

## 香港大學民意研究計劃

# 本地非政府機構對雲端科技的認識及保安關注意見調查 2012 調查結果摘要

2012 年 5 月 29 日

### 研究背景

1. 微軟香港有限公司(Microsoft)及香港社會服務聯會於 2012 年 2 月委託本研究組進行是次「本地非政府機構對雲端科技的認識及保安關注意見調查 2012」。調查對象為本地非政府機構內負責有關資訊科技發展的決策者或代表。
2. 社聯向 399 間機構會員透過電子郵件發出邀請，當中 101 間表示願意參與是次研究。然後由社聯將聯絡名單交予本研究組以進行電話訪問。調查於 2012 年 4 月 2 日至 20 日進行，101 間機構中有 93 間的代表接受並完成整個電話訪問。因此，調查的整體合作率為 98.9%，佔社聯機構會員總數 23.3%。在 95% 置信水平下，假設沒有回應偏誤，各個百分比的抽樣誤差應少於正負 9.1 個百分比。

### 重點結果摘要

3. 接近所有受訪機構表示有使用「防毒軟件」(94%)和「定期系統備份」(94%)以保護伺服器或應用系統。而有「防火牆」，在「伺服器的放置地方有保安措施」及「不間斷電源供應系統」的機構，則分別佔樣本的 87%，75%和 62%。只有少於三分一的受訪機構有為他們的伺服器或應用系統購買「保險」(32%)。整體而言，54%的受訪機構有做足以上五種的保護措施，即是「防毒軟件」、「定期系統備份」、「防火牆」、「伺服器的放置地方有保安措施」和「不間斷電源供應系統」。
4. 在 70 間有實體「保安措施」保護伺服器或應用系統的機構中，80%「限制受權人士出入」。另外，分別有 70%的機構設置「不間斷電源供應系統」和「室溫調控的獨立房間」，超過六成有「升高地台以防水浸」(64%)，而接近一半有為伺服器或應用系統設備「自動乾粉／泡沫滅火系統」(47%)。整體來說，樣本中只有 27%採取了以上全部五項的保護措施。
5. 以 0-10 分評價，被訪代表對機構在儲存及傳輸資料時的保安工作的足夠程度平均給予 6.7 分。而就機構是否需要加強現時在儲存及傳輸資料時的保安工作而言，平均分為 5.8，即表示受訪代表不認為有急切的需要去提升機構在儲存及傳輸資料方面的保安系統。
6. 至於在傳輸重要或機密資料／檔案時確保資料不會外泄的方法，逾四分之三的受訪機構以「郵遞或人手交收」(76%)，另外，超過六成會「把資料加上密碼，

然後以 email 傳輸」(62%)，五分一的機構則以「Email 系統內置的保密功能來傳輸資料」(20%)。

7. 近四分之三的機構不容許員工將機密資料，如服務使用者的個人資料，以 USB 或其他硬件儲存器帶離辦公室(74%)。相反地，少於四分一的機構允許員工將機密資料帶離辦公室(23%)，在這些機構當中，「加密保護」(38%)是最常用的方法以保障在 USB 或其他硬件儲存器內的辦公室資料不會外泄，其次便是「員工自律」(13%)。
8. 在使用不同的應用程式方面，絕大多數的受訪非政府機構目前有使用「電子郵件」和「會計／財務管理」應用程式，分別佔樣本的 96%及 95%。86%現正使用「會員／義工資料庫」，而使用「檔案儲存／分享」的就有 85%。此外，分別有 60%和 59%的機構有使用「捐款者資料庫」和「人力資源」應用程式。
9. 結果亦顯示三分二的樣本在調查時沒有使用「雲端運算」系統(66%)。在有使用的機構當中，近四分之一表示有使用「電子郵件」(24%)，而少於五分之一現正使用「檔案儲存／分享」(17%)。其他較少用的「公眾雲端運算」系統包括「會員／義工資料庫」(5%)、「會計／財務管理」(4%)、「人力資源」(4%)和「捐款者資料庫」(1%)。
10. 在 61 間沒有使用任何「雲端運算」系統的機構中，31%表示是基於「擔心對資料安全或私隱保護不足」。稍微多於四分一的機構認為「沒有需要」(26%)，五分一則表示「沒有適當的雲端訓練給員工」(20%)。另外，13%相信「雲端運算尚未發展完備」，而 11%憂慮「轉到雲端運算可提升的效能或節省成本有限」。同時，各有 5%「對整合雲端應用程式和現有 IT 系統仍有疑慮」及擔心「未適合使用」。只有 3%表示「對提供雲端運算的廠商缺乏信心」。
11. 近一半受訪代表認為「改善資料分享」最能吸引機構將 IT 移轉為雲端服務(45%)，緊隨其後的是「降低或無需資金投資」(44%)及「減少支援系統的工作量」(43%)。其次的誘因包括「能使用較低和浮動的營運支出」(39%)，「較易從災難中復原」(38%)和「更能維護資料安全」(33%)，百分比為 33%至 39%不等。除此之外，10%表示「不知道／很難說」。
12. 「擔心資料外泄」是受訪機構代表對「雲端運算」保安的主要疑慮，佔樣本 44%。頗為次要的是「擔心除了允許對象之外，會有其他人得到資料」，有 13%。另各有 9%擔心「資料會遺失」和「較容易被黑客入侵」。其他較少見的憂慮包括「未有完善保安措施」(8%)、「不知怎樣限制或取回(離職)員工的存取權利」(5%)、「對廠商沒有信心」(5%)和「網絡存取速度慢／有限制」(4%)等。只有少於十分一的受訪代表表示「沒有憂慮」(9%)，另外有 8%選擇「不知道／很難說」。
13. 逾四分之三的受訪代表預計他們的機構不會在未來三年內將大部分 IT (資料庫、電子郵件或文件儲存) 轉移至「雲端」(77%)，而八分之一持相反意見(13%)。另外，有 10%選擇「不知道／很難說」。在相信機構會於不久的將來將大部分 IT 轉移至「雲端」的受訪代表當中，41%預計會在「1 至少於 2 年內」發生，

33%預料「2 至少於 3 年內」，還有 17%表示會在「未來 6 個月內」。8%則沒有給予明確的答案。

14. 最後，在三個預設的選項當中，35%相信「容許 IT 方面的資助用於經常性開支」是政府推動非政府機構採用雲端運算較有效的方法。與此同時，三分一認為「由政府建立／資助供非政府機構使用的共用雲端方案／基建」(33%)較為有效，四分之一則選擇「透過特定撥款支援雲端方案的使用／開發」(24%)。