

即時發布

新聞稿

「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（28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。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）。

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。

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。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%）。

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。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%）。

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。

完