

東海大學行政管理暨政策學系

碩士論文

保護性社會工作的朝聖之路：人工智慧如何幫

上忙？

The Way of St. James of Protective Social Work: How AI Can
Contribute?

指導教授：陳秋政 博士

研 究 生：哎苡蜜伊·樓幸

中華民國 115 年 6 月

東海大學行政管理暨政策研究所

研究生 哎苾蜜伊.樓幸 Emi Losi 碩士學位論文

題目：保護性社會工作的朝聖之路
——人工智慧如何幫上忙？

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：	陳秋政	115年6月12日
審查教授：	黃建忠	115年6月12日
審查教授：	林秉賢	115年6月12日
所長：	 蔡偉銑	115年6月12日

中華民國一一五年六月

謝誌

「寫作的第一個關鍵是寫，不是想」，這是電影心靈訪客 (Finding Forrester) 其中一句經典台詞。但謝詞絕對需要好好想，因為我不想漏掉任何一位曾經幫助過我的人。

謝謝福民牽線、謝謝林秉賢老師和郭俊巖老師協助寫研究所推薦信、謝謝玉琴姊姊為我奉獻學費。論文進行的期間，謝謝秉賢老師、芳榮、福民、晴惠、奇麟傳道、品萱、嘉瑜、詩涵、凱莉幫忙介紹研究對象。當然論文得以順利進行下去，謝謝參與研究訪談的每一位受訪者，非常感謝你們的時間，以及不吝分享訊息和嚴厲提醒。論文的最後一哩路，謝謝林秉賢老師與黃建忠老師擔任口試委員，在忙碌的生活中，特地撥空協助。記得在面試中興大學時，其中一位面試官大概是看了我的年紀說「唸書只是一部分，你還有生活」，儘管落榜，但多虧您的提醒，我的研究所生活在同學奇君、宜芩、月愉、文瑜、育寧、威霖、佳瑋、懷琿、政憲、文雄，還有助教們的幫助與陪伴中，我這個高年級研究生過得非常非常好。

謝謝我的論文指導陳秋政老師，學習學術專業與研究工作中，相當感謝您對我展現的耐性與包容，更謝謝您在財務上的協助，這份細心，我非常感謝。最後謝謝我最愛的家人爸爸、媽媽、姊姊，以及我生命中重要的陪伴哈嘍，謝謝你們替我分擔照顧家的工作。困難中要看見上帝並不容易，謝謝祢在我沒有穩定收入的日子裡，眷顧著我和我愛的人，我想這就是恩典。

摘要

社會安全網在臺灣公共政策場域備受關注已久，相關討論聚焦於保護性社會工作的實務議題。然而，過往研究持續討論補足人力、成效評估、委外課責等主題，政策實務上也持續推出放寬員額、優化待遇等做法。但在第一線從事保護性社會工作服務的夥伴們，除了面對既有的窠臼問題之外，又因媒體偏狹報導、社會盲從討論、個案渲染全體、行業社會支持減退等因素，讓職場友善度仍處低迷亟待改善。

有幸參與社會服務工作超過十年的研究者，面對浩然無盡的政治與政策同感無力之餘，思考著究竟有何契機可以改善社會工作者的職場支持及友善程度，因而關注人工智慧（AI）科技在保護性社會工作的治理應用議題。本研究結合社會工作與公共行政領域的研究論述與案例成果，探索政府如何在保護性社會工作中推動 AI 技術應用於工作輔助，並探討如何發揮相關應用的成效，以及前述成效的創新擴散議題。

本研究運用創新擴散理論（Diffusion of Innovation Theory, IDT），分析 AI 技術及其應用在保護性社會工作領域中的擴散過程，以「創新、溝通管道、時間、社會體系」四大核心概念作為分析與詮釋框架。研究個案選擇衛福部於 2024 年推動的「社會工作人員智慧決策平台」，透過深度訪談公部門保護社會工作者與參與軟體設計的資訊專家，針對科技設計與應用成效蒐集受訪者的實務見解。研究採用主題分析法並對應創新擴散理論架構核心概念，完成受訪內容的分析與歸納。

研究成果可分由三點說明學術與實務價值，第一是透過循證實踐的做法，促進實務應用與政策目標之間的回饋機制，提升保護性社會工作者的專業實務能力，第二是探索 AI 科技在社會工作領域的應用潛力，彌補國內學術上的理論發展與研究缺口，第三，提供公共服務領域中的政策制定者與實務單位在實踐助人價值

的反思，尤以 AI 科技與社會福利服務制度並存的現實背景下更顯重要。最後，本研究期望呈現 AI 技術在保護性社會工作中的可應用性，提出理論與實務作法的思考路徑，使公共行政與社會工作領域在政策設計與專業有更務實的結合。本研究以「朝聖之路」作為譬喻，希望在體制面鼓勵創新精神，在實務面針對所選個案分析可行優勢與待改善重點，藉此討論人工智慧技術輔助人類社會追求更安全、發展更好的社會安全網的可行性。

關鍵詞：保護性社會工作、人工智慧、創新擴散、數位治理



目次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的、問題與重要性.....	19
第三節 名詞釋義.....	24
第二章 文獻回顧.....	27
第一節 保護性社會工作與人工智慧.....	27
第二節 相關理論基礎.....	52
第三節 文獻歸納啟示：洞察與全新觀點.....	61
第三章 研究方法.....	63
第一節 研究設計與架構論述.....	63
第二節 研究參與者與個案介紹.....	67
第三節 研究工具與倫理.....	72
第四節 訪談規劃與資料分析.....	75
第四章 研究成果分析.....	79
第一節 正式訪談對象特質描述.....	80

第二節 科技導入與實務落差：運作現況與未解困境.....	85
第三節 政府推動創新科技之策略現況.....	100
第四節 受訪成果歸納.....	111
第五章 結論.....	113
第一節 創新科技的擴散現況.....	113
第二節 保護性社會工作：人工智慧如何幫上忙？.....	122
第三節 研究建議：制度與政策興革.....	128
第四節 研究限制與未來研究建議.....	133
參考文獻.....	136
附錄一：前期研究訪談提綱.....	151
附錄二：正式研究訪談提綱.....	153
附錄三：前期訪談-研究參與者知情同意書	160
附錄四：正式訪談-研究參與者知情同意書	164
附錄五：正式訪談編碼文本雲端連結.....	167
附錄六：正式訪談逐字稿雲端連結.....	167



表目次

表 1-1：劉剴案新聞事件報導與議題主軸分類	7
表 2-1：具體工作痛點歸納	47
表 2-2：我國人工智慧公私部門運用目標	49
表 2-3：國外過往研究的理論基礎	52
表 2-4：臺灣過往研究的理論基礎	52
表 3-1：前期訪談之受訪者背景資訊	68
表 3-2：正式研究訪談之受訪者背景資訊	69
表 3-3：前期訪談執行時間	75
表 3-4：正式研究訪談預計執行時間	75
表 3-5：理論導向分析途徑	77
表 4-1：正式訪談對象簡介說明	81

圖目次

圖 1-1：歷年 113 保護專線通報次數.....	10
圖 2-1：創新擴散理論四大元素.....	56
圖 2-2：創新擴散理論核心概念.....	57
圖 3-1：研究架構圖.....	65
圖 3-2：研究流程圖.....	66
圖 4-3：政府推動創新科技之具體策略流程圖.....	101
圖 5-1：創新科技擴散攔阻因素分析.....	114



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

西班牙的「朝聖之路」(The Way of St. James)號稱是此生必走行程，除了「世界盡頭之路」(Camino de Fisterra)之外，其餘路線目的地都是通往西班牙北部城市聖地雅哥。朝聖之路因著朝聖者絡繹不絕，沿途有教堂、修道院、醫院、旅館、餐廳等不同資源，提供朝聖者各樣協助。古老時代的朝聖者因信仰實踐而走上朝聖之路，近代越來越多的朝聖者是因著探索自我、尋找人生而啟動。儘管不同路線的沿途風景和資源挑戰各有不同，朝聖途中面臨的不確定性與自我對話也有差異，但所有朝聖者的終點都一樣。

社會福利實務工作者多數抱持價值實踐的願景，希望在不同分工領域能夠各盡其職、協力共好。在邁向共同目標的途中，雖有多元資源與政策構想的支持，但究竟成就了什麼、減緩了什麼，一直以來都是備受重視的議題。研究者從事保護性社會工作超過十年，在這條殊途同歸的路途上，領略過多元政策、資源與管理措施，但整個體制設計是否有益於整體工作成效，內心仍不乏疑問！

與其受限於官方、資源方所提出的構想，研究者想要另闢蹊徑，結合實務觀點自行思考有哪些條件或變革，是值得期待的創意構想。因此聚焦於人工智慧領域，思考相關技術如何得以協助朝聖者穩健邁向終點？於下分由研究背景與動機提出研究發想的過程與議題內涵。

壹、研究背景

2013 年 1 月，是作者轉換職場進入到臺灣具有一定規模的兒少福利組織任職的第一年，個案移接作業是剛到任前幾週的首要工作安排，當時與我辦理移接作業的同事手裡拿著一份約有 5 頁以上、雙面列印的個案總表，每一頁的資料、數據與表格很明顯是從 Excel 檔印製出來呈現的樣式，好幾百筆資料分散在這份總表中。交接過程，同事逐案口述說明個案背景資料、過往事件、曾經連結的重要資源、目前面臨的困境，以及建議媒合的網絡資源，在毫無結構且零散的口述訊息裡，短時間很難了解整體個案的過往服務樣貌。隨著服務時程持續推移，當初存在電腦裡的 Excel 原始個案檔案，雖然已歷經許多新舊資料更新和各樣記錄增修調整，但整體而言仍是處於缺乏整理、沒有分類結構的狀態。回想研究者當時最大的困境，就是無法與時俱進的掌握整體受助群體的背景和需求輪廓；於此同時，研究者也觀察到同事之間各憑本事的資料統整與歸納能力，持續似有似無的影響員工、組織、服務對象之間的資源分配。研究者在當時的工作能力限制下，開始疑問「難道資料分散各處是正常的嗎？」

一般來說，勞工安全與待遇福利保障是就業者評價職業勞動環境的首要指標。雖然職業安全是任職於各類職場從業者最為關注的議題之一，但從「勞動及職業安全衛生研究所¹」（前勞工安全衛生研究所，以下簡稱勞安所）持續執行與公告

¹ 勞安所主要掌理全國有關勞動、福祉與人力資源等勞動事務規劃與研究調查。自 1994 年起，每三至五年會執行 1 次長期橫斷面調查設計的大規模的「工作環境安全衛生認知調查」。前述調查在 2016 年更名為「勞動環境安全衛生認知調查」，從工作環境更名為勞動環境的用意在於，將

的調查報告中發現，隨著社會環境變遷、數位創新技術發展，勞動環境概念涵蓋的面向已不同於過去我們理解的內容。勞安所在 2023 年以勞保資料庫為主要抽樣清冊，出版了《勞動環境安全衛生認知調查-2022 年》的調查報告中，以 2022 年 2 月為時間切點，針對全國各縣市區域 15 歲以上參加勞工保險本國籍人員為調查對象，問卷內容除了基本資料之外，亦以註腳 1 所述的調查範圍為基礎，進而發展出「工作狀況、物理化學工作環境認知、社會心理工作環境、身心健康狀況」等四項個別勞動調查構面，上述調查報告總計完成 4,009 份調查樣本，該研究報告結果指出，在勞工的「社會心理工作環境」構面下，有關「工作負荷」題項的調查結果顯示，「醫療健保及社會工作服務領域」的從業人員意見，描述其工作需要長時間集中注意力、工作非常忙碌、工作步調很快和工作很辛苦；上述填答不僅在該工作服務領域獲得高度認同的共識，在與其他所有行業的對比之下，也獲得最高分數²；換言之，在所有行業中，「醫療健保及社會工作服務領域」的從業人員可能是最忙、最累、最不容許出錯的一群。

此外，「社會心理工作環境」構面下，有關「新興科技應用進入到職業環境如何影響勞工職業狀況」題項的調查結果顯示，包含社會工作服務領域的諸多行

安全衛生認知從客觀的工作環境範圍，深入到個人感受、心情、心理負荷、工作技能發展與決策參與、資通訊科技的興起對工作效率、專業需求與疲勞感影響、發生在職場環境中的言語、心理、肢體、性騷擾等暴力事件，及健康狀況、情緒困擾、睡眠品質等多元面向(李貞嫻、彭佳玲, 2023)。研究者認為從變更調查報告名稱的動作，或可理解其動機是期望能更全面的瞭解全國勞工的職業安全和身心健康權益。

² 1 分表示很不同意，4 分表示很同意。

業勞工，答覆在工作中會使用數位設備的佔比高達 90%以上（複選題），但前述提問對數位設備的界定範圍僅包括網路（74.9%）、行動裝置（70.2%）、桌上型電腦（64.3%）和通訊軟體（62.5%），並未包括 AI 工具的應用。對照使用數位設備機會較高的行業領域，例如影音及資通訊行業、金融及保險業等，卻不見一面倒的正向使用經驗，例如詢問「新科技的發展，使我工作更有效率」的題項表現，僅有 67.5%；同時間卻有將近 20% 的受測答覆表達新科技應用帶來疲勞感，也有將近 20% 的受測答覆，擔心新科技引進會衍生職場淘汰。此外，調查報告指出醫療保健及社會工作服務業的勞工，其身心狀況的疲勞感是所有行業別裡個人疲勞程度相對「嚴重」的，有 11.9% 的受測意見表示疲勞感嚴重，遠高於影音及資通訊業勞工的 5.1% 受測意見（李貞嫻、彭佳玲，2023）。我們過往對工作環境概念的解釋不脫於以往，止於職場上的安全、衛生、健康，以及個人能力運用與責任議題；但勞安所的調查面向來看，職場環境裡的個人與組織責任之間存在的模糊地帶做出明確的劃界的同時，或許組織應該試著從大環境的政策規範及組織制度兩者共同形塑的勞動環境中，反思當組織追求效率、績效與成果導向的同時，影響組織成員個人工作表現的因素為何？換言之，研究者在發展本項研究構想的過程中，始終思考著整個支持體制是否能夠從第一線工作者的視角，在制度面、技術面、管考面、績效面，創建能夠獲得第一線工作者認同的制度與環境？除此之外，面對社會上熱議的風險案例，更令研究者深思者如何為第一線工作者找出方法減量工作，令其抽離行政體制的泥沼、騰出手腳與時間，好好地完成職場要求

與受助者期待。

事實上，大環境的變遷從法律制度的建置與修訂就可以看出，它突顯出一個國家在回應某個特定群體需求時所展現的期待。以劉劉案為例，我國兒少與家庭相關保護性服務立法歷程最早是在 1973 年的〈兒童福利法〉、1980 年的〈老人福利法及殘障福利法〉，以及 1989 年的〈少年福利法〉，爾後 2003 年政府將〈兒童福利法〉與〈少年福利法〉合併為〈兒童少年福利法〉，之後在 2011 年修訂為〈兒童及少年福利與權益保障法〉，期間在 1997 年的〈性侵害犯罪防治法〉和因著 1993 年鄧如雯殺夫案的重大新聞事件，在 1998 年催生出〈家庭暴力防治法〉。這些法規概念涵蓋了福利與保護之外，更是讓政府名正言順的將公權力介入特定的福利人口與其家庭提供公共福利服務協助，稱之為保護性服務(吳敏欣, 2016)。在政府將市場機制引進公部門後，「政府委外方案」在政府的行政改革下發展出公部門與民間機構組織合作的服務輸送方式，其中也包含保護性服務相關的政府方案。劉劉案的時間軸分析成為新聞媒體報導的重點之一，另外也從地方政府、相關機關和受託單位的責任歸咎議題切入，這就是相關研究所關注的公私協力典型。在外部環境對兒少福利服務制度的壓力推擠結果，實質上影響的不僅是劉劉案的民間兒少福利機構，連同具有公權力的公部門裡提供保護性服務的受託單位也受到震動；然而這裡的問題是，公私部門所屬各類組織各自面臨體制內不同的差異，這種現象廣見於人力資源制度、業務量安排、行政規範與流程、績效考核標準、資訊分享程度，以及風險權責分擔等組織文化。研究者不禁思考這類複雜

又相互牽連的公私協力關係究竟會帶來正面果效，還是惡化既有的勞動環境？換言之，保護性社會工作的朝聖之路，雖然有著主觀善意的多元協助，但從結果來看卻不見得有相得益彰的結局。因此，與其靜待制度的安排與要求，研究者希望就所選的議題範疇，引入多元代表的創新見解共同分析既有的作為，有哪些是值得肯定與推廣的，有哪些是應該加以修整調整才能成為真正的朝聖者助力，這些構想都是本項研究的重要研究動機，於下依序說明之。

貳、研究動機

我國兒童、少年及家庭相關的保護性服務的法律規範與制度，從 1970 年起經歷多次修訂，每一個動作都體現出國家政府對回應兒少與其家庭保護需求的政策期待。在政府管理焦點聚焦在政府委外與公私協力成為制定與輸送政策的背景下，公共服務治理模式與責任分工也顯得複雜。從研究背景訊息，揭露的不僅僅是社會福利服務裡的社會工作勞動環境的樣態，亦反映出政府與民間社福組織在協力中的責任分擔、人力資源制度、資源整合與流通、風險控制與管理等結構性問題。社會福利資源與制度缺乏有效地整合與交織之際，位居前線的社會工作者儘管處於公私合作或是跨專業協力的體制安排，仍可能在個案管理與服務的各項環節中發生系統性疏失。面對是類工作環境的結構性困境，要如何才能真正提升保護性社會工作的服務品質與效果，就是本研究關注的議題。因此，本研究深入探討公部門基層保護性社工在組織制度環境下正面臨的工作困境，進而思考在人工智慧的發達年代，如何能協助第一線工作者掌握科技紅利，減少負擔提高服務

成效。

一、從新聞報導趨勢解析保護性服務的工作環境

2023 年底，「女社工過失致死」的新聞標題是報導乙名年僅 1 歲的男童劉劉因民間兒少社福機構委託的保母疑似照顧不當、虐待致死的重大兒虐新聞案件，主要負責男童案件的社工被上手銬的新聞畫面成了全國社會工作者的集體創傷記憶（吳品瑜，2024）。但社會大眾對新聞事件的焦點集中在這是一起發生在攸關我國公共服務與社會福利福祉發展的組織場域的憾事，社會安全網檢討聲浪瞄準政府之外，亦同時質疑走在第一線社會工作者的敏銳度和其任職機構的管理制度。新聞媒體是民眾對「劉劉案³」的事件背景及相關利害關係對象的資訊來源管道，而新聞內容不僅傳播事件發展狀況，同時也傳播著新聞媒體希望社會民眾與利害關係人關注的議題，先來看看新聞事件傳遞的訊息。表 1-1 是研究者整理自 2023 年底劉劉案事件發生後，使用「劉劉案」和「劉劉案社工」為關鍵詞蒐尋網路報導，相關結果以時間序列加以整理，試著從新聞報導的標題與內容，歸納出不同新聞媒體在這起事件傳遞出的議題主軸。

表 1-1：劉劉案新聞事件報導與議題主軸分類

新聞時間	新聞標題	關注議題	媒體
2024 年 3 月 13 日	1 歲童虐死才被通報「破口在哪」...兒盟、雙北社會局、衛福部？時間軸與各方說法完	案件發生的時間軸，權責機關資訊統合議題	今週刊

³ 諸多新聞媒體，如 BBC 中文網、YAHOO 新聞、自由時報、公視新聞網等媒體皆使用「劉劉案」作為報導發生在 2023 年底 1 歲多男童由地方政府委託保母照顧等待出養期間時，疑似遭受凌虐致死的兒虐事件稱呼。

	整一次看		
2024 年 3 月 13 日	社工遭上銬移送偵辦 因戒具外露偵查隊長申誠處分	執法過當、比例原則議題	公視新聞網
2024 年 3 月 13 日	一個上銬的社工，就能解決所有社福疏漏？臺灣社工的集體創傷日	社福服務委外運作挑戰及體制咎責議題	獨立評論@天下
2024 年 3 月 13 日	「一只手銬，銬住所有社工的集體創傷」兒盟內部信曝光：不會讓同仁獨自面對	受託組織的危機處理議題	Yahoo 新聞
2024 年 3 月 20 日	300 社工包圍衛福部，不滿社工被上銬成集體創傷	個人責任歸咎文化	工商時報
2024 年 4 月 29 日	劉劉案追責！社工造假訪視，議員許○○籲嚴審保母、推獎金制	社安網運作制度	自由時報
2024 年 5 月 3 日	保母訪視員工作血汗，議員籲改善職場環境	改善訪視員工作環境才能改善托育品質	大紀元
2024 年 8 月 27 日	劉劉案社工遭訴過失致死，社工界「沈重指控」：司法界不了解社福運作	保護性社會工作的工作制度運作	Yahoo 新聞
2025 年 5 月 13 日	臺灣「劉劉」虐童案震驚島內，五個審理重點詳解為何涉事保母獲重判	事件背景資料、民眾對司法程序的態度、台灣第一起國民法官審理的兒虐案	BBC 中文網
2025 年 5 月 13 日	「劉劉案宣判」惡保護虐死劉劉遭重判，主責社工涉過失致死仍由法院審理中	調查社工責任	Yahoo 新聞
2025 年 5 月 14 日	別再有下一個劉劉，民團：補足人力、落實訪視	社安網制度檢討與設計	聯合新聞網
2025 年 7 月 17 日	劉劉案社工前 2 次開庭不認罪，今再開庭民團法院外抗議	社工未依規定訪視與完成紀錄	公視新聞網
2025 年 7 月 19 日	劉劉案修法三讀！虐死未滿 7 歲童最重死刑	兒虐事件發生對法律制度環境的影響	聯合新聞網

(資料來源：作者自行整理。詳見參考文獻)

民眾 (或是說我們自己) 接收新聞事件的傳播管道已不在侷限於早期印刷報紙和廣播電台，隨著網際網路技術與數位科技進步，新聞媒體的傳播能力可說是

無遠弗屆，再加上人與人之間的轉傳推播，民眾對劉劉案事件的理解就會更加聚焦在特定話題上。致力推動社會工作教育、行政與服務的臺灣社會工作專業人員協會在事件發生後於官方網站回應「也許可以說社工敏感度不夠，令人遺憾，但在社工的背後，應當要有組織的督導和服務品質維護的機制，組織是有責任提供協助和督導，以支持社工提供良好服務。」(臺灣社會工作專業人員協會，2024)。

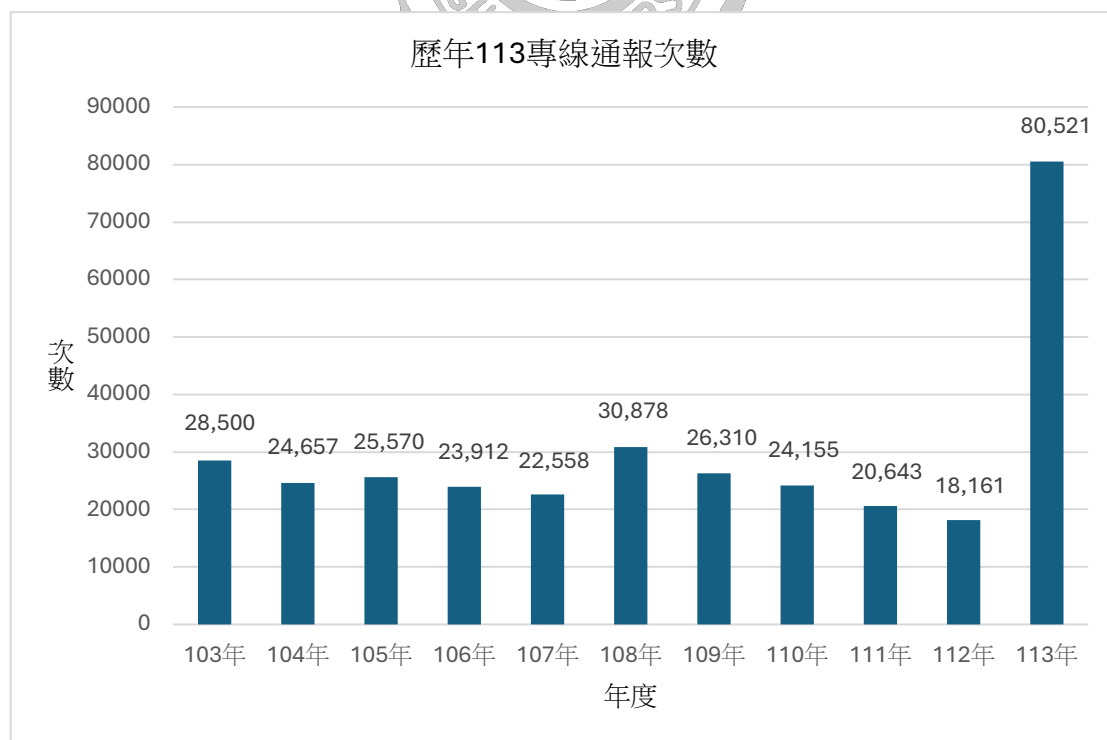
分析上述新聞媒體報導的議題主軸，聚焦於個人究責及體制為何未能及時介入。這些在問題發生時，常見且習慣的檢討視角，讓相關案例的討論圍繞在社會安全制度的設計與執行，諸如檢討社工訪視次數、凌虐七歲以下兒童致死者的刑責調整。然而將鏡頭拉遠一點看便會發現，社會安全體系的建置與運作應該不是增加訪視次數和加重刑罰之後，其他細節就會自動變更好。

相關研究回顧相似案例後指出，政府未能聚焦於「全面檢討社安網，反而獨獨檢討社工安全網」，更屢屢做出增加訪視次數與突襲式訪視的回應決議，這類情況也發生在2010年曹小妹事件⁴之後(鄭郁蓁，2024)。好比在曹小妹事件後，當時的兒少保護與教育單位，無不繃緊神經將每個疑似案件都視為掛急診般的重要，進而導致通報案量暴增(公視新聞網，2011)。但研究者認為，劉劉案的新聞事件，應該要挑起的是保護性服務職場的勞動環境議題，否則各類解決方案都

⁴ 「曹小妹事件」是發生在2010年4月台中乙名14歲曹姓少女被母親強行從學校帶走後，母女倆在家燒炭身亡，曹姓少女曾向發出求救，學校老師通報社工，因社工誤判使未能及時攔阻憾事發生。

可能只會成為第三類型錯誤的治標手段。我國衛生福利部保護服務司統計的 113 保護專線 113 通報次數分析表，在 108 年將通報案件類型調整為性侵害、成人保護、兒少保護與脆弱家庭服務等四大類型，到了 113 年簡化為三大類，分別是一般性諮詢、保護性諮詢與無效案件，為了稍微看清楚在 2010 年曹小妹事件過後的通報案量變化趨勢，作者彙整過去十年期間（103 年至 113 年）113 保護專線的通報次數（圖 1-1），如果將前述通報案件類型的次數全部加總，103 年和 108 年的通報次數相較其他時期較高，不過到了 113 年的通報次數飆增到八萬多筆，有一種可能是官方統計表的最終備註邏輯和政府每年計算通報次數案件類型變化有不同認定，導致通報次數出現大幅度變化。

圖 1-1：歷年 113 保護專線通報次數



（資料來源：作者自繪，檢自衛福部統計專區）

社會大眾期待的社會安全意識提升與期待和政府設計的體制與回應政策充分反映在「全民皆有通報責任」的運作裡（劉淑瓊等人，2016），亦即保護性案件專屬的 113 通報專線與保護性服務有著密不可分的關聯性，在這些日積月累的數據資料裡，可以初步產生一個疑問，政府如何使用通報專線累積起來的大數據資料進行政策規劃？公部門提供社會福利服務的社工職務分工裡，除了執行社會福利補助政策相關的行政業務，如社會救助、身障福利等有關資格認定的評估與審查工作之外，另有一群專門提供保護性服務的社工，稱之為保護性社工。保護性社工接觸的社會議題除了暴力事件之外，他們須同時交織在家庭成員之間的照顧、教育、婚姻關係或經濟等面向之間提供適切服務協助。作者在形塑本研究問題意識期間，邀請訪談任職不同直轄市社會局轄下的家庭暴力及性侵害防治中心（以下簡稱家防中心）從事保護性服務的社工，受訪者對於組織人力規劃現況、實際工作方式與行政制度。訪談內容具體揭示了社會工作現場在推動數位轉型時所遭遇的結構性障礙，若將其轉化為以創新擴散理論為基礎的論述基層社會工作場域中數位創新政策的導入常因缺乏與第一線實務的對接，而在組織內產生結構性的排擠效應。繁瑣的行政程序如表單填寫與系統登打不僅嚴重消耗了社工投入直接服務的時間，系統中諸如時效燈號警示的監管機制亦對前線人員造成巨大的心理壓迫，加上被強制要求參與的制式訓練，使得數位化工具常被前線人員視為專業自主的阻礙而非助益。此外，人力資源的短缺與地理移動成本的疊加影響也是關鍵因素，當人力長期無法補足、辦公室坐落於外圍區域需頻繁往返市區進行

訪視時，既有的業務負載已達臨界點，此時導入缺乏便利性與實質效益的創新技術便極易引發前線人員的抗拒，進而凸顯出創新科技在落地時的結構性摩擦。當數位導入被視為疊加在人力缺口與業務過載之上的行政負擔時，這種忽略場域痛點的推動方式不僅難以展現創新的相對優勢，更會激起前線人員對體制的無力感，構成阻礙創新深耕與普及的深層屏障。

我國衛福部社會救助及社工司與直轄市、縣（市）政府的社會工作專職人員數變化統計，在過去十年期間⁵，六個直轄市政府在回應社會福利服務需求的人力資源投入的預期展現，以 2015 年的高雄市府部門社工人數最高（768 人），其次為新北市的 589 人，隨後因著行政院於 2018 年推動第一期的社會安全網⁶，新北市公部門社工員人數位居第一（943 人），其次為高雄市政府，到了第二期社會安全網（110-114 年）後，高雄市政府社會工作專職人員數又超越新北市，為六都當中社會工作專職人員數最多的直轄市（衛福部社會救助及社工司；行政院，2018）。事實上，衡量一個組織人力是否充足並不容易，除了人力是一個浮動的數字之外，須同時檢驗工作方法才能評判人力資源的合理性，尤以家庭訪視在保護性服務裡是相當重要的工作方法，幾乎可以說是公部門社工在進行評估工作時最關鍵的標準作業流程。關心社會工作人力資源是否充足經常與工作負荷掛勾討論。在承接 113 通報專線的單位接獲各類型的保護性案件後，經過評估若需進一步透過家庭

⁵ 2014 年底桃園市升格為直轄市。

⁶ 行政院於 2018 年 2 月 26 日核定社會安全網第一期（107-108 年）。

訪視深入瞭解的案件則會交由公部門的基層社工進行調查工作，這個派案任務由公部門社會局（處）為主要負責受理窗口，如果前端判斷案件類型的認知與調查評估考量出現差異時，公部門的基層社工就要面臨沈重的評估工作（吳敏欣，2016）。

數位科技的進步持續推動人工智慧的研發與應用，它的擴散速度幾乎在個人與組織裡無一單位得以置身事外，尤以 2019 年底影響世界各地的新冠疫情（COVID-19）使數位科技與人工智慧應用加速擴散開來。公部門基層社工面臨沈重的工作負荷與環境壓力下，政府如何導入新科技技術使保護性社會工作的工作負荷與環境壓力獲得減緩與提升專業判斷將會考驗政府跨部門溝通與大數據使用能力。

二、大數據與人工智慧技術在各領域的發展與應用

從新聞焦點和政府公開資料的趨勢變化可以假設一個現象正在持續發酵，即是個人需求與社會安全意識之間存在某種對社會、對組織的期待，而這份社會期待不僅影響個人與大環境之間的互動，也影響個人與公共服務和組織的互動。如果這個假設為真，有沒有一種可能是政府需要在大量來自社會福利服務領域以及保護性社會工作領域的數據資料裡觀察出一個全新的社會現象，如此才有機會建立與時俱進的服務介入策略？思考不一樣的策略並且介入工作環境並不容易，因為人類對建立策略所需的資訊理解、處理和詮釋仍有很大的進步空間，甚至存在無法跨越的限制。《連結：從石器時代到 AI 紀元》裡面有一句話這樣說：「主體

間的現實，就存在於資訊的交換之中。」(哈拉瑞，2024)，歷史學者哈拉瑞在解釋科技智慧的技術與存在漸趨取代人類最基本技能的描述圍繞在資訊傳遞模式的變化，以及模式變化對資訊意義的影響，人們對數位科技抱持歡迎、抗拒、觀望的各樣態度，都無法改變人類個體之間、人與群體、人與組織的關係互動是靠資訊傳遞連結起來的事實。

2020 年是新冠疫情 (COVID-19) 的高峰時期，許多職業以往習慣的工作模式在政府採取的停工、封城、社交隔離、限制群聚人數等防疫政策下必須做出前未曾經歷過的調整，而餐飲業的生存狀況深刻的影響民眾生活。在配合防疫政策的無接觸考慮下，餐飲業在數位技術與工具的應用下，加速推動外送服務，改寫供給與需求彼此全新的黏著型態，例如臺灣 LINE 餐飲官方帳號在 2019 年至 2020 年增加了 23%，以全球餐飲業的營收來源結構來看，同樣 2019 年至 2020 年區間，全球餐飲業外送營收來源從 8.4% 上升到 14.7%，臺灣部分則從 7.3% 上升到 10.3%，變化雖有不同，但趨勢一致明顯上升 (李怡蓁等人，2021)，除了餐飲業在危機中的轉機表現，金融業也在疫情衝擊下，搭配數位技術與應用加速推動服務線上化，提升信用卡無接觸付款機會 (中央通訊社，2021)，電商零售業的物流和倉儲系統技術提升 (卓怡君，2021)，不過人類社會若要恢復到疫情之前的生活，高度倚賴公共衛生和醫療系統的管理能力。臺灣在大數據的收集與分析技術下，將國民健保資料庫和移民署海關出入境資料串接，把旅遊史與臨床症狀連結，建置緊密的警報系統，這些策略的目的在於主動尋找有症狀的患者，

重新進行篩檢與提高疾病發現機率的防疫措施，這項技術與跨部門合作讓臺灣一度成為疫情控制的模範生（彭梓涵，2020），數位技術的能力提升對轉變人類生活與環境互動的事實不只發生在與民眾日常生活的領域，社會福利服務產業也無法擺脫數位科技的擴散。2014 年的英國《衛報》（The Guardian）刊登一篇探討數位科技如何轉變社會照護領域的文章⁷，內容引述一家成立於 2001 年的 Skills for Care 英國社福機構，他們對 500 位任職於社會照護領域的社工與管理者對於數位科技應用在工作上的使用能力、經驗與態度傾向進行大規模調查，研究顯示有超過 95% 的基層社工工作者以及管理者改變了過去高度依賴傳統紙本的工作系統，轉變為更即時且數位化的工作流程，顛覆了「我進來社會福利服務不是為了與電腦一起工作」⁸的觀念（Sara, 2014）。回到國內，臺灣社會工作專業人員協會在 2023 年調查全台社會工作從業人員對資訊與通訊科技（Information and Communication Technologies, ICTs）的使用現況，調查結果發現，儘管在疫情過後全台社會工作人員的科技工具運用已普遍於社會工作環境，但是組織本身尚未在個人使用普及的環境下，建立相關制度與科技運用的相關訓練之外，基層社工人員似乎也很少主動瞭解科技工具對專業服務能力提升的益處（臺灣社會工作專業人員協會，2024）。社會福利服務是在一個變化快速且難以預測的風險環境裡推動服務工作，預防性為導向而設計和引入數位科技輔助工作者做出適切的決策

⁷ 標題英文原意為 How digital technology is transforming social care?，更多訊息詳見參考文獻。

⁸ 英文原意為”I didn’t come into social care to work with computers.”，更多訊息詳見參考文獻。

行為是常見的探討議題。一篇刊登在萬海航運慈善基金會官網以「AI 科技社會中社會福利組織的未來與展望」為標題的專題報導，文章提到在提供社會福利服務的公私部門的組織結構和服務族群的需求因素在受到外部環境變遷帶來的壓力擠壓，組織因著生存而思考既有服務輸送模式與內部能力如何因應變化迅速的社會議題時，將人工智慧（Artificial Intelligence, AI）技術引入組織管理和工作方式是面對如同割割案這類保護性案件在爭取黃金救援時間的即時需求評估與風險控制的管理策略（黃寶中，2024）。疫情後加速數位科技發展與應用趨勢可以觀察到，數位科技除了在不同專業與產業領域對需求與供應之間的模式帶來更即時的便利、提升效率和減緩資源過度耗損等行為模式的轉變，亦加深人們對掌握資訊的重視程度。

為了強化保護性社會工作人員的工作環境安全、降低職業風險，以及在繁雜的工作裡提升資訊查詢效率，衛福部在 2024 年 7 月正式啟用保護性社會工作者專用的「社會工作人員智慧決策行動平臺」，此平台設計包括智慧地圖、模擬家庭訪視環境的 XR 模擬實境、風險預警模型、繪製家系圖，以及協助個案紀錄撰寫的語音轉文字等五大功能，初步以公部門的社工使用，人數目標預計 8 千人，並且補助 22 縣市 156 處社會福利中心、22 處家庭暴力暨性侵害防治中心、71 處社區心理衛生中心購置 XR 設備（衛生福利部，2024；張乃文，2024；林琮恩，2025；衛生福利部社會救助及社工司，2025）。透過新聞內容對這個平台的設計目的在於強化社會安全網，對於社工要負責、協助處理的事項相當多且雜，在工

作內容、流程或方式上減輕壓力和負荷是研發平台相當重要的出發點之外，政府如何使用大數據與人工智慧技術設計在決策平台的使用是作者最想瞭解的問題。

如何從數據中掏金是經理人月刊在 2022 年以「活用數據做決策」第一部分探討的話題，以影音串流平台 Netflix 透過後台數據買下首部獲得艾美獎提名的網路影集《紙牌屋》，替 Netflix 帶進 300 萬新用戶的實例開場，論述企業組織應在龐大數據中挑選有意義的資料或數據，並且在不斷學習問對問題和建立假設的方式中將資料與資料串接起來，最後在合適的資通訊軟體或進階的數位科技平台分析下重新理解人類行為與數據之間的變化（林庭安、張玉琦，2022）。善用資料和數據能夠幫助組織進行正確決策的前提是不斷提出疑問，數位科技應用過程會讓使用者在不知不覺中傳遞大量各式各樣的資訊和數據，累積各樣資料的傳遞和收集的速度，資訊是不同專業與產業領域背景對數位科技如何轉變民眾健康和生活需求的關鍵掌握線索，在這場數位科技與實務操作結合的話題裡，不禁好奇社會工作者在面對一篇又一篇來自受助對象的個案紀錄裡，應該具備什麼樣理解方式才能夠將數位科技應用在保護性服務裡發揮適切的評估、管理和決策？也就是說，在無人能置身事外的數位科技發展的社會環境裡，如果數位科技能夠幫助人類社會追求更安全和發展更好的社會結構的話，我們在思考數位科技與社會工作服務的問題界定时，應朝向什麼方向反思、批判、論述才有機會更貼近政策制定與需求之間的差距？保護性服務的工作現場經常在非常緊急，且時間極度有限的壓力與完成任務之間做出裁量判斷，在不允許有疏漏的工作環境中，當遇上重

大危機事件時，個人責任歸因普遍存在（劉淑瓊，2021），這對於重視地方社政機關裡的社會工作者在推動社會福利服務政策過程的困境探討毫無幫助。

理解公務體系裡勞動環境的方式大多習慣將政府與其受僱人員拆解為管理與被管理、合理與不合理的關係，本研究期望站在分析政策及實務應用的角度思考政府如何在保護性社會工作領域裡使用與應用大數據和人工智慧，如此才能符合與時俱進視角理解公務體系裡正在發生的勞動環境困境。



第二節 研究目的、問題與重要性

壹、研究目的與問題

本研究旨在探討中央政府於保護性社會工作領域推動數位科技應用之際，以「社會工作人員智慧決策行動平台」為例，分析人工智慧技術的導入要如何有效成為保護性社會工作的助力。為達到此研究目的，研究問題界定在各地方政府於保護性社會工作領域推動智慧決策平臺的日常公務需求與平臺設計需求之間的應用現況，發展出本研究主要研究問題，如何讓「社會工作人員智慧決策行動平台」能夠發揮其設定功能改善保護性社會工作領域第一線工作者的工作負擔？

為回答主要研究問題，本研究以主要研究問題為基礎，區分出三個細目研究問題：

一、中央政府規劃、設計與推動「社會工作人員智慧決策行動平台」應用的具體策略為何？

二、各地方縣市政府社會局（處）於保護性社會工作實務環境中，推動智慧決策平臺應用的具體策略為何？

三、各地方縣市政府社會局（處）推動「社會工作人員智慧決策行動平台」至今，保護性社會工作者對應用平臺的現況與評價為何？如何加以完善？

獨立探討公部門某個特定專業領域如何將人工智慧技術帶入工作環境，是政府在提升人工智慧應用目標時很重要的步驟，基於此，作者首先想要瞭解公部門

保護性社會工作從業人員，如督導、組長、基層社工，平時面對各樣多元的工作範疇裡，他們將人工智慧工具應用在輔助工作的需求情境、效率、互動延伸目標的影響為何？瞭解此問題用意在於，從組織成員親身使用市面上既有人工智慧工具應用於減緩或徒增工作負荷的實際經驗回饋，進而思考政府推動的人工智慧平台的設計與需求之間的差距。在掌握公部門保護性社會工作從業人員對人工智慧工具應用在工作支持與困境現況後，接著就需進一步瞭解工作者日常工作期間使用的工作平台具備人工智慧技術的程度。保護性社會工作人員在工作中，專業服務上常見使用的數位系統平台有保護資訊系統和個案工作管理平台，如遇行政工作則是公文系統，本研究欲探討保護性社工對政府在上述經常使用的工作平台置入人工智慧技術的態度評價。此細目研究問題的訊息將有助於本研究分析衛福部將「社會工作人員智慧決策行動平台」推動在地方政府的效果。

中央政府推動「社會工作人員智慧決策行動平台」獲得有效推展與充分的擴散使用，前提是須正視基層保護性社工是平台的關鍵使用者。在實務工作現況與附帶特定專業領域的社會體性運作思維下，公部門的保護性社工對「社會工作人員智慧決策行動平台」的設計功能與實際需求之間評價程度，是回答基層保護性社工的勞動環境現況如何在政府推動人工智慧應用獲得改善之提問的重要訊息。

貳、研究重要性

本研究是從智慧決策平臺應用對改善保護性社會工作勞動環境與提升專業

之角度，提供三點在學術上、實務應用，以及社會福利服務環境發展之研究重要性。

一、從學術產量補足理論發展的缺口

以「人工智慧」檢索搜尋過去十年期間來自社會工作、社會政策、社會福利學界重要期刊，如臺大社會工作學刊、臺灣社會福利學刊、東吳社會工作學報、社會政策與社會工作學刊、臺灣社會工作學刊、社區發展季刊結果共有 23 篇，若以「數位科技」為檢索同樣時期的期刊數量有 22 篇，議題領域分佈在社會工作者對數位性暴力盛行研究、保護性社會工作人身安全為設計導向研究的虛擬實境教材製作、網路科技運用在親密關係的性暴力犯罪的情況、分析政府推動長照 2.0 的「以社區為基礎的整體照顧模式」、少女性剝削樣態的演變從傳統的坐檯陪酒、媒介性交易轉為不受時空限制的網路性剝削樣態等；相比國外社會工作與社會福利學界，如 Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, Journal of Social Work, The British Journal of Social Work, Journal of Social Policy, Nonprofit Management and Leadership, International Journal of Social Welfare. Social Work Research 和 Research on Social Work Practice 等重要期刊在 2014 年至 2025 年期間，以 digital technology(數位科技)檢索產生出來的期刊數量有 294 篇，以 Artificial Intelligence (AI) 檢索結果則多達千篇，從研究標題初步判斷議題取向為數位科技對社會工作服務效能的改變、倫理與公平議題、社會工作教育整合數位科技的機會。

我國社會工作與社會福利服務領域在一年裡最多產出兩篇相關議題研究的

學術表現而言，對理論發展和專業養成仍有持續推動延伸研究和議題突破的空間，這也成為本研究得以切入的機會。除了在學術產量貢獻之外，有別於我國既有研究數位科技與社會工作議題多數從社會網絡、社會資本、社會工作倫理切入，以及數位科技與人工智慧對生態系統和優勢觀點等理論視角分析，本研究將社會工作結合公共行政領域探討政策分析，亦使用創新擴散理論分析數位科技應用如何在保護性社會工作領域擴散。

二、提升社會工作領域的循證實踐

社會工作者是由熱衷於助人工作為價值所在的理念而組成，以公共服務作為正規服務的公部門職業類別來說，保護性社會工作從業人員絕對是最具代表性一群工作者，以及收集來自曾經參與或是正在協助社會福利組織設計軟體程式的資訊人員的實際經驗，從實務層面的組織到個人的重要性來看，研究結果能提供政府決策者在推動數位科技與人工智慧相關政策時，瞭解來自兩組截然不同專業背景的使用與設計的支持與挑戰，作為政策推動時在設計、應用與需求之間做出合適的調整。

三、做得更徹底：助人價值與科技發展

本研究結果對大環境下的社會福利服務發展上的重要性，將能彌補並深化社會工作專業上在判斷人工智慧技術持續發展的時代，對「助人價值」的批判與反思。政府在思考制度優化與推動數位治理時，反映出數位科技與人工智慧技術對

公共服務政策方向的影響，人工智慧集數的持續發展帶動了不同議題的討論，其中以大數據統治世界是使用者個人、組織、社會大眾對數據背後的假訊息、偏誤等黑暗面如何影響真實性的討論，似乎因為如此，社會工作與社會福利服務領域在探討人工智慧應用時，比較少站在當沒有數位科技輔助視角下，探討社工人員對龐大資料的收集和處理方式、來自受助對象資訊的詮釋偏誤、以及如何在大量資訊裡尋找核心問題，並建立所謂福利服務最佳介入策略等議題面向。



第三節 名詞釋義

此篇幅主要在解釋與本研究相關的重要詞彙定義，以下排序方式以研究主題與研究問題為主要說明，其次則以本研究使用的理論基礎裡的核心概念一併在此說明。

壹、人工智慧

根據 IBM 刊登於 2024 年一篇以「何謂人工智慧？」為標題的文章解釋人工智慧（Artificial intelligence，以下簡稱 AI）的定義為，是一種使電腦和機器能夠模擬人類學習（human learning）、理解（comprehension）、解決問題（problem solving）、決策（decision making）、創造力（creativity）和自主性（autonomy）的技術（Stryke & Kavlakoglu, 2024）。本研究領域以及對象為公部門的公務人員，在此情境與環境下結合上述定義來重新詮釋公部門環境裡的 AI 應用與重要定義，即是一種使用在解決困難問題演進為應用在各項專業知識來達到模仿人類具備記憶、語言、感知和計劃等能力（王禕梵，2023）。

貳、保護性社會工作

其定義為保護服務對象免於遭受暴力傷害，並協助服務對象以及其家庭認知到暴力對於家庭及其成員的影響，而在中央主管機關、立法與政策的變遷，規範保護性社會工作人員辦理相關對象，如兒童及少年保護、家庭暴力防治、性侵害防治、老人保護、身心障礙者保護提供相關法規規定的服務（鄭麗珍、游美貴等

人，2023)。

參、創新擴散理論

出自傳播學界大師 Rogers 的創新擴散理論旨一項全新的觀點、行為或是物件，在一段時間範圍裡，在一個社會系統的成員之間被傳播的過程(Rogers, 1983; 羅吉斯，2003/2006)，而國內研究創新擴散理論應用並解釋於地方政府在政策學習情境中，亦即地方政府如何學習、採納另一個地方政府所推動的，並且是對自身而言是一項全新的政策過程（李仲彬，2024）。換言之，創新擴散的概念置入地方政府而言，指的是對某一個縣市政府來說，它正在全新經驗一項過去沒有體驗過的政策過程。

一、創新

Rogers 解釋（羅吉斯，2003/2006），創新指的是當一個觀念（idea）、做法（practice）或是事物（object）被接收端的某個人，或是某個團體認為「新的」時，這項觀念、做法或是事物就是一種創新，因此創新與是不是剛發明、第一次被使用的客觀上的新舊無關，而是個體認知上的新舊決定了這個觀點、做法和事物是不是一項創新。

二、擴散

擴散是一個過程（process），旨在一定時間內，社會體系中的成員藉由特定管道（certain channels），將某個觀點、某項行為與事物相關的訊息傳播

(communicated through) 開來 (Rogers, 1983 ; 羅吉斯, 2003/2006)。

三、社會體系

指的是一群相互關聯 (interrelated) 的單位，一起參與決定共同面對的問題，並達成共同的目標，而這裡指的單位是個人 (individuals)、非正式團體 (informal groups)、公司企業 (organizations)，或是其他子系統 (subsystems) (Rogers, 1983 ; 羅吉斯, 2003/2006)，理論之所以會將社會體系納入重要概念，即社會體系中的每一個成員和其他成員的觀念、認知與經驗可能不進相同，但成員們為了解決一個共同目標，成員之間最少要有某種程度的合作，這種共通性即成為社會體系裡將某個觀點、行為與事物擴散的重要元素。



第二章 文獻回顧

第一節 保護性社會工作與人工智慧

為瞭解基層保護性社工的勞動環境議題，進而討論適度的導入人工智慧是否必要、能否改善其工作環境。本研究首先運用次級資料分析法，檢索「華藝線上圖書館資料庫」、「全國博碩士論文知識加值系統」、「政府資訊研究系統」，以及 Public Administration Review, Journal of Public Administration Research and Theory, Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly (NVSQ) 和 Nonprofit Management and Leadership (NML) 等國內外相關研究文獻資料庫，期能對過往研究成果與重點有更為詳盡的掌握。隨後本研究以某些地方政府社會局家防中心基層社工為研究對象，針對從事保護性業務的基層同仁進行前期訪談，增加本研究對於當前第一線工作現狀與相關研究成果對應性的了解，也運用利害關係人所提供的多元經驗與觀察，歸納社工所處的勞動環境困境內容，進而連結人工智慧發展是否與改善其工作處境有潛在關聯。

壹、保護性社會工作服務相關文獻分析

為掌握過往保護性社工勞動環境相關研究的內容與成果，以下按內容分析所獲歸納結果，分由不同議題主軸依序提出說明。首先，研究者整理我國保護性社會工作發展、功能，以及至今懸而未決的工作困境等內涵，作為探討保護性社會工作困境的開場，接著分析國內外人工智慧技術置入社會工作領域的相關討論成

果，以及說明人工智慧導入社會工作的國內外經驗存在哪些共通之處。最後彙整既有研究與實務現況後，構思如何用新的視野來看待人工智慧與社會工作的結合潛力，特別是在攸關社會安全網建置的保護性社會工作議題領域。

一、保護性社會工作的重要存在：發展過程與關鍵轉變

我國保護性社會工作的發展是在一個複雜且多面向情境下演進而成的一項公共服務，這段發展歷程可以從法規演進、管理思潮、組織的資源與支持，以及浮現的工作危機等構面加以回顧，以利掌握其對國家相關政策產生哪些影響。我國保護性社會工作的發展與轉變，主要是基於相關法令變革而啟動，其次則是基於實務場域的危機經驗而做出的回應。兩者交互影響之下，形塑了當前社會福利服務裡保護性社會工作的樣貌。自 1998 年《家庭暴力防治法》正式上路及《性侵害犯罪防治法》的保護性法令施行，再加上社會安全的意識逐漸受到社會大眾重視下，「家庭」成為政府積極推動社會安全網計畫（以下簡稱社安網）的主要服務對象，不僅確立了家暴防治是社會福利核心業務，也對社會工作者的工作場域與範疇產生持續性影響（沈慶鴻，2009；游美貴、鄭麗珍等人，2023）。

研究指出社會工作者的工作場域，從傳統的民間社會福利組織延伸到公務體系；社會工作者的工作對象，從民間團體之間的網絡關係，擴展到警政和司法體系（王珮玲，2010）。服務於我國公務體系裡的保護性社會工作者，也因為各縣市政府積極落實保護性法令，讓保護性社工的工作領域產生變化，「家庭暴力暨

性侵害防治中心」就在這股趨勢之下形成（游美貴、廖明鈺，2021）。面對工作場域持續擴展的態勢，保護性社會工作的範圍變得更加廣泛與複雜。部分研究指出保護性社工承擔的角色與功能已有不同，不僅要面對個案的政策服務與資源需求，更要與警政司法系統進行跨領域的合作，例如陪同偵訊、協助聲請保護令、參與各類網絡會議等（王珮玲，2010；汪淑媛，2013）。在以法律為主軸的司法場域裡，保護性社工經常性面臨權力不對等的挑戰，以及來自專業認知差異衍生的挑戰（王珮玲，2010）。簡言之，法治變革與管理主義風潮鎖推生的工作場域擴大與跨域合作新挑戰，讓臺灣保護性社會工作的發展吹起一股典範轉移的可能。

研究指出管理主義吹入保護性工作帶來顯著的壓力與負面影響，首先是績效導向帶來許多不合理的管理期待，其次是保護性社工為了因應科層體制下的高風險壓力，基層工作者發展出標準作業流程，目的是透過責任劃分，達到減緩高風險壓力，另一種策略則是透過辦理大量專家座談會與個案研討會形式，在尋求專家與網絡意見的做法下分擔網絡風險與責任，然而這樣的操作方式極有可能助長機構對檢討與改正體制和流程的規避，進而忽略案件正在面臨結構性的議題而發生決策偏誤（王行，2005）。此外，游美貴、鄭麗珍等人（2023）的研究指出，保護性社會工作是提供服務給脆弱個人家庭或法定案主家庭，以保護他們免於虐待、暴力和疏忽，目的在確保他們的安全及福祉，及避免他們成為被害人、犯罪者或受剝削者。保護性社工接觸的民眾有極大可能是來自非自願性情境下進入公共服務體系，而受僱於國家政府的保護性社工為落實政策目標與執行相關規範，在國

家賦予公權力職權下得以合法進入民眾生活的私領域，即為「家庭」；但在管理主義的政策制度觀點之下，保護性工作在貫徹「依法行政原則」與「保護性服務」之間，存在背道而馳的風險，尤其在兒童與少年保護領域最為常見(王行，2005)。因為保護性社工的角色與功能已經發生質變，不侷限於個案的福利身份評估與核定，而是以維護其最佳利益為目的。

保護性社工的工作聚焦在確保服務對象的人身安全與資源獲得連結，為達到此目標，保護性社工勢必須與警政、司法、醫療、教育、社政等跨專業領域合作，同時處理存在於服務對象家庭中各類複雜關係，如家庭成員對家暴或性侵議題的衝突調解、家庭成員之間的動力關係、受害者的創傷治療與復原等工作(汪淑媛，2013；王秀燕，2014)；此外，依《兒童及少年福利與權益保障法》規定，保護性工作必須 24 小時輪值，負責接收並處理來自各方的通報(王秀燕，2014)。在社會福利需求朝向個人主義簇擁，搭配政府重視績效的政策制定與管理主義風潮，處理與解決上述社會議題的成本與難度越來越高(張英陣，2014；Banks, 2014)。伴隨保護性社工既有的工作複雜度與風險度提高，保護性工作焦點移轉影響了社會工作者應該關注哪些議題，從反應受助民眾需求的「反應現況」工作，轉向為更積極的「預防性」工作。換言之，社會工作焦點移轉的結果，讓風險評估與管理工作成為核心的保護性工作之一。高危機、低意願是保護性社會工作裡常見的現象，亦即受助對象處在高度危機狀況，然而接受相關制度協助的意願相當低，使公部門提供保護性服務的機關陷入「專業權威與案主自主」的爭議(沈慶鴻，

2019)，甚或是提供一個讓保護性社工可能面臨的倫理議題。儘管家暴防治是整體公共服務體系共同努力的工作，但在專業至上與強調分工下，保護性社工不僅已是從事家庭暴力防治的第一線社工的專有代名詞，更是突顯出從事家庭暴力防治工作的社工工作範疇擴大，結合過往著重社會資源配置與經濟支援及人身安全需求（汪淑媛，2013），英國研究已提出（Banks, 2014），隨著新公共管理主義持續深化於公部門的管理環境，在流程導向（procedure-driven）實踐於公共福利服務的影響對兒童保護（child protection）相關的福利服務的抵制聲量最為明顯，從兩篇探討兒童福利服務組織與其面臨的環境處境之研究即可瞭解，Chenot (2011) 和 Parton (2014) 表示保護性工作界線相當模糊和複雜，以及難以預測的結果，組織採取更保守與程序化是免於咎責的防禦做法，尤以當發生社會周知的兒童虐待或死亡極端事件，組織內部與工作者承受的外部指責壓力，將保護性社工進入服務家庭時窄化自主裁量權。在過度強調標準化作業程序、績效管理與風險評估工作對預防性工作帶來的社會歸咎，以及督導功能從專業支持轉向績效控制的負面影響，保護性工作漸漸失去彈性與創新性（許雅惠、張英陣，2016）。

社會工作在初期發展的即是以社會改革為價值使命，這股使命風氣在 Jane Addams（珍·亞當斯⁹）因參與普爾曼罷工事件擔任仲裁角色，評論勞資關係與社會倫理議題而出版的《現代李爾王》（A Modern Lear），在社會工作主張以「人

⁹ Jane Addams，中文翻譯珍·亞當斯（1860-1935）是美國社會工作者，亦是社會工作發展的重要推手。

在環境中」強調透過改變社會環境推動人民福祉的工作邏輯在遇上管理化受到深刻轉變（張英陣，2014），保護性工作在風險研判（risk assessment）的發展，目的在於預防虐待或暴力事件在事發生，而保護性社工藉由「風險管理」的策略來降低可能性固然有其必要性（王行，2005），但保護性工作量的增加與壓力，以及伴隨而來的高案量、高壓力與高風險的勞動環境是這項重要的公共服務發展帶來的關鍵轉變。

二、保護性社會工作的核心工作與挑戰

保護性社工的工作聚焦在確保服務對象的人身安全與資源獲得連結，為達到此目標，保護性社工勢必須與警政、司法、醫療、教育、社政等跨專業領域合作，同時處理存在於服務對象家庭中各類複雜關係，如家庭成員對家暴或性侵議題的衝突調解、家庭成員之間的動力關係、受害者的創傷治療與復原等工作（汪淑媛，2013；王秀燕，2014），以及依《兒童及少年福利與權益保障法》規定辦理 24 小時輪值負責接收並處理來自各方的通報（王秀燕，2014）。在社會福利需求朝向個人主義簇擁，搭配政府重視績效的政策制定與管理主義風潮，處理與解決上述提及的社會議題的成本與難度越來越高（張英陣，2014；Banks, 2014），也讓保護性社工既有的工作特性複雜度與風險度拉高。社會工作者人身安全一直是實務工作場域及學術界討論的議題，兩篇研究美國並且橫跨將近三十年時間的不同研究，分別在不同時空裡，探討保護性工作裡提供兒童保護服務的工作者是否在一個安全的政策制度環境裡推展服務，在 Wise 等人（2024）的質性研究發現，在

警政之間的制度合作缺位是首要突顯出政策制度環境的不足，接著是缺少危險職務加給（hazardous duty pay）作為提供高風險工作的補償以及心理健康服務的機制，最後則是從事保護性服務的社工需要透過模擬真實情境的安全訓練，提升社工在進行執行法令規範時的特殊專門訓練，而 Newhill 和 Wexler（1997）則以量化數據提供了實證，發現 75% 的兒少保護社工至少遇過一次來自男性和青少年受助對象的暴力經驗，其他社會工作領域的從業人員比例則是 58%。在不同實證研究展現出來的結果，突顯出社會工作領域裡正在發生的不成比例的高風險工作環境，提醒著從業人員與相關領域研究者「問題如何解決」的重要性。

儘管高風險在保護性社會工作裡受到長期關注，但是探討保護性社會工作的核心任務與其伴隨的勞動環境議題絕對不僅止於直接服務過程面臨的暴力環境。首先，社會工作者的人力整備與訓練是常見探討的議題取向，接著是社會工作者至今存在困境「個案紀錄」對社工造成的巨大壓力，最後則是從社會工作的知識系統觀點探討社工的認知偏誤對直接服務帶來的挑戰。社會工作的領域相當多元，在藥酒癮為受助對象的社會工作的核心任務，是在評估個案精神狀態、情緒或是藥物濫用問題等面向，再決定提供個體為單位或是特定群體財務、住房、就業或是必要時的治療協助（蔡佩真，2024），而在保護性服務裡，工作者是一個在風險社會脈絡下常態性地進行風險評估與危機處理的工作，其服務品質與督導制度密切相關（許雅惠、張英陣，2016），政府依公權力介入弱勢人口及其家庭，以保護服務對象之基本人權、人身安全，並維護其生活品質的服務。

保護性社工中，工作紀錄，或稱個案紀錄是社工在進行風險評估、管理與決策的重要基礎，它記載了社工對受助對象與其環境的風險判斷之外，亦是工作者採取行動的重要憑據（王行，2005）。換言之，保護性工作的範疇裡，社工決定提供個體或是某一特定群體介入服務之前，評估是進行決策裡一件相當關鍵的工作環節，而執行專業決策就要落實工作紀錄，然而在過往文獻裡對個案紀錄有不同詮釋觀點。在 Thurston 等人（2023）探討社會工作者對收集而來並寫入個案紀錄的資訊或數據的研究裡，作為詮釋服務對象在社會結構與風險環境裡的評估邏輯，最後形成一套「因為很多人用，所以我也要」的搭便車謬誤（bandwagon fallacy）的知識生產過程和使用的循環，例如在英文的 client 為「案主」，而不是描述某位遭受不實通報的民眾，該研究認為，當社工體系裡選擇將問題個人化和病理化的服務視野不僅阻礙專業發展，亦直接影響社工對受助對象的評估與決策。回到臺灣，一項以社會工作紀錄為議題主軸，調查來自全台共計 121 位社工的個案紀錄與工作服務之間的困境的研究發現，88% 的社工有紀錄無法如期完成的壓力，延宕因素來自難掌握在摘要、專業與詳細之間，使得平均一天花費將近一半的時間在寫紀錄（汪淑媛，2011），個案紀錄是社會工作裡的重要基石，尤其在保護性工作業務中涉及到則信與法律規範，突顯出個案紀錄的功能，在管理主義的行政效率趨勢下，社會工作的專業實踐是當前保護性社工面臨的課題。

三、我國保護性社會工作懸而未決的工作痛點

在個案與其家庭環境安全性評估過程，政府組織要求的流程導向（driven-

process)、重視成果、績效至上的管理趨勢，個案與其家庭狀況的不確定性和長時間與創傷經驗互動的情緒負擔，顯示出保護性社工在面對加害者或受害者的暴力威脅、高流動率、高工作量、訪不完的個案、寫不完的個案紀錄報告的勞動環境困境，進而誘發工作倦怠（burnout），如工作者為了保護自己身心狀態維持在可承受的負擔而對工作產生疏離、自我懷疑，以及影響政策執行時的服務品質（張雅淳、曾秀雲，2024）。本研究探討的對象為保護性社工，其所接觸的服務民眾絕大多數為非自願性當事者，這是因為個案多半在責任機關，如醫院、學校或警政單位通報下進入公務體系，在面對社會福利服務需求與組織持續擴大的雙重壓力，保護性社工的日常公務仍需進行，而工作環境裡的痛點持續發酵。

（一）訪視與個案紀錄

訪視是社工獲取資訊、進行訪險評估的關鍵環節，儘管是不可省略的工作過程，訪視充滿高度的壓力與認知挑戰。開案服務介入（intervention）可理解為執行政策，針對通報後的個案，經公部門保護性社工對家庭的功能與資源需求度評估後，社工在急迫的時間裡，判斷受助對象，尤其是兒童的安全性，決定將「服務」帶入家庭，其中「服務」指的是訪視、物資媒合、育兒或就學狀況瞭解、經濟評估與協助等面向（王行，2005；陳淑娟 2016；游美貴、鄭麗珍等人，2023），這些工作內容難以辨識具體工作量的多寡，是因為服務對象分佈相當廣，以兒童與少年保護工作為例，《兒少權法》第 64 條規定提供的相關執法內容，凡六歲以下之兒童，政府規定訪視頻率一個月

至少要有兩次家庭訪視，其餘則為一個月一次初步推測工作負荷之外，其餘工作內容須完成育兒或就學狀況評估等資源媒合工作，此外，工時負荷、24 小時輪值待命「on call 緊急救援」保護系統（陳淑娟，2016；張繡鏐、張英陣，2019；張雅淳、曾秀雲，2024）。當個案紀錄從專業工具轉變為制度結構的主要壓力來源，社工很難將花在文書作業上的時間妥善進行評估與分析，時間投入有可能遠超過直接服務，產生與工作之間的疏離感（張英陣，2014）。

（二）人力短缺與工作負荷

各地方政府在進用家防中心人員的作法會依照其內部制度與規劃而有差異，除了國家考試分發公職社工師任用之外，絕大多數皆以約聘雇聘用，而後者的優勢在於人事權可完全由機構主管面試，瞭解求職者學經歷背景與業務需求的吻合性進行人事決策（嚴祥鸞，2010），兩種身份的進用途徑可發現，約聘雇人力進用的概念與目的較符合人力資源的第一步招聘管理。根據衛福部社會救助及社工司統計全臺社會工作專職人員數至 2023 年為止，共計 19,695 人，公部門人數佔總人數的 42% 為 (8,458 人)，六都當中以高雄市的公部門社工專職人數最高 (1,036 人)，其次為臺中市 910 人（衛福部官網），從統計表中無法看出各縣市政府的公職與約聘雇之社工進用人數，亦無呈現各縣市政府家防中心人員數，但從行政院 2018 年核定的「強化社會安全網計劃」觀察，2018 年至 2023 年，五年期間全臺社工專職人數增長幅度為 26% (4,052 人)，公私部門當中以公部門人數增長最高 45% (增加

2,617 人)，私部門增長 15% (1,435 人)。由於離職人數為浮動數字，且公私部門皆有各自規劃的員額人數，社工專職人員數增長表現無法斷言社會工作者的人力不足的議題，但若同步瞭解 113 通報件數，應可初判社工人力不足是懸而未決的老問題之外，亦值得探究並列未解決的議題，如工作量、工作內容複雜、福利待遇低（汪淑媛，2013）。人力規模與配置是反映組織機構回應業務需求的第一步。衛福部統計 2023 年 113 通報件數總計為 18,161 件，其中以新北市 3,776 件位居最高，其次為臺中市 2,615 件，參考同年度新北市公部門社工專職人數為 815 人，臺中市公部門社工專職人員數為 910 人，113 專線為保護性案件來源的其中一條路徑，在責任通報的原則上，實際總通報件數勢必高於衛福部統計的 113 通報件數，基層保護性社會工作人力的成長或穩定性遠遠不及通報件數的增長速度，以及既有進行中的案件。家防中心的保護性社工負責的個案多由督導輪流派案，基層社工個體之間嚴格講起來並沒有明確的個案分工，屬於由上而下的人力設計模式來自於公部門配合會計編制資料素材影像，以計算每位社工每小時負擔多少成本（劉淑瓊等人，2016），公部門社工專職人力不足與社會問題介入之任務分工模糊很大一部分的癥結源自九零年代我國政府進行的組織再造已精減人力成本，推動社會福利民營化政策，在服務對象與議題界定受到官僚體制作業規範影響下（王行，2013）社工人力不足的問題並不會因為充實人力而獲得緩解，當組織機構的工作內容與政治決策緊密聯在一起時，預表組織只會越來越龐大。

(三) 人身安全的風險

保護性社工的人身安全為議題主軸的研究脫離不了呈現保護性社工的工作特性（汪淑媛，2013；王秀燕，2014；陳淑娟，2016），絕大多數的社工都是一個人面對個案，非自願性的特徵是增加來自案主暴力的風險來源，此外，在案件合併貧窮、藥酒癮或精神疾病、家庭暴力結合離婚協調等錯綜複雜的議題面向，保護性社工面對個案時擺盪於照顧服務對象和控制政策執行品質的角色兩難（王秀燕，2014），這些工作特性是工作定義與範疇下的產物，相當威脅專業工作的訓練與發展。兒保社工當下的工作現場經常在非常緊急且時間極度有限的情境下，在任務之間環節不允許有疏漏的工作環境中做出裁量判斷，然而當重大危機事件發生時，政府與網絡單位咎責的方式並非從系統結構視角檢討，而是以個案工作的邏輯回到個人歸因（劉淑瓊，2021），且在2018年核定「強化社會安全網計畫」的「集中篩派案」機制的規劃，其政策目的在於將兒童與少年保護體系和高風險家庭服務方案「合併」為統一的通報體系，簡化概念建置單一通報窗口，各縣市政府部門積極回應政策目標與社會民眾對家庭、社區環境與安全意識提升（衛福部，2018；轉引自游美貴等人，2023），從上述保護性社工的工作環境與特性可以得出一個初步評判，保護性社工的工作處境不僅艱難和複雜，工作者單獨背負風險管理與組織缺乏資源支持和合理的工作量分配的環境中，當發生極端事件時唯一檢討第一線工作者的個人咎責文化很可能是奪走工作者性命的關鍵因

素（盧金足，2019）。

（四）督導領導與決策困境

組織規模越來越龐大，首當其衝的就是社工督導、組長、主任等管理者的管理、領導與決策力。研究保護性工作督導在面對判斷、決斷、使用與理解權力等能力展現的關鍵因素來自擔任督導職的年資（戴世玫等人，2018）。公部門機構在危機處理機制是否足夠作為保護性工作督導進行複雜性議題決策時的依據，勝過於大量設計訓練課程。保護性社會工作督導的決策模式或順序（sequences）是瞭解保護性社工督導於其日常公務中決策困境之前，有必要先瞭解社工督導的決策行為是如何形成；而監督（supervision）是發生在一個決策行為的空間裡，突顯出決策其實已經發生，甚至是整個決策過程的中心（Webb et al, 2022）。行政院頒布的社安網計畫目的在推動「以家庭為中心，以社區為基礎」的社會安全目標，此計劃亦提供中央與地方政府之社會福利服務體系整合與補強的關鍵依據（游美貴等人，2023），政府積極推動的社會安全網關注的家庭功能在多元環境下的社會與家庭結構受到改變，甚至逐漸縮小，家庭功能為了應回應家庭個別成員在教育與安全等各項發展上所需要的資源提供發生力有未逮的現象，有些家庭不僅出現功能上的困境，成員關係的衝突皆有可能傷害到家庭內照顧者或被照顧者的生理與心理健康福祉，但在這龐大且模糊風險的工作場域，加上工作對象從基層社工到進入社政體系的個案，督導工作也將越趨複雜（施麗紅，2017）。管理有

著對科層 (bureaucrat) 流程與經濟和效益的重視，強調過程涉及規範、制度與政策設計展現出複雜性、系統性且被認證的訓練門檻與知識結晶，而專業性則是在不同工作領域中爭取社會資源、堅持建立的制度與政策、擁護訓練與知識形成的價值即是展現工作領域中的自主性與裁量權，而當這些現象形成一套思維時，即是認同一套運作在社會環境中的機制，亦是一種市場機制（侯建州、黃源協，2012）。回顧新公共管理主義吹入臺灣政府，在政治語言從「新公共管理主義」移轉為「現代化公共服務」定調了準市場 (quasi-markets) 機制進入公部門體系，亦同時意味著政策焦點的轉變 (shifted)，核心動機在於藉由社會共融和提升社區教育水準的「與政府協力」 (joined up government) 實質用意在於削弱社會福利預算 (Banks, 2014)。

研究保護性工作的游美貴和廖明鈺觀點認為 (2021)，組織機構應當配置危機事件處理的標準化作業流程、不適任員工處理規則、員工協助計畫、員工自我照顧等機制，然而在督導與基層社工之間關係發展，我國從事保護性工作的社工「較重視工作引起的情緒期待協助，而與科技、評鑑與社區連結」面向較不重視，突顯保護性工作督導的管理危機。

四、小結

我國政府於 2018 年推動強化社會安全之前，第一線社會工作者的人力不足是其中一個因素，而工作量是伴隨而來的結果，兩者之間的勞動環境議題早已存

在，結構性的問題持續助長保護性社工環境裡的高案量、高風險與大量的文書工作，儘管官方數據呈現社安網的人力進用率接近九成，惡性循環的議題嚴重削弱保護性服務體系的效能與重要地位。

我國中央政府對地方政府的補助方式大幅改變的時間點須回溯到 1999 年。當時政府因制定〈土地制度法〉而修正〈財政收支劃分法〉，期間將社會福利此項目歸類為地方自治事項，由此可知，現行的「中央對直轄市及縣（市）政府補助辦法」主要是受到「財政收支劃分法」與「地方制度法」授權擬定與執行，而該辦法的補助內容，分為一般性補助款、計畫型補助款與專案補助款等三類，社會福利補助為一般性補助款的範圍（王榮璋等人，2014），亦是與本研究相關的經費資源來源。我國中央政府在全國經濟分配的平衡發展目標下，〈中央對直轄市及縣（市）政府補助辦法〉的一般型補助事項與經費額度是根據中央對各縣市政府的考核成績執行，其中社會福利考核則由衛生福利部社會及家庭署（簡稱社家署）執行主辦，在考核每兩年一次的實地考核制度下，其相關規範與指標結果，勢必牽動各直轄市與地方縣（市）政府在推動社會福利政策所需的經費與相關制度資源規劃。

貳、人工智慧在國內外社工領域的發展與應用

在數位時代中，社會工作能力要求、個案資料的隱私與保密性、利益衝突與角色界線漸趨模糊等議題，突顯出社會工作的專業受到全面性的挑戰（Reamer,

2013)。資訊與通訊科技 (ICTs) 係指透過電子方式傳遞、處理和儲存資料的技術 (Perron & Taylor et al, 2010)，而數位科技展現了強大且高效率的數據分析能力 (張訓譯, 2025)，對於科技輔助基層工作的討論，本篇研究關注的有別於數位科技技術與設備介入社會工作服務現場，而是聚焦在工作者的日常公務與具備資訊傳遞、處理和儲存資料技術之間的益處探討。

一、人工智慧技術：國外社會工作的推展

西方國家在數位科技與人工智慧技術此概念在保護性社會工作領域的研究歷程，最早可以回溯到 1980 年代，當時一群專家學者運用專家系統 (experts system) 的推論方法的概念，將所謂的人類知識系統結合電腦程式技術與應用，進而針對特定受助個案狀況協助兒童福利機構的從業人員進行決策 (Gillingham, 2016)，隨後在 1990 年後的時期，學界與實務工作場域開始探討風險判斷的一致性以及準確性，因此以數據資料為基礎 (number-based assessment) 的研究開始出現 (Glaze et al., 2022)，由此可知，西方國家的社會工作領域探討類似人工智慧思維的觀點與相關研究約有 30 年的時間，表示這並非是一個新興研究議題。因此以下的外文文獻回顧將直接來了解過往文獻探討數位科技與人工智慧技術介入社會工作領域之前的常見工作困境，接著進入人工智慧技術帶來的增能。

(一) 常見的工作痛點

在數位科技與人工智慧技術受到廣泛應用作為減緩社會工作人員的工

作困境之前，國外探討各類工作處境可歸納為繁重的行政負擔與有限的資源、資訊的複雜性與決策困境、系統性的偏誤導致決策不一致等三大面向。

1、繁重的行政負擔與有限的資源

社會工作是在一個人與環境結構互動的情境裡工作，這使得工作者長期以來面臨工作量繁重、案件量龐大，以及在兩者交互影響下的資源有限下工作，這使工作者的時間皆消耗在行政庶務，而非直接與受助對象服務上 (Li et al, 2025)，個案工作管理高度仰賴紙本作業，當遇到大量的資料登打、文件紀錄等日常行政庶務時，壓縮了社工能夠投入在服務互動上的時間 (Ahn et al, 2025)，此外，從事社會福利服務的組織機構普遍存在缺乏因應大量通報案件的人力與能力資源 (Grimon & Mills, 2025)，阻礙了組織與機構之間的跨域合作與協調 (Li et al, 2025)。

2、資訊的複雜性與決策困境

認知與資訊處理的負荷是社會工作者在數位科技輔助之前面臨的巨大困境，特別是社會工作者大多是獨立作業，在龐雜且高度不確定性的資訊裡做出關鍵性的決策屬實困難。社會工作者面對的核心資訊是來自龐大且非結構化的描述性資料，例如個案紀錄、各類評估報告、法院報告、會議記錄等 (Li et al, 2025; Stoll et al, 2025)，在評估的工作過程，社工要從這些茫茫大海的資料裡手動過目、分類與分析，是一項極為消耗資源，並且難以概念化

分類且模組化的工作 (Victor et al, 2021)，社工在這樣的工作模式裡，很有可能許多寶貴資訊會在難以系統化，且過度依賴描述性工作方法裡錯過了寶貴資訊 (Annapragada et al, 2021)。保護性服務是一個處在高度風險工作領域的公共服務工作，社會工作者在極度有限的工作節奏與特性裡，並且在相當有限的資訊裡做出調查與評估的決策，在資訊量過度乘載的狀況下產生的認知負荷 (cognitive load)，使社工很難再有足夠的心力將龐雜的歷史資訊進行整合，而難以專注分析眼前狀況，尋找與媒合更合適受助對象與其家庭的資源 (Grimon & Mills, 2025)。

3、系統性的偏誤導致決策不一致

上述狀況提供了一個嚴重性的工作現況，即是社工很難在客觀的資訊量裡進行的調查與評估工作製成的決策，進而影響公共服務的責性與服務品質。在一項以美國社會安全局 (United States Social Security Administration，縮寫為 SSA) 為案例的研究，探討國家政府如何在身障群體給付的裁決過程，該份研究發險，主觀因素是促使決策者之間產生關鍵差異的重要變數，特別當發生在各式各樣撰寫個案紀錄的狀況下，不同決策者的分析邏輯與訊息詮釋方式正式導致裁決差異的重要變異 (Glaze et al, 2022)。純人類思考的分析與詮釋算不算是一種類似演算法的分析方法？此問題在過往文獻裡探討的是系統性偏誤的存在。在一項針對演算法風險預測工具對兒童保護服務的工作者的決策、兒童福祉以及種族議題的公平性存在哪些因果關聯性影響的研

究發現 (Grimon & Mills, 2025)，人為的決策更容易受到隱性偏見影響，例如非裔的兒童受到調查的比率仍存在不成比例的比其他族裔兒童還來的高。

社會福利服務的決策過程與結果的精準度以及品質性確實很難衡量，更難以透過科學研究進行驗證，然而，從過往的外文文獻可以看出一個現象持續發生，即是傳統工作方式已無法在日益增加的社會福利服務需求裡反應真實的資訊與需求之間的樣貌，組織機構倚賴的傳統風險評估工具在缺乏一致性基礎上，社工的預測能力將受到高度限制 (Schwartz et al, 2017)。

(二) 人工智慧在國外公私部門社工領域的應用

兒少保護領域裡對人工智慧應用的描述最為明顯，其技術以預測性的風險模型 (Predictive Risk Modelling, PRM) 以及 NLP 最為普遍。演算法裡的風險判斷日益受到兒童與少年保護服務裡的決策制定模式親睞，一項來自美國的研究以一套家庭篩選工具 (Family Screening Tool) 透過彙整大量數據資料，如受害者、照顧者、加害者等個人訊息、犯罪記錄、健康紀錄和社會救助等資訊，產生一個 1 到 20 分的風險級距分數，目的在於預測未來發生虐待、暴力或疏忽事件發生的可能性，在機器學習的預測性風險模型運作裡，能夠幫助阿格勒尼縣提供兒童、少年與家庭的工作人員會利用這些分數協助當發生兒虐通報的篩選決策 (Cheng et al, 2022)。美國芝加哥家庭和支持服務部開發的一款「家庭風險評估」(Family Risk Assessment, FRA) 模型，也

是運用大量數據與累積起來的歷史資訊，在運用機器人學習與演算法技術來進行評估工作，提升對受助家庭需求與預測潛在風險的效能（Nuwasiima et al, 2024）。在社工人員使用 NLP 及演算法技術進行決策，在兒童虐待事件相關的住院比率相較使用單純人類經驗產生的決策相比，減少了將近三成，以及減少了處在種族歧視的公平性議題（Grimon & Mills, 2025）。

相較於公部門裡將人工智慧技術應用於社會工作領域，私部門的應用多元性更為豐富。「小恩智能機器人」是一項來自中國針對農村兒童提供教育與照護資源的研究（Xie et al, 2019），研究顯示機器人提供兒童唱歌、講故事等互動模式與兒童的健康與學習功能呈現正相關，但在網際網路等基礎通訊設備不穩定的條件下，家屬通訊功能的建置效果不彰。

二、人工智慧在臺灣社會工作領域的發展現況

數位科技與人工智慧技術在臺灣的社會工作領域的發展歷程，最早要回溯到 1980 年代電腦化的應用，再從 1990 年代後，資訊化意義將社會工作繁雜的資料轉為有意義且有架構的資訊後，資訊化的概念正式取代電腦化（胡中宜，2005），爾後逐步走到以資訊與通訊技術（Information and communications technologies，簡稱 ICTs）奠定了數位化基礎的工作方式，乃至到近幾年的人工智慧與智慧科技技術在社會福利領域，如長照、保護性服務的探討（劉香蘭，2017）。儘管臺灣資訊和數位科技在社會工作領域推展時間的長度與國外時間差不多，如同本研究

緒論提及，臺灣學界在人工智慧對社會工作領域的專業發展研究產量仍有很大的發展空間，此篇幅的文獻回顧將直接歸納數位科技與人工智慧技術在臺灣社會工作領域中被應用脈絡，以及公私部門引入的些微差異。

（一）痛點差異：數位科技與人工智慧技術引入工作場域

科技引入社會工作領域的最大目的在於解決評估效率低下及提升一致性決策困境，進而優化政策運作品質與資源分配不均的實務痛點，然而，隨著數位科技進入實務工作現場，衍伸出的倫理、隱私界線、數位知能與素養的懸殊，皆挑戰社會工作的勞動環境。根據作者歸納的（表 2-1）具體工作痛點歸納，呈現過往文獻對引入數位科技與人工智慧技術在社會工作領域前與後的工作痛點歸納。

表 2-1：具體工作痛點歸納

時期	具體的工作痛點
科技介入之前	行政效率低、資料管理缺乏整合、缺乏空間與環境評估、缺乏系統性的資源分配、缺乏實證導向訓練。
科技介入之後	倫理與隱私、軟硬體欠缺升級、資訊即時性的挑戰、新的資料管理知識、以數位科技為導向的人資培育。

（資料來源：本研究自行繪製）

1、科技應用之前的工作痛點

社會福利工作裡最常見的任務是辨識民眾的福利資格申請與伴隨的宣導事項，這些工作事務因交集在身障、民政、兒少等不同部門領域，提升了

審核過程的複雜度之外，在大量文書工作往返過程佔據大量時間（胡中宜，2005；戴世玫等人，2023），傳統的社區方案規劃方式易忽略物理環境空間因素，例如交通便利性、地理區域的分佈（劉香蘭，2017），加上資料呈現方式皆以文字與圖表，在各類支援性方案規劃與決策上，資訊之間的整合與流通範圍狹窄、速度慢，難以有效率的即時提供受助個案或民眾資源，例如就業機會（王秀燕，2018）。而專業實務能力的提升與安全議題，傳統社會工作向來缺乏實證導向的工具與工作模式。在保護服務領域裡的老人保護，因缺乏實證資料作為危險評估與預測模式的證明，而導致嚴重低估通報案量（黃志忠，2010）。保護性服務的基層工作者的人身安全相較其他社會工作業務類型的基層工作者普遍性地面臨高強度且嚴峻的挑戰，保護性工作的挑戰在於高衝突與敏感情境不易複製，使組織管理提供社工督導的協助相當有限，而科技介入提供社工督導對情境學習與環境預測，將有助於執行有效果的決策（游美貴、鄧佳旻，2024）。

2、科技應用之後的工作挑戰

數位科技技術引入工作環境的最大目標在於減輕文書負擔、提升行政效能、優化資源分配與服務輸送可行性，與此同時也帶來全新的挑戰，在過往文獻可知，尤其在倫理認定、軟硬體的系统管理品質，以及專業能力提升與適應皆是前所未有的考驗。以紅外線熱感應影像裝置為例，探討監視科技應用於高齡照顧上的研究，在保障高齡者的安全與隱私之間出現布易平衡的兩

難（周宇翔、王舒芸，2020），此議題亦延伸出，對於年長者和身心障礙者等弱勢族群而言，因身體條件、語言使用等各種因素使族群與福利資源之間存在相當大的鴻溝，在數位科技趨勢持續推進，數位落差是導致社會排除的首要困境（劉香蘭，2017）。而數位落差不僅困擾著受助者，組織在數位化驅動的治理改革，系統維護與穩定度，以及資料管理的方式是否因應數位化強化資料整併皆直接影響社會工作者的效能展現以及抗拒程度（胡中宜，2005；王秀燕，2018）。官方設計的資料庫填寫耗時，且表格欄位過多，使得數據資料在不段被切割下，恐造成過度零碎，探討非營利組織運用 Web2.0 技術對精障者職業復健與就業服務的研究發現，現行的資訊系統與運用科技之間的困境在於，就業服務站就輔員的抗拒感並非針對科技，而是當科技導入出現的權力不平等，如系統應為輔助，但卻強化監督（張耀仁、王增勇等人，2008）。

（二）人工智慧在我國公私部門社工領域的應用

人工智慧技術在我國公私部門應用上，皆以提升效率與改善服務品質為目標，但從過往文獻發現，兩個領域在推動與應用上仍存在些微差異（表 2-2）。

表 2-2：我國人工智慧公私部門運用目標

場域	目標
----	----

公部門場域	強化政策設計與運作的效能、提升社工人員的安全、將既有的流程予以優化。
私部門環境	民間社會福利組織強調拓展服務範圍、市場行銷增加募款多元性、增加招募人才機會、提升服務效率。

(資料來源：本研究自行繪製)

公部門領域裡的人工智慧推動，特別在處理高風險和高複雜的社會議題時，強化政策設計與運作、人員安全以及優化流程的文化氛圍感更是強烈。以高齡者的保護福利為例，公共場域裡導入監視科技的目的是在於確保高齡者的生理安全與即時性通報，例如發生跌倒意外，這項技術在結合大數據彙整與分析的整合功能與技術下，得以幫助管理者與第一下線工作者瞭解高齡者最容易發生危險行為與意外的時間點（周宇翔、王舒芸，2020）。從國外文獻發現相似處在於，私部門數位科技與人工智慧技術應用相對多元，在私部門領域側重的服務拓展、提升募款效率與成果等組織運作因著雲端科技技術與資訊科技建立的服務模式，強化並改變服務內容、運作模式和範圍，在有限的人力與資源條件下，避免財務資源浪費（黃寶中，2018；曾秀雲、藍素禎，2021）。

臺灣在 90 年代民主化後經歷福利擴張，在正式脫離傳統威權的國家發展下，面對人口高齡化與全球化挑戰，臺灣正在朝管制型國家（Regulatory State）前進，意旨在強化國家作為治理者角色，讓市場與私部門共同參與福利，尤其是社會福利照顧服務的提供，以及朝向擴大使用現金給付的方式來

填補社會安全網的間隙，保障弱勢群體，稱之為社會現金移轉（Social Cash Transfer）發展，我國社會福利服務的歷史演變研究裡點出一個觀點，臺灣在民主化之後已逐漸超越「發展型福利國家」，對於探討國家正在面臨的挑戰與未來轉型方向，在科技技術出現後，相當挑戰各類福利項目之間的資源分配，及同時兼顧國家財政持續成長的需求（施世駿、孫瑩芯，2023）。

三、小結

回顧國外與國內分別在社會工作領域從資訊化的發展時間點並無明顯差異，甚至到數位化的轉變時間歷程也沒有特別不同，唯一不同的是，西方國家在 80 年代左右就仿照類似人工智慧的運算邏輯應用在社會福利服務的議題辨識與分類，反觀臺灣同時期仍從資訊化裡起步。其次是公部門與私部門在服務效果與效能目標上的策略差異。前者因為來自公共部門環境，仍偏離不了政策設計與運作品質提升，而私部門在數位科技與人工智慧的興起與競爭，突顯出從事社會福利服務的協會或基金會組織更加重視市場行銷與募款，以及服務內容與範圍的拓展。儘管存在上述差異，提升日常工作效能、資訊整合、優化與強化系統性決策皆是共同面臨的挑戰。

第二節 相關理論基礎

壹、過往研究使用的理論觀點

一、理論回顧與優勢分析

人工智慧技術與應用在國內外研究裡，因應不同研究議題主軸所搭配的理論基礎與方法論歸納如（表 2-3）國外文獻過往研究的理論基礎，在國外研究議題主軸上，可歸納為人工智慧在兒童與少年保護服務的預防工作、專業人員的 AI 素養、倫理和偏誤的社會議題，以及協助日常工作中的決策判斷。

表 2-3：國外過往研究的理論基礎

議題主軸	理論基礎歸納
人工智慧在兒童與少年保護服務	社會創新理論、公共治理框架（循證政策、績效管理等）與知識發現與資料探勘（KDD）架構
社會工作人員的 AI 素養	AI 素養框架、人機協作理論、第四次工業革命（4IR）等趨勢，探討 AI 對社會工作的影響
倫理議題	人機互補理論、滿足理論
AI 技術與行政工作	歸納性紮根理論、公共行政與 AI 治理文獻、流動現代性、智慧社會及轉型韌性等概念

（資料來源：本研究自行整理繪製）

而在臺灣的人工智慧與社會工作相關研究產量仍在發展中，因此在結合與歸納數位科技相關研究見（表 2-4）有關臺灣過往研究的理論基礎。

表 2-4：臺灣過往研究的理論基礎

議題主軸	理論基礎歸納
社會政策與制度在社會福利服務的數位轉型	強調社會結構與治理架構、參考美國社會工作學會出刊的倫理規範架構
科技與倫理議題在人工智慧應用的兩難	參與式設計、倫理設計、權利論述的概念來回應科技研發與社會倫理議題

專業能力的提升與實務現場的工作創新	從社會工作倫理架構延伸到 AI 素養與專業實務的界線
-------------------	----------------------------

(資料來源：本研究者自行整理繪製)

在研究議題主軸上，國內外最大的差異在於特定服務領域的研究，不論在數位科技或是人工智慧，我國在保護性社會工作服務領域為研究議題主軸相對缺少，理論基礎也還在一個摸索中建立起得以廣泛分析與詮釋有關數位科技與人工智慧為應用在社會工作，或是保護性社會工作的擴散分析。

二、研究缺口與論述

在掌握過往研究的議題主軸與理論基礎後，在確立本研究後續研究方法之前，此篇幅接續從過往針對保護性社會工作相關研究結果，歸納出本項研究採行的方法論基礎，並且從過往研究成果中找出研究缺口，作為論述本研究採用所選理論的重要依據。

(一) 歸納國外研究文獻所用方法論

以自然語言模型技術從中找出關鍵模型 (Annapragada et al, 2021)、知識語言模型 (Victor et al, 2021)、系統性文獻回顧方式 (Lupariello et al, 2023)、以家戶為單位進行隨機分派，進行大規模隨機對照試驗 (Grimon & Mills, 2025)、將個案紀錄作為主要數據資料基礎，以大型語言模型進行分析 (Stoll et al, 2025)、問卷調查 (Xie et al, 2019; Cheng et al, 2022; Scott et al, 2024) 等研究方法，回溯過往研究與既有資料，進行調查兒童與少年保護議題裡的

關鍵模式變化。

（二）歸納我國研究文獻所用方法論

使用地理資訊系統探討應用技術作為社區服務方案規劃與執行的輔助工具，以彌補傳統方案規劃忽略服務對象的物理環境空間與其社會人文條件之間相互影響的不足（劉麗雯，2009），文獻分析與趨勢探討在資訊科技與人工智慧趨勢發展下，社會福利組織在服務輸送上面臨的挑戰與認知（胡中宜，2005；黃寶中，2018），深度訪談利害關係人分析使用者對科技產品接受與使用分析（王秀燕，2018；周宇翔、王舒芸，2020），焦點座談回顧法探討如何運用人工智能與行動科技，改善社會福利資訊的傳遞與申辦流程，特別是針對身心障礙者等弱勢族群（戴世政等人，2023），研究者自編問卷應用老人受虐風險檢測工具，以實證資料突顯老人受虐的嚴重性（黃志忠，2010），以及同樣採用自編問卷，探討臺灣數位性別暴力的盛行率、樣態與類型進而分析個人特徵，尤以性別與性傾向議題的受害狀況（王珮玲等人，2023），探索性的教材開發研究，採用多元資料蒐集方法探討在運用虛擬實境技術，開發一套適用於保護性社工督導的專業訓練教材，以提升其協助社工預防及減緩職場暴力的專業知能（游美貴、鄧佳旻，2024）。

（三）定位研究缺口與未來嘗試

在文獻歸納後發現，國外的研究方法大多運用個案紀錄、工作報告或公

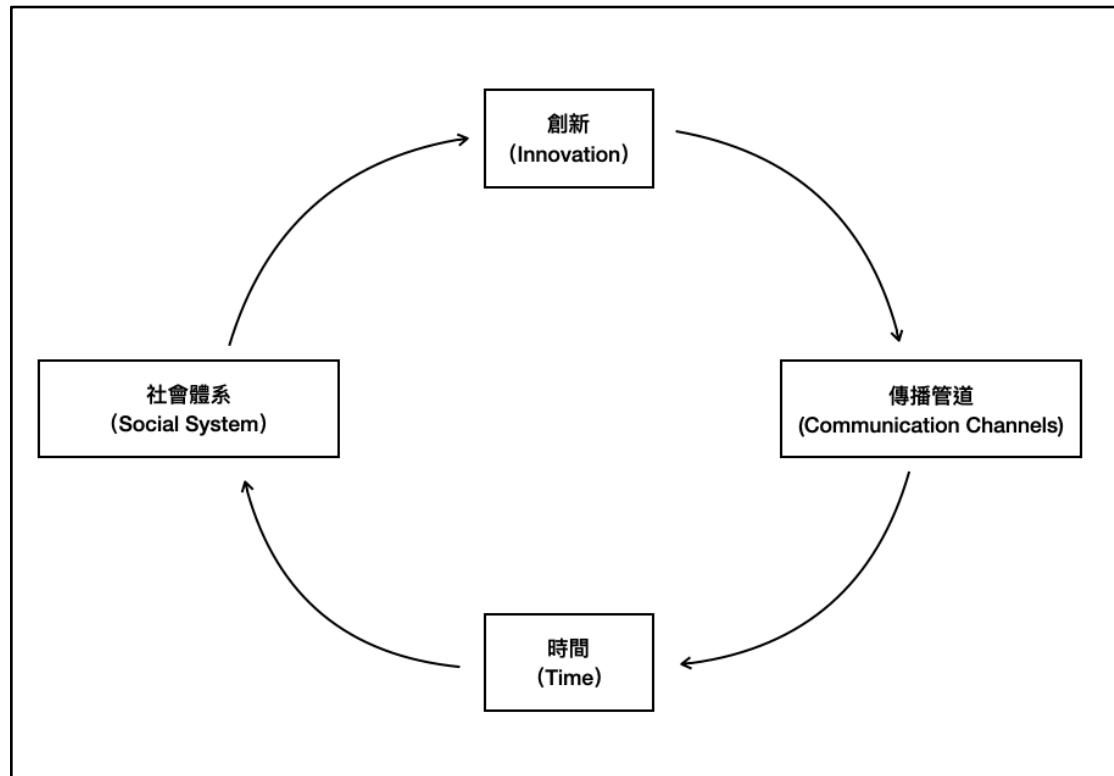
開文獻資料歸納的質性方法進行第一步的資訊收集，爾後使用數位科技技術進行分析，反觀臺灣的研究方法的第一步資料數據的收集，絕大多數使用文獻回顧，其次則是訪談方式收集資料，不論國內還是國外的研究方法裡，似乎不見來自資訊人員在設計社會福利服務系統的實際經驗與困境，在國內的研究方法裡，也沒有特別看見以「政府如何在保護性服務領域推動人工智慧政策」為議題主軸進行政策分析，這樣的缺口會導致國家政策推展效果與分析缺少實證參照之外，對於人工智慧技術應用與特定專業領域之間的設計與需求之間的差距持續擴大。

貳、本研究使用的理論基礎：創新擴散理論

一、概念與架構說明

由美國傳播界大師 Everett M. Rogers 推展的理論旨用來描述一個新的觀點、行為與事物如何在時間與某個社會系統裡傳播的過程（Rogers et al, 2014; Dearing & Cox, 2018），而擴散是旨隨著時間推移，在社會體系中的成員之間藉由特定管道（certain channels），將某個觀點、行為與事物相關的訊息傳播（communicated through）開來的過程（Rogers, 2006; Dearing & Cox, 2018；李仲彬，2024），而此理論架構得以研究當一個觀念、行為與事物在擴散過程中，採用者的主觀感知，而不是客觀事實，如何決定某一個觀點、行為或是事物的擴散狀況。此篇幅將依據（圖 2-1）說明此四大元素如何構成創新擴散理論，並作為核心概念與架構。

圖 2-1：創新擴散理論四大元素

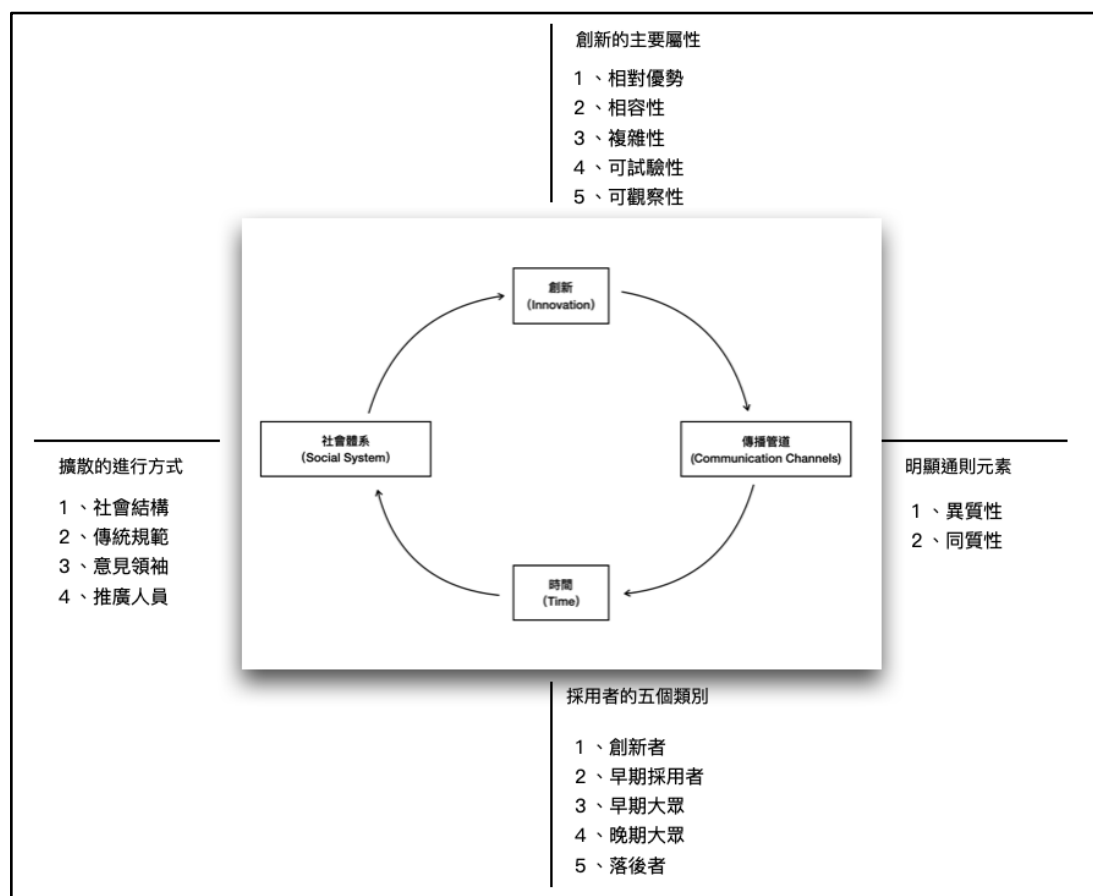


(資料來源 Rogers et al, 2014，圖為研究者自繪)

創新 (Innovation) 的定義只是對採用某一個想法、實踐的行為或是一件事物而言，主觀認為是否為新的 (Rogers et al, 2014; Wani & Ali, 2015)，因此它不一定代表是不是剛發明、是不是第一次被使用的客觀上的新舊無關 (羅吉斯，2003/2006)。傳播管道 (communication channels) 是使用者之間分享資訊的渠道，可分為大眾媒體和人際關係，而在研究上，人際關係在創新觀念或技術對擴散是重要的元素，因為擴散的本質就是在人際溝通關係的社會互動過程進行 (Wani & Ali, 2015)。時間 (time) 概念紀錄著採用者分類與採用創新觀念、行為過事物的速度 (Wani & Ali, 2015)，在擴散的研究裡，一個創新觀念、實踐 (practice) 或是事物順利擴散開來需要很長的時間 (Dearing & Cox, 2018)。社會系統 (Social

System) 是由相互關聯的單位組成，可能是個人，也可能是非正式的團體、公司企業或是其他次系統，一起參與幾覺共同面對的問題，並且達成共同的目標，(羅吉斯，2003/2006)。而創新擴散 (Diffusion of Innovation Theory，以下簡稱 IDT) 的理論框架中由數個核心概念所構成 (圖 2-2)，這些概念相互影響採用者與創新擴散的速度。

圖 2-2：創新擴散理論核心概念



(資料來源 Rogers et al, 2014，圖為研究者自繪)

(一) 創新的主要屬性

相對優勢指一個新觀念、產品、行為或是事物被認為比現在做法更有優

勢，相容性是指創新與採用者的需求、價值體系、過往經驗、既有想法一致的程度（羅吉斯，2003/2006; Rogers et al, 2014; Wani & Ali, 2015）。相容性越高，被採用的機會用大（Wani & Ali, 2015），複雜性則是創新被認為相對難以理解和使用的程度，可試驗性指一個觀點、產品或行為在實際採用之前，可以檢驗或測試的程度，可觀察性則是創新的結果容易被看見並且傳達給潛在採用者的程度（羅吉斯，2003/2006; Rogers et al, 2014; Wani & Ali, 2015）。主要屬性也可稱為認知屬性，創新擴散的優缺點當中，理解接受者所認知的屬性，將有助於瞭解擴散被接受或受阻礙的原因。

（二）傳播管道的明顯通則元素

創新在特定傳播管道裡的展開擴散的一個明顯通則因素，就是來自兩個相似，或是同質性的人最容易進行溝通，例如相同的宗教信仰、教育程度、社經地位等（羅吉斯，2003/2006）。

（三）採用者的分類（Adopter Categorization）

創新者（innovators）的特徵為不易受社會規範約束，樂於冒險與風險承擔者，早期採用者（early adopters）特徵為意見領袖，在經過評估與衡量創新的優缺點後，影響後續採用的決策，早期大眾（early majority）為實用主義者，在觀望過程倚賴早期採用者的資訊，晚期大眾（late majority）則會抱持懷疑且謹慎的態度，較常在同儕壓力下採用，決策上也較為拖延，最後是

落後者 (laggards)，亦是所謂的傳統主義，決策的觀點是因應過去價值，而非站在未來需求而改變 (Wani & Ali, 2015)。

(四) 擴散進行的方式

社會體系中的社會結構影響著創新擴散的程度，它如同一道屏障，使創新在這個範圍之內擴散開來，而傳統規範意旨社會體系裡的成員之間已有一套已形成的行為準則，傳統規範界定了某個特定體系對創新觀點、行為或事物的可容忍範圍，如同成員依循的一種指標或標準，而社會體系裡要朝向某一個新觀點或做法以達到預期效果，意見領袖的個人專業能力、社會關係裡的親和力等因素，或是代表推動某一組織的專家會在非正式場域以及外部環境影響他人行為與態度觀點 (羅吉斯，2003/2006)。

二、小結：用新的視野進行新的分析與詮釋

從過去的文獻研究結果無法將人工智慧，尤其在一種讓電腦能夠理解、操縱與理解人類語言的自然語言處理 (Natural Language Processing，以下簡稱 NLP) 以及演算法技術減緩許多來自工作和生活上的不便，並且在許多不同專業領域中，提升解決困境時的效能。例如 NLP 技術能夠將來自社會工作的個案報告或調查紀錄常見的非結構性資料訊息，轉為有意義且結構化的資料，提升社會工作者在分析過程的準確度，以及協助辨識兒童虐待、家庭暴力等複雜性的個案分類在演算法技術達到一種概念化分類，幫助在決策過程發生擺檔於模糊空間時促進一致

性的決策 (Annapragada et al, 2021; Victor et al, 2021; Stoll et al, 2025)。

過往國內外文獻廣泛地論述數位科技與人工智慧技術，特別是在機器學習、深度學習與預測風險模式裡運用大數據進而協助社會工作者辨識特定規律與模式，而創新擴散理論的核心架構將有助於理解並整合政府在保護性社會工作領域結合人工智慧技術與應用的政策擴散過程。



第三節 文獻歸納啟示：洞察與全新觀點

保護性社會工作的工作困境集中在行政文書負擔，以及日益劇增的個案量與社會需求旋渦裡。在傳統社會工作強調以個體為單位的訓練與工作方法模式裡，限制了系統性的資料歸納，也導致相關決策的一致性面臨挑戰。社會工作與公共行政兩者面對公共服務管理與服務輸送事務優先順序存在價值焦點的分歧，然而，研究者認為這個差異正式研究擴充的優勢。

研究基層公務人員工作困境的美國學者 Lipsky (2010/1980) 在《基層官僚：公職人員的困境》提到，公共行政對於公共服務的立場隨著資通訊科技發展，電腦化技術將受接受公共服務的民眾需求與問題過度簡化的切為片段，如此面對公共服務的方式幾乎是向重視個別且非專門化的社會工作知能技巧宣戰，制度態度彷彿在對社工說「不需要從個案角度看待問題」，但作者認為此觀點並非全然是一件壞事。市場機制、官僚科層與變化迅速的資訊網絡已成為公部門組織相當重視，且難以回頭的發展方向，國家政府看待複雜、變動迅速且多元社會議題的觀點和視角深刻地影響政府從上到下的權力施展與資源配置，此外，在政府持續推動去中心化帶來的效果，使民間社會組織和民眾意見在參與公共事務的能力與位置越來越大的現況下，正式重新思考以社區作為公共服務輸送的場域在政府發展出的管理施政，社區環境重視的經濟、文化、規範、信任等社會資本是否也影響了政策福利思維？例如公共社會福利服務以契約委外或公設民營方式，以公私協力方式解決複雜的社會福利議題。

在上述提到創新擴散理論的基礎上，後續研究將聚焦在政府如何作為一個人工智慧政策創新的推動者，並且在理論的核心概念以及內涵元素達到政策擴散目標，觀察政府在政策設計、組織文化、社會體系之間的採用與擴散之關聯性分析，此方向是驗證創新擴散理論應用於公共服務裡的數位治理與場域性之間的分析，將有助於研究者提出更務實的政策建議。

整體而言，數位科技與人工智慧技術將會持續進步與擴散，政府如何在社會工作領域裡推動數位治理理念已成為相當重要的課題，尤以保護性社會工作是維持社會安全運作的重要角色之一。國家政府維持社會安全之態度須先提供公務體系裡不同專業部門的基層官僚人員獲得相應且符合基本勞動的工作環境，如此整體的社會安全才有機會從不安的環境中脫離。



第三章 研究方法

第一節 研究設計與架構論述

本研究屬於政策分析的早期研究，意旨我國地方政府在保護性社會工作領域裡推動人工智慧技術與應用時，決策者、軟體設計者以及實際應用者對人工智慧技術介入輔助的設計與使用觀點。為達到此目的，接下來的篇幅架構會先說明研究設計。

壹、研究設計說明

本研究屬於探索性研究，分析的個案正處於剛開始推展的政策過程，個案介紹於本章第二節的第貳部分有更詳細的說明。政策尚未被充分普及使用下，不適合使用問卷調查的量化研究進行調查，較適合採用採用質性研究方法的深度訪談探索並分析個案曾經經歷哪些狀況、目前發生什麼事等非驗證假設的研究方式。

Bogdan & Biklen (1997) 將質性研究歸納出五大特質，分別為自然情境下收集而來的資料，也可稱為自然主義(naturalistic)、來自受訪者的描述性資料(descriptive data)，重視過程 (concern with process)、歸納性的進行資料分析 (inductive)，最後是意義性，亦即重視研究參與者的觀點。

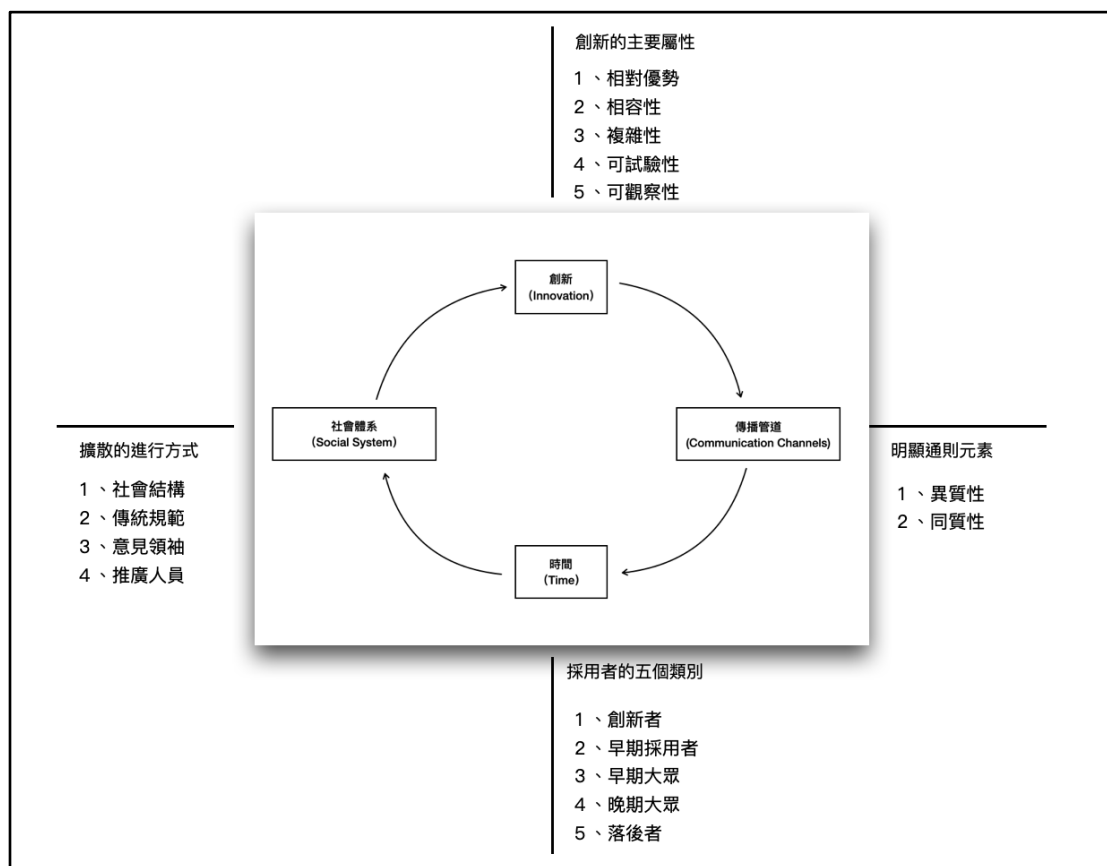
深度訪談 (in-depth interview) 的特質在於有目的的談話、雙向交流、平等互動、彈性、積極融入受訪者經驗中的傾聽過程，以及研究者在訪談資料收集過程，可以透過訪談內容瞭解研究問題與受訪者之間的經驗及特定事件的認知，在類型

上將選用半結構式訪談 (semi-structured interview)，又稱為「半標準化訪談」或是「引導式訪談」(guided interview) (潘淑滿，2022)。半結構訪談是質性研究中最具代表性的研究技術，幾乎與參與式觀察法並列，這類設計之目的在於透過研究者在小樣本範圍裡，運用架構框架衍生的開放式訪談題目，非常詳實的紀錄與瞭解受訪者觀點與經驗 (Bogdan & Biklen, 1997)。

貳、研究架構說明

研究架構圖 (圖 3-1) 說明外部概念內容和內圈彼此之間的互動性。研究者需要判斷保護性社會工作者與科技設計者對於非結構化資訊的理解是否存有落差，也需要在研究過程針對可能的創新設計與應用，釐清相對優勢、相容性、複雜性、可試驗性與可觀察性，藉此觀察出特定規律與可行的運作模式，在不同元素所組成的傳播管道裡，掌握其異質性和同質性，並隨著時間推進觀察各式創新的多元使用者接納創新的程度，據此理解與詮釋保護性社會工作對於所引進的創新科技觀念與作法，究竟解決哪些問題，應該做出哪些調整，並將相關應用經驗與調整後的新知，在系統內啟動創新擴散的運作。

圖 3-1：研究架構圖



(資料來源：作者自繪)

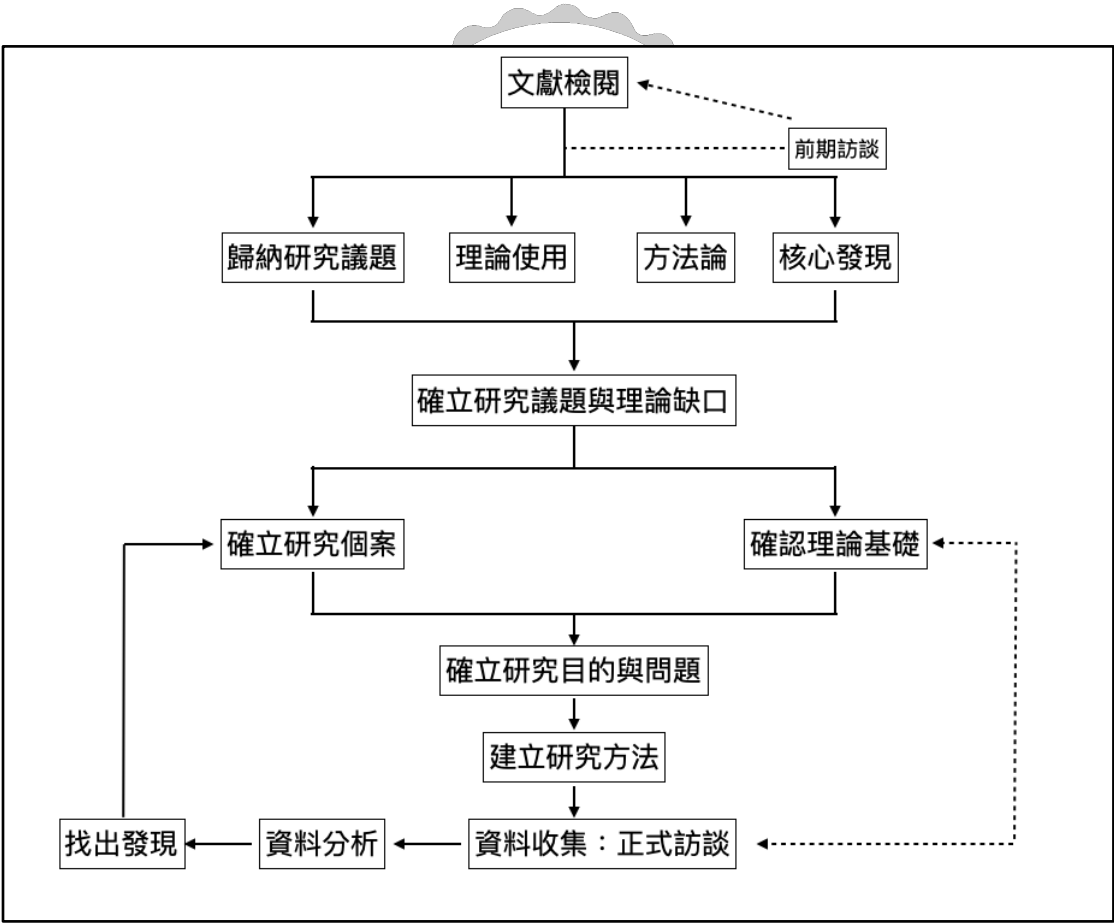
在擴散相關研究裡，大多數會將創新與科技畫上同義詞（羅吉斯，2003/2006），科技之所以會被定位在創新是帶有工具的意涵，使用者為了達成一個正在被解決的問題的目標，科技能夠將因果關係中的不確定性降到最低。換言之，某一個需求或問題能夠藉由這個工具來解決（Rogers et al, 2014; 羅吉斯，2003/2006）。「社會工作人員智慧決策行動平台」的出現在於協助降低與解決從事保護性服務第一線工作者的文書庶務與人身安全的問題，儘管仍處於早期探索階段，不過中央政府用意確實希望能夠藉由人工智慧技術工具來解決或減緩某個實務現場的需求

與問題，因此在前述研究概念設計下，預期收集到當創新技術進入工作場域後，
基層社工與技術人員對於非結構化資訊進行快速分類、找出特定規律與模式，以
及提升系統性的決策的過程。

參、研究流程與進度

本研究流程為（圖 3-2），設計著重在確立研究理論基礎與路徑設計，以及以
理論為基礎的互動分析。

圖 3-2：研究流程圖



（資料來源：作者自繪）

本研究工作進程從 2024 年 6 月第二季逐步展開文獻檢閱與歸納，約莫在同年底初步設定以公部門社工的勞動環境為大方向。為了增加實務與現狀的瞭解，在文獻檢閱期間，作者於 2025 年第一季至第二季進行前期訪談，陸續訪談六位曾任職與現任直轄市或地方縣市政府家防中心的保護性社工，此用意在於完成文獻歸納後進入下一步的確立研究議題與理論缺口，以及定位研究個案和確認理論基礎。在確認本研究使用的理論基礎與個案標的後，隨即展開建立研究方法設計。訪談的資料搜集與分析過程須不段回頭與理論基礎對話，在理論結合實際資料基礎上，找出適用於詮釋個案的研究發現。



第二節 研究參與者與個案介紹

以下將先說明研究參與者來源、代表性與參與階段，接著說明本研究分析的個案介紹。

壹、研究參與者來源

本研究參與者採立意抽樣方式，以滾雪球方式透過聯繫身邊朋友、大學同學、作者的前同事協助引薦符合資格之的對象，同意後始進行研究目的說明與訪談規劃。前期訪談的受訪對象條件為，目前任職於公部門家防中心從事基層保護性社會工作至少兩年（含）以上的保護性社工，或是曾經任職於公部門家防中心並從事基層保護性社會工作至少滿兩年以上的保護性服務經驗，前期訪談受訪者背景

資訊彙整如下方（表 3-1）。受訪者編碼用意在於引述編碼使用，取社會工作者的英文 Social Worker 兩個英文單字的第一個字母 S 和 W，接著第一個數字為前期訪談階段，第二個數字為實際訪談順位，以 SW1-1 為例，表示前期訪談的第一位受訪者受訪者。參與訪談的六位對象的基層保護性業務的服務時間僅有一位年資較淺，其餘皆為五年以上，六位受訪者的共同特徵為皆任職於直轄市政府的家防中心。

表 3-1：前期訪談之受訪者背景資訊

受訪者編碼	基層保護性業務服務時間	受訪對象現職
SW1-1	保護性業務年資七年	某直轄市家防中心的社工
SW1-2	基層保護性業務年資五年	某直轄市某單位的管理職
SW1-3	保護性業務年資十三年	某直轄市家防中心的社工
SW1-4	保護性業務年資七年	某直轄市家防中心的社工
SW1-5	保護性業務年資八年	某直轄市家防中心的社工
SW1-6	保護性業務年資兩年半	某直轄市家防中心的社工

（資料來源作者自製）

正式研究訪談階段的訪談對象同樣使用立意抽樣方式，訪談參與研究對象來自三個身份，（表 3-2）為正式受訪對象與背景說明。受訪者編號邏輯與前期訪談雷同，英文字母之後的第一個數子為正式研究訪談，第二個數字為實際訪談順位，第一線社工預計規劃訪談兩位。社工督導的 SV 取自督導英文 Supervisor 的 S 和 V，預計規劃至少訪談一名。最後 IT 意旨資訊與通訊科技的英文 Information Technician 縮寫，預計規劃訪談兩名資訊與科技的專家，作為補足與驗證社會工作實務場域對於創新科技無法回答的理論缺口。框列明確訪談範圍的另一個用意

在於定調後續分析範疇，以問題解決導向的思維，將訪談個案的實際經驗對於導入人工智慧應用的具體建議。

表 3-2：正式研究訪談之受訪者背景資訊

受訪者編碼	單位	條件
SW2-1	社會局（處）家防中心	1、現任基層社工 2、使用過智慧決策平臺
SW2-2	社會局（處）家防中心	1、現任基層社工 2、使用過智慧決策平臺
SV2-1	社會局（處）家防中心	1、現任高級社工師或督導 2、使用過智慧決策平臺
IT-1	國家高速網路與計算中心 (NCHC)	1、參與研發智慧決策平臺的 成員
IT-2	民間組織	1、資訊專業背景的人員 2、曾參與社福組織建構數位 平台轉型經驗

(表格來源作者自製)

貳、本研究分析個案：社會工作人員智慧決策行動平台

回顧 2019 年底爆發影響全球人民生活作息與工作運轉的新冠疫情 (COVID-19)，加速推動科技技術進步與使用規模，不論是個人亦是組織單位，在這樣的拓展速度下中，發展出適用於公共服務需求模式的科技技術已是現今無法走回頭路的新公共管理下，公部門環境無法避免的大趨勢 (megatrend) (Webster & McNabb, 2016)。我國中央政府衛福部在 2025 年 7 月 14 日推出與國家實驗研究院高速網路與計算中心結合的「社會工作人員智慧決策行動平臺」，出發點在於著重符合第一線社工的工作與人身安全需求 (衛福部，2024；衛福部，2025)，平臺在 2021 年開始規劃，歷經兩年時間完成主要功能，並在 2024 年 4 月啟動，

目前以公部門的社工為主要使用對象，目標使用人數為八千人（衛福部，2024；張乃文，2025）。

智慧決策平臺涵蓋的服務領域圍繞在社會安全網概念下的保護性、脆弱家庭與心理衛生建置出五大重點功能用以支援社工工作現場，分別是（洪維珣，2024）：

- 1、人身安全風險預警模型：結合大數據分析與 AI 技術，盤點出影響社工安全的顯著因子，社工在訪視之前，填寫案件編號，系統在 AI 運算下 5 秒內判斷出受訪家庭環境的高、中、低風險評估，作為社工判斷警察陪同訪視的參考之外，平台亦建置緊急發送警報功能，傳遞給指定人員。
- 2、智慧地圖：提供社工前往家訪時的路線規劃、氣象狀況、社會福利資源網絡等環境評估。
- 3、訪案紀錄錄音檔轉文字功能：社工可將家訪錄音檔案上傳到系統雲端，在轉換準確率高達 90% 的技術下，提供家訪過程的摘要，減輕社工家訪後的個案紀錄摘要作業負擔。
- 4、行動版家系圖繪製功能：行通版家系圖指社工外勤家訪時，可以使用手機或平板繪製家系圖，透過雲端系統回傳，同樣是減輕社工家訪後的紀錄作業負擔。
- 5、XR（Extended Reality, XR）模擬實境功能：此功能在於擴展實際場域的教育訓練與情境模擬，特別是提供初任職的社工新鮮人有臨場感的實境訓練。

整體而言在多元檢索途徑下，該平台亦建置智慧功能，例如關鍵字搜尋、服務領域分類、標籤篩選等操作技術設計，使平台在大數據資料庫的導入與應用下的 AI 技術提供基層保護性社工在進行訪視期間與訪視後，獲得風險評估的相關資訊之外減緩繁瑣的行政負擔。



第三節 研究工具與倫理

壹、訪談法的類型選用

本研究將使用質性研究的半結構式訪談作為研究工具。半結構式訪談 (semi-structured interview) 又稱為「半標準化訪談」或「引導式訪談」，此技巧介於結構式與非結構式之間的一種資料收集方式，旨研究者在整個訪談過程訪談者不一定需要跟著訪談大綱順序進行訪問，而是圍繞在研究問題與目的(潘淑滿, 2024)，並同時根據第一階段的訪談內容和正式展開研究的訪談內容，引導受訪者提供組織環境下的工作困境描述後，接續對「社會工作人員智慧決策行動平臺」的訪網設計收集基層保護性社工、督導或其他職位的管理者對工作困境與人工智慧技術介入工作場域的觀點論述，以及資訊人員對「社會工作人員智慧決策行動平臺」或其他相關科技平臺設計過程的觀點論述。

貳、訪談提綱設計原則

本研究之訪談大綱設計可分為「前期研究訪談」與「正式研究訪談」兩階段，茲分述如下：

首先，前期研究訪談之大綱旨在初步探索受訪者背景，聚焦於「個人角色」、「日常公務」與「組織環境」三大面向（詳見附錄一）。其中，「組織環境」更進一步細分為團隊互動情形、目標與績效評估機制，以及組織與個人資源配置等次構面。其次，正式研究之訪談大綱則聚焦於探討「社會工作人員智慧決策行動平

台」之功能建置與實務工作現場之間的應用情形。正是研究之訪談大綱設計奠基於創新擴散理論，以「政策創新」、「溝通管道」、「時間」及「社會體系」等四大核心構面作為探究平台擴散歷程之基本原則。

正式研究訪談大綱之設計（詳見附錄二）係緊密扣合本研究之架構圖（圖 3-1），將四大核心構面及其內涵、構面間之互動關係，與研究目的及待答問題進行嚴謹對照。藉由開展此四個面向及可能延伸之元素內涵，不僅確立了訪談題綱的發展起點，更確保所搜集之資料能精確扣緊後續之資料歸納、重點分析與研究發現，進而為最終結論各核心概念間之關聯性論述奠定紮實的實證基礎。

參、研究倫理

研究者為保障研究參與者基本權益，避免與降低研究參與者產生的傷害為最大原則，執行過程皆須提供知情同意書。前期訪談的研究參與者已於接受訪談之前，接獲來自作者以電子郵件和 Line 通訊軟體提供的知情同意書。知情同意書內含研究目的、研究參與者規模與相關限制、研究方法與程序、研究參與配合事項、研究參與個人益處、機密性說明、潛在風險與處理措施等面向的「前期研究--研究參與知情同意書」（附錄三）及「社會局基層社工人員的工作環境困境—以家防中心為例」為標題的前期研究訪談提綱（附錄一）。此外，為表示感謝，提供參與此階段受訪者每名新台幣 200 元整，金額評估考量以往返受訪者自宅與訪談地點交通費為設計。正式研究訪談的研究參與者操作方式與前期訪談類似，預

計先透過電子郵件寄送本研究論前三章，作為研究計劃書，搭配正式訪談--研究

參與知情同意書（附錄四）和正式研究的訪談提綱（附錄二）。



第四節 訪談規劃與資料分析

壹、前期與正式訪談規劃

本節在說明展開研究各階段的執行順序與時程規劃。表 3-3 為前期研究訪談時間、對象與地點，整體執行時間約一個月，並於同年 4 月至 10 月逐步完成逐字稿校正、主題分類與引用歸納。

表 3-3：前期訪談執行時間

實際訪談時間	受訪者編號	訪談地點
2025 年 2 月 25 日晚間	SW1-1	Line 通話
2025 年 2 月 26 日晚間	SW1-2	Line 通話
2025 年 3 月 2 日下午	SW1-3	受訪者居住區縣市面談
2025 年 3 月 5 日晚間	SW1-4	受訪者居住區縣市面談
2025 年 3 月 8 日上午	SW1-5	受訪者居住區縣市面談
2025 年 3 月 13 日下午	SW1-6	受訪者居住區縣市面談

(資料來源作者自繪)

正式研究訪談執行時間與說明如表 3-4，此階段的訪談地點規劃以面談為優先，如遇受訪者行程不便，如出國、個人因素考量等因素，線上訪談為其次選項。

正是研究訪談的質性資料整理、歸納與分析進程從 2026 年 3 月至 6 月進行。

表 3-4：正式研究訪談預計執行時間

預計訪談時間	受訪者編號	訪談地點
預計規劃在 2025 年 11 月底至 2026 年 2 月底	SW2-1	面談為優先，線上訪談為輔
	SW2-2	
	SV2-1	
	ICT2-1	
	ICT2-2	

(資料來源作者自繪)

貳、資料分析方法：主題分析法

本研究使用資料分析工具為主題分析法 (thematic analysis, TA)，在使用彈性與結構化的資料歸納與分析操作下，主題分析法能與不同理論進行結合 (Braun, & Clarke, 2006)。在四大概念主題歸納與分析下，有別於紮根理論、現象學等研究理論的分析方式進行，此技術為主題分析法作為發展出獨特的分析觀點 (轉引自潘淑滿，2024; Braun & Clarke, 2013)，原因在於本研究已有明確清楚的理論基礎與概念架構 (圖 3-1)，有鑑於此，本研究將著重在個案與理論之間的分析，以及實證與回饋分析兩個目標上進行資料分析，以確保資料收集與分析皆圍繞在理論基礎範圍內。

一、研究個案與理論之間的分析

本節首要闡明研究個案「社會工作人員智慧決策行動平台」與理論框架間之分析邏輯與操作步驟。本研究係以「創新擴散理論」之四大核心構面為基礎，作為後續設計訪談大綱、執行深度訪談，以及進行質性資料分類、歸納與對應之分析架構。如表 3-5「理論導向分析途徑」所示，該途徑之四大理論構面，「政策創新」、「溝通管道」、「時間」與「社會體系」，係承襲本研究之基礎理論架構 (詳見圖 3-1)。同時，表 3-5 內亦明定研究資料之蒐集途徑，初步分析概念旨在奠基於此理論框架，系統性地梳理所取得之實證文本，進而深入探究「智慧決策平台」作為一項創新政策，於保護性社會工作實務場域中之擴散歷程與推動機制。

表 3-5：理論導向分析途徑

理論構面	資料來源	初步分析概念
政策創新	訪談	來自受訪者的實際經驗與政策設計之間的親身觀察與觀點。
溝通管道	訪談與文件資料	在政策推廣中，主要透過公文、會議等方式達到擴散途徑。
時間	訪談	來自受訪者在實際使用技術與政策設計之間的親身觀察與觀點，達到政策擴散特在過程。
社會體系	訪談	保護性社會工作體系中的組織結構與認知產生的行為結構如何影響政策創新的擴散。

(資料來源作者自繪)

二、訪談資料分析步驟邏輯

本研究之質性資料分析，係依循 Braun 與 Clarke (2006) 所提出之主題分析法，並奠基於本研究之理論架構(圖 3-1)，採行理論導向之資料分析途徑。為確保資料萃取與理論分析之嚴密性，本研究之編碼歷程共劃分為五個層次，具體操作邏輯如下：

- 1、 文本編碼：為確保資料之可追溯性，每一段具有分析意義之訪談內容皆賦予獨立編碼(如：SV1-001、SI-002)，以標示受訪者代號與敘述次序。
- 2、 原始內容：擷取受訪者針對「智慧決策平臺」使用經驗與實務困境之關鍵原音，適度刪減無意義之語助詞以保留核心語意。
- 3、 概念代碼：將原始內容中具體描述的現象、感受或痛點，進行初步的學術概念化，例如將「又要重打一次」轉化為「重複性行政勞動」。

- 4、 理論次構面：將概念代碼對應至創新擴散理論下屬之具體元素。例如將「系統不互通」歸類為「相容性低落」，將「回報問題很久才修」歸類為「反饋機制延宕」。
- 5、 理論主構面：最終，將所有次構面收斂至本研究之四大核心理論構面（政策創新、溝通管道、時間、社會體系），藉此完整勾勒出科技導入與實務落差之全貌。



第四章 研究成果分析

本章奠基於前述研究設計之實證蒐集成果，旨在深入探討衛生福利部推行之「社會工作人員智慧決策行動平臺」導入保護性社會工作場域後之擴散現況。本研究對於實證文本之系統性檢視，並非將創新擴散理論之核心構面視為孤立之指標，而是深刻扣合其具備關聯序列與時序發展之動態運作邏輯。本章之論述順序係依循本研究圖 3-1 理論研究架構圖之序列逐步開展，首要關注創新科技出現之初，其本體屬性如何與實務現場產生對話，進而檢視智慧決策平臺進入傳播管道後之互動機制，並剖析隨時間推移下基層轉化之步伐落差，最終探究此一數位科技治理邏輯在散播於保護性社會工作體系時所面臨的深層困境。

為完整呈現上述動態演進歷程與質性分析結果，本章論述架構將分為四節依序開展。第一節「正式訪談對象特質描述」，概述本研究受訪對象之實務背景、專業資歷與特質輪廓，為後續之文本詮釋與主體經驗奠定扎實的脈絡基礎。第二節「科技導入與實務落差：智慧決策平台之運作現況與未解困境」，微觀聚焦於檢視「創新科技出現」後其創新屬性之展現情形，進而剖析當前「社會體系」內在之既有專業規範、組織環境與標準化科技治理邏輯之間懸而未決的實務衝突。第三節「政府推動創新科技之策略現況」轉換至宏觀之政策推行與管理策略視角。本節著重探討創新技術進入「傳播管道」時，由上而下單向行政遂行與雙向互動機制匱乏之策略盲點，並進一步鏈結「時間」構面下的政策預期期程與基層使用

者採用歷程之步伐落差。第四節「受訪成果歸納」綜觀並收斂前述四大元素概念，逐步描繪出「智慧決策平臺」於保護性社會工作領域之擴散全貌、實務落差原因與深層結構限制。

第一節 正式訪談對象特質描述

壹、受訪對象編碼說明

本研究依照研究設計規劃¹⁰展開正式研究訪談邀請動作，並區分為社會局基層社工與專家學者兩類發出邀請信件，相關訪談對象簡介說明如表 4-1。在社會局基層社工的部分，作者延續本研究第三章說明的前期訪談對象發出正式研究邀請資料¹¹，此用意在於延續雙方研究信任關係，兩位任職某直轄市政府社會局家防中心的基層社工坦承儘管智慧決策平臺使用狀況已明確列入個人考核指標，仍未有智慧決策平臺之使用經驗。地方政府社會局（處）之基層社工研究代表性條件為「曾經使用」，因此本研究採用人際網絡引介方式招募研究參與者，主要透過研究者之友人及前同事協助轉介適合之受訪者，最終聚焦在社工督導。

在專家和學者的邀請部分，訪談邀請歷經邀請信件石沈大海或暗示性婉拒之狀況，以及部分受訪者在完成訪談後因故退出研究的變化後，在兼顧研究代表性及研究倫理原則的條件下，本研究對正式訪談對象做出調整，詳如表 4-1。簡言

¹⁰ 詳見本研究第三章。

¹¹ 正式研究邀請資料包含研究邀請函、研究計畫書（研究論文前三章）、訪談大綱。

之，訪談對象由研發「社會工作人員智慧決策行動平臺」與實際規劃推動單位國家高速網路與計算中心，以及具備協助社福組織建置數位治理平臺設計實務經驗的民間組織資訊專家，調整為本節呈現的智慧決策平臺研發過程的專家顧問，以及智慧決策平臺的現任種子講師。

表 4-1：正式訪談對象簡介說明

受訪編號	任職單位與職務	身份條件	實際訪談時間
SV1	中南部直轄市政府社會局家防中心的現任社工督導	1、具有智慧決策平臺的使用權限。 2、具備使用智慧決策平臺經驗。	2026 年 1 月 14 日 2026 年 2 月 9 日 ¹²
SV2	中南部直轄市政府社會局家防中心的現任社工督導	1、具有智慧決策平臺的使用權限。 2、具備使用智慧決策平臺經驗。	2026 年 1 月 16 日
SV3	中南部非直轄市政府社會處保護科的現任社工督導	1、具有智慧決策平臺的使用權限。 2、具備使用智慧決策平臺經驗。	2026 年 1 月 17 日
PSWSE	大專院校社會工作科系現任教授	1、曾擔任「社會工作人員智慧決策行動平臺」研發過程的專家顧問。 2、長年投入保護性社會工作，以及社工人身安全員議題研究。	2026 年 2 月 2 日
SI	中北部非直轄市政府社會處的現任社工督導	1、現任智慧決策平臺的種子講師。 2、具備使用智慧決策平臺的權限與經驗。	2026 年 2 月 3 日

(資料來源作者自製)

¹² 受訪者 SV-1 於 2026 年 2 月 9 日回覆後續第二次訪談資料。

接著同樣針對表 4-1 之受訪者編號邏輯由上而下進行說明，編號 SV 來自於英文 Supervisor 中文譯為「監督」或「督導」的 S 和 V 英文字母縮寫，接續的 SV1、SV2、SV3 阿拉伯數字為作者實際依照時間訪談的順序，因此在直轄市社會局和地方縣市政府社會處任職保護性社會工作領域的社工督導共計三位。接著受訪者編號 PSWSE 來自於英文 Protective Social Work Services Expert 中文譯為「保護性社會工作專家」的四個英文詞彙開頭 PSWSE 的英文字母縮寫取代之，以及受訪者編號 SI，意旨英文 Seed Instructor 中文譯為「種子講師」的 S 和 I 英文字母縮寫。

貳、受訪對象背景描述

接著將依序針對實際受訪者社會工作督導、保護性社會工作相關議題研究學者，以及智慧決策平臺種子講師進行更完整的專業背景和研究代表性描述。

一、直轄市社會局以及地方縣市政府社會處保護性社會工作督導

受訪者 SV1 男性，為中南部直轄市社會局家防中心的現任社工督導，具有十年保護性社會工作的實務資歷，SV1 所屬單位被批評為「兒虐之都」(SV1)，除了反映出受訪者在保護性社會工作議題的特殊投入程度之外，亦是指出該地區在社會觀感上頻繁發生兒童與少年保護性議題事件。此外，受訪者 SV1 管理的兒童及少年保護組的整體社工人力規模約 100 多人，其個人直接管理的基層社工人數為 7 至 8 名社工。

受訪者 SV2 女性，為中南部直轄市的社工督導，其任職單位與受訪者 SV1 不同，SV-具有九年保護性服務的實務經驗，帶領的基層社工成員多為大學應屆畢業生。受訪者 SV2 坦言整個兒童與少年保護組的人力流動頻繁，更在訪談過程提到其任職的組織因歷經領導者變動，組織文化從溝通式管理風格轉向科層命令式管理風氣。

受訪者 SV3 男性，來自中南部非直轄市社會處保護服務科的社工督導，社會工作資歷約 12 年，其中將近 5 年為保護性社會工作服務。受訪者 SV3 任職的保護服務科整體人力規模約 100 多人，佔社會處近一半人力，其個人直接管理的基層社工人數為 7 至 8 名社工，與受訪者 SV1 相似。除了個人資歷背景之外，受訪者 SV3 表示其團隊成員性別比例大約是一比一，整個社會處保護服務科成員背景與直轄市社會局家防中心最大差異在於比較少來自大學應屆畢業生，絕大多數為跨單位網絡轉職，或是年齡層與工作資歷深厚的同仁。

二、保護性社會工作領域的學者

受訪者 PSWSE 目前任職於某國立大學社會工作學系的現任教授，投入學術研究之前，受訪者 PSWSE 曾任職直轄市政府兒童與少年保護的基層工作，隨後轉換職場環境投入家庭暴力防治、兒童少年保護、社會工作督導、社會工作直接服務之議題研究，長年關注保護性社會工作人員的人身安全議題研究約三十多年。

三、保護性社會工作人員智慧決策行動平臺種子講師

受訪者 SI 女性，目前任職於中北部非直轄市政府社會處擔任社工督導乙職，投入公部門保護性社會工作領域大約 12 年。受訪者 SI 於 2023 年上半年度參與中央政府規劃的智慧決策平臺前期研究，議程聚焦在系統測試，2023 年下半年參與兩次種子受訓課程，隨後參與智慧決策平臺的計畫統籌單位分別於 2024 年和 2025 年辦理種子講師回訓課程，此外，受訪者 SI 於 2023 年開始陸續前往三個縣市政府地區提供公部門保護性與非保護性領域服務的社工使用智慧決策平臺、XR 設備和影片之教學訓練之外，同時也是中央政府負責訓練新遴選成為智慧決策平臺種子講師的「中央講師」。



第二節 科技導入與實務落差：運作現況與未解困境

本節旨在聚焦「社會工作人員智慧決策行動平臺」導入第一線實務場域後之實際運作情形。透過質性訪談文本之梳理，本研究發現，儘管中央政府對於數位科技賦能抱持高度政策期盼，然實務現場卻面臨諸多未解困境。以下將依循創新擴散理論之「創新屬性」與「社會體系」兩大分層架構，深入剖析科技導入與基層實務間之顯著落差。

壹、「創新屬性」之局限：科技預期效益與基層行政負擔之間的矛盾

一、隱形的「相對優勢」

地方政府在推動創新科技平臺時，其核心目標理應在於提升個案管理的效率與跨網絡的資訊整合。然而，對於第一線工作者而言，這項技術建置所帶來的預期效益往往似乎龐大的行政登打負擔所掩蓋。根據訪談內容發現，智慧決策平臺在導入初期，使用者並未感受到平臺的功能與系統流程優於既有系統，並帶來更能節省時間或提升服務品質，反而因為系統操作的繁瑣，壓縮了原本能用於個案訪視與實質處遇的精力，使得系統的「相對優勢」變得隱形。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。¹³

...在這個 APP 裡面...實際上並沒有達到省力的效果啦，那坦白講就

¹³ 在五篇訪談文本當中，有談到相對優勢屬性的編碼文本分別來自於 SV1、SV2、SV3、SI 和 PSWSE，相關編碼文段未於正文引述的編碼為 PSWSE。

是這樣。(SV1-084)

我覺得其實...蠻好這些資訊可以看的，那是一個整理，而且有很多其

實是你可能沒有看這些你不會知道原來還有這些東西。(SV2-079)

因為它就是很陽春...反正它都不是為了為了個案的資料。(SV3-084)

有些夥伴就是因為我有針對實習生上課...他們就會覺得『哇這個東西

對他們的幫助很大』(SI-082)

儘管智慧決策平臺和 XR 影片在政策管理與數據建置上具備部分顯著優勢，但基層工作者難以在日常高壓業務中察覺其立即便利性。當科技工具無法直接反映於效能提升時，使用者便容易對新技術產生質疑，進而採取被動配合，削弱持續使用的內在動機。

二、低落的「相容性」

相容性不僅僅涉及智慧決策平臺是否與社工既有的專業價值觀及實務需求契合，操作上的使用契合度與直覺性，亦會影響工作流程是否獲得優化。案家問題具高度複雜性與動態性，過去高度仰賴社工的質性觀察與脈絡化論述。然而，智慧平臺的運算邏輯傾向量化與標準化，將錯綜複雜的助人歷程限縮於固定欄位與風險分數清單，與社會工作強調個別化與全人觀點的核心價值產生強烈碰撞。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。¹⁴

¹⁴ 在五篇訪談文本當中，有談到相容性屬性的編碼文本分別來自於 SV1、SV2、SV3、SI 和

...裡面相關資訊就是沒辦法完全通用...它過來的東西也非常有限...那

些記錄我還是要重騰到我的另外一邊。(SV1-046)

...新建個案，它沒辦法上傳，它就直接建一個新的...它沒有辦法嫁接。

(SV3-087)

其實我們不同領域...心理衛生、跟社工、跟脆家、跟保護...每個人面

臨到的風險情境是完全不一樣的。(SI-027)

...你要做風險決策判斷需要一些資料鉤稽，除了自己部內的單位，還

要跨部會。(PSWSE-005)

此低落的相容性不僅造成工作流程斷裂，更引發專業自主性受限的剝奪感。當技術框架與實務認識論不一致時，為兼顧系統要求與專業倫理，社工往往發展出私下質性紀錄與系統量化登打的雙軌變通策略，加深了對平臺的抗拒心理。

三、「複雜性」過高

系統介面友善度直接決定創新擴散阻力。此次推動的智慧決策行動平臺在資料填報邏輯上存在顯著門檻，包含跳轉頁面過多、防呆機制僵化及錯誤提示不明。對處於高案量環境的基層社工而言，過高學習成本與複雜的系統導航，使科技未成輔助決策的利器，反成日常業務中的沉重壓力源。於下引述部分受訪意見，佐

PSWSE，相關編碼文段未於正文引述的編碼為 SV2。

證前述訪談分析成果。¹⁵

登進去很麻煩... 自然憑證登入，帳號密碼登入啊，... 你做了這麼多認

證，不就是為了要確認他是安全，那你既然都安全你還有些重要的資

訊，你又不能夠我不能看那邊，那邊也不能看我的。(SV1-076)

... 平臺確實不好使用，我自己上去研究的時候會覺得那個是需要真的

是實際操作，它上面... 還是要key 上個案的資訊。(SV2-037)

... 因為我是 Android 系統，我只能用網頁端去進去，我沒有 APP，所

以我沒辦法操作啊...。(SV3-081)

我想要放影片都很不順，包含 XR 的影片它都會卡網。(SI-068)

過高複雜度大量消耗認知資源，在實務現場引發科技焦慮。當平臺直覺性不足且缺乏系統性防錯與明確指引時，第一線人員須耗費不成比例的時間排除障礙。這嚴重削弱了他們持續使用並探索系統進階功能的意願，成為推廣過程的一大阻礙。

三、缺乏緩衝與適應的「可試驗性」

可試驗性強調新技術全面推行之前，使用者是否有機會進行彈性適用與評估實用的嘗試空間。然而，部署此智慧決策平臺時多採由上而下的制度性管理與要

¹⁵ 在五篇訪談文本當中，有談到相對優勢屬性的編碼文本分別來自於 SV1、SV2、SV3、SI 和 PSWSE，相關編碼文段未於正文引述的編碼為 PSWSE。

求。在缺乏測試環境或雙軌並行的緩衝下，社工被迫在毫無容錯空間的正式系統中直接操作，深怕點擊失誤影響個案風險判定、處遇計畫或牽涉通報紀錄的究責。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

社工沒有人去受過完整的訓練使用這個智慧平臺。(SV2-031)

正式上線以後，我們主管就要求我們社工每個月都要登錄一次。...因

為評鑑要求。(SV3-058)

種子講師出去上課回來之後，我們下一年度再受訓，我們就會跟他講

說『大家覺得怎麼樣』...下一次我們可以看到他們的改變。(SI-026)

然後他（研發團隊）是有問實務工作者，然後他寫出腳本又給實務工作者看。(PSWSE-014)

儘管研發團隊在系統建置初期已有充分的內部討論，但顯然平臺的建議結果與後續操作流程，並未與第一線實務工作者進行密集的結合與先期驗證。這種缺乏可試驗性的導入過程，剝奪了使用者面對新科技時所需的心理安全感。在不允許犯錯的高風險環境下，不僅阻斷了社工透過反覆試錯來熟悉系統的學習曲線，更使導入過程充滿壓迫感與不確定性，最終不但無法建立對平臺的信任，反而激化了基層的反彈聲浪。

五、「可觀察性」受限

創新擴散的成功與否，高度依賴同儕與組織間可見的正面成效來帶動。然而，

智慧決策行動平臺在實務場域中的「可觀察性」卻面臨雙向受限的困境。在督導管理層面，若系統權限或機制設計無法讓督導者有效觀測下屬對平臺功能的實際應用狀況與個案發展歷程，將大幅降低系統管理與督導成效的可見度；在基層操作層面，一線社工亦難以在日常高頻率的實地訪視中，具體察覺落實龐雜的系統填報後，究竟對個案處置帶來了何種立即且實質的改善。這種上下階層對科技效益感知的共同盲區，不僅削弱了新技術的示範效應，更導致實務現場的督導關係與個案處遇過程產生嚴重的斷層。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。



我們組在3個月內登錄，可是（系統）沒有任何資料。他們的資料全部都空白...。我覺得沒有人真的實際知道它在做什麼，我覺得這個東西沒有被正式的被介紹...沒有人知道它在做什麼的功能，那就減少了社工去使點他（使用）。(SV2-045/048)

看不到（完成個案紀錄）我才會跟他（社工）說「誒你要登錄喔」。
(SV3-101)

下一次我們可以看到他們的改變，其實是有這個過程的。(SI-026)

在實務推廣的過程中，儘管政策制度培育的種子講師確實能觀察到開發團隊針對第一線回饋所作出的系統調整，例如訪談中得知，開發團隊針對回饋所作出的系統調整，能被基層種子確實觀察到，但這些改善後的操作方式與底層邏輯，

最終並未真正在工作場域中有效落地。

當系統的實質效益對多數基層社工而言依舊抽象遙遠，且缺乏具說服力的成功案例在實務社群中流傳時，使用者便難以產生由下而上的內在動機。這種「可觀察性」的受限與落差，使得智慧平臺僅被視為應付上級考核的管理要求，而非能真正協助社工增能的專業輔助工具，進而遲滯了整體科技創新的有機擴散。

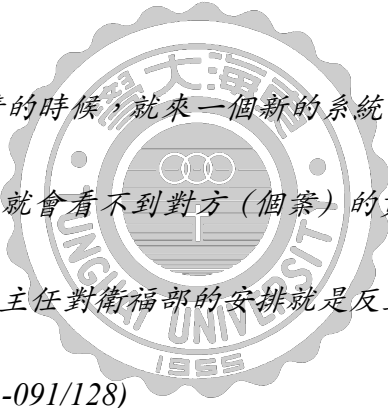
從上述各項「創新屬性」的研究成果探討中，可進一步看見政府推動的創新科技平臺導入實務場所面臨的困境，這也為後續剖析「社會體系」的具體展現作了前端的鋪陳。保護性社會工作領域所仰賴的保護資訊系統，在實務運作上已被視為一個龐大且老舊的資料庫。受訪學者指出，舊有系統的底層語言程式與新開發的智慧決策平臺之間，存在著難以跨越的相容性問題。此一技術困境，使得政府部門與研發團隊在面臨資料移轉的重大難題時，最終做出了獨立建置全新智慧決策平臺的政治決策。這個另起爐灶的系統建置脈絡，不僅突顯了既有資訊基礎設施的限制，更直接形塑了這項創新技術未來在整個「社會體系」內部互動、適應與推展的結構輪廓。

貳、「社會體系」之相互抵觸：保護性社工實務脈絡與科技治理之衝突

一、「社會結構」的資源錯置與基層負荷

探討智慧決策行動平臺導入保護性社會工作領域的過程，社會體系內部的階層結構對資源分配與實務運作產生了深遠影響。中央政府的決策團隊與系統研發

團隊掌握著資源籌碼與系統功能和運作方向，期望透過科技工具進行防護網絡的整合與風險控管，然而，此種由上而下的政策推動模式，在實務現場造成了顯著的資源錯置。公部門體系內長期存在多軌並行的資訊系統結構，這種疊床架屋的技術環境，非但未能有效減緩與調整基層原有的工作量，反而迫使第一線社工在常態性面臨高案量輪替與時效壓迫的結構性常態下，額外吸收新系統的學習成本。階層體制內缺乏雙向溝通的科層文化，更進一步阻礙了實務困境的上達，導致前端的行政登打與業務負荷不減反增。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。



每次要搞一個新事情的時候，就來一個新的系統。...我們都在架接，但如果沒有架好，我就會看不到對方（個案）的資訊，當然對個案而言很煩。局內長官跟主任對衛福部的安排就是反正就照著做，他沒有什麼第二句話。(SVI-091/128)

因為社工的那個領域太廣，那如果今天它（XR 影片）要做的人身安全不會只有...就算我自己開發的那個保護性社工的那個...因為我以前是公部門出來，最常見是上對下（溝通管道），反正就是說要做，他也不會跟你講緣由。(PSWSE-009/017)

其實我那時候感覺到的是他們（中央政府）只想要我們推行決策平臺跟XR而已。(SI-066)

這種結構性的張力顯示，平臺和 XR 影片的設計初衷與基層的勞動現實存在嚴重落差。當系統設計與 XR 影片腳本缺乏對第一線工作負荷、情境等多面向併行環境的實質評估，且缺乏相應的配套支援時，科技不僅未能成為增能培力的工具，反而加劇了社會體系底層人員的耗竭感。在面對長官要求時，基層往往被迫選擇照著做的消極順從，或因流於流程式的解釋而陷入得過且過的停滯狀態。此種資源錯置所帶來的基層負荷與科層溝通阻礙，不僅削弱了系統推廣的正當性，更成為創新技術在社會結構中向下擴散時，最難以跨越的結構性阻礙。

二、「傳統規範」的專業堅持與數據限制

在創新擴散理論的社會體系構面中，「傳統規範」旨組織內部成員長期共同遵循的價值觀、行為模式與潛規則，這些規範會引導並限制體系內成員對創新事物的接納態度。探討社會工作人員智慧決策行動平臺以及 XR 影片導入工作環境中的歷程，可以發現保護性社會工作領域存在著極為鮮明且根深蒂固的傳統規範。由於保護性業務本質上涉及高度的人身安全威脅、複雜的家庭動力，且隨時可能面臨嚴厲的司法檢視與社會輿論的高標準究責，這種高壓且敏感的實務環境，逐漸在公部門的科層體制內，形塑出一種以風險迴避與程序合規為絕對核心的保守文化。在這樣的傳統規範下，防衛性成為第一線工作者為了自保而默認的生存法則。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

不論隱私、安全或者危機度相較比較高的，這樣的平臺可能就對我

們... 打不到痛點...。(SV1-089)

我覺得社會工作在接收新事務上面，我不知道是不是全世界，但我覺

得在臺灣或者是這裡來說，相對來說是很保守的。(SV3-126/128)

我們平常有在用電腦的人就是只要花個一天時間都會去摸透... 重點

是... 大家有沒有認知自己的人身安全。(SI-027)

...很難把那個傷害的情境角色扮演的很模擬出來。(PSWSE-003)

基層社工在面對長官的行政交辦或全新的智慧系統上線時，其首要考量往往不是如何利用科技探索更佳的處遇策略，而是如何確保自身的行政流程完美無瑕、避免在日後的究責機制中成為代罪羔羊。這種因案件敏感性而衍生的怕事的組織氛圍，使得依循舊規成為最安全的選擇，嚴重壓縮了實務工作者擁抱創新科技的心理空間與行為彈性。防衛性的傳統規範，更與基層長期依賴舊有資訊系統的行為慣性緊密結合。舊系統的操作流程與檢核機制雖然繁瑣且被視為老舊，卻是社工早已習以為常、且能確保合規的舒適圈。要求他們翻轉長久以來的作業習慣，去接納一套未知且可能帶來全新究責風險的智慧平臺，無疑是直接挑戰了組織內部的防禦機制。

社會體系中根深蒂固的風險迴避規範與防衛性實務慣性，形成了一道隱形卻堅固的防護罩。這項傳統規範不僅限縮了智慧決策平臺的實際應用深度，更使得創新擴散的過程淪為表面上的行政配合與文書應付，難以及在組織內部產生實質的專業翻轉與文化認同。

三、「意見領袖」的角色轉向與實務防衛

在創新擴散的歷程中，「意見領袖」通常扮演著轉譯技術價值、發揮同儕影響力以加速技術傳播的關鍵橋樑。在保護性社會工作體系內，資深社工與督導理應承擔引領基層適應智慧決策平臺的重要角色。訪談資料發現，基層實務工作者對於新科技的採用意願，確實高度依賴這群意見領袖的態度與行為示範。然而，此次智慧平臺的進入工作場域主要流於行政階層由上而下的強制力推動，在基層內部嚴重缺乏具備實質影響力的意見領袖來進行創新倡議與同儕牽引。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

...督導們連組長都會覺得，反正就是不好用，同仁確實也使用不習慣，

也沒有達到什麼實際效果...就是要求同仁每個月要登一次。(SV1-085)

那個實境眼鏡可以去試試玩...但我覺得都會變成是事情多，沒有時間

就沒有去實際操作。(SV2-058)

在一開始就是聽到有這個平臺的時候...反倒是只有我，就是當時其實

還抱有一絲期待...但我相信到現在如果不叫他們去登...他們絕對不會

去登。(SV3-137)

平臺系統與 XR 影片進入工作場域的初期操作門檻與行政負荷，體系內的潛在意見領袖發生了顯著的角色轉向。由於督導階層同樣深受業務高壓與複雜性，當他們自身也面臨技術採用的困境，且發現系統效益難以說服第一線人員時，他們往往選擇與基層站在同一陣線。督導並未對下屬施加強制使用的壓迫感，反而展現出對既有實務運作與基層人員的防衛機制，不再積極扮演平臺政策的捍衛者或推廣者。這種意見領袖的角色轉向，深刻反映了社會體系內部專業同理大於行政服從的現象。當系統的實際效益無法使實務專家產生認同時，意見領袖便失去了帶頭效法的動機。在缺乏無壓迫感卻也缺乏推廣力道的環境下，創新技術的擴散便在此出現斷層，難以真正牽引基層社工改變既有的行為慣性。

四、「推廣人員」的角色缺位與溝通失效

創新擴散理論中「推廣人員」扮演著連結創新研發機構與最終使用者之間的關鍵橋樑。其核心職責不僅在於單向傳遞新科技的資訊，更在於雙向轉譯技術語言、緩解使用者的科技焦慮，並根據實務場域的真實脈絡，協助使用者順利跨越技術採用的初期門檻。然而，在探討智慧決策行動平臺與 XR 影片導入保護性社會工作領域的歷程中，研究發現社會體系內部存在著極為嚴重的「推廣人員角色缺位」現象，進而導致了全面性的溝通失效與推廣阻礙，例如系統廠商或推廣端之問題反饋機制遲緩，雙向溝通斷裂，或是負責推廣科技之人員僅流於行政考核

指標之追蹤，未能扮演實質解惑與陪伴之變革代理人角色，甚或是落地到地方政府時，高階管理層（推廣者）僅透過單向佈達與靜態信件交辦，缺乏有效之創新倡議與對話機制，以及創新註冊與推廣責任被降級並轉嫁給基層行政人員，缺乏具專業說服力的推廣代理人進行實質引導。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。¹⁶

它裡面都是 error...我問說 Line 維修團隊介面為什麼是這樣?...大概

再過一個半月到兩個月吧...它就是有傳訊息說「哦我們處理好了」。

(SV1-053)

我們就是每一組都有一個行政的窗口，他就是去那個跟我們同仁說

『欸這個有一個東西哦，那請大家去創帳號』。(SV2-076)

有一次的科務會議，科長突然說，需要去做哪件事情...如果我們有一

些公文上面會透過用寄公務信箱的方式這樣子。(SV3-067-068)

從系統建置的源頭來看，智慧決策平臺的推動謹守著強烈的「由上而下」與制度流程。決策高層基於對人工智慧趨勢的嚮往而發起專案，但在大幅壓縮資訊廠商開發時程的情況下，產出一個功能不斷疊加卻缺乏整體邏輯的系統。更為致命的是，當這個充滿未知的新系統準備進入實務現場時，組織內部並未指派或培育具備社會工作專業背景與資訊素養的專責推廣人員來進行引導。實務現場僅將

¹⁶ 在五篇訪談文本當中，有談到推廣人員的編碼文本分別來自於 SV1、SV2、SV3、SI 和 PSWSE，相關編碼文段未於正文引述的編碼為 SI 和 PSWSE。

創新技術推廣的責任，轉嫁給一般行政體系的公文佈達。新科技的倡議過程被極度簡化為一封靜態的公務電子郵件，或是由基層行政窗口進行口頭的帳號建立通知。這種缺乏專業說服力、亦無實質操作引導的行政派令，徹底剝奪了創新科技應有的專業正當性，使得第一線社工在面對全新平臺時，只能陷入毫無頭緒的盲目摸索。

推廣人員的長期缺位，最直接的後果便是引爆了資訊工程邏輯與保護性社工邏輯之間的嚴重溝通斷層。社會工作的本質充滿了高度的脈絡性、動態性與人的溫度；相對地，系統工程師的開發思維則傾向於線性與指令式的模組架構。在缺乏一位能精準掌握雙邊語言的推廣轉譯者來進行居中協調和溝通時，基層社工深刻感受到研發端完全無法理解保護性工作案件的複雜脈絡，而研發團隊也無從得知系統介面在實務現場造成的窒礙難行。

溝通失效不僅體現在系統開發初期的需求對焦失敗，更外溢至系統上線後的意見回饋機制。當實務工作者在操作過程中遭遇邏輯不通或防呆機制卡關時，他們缺乏一個明確、有效且能直接與工程師對話的雙向反饋管道。所有的技術困境與操作挫折只能在基層內部不斷悶燒，無法轉化為系統優化的建設性動能。當使用者發現無論如何反映，系統的底層邏輯依然與實務脫節時，便會產生深沉的無力感。

智慧決策平臺的推廣過程流於形式主義，忽視了創新擴散在高度專業化領域

中所需要的細緻陪伴與轉譯工程。推廣人員的角色缺位，使得原本立意良善的科技工具，淪為一個缺乏溫度與對話空間的冰冷黑盒子。這不僅無法有效化解實務工作者面對新技術的防衛心態，更讓系統的導入過程充滿了誤解與摩擦，最終遲滯了智慧科技在社會工作體系中的擴散目標。

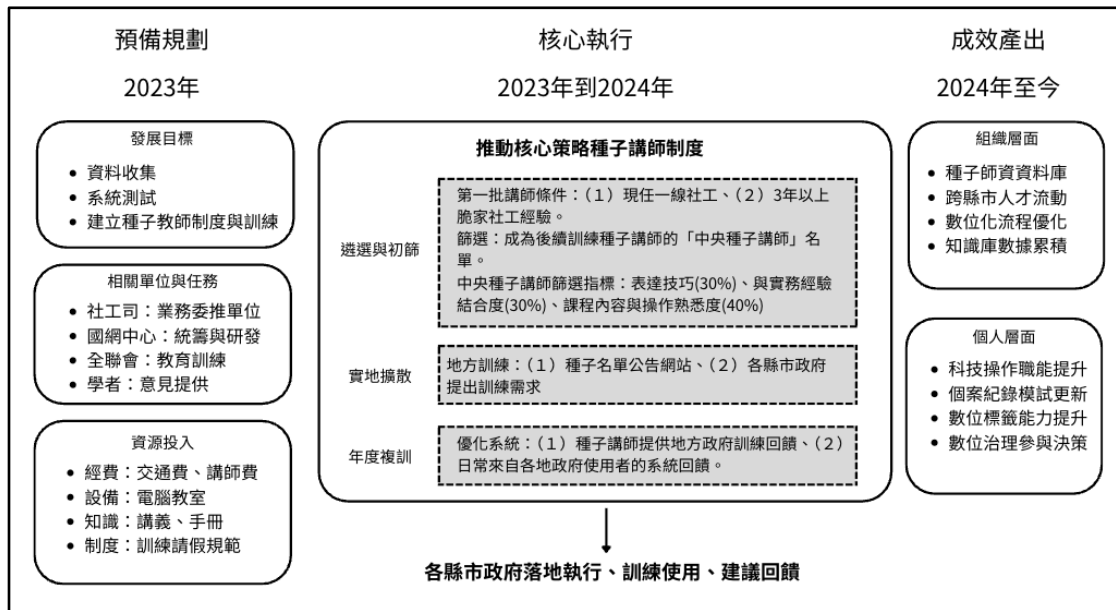


第三節 政府推動創新科技之策略現況

為深入探究政府在推動「智慧決策平臺」與「XR 影片」過程中，創新技術如何歷經時間擴散的決策階段，並透過各類傳播管道在社會體系中流動，本節將深度論述來自曾培訓各地方縣市政府實務工作者，並具備第一線觀察視角的種子講師，以及於研發過程中提供社會工作實務觀點的專家學者。

透過彙整訪談與觀察，建構出政府推動創新科技應用的具體策略流程圖（圖 4-3），依循預備規劃期、核心執行期至成效產出期的時間軸，具象化技術擴散的動態歷程。此策略流程圖不僅釐清了中央與地方政府在不同階段對資源配置與推動方式的差異，更揭示了創新資訊在不同傳播管道間的傳遞效率與結構。這項分析不僅能完整呈現智慧決策平臺與 XR 影片的導入輪廓，亦為後續第五章探討創新科技如何在實務網絡中維持持續擴散的關鍵影響因素，奠定了紮實的理論分析基礎。

圖 4-3：政府推動創新科技之具體策略流程圖



(資料來源：訪談內容與作者自繪)

壹、「傳播管道」的擴散性

一、「異質性」：科層體制下的單向佈達與溝通失準

傳播管道中的「異質性」元素旨傳遞資訊雙方在價值觀、教育背景或社經地位上的差異。在社會工作人員智慧決策行動平臺與 XR 影片的推廣過程中，政府作為創新源頭（推廣者），與基層社工（使用者）之間存在極高的異質落差。這種異質性在實務上展現為科層體制下的單向佈達模式，政策制定者傾向以行政指令強勢推行，卻忽略了系統開發邏輯與一線實務需求之間的鴻溝。研發團隊的工程思維與社工的助人脈絡無法對接，導致創新資訊在流動過程中產生嚴重的溝通失準，甚至在技術反饋上出現長達數月的遞延，使得基層面對系統缺失時充滿無力感。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

很多都是長官去開會...長官回來也就是說，我們有這個政策要推

廣。...我覺得像是這種系統其實都是工程師，他們在處理跟怎麼去制

定的...社工可能也沒辦法理解工程師為什麼這樣設計。(SV1-061/091)

工程師不一定知道我們在實務上所有操作的一個流程。(SV2-092)

他們（中央）只想要我們推行決策平臺跟 XR 而已。所謂的認知我覺

得其實是沒有。(SI-066)

因為社工的那個領域太廣...涵蓋所有的社工...所以它的主題就必須涵

蓋各種不同。(PSWSE-009)

政府推動平臺與 XR 影片時，高度依賴公文信箱與科務會議等冷硬的單向佈達方式，缺乏針對專業場域進行技術轉譯與脈絡化解釋。此種異質性的溝通模式，導致決策層級無法即時接收一線對於系統邏輯通順與否的真實反映，進而衍生出為創新而創新的政策孤立。換言之，當政府在進行政策傳遞高度仰賴科層體制之單向佈達，缺乏脈絡性解釋，以及資訊開發端與實務操作端存在跨專業知識壁壘與溝通障礙，最後用單一標準化的通則系統與語言，涵蓋高度異質化的各類社工次專科，勢必會導致政策溝通失焦。

二、「同質性」：實務社群內部的互助與共同焦慮

相對於異質性的推廣失效，「同質性」傳播在基層社會工作群體中發揮了顯著的補位。由於同儕間擁有相似的專業背景、工作節奏與面對體制時的共同壓迫，

透過督導與資深同仁間的人際網絡，資訊流動顯得更為平順且貼近實務。在官方管道因異質性過高而形成溝通斷層時，基層社工轉而向同質性高的實務社群尋求支援，甚至發展出私下的數位監控或外部 AI 運用技巧，以此緩解對系統不穩定與業務過載的共同焦慮。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

如果你有看到你覺得好用的，然後你可以跟我分享，那我們就可以互相學習。(SV2-054)

就做了一個系統，就是讓它可以時間到了自動提醒我的組員...這一個調報，這個處摘要過期了。...也大概都是我自己一直在上蹦下跳說，欸這個東西很好用。(SV3-040/135)

我比較大量的去收集各縣市的做法，我就會在那個時候聽到很多其實在前面受訓沒有上到的。(SI-059)

當官方推廣管道因異質性過高而失效時，基層轉而向同質性高的督導群尋求支援。科技先驅者試圖透過內部人際網絡推廣 AI 工具，甚至因應系統缺陷自創監控小工具。此類同質性傳播雖有助於解決燃眉之急，卻也凸顯官方推廣策略在專業脈絡上的缺位。

貳、「時間」的擴散性：智慧決策平臺落地的歷程

一、「創新者」：技術推動的開路先鋒

創新擴散理論中，「時間」是創新擴散從萌芽到廣泛採用的關鍵維度。在創新擴散的生命週期中，「創新者」扮演著至關重要的啟動角色。他們不僅對新興科技發展具備高度敏銳度與期待感，更會主動進行技術試驗，將創新的種子播下。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

我一直透過在建設 GPTS 的部分去分享給我組員，去讓他們協助使用...我那個時候其實是以 GPT 的那種方式去期待這件事情...當時其實還抱有一絲期待。(SV3-043/137)

...我就覺得那個 VR 的可能性是高的...就做了一支那個保護性社工人身安全的 VR。後來我們就把這個過程寫成有點像研究計畫。(PSWSE-003/006)

這群先行者往往具備極強的實作能力，能夠主動研發並撰寫 AI 輔助程式(如 GPTs) 或曾經進行的研究計劃以引領團隊嘗試新工具，打破傳統作業模式的桎梏。他們並不滿足於既有框架，習慣在政策推行前，即主動尋求跨界資源開發並驗證前瞻性科技原型，透過實際行動來降低未來的採納風險。此外，創新者最具價值的特質在於其跨界的開放心態，他們能敏銳接收跨領域之創新資訊，並大膽將其引進傳統社會工作領域。這種跨領域的整合能力，不僅為創新擴散提供了原始動力，更是推動組織與專業轉型升級的關鍵引擎。

二、「早期採用者」：專業內的推動者

在創新擴散的過程中，早期採用者扮演著至關重要的意見領袖角色。這群人不僅具備強烈的主動探索新科技意願，且會積極搜尋資訊以了解創新工具，展現出高度的技術敏銳度。不同於觀望者，他們擁有極高的實驗精神，願意在尚未有完善教育訓練前，先行登入系統進行研究與摸索，將未知視為挑戰而非阻礙。這種特質使他們能在系統全面推廣前，便自願參與測試並提供反饋，展現出極佳的探索力與承擔初期風險的心理素質。最終，這些先行者透過主動吸收新知，並預備在組織內扮演知識傳遞的橋樑，不僅加速了自身對新科技的掌握，更發揮了示範與推廣的作用，成為支撐創新落地與普及的關鍵力量。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

我是因為可能我自己會去碰，我自己想要去看看...加上就是有這個訪談，我覺得我要多一點了解。(SV2-033)

在決策平臺上線之前我也有就是做那個受試...然後有提供了蠻多的意見。...我那時候的認知比較是「哦我去學這一套模式回來，就是可能教我們中心的人」。(SI-005/015)

早期採用者雖未像創新者那般進行底層技術研發，但在組織內部屬於技術的跟隨者。他們通常扮演種子講師或積極配合的督導角色，認同新技術改善服務流程的可能性，並願意在體系內傳播其價值，為創新擴散提供專業上的正當

性。

三、「早期大眾」：制度下的配合者

早期大眾在採用創新時較為謹慎，傾向在看見顯著成效或收到明確組織指引後才採取行動。對於此群眾而言，採用智慧平臺或 XR 影片是為了提升行政效率與管理品質，而非出於對科技熱衷。若平臺或 XR 影片未能有效降低工作負荷與提升效能，其採用意願便會大幅降低，轉為保守觀望。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

有些夥伴就是因為我有針對實習生上課...他們就會覺得「哇這個東西對他們的幫助很大」。(SI-082)

在創新擴散的過程中，「早期大眾」雖然是推動技術普及的關鍵力量，但在訪談資料中，提及此群體的比例顯著偏低。這項發現隱含了一些可能的含義，目前組織內的創新推動，仍高度仰賴「創新者」與「早期採用者」的領頭效應，尚未形成由廣大基層人員主動發起的全面性數位浪潮。然而，這並不代表早期大眾缺乏影響力。正如訪談資料顯示，缺乏實務經驗的新進人員或實習生，在有效引導下能較快接受創新科技。他們對創新的採納，更傾向於是一種「跟隨成熟機制」的行為，而非「主動探索」。換言之，早期大眾在組織中扮演的是「穩健採納者」的角色，他們需要的是更為細緻的教育訓練與引導，而非僅是創新工具的發布。未來若能將這些針對新進人員的成功引導策略，系統性地擴展至更多早期大眾，

將是決定創新科技是否能從「小眾研發」轉向「全面普及」的核心關鍵。

四、「晚期大眾」：績效指標的被迫執行者

在創新擴散中「時間」概念裡的「晚期大眾」與「落後者」元素強調的行為模式反映出與組織變革目標的顯著落差。這一群體的採納動機通常極度匱乏，往往純粹為了符合外部績效考核目標，而缺乏對科技本質價值的認同。這種被動現象，常源於管理階層以強制手段要求下屬採用，導致系統或 XR 影片導入工作場域淪為應付評鑑指標的工具，使多數基層人員被迫落入「被動採納」的區間。在這種團隊壓力氛圍下，大多數基層人員僅在面臨行政懲罰（如帳號鎖定）的壓力時，才不得被動登入系統。由於在理解核心價值前，這些人員多將創新視為增加負擔的「麻煩」，進而產生拖延與抗拒心理。這種政策推動與實務現況落差不僅揭示組織內部對科技認知的斷層，也說明若缺乏由下而上的價值溝通，強制的行政手段往往只能換取形式上的採納，而難以達成技術與組織文化深度融合的創新願景，以及同一政策在不同體系或單位間，其採用時間序會出現明顯的落差。

於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

反正為何不要求每個月登一次，至少建一筆那我們就照著做。至少這

一這1分，其他縣市一定拿得到，我們不能不拿到。(SV1-086)

他們現在會登入都是因為被要求帳密會被鎖住，所以要適時地進去這

樣子而已。(SV2-047)

主管就跟我們說，請要求我們的社工每個月都要登錄一次。因為評鑑要求。(SV3-057)

重點是現在大家不想用決策平臺或者覺得 XR 這個東西很累贅。(SI-047)

如果你去找那個家防中心，他可能會覺得，喔我沒在用，可是它其實是社福中心先開始推。(PSWSE-007)

晚期大眾的採用動力主要源自外部壓力。對於保護性社工而言，這群體通常是為了符合外部評鑑指標或強制性考核要求而進行操作。其動機單純為了不落人後，對平臺技術本身的認同度極低，採用心態被動，往往表現為「每個月建一筆紀錄以供稽核」的應付形式。

五、「落後者」：結構性的阻礙者

在創新擴散的過程中，「落後者」呈現出對新事物最強烈的排斥與防衛心理。這群人通常極度固守傳統作業模式，即便科技已展現出明顯的優勢，他們仍抱持強烈的排斥態度，並對創新抱持高度懷疑，因為未見到實質改變效果，進而拒絕改變既有工作模式。這種抗拒心理源於多重面向。首先是心態上的抵觸，他們常將創新視為愚蠢的額外功課與工作壓力的來源，進而產生強烈的心理防衛，將創新定調為徒增勞務負擔。其次是實務與結構的阻礙，因常態性業務過載，使其缺乏心力投入學習，在複雜的技術門檻與系統不連通的情況下，他們傾向選擇徹底

放棄使用。落後者往往展現出對政策核心議題（如風險認知）的否認態度，且在缺乏外部強制力時，採用意願趨近於零。對於這些過度依賴內化經驗的資深工作者而言，創新並非選項，除非面臨極端未知的生存狀況，否則他們難以產生被動尋求輔助的動機。總結來說，落後者不僅是擴散進程中的滯後者，更是組織文化中對變革抱持集體悲觀的防線。於下引述部分受訪意見，佐證前述訪談分析成果。

你登進去很麻煩...簡訊認證...你做了這麼多認證又不能夠我不能看那邊（權限限制）。(SV1-076)

你不想使用你就會抗拒又增加一個工作壓力。(SV2-080)

我相信到現在如果不叫他們（社工）去登（登入系統）...他們絕對不會去登。(SV3-138)

我有遇過就是做十幾年，沒有感覺到自己有任何一個人身安全議題。
(SI-085)

對很多社工來講就是額外的工作，他從來沒有感受到說其實是為了要減輕你的（工作負擔）。(PSWSE-020)

面對強制要求，其行為模式往往是「形式上登入，實際執行仍依賴舊有模式」，導致創新在體系內的擴散受阻。智慧決策行動平臺在保護性社工領域的推廣，呈現出嚴重的分歧，創新者處於孤軍奮戰狀態，而體系內多數成員屬於晚期大眾與落後者群體，則處於被迫採用的被動防衛模式。這種因缺乏實質效益說服力，而

導致「創新者」無法有效拉動「落後者」的現象，顯示出創新在時間軸上的擴散已陷入結構性僵滯。



第四節 受訪成果歸納

綜整地方縣市區域保護性社會工作督導、種子講師及顧問學者之訪談資料，本研究發現政府部門推動之智慧決策平臺和 XR 影片，其與一線實務工作者之預期目標，存在顯著的認知鴻溝與應用落差。

研究結果顯示，智慧決策平臺在使用者知覺上呈現低度認同。儘管該平臺旨在整合資料與操作流程，但基層社工督導普遍將其視為一種行政干擾的政策工具，並採取「每月登錄一次」之最低限度順從此現象反映了創新技術未能解決保護性社工之核心痛點。相對地，受訪者廣泛轉向使用市場上成熟之生成式 AI 工具（如 ChatGPT、Gemini）以輔助個案處遇摘要、紀錄撰寫及法院報告撰寫，凸顯出保護性社工場域存在強烈的數位轉型需求，然政府研發之平臺卻因缺乏實質效用而面臨邊緣化。此外，中央推動平臺之策略高度依賴上對下之行政命令，缺乏雙向回饋機制，導致創新資訊的傳遞路徑單向化，基層實務的改進建議難以納入系統優化之迭代中。受訪者之數位科技採納行為展現了顯著的差異性，其受個體特質與組織環境之雙重調節，數位代理之展現，如受訪者 SV3 與 SV1 展現了高度的個人數位能力，不僅主動開發符合工作需求之輔助工具，更傾向採取付費版本以獲得更佳運算效能，積極在既有體制外建構解決方案。相對地，SV2 之立場較為保守被動，可能反映出組織風氣對於創新採取較為抑制之態度。組織文化之影響，數位科技的應用深受組織內部文化與主管風格左右。SV3 善用組織內的團結文化，成功將自行開發之 AI 工具融入團隊作業，有效彌補系統需求空白，SV2 則

因置身於威權科層體制，面對主管之行政要求與溝通阻礙，導致對創新採取消極抵抗，SV1 則展現了務實調適策略，將 AI 工具視為提升個人行政效率之手段，而非組織變革之催化劑。

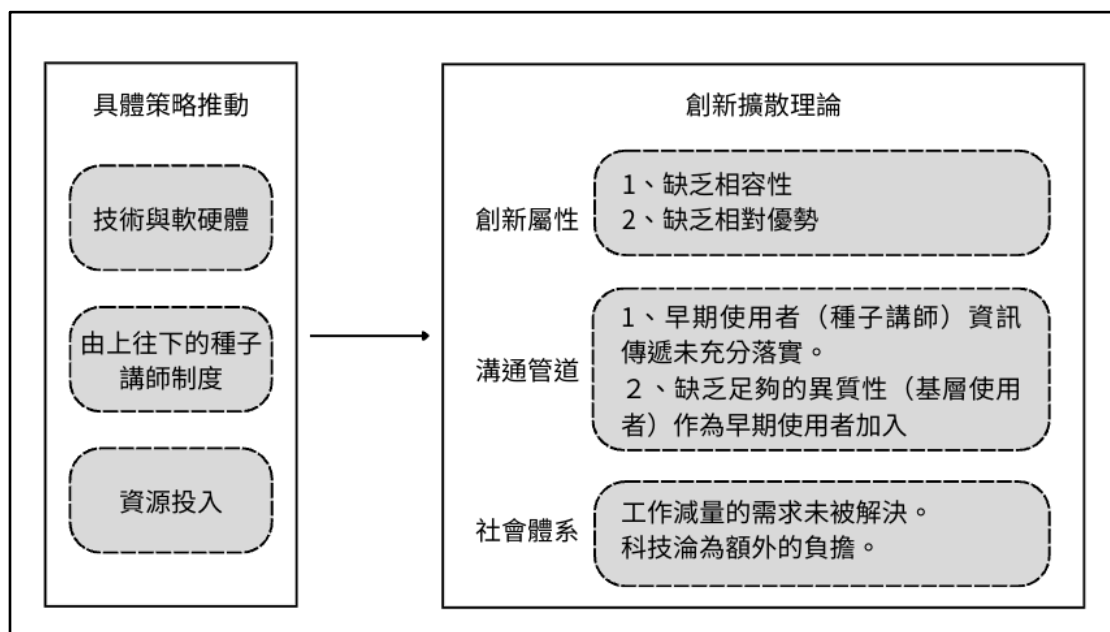
針對智慧決策平臺與既有保護資訊系統間之資料移轉爭議，實務現場的抗拒並非單純源於軟體缺失，而係源於系統設計邏輯與使用者操作習慣的嚴重錯置。該平臺的設計初衷定位為「行動筆記本」，要求社工於外勤時先行建檔，方能順向移轉至保護資訊系統；然而，由於缺乏有效的教育推廣與政策宣導，基層社工多誤解此系統無法介接，或因系統底層語言與架構之技術限制，導致資料介接速度遲緩、連動失敗或家系圖固化（無法編輯）等技術瓶頸。此溝通斷層導致多數社工在不清楚系統運作機制下，將數位創新誤解為徒增勞務之行政負擔。綜合學者（PSWSE）與種子講師（SI）之訪談觀點，保護性社工之職業安全風險具高度複雜性，不僅涉及肢體暴力之防禦，更涵蓋高強度的情緒勞動、社會輿論壓力，以及進入未知案家環境處理非自願性案主時的高度不確定性。根據訪談資料得出初步結論，人身安全之概念教育應超越單純的防身技巧，強化社工對於高危險情境之覺察力、口語減緩衝突技巧以及社會脈絡解讀能力。特別是在初任階段，應避免過於樂觀看待實務現場，並建立對危險訊號之敏感度。在培訓策略上，單純觀看 XR 模擬影片之效果有限，必須結合「同儕經驗分享」與「提問釐清」之實務反思，方能有效提升一線社工在面臨高壓衝突時的臨場應變能力。

第五章 結論

第一節 創新科技的擴散現況

智慧決策平臺在地方縣市政府推動上正面臨「功能設計為貼近實務痛點」、「缺乏系統相容和相對優勢」以及公部門環境常見的「由上而下的資訊傳遞管道」三大挑戰導致創新科技擴散阻力。儘管中央政府試圖透過種子講師制度協助地方政府應用智慧決策平臺和 XR 虛擬實境與考核強制推動，但實務現場因日常公務繁忙、未充分使用種子講師資源、使用者習慣與智慧決策平臺之間相容性議題等狀況，致地方政府採取簡化的管理策略，使官方研發的數位科技工具未能有效進入社工的日常工作場域發揮減緩工作困境之目的。圖 5-1 為依據研究結果整理出創新科技擴散攔阻因素分析圖，接下來的內容將以左邊的具體策略推動智慧決策平臺及 XR 影片現況，分析說明此兩項創新科技技術應用於實務現場遇到的擴散攔阻現況。

圖 5-1：創新科技擴散攔阻因素分析



（資料來源：作者自繪）

壹、創新屬性缺乏相容性與相對優勢

創新擴散理論的相容性旨採用的創新想法或行為與群體成員現有的行為模式、需求、價值觀，甚至是過去經驗、既有做法的契合程度 (Dearing & Cox, 2018)。

若採用的創新技術或想法具有高度相容性，即能夠幫助旁觀效果的潛在採用者賦予創新思維或行為新的意義，並使這群潛在採用者心理上接受度和熟悉感提升。

換言之，當創新想法或技術與現有觀念和行為模式等面向的契合度高，潛在採用者將有機會認為該項創新思維、行為或技術優於現有想法或實踐方式，此稱之為相對優勢 (Wani & Ali, 2015)。

智慧決策平臺的功能設計和 XR 影片內容未能與保護性社會工作者的日常高度倚賴的保護資訊系統，以及工作流程常見的評估表

或報告表進行資料整合，加上僅限於 iOS 系統運作的使用門檻，導致社工必須在兩套系統之間重複輸入資料產生的重複勞動困境，以及 XR 影片內容腳本設定缺乏保護性社會工作之情境，使平臺與 XR 影片不僅未能減輕負擔，變相成為額外增加的工作項目，缺乏取代傳統工作模式的相對優勢是首要攔阻創新技術擴散性因素。

創新擴散理論的核心觀念旨在解釋新的想法、技術或是產品，它是如何、為何以及以何種速度在一個特定社會體系中傳播和普及 (Wani & Ali, 2015)。解釋智慧決策平臺和 XR 影片現階段的擴散性狀況，其中一項議題需被正視檢討，從現有的研究資料判斷，中央政府在研發與推動創新技術的前期目標與策略高度集中在技術研發、硬體設備建置和專家講師培訓，對於如何在不同社會工作領域發揮效果的相容性課題，並且優於傳統工作模式的相對優勢尚未有充足投入。保護性社會工作與其他社會工作領域的核心差異在於，保護性社會工作者的干預權力須同時介入受害者與極具威脅性的加害者，且服務對象多為非自願性民眾，與一般主動尋求福利資源的民眾有極大差異 (汪淑媛，2008)。中央政府研發的智慧決策平臺和 XR 影片之創新科技並不單純判定科技本身的好與壞，科技應用普及性的本質是高度仰賴社會工作領域的工作方法和習性、網絡溝通和資訊傳遞，以及時間推移當中的認知理解、說服、決策等階段，保護性社工在法律賦予他們合法進入民眾私領域進行調查等例行公務，特殊的公權力干預，保護性社工需要一套能夠降低不確定性的創新科技，同時具備符合實務現場與行政工作環境的資訊

平臺和 XR 影片。

貳、單向推動策略的溝通管道

本研究發現，儘管中央與地方政府在推動智慧決策平臺與 XR 影片時，採取標準的由上而下資訊傳遞模式，但在實際執行層面仍存在顯著的制度性斷裂。首先在技術操作流程上，智慧決策平臺與保護資訊系統之間的資料連動邏輯，即先行操作智慧決策平臺以利資料匯入保護資訊系統，此訊息未能有效轉化為第一線社工的標準作業程序。其次，雖然中央政府成功建置種子講師制度作為政策傳遞的中介，但在缺乏明確行政指令與配套考核的情況下，地方承辦人員在課程內容規劃上擁有過高的裁量權，導致中央政府研發的智慧決策平臺和 XR 影片兩項創新技術定位為非強制性受訓課程選項。各地方政府內部的橫向與縱向溝通機制在地方政府承辦人因缺乏對政策核心目標的理解，或受限於行政權，將智慧決策平臺與 XR 影片進行去脈絡化的切割狀況下，形成二選一的碎片化教學，忽略兩者創新科技對於減緩工作負擔與輔助決策品質上的加乘效應。此種破碎化的資訊傳遞，加之地方政府內部宣導能量不足，最終導致政策末端的社工人員對數位工具的掌握度參差不齊，影響了整體政策的推行效益。

溝通管道在創新擴散理論概念旨在解釋資訊如何在社會系統成員間流動與傳遞訊息的媒介，民眾的日常生活屬大眾傳播媒體散播資訊，它能在短時間內將資訊面積在一對多的面積下散播出去 (Dearing & Cox, 2018)。但人際溝通之間的

管道，如親朋好友、鄰里社群、同事、同學等角色在擴散資訊期間扮演關鍵性和決定性的角色，特別是說服潛在採用者接受新事物、觀點或技術是內部影響極為重要性的對象（Mahajan et al, 1990）。公共部門如同創新擴散理論當中的社會體系，其中的成員即是一群依法行事的公務人員，這群公部門社會體系中的成員對於大眾媒體或人際管道溝通媒介具有不同倚賴傾向。研究大型集體採用創新科技的組織，如國家政府或大型企業組織，社會體系的成員在採用具有公共影響的創新技術或觀點，如政策或制度時，體系內主要依賴非人際關係型的資訊管道，例如制度化模式（Wejnert, 2002）。中央政府在推動創新科技平臺與產品的策略方式，依賴制度化模式由上而下的資訊傳遞管道，搭配過度注重技術開發的推動目標，以及政策落實到地方政府後發生輔助工作轉為績效考核的制度化且強制性指標，弱化內部人際網絡的散播管道。公部門體系內的資源與合作機制深受華人文化的人情因素影響，非正式的溝通管道在尋求問題解決時，有時比正式會議來得更加有效果，這類資訊傳遞方式在社會工作網絡中的督導關係有其優勢。社工是一份高度情緒勞動的工作，當基層社工受限於公部門組織文化或面對權威體制帶來的不適應時，具有較高內部影響力的社工督導通常能有效的瞭解基層社工的真實困境並釐清問題（劉玉鈴，2014）。雖然仰賴人情溝通的人力資源管理模式容易在人員流動，或檢討工作績效時發生質變，但如同意見領袖的社工督導在接收資訊後，仍有機會透過各類例行性會議平台和自身人際網絡將智慧決策平臺與 XR 影片的相關資訊傳遞至基層社工，皆有助於增加社工專業與跨領域的理解。

參、社會體系下的擴散障礙

創新擴散理論中的社會體系被定義為，成員為了達成共同目標，而嘗試共同做出解決問題相互關聯的面向，可能是一個社群或成員的規範，也有可能是意見領袖的影響力程度，更有可能是群體成員之間連結程度（Wani & Ali, 2015）。其中阻礙創新擴散性的重要因素，來自於創新與現有團體或社群的習慣、傳統做法、價值觀相衝突時，社會認同度成本增加時，採用的擴散性即受到嚴重攔阻。相容性針對的是創新事物本身的屬性，而社會體系如同創新觀點、做法或事物擴散的舞台（Wani & Ali, 2015; Dearing & Cox, 2018）。公部門保護性社會工作的社會體系規範了成員許多工作行為，除了平臺種子講師尚可歸類在早期採用者，其餘成員對智慧決策平臺與 XR 影片的熟習和合理感尚無法使擴散舞台發生效果。承接前述，保護性社會工作的社會體系對於創新科技的合理感是驅動智慧決策平臺與 XR 影片擴散的關鍵，然而，我國中央到地方政府推動策略的過程中，社會體系中的規範力量，如強制考核制度，雖已正式在各地方政府展開，卻未能轉化為成員的內在認同。

借鑑歐盟《人工智慧法》在推動 AI 創新發展時的規範框架，其核心在於推動 AI 創新同時，須落實安全、透明與基本隱私權利保障（經濟部國際貿易署）。儘管我國政府推動智慧決策平臺初衷是在社會安全網以及配合國家 AI 十大建設政策基礎上，加強數位科技輔助社會工作進行決策與提升社工從業人員人身安全之目標，然而，受訪者普遍認為智慧決策平臺之研發功能設計與推動存在「為了

設計而設計」的行政慣性，甚至被視為消化社會安全網預算的產物，導致實施目標從原本的實務輔助轉向「行政考核」。當每月登入與個案建檔成為強制性指標，社工的操作行為僅止於維持帳號活躍的形式流程，而非基於實務需求的內化採用。

根據歐盟《人工智慧法》對透明度的定義，允許適當的可追溯性和可解釋性，確保使用者清楚知悉其正在與 AI 互動，其中包含系統目的性透明、預測與判斷的精準度、運作邏輯、決策透明（經濟部國際貿易署），然而，本研究發現智慧決策平臺在「風險預警」功能上，嚴重缺乏透明的運算邏輯。受訪資料顯示，智慧決策平臺產出的風險分數 84 分缺乏具體的脈絡化依據，其運算邏輯更像是問卷加總，而非具備專業深度的人工智慧演算。此外，XR 影片雖意在提供情境模擬，卻因過於制式化而無法涵蓋保護性社工面對的複雜變因，這種過度簡化的技術呈現，使得具有實務經驗的工作者更傾向回歸直觀操作，甚至轉向使用更具精準指令性能的生成式 AI 工具，導致公部門平臺在實務現場的擴散舞台失效。最後，在人工智慧安全措施方面，歐盟強調人工智慧系統需具備穩健的風險管理與技術文件規範。現行智慧決策平臺雖建立嚴格的資訊安全門檻，如雙重驗證，卻與其內部資料現況形成諷刺對比。使用者必須克服繁瑣的登入程序，進入的卻是一個缺乏核心資料整合、未與保護資訊系統共構的系統，大幅降低了技術的可行性。在人身安全功能的一鍵求救和定位追蹤的設計，暴露出技術開發與現場需求的脫節。實務工作者普遍認為，在緊急危機中，傳統的 110 報案機制遠比操作平臺介面更具時效性。由於系統未能提供即時且穩健的救援支援，這些安全功能

在社工眼中僅具形式意義。

從創新擴散的觀點視之，任何創新技術的成功導入，均需建立在與既存社會體系相容的基礎之上。然而，當前保護性社會工作的社會體系正處於高壓案量、高度流動性與僵化行政制度的負載飽和狀態，第一線工作實務社工的既有工作量並未因智慧決策平臺技術的介入而獲得實質減除，反而因系統間的資料斷裂，以及為了應付考核而產生的重複性行政作業，衍生出額外的數位勞動負擔。此外，當智慧決策平臺的功能設計，如透明度不足的風險預警無法即時回應實務現場的複雜需求，而 XR 影片的標準化情境又難以匹配動態的危機環境時，這些數位工具便從原本預設的支持性資源，異化為社會體系內額外任務。在工作環境未獲改善、制度性壓力持續存在的前提下，強行推動由上而下的科技政策，僅是將一套繁瑣的數位程序疊加於沈重的社工體系之上。這不僅削弱社工對於科技創新的採用意願，更可能加劇專業人員的職業倦怠。因此，若科技治理未能觸及保護性社工體系的深層結構問題，則智慧化轉型恐將淪為「行政形式主義」的產物，難以發揮其守護社會安全的實質效能。

肆、現況歸納

綜合本研究對智慧決策平臺的實施目標、可行性、透明度與安全措施之分析，本研究發現中央與地方政府在推動策略上因由上而下的資訊傳遞特徵，使地方政府與社會工作實務現場面臨技術與需求之間脫鉤的困境。在策略上，中央政府嘗

試透過數位科技強化社會安全網之防禦與運作體系，然而，身為政策執行端的地方政府以績效考核為導向的強制性行政指標，導致智慧決策平臺淪為形式化登入的工具。此外，工作者熟悉的資訊平臺與智慧決策平臺之間的資料缺乏互通，造成資料重複輸入的行政負擔，加上使用者對智慧決策平臺的功能建置與需求之間缺乏相容和優勢性，嚴重限縮了數位科技輔助的目標。最後在智慧決策平臺的系統運算邏輯對風險預警的可解釋性較低，加上 XR 影片設定的情境不符合實際現場狀況，以及組織環境亦缺乏一套使用 XR 前與後的制度設計，使系統分析與人類社工專業判斷和訓練之間的信任度受到質疑，轉而尋求市面上更具彈性、資料更為豐富的人工智慧工具。

在目前智慧決策平臺設計與策略推動過於側重行政考核與基礎建設狀況下，保護性社工實務工作現場需求尚未完全和資訊整合，使得數位科技暫時難以發揮真正的工作輔助、專業賦能、提升效能的智慧技術。

第二節 保護性社會工作：人工智慧如何幫上忙？

政策與實務現場需求之間的斷裂是上一節強調的重點，而本節將以第四章研究發現為基礎，搭配本研究使用的創新擴散理論的四大構面進一步回答本研究主要研究問題與相應的三大細目研究問題之核心研究發現。

壹、中央政府規劃、設計與推動智慧決策平臺應用的具體策略

在數位治理與人工智慧技術浪潮下，「社會工作人員智慧決策平臺」與 XR 影片的規劃初衷是透過數據驅動，緩解第一線社工的行政壓力並優化決策品質。然而，透過多次的對話研究與實務分析，我們發現該平臺在「規劃願景」與「現場實作」之間存在顯著的張力。研究發現，智慧決策平臺在設計初期的核心目標「減輕行政負擔」以及「提升社工人身職業安全」，在實施過程中容易產生「目標位移」。首先是輔助與考核之間的模糊地帶。社工界普遍擔心平臺會從「協助決策的夥伴」轉變為「績效考核的監控器」。當平臺開始記錄每一筆個案處理的時間與路徑時，設計上若缺乏對社工專業自主權的保護，將導致基層人員的排斥。此外，資訊系統之間缺乏整合帶來的重複勞動，亦是推動受到攔阻的癥結點之一。現行設計中，受限於長年累積大量數據，但程式語言之間難以移轉的系統困境，使得智慧決策平臺與既有的「保護資訊系統」缺乏深度整合，導致社工必須在多套系統間重複登錄相同資料，這不僅沒有降低工時，反而創造了額外的行政負荷。在成功達成數據一次輸入，多方調度的自動化串接，智慧決策平臺的規劃與設計

上面臨重大考驗。

在實務推動創新科技平臺落地於地方政府，中央採取「種子講師制度」作為智慧決策平臺的關鍵擴散對象，但實際推動成效困難重重。受訪者亦是身為種子講師 SI，根據其參與受訓經驗指出，種子講師的培訓過程倉促、缺少足夠的實務轉譯時間、缺乏充足的設備制度支持，使得影響訓練品質與效果。此外，地方政府對智慧決策平臺的推動策略在現階段僅關注「配合中央考核」的態度下，多數僅要求社工固定登入以達到考核指標，並為積極安排種子講師進入深度內部的訓練，導致地方政府並不清楚智慧決策平臺發揮資料移轉的正確使用順序。地方政府單位內雖有受訓者，但未公開教學，形成了「有種子未發芽」的窘境。中央政府在推動創新科技的策略上，重於技術移轉，漠視組織變革所需的完整配套。

為測試 AI 模型而推動智慧決策平臺，忽略基礎資料淨化與跨系統整合的前提，凸顯出中央政府的具體策略存在目標模糊。受訪資料顯示，中央政府建立智慧決策平臺的潛在目的之一，存在為了測試智慧決策平臺準不準之可能性，需要基層社工不斷將案量提供給系統來訓練 AI。然而，中央政府在策略上忽略了最關鍵的前提，亦即將保護資訊系統，以及其他公部門社工領域慣用的平臺資料庫語法進行前置處理，致使使用者對中央策略存在硬著頭皮上線的感受，試圖用一個全新的行動平臺去涵蓋未被淨化的龐大資料，導致第一線社工被迫成為訓練 AI 的免費數據輸入員，這是政策設計與實務需求產生巨大張力的核心發現。

貳、地方政府在保護性社會工作領域應用智慧決策平臺的具體作為

人工智慧科技要能體現於保護性社會工作發揮作用，關鍵不在於開發更多獨立的數位平台，而在於將人工智慧技術巧妙的鑲嵌入保護性社工既有的工作平臺與流程中，成為協助處理繁雜資訊與行政庶務的助手，如此才能將時間回歸到助人服務上。

本研究訪談直轄市與非直轄市保護性社工督導訪談資料顯示，各地方縣市政府在推動智慧決策平臺的策略皆以回應考核需求，而非以提升服務需求品質和減緩工作負荷為目標。地方政府在推動智慧決策平臺的具體策略在基層邏輯，深受考核指標驅動，以現行的智慧決策平臺建置的結果缺少整合性功能，而地方限制政府因評鑑壓力，以績效考核導向提升使用率，而非真正的服務需求與行政負荷透過數位化管理加以輔助提升工作效能。

保護性社會工作的工作特性在於需要與司法、警政、衛政等不同網絡合作，社工花費大量時間與心力在反覆陳述個案資訊與完成「未整合」的表單和報告的行政負荷壓力下，未滿足智慧決策平臺的「每月至少登一次」和「至少建一筆個案紀錄」之指標，智慧決策平臺的使用率蘇然在考核指標上看似完美，實質內容可能缺乏資料參考價值，形成數據亮眼，但政策工具效果疲軟的策略矛盾。

落實政策與制度執行之前，仰賴組織形成的溝通管道，亦是創新擴散理論在研究一個新的觀點、做法或事物成功擴散出去時，其中一個變數為溝通管道。本

研究訪談顯示，三位來自直轄市與非直轄市的組織可能因為典型的官僚組織文化，或是繁雜的日常公務，推動智慧決策平臺的訊息佈達管道透過公文或由上而下的威權式命令，如此的資訊提供型態未必對推動決策平臺的擴散效果帶來絕對負面影響，但無法加速組織成員對知道和接收某一創新觀點、做法和事物的存在。

參、各地方縣市政府保護性社會工作者使用應用平臺的現況與評價

目前智慧決策平臺在各地方縣市政府的推動策略對使用現況的評價屬於採取疊加，而非整合模式，重複做工是來自三個縣市區域內部團隊推動使用智慧決策平臺不理想的癥結點，本研究無法掌握更全面且客觀使用智慧決策平臺的資料與數據，然而從任職於直轄市家防中心的訪談內容，儘管平臺使用會反映在個人考核，以時間為變數探討科技使用的擴散性而言，平臺設計仍有改善空間。正如受訪者對於使用後的經驗，科技平臺在規劃過程應以工作者熟習的系統平臺，例如保護性資訊系統進行平臺優化規劃，實現單一登入窗口或是資料鉤稽的智慧平臺。保護資訊系統平臺上的資料若無法移轉，或是與智慧決策平臺介接，不僅無法達成數位輔助工作的效益，更會因為重複建檔造成第一線社工的勞動價值產生相對剝奪感。能夠真正在保護性社會工作領域幫上忙的 AI 工具必須具備高度相容性和相對優勢。受訪督導建議決策平臺應評估思考以外掛形式，依附在既有的工作流程中，例如瀏覽器外掛或是輸入法技術，而非獨立創建一個全新的科技平臺。面對中央推動的決策平臺失靈現況，受訪督導轉向使用市面上的 AI 工具，原因在於這些 AI 工具被證實能有效協助輔助撰寫個案工作紀錄、摘要與各類具

有時效性的報告，顯示決策平臺若能解決「行政負擔」和「資料整合」的痛點，決策平臺將具有極高的採納價值。

保護性社會工作面臨高工時、繁瑣的行政工作、大量個案紀錄與報告，決策平臺的介入點應在於縮短文書作業時間，例如透過語音轉文字技術，讓社工在訪視結束後，能即時用口述方式生成逐字稿紀錄，再運用 AI 自動歸納的技術，將保護性社工常見的處遇摘要與家庭功能評估表進行統整、分類與提供分析建議。在決策速度上，決策平臺應透過 AI 的檢索技術，將龐大歷年的個案紀錄進行摘要，俗此才能幫助社工，甚至是督導以上的管理者快速掌握個案脈絡，減少人工閱讀時間成本與資訊斷層的風險。

三位社工督導對於目前中央推動的智慧決策平臺的使用評價集中在行政負荷過重和低效能，這樣的使用經驗讓原本就使用外部 AI 工具輔助工作效率而形成自然的比較之外，亦會放大智慧決策平臺無法解決的「紀錄寫不完」的工作痛點。此外，使用者與智慧決策平臺之間的反饋機制亦存在溝通斷層。訪談資料顯示，智慧決策平臺設有回饋平臺，使用者更需要的是在使用平臺過程發生錯誤的資訊傳遞、除錯和修復等維護運作機制有更即時且雙向的回饋通道，讓使用者在滿足績效考核的同時，使智慧決策平臺有機會發揮更即時的系統除錯機會，進而優化系統功能與使用者經驗。研發提供給保護性社工使用的智慧決策平臺產生使用抗拒的原因並非來自科技本身，而是無效的科技功能，智慧決策平臺若能將非結構化的資料，如訪視結束後，社工使用自己的手機進行錄音摘要，快速轉化為

結構化紀錄，將能獲得更高的使用評價。

肆、綜合討論

綜合上述討論，智慧決策平臺與 XR 影片在保護性社會工作領域的推行現況，反映了高政策願景與低行政實務之間的相容困境。從創新擴散理論視之，一項科技創新若要在社會體系中成功擴散，必須具備顯著的相對優勢與相容性。然而，本研究發現，當前推動策略過度側重於技術面的移轉與考核指標的達成，忽略保護性社工長期處於高壓、高案量且行政流程繁雜的體系負載。當智慧決策平臺與 XR 影片設計未能解決跨系統資料整合，以及與實務需求相容的基礎工程，反而要求社工承擔重複建檔的數位勞動時，科技工具便從專業的支持力量，異化為行政體系內額外的負擔。

此外，由上而下的威權式溝通管道，雖然確保了量化考核的亮眼數據，卻也造成了有種子未發芽的資訊斷層，使第一線工作者對平臺的運作邏輯與風險預警的透明度產生高度不信任。技術與實務的脫節導致社工在面對市面上具備直觀性與高效能的生成式 AI 工具時，對官方平臺產生了相對剝奪感與功能性抗拒。最終，保護性社工領域的數位轉型，不應僅是疊加新的軟體介面，而應是深層的制度性減負與流程再造。若不觸及組織內部的溝通落差與系統共構的技術痛點，任何先進的 AI 技術都將在沈重的官僚體系中失去其應有的創新動能，難以落實守護社會安全與保障社工專業自主的政策初衷。

第三節 研究建議：制度與政策興革

本研究發現，政府於保護性社會工作推動智慧決策平臺時，正面臨「技術與需求的評估缺位」問題，而此問題乃來自於公部門常見的由上而下推動的考核制度，推動策略過於依賴績效考核與形式化的種子講師制度，欠缺與地方實務端溝通數位落差和地域不同的實務需求差異，以至於地方中心管理者與基層工作一開始就抗拒輔助工作的創新科技自然形成的防衛機轉。基層工作的「再發明」能力展現出保護性社會工作特定對數位科技的需求，顯示若智慧決策平臺能夠優化功能並解決相容性問題，智慧決策平臺的相對優勢絕對能夠在保護性社會工作以及一般性社會工作領域展現巨大應用潛力。

基層官僚理論提到的「限量分配基層官僚所提供給民眾(當事人)資源」時，行政管理與執行之中的不均等，使基層官僚成為代替政府作為控制民眾(當事人)需求這個提供公共服務過程的環境情境產生的風險，這個風險不是無中生有，而是在行駛多年的官僚文化運作公共服務的基層官僚組織所產生的處理程序，當民眾受到基層官僚的「公開資源隔離」時，就會出現社會大眾在新聞媒體上看到的民眾與公務機關彼此之間相互競爭。在基層官僚理論分析裡，民眾在運用醫療體系的「檢傷分類」機制下，將自己放入犧牲自我權益的環境中，才有可能獲得公務機關的特殊待遇或注意，暴力就有可能發生。

本研究結合公共行政與社會工作視角，透過創新擴散理論分析發現，智慧決

策平臺應用於保護性社會工作領域正處在工具設計與需求缺乏相容性、資訊傳遞的溝通管道慣失靈的困境。例化簡化是任何一個職場基層工作者處理工作壓力問題的因應方式，在尋求控制職場壓力持續擴增是大多數工作情境中常見樣態，然而基層社會工作者面對的公共服務是攸關影響民眾生活的公共政策，當這些組織推動的簡化規則與基層工作者之慣例行為加總起來，即回應了 Lipsky (2010/1980, 166) 點出的擔憂「等同於基層政策，同時也變成機構行為模式」。

本研究最關心的結果，是以實證研究方式收集實證資料基礎上提出優化智慧決策平臺的未來修正建議，以創新科技擴散性的目標，歸納後分由「科技設計、制度策略、政策規劃」層面提出建議，以彌補政策設計與實務需求之間的裂痕。

壹、科技設計層面的建議：優化設計的相容性

建議中央政府衛福部與研發團隊應優先姐學「系統相容性」問題，將保護性社會工作的常見日常工作需求，一般性的個案紀錄、處遇評估等報告納入智慧決策平臺的功能設計，並與工作者既有資訊系統相接，降低使用兩個平臺的誤解。相對優勢指以使用者需求為核心，取代舊事物、做法、觀念所具有的優勢程度，此概念須瞄準在基層社工與督導的工作需求。監督社工工作進度與成效是督導的工作職責，而在減緩工作困境而言，智慧決策平臺應作為合規檢核者，將社工應完成的個案紀錄、報告、評估表等行政工作，運用人工智慧技術設計一套自動檢核機制，降低督導以人工方式追蹤個案紀錄帶來的遺漏風險。源源不絕的個案紀

錄、報告與評估表是基層社工實務工作環境仍待解決的工作痛點，在延續使用智慧決策平臺的前提下，研發團隊應盡可能首先將保護資訊系統的資料移轉到智慧決策平臺，系統共構不僅回應科技的相對優勢，亦回應與解決相容性問題，並且有機會顯著提升創新科技的易用性與社工採用意願。XR 虛擬實境的情境設定，在實務工作線上的經驗式學習面向，應將保護性社工的保護性業務年資納入考量，並將情境區分為初任社工的知能培養與資深社工的專業進化，如此設計才真實回應到社會議題多元不同對社工人身安全之保障的與時俱進。而在制度上，為使設備設計能有機會反應使用者需求，組織應放入既有的定期訓練的規劃，並設定在使用後的成績分數，將考核制度與在職進修之間有相呼應。

貳、制度策略層面的建議：優化資訊擴散關到與強化專業支持功能

在政策推動的過程中，溝通管道的通暢與否直接決定了創新科技的採納品質。針對目前智慧決策平臺在傳遞鏈上的斷裂，本研究提出以下建議。

研究發現，中央政府與研發團隊雖將智慧決策平臺定位為引導保護資訊系統的治理核心，但實務端卻普遍存在「資料未連動」的錯誤認知，顯示正式溝通管道，如公文、教育訓練等管道，在轉譯政策初衷上效能不彰。依據創新擴散理論，意見領袖在非正式網絡中的影響力，往往比正式行政命令更能降低成員的採用抗拒。因此，建議地方政府應賦予社工督導更多的專業轉譯空間，鼓勵督導在內部團隊中透過案例分享、非正式教學等方式引導同儕操作。唯有當技術操作融入日

常的督導流程，才能在科層體制與績效導向的公部門文化中，激發基層社工對創新工具的認同感與主動性。此外，考量到直轄市保護性社工多由應屆畢業生組成，其專業實務經驗尚處於磨合階段，對專業導引的需求遠高於行政管控。智慧決策平臺應調整朝向專業支持，開發如處遇方向釐清或會談策略模擬等具備專業對話能力的互動機制。

當官方平臺因缺乏大數據支持的實務功能，迫使社工將工作困境移轉至外部 AI 工具時，潛在的資安與倫理風險隨之增加。公部門不應僅以限制或規範將個資保護的責任轉嫁給第一線社工，而應主動回應需求。建議政府應在既有的智慧決策平臺整合具備生成式 AI 特性的內部封閉式大型語言模型，透過在安全的數位環境中提供精準的紀錄摘要與專業建議，不僅能滿足社工的行政減負需求，更能從制度面根絕資料外洩的風險，實現科技治理與專業倫理的雙贏。

參、政策規劃層面的建議：修正考核指標與建立漸進式推廣機制

在智慧決策平臺之技術功能與系統整合尚未臻於完善前，強行推動考核制度易引發基層的防衛心理與形式主義。本研究建議應適度修正現行考核指標，改採循序漸進的推廣策略。

建議在智慧決策平臺推動初期暫緩與個人績效掛鉤的強制性考核，轉而擴大種子講師的招募與功能定位。將種子講師定義為平臺的協同研發者或創新轉譯者，優先讓具備數位意願的社工進行試辦或創新應用。透過這群核心使用者建立完善

的使用回饋機制，先行解決系統除錯與實務對接問題。待累積足夠的數據深度與穩定度後，再將平臺功能逐步推廣至全體成員，以確保技術擴散的品質與合法性。從行政行為理論視之，基層公務員是維持公務體系運作的關鍵動能。保護性社工在日常公務中，往往面臨資源有限、時間迫切以及與非自願案主互動的高度不確定性。在這種高壓、資訊不對稱、且需承擔個別化風險的情境下，保護性社工之所以仍能執行決策，仰賴的是組織賦予的合法性職權與個人的專業裁量韌性。然而，這種決策力量不應被視為理所當然。當智慧決策平臺作為一種新的治理工具介入時，若輔以僵化的強制性考核，反而會限縮社工在複雜情境下的思考空間，甚至使其在資訊不足的風險中更顯脆弱。

政策規劃者應正視保護性基層社工在執行過程中的角色，將考核指標從單純的「登入次數」與「建檔筆數」，修正為具備支持性質的質化指標。例如，將社工對平臺功能的優化建議、對 AI 預警與專業判斷之差異分析列入獎勵範圍。此舉不僅有機會落實中央政府累積訓練 AI 數據的需求，更能漸進式納入基層社工意見的同時，累積不可預測的個案數據資料，在保有專業決策的彈性與科技使用時的不確定時，真正實現數位工具輔助社會安全網與跨領域協力之政策目標。

第四節 研究限制與未來研究建議

壹、研究限制

一、研究代表性衍生的限制

受限於基層社工因公務繁忙、尚未使用過智慧決策平臺、考核等顧慮，訪談對象集中在社工督導，儘管管理職能與經驗能夠提供組織運作的視角，然仍無法還原基層社工在第一線使用智慧決策平臺的使用需求、心理抗拒與系統功能操作困擾。訪談對象雖來自直轄市和非直轄市，但因受訪人數較少，且各地方政府的組織文化、城鄉環境、保護性個案樣貌差異巨大，受訪者提供策略推動與智慧決策平臺的使用觀點套入不同縣市政府內部的組織環境的適用性仍需謹慎評估。

二、智慧決策平臺階段性發展衍生的限制

本研究對象為政府於 2024 年推動的「社會工作人員智慧決策行動平臺」，從推動時間與受訪資料顯示，本研究政策工具與相關政策制度仍處於早期推動階段，隨著研發團隊更新功能或政策調整，受訪者的使用經驗和評價可能受限於對未充分理解智慧決策平臺與相關功能的建置目的，加上系統初期的不穩定的過渡期，使用者評價皆有可能發生變化。

三、研究方法衍生的限制

本研究採用質性研究，雖能透過使用者主觀經驗與需求初步了解智慧決策平臺的設計與應用現況，對於全國公務體系社會工作者的使用率、功能活耀度、具

體需求缺乏全面的評估成效。

貳、未來研究建議

數位科技與人工智慧技術是一個無法避免且必須接受的趨勢，社會工作者必須接受，對於那些抗拒它，甚至是制定禁止使用的相關政策或制度的組織是一個不切實際的組織管理策略，工作者與組織必須做好資通訊科技的準備與意涵上的理解，隨著年輕世代與科技產品高度連結的社會環境下，組織必須認識和積極應對社工實務現場勢必會面臨的專業界線，如保護社工的隱私、個資保密、倫理和法律支援（Mishna, et al, 2012）。傳統公共事務裡的社會福利服務在沒有人工數位協助時，面臨的工作挑戰為過於仰賴人工經驗、直覺、缺乏數據支持的判斷與決策，導致資源分配不均與浪費之外，專業定位更是受到質疑。

一、智慧決策平臺擴散性之量化調查

本研究屬質性探索，所歸納之觀點可作為未來設計大規模量化調查問卷之理論依據。後續研究建議可擴大樣本數，透過量化數據，進一步檢證本研究發現之「系統相容性」、「相對優勢」與「強制性考核」等理論變數，以及針對全國各縣市政府區域、社工服務區域、設備支援等其他關鍵變數進行全面性調查，擴大收集各地方縣市政府在數位科技採納行為的實質影響。

二、跨專業協力之質性對話

數位工具的失敗往往源於研發與使用者之間的認知落差。未來研究應進一步

採納跨專業視角，以量化調查為基礎進行質性訪談或焦點團體，探討技術邏輯與助人邏輯之間的衝突與機會。數位科技與社會工作跨領域研究應聚焦於工程師如何轉譯社工的實務脈絡，以及社工如何理解演算法的侷限性。這種跨領域的深度對話，將有助於彌補純數據分析的不足，為未來發展以人為本的智慧社工系統提供更具有韌性的理論架構。



參考文獻

一、專書

林庭安、張玉琦 (2022)。活用數據做決策。臺北市：經理人月刊。

哈拉瑞 (Yuval Noah Harari) (2024)。連結：從石器時代到 AI 紀元 (林俊宏譯)。

臺北市：遠見天下文化出版股份有限公司。(原著出版於 2024) Harari, Yuval Noah (2024). Nexus: A Brief History of Information Networks from the Stone Age to AI. London: Fern Press. (Originally published in 2024)

麥可·利普斯基 (Michael Lipsky) (2010)。基層官僚：公職人員的困境 (蘇文賢、

江吟梓譯。臺北市：學富文化。(原著出版於 1980) Lipsky, Michael (1980). Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. New York, NY: Russell Sage Foundation. (Originally published in 1980)

潘淑滿 (2022)。質性研究：理論與應用 (第 2 版)。臺北市：心理出版社。

鄭麗珍、游美貴、王翊涵、賴月蜜、姚智仁、廖美蓮、廖明鈺、王潔媛、吳書昀、

鍾佩怡、張芷超、陳彥竹、鄧佳旻、陳玟如 (2023)。保護性社會工作實務。臺北市：洪葉文化。

羅吉斯 (2006)。創新的擴散：為什麼有些好觀念、好產品會一炮而紅，有些卻

流行不起來？臺北市：遠流。(原著出版於 2003)

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (3rd ed.). New York: Free Press.

Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2014). Diffusion of innovations. In *An*

Integrated Approach to Communication Theory and Research (pp. 432-448).
New York: Routledge.

二、期刊論文

王行 (2005)。兒少保護工作中降低施暴風險的策略初探：以強制性親職教育輔導的執行為例。臺大社會工作學刊，12，139-199。

王秀燕 (2014)。兒少保護社會工作者工作安全：現況探討。社區發展季刊，147，19-34。

王秀燕 (2018)。資訊科技接受與使用之感受：保護性社工使用保護資訊系統經驗。社區發展季刊，161，88-103。

王珮玲 (2010)。警察、檢察官、法官對社工認知之探討：以家庭暴力與性侵害案件處理為例。臺大社會工作學刊，21，1-53。

王珮玲、陳怡青、方念萱 (2023)。數位性別暴力盛行率研究初探。臺大社會工作學刊，47，149-200。

王榮璋、黃琢嵩、高珮瑾 (2014)。我國社會福利補助經費設算制度及社會福利施政績效考核修正芻議。社區發展季刊，145，266-287。

王禕梵 (2023)。公部門人工智慧治理：從倫理道德觀點出發。公共行政學報，65，119-132。

吳敏欣 (2016)。從「撥號號碼」的變遷看台灣保護性業務的發展與演變。當代

社會工作學刊，8，43-61。

李仲彬 (2024)。創新決策過程的「知識」階段：我國地方政府及創新個案的初探性分析。公共行政學報，66，1-42。

李貞嫻、彭佳玲 (2023)。2022 年勞動環境安全衛生認知調查。勞動及職業安全衛生研究季刊，31 (4)，1-21。

汪淑媛 (2008)。論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。臺大社會工作學刊，17，1-42。

汪淑媛 (2011)。社會工作紀錄問題檢視與反思。社會政策與社會工作學刊，15 (2)，141-185。

汪淑媛 (2013)。影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析。社會政策與社會工作學刊，17 (1)，175-215。

沈慶鴻 (2009)。弱勢社工服務弱勢案主？！婚暴防治社會工作者實務困境之研究。社會政策與社會工作學刊，13 (2)，87-142。

沈慶鴻 (2019)。高危機、低意願：親密關係暴力高危機案主受助經驗之探索。社會政策與社會工作學刊，23 (1)，1-44。

周宇翔、王舒芸，(2020)。監視科技的雙元本質：增能？限制？紅外線熱感應影像裝置應用於高齡照顧之經驗初探研究。臺灣社會福利學刊，16 (1)，1-

52。

侯建州、黃源協 (2012)。專業主義 v.s. 管理主義：英國社會工作歷史的檢視。臺灣社會工作學刊，**10**，1-45。

施世駿、孫瑩芯 (2023)。東亞視野的台灣福利國家：歷史發展與前瞻。臺大社會工作學刊，特刊，43-82。

施麗紅 (2017)。社會工作督導關係探討。社區發展季刊，**159**，369-384。

胡中宜 (2005)。社會工作資訊化下的倫理議題之初探。社區發展季刊，**111**，158-168。

張英陣 (2014)。「後」現代李爾王。社會政策與社會工作學刊，**18** (1)，45-88。

張訓譯 (2025)。社會工作者在 AI 時代應具備的數位素養與核心能力。社區發展季刊，**190**，547-555。

張雅淳、曾秀雲 (2024)。保護性社會工作者自我關懷與工作倦怠之關聯。人文社會科學研究，**18** (4)，1-32。

張繡鏐、張英陣 (2019)。台灣社會工作者職場抗拒類型之研究：以兒少保社工作者為例。社會發展研究學刊，**23**，1-35。

張耀仁、王增勇、張耀升、周立德 (2008)。非營利組織運用 Web 2.0 社群運算

之質化分析與效益評估：以精神障礙者復健與就業輔導工作資訊系統為

例。先進工程學刊，**3**（2），161-170。

許雅惠、張英陣（2016）。風險管理下的社會工作督導。社會政策與社會工作學

刊，**20**（2），1-41。

陳淑娟（2016）。兒童保護 on call 英雄的圖像。社區發展季刊，**156**，84-93。

曾秀雲、藍素禎（2021）。障礙者居家工作的增強權能經驗：以某社會企業為

例。東吳社會工作學報，**41**，1-34。

游美貴、廖明鈺（2021）。建構保護性社會工作實務督導指標之初探研究。社會

政策與社會工作學刊，**25**（1），1-48。

游美貴、鄧佳旻（2024）。發展保護性社工人身安全虛擬實境（VR）教材製作歷

程之初探。臺灣社會福利學刊，**20**（1），99-143。

黃志忠（2010）。社區老人受虐風險檢測之研究：以中部地區居家服務老人為

例。社會政策與社會工作學刊，**14**（1），1-37。

黃寶中（2018）。科技社會中社會福利組織執行服務輸送應有之認知與挑戰。社

區發展季刊，**161**，237-245。

劉玉鈴（2014）。正向觀點的社工督導關係：以保護性業務為例。臺灣社會工作

學刊，**13**，101-126。

劉香蘭 (2017)。資訊與通訊技術 (ICT) 和社會工作的「相遇」？從人群服務

組織之特性與政治經濟途徑分析。臺灣社會工作學刊，**19**，43-76。

劉淑瓊 (2021)。系統除錯？個人咎責？：台灣重大兒虐事件檢討機制之探究。

臺大社會工作學刊，**44**，1-44。

劉淑瓊、王珮玲、吳敏欣 (2016)。計算社會工作服務成本的架構：以地方政府

家暴安全防護網為例。臺大社會工作學刊，**34**，173-201。

劉麗雯 (2009)。地理資訊系統做為社區服務方案規劃與執行的輔助工具。社會

政策與社會工作學刊，**13** (1)，53-92。

蔡佩真 (2024)。社會工作人力整備：臺灣社工在物質使用與成癮相關業務的訓

練與服務感知。社會政策與社會工作學刊，**28** (2)，1-48。

戴世玫、林沂儒、呂南青 (2018)。社工督導職能培力需求與訓練養成模式之初

探：以新北市政府社會局為例。台灣社會工作督導學刊，創刊號，57-75。

戴世玫、孫宜華、陳禹晴 (2023)。社會工作人工智能實務：新竹市團體督導的

回顧與省思。社區發展季刊，**182**，149-159。

嚴祥鸞 (2010)。保護性業務社工人力與合理之工作條件。社區發展季刊，

129，153-165。

Annapragada, A. V., Donaruma-Kwoh, M. M., Annapragada, A. V., & Starosolski, Z.

A. (2021). A natural language processing and deep learning approach to identify

- child abuse from pediatric electronic medical records. *PloS one*, 16(2), e0247404. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247404>
- Ahn, E., Choi, M., Fowler, P., & Song, I. H. (2025). Artificial Intelligence (AI) literacy for social work: Implications for core competencies. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(1), 9-26.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1997). *Qualitative Research for Education* (Vol. 368). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Banks, S. (2014). Reclaiming social work ethics: Challenging the new public management. In I. Ferguson & M. Lavalette (Eds.), *Critical and Radical Debates in Social Work* (pp. 352-374). Bristol, UK: Bristol University Press.
- Chenot, D. (2011). The vicious cycle: Recurrent interactions among the media, politicians, the public, and child welfare services organizations. *Journal of Public Child Welfare*, 5(2-3), 167-184.
- Cheng, H. F., Stapleton, L., Kawakami, A., Sivaraman, V., Cheng, Y., Qing, D., Perer, A., Holstein, K., Wu, Z.S., & Zhu, H. (2022). How child welfare workers reduce racial disparities in algorithmic decisions. Proceedings of the 2022 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems.
- Dearing, J. W., & Cox, J. G. (2018). Diffusion of innovations theory, principles, and practice. *Health Affairs*, 37(2), 183-190.
- Gillingham, P. (2016). Predictive risk modelling to prevent child maltreatment and other adverse outcomes for service users: Inside the 'Black Box' of machine

- learning. *British Journal of Social Work*, 46(4), 1044-1058.
- Glaze, K., Ho, D. E., Ray, G. K., & Tsang, C. (2022). Artificial intelligence for adjudication: The social security administration and AI governance. In Justin B. Bullock, and others (eds), *The Oxford Handbook of AI Governance*, *Oxford Handbooks* (2024; online edn, Oxford Academic, 14 Feb. 2022), <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780197579329.013.46>, accessed 11 June 2026.
- Grimon, M. P., & Mills, C. (2025). Better together? A field experiment on human-algorithm interaction in child protection. *SOFI Working Papers in Labour Economics 2/2025*, Stockholm University, Swedish Institute for Social Research.
- Lupariello, F., Sussetto, L., Di Trani, S., & Di Vella, G. (2023). Artificial Intelligence and child abuse and neglect: A systematic review. *Children*, 10(10), 1659.
- Li, L., Wang, M., & Jian, M. (2025). Artificial Intelligence-Assisted case management in social work services: A systematic review. *Research on Social Work Practice*, 36(3), 268-278, <https://doi.org/10.1177/10497315251329531>
- Mahajan, V., Muller, E., & Bass, F. M. (1990). New product diffusion models in marketing: A review and directions for research. *Journal of Marketing*, 54(1), 1-26.
- Nuwasiiima, M., Ahonon, M. P., & Kadiri, C. (2024). The role of artificial intelligence (AI) and machine learning in social work practice. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 24(1), 80-97.
- Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. E., & Margerum-Leys, J. (2010). Information and communication technologies in social work. *Advances in Social Work*, 11(2), 67.

- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work, 58*(2), 163-172.
- Parton, N. (2014). Critical commentary: Social work, child protection and politics: Some critical and constructive reflections. *The British Journal of Social Work, 44*(7), 2042-2056.
- Schwartz, I. M., York, P., Nowakowski-Sims, E., & Ramos-Hernandez, A. (2017). Predictive and prescriptive analytics, machine learning, and child welfare risk assessment: *The Broward County experience. Children and Youth Services Review, 81*, 309-320.
- Stoll, D., Wehrli, S., & Lätsch, D. (2025). Case reports unlocked: Harnessing large language models to advance research on child maltreatment. *Child Abuse & Neglect, 160*, 107202.
- Thurston, H., Boyd, R., Wolf, J. P., & Freisthler, B. (2023). Is my work racist? Critical thinking and critical discourse in social work research. *Children and Youth Services Review, 153*, 107106.
- Newhill, C. E., & Wexler, S. (1997). Client violence toward children and youth services social workers. *Children and Youth Services Review, 19*(3), 195–212.
- Victor, B. G., Perron, B. E., Sokol, R. L., Fedina, L., & Ryan, J. P. (2021). Automated identification of domestic violence in written child welfare records: Leveraging text mining and machine learning to enhance social work research and evaluation. *Journal of the Society for Social Work and Research, 12*(4), 631-655.
- Xie, X., Huang, C.-C., Chen, Y., & Hao, F. (2019). Intelligent robots and rural children. *Children and Youth Services Review, 100*, 283-290.

Wejnert, B. (2002). Integrating models of diffusion of innovations: A conceptual framework. *Annual Review of Sociology*, 28, 297-326.

Wani, T. A., & Ali, S. W. (2015). Review & scope in the study of adoption of smartphones in India. *Journal of General Management Research*, 3(2), 101-118.

Wise, K., Carter, L., Bamba, L. A., & Barr, R. (2024). How do child protective service (CPS) policies keep employees safe: A caseworker's perspective. *Children and Youth Services Review*, 162, 107697.

Webb, J., Wilkins, D., & Martin, R. (2022). (How) are decisions made in child and family social work supervisions? *Qualitative Social Work*, 21(6), 1252-1273.

三、網際網路

Stryker, C., & Kavlakoglu, E. (2024). What is artificial intelligence (AI)?, 上網

日期 2025 年 9 月 21 日, 檢自:

<https://www.ibm.com/think/topics/artificial-intelligence>

大紀元, 保母訪視員工作血汗 議員籲改善職場環境, 上網日期 2025 年 08 月

29 日, 檢自: <https://www.epochtimes.com/b5/24/5/3/n14239951.htm>

中央通訊社, 美銀行業: 疫情加速金融服務無接觸及線上化, 上網日期

2025 年 9 月 10 日, 檢自:

<https://www.cna.com.tw/news/aopl/202112190070.aspx>

公視新聞網, 曹小妹事件後 高風險案通報增 5 成, 上網日期 2025 年 09 月 2

日, 檢自: <https://news.pts.org.tw/article/147052>。

行政院政策與計畫院會議案，強化社會安全網計劃，上網日期 2025 年 2 月 28

日，檢自 <https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/58708ea0-f58d-48b0-9626-ae0571deee04>
<https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/58708ea0-f58d-48b0-9626-ae0571deee04>

吳品瑜，一個上銬的社工，就能解決所有社福疏漏？--台灣社工的集體創傷

日，上網日期 2025 年 02 月 28 日，檢自：

<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/492/article/14648>

呂志明，【劉劉案宣判】惡保母虐死劉劉遭重判 主責社工涉過失致死仍由法院

審理中，上網日期 2025 年 08 月 29 日，檢自：

<https://tw.news.yahoo.com/%E5%89%B4%E5%89%B4%E6%A1%88%E5%AE%A3%E5%88%A4-%E6%83%A1%E4%BF%9D%E6%AF%8D%E8%99%90%E6%AD%BB%E5%89%B4%E5%89%B4%E9%81%AD%E9%87%8D%E5%88%A4-%E4%B8%BB%E8%B2%AC%E7%A4%BE%E5%B7%A5%E6%B6%89%E9%81%8E%E5%A4%B1%E8%87%B4%E6%AD%BB%E4%BB%8D%E7%94%B1%E6%B3%95%E9%99%A2%E5%AF%A9%E7%90%86%E4%B8%AD-071902956.html>

李怡蓁、孫以倫、陳麗婷，疫情下全球餐飲商模及科技創新，上網日期

2025 年 9 月 4 日，檢自：

https://www.moea.gov.tw/Mns/doit/industrytech/IndustryTech.aspx?menu_id=13545&it_id=365

卓怡君，〈財經週報-電商物流〉 momo 超前部署物流倉儲 快數消化激增

需求，上網日期 2025 年 9 月 10 日，檢自：

<https://ec.ltn.com.tw/article/paper/1472517>

屈彥辰、翁至成、蔡晉宇，劉劉案修法三讀！虐死未滿 7 歲童最重死刑，上網

日期 2025 年 08 月 29 日，檢自：

<https://udn.com/news/story/124550/8882346>

林琮恩，「助社工釐清訪視風險＋媒合資源 衛福部強化『這』款 APP 功能」，

上網日期 2025 年 9 月 21 日，檢自：

<https://udn.com/news/story/7266/8888411>

林曉慧、沈志明，社工遭上銬移送偵辦 因戒具外露偵查隊長申誠處分，上網日

期 2025 年 02 月 28 日，檢自：<https://news.pts.org.tw/article/685132>

社會中心，「一只手銬，銬住所有社工的集體創傷」 兒盟內部信曝光：不會讓

同仁獨自面對，上網日期 2025 年 02 月 28 日，檢自：

<https://tw.news.yahoo.com/%E5%8F%AA%E6%89%8B%E9%8A%AC-%E9%8A%AC%E4%BD%8F%E6%89%80%E6%9C%89%E7%A4%BE%E5%B7%A5%E7%9A%84%E9%9B%86%E9%AB%94%E5%89%B5%E5%82%B7-%E5%85%92%E7%9B%9F%E5%85%A7%E9%83%A8%E4%BF%A1%E6%9B%9D%E5%85%89-%E4%B8%8D%E6%9C%83%E8%AE%93%E5%90%8C%E4%BB%81%E7%8D%A8%E8%87%AA%E9%9D%A2%E5%B0%8D-110532217.html>

張乃文，家訪風險高！衛福部啟用「社工專屬 APP」還可預警安全度，

上網日期 2025 年 9 月 21 日，檢自：

<https://health.ettoday.net/news/2721568>

陳康宜，劉劉案社工遭訴過失致死 社工界「沉重指控」：司法界不了解社福運

作，上網日期 2025 年 08 月 29 日，檢自：

<https://tw.news.yahoo.com/%E5%89%B4%E5%89%B4%E6%A1%88%E7%A4%BE%E5%B7%A5%E9%81%AD%E8%A8%B4%E9%81%8E%E5%A4%B1%E8%87%B4%E6%AD%BB-%E7%A4%BE%E5%B7%A5%E7%95%8C-%E6%B2%89%E9%87%8D%E6%8C%87%E6%8E%A7-%E5%8F%B8%E6%B3%95%E7%95%8C%E4%B8%8D%E4%BA%86%E8%A7%A3%E7%A4%BE%E7%A6%8F%E9%81%8B%E4%BD%9C-093622618.html>

彭梓涵，「科技」催生新世代公衛防疫，上網日期 2025 年 9 月 4 日，檢自：

https://www.itri.org.tw/ListStyle.aspx?DisplayStyle=18_content&SiteID=1&MmmID=1036452026061075714&MGID=1071713774525713710

黃佩涵、陳柏諭、邱福財，劉劉案社工前 2 次開庭不認罪 今再開庭民團法院外

抗議，上網日期 2025 年 08 月 29 日，檢自：

<https://news.pts.org.tw/article/761341>

黃寶中，AI 科技社會中社會福利組織的未來與展望，上網日期 2025 年 02 月 28

日，檢自：

https://charity.wanhai.com/do/usr/Init?method=textPage&article_id=ARITICLE20240710151615906&objId=

經濟部國際貿易署，歐盟人工智慧法案（AI Act）生效，上網日期 2026 年 01

月 24 日，檢自：

<https://www.trade.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeID=45&pid=789058>。

葉冠妤、董俞佳、林琮恩，別再有下一個劉劉 民團：補足人力、落實訪視，上

網日期 2025 年 08 月 29 日，檢自：

<https://udn.com/news/story/7315/8737759>

臺灣社會工作專業人員協會，科技在社會工作實務應用準則，上網日期 2025 年

07 月 16 日，檢自：<https://www.tasw.org.tw/tw/product/67>

劉詠韻，劉劉案追責！社工造假訪視 議員許淑華籲嚴審保母、推獎金制，上網

日期 2025 年 10 月 28 日，檢自：

<https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/5027357>

蔣宜婷，台灣「劉劉」虐童案震驚島內 五個審理重點詳解為何涉事保母獲重

判，上網日期 2025 年 08 月 29 日，檢自：

<https://www.bbc.com/zhongwen/articles/c93171xkdz2o/trad>

衛生福利部，「社會工作人員智慧決策行動平臺」啟動應用科技帶來社會

工作新轉變，上網日期 2025 年 9 月 21 日，檢自：

<https://www.mohw.gov.tw/fp-16-78383-1.html>

衛生福利部社會救助及社工司，「社工智慧決策平台『智慧化知識庫』功能上線

運用科技提升服務效能」，上網日期 2025 年 9 月 21 日，檢自：

<https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/cp-609-83167-103.html>

衛生福利部社會救助及社工司，統計資料，上網日期 2025 年 2 月 28 日，檢自

<https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/lp-541-103.html>

衛生福利部保護服務司，113 保護專線 113 通報次數分析表，上網日期 2025 年

2 月 28 日，檢自 <https://dep.mohw.gov.tw/dops/cp-1303-59247-105.html>

鄭郁蓁，300 社工包圍衛福部 不滿社工被上銬成集體創傷。，上網日期 2025

年 02 月 28 日，檢自：[https://www.ctee.com.tw/news/20240320701011-](https://www.ctee.com.tw/news/20240320701011-431401)

431401

鄭鴻達，1 歲童虐死才被通報「破口在哪」...兒盟、雙北社會局、衛福部？時

間軸與各方說法完整一次看，上網日期 2025 年 02 月 28 日，檢自：

[https://www.businesstoday.com.tw/article/category/183027/post/20240313006](https://www.businesstoday.com.tw/article/category/183027/post/202403130064/)

4/

盧金足，過不了自己這關？台中市府社工傳輕生，上網日期 2025 年 4 月 19

日，檢自 [https://www.chinatimes.com/realtimenews/20190220001635-](https://www.chinatimes.com/realtimenews/20190220001635-260402?chdtv)

260402?chdtv

How digital technology is transforming social care, Retrieved August 30 2025, from

[https://www.theguardian.com/social-care-network/2014/nov/03/digital-](https://www.theguardian.com/social-care-network/2014/nov/03/digital-technology-transforming-social-care?CMP=tw_t_gu)

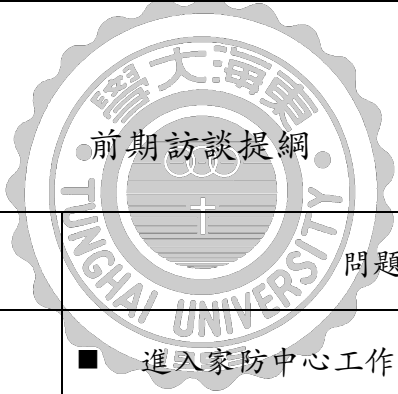
technology-transforming-social-care?CMP=tw_t_gu

附錄一：前期研究訪談提綱

研究主題：社會局基層社工人員的工作環境困境-以家防中心為例。

研究目的：瞭解研究主題的背景資訊作為後續發展研究問題的參考依據。

目的	訪綱方向
身份確認	■ 確認現任職稱。 ■ 任職社會局家防中心年資。 ■ 社工師執照、公職社工師身份。



概念	問題方向
個人角色	■ 進入家防中心工作前後的理解 ■ 成為公務員前後的理解
日常公務	■ 平時日常工作內容 ■ 受訪者對工作內容的描述
組織環境－團隊	■ 受訪者與同事之間的互動情形 ■ 受訪者與主管之間的互動情形
組織環境－目標與表現評估	■ 受訪者工作內容的法規與規範 ■ 受訪者在符合制度規範的描述

	■ 受訪者對政策目標的描述 ■ 受訪者對執行政策時的描述
組織環境－資源	■ 受訪者對組織資源的描述 ■ 受訪者對自己本身專業知能的描述



正式研究訪談提綱

一、社會局家防中心基層保護性社工使用版本

概念	元素	訪綱
創新設計	將非結構化資訊的理解與創新設計之間的相對優勢、相容、複雜、可試驗與可觀察性	■ 您在日常工作裡，如何看待政府導入資通訊科技，例如個案紀錄系統、案件管理系統？對於你自己的工作效率或工作處遇決策支持的幫助為何？ ■ 您認為目前工作上使用的科技工具與你平時業務流程的契合度如何？ ■ 是否存在不相容或難以實際運用的部分？
溝通管道	異質和同質不同元素的傳播管道方式	■ 您主要是透過哪些管道（如內部會議、主管轉達、同事分享）得知新的工作科技或系統功能？ ■ 您覺得同事之間的經驗分享，對於採用新的工具有什麼樣提升工作效率的影響？

		■ 你覺得在跨縣市的資訊交流裡，對於你採用新科技工具有什麼樣提升工作效率的影響？
時間	隨著時間推進裡不同採用者的各樣接納程度表現	■ 回顧您接觸過的資訊系統的歷程裡，您覺得自己屬於較早嘗試、觀望，還是被動接受的類型？為什麼？ ■ 隨著時間推進，您對「社會工作人員智慧決策行動平台」輔助保護性社工實務的接受度有什麼樣的改變？為什麼？
社會體系	理解與詮釋保護性社會工作此社會體系裡對於創新科技觀念與作法擴散進行的方式	■ 從您身為一線社工的經驗與觀察，您認為家防中心的制度環境，對於「社會工作人員智慧決策行動平台」導入工作場域的採用是支持還是保守？為什麼？ ■ 在您看來，政府導入「社會工作人員智慧決策行動平台」輔助基層社工工

		作時，哪些制度性因素是影響社工接受或抗拒的關鍵？為什麼？
--	--	-------------------------------------



二、社會局家防中心督導或高級社工師使用版本

概念	元素	訪綱
創新設計	將非結構化資訊的理解與創新設計之間的相對優勢、內容、複雜、可試驗與可觀察性	■ 您如何評估政府導入的「社會工作人員智慧決策行動平台」在個案管理上有相對優勢的存在？ ■ 身為管理者，您如何評估政府導入資訊科技平台對於您在決策上，能夠發揮輔助的相對優勢？ ■ 政府導入創新科技工具時，您覺得最大的挑戰來自於技術、人員能力，還是制度配套？為什麼？
溝通管道	異質和同質不同元素的傳播管道方式	■ 您通常如何將新的工作方法傳達給基層社工？效果如何？ ■ 您通常如何將新的工作方法，並以科技工具為主的工作方法傳達給基層社工？效果如何？

		■ 根據您的經驗觀察，哪些組織內的溝通方式最有助於當政府導入科技創新，作為輔助工作推動的溝通管道？
時間	隨著時間推進裡不同採用者的各樣接納程度表現	■ 從您過去接收到從上到下，中央政府在推動新系統的經驗來看，不同世代或年資的社工在採用速度上有何差異？ ■ 如果要讓「社會工作人員智慧決策行動平台」的技術更快被一線社工採納，您認為在不同階段裡，應該採取哪些策略？為什麼？
社會體系	理解與詮釋保護性社會工作此社會體系裡對於創新科技觀念與作法擴散進行的方式	■ 您覺得目前家防中心的體系裡的組織文化是否鼓勵創新？ ■ 您如何看待領導者或政策在推動科技應用於工作環境中的角色？

三、顧問專家使用版本

概念	元素	訪綱
創新設計	將非結構化資訊的理解與創新設計之間的相對優勢、相容、複雜、可試驗與可觀察性	■ 您如何理解社會福利裡的社會工作領域對於資訊系統設計上「相對優勢」的需求？ ■ 對於從事保護性業務，例如家暴、性侵等工作屬性，保護性社工領域在資訊系統設計上「相對優勢」的需求為何？ ■ 在您參與的「社會工作人員智慧決策行動平台」專案中，最常遇到的複雜性挑戰是什麼？您如何設計資訊平台來降低使用者的門檻？
溝通管道	異質和同質不同元素的傳播管道方式	■ 您通常透過哪些方式與社工或公部門單位溝通需求？ ■ 您認為哪些溝通機制最能幫助科技設計者理解使用者（社工）的實際困難？

時間	隨著時間推進裡 不同採用者的各 樣接納程度表現	■ 在產品設計過程中，您如何觀察不同階段使用者的接納或抗拒的變化？ ■ 在產品導入過程中，您如何觀察不同階段使用者的接納或抗拒的變化？ ■ 您認為在長期維護和運作系統的過程中，哪些策略方式能讓使用者對系統平台的接受、適應和信任持續增加？為什麼？
社會體系	理解與詮釋保護 性社會工作此社 會體系裡對於創 新科技觀念與作 法擴散進行的方 式	■ 從您的經驗觀察裡，家防中心的組織文化裡，什麼樣的因素會是最影響「社會工作人員智慧決策行動平台」應用的推進？為什麼？ ■ 您認為科技開發者與社會工作者之間，最需要建立哪種合作方式，才能促進科技擴散使用的互信關係？

東海大學行政管理暨政策學系學位論文

研究參與者知情同意書

謝謝您參與本研究。此份文件名稱為「研究參與者知情同意書」，它將詳述您接受本研究訪談之相關資訊及權利。在研究開始進行及您簽署本同意書之前，請詳閱文件內容。若有任何疑慮，請您隨即向研究者提出，研究者將會提供答覆為您釋疑。

研究屬性：碩士論文

研究名稱：社會局基層社工人員的勞動環境困境—以家庭暴力暨性侵害防治中心為例

研究機構名稱：東海大學行政管理暨政策學系

經費來源：研究者個人支付

研究者姓名：哎苡蜜伊·樓幸 (Emi Lo'sing) / 原住民族傳統名字

職稱：研究生二年級

研究協同者：無

研究聯絡人：哎苡蜜伊·樓幸 (Emi Lo'sing)

電話：0919-***-478

E-mail：(1) g1354***3@thu.edu.tw；(2) emilosing***2@gmail.com

Line 帳號：emilosing (小寫英文。加入後請留言以利確認讀取與順利加入)

一、研究目的：

藉由訪談任職於社會局並從事保護性業務的同仁，增加研究者對於基層社工人員平時工作環境的瞭解，依據訪談分析成果及所獲觀點，協助研究者深化對研究問題的掌握程度。

二、研究參與者之人數與研究相關限制：

- 1、本研究目前處於初步研究階段，訪談成果只為瞭解社會局保護性業務的工作日常。簽署此份同意書的研究參與者，並非正式參與本項研究，只是分享對於第一線社工人員工作日常的觀察。
- 2、本階段邀請的研究參與者人數大約 4 至 10 位之間，研究參與者具有曾任或目前任職於各縣市政府家防中心第一線社工的共同背景。

- 3、本階段並未邀訪各縣市政府家防中心主管或學界專家，僅專注於向第一線工作者請益其觀察所得的觀點，藉此深化研究者對研究議題場域的掌握度。

三、研究方法與程序：

- 1、現階段本研究採用訪談方式蒐集研究資料，研究者透過自有的社交網絡引介適當的研究參與者。初步說明研究方向後，在取得對方同意後隨即安排訪談時間。
- 2、本階段訪談預計招募 10 位曾經任職或目前現任於不同縣市政府家防中心的第一線社工人員。
- 3、同意接受本階段訪談的研究參與者，將安排一次訪談(不會安排第二次)，訪談時間至少需要 90 分鐘，但不超過兩小時。
- 4、訪談方式以面對面方式為主，考量到訪談時間與研究參與者的生活作息有關，如果訪談時間安排於晚上進行，將優先改以 Line 通話方式進行線上訪談(google meet 將是備用軟體，主要是考量非商用版本有限時設定，有可能影響訪談進行，因此僅列為備用)。
- 5、訪談後，研究者會將原始逐字稿提供給研究參與者確認內容，檢閱時可針對紀錄內容提出修訂和刪除，研究者將以修訂後內容作為正式使用版本。

四、參與研究時之禁忌、限制、應配合事項：

- 1、以面訪進行訪談時，研究參與者需自行負擔往返訪談地點的交通成本。
- 2、以視訊進行訪談時，研究參與者應協助備妥雙方同意使用的視訊軟體，以及視訊訪談所需要的視訊鏡頭裝置。
- 3、研究參與者不得向研究者提出非研究相關的要求。

五、參與研究之個人益處¹⁷：

- 1、本次研究將提供研究參與者新台幣 200 元補貼。前述補貼將於面對面訪談當下交予受訪者，如果您接受視訊訪談，該項補貼將以轉帳方式處理。
- 2、研究參與者提供的任何資訊將有助於研究者深化對研究問題的認識，有益於豐富正式訪談提綱的設計構想，有機會為保護性服務社工的工作環境改善做出貢獻。

六、機密性說明：

- 1、謹遵研究倫理所揭示的研究原則，將任何可辨識您身份的紀錄與個人隱私資料視為機密來處理，隨著研究結束、資料保存期屆滿後銷毀，不會公開。
- 2、研究成果如於未來進行學術發表時，您的身份仍將保密。
- 3、此份同意書儘管納作論文附錄，您的身份仍將保密。
- 4、簽署知情同意書後，意指您同意論文指導教授與學位論文口試委員可以

¹⁷ 前期訪談之研究參與者的補貼與正式訪談不同。

檢閱訪談原始紀錄，以確保研究過程所獲訪談內容符合相關法律及法規要求。

七、研究潛在風險、發生率及處理措施：

- 1、訪談過程，研究者可能會詢問到讓研究參與者不舒服的事件，研究參與者有權利選擇拒絕回答或暫停錄音紀錄。如果研究參與者只是不願上述情事被錄音，則懇請同意研究者改以手寫筆記紀錄該段訪談內容。
- 2、訪談過程，研究參與者如遇身體不適，將可隨時中途暫停或結束訪談。

八、研究可能衍生的商業利益：

無。本研究為學位論文，無其他共同或協同研究者。

九、研究材料保存期限、保存地點、運用規劃與機密性：

- 1、本研究取得您的個人資訊後，將以研究者個人電腦、外接硬碟、雲端儲存，並以加密方式保護。
- 2、研究材料僅用於增加研究者對碩士學位論文主題的認識。如有研究擴充規劃，將另與研究參與者說明，並重新簽署知情同意書。
- 3、保存期限自訪談當天（_____年_____月_____日）起，至研究完成辦理離校後，滿2年後由研究者銷毀。

十、研究之退出方式與處理：

直至研究訪談之前或訪談當天，您可以自由決定是否參加本次研究。您不需要提出任何理由，即可隨時撤回同意或退出本次研究。您拒絕參與訪談或以任何形式退出，不會引起任何不愉快，或影響日後研究者對您的評價，更不會損及您的任何權利。若您決定撤回同意或退出研究，可透過朋友轉達、手機簡訊、Line、E-mail 等便於您個人使用的方式進行，研究者將會進行後續處理（見此文件第十一項）。此外，研究者也可能於必要時中止此研究進行。

十一、研究退出與中止：（如有中途退出者，研究者須說明以收集之資料將如何處理）

您可自由決定是否參加本研究；研究過程中，您不需要任何理由，可隨時撤銷同意、退出研究，且不會引起任何不愉快以及任何不良後果。研究主持人或研究計畫資助單位，也可能於必要時中止該研究之進行。如您中途退出或本研究中止，本研究將用以下方式處理您的資料（依據研究參與者意願勾選一項）：

- ☐ 將所有已收集的資料銷毀不予使用。
- ☐ 研究參與者同意使用既有收集的資料。
- ☐ 研究參與者退出研究。

十二、研究參與者之綜合權利說明¹⁸：

本研究階段為初步瞭解與收集研究主題背景資訊，因此研究者尚無法提供論文前參章（研究計畫）檢閱，如果您在訪談之前有任何疑問，可以直接詢問研究者。

¹⁸ 前提訪談提供給研究參與者的參考資料與正式訪談不同。

研究者簽名：

- 1、 本研究者已清楚說明和解釋有關本研究計畫中的研究目的、方法、性質、可能產生的生理或心理風險，以及研究參與者的利益。
- 2、 本研究者已將簽署之一式兩份同意書其中一份交給研究參與者，並已充份說明本研究之內容。

研究者簽名：

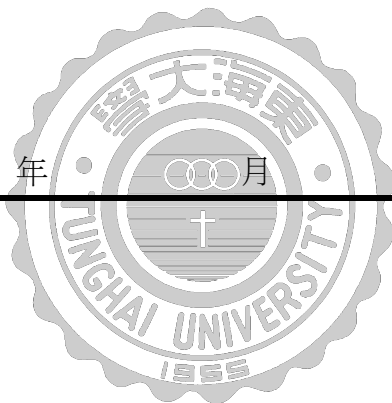
日期：（西元） 年 月 日

研究參與者簽名同意：

- 1、 本人已詳細瞭解上述研究方法及其可能的益處與風險，有關本研究計畫的疑問，已獲得詳細說明與解釋。本人同意成為本研究階段自願的研究參與者。
- 2、 研究者已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您，並已充份說明本研究之內容。

研究參與者簽名：

日期：（西元） 年 月 日



東海大學行政管理暨政策學系學位論文

研究參與者知情同意書

謝謝您參與本研究。此份文件名稱為「研究參與者知情同意書」，它將詳述您接受本研究訪談之相關資訊及權利。在研究開始進行及您簽署本同意書之前，請詳閱文件內容。若有任何疑慮，請您隨即向研究者提出，研究者將會提供答覆為您釋疑。

研究屬性：碩士論文

研究名稱：保護性社會工作的朝聖之路：人工智慧如何幫上忙？

研究機構名稱：東海大學行政管理暨政策學系

經費來源：研究者個人支付

研究者姓名：哎苡蜜伊·樓幸 (Emi Lo'sing) / 原住民族傳統名字

職稱：研究生二年級

研究協同者：無

研究聯絡人：哎苡蜜伊·樓幸 (Emi Lo'sing)

電話：0919-***-478

E-mail：(1) g1354***3@thu.edu.tw；(2) emilosing***2@gmail.com

Line 帳號：emilosing (小寫英文。加入後請留言以利確認讀取與順利加入)

一、研究目的：

藉由訪談任職於社會局並從事保護性業務的同仁，以及資通訊科技軟體設計專家，增加研究者對於政府在保護性社會工作推動人工智慧應用的瞭解，依據訪談分析成果及所獲觀點，協助研究者深化對研究問題的掌握程度。

二、研究參與者之人數與研究相關限制：

- 1、本研究為正式研究階段，簽署此份同意書的研究參與者，為正式參與本項研究。
- 2、本階段邀請的研究參與者人數大約 5 位，研究參與者具有曾任或目前任職於各縣市政府家防中心第一線社工和管理者的共同背景，以及資通訊科技軟體設計專家。

三、研究方法與程序：

- 1、本研究採用訪談方式蒐集研究資料，研究者透過引介或自行聯繫方式連結適當研究參與者。確定研究參與者後，說明研究方向，取得對方同意後始安排訪談時間。
- 2、同意接受本階段訪談的研究參與者，將安排至少一次訪談，訪談時間至少需要 90 分鐘，但不超過兩小時。必要時將安排二次訪談。
- 3、訪談方式以面對面方式為主，考量到訪談時間與研究參與者的生活作息有關，如果訪談時間安排於晚上進行，將優先改以 Line 通話方式進行線上訪談（google meet 將是備用軟體，主要是考量非商用版本有限時設定，有可能影響訪談進行，因此僅列為備用）。
- 4、訪談後，研究者會將原始逐字稿提供給研究參與者確認內容，檢閱時可針對紀錄內容提出修訂和刪除。
- 5、研究參與者確認後提供的修訂版本內容將作為引用內容，引用內容亦會事先提供研究參與者徵求同意，同意後才會使用。

四、參與研究時之禁忌、限制、應配合事項：

- 1、以面訪進行訪談時，研究參與者需自行負擔往返訪談地點的交通成本。
- 2、以視訊進行訪談時，研究參與者應協助備妥雙方同意使用的視訊軟體，以及視訊訪談所需要的視訊鏡頭裝置。
- 3、研究參與者不得向研究者提出非研究相關的要求。

五、參與研究之個人益處：

- 1、本次研究將提供研究參與者小禮物作為謝禮¹⁹。
- 2、研究參與者提供的任何資訊將有助於研究者深化對研究問題的認識，有益於豐富正式訪談提綱的設計構想，有機會為保護性服務社工的工作環境改善做出貢獻。

六、機密性說明：

- 1、謹遵研究倫理所揭示的研究原則，將任何可辨識您身份的紀錄與個人隱私資料視為機密來處理，隨著研究結束、資料保存期屆滿後銷毀，不會公開。
- 2、研究成果如於未來進行學術發表時，您的身份仍將保密。
- 3、此份同意書儘管納作論文附錄，您的身份仍將保密。
- 4、簽署知情同意書後，意指您同意論文指導教授與學位論文口試委員可以檢閱訪談原始紀錄，以確保研究過程所獲訪談內容符合相關法律及法規要求。

七、研究潛在風險、發生率及處理措施：

- 1、訪談過程，研究者可能會詢問到讓研究參與者不舒服的事件，研究參與者有權利選擇拒絕回答或暫停錄音紀錄。如果研究參與者只是不願上述情事被錄音，則懇請同意研究者改以手寫筆記紀錄該段訪談內容。
- 2、訪談過程，研究參與者如遇身體不適，將可隨時中途暫停或結束訪談。

¹⁹ 此部分與前期訪談不同。

八、研究可能衍生的商業利益：

無。本研究為學位論文，無其他共同或協同研究者。

九、研究材料保存期限、保存地點、運用規劃與機密性：

- 1、本研究取得您的個人資訊後，將以研究者個人電腦、外接硬碟、雲端儲存，並以加密方式保護。
- 2、研究材料僅用於增加研究者對碩士學位論文主題的認識。如有研究擴充規劃，將另與研究參與者說明，並重新簽署知情同意書。
- 3、保存期限自訪談當天（_____年_____月_____日）起，至研究完成辦理離校後，滿2年後由研究者銷毀。

十、研究之退出方式與處理：

直至研究訪談之前或訪談當天，您可以自由決定是否參加本次研究。您不需要提出任何理由，即可隨時撤回同意或退出本次研究。您拒絕參與訪談或以任何形式退出，不會引起任何不愉快，或影響日後研究者對您的評價，更不會損及您的任何權利。若您決定撤回同意或退出研究，可透過朋友轉達、手機簡訊、Line、E-mail 等便於您個人使用的方式進行，研究者將會進行後續處理（見此文件第十一項）。此外，研究者也可能於必要時中止此研究進行。

十一、研究退出與中止：（如有中途退出者，研究者須說明以收集之資料將如何處理）

您可自由決定是否參加本研究；研究過程中，您不需要任何理由，可隨時撤銷同意、退出研究，且不會引起任何不愉快以及任何不良後果。研究主持人或研究計畫資助單位，也可能於必要時中止該研究之進行。如您中途退出或本研究中止，本研究將用以下方式處理您的資料：

（依據研究參與者意願勾選一項）

- ☐ 將所有已收集的資料銷毀不予使用。
- ☐ 研究參與者同意使用既有收集的資料。
- ☐ 研究參與者退出研究。

十二、研究參與者之綜合權利說明：

此為正式研究，因此作者將會提供論文前參章（研究計畫）檢閱²⁰，如果您在訪談之前有任何疑問，可以直接詢問研究者。

研究者簽名：

- 1、本研究者已清楚說明和解釋有關本研究計畫中的研究目的、方法、性質、可能產生的生理或心理風險，以及研究參與者的利益。
- 2、本研究者已將簽署之一式兩份同意書其中一份交給研究參與者，並已充份說明本研究之內容。

²⁰ 此部分與前期訪談不同。

研究者簽名：

日期：（西元） 年 月 日

研究參與者簽名同意：

- 1、本人已詳細瞭解上述研究方法及其可能的益處與風險，有關本研究計畫的疑問，已獲得詳細說明與解釋。本人同意成為本研究階段自願的研究參與者。
- 2、研究者已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您，並已充份說明本研究之內容。

研究參與者簽名：

日期：（西元） 年 月 日

附錄五：正式訪談編碼文本雲端連結

<https://drive.google.com/drive/folders/1-9AjAMnBhSaAum8ihEwwH669Zkwm0n1r?usp=sharing>

附錄六：正式訪談逐字稿雲端連結

<https://drive.google.com/drive/folders/15eUjSplZBKlTfVK9qDBlf42gxXMQzmxD?usp=sharing>