

## 香港大學民意研究計劃

### 非政府機構資訊科技應用意見調查 2011

#### 調查結果摘要

2011 年 6 月 30 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 2011 年 3 月委託本研究組進行是次「非政府機構資訊科技應用意見調查 2011」。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 385 間機構會員透過電子郵件發出邀請，當中 88 間表示願意參與研究。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 2011 年 4 月 14 日至 5 月 5 日進行，88 間機構中有 74 間的代表接受並完成電話問卷訪問。因此，調查的整體合作率為 84.1%，佔機構會員總數 19.2%。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 10.4 個百分比。

#### 重點結果摘要

3. 在過去一年，平均而言，受訪機構總共提供 165 部（標準誤差：78.8）個人電腦及筆記簿電腦予員工使用。同樣以平均數計，於三年內購置／獲捐贈的電腦佔一半(50%)，約四成是三年前購置／獲捐贈(37%)，而一成多則於三年前購置／獲捐贈，但最近三年內進行過升級。此外，近九成受訪機構的電腦設施全部都可以上網 (89%)。
4. 逾半數受訪機構的員工需要於辦公室以外的地方使用電腦工作(51%)，例如遙距登入機構應用系統，當中七成三機構的資訊科技系統／設備能夠作出配合 (73%)。
5. 大部分非政府機構都有使用「對內、外進行溝通及聯繫 (如 Email / IM)」和「財務管理系統」，分別佔 97%和 86%，有使用「會員管理系統」的就佔 62%，但其他應用系統的使用率就不足五成，反映逾半被訪機構沒有充分使用資訊科技。此外，近一半正在考慮引入／更新「會員管理系統」(49%)，而「人力資源管理及內部培訓系統」及「義工管理系統」並排第二，各有 36%。
6. 至於防護／保障措施方面，分別有九成多及八成多被訪機構有安裝「防毒軟件」(91%)和「防火牆」(82%)以保護其電腦系統，但除了基本防毒軟件外，很多機構並沒有使用其他保安措施。
7. 五成被訪機構在過去一年有特定經費用作改善資訊科技設備或者提高其應用程度(50%)，相較 2009 年調查比率(33%)增加了 17 個百分比。而當被問到來

- 年有否預留一筆特定資訊科技發展經費，近六成被訪機構表示「有」(59%)。結果反映出，有預留特定經費發展資訊科技的機構有逐年遞升的趨勢。
8. 逾八成有預留特定資訊科技發展經費的機構指出經費的來源主要是「機構的恆常經費」(84%)及「政府撥款」(59%)。
  9. 至於哪種模式的資助對社會福利界廣泛採用及發展資訊科技最有幫助？六成半直言「政府對資訊科技項目發展的定期撥款或資助（如社會福利發展基金）」(65%)最有幫助。
  10. 然而，當要從「一次性」或「持續性」資訊科技撥款或資助兩者中任擇其一，受訪代表的意見則出現分歧：41%選擇前者，同時有 46%則選擇後者。認為「一次性」的資助撥款模式對社會福利機構的運作及發展較有幫助的原因包括「金額較大，選擇可以較多（包括一些較高檔的系統／裝置）」(57%)及「不需要每年添置／更新資訊科技系統／裝置」(57%)；而選「持續性」的資助撥款模式的受訪機構則認為「可以持續發展／定期更新資訊科技系統／裝置」(65%)較佳。
  11. 逾七成機構代表指出「開發軟件及系統」(72%)對機構很重要但目前沒有資源／時間／人手去處理或者執行，其他較普遍的選項包括「培訓」(68%)和「為其他同事提供技術支援」(65%)。
  12. 以 0-10 分評價，被訪代表對機構現時的資訊科技基礎建設，如軟件／硬件，和資訊科技應用情況的滿意度同樣給予 6.1 分。至於問到機構有多需要改善現時的資訊科技設施，結果顯示平均需要程度為 6.6 分。而就機構撥出用作改善資訊科技設施的資源是否足夠而言，平均分只有 5.0 分，即表示一半半。
  13. 受訪機構於發展資訊科技方面遇到最大的挑戰是「缺乏資訊科技方面的專材／知識」(66%)，緊隨其後的是「資金不足」(65%)。
  14. 另一方面，七成受訪機構指出曾聽過「雲端科技」(70%)。三成表示「雲端科技」可以有效解決機構現時於發展資訊科技方面遇到的挑戰(30%)，持相反意見的就佔近四成(39%)，不足一成認為可以解決部分問題(7%)，而近四分之一就表示不知道(24%)。
  15. 如果可以設立一個全港性捐助者及志願者的中央管理系統，即參與／選用的社會福利機構可於網上平台互相分享／獲取資料及資訊，近三分二被訪機構表示願意參與(64%)，只有不足一成表示不願意(9%)，而餘下的則尚未決定。

### 深入分析

16. 深入分析顯示，機構規模越大，認識「雲端科技」的機會越大(見表一)，而對「雲端科技」有認識者就較未聽聞過「雲端科技」者較傾向認同「雲端科技」可以有效解決他們現時於資訊科技方面遇到的挑戰和困難；與此同時，資訊科技專職人員明顯較傾向認為「雲端科技」可以解決他們面對的挑戰(見表二)。

表一 不同類型機構對「雲端科技」的認識

	小型機構代表	中型機構代表	大型機構代表
得悉「雲端科技」比率	42%	61%	92%

註：機構以全年週期性開支分類，少於\$100 萬為「小型機構」；介乎\$100 萬至\$1,000 萬為「中型機構」；多於\$1,000 萬為「大型機構」。

表二 不同被訪者對「雲端科技」可否有效解決挑戰的意見

	認為「雲端科技」可以解決挑戰
未聞「雲端科技」者	19%
得悉「雲端科技」者	34%
非資訊科技人員	22%
資訊科技人員	48%

### 與 2009 年調查的比較

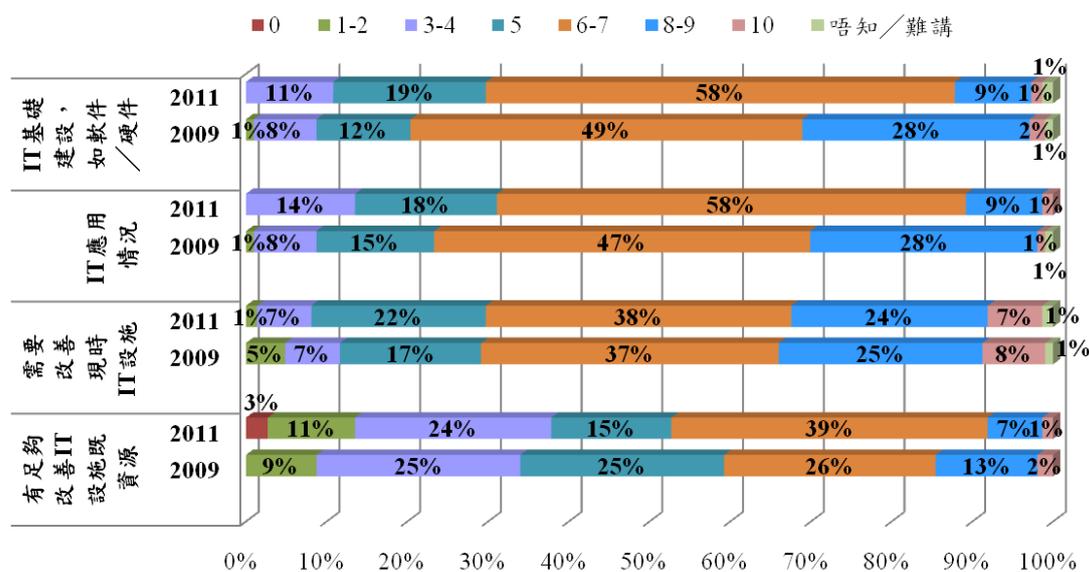
17. 社聯於 2009 年進行了一個相類似的意見調查，訪問對象同樣是社聯的會員機構，但樣本數目就不一樣，問題的設計與選項亦略有不同，比較結果時需要特別注意。就資訊科技的基建發展方面，被訪機構於過去兩年的發展平穩。以電腦的數量而言，今年被訪機構提供給員工使用的個人電腦及筆記簿電腦的平均數目比 2009 年錄得的明顯較多，由 121 部增加至 165 部(見表三)。

表三 2009 年及 2011 年被訪機構的電腦數量

	2009	2011
平均數	121 部	165 部
誤差	+/-45 部	+/-97 部
中位數	30 部	48 部
基數	101	72

18. 相比 2009 年的結果，2011 年調查的被訪機構對資訊科技基礎建設的滿意程度明顯較低 (2009 年 6.6 分比 2011 年 6.1 分)，而對資訊科技應用的滿意程度亦有所下降 (2009 年 6.5 分比 2011 年 6.1 分)。就現時改善資訊科技設施的需要程度而言，兩次調查皆錄得 6.6 的平均分。至於是否有足夠資源改善資訊科技設施？2009 年及 2011 年調查的平均評分分別為 5.1 分及 5.0 分，即接近一半半，變化不大(見圖一及表四)。

圖一 被訪機構對資訊科技基建及應用情況的滿意程度



表四 被訪機構對資訊科技基建及應用情況的滿意程度(平均分)

	2009	2011
資訊科技基礎建設，如軟件／硬件	6.6 (基數=102)	6.1* (基數=73)
資訊科技應用情況	6.5 (基數=102)	6.1 (基數=74)
需要改善現時資訊科技設施	6.6 (基數=102)	6.6 (基數=73)
有足夠改善資訊科技設施的資源	5.1 (基數=103)	5.0 (基數=74)

\* 結果在  $p < 0.05$  置信水平之內變化顯著