 年電視廣播全面數碼化時，可以服務全港市民。

英國政府透過數碼電視平台提供一系列電子政府服務，有關服務與網上提供的服務相似，而有關資訊是為電視播放而特別設計的。<sup>23</sup>

<sup>22</sup> 他們在“綜合數碼共融指數”中，是最弱勢的一群

<sup>23</sup> <[http://www.directgov.gov.uk/en/H11/Help/DG\\_072746](http://www.directgov.gov.uk/en/H11/Help/DG_072746)>

- d. **開拓戶外「平安鐘」服務**：為改善長者的個人安全，我們建議特區政府資助長者安居服務協會把現時的「平安鐘」服務擴展至戶外。透過整合全球衛星定位系統（GPS）/全球移動通訊系統（GSM）/ Wi-Fi 定位技術，新構思的「平安鐘」系統可以在戶外找尋長者的位置，尤其是急待援手的人。香港理工大學的實驗室利用最新的資訊及通訊科技，針對長者在戶內及戶外的安全問題，研發出一套包括3個電子組件的系統。特區政府可考慮資助長者安居服務協會，由該組織推廣及向有真正需要的長者提供有關設備。

2007年11月，香港理工大學宣佈利用最新的資訊及通訊科技，成功研製出3組電子器材，可以向發生緊急事故的長者提供援助。

研究人員設計的一種手提裝置，是利用先進的全球定位電訊科技、手提電話及射頻訊標（radio-frequency beacon），能夠在戶內及戶外快捷準確地找到患有癡呆症的失蹤人士。<sup>24</sup>

- e. **為弱勢在學兒童免費提供電腦**：香港目前仍有少數家庭的在學孩子面對「使用機會上的隔膜」，在2005年，本港分別有7%的小學生及4%的中學生家中沒有電腦。<sup>25</sup> 正面處理低收入家庭兒童的發展需要，是消滅跨代貧窮的關鍵措施。香港應仿效新加坡設立指標的做法；新加坡政府確立了在近期達到100%的小學生、中學生以至大學生家中均擁有電腦的指標。特區政府透過加強目前的「電腦回收計劃」，訂立100%學生擁有電腦的目標。特區政府也可以與主要的軟件公司合作，為這些電腦裝上受資助的軟件或免費開放原碼軟件。

新加坡政府在2005年制定的「十年資訊及通訊科技計劃」（ICT masterplan）中訂立下列目標：90%在學兒童的家庭使用寬頻，100%在學兒童的家庭擁有電腦。<sup>26</sup>

- f. **免費接駁互聯網**：特區政府也應把寬頻月費納入綜合社會援助計劃之內。

<sup>24</sup> “PolyU unveils new TeleCare Technologies,”

<[http://www.polyu.edu.hk/cpa/polyu/hotnews/details\\_e.php?year=2007&news\\_id=1371](http://www.polyu.edu.hk/cpa/polyu/hotnews/details_e.php?year=2007&news_id=1371)>

<sup>25</sup> 〈推行「數碼21」資訊科技策略及電子政府計劃的最新進展〉，立法會資訊科技及廣播事務委員會討論文件，立法會CB(1) 670/06-07(03) 號文件, 2007年1月15日，

<<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/english/panels/itb/papers/itb0115cb1-670-3e.pdf>>

<sup>26</sup> 請參看 <[http://www.igov.gov.sg/Strategic\\_Plans/iGov\\_2010/iGov2010.htm](http://www.igov.gov.sg/Strategic_Plans/iGov_2010/iGov2010.htm)>

特區政府也應特殊照顧沒有領取綜援在職貧窮家庭學童的需要，為他們提供免費的寬頻連接及電腦。

- g. **延長開放時間**：數碼弱勢社群比較集中地區的公眾圖書館電腦中心，及 2008-09 年度財政預算案擬設立的地區數碼中心，應延長開放時間以照顧使用者的需要。同樣重要的是，上述中心應配備電腦導師及技術人員協助解答使用上的問題及處理電腦故障問題。
- h. **為殘障人士提供適切的措施**：殘障人士會面對前述所有數碼障礙，政府網站已有大字體版面、亦提供關於輔助視障人士的電腦工具（如屏幕閱讀軟件或屏幕放大軟件）的資料，以照顧視力殘障人士的需要；政府網站亦有推廣無障礙網頁的指引。政府方面可以成立基金，鼓勵開發數碼無障礙的工具和器材，及幫助殘障人士購買工具和器材，使用資訊及通訊科技設施。
- i. **探究不同數碼弱勢社群所面對的問題**：特區政府應把前述 6 類數碼弱勢社群與 3 種數碼隔膜比照配對，以找出他們面對的問題及制定改善措施。

公共專業聯盟

2008 年 6 月

## 電子政府與良好管治

### 研究報告

#### 顧問團成員

梁兆昌先生

莫乃光先生

方保僑先生

Dr Robin Bradbeer

#### 研究小組成員

梁兆昌先生

陳啓明先生

薛德敖先生

#### 鳴謝

立法會議員單仲偕辦事處提供資料及協助