

106 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：四等考試

類科：社會工作

科目：社會工作研究方法概要

試題評析：

本年度之試題偏重質性研究，幾乎沒有量化研究和社會統計的成分，這對四等考試的考生來說明顯偏難，但並非完全沒有求生空間。遇到這類考題，「先求有，再求好」，放榜時往往會有驚喜。

一、請說明實地研究者的角色及其如何進行。(25 分)

【擬答】：

社會及行為科學研究中，通常包括四部份要素的互相作用：觀察者、被觀察對象、所要探求資料、觀察者的角色四者之間的關係。社會學家 Raymond Gold 曾把觀察者的角色分為四個類型：

(一)完全觀察者 (complete observer)

(二)觀察者的參與 (observer-as-participant)

(三)參與者的觀察 (participant-as-observer)

(四)完全參與者 (complete participant)

其中局外的觀察包括了無結構非參與的觀察和有結構觀察兩種，至於其他三種類型：完全的參與者、參與者的觀察以及觀察者的參與都屬於無結構的參與觀察。

大部份的社會科學研究都是屬於在參與者的觀察 (participant-as-observer) 與觀察者的參與 (observer-as-participant) 之間。在所謂參與的觀察中觀察者的身份是被觀察者所知道的，但是他們都相當程度地接受觀察者，最少並不因為他的參與或出現而引起驚恐或異常的行動，所以觀察者除去最隱私的資料外，大致可以獲得很多外人所不能獲得的資料。至於所謂觀察者的參與，其捲入的程度又較前者為少，觀察者的身份不但完全顯露，而且被觀察的對象當作相當程度的外人，一種可以相信或可以容忍的外人，容忍的程度在允許他們參加一些形式化的儀式或活動，但其細節或較私人的材料則往往被保留。

二、請舉例說明五個適用質性研究的條件。(25 分)

【擬答】：

所謂的「質性」(quality)，乃是一件事物是什麼 (what)、如何 (how)、何時 (when) 和何地 (where) 等意義，和量化研究相較之下，特別強調過程 (process) 與意義 (meaning)。其使用條件有五：

(一)進入一個很不熟悉的社會系統時較為適用。

(二)在一個不具控制和正式權威的情境中，較為適用。

(三)當低度的觀念概化和學說建構的背景下，質性法最適合。

(四)適用於描述複雜的社會現象，需要案主的主觀理念，以及實際參與者客觀印象的表現時。

(五)適於定義一個新概念和形成新的假設。

三、請舉例說明五種方案評估的分類。(25 分)

【擬答】：

設法運用研究的方法來解決社會問題，開始在第二次世界大戰後。因為當時社會結構巨

變，家庭組合也受到影響，為補救城市的發展，因應因為家庭結構變遷所引起的種種問題，大家逐漸明瞭，以客觀、實務的研究，才是認清問題本質、有效解決問題的最方法。

(一)需求評估 (Evaluation of Need)

1. 需求評估的使用時機：首先，以問題的嚴重性為前提：研究者必須界定問題如何存在於方案中，而且指出問題的嚴重性，告知讀者馬上進行其方案的必要性。其次，以案主本身的需求為範圍：藉著案主的需求量，來確定方案的重要性。分析出案主的需求項目、需求量、需求程度等，最好也藉著統計分析，精確地指出何種案主需求何種方案。

(1)需求評估之目的

- ①了解服務目前是否存在
- ②了解是否有足夠案主
- ③了解誰是服務使用者
- ④了解妨礙案主使用服務之障礙
- ⑤說明目前存在的社會問題

(2)需求評估之考量

- ①誰的需求被評估？
- ②誰參與評估？
- ③何時完成評估？
- ④以何種觀點了解需求？
- ⑤哪一層次的需求？

2. 需求評估的缺點

(1)需求評估可能遇到的問題 (簡春安、鄒平儀)

- ①評估不準確：需求評估最大的困難就是無法考慮成本效益。
- ②事先的個案記錄沒做好，致使在進行研究時，無法有一個較為客觀合理的基本底線 (base line) 資料可供參考。
- ③缺乏標準化的換算或估計原則，致使對案主的估計不準確。

(2)需求評估可能遇到的問題 (Neuman)

- ①難以決定哪一個團體為被評估的目標團體
- ②民眾無法以一種直接與政策或長期解決方案連接的方式來表達需求
- ③民眾經常擁有多種需求 陳遠社研法
- ④常產生政治性的爭議或所建議的解決方案超越地方的掌握

3. 需求的類型 (Bradshaw)

	規範性需求	感受性需求	表達性需求	相對性需求
名稱	Normative Need	Perceived Need	Expressed Need	Relative Need
定義	將需求界定為低於某個標準或判準，而此一標準的建立來自於慣例、權威或普遍共識	將需求界定為人們主觀認定或感受到的需求	以實際尋求協助之人數來界定需求	基於類似之兩社區或兩地理區域間現有服務的落差，來測量需求
細項		1. 生活部分 2. 人格部分 3. 生涯部分	1. 是否聽過、知道此種福利措施 2. 是否需要此種福利措施	1. 區域正義的觀點 2. 人口群體的觀點 3. 垂直分配比較的觀點

			3. 是否使用過此種福利措施 4. 是否滿意此種福利措施	4. 平行分配比較的觀點
範例	社區中住在未達標準住宅的人數，而此一標準係採聯邦政府之界定	在社區調查中，自認健康不佳的人數	社區中正在等候接受家庭諮商的人數	與乙社區相較，甲社區中已安置於庇護所的遊民比例
方法	1. 運用現有研究資料以差補外推法 (extra-polation) 進行估計 2. 對現有資源進行盤查 (resource inventories)	1. 進行社會調查 2. 舉辦公聽會	使用服務現況之統計資料	

4. 需求評估的方法

(1) 調查研究法 (Survey Research)

(2) 焦點團體法 (Focus Group Interview)

(二) 評估性評估 (evaluative assessment)

1. 評估性評估的使用時機

此種評估法，乃是在評估之前的先行評估，先界定問題的定義清不清楚？機構本身的概念合不合理？對問題的認知客不客觀？所有進行的研究本質能否量化？能否適切的評估？評估性評估強調在評估進行之前先要評估機構目標是否清楚、客觀，機構的運作是否有不適當的概念化過程等。

2. 評估性評估的缺點

3. 目標的類型

(1) 執行性目標 (Implementation Goals)：所有的方案都必須有某些基礎性的行動才可能開始產生成果，例如購置設備、聘用人員及適度的職前訓練，這些動作的完成就是所謂的執行性目標。如果我們沒有把這些執行性的目標納入考慮，評估者可能不會察覺這個方案的執行率只有原先規劃的一半甚至不到，而真正需要改進的也許只是這些前置作業。

(2) 中介性目標 (Intermediate Goals)：當一個方案經過適當的設置、執行之後，我們預期這些行動會產生的立即效果，雖然這個效果不一定會使方案的最終目標達成，卻仍然是一個必要條件。例如：所有的學生都應該要有教科書 (執行性目標)，他們應該按時間閱讀指定的部分 (中介性目標)，但最後的成功指標當然要超越「按時閱讀指定讀物」。

(3) 成果性目標 (Outcome Goals)：也就是方案原初所期望的最終目標。

4. 評估性評估的方法：目標管理法 (MBO, managed by objectives)

就是由宗旨 (goal) 演化為具體可行的目標 (objectives)，再由目標化為活動 (activities)，活動執行完畢時，其成果亦可測量 (outcome measures)，也因此可以斷定該機構是否可以做評估性評估。

(三) 過程分析評估 (process analysis)

1. 過程分析評估的時機

所謂過程分析評估是「檢查並測量自變項進行的每個步驟與細節，是如何的造成相關因素的變化」。為了對自變項有效的測量，整個方案的進行過程必須操作化、標準化，對於方案影響所及的種種現象與情況也必須設法予以測量。其優點如下：

- (1) 可對案主即時性的回饋：因單案研究對於案主的處遇過程進行持續且準確的記錄，可即時性地讓案主明瞭本身的進步過程，增加對服務的信心。
- (2) 建立實務知識：由於單案研究可在微觀的實務情境中進行，使得工作者有機會提出學術界所難以接觸的知識，為科學與實務的良性對話做出貢獻。
- (3) 成本低廉：因單案研究原本貌似實務工作者的個案紀錄，不需額外增加過高的成本，因此普及性可以很高。

2. 過程分析評估的缺點

- (1) 測量效度受限：社會工作的干預目標不一定都能以量化方式進行操作化，如此容易遷就績效的要求而忽略案主真實的感受。
- (2) 外在效度受限：因單案研究幾乎總是深植於具體的實務情境中，也使得它所累積的知識很難具有遷移性，因而應用有限。
- (3) 資料分析受限：因單案研究過於仰賴圖表的判讀，而非在隨機抽樣下進行客觀的推估，因而使研究成果打折扣。

3. 過程分析評估的方法：單案研究 (Single-subject Research)

(四) 成果分析評估

1. 成果分析評估的時機

- (1) 引進新方案時：此時會有幾種狀況可以提高管理者及員工們對進行評估的興趣。第一，若案主被隨機分派到接受目前現有的服務，以便成為控制組時，就不會抱怨說接受到不公平的服務。第二，推動新方案需要時間，因此正好可以順便進行實驗評估。在一個大型組織中，許多方案都是分階段推動，剛好可以利用這樣的間隔時間進行評估。第三，假如需要詳細記錄方案成功的過程，實驗設計評估也是適當的方法。第四，比起未經準確評估卻已被大眾所接受的方案被證明無效，方案提供者面對新方案的失敗焦慮會低一點。
- (2) 當投入的資源較高時：方案如果較昂貴，或許多人會使用方案，或是方案要改變的行為很重要，則控制所有可能的內在效度威脅就是必要的。
- (3) 當方案成效有爭議時：例如，在醫療照顧領域，醫生們對於是否應該訓練醫學院學生人際技巧，也都持有不同意見。
- (4) 當政策需要改變時：當很多人不滿意目前的政策，但對於如何修正改變又無共識時，就可以進行實驗研究設計的方案評估。
- (5) 當需求高時：當許多人要求增加更多方案或服務時，實驗評估其實可以提出充分的說明。

2. 成果分析評估的缺點

這雖然是方案評估中最常見的一種，但好的成果評估要克服三個問題：(簡春安、鄒平儀)

- (1) 適切的研究設計或研究規劃。既然講成果。就是要看實行方案以後的成果到底有沒有比未實行方案的成果為佳。但是有了成果是否一定由那個方案而來，一定需要非常周全的研究設計才能確定。
- (2) 好的成果分析評估必須具備準確的量表，能把方案前與方案後在各方面的成果都準確的測量出來。
- (3) 分析研究發現的能力，成果若是豐碩，它的前因後果，及其以後所可能帶來的影響等都應分析敘述。

3. 有用的成效指標及合格標準

- (1) 能反映方案意圖的成效指標：在擬定評估計劃時，如果欠缺謹慎的考慮或對方案沒有充分了解，常會造成所選用的評估指標無法反映方案的真正目的。評估時機的選擇不當，也可能使評估指標無法反映方案的目的。一個方案可能會有立即或短期的效果，卻缺乏長期的成效，相反的情況亦可能發生。
- (2) 能反映方案工作者的努力：如果方案成功與否的判斷，完全是建立在工作者無能為力的指標上，評估就會遭到工作者的反彈。比如說，如果工廠員工覺得他們的產能售傲了設備的限制，評估者在評定他們的工作表現時，就必須考慮到這些限制。
- (3) 能被穩定測量：物理現象的測量總是很穩定，在重複觀察下可以得到幾乎相同的數據，但即使是物理測量，穩定度也還不可能達到百分之百的地步。至於服務方案的評估者所想要測量的變數，在本質上遠不如物理變數那麼穩定，其測量的穩定性當然也就比較低，甚至經常低到令人難以忍受的程度。因此，評估者理想的指標最好是穩定的變數，但又必須能反映方案的真正目標。
- (4) 讓方案關係人參與決定：如果不能取得方案關係人的同意，即使指標是適當的，恐怕也不能達到評估的目的。方案的發展階段，和其當前迫切需要了解的問題有密切關係，因而也就影響到該選擇什麼指標及標準。通常方案會經歷的階段很多，包括提出構想書、籌備、初步實施、正式運作、擴張、收縮、授信或重新授信等。另外，方案的型態也會影響評估的指標，它們各有不同的重點、不同的關係人群體及權力結構、不同的傳統、支應評估工作的財力也不同。

4. 成果分析評估的方法：實驗研究法 (Experimental Research)

(五) 成效分析 (cost-benefit analysis)

成效分析是為了要知道方案的效果到底付出了多少代價。但是社會工作中很多處置，以及所得到的效益，很多項目是很難予以衡量，到底付出了多少代價，有時也很難計算。最簡單的方法就是做相對性或比較性的分析，較能克服這樣的困擾。

四、社福機構運用歷年工作留存的資料來做方案評估時，可運用之研究方法為何?(25 分)

【擬答】：

內容分析法是一種蒐集資料以及分析文本內容的技術。內容指的是文字、意義、圖片、符號、想法、標題或是其他可以溝通的訊息。內容分析法包括隨機抽樣、非干擾性測量、操作化過程以及編碼過程。其適用時機有三：第一，涉及大量文本的問題；第二，當研究者與研究對象存在著時間或空間上的距離，無法直接接近時；第三，需要揭露原本從文本中難以察覺的訊息。(Neuman)

(一) 內容分析法的條件

作為一種科學的分析方式，它必須滿足三大條件：

1. 具備充份的客觀性：每一步驟都應有明確的規則與流程作依據，針對所要分析的內容，設計出客觀的類別，以便可以將複雜的資料予以歸類。因此，在分類中排除研究者個人的主觀性，至為關鍵。

2. 必須系統化：當研究者把資料歸類為某種類別或編碼 (coding) 時，採用的標準必須首尾一貫。
3. 必須通則化或定律化：所得到的結論最好能支持或否證以往的理論，形成某些經驗通則，而非僅只描述某些現象而已，或是淪為零散的例舉，使人難以洞悉全貌，降低了研究的貢獻。

(二) 內容分析法的過程

1. 選擇適當的主題：主題必須與內容分析法相配合，確實可以回答研究者提出的問題。
2. 從資料中抽樣：在過濾資料時，要使樣本具有代表性，在量化研究的要求中特別重視。
(註：內容分析法其實也可以使用質化方法進行，超出考試範圍，在此不予討論。)
3. 從內容當中，發現資料的意義：內容分析法是要在資料中解讀背後所攜帶的訊息，不可是研究者個人的領悟體會，而需由既有的理論觀點中演繹出研究假設，藉此導引出判讀 (驗證假設) 的方向，最忌漫無目標。
4. 設計出編碼的系統與規則：編碼就是將資料轉化為數字的過程。例如分析美國總統的白宮記者會演講稿，研究者所關切的是美國對台海兩岸政策的動向，那麼對於其中的關鍵字 (如「美中三個公報」、「台灣關係法」) 等計算其出現次數、密度、語氣.....等，並以數值化方式記錄，此即為編碼。通常在內容分析的編碼中有幾個常見的項目：頻率 (frequency)、數量 (amount)、類型 (type)、來源 (source)、密度 (degree of intensity) 等等。
 - (1) 顯性編碼 (manifest coding)：針對文本中可見的、表面的內容加以編碼。由於某些單字、詞彙、句子、段落是否出現相當容易判斷，因此信度很高；然而，一字多義或言外有意經常限制了它的效度。
 - (2) 隱性編碼 (latent coding)：尋找文本中隱藏的、暗示性的意涵，也稱之為語意學分析 (semantic analysis)。隱性編碼比顯性編碼的信度要低，它所依賴的是編碼者對語言及社會意義的知識。但是，也正因為如此，它的效度通常高於顯性編碼，因為許多人用暗示的方式溝通，並隨著脈絡而有所不同，而不單靠特定文字來溝通。
5. 分析編碼資料：資料既已經過整理，研究者便可以圖形或表格方式，將資料所攜帶的訊息予以釐清、判斷和呈現。最重要的是：必須檢討分析的結果是否成功回答研究問題、支持研究假設，並且應在末了提出自我反省，建議未來可以改進的方向。

(三) 內容分析法的資料分析

1. 資料來源：(1) 公共記錄 (統計記錄、立法/選舉資料、政府文件、大眾傳播訊息內容)
(2) 私人文件 (自傳、日記、信函)。
2. 單位及類別
 - (1) 記錄單位：一個參考點出現時的最小內容體。
 - (2) 脈絡單位：一個記錄單位所應被參考檢視之最大內容。
 - (3) 單位類別：單字/術語、主題、人物、段落、項目。
3. 計量方法
 - (1) 時/空系統：基於測量空間或時間單位，以描述被分析物質不同類別的相對重要性。
 - (2) 出現系統：是登錄者用來尋找資料在某種屬性的出現狀態。
 - (3) 次數系統：是將每次特定屬性的發生予以記錄。
 - (4) 強度系統：一般用於處理態度和價值的研究。

(四) 內容分析法的品質—信度與效度

1. 信度方面：研究者需將編碼的標準訂好，使任何人看到同樣的資料都可以有同樣的歸類時，信度才能增強。否則，在編碼或歸類的規則上模糊兩可，甚至可提出更有效的歸類

時，信度與效度都成問題。通常，評分者信度是內容分析法最應重視的基本要求，尤其是研究中雇用數個編碼員的時候。

2. 效度方面：研究者必須注意，所研究的內容是否適合作內容分析，足以回答研究問題。例如：研究某社會福利機構的運作情況是否獲得案主滿意，採用此法分析機構正式文件報告，則有失偏頗，根本無法直接瞭解案主的內心感受。

公 職 王