



青年創研庫
Youth I.D.E.A.S.

「管治」專題研究系列

2020年4月



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



善用社交媒體提升管治



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



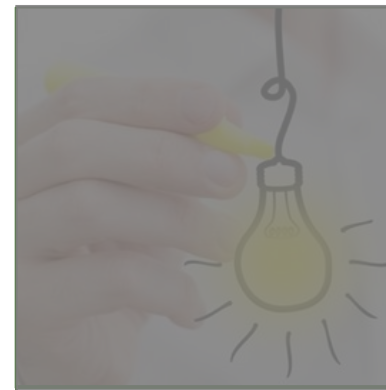
問題及方法



研究結果：
海外及香港狀況



研究結果：
意見調查及專訪



主要建議

研究問題及方法



探討方向

1. 特區政府使用社交媒體已有一段日子，整體運作如何？
2. 特區政府有關方面有甚麼不足？如何改善？
3. 海外地方有何借鏡之處？

研究問題及方法

2020年2月至4月



青年網上問卷調查，1,028名 15-34歲青協會員。



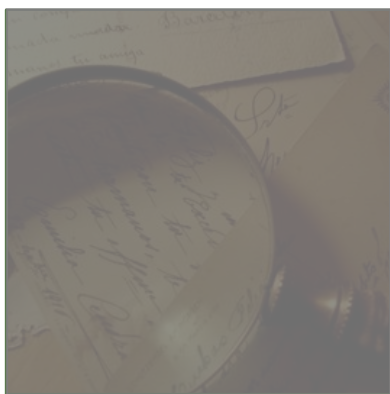
海外部分地方及本港相關資料參考。



個別專訪，共4位專家和學者。



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



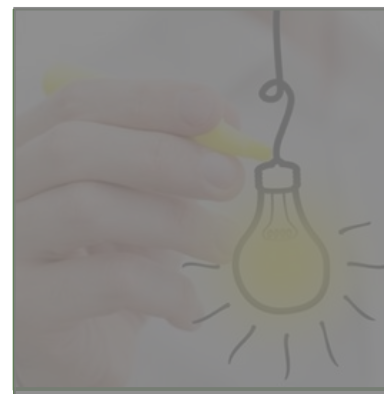
問題及方法



研究結果：
海外及香港狀況



研究結果：
意見調查及專訪



主要建議

海外概況

政府機構應用社交媒體的目標、指標和量度工具

目標	指標	量度工具
存在	於社交媒體上出現並表現活躍	開設專頁、帖文數量
知名度	專頁於主要社交媒體上具知名度	專項獲“追蹤”數目佔當地人口比例
滲透度	與用戶有互動和交流	帖文獲分享、回應及留言等的數量
觀感	專頁建立正面形象	帖文獲得正面的情感回應、利用語義分析以了解用戶留言的情緒、利用分析工具 Klout 作評分
目的	成為可靠的資訊和服務來源、能引導用戶使用相關的公共服務、能連繫平日無法接觸的市民	與網絡意見領袖交流、透過監察或問卷，了解專頁與特定用戶群組的交流情況、專頁內電子資訊和服務的點擊率

資料來源：OECD. (2014). Social Media Use by Governments.

海外概況

澳洲政府

其中主要目標

1. 接觸特定受眾
2. 加強內部協作
3. 作為衡量績效的重要工具之一

資料來源：Australian Public Service Commission. (2013)

英國政府

社交媒體運用指南 / 手冊

Social Media Playbook (2014) (2018)

資料來源：UK Government. Cabinet Office. Government Digital Service.



資料來源：澳洲政府網頁。截圖。2020年2月11日下載。

香港概況：整體社會

- 580萬名活躍社交媒體用戶，佔整體人口78% *
- 市民最常用的社交媒體：Facebook、YouTube 及 WhatsApp *



資料來源：

* We Are Social & Hootsuite. (2019). Digital 2019: Global Digital Overview; We Are Social & Hootsuite. (2019). Digital 2019: Hong Kong.

香港概況：特區政府

重要發展

2008

- 施政報告：隨新媒體發展，政府會更主動吸納互聯網上的民意。

2010

- 行政長官辦公室首次在Facebook設立官方帳號「上亞厘畢道」。

2015

- 政府將積極拓展多媒體平台，善用社交媒體，擴大接觸面，加強與市民的溝通。

2017

- 現屆特首開設Facebook及Instagram專頁。



2020

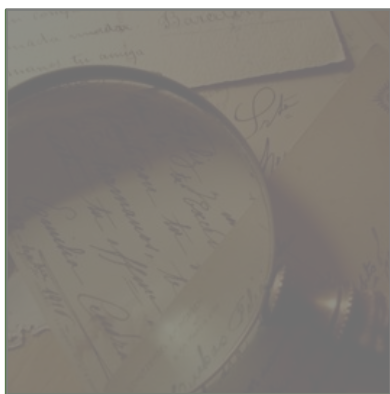
- 近年：透過社交媒體平台收集民意、進行對話會，以及澄清失實資訊等。

~ 走進社交媒體世界10年。

~ 不少政策局及部門陸續於不同社交媒體上開設專頁。



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



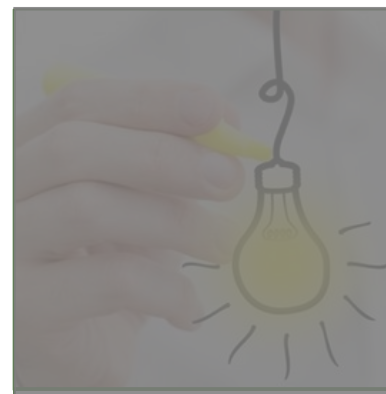
問題及方法



研究結果:
海外及香港狀況



研究結果:
意見調查及專訪

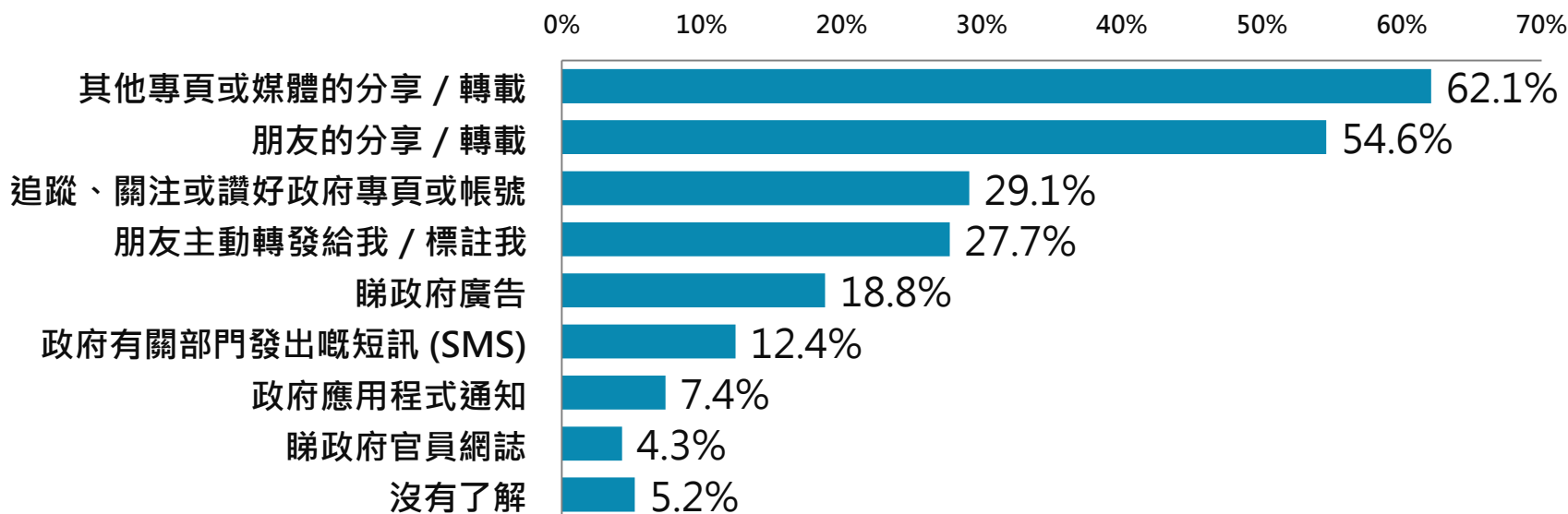


主要建議

較多受訪青年在社交媒體上透過其他專頁、媒體，以及朋友分享/轉載等渠道掌握特區政府消息。

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)

N=1,028



四成三曾經常或間中利用表情符號回應政府帖文；近一成二則經常或間中留言。

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？

N=952

0% 20% 40% 60% 80% 100%

利用表情符號表達不同情感

43.3%

54.6%

分享 / 轉發

28.7%

69.3%

留言

11.7%

85.8%

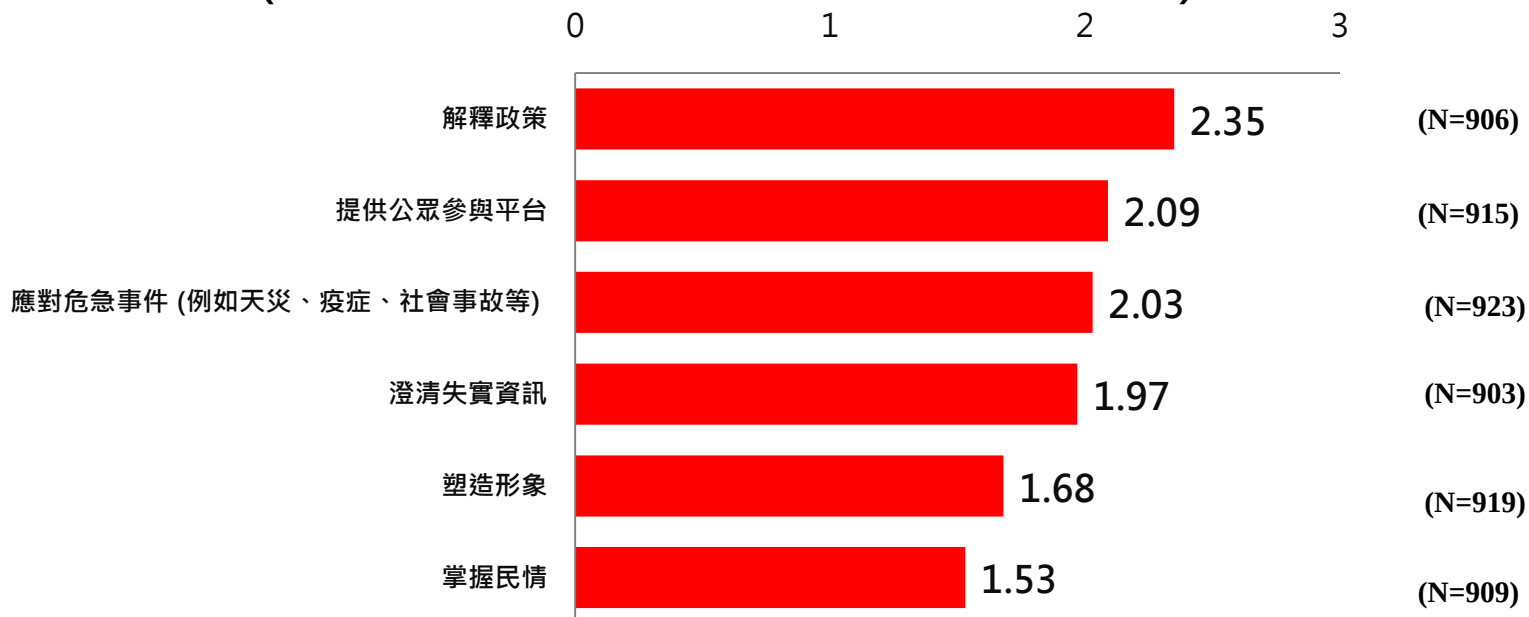
■ 經常 / 間中

■ 極少 / 從不

■ 不知 / 難講

受訪青年認為當局運用社交媒體以達致下幾方面的效果不理想。

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？
(0-10分，0=非常差，10=非常好，5=合格)



受訪青年對特區政府運用社交媒體的技巧表現，評價亦有保留。

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，。。。。。」

N=952

停留資訊發放，缺乏互動



資訊更新不夠快



會善用多媒體



所發布嘅帖文(posts)夠吸引



0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ 同意 ■ 不同意 ■ 唔知/難講

近四成及三成認為，當局有效應用社交媒體，會增加他們對政府決策認識，或意見表達。

就以下嘅說法，你有幾大程度同意？

N=1,028

「特區政府能夠有效運用社交媒體，會有助增加。 。 。 。 。」

你對特區政府決策嘅認識



你對公共政策嘅意見表達



你與政府嘅聯繫



你對特區政府嘅正面觀感

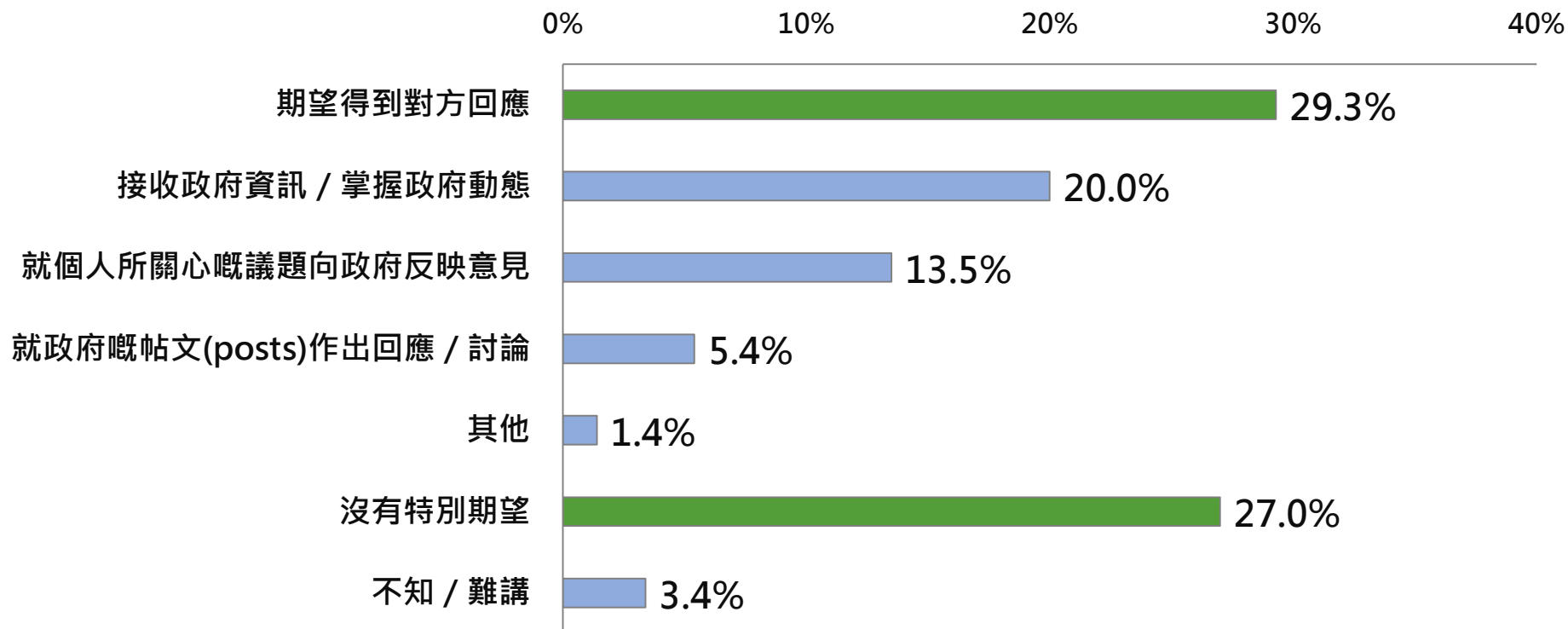


0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ 同意 ■ 不同意 ■ 唔知/難講

兩成九受訪青年表示，假如透過社交媒體接觸特區政府，最大期望是得到對方回應。

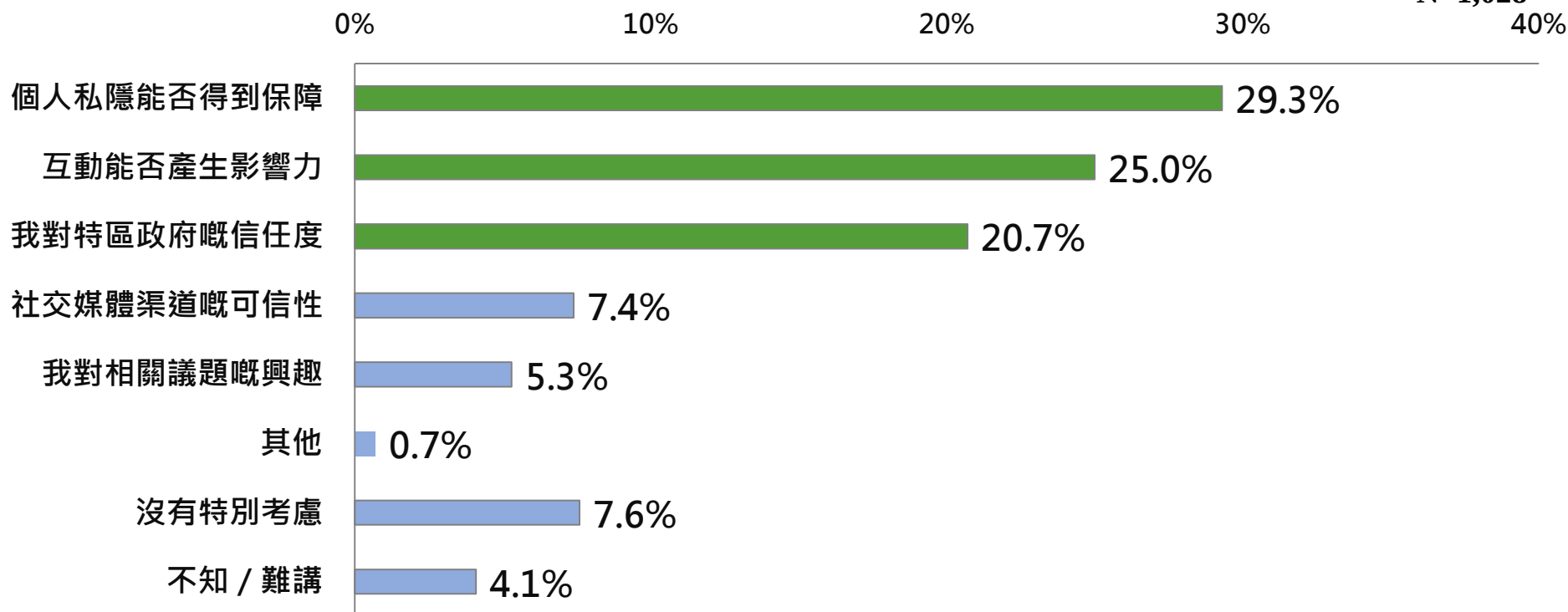
假如透過社交媒體接觸特區政府，你最大嘅期望係乜？(只選一項) N=1,028



分別有兩成多受訪青年表示，要進一步透過社交媒體與特區政府互動，最重要的考慮是私隱保障、所能產生的影響力、以及對政府的信任度。

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)

N=1,028



專家和學者專訪

缺乏發展方針

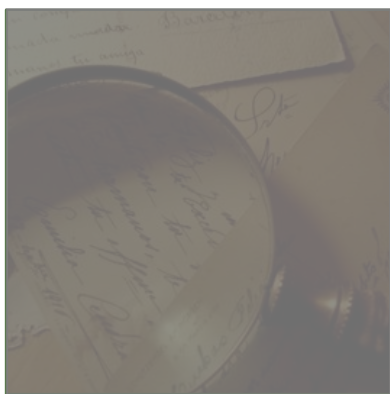
「特區政府由曾蔭權政府年代逐步使用社交媒體開始……惟多年來外界看不到政府推出有關政策文件或進行相關的研究……。雖然當局在過程中開設了不少專頁，但其實只能視為一種『應酬』式策略，暫時應對了社會對應用社交媒體的需求，卻沒有長遠政策方針。」(理工大學專業及持續教育學院科技、工程及健康學部講師梁偉峰博士)

需努力緊貼社會步伐

「社交媒體發展非常快……。在龐大的政府體系中，應用社交媒體的速度、專業性始終是慢版……；社會對特區政府這方面不能有太高期望。不過，政府的表現也不能過於落後於社會期望……。使用社交媒體已是社會常態，特區政府其實無得選擇，只能努力追緊社會步伐。」(前特區政府政治助理羅永聰先生)



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



問題及方法



研究結果:
海外及香港狀況



研究結果:
意見調查及專訪



主要建議

研究建議



持續積極提供
真實資訊

檢視工作；制訂策略

善用社交媒體
提升管治

一站式專頁資訊
平台

增加專門職位 /
實習崗位

強化專頁互動元素

主要建議

1 檢視特區政府運用社交媒體工作，並制訂策略。



主要建議

2 重啟一站式特區政府社交媒體專頁資訊平台。

- 包括：各政策局及部門開設社交媒體專頁的名稱、連結或圖示；
有關專頁運作表現的相關數據，例如發帖量及互動率等。



主要建議

3 強化特區政府專頁互動效果。

- 主要官員在主流社交媒體平台上開設個人專頁；
- 積極舉辦網上互動；
- 增加專頁及帖子傳播力和吸引力。



圖片資料來源：<https://ezone.ulifestyle.com.hk/>

主要建議

4 吸納專才及發揮年輕一代的創意。

- 增加社交媒體專門職位和實習崗位；
- 釋放空間，讓政府內年輕人員更多參與管理社交平台



主要建議

5 持續透過社交媒體提供準確資訊。

- 加強社會對政府施政認識；
- 逐步重建市民對政府的信任。



圖片資料來源：添馬台 Tamar Talk Facebook



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



香港青年協會 青年研究中心

yrc.hkfyg.org.hk

facebook.com/hkfygyrc



接收「青年創研庫」e-news 登記

shorturl.at/iDEL1



謝謝！