



香港義務工作調查研究

行政摘要

編輯：



Joseph Chan and Elaine Chan
Centre for Civil Society & Governance
The University of Hong Kong
and Policy 21 Limited

捐助機構：



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

公眾參與義務工作的調查

行政摘要

背景

1. 是項調查研究的主要目的是全面認識香港的義務工作。這次研究主要包括三項調查，分別主要調查三個方面：個人義務工作行為，任用義工非政府機構所面對的問題以及目前在非政府機構中服務的義工。本報告以第一方面為核心，詳述香港個別層面的義務工作行為，而另外的兩個方面將通過下一部份報告討論。

調查結果

2. 訪問工作由 2009 年 3 月至 2009 年 7 月期間，通過電話向公眾進行調查。撇除了 304 個不正確號碼(長音)、傳真號碼或非住宅號碼的電話號碼後，全部 2,696 個符合資格的調查對象中，共有 1,514 個對象成功接受訪問，調查的回應率為 56.2%。

報告結構

3. 本報告分析了香港義務工作的範疇和類型，參與義務工作的動機和得益，以及面對的困難。在報告中，會對現任義工、前義工和非義工進行比較分析。

主要定義

4. 調查主要集中研究正規義工服務，其定義以國際用法為標準。義務工作是指任何人士在沒有任何金錢或物質報酬的情況下，自願地提供服務，而這些服務透過機構所提供。

5. 現任義工是指在過去 12 個月內曾參與義務工作的人士。前義工是指曾經參與過義務工作，但並非在過去 12 個月內參與。非義工是指從未曾參與義務工作的人士。

參與義務工作

義務工作的範疇和類型

6. 在全部的回應者中，有 18.6%為現任義工，17.3%為前義工，64.2%為非義工。
7. 在不同類型的機構中，受訪者透過社會服務機構參與義務工作最為普遍。其中，現任義工佔 8.8%，前義工佔 9.9%。相比之下，政治組織或壓力團體是受訪者最不常參與義務工作的機構。幾乎所有受訪者稱他們從未透過政治組織或壓力團體(99.8%)參與義務工作。
8. 在現任義工當中，51.4%以機構登記義工身份參與義務工作，37.8%透過其公司或機構的社會服務小組參與義務工作，另有 16.3%的受訪現任義工則透過朋友/同學/同事間的小組形式參與義務工作。
9. 現任義工最普遍參與的三類義務工作包括籌款活動(31.4%)、探訪服務(30.9%)和個人照顧服務(20.3%)。
10. 與其他服務對象相比，較多現任義工和前義工為長者提供義務工作。在過去的 12 個月，45.6%的現任義工向長者提供服務。長者也是現任義工和前義工在將來最希望服務的對象(36.2%)。
11. 在現任義工中，有 0.9%的義工表示他們在過去的 12 個月每天從事義務工作，另有大約五分之一的義工(19.3%)一星期參與一次或多次義務工作。此外，27.7%的義工稱他們一個月參與一次或多次義務工作，還有近一半的義工(48.6%)在全年中參與一次或多次義務工作。
12. 約有三分之一的現任義工(33.8%)稱他們在過去 12 個月中，沒有特定時間或日子參與義務工作。而另一方面，有相近比例的義工(31.1%)表示他們在週末會參與義務工作。最後，有 19.4%的義工表示他們在假期中參與義務工作。
13. 在過去一個月中，現任義工平均用 9.3 小時參與義務工作。大部份現任義工(73.9%)表示他們在過去一個月內用在義務工作上的時間為 10 小時或以下。另有 12.8%的義工用了 11 到 30 小時，而用了 31 小時或以上的義工所佔比例為 4.4%。

14. 約有四分之一的現任義工透過朋友/同學獲知義務工作的機會(24.6%)，有 19.8%的義工通過其他途徑，而有 18.7%的義工通過老師而得悉這些機會。現任義工和前義工分別擁有平均 6.4 年和 3.9 年的義務工作經驗。在過去一個月內，擁有更長義工服務經驗的現任義工奉獻了更長的時間。超過半數的現任義工(50.4%)和前義工(61.1%)是於在學或剛畢業後，即正式就業之前首次參與義務工作。

15. 當現任和前義工首次參與義務工作時，有 58.6%的義工稱是因為受到他人的鼓勵，另有 40.2%的義工是自發參與。更具體一點，有 37.8%的義工表示他們是應朋友/同學的邀請而首次參與義務工作，另有 32.0%的義工則是應老師的邀請。

參與義務工作的動機、得益及期望

16. 現任和前義工參與義務工作的主要原因包括“幫助其他人”(65.2%)、“想做一些有意義的事/認為義務工作是有意義的”(24.2%)以及“有空閒時間”(20.4%)。

17. 較多現任義工和前義工(18.1%)表示，在將來的義務工作中，他們希望參與更多的個人照顧服務，比例超過探訪服務(17.8%)和籌款活動(12.7%)。同樣地，更多受訪義工(36.2%)希望為長者提供義務工作，比例超過幼兒(26.7%)和青少年(22.8%)。

18. 絕大部份現任義工和前義工認為他們從參與義務工作中有所得益(88.1%)，並且感覺到服務對象欣賞他們的服務(82.3%)。絕大部份義工(80.9%)認為服務機構的工作人員重視他們所作的貢獻。

沒有參與義務工作

非義工 - 從未參與義務工作之受訪者

19. 約四分之三的非義工稱缺乏時間是他們沒有參與義務工作的主要原因(75.9%)。其他原因包括沒有興趣(11.6%)，另有 9.6%表示他們年齡太大，未能參與義工服務。

20. 在退休的受訪者中，他們從未參與義務工作的最主要原因同樣是沒有時間。值得注意的是，對於年齡在 65 歲以上的回應者，約有一半(50.8%)表示他們年紀大，未能參與義務工作。

前義工 – 曾參與義務工作但並非在過去的 12 個月內的受訪者

21. 約有一半的前義工表示他們上一次參與義務工作是在一至五年之前(49.0%)。同時，有 41.3%的受訪者稱超過 5 年以前，另有 8.4%記不起上一次是何時參與義務工作。

22. 大部份前義工表示缺乏時間(77.9%)是他們停止義務工作的主要原因。其他原因包括他們未能找到一個合適的機構(11.9%)，或因為身體問題而不適宜參與義務工作(8.4%)。

非組織性義工

23. 非組織性義務工作是指並非透過機構安排的義務工作。在過去的 12 個月中，相當多的受訪者參與了此類義務工作。有 30%的回應者表示他們參與了機構以外的義務工作，包括提供家務助理服務、個人護理服務或處理情緒問題。其中，有 18.1%的義工幫助鄰居處理情緒問題，17.3%的義工向鄰居提供個人護理服務，另有 14.3%的義工幫助鄰居做家務。與男性(28.5%)相比，在提供此類服務的義工中，女性(31.4%)所佔的比例較高。

24. 較少比例的義工在沒有透過機構的安排下，幫助他們不認識的人士。在過去 12 個月中，在所有受訪者中有 10.7%的人幫助他們不認識的人士處理情緒問題，10.7%提供個人護理服務，另有 6.9%幫助他人做家務。

整體信任度和對香港的歸屬感

整體信任度

25. 整體信任水平乃以 1 到 10 分量度，其中 1 分表示強烈同意“喺香港地，千祈唔好咁容易信人”的說法。分數越低表示信任度越低。雖然是項調查中的受

訪者所顯示的信任度不太高，但整體而言，現任義工(4.7%)的整體信任度仍高於前義工(4.0%)和非義工(3.6%)。

對香港的歸屬感

26. 由 1 分到 10 分顯示，1 分表示對香港具有較低的歸屬感，現任義工(7.6%)的歸屬感稍高於前義工(7.3%)和非義工(7.4%)。

非政府機構及其義工的調查

行政摘要

背景

1. 本報告是香港義務工作研究的一部份。這次研究主要包括三項調查，其中公眾調查的結果已在上一份報告中詳細討論，而本報告則討論另兩項調查的結果：一項是對非政府機構（NGOs）的調查，而另一項是對目前參與不同非政府機構的義工調查。

調查結果

2. 非政府機構調查於 2009 年 3 月至 8 月進行。我們從來自 14 個不同界別的 2,985 間非政府機構中，隨機抽取了 763 間非政府機構。最後，從中成功確定了 514 間非政府機構可接受訪問。除 113 間非政府機構停止運作或不能追蹤外，本項調查的回應率為 79%。

3. 研究採取二層抽樣法，抽樣調查現時在非政府機構參與服務的義工。在第一階段，非政府機構根據其義工人數分類，從非政府機構調查中確定的 514 間機構中，隨機抽取了 120 間機構進行本項調查，其中共有 72 間非政府機構同意參與本項義工調查，回應率為 60%。在第二階段，要求參與調查的非政府機構使用系統抽樣的方式，從其現有義工中，選擇參與調查的義工。被選出的義工自行填寫一份自填問卷。參與調查的義工共有 541 人。

使用義工的非政府機構

義工的任用和服務

4. 這次調查的非政府機構中，有超過半數(53.2%)在過去 12 個月內曾使用過義工服務，而只有 0.9%的曾任用過義工但並非在過去 12 個月內任用。大約有 46.0%的非政府機構從沒有使用過義工服務。

5. 上述約四分三(46%)從沒有任用過義工的非政府機構中，表示從沒有使用過義工服務的原因是其機構已經有足夠人手(71.6%)。另外一個非常普遍的原因是有關機構的業務性質不適合義工參與(29.2%)。有一些非政府機構稱(7.9%)在任用義工時存在困難。

委派給義工的服務類型

6. 超過半數的非政府機構委派義工參與機構的經常活動(63.5%)，非經常的小型活動(62.0%)以及非經常的大型活動(54.9%)。

7. 在這些非政府機構中，有較多機構會委派義工進行文娛康樂服務(59.8%)、宣傳推廣活動(45.5%)、籌款活動(45.3%)以及文書服務(43.9%)。而委派執行其他任務的比例則相對較低，其中包括家務助理服務(7.8%)、補習或功課輔導服務(8.6%)以及醫療護理服務(10.5%)。

8. 對於有使用義工服務的非政府機構，大約 14.5%的機構表示他們會任用更多義工。其中，有較多非政府機構表示他們將會委派更多義工進行文娛康樂服務(24.0%)和輔導服務(18.8%)。較少的機構任用義工進行家務助理服務(4.5%)、護送服務(4.8%)以及管理服務(4.8%)等工作。

義務工作的服務對象

9. 非政府機構分派其義工主要向四類服務對象提供幫助，包括公眾人士(佔有關非政府機構的 37.0%)、幼兒(36.6%)、青少年(34.7%)以及長者(31.6%)。至於對動物(0.5%)、外地有需要幫助的人士(4.8%)、曾犯案人士(7.9%)及單親家長(8.9%) 提供幫助服務的比例則相對較低。

招募義工的途徑

10. 義工招募的主要途徑包括學校(佔非政府機構的 45.3%)、機構的通訊 / 告示版(40.2%)、社會服務機構 / 宗教組織(31.0%) 以及互聯網(27.3%)。

11. 大部份任用義工的非政府機構(75.4%)表示，他們的義工主要來源是自己的義工名冊。而其他義工招募的途徑包括學校(33.4%)、義務工作發展局(8.5%) 以及商業機構(7.8%)。

義工管理

12. 在有任用義工的非政府機構中，34.8%的機構有 20 名或以下的登記義工，數字與擁有達 100 名以上的登記義工的非政府機構 (35.7%) 相若。而過去 12 個月內在機構服務的登記義工，及參加義工服務的人數有 20 名或以下的非政府機構 (39.3%) 的比例則更高。在過去 12 個月內，曾在任用義工的機構其義工人數在 20 名或以下(36%)者，較義工人數達 100 名或以上(27.2%)的比例為高。

13. 在有任用義工的非政府機構中，大部份機構(74.7%)設有一個專責部門，負責義務工作管理。這些專責部門(85.7%)大部份由職員或義工全職擔任。

14. 至於沒有專門負責管理義務工作的非政府機構中，有半數以上(54.2%)認為義工能夠與職員配合工作，因此不必設立專責的義工管理部門。而其他原因包括非政府機構未能負擔委派職員管理義工服務(30.9%)，義工人數很少(35.4%)等。

15. 為提升義工的表現，有半數以上有任用義工的非政府機構(60.6%) 會發出證書或其他獎狀，嘉許義工貢獻。其他的措施包括為義工組織社交聯誼活動 (47.5%)、指導或監督(40.3%)及出版通訊以通知義工有關機構的最新活動。約 14.6%的非政府機構表示沒有提供任何證書或其他嘉許活動給義工。

16. 對於任用義工的非政府機構，大約有 71.5%的機構為義工購買不同類型的保險。其中，有 38.7%的機構向義工提供第三者保險和個人意外保險，另有 33.4%的機構只提供第三者保險。

對於義工服務的看法

17. 這次接受調查的非政府機構均認為任用義工有所得益。其中大部份 (90.1%)認為機構職員與義工共事有所得益，而有 88.2%的機構表示，義工可以幫助機構提升服務質素。另外，有 86.5%的機構稱義工可以幫助機構擴展服務。有半數以上的機構(58.4%)認為義工擁有現時機構職員缺乏的專長。

18. 對於任用義工的非政府機構，包括現在不再任用和現在仍然任用義工的機構，均認同義工所提供的服務質素。只有極少部份認為義工提供的服務不可靠 (9.3%)，及認為服務質素未達到標準(16.8%)。不過，也有一部份機構認為義工只可以擔任簡單的工作(32.0%)，及需要安排大量的職員管理義工(38.0%)。

19. 約四分一的非政府機構在招募足夠數量的義工方面遇上困難(26.3%)，及在保留義工方面遇上困難(26.0%)。但是，有大約三分之一的機構未曾遇到此類困難。

非政府機構對義務工作發展局的建議

20. 非政府機構對**義務工作發展局**最常見的建議包括提供義工培訓(71.7%)、在香港推廣義務工作(71.6%)以及開展義工嘉許計劃(70.8%)。

非政府機構的義工

非政府機構的義工對義務工作發展局的建議

21. 超過半數的非政府機構的義工獲悉過**義務工作發展局**，其中有一半以上希望義務工作發展局能夠為機構招募及轉介義工(62.4%)、提供義工培訓(62.4%)、在香港推廣義務工作(53.1%)以及開展義工嘉許計劃(53.1%)。

義務工作的範疇和類型

22. 在過去 12 個月有任用非政府機構義工服務的機構中，社會服務機構(60.8%)、宗教團體(28.1%)以及健康和醫療學會/醫院(17.4%)等所佔的比例較高。

23. 非政府機構的義工最普遍從事的三項義務工作類型包括籌款活動(39.4%)、探訪服務(33.3%)以及文娛康樂服務(27.4%)。

24. 對於非政府機構的義工在過去 12 個月的服務對象，比例最高的是長者(49.0%)。長者也是現任和前任義工在將來最希望服務的對象(49.1%)。

25. 在調查的上一個月內，非政府機構的義工平均用 18.9 小時參與義務工作，而在過去的 12 個月，參與時間為 179.5 小時。

26. 非政府機構的義工主要通過社會服務機構(38.4%)、朋友/同學(34.9%)以及宗教團體(21.8%)得悉參與義務工作的機會。平均來說，非政府機構的義工具有 7.3 年的義務工作經驗。大約有 38.5%的非政府機構義工擁有一年以上五年以

下的義務工作經驗。少於三分之一的非政府機構義工(29.6%)擁有五年以上十年以下的義務工作經驗。

參與義務工作的動機、得益和期望

27. 現任非政府機構和前義工參與義務工作的主要原因包括“幫助其他人”(70.2%)、“生活更充實,更有意義”(50.6%)以及“想做一些有意義的工作 / 認為義務工作很有意義”(47.7%)。

28. 非政府機構義工對義務工作的益處持非常正面的觀點。絕大部份非政府機構義工認為在參與義務工作後,他們的人生更有意義(90.9%),他們的合作技巧有所改善(88.9%),對自己更具信心(88.7%),他們溝通能力有所改善(87.8%),他們的知識和技能得到增長(86.3%)以及知識及技能充分實踐於義務工作(85.2%)。

29. 絕大部份的非政府機構義工(93.9%)表示他們瞭解自己在義務工作中的角色和職責。同樣絕大部份的義工認為機構有向他們提供充分的支援(90.0%),並且努力維持他們對義務工作的興趣(86.1%)。

30. 此外,大部份非政府機構義工認為非政府機構職員重視他們的貢獻(83.4%),服務對象欣賞義工提供的服務(87.2%),他們感覺到社會人士對義工的尊重(75.0%)。

非組織性義工

31. 非組織性義工是指並非通過機構安排的義務工作。在過去的12個月,很多非政府機構的義工曾參與此類義務工作,包括幫助鄰居處理情緒問題(52.7%)、向鄰居提供個人護理(43.3%)以及幫助鄰居做家務(36.8%)等。

32. 非政府機構義工向不認識人士提供幫助的非組織性義務工作所佔的比例稍低。在過去12個月,41.7%義工幫助他們不認識的人處理情緒問題,32.3%的義工提供個人護理服務,另外有29.2%義工提供家務助理服務。

整體信任度和對香港的歸屬感

33. 量度標準由1至10分,其中1表示強烈同意“喺香港地,千祈唔好咁

容易信人”的說法，非政府機構義工的平均分為 4.6，該分數低於平均值(5.5)，因而代表了整體上不太信任。

對香港的歸屬感

34. 量度標準由 1 至 10 分，分數越高表示對香港歸屬感越強，非政府機構義工的平均分為 7.4。非政府機構義工表現出對香港有相當強烈的歸屬感。