

網路與資訊科技運用在福利服務

高永興

壹、網路與資訊科技的運用

談到資訊科技，總會令人直接聯想到電腦，但是，資訊科技的範疇並不僅限於電腦和網際網路（Internet）的運用，廣義的資訊科技尚包括有電話、傳真等，以及藉由數位型態的溝通工具，發展而成的服務或活動，例如網站、資料倉儲、電子郵件、線上服務、視訊會議、無線通訊等。限於篇幅，本文對於「網路與資訊科技」的探討，將著重於電腦與網路的層面，期藉由不同領域的實作經驗，來探索可能的運作空間，以及延伸而來的課題。

Network 這個英文字是很有趣的字，既可代表社會工作界常用到的「服務網絡」一詞，也常用於描述資訊科技的「網路」，即由連結不同的電腦所形成的「網路」。網路主要分為兩種類型，即「區域網路」（Local Area Network，簡稱 LAN）和「廣域網路」（Wide Area Network，簡稱 WAN）。「區域網路」涵蓋較小的地理範圍，例如同一辦公室、同一棟建築物內，或架設在鄰近的建築物之間的網路，

Intranet 就是一種「區域網路」的運用；「廣域網路」則是連結了散布在不同地理位置的網路，其連結的範圍常可跨越地理、經濟及文化的界線，例如網際網路（Internet）即屬於廣域網路。本文將以「網路」一詞同時涵蓋前述兩種型態的網路，僅在必須區隔的情況下，才分別言明是那一種型態的網路。

一、臺灣的網路運用趨勢

根據臺灣網路資訊中心（TWNIC）的統計，截至民國 94 年 6 月底，臺灣地區上網人口約為 1,466 萬人，整體人口上網率達 64.78%，12 歲以上人口的上網率則為 64.26%；其中，寬頻網路使用人數約 1,053 萬人，約占總人口數五成五（54.70%）。就個人上網部分來說，男性（67.66%）比例多於女性（60.78%）；12 至 25 歲民眾上網比例超過九成；臺灣各地區之個人寬頻上網比例則以臺北市最高（67.38%），其次依序為高雄市（62.45%）；再其次為北部地區

(59.42%)，而以南部地區比例最低(44.73%)。個人上網目的主要以瀏覽網頁(63.52%)與收發電子郵件(43.82%)為多數。

就家戶上網方面來看，約有 491 萬戶(68.34%)家庭可以上網，408 萬戶(56.84%)家庭實際使用寬頻上網；臺灣各地區之家庭寬頻上網比例則以高雄市之家庭寬頻使用比例最高(71.17%)，其次依序為臺北市(68.31%)；再其次為北部地區(64.54%)，而以東部地區比例最低(41.65%)。

根據 TWNIC 在 2005 年中進行的『臺灣寬頻網路使用』調查報告顯示，我國網路與寬頻發展進入成熟期，全臺連網人數與戶數穩定不僅增加，並持續朝向不同年齡層擴散，顯示臺灣網路多元族群參與以及國人資訊操作能的普遍提升。但是值得注意的，儘管政府與民間積極推動無線上網發展成果日漸顯著，但是大多數民眾使用網路的習慣與服務內容並無明顯改變，相關網路應用軟體與創新服務內容的發展，將扮演影響臺灣發展網路資訊通產業的重要角色。

龐大的上網族群，加上網路科技不斷地推陳出新，社福機構及基金會等公益團體連結上網已成為一種趨勢，而各界對於基金會運用網路科技的期待亦有增無減。例如某一中央部會，在民國 89 年即曾要求尚無電腦設備的基金會，編列預算購置電腦(含上網相關設備)，以配合有關基金會訊於網站中發布，以及基金會業務電腦化。

伴隨著網際網路日漸普及化，網站技術不斷地推陳出新，網路的運用範圍勢必

日益擴大，網路不僅可用來分享資訊，從事電子商務，網路技術亦可運用來從事各種公益性質的服務，而且由上網人口的增加趨勢，以及寬頻網路的不斷鋪設，已可預見網路與資訊科技在非營利組織的領域中亦將扮演重要的角色。

結合網路與資訊科技而產生新型態的服務，且對公共領域的影響力也將不斷的擴散和放大，在快速變遷的社會環境下，從事福利服務的機構或基金會應如何因應這些變化？是否有能力去善用網路與資訊科技？為了探索這些問題，本文將對網路科技，以及 NPO 運用網路科技的現況加以描繪，也對未來的發展提供一些思索和建議。

二、電腦與網路運用在公益團體

依據社工專協在民國 84 年間針對社福機構進行的調查，在 351 家回應的社福機構當中，已配置有電腦設備者，約占 92%，平均每一機構約有 4.8 部電腦。至於連結上網的機構者為數甚少，就已當時在網路通訊所必備的數據機(採電話線撥接)來說，就僅有 77 個機構購置了數據機，僅占 21.9%，尚有 78.1%的機構尚無數據機。(高永興，1996)

到了 2002 年，一項針對臺灣 341 家設有網站的基金會所進行的研究，發現到國內基金會已逐漸重視網站的運用。經檢視各基金會的網站功能，多半具有多元的服務功能，且介於 1 項至 11 項之間，且又以同時具備五項或六項功能的居多，分別為 78 家(23%)和 77 家(22%)，其次依序

為四項（60家，占17%）、七項（43家，占13%）、三項（30家，占9%）和八項（23家，占7%）。在基金會網站的功能項目當中，將近九成的網站均同時具備有簡介、宣導、提供資訊以及互動的管道，這四個項目可謂網站的基本功能，若再加上相關網站連結，或募集資源的功能，很容易就具備有六、七項的功能。在所有的功能項目當中，個案管理、線上學習及權益倡導都很少見，可能是這些項目的運作機制較為複雜，也需要有完整的系統規劃設計，以及實務上的配合所致（高永興，2002年）。（各功能項目的統計如下）。

表一 網站功能統計表

網 站 功 能	數量及百分比	
	有 (%)	無 (%)
基金會簡介	317 (92%)	27 (8%)
公布董事會名單	88 (26%)	256 (74%)
宣導	317 (92%)	27 (8%)
提供資訊	315 (92%)	29 (8%)
互動	314 (91%)	30 (9%)
個案管理	5 (2%)	339 (98%)
志願服務	58 (17%)	286 (83%)
募款及要求捐助	93 (27%)	251 (73%)
財務徵信	31 (9%)	313 (91%)
公布服務績效及活動成果	71 (21%)	273 (79%)
求才	25 (7%)	319 (93%)
倡導	5 (2%)	339 (98%)
線上學習	2 (1%)	342 (99%)
知識管理	22 (6%)	322 (94%)

提供贊助	35 (10%)	309 (90%)
------	----------	-----------

再由公益數問村（係由臺北市政府、HP、中華聯勸與喜瑪拉雅基金會共同建置的）在2003年下半年進行的「公益團體運用資訊科技調查」，有效樣本數155個，可發現公益團體的網站功能和前項調查近似。而多半具有簡介、宣導、提供資訊以及互動的管道。而具備個案管理、線上學習功能者為數甚少（各功能項目的統計如下）。

表二 NPO 網站功能統計表

網 站 功 能	數量及百分比	
	有 (%)	無 (%)
機構簡介	110 (72.4%)	42 (27.6%)
公布董（理）事會名單	21 (13.8%)	131 (86.2%)
宣導	65 (42.8%)	87 (57.2%)
提供資訊	108 (71.1%)	44 (28.9%)
互動	79 (52%)	73 (48%)
個案管理	11 (7.2%)	141 (92.8%)
志願服務	58 (17%)	286 (83%)
募款及要求捐助	38 (25%)	114 (75%)
公布徵信與捐款名單	33 (21.7%)	119 (78.3%)
志工招募	49 (32.2%)	103 (67.8%)
求才	44 (28.9%)	108 (71.1%)
線上學習	3 (2%)	149 (98%)
提供贊助	25 (16.4%)	127 (83.6%)
組織章程	32 (21.1%)	120 (78.9%)
招募會員	33 (21.7%)	119 (78.3%)
出版品或產品資訊	20 (13.2%)	132 (86.8%)

貳、網路與資訊科技運用於福利服務

資訊是一種資源。在社會福利機構的日常運作中，雖充斥著各種型態的資料，例如財務報表、捐款名單、個案管理、行政事務、會議紀錄、服務對象的人口資料、研究報告、行銷方案、資產設備、人事薪資……等，但原始的資料若未能善加處理和儲存，其可供運用的範圍仍相當有限。若能有效率的將各種原始資料轉化為資訊，將可為運作管理帶來許多的便利，也可創造有利於發展的資源。

資訊是隨時可供運用的，不管是印出來的書面資料或是電子檔案，均可讓需要資訊的人都能便利取得（Helen Bergan, 1996）。資訊化，最主要的意義是將「資料」轉化為「資訊」的過程。將資料轉化成為資訊，就常需藉助於網路與資訊科技。

「秀才不出門，能知天下事」這是我們以往對於平面媒體的讚譽，但到了數位時代，由於網路無遠弗屆的特性，訊息的傳送便能以更低廉的成本，更快的速度，傳送到更遠的地方，網路與資訊科技已逐漸取代傳統的媒體，而成為最重要的溝通工具。例如盲用電腦系統的研發和推廣，即驗證了網路與資訊科技的助益，不但可幫助視障者克服許多外在環境的障礙，獲取即時資訊，而且藉由上網即能與遠在天邊的四方好友互動交流。

隨著 Internet 日趨普及，社福機構對於網路與資訊科技的運用亦有許多新的發展，例如 促進溝通和服務，包括內部的溝通和外部的溝通，以喚起大眾的意識。

較常見的有在發布求才訊息、招募會員或志工，以及從事社教宣導； 更容易獲取資訊，Internet 上豐富的資訊來源，可供工作人員參考運用，使工作更有效率，亦可獲得進修的機會，有益於專業的發展；促成行動，以 Internet 為媒介，可帶來創新和行銷的機會，亦可進行權益倡導（Johnston, 1999）。

前述的功能之外，網路與資訊科技還可運用來 規劃與設計運用軟體， 建置內部管理系統， 設置對外服務的網站。以下分就運用軟體、內部管理系統、外部網站的運用，略加介紹如下：

一、運用軟體方面

社福機構若能善用軟體亦可減少人力成本，提升行政效率。常用的軟體有文書處理、試算表、資料庫、網站規劃設計、防毒軟體等商業軟體。至於配合特定業務需求的會員管理系統、志工管理系統、捐款管理系統、會計作業系統、個案管理系統等，則因缺乏現成的產品，而呈現出供不應求的情況。

香港 ORBIS（國際奧比斯香港分會）是一家非常擅長於募款的 NPO，其募款成績常居國際奧比斯經費來源的顯著比例。香港 ORBIS 的高效率募款，除得力於靈活的行銷策略外，更是受益於一套功能強大的「募款管理系統」，而能充份掌握捐贈者的資訊，隨時調整募款策略。

除了個別機構自行開發的運用軟體之外，國內亦曾有推動專供公益團體共同軟體的經驗，例如，喜馬拉雅基金會在公元

2000年發行的「社福機構服務資訊管理系統」，以及社會工作專業人員協會在多年前發行（DOS版）的「社福機構服務資訊管理系統」、「志工管理系統」及「捐款管理系統」等軟體。

二、內部管理系統

利用 Intranet 的架構，整合各種作業流程，可以建置一個完整的辦公室自動化系統，這樣的系統可以依照內部的實際作業分成許多模組：包括請假差勤、文件管理、電子布告欄與討論園地、事物用品申購、客戶資料管理、會議追蹤管理、會計作業、人事管理、專案管理、檔案管理以及對外的網站服務等。

喜馬拉雅基金會研發的「內部管理系統」（NPO Portal）則是一種 Intranet 的運用。此一系統整合了內部管理與知識管理的諸多功能，包括公布欄、差勤管理、檔案管理、文件管理、資產設備管理、行事曆、資訊管理、專案計畫等。此一內部管理系統，不但能使辦公室的日常管理更具效率，而在緊急應變時期，更能揮發出輔助的功能，例如在 2003 年的 SARS 防疫期間，就可藉由遠端登入的方式，讓員工可在家上班，使辦公室的運作增加了許多彈性。

三、外部網站的建置與運用

建置對外服務的網站可用來提供不同型態的直接服務與間接服務，例如 延伸服務的觸角，開發新的服務對象； 整合

服務資源，讓服務更加便利可及； 藉由網路來加強合作和訓練； 電子化的權益倡導； 分享資訊和創造知識； 推展志願服務，以及 提供線上個案管理服務等。不同領域的運用經驗，以及不同階段的工作流程，呈現出網路及資訊科技的結合情形，以了解各種運用型態的特性和限制。這些實作經驗包括有：網路運用於直接服務、網路運用於間接服務。

延伸服務的觸角，開拓新的服務管道

社福機構運用網站來提供服務資訊，以及開拓新的服務管道，已有相當好的經驗。例如，無障礙科技發展協會，多年來在盲用電腦系統的研發和推廣，以及提供諮詢和維修服務已有相當豐富的經驗，其設置的網站可讓視障者獲取豐富的生活資訊，而和外界保持良好的互動。

輔助科技促進職業重建協會除了推動「飛鷹人計畫」，讓重度障礙者可「居家工作」外，該會所建構的一套「無障礙網頁」檢測工具，更可協助各公共服務的網站達到無障礙的標準，減除不經意的人為藩籬，讓視障者，以及有不同程度閱讀障礙的人，也能在網路上暢行無阻。

運用科技輔具作為溝通的工具

對於視障、聽障、語障、智能障礙、腦性麻痺、自閉症等身心障礙者來說，溝通常會是一大阻礙，經常面臨無法順利表達自己所需和與人溝通的情況下，容易造成挫折、憂鬱、自虐甚或暴力相向的行為，導致學習效果不彰，也難以順利就業。

在以往，由於此類溝通上的障礙很難

以克服，而妨礙了身心障礙者的學習和發展，現在若能善用網路與資訊科技，許多溝通方面的問題就可迎刃而解。藉助於資訊科技輔具的研發，現已可提供包括觸控螢幕、手寫辨識、文字圖形等輸入選擇，或語音與文字之轉換，以及列印、MP3、語音合成播放等多元型態的輸出方式。溝通輔具除可藉由電腦外，設可移植至不同的行動裝置，例如 PDA、Tablet PC，使身心障礙者能直接和他人溝通，和外界產生互動，而能獨立自主的生活，擁有穩定的工作。

國內在科具輔具的研發方面，已有許多公益團體從事和累積了豐碩的成果。例如「科技輔具文教基金會」(www.unlimiter.com.tw)就有許多溝通輔具的研發和推廣計畫，該會近年來和發展遲緩基金會的推動的實驗項目和輔具運用計畫，即曾造福許多發展遲緩的兒童和家庭。

連結服務資源

透過傳統的資源手冊，雖可收集相關的服務訊息，但藉助於電腦化的服務資訊管理系統，可更快速搜尋，立即更新，找出可供運用的服務資源。在現階段，社會工作人員若能善用網路，除可瀏覽已架設網站的 200 多家社福機構，收集最新的服務資訊，亦可透過喜瑪拉雅基金會的公益資訊中心網站 (www.npo.org.tw)，輸入關鍵字即可輕易搜尋到 1,000 多筆社福機構，或 3,000 多筆基金會的資料。因此若能善用網路，無形中，已掌握了較為完整的服務資源。

喜瑪拉雅基金會在西元 2000 年發行的「社會福利服務資訊管理系統」，不僅可充分取代傳統的資源手冊，且使用此一系統亦可連結上「臺灣公益資訊中心」的網站，直接下載更新過的機構資訊。稍早，喜瑪拉雅基金會曾推動一項「運用網路提供福利服務」的實驗計畫，以驗證藉由網路提供福利服務的可行性，包括在網路上設置接案窗口，進行服務轉介等。由此一實驗計畫獲致的結論，網路不僅能運用來提供福利服務，且服務資訊的連結和傳輸效率也很高。

分享資訊和創造知識

在知識經濟的時代，知識就是資源、知識也就是生產力。「HomeWords」此一專為遊民庇護工作者設置的資源網站，就發揮了很好的功能，不僅可讓社工人員獲取所需的服務資訊，且可藉助其實務經驗的結合，來累積知識。此一網站的內容主要有六大項，包括幫助個案計畫未來、個案管理技巧、親子關係、維護專業界限、心理衛生知識、有效倡導之技巧，以及處理生氣和衝突等。透過網站將經驗豐富的第一線工作人員結合在一起，將從事遊民服務的工作經驗，以及研究報告整合起來，使之能持續的被參考引用。(Winship & Dezenorf, 2001)

線上個案管理系統

HIV Cybermall 是一個線上個案管理系統，專門設置來提供整合性的服務給愛滋病患，也可看成是一種網路型態的服務輸送體系。這個服務網連結了加州一處山谷

鎮的 18 個機構，使個案管理者可以相互溝通，協調服務資源和安排轉介。HIV Cybermall 參與的機構涵蓋了醫療院所、牙醫、藥物治療，和提供社會心理服務之機構。(Mark & Judith, 2000)

藉由此一線上服務網，愛滋病患已不必像以往那般辛苦地奔波於機構之間，這不僅節省了許多時間和金錢，且因 HIV Cybermall 兼具有虛擬及實質的服務資源，藉由單一窗口的服務模式，即可依據患者的需求來連結相關的服務資源。為了保護個案的隱私，HIV Cybermall 的網路架構，還特別增設了一個封閉式的，隱密性很高的網路傳送管道，使得訊息的溝通，以及確保個案資料之傳送均能安全無慮。

Brenda Kunkel 和 Toni Yowell 在「e-Tools and Organization Transformation Techniques for Collaborative Case Management」介紹的單一窗口服務模式，也是一種線上個案管理系統。從這個案例，可清楚的呈現出網路或資訊科技在轉銜服務中的角色功能，包括有：電子排程和 workflow 管理；個案篩選和安排接案；擬定服務計畫；形成電子型態的工作團隊以及工作報告。(Brenda Kunkel & Toni Yowell, 2001)

電子排程和 workflow 管理

個案管理人員，可藉由 e 化的輔助工具，建置個人和工作團隊的行事曆。也可在合作的夥伴機構間建立共用的行事曆，且可讓案主隨時隨地上網存取和安排服務時段。同樣的機制也可讓個案上網登錄，並產生等候名單。工作人員在使用此一系

統所提供的電子化行事曆、資源排程、等候名單等功能時，已可明顯提昇工作效率，減少延誤，使服務的提供更加便利。

個案篩選和安排接案

透過資料庫的搜尋，個管工作人員可快速找出需要優先服務的個案，以及了解個案接受相關服務的情形，了解個案是否已在其他機構開案，而可避免重複提供服務。透過線上的資料庫，亦可讓個案有更多的選擇機會，能先了解相關機構的資訊，在決定是否接受服務，使個案有更多的主導機會。同時，工作人員亦可就其需求類型，尋找能符合所需的服務資源，來決定服務的流程。

擬定服務計畫

資訊科技與及行動通訊的結合，讓個管人員可隨時隨地連上線，更新訪視資料以及案主的需求狀態，並快速的找出所需要的服務資源，建立新的服務計畫，並連結相關的服務資源。尤其便利的是，藉由資訊科技的運用，服務計畫並不需要重新撰寫，只要調出原有的經驗和檔案，再加以適當的修正和連結後，即可產生新的服務計畫。

電子型態的工作團隊以及工作報告

藉由資訊科技，不同機構間的工作人員，可以共同分享相關的服務資訊、工作報告、參與工作討論，而且藉由網路無遠弗屆的特性，很容易就可克服時空的限制，讓工作人員可共同參與決策，建立新的共識。而且，工作人員的經驗亦可不斷

的累積和整理，並在網路上分享，使網路發揮知識管理的作用。

線上募款

網路捐款也日益受到公益團體之重視 (Helen bergan, 1996; Michael Johnston, 1999)。目前，國內已有多家社福機構建立了可直接透過網路捐贈的機制。例如中華聯合勸募協會就累積了可觀的經驗，聯勸在第 18 會訊上曾刊載「在今年新增的網路捐款機制上，由於各主要入口網站的配合，網路捐款亦有不錯的表現，累計三個月共募集了六百五十萬餘元，占捐款總額的 10.39%，顯示在進入 e 世紀後，網路亦可成為呈現愛心一個有效率的管道，值得民眾多加利用。」(黃雯祺，2001)。

連結上網路，經由滑鼠點擊進行捐贈 (click donate)，在彈指之間就可以從事公益活動，在國外已行之有年，最著名的例子，有設在美國的 The Hunger site 的網站 (網址 <http://www.thehungersite.com>)，每一次點擊就會有一碗飯送給窮困的人。喜馬拉雅基金會從 2003 年 3 月起推出的「人人公益網」(www.give.org.tw)，就是以網路為平臺，結合企業與社會大眾的資源，來幫助公益團體募集資源。

雖然「人人公益網」尚在起步階段，但參與點擊人數仍日有成長，2004 年平均每天約有 1,456 人參與點擊，已登錄會員的人數有 3,693 人，大多為年輕上網族群。從 2003 年 3 月網站成立至今共有 78 家公益團體參與「點擊捐贈」活動，其中有 41 家成為受贈團體，受贈總額為新臺幣 1,861,422 元，捐贈的經費來源則是由 11

家愛心企業提供的。

「人人公益網」的作用，不僅只是為公益團體開拓新的財源，藉由「人人公益網」的逐步建構，亦形成了一個可讓公益團體的資訊透明化的機制，讓受贈者公開其財務資訊，交代服務的績效。這對於向極缺乏透明化的公益捐贈體系，將會帶來巨大的衝擊，亦有助於改善公益事業的募款環境。

徵信

例如美國政府要求大型的非營利組織，必須定期將財務報表公布在網路上，以昭公信，美國非營利組織公開徵信的管道，尚包括有 Guide Star 網站 (www.guidestar.org) 或由 The Chronicle of Philanthropy (網站及雙週刊) 提供的及時的資訊，充分的公開非營利組織的資訊，並且輪番刊載基金會的年報資料。

正在立法院審議中的「公益勸募法」，即將增列有關募款資訊透明化的規定，可預期未來公益團體的募款及運用情形，將可透過網路來對外徵信。

電子化倡導

CDF (The Children's Defense Fund) 成立於 1973 年，是美國一從事兒童保護工作的 NPO，擅長於兒童權益倡導維護，尤其近年來推動利用 Internet 進行電子化權益倡導，更是獲得良好成效。依據 CDF 的實作經驗，電子化倡導是一種低成本、高效率的溝通工具，可用來公布和分享研究成果，提醒大眾關注和迅速回應有關兒童權益的政策。

CDF 的為大力推動線上倡導，還特別設立了一個 CDF Action Council 附屬機構，登記性質為 501 (c) 的社會倡導組織，由它來負責權益倡導，以及建置相關網站。在這個網站上經常公布有關國會議員的投票紀錄，以及舉辦票選最佳的、最差的國會議員活動，以及對兒童權益最重視以及最不重視的各州資訊。(Jeff Krehely and Maria Montilla,2000)

線上學習 (E-learning)

善用 Internet 不受時空限制的特性，可進行線上學習，做為員工訓練的最佳媒介。在以往，許多公益團體因本身的財力和人力不足，而難以提供給員工或志工適當的訓練課程。現在，藉助於 Internet 無遠弗屆的特性之後，這些在以往最令公益團體感到苦惱的問題已可迎刃而解，不僅成效令人滿意，而且成本低廉。(Alan Bentley, 2000)

虛擬志工

運用網路及資訊科技得確能改善志工的管理工作。例如可藉由網站收集有關志工管理、研究資源、政策制定的資源。有些網站還提供了有關如何招募志工，方案的成本費用等寶貴的經驗。資訊科技亦可增加組織的能見度，讓社區型態的組織能以低廉的成本，來進行出版和傳播訊息，充分地傳達組織的意見。將網路當作傳播媒介，不僅是成本遠低於傳統的傳播媒體，而精心設計的網站亦可吸引志工的注意，且藉由網站和電子郵件，讓原本互不認識的雙方，可相互溝通和連結。

資訊科技能促使組織更易於親近，讓志工找到適合的組織及適當的服務機會。線上媒合 (online matching) 可提供供需雙方的即時連結。虛擬志工 (virtual volunteering) 是一種新的發展趨勢，雖然仍需要有實質的個人參與投入，但「虛擬志工」卻使志願服務蛻變成不同的面貌，也增加許多的可能性。「虛擬志工」因其不受時空限制，透過網路連線即可達成全部或部分的服務工作，可減少對辦公空間的依賴。(Mark Gannon,2000)

解決貧窮問題

為改善中國大陸的貧窮問題，中國扶貧基金會 (China Foundation of Poverty Alleviation, 簡稱 CFPA) 在公元 2000 年 5 月啟動了一項小額信貸 (Micro Finance) 的專案計畫，藉以輔導貧困農民、漁民脫離困境，目前參與的民眾分布在 4 個省份的 7 個縣、市 (山西左權縣、四川通江縣、閩中市、貴州六枝縣、晴隆縣、福建霞浦縣、福安市)，人數約有 3 萬多人。

要落實「小額信貸」所期待達成的「農戶自力能力建設」，除了提供貸款之外，尚需輔以專人的指導與及持續性的培訓教育，因此，扶貧基金會在各個項目實施點，均輔導設立了一個具支持性質的服務社團，均取名為「農戶自立能力建設支持性服務社」(Support Service Cooperative Of the Poor, 簡稱為 SSCOP, 意即「小鏟子」，做為剷除貧窮的象徵)。

鑒於資訊科技的快速發展和逐漸普及的趨勢，以及運用在扶貧脫困方面的無窮潛力，扶貧基金會最新的構想是將資訊科

技與「小額信貸」結合起來，並選定具條件的項目點建置「learning center」(社區訊息中心)，藉以教導農民運用網路與資訊科技來學習新知，幫助他們提升生產、銷售、經營管理等多方面的能力。目前此一構想已獲得微軟公司、法國沛丰協會等單位的支持，並率先在霞浦、福安等 4 個地點捐助相關的軟、硬體設備，使此一構想得以付諸實行。

參、網路與資訊科技帶來的衝擊

一、運用資訊科技的能力及意願

實務工作者對於網路似乎有一種「既期待又怕被傷害」的情結。實務工作者常因顧慮網路的負面作用，而不願去接觸網路，或擔心網路可能取代既有的服務模式，或害怕因過度依賴網路而造成人與人之間的隔閡，甚至於憂慮在網路上傳輸資料而損害個人隱私，而排斥網路。擁抱網路或資訊科技真的有那麼痛苦嗎？Zeff 認為「網路不僅不會取代人與組織間的互動，反而可延伸服務的觸角……」。若能善用網路，將可延伸服務到新的、未曾接受過任何服務的案主，甚或原先被隔絕在外的案主群體（Zeff, 1996）。

如果網路可增加互動的機會，進而延伸觸角到上網的族群，開拓新的服務人口，或產生新型態的服務，那麼，社會工作人員勢必要接受和善用網路。即使，社會工作人員不願運用網路，網路上產生的問題也仍會與社會工作產生關連，且需要

社會工作界的回應和重視。社會工作界必須要因應社會環境的發展，主動去了解網路及資訊科技所帶來的問題，並釐清或發展出相關的實務體系，而不應只是被動地接受資訊科技所帶來的衝擊。

二、網路與社會工作倫理的議題

網路運用與社會工作倫理亦有密切關聯，包括因使用資訊科技建置個案資料，並透過網路傳送，所引發的有關「案主自決」、「知後同意」、妥善記錄等倫理議題；因網路環境所強調的資源分享，勢必會衝擊到「保密」、「同僚間共有保密資訊」等倫理議題。若將網路視為一種資源，能否善用或避免誤用此一資源，也與「諮詢及服務轉介」、「研究倫理」等議題有關。在網路上提供服務，因網路較不受時空限制，網站及相關服務極易跨越服務範疇，帶來是否符合「誠信廉正」的疑慮；解決數位落差問題，也與「社會工作人員應不斷充電學習」、「公平、不受歧視」等倫理議題有關。（高永興，2002）

肆、社福機構運用資訊科技的策略

社福機構能否善用資訊科技，係取決於其對資訊科技的認知和運用能力，網路及資訊科技雖有很大的運用空間，但國內仍有許多的機構，在資訊化的進展上顯得相當地保守。有些機構即使取得軟、硬體設備，也不一定能充分發揮資訊科技的作用，其癥結往往就在於工作人員對資訊科技的認知不足，以及缺乏足夠的人才來進

行資訊化。

社福機構普遍缺乏資訊科技的專業人力，許多資訊管理工作常是交由員工兼辦，這對於不具資訊科技專長者，甚或原就有許多任務的員工來說，無異是一種沉重的負擔，也很難勝任。依照中華聯合勸募協會與臺灣微軟公司的一項贊助計畫的統計，在受訪的 377 個團體當中，多達 72.5% 尚無正式或兼職的電腦工程師，僅有 1 人者亦達 16.7%。

資訊化對於社福機構應是難以迴避的，機構應及早因應此一趨勢，主動掌握資訊科技的特性，藉由善用資訊科技來提昇本身的經營管理能力。為做好資訊管理，機構仍有許多有待努力的空間。Winship & Dezendorf 曾建議公益團體加強下列三項努力：應意識到資訊科技此一新的工具的重要性，並尋求驗證和探索的機會。應利用各種會議及研討的機會，尋求彼此間之合作空間，主動去發展類似服務，而不要虛耗時間去等待他人發展。

要不斷創新。因應社會環境的變化，以及資訊科技的發展，並不斷創新和改革。（Winship and Dezendorf., 2001）。

筆者認為社福機構要善用資訊科技，也必須要有相關的配套措施，包括在軟硬體方面的投資；發展出資訊科技的資源；工作流程之合理化和標準化；以及配合社會發展趨勢，不斷的創新。

軟硬體方面的投資

建立策略規劃的觀念，尋求具備彈性和擴充性的策略。選擇成熟的產品，軟硬體投資的效益不浪費先前的投資，避開

軟、硬體，甚至於合約的套牢問題。而隨著時間和經驗的累積，將可帶來明顯的效益。

發展出資訊科技的資源

除要培養員工運用電腦的能力和興趣外，也需培訓擅長於規劃工作流程和與資訊人員溝通的人才。若機構本身缺自主的資源，亦可藉由公益數位村、共用軟體、志工支援、委外等多元的策略，來增強本身的資訊資源。

工作流程之標準化和系統化。

網路是一種虛擬的運作環境，能否真正發揮效益，仍需要有實際的服務做為支撐。社福機構在結合資訊科技或運用網路時，常會迷失於技術層次，易將成敗歸咎於資訊科技的限制，反而忽略了實務運作的限制，如果社工實務本身的運作尚未臻於成熟，即使加以電腦化之後，轉移到網路的平臺上運作，不僅原有的問題無法解決，原有的問題亦將複製在網路上。

為使日常運作和資訊化結合，對在工作流程之標準化和系統化方面著力，發展評量工具，使工作和資訊科技結合。藉由資訊化提昇工作效益，呈現出工作成效和專業品質。

例如本文介紹的「HomeWords」此一「遊民庇護工作者線上資源」網站，其成功的原因是在於有一套預先經過規劃的設計指標，包括：使用者的技術限制、容易使用的、資料精確和適時更新、延伸觸角至可能的使用者、留住使用者、列出主要參與者等項。網站在正式上線之前，尚且

交由實務機構參與測試，並提供參與者選擇的機會來決定是否接受這個網站等。

HIV Cybermall 可執行網路架構的個案管理服務，此一系統僅運用現成之套裝軟體，不僅節省經費，且開發時程可大幅縮短。能讓 HIV Cybermall 運作起來的最大助力是有一個由實務工作人員參與的運作機制，不僅所有的機構均派人參與，且還組成一個委員會，負責整個計畫的規劃和推展。

喜瑪拉雅基金會在 1999 年結合 10 家社福機構所進行的「運用 Internet 提供福利服務」實驗計畫，亦可證實目前的網路技術可充分支援設置服務網站的構想，但是，光由資訊科技的角度設想仍有不足之處，由於此類服務網站能否運作仍須實務的配合，例如 明確的服務分類，以便和服務需求連結； 明定機構和機構之間的合作關係； 標準化的轉介表單； 求助者身分的認定； 對於匿名郵件的處理方式；以及 在缺乏適當的機構，或無法連結到服務資源時的協調和補救措施。前述這些配套措施，都需要有機構之間的合作。

加強保密措施，善用資訊科技來提供服務

社會工作的核心價值，包括有服務、社會正義、個人的尊嚴與價值、人際關係的重要性、廉正、能力等（包承恩、王永慈：2000）。由服務發展出的倫理原則又有「社會工作者最基本的目標即在於協助有需要的人們，並且對於社會問題予以關注

及採取行動」。既然服務才是社會工作的核心價值，「保密」就不應成為阻礙網路運用的障礙，社會工作人員無論在心態上與實務上，都應超越「保密」的迷思所造成的限制，為提供更好的服務，而去善用網路以及資訊科技，而且也要有能力做好保密的措施。

未來，社會工作與網路若有更多的結合，將有更多的個案資料被輸入電腦，並在網路中傳送，利用電腦建立個案資料是否會遭受竄改或竊取？屆時是否有足夠的安全措施來保障個人隱私？

為克服保密的問題，可在網路中設置防火牆、加密措施、虛擬私人網路、訊框傳訊等，對於資料庫之管制亦可設定存取帳號，密碼和存取權限。但是，任何一種保護措施都有其極限，在現實世界中，既不可能也不必去打造一個滴水不漏的防護措施，因為這需要極高的成本，且會造成使用上的諸多不便。比較實際的做法，應是在安全和成本上取得一個平衡點。

配合社會發展趨勢，不斷的創新

目前，公益團體所建置和維護的網站，雖然仍以提供簡介、宣導、服務資訊，以及互動等基本功能為主，而在個案管理、線上學習，及權益倡導，甚至於數位行銷等方面較為少見，但隨著網路日趨普及、上網費用日漸減低，線上交易機制日趨成熟，以及行政院「數位化臺灣（e-Taiwan）計畫」之「寬頻到府 600 萬」等諸多因素的促成下，網站功能的發展仍有極大的發展空間，而將可突破現階段的瓶頸，增加在個案管理、線上學習，權益

倡導、數位行銷等領域的發展。

雖然無線上網與及行動上網的發展仍未臻普及，目前能運到無線網路的社福機構仍相當有限，但隨著資訊與通訊科技的快速成長，無線上網的領域應加以重視，並善加運用。根據民國 93 年 5 月 1 日中國時報的報導，臺北市將優先從「信義計畫區」提供公共空間免費無線上網的設施，

且未來將持續的擴充範圍。類似臺北市的無線上網設施的逐漸普及化，勢將為民眾帶來更多的便利，社福機構應善加運用此類網路與資訊科技資源，尋求提供更為便捷的福利服務。

（本文作者為喜瑪拉雅基金會助理執行長）

📖 參考文獻

行政院研考會編印（2001）國內非營利組織管理法規之研究，臺北：亞洲基金會。

沈聖書（2001）非營利組織的資訊與網絡，臺北：喜瑪拉雅基金會。

林進德、林進欽編著（1998）企業 Intranet 實務，臺北：立威出版社。

高永興（1996）非營利組織服務資訊管理系統之發展，刊載於社會福利雙月刊第 124 期，臺灣省政府。

高永興（2002）網路與社會工作倫理，刊載於王永慈、許臨高、張宏哲、羅四維主編，社會工作倫理應用與省思，臺北：輔仁大學。

高永興（2003）網路對臺灣基金會未來發展的影響，刊載於官有垣主編，臺灣的基金會在社會變遷下的發展，臺北：洪建全基金會。

胡嘉璽著（1999）寬頻網路，臺北：旗標出版社。

張美惠譯（1999）Carl Shapiro & Hal R. Varian 原著，資訊經營法則（Information Rules），臺北：時報出版社。

黃雯祺（2001）花旗聯合勸募活動捐款突破六千萬元大關，見於中華聯勸會訊（18 期），臺北：中華聯合勸募協會。

喜瑪拉雅基金會（2001）臺灣 300 家主要基金會名錄 2001 年版，臺北：喜瑪拉雅基金會。

鄭予靜（2000）內政部兒童局 921 震災失依兒童個案管理網站，見於高雄縣政府編印，社區福利服務運用資訊網路研討會論文集，95~119。

蕭新煌（1999）勾繪臺灣 300 大基金會的特色，見於臺灣 300 家主要基金會名錄（1999 年版），臺北：喜瑪拉雅基金會。

Abraham silberschatz. (1998) Operating System Concepts. Berkeley: Addison- Wesley.

Alan Bentley. (2001) "Using the Internet and a Web-Based Resource Centre for Train,

- Learning And Access Resources” In Independent Sector Spring Research Forum 20001 Working Paper. Washington D. C.: Independent Sector, 47-58.
- Bernard H. Boar. (1997) *Strategic Thinking for Information Technology*. New York: John Wiley & Sons.
- Bill Bishop. (1998) *Strategic Marketing for the Digital Age*. Chicago: NTC Business.
- Brenda Kunkel & Toni Yowell. (2000) “e-Tools and Organization Transformation Techniques for Collaborative Case Management” in *Journal of Technology in Human Services*. Volume 18, Number 1/2 2001. NY: The Haworth Press, 117-134.
- Edward, L. & Yankey, J.A. (eds.), (1991) *Skill for effective human service management*. Silver Spring: NASW Press.
- Gary Holden, David J. Bearison, Diane C. Rode, Merri Fishman Kapiloff, and Gary Rosenberg. (2000) “The Effects of a Computer Network on Pediatric Pain and Anxiety” in *Journal of Technology in Human Services*. Volume 17, Number 2/3 2000. NY: The Haworth Press, 27-47.
- Gary M. Grobman & Gary B. Grant. (1998) *The Non-Profit Internet Handbook*. Harrisberg, PA: White Hat Communications.
- Helen Bergan. (1996) *Where the Information is: A Guide to Electronic Research for Nonprofit Organizations*. Alexandria : Bioguide Press.
- Inene Nathan Zipper, Andrew Broughton, and Lenore Behav. (2000) “Changing Practices with Children and Families in North Carolina: Using Technology to Facilitate Collaboration and Training” in Jerry Finn & Gary Holden Edit. *Journal of Technology in Human Services*. Volume 17, Number 1 2000. NY: The Haworth Press, 49-67.
- James P. Winship & Paul K. Dezendorf. (2001) “Sharing Information and Creating Knowledge? Assessing the Value of On-line Resources to Homeless Shelter Workers.” In Independent Sector Spring Research Forum 20001 Working Paper. Washington D. C.: Independent Sector, 443-455.
- Janel M. Radtke. (1998) *Strategic Communications for Nonprofit Organizations: seven steps to creating a successful plan*. New York: John Wiley & Sons.
- Julie Miller-Cribbs (Edit)., (2001) *Journal of Technology in Human Services*. Volume 18, Number 3/4 2001. NY: The Haworth Press.
- Mal Warwick, Ted Hart, and Nick Allen edit. (2002) *Fundraising on the Internet: The ePhilanthropy Foundation.Org’s Guide to Success Online*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Mark Henerickson & Judith R. Mayo. (2000) "The HIV Cybermall: A Regional Cybernetwork of HIV Services" in Jerry Finn & Gary Holden Edit. Journal of Technology in Human Services. Volume 17, Number 1 2000. NY: The Haworth Press, 7-26.
- Michael Johnston. (1999) The Nonprofit Guide to the Intranet. New York: John Wiley & Sons.
- Robbin Zeff. (1996) The Nonprofit Guide to the Internet. New York: John Wiley & Sons.
- Roger S. Pressman. (1982) Software Engineering. Singapore : Mcgraw-hill.
- Smith, bucklin & associates. (1994) The complete Guide to nonprofit Management. New York: John Wiley & Sons.
- Program Research. Taipei: TROR.
- T. Lucey. (1991) Management Information System. London: Shepherds Bush Green.
- TROR Marketing & Reaearch Consultants. (2002) Microsoft NPO-2000 Report for Giving
- Wolf, Thomas (1990) Managing a nonprofit organization, N.Y.: Prentice Hall Press.