**「進一步鼓勵『自力更生綜合就業援助計劃』**

**綜援受助人就業的獎勵計劃」調查**

**訪問員**

**工作手冊**

目錄

[第一章 背景 3](#_Toc386455073)

[1.1 有關機構 3](#_Toc386455074)

[1.2 項目管理人員 3](#_Toc386455075)

[1.3 抽樣方式 3](#_Toc386455076)

[1.4 正式調查 4](#_Toc386455077)

[1.5 調查日期 7](#_Toc386455078)

[第二章 訪問員的職務 8](#_Toc386455080)

[2.1 進行訪問前的準備 8](#_Toc386455081)

[2.2 進度報告 9](#_Toc386455082)

[2.3 訪問員應遵守的道德操守 10](#_Toc386455083)

[第三章 訪問程序 11](#_Toc386455084)

[3.1 訪問技巧 11](#_Toc386455085)

[3.2 覆核訪問程序 13](#_Toc386455086)

[3.3 答案的記錄 13](#_Toc386455087)

# 第一章 背景

本調查的主要背景是：關愛基金由2014年4月1日起，推出『進一步鼓勵「自力更生綜合就業援助計劃」綜援受助人就業的獎勵計劃』(下稱「獎勵計劃」)。獎勵計劃屬試驗性質，為期三年，目的是探討以獎勵金額提供誘因，進一步鼓勵健全的綜合社會保障援助(下稱「綜援」)受助人就業，盡展所能，並促使他們盡快脫離綜援網的可行性及成效。有關項目由社會福利署(下稱「社署」)負責推行。社署已委託營運41間「自力更生綜合就業援助計劃」的非政府機構協助推行獎勵計劃。

本調查的主要目的是：評估獎勵計劃達至進一步鼓勵健全的綜援受助人就業及脫離綜援網的可行性及成效。政府將會參考成效評估研究報告，訂定如何能為健全的綜援受助人提供更有效的就業支援服務。

## 1.1 有關機構

本調查由社署委託香港中文大學及政策二十一有限公司進行。

## 1.2 項目管理人員

調查訪問之執行人員包括：

項目經理： 葉克剛先生；

高級訪問經理： 王寶珍女士；

訪問經理： 李麗君女士：

研究經理： 朱子健先生；

研究員： 陳嘉茵小姐；

研究助理： 胡卓瑩小姐。

## 1.3 抽樣方式

是項研究的目標受訪者均為綜援受助人，並會分為以下3類受訪者。

1. 透過隨機抽樣方式選出正在參加「自力更生綜合就業援助計劃」的健全綜援受助人，並邀請參與「獎勵計劃」。
2. 透過上述抽樣方式邀請綜援受助人參與「獎勵計劃」，但被綜援受助人拒絕參與獎勵計劃。
3. 透過隨機抽樣方式選出正在參加「自力更生綜合就業援助計劃」的健全綜援受助人，但沒有被邀請參與「獎勵計劃」。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 綜援受助人 | | | 簡稱 |
| IEAPS 參與者  (正在參加「自力更生綜合就業援助計劃」) | 有被邀請參與「獎勵計劃」 | 答應參與「獎勵計劃」 | SG |
| 拒絕參與「獎勵計劃」 | NPG |
| 沒有被邀請參與「獎勵計劃」 | | CG |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 綜援受助人 | | | | | SG | NPG | CG |
| 主調查 | T0 | P21 | | 長問卷 | 2 050 | 650(暫定) | 600(暫定) |
| T1 | 營運機構 | | 短問卷 | 1 230 | 120 | 720 |
| T2 | P21 | | 長問卷 | 1 107 | 133 | 648 |
| T3 | 營運機構 | | 短問卷 | 996 | 120 | 584 |
| T4 | P21 | | 長問卷 | 896 | 108 | 526 |
| T5 | 營運機構 | | 短問卷 | 806 | 97 | 474 |
| T6 | P21 | | 長問卷 | 725 | 87 | 428 |
| T7 | P21 | | 長問卷 | 652 | 78 | 386 |
| Total sampled for interview | | | **8824** | | **606** | **2 788** | **5430** |
| Effective sample (75% response rate) | | | **6 617** | | **454** | **2091** | **4072** |

## 1.4 正式調查

正式調查是在41間營運機構進行，已交由機構同工負責聯絡綜援受助人。經同工聯絡後，將會相約綜援受助人到達營運機構進行訪問，或會到訪綜援受助人的住所進行訪問。

正式樣本數為每間81名：分別為50名答應參與「獎勵計劃」、16名拒絕參與「獎勵計劃」及15名沒有被邀請參與「獎勵計劃」。

有關41間營運機構的資料如下。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服務地區 | 項目號碼 | 營運機構 |
| 中西區/南區及  離島 | 1 | 香港仔坊會   1. 石排灣 2. 香港仔大道 |
| 2 | 香港離島婦女聯會有限公司   1. 上環 2. 南丫島 3. 坪州 |
| 3 | 香港聖公會福利協會 |
| 東區及灣仔 | 4 | 香港傷健協會   1. 小西灣邨 2. 環翠邨 |
| 5 | 聖雅各福群會 |
| 觀塘 | 6 | 保良局 (藍田) |
| 7 | 香港心理衞生會 |
| 8 | 基督教勵行會 |
| 9 | 保良局 (新蒲崗) |
| 黃大仙/西貢，  包括將軍澳 | 10 | 保良局 (慈雲山) |
| 11 | 新界社團聯會再培訓中心 |
| 12 | 保良局 (鑽石山) |
| 13 | 香港職業發展服務處有限公司 |
| 九龍城及油尖旺 | 14 | 香港路德會社會服務處   1. 土瓜灣馬頭角道 2. 何文田 |
| 15 | 香港路德會社會服務處 (土瓜灣馬頭圍道) |
| 16 | 浸信會愛羣社會服務處 |
| 17 | 香港單親協會 |
| 18 | 東華三院   1. 大角咀(方樹泉服務處) 2. 大角咀(田家炳服務處) |
| 深水埗 | 19 | 東華三院 |
| 20 | 香港基督教女青年會 |
| 21 | 香港單親協會 |
| 22 | 香港基督教青年會 |
| 大埔及北區 | 23 | 新界社團聯會再培訓中心 |
| 24 | 基督教勵行會   1. 上水新豐路 2. 上水彩園邨 |
| 25 | 樂群社會服務處 |
| 沙田 | 26 | 沙田婦女會有限公司   1. 馬鞍山利安邨 2. 馬鞍山耀安邨 |
| 27 | 東華三院 (火炭) |
| 28 | 東華三院 (大圍) |
| 元朗，包括天水圍 | 29 | 香港職業發展服務處有限公司 |
| 30 | 元朗大會堂管理委員會有限公司 |
| 31 | 香港基督教女青年會 |
| 32 | 香港基督教女青年會 |
| 33 | 循道衛理楊震社會服務處 |
| 荃灣/葵青 | 34 | 婦女服務聯會 |
| 35 | 香港基督教女青年會 |
| 36 | 基督教香港信義會社會服務部 |
| 37 | 新生精神康復會 |
| 38 | 香港聖公會麥理浩夫人中心   1. 荃灣 2. 葵涌 3. 青衣 |
| 屯門 | 39 | 救世軍   1. 屯門海榮路 2. 屯門屯富路 |
| 40 | 屯門婦聯有限公司 (湖景邨) |
| 41 | 屯門婦聯有限公司 (康德花園) |

## 1.5 調查日期

試驗調查日期： 2014年4月29日至2014年6月3日

主調查日期： 2014年7月15日至2018年5月，由於是項調查為追蹤調查，共有8次研究調查，有關調查的日期如下。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 綜援受助人 | | | | 日期 |
| 試驗調查 | Pilot | P21 | 長問卷 | 2014年4月29日至2014年6月3日 |
| 主調查 | T0 | P21 | 長問卷 | 2014年7月15日至2014年10月14日 |
| T1 | 營運機構 | 短問卷 | 2014年10月14日至2015年4月10日 |
| T2 | P21 | 長問卷 | 2015年4月10日至2015年10月9日 |
| T3 | 營運機構 | 短問卷 | 2015年10月9日至2016年4月8日 |
| T4 | P21 | 長問卷 | 2016年4月8日至2016年10月7日 |
| T5 | 營運機構 | 短問卷 | 2016年10月7日至2017年4月6日 |
| T6 | P21 | 長問卷 | 2017年4月6日至2017年10月5日 |
| T7 | P21 | 長問卷 | 2017年10月5日至2018年5月30日 |

# 第二章 訪問員的職務

## 2.1 進行訪問前的準備

2.1.1接獲組長或訪問主任通知委派出任是次研究訪問工作時，應詳細記下及預留要求出席相關聚會(包括：培訓會、檢討會等)、進行相關工作的日期及時間，按時出席或進行工作；

2.1.2熟讀訪問問卷。有關問卷中一切不明瞭之處，必須主動向組長或訪問主任尋求協助，務求於訪問前澄清一切疑難，使訪問時既流暢又準確；

以下為問卷部份字詞的解釋:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 字詞 | 解釋 |
| 1 | 合資格人士 | 正在領取綜援的人士 |
| 2 | 新來港人士 | 住港未滿七年人士 |
| 3 | 經濟就業狀況 | 只計算最主要(時間最長)的就業狀況 |
| 4 | 家庭狀況 | 需包括同住家人(不論合資格與否) |
| 5 | 大家庭 | 不包括祖父母及孫兒同住的情況，此情況應列入「其他」 |
| 6 | 每月工作收入 | 不包括綜援金額  工作收入包括薪金、佣金、現金津貼，在扣除薪俸稅及個人入息課稅、強積金等  之前如上個月失業但今個月有工作，則是HK$ 0 |
| 7 | 豁免入息金額 | 指在評估受助人應得的綜援金額時，無須在援助金額中扣減的工作入息。現時的每月最高豁免入息金額為2,500元。 |
| 8 | 賬單 | 日常基本生活開支 |
| 9 | 工作時數 | 如果午飯時間／公眾假期有錢就計，無錢則不計算 |
| 10 | 積極地尋找工作 | 1. 如受訪者被動接受同工幫受訪者所尋得的資訊則不算有積極地尋找工作  2. 只要是「主動」尋找便是積極尋找 |
| 11 | 因工作而外出用膳 | 因工作原因而不能回家吃晚飯 |
| 12 | 提升個人品格 | 例如有些事能令受訪者更樂觀，有信心及更精神 |
| 13 | 工作意義 | 覺得自己仍然對社會有所貢獻 |
| 14 | 可支配收入 | 交稅後剩餘可供使用的金錢 |

2.1.3訪問員在進行訪問前，應先將隨身的手提電話或傳呼機關掉，才進行訪問。

## 2.2 進度報告

2.2.1 每天訪問員須向組長或訪問主任報告訪問進度。

2.3.2 進度報告可透過網頁(https://113.28.46.27/countoff/index.php)或電話遞交，以便快捷、準確地提供工作進度。

開啟網頁後，請輸入訪問員編號及登入密碼。進入網頁後請選取IEAPS及日期報數，樣本如下：



## 2.3 訪問員應遵守的道德操守

2.3.1訪問員不能對被抽選的受訪者進行超過所規定工作範圍的活動；

2.3.2訪問員只能訪問獲分發的樣本，以符合抽樣原則的要求；

2.3.3訪問員須嚴守中立，不可影響受訪者的意見；

2.3.4訪問員須嚴守保密，研究所得資料只能向上述負責人員披露；

2.3.5 訪問員須誠實將所得資料全部記錄在問卷上，並須負責澄清；

2.3.6訪問員須按指定的辦法妥善處理問卷；

2.3.7訪問員在訪問期間遇非常事件應盡速向訪問主任報告，或尋求協助。

# 第三章 訪問程序

## 3.1 訪問技巧

根據訪問工作分配表的指示向受訪者進行訪問：

3.1.1爭取受訪者的信任的技巧

1. 態度

* 態度誠懇、自然及有禮。

1. 談吐

* 聲線適中，不太高不太低、不太大不太小；
* 說話速度不徐不疾，按受訪者的需要調整。

1. 表明身分

* 說明自己代表香港中文大學進行訪問；

1. 保證

* 向受訪者重申對訪問所得資料會嚴加保密；
* 如訪問員被詢問，可說出訪問是屬自願性質，他們有權不接受訪問；
* 可向受訪者說出他們有權拒答任何問題及可以隨時終止訪問；
* 向受訪者重申盡可能減少對受訪者造成不便。

3.1.2 為訪問建立有助溝通的處境的技巧

A. 有關機構

* 說明自己代表香港中文大學；

B. 研究目的

* 說明是次研究的目的；
* 重申是次研究的意義及作用。

C. 訪問內容

* 將訪問內容的大綱向受訪者說明；
* 遇受訪者提出疑問時，訪問員可以重讀問題，讓受訪者自行理解。

3.1.3進行訪問的技巧

A. 發問技巧

* 留心說話語調及態度，切勿使受訪者感到被質問或審訊；
* 於讀出每一題問題時，要用 “請問” ，以示對受訪者的尊重；
* 為保障個人私隱，訪問員不應透露受訪者的資料予第三者。

1. 探究問題 (Probing)

* 受訪者的答案須講求清楚、完整，不可答非所問，否則便會導致答案有偏差。
* 當發覺受訪者的答案是答非所問或含糊、受訪者不完全明白問題或傾向於慣性地回答“不知道 / 無意見”、“無答案”時，訪問員便須運用合乎中立原則的探究問題的技巧。較常運用的技巧如下幾類 :
* 重覆問題 : 當受訪者不明白問題時，訪問員只能重覆問題，不能私自加以闡釋。( 除非問題有指示如何進一步解釋 )
* 於適當情況下，運用具期待的短暫停止 :
* 重覆受訪者的答案 : 在記錄受訪者的答案時，重覆讀出對方的回答，往往能引起受訪者的反應 --- 如肯定、更改或補充答案。
* 要求受訪者加以說明 : 當訪問員不能肯定受訪者的答案時，可顯示自己對答案的不明白，而請求對方加以解釋。
* 輔以中立的問題或評語而再發問 : 當受訪者未能完全明白問題的重心時，其答案便往往會顯得不到題或不完整，訪問員可輔以中立的問題或評語而再發問。

C. 聆聽技巧

* 若因受訪者說話太快，語音不清，或其他原因而未能完全接收受訪者發出的訊息時，務必向受訪者說明困難並要求再次澄清，直至成功為止；
* 若受訪者所提供的答案超出訪問員期望獲得的答案範圍時，首先訪問員應以上述方法查清受訪者是否誤解了問題；
* 若發現所答雖超一般期望，但卻與所問相關，便應記在卷旁；
* 若經努力溝通仍無法判斷是否相關時，先記下，事後向組長或訪問主任報告有關情況；

3.1.4完結訪問技巧

A. 覆核答案

* 檢查問卷是否有遺漏和答案是否一致；
* 禮貌地告知受訪者若需要其澄清，或協助覆查以作品質控制時，會再聯絡他要求協助，若受訪者自願更可記下電話號碼以便聯絡；
* 誠意感謝受訪者對是次研究作出貢獻，然後道別。

## 3.2 覆核訪問程序

3.2.1訪問主任會在已完成的個案中抽取一定數目的樣本，進行覆核以確保資料的準確性。被查證為不誠信者，永不錄用外，同時亦會追究責任。故奉勸訪問員切勿作出不誠信行為。

## 3.3 答案的記錄

3.3.1 每一題的答案不能多過一個，除有適當指示，如**〔可選多項〕**(如I. 失業人士Q10b. 等)。如受訪者答多過一個答案，訪問員應請求對方選擇最合乎其心意的一個；

3.3.2 訪問員不應讀出 “冇意見／拒答”、“不適用” 或 “不知道” 的答案，以免影響數據的素質；

3.3.3 訪問員應看清楚問題的字眼及指示問問題，以免問了一些無關的問題；

3.3.4 訪問員應在訪問過程中記錄答案，不要事後憑記憶來記錄；

3.3.5 當受訪者不樂意回答，或想盡快完成訪問時，經常會傾向於以「無意見」、「無答案」或「無所謂」等答案來回答問題。訪問員應盡量遊說受訪者回答。訪問員必須緊記，是次研究是自願性質，受訪者有權拒答任何問題或終止訪問。

~ 完 ~