

香港大學民意研究計劃

本地青少年服務機構使用 互聯網溝通工具的意見調查 2013

調查結果摘要

2013年8月12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2013年2月委託本研究組進行是次「本地青少年服務機構使用互聯網溝通工具的意見調查2013」。調查對象為本地青少年服務機構(服務對象為15-24歲人士)的代表,聯絡名單由香港社會服務聯會提供。
2. 社聯向172間機構會員透過電子郵件發出邀請,當中64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**2013年5月6日至27日**進行,64間機構中有**53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**91.4%**,佔合資格的社聯機構會員總數約三成。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11.5個百分比。

重點結果摘要

3. 就有關機構提供青少年服務的現況,七成受訪機構的社工最常以「社交網站」(70%)與青少年溝通,其次為「電話」、「面談/家訪」、「電郵」及「即時通訊社交應用程式」,分別佔樣本的60%、58%、49%及42%。與此同時,各有15%的受訪機構以「短訊」及「網站」與青少年溝通。透過「書刊/信件」、「網上即時通訊」和「網誌」接觸青少年的則分別佔樣本的13%、9%和9%。至於其他較少使用的方法包括「活動」(6%)、「網上討論區」(2%)及「街頭接觸」(2%)。
4. 之後,調查要求被訪機構代表將互聯網溝通工具與傳統方法作出比較,「快捷/即時反應」(62%)為使用互聯網溝通工具與青少年溝通的最明顯優點。遠隨其後的是「容易被青少年接納」及「方便」,分別佔樣本大概五分二(38%)和四分之一(25%)。除此之外,17%的受訪非政府機構認為這些工具令社工「可以主動接觸青少年」,稍多於約十分一認為「可易於與青少年保持聯絡」(11%)和「青少年會更願意講出感受和困難」(9%)。認為互聯網溝通工具「能夠擺

脫地域限制」、「接觸層面廣」及「成本低」的各佔樣本 8%。其他較少提及的好處包括「留有紀錄作分析」(6%)、「單對單溝通，提高私隱度」(4%)、「增加青少年的安全感」(2%)、「能接觸到足不出戶的青少年」(2%)及「容易建立互信關係」(2%)。僅有 2% 的被訪者認為這些工具「沒有好處」。

5. 然而，被訪機構代表認為「未能得到即時反應」(17%)同樣是有關工具的主要限制或困難，緊隨其後為「青少年未必有／使用相關溝通工具」的憂慮(15%)以及「未能留意青少年的神情和動作」(13%)。各有 11% 的代表表示社工可能「需要於晚間／凌晨進行輔導」以及「資源／人手不足」，而認為「難於與青少年保持聯絡」、「難以分辨青少年的問題」、「難以確定資料真偽」和「文字表達不足」是使用互聯網溝通工具的限制或困難的就各佔 9%，其次的為有關「社工不熟悉新興的流動裝置或互聯網溝通工具」的憂慮(8%)。此外，分別各有 6% 認為使用這些工具「感覺不夠真實」、「難以於網上找到有需要幫助的青少年」和未能確保「私隱保密」。同時各有 2% 認為使用這些工具「難以了解青少年」，而「社工亦未能密貼網上資訊／話題」。另一方面，有 8% 的被訪者表示利用這些工具完全「沒有限制／困難」。最後，近十分一未能提供明確答案(9%)。
6. 結果亦顯示，半數受訪機構的社工會使用「多個帳戶」(51%)在互聯網上與青少年接觸，而三分一的社工就只會用「一個帳戶」(34%)，6% 則「沒有帳戶」，餘下 9% 的受訪機構代表對此表示「不知道／很難說」。當被問及所屬機構有否為社工提供關於何時表明身份的指引，逾半受訪非政府機構表示「沒有」為社工提供任何相關的指引(53%)。相反地，稍微多於五分二表示「有」(42%)。餘下的 6% 未能給予肯定的答案。
7. 以下問題假設有一個「機構雲端」系統，然後要求被訪者對這系統功能的效用作出評價。首先假設此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的戶口，以 0-10 分評價，0 代表完全沒有幫助，5 代表一半半，10 代表很大幫助，被訪機構代表平均給予 6.6 分。如果此系統可設定不同的討論群組供青少年分享內容，而社工可控制討論群組上的資料存取和內容，這項功能錄得的平均分為 6.0。最後，被訪機構代表平均給 6.5 分予一個可隨時讓使用者以多種媒體，例如文字短訊、語音及影像等，與青少年溝通的機構雲端系統。這顯示出被訪的非政府機構普遍同意以上的系統及其三項功能對社工的日常工作有幫助。
8. 至於青少年服務的發展方向，三分一被訪代表認為「網上平台的內容及資料要迎合青少年的口味和興趣」(32%)以吸引青少年多以互聯網溝通工具與社工溝通，遠隨其後為「宣傳」(15%)及「容易／方便青少年使用」(11%)。其他較少被提及的建議還有：「經常有社工或負責人提供即時回應」(9%)、設立「討論區」(8%)、「聊天室」(4%)、「推出網上遊戲」(2%)、「定期舉辦創藝交流活動」、「設立網上電台」(2%)和「鼓勵多瀏覽的獎賞計劃」(2%)。然而，超過四分一的樣本不知道如何鼓勵青少年更多利用這些工具(26%)，另有 8% 就認

為「沒有」方法。

9. 至於受訪機構會否於未來一年增加資源以進一步推行使用互聯網溝通工具的青少年服務?反應正面的略多於負面的,有 47%表示「會」,43%表示「不會」。另外,稍微少於十分一表示「不知道/很難說」(9%)。
10. 「完善的電腦設備」為受訪非政府機構認為目前最需要的資訊科技支援以推行表少年服務,佔樣本五分二(40%)。稍多於五分一的受訪代表認為機構最需要「資訊科技培訓」(21%)。另一方面,各有 17%認為最需要「製作網站的專業人員」和「穩定的流動通訊網絡」,而約十分一則認為是「製作流動應用程式的專業人員」(11%)。此外,分別有 9%及 8% 最需要「管理伺服器的專業人員」和「服務管理系統」,而認為最需要「簡單易用的網上互動平台」、「穩定的固網通訊網絡」與「網上溝通的私隱保障」皆佔樣本的 6%。只有 4%表示最需要「網上捐款系統」,而 2%就認為是「網上溝通的記錄/備分」。同時,13%受訪代表表示他們所屬機構「不需要」任何資訊科技支援,餘下的 8%沒有給予明確答案。
11. 有關政府的協助方面,絕大多數被訪機構代表認同政府「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(91%),當中,分別有 40%及 38%表示政府應「提供購買硬件的資助」及「提供培訓」。超過四分之一希望有「購買軟件的資助」(28%),另有 23%就建議「設立恆常資助模式」。各有 15%建議政府「透過特定撥款資助」的模式協助及「提供有關指引,如私隱保障等」。此外,十分一提議政府建設「支援網絡服務,如公眾 wifi」(11%),而其他提議包括有「協助推廣」(8%)和提供「通訊紀錄」(2%)。另有 2%認同政府應該提供協助但沒有具體建議及 4%表示「不知道/很難說」。
12. 當被問及所屬非政府機構有否為員工提供互聯網溝通工具保安措施的使用指引時,接近三分二表示「有」(64%);相反,三成表示「沒有」(30%)。除此之外,6% 沒有提供肯定答案。
13. 最後,三分一受訪非政府機構表示「會考慮」由公眾雲端轉到機構自己的雲端系統(32%),但高達 62%表示「不會考慮」,餘下的 6%表示「不知道/很難說」。在 17 個表示「會考慮」的受訪機構代表當中,「對資料保密較有保障」是想改變的最主要原因 (82%,即 14 間非政府機構)。此外,分別有兩名代表表示他們會考慮是基於「對自己機構的系統較有信心」以及「自己機構的系統較穩定」。此外,一位代表是因為考慮到「機構的資訊科技部門建議」,另有一位未能解釋當中原因。至於表示「不會考慮」的 33 名受訪代表,「沒有資源設立機構自己的雲端系統」是令他們卻步的主因 (64%,即 21 間非政府機構)。有六名代表表示基於「保安問題」不會考慮(18%),而分別有四位是因為「機構沒有資訊科技部門管理有關系統」和「不知道有甚麼好處」。僅有一位表示「機構的系統不太穩定」,另有兩位就未能提供令他們遲疑的原因。