

西雅圖市居民聯繫互聯網及在使用通訊工具接觸政府及服務的情況如何?

西雅圖市政府研究有關居民如何使用通訊科技(電腦, 互聯網, 手提電話, 臉書(Facebook)及推持(Twitter))我們亦注意居民就獲得及使用互聯網與電腦、上網使用基本及必需的服務、有線電視的客戶問題和居民希望如何獲得資訊及向政府及社區團體反映意見的困難及挑戰。在我們進行的社區問卷調查裏, 我們以下有一些主要結果(重要發現)以及一些我們從社區所聽取的意見而得出的總結及提議。在 2013 年, 透過電話、互聯網以及九個用六種不同語言進行的社區研討會(焦點小組), 我們聽取 2600 人的意見。這些焦點小組提供在其他問卷調查中代表性低的居民組別的樣本。以下這些結果及提議是一個名為“西雅圖資訊科技接觸及應用: 邁向數碼契機及平等”的足本報告的其中的一部分。西雅圖市政府正在使用這些社區意見作決定性的指引, 用於如何社區外展、如何網絡設計、如何消除數碼隔膜、與及我們如何與電訊公司制訂方案等其他項目。這是自 2000 年起市政府第四次採納這些資料。這項研究是由西雅圖市政府資訊科技部的社區科技計劃主辦。

主要結果(重要發現):

- 互聯網的接觸及使用在西雅圖持續高企; 85%問卷被訪者及 75%焦點小組參加者在家有一點點接觸互聯網的經驗。
- 西雅圖市是一個流動上網的社區: 擁有手提電腦(72%)及流動設備(智能手機及平板電腦佔 66%), 已超過家用桌面電腦(55%)。百分之八十九的人經常使用手提電話; 58%的人擁有智能電話。整體來說, 雖然手提電話的使用量是差不多, 但參加焦點小組的人較少接觸流動上網。
- 在問卷調查的被訪者中, 公民參與依然是重要的。超過一半(53%)以上電話被訪者及 77%網上回應者表示他們有參與社區組織。
- 問卷調查被訪者較喜歡透過電子郵件向市政府及社區團體表達意見 (75%電話被訪者, 87% 在網上調查, 而焦點小組則下降至 38%)。此外, 有很多人有興趣參與網上社區會議(58%的電話被訪者, 71%網上回應者)焦點小組的被訪者意向分歧, 大部份表示他們希望透過網上問卷調查 (38%), 社區會議(36%), 或透過電話調查(31%)表達意見。
- 在接受市政府有關緊急事故的資訊時, 接受問卷調查的人偏向不同通訊方式的組合: 透過電話、電郵及手機簡訊。至於其他資訊, 通訊方式的組合包括電話、電郵市政

府網頁、臉書(Facebook)都能聯繫最少 85%電話被訪者及網上回應者，以及 60%焦點小組的參加者。

- 有效參與需要網上及非網上的市場策略的組合，西雅圖市居民正在使用臉書(Facebook)及推持(Twitter)，但不能完全依賴這些方法聯繫所有居民。百分之六十六的居民曾使用臉書(Facebook)及 33%曾使用推持(Twitter)，但有些人不是經常使用。
- 對於資源有限的人士來說，社區科技中心仍然非常重要。五份一的電話受訪者及 45%網下回應者使用圖書館的電腦，與此同時有 15%的網上回應者使用社區中心的電腦。所有焦點小組均強調需求社區科技中心的存在。
- 雖然數碼平等隔膜著重於技巧及互聯網的使用多於基本互聯網的接觸，但在有關接觸互聯網及使用技巧，這裏仍然有一段重要的差距。
- 在科技接觸及應用方面，教育及年齡是最重要的區別因素，在問卷調查受訪者中，數據同樣顯示重要的分別在收入、種族及能力。焦點小組的討論結果還反映語言及文化因素。
- 相較 2009 年及以前有關科技的問卷，在科技接觸及應用上，性別的分別已不是再重大的問題。
- 寬頻上網及有線電視的價格仍然是令人關注，對於那些接受問卷調查的被訪者而言，不斷增加的寬頻速度是重要的，他們對使用一些須配合高速寬頻的應用程式很有興趣。
- 在網上收看視像的選擇增加的同時，有線電視的訂購率在過去四年裏下降 13%。
- 西雅圖市政府的網站被充份利用及被視為社區資源。大約有三分二的電話回應者、85%網上回應者及半數的焦點小組參加者在過去一年曾經到訪過西雅圖市政府的網站 Seattle.gov。
- 西雅圖市政府的電視頻道有很高的收視率。超過半數以上的電話回應者(51%)以及 66% 網上回應者曾經收看該電視頻道。根據電話問卷調查資料顯示，西雅圖市政府電視頻道的觀眾中有三分二是有色人種。

有關這些主要結果(重要發現)的詳細資料將在足本的報告裏解釋。

提議

根據這項研究報告，西雅圖市政府資訊科技部就市政府如何使用這些發現結果及與社區採取行動，作出這些初步的結論及提議：

互聯網科技的使用，互聯網科技的應用及寬頻服務

- 在西雅圖市內，繼續致力增加上網的速度及接觸。
- 為低收入人士繼續鼓勵及推廣令人可以負擔的互聯網服務及電子器材。確保資料是有利於消費者及附有多種語言。向市民直接推廣及透過其他社區機構向不同文化的人士推廣。
- 集中力量協助長者及那些學歷較低的人士獲得器材、服務及使用的技能。
- 繼續增加使用網上服務的意識及增加訓練。在努力的同時，圖書館、公共社區中心、社區電腦中心及西雅圖共公學校是寶貴的合作伙伴。
- 加強宣傳及接觸以非英語為主的社區。

電子服務：應用程式的開拓及發送

- 繼續建立，使用印刷品、互聯網、社交媒體、流動電話可觀看的視像及其他傳送途徑傳遞市政府的資訊。
- 繼續與社區團體合作，增加資料發送。
- 考慮擁有電子器材的成本價及不同級別的服務分別(如有限制的數據計劃)對平等使用網上服務的影響等。雖然沒有足夠接觸電子科技的人數很少，但不代表他們需要的資料要透過其他途徑而獲得。
- 為那些沒有智能電話的人，考慮擴大短訊的選擇。

- 在推廣新的網上服務時，提供訓練以確保多元化的居民能夠使用這些服務。在計劃及試驗這些新服務時，包括這些多元化的顧客。
- 向居民顯示在設計及鼓勵使用新及現有的應用程式時，有關資料保密及安全的處理。
- 在公共電腦中心為在正在使用電腦處理敏感健康、法律及財務的使用者，提供額外的有關安全及隱私教育。

有線電視服務

- 擴展目標市場，接觸、宣傳及教育在使用有線服務末端的客戶，以及由有線辦公室提供的客戶援助服務。透過不同文化背景的社區中心，接觸為非英語主流的社區提供多種語言資料。
- 正視及處理因顧客訂購減少的影響。

社交媒體及公共參與

- 繼續增加市政府在社交媒體的使用量，尤其是臉書(Facebook)。
- 使用多個途徑接觸市民，包括電話、電郵及手機短訊。現在透過電子郵件為接觸市民的首要途徑。重要的告示可透過發手機短訊、電話、電子郵件及其他電子途徑，並鼓勵他們與朋友、家人及鄰居分享訊息。
- 繼續發展工具及方案以拓展電子參與，與一些面對面的機會同時發展。
- 舉行多些網上社區會議，考慮顯示視像時兼顧擁有高速上網的社區及那些上網速度較低的社區，讓多些人能夠在家或使用流動電子器材參與網上會議。
- 與社區機構加強合作，作為收集民意的渠道及推廣西雅圖市政府網站及西雅圖市政府的電視頻道。
- 增加其他語言網頁或網上翻譯器的注意程度及可見度。
- 製作電子版資訊以協助那些使用屏幕閱讀器或放大鏡人士在開會前、會議進行中及會議後使用。



可前往 Seattle.gov/tech/indicators 瀏覽足本報告及有關焦點小組及問卷調查的結果

由西雅圖市政府資訊科技部制作

社區科技計劃

與我們聯繫 communitytechnology@seattle.gov 或 facebook.com/SeattleCommunityTech
or (206) 233-7877.

5/14