

資訊科技接受與使用之感受－ 保護性社工使用保護資訊系統經驗

王秀燕

壹、前言

近年來社會服務越來越重視資訊科技運用，尤其是社會服務的資訊管理(information management)可提供決策者相關資訊，以促進組織提升服務效率與檢視目標的達成率。與人身安全有緊密關連的保護性業務使用它可以有效管控服務時效、紀錄服務過程與統計、分析整體服務人口群的特質和成效，對提高績效、快速完成工作帶來效益，使用系統工作已成為實務界普遍共識。

2016年6月底衛生福利部保護資訊系統改版及擴充完竣，除整併各項處理流程、受理頁面外，另建置性騷擾案件管理系統、兒少性剝削暨身心障礙者保護系統及兒少保護網絡資訊交換平臺系統，同時為協助從事保護性業務工作人員熟悉操作改版之保護資訊系統及個案服務流程，於新系統上線前亦辦理全國分區之「性騷擾防治」、「家庭暴力防治」、「性侵害防治」、「兒少保護」、「兒少物質濫用」、

「兒少性剝削」、「老人保護」、「身心障礙者保護」等相關資訊系統說明會，期待建構友善資訊系統環境供網絡單位使用(行政院，2017)。目前各縣市第一線保護性社會工作者在提供服務後均需上系統登錄相關資料。

保護性業務資料的完整和資訊可讓社工專業掌握個案服務資訊，經由分析後在擬定處遇計畫介入處遇的技術更加精準。但建置於保護資訊系統資料需仰賴第一線的實務工作者，他/她們在使用保護資訊系統接受與使用之感受為何？實有深入探討的必要性，惟有重視基層聲音，才能讓保護資訊系統的資料建置更精確，並獲得支持。本研究訪談臺中市、彰化縣兒少保和家庭暴力社會工作者12名，探索其對使用保護資訊系統經驗。社工專業在資訊科技使用持續進步，但在使用保護資訊系統過程中仍有一些困境。本研究主要內容包含相關文獻、研究方法、研究結果、結論和建議，期待由保護性社工使用保護資訊系統經驗對相關單位在設計系統內容和

使用過程中遭遇問題的解決有所助益。

貳、文獻探討

一、資訊系統及其對社會服務的重要性

(一) 資訊系統與保護性資訊系統

資訊系統 (information systems) 定義為一個人機整合系統，它提供資訊以支援組織的例行作業、管理與決策活動。系統運用到電腦硬體、軟體、人工作業程

序、模式以及資料庫 (吳琮璠、謝清佳，2009)。資訊系統係指使用來蒐集、組織和提供組織員工資料的一套機制，因此，任何資訊系統有五項要素即輸入、處理、儲存、控制與輸出 (Starling, 1998)。資訊系統本身包含人、資料、硬體、通訊、軟體等，每個部分具關聯性，參見圖 1 企業組織用來蒐集、建立、製作和散佈可用資訊 (孟慶凱，2000)。在社會服務組織，尤其是公部門、學術單位，資訊系統的運用相當的普遍。

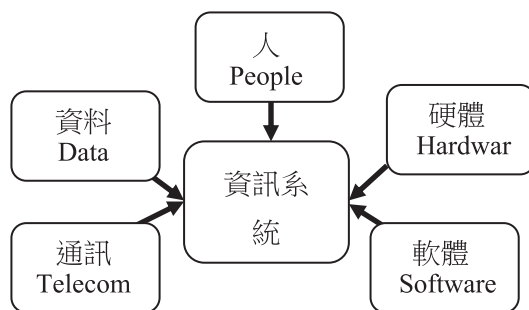


圖 1 資訊系統的組成要素

資料來源：整理自孟慶凱 (2000)

本研究指的保護性資訊系統是政府利用電腦軟硬體設置資料庫、網路通訊等設備、針對保護性社會工作者的需求所發展出的資訊系統，其目的在協助從事保護性業務工作人員熟悉操作資訊系統及個案服務流程、效益等，作為管理與決策之參考。

(二) 資訊管理系統對社會服務重要性

因應時代變遷，社會服務方案重視服務績效成為趨勢，政府部門與非營利部門許多服務方案不管在申請補助或結案，績效皆為必呈現項目之一。惟提出績效必須

有足夠資訊作為依據。因此，資訊系統的建立已成為社會服務機構的重要工作項目之一。尤其是和民眾安全議題有關的保護性服務，運用專業社工投入服務，如何證明其成效也需從資訊管理系統來了解服務品質和成效。資訊管理系統對社會服務重要性不言可喻。可從文獻和實務中依三個層次來說明 (黃源協，2014)：

1. 在組織層次

(1) 需求及服務使用者導向已取代服務及組織導向。

(2) 在目前契約化的社會服務下，資訊管理

是一種風險管理。

- (3) 資訊科技使用有助於組織在資源配置、控制和員工發展上的雙重功能。
以及方案計畫費用和員工訓練等依據。

2. 個案層次

- (1) 強調資源整合、專業團隊及長期介入的個案管理服務模式興起與受到重視。
(2) 可追蹤每一個案投入資源與努力的軌跡，並可判斷是否達到預期目標。

3. 專業發展

完善的資料和資訊可讓社工專業更能掌握資源廣度與深度，也可讓介入處遇技術更精緻和有效率，這些事實讓我們深切思索資訊對社工專業和實務的影響力。

二、資訊科技接受與成功模型

服務使用者在使用資訊系統的感受，一般可以分為二種模型，第一是科技接受模型、第二是資訊系統成功模型。

(一) 科技接受模型

科技接受模型 (Technology Acceptance Model, 簡稱 TAM) 是 1989 年 Davis 運用 Fishbein and Ajzen(1975) 理性行為理論 (Theory of Reasoned Action: TRA) 為基礎，研究使用者對資訊系統的接受度所提出的一個模型，認為態度是影響使用者行為的重要因素，態度主要受知覺有用性和知覺易用性兩變數所影響；知覺有用性和知覺易用性又會受到外部之變數影響態度、意願並進而影響資訊系統使用。見圖 2，該兩個決定因素說明如下：

1. 知覺的有用性

知覺的有用性 (perceived usefulness) 反映一個人認為使用一個具體的系統對其工作業績提高程度。

2. 知覺的易用性

知覺的易用性 (perceived ease of use)，反映使用者認為容易使用具體系統程度。

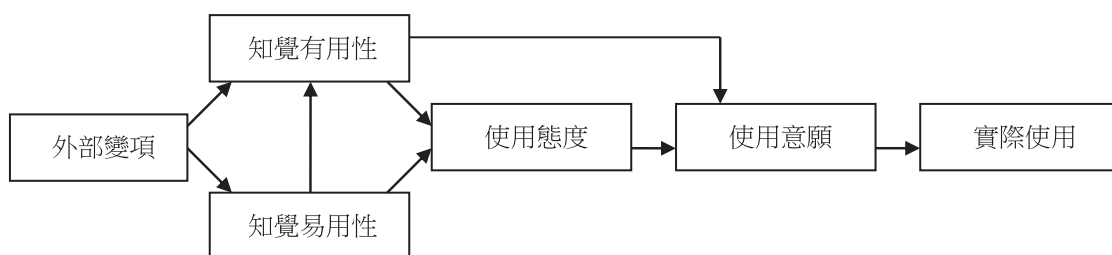


圖 2 科技接受模型

(二) 資訊系統成功模型

DeLone & McLean (2003) 修正系統成功模型，將資訊系統分為系統品質、資訊品質、服務品質、系統意願與使用、使用

者滿意度及淨效益等六項概念指標，作為系統使用及使用者滿意之間的關係，見圖 3，說明如下：

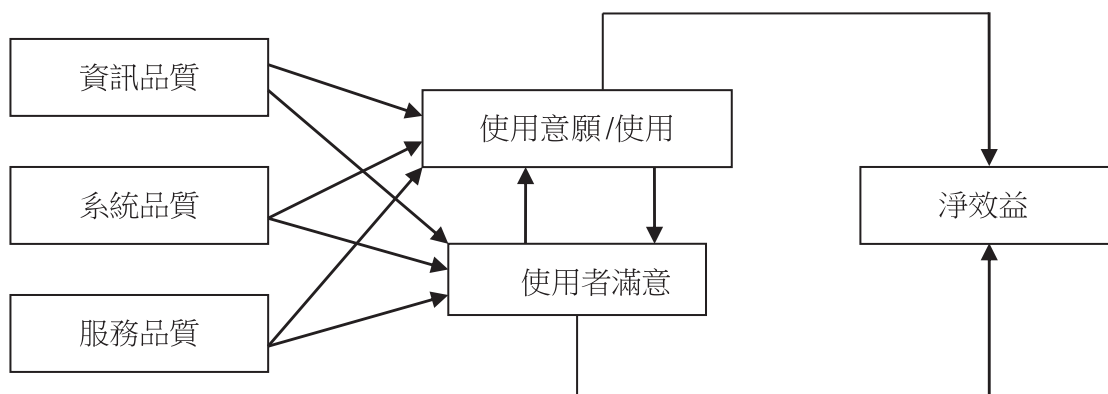


圖 3 資訊系統成功模式

資料來源：DeLone & McLean 〈2003〉

1. 系統品質

對資訊系統本身評估，如操作是否容易、時間的反應、容易使用功能、存取方便、學習容易、使用者需求的了解程度以及系統特性、精密性、可靠性、整合性、正確性、效率性、回應時間及調整回應等。

2. 資訊品質

對系統輸出評估，包含資料正確性、完整性、適時性，相關性、流通性、清晰性、可瞭解性、有用性、可靠性、最新性、客觀性及精簡性等。

3. 服務品質

資訊人員服務品質，包含服務有形性、可靠性、反應性、保證性及情感性等。

4. 系統意願與使用

一種態度，有正面使用態度，才會去使用該系統，對資訊系統使用之情形包括使用頻率、使用時間、使用自願性等。

5. 使用者滿意度（態度）

對使用產品或服務的感覺表示。

6. 淨效益

對組織績效的影響，淨利是最重要的成功衡量方法，因可用來衡量電子商務對員工、公司、顧客、整個市場供應鏈產生的正面或負面影響。

本研究擬綜合科技接受模型、資訊系統成功模型相關概念為理論基礎，除淨效益因需蒐集員工、公司、顧客、整個市場意見外，本研究因以系統服務使用者為主，故以知覺有用性、知覺易用性、系統品質、資訊品質、服務品質、使用者態度（與系統意願與使用合併）等，來探索保護性社工在使用保護性系統的接受與對系統使用之感受亦即資訊系統成功模式各項概念之看法。

三、保護性社工

依衛生福利部訂定「保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準」所稱保護性社工其資格要件及職務範疇，如表 1

表 1 保護性社工人員資格要件及職務範疇

法規	業務內容
兒童及少年福利與權益保障法第 34、36、37 條及第 43 條	辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護及後續輔導處遇之個案直接服務工作。
兒童及少年性剝削防制條例第 6、15 條	辦理救援及安置保護等個案直接服務工作。
家庭暴力防治法第 8 條	提供家庭暴力事件個案直接服務工作，包括：24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；被害人及未成年子女短、中、長期庇護安置；轉介個案身心治療及諮商。
性侵害犯罪防治法第 6 條	提供性侵害事件之個案直接服務工作，包括提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援；協助被害人就醫診療、驗傷及取得證據；協助被害人心理治療、輔導、緊急安置及提供法律服務。
老人福利法第 41 及第 43 條	提供老人短期保護、安置、訪視調查及個案輔導處遇之直接服務工作。
身心障礙者權益保障法第 76、77、78 及第 80 條	辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護、庇護安置及後續輔導處遇之直接服務工作。

資料來源：整理自衛生福利部（2014）

依該項基準保護性社工人員應於職務說明書或聘用契約內規定業務量比重達 50% 以上，惟編制內人員支領公務人員專業加給表（七）及聘用人員採保護性社工人員薪點折合率者，其保護性業務比重應達 80% 以上，其他業務比重不得超過 20%。本文主要研究對象以保護性社工人員人數最多的兒童及少年和家庭暴力的第一線社會工作者為主要研究對象。

界觀察，瞭解自然狀態發生的現象注重人類行為的主觀意義、當事者內在觀點、以及人們解釋經驗過程（吳芝儀、李鳳儒譯，1995；簡春安、周平儀，2004；陳若平、張祐綾等合譯）。本研究主要在瞭解兒少保和家庭暴力社會工作者對使用保護資訊系統經驗，從服務使用者觀點詮釋使用經驗，適合質性研究，本研究期間為 2017 年 09 月到 2017 年 12 月。

參、研究方法與設計

質性研究主要透過自然研究作真實世

一、研究對象之界定

本研究訪談對象以目前使用保護資訊系統之保護性社工人員中人數最多的兒童

及少年和家庭暴力的第一線工作者且服務年資 2 年以上者為主。使用者資訊越豐富越好。參與人員之基本特質如表 2- 表 3：

表 2「資訊科技接受與感受 - 保護性社工使用保護性資訊系統經驗」臺中市保護性社工（兒少保）基本資料

編號	職別	性別	年齡	教育程度	服務年資	網絡年資
A1	第一線社工	女	21-30	大學	5 年以上	7 年以上
A2	督導	男	31-40	研究所	5 年以上	7 年以上
A3	第一線社工	女	31-40	大學	5 年以上	7 年以上
A4	督導	男	31-40	研究所	5 年以上	7 年以上
A5	第一線社工	男	21-30	大學	3-4 年	3-5 年
A6	第一線社工	女	31-40	大學	4-5 年	7 年以上

表 3「資訊科技接受與感受 - 保護性社工使用保護性資訊系統經驗」彰化縣保護性社工（家庭暴力）基本資料

編號	職別	性別	年齡	教育程度	服務年資	網絡年資
B1	第一線社工	女	31-40	研究所	3-4 年	7 年以上
B 2	第一線社工	女	31-40	大學	5 年以上	7 年以上
B 3	第一線社工	女	21-30	大學	3-4 年	7 年以上
B4	第一線社工	女	41-50	研究所	2-3 年	7 年以上
B 5	第一線社工	女	31-40	大學	4-5 年	7 年以上
B 6	第一線社工	女	31-40	大學	5 年以上	7 年以上

二、資料蒐集的方法與分析

（一）資料蒐集的方法

本研究以半結構式深入訪談法（包含電訪和線上訪談等），以大綱形式列出想要訪談主題和議題，訪談進行中決定各題順序與文字，依受訪者情況調整問項順序和措詞，確保每位受訪者問到相同問題，受訪者可在自然和自由非預期性情境下回答，確保從每位受訪者身上收到完整資料。

（二）資料處理與分析

依訪談大綱進行訪問，所有資料逐字登錄後，依大綱分主題，每個主題均有既定個案資料，以作跨個案分析與質性資料編碼，對三種質性資料編碼下定義，檢閱資料，每次使用不同編碼，在三階段編碼使用相同原始資料；在資料中尋找類型、重複發生行為、目標或知識本體，一旦確認某種類型就會用社會理論或發生場景加以詮釋，包括檢視、分類、評估、比較綜合思考編碼等。

三、研究方法之檢驗

(一) 評鑑質性研究的三項尺度

依蕭瑞麟(2017)提出的評鑑質性研究的三項尺度，作為評估本研究描繪的經驗和感受；本研究包含真實度 (be authentic)，以不同時間或互動了解受訪者對問題看法、觀察受訪者平時對話；可信度 (be plausible)，以理論分析架構不斷把研究對象和相關研究作比較，了解研究與文獻有哪些異同處，作合理的說明；批判度 (be critical)：從保護性社工訪談情節挑戰現有系統設計，引領讀者看到新的觀點，看到深層詮釋和意涵。

(二) 取得信效度

研究者與受訪者之熟悉度，會影響資料之信效度。本研究受訪者為保護系統使用者，研究者對本議題在實務上具一定程度熟悉度，因此與督導討論後慎重取捨研究對象；信任度：確定在互信的基礎下進行訪談，以取得可靠性與正確的資料。

四、研究對象倫理

包含知會後同意原則，研究者在訪談前說明研究內容，徵求受訪者同意進行訪談；隱私、匿名、保密原則，受訪者之姓名或其他個人辨識物如：身份證號碼、住址等，將做到不與個人身份連結。避免生理傷害原則：在進行訪談時研究者先作事前評估，確保受訪者在安全、自然、舒適環境下進行。

肆、資訊科技接受與使用感受－保護性社工使用保護資訊系統經驗

一、資訊科技(保護資訊系統)服務使用者電腦自我效能

保護性社工平時在使用電腦能力的掌握，以自我效能極佳者占多數，其餘者亦可掌控(了解)各項系統功能。受訪者類型如下：

電腦自我效能極佳者

容易掌握，打字速度可以不需要看鍵盤，系統操作也能夠理解和適應，不需要請教他人。(A1)

系統的操作無人教導也可以掌控(了解)各項功能(的意義)(A2)

能自行運用電腦系統及網路，且不需他人協助。(A3)

對於系統使用熟悉且順手，無須透過他人教導就能使用(A5)

可自行摸索使用(B3)

陌生系統應無需教導，摸索後可正常使用(B6)

可掌控(了解)各項功能

電腦作業系統可以了解與知道其功能，新的資訊作業系統或軟體，經由教導、訓練與練習之後，可以熟悉其運用(A4)

使用系統時可掌控(了解)各項功能(的意義)(A6)

一般文件處理駕輕就熟，陌生系統需要摸索(B2)

可掌控(了解)各項功能(的意義)(B4)

基本作業系統操作無問題(B5)

二、資訊科技接受與使用感受

(一) 知覺有用性

影響態度主要因素 - 知覺有用性，在反映服務使用者對系統是否提高業績程度、可快速地完成工作以及使用系統是否為普遍共識部分，大部分受訪者認為可提高掌握案件服務時效、服務績效，少部分認為績效不顯著。

提高掌握案件服務時效

調查報告的警示功能、個案名冊及管制表，作為提醒案件逾期，過程了解社工員案件量。提高工作時效警覺性，同時也提高對案件的掌握。(A2)

協助督導或管理者可以在很短的時間，查詢想要的資料，或者知道社工員服務的狀態及處遇進度。(A4)

能夠更即時性掌握個案狀況或動態(A5)

是，會自動提示顯示逾時未登打表單(B4)

提高服務績效

是，系統對提高績效、快速地完成工作以及使用系統是普遍共識。(A1)

可運用管制列表、兒少調查逾期提醒，提高工作時效警覺性，同時也提高服務績效(A6)。

是，對提高績效、快速完成工作、使用系統是普遍共識。(B1)

若是以次數做為服務績效，系統是可以提高服務績效及產能(B2)

可了解主責社工個人載案量(B6)

提高績效不顯著

是否會提高績效，好像有。但覺得並不是很顯著。(A2)

登打紀錄需填寫過多表格、開個案資

料夾後有許多表格需填寫(A3)

繕打紀錄與提高績效並無直接相關(B3)

系統上績效的檢核，建議增加說明欄位，說明績效如何運作出來，例如母群體與目標地如何取得。(B5)

(二) 知覺易用性

影響態度主要因素 - 知覺易用性反映服務使用者認為系統容易使用程度，包含找到想要的資訊、容易執行要做的事等。大部分認為容易使用，但是待改進部分認為應加入人性 / 友善的介面等。

容易使用、快速上手

是，系統容易使用的、容易找到想要的資訊。(A1)

只要有基本操作電腦的技能就可輕易操作系統，無過多的專業電腦指令。(A3)

容易使用的容易執行要做的事。(A6)

是，容易執行要做的事。(B1)

只要瞭解該完成哪些表單便可快速上手。(B2)

容易使用，容易找到想要的資訊。(B5)

待改進

容易使用，但是可以更加加入人性 / 友善的介面。(A2)

普通，有部分待改進。(B3)

若有電腦相關知識，仍需請同仁協助教導。(B6)

(三) 系統品質

指的是保護性資訊系統本身評估，如存取方便性、使用者需求的了解程度、系統的精密性、可靠性、整合性、正確性、效率性、資源使用性、回應時間等。此部

分在系統整合性認為勝於過往、具有安全性，但在系統精密性認為是不足的在效率部分，認為會有速度慢、不穩定或當機的狀況、在調整性部分，無法及時更新、新增資料未告知等現象。

系統整合性勝於過往

歷經多年的修正，目前頁面資訊表達完整及易了解。.. 另一部分，也增加上線上跨機關查詢功能，整合度已勝於過往。(A4)

具有安全性

採用自然人憑證，而且在查詢、閱讀、修訂個案資料時，均會列入使用者軌跡部分，加強了個案資料及資訊系統的安全性，以及事後追查的可能性。(A4)

系統安全性尚，若個案資料有他人閱覽，可察看閱覽紀錄，但建議可有系統主動通知閱覽紀錄。(B5)

系統精密性不足

保護資訊系統目前完整度算滿高，但細節部分因個人有不同使用上感受。例如，表單中部分需要再點選才會出現自己使用者的名字，如果能夠跟憑證綁定，在點選上會更簡化。(A1)

儲存功能完整，分析、統計及歸納的功能不足。因為它具有很大的儲存功能，而對於社會工作者來說，儲存功能一部分，分析、統計及對使用的介面更重要。(A2)

現行系統在個案查詢時只能看見個案有哪些社工服務過，但卻未能看見該個案是否在服務中或已結案。(B3)

功能不完整，無法連結戶政系統，需額外連結查詢，並核對表單資料正確性及資料。(B6)

系統速度慢、不穩定或當機

保護資訊系統網路速度慢，有時難以存檔，且無法與後追系統結合。(A3)

若多人使用系統時，資料搜尋結果較慢(A5)

一般狀況是很穩定，但當大量查詢案件並點選紀錄表欲貼上會議紀錄資料時會有不穩，甚至到最後跑不出來狀況..。(A6)

偶而還是會當機，且不明原因(B2)

有時不夠穩定，會有無法存檔或打開家系圖需費時很久之情形(B3)

登打「家暴服務個案紀錄表」時若不小心按錯按鍵(enter)，則系統便會跳開原畫面而連結到其他網頁，以致原登打的內容不見了(因需要再重新點選「家暴服務個案紀錄表」而需要再重新登打)。(B5)

無法及時更新、新增資料未告知

更新不是即時的。系統的修訂是緩慢且被動。例如增加分析功能、或要增加一個選項或欄位時，要層層建議，被動。(A2)

不及時，通報單需於113通報系統上接收後才能於保護系統上查詢(A3)

查詢精神自殺服務情況無及時，需待1至2日方知悉，且資料停留於表單查詢當日無法更新，後續若再查詢將不知悉目前服務狀況。(B6)

新增表格建議系統有告知功能，而非突然發現新表格。例如強制親職教育行政處分表格，是突然發現，需提醒委外單位留意並使用正確表格。(A6)

(四) 資訊品質

對於保護系統輸出評估，包含資料正確性、完整性、適時性，相關性、流通性、

清晰性、可瞭解性、有用性、可靠性、最新性、客觀性及精簡性等。受訪者認為系統會告知使用者資訊、但輸出資料未具完整性以及不符需求等。

告知使用者資訊

有線上操作手冊。(A3)

目前保護資料系統的頁面提供的資料已經相對完成，而且欄位也增加列提醒標示，加強使用者對於該欄位填答的提醒。系統文字及使用的說明語言是清楚，而且也能有 for user 的角度設計。各表單中的欄位，都有意義，而且有關欄位關乎行政機關公務報告統計。(A4)

輸出資料未具完整性

現行兒少保與高風險未整併，需要再另電話詢問承辦窗口。兒少保與高風險本是一家，系統應整併在調查案前有更完整的資料蒐集。(A1)

建議表格的細部欄位用途有清楚定義，以利填寫。(A4)

整合相關部門的資訊部分，雖有此嫁接系統，中央希望網絡資訊交換平臺使用情形比例能增加，但合作的局處卻覺得案件負荷量大降低整合性(A6)

不能整合相關部門資訊，僅能查詢是否為衛政列管個案(B2)

資料整合普通，若能加上目睹兒少過往是否轉介過以及教育單位處遇現況的相關資訊更優(B3)

系統須仰賴 CA 系統資料夾轉介，才能使用 CT 夾，過程都須由 CA 控管，程序稍嫌繁複。建議可逕自開立 CT 夾(B5)

精神自殺個案查詢，僅停留於表單建立當時，後續查詢時無更新狀態。(B6)

不符需求

系統表單過多，建議可以統一，提高使用品質與使用效果。(B5)

資訊需求無法符合，過多表單必填造成制式化個案紀錄。系統無操作手冊，須個別教導，表單建立、個案建立、填答等，仍需一一與新進同仁教導。(B6)

(五) 服務品質

主要是保護性系統資訊人員服務品質，包含服務的有形性、可靠性、反應性、保證性及情感性等。此部分受訪者認為資訊人員服務快速但徵詢服務使用者意見、更新版本是缺乏的。

提供服務快速

使用系統遇到問題提問，技術人員及客服提供服務是快的。但因此機關的個別需求，例如要查詢某些案件，或查詢某些特殊欄位漏填時，往往要工程師，個別查詢。如果能夠針對全國多數機關的個別需求，主重列為查詢、統計及比對功能時，是否能夠更貼近使用者。(A4)

使用系統遇到問題提問時提供的服務尚佳(A6)

遇到使用問題時，向資訊公司反應能迅速獲得解決。(B6)

未徵詢服務使用者意見、更新版本不順暢

家系圖常會要求更新最新版本，但更新後就無法使用家系圖。(B5)

中央多委由專家學者制訂相關表單，但並未徵詢一線使用同仁的意見。(B6)

(六) 使用者滿意度(態度)

主要是使用者使用系統的感覺表示，如系統帶給使用者經驗、對提供服務是否幫助、互動是否滿意的、功能是否可以滿足想了解的部分等。此部分服務使用者大多數（一半以上）認為對提供服務是具有效益的，但對於系統設計和功能認為需再釐清以及系統互動需再加強。

對提供服務具有效益

系統可以幫助了解蒐集家庭在保護系統服務中的相關資料。（A1）

可透過系統查詢過往相關人士之通報記錄，對研擬提供服務計畫有幫助（A3）

使用系統對提供服務有所幫助，而且系統這幾年下來，針的改善很多，保護穩定性，使用者介面、查詢功能及部分的統計功能。（A4）

認為使用系統對提供服務有所幫助（A6）

使用系統對提供服務有所幫助（B2）

使用系統對提供服務有所幫助、系統的互動是滿意的（B4）

系統可記錄與個案處遇過程及方向，整體上對於服務有正面幫助（B6）

系統設計和功能需再釐清

繕打工作紀錄的地方如此而已（B3）

記錄方式需符合考核期待及規定，過於制式。建議案主資料社工有新增及修改及可勾選清單的功能（使主責可勾選要轉介什麼資料而非由系統制式化產出，如姓名、身份證、性別等等），以便在轉介相對資源都能系統化及讓個案需求能透過系統線上轉介達到服務可近性及即使性。（B6）

加強系統互動

偶爾出現連線未果後，撥打系統網頁首頁提供之電話，尚能協助社工了解電腦無法登入之原因，但常在線中無法接聽，建議多

設數支專線可供使用。系統建議可增加私下諮詢機制，傳訊或其他方式與電腦系統維護管理人員諮詢電腦系統之功能。（B5）

伍、結論與建議

本研究對象為第一線保護性社工年齡以 21-30 歲以及 31-40 歲居多，教育程度以大學程度最多，服務年資 3 年以上 4 年以下占多數，使用網路經驗 7 年以上占最大多數。目前第一線的工作者電腦能力的掌握，屬於自我效能佳。本研究運用科技接受模型、資訊系統成功模型相關概念，作為理論基礎，以影響服務使用者態度因素的知覺有用性、知覺易用性以及系統使用及使用者滿意間的關係的系統品質、資訊品質、服務品質、使用者態度（系統意願與使用）等，探索目前保護性社工在使用保護性系統的接受與對系統使用經驗感受，可歸納以下重要的觀點並提出以下建議：

一、結論

（一）影響服務使用者態度因素

使用者對資訊系統的接受度科技接受模型認為態度是影響使用者行為的重要因素，態度主要受知覺有用性和知覺易用性所影響。歸納使用者對資訊系統的接受度如下：

1. 知覺有用性

包含提高掌握案件服務時效以及服務績效提高，認為需改善有登打紀錄需填寫過多表格、開個案資料等，如下表 4。

表 4 保護性社工使用保護性系統在知覺有用性之感受

特點	具體看法
提高掌握案件服務時效	(1) 警示功能 個案名冊及管制表，提醒案件逾期，過程了解社工員案件量。 (2) 協助督導或管理者督導屬員執行服務 督導或管理者在短時間，查詢資料，或知道社工員服務狀態及處遇進度。
服務績效提高	(1) 運用管制列表、兒少調查逾期提醒，提高工作時效警覺性，同時也提高服務績效 (2) 以次數做為服務績效，系統是可以提高服務績效及產能
建議	(1) 登打紀錄需填寫過多表格、開個案資料夾後有許多表格需填寫 (2) 繕打紀錄與提高績效並無直接相關

2. 知覺易用性

主要認為系統可快速上手容易使用，但人性 / 友善的介面不足。如表 5

表 5 保護性社工使用保護性系統在知覺易用性之感受

特點	具體看法
快速上手	(1) 只要有基本操作電腦的技能就可輕易操作系統，無過多的專業電腦指令 (2) 只要瞭解該完成哪些表單便可快速上手
建議	(1) 加入人性 / 友善的介面 (2) 若有電腦相關知識，仍需請同仁協助教導

(二) 系統使用及使用者滿意間的關係

主要有系統品質、資訊品質、服務品質、使用者滿意度。

1. 系統品質

系統整合性勝於過往、具有安全性，但系統精密性不足；在效率部分會有速度慢、不穩定或當機的狀況、在調整性部分，無法及時更新、新增資料未告知等現象。

表 6 保護性社工使用保護性系統在系統品質之感受

特點	具體看法
整合性勝於過往	頁面資訊表達完整及易了解。增加線上跨機關查詢功能

具有安全性	(1) 採用自然人憑證，在查詢、閱讀、修訂個案資料時，均會列入使用者軌跡 (2) 若個案資料有他人閱覽，可察看閱覽紀錄
建議 加強系統精密 系統速度慢、	(1) 表單中部分需要再點選才會出現自己使用者的名字，如果能夠跟憑證綁定，在點選上會更簡化 (2) 分析、統計及歸納的功能不足。 (3) 個案查詢時只能看見個案有哪些社工服務過，但卻未能看見該個案是否在服務中或已結案 (4) 無法連結戶政系統，需額外連結查詢
不穩定或當機的改善	(1) 網路速度慢，有時難以存檔，且無法與後追系統結合 (2) 大量查詢案件點選紀錄表欲貼上會議紀錄資料不穩 (3) 無法存檔或打開家系圖需很費時 (4) 不小心按錯按鍵 (enter)，系統跳開原畫面而連結到其他網頁，以致原登打的内容不見
及時更新、新增資料告知	(1) 系統修訂緩慢且被動 (2) 通報單需於 113 通報系統接收後才能於保護系統上查詢 (3) 自殺服務情況無及時，需等待 1 至 2 日 (4) 新增表格建議系統有告知功能

2. 資訊品質

受訪者認為有告知服務使用者資訊、但輸出資料不具有完整性以及不符服務使用者需求等

表 7 保護性社工使用保護性系統在資訊品質之感受

特點	具體看法
告知使用者資訊	(1) 有線上操作手冊 (2) 加強使用者對於欄位填答的提醒
建議 提升輸出資料 具完整性	(1) 現行兒少保與高風險未整併，需要再另電話詢問承辦窗口建議整併 (2) 建議表格的細部欄位用途有清楚定義，以利填寫。 (3) 整合相關部門的資訊部分，雖有此嫁接系統，合作的局處卻覺得案件負荷量大降低整合 (4) 未整合目睹兒少過往是否轉介過以及教育單位處遇現況 (5) 系統資料夾轉介程序稍嫌繁複
不符合需求	(1) 系統表單過多，建議可以統一 (2) 過多表單造成制式化紀錄。系統無操作手冊，須個別教導。

3. 服務品質

此部分受訪者認為資訊人員服務快速，惟缺乏徵詢服務使用者意見、更新版本。

表 8 保護性社工使用保護性系統在服務品質之感受

特點	具體看法
提供服務快速	(1) 技術人員及客服提供服務是快的 (2) 遇到使用問題時，向資訊公司反應能迅速獲得解決
建議 1. 重視服務使用者意見	委由專家學者制訂相關表單，但並未徵詢一線使用同仁的意見
2. 提升更新版本順暢	家系圖常會要求更新最新版本，但更新後就無法使用家系圖

4. 使用者滿意度（態度）

服務使用者大多數（一半以上）認為對提供服務是有效益的，但對於系統設計和功能認為需再釐清、系統互動需再加強。

表 9 保護性社工使用保護性系統在使用者滿意度（態度）感受

特點	具體看法
對提供服務具有效益	(1) 幫助了解蒐集家庭在保護系統服務中的相關資料 (2) 查詢過往相關人士之通報記錄，對研擬提供服務計畫有幫助 (3) 記錄與個案處遇過程及方向，整體上對於服務有正面幫助
建議 系統設計和功能需再釐清	(1) 繕打工作紀錄的地方如此而已 (2) 記錄方式需符合考核期待及規定，過於制式。建議案主資料社工有新增及修改及可勾選清單的功能
加強系統互動	(1) 常在線中，無法接聽，建議多設數支專線可供使用。 (2) 增加私下諮詢機制，傳訊或其他方式與電腦系統維護管理人員諮詢電腦系統之功能

二、建議

保護性社會工作者使用保護資訊系統接受與使用之感受，一般而言，接受度高，如認為系統對提高掌握案件服務時效、預警功能、研擬提供服務計畫整合性、具有安全性、提供服務快速、對提升服務績效有幫助等。但在現階段仍有很多使用上的困境，期待提升或改善，讓完善的資料和資訊提升社工專業以掌握資源廣度與深度，亦可讓介入處遇技術更加精緻和效率。針對本研究之結果歸納以下建議：

（一）影響服務使用者態度因素

1. 簡化填寫表格

保護性社會工作者案件負荷量大，登打系統資料就需花費很長時間，表格簡化可以減輕保護性社會工作者的工作壓力。且過多表單成為制式化紀錄。

2. 加入人性 / 友善的介面

設計符合保護性社會工作者接觸特性，透過試驗，改善科技表達與服務使用者使用習慣的落差。如顏色感知、等待的

耐性、操作的情緒、適應程度、數位互動的期待等。

（二）系統使用及使用者滿意間的關係

1. 加強系統精密性

包含表單中部分需要點選才會出現使用者名字，建議和憑證綁定，在點選上會更簡化；強化系統分析、統計及歸納的功能；提升個案查詢功能如增加，個案是否在服務中或已結案；連結戶政系統，增加連結查詢；針對全國多數機關的個別需求，主重列為查詢、統計及比對功能時，更貼近使用者需求等。

2. 改善系統速度、不穩定或當機

包含目前在使用過程中網路速度慢難以存檔，無法與後追系統結合；大量查詢案件點選紀錄表欲貼上會議紀錄時資料不穩定；打開家系圖需費時；不小心按錯按鍵(enter)，系統跳開原畫面而連結到其他網頁，以致原登打的内容不見；家系圖要求更新最新版本，更新後就無法使用家系圖等。

3. 及時更新資料、新增資料告知

使用過程中系統修訂緩慢、被動；通報單需於 113 通報系統接收後才能於保護系統上查詢；自殺服務情況無法及時查詢；新增表格系統無告知功能等。

4. 提升輸出資料之完整性

目前困境包含兒少保與高風險未整併，需要另以電話詢問承辦窗口應整併；表格的細部欄位用途有清楚定義，以利填寫；整合相關部門的資訊部分，雖有嫁接系統，但合作的局處因案件負荷量大降低整合意願；未整合目睹兒少過往是否轉介

以及教育單位處遇現況；系統資料夾轉介程序繁複等。

5. 重視服務使用者參與

目前主管單位委由專家學者制訂相關表單，但並未徵詢一線使用同仁的意見，無法符合服務使用者之需求，雖有線上操作手冊但大部分一線社工並不知道等。

6. 系統設計和功能需再釐清

如記錄方式需符合考核期待及規定，但覺得過於制式。建議在案主資料部分社工有新增、修改及可勾選清單的功能。

7. 加強系統互動

包含諮詢系統問題常處於忙線中，無法接聽，建議多設數支專線可供使用或增加私下諮詢機制，傳訊或其他方式與電腦系統維護管理人員諮詢電腦系統之功能等。

三、研究限制

（一）研究上取樣的限制

在實務上，目前使用保護性系統包含「騷擾防治」、「家庭暴力防治」、「性侵害防治」、「兒少保護」、「兒少物質濫用」、「兒少性剝削」、「老人保護」、「身心障礙者保護」等一線社會工作者，本研究保護性社工人員人數最多的兒童及少年和家庭暴力的第一線社會工作者為主要研究對象。如果可以加入所有類型的使用者，更有參考的價值。

（二）研究區域的限制

本研究受限於時間、成本等因素，受訪者以臺中市、彰化縣保護性社工人員為

主，結果無法完全運用到非中部區域之縣市的服務使用者，必須再作其他檢驗或全面應調查，可蒐集更多寶貴資料作為系統改善知參考依據。

（本文作者為靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系助理教授；本研究感謝臺中市、彰化縣政府保護性社工人員的協助）

關鍵詞：資訊系統（information systems）
保護資訊系統
（Protective information systems）
保護性社工
（Protective social workers）
科技接受
（Technology Acceptance）

參考文獻

- 行政院〈2017〉。《社會福利》。資料檢索日期：2017.12.16。網址：<https://www.ey.gov.tw>。
- 吳仁和、林信惠〈2017〉。《系統分析與設計》。臺北，智勝出版社。
- 吳芝儀、李鳳儒譯，M.Q. Patton 原著（1995）。《質的評鑑與研究》。臺北：桂冠。
- 吳琮璠、謝清佳（2009）。《資訊管理 - 理論與實務》。臺北：智勝。
- 孟慶凱（2000）。《資訊系統導論》。初版，博碩文化公司。
- 黃源協〈2014〉。《社會工作管理》第三版。臺北：雙葉。
- 衛生福利部（2014）。《保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準》。資料檢索日期：2017年12月9日。網址：<http://law.moj.gov.tw>
- 蕭瑞麟（2017）。《不用數字的研究：質性研究的思辯脈絡》。臺北：五南。
- 簡春安、鄒平儀（2004）。《社會工作研究方法》。臺北：巨流。
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Delone, W. H. & Mclean, E. R. (2003) “The Delone and Mclean of Information System Success: A Ten Year Update” *Journal of Management Information System*, 19(4), 9-30.
- Rubin, Allen & Babbie, Earl, R. (2008). *Research Methods for Social Work* (6th Ed.), Thomson Brooks/Cole. (陳若平、張祐綾等合譯，社會工作研究法)，臺北：五南，2007。
- Starling, G. (1998). *Managing in the Public Sector*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace College Publishers.