

社會福利署 — 非政府機構
最佳執行指引研討會 第四節

新資訊時代的溝通

彭志達

2016. 2. 24

新資訊時代

- 資訊及通訊發達
- 資訊環境改變

電子資訊及通訊

- 選擇電子資訊、通訊工具
- 管理電子資訊、通訊

新資訊時代

資訊及通訊發達

- 技術及工具 普及、易用
- 方便搜尋、收集、發放資訊、發表意見
- 不分年齡，掌握資訊通訊工具能力日增
- 網上資訊資源龐大 並不斷擴充
 - 大量資訊可以 瞬間高速、廣泛傳播
- 產品及服務供應模式漸多
 - 結合網上資訊、通訊，網下**實體**進行

新資訊時代

資訊環境改變

- 社會重視知情權、對透明度要求高
機構需要適時提供資訊 滿足合理訴求
- 個人 可能比機構 消息更靈通
機構主動溝通 可得更佳效果
- 網上資訊質素參差
適時官方信息 可保障機構及相關者利益
- 資訊大量流通
保護個人資料及機構重要資料 猶為重要

電子資訊及通訊

選擇電子資訊、通訊工具

➤ 補充傳統渠道（面對面、書信等）

結合網上、網下資訊通訊 提升溝通質素、效率

➤ 考慮溝通對象、資訊通訊需要，
機構環境、規模、發展方向…

➤ 作整體規劃

➤ 選擇適當工具

電子資訊及通訊

管理電子資訊通訊

- 資訊內容、新媒體／多媒體
- 資訊通訊平台
 - 自設平台／外判託管／公共平台
 - 資源、資產、供應商管理
 - 品質及風險管理
 - 保障機構運作
 - 保護個人、機構重要資料

新資訊時代的溝通（結語）

新資訊時代為服務機構與持份者溝通帶來機遇和挑戰。

機構服務性質、規模、溝通對象各有不同，因應其獨有環境，及不同持份者需要，選擇適當的電子資訊、通訊工具，增補溝通渠道。

電子資訊及通訊平台成為機構的關鍵系統，必須妥善管理，保障機構運作順暢，保護個人資料及機構重要資料。

謝謝