

2026 傳善研究影響力

影響力摘要表

論文題目	保護性社會工作的朝聖之路：人工智慧如何幫上忙？
主題關聯性 (可複選)	☒ 社福發展趨勢 ☒ 社福組織內部管理 ☒ 社福組織對外溝通
影響力摘要	
請依序回答以下問題： 1.研究結果 本研究以「保護性社會工作的朝聖之路：人工智慧如何幫上忙？」為題，受到國內重大兒虐事件在第一線社工網絡引發集體創傷與究責壓力的背景所啟發，反思第一線保護性社會工作者長期處於高案量、高工時及高風險的服務環境，並且深受繁重文書與多重系統淹沒的實務痛點，進而決定選定實務標搭配 AI 應用趨勢展開深究。研究選定由衛生福利部順應數位轉型所推出的「社會工作人員智慧決策行動平臺」（以下簡稱智慧決策平臺），以公共行政與社會工作的跨領域研究成果與主張為基礎，透過前期與正式訪談強調第一線社工視角進行一手資料蒐集，引入創新擴散理論（Diffusion of Innovation Theory）進行質性實證分析，旨在檢視科技導入實務現場後的真實落差與治理挑戰。 研究核心發現，智慧決策平臺在基層推廣上面臨顯著的系統不相容問題，由於未能與既有保護資訊系統深度對接，導致社工必須跨系統重複登錄資料，使科技非但未能減輕負擔，反而衍生出額外的行政負荷，於此同時，由上而下的強制性績效考核機制削弱了科技賦能的初衷，使基層流於被動應付評鑑，加上研發團隊與社工實務需求差異，以及平臺創建的功能用意未充分落地傳播，加劇科技治理與助人價值間的衝突。 2.預計影響的利害關係人有哪些？ 本研究的智慧決策平臺對第一線保護性社會工作者是首當其衝的使用者，日常公務深受高案量、高工時、高風險與繁重文書工作壓迫，智慧決策平臺功能與系統決策流程設計決定了實務工作者使用程度與意願。接著是受到社會安全網保護與第一線社工服務的受助個案與其家庭，智慧決策平臺導入和累積的個案資料庫程度，深刻影響第一線社工的處遇決策方向。最後則是推動數位轉型與考核機制的公部門與政策規劃者，以及資訊工程與研發團隊，亦即負責開發與維護智慧決策平臺等數位系統的跨領域人員。 3.預計影響的範圍與程度	

本研究的社會影響力與實踐價值，在於打破盲目創新的科技迷思，為我國社福數位轉型提出具體且可操作性的政策與實務建言。在實務層面，強烈倡議推動以「使用者為中心」的數位設計，優先解決系統間的資料介接，並優化語音轉文字與 AI 生成摘要技術，將社工從繁冗紀錄中解放，歸還專業服務與個案陪伴的時間；在政策層面，呼籲將治理思維由「考核監控」轉向「專業支持」，將僵化的登入指標，改以專業督導與非正式同儕網絡帶動創新擴散，建構支持風險決策的裁量後盾；在學術與社會層面，本研究有效填補了國內保護性社工 AI 政策分析的實證缺口，搭起資訊工程與社會工作跨領域的對話橋樑，引導政策制定者理解社工實務脈絡。

4.實務界可以如何運用或因應？

短期上，應推動使用者為中心的數位設計邏輯，實務上優先解決新舊系統之間的資料移轉問題，並優化語音轉文字與 AI 生成摘要技術，將社工從繁冗紀錄中解放。中長期則會側重轉變治理與考核思維以及同儕網絡帶動創新，意旨在政策層面應呼籲將治理思維由「從考核監控轉向專業支持」，並且調整僵化的登入指標，改以專業督導與非正式同儕網絡來帶動科技使用的擴散性，並以此建構支持風險決策的裁量後盾。

整已而言，實務界在 SROI（Social Return on Investment）架構所述八大原則來審視本項研究，甚至依據所提建議進行影響力的「預評估」，衡量與計算本研究所提建議如果付諸實踐，究竟能對無形社會、環境價值帶來哪些改變與具體回報。本研究應該在「擴大利害關係人參與、清楚描繪影響變化、僅納入重要訊息、優化回應」等層面可以展現優勢，並在「關鍵成果定價、不過分誇大成果、保持透明公開、外部驗證」等層面奠定具體可操作的基礎，例如能夠節省社工做少「重工」的浪費，能夠減緩多大程度的「身心壓力」，能有多少新增餘裕「投入服務或能力建構」。整體來說，本研究透過質性訪談與實務反思，期盼促成兼具專業倫理與科技溫度的制度改革，讓人工智慧真正成為守護第一線社工及全臺灣脆弱家庭最堅韌的社會安全網後盾。

5.作者能提供的協助

首先是提供具體政策與實務建言，打破盲目創新的科技迷思，為我國社福數位轉型提出具體且可操作性的建言，並引導政策制定者真正理解社工實務脈絡。最後是影響力預評估與衡量基礎。作者能以 SROI 架構的原則，為建議方案進行影響力的預評估。在關鍵成果定價、不過分誇大成果、保持透明公開、外部驗證」等層面上奠定可操作的基礎，幫助實務界具體計算與衡量科技導入後對無形社會及環境價值帶來的改變與回報。

註：於表格內依題目順序回答，最小字體 12 以上，單行間距，前段距離 0.5 行。

可用圖形/圖片協助示意，篇幅 5 頁 A4 紙以內。

未依題目回答、字體不符規定、或超過 5 頁者，不予評選。