



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

非政府機構資訊科技應用意見調查2011

調查問卷（定稿）

2011 年 4 月 13 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資訊科技應用嘅意見調查，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 15-20 分鐘，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。

【訪問員注意：如被訪者對今次訪問有任何疑問或查詢，訪問員請讀出「如果你對今次既訪問有任何疑問，你可以打去熱線電話 3921-2703 同我地既督導員郭先生聯絡，又或者係辦公時間致電 2241-5267 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】查詢今次既調查。」】

想請問一下__先生或小姐依家方唔方便進行訪問呢？

可以【開始訪問】

被訪者不在辦工室／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] 由於今次既訪問係關於貴機構資訊科技（或稱 IT）既決策、應用及需要等，請問你嘅機構係唔係有決策權？或者有份參與作有關 IT 方面發展既決定？

係【開始訪問】

唔係 → (go to S2)

[S2] 咁請問你可唔可以叫有關呢方面既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

A) 資訊科技基礎建設及應用

[Q1] 請問係過去一年，貴機構總共有幾多部個人電腦 (PC) 同埋筆記簿電腦 (laptop) 俾員工使用？

_____ [入實數]

唔知／難講

拒答

[Q2] 過去一年，貴機構既電腦設施係唔係都可以上網？如答「係」，訪員追問：咁係全部都可以，定係一部分可以？如答「一部分」，訪員追問：咁幾多個百分比可以？

係，全部可以

係，____% 可以

唔係

唔知／難講

拒答

[Q3] 請問 貴機構既個人電腦同埋筆記簿型電腦大概有幾多個百分比係 3 年內購置／獲捐贈，另外有幾多個係 3 年前購置／獲捐贈，但最近 3 年內進行過升級？[訪員請注意：3 個百分比的總和應為 100%；當被訪者提供前兩項之後，最後一項可以自行運算得出。]

最近 3 年內購置／獲捐贈 _____ %

3 年前購置／獲捐贈，但在最近 3 年內進行過升級的 _____ %

3 年前購置／獲捐贈，但沒有進行任何升級的 _____ %

唔知／難講

拒答

[Q4] 請問現時 貴機構既員工有冇需要係辦公室以外既地方用電腦工作(如遙距登入機構應用系統)?

有需要

有需要 [跳至 Q6]

唔知／難講 [跳至 Q6]

拒答 [跳至 Q6]

[Q5] 咁你地現時既 IT 系統／設備可唔可以配合員工係辦公室以外既地點使用(如遙距登入機構應用系統)？

可以
唔可以
唔知／難講
拒答

[Q6] 請問 貴機構現時有冇用以下既 IT 應用系統？[訪員讀出 1-7 項，次序由電腦隨機排列，可選多項]

義工管理系統 (Volunteer Management System)
捐款／捐助者管理系統 (Donor Management System)
人力資源管理及內部培訓(Human Resource Management System)
財務管理系統 (Financial Management System)
會員管理系統 (Membership Management System)
電子檔案管理／知識管理系統 (例如 Knowledge Management System / Document Management System)
對內、外進行溝通及聯繫 (如 Email / IM)
以上皆否
其他，請註明：_____

唔知／難講
拒答

[Q7] 貴機構現時有冇考慮緊引入／更新以上邊 d 軟件應用系統？[可選多項]

義工管理系統 (Volunteer Management System)
捐款／捐助者管理系統 (Donor Management System)
人力資源管理及內部培訓系統 (Human Resource Management System)
財務管理系統 (Financial Management System)
會員管理系統 (Membership Management System)
電子檔案管理／知識管理系統 (例如 Knowledge Management System / Document Management System)
對內、外進行溝通及聯繫 (如 Email / IM)
其他，請註明：_____

暫時有考慮緊[跳至 Q9]
唔知／難講 [跳至 Q9]
拒答 [跳至 Q9]

[Q8] 係決定會唔會採用或升級新的 IT 應用系統，以下邊 d 因素會影響你地嘅決定呢？
[訪員讀出 1-5 項，可選多項，按最重要次序排列，1 是最重要]

新系統既售價／開支 (price / cost)

採用或升級新應用系統時所需要既技術支援 (technical support) (如：需要靠供應商上門安裝或可自行安裝)

所需要既硬件設備／與現存軟硬件既共存性 (compatibility)

採用或升級新應用系統時所需要既時間及其他準備功夫 (如：員工再培訓) (training)

新應用系統帶來既功能及效益 (benefits)

其他，請註明：_____

唔知／難講

拒答

[Q9] 貴機構或外判服務供應商有冇為你地既伺服器／應用系統提供以下既防護／保障？[訪員讀出 1-6 項，次序由電腦隨機排列，可選多項]

防火牆 (Firewall)

防毒軟件 (Anti-virus)

不間斷電源供應系統 (UPS/ uninterruptible power supply)

伺服器的放置地方有保安措施 (Physical Security)

保險 (Insurance)

每天系統備份 (Daily Backup)

其他，請註明：_____

唔知／難講

拒答

B) 資訊科技經費及資助

[訪員讀出：跟住我地想問你一 d 有關經費同資助既問題。]

[Q10] 請問係過去一年，貴機構有冇特定經費用作改善 IT 設備或者提高其應用程度？

有

沒有 [跳至 Q13]

唔知／難講 [跳至 Q13]

拒答 [跳至 Q13]

[Q11] 呢筆 IT 經費大約佔 貴機構全年總經費既百分之幾？

_____ % [入實數]

唔知／難講

拒答

[Q12] 咁請問呢筆 IT 經費既主要來源係： [訪員讀出 1-5 項，可選多項，最主要次序排列，1 是最主要]

機構既恆常經費

前線服務項目撥款

政府對 IT 項目發展既定期撥款或資助 (如社會福利發展基金)

公用／慈善基金 (如公益金、賽馬會等)

商業機構捐款

其他，請註明： _____

唔知／難講

拒答

[Q13] 請問 貴機構係 2011/12 財政年度，有冇預留一筆特定既經費用作 IT 用途？

有

沒有

唔知／難講

拒答

[Q14] 你認為乜野模式既資助對社會福利界廣泛採用 IT 既發展最有幫助？ [訪員讀出 1-5 項，可選多項，按最有幫助次序排列，1 是最有幫助]

從機構既恆常經費中撥款

從前線服務項目撥款

政府對 IT 項目發展既定期撥款或資助 (如社會福利發展基金)

公用／慈善基金 (如公益金、賽馬會等)

商業機構捐款

其他，請註明： _____

唔知／難講

拒答

[Q15] 你認為以下邊一個資助撥款模式對社會福利機構既運作及發展較有幫助？[訪員讀出 1-2 項，次序由電腦隨機排列，只選一項]

金額較大，一次性 IT 撥款或資助，如 3 年一次 [答 Q16a]

金額較小，持續性 IT 撥款或資助，如 1 年一次 [答 Q16b]

其他，請註明：_____ [跳至 Q17]

沒有分別 [跳至 Q17]

唔知／難講 [跳至 Q17]

拒答 [跳至 Q17]

[Q16] a) 點解你認為金額較大，一次性 IT 撥款或資助，如 3 年一次會較有幫助？[不讀答案，可選多項]

可以靈活運用資金

唔需要每年添置／更新 IT 系統／裝置

唔需要每年申請，節省時間

金額較大，選擇可以較多（包括一些較高檔的系統／裝置）

其他，請註明：_____

唔知／難講

拒答

[Q16] b) 點解你認為金額較小，持續性 IT 撥款或資助，如 1 年一次會較有幫助？[不讀答案，可選多項]

可以確保每年都有資金

可以持續發展／定期更新 IT 系統／裝置

可以有較長遠既計劃

可以聘請長工／全職員工

其他，請註明：_____

唔知／難講

拒答

C) 整體資訊科技評價

[訪員讀出：跟住我地想問你一 d 有關 IT 應用既情況及評價。]

[Q17] 請問你認為以下有邊 d 資訊科技既工作對貴機構好重要但目前又有資源／時間／人手去處理或者執行既呢？[訪員讀出 1-6 項，可選多項]

為其他同事提供技術支援

與供應商溝通

機構內部統籌、收集資料及意見

策略性規劃，包括掌握最新科技資訊

開發軟件及系統

培訓

其他，請註明：_____

唔知／難講

拒答

[Q18] 請你以 0-10 分評價一下，你對貴機構現時既 IT 基礎建設，如軟件／硬件，有幾滿意或唔滿意，0 分代表非常唔滿意，5 分代表一半半，10 分代表非常滿意。

_____ [0-10]

唔知／難講

拒答

[Q19] 咁請你再以 0-10 分評價一下，你對貴機構現時既 IT 既應用情況有幾滿意或唔滿意，0 分代表非常唔滿意，5 分代表一半半，10 分代表十分非常滿意。

_____ [0-10]

唔知／難講

拒答

[Q20] 整體黎講，你認為貴機構有幾需要改善現時既 IT 設施？請你以 0-10 分評價一下，0 分代表完全唔需要改善，5 分代表一半半，10 分代表十分需要。

_____ [0-10]

唔知／難講

拒答

[Q21] 請你再以 0-10 分評價一下你認為貴機構撥出用作改善 IT 設施既資源足唔足夠，0 分代表完全唔足夠，5 分代表一半半，10 分代表非常足夠。

_____ [0-10]

唔知／難講

拒答

[Q22] 請問你認為貴機構係發展資訊科技方面遇到最大既挑戰係乜野？[不讀答案，可選多項]

冇足夠資金

冇呢方面既專材／知識

資訊科技發展太快，趕不上

高層唔認為有(急切)需要發展資訊科技

資料保安既問題

資料備份及系統恢復問題

其他，請註明：_____

完全沒有障礙

唔知／難講

拒答

D) 對雲端科技的認識

[Q23] 最後一部分，請問你有冇聽過「雲端科技」或“Cloud Computing”？

有

冇

唔知／難講

拒答

[訪員讀出：簡單黎講，其實「雲端科技」係指不同用家／機構通過互聯網共享軟硬件資源及信息，取代以硬件儲存檔案及資料，從而達到減輕資訊科技管理的負擔、減省開支，及提升協作效率等效益。]

[Q24] 請問你覺得「雲端科技」可唔可以有效咁解決到 貴機構現時係發展資訊科技方面遇到既挑戰？

可以

唔可以

唔知／難講

拒答

[Q25] 如果可以設立一個全港性捐助者 (donor management)及志願者 (volunteer management)既中央管理系統，即係參與／選用既社會福利機構可於網上平台互相分享／獲取資料及資訊，貴機構願唔願意參與？

願意

唔願意

唔知／難講

拒答

第四部分 個人資料

我地想請問您一 d 簡單既資料以作綜合分析，你所提供既資料係會絕對保密，請放心。

[DM1] 負責處理 貴機構 IT 事務既人主要係：
(IT 專職人員指主力從事 IT 服務，解決機構內部 IT 需要的人)

IT 專職人員
非 IT 專職人員
部分是 IT 專職人員，部分是非 IT 專職人員

[DM2] 貴機構既 IT 專職人員總共有幾多人？

_____ [入實數]

唔知／難講

拒答

[DM3] 請問您既職位係：

僱主／主席／董事總經理／總裁

資訊科技部主管／負責人

管理人員／經理／高級行政人員

資訊科技部主任

其他行政人員（如主任）

資訊科技技術員

文職人員（如文員、秘書）

其他（請註明）：_____

拒答

[DM4] 為將機構規模分類，請問 貴機構於 2009-2010 年度的全年開支是幾多呢？

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，多謝您接受我地既訪問。如果你對今次既訪問有任何疑問，你可以打去熱線電話 3921-2703 同我地既督導員聯絡，或者係辦公時間打去熱線電話 2241-5267 查詢今次訪問既真確性同埋核對我既身份。拜拜。