

臺灣社會工作人員資訊與通訊科技使用現況調查

親愛的社會工作夥伴 您好：

本問卷調查對象為具有在實務工作中使用資訊與通訊科技（Information and Communication Technology，以下簡稱 ICT）進行服務之經驗 1 年以上者，若您是符合前述條件之社會工作人員，請您協助填寫，謝謝您的合作！

※本問卷調查「使用 ICT 進行服務」之定義，係指在實務工作中使用相關科技工具，如電腦軟硬體、資訊系統、通訊軟體、社群媒體...等進行服務工作。

問卷說明：

為了解臺灣社會工作運用 ICT 之現況，本會特針對在社會工作實務中具有使用 ICT 進行服務之經驗 1 年以上的社會工作人員進行本問卷調查，期待蒐集與了解目前臺灣社會工作人員相關的經驗、想法與建議，作為未來發展臺灣科技與社會工作實務相關倫理準則及訓練規劃之參考。

請依個人的整體經驗填答問卷，以了解您目前運用 ICT 進行社會工作服務的想法，您的回答我們將完全保密，僅會顯示整體資料，也請您不要重複填寫問卷。本問卷共分為 5 部分，大約 15 分鐘可完成填寫。

本調查結束後，將從完整填答者中抽出 50 人贈送 100 元超商電子禮券（以 email 通知領獎），若您有意願參與本調查之抽獎，請於本問卷最後留下聯絡資訊；若有問卷相關問題，歡迎來信或來電洽詢。由衷感謝您協助填寫「臺灣社會工作人員資訊與通訊科技使用現況調查問卷」，以及提供您寶貴的經驗！

調查計畫聯繫窗口：陳盈吟 社工

電子信箱：yingyin1223@tasw.org.tw 電話：02-23711714 分機 15

臺灣社會工作專業人員協會 敬上 2023.9.

第一部分：基本資料

1. 您的職稱：_____

2. 您現職工作地點所在：_____ 縣市_____ 鄉鎮市區
3. 您的年齡：_____ 歲
4. 您目前最主要服務的領域（單選）
- 醫務 心理衛生 兒童、少年、婦女及家庭
- 身心障礙 老人 其他：_____（請敘明）
5. 您目前任職單位的性質（單選）
- 公部門（不含醫療院所） 民間團體 學校單位 公/私立醫療院所
- 自營，例如社會工作師事務所 其他：_____（請敘明）
6. 您的教育程度（請以最近一個已畢業的教育程度填寫）
- 副學士（專科） 學士（大學） 碩士 博士 其他：_____（請敘明）
7. 您使用 ICT 提供服務的年資：_____ 年
8. 您最初使用 ICT 提供服務的原因：_____
9. 您是否具有資訊、通訊科技能力相關證照
- 是：_____（請敘明證照名稱） 否

第二部分：使用 ICT 工作的情形（包含使用的工具類型、從事的工作項目和頻率等）

1. 您在工作中會使用到的 ICT 工具（複選）
- 桌上型電腦 筆記型電腦 平板 手機 虛擬實境（Virtual Reality, VR）
- 個案記錄工具 電子郵件 手機簡訊
- 團隊合作或管理軟體（例如 M365、Google Workspace 等）
- 視訊會議軟體（例如 Google Meet、Microsoft Teams、Cisco Webex 等）
- 通訊軟體（例如 Line、Messenger、What's App、WeChat 等）
- 社群媒體（例如 Facebook、Instagram、YouTube 等）
- 人工智慧軟體 AI（例如 Chat GPT 等）
- 其他：_____（請敘明）

2. 您使用 ICT 從事的服務工作項目和頻率

說明：

(1) 「無相關工作經驗」係指工作中無此項工作，例如無需發送及接收服務對象訊息、無需與服務對象會談／輔導／諮詢...等。

(2) 頻率定義

- A. 從未使用：該工作項目整體而言使用 ICT 之比例為 0%。
- B. 很少使用：該工作項目整體而言使用 ICT 之比例為介於超過 0%至 25%間。
- C. 偶爾使用：該工作項目整體而言使用 ICT 之比例為介於超過 25%且 50%間。
- D. 經常使用：該工作項目整體而言使用 ICT 之比例為介於超過 50%且 75%間。
- E. 總是使用：該工作項目整體而言使用 ICT 之比例為介於超過 75%至 100%間。

工作項目	無相關工作經驗	從未使用	很少使用	偶爾使用	經常使用	總是使用
(1) 整體而言，您使用 ICT 發送及接收服務對象訊息的頻率，例如電子郵件、文字訊息						
(2) 整體而言，您使用 ICT 與服務對象會談／輔導／諮詢的頻率						
(3) 整體而言，您使用 ICT 進行服務對象經濟／人身安全風險評估工作的頻率						
(4) 整體而言，您使用 ICT 提供服務對象危機處理及緊急服務的頻率						
(5) 整體而言，您使用 ICT 進行服務對象轉介服務的頻率						
(6) 整體而言，您使用 ICT 進行個案服務資源連結的頻率						
(7) 整體而言，您使用 ICT 在網絡單位間共享個案服務資訊的頻率						

第三部分：使用 ICT 提供服務的知能與研習（包含具備的相關知能程度、培訓經驗及對訓練的相關想法等）

1. 您所具備 ICT 相關知能的程度

工作項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
(1) 您具備電腦硬體及軟體使用之基本知能					
(2) 您具備網路使用風險與安全管理知能					
(3) 您知道如何操作社群媒體的隱私設定					
(4) 您知道如何安全的管理與保存資訊（如設立密碼、備份、安全的存取資料等）					
(5) 您會主動了解 ICT 發展的新資訊					
(6) 整體而言，您具備工作所需使用 ICT 的相關知能					

2. 整體而言，您在社會工作學校教育與在職訓練的培訓經驗中，是否有包含使用 ICT 的知能（例如資訊系統、科技軟硬體、相關法規或倫理等）？

是 否（跳答至第 3 題） 我不知道（跳答至第 3 題）

2-1. 您認為上述社會工作培訓對在實務中使用 ICT 具有幫助

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意

3. 您期待的 ICT 繼續教育培訓課程：_____

4. 您認為對您最有幫助的培訓模式（單選）

實體教學課程

線上教學課程

具有同儕支持的線上平台，例如 PTT、Dcard 等

工作現場的個別指導和建議

自學，例如相關參考書、線上使用說明書、YouTube 等

第四部分：工作單位提供的 ICT 資源（包含相關工具、隱私保密措施、訓練資源及相關制度等）

1. 您所在的工作單位，提供哪些區隔工作及私人領域的 ICT 工具（複選）

公務手機 公務電腦 公務信箱帳號 公務通訊軟體帳號，例如 Line 等

其他：_____（請敘明） 未提供

2. 您所在的工作單位提供之 ICT 相關資源及制度

項目	是	否	我不知道
(1) 您所在的工作單位有提供 ICT 的相關訓練			
(2) 您所在的工作單位有內部或外部資訊人員可以提供協助或諮詢 ICT 使用的相關問題			
(3) 您所在的工作單位，有提供軟硬體防護措施以保護工作的機密及隱私資料，如防火牆等(不含防毒軟體)			
(4) 您所在的工作單位，有制定使用 ICT 提供服務介入的規定文件，如服務契約書、資料授權同意書等			
(5) 您所在的工作單位，有制定使用 ICT 的相關制度			

第五部分：使用 ICT 的實務議題（包含使用 ICT 服務的倫理議題、阻礙與益處、難易程度等）

1. 您曾在網路上搜尋服務對象公開且可用的資訊

是 否（跳答至第 3 題）

2. 您在網路上搜尋服務對象公開資訊的原因（複選）

(1)個案要求 (2)工作單位/督導/主管要求 (3)加入其他評估資訊 (4)好奇心

(5)關心

2-1.呈上，在上述目的中，最常發生的是哪些原因？(請填入選項編號)

最經常發生：_____次經常發生：_____

3. 您是否經驗過被服務對象透過網路搜尋您個人資訊？

是 否（跳答至第 4 題）

3-1.您對上述經驗的接受程度

非常不能接受 不能接受 普通 能夠接受 非常能夠接受

4. 收到服務對象的好友請求後，請問您曾如何回應(如 Facebook、Instagram 等)？(複選)

無此經驗（接續答第 5 題）

接受請求，什麼也沒做（跳答第 4-1 題）

接受請求並在組織內部會議提出討論（跳答第 4-1 題）

- 拒絕／忽略請求，什麼也沒做
- 拒絕／忽略請求並在組織內部會議提出討論
- 拒絕／忽略請求，並發送私人訊息解釋原因
- 其他：_____（請敘明）

4-1. 您是否有第二個帳號

- 是 否

5. 您下班後使用通訊軟體從事跟工作有關的頻率，包括 Line、Messenger、E-mail 等

- 從未如此 很少如此 偶爾如此 經常如此 總是如此

6. 您會與同仁討論您使用 ICT 的服務問題及狀況嗎？例如主管、同事等

- 從未如此 很少如此 偶爾如此 經常如此 總是如此

7. 您認為阻礙社會工作者使用 ICT 的主要原因（複選）

- (1) 擔心隱私及機密資訊外流
- (2) 專業關係界線模糊
- (3) 工作時間界線模糊
- (4) 文字語意不清
- (5) 難以掌握服務對象狀況
- (6) 擔心消除與人面對面的實務工作
- (7) 工作者個人缺乏使用 ICT 的相關知能
- (8) 機構缺乏提供足夠的設備，如公務機等
- (9) 缺乏提供社會工作者培訓 ICT 知能的資源
- (10) 其他：_____（請敘明）

7-1. 在上述原因中，您覺得前三項主要的原因依序為何？（請填入選項編號）

最主要原因：_____ 次主要原因：_____ 第三主要原因：_____

8. 您認為在社會工作實務中使用 ICT 主要的益處（複選）

- (1) 便於聯繫服務對象，例如告知地點、時間或傳送文件
- (2) 透過 ICT 工具與服務對象建立關係
- (3) 提供不便外出的服務對象遠距／線上服務

(4)及時提供危機處理、服務介入

(5)透過文字溝通訊息，評估、記錄及反思服務狀況

(6)提升工作效率

(7)其他：_____（請敘明）

8-1. 在上述原因中，您覺得前三項主要的原因依序為何？（請填入選項編號）

最主要原因：_____次主要原因：_____第三主要原因：_____

9. 您覺得在社會工作實務中使用 ICT 是困難的(含困難、非常困難)，請簡單說明您覺得困難的原因或狀況為何？(簡單描述即可)

