

香港工作場所語言使用的研究

白景崇教授和金斯利博爾頓教授

香港大學社會科學研究中心

內容概要

本報告展現了在 2012 至 2013 年間所進行的香港工作場所語言使用之大規模調查的結果。此調查涵蓋了香港五個主要行業中的僱主和僱員之意見，行業包括：銀行與金融業、款待業、進出口業、運輸與物流業以及零售業。擁有超過 10 名僱員的公司中，總共有 2,260 名僱主和 621 名僱員回答問卷調查。以下為本調查中最重要的調查結果內容：

(1) 在香港工作場所中，最重要的三種語言為廣東話、普通話和英語，而調查結果顯示「其他語言」的重要性在接受調查的行業中相對較小。

(2) 在口語方面，所有行業的語言使用情況均顯示一種獨特的模式。在與香港本地溝通方面，廣東話是佔主導地位的語言，而在與中國內地溝通，普通話則是主要之語言。另外，在國際上而言，英語是國際交流的主流語言。

(3) 至於書寫語言方面，在調查中一個重要發現是，英語在整體上仍然是香港工作場所中作電子郵件和報告書面溝通之重要語言。事實上，根據僱主報告，在五個行業中，向客戶（44%）和香港員工（32%）發送電子郵件時，英語的使用率明顯較中文的使用率高（23%和 21%）。同樣地，整體上於撰寫公司內部和對外報告時，英語的使用頻率也比中文的使用頻率為高。這種書面語言使用模式廣泛地採用於銀行與金融業、進出口業和運輸與物流業。然而，在款待業和零售業中，這種模式的使用率極低。原因是這兩個行業更常使用中文為書面溝通之語言。

(4) 根據僱主的回應顯示，他們期望僱員具備母語程度之廣東話說話能力和中文書寫能力。相反，僱主普遍認為，在相關的工作場所活動中，僱員持有「能有效地溝通」水平的普通話和英語口語是一個合理的目標規範。

(5) 在五個行業中之僱員指出他們主要的弱點為說普通話和說英文的技能，以及英文書寫技能。然而，只有相對較少百分比之受訪僱員表示在工作場所上有書寫中文的困難。

建議

(1) 由於很多僱主表示在語言培訓上應該有更多支持（而事實上，很多僱員都願意提高自己的語言技能）建議政府應該考慮資助僱員的普通話、英語和其他語言的外部培訓；

(2) 按照上述(1)所說，政府亦應考慮通過大眾傳播媒介推廣積極的語言學習態度，與此同時，增加在工作場所內員工的語言培訓的支援；

(3) 從更多方面來看，建議政府利用此調查之結果(即大多數行業的僱主期望僱員至少能在廣東話口語、英語及普通話，以及中文和英文書面方面作有效的溝通)，以考慮如何結合香港工作場所的需求於更全面的教育體系中。

(4) 如果這個研究得以持續，建議語常會應考慮擴大調查的覆蓋範圍至其他主要商業行業和公務員隊伍；及

(5) 在進一步的研究中，亦建議研究人員應該簡化問卷，即(一)以封閉式問題取代開放式問題，及(二)合併閱讀和書寫的範疇，以增加回應率，從而提高調查的代表性。