



香港基督教服務處
HONG KONG CHRISTIAN SERVICE

全人關心 卓越創新
care for all excel in all

香港社會服務聯會 第四屆政策研究及倡議會議

機構研究文化之構造

陳志慧博士

香港基督教服務處
研究及發展中心主任

香港基督教服務處

- 成立於1952年
- 使命：締造希望、倡導公義、牽引共融
- 逾100個遍佈港九新界的服務單位，超過60種直接服務
- 主要服務區域：油尖旺、觀塘及深水埗
- 服務人次超過235萬

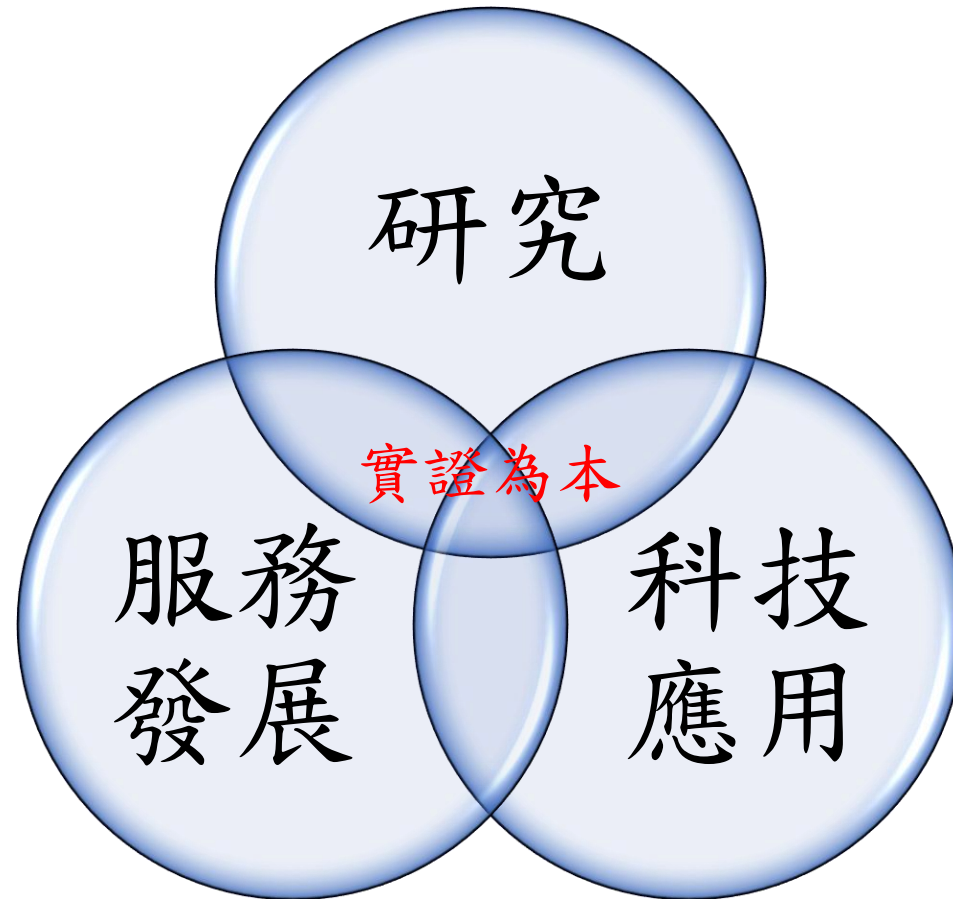


本處致力透過實證為本的研究，
倡導合理政策，
推動社會及服務發展。

本處「以研究支持社會服務發展」 的發展歷程



三大支柱



研究

- 以實證方式，評估服務的成效，讓服務經驗得以整理
- 進行各類型的社會現象調查，了解各類型服務的需要，並倡導切合社會需要的服務及政策
- 利用不同研究方法，協助機構進行發展及規劃

具體的工作及策略

- 以實證方式，評估服務的成效，為社會提供更卓越優質的服務

The Hong Kong Journal of Social Work
Vol. 42, No. 1/2 (Summer/Winter 2008) 119-134
© World Scientific Publishing Company
Hong Kong Social Workers Association Limited

香港協助網絡成癮青少年的工作成效評估

葉穎思（專業助理）、陳志慧（研究幹事）、何錦超（社會工作員）、
曾國良（社會工作員）、孔憲正（社會工作員）
香港基督教服務處
青少年綜合服務和服務發展及研究核心業務
中國香港特區九龍加連威老道三十三號

摘要：香港基督教服務處樂Teen會自2004年開始，開展了「網開新一面」計劃，協助沈迷網絡的青少年健康使用網絡，並向各界推廣健康使用網絡之訊息。本論文將分享此計劃中「online特攻一網絡成癮者小組」在過去3年（2004-2007）掌握到網絡成癮青少年的基本統計資料、使用網絡的形態和服務前後的改變的情況。「online特攻一網絡成癮者小組」的目的為協助沈迷網絡的中學生及小學生重拾有節制使用電腦的能力。透過小組前後的個別訪談，計劃發現參加者無論在網絡成癮情況和使用電腦時數兩方面，在統計學上都有明顯改善，證明小組有效地改善組員上網成癮的情況。而且參加者在參與本計劃後，他們均表示在個人發展、人際關係、學業成績及家庭關係上也有所改善。文章除了詳述小組的成效外，亦會分享「網開新一面」計劃的主要內容和當中「online特攻一網絡成癮者小組」模式引發的建議。

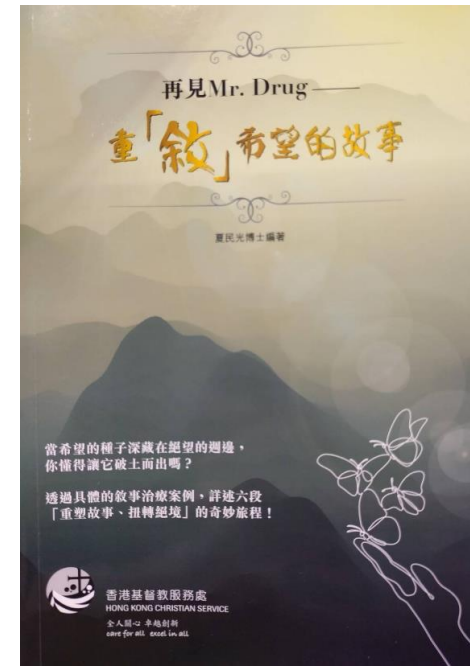
Abstract: "Online New Page Project" has been launched by Hong Kong Christian Service since 2004. The aim of this project was to assist young internet addicts to regain control on computer usage and to disseminate the message of healthy computer use among the public. This study 1) explores the characteristic of young internet addicts, such as their basic demographic information and their pattern of using internet before and after using our service, and 2) evaluates the effectiveness of the therapeutic groups for this group of service users. The results from in-depth interviews before and after the group revealed that service users had improvement on controlling themselves from internet addiction, with a significant decrease in the time spending on the internet daily. The results also indicate significant improvement in individual development, interpersonal relationship, academic performance and family relationship. Furthermore, this study also shares the major service components of "Therapeutic Group for Internet Addicts" under "Online New Page Project" (2004-2007) and reflections gained in the project for further service development.

Keywords: Internet Addiction; Youth; Evaluation Research



具體的工作及策略

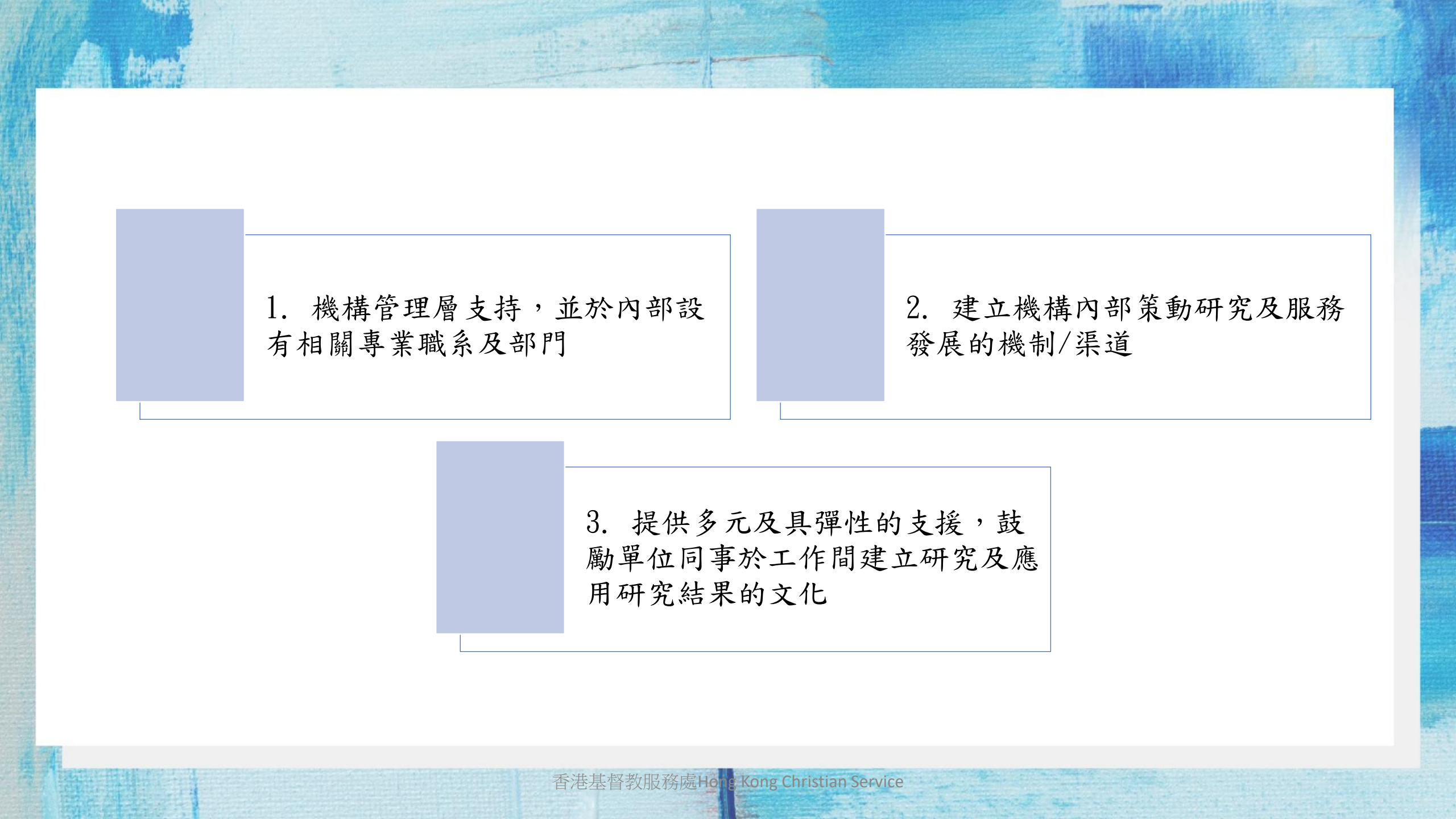
- 總結經驗，研究的成果亦會在專業交流會中發表，與業界分享經驗



具體的工作及策略

- 服務發展及倡導，注重實證為本的研究工作，提供數據及實證基礎，以探討社會不同階層的需要，並通過發布，透過媒體的報導，使社會對有關議題有更多關注，以及向倡導合理的服務及政策。

如何推動機構以研究支持 社會服務發展？



1. 機構管理層支持，並於內部設有相關專業職系及部門

2. 建立機構內部策動研究及服務發展的機制/渠道

3. 提供多元及具彈性的支援，鼓勵單位同事於工作間建立研究及應用研究結果的文化

1. 機構管理層支持，並於內部設有 相關專業職系及部門



共同點：設專責研究的同事
不同之處：設專責(兼備服務發展功能)的研究部門

2. 建立策動研究的內部機制/渠道

機構層面

「包含新社會議題、跨服務或整體福利政策的元素」

- 政策倡導委員會，如有需要會設立「臨時事工小組」
- 支援服務創新及發展委員會研究工作

服務單位層面

「純屬反映社會現狀及需要、現有服務面對的挑戰及空隙」或「服務成效評估」

- 機構管理層會議、單位主管會議、服務會議介紹中心支援服務，推動單位進行研究
- 研究及調查的支援及諮詢 — 研究方法、問卷設計、數據分析、報告撰寫、調查發布（包括發布會、學術期刊投稿等）……
- 同工培訓

機構層面例子：政策倡導委員會

- 召集人為機構總幹事
- 委員會成員包括前線服務單位及企業拓展部的同事
- 研究及發展中心主任為當然成員，負責研究的執行工作
- 在有需要時，選取合適的委員參與「臨時事工小組」，推動特定範疇的研究
- 選取研究題目需為服務發展帶來啟示
- 例子：留港長者狀況及服務需要調查

服務一開始已準有計劃成效評估

社區好幫手 - 支援留港長者服務計劃

計劃簡介

本處於2022年11月至2023年2月期間進行「留港長者狀況及服務需要調查」發現近四成受訪長者有子女在2020年或以後移民，當中超過六成移民子女更是長者的主要照顧者。近八成「留港長者」的社交孤立屬「高風險」，而近七成更有抑鬱傾向，調查同時顯示加強鄰里支援網絡，為有需要的長者提供「生活配套支援服務」，解決他們日常生活的瑣碎問題，有助他們在社區安心生活。

聯絡方法

樂暉長者地區中心
地址：香港九龍觀塘彩福邨彩樂樓地下
電話：2717 0822
傳真：2174 5564
電郵：bdecc@hkcs.org

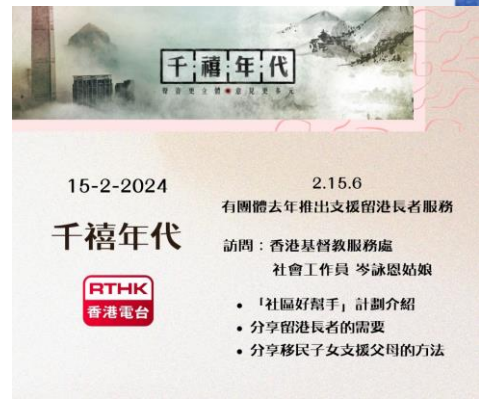
有見及此，本處於2023年8月推出為期一年的「社區好幫手 - 支援留港長者服務計劃」，旨在透過加強「留港長者」對社區支援服務的聯繫，了解他們的需要並配對適切的服務，協助他們適應生活轉變及提升生活質素。計劃目的如下：

1. 組織義工及企業團體，增強「留港長者」的社區鄰里支援網絡。
2. 透過地區為本的生活支援網絡，協助「留港長者」處理生活需求。
3. 加強「留港長者」對社區支援服務的認識，提供適切的服務配對。

服務對象

子女已經或將會移民的留港長者

服務內容

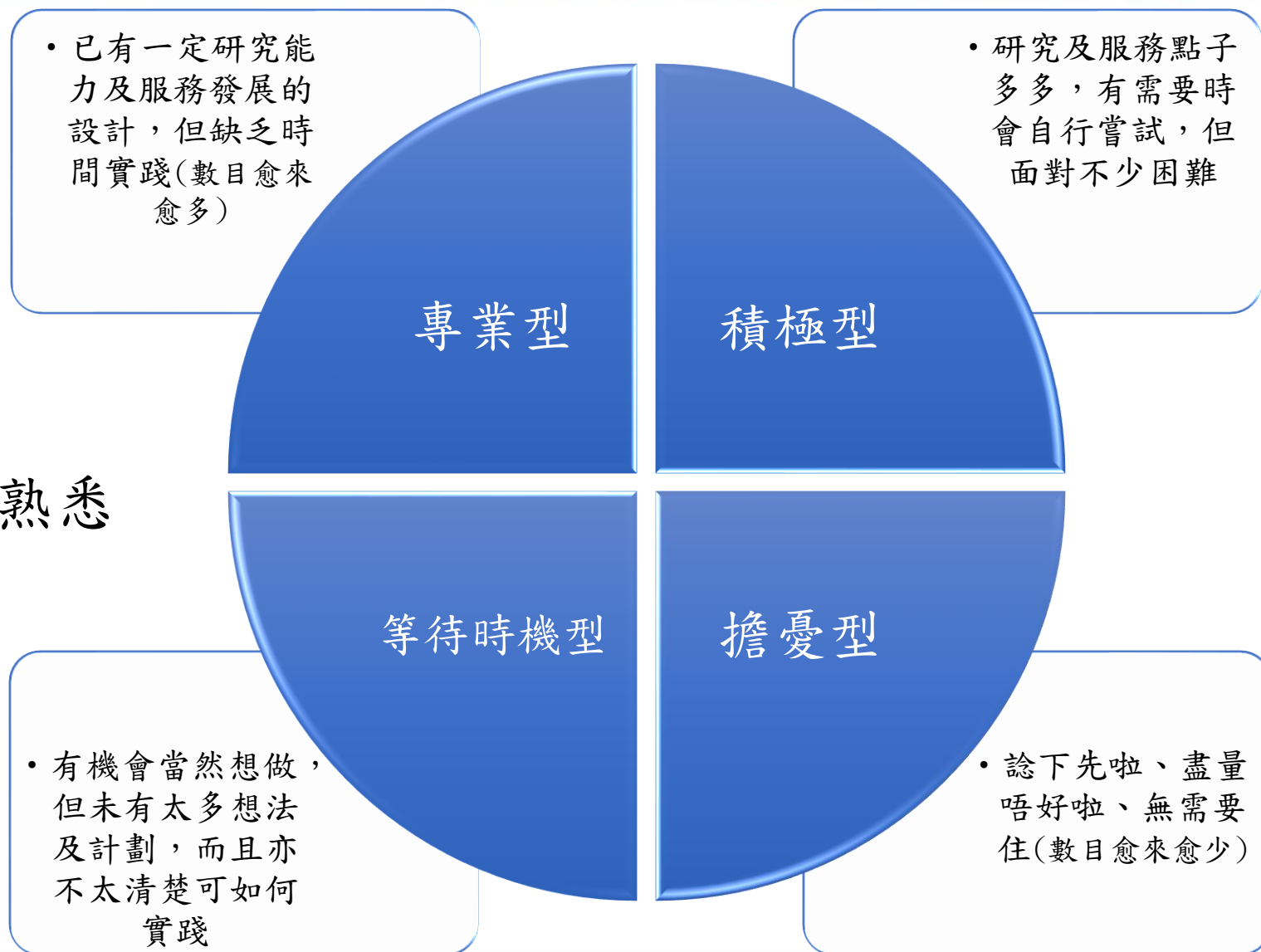


子女移民 七成受訪長者有抑鬱傾向 社交情緒健康惡化 團體冀增社區支援

地區	服務對象	服務對象
香港	2021	27000
澳門	2021	40000
澳門	2021	29000

3. 提供多元及具彈性的支援，鼓勵單位同事於工作間建立研究及應用研究結果的文化

共同點：
對服務非常熟悉



專業型

~ 按需要提供支援

積極型

- ~ 針對式會議，了解其想法
- ~ 提供問卷設計、數據分析、報告撰寫、調查發布支援
(一般3-4次會議已完成整個研究)

幫到你
幫到你

等待時機型


- ~ 針對式會議，了解其想法
- ~ 提供研究題目設定、研究方法、問卷設計、數據分析、報告撰寫、調查發布的支援
(一般4-5次會議已完成整個研究)
- ~ 提供針對式培訓

擔憂型


- ~ 提供培訓
- ~ 簡化研究流程，讓其易於掌握
- ~ 讓其感受成果

最重要：
同工願意嘗試、再嘗試
大家互相補位

未來加強發展：科技應用



1. 推動機構及服務單位善用現有服務數據進行服務發展及倡導工作



2. 利用科技推動研究及服務發展

1. 推動機構及服務單位善用現有服務數據進行服務發展及倡導工作

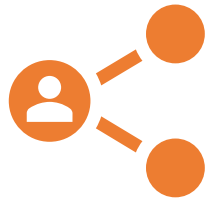
例子分享

學童自殺與求助研究（學校社會工作服務）

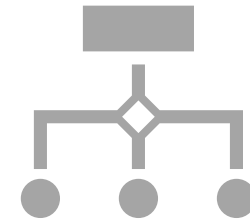
- 社工與150名中學生面談，進行深入的「結構性訪問」
- 整理過去五個學年的學校社會工作服務從「年度學生意見調查」收集的數據（涉及超過來自20間學校共12,000名學生）
- 了解學生服務需求的變化及其與學生自殺的關係
- 研究由2023年11月開始進行，2023年12月13日完成整體數據分析及報告撰寫，並進行調查結果發布



2. 利用科技推動研究及服務發展



創造以實證為本導向的服務，以提升社會服務的有效及創新性。



三個層次

F: Facilities (中心及訓練設施)

I: Intervention Approach (訓練介入手法)

D: Service-Delivery Model (服務提供模式)



香港基督教服務處
HONG KONG CHRISTIAN SERVICE

全人關心 卓越創新
care for all excel in all

~ 謝謝 ~



締造希望
Instill Hope



倡導公義
Advocate Justice



牽引共融
Promote Harmony