



香港大學民意研究計劃



香港社會服務聯會

**Microsoft**<sup>®</sup>

微軟香港有限公司

# 本地青少年服務機構使用 互聯網溝通工具的意見調查

鍾庭耀博士

香港大學民意研究計劃總監

2013年6月3日

# 研究背景

---

- 調查目的：瞭解本港非政府機構在進行青少年服務時使用互聯網溝通工具的情況及問題。
- 調查問卷由港大民研計劃諮詢微軟及社聯後獨立設計，所有操作、數據收集及分析由民研計劃獨立進行，結果亦由民研計劃全面負責。
- 調查方法和結果全面公開。

# 樣本資料

---

**訪問日期：** 2013年5月6至27日

**訪問對象：** 本地青少年服務機構代表，聯絡名單由香港社會服務聯會提供（機構服務對象為15-24歲人士）

**調查方法：** 社聯先向172間地青少年服務機構會員發出邀請電郵，然後把64間合資格又願意參與研究的機構名單，交由民研計劃進行電話訪問

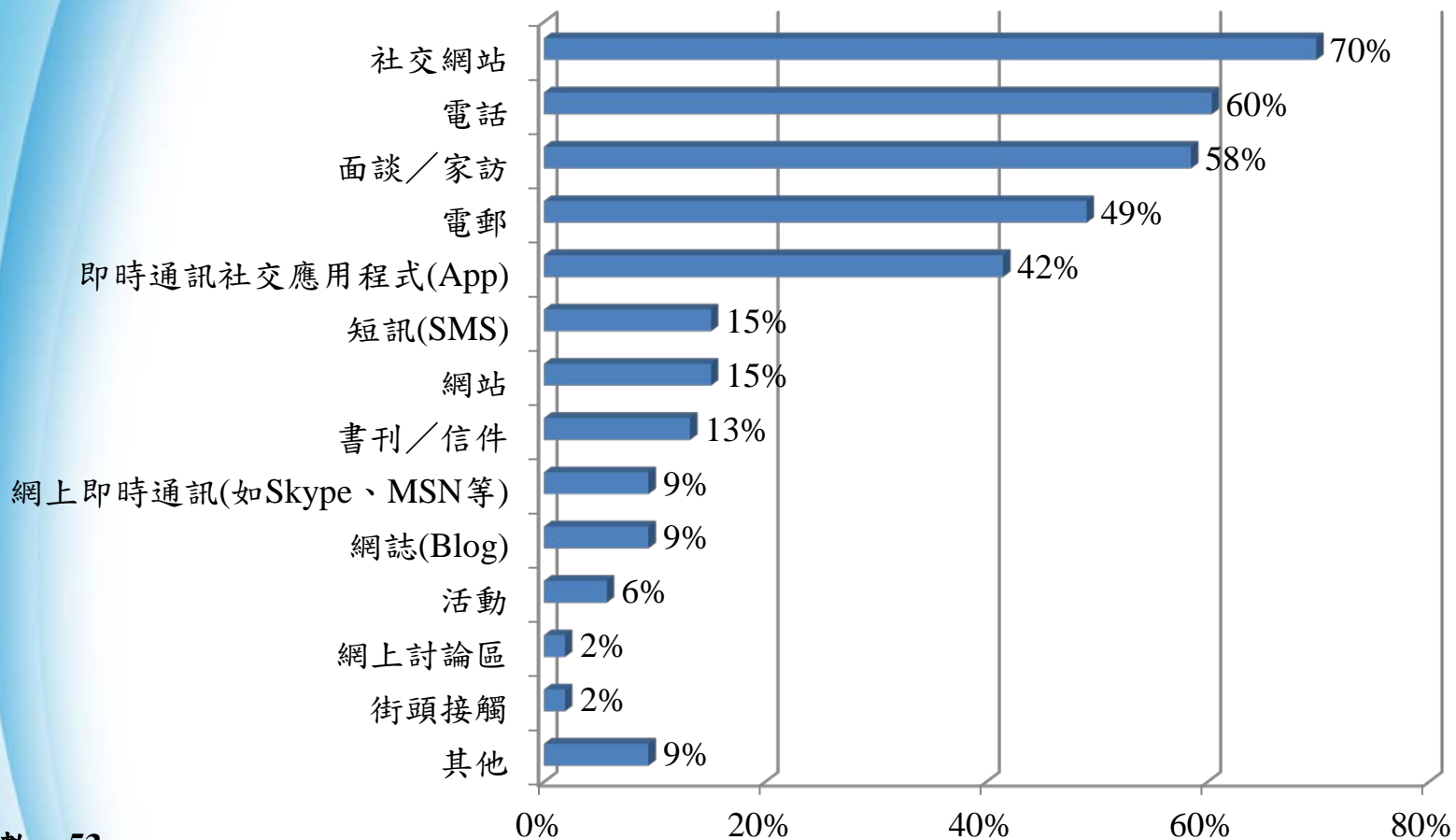
**樣本數目：** 64間機構中有53間派出代表完成電話訪問，合作率為91.4%，佔合資格機構會員總數30.8%

**抽樣誤差：** 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該少於正負11.5個百分比



1) 有關機構提供青少年  
服務的現況

# 七成被訪機構的社工 最常以社交網站與青少年溝通



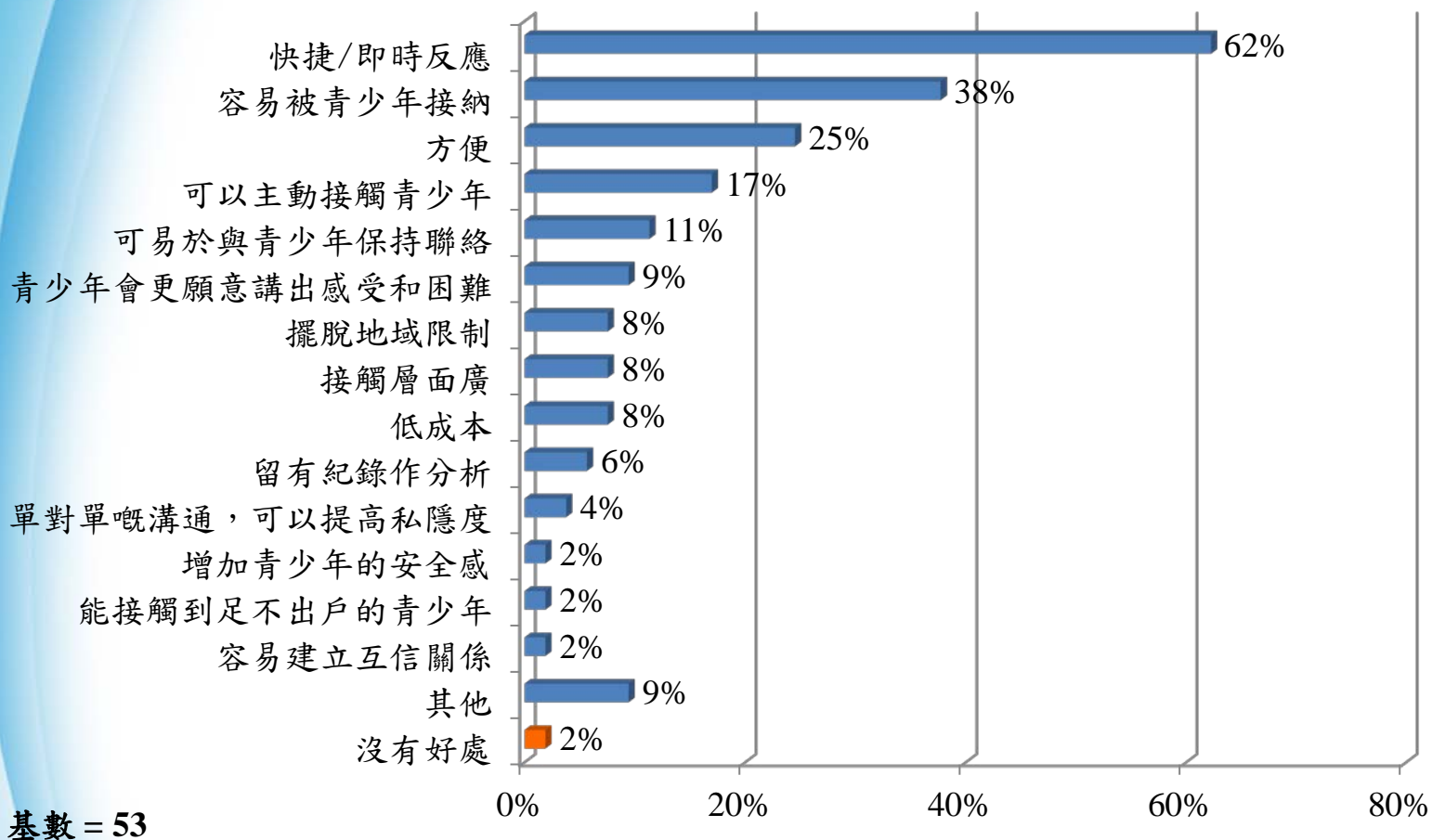
基數 = 53

[Q1] 請問 貴機構嘅社工（包括被訪者）最常用乜野方法同青少年溝通？請包括傳統嘅方法同互聯網溝通工具。[不讀答案，可選多項]



## 2) 不同服務方法的比較

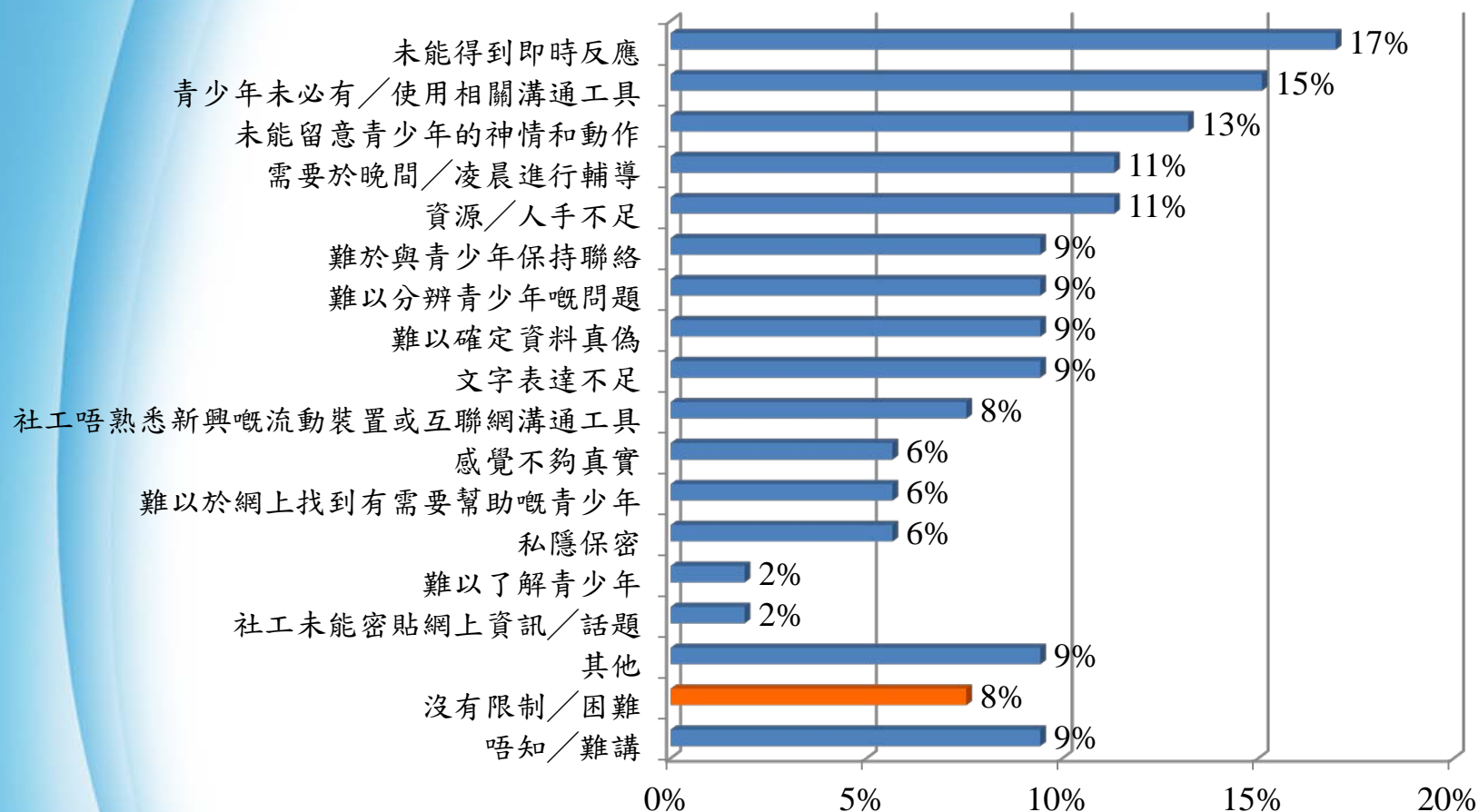
# 使用互聯網溝通工具的主要優點在於可以獲取快捷及即時的反應



[Q2] 同傳統嘅方法相比，你認為使用互聯網溝通工具，包括WhatsApp、Line、微信、Facebook，社交網站，互動專頁等，去接觸青少年有乜野好處？[不讀答案，可選多項]



# 然而，近兩成機構代表認為有關方法的限制或困難就是得不到即時反應

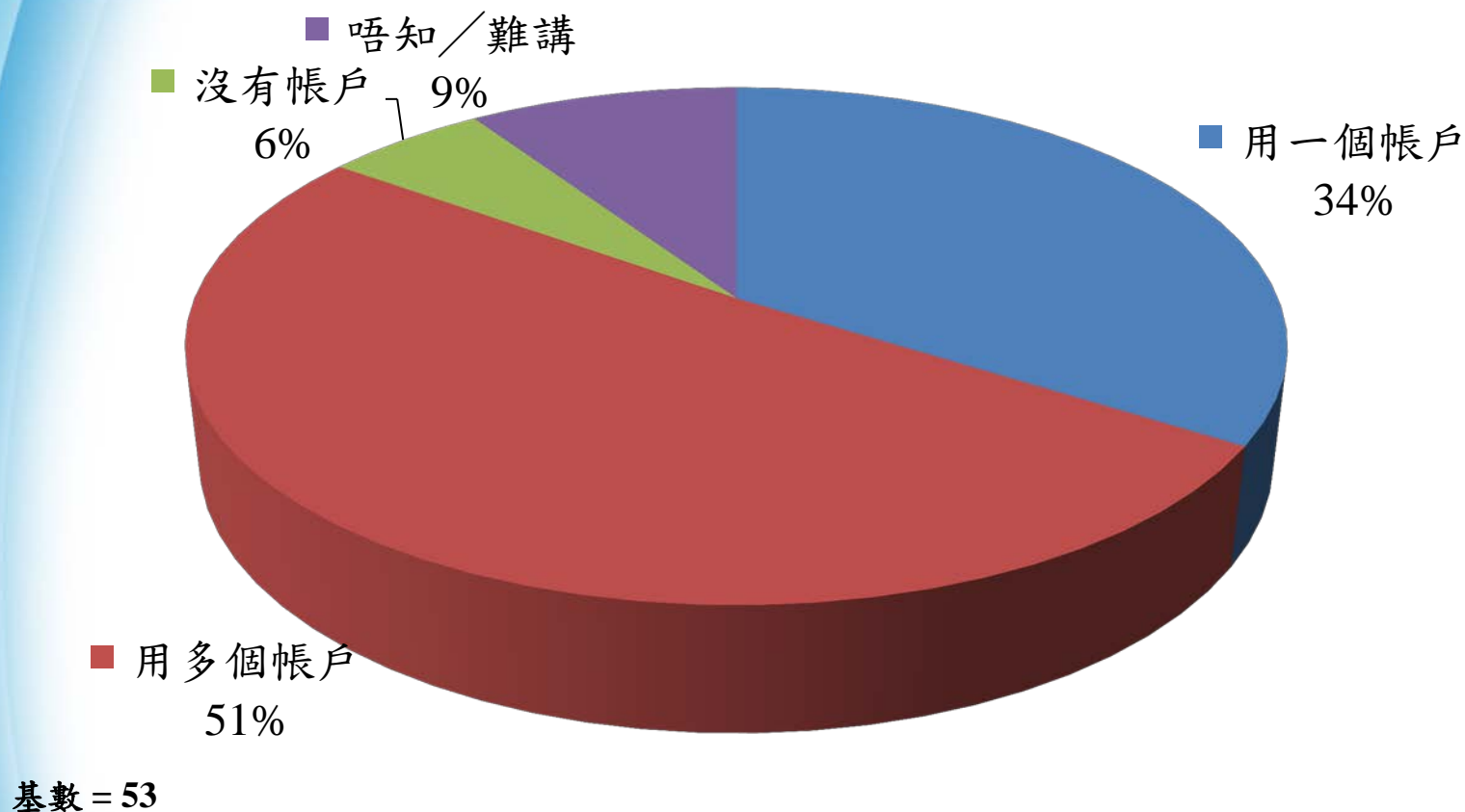


基數 = 53

[Q3] 咁你認為使用呢類互聯網溝通工具接觸青少年又有乜野限制或者困難呢？[不讀答案，可選多項]

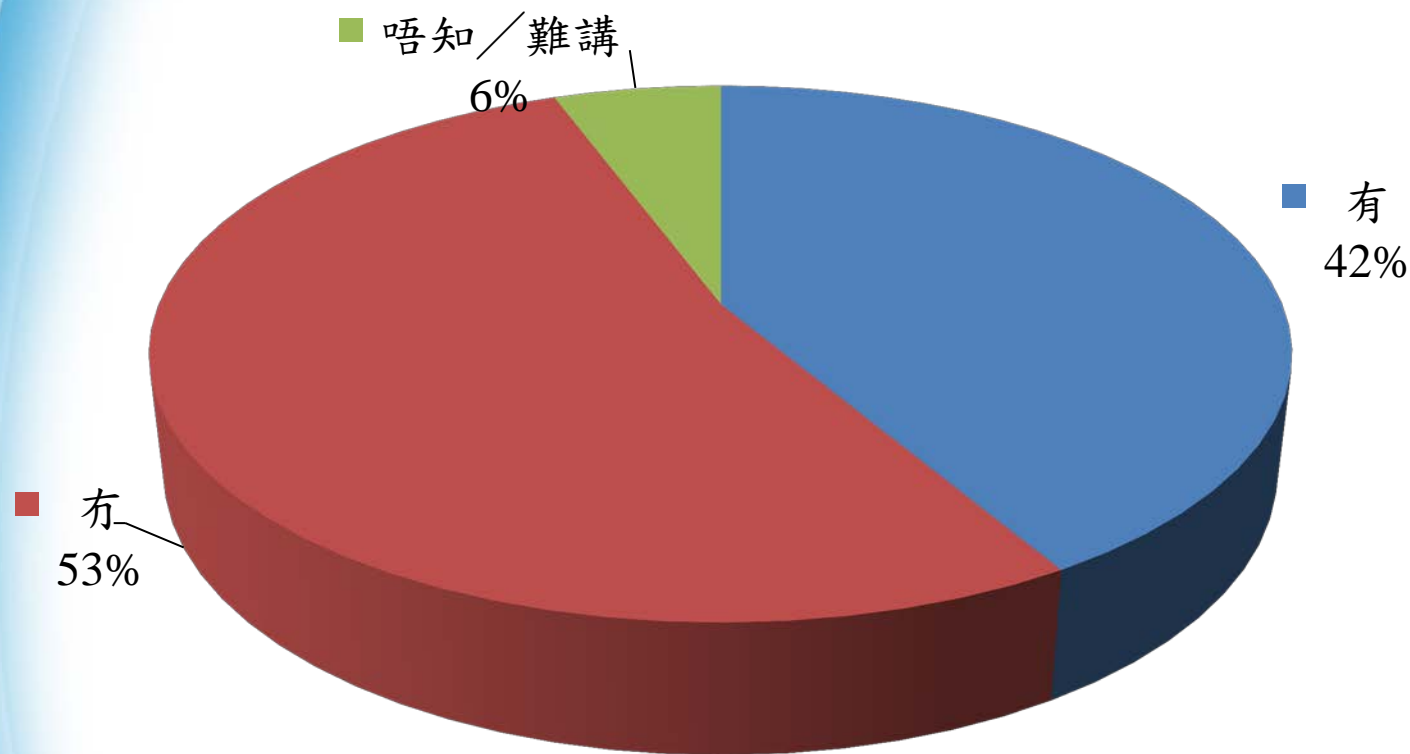


# 半數機構代表謂其社工會使用多個帳戶 在互聯網上與青少年接觸和溝通



[Q4] 普遍黎講，請問 貴機構嘅社工會用一個定多個不同帳戶黎處理呢類工作？

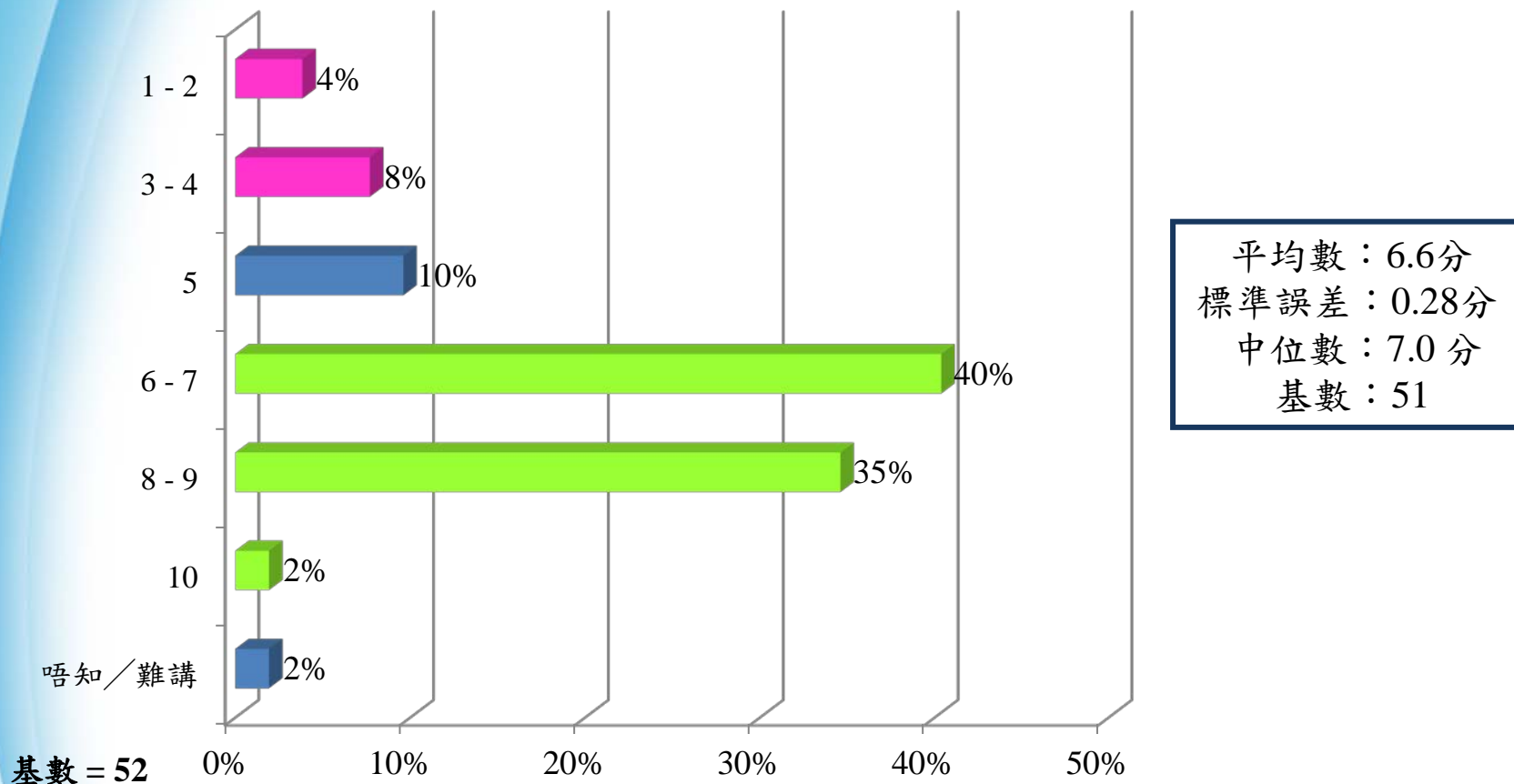
# 逾半被訪機構沒有為社工提供指引，在使用互聯網溝通工具接觸青少年時，何時表明身份



基數 = 53

[Q5] 現時 貴機構有冇相關指引令社工知道當使用互聯網溝通工具接觸青少年時應該係乜野情況下需要表明自己嘅社工身份？

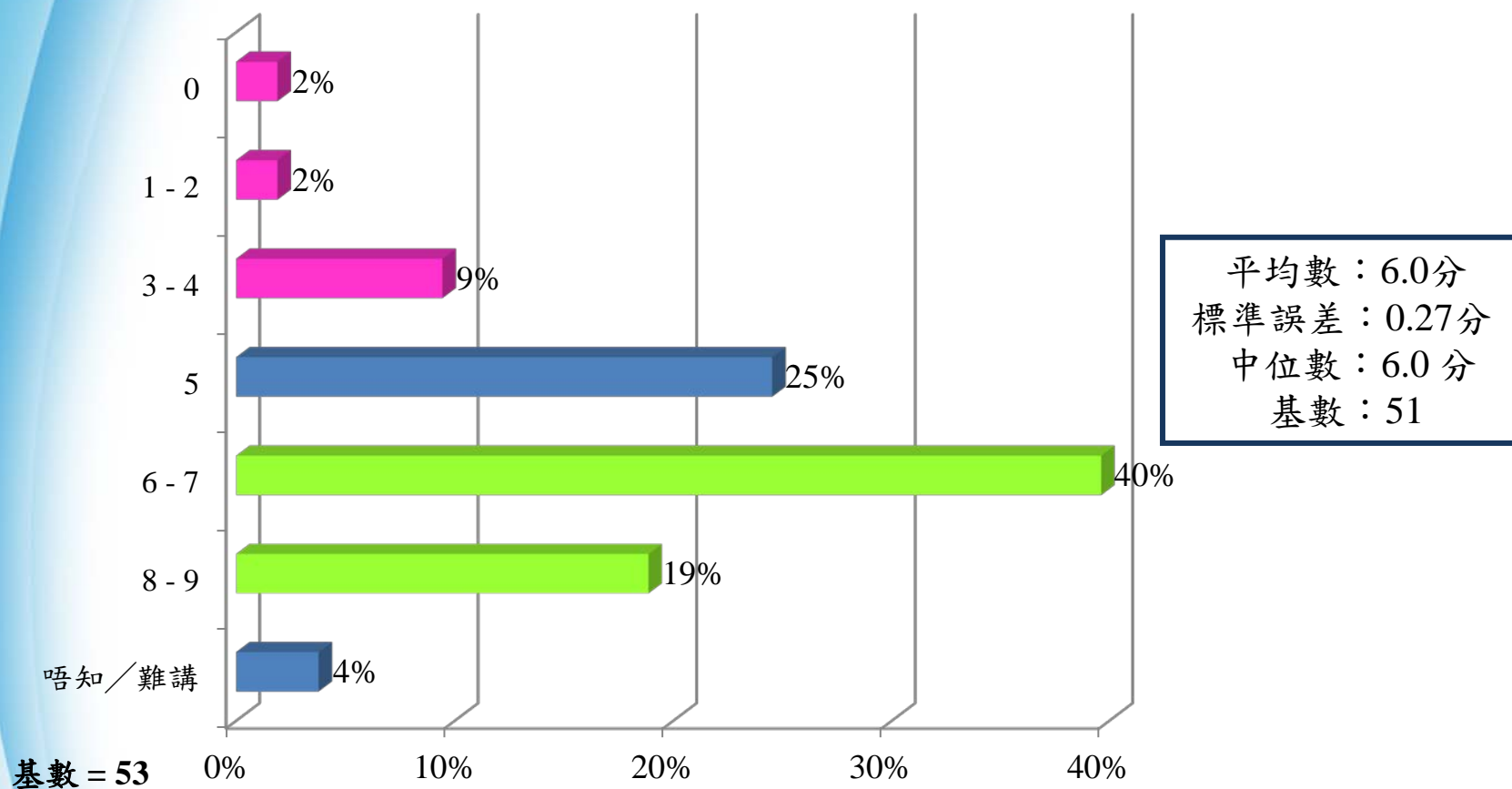
## 機構代表普遍認為如有系統可讓使用者用一個登入名稱處理多個互聯網溝通工具戶口，對社工的日常工作有幫助



[訪員讀出：以下問題係假設而家有一個機構雲端系統，可以協助使用互聯網溝通工具嘅前線社工接觸青少年、處理服務對象資料等。]

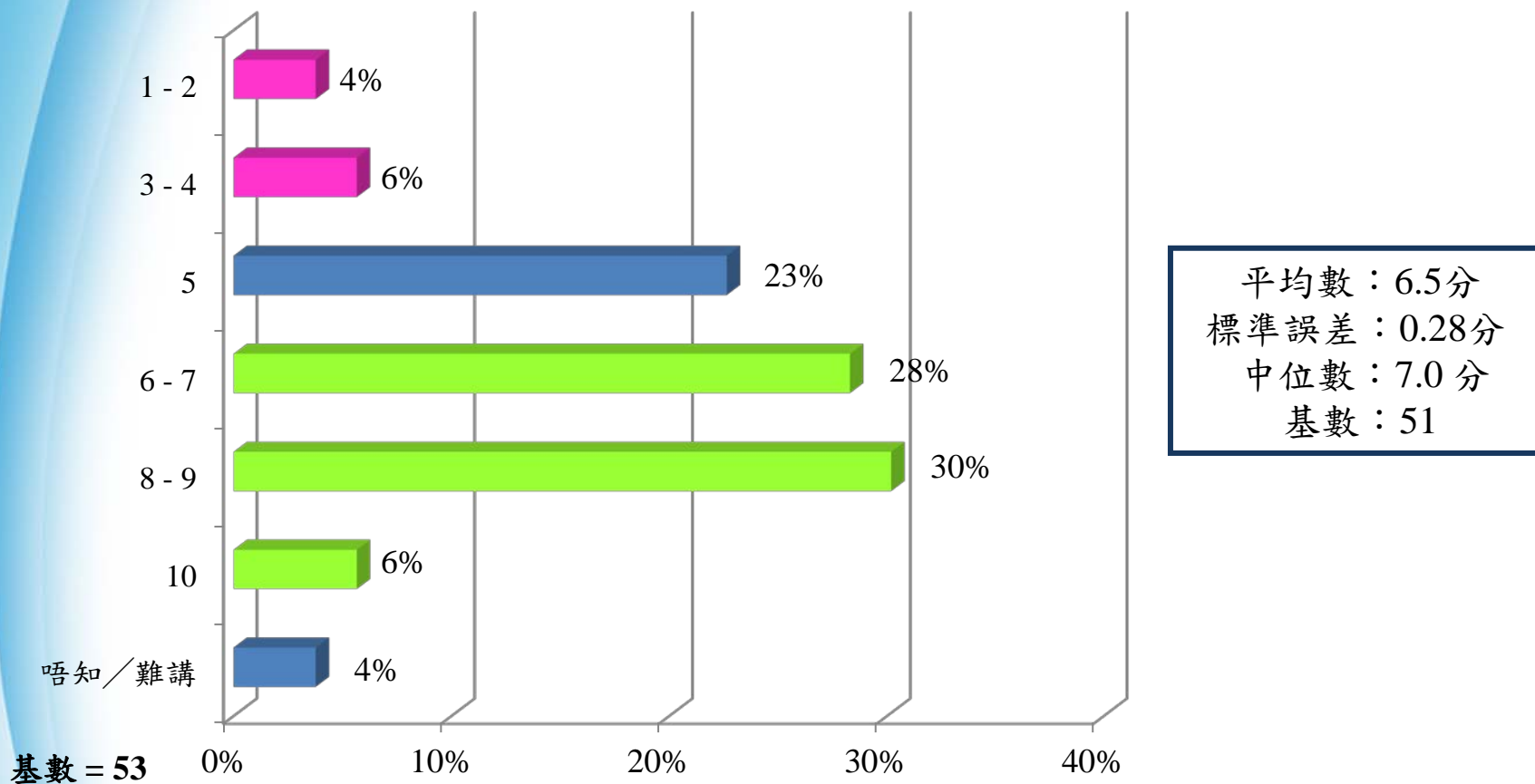
[Q6] 如果呢個系統可以俾使用者用一個登入名稱，就處理到多個互聯網溝通工具嘅戶口(如Facebook, twitter等)，你認為對 貴機構社工嘅日常工作有冇幫助？請你用0至10分表示，0代表完全冇幫助，5分代表一半半，10代表好有幫助。

## 機構代表亦歡迎一個可讓社工控制資料和討論內容的青少年討論群組系統



[Q7] 咁如果呢個系統可以設定不同既討論群組供青少年係上面分享内容，而社工可以控制討論群組上既資料存取同埋內容，你認為對 貴機構社工既日常工作有冇幫助？請你用0至10 分表示，0代表完全冇幫助，5分代表一半半，10代表好有幫助。

# 機構代表普遍認為一個可以隨時讓使用者以多種媒體與青少年溝通的雲端系統，對社工的日常工作有幫助

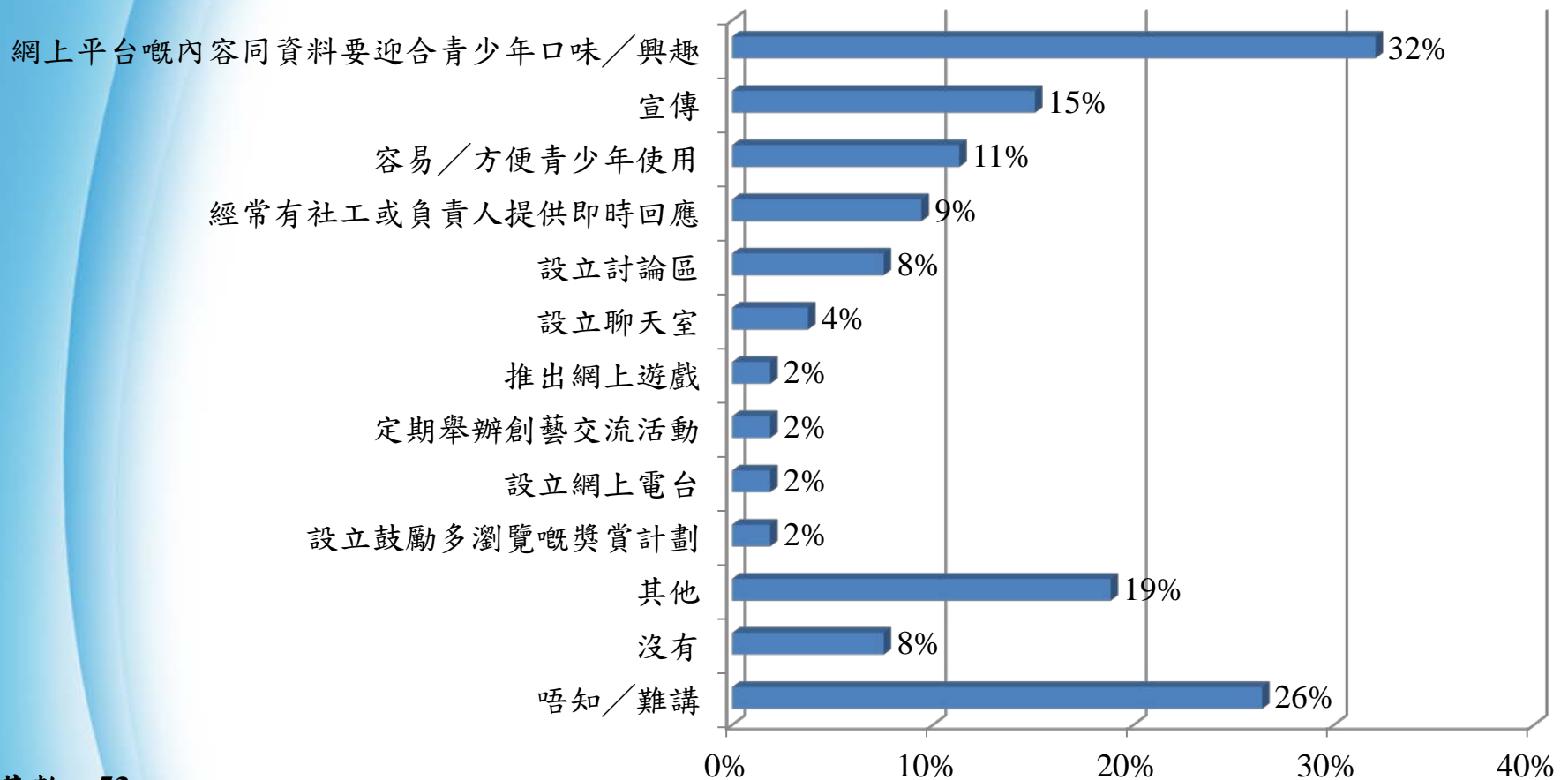


[Q8] 咁如果呢個機構雲端系統可以隨時俾使用者以多種媒體，例如文字短訊、語音及影像與青少年溝通，對貴機構社工嘅日常工作有冇幫助？請你用0至10分表示，0代表完全冇幫助，5分代表一半，10代表好有幫助。



### 3) 青少年服務的發展方向

# 三分一機構代表建議網上平台的內容及資料 須要迎合青少年的口味和興趣

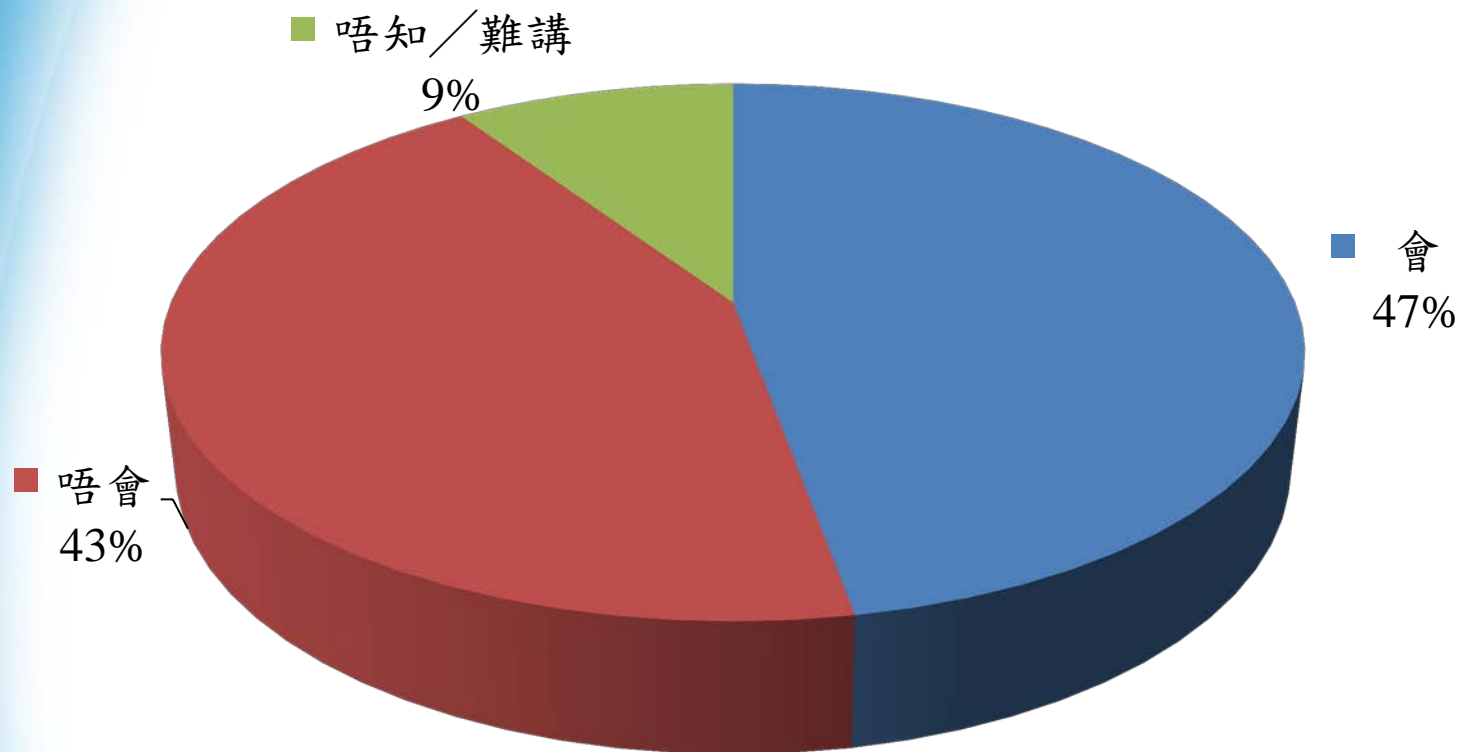


基數 = 53

[Q9] 你認為有乜野方法可以吸引青少年多D以互聯網溝通工具同社工溝通？[不讀答案，可選多項]



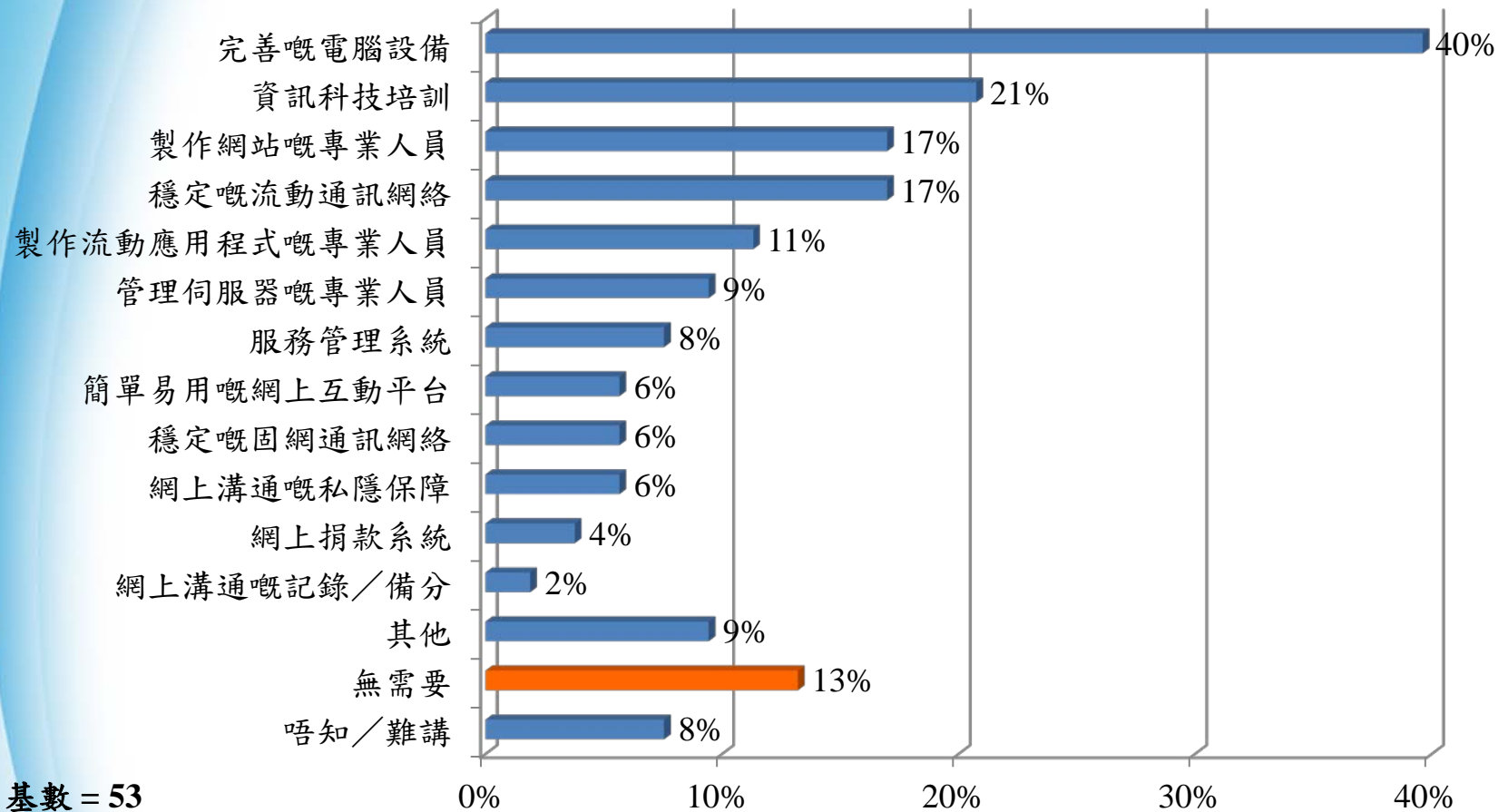
# 不足一半機構在未來一年會增加資源推行使用互聯網溝通工具的青少年服務



基數 = 53

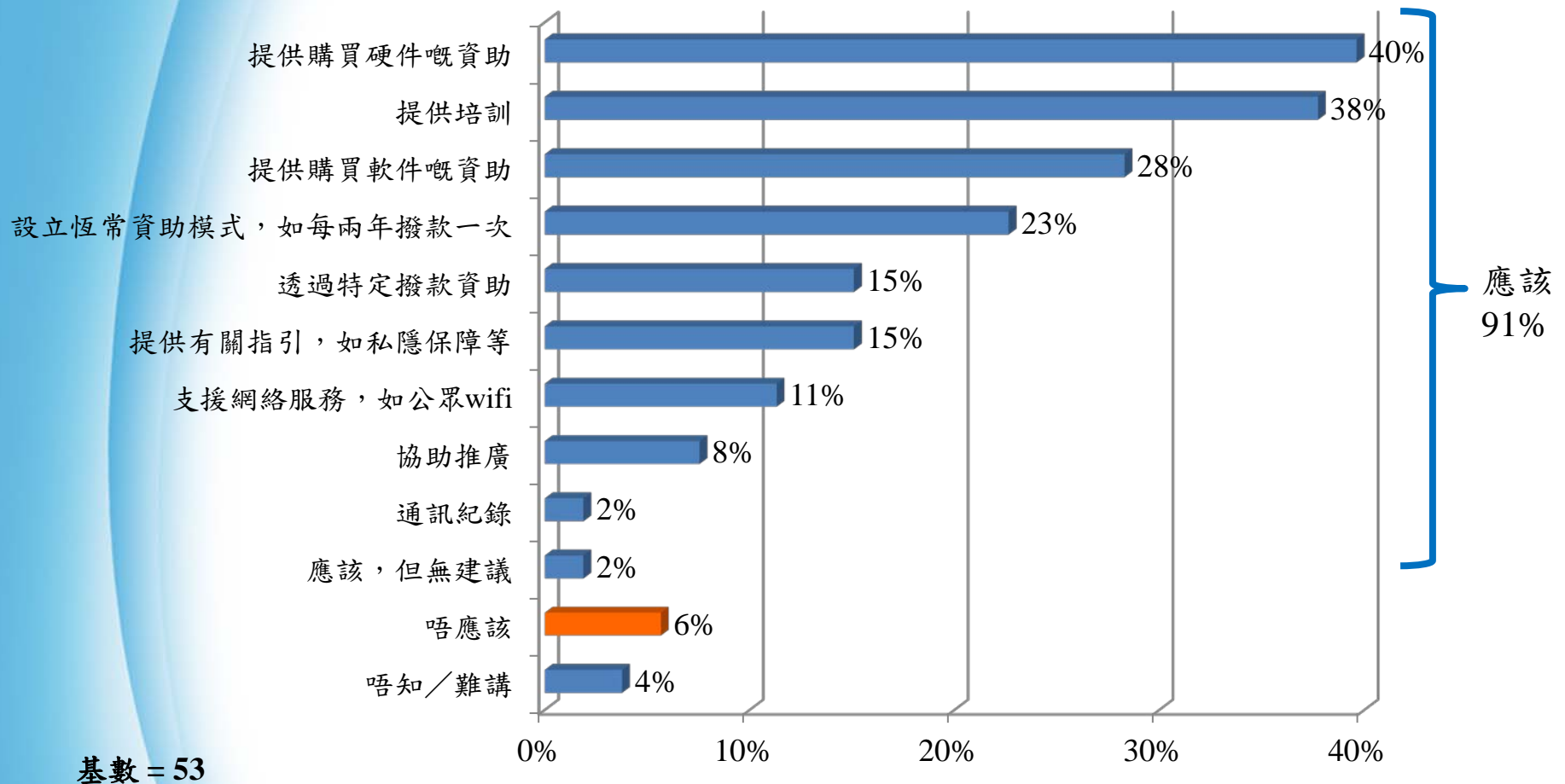
[Q10] 你預期 貴機構會唔會係未來一年增加資源以進一步推行使用互聯網溝通工具嘅青少年服務呢?

# 四成機構代表認為目前最需要的 資訊科技支援為完善的電腦設備



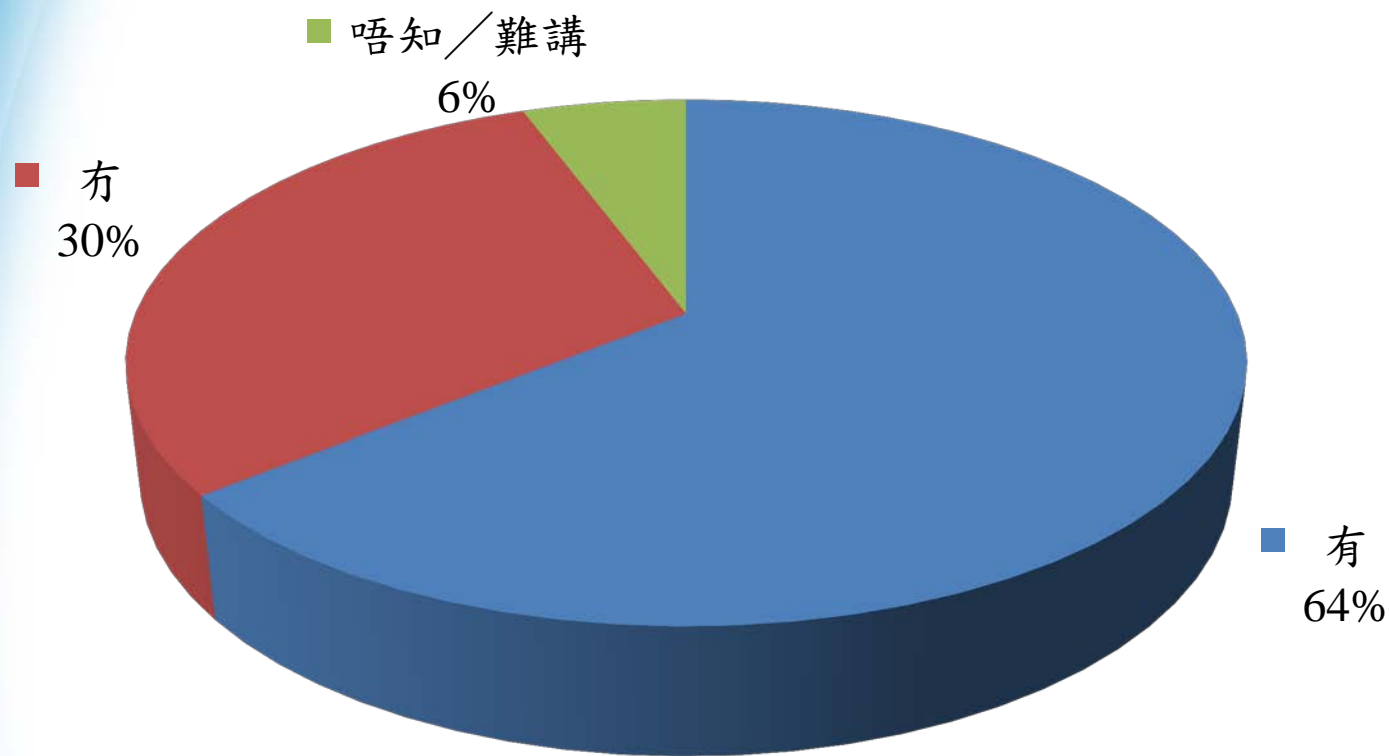
[Q11] 你認為現時 貴機構係使用互聯網溝通工具推行青少年服務方面最需要d乜野資訊科技支援？  
[不讀答案，可選多項]

# 九成機構代表認為政府應該向青少年服務機構 在使用互聯網溝通工具方面提供協助



[Q12] 你認為政府應唔應該向青少年服務機構係使用互聯網溝通工具呢方面提供任何協助？如應該，咁你認為政府應該做d乜？ [不讀答案，可選多項]

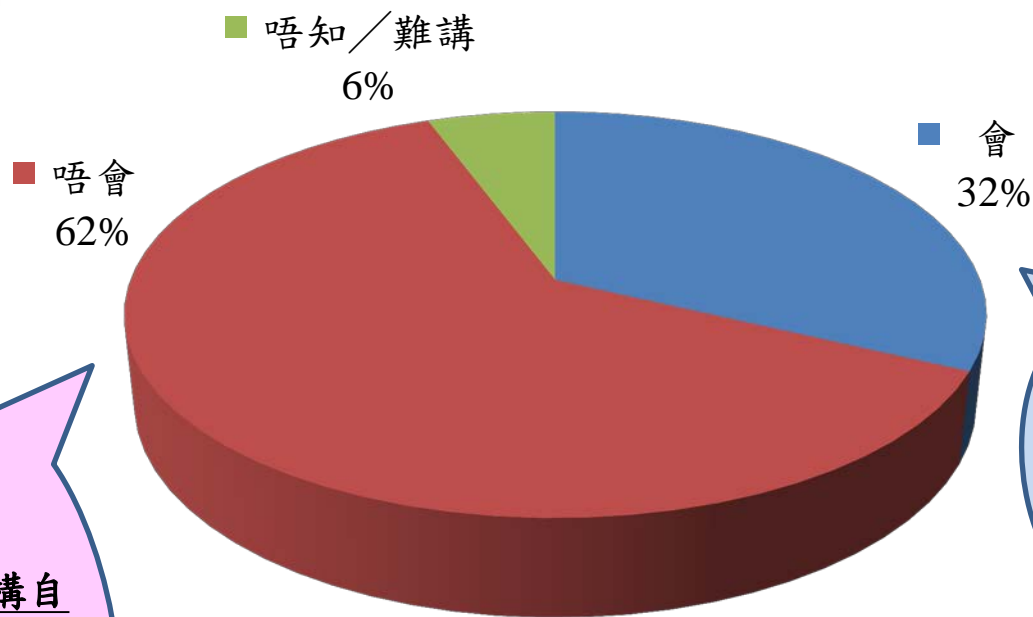
# 近三分二機構有為員工提供互聯網 溝通工具保安措施的使用指引



基數 = 53

[Q13] 貴機構現時有冇提供有關互聯網溝通工具保安措施嘅使用指引俾員工，例如使用互聯網溝通工具溝通嘅記錄、備分、私隱保障等？

# 三分之一機構會考慮由公眾雲端系統轉到機構雲端系統， 主要基於資料保密，不會考慮者主要因為沒有資源



基數 = 53

因為：

沒有資源設立機構自己的雲端系統 (40%)

因為：

對資料保密較有保障 (26%)

[Q14] 貴機構會唔會考慮係使用互聯網溝通工具推行服務時由公眾雲端轉到機構自己嘅雲端系統？

[Q15a] 點解會？[不讀答案，可選多項]

[Q15b] 點解唔會？[不讀答案，可選多項]

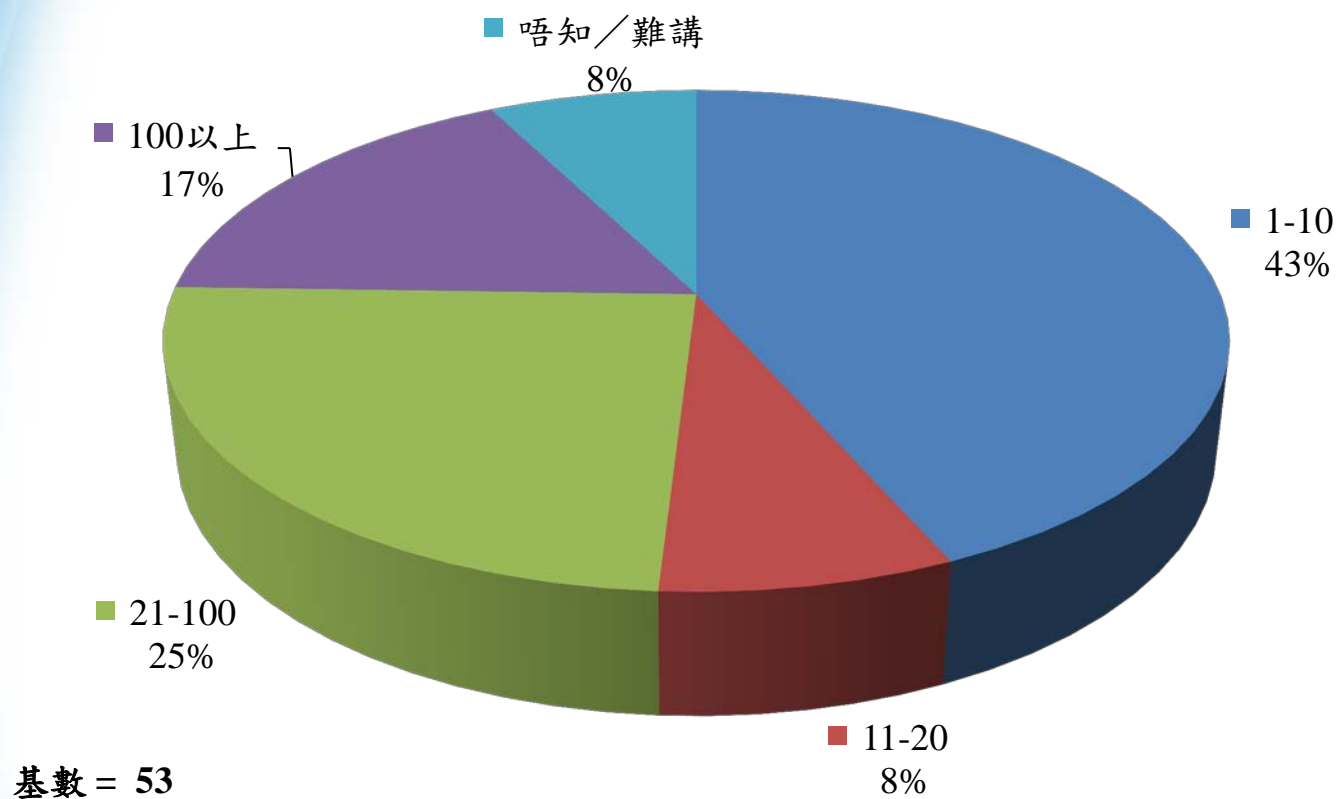
# 總結

- 受訪機構的社工現時最常以社交網站與青少年溝通，然後是電話和面談/家訪。
- 機構認為使用互聯網溝通工具的好處是可以得到服務對象的快捷及即時反應，然而，最大限制或困難也是因為得不到即時反應。
- 半數機構表示社工會使用多個帳戶在互聯網上與青少年接觸及溝通，逾半表示現時沒有提供何時應該表明社工身份的相關指引。
- 逾九成被訪機構認為政府應該向青少年服務機構在使用互聯網溝通工具方面提供協助，例如資助購買硬件和提供培訓。
- 大部分機構不會考慮由公眾雲端系統轉到機構雲端系統，主要因為沒有資源，少數機構會基於資料保密而有此計劃。

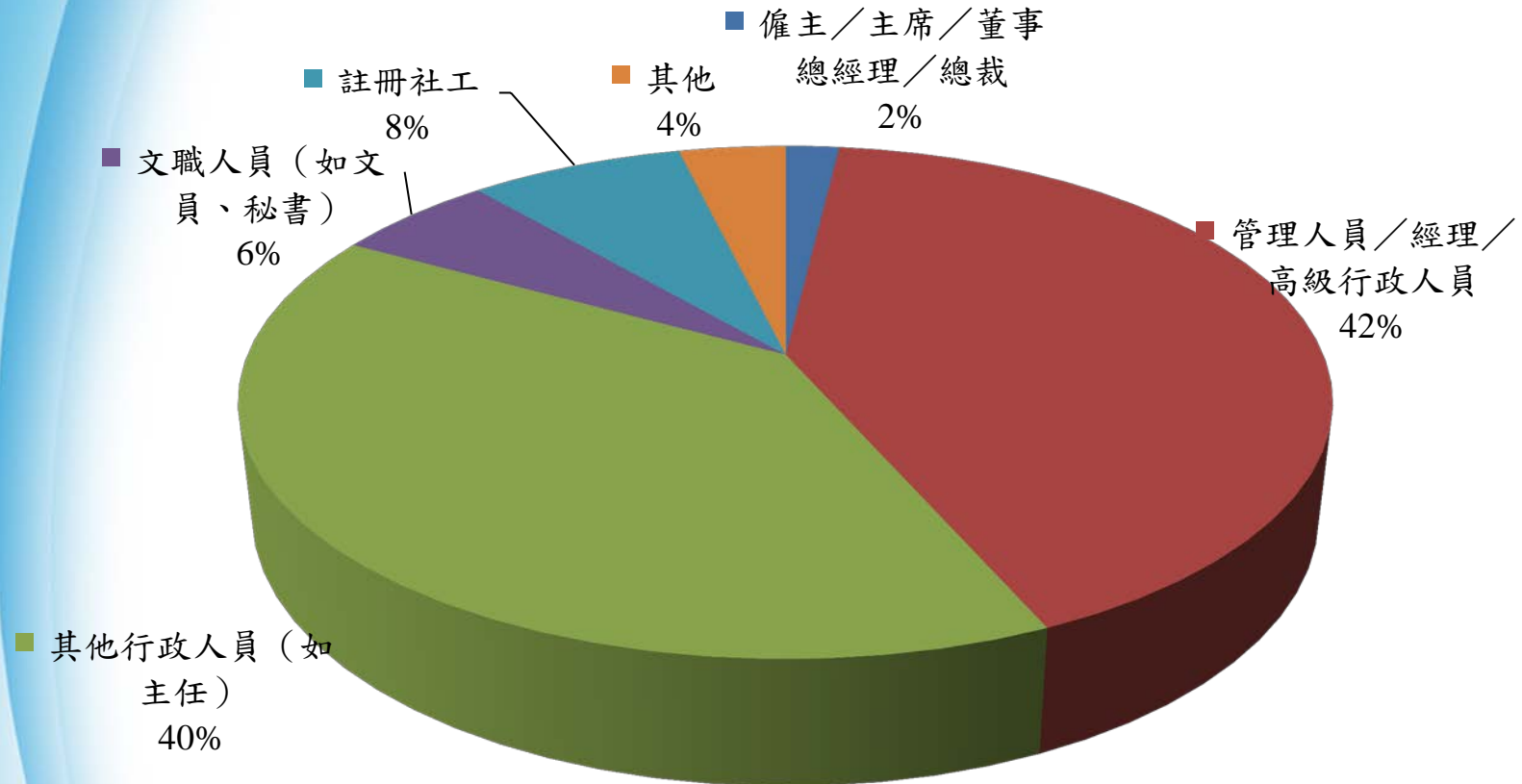
# 被訪機構背景資料



# 負責青少年服務的員工數目



# 被訪者職位



基數 = 53

# 機構全年開支

機構分類	全年週期性 開支* (HK\$)	百分比 (數量)
小型機構	少於100萬	6% (3間)
中型機構	介乎於100萬至1,000萬	32% (17間)
大型機構	多於1,000萬	47% (25間)
	唔知／難講	15% (8間)
	總數	53間

\* 以 2011-2012 年度的開支計。

# 報告完畢

詳細報告結果，請瀏覽

<http://hkupop.hku.hk>