

## 「青年創研庫」公布「善用社交媒體提升管治」研究報告

### 受訪青年認為特區政府在社交媒體上掌握民情的表現不合格

#### 最大的期望是得到回應

#### 較多關注勞工、福利、房屋及教育帖文

### 建議制訂策略、重設一站式資訊平台，並增加專門和實習職位

香港青年協會青年研究中心成立的「青年創研庫」，今天（27日）公布有關「善用社交媒體提升管治」研究報告。結果顯示，在接受網上意見調查的1,028名受訪青年中，絕大部分（952名）曾在社交媒體接觸特區政府資訊【表4】。不過，他們對於當局在社交媒體上解釋政策、掌握民情、塑造形象、應對危急事件、提供公眾參與平台，以及澄清失實資訊等方面的表現，評價極不理想，平均分只介乎1.53分至2.35分之間，全部低於調查所設5分的合格水平（0-10分計算，10為非常好）；當中平均分最低的是「掌握民情」（1.53分）【表6】。

調查亦顯示，在受訪青年中，有最多（29.3%）表示，他們透過社交媒體與政府接觸最大的期望，是得到回應。另有兩成半（25.0%）坦言，能否產生影響力，是他們會否進一步透過此渠道與當局互動的最重要考慮【表11及表12】。

至於曾在社交媒體接觸政府資訊的952名受訪青年中，逾四成（43.3%）表示經常或間中利用表情符號回應帖文；一成多（11.7%）則經常或間中留言【表5】。然而，近七成（69.2%）認為，政府在社交媒體上停留於資訊發放，缺乏互動；亦認為當局所發帖文欠缺吸引（77.0%），或未能善用多媒體（72.7%）【表7】。

上述意見調查以網上自填問卷方式，於今年2月至3月期間，訪問1,028名年齡介乎15至34歲的青協會員；樣本標準誤低於±1.6%。結果顯示，有較多受訪青年關注政府在勞工／福利（48.5%）、房屋（37.3%），以及教育（32.3%）等範疇的帖文【表10】。此外，他們認為政府能夠有效應用社交媒體，會增加他們對政府決策的認識（39.4%），或意見表達（29.2%）【表9】。

是項研究亦邀請了4名專家和學者進行訪談，有部分表示，政府使用社交媒體已有一段時間，但缺乏具體發展方向；社交媒體功能不斷提升，當局需掌握社交媒體發展新趨勢。另外，他們認為，近年特區政府信任度持續偏低，社交媒體容易成為市民表達不滿的其中渠道；特區政府須正視其管治表現。

研究亦參考海外相關概況，當中有國際組織及外地政府，就應用社交媒體制訂目標及指引等；個別官方網頁亦提供社交媒體專頁帳號的資訊。

青年創研庫「管治」組別副召集人黃雋康引述研究指，特區政府運用社交媒體已有十年，作為發放資訊、收集意見，以及促進對話溝通等渠道。惟過程中常惹來負評多於讚好；加上缺乏策略，難免令社會關注其成效。他建議政府全面檢視，並以前瞻視野，就應用社交媒體目標及人力培育等範疇制訂策略，一方面彰顯重視程度，另一方面發揮社交媒體對管治工作的效能。

該組成員潘學智認為，隨著各政策局及部門已開設專頁，從便利市民的角度，當局應重啟一站式政府社交媒體專頁的資訊平台，讓各專頁的名稱、連結、圖示、運作表現的相關數據等可以一覽無遺，相信此舉亦能有助加強政府與公眾的聯繫，對部門的資訊推廣亦有好處。

該組另一成員陳康翹補充說，科網高速向前；青年是社交媒體的主要用家，他們在這方面有相當的掌握能力。她建議當局增加社交媒體專門職位和實習崗位等，吸納專才及發揮年輕一代的創意，提升部門專頁的表現水平。

青協青年研究中心自2015年起成立「青年創研庫」，是本港一個屬於青年的智庫。第三屆（2020—2022年度）創研庫成員由超過80位本地青年專業人士與大專學生組成，平均年齡為27歲。透過以研究實證為基礎的討論、交流，創研庫成員提出政策建議，期望能為社會建言獻策。青年創研庫四項專題研究系列包括：「經濟」、「管治」、「教育」，以及「民生」。8位專家、學者應邀擔任創研庫的顧問導師，包括張子欣博士、黃元山先生、陳弘毅教授、陳維安先生、黃錦輝教授、朱子穎先生、葉兆輝教授，以及倪以理先生。

## 附件「善用社交媒體提升管治」調查結果

香港青年協會 [hkfyg.org.hk](http://hkfyg.org.hk) | [m21.hk](http://m21.hk)

香港青年協會（簡稱青協）於1960年成立，是香港最具規模的青年服務機構。隨著社會不斷轉變，青年所面對的機遇和挑戰時有不同，而青協一直不離不棄，關愛青年並陪伴他們一同成長。本著以青年為本的精神，我們透過專業服務和多元化活動，培育年青一代發揮潛能，為社會貢獻所長。至今每年使用我們服務的人次已超過600萬。在社會各界支持下，我們全港設有80多個服務單位，全面支援青年人的需要，並提供學習、交流和發揮創意的平台。此外，青協登記會員人數已超過45萬；而為推動青年發揮互助精神、實踐公民責任的青年義工網絡，亦有逾23萬登記義工。在「青協·有您需要」的信念下，我們致力拓展12項核心服務，全面回應青年的需要，並為他們提供適切服務，包括：青年空間、M21媒體服務、就業支援、邊青服務、輔導服務、家長服務、領袖培訓、義工服務、教育服務、創意交流、文康體藝及研究出版。

facebook page: [www.facebook.com/hkfyg](https://www.facebook.com/hkfyg)  
網上捐款平台: [giving.hkfyg.org.hk](http://giving.hkfyg.org.hk)

青協 App  
立即下載



香港青年協會 青年研究中心  
青年創研庫

「管治」專題研究系列  
善用社交媒體提升管治

調查對象：過去一年曾使用過社交媒體 15 至 34 歲青協會員

樣本數目：1,028

調查方法：網上意見調查

調查日期：2020 年 2 月 18 日至 3 月 6 日

表 1：個人資料

	人數	百分比■
<b>性別</b>		
男	288	28.0%
女	740	72.0%
<b>合計</b>	<b>1,028</b>	<b>100.0%</b>
<b>年齡（歲）</b>		
15-19	348	33.9%
20-24	218	21.2%
25-29	227	22.1%
30-34	235	22.9%
<b>合計</b>	<b>1,028</b>	<b>100.0%</b>
平均年齡 23.7		
S.D. 5.99		
<b>教育程度</b>		
小學或以下	1	0.1%
初中（中一至中三）	21	2.0%
高中（中四至中七，包括毅進）	338	32.9%
專上非學位	153	14.9%
大學學位或以上	506	49.2%
不知／難講	9	0.9%
<b>合計</b>	<b>1,028</b>	<b>100.0%</b>
<b>職位</b>		
經理及行政級人員	58	5.6%
專業人員	170	16.5%
輔助專業人員	44	4.3%
文書支援人員	121	11.8%
服務工作及銷售人員	47	4.6%
工藝及有關人員	8	0.8%
非技術工人	6	0.6%
學生	490	47.7%
料理家務者	17	1.7%
待業、失業，及其他非在職者	31	3.0%
其他	12	1.2%
不知／難講	24	2.3%
<b>合計</b>	<b>1,028</b>	<b>100.0%</b>

### 3.1 個人使用社交媒體狀況

表 2：過去一年，你最常用邊三個社交媒體平台？（最多三項） **N=1,028**

	人次	百分比■
WhatsApp	807	78.5%
Instagram	769	74.8%
YouTube	590	57.4%
Facebook 臉書	549	53.4%
Snapchat	76	7.4%
WeChat	66	6.4%
Telegram	50	4.9%
連登	38	3.7%
Google +	23	2.2%
Line	18	1.8%
Twitter 維特	16	1.6%
Sina Weibo 新浪微博	6	0.6%
LinkedIn	5	0.5%
Skype	5	0.5%
SMS 短訊	4	0.4%
Blog 網誌	3	0.3%
其他	--	--
不知／難講	5	0.5%

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

表 3：目前你一共有多少個社交媒體帳號？（實數）

	平均*	標準誤差 (S.D.)	回答人數
目前你一共有多少個社交媒體帳號	7.1	3.26	690

（數字不包括回答“不知／難講”者）

### 3.2 個人透過社交媒體接觸特區政府的互動和評價

表 4：過去一年，響社交媒體上，你主要透過邊 D 渠道了解特區政府嘅資訊／動態？（最多三項）

	人次	百分比■
其他專頁或媒體的分享／轉載	638	62.1%
朋友的分享／轉載	561	54.6%
追蹤、關注或讚好政府專頁或帳號	299	29.1%
朋友主動轉發給我／標註我	285	27.7%
睇政府廣告	193	18.8%
政府有關部門發出嘅短訊（SMS）	127	12.4%
政府應用程式通知	76	7.4%
睇政府官員網誌	44	4.3%
其他	--	--
沒有了解	53	5.2%
不知／難講	23	2.2%

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

表 5：咁響政府社交媒體上發布嘅帖文（posts），你有幾經常採用以下方式作出回應？

	經常／間中		極少／從不		不知／ 難講	合計
	經常	間中	極少	從不		
	<b>412</b>		<b>520</b>			
	<b>43.3%</b>		<b>54.6%</b>			
利用表情符號 表達不同情感	134 14.1%	278 29.2%	218 22.9%	302 31.7%	20 2.1%	<b>952</b> <b>100.0%</b>
	<b>273</b>		<b>660</b>			
	<b>28.7%</b>		<b>69.3%</b>			
分享／轉發	59 6.2%	214 22.5%	296 31.1%	364 38.2%	19 2.0%	<b>952</b> <b>100.0%</b>
	<b>111</b>		<b>816</b>			
	<b>11.7%</b>		<b>85.8%</b>			
留言	18 1.9%	93 9.8%	269 28.3%	547 57.5%	25 2.6%	<b>952</b> <b>100.0%</b>

表 6：你認為特區政府響運用社交媒體達致以下效果嘅表現，有幾多分？由 0-10 分，0=非常差，10=非常好，5=合格（99=不知／難講）

	平均分*	標準誤差 (S.D.)	回答人數
解釋政策	2.35	2.48	906
提供公眾參與平台	2.09	2.43	915
應對危急事件（例如天災、疫症、 社會事故等）	2.03	2.50	923
澄清失實資訊	1.97	2.44	903
塑造形象	1.68	2.25	919
掌握民情	1.53	2.24	909

（數字不包括回答“不知／難講”者）

表 7：就以下嘅說法，你有幾大程度同意？「特區政府運用社交媒體時，。。。。。」

	同意		不同意		不知/ 難講	合計
	非常 同意	頗同意	頗不 同意	非常 不同意		
	<b>659</b>		<b>217</b>			
	<b>69.2%</b>		<b>22.8%</b>			
停留資訊發放， 缺乏互動	277 29.1%	382 40.1%	107 11.2%	110 11.6%	76 8.0%	<b>952</b> <b>100.0%</b>
	<b>532</b>		<b>310</b>			
	<b>55.9%</b>		<b>32.6%</b>			
資訊更新不夠快	220 23.1%	312 32.8%	199 20.9%	111 11.7%	110 11.6%	<b>952</b> <b>100.0%</b>
	<b>178</b>		<b>692</b>			
	<b>18.7%</b>		<b>72.7%</b>			
會善用多媒體	11 1.2%	167 17.5%	311 32.7%	381 40.0%	82 8.6%	<b>952</b> <b>100.0%</b>
	<b>124</b>		<b>733</b>			
	<b>13.1%</b>		<b>77.0%</b>			
所發布嘅帖文 (posts) 夠吸引	12 1.3%	112 11.8%	274 28.8%	459 48.2%	95 10.0%	<b>952</b> <b>100.0%</b>

表 8：（沒有了解）

你沒有透過社交媒體了解特區政府嘅資訊／動態，最主要原因係乜？  
（只選一項）

	人數	百分比
對特區政府冇期望	18	34.0%
對特區政府冇好感	13	24.5%
對這方面資訊冇興趣	11	20.8%
不清楚特區政府在哪些社交 媒體開設帳號	3	5.7%
已透過其他渠道進行了解	2	3.8%
不想給其他人知道我嘅取向	2	3.8%
其他	--	--%
不知／難講	4	7.5%
<b>合計</b>	<b>53</b>	<b>100.0%</b>

### 3.3 評估特區政府運用社交媒體對個人的影響

表 9：就以下嘅說法，你有幾大程度同意？

「特區政府能夠有效運用社交媒體，會有助增加。。。。。」

	同意		不同意		不知/ 難講	合計
	非常 同意	頗同意	頗不 同意	非常 不同意		
	<b>405</b>		<b>537</b>			
	<b>39.4%</b>		<b>52.3%</b>			
你對特區政府 決策嘅認識	50 4.9%	355 34.5%	229 22.3%	308 30.0%	86 8.4%	<b>1,028</b> <b>100.0%</b>
	<b>300</b>		<b>622</b>			
	<b>29.2%</b>		<b>60.5%</b>			
你對公共政策 嘅意見表達	39 3.8%	261 25.4%	247 24.0%	375 36.5%	106 10.3%	<b>1,028</b> <b>100.0%</b>
	<b>267</b>		<b>651</b>			
	<b>26.0%</b>		<b>63.3%</b>			
你與政府嘅 聯繫	37 3.6%	230 22.4%	243 23.6%	408 39.7%	110 10.7%	<b>1,028</b> <b>100.0%</b>
	<b>185</b>		<b>736</b>			
	<b>18.0%</b>		<b>71.6%</b>			
你對特區政府 嘅正面觀感	23 2.2%	162 15.8%	215 20.9%	521 50.7%	107 10.4%	<b>1,028</b> <b>100.0%</b>

### 3.4 期望與改善

表 10：你認為特區政府透過社交媒體發布哪些方面嘅議題，最能夠吸引到你嘅關注？（最多三項）

<b>N=1,028</b>		
	人次	百分比■
勞工／福利	499	48.5%
房屋	383	37.3%
教育	332	32.3%
食物／衛生	277	26.9%
政制／內地事務	241	23.4%
商務／經濟（例如旅遊、消費者權益、創意產業等）	158	15.4%
發展（例如土地用途、基建、文物保育等）	132	12.8%
創新／科技	110	10.7%
民政事務	81	7.9%
財經事務／庫務（例如金融、政府庫務等）	80	7.8%
環保	78	7.6%
公務員事務	51	5.0%
運輸	47	4.6%
保安	31	3.0%
其他	17	1.7%
沒有特別關注	88	8.6%
不知／難講	45	4.4%

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

表 11：假如透過社交媒體接觸特區政府，你最大嘅期望係乜？（只選一項）

	人數	百分比
期望得到對方回應	301	29.3%
接收政府資訊／掌握政府動態	206	20.0%
就個人所關心嘅議題向政府反映意見	139	13.5%
就政府嘅帖文（posts）作出回應／討論	55	5.4%
其他	14	1.4%
沒有特別期望	278	27.0%
不知／難講	35	3.4%
<b>合計</b>	<b>1,028</b>	<b>100.0%</b>

表 12：假如要鼓勵你透過社交媒體與特區政府互動，你最重要嘅考慮係乜？  
(只選一項)

	人數	百分比
個人私隱能否得到保障	301	29.3%
互動能否產生影響力	257	25.0%
我對特區政府嘅信任度	213	20.7%
社交媒體渠道嘅可信性	76	7.4%
我對相關議題嘅興趣	54	5.3%
其他	7	0.7%
沒有特別考慮	78	7.6%
不知／難講	42	4.1%
<b>合計</b>	<b>1,028</b>	<b>100.0%</b>

表 13：就以下嘅說法，你有幾大程度同意？「你信任特區政府」

	人數	百分比
非常同意	16	1.6%
頗同意	78	7.6%
頗不同意	216	21.0%
非常不同意	580	56.4%
不知／難講	138	13.4%
<b>合計</b>	<b>1,028</b>	<b>100.0%</b>

完