

談兒童福利聯盟基金會 運用資訊科技與資訊化的經驗

李淑芬

壹、前言

因為現代電腦資訊科技的運用與區域網路（Intranet）的佈建，辦公室內的工作互動及資料傳遞變得便利而快速；而伴隨著國家資訊基本建設的推動，網際網路（Internet）更是一項普及化的資源，天涯若比鄰是 Internet 最佳的寫照。透過電腦及網路的運用，現代工作職場講求的資訊化、效率化及知識管理的推動。身處在這資訊時代的浪潮裡，不管公私部門只要想提昇組織的競爭力，電腦、網路、資訊科技則是必備工具。

兒童福利聯盟基金會（以下簡稱兒盟）自民國（以下同）80 年成立至今已邁入第 15 個年頭，從 3 位同仁發展至 100 位同仁，並從一個辦公室擴展北中南多個服務據點，目前除了臺北、臺中、高雄有辦事處外，為擴大服務據點讓兒盟的兒童福利服務理念更趨於落實，今年更於基隆、北縣、新竹、苗栗、屏東成立工作站，規模已朝中型組織發展中。為展現社會福利機構的績效責任與提高組織的工作效率，兒盟亦多元化地運用資訊科技，適時地推展資訊化工作。

社會福利機構運用資訊科技與資訊化的層面常礙於經費短絀、無專業人力以致於發展的腳步普遍比一般業界或政府慢很多。兒盟資訊化的經驗也跟大部分社福團體一樣曾面臨以下問題，如：經費已經很短絀了，還要投資資訊設備及資訊化嗎？缺乏資訊人才，又資訊人才何處尋？哪些工作資訊化後會提高服務效益？又如何發展資訊化？經十多年來的摸索，兒盟也慢慢建立起一套適合組織的資訊化環境。

本文目的除為兒盟運用資訊科技及資訊化過程作紀錄外，希望藉由兒盟的經驗分享來探討社會福利團體在資訊發展過程中所遭遇到的管理議題，更期待在未來資訊化的路上能獲得大家的回饋與建議。

貳、兒盟資訊化發展過程

隨著資訊科技發展腳步，兒盟在資訊化的過程可分四個階段作簡單介紹：

一、第一階段：80 年成立至 84 年單機作業時代

單機電腦、單機印表機使用，尚無區域網路運用，檔案的儲存及流通方式全以磁片作業之。

二、第二階段：85 年至 88 年區域網路應用

架設了會內第一台檔案伺服器並佈置區域網路環境，其主要功能在讓各工作電腦的檔案透過區域網路的連結集中儲存於伺服器上並每天定時備份，但會內硬體資源仍處多人共用一部電腦。在行政管理作業上購置單機版的捐款系統、會計系統，屬套裝軟體運用。在兒童福利服務工作上，委外開發了保母暨托育機構管理系統，並建置兒盟主網站及失蹤兒童協尋網，開始於 Internet 上推展兒童福利服務。其餘內部行政管理工作及個案管理工作多以文書軟體來進行資訊建檔。

三、第三階段：89 年至 90 年網際網路的運用

因應工作電腦化需求的增加，89 年初由董事向仁寶企業募集電腦硬體設備，促使全會達到人機比例 1：1，這是加速兒盟資訊化發展的重要階段。接著新的資訊化需求陸續出現，各中心申請寬頻上網，除了檔案伺服器外也建置了郵件伺服器作為組織對內對外的通訊媒介。

四、第四階段：90 年 10 月資訊組成立

隨著資訊軟硬體設備增加，組織開始體認到資訊化及資訊管理議題已非由行政人員兼職所能勝任，要持續有效運用資訊科技來協助組織發展一定要有專業人力及專職的部門投入，故於 90 年 10 月成立資訊組，配置兩名專業人力專職全會資訊管理業務並致力推展資訊化工作。資訊組的工作目標：1.建置與維護會內電腦暨網路之軟硬體設備與環境。2.促進組織工作業

務電腦化、資訊化，並建立重要經驗傳承與革新之知識管理機制。

軟硬環境的建立與使用是組織運用資訊科技的第一步，兒盟在基礎資訊環境建置及管理狀況如下：

(一)辦公用電腦：一人一機，硬體採購會因人員的擴編或機器老舊需汰換而逐年編列預算進行採購。

(二)內部區域網路：佈設乙太網路，人數達十人以上之辦公室加設檔案伺服器進行中心工作資料儲存及定期備份工作。

(三)對外網際網路：依各中心人數及工作需要申請固定或非固定 ADSL 連上網際網路。

(四)伺服器維護管理：檔案伺服器、郵件伺服器、網站伺服器、防毒主機、其他主機（行政 ERP、捐款系統、個案資訊），由資訊組自行維護管理。

在辦公電腦管理議題上，因同仁用途多為文書作業與 Email 聯繫，故在電腦軟硬體採購上除有特殊需求外其基本配備皆會是一致的，如此就不需要追求高價位高效能的機型。軟體的安裝除作業系統、辦公室文書應用軟體及防毒軟體外，為求電腦效能穩定、軟硬體資源好維護、支持合法軟體使用，並不鼓勵同仁自行安裝多餘的軟體。各中心配置公用台多媒體電腦，此電腦的等級會較個人用文書電腦來得高且支援多項媒體工作，如：硬體部分加裝燒錄機、傳真用 Modem、掃描器、名片王、DV 輸出……等，軟體部分加裝多元字型、網頁編輯、圖像編輯、海報製作、DV 剪輯……等軟體。

兒盟同仁跨區域溝通媒介除了電話外，還可透過兒盟 email、MSN 即時通訊、

SKYPE 網路電話進行工作聯繫。近期工作重點在添購 VPN 設備、提昇各點對外連線頻寬，期能藉由虛擬區域網路（VPN）的建立，將各中心與臺北總會安全連結，以達跨區域的資源分享且無需過度擔憂網際網路的危險性。

參、兒盟運用資訊科技與資訊化情形

以下就「行政業務」、「兒童福利服務推展」、「研究發展與資料中心」、「網站建置與經營」四個主題敘述兒盟業務運用資訊科技與資訊化情形：

一、行政業務

(一)行政管理資訊化：

93 年前行政管理工作仍藉由辦公室文書軟體（Word、Excel）處理人事、物資管理，並使用單機 DOS 版會計軟體進行財務管理工作。今年初開始導入業界開發之 ERP 套裝系統進行會內財務會計管理、人事薪資管理、固定資產管理，期藉由友善的管理介面、網路化的作業模式及安全的資料庫管理，讓行政管理業務的推展更順利且具責任及效率。

(二)捐款管理系統：

85 年起開始運用李孫文個人工作室發展的捐款管理系統建立捐款人資料庫，這是兒盟接觸到的第一套專為非營利組織作的套裝軟體，合作期間曾請李先生協助轉換作業系統模式或作客製化的功能修改以符合工作上的需要。目前捐款系統除了建立捐款人資料、開立捐款收據、匯整會訊名單外，並可進行捐款資訊分析管理（加強與捐款人的互動）及整批匯出匯入功能

（如線上捐款資訊或與其他機構合作之捐款名冊匯入、每月定期轉帳扣款資訊匯出向銀行端請款作業）。

(三)內部管理系統：

因應兒盟各中心的成立，我們一直希望能打破區域的限制，利用網際網路強化會內同仁間的互動與交流，建立一個跨區域的交流平臺是兒盟資訊化過程中的重要任務之一。兒盟 90 年時與喜瑪拉雅研究發展基金會合作，得知該會已開發組織內部管理系統，故於 93 年初取得此套裝系統並協請喜瑪拉雅進行差勤管理機制客製化修改。目前藉由內部管理系統的使用，兒盟同仁可於線上進行上班簽到簽退工作，差勤假單也採線上提單送交職代及主管進行審核，透過差勤統計主管可快速地取得各部門人力運作狀況。除差勤管理外，內部管理系統尚可進行資產設備管理、會內行政公告發布、文件庫管理、議題討論版。

(四)兒盟 E-mail 使用：

藉由微軟伺服器軟體的取得與資訊人員的軟體進修，兒盟自行架構郵件通訊主機來配發及管理會內同仁 Email 信箱。目前同仁不管身在何地，只要有 Internet 的地方便可藉由 Web mail 平臺即時收發 Mail。未來更期待利用此協同作業軟體在行事曆安排、會議邀約、專案指派……功能的運用能強化各中心同仁的聯繫交流及議題討論。

(五)檔案伺服器、網路磁碟機管理：

兒盟自有區域網路的使用（約八十五年），對於會內因工作而衍生出來的文書電子檔案就很重視進行文件分類及檔案管理工作。藉由網路磁碟機及檔案伺服器的利用，每個新進同仁進入兒盟要使用資訊設

備的第一件是就是設帳號並給予適當的使用權限，不同的人對文件庫有不同的使用權限，而各專案也會因工作上需要建立所屬的專用文件庫。

在行政業務管理議題上，因組織人員逐年的增加，行政業務量也跟著倍數成長。目前兒盟總會配置五位行政人員，換算每一位行政人員需協助處理二十多位同仁所衍生出來的各項行政業務（人事管理、財務會計、專案核銷、總務管理……）並涵蓋捐款事宜的管理，而其業務屬性多為例行且繁雜化的工作。若持續只用辦公室文書檔案來管理上百人的行政事宜，其作業方式顯得非常笨拙而無效率可言。為以最精簡的行政人力作出最有效率的品質，今年積極導入行政 ERP 管理系統及內部管理系統的運用，雖然初期導入時有些不適感與抗拒，但運作一段時間後其效益一個個浮檯面，如：同仁差勤假單的審核作業無紙化了，主管桌上不再堆一疊疊的待處理假單，假單送出後的審核或催單流程變快了，每月行政人員花在同仁假單的彙整統計的處理的時間也大幅度節省，在人事管理上不需要再依不同任務而重覆建立同仁名冊，現在只要在系統內建一次人員名單就可以進行多元的人事管業務，另透過系統報表的套用行政人員不需再花時間於報表格式的製作。事實證明，行政管理工作的資訊化確實能提昇工作效率並節省不必要的人力耗費。

二、兒童福利服務推展

（一）兒童福利資訊整合與轉介服務：

1. 87 年兒盟與當時的臺灣省政府合作設置全國失蹤兒童少年資料管理中心，

建立全國性失蹤兒童少年資料庫並透過與警政全國失蹤人口資料庫的比對進行協尋工作，透過網站（www.missingkids.org.tw）建立起全民協尋網絡並推展預防兒童失蹤宣導工作。

2. 89 年接受臺北市政府委託，將單機作業的保母暨托育機構查詢系統改版，設立「臺北市政府托育資訊服務網」（kids.taipei.gov.tw），家長可經由網站尋找托育機構並提供托育諮詢服務。91 年更於托育資訊網內加入托育機構資訊管理及交流平臺，透過此平臺，托育機構可即時更新基本資訊讓民眾可線上即時取得正確且有效的資訊，而托育服務中心與各機構間的公文訊息傳遞或課程線上報名也讓整個托育服務工作的運行更顯即時而有效率。

（二）個案管理工作：

1. 85 年起兒盟的收養服務工作，開始針對收養書面資料保存進行有系統的建檔工作，包括將法院相關文件一一掃描轉存成電子檔、並透過相片、錄影帶等記錄保存收出養雙方的資料，以利未來被收養人尋親之進行，並建立資料數據的統計，如：法院交查案件資訊登錄統計及出養諮詢統計。未來在收出養個案資料保存建檔方式或個案處理記錄、團體活動、媒親、試養等流程尚可再進一步評估發展適用的個案管理系統及資料管理、索引查詢系統。

2. 88 年因為 921 地震的發生，兒盟隨即成立家庭重建中心，開啓了孤兒訪視工作及災區重建服務，並與內政部兒童局合作設置了「失依兒童少年個案服務網」（www.921kids.org.tw），期透過網際網路的特性發展線上個案管理系統，進行跨組織及跨區域的個案管理工作。目前礙於個

案管理系統開發困難度高且需專案對專案進行客製化程式開發，兒盟其他個案管理工作仍處於運用文書或試算軟體（Word、Excel）進行個案記錄及資訊統計工作。

（三）兒童專線諮詢系統：

兒盟於 92 年成立全國第一支免付費兒童輔導諮商專線「唉喲喂呀專線」，小朋友可透過此專線與值日生〈專業社工或是志工〉聊聊心事。93 年初在喜瑪拉雅研究發展基金會的協助下，開發服務專線的管理系統，值日生在接獲小朋友的電話後可即時將會談摘要及重要資訊登錄系統表單內，再由督導於線上給予接案處理狀況回饋及建議。由於諮詢表單改採線上即時登錄作業，不僅建立了完整的資料庫，隨之而來的好處是督導及研究人員可即時地取得兒童專線服務狀況的分析統計數據。

在兒童福利服務工作資訊化的推展，服務資訊整合與服務資訊轉介在失蹤兒童協尋與保母暨托育機構轉介服務上，兒盟已看到實質的服務成效，且其經驗不斷地累積成長中。至於個案服務、個案管理資訊化因其作業流程較為繁複，且並非流程中的每項工作都需要或都能資訊化處理，目前兒盟僅就部分流程進行資訊化。有一套完善的個案管理系統是兒盟追尋資訊化的目標之一，其過程需要仔細評估與規劃，一切仍處於學習與經驗累積中，我們期待來日能建構出完整的兒童福利服務資訊管理模式，以達組織永續發展目的。

三、研究發展與資料中心

（一）研究發展工作：

兒盟成立宗旨之一在進行兒童福利相關研究及政策倡導工作。在進行研究發展

工作的過程中，若遇到兒童福利相關資料不足，尤其是統計數據或實證資料的欠缺，相當不利於研究工作之進行。因此自 87 年起兒盟開始針對不同的議題，進行兒童生活狀況的調查工作，希望從建立實證資料著手，進一步加以運用，進行相關議題及政策之倡導。其中運用電話市調軟體及統計分析軟體協助調查研究工作之進行，已成為每一個研究員必備的工作技能。

（二）兒童福利資料中心的建立：

建立兒童福利研究資料庫是兒盟組織目標之一，兒盟成立時即設立「資料中心」著手進行兒童福利相關資料的蒐集建檔工作，同時「資料中心」也開放給兒童福利工作者使用，達成資源共享的理念。89 年時更進一步將圖書管理系統延伸到網際網路，在兒盟網站（www.children.org.tw）開闢「兒盟資料館」單元，提供民眾本會館藏線上資料。但因為網際網路資訊取得便利且受限於組織人力與階段性任務的調整，資料中心後續的發展速度不如預期，服務功能仍停留在圖書資料建檔與儲藏。

網際網路的便利讓多元的資訊或知識於網路上形成與流通，知識就在彈指間，人們找資料不再需要進實體圖書館。透過線上資料庫查詢或讀者遠距服務，輕輕鬆鬆地就能在螢幕上取得有價值、有時效性的資料與調查數據。故兒盟除了在蒐集資料方式有所改變外，也正視兒盟資料中心的經營重點不能再以實體經營作主軸，如何將組織生產出的有形、無形知識作分類建檔並適時地提供社會大眾於線上取得會是未來資料中心發展的重點。

四、網站建置與經營

(一)兒盟官方網站：

86 年由網路科技公司免費協助兒盟正式官方網站 (www.children.org.tw) 成立，後續網站的經營維護也經歷過會內同仁自行維護、委託個人工作室或與資訊公司簽約維護，網站內容從單向提供靜態資訊如：機構簡介、服務內容及活動報導……到網站有管理模組能讓同仁們輕易地經營管理並與設置互動機制如：留言討論版、本會研究調查下載、線上諮詢信箱、線上捐款、財務徵信查詢、志工報名、電子報訂閱，多元化的服務提供讓兒盟網站漸趨豐富。

(二)主題網站經營：

1.除了失蹤兒童協尋網、北市托育資訊服務網及失依兒少個案服務網的持續經營外，因應組織服務層面的擴展並期能提供社會大眾更詳盡且有主題性的兒童福利服務訊息，93 年陸續建置了以下六個新的主題網站：

2.太樂蜂的秘密基地 (www.kids.org.tw)：是兒童專線服務的延伸，除了打電話，小朋友也可以在網站留言給哈囉值日跟其他小朋友分享心事或進行心理測驗等線上小遊戲。

3.兒童少年權益資訊網 (www.cylaw.org.tw)：提供臺灣在兒少福利法修法沿革及相關資源、法令、常見問題 Q&A、專題文章、時事回應、研討會實錄……等資訊，期可累積臺灣兒少權益成長的過程並作為未來進一步修法時的參考資料庫。

4.離婚協議商談服務網 (www.goodbye.org.tw)：提供兒盟離婚協議商談服務資訊，並提供離婚單親資源、離婚議題討論，希望以兒童最佳利益為立場協助離婚家庭

處理孩子適應新生活議題。

5.收出養資訊服務網 (www.adop.org.tw)：抱持著「疼惜出養，為愛收養」的觀念，提供國內外關於兒童收養、出養、尋親等服務資訊及議題探討。

6.內政部兒童局社區保母支持系統 (nursery.cbi.gov.tw)：由兒童局委託建置，期望透過網站使家長更加認識「社區保母支持與督導體系」，並可藉由網站取得所需的保母資訊，讓全國兒童擁有更完善且良好的托育環境。

7.臺中向晴家庭福利服務中心 (www.children.org.tw/single-parent/)：由臺中市政府社會局委託兒盟辦理臺中市單親福利服務中心，提供單親資訊與服務並期望能成為單親家庭支持的力量，讓每個單親家庭都能夠走出屬於自己的幸福人生。

「讓我們的孩子獲得關懷、愛心與瞭解，給孩子一個更好的世界」是兒盟在推展兒童福利工作秉持的理念。兒童福利工作的推動，兒盟肯定不是第一位，在服務的量化上也可能不是第一名，但我們堅持要作就作最出色、最好的。透過網站的建置與有效經營，我們除了要讓社會大眾清楚地了解兒盟推展的服務內容外，更重要的動機希望藉由主題網站的建置能在網際網路服務上搶得先機，讓兒盟推展出來的各項兒童服務工作都能在臺灣社會福利界占有重要的角色及地位。

肆、非營利組織資訊管理之挑戰

根據 2002 年聯勸的調查分析，社會福利機構在運用資訊科技與資訊化過程中有 54.8% 的機構首先需要解決硬體設備老舊及不足的問題，52.5% 的機構則需要架設網

站之技術支援與輔導，另外更有高達83.2%的受訪機構表示需要專業資訊人員提供技術支援與服務。以下就兒盟在「資訊設備及資源的取得與管理」、「網站建置維護與服務推展」、「軟體系統的應用、開發與使用」及「組織知識管理的推動」議題上進行分享：

一、資訊設備及資源的取得與管理

社會福利機構運用資訊科技的第一步，需要建立一個觀念，在硬體設備的投資是必然的。機構在硬體資源的取得不能單期望企業體的募集或二手捐助。因要募得新電腦不易，但機構存在過多低階或二手設備，反而是增加電腦故障率、維修成本，在電腦維修的同時還增加了人力閒置成本。把希望放在等待別人，反而會錯失運用新科技的學習機會。不如正視問題逐年編列資訊預算進行設備的採購，並適時淘汰過舊設備方是解決硬體資源窘狀的正確方法。

但社會福利團體經費有限是個事實，有限經費是否花在刀口上是我們更在意的事，在硬體設備採購上建議可上網尋價或參考中信局對政府採購案所訂定的共同供應契約去與廠商談合理價格。另大量採購的確是可以壓低價格，筆者突發奇想也許哪一天會有個社福團體集購網，集合社福團體對軟硬體設備的需求向廠商壓低價格進行集購動作。

電腦設備採購進來通常只有一年保固，但電腦軟硬體出了問題總要解決，此時若採購商與維護商是同一廠商，且保持良好互動關係對機構來說也是一種經費上的節省，當機構在評估組織資訊化需求

時，由於該廠商對組織內的資訊環境有基礎了解通常也能適時給予建議。在無資訊人力或人力有限的情況下，適當地委外維護是個方法，而在資訊委外維護的議題上，有四點建議：1.釐清機構對委外的需求、範疇、作業型態。2.謹慎進行廠商的遴選，可就其專業實力、技術人力、服務能力、合作經驗進行評估。3.合作契約的簽定，仔細明定委外需求、服務內容及方式、驗收與付款方式、違約罰則等。4.作適當的角色調整，由單純的主顧關係移轉為策略伙伴，適時調整需求與配合方式將有助於委外的成效。

在軟體資源的取得，社福團體目前多以視窗作業系統及文書辦公軟體、統計應用軟體來作為機構電腦化及資訊化的主力。據聯勸2002年的調查顯示，僅18%的社福團體有編列採購電腦軟硬體預算，大部分社福機構雖能體認智慧財產權之重要但礙於經費不足而無法購置合法軟體使用。目前透過聯勸與微軟企業、趨勢科技等軟體商合作的軟體捐贈案，社福團體只要記得把握申請時間，使用合法的正版軟體已不再是困難的事。感謝聯合勸募在非營利組織物資募集上的推動，期望未來集合社福團體的構思與力量，我們在物資上的募集可以更多元而豐富。

二、網站建置維護與服務推展

因應網際網路的普及應用，人類的生活方式已有極大的改變，找資料、尋知識、線上交易、拍賣購物、聊天交友、建立社群、線上遊戲、線上會議、線上學習……，多元化的應用是現在網際網路上的特性。而提供機構網址就跟提供機構電話一樣重

要，是外界聯繫機構的重要管道之一，且為二十四小時全年無休的服務管道。聯勸2000年針對社福機構的調查中問到：資訊化可為社福組織帶來什麼好處？答案：提昇生產力及工作效率（占80.3%）、有效維護資料（占69%）排名一二，而第三名則是希望藉由Internet推廣會務及增加曝光率，其比率也超過五成以上。顯示社福機構已體認到對外架設機構網站進行會務推展的確是件刻不容緩的事。

架設機構網站除了進行機構簡介與服務項目說明外還可作哪些事？藉由對外服務網站建立可提供不同型態的直接服務與間接服務例如1.延伸服務的觸角，開發新的服務對象；2.整合服務資源，讓服務更加便利可及；3.藉由網路來加強合作和訓練；4.電子化的權益倡導；5.分享資訊和創造知識；6.推展志願服務；7.提供線上個案管理服務；8.行銷（數位行銷）；9.線上募款；10.徵信；11.電子化權益倡導；12.線上學習（E-learning）；13.虛擬志工；14.改善數位落差問題……等（高永興，2004）。

此外，若要透過網際網路推展服務議題上必須謹慎評估服務對象之使用能力。尤其對社會工作而言，福利服務輸送的對象多為弱勢族群，他們不容易透過網路接觸到服務，因此傳統的服務資訊傳遞方式，如郵寄、電訪、家訪等，都是無法透過網路來取代的。因應網路使用者的特性，兒盟在發展網站服務時，是將網站視為輔助社會工作專業發展的工具，及擴充兒童福利資訊傳遞的觸角與募集資源的管道（李昭蓉，2001）。

據兒盟建置與經營網站的經驗，網站

的架設需要與機構發展及業務推展的需求緊密在一起，單元設置不求多，不是別人有的我都要有，而是要作對機構有價值、有效益的單元，且每個單元皆能持續地經營維護。處於資訊時代，有價值的知識貴在能與人分享，藉由分享形成砥礪才能創造出更有價值的知識，兒盟秉持這樣的觀念將兒童福利專業知識或研究報告、時事回應訊息即時地放在網站上供社會大眾或專業人士參考。但別忘了再分享知識的同時，也要教育使用者尊重智慧財產權的重要。給孩子一個更好的世界是兒盟的服務宗旨，我們希望藉由主題性之兒童福利網站（於第三單元已介紹）的建立與服務推展能讓臺灣的兒童福利服務更上一層樓。

至於找誰來協助建置網站呢？目前業界網路公司或系統商在建置一般性網站如網頁內容的更新維護、討論區、留言版、電子報發報模組的使用……等，其工作經驗都很豐富，另喜瑪拉雅基金會於今年發表了公益團體網站建置系統（NPOWEB），機構可視組織在網站經營上的需求考慮委外建置或購置套裝軟體。另為網站取一個合適、有意義、好記的網域名稱，讓人想到該網站就直接聯想到網址這將有助於會務推廣，支持者的二次造訪率也會跟著增加。最後一項也是最重要而常被忽略掉的事，就是編列建置網站費用中，別忘了為網站找一個適合的住所，也就是網站程式及資料庫存放的實體主機，也許是自行購置主機或租用虛擬主機或主機租用與代管。

三、軟體系統的應用、開發與使用

當組織體認運用資訊科技與資訊化的

重要性後，都會希望組織內的個案管理工作能有一套完善的個案管理系統，但很可惜的是目前臺灣似乎找不到一套可以合乎各機構用的個案管理的系統軟體。又因業界系統商對社會工作或個案管理工作內容陌生，加上社福機構人員對於資訊化單有想法願景而欠缺系統開發經驗，常導致開發出來的系統多不能符合實際需求。

兒盟在開發個案管理系統的經驗，於89年時與內政部兒童局合作設置了「失依兒童少年個案服務網」(www.921kids.org.tw)，此專案期透過網際網路的特性發展線上個案管理系統，進行跨組織及跨區域的個案管理工作，但五年來從系統需求擬定、程式開發到系統驗收、實際線上，在使用成效的確無法達到當初預期目標。此失敗的經驗讓我們警覺到要開發一套適用的軟體系統，自不能僅以對個案管理工作的基本認識就以爲已經充分理解使用者的需求了，雖然個管工作的流程都很相似，但每個機構對個案資訊的掌握與處理方式各有所不同，一個工作方式或流程設計錯了都可能導致使用者的不便以致使用意願低落，所以使用者親自參與系統建置過程的討論與規劃是相當重要的一件事。

當機構考慮將服務工作進行資訊化時，建議應事前多花時間重新檢視目前工作流程及作業方式上有哪些得失、評估比較該服務在自行開發系統或運用套裝軟體的優缺點。在任務－科技工作適配理論 (Task-Technoglog Fit theory, Goodhue & Thompson, 1995) 中載明資訊科技的運用要對工作有幫助，需要使用者願意和使用，且與其工作任務有相當良好的配合。而在開發系統過程中爲增加資訊系統的使用

效益，除早期系統分析與設計外，參酌使用者的觀點與意見，並了解其工作內容亦會對系統發展結果相當大影響。在科技接受模式中 (Technology Acceptance Model, Davis, 1989)，使用者認知的有用性與易用性將會影響使用者對該資訊系統的接受度，故宜於早期系統發展階段，即將系統主要使用人員納入專案成員使用者加入專案成員，藉以了解使用者需求外，並增加使用者對系統的接受度。在社會工作、個案管理的資訊化上尚有諸多經驗值得借鏡，86年於社工實務季刊，陳宇嘉發表的「社會工作機構電腦化之過程與成敗因素探討」及周中和發表的「個案工作電腦化之實務探討」此兩篇論著至今仍可作爲社福機構在軟體系統開發上的重要參考文獻與評量工具。

社會工作及個案管理資訊化不是一蹴即成的事，並非所有工作流程都能或都需要資訊化作業，若能適需要將原有的服務模式與資訊科技進行整合，互相配合如此才能真正增加服務效益。

四、組織知識管理的推動

知識的價值不在於擁有，而在於分享運用。社會福利工作的重點在與人接觸、解決人所面臨的問題。故很多知識都是隱形的，這可能是一種處理經驗或技巧。在文件管理的內涵建置完備後，如何將有價值的隱形知識挖掘出來建立組織的知識地圖與專家黃頁將是組織在知識管理議題上推動的重點。而知識管理的推動宜藉由獎勵制度與組織氣氛的形成進行之，而非單靠資訊系統的建構，資訊系統只是達成工作目的的工具。

希望藉由知識管理的推動，能將組織中心發展出來的服務模式及工作精神快速地複製到工作站去落實與推展，並利用內部管理系統與網際網路為媒介，建立會內同仁間的跨區域互動與交流。內部管理系統的建立與組織文件庫的使用是兒盟建構知識管理的第一步，而未來我們更期望透過軟體系統機制來加強同仁對有價值的組織知識作完善地建立、存檔、分享、討論、知識更新與傳承。

伍、結 論

完善的資訊設備或系統開發可能是雄厚財力堆砌出來的，但投入大筆的經費在資訊化工程上若沒有完善的規劃，資訊化

工作卻不是一定能成功的。在財力、人力、物力有限的情況下，社會福利機構的資訊化過程的確無法像企業體或政府單位那樣一擲千金，馬上立竿見影看到成效。但只要機構認同運用資訊科技與資訊化的重要性，對組織資訊化有願景，並著手進行資訊化計畫，更重要的是務必逐年編列適當的資訊化預算。同時別忘了給予機構同仁適當的資訊教育訓練機會，引發每位同仁願意多了解、學習與運用資訊科技，如此就能一步步去達成資訊化的願景，並展現出機構的績效、責信與效率。

（本文作者現任兒童福利聯盟文教基金會
資訊組副組長）

參考文獻

- 高永興（2004）非營利組織運用資訊科技：整合、創新與國際趨勢，臺灣非營利組織資訊科技運用研討會。
- 高永興（2002）網路科技對臺灣基金會未來發展的影響，社會變遷下的臺灣基金會發展學術研討會論文集。
- 賴金蓮（2002）非營利組織物資募集新思維：2002 聯勸微軟軟體捐贈方案為例，2002 全國身障服務方案成果發表會。
- 李昭蓉（2001）非營利組織資訊化發展與管理議題之探討：以兒童福利聯盟基金會為例，整合與成長：21 世紀非營利組織與兒童福利國際研討會，243～262。
- 沈聖書（2001）走進資訊化的慈善世界：非營利組織如何有效的利用資訊科技，邁向全球之臺灣非政府組織（NGOs）研討會。
- 周中和（1997）個案工作電腦化之實務探討，社會工作實務季刊，（2），29～40。
- 陳宇嘉（1997）「社會工作機構電腦化」之過程與成敗因素探討，社會工作實務季刊，（2），2～15。
- 臺灣聯合勸募協會，<http://www.unitedway.org.tw>。
- 臺灣公益資訊中心，<http://www.npo.org.tw>。
- 臺灣非營利組織研究網，<http://npo.nccu.edu.tw/>。
- 政府機關資訊委外知識網，<http://web.rdec.gov.tw/cisa/index.htm>。
- 中信局共同供應契約，http://www.ctoc.com.tw/procureProduct/procure_CmsupIndex.shtm。