



香港大學民意研究計劃  
微軟香港有限公司  
香港社會服務聯會

合作進行

本地青少年服務機構使用  
互聯網溝通工具的意見調查

調查問卷

2013 年 4 月 25 日

## 第一部分 自我介紹

你好，請問你係唔係\_\_\_\_\_先生或小姐呢？我係香港大學民意研究計劃嘅訪問員，而家代表香港社會服務聯會打黎嘅。係較早之前，我哋寄咗封電郵邀請貴機構參加一項有關使用互聯網溝通工具嘅意見調查，而貴機構亦都同意參加呢次嘅研究活動。呢個訪問大約需時10-15分鐘左右，而你提供嘅內容將會絕對保密嘅，請你放心，調查會以不記名方式進行，而所有數據亦只會用作綜合分析。

如果你對今次嘅訪問有任何疑問，你可以打去熱線電話 XXXX-XXXX 同我地嘅督導員聯絡，又或者係辦公時間致電 XXXX-XXXX 向香港大學操守委員會【即香港大學非臨床研究操守委員會】查詢今次嘅調查。

為咗保障數據嘅真確性，訪問可能會被錄音，但只會用作內部參考，請問可唔可以呢？想請問一下\_\_先生或小姐宜家方唔方便進行訪問呢？

可以【開始訪問】

被訪者不在辦公室／沒空【訪問員請另約時間再致電】

唔可以【終止訪問】

## 第二部分 選出被訪者

[S1] 請問貴機構嘅服務對象包唔包括15-24歲嘅青少年？

包括——→(go to S2)

唔包括【終止訪問】

[S2] 由於今次嘅訪問係關於貴機構係進行青少年服務嘅時候使用互聯網溝通工具嘅情況及問題等，請問你係唔係可以代表貴機構就有關議題回答此項調查呢？

係【開始訪問】

唔係——→(go to S3)

[S3] 咁請問你可唔可以叫有關呢方面嘅同事參與呢次意見調查？

可以——→邀請有關同事進行訪問，重覆自我介紹

唔可以【終止訪問】

## 第三部分 問卷主體部分

### I) 提供青少年服務的現況

[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]

電郵

社交網站(如 Facebook、Twitter、Friendster、MSN Spaces 等)

即時通訊社交應用程式 (App) (如 WhatsApp、Line、微信等)

網上即時通訊 (如 Skype、MSN 等)

網上聊天室

網誌 (Blog)

網上討論區

電話

面談/家訪

街頭接觸

短訊 (SMS)

其他,請註明: \_\_\_\_\_

唔知/難講

拒答

### II) 服務方法的比較

[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]

單對單嘅溝通,可以提高私隱度

增加青少年的安全感

青少年會更願意講出感受和困難

可易於與青少年保持聯絡

能接觸到足不出戶的青少年

可以主動接觸青少年

有助了解青少年嘅近況

方便

容易建立互信關係

擺脫地域限制

容易被青少年接納

其他,請註明: \_\_\_\_\_

沒有好處

唔知/難講

拒答

[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]

難以了解青少年  
感覺不夠真實  
未能留意青少年的神情和動作  
未能得到即時反應  
難於與青少年保持聯絡  
難以得到青少年信任  
容易將社工／輔導員與朋友嘅身份混淆  
社工未能密貼網上資訊／話題  
社工對新興嘅流動裝置或互聯網溝通工具唔熟悉  
難以於網上找到有需要幫助嘅青少年  
難以分辨青少年嘅問題  
需要於晚間／凌晨進行輔導  
其他，請註明：\_\_\_\_\_

沒有限制／困難  
唔知／難講  
拒答

[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？

用一個帳戶  
用多個帳戶  
其他，請註明：\_\_\_\_\_

唔知／難講  
拒答

[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？

有  
冇  
唔知／難講  
拒答

[訪問員讀出：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。

\_\_\_\_\_ [入實數]

唔知／難講  
拒答

[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內容，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。

\_\_\_\_\_ [入實數]

唔知／難講  
拒答

[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 分代表一半半，10 代表好有幫助。

\_\_\_\_\_ [入實數]

唔知／難講  
拒答

### III) 青少年服務的發展方向

[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]

推出網上遊戲

定期送出禮物

定期舉辦創藝交流活動(如烹飪、攝影等)

提供平台讓青少年創作和分享(如文章、圖像、短片等)

舉辦有獎問答遊戲／比賽

設立網上電台

設立網上電視  
設立討論區  
設立聊天室  
頻密更新內容  
經常有社工或負責人提供即時回應  
設立鼓勵多瀏覽嘅獎賞計劃  
網上平台嘅內容同資料要迎合青少年口味／興趣  
其他，請註明：\_\_\_\_\_

唔知／難講  
拒答

[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？

會  
唔會  
唔知／難講  
拒答

[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]

資訊科技培訓  
服務管理系統  
網上捐款系統  
簡單易用嘅網上互動平台  
管理伺服器嘅專業人員  
製作網站嘅專業人員  
製作流動應用程式嘅專業人員  
完善嘅電腦設備  
穩定嘅流動通訊網絡  
穩定嘅固網通訊網絡  
網上溝通嘅私隱保障  
網上溝通嘅記錄／備分  
其他，請註明：\_\_\_\_\_

唔知／難講  
拒答

[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]

應該，透過特定撥款資助

應該，設立恆常資助模式，如每兩年撥款一次

應該，提供培訓

應該，提供購買軟件嘅資助

應該，提供購買硬件嘅資助

應該，提供有關指引，如私隱保障等

唔應該

其他，請註明： \_\_\_\_\_

唔知／難講

拒答

[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、備份、私隱保障等？

有

冇

唔知／難講

拒答

[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？

會 [答 Q15a]

唔會 [答 Q15b]

唔知／難講 [跳至 DM1]

拒答 [跳至 DM1]

[Q15a] 點解會？ [不讀答案，可選多項]

對資料保密較有保障

對自己機構嘅系統較有信心

自己機構嘅系統較穩定

機構嘅資訊科技部門建議

機構有資訊科技部門管理有關係統

其他，請註明： \_\_\_\_\_

唔知／難講

拒答

[Q15b] 點解唔會？[不讀答案，可選多項]

冇資源設立機構自己嘅雲端系統

機構嘅系統冇咁穩定

機構嘅資訊科技部門建議

機構冇資訊科技部門管理有關系統

唔知有乜好處

其他，請註明： \_\_\_\_\_

唔知／難講

拒答

## 第四部分 個人資料

我地想請問你一 d 簡單嘅資料以作綜合分析，你所提供嘅資料係會絕對保密，請放心。

[DM1] 貴機構負責處理青少年服務嘅人總共有幾多？

\_\_\_\_\_ [入實數]

唔知／難講

拒答

[DM2] 請問你嘅職位係：

僱主／主席／董事總經理／總裁

管理人員／經理／高級行政人員

其他行政人員（如主任）

文職人員（如文員、秘書）

其他（請註明）：\_\_\_\_\_

拒答

[DM3] 為將機構規模分類，請問 貴機構於 2011-2012 年度的全年開支是幾多呢？

[訪員註：全年開支指公司營運總開支]

少於 HK\$100 萬

介乎於 HK\$100 萬至 1000 萬

多於 HK\$1000 萬

唔知／難講

拒答

問卷已經完成，多謝你接受我地嘅訪問。如果你對今次嘅訪問有任何疑問，可以打去熱線電話 xxxx-xxxx 同我地嘅督導員聯絡，或者係辦公時間打去熱線電話 xxxx-xxxx 查詢今次訪問嘅真確性同埋核對我嘅身份。拜拜。