



香港教育工作者聯會

Hong Kong Federation of Education Workers

九龍旺角道 33 號凱途發展大廈 17 樓

17/F, Bright Way Tower, 33 Mongkok Road, Kowloon, HONG KONG

電話 Tel (852) 27703918

傳真 Fax (852) 27705442

網址 : www.hkfew.org.hk

電郵 : hkfew@hkfew.org.hk

新聞稿

教聯會呼籲制訂指引 給予教師「離線權」

隨著網絡與智能手機的發展，不少老師透過即時通訊軟件與家長和學生聯繫，亦會與同儕(包括上級)處理學校工作。早前有前線同工反映，使用即時通訊軟件溝通的過程中，遇到不少難題和壓力。教聯會調查發現，超過 9 成受訪中小學教師下班後經常或間中接收到校內同儕、家長或學生的訊息，當中有 6 成教師指接收過多訊息而感到困擾。逾 8 成半教師支持教育局制訂指引，讓教師享有「離線權」，下班後可以不用回覆即時訊息或電郵。

調查於今年 1 月進行，兩周內共收到逾 500 位中小學教師回應。結果發現，教師使用即時通訊軟件(主要是 Whatsapp 及 Facebook)處理學校工作的情況相當普遍。近乎所有教師使用即時通訊軟件與同儕溝通，6 成教師分別指會透過通訊軟件與家長及學生聯絡。

超過 9 成教師表示，會透過即時通訊軟件與同儕討論工作；表示用作解答家長查詢的有逾半數。近半教師指會在即時通訊平台解答學生學業的疑問，另有 4 成半教師向家長發放學校資訊。平均而言，受訪教師每天下班後花 45 分鐘跟進與校務相關的訊息。有同工在開放題反映下班後仍不斷收到訊息，令人精神緊張及失眠。有時甚至需要即時回覆及緊急處理公務，嚴重影響私人生活。

問到即時通訊軟件對處理學校工作的影響，調查顯示受訪教師對此評價不一。逾 7 成教師認同能夠即時發佈消息，提升效率；近 6 成表示能加強教師團隊的溝通。另一方面，超過 6 成教師分別反映影響私人生活及增加工作壓力。整體而言，5 成半教師指使用有關軟件處理學校工作利弊參半。

教聯會認為，隨著科技不斷進步，現時教師透過即時通訊軟件與同儕、家長及學生聯繫，資訊的傳遞更快捷，並有助加強彼此的溝通。然而，教師下班後仍不斷接收訊息，變相沒有下班時間，亦是不爭的事實，必須加以正視。副主席王惠成表示，教育局應制訂指引，讓教師享有「離線權」，下班後可以不用回覆即時訊息或電郵。同時，他建議學校因應校情，制訂老師使用即時通訊軟件與學生及家長聯繫的指引；並呼籲家長及學生盡量減少向老師發放不必要的訊息。

2017 年 5 月 3 日



「教師使用即時通訊軟件的情況」問卷調查 (2017 年 5 月 3 日)

隨著網絡與智能手機的發展，不少老師透過即時通訊軟件與家長和學生聯繫，亦會與同儕(包括上級)處理學校工作。早前有前線同工反映，使用即時通訊軟件溝通的過程中，遇到不少難題和壓力。為此，教聯會於今年 1 月進行問卷調查，共收到 528 位教師回應，當中分別有 58 名校長或副校長、194 名中層主任及 234 名前線教師，問卷的結果和分析如下：

1. 表 1 顯示，99%教師曾使用即時通訊軟件與同儕聯絡，當中主要是透過 Whatsapp 溝通。與此同時，61%教師指會透過 Whatsapp、Wechat 及 Facebook 與家長聯絡。學生方面，有 6 成受訪教師會透過即時通訊軟件與學生聯絡，當中以 Whatsapp 及 Facebook 為主。

表 1 教師透過即時通訊軟件與同儕、家長或學生聯絡的情況

	Whatsapp	Facebook	Wechat	Line	Skype	其他
同儕(包括上級)	99%	21%	14%	3%	2%	1%
家長	85%	12%	28%	1%	1%	5%
學生	87%	36%	15%	3%	1%	3%

2. 超過9成(93%)教師表示，會透過即時通訊軟件與同儕討論工作；表示用作解答家長查詢的有逾半數(51%)。近半(48%)教師指會在即時通訊平台解答學生學業的疑問，另有4成半教師透過平台向家長發放學校資訊。此外，有逾2成半(27%)教師指曾經進行學生輔導。

表 2 教師使用即時通訊軟件處理學校事務的情況

	百分比(%)
與同儕討論工作	93%
解答家長查詢	51%
解答學生學業的疑問	48%
向家長發放學校資訊	45%
進行學生輔導	27%
其他	5%

3. 調查同時發現，過半數(52%)教師反映經常下班後仍接收到校內同儕、家長或學生的訊息，近 4 成(39%)教師指間中收到相關訊息，兩者合計超過 9 成，反映有關情況極為普遍。整體而言，受訪教師每天下班後平均花 45 分鐘跟進與校務相關的訊息，變相減少私人時間。

表 3 教師下班後接收訊息的情況

	百分比(%)
經常	52%
間中	39%
甚少	8%
從不	1%

4. 問到即時通訊軟件對處理學校工作的影響，調查顯示受訪教師對此評價不一。其中正面的影響方面，逾 7 成(72%)教師認同能夠即時發佈消息，提升效率；近 6 成(58%)表示能加強教師團隊的溝通，指有助「促進家校溝通」及「改善師生關係」的教師分別有 37%及 26%。但另一方面，超過 6 成教師分別反映影響私人生活(67%)及增加工作壓力(61%)。

表 4 即時通訊軟件對處理學校工作帶來的影響

	百分比(%)
即時發佈消息，提升效率	72%
影響私人生活	67%
增加工作壓力	61%
加強教師團隊的溝通	58%
促進家校溝通	37%
改善師生關係	26%
破壞教師團隊的關係	11%
改善學生學業成績	6%
其他	3%

5. 表 5 顯示，有 6 成教師指經常或間中因下班後接收過多訊息而感到困擾，表示甚少感到困擾的教師有 29%，只有 11%受訪者指從不困擾。以上反映大部分教師認為公餘後不斷受到訊息，影響其私人生活。

表 5 教師對下班後接收過多訊息的困擾程度

	百分比(%)
經常	27%
間中	33%
甚少	29%
從不	11%

6. 不少受訪教師寫下具體的個案，包括：

學校

- 假日不斷收到與工作無關的訊息，或有同事不斷發出學校活動相片及學生得獎的訊息。
- 有時在 **whatsapp** 收到工作上的一些新點子，但由於不在學校，有些事情要記在腦內或另作紀錄。往往到校時會忘記，導致事情有缺失。
- 上級隨時通過 **whatsapp** 交付工作，有時需要即時跟進。
- 下班後仍不停討論教學問題，甚至是與校外人員商討，並討論至深夜。

家長

- 有家長在晚上或假日詢問學習問題，但老師未能即時回覆，但上級或會認為老師沒有積極回應家長提問。
- 放假不回覆訊息會被批評為不專業。
- 被家長要求開一個全班的通訊群組。
- 家長多是下班後輔導學生功課及查看學校通告，經常在七、八時後發來查詢訊息。
- 晚上臨近睡眠時間收到家長的查詢，需要即時回答。
- 每周一次的通告派出後，家長不停詢問。由於涉及不同通告，在工作 12 小時後回家車程上仍要逐一回應，感覺困擾及疲累。
- 每日晚上與家長溝通該生在校的情況，家長非常緊張。
- 家長要求即時處理其子女在學校的問題，例如是在校飲水量、遺失物件等。

學生

- 學生當天在群組請假或早退，但在上課中未可即時得知。
 - 處理學生在校的學習情況、家課、通告、與同學之間的糾紛，影響睡眠。
 - 曾向班代表發出 **whatsapp** 訊息，請其將資訊向全班同學發放。儘管沒有公開個人電話號碼，但不時收到個別學生的訊息。
7. 問到學校是否鼓勵老師使用即時通訊軟件與學生及家長聯繫，34%受訪教師指很鼓勵或鼓勵，表示不鼓勵或很不鼓勵的教師亦有 29%，另有 37%教師表示不知道。

表 6 學校對教師使用即時通訊軟件與學生及家長聯繫的取態

	百分比(%)
很鼓勵	12%
鼓勵	22%
不鼓勵	24%
很不鼓勵	5%
不知道	37%

8. 近 8 成教師表示，學校沒有就老師使用即時通訊軟件與學生及家長聯繫制訂指引。只有 6%教師表示校方有制訂相關指引，另有 16%指不知道校方有否制訂指引。

表 7 學校就老師使用即時通訊軟件制訂指引的情況

	百分比(%)
有	6%
沒有	78%
不知道	16%

9. 對於使用即時通訊軟件處理學校工作的評價，5 成半教師指利弊參半。此外，逾 2 成(21%)教師認為利多於弊，另一方面指弊多於利的教師亦有 18%。

表 8 教師對使用即時通訊軟件處理學校工作的評價

	百分比(%)
一半一半	55%
利多於弊	21%
弊多於利	18%
不知道/沒有意見	6%

10. 與此同時，超過 8 成半(87%)教師表示支持或很支持教育局制訂指引，讓教師享有「離線權」，下班後可以不用回覆即時訊息或電郵。另一方面，表示不支持或很不支持的教師有 8%，顯示受訪教師普遍認為當局應推出措施，以改善有關情況。

表 9 對制訂指引讓教師享有「離線權」的意見

	百分比(%)
很支持	47%
支持	30%
不支持	6%
很不支持	2%
沒有意見	15%

11. 不少受訪教師就使用即時通訊軟件的情況表達意見，如下：

- 經常 whatsapp 處理學校事務，根本沒有下班時間，感覺虧欠了家人。
- 曾於午夜收到 whatsapp 訊息，之後整晚不能安睡，影響休息及第二日上班。
- 不論下班後、外遊、公眾假期、學校假期，甚至年三十晚，都會收到仍要回答或解決校內問題，嚴重影響私人生活。
- 不斷收到訊息，令人精神緊張，甚至失眠。如果不回應，有可能被質詢，回應又會影響作息時間。
- 學校工作時不斷收到訊息，影響工作效率。
- 下班希望有私人時間，由於科技太先進，又不能逃避問題，所以只好在私人時間回覆公事。
- 應參考法國所制定的新指引，讓員工在下班後可享有私人時間。
- 大家要有協議自律及體諒，只有緊急事件才可使用通訊軟件即時處理校務。

12. 總結

是次調查顯示，現時教師使用即時通訊軟件處理工作的情況普遍，主要用於與同儕討論工作、解答家長查詢及學生的疑問。對於使用相關軟件處理工作的評價，不少教師認為利弊參半，好處是能夠即時發佈消息，加強溝通；但另一方面亦有部分教師反映影響私人生活及增加工作壓力。

事實上，過半數教師反映下班後仍接收到校內同儕、家長或學生的訊息，並因接收過多訊息而經常或間中感到困擾。在開放題上，亦有同工反映下班後不斷收到訊息，令人精神緊張及失眠。有時甚至需要即時回覆及緊急處理公務，嚴重影響私人生活。

教聯會認為，隨著科技不斷進步，現時教師透過即時通訊軟件與同儕、家長及學生聯繫，資訊的傳遞更快捷，並有助加強彼此的溝通。然而，教師下班後仍不斷接收訊息，變相沒有下班時間，亦是不爭的事實，必須加以正視。為此，本會提出以下的建議：

- 教育局制訂指引，讓教師享有「離線權」，下班後可以不用回覆即時訊息或電郵。
- 學校因應校情，制訂老師使用即時通訊軟件與學生及家長聯繫的指引。
- 家長及學生應自律及體諒，盡量減少向老師發放不必要的訊息。