

潮水退去後留下什麼？歷經疫情的社工專業使用資通訊科技經驗之初探性研究

摘要

(793 字)

研究動機

本研究旨在探討歷經 COVID-19 疫情的社會工作專業服務應用資通訊科技 (Information and Communication Technology, ICT) 的經驗。疫情促使 ICT 融入社工專業服務之中，帶來新的想像與挑戰。據此，本研究關切不同領域之社工 (以保護性、醫務、兒少、其他為例) 於疫情期間應用 ICT 提供服務之經驗，歸納應用 ICT 於社工專業服務之中的優缺點，探討其可能性與限制性，以及疫情後實務運用之情形。

研究方法

本研究採質性研究典範，以半結構式深度訪談法，以台灣本島地區之社會工作者為研究對象，一共蒐集了 16 位社會工作者於疫情和後疫情期間應用 ICT 於實務之經驗，包含使用 ICT 之類型、應用方法、優缺點及面臨的倫理挑戰等。以生物生態理論 (Bioecological Theory) 的 PPCT¹ 模式及科技接受模型² (Technology Acceptance Model) 為理論架構，主題分析法進行分析。

研究成果

研究結果呈現疫情期間社會工作專業在 ICT 應用的經驗。首先，ICT 成為疫情下重要的服務媒介，促進了遠距工作和跨專業網絡的線上合作，突破地域限制，讓社工接觸到多元的個案，也發展多元的服務方式。然而，ICT 也存在侷限，如觀察與評估受限、無法確保服務成效、產生隱私風險和倫理考量等。此外，不同領域之社工因服務場域、政策、倫理與對社工專業價值想像的差異，加上現階段 ICT 的發展尚未充分回應實務需求，使得潮水退去之後，服務復歸疫情前狀態。

研究貢獻

本研究基於生物生態理論及科技接受模型的理論框架，分析社工在 ICT 的使用過程中所面臨的挑戰與機遇，以及歷經疫情後社工專業在應用 ICT 的變化。

¹ PPCT 模式全名為 Process-Person-Context-Time，中文翻譯為「歷程-個人-環境-時間」模型，為 Bronfenbrenner 之生物生態理論 (Bioecological Theory) 之最新模型。

² 科技接受模型 (Technology Acceptance Model) 為 Davis 於 1996 提出之理論，藉由科技使用者之主觀感知有用性及感知易用性去探討科技使用意願與使用行為。

研究結果將有助於未來社會工作實務工作者、政策制定者和相關機構更具體地評估、制定和改進 ICT 在社工專業中的應用政策與實踐方向，有助於社工領域更好地適應未來可能出現的類似挑戰，並且反思在數位時代下社工專業與 ICT 的關係。

關鍵字：COVID-19、社工專業、資通訊科技、科技接受模式（Technology Accpetance Model）、生物生態理論（Bioecological Theory）。

內文精要

(20 頁)

研究動機/目的

資通訊科技 (Information and Communication Technology, ICT)³ 的快速發展允許人們同步地在線上互動，將生活的場域從實體延展至虛擬的網路空間，深刻地改變了人與人互動的方式，也改變了經濟、社會運作的型態 (高凱聲, 2007)。過去幾十年間，ICT 逐漸成為社工專業進行資訊管理、行政管理、倡議，和聯繫服務對象的重要工具。然而，在 COVID-19 疫情爆發前，ICT 多半被視為正式服務外的輔助工具 (Granholt, 2016; West & Mulvena, 2008)。

2019 年底 COVID-19 疫情爆發，深刻地影響了世界各地社會工作實踐的模式。隨著防疫政策愈趨嚴格，非常仰賴面對面接觸的社會工作服務面臨極大的挑戰。電子郵件、視訊電話、通訊軟體等，化身為服務輸送重要的一環。不僅一線社工自發性地使用 ICT 以回應實務需求，機構、政府也積極鼓勵社工使用，為的就是希望在艱難的疫情期間服務仍持續不中斷 (Davenport et al., 2020; Kelly et al., 2021; Mishna et al., 2021a; Truell, 2020)。

COVID-19 疫情限制了實體的接觸，促進了社會工作者運用線上空間與服務對象互動，使得 ICT 更進一步融入不同領域的社工專業服務之中。線上的服務模式為社工專業服務帶來許多新的想像與挑戰。而在疫情趨緩後，這些應用是否有機會成為社工專業新型態的服務模式都值得探究。據此，本研究提出下列研究問題及研究目的：

壹、研究問題

- 一、不同領域之社工於疫情期間應用 ICT 提供服務之經驗為何？(包含保護性、醫療、兒少及其他領域)
- 二、在疫情過後，社工專業服務運用 ICT 的延續與轉變？

貳、研究目的

- 一、了解疫情下社工專業服務應用 ICT 的經驗。
- 二、討論疫情後社工實務使用 ICT 的可能性與限制性。
- 三、探索疫情後社工界繼續使用 ICT 之情形

³ 資通訊科技 (Information and Communication Technologies) 簡稱 ICT，其定義是「用於傳輸、儲存、共享或交換訊息的多種技術工具和資源 (Unesco, 2009)」。廣義來說，資通訊科技 (ICT) 包含了所有通訊、資訊的相關技術，舉凡日常生活中各種與網際網路使用相關的硬體 (如電腦、智慧型手機、智慧家電)、軟體 (如通訊軟體、社群媒體、應用程式)，和技術 (演算法、大數據) 等都算是資通訊科技的範疇 (Zuppo, 2012)。

研究設計

本研究欲探索疫情下社工應用 ICT 的經驗、應用 ICT 於社工服務的可能性與限制性，並後疫情時代繼續運用 ICT 之情形。為便於聚焦，鎖定討論資訊管理系統、視訊會議平台、通訊軟體和社群媒體等四種 ICT。以下將闡述研究架構、方法與研究對象。

壹、研究架構

研究架構以科技接受模式（Technology Acceptance Model）為基礎，結合生物生態理論（Bioecological Theory）的「歷程一個人—環境脈絡—時間」（Process-Person-Context-Time, PPCT）模式，從個人層次和環境脈絡的交互影響進行綜合分析（見圖 1），分別討論：

一、社工應用 ICT 感知經驗：

以科技接受模式為主，討論社工在其所處的微系統（Microsystem）中應用 ICT 的感知易用性（Perceived Ease of Use, PEU）和感知有用性（Perceived Usefulness, PU），結合生物生態理論 PPCT 模式的個人（Person）部份去討論社工的年齡、性別、數位知能、經驗等，對於感知易用性（PEU）的影響。

二、服務領域應用差異：

以生物生態理論 PPCT 模式中環境脈絡（Context）裡的中系統（Mesosystem）去討論不同領域之社工受其所處不同微系統間的交互影響，如不同單位和部門之間的合作和交流，這可能導致不同領域的社工在 ICT 應用上的差異。

三、政策、倫理考量與社工專業價值：

以生物生態理論 PPCT 模式中環境脈絡（Context）裡的鉅系統（Macrosystem）來理解政策、規範、專業價值和倫理考量等宏觀層面的因素，對社工應用 ICT 的影響。

四、ICT 發展與普及：

採用生物生態理論 PPCT 模式中環境脈絡（Context）裡的外系統（Exosystem）來討論社工並不直接參與的環境，如 ICT 的發展與商業模式，這些外部因素間接影響社工選擇或取得 ICT 的方式。

五、疫情經歷與世代差異：

聚焦於宏觀時間（Macro-time）層次，特別是新冠疫情這一重大歷史事件，以及不同世代社工之間在 ICT 應用上的差異。

六、ICT 使用意圖與行為：

綜整討論歷經疫情後社工繼續運用 ICT 於服務中的意圖與使用行為。

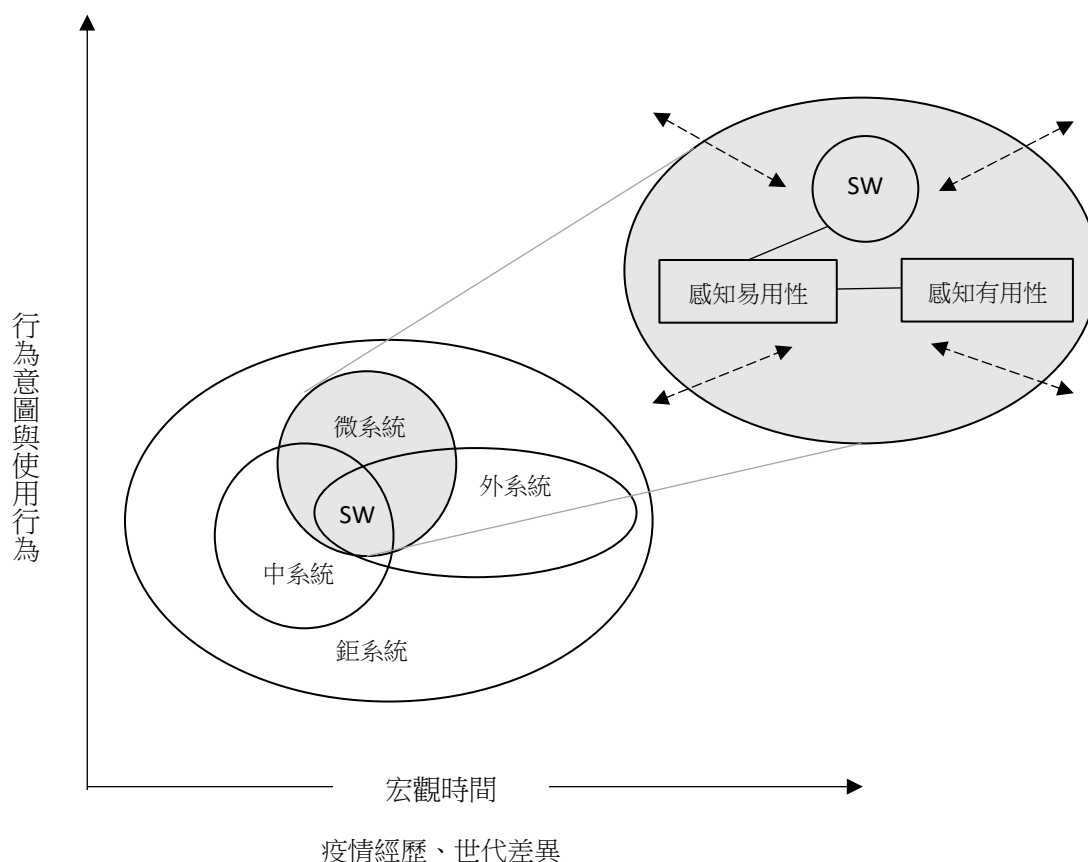


圖 1、研究架構圖

貳、研究方法與研究對象

本研究以社會工作者之主體經驗觀點去探索，又此議題仍屬尚未被充分探索之領域，故採用質性研究取向，並以半結構式深度訪談法蒐集資料。研究者透過電子郵件、通訊軟體等途徑，將研究相關資訊分享給同儕網絡，並以滾雪球招募的方式邀約受訪者，持續訪談至資料飽和為止。研究採取主題式分析法 (Thematic Analysis)，根據訪談大綱及研究架構依序歸納社工在應用 ICT 上的感知有用性 (Perceived Usefulness)、感知易用性 (Perceived Ease of Use)，以及環境脈絡 (Context) 與時間 (Time) 的影響。從訪談逐字稿中針對以上主題進行編碼，並將不同逐字稿內容進行比較再編碼，最後歸納出研究成果。

本研究之目標研究對象為各領域中具備相關知能，熟悉規範和服務流程，並且有意願參與受訪之社工，以保護性領域、醫務領域、兒少領域，及其他領域之四大類領域為主。

參考國外相關研究發現，保護性服務因其特殊性，視訊及遠距之服務模式難以確保受暴者真實處在安全無虞的情境下與社工進行會談，評估與處遇於是受到侷限，因此經常被單獨審視和討論 (Cortis et al., 2021; Mishna et al., 2021a; Truell, 2020)；第二類對象鎖定在醫務領域之社工，因醫務領域受到疫情最大的衝擊，但是較少研究討論社工應用 ICT 的情形，另研究者相當好奇醫務領域之社工在受到疫情影響之下有無產生新興 ICT 的應用；兒少領域則是在疫情前已有一些社工應用 ICT 相關研究 (陳鈺秋, 2021; 蘇嘉鈴, 2011)，本研究可參考延伸及探索社工的應用經驗。根據前述緣由，本研究以上述三大領域之社工為主要招募對象，並增加其他領域為補充。研究最終目的是期待從異質性的應用經驗中找到社工在應用 ICT 的共通經驗，並進行分析與討論。

本研究共有 16 位參與者，涵蓋台北市、新北市、桃園市、新竹市、苗栗縣、南投縣、高雄市等地區，包含 3 位社工督導，12 位社工員/師，1 位生輔員/社工員。主要為女性 (88%)，平均年齡 31.9 歲 (年齡範圍為 26 歲至 41 歲)；從事社會工作平均年資為 8.6 年 (年資範圍自 4.5 年至 16 年)。服務領域方面，從事保護性業務者共 5 位、兒少領域 3 位、醫務領域 3 位、其他領域 5 位。組織類型部分公部門有 4 位、私部門有 1 位、非營利部門 11 位。詳細資訊請見下表：

表 1、研究參與者基本資料

N=16	人數 (百分比)	平均數 (標準差)	全距
縣市			
台北市	5(31%)		
新北市	2(13%)		
桃園市	2(13%)		
新竹市	3(19%)		
苗栗縣	1(6%)		
南投縣	1(6%)		
高雄市	2(13%)		
職稱			
社工督導	3(19%)		
社工	13(81%)		
生理性別			
男	2(12.5%)		
女	14(87.5%)		
年齡		31.9(1.12)	26-41
年資		8.6(0.9)	4.5-16
服務領域			
保護性	5(31%)		
醫療	3(19%)		
兒少	3(19%)		
其他	5(31%)		
組織類型			
公部門	4(25%)		
非營利部門	11(68%)		
私部門	1(0.6%)		

研究者自行編列

研究成果

研究結果將依序討論：疫情影響下社工服務應用 ICT 之情形、社工應用 ICT 的感知經驗、服務領域應用的差異、政策、倫理考量與社工專業價值的影響、ICT 發展與普及影響、歷經疫情與世代差異影響，以及疫情趨緩後社工使用 ICT 之意圖與行為。

壹、ICT 成為疫情間重要的服務媒介

隨著確診人數及傳染範圍持續擴大，社會工作的實體服務受到衝擊，ICT 因此成為重要的服務媒介，包含住宿型機構之訪視會面轉往線上、家庭訪視和會談改成虛實混和方式進行、通訊軟體被廣泛應用在各領域服務之中、運用線上社群創造共存感（Co-presence）、遠距辦公與進一步的電子化、網絡合作會議線上化等。ICT 躍入社會工作的視野，成為疫情期間服務的重要媒介。此研究結果與先前的研究相呼應，社工們運用多元的管道與線上的工具來與服務對象保持互動，並且發展出與實體搭配的運用方式（Cook & Zschomler, 2020; Cortis et al., 2021; Kelly et al., 2021; Mishna et al., 2021a; Pink, 2020）。

貳、社工應用 ICT 感知經驗

參與本研究之社工的個人特徵（年齡、年資、應用經驗）並未對於感知易用性（Perceived Ease of Use）產生太大影響。

在感知有用性（Perceived Usefulness）方面，ICT 的好處在於提升效率和降低成本，以及增加接觸多元對象的管道這兩方面體現其優勢，視訊、通訊軟體、社群媒體提升了社工與服務對象及網絡單位之間傳遞資訊的效率，社工可以透過多種管道來接觸不同的服務對象，並且不受距離和通訊成本的限制。此結果與 Houston 等（2004）、陳鈺秋（2021）和潘彥辰（2021）的研究相似，應用 ICT 使得資訊傳遞更加有效，令社工在服務上的聯繫往來更加便利，促進跨專業團隊之間的合作。應用線上的場域互動也令一些兒少感到更有安全感，更願意與社工互動（陳鈺秋，2021；Neil et al., 2020; Racher & Brodie, 2020）。ICT 的限制則存在於線上服務的品質和效果方面，在評估、互動、處遇等多個方面尚無法滿足社工服務的需求（Cortis et al., 2021）。由於缺少非語言訊息和真實的接觸，對於關係建立和情感交流的效果有限（Goldkind et al., 2016; Pascoe, 2021; Ryan & Garrett 2018; Zhu & Andersen, 2021），視訊的服務仍舊難以取代面對面的互動與交流。

最後，在本節的討論中，發現除了社工對於 ICT 的感知經驗影響外，社工服務能不能以遠距方式進行，又在服務過程中如何去應用，不僅是受社工個人的感知跟意願影響，而是受到不同服務場域，甚至是更高層次的對於社會工作專業價值的信念影響。因此，接下來將從不同服務領域應用差異的討論。

參、服務領域應用差異

本節以生物態理論 (Bioecological Theory) 的中系統 (Mesosystem) 角度來分析不同領域之社工在服務中形成的環境脈絡對於其應用 ICT 的影響，分別討論了保護性領域、醫務領域、兒少領域，及其他領域。研究結果發現，社工在應用 ICT 時，不僅會因為服務對象特性而有所不同，服務場域的封閉或較開放程度也會影響雙方的互動模式。此外，社工服務經常需要與不同專業的網絡單位合作，甚至促進服務對象之間以及服務對象與社區之間的互動，因此，遠距或線上模式的應用不僅取決於社工個人意願，還需考慮整個服務形成的環境脈絡。

總結而言，若服務之議題較單純，目的是進行簡單的評估或進行宣導，則 ICT 的使用對於社工服務是有所幫助的。相反地，若服務議題涉及生命安全或較複雜，目的是進行治療、復元或團體動力，則 ICT 的效果有限，服務仍需以實體進行。最後，服務場域設計的不同也會導致應用情形的差異。

肆、政策、倫理考量與社工專業價值

本節從鉅視系統的層次來討論政策、倫理考量，與社工專業價值等方面對於社工應用 ICT 的影響。首先，法律要求社工必須在特定時間內進行面對面的訪視，例如兒少保護服務需要在 24 小時內確認個案安全，因此疫情期間，社工使用公務機的 LINE 進行視訊訪視成為實際運作的選擇。這樣的轉變既符合法規又能確保服務的達成率，顯示出在特殊情況下 ICT 的實際應用性。

其次，倫理考量是社會工作者在服務過程中重要的依循。在應用 ICT 上，社會工作者遇到的倫理挑戰包含專業關係界限與上下班時間界限的模糊、隱私與保密難以落實，以及潛在資訊安全風險等，此研究發現與 Mishna 等 (2021a) 研究結果相同。在因應策略方面，社工已經在專業關係和工作時間界限方面發展出一套有效的應對策略，包含善用公務手機、公務 LINE、LINE 官方帳號，或是直接與服務對象說明與討論用法等；在隱私與保密的落實上，社工採取的策略包含將資料去識別化、不傳隱私資訊、善用收回或刪除功能，及教育個案可能的隱私風險等。然而，社工難以去約束個案或網絡單位的行為，落實與否非社工所能控制。最後在因應資訊安全的能力上，組織的經費與能力不足，雖有相關的教育訓練，但其內容需與時俱進。至於在應用 ICT 提供服務可能產生的倫理議題有關的指引則是現在社工專業還缺乏的部分，此發現呼應 Cooner 等 (2020) 的研究，社工與服務對象的線上互動還存在一些灰色地帶沒有很明確的指引，也呼應了陳鈺秋 (2021) 的研究，關於應用 ICT 的服務尚沒有明確的倫理規範和指引能夠提供社工實務參考。

最後，社工們不斷提及他們認為的社會工作價值的實踐需要透過面對面的交流，產生情緒上的交流與互動，並建立良好的關係等。個人的使用習慣雖然是一個因素，但是背後更高的意識形態是社工們覺得「什麼才叫社會工作？」的想像

與理解，而大部分人都會提到需要有溫度跟真實的見面，讓社工更真實地理解服務對象，也促進服務對象好好地融入社會生活中。此結果也呼應了先前的研究，強調社會工作專業應以關係建立為基礎，在基礎之上充分地理解服務對象的生活經驗、準確地評估，並建立有效的夥伴關係（Pascoe, 2021）。

伍、ICT 發展與普及

疫情的爆發推動了 ICT 工具在社工服務中的應用，但也顯現出社工專業在發展線上服務的限制。由於在服務設計上以人力為主軸，相關的費用以人事費支出為主，能夠應用在 ICT 設備或軟體上的資源有限。因此，ICT 的普及和是否有提供免費或非營利組織優惠的方案，會間接影響到社工應用的機會。

陸、疫情經歷與世代差異

從宏觀時間（Macro-time）的視角觀察，社工專業的實踐與 ICT 的應用隨著歷經疫情這項重大歷史事件而產生變化，從疫情前的輔助與私下使用，到疫情期間的大量用於正式服務，運用 ICT 變得正常化，社工們在服務實踐的過程中發掘線上服務的優劣勢，並不斷嘗試最適切的使用方式。

另一方面，不同世代之間應用 ICT 的差異也逐漸顯現在社工對於社會工作實踐的想像上。對於資深社工而言，他們在試圖理解年輕社工對通訊軟體的偏好；對年輕社工而言，也需要嘗試採取傳統的電話和實體的接觸，可能是他們過去人生經驗中相對不擅長的互動模式，雙方都需要調適對於社會工作實踐的理解。另一方面，人工智慧（Artificial Intelligence, AI）的普及標記著未來一整世代人與 ICT 關係的變化，如何善用 AI 去協助提升服務的效能，又要如何去找到平衡並發展能夠回應時代需求的社會工作會是未來的重要課題。

柒、ICT 使用意圖與行為

在疫情的潮水漸漸退去後，許多社工繼續使用 ICT 進行遠距服務的意願下降，主要由於 ICT 對於社工服務要進行的觀察、評估，以及互動上的品質與效果還未能符合實務的需求，但是社工們認為以開會、教育性質、宣導性質類的線上活動則很適合使用視訊的方式進行。因此在疫情退去後，大多數的社工服務回歸實體，線上作為輔助聯絡的管道，而非主要會談的媒介，但是線上的教育訓練和開會等應用則有留下繼續使用。此外，也有部分年輕工作者開始運用生成式 AI 於行政工作上。

研究結論

本研究以質性研究方法探索臺灣社工專業服務在 Covid-19 疫情期間應用 ICT 的情形，結合生物生態理論 (Bioecological System Theory) 之 PPCT 模式，與科技接受模式 (Technology Acceptance Model, TAM) 作為理論架構，試圖瞭解不同領域社會工作者在疫情期間應用通訊軟體、視訊軟體、資訊管理系統的經驗，分析社工服務應用的可能性與限制性，及後疫情時期社工專業應用的情形。

研究發現社工專業在疫情嚴峻期間發展出多元且富創意的 ICT 用途，包含充分利用不同的軟體來與服務對象建立線上的互動與連結，透過視訊會議平台打造線上的社群，以更密集地線上接觸來達到服務關係的維繫。大量地運用令社工經驗到 ICT 的優勢，尤其是在克服距離限制、加速通訊效率上，大大幫助了社工、服務對象，和網絡單位之間交流資訊與合作的效能，令經常需要東奔西跑的社工們更能不受辦公室限制地工作。藉由疫情的經驗，各領域的社工更加意識到如何善用 ICT 的功能來克服語言溝通的障礙，增加接觸障礙者、年輕族群、新住民族群等多元服務對象的機會。然而，ICT 仍有限制，尤其是直接服務中的訪視、評估與關係的建立，僅僅透過螢幕無法令社工充分了解個案的狀況與需求，評估的準確性受到挑戰，也會影響到後續處遇的推展，特別不利於初次訪視或是非自願性的服務對象。再者，線上互動的團體動力、互相支持、影響的效果有限，對於社工而言，創造服務群體之間的實體互動網絡仍是首要目標。

在本研究中，不同社會工作領域應用的差異主要來自於服務場域所形成的環境脈絡，譬如在醫療院所等密切與服務對象互動的場域中，社工不太需要應用 ICT，且受到醫療隱私的規範和醫院的工作文化，在與病人家屬的互動上也更傾向實體互動為主；在保護性業務上，受到生命安全議題的緊急性與法規的要求，視訊與遠距有其限制，這樣的結果與先前的研究相似；而在兒少領域上，因應兒少通訊習慣的變化，線上的互動與關係是重要的管道，因此不論疫情前後都有持續地應用。

除了社工個人在服務中感知 ICT 的經驗，以及因領域而形成不同的服務脈絡外，從更宏觀的政策、社工倫理與專業價值的層面上，目前社工服務的主軸都是以實體，以專業人員本身去提供服務，創造互動與改變的動能，促進服務對象的福祉與適應社會生活。ICT 更多的還是支持與輔助行政的工具，並不是社工服務的重點，故在經費、教育訓練等投入的資源也較有限，也形成了社工們多半是仰賴已經普及且免費的 ICT 資源在因應線上互動的需求。

疫情的潮水產生了一些漣漪，在過去，社工專業中通訊軟體和社群媒體的使用被視為私底下額外與服務對象互動的管道，藉由疫情被帶到檯面上更積極地去應用，也產生部分倫理議題與服務效果的討論 (Mishna et al., 2021b)。然而漣漪產生的效應似乎沒有太明顯，在疫情的潮水退去後，許多服務回歸實體，ICT 回復成實體服務的補充與輔助的角色，作為聯繫溝通的管道，而非會談與處遇的

媒介。而在行政上，ICT 則是有越來越普及的趨勢，例如視訊會議、視訊講座等模式被保留下來，但是尚沒有發展出更多應用 ICT 上的規範、指引或相關的教育訓練。不過，隨著數位科技的不斷發展，世代間通訊習慣的差異也逐漸反映在資深社工與新進社工對於服務實踐的不同上。而未來在 AI 的時代中，社工專業如何應用 AI，又如何因應在 AI 時代成長的服務對象，也許會慢慢地在社工專業中發酵，並促成服務的變化。

研究貢獻

本研究透過質性研究方法，深入探討台灣社工在 Covid-19 疫情期間應用資訊及通訊科技（ICT）的經驗，並結合生物生態理論（Bioecological Theory）及科技接受模式（Technology Acceptance Model）作為理論架構，分析社工服務應用的可能性與限制性，以及後疫情時期的持續應用情形。本研究的主要貢獻在於：

壹、揭示多元且創意的 ICT 應用方式

研究發現，疫情期間社工專業發展出豐富多樣的 ICT 用途，如利用通訊軟體與服務對象建立線上互動，透過視訊會議平台打造線上社群，這些創新應用有效克服了距離限制並提高了通訊效率，促進了社工、服務對象及網絡單位之間的合作。

貳、深入分析 ICT 的優勢與限制

本研究詳細探討了 ICT 在克服距離和語言障礙上的優勢，同時也指出其在直接服務中訪視、評估及關係建立上的限制。這些發現有助於理解在不同服務場域中，社工如何平衡線上與實體互動的需求。

參、比較不同社工領域的應用差異

研究揭示了不同社工領域因服務場域和環境脈絡而形成的 ICT 應用差異，例如醫療院所和保護性業務的實體互動傾向，與兒少領域對線上互動的重視。這些差異提供了更具體的情境參考，幫助社工領域因地制宜地應用 ICT。

肆、反思政策、倫理與專業價值

從宏觀層面，研究討論了社工服務中實體互動為主的政策與專業價值，以及 ICT 在行政支援中的角色，並指出目前資源投入的不足與倫理議題。這些反思有助於未來政策制定和專業發展的方向。

伍、前瞻性思考 AI 時代的應用

本研究亦關注到數位科技和 AI 的未來發展，探討了不同世代社工在服務實踐上的差異，並預測 AI 時代對社工專業的潛在影響，為未來研究和實務提供了前瞻性視角。

壹、提出應用 ICT 於實務之指引

本研究彙整社工實務之經驗以及國外相關應用指南，試擬出使用通訊軟體及視訊軟體提供服務時需確認以下事項：

一、確認服務對象是否適合線上工作

社工首先須要考慮線上服務是否適合服務對象。研究顯示視訊訪視不適用於新轉介之個案、初次評估之個案，因為新案與已經在案且關係已建立之個案在使用虛擬訪視上的成效存在明顯落差，面訪有其必要性（Cook & Zschomler, 2020）。此外，考量嬰幼兒參與數位交流的能力非常有限，不應取代面對面之接觸（Neil et al., 2020）。攸關家庭暴力之議題，應搭配面對面交流，以便工作者蒐集更完整的資訊，確認遭受暴力之狀況與程度（Cortis et al., 2021）。風險較高的服務對象也不建議使用線上服務模式，例如有自傷或傷人傾向者、身處危機情況或環境者、較嚴重精神疾患者、受藥酒癮影響神智者，或其他複雜性高、危險性高之個案，若實在有進行線上服務之需求，須經社工與服務對象雙方共同協議，並且線上服務仍需搭配實體服務同時進行，以確保服務對象的安全（香港社工專科院，2020）。

二、考慮服務對象的數位機會與使用能力

社工需考量服務對象的客觀條件，譬如年齡、文化背景、教育程度、社會經濟地位、居住地區等對於其數位機會與使用能力的影響（香港社工專科院，2020），是否有足夠的設備、通訊成本是否可負擔（包括使用 WiFi 或行動數據）、網路連線是否穩定，以及服務對象的操作能力。

全球社會服務勞動聯盟（Global Social Service Workforce Alliance, GSSWA, 2021）也建議社工在初次接觸服務對象時，應詢問其服務對象偏好的聯繫模式，盤點其數位能力，並依據不同族群提供適合的服務，調整採取面對面交流或數位交流之形式，確保所有人都能夠獲得需要的服務，而不會限制服務的近用。進行數位交流前，工作者應盤點自身及服務對象現有且能進行有效溝通的設備，確保服務對象上網的近用能力（行動網路方案、WiFi 等），以及操作流程的能力，並設法事先針對不足之處提供支持，也應提供備案，以應對線上交流之突發狀況。

三、評估社工個人的數位能力

若要讓線上服務順利進行，社工也須先評估自身對於 ICT 的知能，除了基本的操作能力之外，還有進行線上個案工作、團體工作、社區工作的能力。另外，社工也需具備網路風險控管能力，選擇安全的設備、傳輸網路，了解數位足跡、版權、存取權等知識，應知曉資訊外洩、未經同意存取或分享、資料損失等等情形發生的因應策略以及相關法律責任等（香港社工專科院，2020）。

四、使用前準備工作

（一）確認資訊安全性

社工使用應評估此設備的安全性，是否有足夠技術能確保服務對象之隱私不會遭駭或外洩（如密碼、身分驗證、防火牆、隱私設定、防毒軟體、軟體之加密技術、存取權限）？也需要了解公用 WiFi、公用網路的風險，謹慎選擇可靠的網路來傳輸和儲存資料。另外社工是使用個人設備及帳戶或由機構提供也會產生不同的資訊安全性問題，需要仔細考量（香港社工專科院，2020）。

(一)善用軟體功能

現今通訊軟體提供多種功能及應用方式，社工可依據服務之對象與運用需求選擇不同的功能使用。

(二)確認遠距的設備、環境

社工應在進行視訊工作前確認設備的運作狀況、網路訊號的穩定度，以及挑選適合進行談話，不容易受到干擾的環境。

(三)穿著合宜的服裝

社工代表組織及專業的形象，即便是居家或遠距辦公，也應注意穿著合宜禮貌。

(四)使用方法

進行視訊會談時，考量網路的訊號與對方的使用環境，應將說話的語速放慢、確認音量，並清楚地傳達，也要確認對方是否能接收到。休息時間應關閉麥克風與鏡頭。

(五)危機處理

與到須通報事項截圖與督導討論：視訊會談當中若遇到須依法通報之情形可以留存紀錄與督導討論。若遭遇緊急危機，應報警處理。

五、遵守保密原則及確保隱私

為確保隱私及保密，進行視訊對話時必須確認雙方在安靜、不被打擾，能夠維持談話保密性的地方。社工與服務對象可以設定暗號來核對彼此的真實身分，及確保服務對象的人身安全無虞，可以進行談話（GSSWA, 2021）。若要進行錄音或錄影應徵得服務對象的知情同意，並思考後續資料儲存與管理的策略。社工也應事先預備好備案，因應服務對象當下不適合採用線上會談，或是服務對象出現緊急情況需要實體協助。

在使用通訊軟體之文字訊息時，也需留意對話者是否為個案本人，盡量不以軟體傳隱私資訊，也要提醒個案傳遞隱私資訊可能的風險，或是善用收回即刪除的功能。重要的資訊佈達盡量在一則訊息中全部說完，避免被截圖

斷章取義。若為具爭議的事項，則需謹慎考慮是否用文字談，或是直接採取面談處理。

六、取得服務對象的知情同意

社工應積極協助個案預備進行線上互動，讓服務對象充分了解互動之目的、進行方式、談論議題與時長、線上服務的優缺點、需要蒐集哪些個人資料、資訊會如何保存等（香港社工專科院，2020）。在服務對象對於服務進行之方式、時間及頻率、相關的風險資訊和規範有足夠了解情況下，社工需要與服務對象明訂雙方在線上服務期間的責任，並獲得個案的知情同意（GSSWA，2021）。

七、提供足夠的支援與支持

在線上服務進行時，社工除了需要提供服務對象工具性的支持，協助解決設備、網路傳輸、平台、操作方式等等的技術障礙外，也需要積極了解服務對象對於線上交流的擔憂，例如如何克服隱私保密問題、如何克服非語言訊息的缺乏，專業界線議題的討論等，並充分回應服務對象的擔憂，共同討論策略（賴紅汝、陳秀靜，2021）。

八、遵守專業倫理及機構之規範

線上服務可能帶來許多不確定性，在採取此服務模式前，需考量可能產生的倫理風險及因應策略，並且評估如何能夠基於社會工作的價值與原則，以服務對象的尊嚴、福祉為考量，讓服務能夠包容及接納多元和差異的服務隊象，確保在公平的基礎上提供服務而不排除任何人。社工也應遵守機構對於 ICT 使用上的規範，定期檢視服務提供的情形，並留意政策、機構相關之工作流程與規範變化，調整服務方式。而機構也應提供進行線上服務時所需的相關設備、指引及專業督導（GSSWA，2021；香港社工專科院，2020）。

九、政策規劃與教育訓練

政府應積極協助委外單位發展資訊安全應對的能力，發展相關的教育訓練，包含線上服務的倫理風險及因應方式、資訊素養、使用方式與適用類型等。此外，在經費的應用上，可以思考允許組織投入資源於線上社群的經營，達到增加線上存在、預防宣導，以及增加觸及多元族群的機會。最後，政府可以積極與科技公司合作發展適合非營利組織運用的方案，以確保資料安全、儲存、驗證等等功能能與服務之需求更加貼合。

參考文獻

中文部分

香港社工專科院 (2020)。應用資訊及通訊科技於社工服務參考指引。香港社會工作人員協會。

<https://www.hkswa.org.hk/%E3%80%8C%E6%87%89%E7%94%A8%E8%B3%87%E8%A8%A%E5%8F%8A%E9%80%9A%E8%A8%A%E7%A7%91%E6%8A%80%E6%96%BC%E7%A4%BE%E5%B7%A5%E6%9C%8D%E5%8B%99%E3%80%8D%E5%8F%83%E8%80%83%E6%8C%87%E5%BC%95/>

高凱聲 (2007)。世界 ICT 產業監管趨勢與我國監管政策。

www.myhome.net.tw/2007_10/ict.pdf

陳鈺秋 (2021)。社工專業使用 ICT 之樣態與影響 [碩士論文，國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系]。臺灣博碩士論文知識加值系統。

<https://hdl.handle.net/11296/79666g>

潘彥辰、何彩燕、莊美慧 (2021)。新冠疫情下兒少保護工作的挑戰與因應策略——以某市家防中心為例。社區發展季刊，175，101-113。

賴紅汝、陳秀靜 (2021)。因應 COVID-19 疫情中臺灣與美國的數位會面交往實務現況。社區發展季刊，175，114-125。

蘇嘉鈴 (2011)。社會工作者網際網路運用狀況調查-以提供少年服務之社會工作者為例 [碩士論文，國立臺灣師範大學社會工作學系]。臺灣博碩士論文知識加值網。<https://hdl.handle.net/11296/5n6k84>

英文部分

Cook, L. L., & Zschomler, D. (2020). Virtual home visits during the COVID-19 pandemic: Social workers' perspectives. *Practice*, 32(5), 401-408.

<https://doi.org/10.1080/09503153.2020.1836142>

Cooner TS, Beddoe E, Ferguson H, et al. (2020) The use of Facebook in social work practice with children and families: Exploring complexity in an emerging practice. *Journal of Technology in Human Services* 38(2): 137-158.

Cortis, N., Smyth, C., Valentine, K., Breckenridge, J., & Cullen, P. (2021). Adapting service delivery during COVID-19: Experiences of domestic violence practitioners. *The British Journal of Social Work*, 51(5), 1779-1798.

<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab105>

Davenport, T. A., Cheng, V. W. S., Iorfino, F., Hamilton, B., Castaldi, E., Burton, A., Scott, E. M., & Hickie, I. B. (2020). Flip the clinic: A digital health approach to

- youth mental health service delivery during the COVID-19 pandemic and beyond. *JMIR Mental Health*, 7(12), e24578. <https://doi.org/10.2196/24578>
- Goldkind, L., Wolf, L., & Jones, J. (2016). Late adapters ? How social workers acquire knowledge and skills about technology tools. *Journal of Technology in Human Services*, 34(4), 338-358. <https://doi.org/10.1080/15228835.2016.1250027>
- Global Social Service Workforce Alliance. (2021). Social service workforce safety and wellbeing during the COVID-19 response - Recommended actions.
- Granholm, C. P. (2016). Social work in digital transfer: Blending services for the next generation.
- Houston, T. K., Sands, D. Z., Jenckes, M. W., & Ford, D. E. (2004). Experiences of patients who were early adopters of electronic communication with their physician: Satisfaction, benefits, and concerns. *American Journal of Managed Care*, 10, 601-606. <http://pewinternet.org/Reports/2009/Generations-Online-in-2009.aspx>
- Kelly, M. S., et al. (2021). Practice in a pandemic: School social workers' adaptations and experiences during the 2020 COVID-19 school disruptions. *Families in Society*, 102(3), 400-413. <https://doi.org/10.1177/10443894211009863>
- McEnergy-West, N., & Mulvena, T. (2008). As counsellors and psychotherapists we are in the business of communication. But how well are we coping with the impact of newer forms of communication in our interactions with clients ? *Therapy Today*, 19(8), 21-28. <http://therapytoday.net/>
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L. F. (2021a). Responding to COVID-19: New trends in social workers' use of information and communication technology. *Clinical Social Work Journal*, 49(4), 484-494. <https://doi.org/10.1007/s10615-020-00780-x>
- Mishna, F., Sanders, J. E., Daciuk, J., Milne, E., Fantus, S., Bogo, M., Fang, L., Greenblatt, A., Rosen, P., Khoury-Kassabri, M., & Lefevre, M. (2021b). #SocialWork: An international study examining social workers' use of information and communication technology. *British Journal of Social Work*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab066>
- Neil, E., Gitsels, L., Coshall, C., Godar, R., & Young, J. (2020). Contact during lockdown: How are children and their birth families keeping in touch ? Main report. University of East Anglia. Retrieved from <https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/76884/>

- Pascoe, K. M. (2021). Remote service delivery during the COVID-19 pandemic: Questioning the impact of technology on relationship-based social work practice. *The British Journal of Social Work*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab242>
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2020). Child Protection Social Work in COVID-19: Reflections on Home Visits and Digital Intimacy. *Anthropology in Action*, 27(3), 27-30. <https://doi.org/10.3167/aia.2020.270306>
- Racher, A., & Brodie, I. (2020). Joining the dots ? Tackling child exploitation during COVID-19. *Journal of Children's Services*, 15(4), 275-285. <https://doi.org/10.1108/JCS-06-2020-0025>
- Ryan, D., & Garrett, P. M. (2018). Social work 'logged on': Contemporary dilemmas in an evolving 'techno-habitat'. *European Journal of Social Work*, 21(1), 32-44. <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1278520>
- Truell, R. (2020). News from our societies – IFSW: COVID-19: The struggle, success, and expansion of social work – Reflections on the profession's global response, 5 months on. *International Social Work*, 63(4), 545-548. <https://doi.org/10.1177/0020872820936448>
- UNESCO. (2009). *Guide to measuring information and communication technologies (ICT) in education*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000186547>
- Zhu, H., & Andersen, S. T. (2021). ICT-mediated social work practice and innovation: Professionals' experiences in the Norwegian Labour and Welfare Administration. *Nordic Social Work Research*, 11(4), 346-360. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1740774>
- Zuppo, C. M. (2012). Defining ICT in a boundaryless world: The development of a working hierarchy. *International Journal of Managing Information Technology*, 4(3), 13.

附錄

附件一、訪談大綱

壹、基本資料

- 一、請您簡單自我介紹一下（年次、工作經歷、年資）
- 二、目前服務的單位及服務內容大概是什麼？
- 三、服務中有使用哪些資通訊科技的硬體和軟體呢？

貳、應用經驗

- 一、想先請您談談疫情期間各個時期（從開始公告戴口罩、醫療院所/住宿型機構禁止探視、停課停班、三級警戒、到恢復正常上班、疫情趨緩）組織在提供服務方面的變動
- 二、延續上題，請您談談上述各階段應用資通訊科技的經驗？（直接服務、間接服務、網絡合作、遠距辦公等）
- 三、在應用過程中，您遇到哪些阻礙或困境？又是如何克服的呢？
- 四、從您的經驗中，服務對象在應用資通訊科技（ICT）參與服務時常見的阻礙有哪些？您是如何協助他們克服的？

參、應用可能性與限制性

- 一、從您的經驗中，您認為應用資通訊科技（ICT）來提供服務的優點跟缺點是什麼？（直接服務、間接服務、網絡合作、遠距辦公等）
- 二、從您的經驗中，您認為哪些情境下適合應用資通訊科技（ICT）來進行直接服務呢？又如何應用比較好？（服務對象、工作類型、時機等）
- 三、延續上題，哪些情境下，「不」適合應用資通訊科技（ICT），來進行直接服務呢？

肆、倫理挑戰

- 一、您所服務的單位對於應用資通訊科技（ICT）有哪些規範、倫理守則、指引，或教育訓練？
- 二、您或您的同事曾遇到哪些倫理衝突或挑戰的情形？是如何克服的呢？

伍、整體看法

- 一、整體而言，您對於應用資通訊科技（ICT）於服務模看法是？
- 二、若要持續發展應用資通訊科技（ICT）的社會工作，您認為還有哪些方

面需要努力？（社工個人面、機構面、政策面、其他）

表 1、資通訊科技（ICT）類型

類別		範例
硬體		手機、桌上型電腦、筆記型電腦、平板、虛擬實境等
軟體	資訊管理系統	遠距辦公之系統
	視訊會議平台	Google Meet、Zoom、Microsoft Teams、Cisco Webex、Skype、LINE 會議室等
	社群媒體、通訊軟體	Facebook、LINE、Instagram、Youtube、Tiktok、Twitter 等
	其他	大數據應用、數據分析、模型等 人工智慧、智能機器人（如 Zenbo）、語音助理（如 Siri、語音輸入）、生成式 AI（如 Chat GPT） 物聯網、智慧家電、虛擬實境

資料來源：研究者自行編列

附件二、知情同意書

此份文件將詳述本研究之相關資訊，以及您的權利。訪談開始前，研究者會說明研究內容，回答您的相關疑問，再請您簽署本同意書。

<p>研究計畫名稱 中文：潮水退去留下什麼？歷經疫情的社工專業使用資通訊科技經驗之初探性研究 英文：What Remains as the Tide Recedes? An Exploratory Study on the Use of Information and Communication Technology in Social Work Practice Throughout the Pandemic</p>
<p>系所名稱：國立臺北大學社會工作研究所 研究者：鄒恩雨 職稱：碩士研究生 指導教授：陳芬苓博士 ※研究計畫聯絡人：鄒恩雨 聯絡方式：enyutzou@gmail.com</p>
<p>一、研究目的： COVID-19 疫情限制了實體的接觸，促進了專業工作者運用線上空間與服務對象互動，使得資通訊科技（ICT）更進一步融入不同領域的社工專業服務之中。然而，社工專業一向強調專業工作者與服務對象間的關係，並仰賴面對面的服務方式。因此，線上的服務模式為社工專業服務帶來許多新的想像與挑戰。 本研究旨在探討社會工作服務中應用資通訊科技（ICT）的類型和模式，並評估其優勢與限制，為後疫情的時代中，社工專業如何應用資通訊科技（ICT）於服務提供有力的參考。據此，本研究期待達到以下目的： （一）了解疫情下社工專業服務應用資通訊科技（ICT）的經驗。 （二）討論疫情後社工實務使用資通訊科技（ICT）的可能性與限制性。 （三）探索疫情後社工界繼續使用 ICT 之情形。</p>
<p>二、參與研究之條件與限制： （一）從事社會工作業務之工作者 （二）年資不限 （三）疫情期間有應用資通訊科技於社工服務之經驗 （四）不曾應用資通訊科技於社工服務，但對此議題有興趣且願意分享者</p>
<p>三、研究方法與程序： （一）研究方法：質性研究典範並使用深度訪談法 （二）研究流程：由研究者自行選取符合研究條件並能提供豐富資料之社會工作者為研究參與者；再透過已參與之研究參與者推薦其他符合研究條件之社會工作者。邀請研究參與者部分，將會以電子郵件邀請社會工作者，附上計劃書及訪談大綱，研究參與者與其任職之機構皆同意之後，再開始進行研究。 （三）預計招募之參與者總人數：至資料飽和為止 （四）研究參與者所需付出之時間：1-2次，每次60-90分鐘</p>
<p>四、參與研究時之禁忌、限制及應以配合事項： （一）本研究無任何禁忌及風險 （二）為將研究參與者的經驗與感受詳實紀錄以避免缺漏，訪談過程將全程錄音，以利後續研究資料分析及整理。訪談結束後，也會提供逐字稿給您確認內容正確性。在分析階段時，也會邀請您檢查研究歸納之範疇。</p>
<p>五、研究潛在風險、發生率及救濟措施： 由於訪談內容涉及到工作者之服務經驗，有個人資訊保密上之風險。為避免受訪者</p>

之資訊被辨識出或外流，研究者會將文字資料進行匿名，並掩飾所有可能連結之資訊，再請受訪者確認。訪談之錄音檔將會存放在研究專用的隨身碟（USB），錄音檔案會借助 Good Tape 網站進行語音轉文字。Good Tape 網站為 Open AI 公司旗下的 Whisper 技術，資料的上傳採取端對端的加密技術，傳輸過程完全加密，並受到歐盟個人資料保護法（General Data Protection Regulation, GDPR）規範，資料儲存不會離開歐盟境內，且在未註冊情形下使用，上傳之檔案僅會保存三天，無資料外洩之虞。研究者將在使用 Good Tape 網站前，先將音檔內含有能辨識出受訪者個人資料之部分以剪輯方式去除，再上傳網站進行轉譯。最後，於研究發表後研究者將刪除錄音檔。

六、研究效益與對研究參與者之益處：

依據文獻探討及研究結果提供社會工作實務上之建議與參考。研究參與者將於完整參與研究後獲得200元便利超商禮券，作為提供研究重要資訊之回饋。

七、研究可能衍生的商業利益及其拓展應用之約定：

本研究相關資訊僅作為學術用途，不涉及商業利益。

八、研究材料保存期限、運用規劃及機密性：

- （一）本研究取得您的個人資料，將以電子檔案存在研究專用的隨身碟，僅研究者個人使用，保存期限至研究發表後，屆期時將以刪除處理。
- （二）研究者將依法把任何可辨識您身分之紀錄與您個人隱私之資料視同機密處理，絕對不會公開。將來發表研究結果時，您的身份將被充分保密。凡簽署了知情同意書，即表示您同意各項原始紀錄可直接受監測者、稽核者、研究倫理委員會及主管機關檢閱，以確保研究過程與數據，符合相關法律和各種規範要求；上述人員承諾絕對維繫您身分之機密性。

九、研究之退出方式及處理：

您可自由決定是否參加本研究，研究過程中不需要任何理由，可隨時撤回同意或退出研究。如果您拒絕參加或退出，將不會引起任何不愉快，或影響日後研究者對您的評價，更不會損及您的任何權利。若您決定撤回同意或退出研究，可透過電子信箱或電話聯絡進行，研究者將會終止研究關係，針對已提供之研究資料，研究者將不進行分析並銷毀該資料。

十、研究參與者權利：

- （一）本研究業經國立臺北大學社會工作學系論文計畫考試委員考核，審查內容包含利益與風險評估、研究參與者照護及隱私保護等，並已獲得核准。
- （二）研究者已經妥善地向您說明了研究內容與相關資訊，並告知可能影響您參與研究意願的所有資訊。若您有任何疑問，可向研究人員詢問，研究者將真實回答。
- （三）研究者已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您留存。

十二、研究者簽名

研究者已詳細解釋本研究之相關資訊、目的，以及可能產生的危險與利益。

研究者：_____

日期：□□□□年□□月□□日

十三、研究參與者簽名同意

本人已詳細瞭解上述內容，有關本研究的疑問，已獲得詳細說明與解釋。本人同意成為此研究參與者。

研究參與者簽名：_____

日期：□□□□年□□月□□日

全文完