

社會工作資訊化下的倫理議題之初探

胡中宜

摘 要

資訊化日漸普及的結果，徹底改變傳統的社會結構，當人類開始運用虛擬的資訊工具溝通時，人與人之間、人與組織之間，以及組織與組織之間的互動倫理界線，都將隨之改變。這種結構性的改變，使福利服務的「給」與「取」有更緊密的聯結，社會工作者應了解如何善用這些資訊工具，使社會工作實務與資訊科技的結合發揮正面的功能，並解決資訊化可能帶來的負面影響。本文嘗試以「資訊化」的概念與運用，初步探討可能帶來的倫理議題以及因應之道。

Abstract

In the information age, more and more social work practitioners use computers and Internet in their professional service. These changes have some positive effects. On the contrary, they also take some negative effects. Thus, the primary purpose of this study is to explore what are ethical issues in the social work practice in the information age, and how we could do with it.

一、前 言

近半世紀以來，資訊電腦科技逐漸深植於日常生活與各項產業之中，衝擊著人類的生活模式。資訊革命確實深深影響了人們的生活、工作與人際關係。社會工作專業在臺灣紮根的發展歷程中，亦受到這股趨勢的影響。這個影響大致包含三個層面，一是案主體系，人類開始受到資訊化

的影響，正向的功能在於改變了生活品質，創造出經濟價值，反之，若過度使用或沉迷網路，卻會造成傷害；二是工作者體系，隨著作業系統的更新，從業人員必須學習更多的資訊技能，以因應環境的改變；三是專業關係體系的變化，組織與工作者在被要求高度資訊化後，面對案主的弱資訊技能，這關係如何協調，是否反倒形成社會排除效應，則是值得關心的倫理

議題。

資訊化日漸普及的結果，徹底改變傳統的社會結構，當人類開始運用虛擬的資訊工具溝通時，人與人之間、人與組織之間，以及組織與組織之間的互動倫理界線，都將隨之改變。這種結構性的改變，使福利服務的「給」與「取」有更緊密的聯結，不過我們更應了解如何善用這些資訊工具，使資訊與社會工作的結合發揮正面的功能，並解決資訊化可能帶來的負面影響。

根據陳宇嘉的說法，臺灣早在 1980 年代開始社工專業使用電腦科技已形成一股趨勢。目的是電腦科技應用可以增加工作效率、輔助專業干預、健全責信制度、提昇研究品質、擴展社工專業服務等。具體的運用策略包括文書處理的檔案、記錄、文件處理；資料庫的個案登錄與管理、月報統計；試算表的捐款帳、會計帳；以及統計分析的社會工作研究、調查分析、心理測驗的統計分析與診斷（陳宇嘉 1996）。這個階段，姑且稱之為社會工作的「電腦化」時期。

到了 90 年代，專業社群以為社會工作電腦化之後，可以解決一切煩瑣的行政問題。但是，當時許多社工機構存在著矛盾心態，一方面，在花了大筆經費之後發覺效果不彰，拒絕使用電腦，抗拒電腦化發展。另一種極端是對電腦充滿期待，每天花大筆錢在電腦化上，不計成本，追求科技化社會的發展（陳宇嘉，1996）。整體而言，對於電腦化的回應是既期待又怕受傷害，深怕成本高度投入，但問題依然存在。

到了晚近電腦不再是唯一連結媒介，社會工作資訊化的概念開始有較清楚的範

定，高永興（2002）認為社會工作常用到的「網路服務」概念，主要分為兩種類型，即「區域網路」（Local Area Network）和「廣域網路」（Wide Area Network）。前者指單一辦公室內的資訊連結，後者網際網路屬之。至此，社工界運用科技開始多元化。

近年的臺灣社工界不再僅單靠電腦而已，更進一步地依賴各種「資訊」的媒介，例如學術上大量的電子期刊被下載與使用、本地國家圖書館的遠距服務等皆是，資料的收集不再侷限實體。而實務界的發展更是朝向「數位化」、「電子化」、「網路化」，逐漸挑戰著專業實施的方法與領域，一別過去的傳統方式，轉而運用一些電子化的媒介運用在實務中，本文統稱之「社會工作資訊化」。例如醫療社工員巡房時運用 PDA，協助登錄案主社會心理資料；家庭暴力保護令之申請，縣市主管機關得以電信、傳真或其他科技設備傳送之方式聲請；個案轉介單的電子文書傳送；非營利組織使用工作績效管理系統、個案管理資訊系統，或是建置資訊管理網站，例如「臺灣公益網」、網路福利諮詢服務等。本文將以上述「資訊化」的概念與運用，初步探討可能指涉的倫理議題以及因應之道。

二、社會工作實務中的資訊化內涵

首先，如何真實地解讀臺灣早期的社工界如何面對資訊化的現象？根據社工專協在 1995 年調查（高永興，1996）顯示，當時大多數社福機構似乎尚不重視網路通訊和資料傳輸。高永興（2002）認為實務

界對於資訊化仍存著弔詭心態。主要係因顧慮資訊的反作用，而不願接觸網路，或擔心網路可能取代既有服務模式，或害怕虛擬世界產生的異化危機，甚至焦慮因而損害個人隱私。如果資訊化可以增加互動的機會，開發潛在人口，提供效率服務，社工人員則應以健康正面的心態回應，主動了解網路及資訊科技所帶來的衝擊，並開發相關的運作方法。

其次，臺灣社工界運用資訊的發展過程為何？簡言之，從一開始單純「電腦化」運用，到了資訊科學逐漸成為電腦科技應用的基礎，資訊化概念正式取代傳統的電腦化概念。而在現階段的發展過程中，資訊化不只侷限於電腦科技的運用，更應考慮資訊科學知識與資訊管理的工作。

社會工作資訊化，根據陳宇嘉（1996）的定義為：首先，將一些雜亂無章之社工資料，轉為一套有意義、有架構、有分類、有組織的資訊之過程與方法。其次，使用適當工具，引導社工資料做有效分析與管理之方法，節省重複性過程的人力工作，其項目共有五種，分別是「財務管理」、「行政管理」、「專業介入」、「研究發展」、「其他服務」等。最後，資訊化之意義在於促進社工實務的推展，擴大及深化服務成效品質。緊扣上述定義，加上近來管理項目分工趨細，從社工實務的操作層面來分析，本文依其實際工作項目具體分為八類，各述其資訊化下的功能、意義與實施策略為何（詳見表一）。

（一）**事務管理**：有關機構相關行政文書庶務工作的整理，目的在協助工作者文書處理的有效化，提昇工作效率，讓社工員更有餘力專注服務工作。目前實施的策略

有文書處理軟體、檔案管理系統、電子公文處理系統。

（二）**財務管理**：有關社工機構的財務經費資料的管理，目的在協助機構財務運作正常化，強化責信制度，進而獲得社會贊助，充實助人資源。主要的資訊化策略有會計管理系統與財務資訊管理系統。愈來愈多的非營利組織運用軟體公司設計之「會計管理系統」、「出納管理系統」、「薪資管理系統」或是「組織資源管理系統」（ORP）等，其中 ORP 內容包含會計帳務、預算、出納、請購、採購、財產、薪資管理等，此對於組織資源的整合與流通有莫大的助益。

（三）**人事服務**：主要進行人力資源的發展工作，包括人事管理、薪資管理、工作績效管理等，目的在進行人力培養，促使社工員的工作效能提昇。主要的實施策略有機構的工作績效管理系統。例如臺北市少年輔導委員會的「年度計畫管理系統（MIS）之專任人力資源管理系統」中有關出差、考勤、獎懲、年度工作計畫考核等的登錄系統。

（四）**服務管理**：係指機構各項服務工作的管理與整合，包括服務對象在機構內的各項資源使用，以及機構間的各項資源使用狀況，目的在專業服務品質的提昇，或是機構提供會員的線上諮商服務，即時的解決心理或情緒問題。主要的資訊策略有測驗系統、個案管理系統、方案管理系統、線上諮商服務系統，例如臺北市生命線協會的「線上諮商系統」；臺北市少年輔導委員會的「少年業務與輔導服務管理系統」。

（五）**研究發展**：係指機構內社工研究的管理，透過研究資料正確提供機構決策資

訊，讓機構行政、專業決策以及研究水準提昇。主要策略有決策分析系統，統計應用軟體（SPSS，SAS）、網路問卷系統。例如「臺灣社會工作專業人員協會」網站的社工相關新聞議題的投票系統。

(六)志工管理：係指志願服務人力的管理，目的在整合志願服務資源，充分運用志願服務人力，擴大服務層面，鼓勵市民參與，協助志工提供有品質服務。主要資訊策略有志願服務管理系統（例如臺北市少年輔導委員會）、人力銀行系統（例如弘道老人福利基金會）。

(七)行銷管理：係指機構方案推展與議題倡導的社會行銷策略，旨在方案或服務的整合推展，將機構目前實施的工作有系統的推介給社會大眾知道，提昇機構責信

並獲得社會大眾的認同。主要資訊策略為社會行銷系統、會員管理系統、贊助者管理系統、募款資訊系統。例如「中華社會福利聯合勸募協會」的線上捐款系統、「海棠文教基金會」網站的活動行銷預告與會員專區管理系統。

(八)資訊管理：係指機構內各項服務資訊的管理機制，目的在整合眾多的服務資訊，讓使用者能快速查詢，在機構網站建立多媒體資訊，互動查詢，甚至進行轉介服務，獲得問題的快速解答，主要資訊策略有多媒體查詢系統、網站服務、互動平臺、留言版。例如「臺灣社會工作專業人員協會」、「愛滋感染者權益促進會」的新聞討論區與問題留言版的互動服務等資料管理與版面維護工作。

表一 社工資訊化的功能、意義與實施策略

項目	功能	資訊化意義	實施策略
1.事務管理	文書處理有效化	工作效率	文書處理軟體、檔案管理系統、公文系統、桌上排版系統
2.財務管理	責信制度健全	機構責信、獲得資源	會計、財務系統、組織資源管理系統（ORP）
3.人事管理	考勤、績效管控	人力培養、效能提昇	績效管理系統
4.服務管理	整合專業內、間服務	專業品質提昇	測驗系統、個案管理系統、方案管理系統、線上諮商系統
5.研究發展	正確提供決策資訊	決策、研究水準提昇	決策分析系統，統計應用軟體（SPSS，SAS）、網路問卷
6.志工管理	整合志願服務資源	充分運用志願人力、提供有品質服務	志願服務管理系統、人力銀行系統
7.行銷管理	方案或服務的整合推展	機構責信、獲得認同	社會行銷系統、募款資訊系統、會員管理系統
8.資訊管理	查詢快速	多媒體、資料查詢、轉介	多媒體查詢系統、機構網站服務、互動平臺、留言版

資料來源：參考陳宇嘉（1996：13）五項管理項目之分類。

另外，近年來，國外社會福利組織使用網路資訊漸趨頻繁，除了對單純運用網路外，逐漸將其視為一種供給平臺，提供直接、間接的服務（引自高永興，2002）：

1. **福利資源連結**：南卡羅萊納大學社會工作學院於 1995 年建構的「社會工作超連結」（Social Work Access Network：SWAN），係主要用來連結專業社會工作人員，以及相關的網站資源。

2. **兒童病友資訊連結服務**：1995 年，美國的「新星計畫」（Star Bright），連結了五家兒童醫院，進行醫療服務資源的連結。到了 1999 年，此一網站擴大至 43 醫院連結上線。透過此網可讓全美住院兒童透過網路相互連結，彼此互動，而精心設計的互動軟體，更可讓兒童相互溝通、表達自我，獲得所需的醫療資訊以及社會支持。藉由視訊會議、聊天室、電子布告欄、電子信箱等網站資源，住院兒童有機會結識其他醫院的兒童，讓有相同病痛與興趣的兒童結合起來。

3. **兒童權益倡導的資訊化**：兒童辯護基金會（The Children's Defense Fund：CDF），是一專門從事兒童保護工作的基金會，致力於利用網路進行電子化的權益倡導工作，其網站公布各州有關兒童福利的政策和法案，以及國會議員的投票紀錄，並讓民眾在網路投票最佳的、最差的國會議員。藉此提醒大眾關注相關政策，以及對政府部門施壓，對國會議員的遊說工作。這一種低成本、高效率的溝通工具。

4. **愛滋患者的線上服務網**：HIV Cybermall 是針對愛滋病患提供整合性的服務網。這個服務網連結加州的 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。參與的機構涵蓋醫療院

所、牙醫、藥物治療，和提供社會心理服務機構。不僅節省許多時間和金錢，且兼具虛擬及實體的服務資源，透過單一窗口的服務模式，根據患者的需求來連結相關的服務資源。

他山之石，可以攻錯。綜合上述，國外的社會工作機構利用資訊化的媒介，除了公布服務資訊之外，也提供教育訓練課程、權益倡導、募集人力資源或線上募款、學術研究之用，甚至利用網路來提供福利服務，或是用來解決社會問題。這些策略對服務可近性，或是組織間的整合，或對專業效能的提昇，都有一定程度的助益。但是在效果、效用與效率的追求之下，是否出現一些潛在的倫理問題，則有待進一步深思與討論。

三、社會工作資訊化下的若干倫理議題

首先，何謂實務中的「倫理議題」，主要分為二類，一種可以稱為「倫理問題」（ethical problems），指的是實務過程中，社工者有意或是無意地違反社會工作倫理、規範守則；或是社工者面臨某種倫理抉擇時，通常只需要處遇上的介入、社工者的注意與用心、或是運用實務工作的經驗與智慧，就能解決之，不涉及價值的衝突或兩難（張宏哲、張信熙，2002）。另一種稱為「倫理兩難」（ethical dilemmas），當專業核心價值中對社工者要求的責任與義務發生相互衝突的情形，而社工者必須決定何種價值要優先處理（Reamer，1999）。

王宏德（1996）認為網路資訊可能產生的倫理議題主要有：資訊隱私權、所有

權、使用權、散布錯誤資訊、收費問題、網路情色、網路駭客、電腦病毒網路、違法事件如盜用他人帳號等。這些資訊倫理議題，是否也會出現在社會工作領域？或者，從另一角度來看，社會工作實務的倫理議題，是否也會因資訊化，而對社工專業有負面的影響？由於網路的特性，具有公開分享、快速、匿名性等因素，是否使問題轉變得更加複雜，甚而陷入於兩難的困境中。因此，社會工作界必須防範未然，尋求因應之道。

由於資訊化的議題指涉廣泛，要完整析釐相關問題並不容易，絕非短短本文所能負載。因此，本文僅先從幾個明顯的倫理議題加以初探，包括「知後同意」、「隱私」、「資料保密」、「紀錄保存」、「案主自決」、「避免傷害」、「轉介服務」、「能力」、「公平」與「研究倫理」等十種議題，分述如下。

(一)知後同意

許多機構為訓練或督導目的要求晤談時要錄音。案主有權利在一開始就知道相關程序，讓案主知道為什麼要錄音、錄音紀錄將如何被使用、誰可以接觸錄音資料及紀錄將如何被保存。無論錄音的目的多具正當性或益處，重要的是在做任何電子錄音之前，社工師都要確定案主的同意保證。

美國的社會工作守則提及「社會工作者為教學與訓練目的而討論到案主時，除非案主的同意或有強制性的需要，否則不可洩露任何可供辨識的資訊」(NASW, 1996)。這些狀況包括：提供服務、使用電腦、錄音、電話、電視等電子媒體提供服務。因此，機構若準備透過電腦及網路，對個案提供服務，不論是登錄在資料庫

內，或是藉由網路來傳輸資料，均應事先告知，且取得案主同意(Gelman, Pollack, & Weiner, 1999)。

若未來涉及網路服務的提供，更應進行知後同意的程序，對於電腦科技、服務功能、保密的限制、何種問題不適於使用網路服務、社工員本身的資格、能力，收費標準、收費方式和可能承擔的風險等，社工員都應告知服務對象。此外，個案是未成年人時，應先取得監護人或家長的同意，並應確認同意者的身分。

(二)電子溝通設備的隱私議題

美國社會工作專業守則中，特別強調案主書寫或電子記錄的保密保護，並對透過電腦、電子郵件、傳真機、電話等裝置傳送給其他人之訊息的保護，確保個人的隱私(NASW, 1996)。這些資訊設備的使用，都會涉及案主隱私的倫理問題，社工員必須小心保密性或特權訊息。Remley 和 Herlihy (2001) 提醒助人從業人員：1.不要將案主的訊息提供給不認識的來電者。2.討論保密訊息時核對去電或來電者。3.防範對話內容被其他人錄音或監視。4.在電話中談及保密訊息時要專業、簡短且謹慎。5.避免提及你不想被案主聽到，或不想在法律程序中重複的評論。6.如果辦公室使用答錄機，不要讓非經授權的人聽到答錄機內容。7.如果使用語音信箱或留言，請確定密碼沒有洩漏給非經授權的人。8.錄音訊息時，宜注意旁人是否會聽到訊息。9.如果用手机與案主通話，察覺對話可能會被非經授權的人竊聽。10.如果使用傳呼機，在收訊息時要格外小心。在傳送訊息給案主時，注意案主的隱私。

使用傳真機傳送保密性資料(Cottone & Tarvydas, 1998)與電子郵件溝通亦可

能危及案主隱私。因此，爲了保密性資料，社工師有責任要確定資料傳輸的地點是一個安全的環境。在傳送保密資料前，應先以電話確認收取資料的人在傳送地點，以安全及謹慎態度收取資料。

此外，網路中傳遞的訊息，有可能中途被攔截，因此工作者應告知當事人溝通保密的方法，以協助確保溝通內容不會外洩，可以採取數位化簽名認證或用通關密語的方法，讓會員獨享可以進入網站等方式（Sussman，2000）。

（三）資料庫濫用的保密議題

網路資訊公開且不受時空限制，雖是便利但也可能危及個人隱私，違反保護隱私倫理。許多的福利機構由於工作需要，開始建構個案管理資料庫，但若不小心使用，可能產生資料庫濫用的問題，例如個人資料未經案主同意，而作非專業用途，或是不同管理機構資料合併後隱私被暴露的可能。

機構之資料庫，不僅要預防外部駭客入侵，亦要慎防內部網路洩密。利用網路傳輸個案資料，或使同僚經由內部網路，探詢與職務無關的個案資料，都是可能違反的倫理問題。另外，機構公關部門的社工人員如何在募款、媒體壓力與保護案主隱私之間的倫理兩難中取得平衡，就須依靠智慧以及謹守專業倫理規範。

（四）電子紀錄保存期限與管理

社工員在提供服務的過程中，應有充分、確實與合乎時效性的紀錄，以協助服務的提供，並確保未來亦能持續地爲案主提供服務。紀錄的文件處理亦盡可能與適當地保護案主的個人隱私；故應只包括與提供服務直接相關的訊息（NASW，1996）。此外，專業守則也要求社會工作者

必須妥善保管紀錄，以確保未來需要（Gelman, Pollack & Weiner，1999）。

相對於書面文件，電子資料保存容易，但電子資料會因資訊科技的演變，而導致新、舊系統間無法相容，先前低階資料無法判讀。以機構個案管理資料庫爲例，在規劃系統時，宜先進行資料庫需求調查，預估服務量與年限，並因應軟硬體의更新和改變。我國《社會工作師法》第17條之規定「社會工作師執行業務時，撰製社會工作紀錄，其紀錄應至少保存十年」。在這十年中，作業系統或資料庫軟體可能有多次改版，新舊資料格式若不能相容，將是潛在問題。

（五）案主自決

透過網站提供服務資訊或個案管理，機構將申請人個人資料轉介給相關社福機構，轉介機構社工再提供服務，但個案是否同意或表達其接受該機構服務就非常重要。案主擁有的選擇權利，並獲得充足的資訊以決定是否接受任一機構的服務，或是案主改變主意，經表明拒絕接受服務後，可要求刪除個人資料（高永興，2002），這些均需案主的同意與決定，但在追求時間效率與知後同意的兩難困境下，自決的尊重將更顯重要。

（六）避免傷害

案主在資訊化的轉變下可能造成的傷害包括：違反保密的規定、心理上的傷害等。專業濫用網路預防協會（The Prevention of Professional Abuse Network）估計，在英國已經有超過3萬5千人遭受到網路諮詢的傷害（Robson, & Pobson, 2000）。爲避免案主受到傷害，應對提供服務者加以篩選，以避免案主受到傷害（林曉芳，2001）。此外，爲了降低對案主的非意圖的

傷害或不當行為，網路服務者更應接受督導。

(七)轉介服務

在轉介服務上，透過傳統的資源手冊，雖可收集相關的服務訊息，但藉助於網路大量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（高永興，2002）。目前國內已經有許多的福利資源整合網站，如喜瑪拉雅基金會的「公益資訊網」，社會工作者若能善用網路，有效掌握完整的服務資源，其服務效能必能提昇。

在當社會工作者要將案主轉介給其他專業人員時，應採取適當步驟以促進並依序地完成轉介的責任（NASW，1996）。因此，即便使用電子資訊進行轉介程序，亦應如親自交付個案一般的品質，應於電子文書傳達後進行雙重確認，以確認案主獲得有效服務，不至於依賴電子工具後，而使服務大打折扣。

(八)工作者的能力

社會工作者在資訊化趨勢下，應具備社工資訊之技能。所謂資訊技能（information literacy），並非是軟體設計專業技巧，依據陳宇嘉（1996）的定義為：

- 1.擁有資訊科學之資訊概念及方法者。
- 2.具有對資訊化工具瞭解及判斷能力，購買適當工具者。
- 3.具有操作某些資訊化工作者。
- 4.瞭解機構需求，能與系統工程師合作討論並規劃資訊系統者。

因此，社工員應有相關訓練，培養資訊技能，進而改善服務品質。

關於社工提供資訊化服務的能力掌控部分，美國社會工作者倫理守則規定「社會工作者必須僅在其所受教育、訓練、執照、證書、所受的諮詢或受督導的經驗、

及其他相關專業經驗的範疇內提供服務和展現自己」（NASW，1996）。準此，當社會工作者在新的領域提供服務、使用新的介入技術或取向，應在相當的研習、訓練、諮詢或接受具備該介入技術或取向的專家督導下才可運用。在一般認知標準尚未存在的新興實務領域中，社會工作者應謹慎的判斷，並採取必要之步驟，包括適當的教育、研究、訓練、諮詢和督導，以確認其工作能力並保護案主免受傷害。

(九)服務的公平性

社工資訊化後對案主是達到社會促進，抑或產生另一種社會排除？高度資訊化意味著個體可能因其擁有資訊資源的能力不同，而造成資訊上的貧富不均，產生所謂的「數位落差」（digit divide），致使弱勢者陷入於困境中（高永興，2002；Bloom，1998；Sampson, Kolodinsky & Greeno，1997）。例如如果案主不識字或對機構所使用的基本語言難以瞭解；或其無法使用電子服務，但機構的服務卻只能在電子資訊登錄後，才可提供服務。此時社會工作者應採取行動以確保案主能理解這些訊息，包括提供案主詳細的口頭說明，或安排合格的翻譯人員，以促進案主「公平、不受歧視，及擁有同樣的機會」。雖然，電腦或網路較以往普及，但仍有民眾無法負擔，倘若透過資訊服務只是限制資源原本就缺乏的案主，使其無法接受公平服務的機會，是違反平等原則。因此，提供多樣型態的選擇機會是該思考的方向。

另外，社會工作者應具備對案主文化背景的知識基礎，並在提供服務時，能展現對案主文化的敏感度，也要能分辨不同人群和文化族群間的差異（Reamer，1999），覺察這些背景上的差異，做出適當

介入策略，是重要的社工服務基本原則之一。由於網際網路的國際化與臺灣移民社會的趨勢，未來接受網路服務的案主可能來自不同背景或國家。因此，社工員未來進行網路服務時，必須要培養並具備多元文化的能力，避免做出排除與歧視的社工服務。

(十)研究倫理

近年來，許多研究者在資料收集過程究依賴網路上大量的學術論文與研究報告。但由於資訊取得容易，加上電子檔案容易被竄改和複製，使用時應更加謹慎求證其正確性。社工研究者應重視研究倫理，遵守有關著作權的規範，並取得正式授權（高永興，2002）。準此，社會工作者應誠實的承認他人的作品及貢獻，這是作為專業人員的倫理責任之一（Reamer，1999）。

四、結 語

社會工作資訊化看似將案主體系、工作者體系、資源體系、組織體系與社會體系緊密且快速的連結在一起，運用這些資訊媒介作為一種輔助工具，確實有助於工作效率的提昇。唯從業人員在操弄這些工具時，必須時時反思社工的基本價值以及面臨的專業倫理議題為何，才不致使工具反而成了服務的最大阻礙因素。有鑑於此，本文提出以下建議：

(一)建構不當實務的風險管理工具

由於資訊使用的頻繁與快速，社會工作者在面對大量電子資料與服務紀錄往往不小心就會發生不當實務（malpractice），例如：社會工作者未善盡保護案主電子或其他敏感性資料；沒有採取適當步驟確保案主的紀錄存放在安全的

場所，並確保其他未被授權的人無法接觸到這些電子紀錄；或是社會工作者對於運用電腦、電子郵件、傳真機、電話、電話答錄機；以及其他電子或電腦科技所傳送的機密資料時，忽略注意其安全性；或在傳送和刪除案主電子紀錄時，未保護案主的隱私權，違反國家法令規章和社會工作師法的規範。

因此，各服務機構為防範於未然，宜建構「倫理風險管理工具」（ethical risk tool）。如此可以提醒同仁在提供服務時，隨時檢視自己倫理的風險，並要求自己的服務既符合資訊效能，又能符合相關倫理規範。

(二)訂定社工網路服務的倫理規範標準

其次，倘若未來網路真變成提供社工服務的管道之一，有鑒於在社工專業的文獻與社群討論還是落後於其他專業（Corey et. al，2003），藉此卓參國外的實務發展經驗，例如全美合格諮商師協會（National Board for Certified Counselor）中的網路諮商委員會（Web-Counseling Committee）所制定的網路諮商倫理守則（Bloom，1998），可以提供社工界許多概念的卓參：

- 1.在執行網路服務時，應檢視相關的法律規定和倫理守則，以避免違反相關規定。
- 2.應遵守專業服務所有相關的倫理規範。
- 3.應告知案主溝通保密的方法，以協助確保工作者與案主間的溝通內容不會洩漏。
- 4.如果晤談是在被督導的情況下，應告知案主督導資格及如何保存資料。
- 5.告知當事人在專業服務關係中，有產生強烈情緒的可能性。

6.在與其他轉介資源分享案主的資料時，應遵守相關的資訊透露程序。

7.告知案主有關一次會談之資料會被如何保存，將保存多久。

8.案主在網頁中準備時，應保持適當的禮貌。

9.應提供所有適切的合格團體和執照委員會的網站。

10.對希望保存會談紀錄的案主，應教導他們保密的方法。

11.如果是用來從事研究，應該遵守相關的倫理守則。

12.應告知案主現實和電腦服務保密的限制。

13.如果服務的對象是未成年人時，應取得其父母或監護人的書面同意，並確認同意者的身分。

14.對冒名的案主和工作人員應採取措施，如使用暗語、數字或圖形等，以避免冒名頂替的狀況。

15.應告知案主有哪些人可能會接觸到工作人員的電腦和紀錄。

16.工作人員應了解當地所提供的專業服務範圍。

17.應提供案主至少一個替代社工員的網址或社區服務機構的電話。

18.應提醒案主討論當工作人員不在線上時，如何取得連絡的程序。

19.應提醒案主何種問題是不適合使用網路服務，如性虐待、暴力關係、自殺、飲食疾患和扭曲事實的心理疾患等。

20.發展一種適當的評估方式，或適合案主使用的初步晤談程序。

21.對案主解釋網路技術上造成失誤的可能性，並教導案主如何處理，如電子郵件資料在電腦中遺失時該如何處理。

22.應對案主解釋，如何因應網路訊息造成的誤解。

23.應對案主解釋，如何處理時間延誤及被退回的電子郵件資料。

(三)社工教育中增加資訊知能與倫理課程

若未來透過網路提供服務是種趨勢，社工員除了應具備專業能力之外，更應具備使用網路的素養和訓練。因此，社工員必須不斷檢視自己的資訊知能，並做出符合其能力範圍的服務，建議未來宜將資訊教育應用列入養成訓練之中。

資訊化對於社工界確實是當代的新典範，唯在此典範之下，我們更應思維的是對於社工專業的信念價值如何產生衝擊。換句話說，社工人員不單要知道介入技巧是可行的，也就是技術上怎麼做（technical-know-how），更需要努力回應怎樣介入才是具有倫理的正當性，也就是倫理上怎麼做（ethical-know-how）的思考。這問題的回答，需要自我反思，極富道德實踐取向，此乃社會工作與其他科學技術專業的最大歧異，這恐怕是社會工作者除了面對資訊化的技術層面之外，更須審慎處理的倫理議題。

（本文作者現為實踐大學社工系助理教授）

參考文獻

- 王宏德（1996）談網路資訊倫理，臺北市立圖書館館訊，14（1），86～94。
包承恩、王永慈譯（2000）社會工作價值與倫理，臺灣：洪葉。

- 林曉芳（2001）網路輔導與網路諮商，空大學訊，245，101～106。
- 高永興（1996）社會福利機構服務資訊管理系統之發展，社會福利，124，42～49。臺灣省社會處。
- 高永興（2002）網路與社會工作倫理，收錄於王永慈等編《社會工作倫理應用與省思》，291～312。
- 張宏哲、張信熙（2002）家庭社會工作實務倫理議題：老人保護，收錄於徐震、李明政主編，社會工作倫理，273～291，臺北：五南。
- 張進上、郭志通（2003）科技時代的新挑戰—網路諮商與其倫理思維，諮商與輔導，208，26～32。
- 陳宇嘉（1996）臺灣地區社會工作資訊化的過去發展與未來走向，社會福利，122，11～16，臺灣省社會處。
- Bloom, W. (1998) The ethical practice of Web-Counseling. *British Journal of Guidance & Counseling*, 26 (1), 53-59.
- Corey, G., Corey, .S. and Callanan, P. (2003) *Issues & ethics in helping professions*. USA: Brook/Cole.
- Cottone, R. & Tarvydas, M. (1998) *Ethical and professional issues in counseling*. Upper Saddle River, NJ: Merrill/ Prentice – Hall Inc.
- Gelman, S., Pollack, D., and Weiner, A. (1999) Confidentiality of social work records in the computer age. *Social Work*. V.44, No.3. NASW Press.
- National Association of Social Worker (1996) *Social work ethical code*. USA: Washington。
- Reamer, G. (1999) *Social work ethic and values*. New York: Columbia University Press.
- Remley, P. & Herlihy, B (2001) *Ethical, legal and professional issues in counseling*. Upper Saddle River, NJ: Merrill/ Prentice – Hall Inc.
- Robson, D. & Pobson, M. (2000) Ethical issues in internet counseling. *Counseling Psychology Quarterly*, 13 (3) 249-257.
- Sampson, P., Kolodinsky, W. & Greeno, P. (1997) Counseling on the information highway: Future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling and Development*, 75,203-212.
- Sussman, J. (2002) *Counseling Online*. Available : <http://www.counseling.org/ctonline/sr598/sussman.htm>