

# 資料處理與社會工作管理

許劍涓 譯

(本文譯自 Leon H. Ginsberg, Data Processing and Social Work Management)

## 序言

十九世紀末期，由於電腦科技及自動化處理的蓬勃發展，已使得工商企業的組織及運作有所改變。幾年前，許多被視為不可能的商業功能，如今都已深入企業界大多數人的日常生活中。在機票訂位及數以萬計乘客的組合方面，以往使用人工紙上作業及指引簿，代理商或售票員均無法合理的辨識及應用，如今已可利用電腦銀幕立即且精確地達成。在食物儲存方面，使用電腦掃描器可以監視及管理每一項貨品，且經由現金紀錄帶識別每一項物品。而速食連鎖店的工作人員只要經過少許的訓練即可經由客人選定之食物圖片的代號來處理及計算訂食。機器可以計算價格、找零，甚至提醒售貨人員對顧客應保持禮貌親切。

由於電腦科技的進步，使美國工商企業有斬新及戲劇性的發展，同時電腦科技亦因應新的管理需要而持續地發展，二者共生性的發展反映在人口的成長上，成為二十世紀末期最重要的發展。

一般人總認為工商經濟的改變及成長是因電腦科技高智能的發展所致。其實在一般非營利的領域如健康照顧、教育及社會福利上也和工業一樣有所發展。

## 電腦在社會福利上的應用

電腦科技近十年來在社會福利方面已日趨重要，事實上，許多大型的公立社會福利機構已經和私人營利企業同時開始應用電腦。電腦和社會福利服務已形成自然的合夥關係，電腦可以有致的大量儲存資料且在瞬間取得資料，許多州政府的社會及人類服務部門已經使用電腦來保存大量的個案資料，最近許多社會工作的出版品也討論電腦在教學及實務工作上的各種不同用途。

美國、陸軍部門的研究人員最近研究指出，使用有效的科技將社會工作實務與電腦自然的結合，將給社會工作教育者及實務工作者帶來挑戰。他們指出社會工作人員使用電腦科技將更容易處理下列工作：

- 書寫報告及進展紀錄。
- 輸入及讀取數量化的檔案資料。
- 掌握個案的歷史發展，並作診斷分析。
- 建立地區性的資源網路。
- 與專業的發展保持連絡。
- 提供事實及資料，建立機構的會計處理程序。

電腦科技可以不同的方式在機構中運作，本章將敘述管理者如何根據指引決定何時應使用及如何使用自動化處理系統。

### (一) 經濟補助上的應用

由於電腦系統愈來愈精密，已可以用來處理各項補助性的服務，近十年來，有一些州政府已利用電腦來處理個案申請補助案，如食物補助、失依兒童家庭補助及醫療補助之申請等。這些補助計畫在聯邦政府及政府的政策支持下，傳統的作業方式相當複雜，機構的工作人員必須問申請人許多詳細的問題，再紀錄在申請表上。如今，工作人員只需問一些經由電腦設計過的必要問題後，將答案輸入電腦，即會自動紀錄，並比較不同補助計畫所需要的條件，而後決定是否合於補助及補助的額度。接著電腦也會打印出要郵寄的支票，食物憑單或寄出醫療補助證等。此外，電腦亦會提醒機構何時或如何再去查核個案的資格。假如個案已不符補助資格，會寄發信件通知他停止補助。電腦系統會說明為什麼個案會被註銷資格，並且會解釋個案的權利及顯現有關的程序。

有些州政府甚至爲了講西班牙語的申請者寄發的通知也是用西班牙文寫的。

美國衛生及人類服務部已經發展出一套「家庭補助管理資訊系統」(Family Assistance Management Information System "FAMIS")供各州使用。聯邦政府還提供額外的財力支持使用這套資訊系統的州政府。因爲他們認爲使用這套系統後，對於補助的人及支出可能會較傳統方式來得精確。

#### (二) 執行兒童支持法案

聯邦及州政府的計畫也將電腦系統的用途擴及執行兒童支持法案，電腦可以查出實際支出兒童照顧費用卻領取補助費之父母。地區性的父母追蹤系統可以協助追蹤搬遷至其他州的父母，而社會安全號碼的設定也可協助認定父母是被雇用或在國內任何地方領取失業補助金。

#### (三) 社會服務的應用

許多州政府及地方機構已將自動化系統用於兒童福利領域，例如，兒童遭受虐待或疏忽可經由電腦系統追蹤，提供診斷及處置計畫，決定給予寄養照顧，回到親生家庭或提供其他適當的服務。有的電腦系統能計算出寄養家庭或團體照顧中心照顧兒童的費用，並開出支票。有的會提醒工作人員或法院經由法院的出庭建立追蹤系統。同時對兒童施虐者也予以登記以便監視，有一些較精密的系統還保有寄養家庭及團體照顧中心的資料，並發給執照，且會提醒機構去修正在這些機構或家庭所發現的缺失。

領養機構也使用電腦來儲存適於被領養之兒童及領養父母的資料，從中比較每一個人的特質，選擇最適合者予以配對。

另外，在精神衛生、發展障礙及職業重建等領域，電腦也可以用來追蹤個案，以確保他們正接受適當的個案管理服務且對其未來的協助提出計畫。

電腦亦可用以保存提供成人照顧的寄養家庭或機構的資料，且自動爲提供照顧者安排支出費用。

如今私人機構的社會工作人員也經常廣爲使用電腦來保存紀錄，或作財務管理包括寄發支票，安排第三者支付個案費用等。

#### (四) 品質管制

公立或志願性的社會福利機構都很重視維持高品質的服務，凡是接受聯邦政府補助的公立機構尤其是失依兒童家庭補助、食物券或醫療補助，必須在自動系統下，採取每季的品質管制行動。在此系統下，機構由電腦中隨機抽取樣本個案，交由專門的品質管制職員深入研究，研究結果送到聯邦政府，聯邦政府再從中作一次隨機抽樣及研究。針對二次抽樣進行一系列的統計試驗，可以決定機構誤差的性質及程度，從而訂出該機構的誤差率，以作爲聯邦政府據以處罰的基礎。

這種品質管制的方法類似於工業，尤其是製造業。其間涉及複雜的統計計算及方法論，這些都是自動化系統的基礎。

其他如心理衛生、兒童保護及非經濟性補助的服務機構，如今也使用品質管制的方法來確保其工作人員具有有效的表現及決定他們的政策及方案所產生的影響力。

總而言之，電腦對於所有種類的社會福利方案的管理都有很大的幫助，這方面的系統將持續被引用。

#### (五) 志願性機構及私人機構的應用

電腦不只是應用在金錢的補助、保護服務及公家機構的一些服務功能上，Parker et al 另外列舉出許多應用在直接服務的例證，如婚姻互動的家庭評量、婚姻諮商、協助有異常孩子的家庭、心理治療，甚至老人服務等。

Parker et al 也指出電腦可以使用在許多自助性的活動計畫中，如休閒及營養指導，或由社會工作人員做精細的治療干預。Parker et al 的主要目的是要說服社會工作教育計畫，使用更多、更好的電腦科技，但是透過機構管理推廣使用電腦同樣地也能建立堅強的案例。如果社會工作教育計畫能夠協助提高學生對電腦的警覺性，且管理者也能積極地將電腦引進日常生活中，那麼社會工作領域及專業將變得更現代化，且能經由各種途徑來改進對案主的服務。

志願性機構及私人機構即使使用較低層次的電腦，也會比將電腦用於治療過程者來得有效率。例如，利用電腦可以安排面談，處理個案紀錄及輸入最新

資料，此外，也可像其他單位一樣，瞭解個案的財物情形，寄發第三者的補助費及向訂有契約的服務購買者提供報告。

## 直接管理的應用

傳統上，社會工作管理者已經爲了更多直接的管理功能而使用電腦。許多機構運用自動化會計系統來監督預算使用及開支情形，並提供管理者所需的資料。電腦系統亦可用來協助設計辦公室的結構，管理基金的籌募及保存會員的名冊。

電腦最大的一項使用功能是文書處理——也就是使用現代化的機器來打字。電腦系統能夠協助專業或助理職員以很少的時間完美地打好書信、報告及其他文件，而不需假手打字員以一般打字機來完成，文書處理程式可以立即修改錯誤，將文字從一個地方搬到另一個地方，自動地檢視拼錯的單字。另一項迷人的特點，是向右對齊，對打字員來說這是一項複雜而繁瑣的工作，但電腦卻能輕而易舉地完成。此外，還有一項很重要的功能，就是能在幾秒鐘之內複製成打的書信，但是看起來卻像是專爲收信人特別打的。許多管理者及其同僚發現，文書處理機或電腦的使用是一項重大的改變，則開始時雖然會帶來一些焦慮，但却比傳統的辦公室設備來得更簡單而更具效率。

許多管理者已經發現電腦還具有一些更微妙的功能，有些必須經常與分公司或同僚連繫的管理者，將電腦和調變器（modem）相連，再經由電話線與其他電腦相連，如此，當一個州機構的主任想要獲得全國所有機構主任的信息時，就可經由調變器或其他設備所連接的電腦網絡立即獲得。

電腦程式也可以有效地提供員工的發展與訓練，有許多現成的套裝軟體程式可指導機構如何使用電腦，教導職員如何運作電腦系統，而且可以糾正拼字、寫作格式及稿件上的標點符號。經由這些訓練或指引程式（有的稱之爲電腦輔助及教學程式），機構中的社工員、幕僚人員或其他人員可以依自己的進度學習，而不須花錢請人指導，或另找時間上課或以其他更昂貴的方式來發展職員的能力。

電腦也可用於編輯手冊或計畫，大部份電腦除了處理文字外，還有繪圖功

能，可將圖表、漫畫及有關的說明編入要列印的資料裏，而不必仰賴傳統式的印刷機。因此，現在有許多機構已可在自己的辦公室，以自己的職員及設備準備、簡報、資料、年度報告、信件及其他文件。

文書研究也因電腦程式的使用而迅速發展，很多圖書館使用電腦系統可以立即查詢許多不同領域的書籍和期刊，例如，經由BRS資訊科技可以查詢美國國際社會工作協會（National Association of Social Workers, NASW）出版的社會工作研究與摘要（Social Work Research and Abstracts）的摘要部份。

## 選擇一套電腦系統

一些管理者（特別是較小的機構）發現祇要購買幾部電腦、印表機和軟體就可以使許多工作自動化。管理者或其他職員如果花點時間學習一些電腦知識，就可以獨立使用文書處理、紀錄保存和會計等工作。選擇一套電腦系統是相當複雜的工作，因爲不同廠牌的電腦大都互不相容，祇能使用爲個別電腦發展出來的軟體，雖然幾年前似乎朝著與IBM相容的方向發展，也就是雖然不使用IBM的產品，但能和IBM機器相連，且可使用IBM所設計的軟體。但未來或許不是如此樂觀，一些電腦公司正尋求發展不一樣的電腦，如Apple的麥金塔（Macintosh），在辦公室的工作處理上可和IBM或與IBM相容的電腦競爭。這種類型的電腦和軟體將持續發展且進展快速。

湯生（Townsend）在一九八四年對很有可能購買電腦的買主提出一項忠告，就是預期所買的電腦未拆封前就已過時了。本書編者已經使用電腦好幾年了，建議管理者購買電腦時最重要的是衡量價格，系統處理的工作能力，可使用的軟體、和當地維修服務情形。電腦業進展神速，軟體硬體不斷地在更新。例如五年前OPM操作系統是最熱門的，但今天則是MS-DOS，一個精明的管理者會選擇一種稍爲過時的電腦，却可省下一大筆金錢，因爲最新最熱門的電腦可能在短短的幾個月內就祇值現價的一半了。

## 自己培訓電腦專才或與電腦公司訂定服務契約

在一些較大且複雜的機構裏，管理者及職員通常不會安裝或發展自己的電腦程式和設備，所以必須擁有自己的資料處理人員或與電腦公司訂定服務契約。雇用一位永久性的電腦人員有時是必要的，因為在發展新的程式、修改既存程式、增加新的功能、安排維修、更新設備及配合單位需要修訂資料處理功能等方面均較具彈性。但電腦技術人員的待遇很高，且在工商界和政府均需求甚殷，如果機構無法提供高薪和較快的升遷管道，很難挽留人才，特別是能滿足管理者需求的设计人才。基於上述理由，許多管理者發現與電腦公司訂定服務契約也是很有用的。雖然每小時的服務費比雇用一位全職人員每小時薪資高出很多。但在整體考慮維修費用、福利和其他支出時，與電腦公司訂定服務契約費用會比一位全職電腦人員更省錢。實際上，大部份需大量使用電腦的機構會雇用一位專職人員，並且因為某個特別計畫的需要，另和特別的機構訂定服務契約。

當和電腦公司訂定契約時，管理人員必須確實知道他們需要什麼，和如何運用電腦在他們的業務上，假如他的員工無法履行這項工作時，管理者應請一位顧問擬訂一份工作說明書，然後再從數家競爭的電腦公司中，選擇提供服務最好的公司。必須注意的是提供「最好」服務的公司並不必然是最便宜的，能提供保證有處理類似計畫的經驗和具備完成工作的知識才是成交的關鍵。

當管理者想改用電腦提供服務時，通常會面臨機構中組織及個人對於電腦的焦慮，此時可以找擁有大型電腦且其服務容量尚未飽和之電腦公司兼職合作，或與專營有電腦的公司服務，但在自己家中工作的個人簽訂服務契約。現在已有一些個人或小型的合夥者專以為客戶提供電腦程式及系統設計而賺取充裕的收入，對他們而言，可能取高額利潤，但對客戶而言，成本却相對的低廉。

管理者在決定找那一家電腦公司服務時，應小心仔細的檢查有關資料，且諮詢該公司曾經服務過的客戶，同時遵守一般有效採購的規定，就如同在購買傢具，出租辦公室及設備一樣。

管理者在規劃電腦系統時必須參考指導及基層工作人員的意見，因為他們通常最瞭解機構的需要及知道如何來達成，因此在規劃電腦系統時應邀他們一起討

論，讓電腦專家與他們一起工作，才能使電腦符合機構的需要。

機構的指導及工作人員可檢視批評擬定中的電腦計畫，決定那些特色對機構有益，那些有可能成為機構的負擔。管理者如機構的運作細節不很熟悉，可能會被遠較其機構所需功能為多的系統所吸引。電腦系統可以達成任何程度的複雜性，歸納無數管理報告，且自動顯現任何一種功能。然而其設計及輸入的成本費用可能遠超過機構所需要的，且帶來財務上的負擔，及造成職員的混亂而不知執行的目的為何。

工作人員幾秒鐘可以完成的日常性簡單的工作沒有必要花費經費將其設計成電腦執行，甚至製成不會去讀的報告。機構的指導及工作人員應協助管理者避免此項缺失。但另一方面，管理者也應改變對自動化抱持抗拒心態職員的想法。大部份機構的職員開始時會懼怕不會使用新的系統，且害怕他們的職位會因使用電腦而遭淘汰。在設計系統時，如能邀請他們參與討論，且提供訓練，將可減輕他們的焦慮。

並非每個機構都需使用電腦，有些機構也可不使用現代科技却將紀錄保存的很好，使管理者滿意。然而在下世紀以前，不使用自動化處理一些特定工作的機構將會很少。

### 對自動化系統應有的責任

管理工作在許多不同方面都已趨向現代化，尤其是使用電腦系統來取代或改進某些功能。與機構的職員一起設計最適當系統，是使用自動化資料處理相當重要的一環，此外，慎重地選定系統設計工作或與顧問公司簽訂服務合約，也是非常重要的。

管理者在使用電腦系統之間，必須先瞭解應如何進行。在當前的管理領域中，有一些方式會比花幾千元購置電腦却不使用，更可能摧毀管理者的信譽，比較好的作法是有清楚的計畫及時間表，再開始實施自動化處理系統。

（譯者現任職高雄市社會局社工室主任）