

香港傷殘青年協會
協會服務電子化研究

2019年11月

目錄

項目	頁數
甲、研究背景	第 1 頁
乙、研究方法	第 1 頁
量化研究方法部份：問卷調查	第 1 頁
質化研究方法：深入訪談 (In-depth Interview)	第 2 頁
訪問對象	第 2 頁
丙、問卷調查研究結果	第 3 頁-第 10 頁
丁、深入訪談部份研究結果	第 11 頁
深入訪談及研究發現	第 11 頁
1. 優化活動報名安排	第 12 頁
A. 透過即時應用程式或手機短訊發放活動資訊	第 12 頁
B. 改善網上報名系統驗證安排，平衡網絡安全與暢通易達程度	第 12 頁
C. 提供電子支付方式繳交活動費用	第 12 頁
2. 提供更為多元化的資訊	第 12 頁
A. 本會網站提供更多健康資訊	第 12 頁
B. 提供更多復康資源方面資訊	第 13 頁
C. 無障礙旅遊資訊	第 13 頁
3. 鼓勵會員使用本會網上服務的方法	第 13 頁
A. 舉辦講座，介紹上網注意事項	第 13 頁
B. 密切跟進網上報名，有助鼓勵會員使用網上服務	第 13 頁
4. 阻止受訪者透過互聯網使用本會服務的因素	第 13 頁
A. 安全及私隱考慮	第 13 頁
B. 不熟悉電腦操作	第 14 頁
C. 電腦屏幕的光線對於眼部健康的影響	第 14 頁
D. 居所與服務單位的距離	第 14 頁
5. 善用過往經驗，為透過互聯網提供輔導服務打穩基礎	第 14 頁
戊、總結及建議	第 15 頁
A. 增設電子支付方式，方便會員繳交活動費用	第 15 頁
B. 優化活動通知及消息發放安排	第 15 頁
C. 透過活動及班組令會員認識上網工具，增加使用互聯網服務的誘因	第 15 頁
D. 運用網絡科技，開展創新服務	第 15 頁

甲、研究背景

香港傷殘青年協會（簡稱傷青會）成立於1970年，是一所由殘疾人士自行管理和決策的政府註冊慈善機構。由於當時殘疾人士在教育、就業及福利設施方面均未得到應有的關注，數十位肢體殘疾人士因而組成傷青會，以推動殘疾人士的福利為目標。

作為香港歷史最悠久主要服務肢體殘障社群的自助組織，除提供由社會福利署津助的服務項目外，協會亦不斷發展各項切合殘疾人士需要的創新服務及業務，以協助殘疾人士重建自信、建立社群網絡、提昇工作技能及就業機會，使他們較易於融人社群。

本會以「凝聚傷青力量，發揚自助精神」為首要抱負，並一直致力計劃並向殘疾人士提供各類合適的活動，但基於現時不少會員透過互聯網使用本會服務，本會必須了解殘疾人士使用電腦及互聯網的情況，才能顧及會員需要，收窄本會與服務對象之間的服务縫隙。本研究將會集中於以下面向：

- (1) 探索傷青會會員使用及互聯網的模式；
- (2) 了解傷青會會員對網上服務的評價；
- (3) 了解促使或阻止傷青會會員透過電腦及互聯網使用本會服務的原因；
- (4) 從本會會員角度而言，透過電腦及互聯網提供的服務是否充足？

乙、研究方法

本研究採用量化研究為主，質化研究為輔的研究方式進行。前者採用預設問卷的方式進行，而後者則以個案訪問的方式作探討。

量化研究方法部份：問卷調查

是次研究的第一部份是採用量化研究的方式進行，由研究團隊先設計問卷，再把問卷寄發至目標對象。使用問卷調查方式進行研究，有利研究團隊於短時間取得大量數據，並且進行分析，更可透過問卷招募質化研究部份的受訪者，節省相關行政成本。

本會由1970年成立至今已有半世紀，是香港歷史最悠久主要服務肢體殘障社群的自助組織，會員人數超過4,000人，當中包括不同年齡、背景和階層的肢體殘疾人士。所以是以調查理論上可接觸到社會上不同層面的肢體殘疾人士，增加研究結果的代表性。本會從現有會員系統資料庫當中，選取了2,900名18歲或以上的殘疾會員，並以郵寄方式發送問卷。

受訪者在收到本會寄出的問卷後，除了可以選擇以郵寄的方式寄回填妥的問卷外，亦可選擇以電話訪問的方式作答。因此，即使肢體活動受限制，不方便以填寫問卷的方式作答的受訪者，仍可選擇以電話接受訪問，這有助提高研究結果的代表性。

本會在寄發問卷時，隨函附上回郵信封，以省卻受訪者要找尋信封，寫上地址，並貼上郵票的麻煩，以提高受訪對象的回應率。是次研究在寄發問卷以外，並配以電話訪問的方式進行。是次研究的問卷調查部分，一共有264名殘疾會員參與並提交問卷，回應率 (Response Rate) 為 9.1%。

質化研究方法：深入訪談 (In-depth Interview)

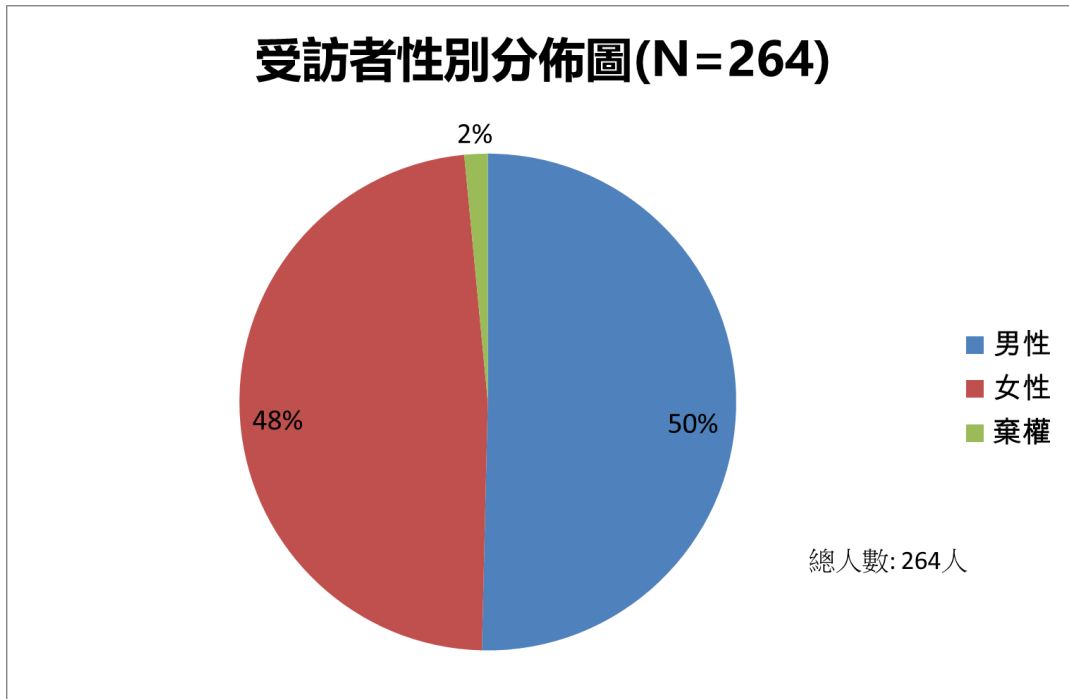
相對於量化研究 (Quantitative Research)，質化研究能容許更大的彈性，可在個案研究及深度訪問中，隨著受訪者的實際情況，對訪問問題作出修改，並可按需要就某一部份的內容作更進一步的討論，以更深入地搜集所需的資料，豐富研究成果。

訪問對象

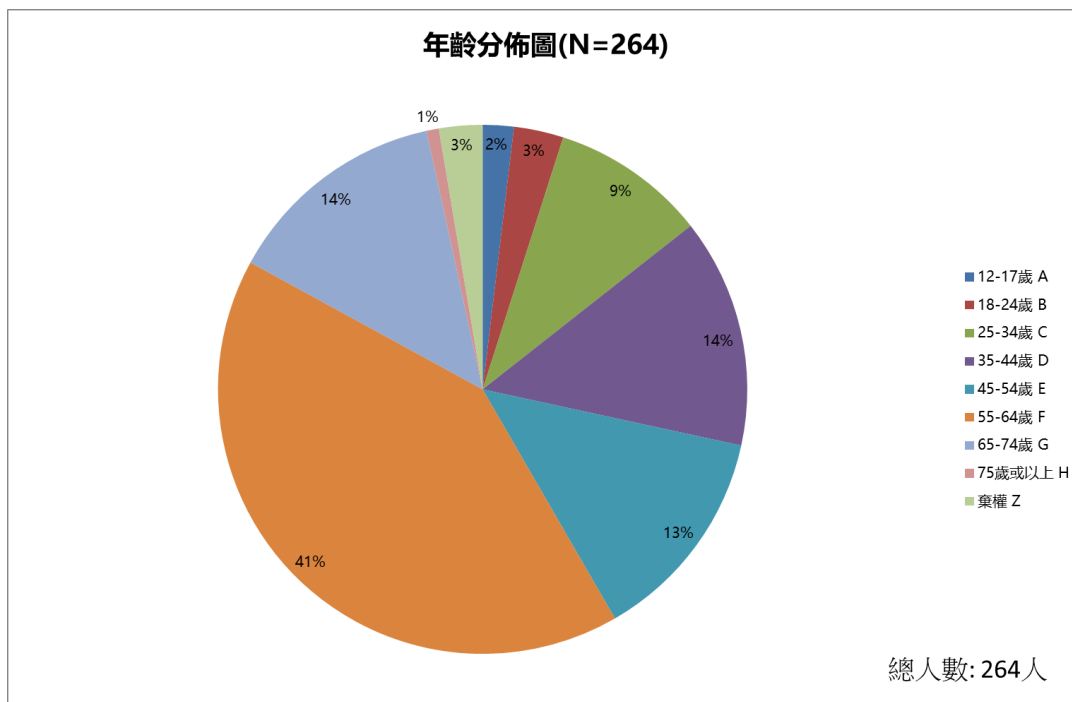
是次研究對象主要為本會殘疾會員。是次訪問於2019年6月至8月期間進行，由訪問員進行訪問，一共訪問了20名肢體殘疾會員。研究員在與活動中心經理協調後，在各班組進行前或後的時間為會員進行訪問。

丙、問卷調查研究結果

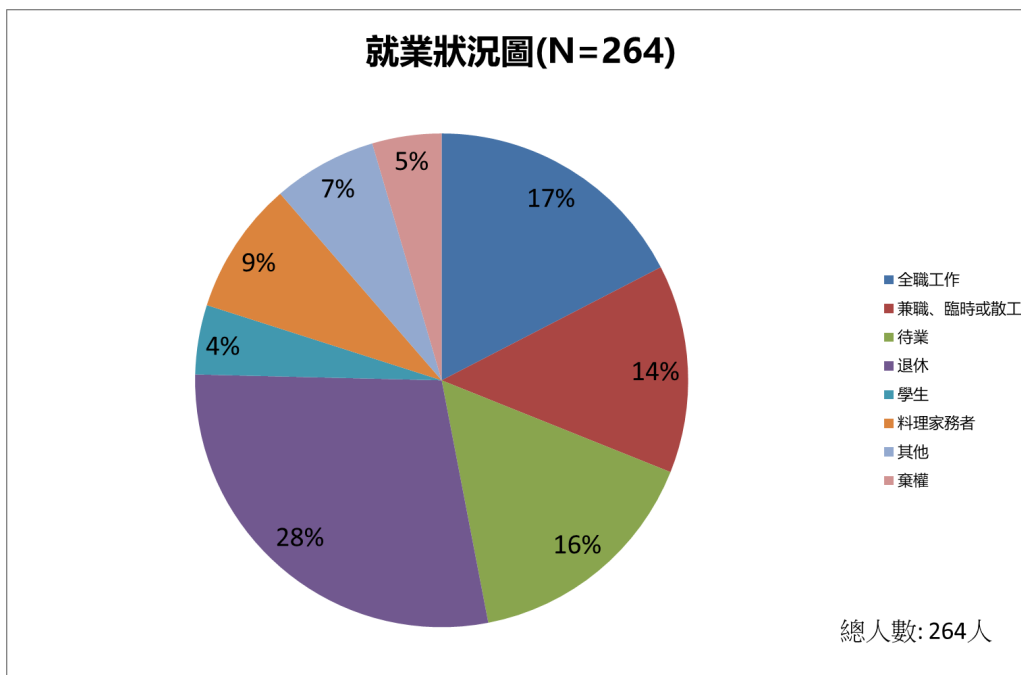
性別分佈 (N=264) : 264 名受訪者當中，男性佔 48%，女性佔 50% 。



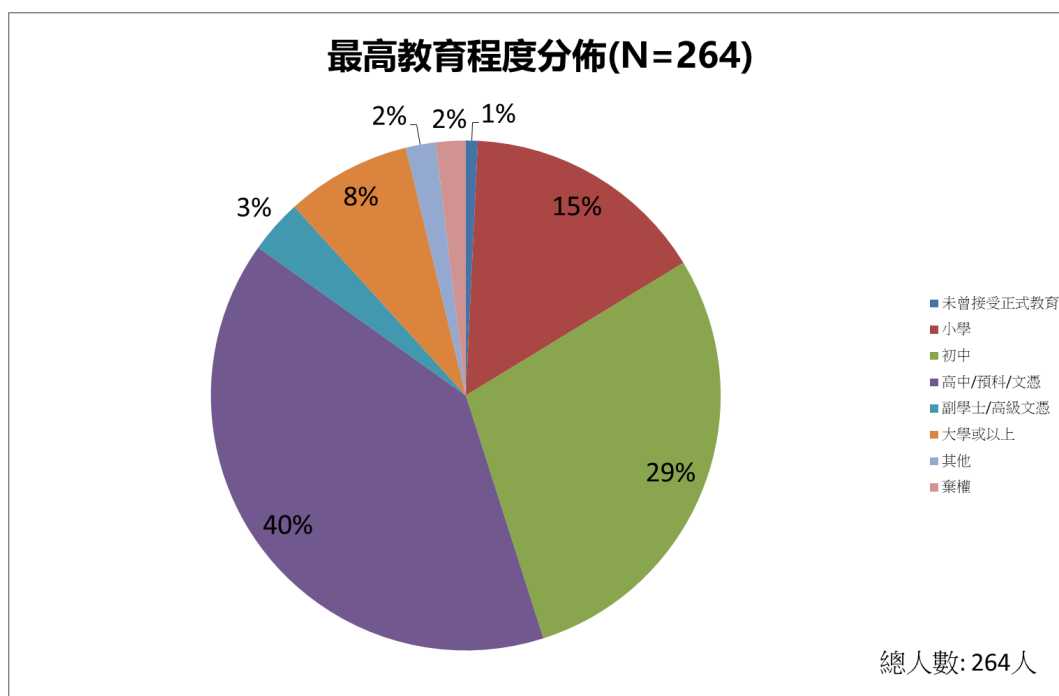
年齡分佈 (N=264) : 264 名受訪者當中，45-54 歲及 55-64 歲的受訪者佔總受訪者數目 58% 。



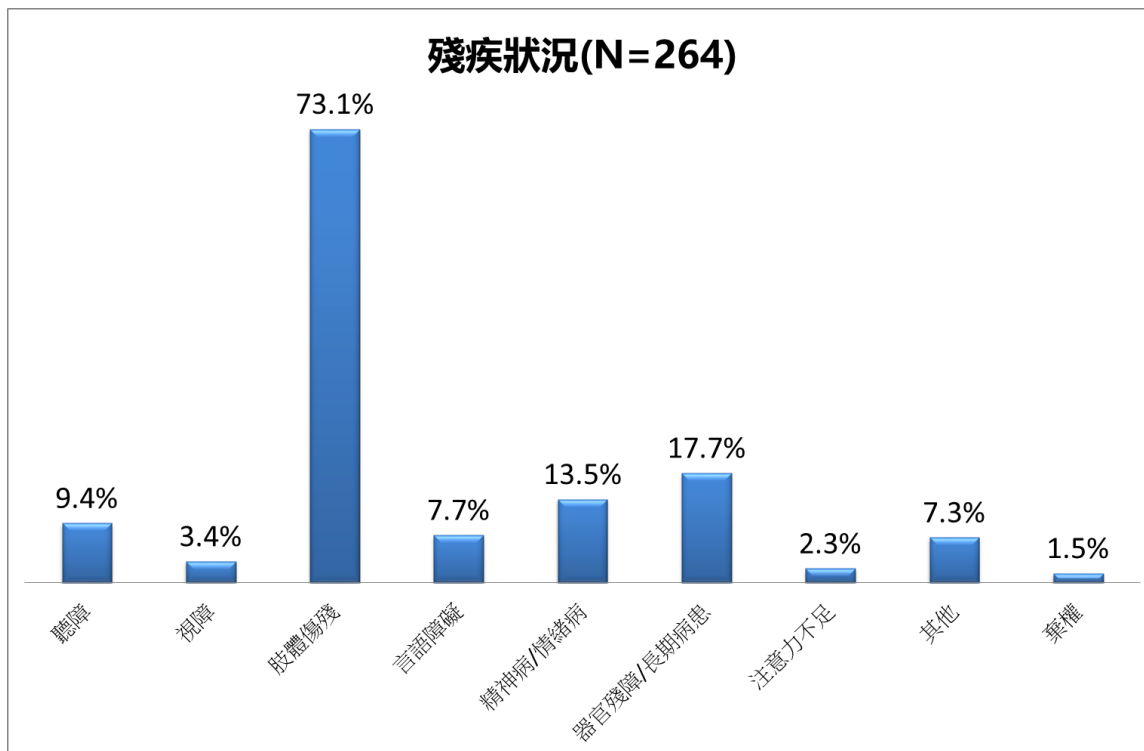
就業情況分佈 (N=264)：是次研究 264 名受訪者當中，28%的受訪者表示自己已經退休，僅有 31%的受訪者有全職或兼職工作，而待業者亦佔全體人數 16%。



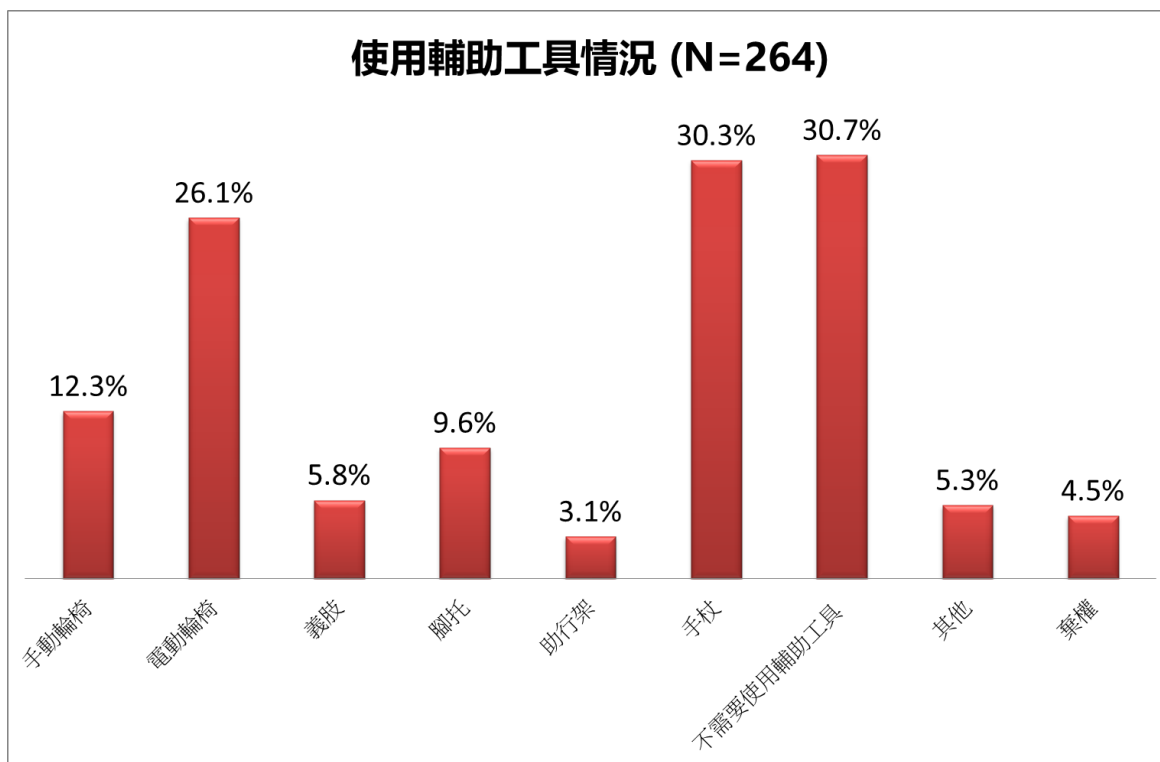
受訪者最高教育程度 (N=264)：是次研究的受訪者最高教育程度普遍在高中或以下 (85%)，僅有 11%在副學士程度或以上。



受訪者殘疾類別 (N=264)：是次研究有來自不同障別的受訪者，肢體傷殘者共佔全部受訪者超過 7 成 (73.1%)。

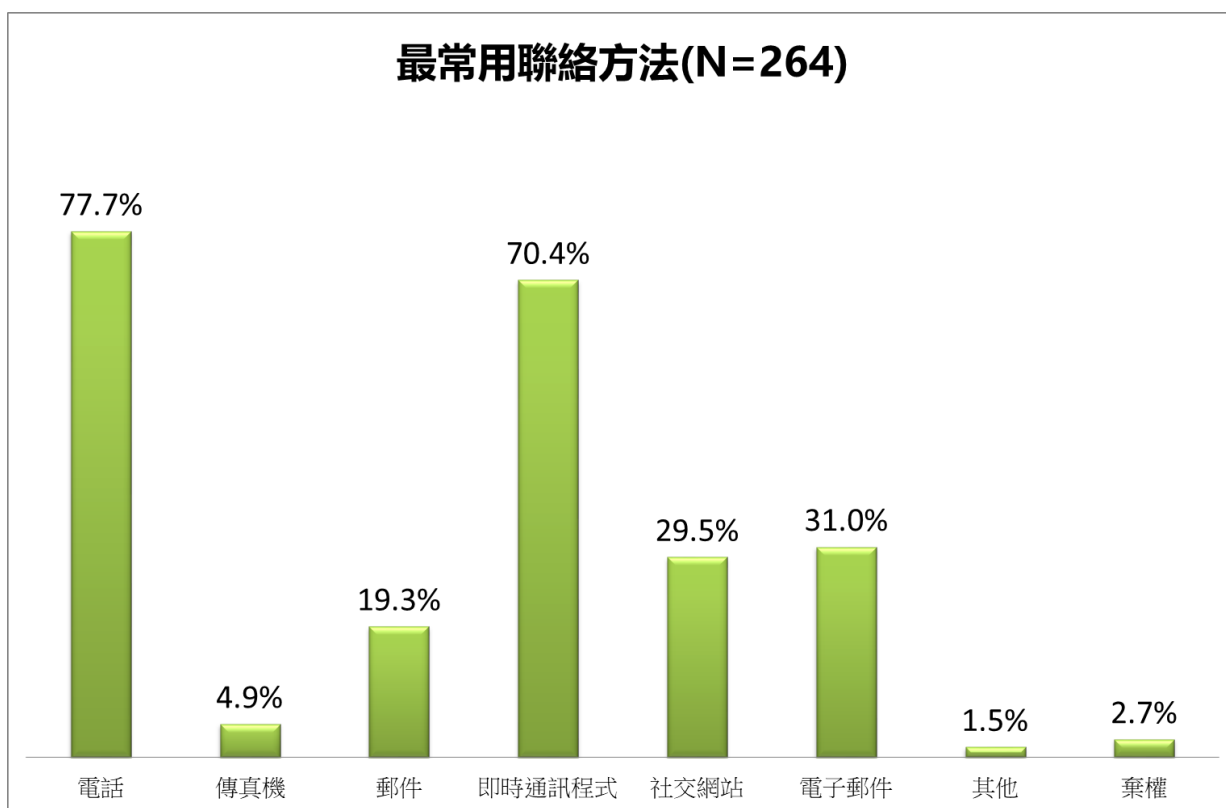


受訪者使用輔助工具情況(N=264)：是次研究共有 30.7%的受訪者不需要使用輔助工具，另有 30.7%受訪者使用手杖、26.1%使用電動輪椅、12.3%使用手動輪椅。

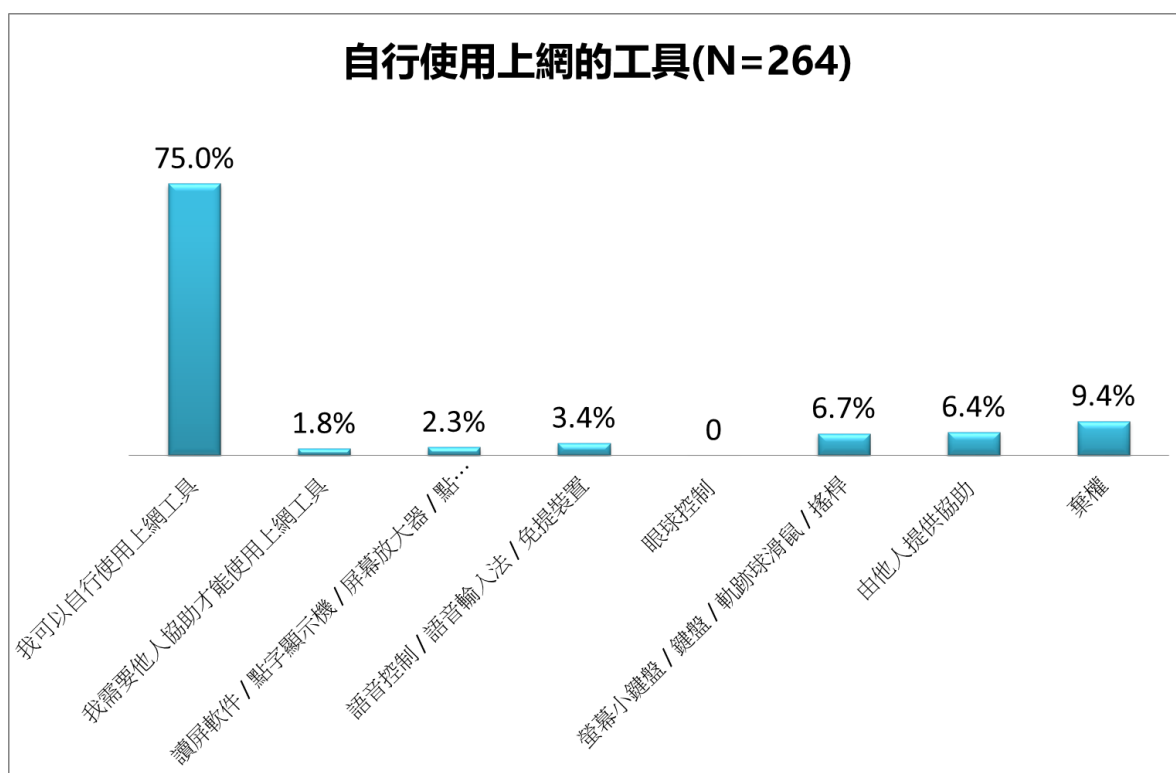


受訪者最常使用的聯絡方法 (N=264)：受訪者最常使用的聯絡方法是電話及即時通訊程式，分別佔

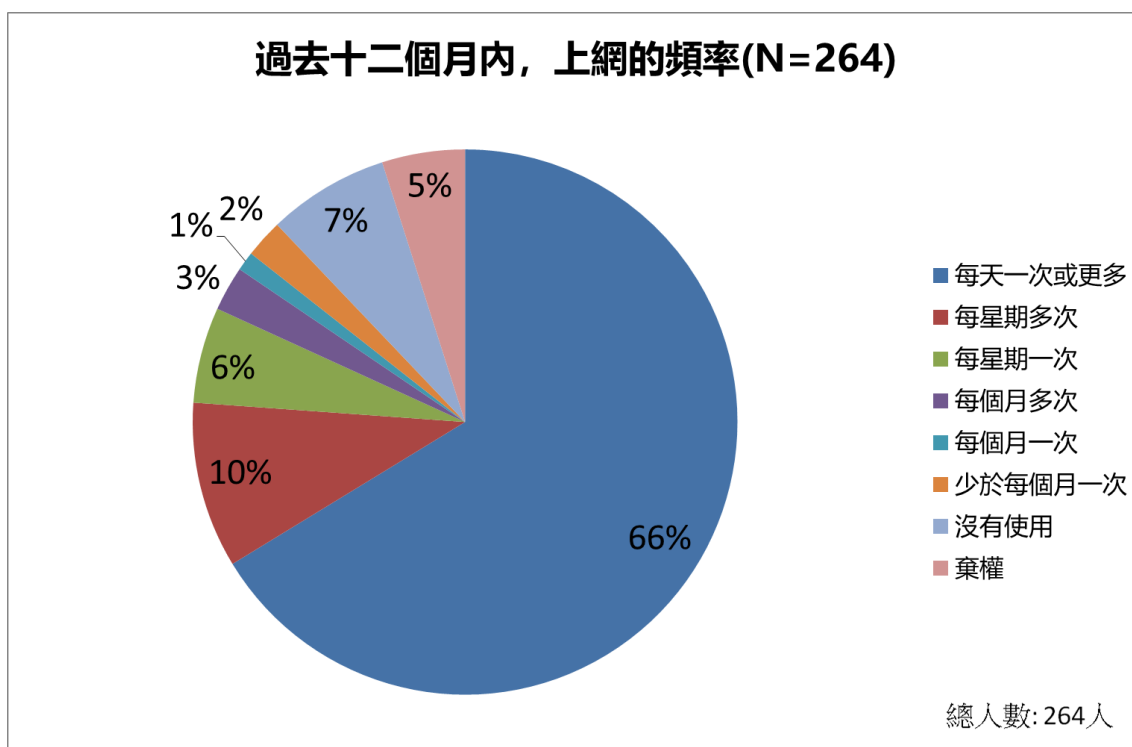
77.7%及 70.4%。值得注意的是，有接近三成受訪者(29.5%)表示最常使用社交網站聯絡他人。



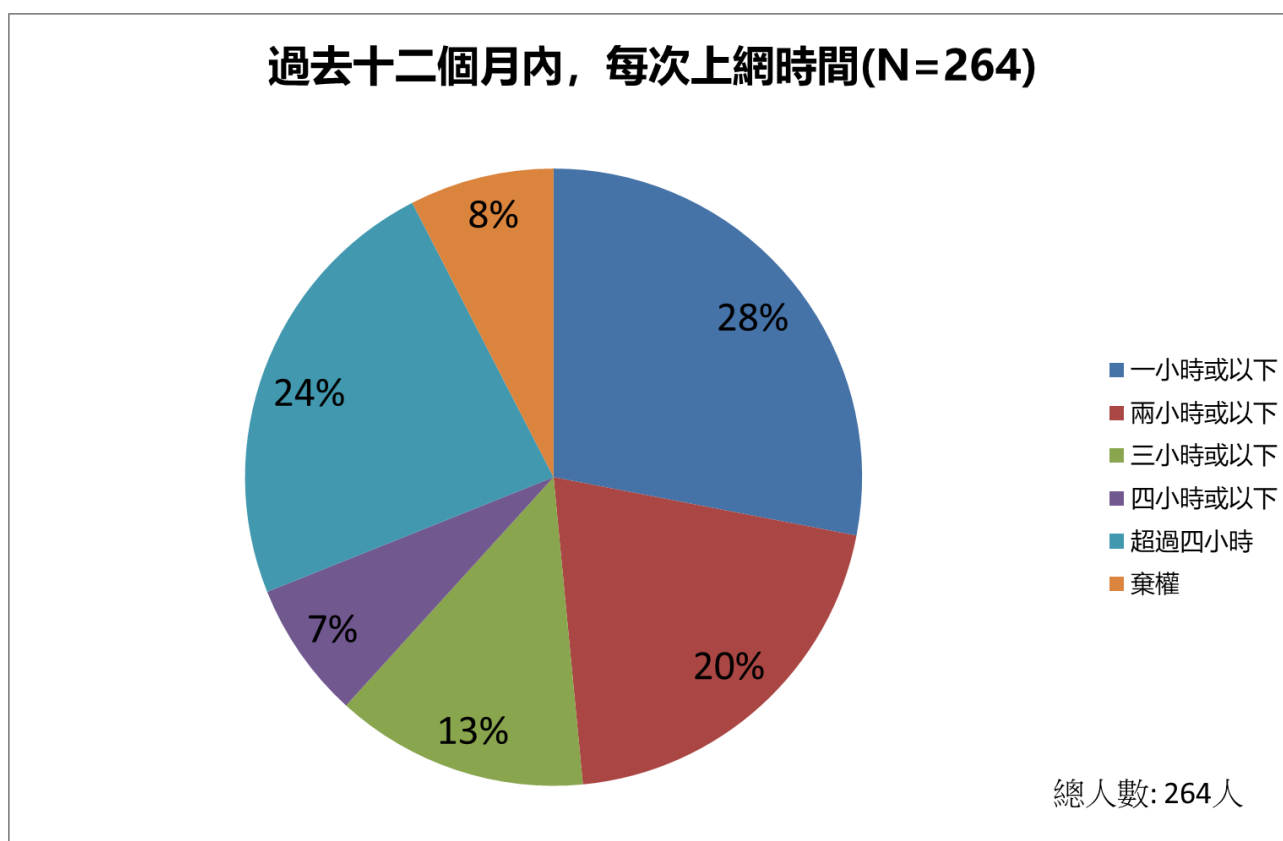
上網使用的工具 (N=264)：四分之三 (75%) 受訪者表示可自行使用電腦上網。輔助工具當中，使用鍵盤、軌跡球滑鼠或搖桿的佔 6.7%，使用語音控制輸入或免提裝置者共佔 3.4%。需要他人提供協助才能連上互聯網者，亦有 6.4%



過去十二個月內上網的頻率 (N=264)：受訪者當中共有 93%表示於研究開始前的一年內曾使用互聯網，沒有使用互聯網者只佔 7%。66%受訪者表示自己每天都使用互聯網一次或以上。

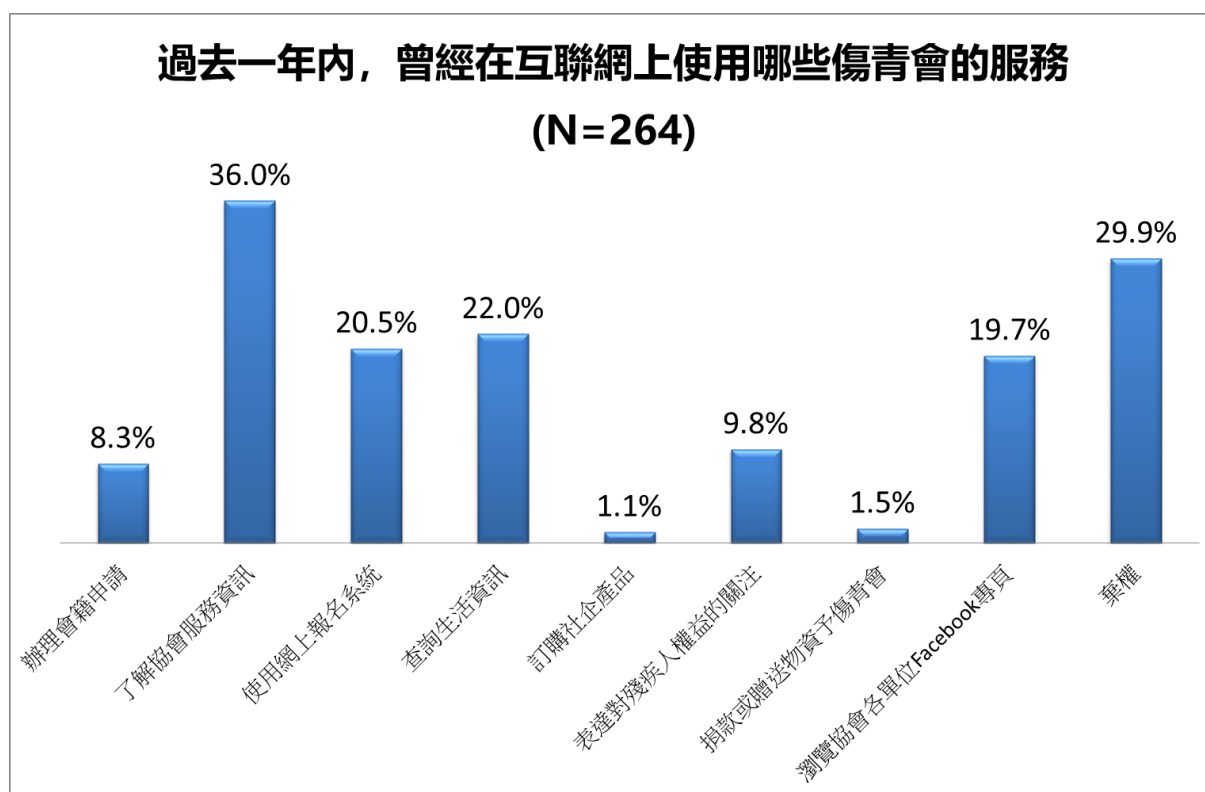


過去十二個月內，每次上網的時間 (N=264)：共 68%的受訪者表示自己每次用少於四小時的時間瀏覽互聯網，24%受訪者表示自己每次使用多於 4 小時瀏覽互聯網。

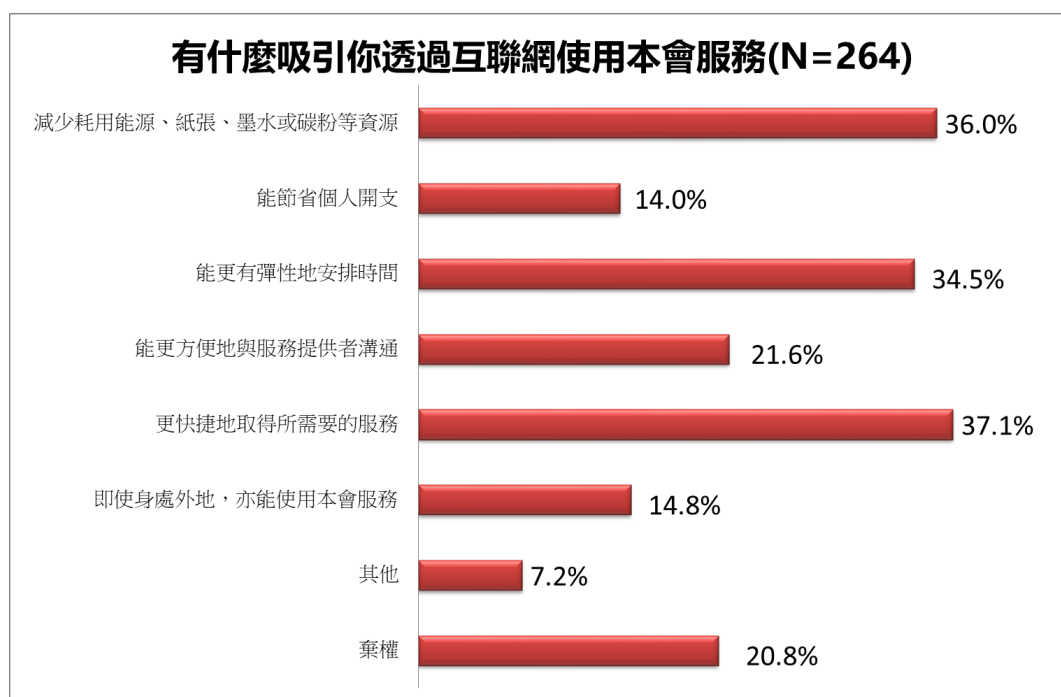


受訪者最常在互聯網上使用的協會服務 (N=264)：受訪者當中，共有七成 (70.1%) 曾經在過去一年內於互聯網上使用傷青會的服務，當中最多受訪者選用的是「了解協會服務資訊」(36.0%)、「查詢生活資訊」(22.0%)、「使用網上報名系統」(20.5%)、「瀏覽協會各單位 Facebook 專頁」(19.7%)。僅有不足 2%的

受訪者曾在互聯網上訂購社企產品或進行捐款。

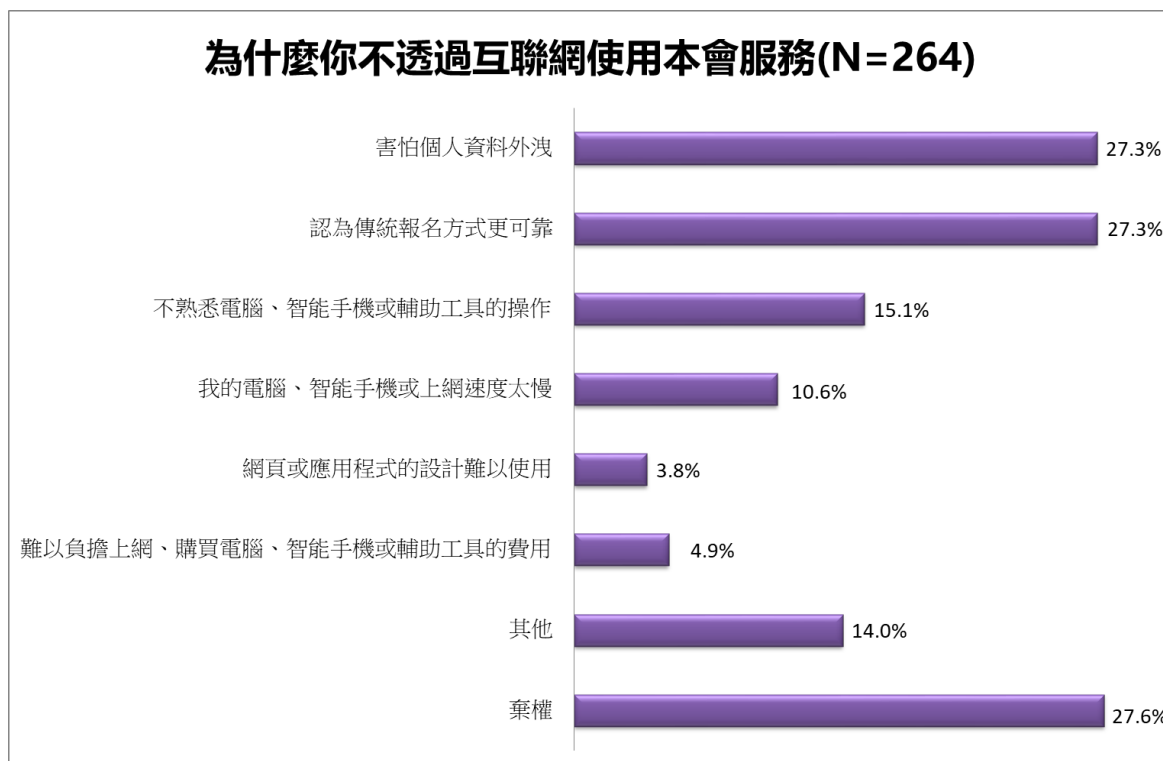


吸引受訪者透過互聯網使用本會服務的因素 (N=264): 各項吸引受訪者透過互聯網使用本會服務的因素當中，位列三甲者包括「減少耗用能源、紙張、墨水或碳粉等資源」(36.0%)、「更有彈性地安排時間」(34.5%)、「更快捷地取得所需要的服務」(37.1%)，可見受訪者重視服務提供效率之餘，亦注重保護環境。

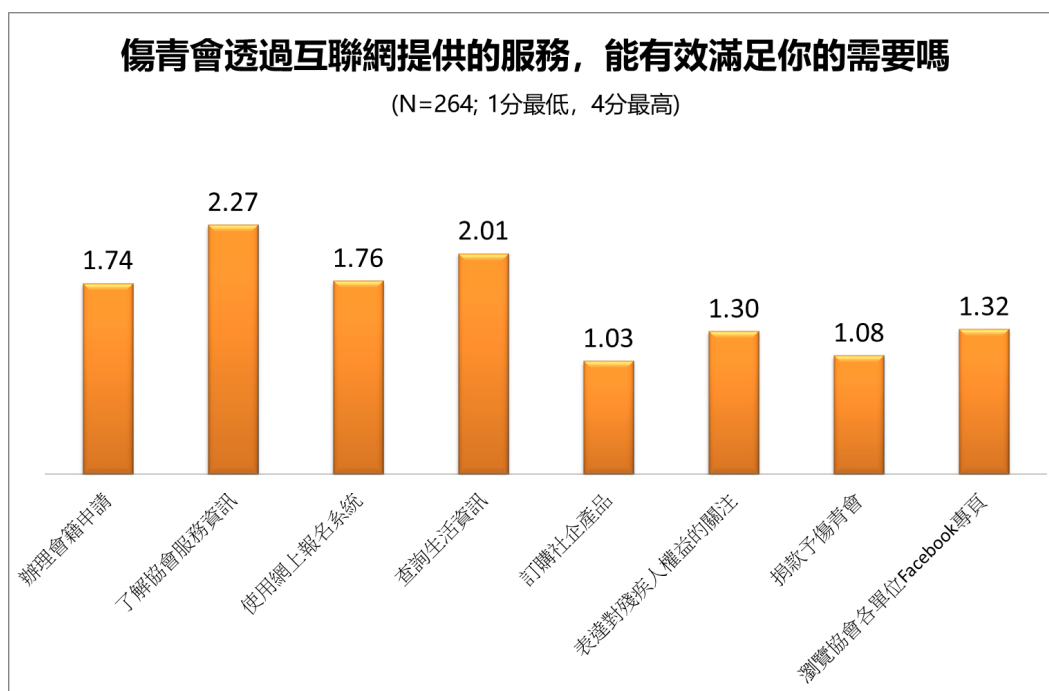


阻止受訪者透過互聯網使用本會服務的因素 (N=264): 各項阻止受訪者透過互聯網使用本會服務的因素當中，「害怕個人資料外洩」與「認為傳統報名方式更可靠」並列首位，各自被 27.3%受訪者選取。較次要的原因則包括「不熟悉電腦、手機或輔助工具的操作」(15.1%) 或「電腦、智能手機或上網速度太慢」(10.6%)，僅有 4.9%受訪者因為難以負擔上網及添置器材的費用而不使用本會在網上提供服務。另外亦有 3.8%受

訪者表示本會的網頁或應用程式難以使用。



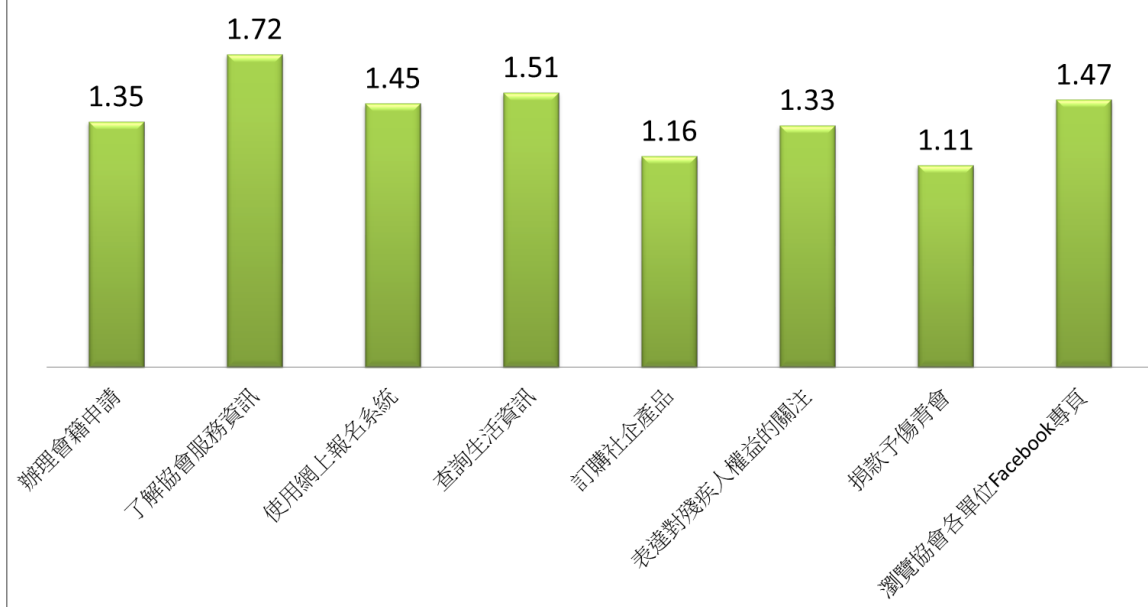
傷青會透過互聯網提供的服務是否能滿足受訪者的需要 (N=264)：從下圖所見，傷青會透過互聯網提供的服務，較難滿足受訪者的需要，僅在「了解協會服務資訊」一環錄得超過 2 分的平均分數，即介乎「不太有效」至「有效」水平；其餘服務所錄得的平均分數，則低於 2 分水平。



傷青會透過互聯網提供的服務供應充足程度 (N=264)：從下圖所見，傷青會透過互聯網提供的服務，供應普遍不足，僅在「了解協會服務資訊」一環錄得超過 1.5 分的平均分數。

傷青會透過互聯網提供的服務供應充足程度

(N=264; 1分最低, 4分最高)



丁、深入訪談部份研究結果

個案摘要

	性別	歲數	障別	輔助工具
A	女	59	肢體殘疾	電動輪椅
B	女	64	肢體殘疾	不需要
C	女	63	肢體殘疾	電動輪椅
D	女	67	肢體殘疾	輪椅
E	男	76	肢體殘疾	電動輪椅
F	男	66	肢體殘疾	手杖
G	女	49	肢體殘疾	電動輪椅
H	女	59	肢體殘疾	電動輪椅
I	女	58	肢體殘疾	輪椅
J	男	59	肢體殘疾	輪椅
K	女	65	肢體殘疾	輪椅
L	女	59	肢體殘疾	不需要
M	女	69	肢體殘疾	電動輪椅
N	男	27	肢體殘疾	腳托
O	女	63	肢體殘疾	不需要
P	女	31	肢體殘疾	不需要
Q	女	61	肢體殘疾	輪椅
R	男	60	肢體殘疾	電動輪椅
S	女	62	肢體殘疾	手杖
T	男	80	肢體殘疾	電動輪椅

深入訪談及研究發現

是次研究對象主要為本會肢體殘疾會員。是次訪問於2019年6月至8月期間進行，由訪問員進行訪問，一共訪問了20名肢體殘疾會員，年齡介乎27至80歲。研究員在與活動中心經理協調後，在各班組進行前或後的時間為會員進行訪問。總結訪談內容，各受訪者在訪談過程中表達了對本會透過互聯網提供服務的意見，共可歸納為以下五類：

1. 優化活動報名安排

本會於 2015 年運用社會福利署社會福利發展基金第二階段 (Social Welfare Development Fund Phase II) 撥款，提升本會網站的無障礙級別 (<http://www.hkfhy.org.hk>)，並為網站加入全新的網上報名系統，方便會員透過互聯網遞交報名表格。根據深入訪談內容，受訪者建議本會網上報名系統須改善以下配套安排，令更多會員受惠：

A. 透過即時應用程式或手機短訊發放活動資訊

受訪者 A 日常透過中心派發或隨傷青快訊附上的表格，報名參與活動中心或傷青動力學堂的活動，鮮少瀏覽本會的網頁或各單位的 Facebook 專頁。受訪者認為本會可透過 WhatsApp 發放各類與活動及班組相關的資訊，令更多殘疾人士受惠。

受訪者 B 日常有透過手機瀏覽本會網頁及賽馬會活動中心的 Facebook 專頁，並有透過網頁的網上報名系統報讀課程或參與活動；由於快訊的電子版本往往比實體版本更快送達會員手中，受訪者建議本會可採用手機短信方式通知會員快訊刊登日期或活動安排（因並非每一位會員均有智能手機或 WhatsApp 應用程式）。

B. 改善網上報名系統驗證安排，平衡網絡安全與暢通易達程度

受訪者 M 於十數年前曾參與本會舉辦的網頁設計課程，在一輪自我摸索下，對電腦操作技巧有一定程度的認識，故此亦曾瀏覽本會網頁，並於網上進行活動報名，唯受訪者亦對報名系統的操作略有意見。使用者在活動報名表格後，必須先通過圖片配對，以證明使用者並非濫發報名的惡意程式；不熟悉電腦操作的殘疾人士或會覺得無所適從。但在研究員講解下，受訪者亦明白此一安排是為資料保安而設，故此贊成保留，唯有關安排可進一步簡化。

受訪者 N 日常有留意本會的網頁，除了遞交活動報名表格外，亦有瀏覽快訊的電子版本，更有查看本會的無障礙設施報告。就活動報名表格方面，受訪者表示系統的驗證安排較為繁複，對手部活動能力稍低者是一項考驗，希望有更好的使用者驗證安排。受訪者亦希望網頁及快訊的字體可進一步加大。

C. 提供電子支付方式繳交活動費用

受訪者 S 認為協會或其他機構亦可考慮接受電子支付方式繳交活動費用，省卻會員親身前往服務單位或銀行入數，然後再傳真、郵寄或電郵入數紙的不便。

2. 提供更為多元化的資訊

本會網站及社交網絡媒體的首要功能是為會員提供協會服務資訊，及其他與殘疾人士生活息息相關的訊息。深入訪談資料顯示，受訪者對於健康、復康資源及無障礙旅遊資訊有較大的需求：

A. 本會網站提供更多健康資訊

為了向更多殘疾人士推廣健康的生活習慣，受訪者 C 建議本會透過網頁提供更多健康飲食的資訊，例如食物營養標籤、素食食譜等；有鑑於靜觀(Mindfulness)於本地正日漸普及，大眾透過媒體獲知靜觀對身心健康的功效，受訪者建議本會於未來推出有關活動，或透過本會網頁或社交

網站發放有關資訊。

受訪者 P 心目中最希望本會多舉辦的活動是中醫講座或義診，因為中醫分享的健康知識非常實用，尤其是幫助睡眠的藥方，有關的養生小知識可透過網頁或社交網站進行分享。

B. 提供更多復康資源方面資訊

使用資訊科技方面，受訪者 G 日常均透過本會網站以電子方式遞交活動報名表格，並指出有關系統容易使用。受訪者認為本會或其他服務提供者未來可透過互聯網提供以下服務或資訊：

- (1) 在網頁上刊登各項津貼或基金的申請資格；
- (2) 在公共交通應用程式上增加各項途徑醫院路線（及低地臺車輛）的資料；
- (3) 重病、殘疾或獨居者如欲捐贈遺物，具體的安排如何；
- (4) 透過手機應用程式預約公立或私家醫生，或瀏覽夜間門診服務；
- (5) 住在公共屋邨的殘疾人士申請家居改裝的步驟，以及獲得專業人士轉介的途徑（受訪者指出現時的和諧式公屋，改動間隔的自由度較低）；
- (6) 本地、中國及海外無障礙旅遊的資料。

C. 無障礙旅遊資訊

因應近年無障礙旅遊興起，受訪者 N 亦建議可恆常邀請會員或同工分享到外地（特別是東南亞地區）無障礙旅遊、住宿、飲食及駕駛的心得，並將其發送至本會網頁或社交網站上。受訪者 T 現時透過手機上網瀏覽本會網頁及服務單位的 Facebook 專頁，認為網站為會員提供的資訊算是充足，但在人力資源充足及許可的情況下，資料更新頻率應更為頻密。

3. 鼓勵會員使用本會網上服務的方法

就問卷調查結果所見，更快捷而有效率地取得所需服務是吸引會員使用本會網上服務的主要原因，而私隱外泄及不熟悉上網工具的操作則令會員選擇不使用本會網上服務。會員在深入訪談中，亦有類似看法：

A. 舉辦講座，介紹上網注意事項

由於購物網站可使殘疾人士足不出戶即可選購心儀貨品，受訪者 H 建議本會可多舉辦講座，介紹網上購物的注意事項，從緊貼生活的角度吸引會員使用本會網上服務。

B. 密切跟進網上報名，有助鼓勵會員使用網上服務

受訪者 Q 熟悉使用電腦及智能手機，並使用本會的網頁報名參加活動。受訪者認為報名系統在使用者界面設計上大致上對殘疾人士友善，而活動中心同工亦有妥善地而電話跟進收到的報名表格。

4. 阻止受訪者透過互聯網使用本會服務的因素

A. 安全及私隱考慮

雖然本會可供殘疾朋友參與的班組活動眾多，培訓項目實用性高，價錢亦算相宜，受訪者 D 對於在網路上保護個人私隱甚為着緊，故此在某程度上對網上報名系統有所保留。使用傳統的紙筆

報名方式，反而令受訪者感到更為實在。

受訪者 F 對於在網路上保護個人私隱亦甚為着緊，對網上報名系統有所保留，平時亦鮮少瀏覽社交媒體。故此亦建議本會定期開設講座，由在相關範疇具經驗的人士，向會員示範保護個人資料、私隱及保持良好網絡禮儀的重要性。

B. 不熟悉電腦操作

受訪者 H 家中現時有兩臺電腦，唯她日常都不需要使用電腦，反而在大部分情況底下，使用智能手機觀看各類型的視頻。對於本會透過網絡提供的服務，受訪者坦言對此認識不多，亦從未使用過網上報名系統。受訪者 H 傾向使用傳統方式申請及使用本會服務的原因主要有三：(1) 個人喜愛參與體育運動，較少使用電腦；(2) 即使個人並不熟悉電腦操作，仍有家庭成員代勞或加以指點；(3) 個人傾向與人面對面的接觸。

C. 電腦屏幕的光線對於眼部健康的影響

受訪者 K 日常並無使用電腦的習慣，而電話亦是只可打出打人的傳統手機，故此未曾瀏覽過傷青會的網頁或社交網站。因眼疾關係，受訪者盡量避免目視強光，以免眼睛過勞甚至流眼水，故此亦未曾以電子方式遞交報名表格。

D. 居所與服務單位的距離

受訪者 L 日常有使用電腦的習慣，亦擁有一部智能手機。受訪者瀏覽本會網頁，主要是為了瀏覽本會各服務單位所舉辦的班組活動，並且遞交報名或申請表格。受訪者舊居較接近本會的就業服務中心，故此只需到該單位，託中心同工以傳真方式遞交報名表格；在搬家至鑽石山後，受訪者主要透過本會的網上系統進行報名，過程比以往更為順暢。受訪者大致滿意現時的網上報名安排。

5. 善用過往經驗，為透過互聯網提供輔導服務打穩基礎

受訪者 I 曾在 2014 至 2016 年間擔任熱線輔導義工，為有需要的殘疾人士解答申請社會服務及各項津貼的疑難。以申請家居改裝為例，申請人一般需要先聯絡醫生並獲轉介至職業治療師以書面方式進行推薦後，方才向有關部門提交申請，手續較為繁複，易令新申請者感到困惑。在輔導上，受訪者表示自己已累積一定經驗，並按日常收集的編制了一份「天書」，有助熱線輔導義工以一站式的方式解答殘疾人士或照顧者的疑難（例如：申請陪診、接送、清潔服務）。雖然熱線服務的角色已被其他服務吸納，但受訪者亦認為有關的經驗及資料可作本會未來透過互聯網（e.g: WhatsApp）等開展輔導服務的根據。

戊、總結及建議

是次研究資料反映使用本會網上服務的殘疾會員，主要是一群自己能操作上網工具，而又每日使用互聯網的殘疾人士。他們主要透過本會網站或社交網絡媒體平臺取得活動資料、生活資訊或進行網上報名。會員透過互聯網使用服務的主要考慮包括網上服務的效率、方便性及對私隱的保障程度。研究員認為本會可在現有服務的基礎上，將服務流程進一步電子化：

A. 增設電子支付方式，方便會員繳交活動費用

因應近年電子支付方式 (例如：八達通、支付寶、微信支付等) 的蓬勃發展，本會可考慮在本會網頁上增設電子支付服務，使報名並獲知中籤的會員可足不出戶，便可在互聯網上完成繳款程序，進一步節省會員往來本會服務單位繳款或銀行入數所花費的車錢及時間。為鼓勵會員採用電子支付方式繳交活動報名費用，本會可考慮為透過電子方式繳交報名費用的會員提供優惠。

B. 優化活動通知及消息發放安排

現時本會主要透過傷青快訊及網頁提供活動報名資訊，而中籤的會員亦能透過本會網頁瀏覽中籤名單，並收到本會職員電話通知。為配合社會福利發展基金第三階段的會員系統項目，本會於 2019-20 年度進行「會員個人資料更新」計劃，所收集的資料包括會員的電郵地址、手提電話號碼等。為減低紙張消耗，以及方便本會同工與會員互相聯絡，研究員建議本會長遠可考慮利用即時通訊程式(例如 WhatsApp 或 Telegram)及手機短訊發放活動最新消息，並將《傷青快訊》的電子版以電郵方式寄予會員。

C. 透過活動及班組令會員認識上網工具，增加使用互聯網服務的誘因

是次研究數據亦反映出認識電腦或手機的操作方法，是吸引殘疾會員透過互聯網使用本會服務的主要原因之一。如要令更多會員透過使用電子化的服務，本會需要提供誘因，引導會員改變使用服務的習慣。本會可藉着舉辦班組活動，會向未曾使用過或不熟悉智能手機操作會員介紹智能手機的操作方法，從而減低使用本會電子化服務的門檻。

D. 運用網絡科技，開展創新服務

本會曾經在 2014 至 2016 年間開辦熱線服務，為有需要的殘疾人士解答申請社會服務及各項津貼的疑難，並累積了一定的服務經驗。雖然熱線服務的角色已被其他服務吸納，但受訪者亦認為有關的經驗及資料可作本會未來透過互聯網 (e.g: WhatsApp) 等開展輔導服務的根據。