



社會工作電腦化的效益

· 鯨 夢 胡 ·

前 言

「社會工作電腦化」(Computerization of Social Work) 在國內恐怕還是個新鮮的名詞，然而，在國外（尤其是美國）早已行之有年，而且，有愈益普及的趨勢。本文將從六個向度，分析社會工作電腦化的效益，期能加強我國社會工作界對實施「電腦化」的認知與重視。

一、資料處理系統化

在社會工作實務機構中，我們很難找出一項工作，是與資料無關的，有些工作會產生資料，如接案 (Intake) 和紀錄 (Records) 等；有些工作，則需運用資料，如轉介 (Referral) · 轉案 (Transfer) · 督導 (Supervision) · 研究 (Research) · 行政 (Administration) 與諮詢 (Consultation) 等。既然有了資料，而這些資料又必須時常加以運用，是以如何將資料做有系統地處理，以提供服務之所需，已成爲社會工作機構管理上的一項重要課題。

經驗告訴我們，任何資料的本身都是錯綜複雜，紛亂無章的，除非加以有效地整理，歸類和汰換，將有價值的予以儲存，無價值的予以揚棄，否則，吾人將永遠無法獲得系統而實用的資料。因此，資料處理的系統化，不僅關係著資料的實用性、完整性和有效性，更關係著社會工作服務的品質和價值。

從社會工作發展的趨勢中，我們可以看出社會工作機構使用資料的動向，這個動向，就是『系統資料』(Organized Data，或可稱爲『有組織的資料』)

使用的增加，而電腦在系統資料處理的過程中，所扮演的角色已經愈來愈重要。所謂『系統資料』依照瑞德(Reid, 1974)的解釋，「不僅是指社會工作方案研究所產生的資料，更是指在社會工作方案或個案處理的運作過程中，所產生的有系統的資訊集合(Systematic Aggregations of Information)」①。

瑞德在「系統資料使用的發展」(Developments in the Use of Organized Data)一文中曾經指出，在未來數年中，社會工作的發展趨勢是：一、資訊與解釋系統(Information and Accountability Systems)的出現；二、實地實驗(Field Experiments)的進步；三、實務經驗模型(Empirical Model of Practice)的興起；四、與方案有關的資料蒐集和分析方法(Methods of Collection and Analysis of Program-related Data)的進步。他特別強調，這四種趨勢，每一種都和系統資料的運用有關，同時他預測，社會工作人員將愈來愈需要運用系統的資料，以描述(Describe)、檢定(Test)和改進(Improve)他們的方案；而電腦則是產生系統資料最重要的工具②。由此可見，社會工作機構如果想發展和運用系統的資料，電腦所產生的效益是絕對不容忽視的。

如果社會工作機構使用電腦來處理資料，則資料至少可以有下列五種型態的系統處理方式：

- 一、案主或病人取向(Client or Patient-oriented)的資料型態：將所有有關案主或病人及其家屬的資料，輸入電腦處理、分析，然後加以儲存。
- 二、方案或計畫取向(Program or Planning-oriented)的資料型態：將方案或計畫的內容，及所有相關的資料(如成本、預期效益、人力等)輸入電腦處理、儲存，然後將方案或計畫執行中及執行後的所有資料再予輸入，以便做整體的評估分析。
- 三、督導或人事取向(Supervision or Personnel-oriented)的資料型態：將機構所有成員的資料，包括個人基本資料及工作績效等資料，全部輸入電腦處理分析，機構主管或督導(Supervisor)可以透過這些系統資料，進行客觀的成員督導或人事評鑑等工作。
- 四、服務或管理取向(Service or Management-oriented)的資料型態：

將所有社會福利資源輸入電腦，加以儲存並管理，則機構可以提供迅速而準確的整合服務。

五、評估或研究取向(Evaluation or Research-oriented)的資料型態：以某項專案評估或問題研究為中心，將所有相關或蒐集的資料輸入電腦，評估者或研究者即可據以進行評估或研究的分析工作。

總之，無論是社會工作的經驗研究(Empirical Study)，或是臨床實務的治療服務，均需處理大量的原始資料(Raw Data)或個案資料，以往這些資料的處理，必須依靠大量的人力，耗費鉅額的經費，既費時，又費事，統計歸類所得之資料，尚未必正確可用。如今，藉助電腦快速、正確、經濟的系統功能運作，使得研究資料可做多向度(Dimensions)、多變項(Variables)的交叉分析；為案主提供服務的社會資源(Social Resources)，亦可做系統化的運用；多元化的社區資料，更可做區域性，甚至全國性的統整處理，使得供給與需求，能夠獲得均衡。諸如此類社會工作電腦化資料處理之效益，不勝枚舉，若能具體推廣實施，必能廣收宏效。

二、資源運用整合化

從國外的發展經驗來看，社會工作服務的趨於整合，是社會工作機構必須使用電腦的主因，而所謂服務的整合，本文主要係指資源運用的整合(Integration of Resources Applications)而言③。

在社會工作實務的領域中，無論直接服務，或是間接服務，為案主提供的服務，除了專業知識和技術的運用(如晤談、訪視等)以外，有許多需要的滿足，必須仰賴資源的提供。社會工作機構所需運用的資源，有些是機構本身所能提供的，有些則必須依靠外界的提供，而從實際狀況中可以發現，往往有些機構必須仰賴外界提供的資源，比其本身所能提供的資源還要多，例如本研究所選擇的台北市各個社會福利服務中心、社會及殘障福利諮詢中心、國民就業輔導站等機構即是。

以社會福利服務中心來說，機構爲了提供社會救助服務，必須協助案主申請及運用各項救助措施，如急難救助、免費施醫、助學金及臨時工等，有時尚須發掘並結合各種社會資源，以協助遭遇困難之低收入民衆渡過難關；而在社會福利服務方面，機構必須經常辦理就業、升學、家庭及社區等之輔導服務，這些服務工作，往往必須運用一些人力、物力、財力和就業資源，以提供實際的服務。無論是社會救助資源也好，社會福利服務資源也好，大部分必須取自於其它機構或團體，或將案主轉介至提供資源的機構。至於社會及殘障福利諮詢中心，以及國民就業輔導站，則更是需要運用各種社會福利及就業資源，方能提供便捷而完善的服務。

因此，我們不難發現，這些機構所共同面臨的一個需要，就是如何將各種資源，加以整合運用的問題。在以往，機構完全須以人工的方式，經由多方的協調、聯繫，方能取得所需的資源，這種協調、聯繫的過程，往往會消耗工作人員大量的時間和精力；而且，機構常常是根據「本身」的需要，「各自」發掘和運用資源，如此一來，不僅機構間（如中心與中心之間、輔導站與輔導站之間）有許多努力會重複，同時，各自所獲得的資源必定是極有限的。在這種情況下，如何應用一種「互通有無」的方式，將所有的社會資源，集中加以儲存，共同加以運用，將是一種相當值得考慮的方式。根據國外的經驗，最迅速有效的方式，就是運用電腦，將所有社會資源加以整合運用。

由於電腦具有龐大記憶的功能，以及資料處理系統化的效益，因此，我們可以運用電腦，將所有社會及就業資源輸入電腦，加以分類處理，（如分成人力、財力、物力、機構及就業資源五大類），集中儲存，然後透過電腦連線作業的方式，使各個社會福利服務中心和就業輔導站（醫院社會服務部門亦同，可以建立全院各部門的連線作業），隨時可以查詢並運用各種所需的資源。

所以，社會工作電腦化的最大效益之一，將是協助機構的工作人員，減少「各自」運用「其它」途徑發掘資源，所造成的時間損失、精神消耗和工作挫折，進而以最快速、最準確的方式，運用各種整合的資源，提供案主最便捷、最周延的服務。屆時，工作人員只要坐在一台電腦終端機(Terminal)的前面，根據案主所申請的問題或需要，查詢電腦資源檔，立刻就可以告訴他，除了

本機構以外，在其它那些地方，他還可以獲得更進一步的服務。

個人認爲，運用電腦建立社會資源網，以提供案主整合的服務，對社會工作機構如社會福利服務中心、諮詢中心、國民就業輔導站來說，不僅是絕對需要，而且是絕對可行的。至於如何實施，何時實施，就得靠有關當局對社會工作電腦化的重視和支持程度，以及各種主、客觀條件而定了。

二、例行工作合理化

隨著社會的變遷，人口的成長，社會工作機構所服務的對象，在數量方面，有增加的趨勢；在問題方面，有複雜的趨勢；在需求方面，有多元的趨勢。因此，社會工作服務的質與量，自須順應這些趨勢，做適當的調整與擴充。在這樣一個順應變遷而發展的過程當中，社會工作實務所共同面臨的一個問題，就是例行工作(Routine Works)的增加。

以社會福利服務和醫療社會服務這兩類機構來說，經常性的服務工作，包括了：(一)個案(家庭或病房)訪視；(二)個案會談；(三)個案轉介；(四)個案紀錄；(五)工作研討會(含個案討論)；(六)數字(報表)統計工作；(七)資源發掘與運用工作；(八)團體治療、輔導或文康活動；(九)各種協調聯繫工作；(十)一般行政工作；(十一)社區發展配合推行工作；(十二)專業(案)與行政督導工作；(十三)研究或評估工作；以及(十四)其它臨時交辦工作等等。其中例行性的工作，如個案訪談轉介與紀錄、報表統計工作、資源發掘與運用工作、各種協調聯繫工作、一般行政工作與督導工作等，幾乎佔據了社會工作人員絕大部分的時間。

四、評估研究科學化

在社會工作服務的過程中，機構的決策者、主管或工作人員，以及外部的學者專家，有時需要對所實施的方案或計畫做「評估」(Evaluation)，有時又需要對某類特定的對象，或特殊的問題做「研究」(Research)，經由「評估」

，他們可以預估 (Assess) 方案的效果 (Effectiveness)；檢驗 (Test) 方案的品質 (Quality)；改進 (Improve) 方案的內容 (Contents)，而經由「研究」，他們可以深入了解問題的成因與癥結，並謀求解決之道。因此，「評估」與「研究」在社會工作的實施中，其重要性正與日俱增。

在這兩者日漸受到重視的同時，電腦科技亦在蓬勃發展，急劇成長之中，電腦卓越的統計分析功能，於是逐漸被應用到社會工作的評估與研究中，成為研究分析過程當中，不可或缺的一項重要工具。電腦被應用在社會工作評估與研究中，其效益固多，但最大者，應屬昇昇了評估與研究的「科學層次」。本節即分二部分，說明社會工作電腦化的效益。

(一) 方案評估科學化

社會福利方案或計畫 (Social Welfare Program or Planning)，是社會工作實施 (Social Work Practice) 的重要依據。也就是說，社會工作的實地工作者，往往必須根據某項方案或計畫的內容來提供服務，而方案或計畫的內容，通常包括了目標、範圍、對象、實施過程，或步驟、人力、設備、經費以及預期效益等項目。嚴格來說，任何一項方案或計畫實施之前，執行之中及完成之後，都需要運用科學的方法和技術加以評估。

「評估」一詞，亦稱「評鑑」或「考評」；不過在一般用法上，「評估」是用在一項方案或計畫執行之前，「考評」係用在進行過程之中，至於「評鑑」則用在方案或計畫完成之後。就一般的涵義而言，評估的意義有二④：(一)發現方案或計畫價值多少 (to Find How Much It Is)；(二)決定方案或計畫所值多少 (to Decide How Much It Is)。所以，「評估」乃是在於決定一項策略、方案或計畫，估計其所需要的成本，以及其所能產生的價值，以便提供決策者決定該項策略、方案或計畫：(一)是否值得採用？(二)如果採用，它成功的可能性有多少？(三)它能達到何種程度的成功？⑤

社會福利方案或計畫的評估，依時間因素而分，可分為下列三種，而電腦在這三種模式中的應用，均能發揮極大的功能和效益⑥：

① 方案或計畫執行之前的評估模式：此種模式，又稱為「投入評估」

(Input Evaluation)，其重點在於一項福利方案尚在計畫階段，或未執行之前，檢視其是否值得採行，以及執行的方向與項目要點應為何。在這個模式中，電腦可以協助決策者確定可用的資源，並做成本效益分析 (Cost-Benefit Analysis)，經過電腦精密的分析之後，找出效益最高的方案，供決策者參考，方案釐訂之後，電腦還可以協助決策者選擇，設計或修改各種執行的程序，並提供達成目標的方法。因此，這種「投入評估」也常稱為「計畫性評估」(Planning Evaluation)。電腦在這種模式應用中，所產生的最大效益，將不只是「避免資源的浪費或誤用」而已，而是「避免錯誤決策造成重大影響，並提供方案執行的正確方向和有效方法。」

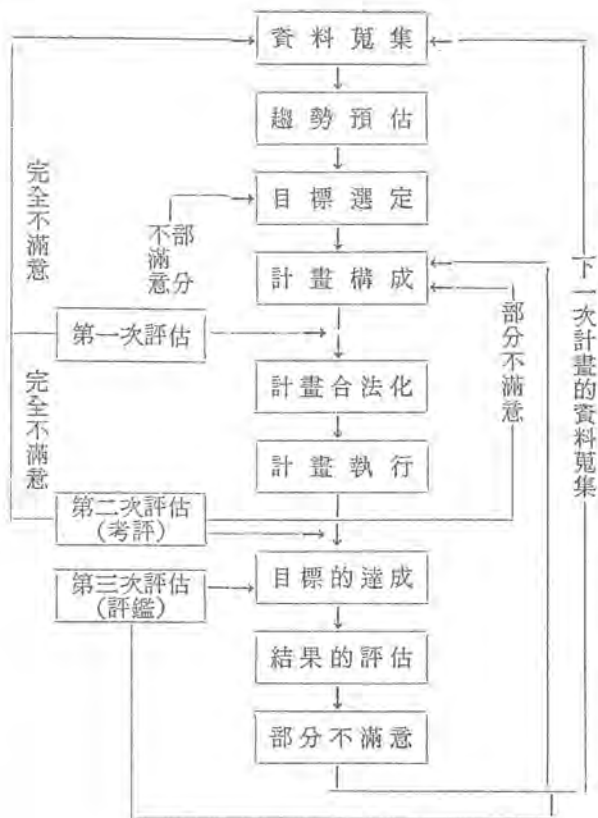
② 方案執行中的評估 (考評) 模式：此種模式，又稱為「形成評估」(Formative Evaluation)。此種評估的對象，係以正在進行中的社會福利方案或活動為主。在此種模式中，電腦可以協助評估者考評(1)方案執行方向有無偏差；(2)執行進度是否落後；(3)經費預算是否超出或誤用；(4)已經獲致那些初步成果，或是(5)執行中有那些困難等等。電腦在這種模式中，所產生的最大效益，乃是協助評估者或執行者了解方案執行的情形，做為繼續實施的參考。

③ 方案執行之後的評估 (評鑑) 模式：此種模式，又稱為「產生評估」(Output Evaluation)。此種評估乃著眼於福利方案結束後所得結果之評量，其重點在分析該方案的影響 (Impact) 及效率 (Efficiency) 的高低。電腦在此一模式中，所產生的最大效益，乃是協助評估者分析福利方案的成果，將該方案的實際結果與預期結果作一比較，以通盤了解其成敗得失，做為修訂或改進之依據。

關於以上三種評估模式的進行過程，可以下圖表示之：

總而言之，今天無論是「內部的評估」(Inside Evaluation) 或「外來的評估」(Outside Evaluation)，評估者只要根據方案的內容，設定評估的指標 (Indicators of Evaluation) 然後將所需的資料輸入電腦 (或憑藉原儲存之資料)，即可獲得更科學、更精確的評估結果，做為方案執行前、中、後的重要依據。所以我們說，方案評估的科學化，是社會工作電腦化的另一大效益。

圖一·方案評估的三種模式（採自詹火生·1980: 11）



(二)問題研究科學化：

隨著社會的變遷，經濟結構的轉型，以及人口的成長，使得社會問題有日漸多元化、複雜化的趨勢。社會工作服務的對象是「人」，而社會問題基本上是由「人」所造成的，影響的客體亦是「人」。所以，社會工作必須面對和解決的問題也是日趨多元而複雜。

要想了解問題，就需要「研究」，要想解決問題，就更需要「研究」，社會工作需要了解和解決的問題既然愈來愈多，社會工作研究（Social Work Research）也就愈來愈形重要。社會工作機構研究的能力愈強，解決問題的可能性就愈大。所以，一個機構研究能力的強弱，與問題解決的程度有相當密切的關係。

一般來說，社會工作研究者（Social Work Researcher）的來源，可分為

二種：一為「外來的研究者」（Outside Researcher），包括各學術機構的學者專家，以及政府機關的研考部門（如研究發展考核委員會）等；另一為「內部的研究者」（Inside Researcher），主要係指機構本身的工作者對各種主題的研究而言。無論是「外來的研究」也好，「內部的研究」也好，電腦在研究的過程中，都將扮演極其重要的角色，發揮極大的功能和效益。

① 社會工作機構外來的研究方面：

這一類的研究，屬於典型的社會工作研究，多半由學者專家來進行。在這一類的研究當中，電腦主要係用做資料統計分析的一種工具，而且已經成爲一種不可或缺的工具。電腦程式如「社會科學統計程式」（Statistical Package for the Social Science, 簡稱 SPSS）對社會工作研究所產生的貢獻和效益，不僅大大地增加了研究結果的實用性，更充分地增強了研究過程的科學性。

② 社會工作機構內部的研究方面：

這一類的研究，多半由機構成員或上級來進行。內部的研究者可以針對某類特定的對象（如社區中的退休老人、醫院中的精神病患、大專程度的求職者等），或某類特殊問題（如退休老人的心理適應問題、精神病患的人際問題、大專求職者的就業意願等）加以研究。這些對象，大部分都是機構平日所服務的案主；而這些主題，大多也是與案主有關的一些問題。實施電腦化的機構，平日已經有系統地儲存了大量資料，研究者只要根據設定的研究目的和範圍，即可方便地運用既有的資料，做深入的科學分析。研究的結果或發現，即可做爲改進案主服務與解決案主問題的重要依據。

綜觀上述，無論是社會工作的評估也好，研究也好，電腦無疑均是一項極爲重要的研究工具，電腦已使社會工作的評估與研究走向了科學化的途徑，並且爲其帶來了極大的效益。因此，我們再次呼籲國內的社會工作機構，儘早實施電腦化，以加強機構的評估與研究的功能。

五、督導過程有效化

有關「督導」（Supervision）一詞，學者們曾經下過各種定義，爰引用數種具有代表性的定義，做爲說明：

柏恩斯 (Burns, 1965) 認為：「督導是社會工作專業的傳統方法，透過這種方法把社會工作知識和技術，從訓練有素的工作者傳授給新進工作者（或學生）」⑦。

美國家庭服務協會 (Family Service Association of America, 簡稱 FSAA, 1963) 的定義是：「督導是專業訓練的一種方法，它是由機構內資深的專業工作者（督導者），對機構內的新進工作者（或學生），透過定期和持續的督導程序，傳授專業服務的方法和技術，以增進工作人員的專業技巧，並確保對案主提供專業服務的素質。」⑧

廖榮利則認為（廖榮利，一九八三）：「督導是社會工作專業化的一種輔助方法或程序，透過這種方法或程序，工作人員能有效地執行機構的行政職責，能正確而適當地運用理論與知識於專業服務中，以促進專業的發展和成熟。」⑨

由此可知，社會工作督導的功能，在於透過督促、指導、訓練和討論，使新進者、資淺者或其它工作人員，能夠獲得更多的專業知識和技術，進而執行機構的政策，領導機構的變遷，提昇服務的品質。因此，督導過程是否有效，對社會工作專業的影響是既深且遠的。

根據國外發展的經驗，在督導實施的過程中，電腦是一種很有效的輔助工具，這可以從兩方面來說明：（一）在教育訓練方面：機構的督導者，可以透過電腦儲存的系統資料，有計畫、有步驟地將機構中的實務工作，一一傳授給新進者，如此一來，新進者不僅能學會電腦應用的知識和技術，更能於最短时间内，經由電腦的資訊，熟知機構工作的全貌狀況。同時，由於這種教育訓練方式，係透過電腦化的程序來實施，所以，訓練的效果比較一致，督導的品質也比較能維持在一個固定的水準之上，不致因督導者之忙碌、疏忽或偏見等個人因素，而形成差異性 (Differential) 的督導效果。（二）在督導考核方面：督導者可以將所有工作人員的基本資料、工作負荷量、勤惰表現等資料，輸入電腦，加以分析，以了解每一工作人員的個別情形，然後配合督導者平日對工作人員的觀察和接觸，這種綜合性的督導考核，效果自然較為客觀而合理。

此地必須說明的一點是，電腦不能完全取代或承擔所有督導的工作，基本上，它只是一種輔助性的科學工具而已。我們所強調的，是它在督導過程中，

能協助督導者做某些指導訓練和客觀分析的工作，這些工作，將使得督導的過程更科學，更有效。所以，今後國內在推行社會工作電腦化時，機構的主管或督導者，不妨將「督導過程電腦化」視為一項重點，屆時，必能廣收宏效。

六、決策支援多元化

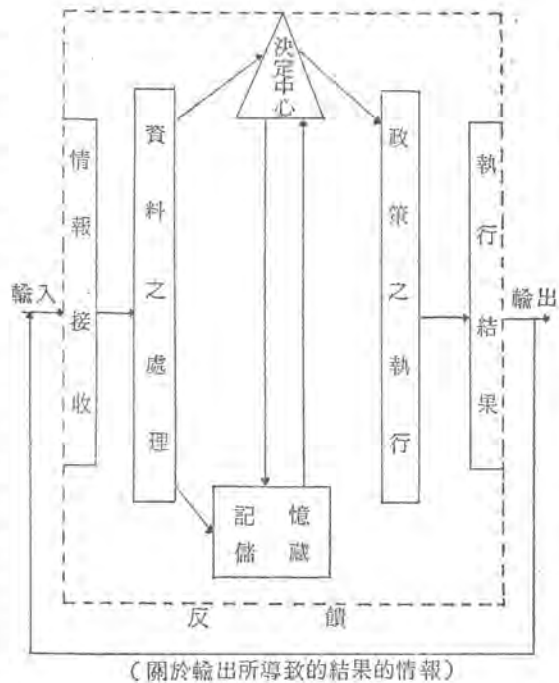
現代國家之決策過程為一合理 (Rational) 而開放 (Open) 之程序。唯其合理，所以講求在各項替選方案 (Alternatives) 之間，依據客觀的標準比較其優劣；唯其開放，所以重視決策資訊之來源，及決策所產生之影響，以供制訂及修正決策之參考。而無論是客觀的評估標準，或是對決策支援及回饋之重視，莫不需要依賴資訊，因此，資訊在現代國家之行政決策中扮演了相當重要的角色。

無論是科層體制 (Bureaucracy) 中的社會工作機構，或獨立運作的社會工作機構，基本上，我們均可以將之視為政治體系 (Political Systems) 的一部分，因為，任何一個社會工作機構，都包含有決策的階層和行政執行的階層。在說明電腦如何做為多元化決策支援的工具之前，我們首先需要了解政治體系中的決策程序。

美國學者杜意奇 (Karl W. Deutsch) 曾將操縱學 (Cybernetics) 運用到政治體系的分析上，以現代科學的通訊理論 (Communication Theory, 或譯為溝通理論) 來解釋決策程序⑩。（請參閱圖二）。

我們可以將圖二，虛線範圍內視為政治體系，畫成虛線的意思表示這個政治體系不是封閉的，而是隨時不斷受環境影響的。政治體系要接受輸入，必須先有一情報接收系統，以接受各種決策資訊的來源。支援決策之資訊來源，包括了（一）基層單位；（二）大眾傳播媒體或輿論界；（三）學者專家的研究報告或建言；（四）民意的反應等，有時尚包括上級指示及國外資料在內。由於支援決策之資訊來源是「多元的」，而非「單一的」，所以，我們稱之為多元化的決策支援。由此可見，決策的第一要件是要建立有效的情報搜集系統，因為它所搜集情報的數量、有效性和正確性，直接決定一個政治體系（或機構）所做的決策，將來是否能具體實行，是否符合國家、社會或服務對象的需要。

圖二·通訊理論表解(採自魏鋪,民71,9,頁六)



情報接收之後，並不馬上送到決策中心，須先經過資料處理的程序。資料處理的程序包括：(一)資料的歸納與簡化；(二)判斷資料的正確性。任何決策者可能根據初步資料做決定；同時，他在做決定時，不是根據最多的資料，而是根據最少的、最低需要的資料做決定。因為決策者都很繁忙，太多的資料送到他手上時，他反而無法利用，時常因此而延誤有時間性的事情。因此，資料必須經過歸納與簡化的處理，並根據輕重緩急加以排列，使決策者能在最短時間內，把握最重要資料來做決定。此外，則是對於資料的正確性要加以嚴格的判斷，以免造成錯誤的決策。

資料處理完畢後，除非是緊急資料，其他資料並不馬上進入決策中心，而是進入記憶儲藏中心。所謂記憶，嚴格說是所有在現在決策點以前所供給的資料。記憶分兩種：一是客觀的記憶，一是主觀的記憶。客觀的記憶是所有以前的資料都能加以運用的，包括決策者自己腦海中的和圖書館、資料室的；主觀

的記憶是前項所得的資料在決策者心目中產生的一種反應，這種反應是喜歡或不喜歡、應該或不應該的態度。記憶的儲藏，和了解自己以往態度的關係，是影響決策者是否能成功做決策的重要條件。

資料進入決策中心後，決策者就可以做一選擇，然後付諸執行，執行後便產生結果，這結果可以重新輸入體系中。圖二即是通訊理論解釋決策過程的簡單表解。

鑒於資訊對決策之重要性，以及電腦科技的進步，管理學者乃積極研究應用電腦來增進決策能力。如此一來，電腦對於多元化的決策支援體系 (Decision Support Systems, 簡稱 DSS)，也就愈來愈重要了。電腦化的決策支援體系，可分為下列三種型態的應用^③。

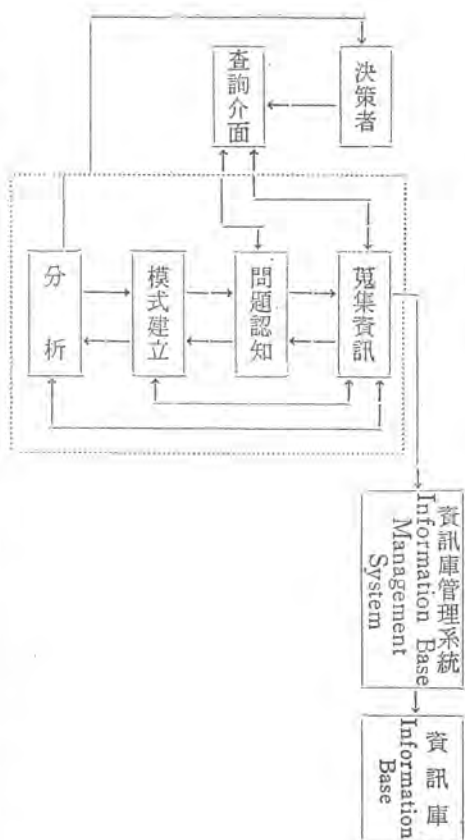
一、電子處理資料 (Electronic Data Processing, 簡稱 EDP)：在這方面的運用，其重點在於如何將儲存之原始資料經彙整、統計、排序、分類、摘要等程序轉換成報表，以供決策參考。

二、管理資訊系統 (Management Information System, 簡稱 MIS)：這方面運用主要是著重兩個觀念的執行：(一)系統觀念：運用系統分析之技巧將資料予以整合，以提供管理階層決策所需之資訊，例如人事資訊系統所提供之年齡分布表、考績、流動率等分析性資料；(二)模式觀念：透過投入之資料建立模式，以模擬並預測決策之可能結果，例如應用人事資訊系統之資料，預測各項加薪方案所產生之財務負擔。

三、決策支援系統 (Decision Support Systems)：將管理資訊系統之觀念與決策分析之過程結合，將決策過程予以結構化，以進一步提供決策者採執行動之建議。其基本觀念架構如圖三。

決策者可運用簡易之使用者語言，從查詢方面將指令輸入，決策支援系統即一方面到資訊庫 (Information Base) 尋找解決問題所需之模式、路線，一方面運用認知邏輯 (Adaptive Approach) 確認問題，並自動建立解決問題之模式，提供各項分析之結果。因此，原先由決策者指導資料之蒐集與模式之建立，皆可由電腦系統取代。如此決策者可很快正確地掌握狀況，以為下達決策之依據。

圖三、決策支援系統之架構（採自 R. H. Bonczek et. al., 1979, p.280. (2)）



由上可知，社會工作機構的主管或決策者，可以經由電腦化決策支援系統的設置，獲得多元化資訊的來源，在資料經過處理和分析之後，決策者就可據以做成準確的決定。由於社會工作服務的對象是社會全體，而往往所需動用的人員，經費數量又相當龐大，所以，決策的正確或適當與否，對於社會大眾的權益影響至鉅。職是之故，建立一套多元化的決策支援系統，對於一個尋求專業化的社會工作機構來說，應是一件刻不容緩的事情。

結 語

綜觀上述，社會工作電腦化的結果，至少能使社會工作機構獲致六項效益：(一)系統化的資料處理；(二)整合化的資源運用；(三)合理化的例行工作；(四)科學化的評估研究；(五)有效化的督導過程；(六)多元化的決策支援。這些效益，不僅

為當前社會工作實務之所需，更能提昇社會工作的專業層次，增強社會工作服務的品質，使社會工作機構更能順應社會的變遷和需求而發展。所以，我們再次呼籲社會工作界及政府有關當局，不僅應重視社會工作電腦化的功能和效益，更期望能彼此「趨勢」，在妥慎的規劃之下，早日實現。

註 釋

- ① William J. Reid, "Developments in the Use of Organized Data", *Social Work*, (September 1974), P. 585.
- ② Ibid.
- ③ 一般論及服務的整合時，通常包含服務機構，方法及資源的整合等數種涵義，本文主要探討電腦在資源整合方面的效益。
- ④ Francis C. Caro, "Approaches to Evaluative Research: A Review," in *Human Organization*, Vol. 28, No.2, 1969, pp.87-96.
- ⑤ 詹火生，「社會福利工作方案評估方法概論」，台北，著者自印，民六九，九，頁六至七。
- ⑥ 同註⑤，pp.97-99.
- ⑦ M. E. Burns, "Supervision in Social Work", *Encyclopedia of Social Work*, No. 15. New York: National Association of Social Workers, 1965.
- ⑧ 廖榮利，「社會工作學」，著者自印，臺北，三民書局總經銷，一九八三，頁二二二。
- ⑨ 同註⑧，頁二二三。
- ⑩ 魏鏞，「中文電腦與行政資訊——行政院研考會發展決策支援系統之過程與展望」，行政院研考會研考月刊，第六卷第九期，民七一，九，頁五。
- ⑪ 同註⑩，頁七。
- ⑫ 同註⑩，頁七至九。
- ⑬ R. H. Bonczek, C. W. Holsapple and A. W. Winston, "Computer-based Support of Organizational Decision-making," *Decision Sciences*, Vol. 10(1979), p.280. 修正。