

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源教授

社會工作學生對機構實習支持度、實習教學品質
與社會工作專業形象認知之相關性研究

The Study of the Institutional Internship Support, Field instruction Quality
and Social Work Professional Image Cognition, on Social Work Student

研究生：余如卿

中華民國一〇八年七月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源教授

社會工作學生對機構實習支持度、實習教學品質
與社會工作專業形象認知之相關性研究

The Study of the Institutional Internship Support, Field instruction Quality
and Social Work Professional Image Cognition, on Social Work Student

研究生：余如卿

中華民國一〇八年七月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 余如卿 碩士學位論文

社會工作學生對機構實習支持度、實習教學品質
與社會工作專業形象認知之相關性研究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：曹華源 108年8月5日

審查教授：王巧波 108年6月20日

審查教授：白嘉如 108年6月20日

系主任：陳瑋惠 108年8月5日

謝 誌

論文使人謙虛，從中看到自己的不足與潛能，而要完成一份論文，除了是各項能力的彙整，更要感謝許多貴人的協助。首先要非常感謝我的指導教授曾華源老師，能成為您的學生真的非常幸福，可以從老師身上學到許多學術與實務經驗的智慧，及謝謝老師一路上的耐心教導。謝謝兩位口試委員王篤強老師與白倩如老師，在論文的每一個章節細心地給予我回饋與鼓勵，提供我非常寶貴的建議與方向，讓我的論文能更加聚焦與完整。

這份論文能完成要謝謝所有幫助過我的師長們，謝謝張秀玉老師對於論文的協助，在我沮喪與迷惘時給我加油、鼓勵，能更有信心地堅持下去！以及胡中宜老師、梁美榮老師、陳美智老師、溫世合老師、洪健胤老師、陳逸淳老師、蕭文高老師與李依臻老師，及曾經填寫問卷的每一位社工系同學，因為有你們的協助，才能有今日的研究成果。

謝謝瑪利亞基金會與陳貞如主任對我的栽培與支持，讓我有機會去進修拓展視野與自我成長；也要謝謝中心夥伴們的全力相挺；還有亦師亦友的稜吟，謝謝妳一路上不離不棄的陪伴與協助，在我挫折想放棄時，督促我並給予我正能量。

要身兼學業、工作與家庭是件不容易的事，家人的支持是我最大的後盾，在我分身乏術時總能給予我支援；還有兩個貼心的寶貝，經常問我「媽媽今天打幾個字了？」、「那老師說通過了嗎？」你們天真的笑容是我前進的最大動力，寫論文期間常不能好好陪伴你們，謝謝你們的體諒，媽媽終於完成了！也要感謝神隊友老公，除了父兼母職陪伴孩子之外，陪著我一起熬夜與準備消夜，並在我充滿壓力與情緒時，給予我滿滿的包容與支持。最後，謝謝自己的堅持，在無數個深夜起床寫論文直到天亮的日子，常懷疑自己是否撐得下去，但終於走到這一天！此刻的我仍是充滿感謝與感恩，再次謝謝這一路上支持我的所有的人事物。

如卿 2019. 08. 08

摘要

實習提供學生實作機會，讓專業知能得以應用，以達到知行合一的目標，並體驗職場專業工作的縮影，從實習經驗形成對專業工作和專業體系的想像。影響學生對社會工作專業形象之認知因素，除了基本特質，亦包含機構實習支持度及實習教學品質。故本研究旨在探討社會工作學生對機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關性研究。

本研究採立意取樣，針對臺中市五所大學之社會工作系大四學生共564人進行問卷調查，共回收334份問卷。其中有效問卷333份，回收率達59%。經統計分析，研究結果如下：

- 一、社會工作學生對機構實習支持度、實習教學品質、社會工作專業形象認同之同意程度高。
- 二、社會工作學生在就讀原因、理想單位及實習教學者擁有社工師證照、有帶領實習經驗，其機構實習支持度呈現顯著差異。
- 三、社會工作學生在理想單位、機構特性、機構領域及實習教學者為社會工作相關科系、擁有社工師證照，對實習教學品質呈現顯著差異。
- 四、社會工作學生在就讀原因、理想單位及實習教學者擁有社工師證照、年資，對其社會工作專業形象認知呈現顯著差異。
- 五、機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知呈現正相關。
- 六、機構實習支持度、實習教學品質對社會工作專業形象認知具有解釋力。

提出研究建議：

實習前準備工作應著重在幫助學生探索個人興趣及預備實習能力，媒合理想機構並要瞭解實習教學者基本背景，及重視教學雙方是如何互動，學校需要扮演橋樑與建立評估機制。

機構選擇適任實習教學者，並給予訓練及提供所需支援，可加強實習環境空間與流程的完整，以提升開放度與尊重度。

實習收費與付費議題，機構必須開放實習機會與提供較佳的實習品質；相對的學生也必須提供相當質量的服務。機構實習支持度與實習教學品質形塑社會工作學生對專業形象的認知；而社會工作專業形象也仰賴機構與實習教學者的共同努力維護，以提供學生社會化的場域與機會。

關鍵字：社會工作學生、社會工作專業形象認知、機構實習支持度、實習教學品質

Abstract

Internships provide students with opportunities for direct practice and to put their professional knowledge into use for theory and practice to go hand in hand. It also offers them the chance to experience the professional environment. Internship experiences allow students to form an image of the professional career and understand how the system works. Factors other than personal characteristics that affect students' understanding of the professional image of social work include the support they receive from organizations and the quality of the field instruction they receive during their internships. Therefore, the purpose of the study is to explore the correlation among Institutional Internship Support, Field instruction Quality and Social Work Professional Image Cognition, on Social Work Student.

Subjects were recruited from senior social work student of five universities in Taichung by using purposive sampling . A total of 564 questionnaires were distributed by mailing and 334 were collected, among which 333 were valid questionnaires with a recall rate of 59%.

The research results and findings are listed as follows :

1. During their internships, social work students' felt supported by the organizations and thought the field instruction they received from their field instructors was of high quality. After their internships, the students also formed a sense of professional identity.
2. Social work students' motive for majoring in social work, their ideal internship and whether their field instructors are licensed and experienced in mentoring interns all showed statistically significant difference in relation to the support from the organizations of their internships.
3. Social work students' ideal internship, whether the organization is public or private, the field the organization specializes in and whether their field instructors are social work related majors and licensed all showed statistically significant difference in relation to the quality of the field instruction.
4. Social work students' motive for majoring in social work, their ideal internship, whether their field instructors are licensed and the field instructors' seniority level all showed statistically significant difference in relation to the students' understanding of the professional image of social work.

5. There are positive correlations between support from organizations, the quality of the field instruction and the students' understanding of the professional image of social work.
6. The support from organizations and the quality of the field instruction have explanatory power over students' understanding of the professional image of social work.

Some suggestions would be provided based on the findings:

Preparation for internships should be focused on helping students explore their personal interests and gaining skills for their internship. During this period students are to be matched with their ideal organizations. Students should gain basic knowledge of the field instructors' backgrounds and emphasis should be placed on the interactions with the field instructors. Schools must also act as the middleman and create assessment mechanisms.

Organizations choose suitable field instructors, offering training and support. Internship environments and processes can be improved to increase openness and respect.

When it comes to charging and paying for internships, organizations must provide internship opportunities and quality internships. Students must also respond accordingly with the same amount of services. The support from organizations and the quality of the field instruction students receive during their internships shape social work students understanding of the professional image. The professional image of social work also depends on the socialization environments and opportunities the organizations and field instructors work on together to provide for the students.

Key words : Social Work Student, Institutional Internship Support, Field instruction Quality, Social Work Professional Image Cognition

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與問題	1
第二節 研究動機與目的	6
第三節 名詞解釋	8
第二章 文獻探討	9
第一節 國內社會工作實習教育現況	9
第二節 社會工作專業形象認知	14
第三節 實習教學品質	23
第四節 機構實習支持度	42
第五節 綜合討論	53
第三章 研究方法	55
第一節 研究架構與假設	55
第二節 研究對象與抽樣	57
第三節 研究測量工具設計	58
第四節 資料分析與統計方法	73
第四章 研究結果與分析	75
第一節 社會工作學生基本特質之描述	75
第二節 機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之描述	80
第三節 社會工作學生基本特質在機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之差異分析	86
第四節 社會工作學生之機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關分析	121
第五節 社會工作學生的機構實習支持度對實習教學品質及社會工作專業形象認知之解釋力分析	125
第五章 結論與建議	131
第一節 研究結論	131
第二節 研究討論	137
第三節 研究建議	142
第四節 研究限制及對未來研究之建議	147
參考文獻	149
附件：研究問卷	155

表目錄

表 2-2-1 實習教學者角色之教學內涵一覽表	33
表 2-3-1 依實習階段機構需提供之支持一覽表	50
表 3-2-1 研究問卷發放與回收情形	57
表 3-3-1 正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果	64
表 3-3-2 機構實習支持度表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表	66
表 3-3-3 實習教學品質表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表	67
表 3-3-4 社會工作專業形象認知之因素分析及 Cronbach α 值摘要表	68
表 4-2-1 社會工作學生對機構實習支持度之次數分配與百分比統計表	81
表 4-2-2 社會工作學生在實習教學品質之次數分配與百分比統計表	83
表 4-2-3 社會工作學生對社會工作專業形象認知次數分配與百分比統計表	85
表 4-3-1 社會工作學生性別與機構實習支持度之 t 檢定表	86
表 4-3-2 社會工作學生年齡在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表	87
表 4-3-3 社會工作學生年齡與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表	87
表 4-3-4 社會工作學生宗教信仰與機構實習支持度之 t 檢定表	87
表 4-3-5 社會工作學生就學原因與機構實習支持度之 t 檢定表	87
表 4-3-6 社會工作學生理想單位與機構實習支持度之 t 檢定表	88
表 4-3-7 社會工作學生實習機構特性與機構實習支持度之 t 檢定表	89
表 4-3-8 社會工作學生實習機構地區與機構實習支持度之 t 檢定表	89
表 4-3-9 社會工作學生實習領域在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表	89
表 4-3-10 社會工作學生實習領域與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表	89
表 4-3-11 實習教學者職位與機構實習支持度之 t 檢定表	90
表 4-3-12 實習教學者科系在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表	91
表 4-3-13 實習教學者科系與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表	91
表 4-3-14 實習教學者證照在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表	91
表 4-3-15 實習教學者證照與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表	91
表 4-3-16 實習教學者年資在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表	92
表 4-3-17 實習教學者年資與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表	92
表 4-3-18 實習教學者帶實習經驗在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區	

間摘要表.....	92
表 4-3-19 實習教學者帶實習經驗與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	93
表 4-3-20 社會工作學生學習動機與機構實習支持度之 t 檢定表.....	95
表 4-3-21 社會工作學生發揮主動性與機構實習支持度之 t 檢定表.....	95
表 4-3-22 社會工作學生發揮溝通表達能力與機構實習支持度之 t 檢定表.....	95
表 4-3-23 社會工作學生學習能力與機構實習支持度之 t 檢定表.....	95
表 4-3-24 社會工作學生文書能力與機構實習支持度之 t 檢定表.....	95
表 4-3-25 社會工作學生配合繳交文書資料與機構實習支持度之 t 檢定表.....	96
表 4-3-26 社會工作學生時間管理能力與機構實習支持度之 t 檢定表.....	96
表 4-3-27 社會工作學生區隔個人生活與專業責任與機構實習支持度之 t 檢定表.....	96
表 4-3-28 社會工作學生遵守機構政策與規章與機構實習支持度之 t 檢定表.....	96
表 4-3-29 社會工作學生具備信心與自我肯定與機構實習支持度之 t 檢定表.....	96
表 4-3-30 社會工作學生性別與實習教學品質之 t 檢定表.....	97
表 4-3-31 社會工作學生年齡在實習教學品質度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	97
表 4-3-32 社會工作學生年齡與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	98
表 4-3-33 社會工作學生宗教信仰與實習教學品質之 t 檢定表.....	98
表 4-3-34 社會工作學生就學原因與實習教學品質之 t 檢定表.....	98
表 4-3-35 社會工作學生理想單位與實習教學品質之 t 檢定表.....	99
表 4-3-36 社會工作學生實習機構特性與實習教學品質之 t 檢定表.....	99
表 4-3-37 社會工作學生實習機構地區實習教學品質之 t 檢定表.....	99
表 4-3-38 社會工作學生實習領域在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	100
表 4-3-39 社會工作學生實習領域與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	100
表 4-3-40 實習教學者職位與實習教學品質之 t 檢定表.....	102
表 4-3-41 實習教學者科系在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	102
表 4-3-42 實習教學者科系與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	102
表 4-3-43 實習教學者證照在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	102
表 4-3-44 實習教學者證照與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	103
表 4-3-45 實習教學者年資在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	103
表 4-3-46 實習教學者年資與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	103

表 4-3-47 實習教學者帶實習經驗在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	104
表 4-3-48 實習教學者帶實習經驗與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	104
表 4-3-49 社會工作學生學習動機與實習教學品質之 t 檢定表.....	106
表 4-3-50 社會工作學生發揮主動性與實習教學品質之 t 檢定表.....	106
表 4-3-51 社會工作學生發揮溝通表達能力實習教學品質之 t 檢定表.....	107
表 4-3-52 社會工作學生學習能力與實習教學品質之 t 檢定表.....	107
表 4-3-53 社會工作學生文書能力與實習教學品質之 t 檢定表.....	107
表 4-3-54 社會工作學生配合繳交文書資料與實習教學品質之 t 檢定表.....	107
表 4-3-55 社會工作學生時間管理能力與實習教學品質度之 t 檢定表.....	107
表 4-3-56 社會工作學生區隔個人生活與專業責任與實習教學品質之 t 檢定表.....	108
表 4-3-57 社會工作學生遵守機構政策與規章與實習教學品質之 t 檢定表.....	108
表 4-3-58 社會工作學生具備信心與自我肯定與實習教學品質之 t 檢定表.....	108
表 4-3-59 社會工作學生性別與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	109
表 4-3-60 社會工作學生年齡在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	109
表 4-3-61 社會工作學生年齡與社會工作專業形象認知之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	109
表 4-3-62 社會工作學生宗教信仰與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	110
表 4-3-63 社會工作學生就學原因與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	110
表 4-3-64 社會工作學生理想單位與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	111
表 4-3-65 社會工作學生實習機構特性與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	111
表 4-3-66 社會工作學生實習機構地區與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	111
表 4-3-67 社會工作學生實習領域在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	111
表 4-3-68 社會工作學生實習領域與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	112
表 4-3-69 實習教學者職位與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	113
表 4-3-70 實習教學者科系在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	113
表 4-3-71 實習教學者科系與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	113
表 4-3-72 實習教學者證照在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	113
表 4-3-73 實習教學者證照與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	114
表 4-3-74 實習教學者年資在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	114
表 4-3-75 實習教學者年資與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後	

檢定表.....	114
表 4-3-76 實習教學者帶實習經驗在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表.....	115
表 4-3-77 實習教學者帶實習經驗與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表.....	115
表 4-3-78 社會工作學生學習動機與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	117
表 4-3-79 社會工作學生發揮主動性與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	117
表 4-3-80 社會工作學生發揮溝通表達能力與社會工作專業形象認知之 t 檢定表..	117
表 4-3-81 社會工作學生學習能力與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	117
表 4-3-82 社會工作學生文書能力與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	117
表 4-3-83 社會工作學生配合繳交文書資料與社會工作專業形象認知之 t 檢定表..	118
表 4-3-84 社會工作學生時間管理能力與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	118
表 4-3-85 社會工作學生區隔個人生活與專業責任與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	118
表 4-3-86 社會工作學生遵守機構政策與規章與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	118
表 4-3-87 社會工作學生具備信心與自我肯定與社會工作專業形象認知之 t 檢定表.....	118
表 4-3-88 社會工作學生基本特質、機構實習支持度、實習教學品質及社會工作專業形象認知之顯著差異摘要表.....	120
表 4-4-1 社會工作學生機構實習支持度與實習教學品質之相關分析.....	121
表 4-4-2 社會工作學生實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關分析.....	122
表 4-4-3 社會工作學生機構實習支持度與社會工作專業形象認知之相關分析.....	123
表 4-4-4 社會工作學生機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關分析摘要表.....	124
表 4-5-1 保證性品質之多元逐步迴歸分析摘要表.....	125
表 4-5-2 回應性品質之多元逐步迴歸分析摘要表.....	126
表 4-5-3 可靠性品質之多元逐步迴歸分析摘要表.....	126
表 4-5-4 專業知能之多元逐步迴歸分析摘要表.....	127
表 4-5-5 專業成效之多元逐步迴歸分析摘要表.....	127
表 4-5-6 專業投入之多元逐步迴歸分析摘要表.....	128
表 4-5-7 專業知能之多元逐步迴歸分析摘要表.....	128
表 4-5-8 專業成效之多元逐步迴歸分析摘要表.....	129
表 4-5-9 專業投入之多元逐步迴歸分析摘要表.....	129

圖目錄

圖 3-1-1 研究概念架構圖	55
圖 3-1-2 修正後研究架構	72

第一章 緒論

第一節 研究背景與問題

社會工作實習是社會工作學生正式進入實務職場、接觸服務對象，以及學習運用所學在實務工作中的重要開端，而機構則是傳承社會工作專業學習中最後一哩路、培育社會工作新鮮人的第一哩路（李仰慈、曾華源，2014）。社會工作實習教育主要目標是讓學生能夠：明瞭如何將適切知識帶入社會工作實務情境、養成執行實務技巧具備的能力、在專業價值與專業知能下學習實務工作、發展對社會工作的專業承諾、培養與個人長處切合的實務風格、建立必要的能力以便在社會工作機構當中執行有效的工作（高迪理、尤幸玲，2003）。

莫藜藜(2016)社工專業勝任能力是靠專業知識、技能和倫理三者充分整合，其中特別是技能需靠實際的練習。實習教育是一整合課堂教育及服務場域中知識與實踐落差的機會（曾華源、林秉賢，2014）。因此，社會工作實習為各大學社會工作學系學生之必修課程，目的係期望透過實習的實地演練，有系統地運用大學四年所學社會工作知識與技巧，培養服務態度、整合專業知能及實踐專業倫理，奠定從事專業社會工作之基礎。

在社工師考試制度改革之後，現今臺灣學士班實習時數已規定為 400 小時，包含至少「二次」實習之內。可選擇二次都是機構實習，抑或是一次是機構實習，一次是方案實習，依各校之課程與教學特色而定。至於實習內容，「社會工作師考試社會工作（福利）實習或實地工作認定標準」中已明訂社會工作實習項目分：個案工作、團體工作、社區工作和行政管理四項，並進一步規範各項目的實習內容。無論何種實習制度，都期待能透過實習增強學生對實務環境之認識與了解，增進社會工作技巧之應用，建立專業態度與倫理，促使其及早認識機構之文化。

隨著新管理主義思潮引進，改變過去傳統社會工作的型態，大量採用民營化、契約委外及市場化等方式，實施社會福利服務，亦對社會工作帶來很大的影響與衝擊。新管理主義強調經濟、效率及效能，組織面臨該如何提供適切的服務，使機構宗旨與目標能夠達成，且保持一定的服務數量與品質。學生進到實務現場實習，學生所提供的服務使

否能符合機構期待及服務對象所需，也要如何確保學生提供服務品質是否符合機構責任，這些也會間接影響機構開放多少程度的實習機會給學生。

除在新管理主義下機構承受很多壓力，且面臨世代的差異，學生對於實習的想法與態度以不同以往，就如同蘋果日報於 2018 年 5 月 2 日發佈的新聞「社工生：實習竟領嚙薪」一文所引發的爭議話題，學生實習是否應該給予薪水或相關保障？凸顯出實習制度的爭議與與學生權益也越被看見。以目前社工實習的結構與制度來看，學校教育、實務場域及政策制度之間的斷裂，也影響社會工作實習生的權益，我們在意機構端的效益、服務對象的服務品質，但卻忽略學生的對實習看法、經驗與所得到品質。

學習是一種體驗教育，學生在實習場域中，讓學生在適當學習經驗，讓學生在此一情境中能完成「做中學」(曾華源、林秉賢、馮浩，2014)。但實習所遭遇的困境，包含機構良莠不齊、學生人數眾多可安置機構少、無法確定理論是否可跟實務結合、在校學習尚未足夠、時數也有限無法深入學習、工作內容與實習計畫不同，甚至與實習無關、實習教學者無實質督導功能、實習實習生淪為行政助理角色等。

實習是以增進其瞭解社會工作專業知識運用，反省個人對助人過程的影響，思考個人適合專業工作與否，並且透過接觸實務工作的經驗，而有助於學校課程的學習(曾華源，1995a)，故社會工作實習教育亦是培養專業人才的重要途徑。曾華源、白倩如、李仰慈(2010)提到社會工作專業要能發展，就需要社會工作從業人員能夠累積和轉化專業服務經驗；亦提出社會工作專業認同、價值教育及人格養成教育有待加強。因此，如何透過專業教育過程培養有勝任工作能力之人才，是相當重要。

在專業人才的培育上，在課程規劃與授課的專業知能外，要重視學生實習教學品質(曾華源，2007)。目前各校針對社會工作課程中的實習課程都編製了社會工作實習手冊，詳細列出各校學士班、碩士班的實習辦法與相關細節。在學生投入實習場域前，無論是學校實習安置前的基礎養成、實習前安置流程、實習過程中學校的支持及實習結束的成果呈現，每個環節都非常重要。莫藜藜(2016)提到社會工作實習模式從過去偏重「學徒制」，至「以能力為本」的模式，到「結構參與模式」。學校教師扮演較重的教導者角色，要求此時的社工系學生已裝備了一些基礎知識，要學生預估自己對不同理論和原則的偏好，再由教師協助建立個別化的學習方法，進行具體的規範和設計。也由此可見學

校對於實習課程的重視，學生如能依循學校的實習安置流程安排，做好相關準備，也能在實習獲得較好滿意度。研究發現，陳圭如(1988)發現學生於實習前學生對學校與機構的準備工作越滿意，則實習滿意度越高。湯雅婷(2012)亦發現實習前的籌備工作對學生適應課程的助益性越大，學生的學習滿意度越高。因此，就實習場域來看，無論是機構本身或是實習教學者，所提供的實習內容和教學方式為何，更是增進學生實習教育的品質與滿意度的因素之一。

就研究者工作經驗，機構招收實習生的目的，有些會秉持教育未來社會工作人才的理念；有些則因學校老師請託，也想與學校打好關係；也有部分是因機構無人力，期待實習生填補人力不足。無論機構收實習生的目的為何，機構端答應了學生實習申請，便會透過徵求或指派(輪流)，較少是由有督導經驗的社工帶領實習生，大部分請資深實務工作者帶領實習生。如同 Wayne、Bogo 與 Raskin(2006)所言，機構將實習方案分配給同仁，所以帶領實習的同仁對於實習課程內容有很少的決定權，甚至沒有，而更大的問題在於負責聯繫實習業務的同仁並不負責任其他同仁帶領實習的表現。目前實務機構的良莠不齊、所以也造成學生所得到的實習品質或滿意度也不一，自己也身為機構督導，需要面試新人及帶領新進社工，發現對於應屆畢業生與新手社工而言，實習的學習經驗與倫理態度養成，是其進到職場順利得到工作與適應良好的關鍵。實習經驗或學習狀況不佳者，則無法在面試表現良好，也無法陳述在實習中所學得的社會工作價值與內容，甚至在進入職場中適應不良，而不適合擔任社工或不願從事社工；甚至也不認同社會工作是一種專業。

如果我們沒有給予學生良好的實習支持或品質，如何期待學生能在實習中知行合一，又如何能認同社會工作是一門專業工作。當機構願意招收實習學生，是把帶實習生當成工讀生人力來運用，藉以省時省力；還是願意開放機會讓實習生學習，以培養社會工作專業人才。透過實習我們需重新檢視社工教育期待社會工作學生成為什麼樣態社會工作者，從實習制度來看，各校針對學校與機構所應負擔的權利與義務皆有規定與期待。何慧卿(2014)提到學校實習老師的角色為實習興趣探索與諮詢、提供實習申請時之實習規劃諮詢與計畫書審查、提供實習督導與諮詢、批閱實習作業與報告、代表學校

與機構督導聯繫及合作、至機構拜訪及瞭解學生實習實習狀況、評估學生的實習學習成果等。而對於實習機構而言，機構提供社會工作實務現場供學生進行學習，以實踐學校之所學，並從中給予督導及協助反思，協助社工人才培育，透過評估實習學生表現與特質，協助檢視是否適合從事社會工作。

社會工作實習教育富有意義與價值，學校每年將學生安置實務場域實習，除面臨專業度參差不齊的機構外，是否有做好把關與協調的工作，以保障實習學生的權益，學生與機構兩者之間並非對等的關係，學校端所扮演的角色相對重要，其為學生與機構之間橋樑，須了解機構狀況及掌握實習教學品質，以及與機構共同合作幫助學生長出專業樣貌與自信；對學生而言，經歷實務場域的洗禮，從對於成為一個社會工作者想像，到實際感受到未來的勞動環境及社會工作形象的認知。研究者認為實習經驗為社會工作系學生重要的職涯探索與所學實踐的重要過程，實習機構對於實習目標的認知與責任及實習教學者對角色的了解與發揮相當重要。

服務使用者為服務品質中的核心要素，故期待透過社會工作學生的觀點了解實習樣貌與意涵，及其對於服務的經驗、感受與意見。服務使用者觀點強調使用者的參與及自決，重視服務使用者的能力與優勢，及尊重使用者的意願與選擇，更強調社會環境、結構因素對個人的限制與影響，因實習牽涉實習生、學校、機構三方的角色任務與權利義務，但社會工作學生為實習主體，故本研究以從使用者的角度出發，透過學生的實習經驗與角度，審視社會工作實習內容與經驗，探討機構對於實習的支持程度及實習教學者所提供的實習教學品質，是否會影響學生對社會工作專業形象的認知。綜上所述，歸納出本研究之主要問題為下列幾項：

- 一、社會工作學生及實習機構基本資料和實習教學者概況如何？
- 二、機構所提供的實習支持度如何？
- 三、機構所提供的實習教學品質如何？
- 四、社會工作學生對於社會工作專業形象認知如何？
- 五、學生基本特質不同對於機構實習支持度、實習教學品質及社會工作專業形象認知是

否有差異存在？

六、學生基本特質、機構實習支持度、實習教學品質及社會工作專業形象認知是否有相關性存在？

七、機構實習支持度、實習教學品質對社會工作專業形象認知是否具有預測力？

第二節 研究動機與目的

大學四年的學習中，我們經常被教導社工是一門助人的專業。社會工作的確是一門應用性科學，應用各種社會工作理論、知識和技巧，為服務對象提供所需服務。在學校是屬於認知層次的學習，以建立專業理論和技巧之基礎，而社會工作實習則著重於將所「知」進一步加以運用，亦培養符合協助服務使用者所需之能力，並在從社會工作專業服務上，覺察自身的態度和價值觀。因此，社會工作實習的目的讓學生認識與了解各種不同類型之社會工作專業領域的，透過理論與實務的結合以精進專業能力，並期能供未來進入職場生涯規劃的參考依據。

實習籌備工作對學生適應實習課程的助益會影響學生的實習滿意度，且學校雖有提供實習籌備工作，但其對學生實習課程的助益性卻低於機構提供的籌備工作（周虹君，2003）。實習制度日益精進，都是期待能給予學生更妥善的實習環境，縱使學校教育規劃能使社會工作教育更具制度與結構化，然而實務現場是否能與時俱進地持續提升，以提供實習生具有結構化的實習場域與教學。

曾華源（1994）在研究中指出，實習教育中，如果實習教學成效不彰，不僅對專業教育目標的達成沒有幫助，而且還會有負面影響。而實習教學者有重的教育性的責任，目標在於協助學生理論的印證與實務的應用，藉由實習教學者示範讓學生對社會工作有所認知。研究發現比起學校督導，機構實習教學者對學生的影響甚大。

曾華源(1993)研究結果發現，大多數的實習教學者有較多的工作經驗，但帶領實習的次數並不多，其擔任學生實習教學者的主要原因是由於機構指派，部分原因是基於專業責任感，甚少人是因為想影響學生的專業生涯才接受此一角色。莫藜藜（2007）在探討臺灣社會工作學科教育的發展與變革的需求時，也曾提及社會工作教學的問題和困難之一是實習課程的困境，包括：通才化教學與專精領域實習、學分數、時數、基本要件與標準、學校師資與機構督導條件、學生過多、合適機構不足，以及學校與機構之合作等。曾華源(1993)也提到實習教學者的教學知識與能力是來自工作經驗、閱讀書籍及同事間的經驗交換，少有人是參加研習而來的。就實務經驗來看，實習教學者絕大多數無

督導經驗，也未受過實習教育訓練，甚至因人力不足，由資淺的社工擔任，因學生人數過多，學校也無法做好適切的篩選或協調工作，又如何確保學生投入實習後，能學習到社會工作，發揮實習意義，還是淪為得到學分就好，敷衍了事。

社會環境變遷中，社會工作專業服務需求不斷增加，但相對與期待服務品質的人力質量，除了實務場域的社會工作者繼續教育的規劃是相當重要的，但回到社工人力資源的源頭，我們仍需要許多的社工新血的加入。曾華源(1993)研究發現，多數學生對社會工作課程感興趣，且學習態度認真，但多數人卻回應不願意從事社會工作。曾華源、白倩如(2009)研究顯示社會工作科系與學生數量增加，但學生願意從事社會工作比例沒有增加。

非營利組織不斷增加，可以提供學生更多實習機會，但因實習機構的落差度與實習教學者的適任性，社會工作實習教育之品質卻未隨之提升。機構與實習教學者在社會工作教育中扮演重要角色，對實習生產生影響甚深，也是重要的人才培育管道，實務機構應善盡教育職責，建構社會工作實習制度，以提供具完整性、專業知能之實習教育。

再者學生如何從實習經驗中，從實習內容與機會，包含勞務、庶務、行政、專業等，了解到機構對於實習的支持程度，判斷實習教學的內容與功能，以了解到整體的實習品質，透過重新檢視與判斷實習經驗，建構出專業形象認知，究竟社會工作是否一門專業？因此，藉由了解實習場域的實習內容，以掌握實務場域現況，以使實習制度更加完善，以維護實習生權益，確實達到培育人才之目的。以下為本研究期望探討目的為：

一、了解社會工作學生進到實習場域的實際情形，及社會工作學生對實習的主觀評價。

二、藉由了解實習的實施概況，探討機構實習支持度及實習教學品質，及其對社會工作專業形象認知的影響，作為實務機構規劃實習之參考。

三、可使該社會工作實習制度及課程內容能更為完善，亦提供學校及機構實習教學之反思與檢討。

第三節 名詞解釋

茲將本研究涉及之重要名詞，包括「社會工作專業形象認知」、「實習教學品質」與「機構實習支持度」等名詞，界定如下：

壹、社會工作專業形象認知

專業形象代表著其工作或服務表現給人的觀感或期待；認知是透過感覺、知覺、記憶、想象、思維等心理活動進行信息處理，進而獲取知識的過程。而社會工作專業形象認知為社會工作專業所表現的思想、態度及行為所給予社會工作學生的印象，或社會工作學生對於該專業的綜合性認識及評價，其中分為專業知能、專業倫理、專業成長、專業自主、專業服務等。

貳、實習教學品質

即是學生對於實習的一種延續性總體評價，在進到實習之前，學生只有某種程度的心理預期，最重要的影響關鍵在於實習教學者與學生兩者之間直接的互動。本研究係以 Parasuraman, Zeithaml and Berry 所提出的服務品質概念模式，簡稱為 PZB 模式，以五個構面其中的四個面向，可靠性(reliability)、反應性(responsiveness)、保證性(assurance)以及關懷性(empathy)，來探討相關實習教學品質。

參、機構實習支持度

社會支持泛指人與人彼此之間的交流與互動的結果，是普遍存在的一種社會現象，係指來自社會各層面給予個體在精神或物質方面的協助與支持系統。機構透過專業程序和方法，來協助學生探索各種方法和技術與初步的自我認識，以支援其完成實習課程。從社會支持理論的觀點，機構實習支持度可從工具性支持、訊息性支持、情感性支持、評價性支持等面向做討論。

第二章 文獻探討

本研究主要是在探討機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之間的關係，為界定各概念及變項以形成研究架構基礎，本章以文獻探討相關議題，分別透過以下主軸來加以探討，第一節為國內社會工作實習教育現況，第二節為為社會工作專業形象認知，第三節為實習教學品質，第四節為機構實習支持度，第五節為綜合討論。

第一節 國內社會工作實習教育現況

壹、社會工作實習教育目的

社會工作實習教育的目的在全備社會工作職業能力與素養的必要準備工作。實習教育旨在提供教育學生發展實務技巧的機會，在專業知能督導下，能夠整合課堂上的理論與實地工作經驗，透過模塑的運用，協助學生發展助人行為與獨立能力(胡中宜，2002)。任何專業教育的目標，均期望能培養「能做」與「願做」的專業人才。社會工作專業教育重點應放在何處，才能成功影響受教育者「願意做」，且能勝任社會工作的期待，期教育制度所培訓之人才品質為何，值得重視(曾華源，1993)。實習方案的主要目標為帶領學生進入社會工作職業角色的學習歷程，而非填補機構人力(黃綵宸，2018)。

實地教學(field instruction)為一種經驗形式之教學與學習，在此一過程中學生能夠獲得協助以(高迪理、尤幸玲，2003)：

- 一、明瞭如何將適切的知識帶入實務工作之情境。
- 二、養成執行實務技巧所需之能力。
- 三、在社會工作價值觀與倫理操守之下學習如何從事實務工作。
- 四、發展對社會工作實務之專業承諾。
- 五、培養出與個人長處和能耐切合之實務工作風格。
- 六、建立必要的能力以便在社會機構當中執行有效的各項工作。

學校教育能提供「知識」、「知行」之傳授，卻無法提供「實作」、「實境」，然實習教育（field education）恰能補足。從專業的發展責任與人力資本觀點而論，促使實習教育制度結構化更形重要（林珮琪、林秉賢、周大堯，2016）。如同 Miller 的能力金字塔（pyramid of ability）理論四個階段來看，透過知識（knows）、技能（know how）、知行（shows how）、實作（does）才達到完整臨床能力的養成（Miller, 1990）。專業教育期待能培養出具有專業知識與技能的學生，並對於專業產生承諾，使得專業獲得社會認可而得以發展。

貳、國內社會工作實習教育現況

曾華源(1993)研究發現，實習教學者接受實習角色的主要原因為機構指派，部分原因是基於專業責任感，甚少是因為想影響學生專業生涯才接受此一角色。而學生的實習計畫大多是在申請實習安置時，基於對實習環境有限的瞭解下寫出來的。然而，實習目標與任務涉及實習場域的組織制度；觀察（見習）和操作（實作）的機會，則是取決於實習機構開放的資源機會，這些都不是實習學生在進入實習場域前就能單方面決定的（Hodgson & Walford, 2007；引自白倩如，2016）。曾華源(1994)研究發現，教學特質上多採取教師中心的教學，而非以學生學習需求為中心。但影響學生實習滿意度的主要因素即是機構實習教學者的教學工作（周虹君，2004）。

劉可屏、王永慈(2002)指出社會工作實習的基本要件與標準有待明確訂立；而實習的內容更應加以探討並有明確的規劃。白倩如(2016)的研究亦指出，在現行社工實習制度的限制：各必修課程與實習課程間知識的整合教學相當欠缺；其次，實習機構的學習資源品質落差大。通常被選派出擔任實習教學者的原因通常是機構最資深或是工作獲得肯定者，但多半都無督導的經驗或受過相關督導的培訓，大多以自己過去受到督導的經驗或是自己摸索出來的方法來帶領實習生，實務場域一直未有明確、一致之適任實習教學者擔任標準。如果實習教學者教學能力經驗不足，教學態度不佳，那麼實習品質是否需學校注意。曾華源(1987)提到經驗不足的實習教學者常面臨如何協助學生整合運用專業知識和尋求專業意識的困境。以他們在專業知能發展的歷程上來說，他們自己的專業知能都有待培養；甚至專業意識或專業認同有不足時，如何以身做則的表現專業精神和認同。而個人的自我對角色的評估與價值取向，會影響個人對專業的認知性質及從事專

業價值的判斷，並會影響個人的對專業的承諾（曾華源，1993）。

從湯雅婷(2012)與何慧卿、張絮筑(2014)的研究顯示實習機構督導的專業度、工作態度與風格、督導方式、督導次數，對實習生的學習投入和專業認同、實習經驗有重要的影響，甚至遠超過學校督導老師。曾華源(1995b)研究實習機構教學內容較少在幫助學生思考和整合專業知識，認識專業目標和社會問題與社會發展之關係，以及如何運用專業知識在實務情境中；再者相關課程知識的整合與如何類(generalization)運用在各相關實務工作情境中。Wayne、Bogo與Raskin(2006)提到，實習一直是社會工作教育不可或缺的組成部分，在學生畢業進到職場前有計畫的實地學習基本哲學、信仰、結構與社會工作教育專業實踐。

社會工作實習課程施行，涉及了幾個群體，包含社會工作學生、學校的實習總協調老師、學校實習老師、機構實習主管及聯繫窗口、機構的實習教學者等，彼此之間都在實習中扮演重要角色，且缺一不可，社會工作學生如果能預備好學習的態度與能力，周遭所有的人事物即成為實習助力。

參、社會工作學生實習所需具備的自我能力

實習是對於社會工作學生來說，是一件獨特且重要的經驗，除需要實習機構、實習教學者與學校共同協助外，社會工作學生本身的參與更為重要，社會工作學生將課堂所學實際應用在助人工作裡，也融入在專業生涯的場域當中，而當自身將實習的準備工作與能力預備好時，實習所遇到的人與經驗都將成為最好的學習。首先應先了解個人的能力與優勢，作為實習開端的基礎。

高迪理、尤幸玲(2003)提到成功的實習當中，包含一些重要能力與長處。包括態度與價值、能力與技巧、知識、能耐與經驗、動機與學習之慾望。

- 一、態度與價值。
- 二、能力與技巧。
- 三、知識、能耐與經驗。
- 四、動機與學習之慾望。

當社會工作學生開始投入實習前，應具有強烈想要學習的心態，對於新的學習經驗採取開放的態度；積極主動地面對實習的事物，亦包含人際之間的互動與友善溝通；並具有撰寫、文書能力、口語表達能力，如能解釋、描述、告知等；並在區隔個人與工作的時間，有效地管理和運用時間下來組織、計畫所需完成的工作；能夠在實習場域中，自在的表現出自我肯定與自信心；瞭解機構規章與政策，以遵守相關的倫理規範等。

高迪理、尤幸玲(2003)亦提到有三種因素會影響社會工作實習經驗：如學習動機、學習能力、學習機會為了使實習過程能順利進行，社會工作學生本身與實習教學者必須需要瞭解各項能力、優勢與限制。社會工作學生才能在準備實習前或實習過程中，培養或嘗試某些新的技巧與能力；實習教學者經由對學生的了解與掌握，就可以安排適切的實習內容，以安排適合的工作。

社會工作學生須正視與面對可能影響實習學習的限制，在實習期間會面臨許多困難與挑戰如下(高迪理、尤幸玲，2003)

- 一、寫作技巧不良。
- 二、不善於時間管理、組織工作和專注於某項職責。
- 三、經常害羞與缺乏自我肯定。
- 四、時常出現咄咄逼人，專斷獨裁，和意見過多。
- 五、無法或不願遵循機構的政策與規章。
- 六、無法將個人生活與專業責任做適度地區隔。

當社會工作學生能選擇與自身興趣和機構宗旨、服務對象一致機構實習機構，且願意在自己能力範圍內接受實習任務的挑戰，運用適當的時間與能力投入實習課程，藉由機構對實習機會的開放的程度，及透過實教學者的指導下，進而對從事社會工作專業有一種認同感。

肆、小結

專業利基於一套特定的價值理念，而社會工作是助人的專業之一，社會工作經常被視為是一種基於某種價值觀才能夠實施的專業。實習工作主要的目的在於協助發展出對社會工作的專業認同，社會工作學生須瞭解社會工作專業的宗旨與角色、核心價值與倫理原則以及在執行社會工作時所需之技能與知識。

對實習來說，社會工作學生、學校、實習機構與實習教學者都扮演重要且不可或缺的角色，社會工作學生在實習過程中，經歷自身專業成長，觀察機構與實習教學者是如何提供專業訓練，覺察與體驗社會工作是否是一門專業工作，。

做為一位社會工作學生，在實習期間同樣會被要求表現出專業人員的行為與態度，實習除看重學校過去所教的理論知識基礎，及在實務場域的實作運用，更重視社會工作學生本身具有的能力與特質，才會對實習產生較佳的學習成果。本章節藉由了解國內社會工作實習教育目的及現況與社會工作學生實習所需具備的自我能力，以建構社會工作實習之認識，將於其他章節，探討社會工作形象及在機構端所提供的支持與實習教學者品質，以了解彼此之間的重要性與關聯性。

第二節 社會工作專業形象認知

社會工作專業特質是明顯的規範性訴求，影響社會工作專業化，同時也會影響到社會工作專業形象的建構與認知。社會大眾對於社會工作專業的形像的正向認知，會影響其人才招募、社會工作的實踐與認可、及專業的發展性與有效性。

壹、社會工作專業特質

專業 (profession) 或稱為專門職業 (professional occupation) 是指一群人在從事一種專門性之職業活動，而此一活動需要特殊智力來培養和完成的職業，其目的在於提供專門性的服務 (施溪泉，1996)。因各國政治、經濟、社會與文化背景及其發展趨勢不同，以致社會工作之內容、形式亦異，對其含義之解釋亦不相同。有視之為「一種個人的慈善事業」；有視之為「公機構協助不幸者解決困難之各種有組織的活動」；亦有視之為「一種由社工事業人員協助當事人發揮看能改善生活之專業服務」，深度雖各有不同，但各國發展之趨勢均由消極的救濟到積極的專業社會工作，以增進全民福利(李增祿，1995)。

專業擁有在成員之間共同一套共同分享的科學知識和藝術化的技術，而且這些知識和技術是持續的發展(曾華源，2007)。林萬億(2002)亦指出社會工作專業的資格要件包括：教育、資格證明、執掌分類、執照、專業標準等。而社會工作專業並非是探討知識與瞭解社會現象之學科，其是應用各種科學知識，以實踐專業價值目標的一門專業工作。專業工作具有獨特的理論知識和技術，故需要有獨特特質、專業養成教育與在職持續教育訓練(曾華源，2007)。

助人工作是一門專業，除了具備專業的知能之外，專業倫理更是其中的關鍵，助人工作的目的就在於提升當事人的福祉，專業人員除了對專業倫理的涵義與重要性要有所了解之外，更要能知行合一，在專業行為中實踐倫理的信念，表現合乎倫理的行為，其中以 Greenwood 的五項專業特質最被廣泛採用。Greenwood(1957)認為社會工作專業化有五個特性或條件(引自林聖雄，2001)：

一、系統的理论體系：

要成為一種專業(profession)，不但要有實務經驗，而且要有一套系統化理論知識(a body of theory)作為基礎。這種理論知識的取得，通常需要在學校體系接受長期的、正規的專業教育。

二、專業權威：

經由專業教育的過程，獲得專業的理論知識，然後從事助人的工作，通常比較容易被信賴，這就是一種專家權威(a professional authority)。

三、社區認可：

作為一種專業，不僅要獲得案主的信任，而且還要獲得其所處社區的認可(community recognition)。為了獲取社區的認可，各種專業通常會建立一種證照制度(licensing system)，以便在提供服務時，可免除社區的判斷。

四、工作的守則

專業人員擁有判斷的專利權，固然是對專業人員的一種肯定，但是，為了防止專業人員對案主和社區濫用其判斷的專利權，各種專業大都有一套共同信守的專業知能(code of ethics)，社會工作專業亦然。對外部而言，社會工作專業知能是專業與社會之間的重要媒介，用以證實社會工作中和法及被接受的地位；對內部而言，社會工作專業知能是規範社會工作者提供服務的重要機制，使任何形式的服務都能保障案主的權益。

五、專業的文化。

各種專業都有自己的一套價值觀念、行為模式和符號，這就是專業文化(a professional culture)。這種專業文化，通常由正式的專業組織加以統合。

李增祿(1995)認為社會工作的專業特質，包括下列五項：

- 一、專業理論與技術：要有一套專業的理論知識體系及專業助人的方法與技巧。
- 二、專業倫理與守則：要有專業的倫理、價值信念及共同信守的專業知能。
- 三、專業教育與訓練：有專業教育訓練的科系及在職進修的制度。

四、專業組織與機構：有專業人員工作的機構及專業人員的組織、還有專業人員的甄試及證照制度。

五、專業自主及認可：要為專業的自主權或專業判斷的權威，同時受到社會人士或社區居民的認可。

總和上述學者的觀點，可以發現皆有提到作為一門專業需要有專業知能、專業成長、專業倫理以及專業自主。因此，一個專業要能夠培養真正可以勝任的專業人才、擁有專業地位與權威，才能被社會所認可。如何教育人才，其教學方法與教材內容，對社會工作在專業化發展都具有重要影響。除了讓學生學習專業知識外，而社會工作實習，更是實務場域的實踐，學生在實習中體認如何運用理論原則，表現出專業自主與服務態度。因此，專業特質應包含了專業知能、專業成長、專業倫理、專業自主及專業服務等五項。

貳、專業形象

如以完形理論觀點來看形象，完形心理學即整體的意思，又稱格式塔（Gestalt）心理學。「Gestalt」有兩個涵義：除了有作局事物屬性的形狀或形式的涵義外，它還有一個指具體的實體本身的涵義，這個實體具有或者可能具有一個形狀，而形狀是它的特徵之一。因此，完形是指具體的物體或組織，這個概念可以在感覺經驗的界線外使用，學習、回憶、努力、情緒傾向思維和行為等等的過程個體必須與環境交互作用，才能構成行為的整體或完形，從自己的經驗中，尋找並形成有意義的整體，而任何事件能否變成形象，須依據個人的需求，因形象所給予的意義，乃依賴對所存在背景的知覺。經驗伴隨著某種身體活動，不管這些身體的活動在什麼時候發生於其他人身上，相應的經驗都能立刻被回憶起來(李嬌嬌譯，1998)。故以完形理論來看人類發展歷程就是個人與環境之間互動的結果。

形象（image）是心理學上的名詞，根據《心理學百科全書》的定義，形象是一種態度或心理圖像（王嵩音，1998）。張春興（1998）認為形象是對人、團體或政府機構的一種帶有價值性的判斷（或觀感）。形象可以說是人們對外在事物的某種認知，是一種態度、意見與印象的綜合體，是一個人對於某人、某團體或某事物主觀建構出來的一

種心理圖像(李沐蓁, 2010)。形象亦是態度和意見的基礎, 可形成價值的判斷, 為所有人、事、物的視覺記憶、好惡感、態度及評價等的總稱, 因此也可作為社會真實的參考架構指標(林信丞, 2008)。

形象是一種會影響他人對某種特定人、事、物的想法與觀感的重要參考架構。形象是經由形塑而成的, 透過主觀認知→情感→活動的組成而產生認同/可的行為, 它是一種抽象的概念, 可能是在無形中建構出來的, 亦可能是刻意形塑而成的, 不一定是事實, 但卻深深的影響著大家(李沐蓁, 2010)。張華蓀(1994)認為形象即人們根據外在人、事、物所呈現的情境或現象, 產生先入為主的觀念並在心中烙印殘存的影像, 此種影像的烙印將逐漸形塑人對這些人、事、物看法。

「專業形象」即為該專業所表現的思想、語言、行為及態度所給予社會大眾的印象, 或社會大眾對於該專業的綜合性認識及評價, 其特點有三: 主客觀統一性、多向性及穩定性, 而專業形象建立可劃分成有形及無形, 有形的專業形象稱為外在專業形象, 可透過服裝禮儀、容貌表情、談吐等方面進行著手; 無形的專業形象則稱為內在專業形象, 則是透過專業人員對該專業的體認, 逐漸內化形成專業理念, 在專業理念的引導下產生專業行為, 再經由社會互動後, 該專業的形象即在社會大眾中產生, 因此專業能力、專業信念等皆為內在專業形象(蘇文忻, 2018)。

盧美秀(2009)定義專業形象是指專業人員在該職業中所表現的思想、語言、行為及態度, 給予社會大眾的印象, 或社會大眾對專業團體的整象, 而專業形象的建立從專業人員對專業的體驗, 深入了解後逐漸內化形成專業理念, 透過專業理念的引導, 進而產生專業行為, 再經由社會互動之後, 社會大眾就對此專業形成專業形象。關念嫻(1995)則提到任何團體、職業或專業的公眾形象, 影響了公眾的認知與行為, 同時也影響該職業的人們, 職業的形象往往反映了該職業的專業知能及社會地位。翁明達(2008)認為專業形象的意義是指人們對職業、團體或個人所認知的印象、看法中, 針對專業知能質、專業能力或專業態度所產生的主觀知覺, 該主觀知覺即是人們對該職業、團體或個人的專屬信念與態度。

因此, 形象是經由個人主觀經驗的感受與認定所形塑而成的。「社會工作形象」亦是經由個人主觀認知與感受而形成的, 而這些主觀的經驗感受取自於個體本身對社會工

作多種面向綜合性的認知與接觸經驗(李沐蓁, 2010)。社會工作學生經由自身與實習經驗獲得對於社會工作主觀經驗的認知及感受, 去塑造對社會工作形象, 進而產生對社會工作的認知及態度, 這樣的認知與態度將影響其未來對於社會工作實務的執行以及大眾對此專業的觀感。

參、社會工作專業形象認知

社會工作學生透過在實習的主觀體驗及情緒經驗, 在需求滿足中不斷的成長與改變; 藉由自我覺察的能力, 去經驗個人與環境場中互動、情緒、認知與支持的力量。也就是說, 透過實習經驗, 學生可以體驗到社會工作職場真實狀況, 透過與機構接觸、實習教學者互動及相關人員的交流, 去建構出社會工作的完整形象。Feen-Calligan(2005)亦提到實習提供支持以獲取專業知識, 將傳承價值觀與文化並培養審視個人意識。

就如同, 李孟蓁(2008)研究指出影響專業形象的因素可能有三, 分別為個人背景、親身接觸、傳播媒體及專業因素等方面, 個人背景是指由於接受者的性別、年齡、教育程度、學歷及子女數等因素, 而對專業形象有不同看法; 親身接觸則是常有與其專業有所影響外, 接觸的時間點也是影響因素, 當接觸的時間點愈近, 則形象認同度愈高。在大眾傳播則是透過傳播媒介的傳播, 有助於提升專業形象的認知。

社會工作人員的形象經脈歷過許多改變。Ralph Dolgoffn& Donald Fedstein (1980)亦提到某些社會工作人員給人的印象如下:「社會工作人員常被以各種不同方式看待, 包括:善心人士、熱忱、批判者把、救助窮人者、服務中產階級等(引自張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯, 1998)。

第一次世界大戰末期, 社會工作才被視為一種專業。1930 年代, 經濟不景氣及隨後而來的 1953 年社會安全法案(Social Security Act)的頒布, 政府積極擴展社會服務, 並提供社會工作人員較多的就業機會。在此時期, 政府及社會大眾普遍認為需要經過訓練的社會工作人員來提供社會服務。1995 年美國社會工作人員專業協會 (National Association of Social Workers, NASW) 成立, 致力於改善社會現況, 並提升社會工作實務品質及服務效能。近些年來, 社會工作的努力方向朝向社會工作專業化的證照制, 此種努力在喚

起大眾認知到社會工作服務必須由經由合格者擔任，同時也促使大眾了解社會工作是一門專業，社會工作已逐漸獲得社會大眾的尊重與認同(張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯，1998)。

第一印象採取了社會認知的觀點，想瞭解人們行程第一印象時，由注意、儲存、記憶，到整合社會訊息的過程。第一印象的形成包含二個要點，與某個特質一至的具體行為，稱為範例(exemplars)；以及重複觀察行為者所作的描述，稱為抽象概念(abstraction)。強調行為範例重要性的印象形成模型認為，當我們在判斷他人時，我們會回憶腦海中關於這個人的行為範例，並基於這些範例作出判斷，也就是印象。相對的，強調抽象概念的印象形成模型認為，當我們判斷他人時，我們僅是簡單的從先前形成的抽象概念記憶中取出，依據這個抽象概念作出印象和判斷(曾華源、劉曉春譯，2000)。

我們對生活世界的每一部份解釋和瞭解，只有當它們在和其他部分或刺激之關係條件下，才被解釋跟瞭解。若我們只是簡單地把我們看到的他人的每一部分集合在一起，並沒有辦法形成印象，而是我們會知覺到這些特質彼此相互關係。所以特質不再個別存在，而變成部分的整合和動態的整體(曾華源、劉曉春譯，2000)。

一門專業能否為社會所接受和認可(sanction)，決定於是否能提供社會所期望的服務，亦即任何一門專業都是增進社會利益，而非為個人的利益為優先的考慮。每一門專業都有其責任、義務、權力和理想，而由專業的哲學思想與倫理引導，規範其成員在一定的範圍內提供服務，以實踐其理想。專業的理想和自律行為是透過內化(internalization)的過程，產生專業意識和認同感，才會對專業理想和目標有所承諾(曾華源，1987)。就專業工作而言、社會工作一直是為適應過渡時期的社會問題所需要，而社會的變遷使得人際問題和社會問題的性質一直在改變著、專業成立的條件之一，是獲得社會的肯定及認可。因此，社會工作者如果要經常提供適合問題需要的服務，則要靠嚴密的督導制度，始能勝任愉快(李增祿，1995)。

以社會工作特質為架構，分別就專業知能、專業倫理、專業成長、專業自主及專業服務，以下針對各面向進行討論：

一、專業知能

隨著社會變遷，案主問題日益複雜與福利需求多元，社會工作者本身專業知能影響著所提供的目標及服務成效，社會工作者更應完備社會工作知識與理論基礎，並不斷充實自我，增進社會工作專業知能與技能，以服務案主及推展社會福利服務。

二、專業倫理

社會工作師公會全國聯合會（2019）社會工作師倫理守則中定義社會工作使命為，社會工作以人的尊嚴與價值為核心，使服務對象都能獲人性尊嚴的生活條件，讓所有不同文化的族群，都能同等受到尊重。努力促使服務對象免於貧窮、恐懼、不安、壓迫及不正義對待，維護服務對象基本生存保障，享有尊嚴的生活。社會工作倫理原則：促進服務對象的最佳福祉、實踐弱勢優先及服務對象最佳利益、尊重服務對象的個別性及價值、理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力、誠信正直的專業品格及態度、充實自我專業知識和能力。「對服務對象」、「對同仁」、「對實務工作」、「社會大眾」都有需遵守的倫理守則；「對社會工作師專業」則有倫理責任。

三、專業成長

持續專業教育是為了適應外在社會環境變遷及內在人力資源發展需求，進行的知識及技能教育訓練，促使社工專業持續成長以提升工作效能與效益，提供高品質的社會實務工作。除仰賴社工在職教育外，專業證照制度外，也需靠完善的內外部督導制度的建立，以持續提升專業成長。

四、專業自主

專業自主是專業地位的關鍵所在，亦是判斷專業標準的核心要素。社會工作者在提供服務時，能秉持專業使命，依據價值及原則作出獨立地判斷，自行選擇行為守則，不受外在的壓力、權勢利益干涉而妥協、或任人擺而放棄原則，對其所負責的業務能全權處理。

五、專業服務

專業服務是指組織或個人，應用社會工作專業知識和技術，依照案主的需要提供專業服務。專業知識體系的成熟度是專業服務效能之重要基礎，專業知識是專業權威與社

會認可的主要根源。在講求社會服務責信的年代，針對服務方案執行結果進行成效評估已是最基本的要求，除服務量的統計描述，更包括服務品質、服務成效及預期效益，這都是服務責信義務。

肆、小結

社會化是個人學習其所屬文化中適當行為方式的過程，亦即成為人(human)的過程。其內容及範圍包括：語言、習俗、角色、規範、價值，甚至如何思想等，全部都是在社會化過程中所學習到的，除了少數基本衝動外，個人之所思所為幾乎至都是從環境中的其他人習得(林仁和，2013)。個人的社會化過程，主要包括兩個層面：一方面是指個人進入社會環境、融入社會關係體系，進而掌握社會經驗；另一方面是指個人透過積極介入社會環境而對社會關係體系進行積極的反映。這就是說，個人不僅要掌握社會經驗，而且還要把它變成自己的價值觀念和立場(林仁和，2013)。實習是學生學習的一種方法，並通過積極參與、思想發展及組織服務經驗，在實踐中社會化，建構專業認同(Feen-Calligan，2005)。

曾華源(1992)研究指出學生學習社會工作是專業社會化的過程，個人的態度與認知並非永遠不能改變。然而，不論是何原因，任何一門專業都需要有心人士和真正人才的投入，才能發展。況且專業社會化為一個過程，其社會化的結果，與社會化過程中是否接受良好訓練，息息相關。因此，機構應該關心提供社會工作學生實習過程的支持，及透過實習教學者的協助，使學生能在專業知能上有所收獲及認同社會工作價值。

個人在專業社會化過程，其個人學習態度、個人特質、個人家庭背景等因素，都將使個人對學校專業社會化的經驗認知評價受其影響。而依期待論/工具論的說法，學校教育經驗會影響個人預估從事社會工作的收穫和對專業形象的看法。如果專業社會化成功，則個人會對社會工作認知較為正向，且會認知從事社會工作即在自我實現，而願意對社會工作專業有所承諾，並且有從事社會工作實務之就業意願(曾華源，1993)。

總而言之，社會工作學生實習教學工作，不應視為簡單易行。機構在能力範圍之內，應盡可能選派合格的實習教學者教導學生實習，因實習經驗對學生的專業能力與意

識的影響很大。否則不良的實習經驗，將對機構之聲望和專業發展有不良的影響(曾華源，1987)。

隨著我們與這個人的互動經驗的增加，我們對他的印象也會改變。印象是由許多行為範例所組成，然而隨著我們與這個人的互動增加後，印象則是主要由觀察他的行為所得到的抽象概念所組成。當我們愈喜歡對某一類人持有的原型，我們就愈有可能成為這一類的人，並表現出與他們類似的行為和特徵(曾華源、劉曉春譯，2000)。社會工作專業形象認知的重要性，在於影響實習學生去理解社會工作是不是一門專業工作。因此，本研究要探討社會工作學生經由實習經驗對於社會工作專業的認知，除將實習學生的個人背景因素考慮進去之外，並選擇剛完成實習的學生做為研究問卷施測對象。

故研究者根據相關研究歸納並匯整符合社會工作形象的構成面向，如同上述所整理出社會工作專業形象，依據專業知能、專業倫理、專業自主、專業成長及專業服務等五項，以探討學生經驗實習後對與於社會工作者專業形象之認知情形。

第三節 實習教學品質

社會工作學生並非機構的專職人員，亦不是志願工作者，除提供機會讓學生實習之外，最重要的是能協助其學以致用，以提供專業服務，因此，實習教育應把重點放在學生的教育上。為了有效達成實習教育的目標，實習教學者的能力與經驗必須是較成熟的(曾華源，1987)。社會工作督導不僅被公認為決定第一線工作人員工作滿意度的最重要因素之一，也對於服務品質有著關鍵性的影響(Harkness, 1995; Harkness & Hensley, 1991; Harkness & Poertner, 1989; Kadushin & Harkness, 2002, 引自陳秋山譯，2008)。本節主要探討實習教學品質，分成三個部份，第一部份探討實習教育意涵，第二部份探討實習教學者角色，第三部分探討實習教學品質。

壹、實習教學意涵

實習在社會工作場域是專業學習的過程中，非常重要的一環。社會工作專業教育並非只是理論認知層次上的智能教育(intellectual education)，而是屬於協助學習者知、覺與行三方面的整合的專業教育(曾華源，1995b)。實習是以增進其瞭解社會工作專業知能的運用，反省個人對助人過程的影響，思考個人適合專業工作與否，並且透過接觸實務工作的經驗，而有助於學習課程知識的學習(曾華源，2014)。透過觀察、操作與反思的實作練習，使學生最終能夠達到知行合一的目標(白倩如，2016)。

社會工作教育並無法單靠學生在教室中學習，就能達成專業教育的目標。通常教室內的課程學習只是屬於基本學習，偏重專業理論和知識的教導，還必須配合實習教育，才能使學生真正體會理論知識和技巧的如何運用在實務工作情境中，並且從實習情境中個人的各種行為反應，探索和自省個人的內在心理感受，以獲得適當態度的發展。所以社會工作實習教學的性質是透過學生學習服務案主，以教育學生的過程(曾華源，1995b)。實習教育是社會工作專業教育的重要部份，學校提供知識和理論的傳授，著重在認知和瞭解層次，實習場域則提供機會讓學生進一步實作和將所學轉化為服務能力，以訓練出具備基本服務技巧的助人工作者。

Hamilton 和 Else(1983)定義社會工作實習為「在意識上有計畫的一組經驗，在實務情境中，讓學生從最基本的瞭解、技巧及態度，到有自主能力的社會工作實務表現」，從此定義中，可以掌握實習的幾個要素，缺乏這些要素將影響實習的學習品質。其中「計畫性的機會安排與指導」提到學習並非一蹴可及，須循序漸進安排各種見習(observational learning)、預演(rehearsal)和實際操作(practice)之機會，讓學生能夠在意識上選擇課堂上學過的課程知識，練習運用在實務情境中提供服務。這是一種實際經驗的自我意識和覺察的學習過程。如果學生能夠對實習經驗好好反思(reflection)，越用心體會這個經驗(整個過程中，你自己和他人如何互動反應)，愈能幫助自己擴大對自己和專業認知基模，也愈瞭解自己做事的態度和他人相處的行為表現。所以實習是一項有計畫且自覺性的過程，經過設計、督導、協調與評估，而非是隨意的安排事情讓學生做，讓學生搞不清楚為何要這麼做的學習過程，如此，才能讓學生展現實習成果(引自李仰慈、曾華源，2014)。

曾華源(1987)指出學生學習品質或成效，與實習教學者有密切關連。實習教學者所應具備基本條件如下：

- 一、豐富的專業知識與工作經驗。
- 二、有意願教導學生。
- 三、有教授他人之能力與態度。
- 四、對機構、專業和自己的工作有正向之態度。
- 五、有學習與成長之意願。
- 六、能與學生之時間相配合。

貳、實習教學者角色

「督導」這個詞來自於拉丁文"super"，意思是「在.....之上的，和"vision"意思是「去觀察」。所以一個「督導者」被定義為一個監督者，一個有責任為了工作品質而監督別人工作的人(陳錦棠，2012)。督導的原文"supervision"，其拉丁字源頭的意思含有看顧、監督的意義。然而，在現代的督導實務中已較少強調監督與監察，取而代之的是強調一

位督導者應是精通於所需完成之工作職責，且是一位領導者、一位教導者(高迪理、尤幸玲譯，2003)。

從事督導工作的人員叫做督導者(supervisor)，接受督導訓練的人員叫做受督導者(supervisee)。督導是專業訓練的一種方法、它是由機構內資深的工作者、對機構內的新進工作者或學生，透過一種定期和持續的督導程序，傳授專業服務的知識與技術，以增進其專業技巧，並確保對案主服務的品質(李增祿，1995)。社會工作實習教育是教育性取向的，以學校教育目標和學生的學習需要為主，非以機構工作需要。因此，機構對專職人員的督導管理取向不適合學生的實習教育。早期社會工作雖然採用實習督導(field supervision)一詞，但是目前已經逐漸改稱為實習教學(field instruction)，通常由各學校明定其專業教育之目標和實習的主要內容，並且依學生之興趣和意願，安置學生到適當的機構中，而由機構安排適當人選擔任實習教學者(field instructor)(曾華源，1995a)。

然而，每個學校在描述這些角色或使用這些職稱時，或多或少接有些差異。所謂的「機構督導老師」是指在機構中每日負責督導實習學生的人員，機構督導老師通常是由機構中的工作人員擔任，有時也被稱為「實習老師」、「實習教學者」，或是「機構督導」(高迪理、尤幸玲譯，2003)。因實習學生非機構員工，所以非以實務場域的管理與監督；實習教育著在教育，督導在幫助發展專業認同方面，扮演不可或缺的角色；因此，本文以實習教學者稱呼帶領實習的督導以區隔機構督導。

督導的目的是：根據服務方向提供建議，確保任務之妥善執行，以保證服務品質。就某種意義而言，督導是確保服務輸出與服務品質的機制，督導者應該協助工作人員瞭解社會大眾對責信的要求，特別是對服務使用者(陳秋山譯，2008)。受督導者可以包括三類人員：(1)專職社工者(含資淺及新進社工者)；(2)社會工作實習學生；(3)非專業的志願工作人員(李增祿，1995)。亦提到一個督導者必須受過充分的專業訓練，和豐富的實際工作經驗，尤其對督導的知識和技術有深入的認識。他的工作年資不能算必要條件，因為他更需要的是成為一個能引導他人作出有效學習的人，他也必須具有充分的社會責任感(李增祿，1995)。實習之重點在自我探索和自我覺知，學習整合與運用專業知識、認識專業價值並建立專業意識，以及了解和學習如何透過機構服務程序，嘗試扮演專業人員角色提供服務。因此，學生只是學習者而非受屬機構的新進專職人員，並且需要更

多的學習，是無能力提供專業服務。故社會工作實習教學者的主要角色是教師類似師生的教學關係，而非上下主從的督導關係(曾華源，1995a)。1998年Bogo和Vayda提出，學生實習教學者和員工督導的參照架構有以下差異：

第一，學生實習教學者的目的與任務是教育，而員工督導是為了案主的服務品質；第二，社工工作在學校的主要活動是教學和研究，而在服務組織中強調的是服務輸送的效果(effectiveness)和效率(efficiency)；第三，學校著重在未來取向的目標，例如建立學生的價值傾向、知識和技能，而在社會工作機構卻是聚焦於眼前的目標，也就是提供高品質的服務；第四，學校主要著重在對實務現況的分析，而服務組織則集中在現有服務計畫的維持、提升和服務的有效性上；第五，學生實習的工作包括批判性的分析、發展嘗試並報告新的想法、從事獨立的心智活動，而組織則追求稱職的工作表現、體制的維持和相互依賴的團隊工作；第六，學校對社會工作的探討比較一般和抽象，而在服務組織中需要的是特定且具體的工作方法(引自陳秋山譯，2008)。

帶領新進社工員與實習生的差異，曾華源(2014)指出新進專職人員通常被期待提供比學生更好的服務，其教育訓練之重點目標傾向於協助他盡早成為一位獨立自主的專業人員。反觀實習生僅是一個專業角色的學習者，他的人格及工作能力未臻成熟，只是學習者而非受雇機構的新進專職人員，並且需要多的學習，是沒有能力提供專業服務，只是嘗試扮演專業人員角色提供服務來獲得學習。李增祿(1995)指出社會工作學生和新進社會工作人員，都要給與定期與持續的督導，因為社會工作教育的特性，乃在於科學原則之藝術化運用，和專業倫理意識之培養，為了要達到這兩種目標的專業社會工作者，督導的實施對他們更為重要。也就是說，社會工作督導對社會工作者專業知能的提升，機構服務目標的達成與案主權益的保障都有其貢獻。將督導的種類分為：

一、行政性督導：

指社會工作提供服務時，在面臨的行政問題，必須的督導工作，如：指社工者如何填寫報表、如何寫報告等。督導者要讓受督導者明瞭其職責所在，機構對其之期待；並視能力、特長、興趣而分配適當的工作；也就是將機構政策在服務過程中表現出來。

二、教育性督導：

在改善社工者的能力，使工作有效進行；即幫助社工者專業成長和發展，儘可能加強其臨床知識技術，至其自主獨立，甚至將來成為督導者。培養其更適切的工作態度與技巧，甚至助人的動機與價值觀的強化，這些都是督導者重要課題。

三、支持性督導：

在改善社工者的工作士氣和工作滿意程度；即在社工者的工作範圍內準備好他自己，以有效完成工作；也幫助社工者覺得自己能勝任工作。而社工者解決社會問題，經常面對許多挑戰及有壓力的情境。這些壓力需要紓解，而社工督導是很重要的支持之一。

陳秋山(2008)亦提到，教育督導的焦點在於直接服務的知識、技巧和態度，督導者扮演有用的資源人士(resource person)，給予被督導者建議與引導。行政督導強調第一線社會工作人員的應然面，教育督導則強調第一線社會工作人員的本然面。作為行政管理，督導者要確實掌握工作完成的期限與底線，但督導者也必須為員工的發展設定目標與計畫，督導者應該針對員工建立初期的評估，確認他們在直接實務工作上的困難，決定他們在專業成長上的需求，然後規劃出量身訂做的教育督導計畫。督導過程是督導者支持被督導者的時機，讓督導者表達對被督導者的肯定。提供支持給第一線社會工作人員是督導者非常重要的任務，支持功能可以是情緒性，也可是實質性。Skinner 與 Belmont(1993)認為教師對學生的看法和期望，具有強烈的影響力，當教師支持孩子的動機，能提高學生對學習的參與度與能力。

周虹君(2003)研究對實習的建議為實習教學者宜採個別督導模式進行督導；及發揮教學、支持與行政功能。因此，督導與被督導者的關係也可以被視為行政、專業與心理因素所交織構成的關係。在每一個要素中，督導者都有一些必須履行的督導任務，也因此督導者必須同時承擔某些角色的責任，此互動過程涉及職權的行使、資訊的交換和情緒的表達，事實上這三種交流代表了督導的三個不同又有所重疊的主要功能：行政、教育和支持(陳秋山譯，2008)。實習教學者，雖然不見得在機構中的身分職稱是督導者，但在實習過程中，亦會與督導的三種功能有關，會留意學生在機構中是否以適當的方式執行工作，且符合實習機構的政策要求，亦會對學生感到擔心和沒有把握的部分有所敏感；同時也會知道學生除了實習之外尚其他的個人實責任，將會嘗試各種努力並盡可

能地促成學生的學習，但終究來說，其主要責任義務仍在於機構的服務對象，以及提供服務的機構。

實習教學者在提供實習教學時，會從三種層面進行(鄭夙芬、鄭期緯，2014)：

一、教育層面

這一層面的督導著重在專業知能的學習。機構督導協助學生對社會工作哲學有更清楚的認知，對特定的社會工作理論(因實習機構、服務對象及實習教學者的偏好而不同)能實際演練與精進，增進學生的自我覺察能力，並協助學生思考自己對社會工作的承諾與未來繼續成為專業社工人員的可能性。

二、支持層面

該層面偏向情緒與精神面向。社會工作是一個複雜與具有高度壓力的專業工作，特別是對未接觸過實務工作的學生而言。首次接觸服務對象與需提供實際服務時，更容易累積壓力；加上學校環境與職場環境的不同，也會對學生造成不同於學校環境中的負荷。因此實習機構督導，也需注意學生在壓力上的累積與反應，協助其抒發壓力，避免影響學生在實習過程的學習效果。

三、行政層面

該層面的督導工作偏向行政事務執行與管理，包括機備內實習制度、實習手冊、相關實習紀錄或文件，以及機構內各科室內外協調等設計與運作等。這一層面的具體督導內涵，會因機構性質、機構政策與政府規範的不同，而有所差別，不過，透過在此層面的督導，亦是希望能增進學生在提供服務與學習時能更有效率。上述這三種層面的指導，常常交錯出現在實際的實習過程中，機構督導視學生在實習過程中的需求與實習互動內容，提供學生適切的督導，進而確保學生能對服務對象提供適切的專業服務，也確保學生能在實習過程中能有最佳的學習收穫。

Munson 認為有效的督導應包含五個元，即：有結構的(structured)、定期的(regular)、前後一致的原理原則(consistent)、以個案服務為主(case oriented)、和可被評價的

(evaluated)(李增祿，1995)。學生通常在實習過程中會接受下列不同類型的督導(高迪理、尤幸玲譯，2003)：

一、個別督導(individual supervision)

機構督導老師與學生之間定期安排、一對一之會談討論(例如每週一小時)。

二、團體督導(group supervision)

機構督導老師與一群實習學生之間定期安排之團體會談討論。

三、同儕督導(peer supervision)

由一群社會工作人員共同參與之定期討論會議，參與討論的工作人員相互提供指導和建議，有時候實習學生也會被要求參加此種督導會議。

四、正式之個案研討報告會(formal case presentations)

一種定期安排的會議，在會議當中由社會工作者(包括實習學生)針對自己特定的個案提出工作處遇報告，並針對如何提供更好的處遇服務，邀集與會者的指導和建議。

五、不定期之督導(ad hoe supervision)

學生與機構督導老師之間非固定，且一般在時間上較短的會談，為的是討論某個特定的疑問或議題。

曾華源(1995a)提到社會工作實習教學上，可以經常運用的幾種教學方法如：

一、個別討論教學法。

二、團體討論教學法。

三、個案教學法。

四、角色扮演法。

五、其他教學方法：講授法、示範、閱讀資料分派。

白倩如(2016)亦指出，實習過程中所接受的教學類型分別有以下幾種：個別督導(individual supervision)、團體督導(group supervision)：督導者與一群實習者定期的團體會談討論、同儕督導(peer supervision)、正式個案研討報告會(formal case presentations)、不定期之督導(ad hoc supervision)以及相關報告與記錄的修改。實習教學者必須瞭解如何使自己的實務智慧，變得可以觀察、可以傳遞、可以討論，才能在這個基礎上協助學生進行差異指認、推理和反思（或反身）。實習教學者要能夠協助學生將實務工作中的現象與操作經驗，與其所學過的知識系統進行連結。而 Grow, G. O.(1991)認為教導的方法不止一種，良好的教學是根據學習者情境不同而有所不同。陳圭如(1988)研究發現，機構教學者的督導型態及實習的內容是影響學生實習滿意度的主要部分。

曾華源(1995a)研究指出實習教學者之教學方式與內容如下：

一、實習教學者之教學方式方面

實習教學者主要的實習教學方式為訂出實習目標與安排學習活動外，也會給予學生實習定向、閱讀記錄、明確提出改進意見。並且在教學過程中會反省自己的教學態度和表現對社會工作積極態度，以做好示範工作。

二、實習教學者的教學內容重點方面

在教學內容上，實習教學者較偏重認識機構與助人者的角色功能與限制，社會工作價值之運作和個人因素對價值倫理的影響，以及案主群的需求與福利政策之關係，而較少重視的是強調相關課程知識的整合，及如何類化運用在各相關情境中。較少重視社會文化結構與服務輸送之關係，對於社會公平正義與受難人口特質的認識，也較少教導。

曾華源(1994)指出實習教學者在實習教學上應有的準備方面，包括對學生實習計畫與心理準備之瞭解，對學校教育方案目標與課程內容的大致瞭解，思考對學生實習的期待，以便參照擬定實習與教學計畫草案等等。除此之外，可以寄發信件給實習學生，提示做好那些事前的準備工作。開始的時候，事先準備資料和給予學生定向，並且和學生討論明確實習目標與達成目標有關的實習活動，依照學生實習特性和需要，分階段安排實習課程。在教學的過程中應該詳細閱讀學生所寫的各项紀錄，並給予具體回饋；明確提出對學生實習工作之要求與改進意見，定期和學生討論是否要修改實習課程的安排和

教學方式，實際面對和努力解決與實習學生之間的可能衝突；並經常反省自己的實習教學態度，並讓學生一起做實習的評估；教學重點上，幫助學生連接實習經驗與學校課堂教授的知識，以培養專業知能和專業自主；表現對社會工作的積極態度，做好示範工作，以引導學生的專業認同；注意學生有那些不適合專業的人格特質、並給予回饋，幫助學生成長與改進。由於實習教育之目標不僅是在培養學生能整合和體會專業知識、認同專業，並且也要培養學生的獨立思辨能力，以及更成熟的人格。曾華源(1995a)提到實習教學之重要原則如下：

一、要促成有效的學習，必須考慮學生的個別之需求和特性。

二、要促成有效的學習，必須協助學習者組織學習經驗。

(一) 評估學生之學習需求。

(二) 安排適當之學習策略與條件。

(三) 以循序漸進方式去兒排實習內容。

(四) 提供足夠練習之機會。

(五) 協助獲得教材內容之概念與原則。

(六) 協助學生在意識層次上整合個人知、覺與行。

三、要促成有效的學習，必須讓學生有高度學習動機。

(一) 了解並配合學生之心理需求。

(二) 引發學生不足感或好奇心。

(三) 引導學生意識學習的價值。

(四) 學以致用。

(五) 鼓勵學生參與學習過程。

(六) 建立可達成之學習目標。

(七) 適時評估與回饋實習成效。

(八) 教法應配合教材，以生動活潑之方式進行。

四、要促成有效的學習，必須與學生建立良好的教學關係。

(一) 確認教學關係之目的，澄清雙方之角色期待。

(二) 建立接納與期待之學習氣氛。

(三) 善用人際關係技巧。

五、要促成有效的學習，必須讓學習者將全體心力投入學習過程中。

(一) 做好學習環境安置之工作。

(二) 讓學生自我決定與負責。

(三) 去除學生不切實際的想法。

(四) 協助學習者建立良好關係與學習氣氛。

社會工作專業傳承，更應該教會社會工作學生自我照顧，避免助人工作所衍伸的倦怠、壓力、自我認同等，透過定期督導的過程，也協助對專業認同與實踐 (Moore & Collins, 2002)。故機構應該慎選實習教學者，注意其教育理念、教育熱忱與教學能力，以便提供社會工作學生最適當的教學內容。否則學生如對實習感到不滿意，不僅對專業知能的學習有影響，亦對專業認知有深遠影響。

社會工作實習教育理念，透過專業社會化的過程來引導學生，將社會工作專業中的價值觀、專業知識與技巧、專業態度等傳授給學生，期待能培育具有社會工作知能與專業熱忱的社會工作者，實習教學者以用自身角色教導社會工作學生，故研究者依實習教學者角色整理出實習目標與內容，如表 2-2-1：

表 2-2-1 實習教學者角色之教學內涵一覽表

實習教學者角色	實習教學內涵
教育者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解實習計劃書，並協助學生訂定實習內容，以其達到教育之目的。 2. 專業知能學習，包含社會工作理論與社會工作哲學。 3. 知識與技術的結合，透過實際演練與精進，增進學生的自我覺察能力，促進專業成長和發展。 4. 培養適切的工作態度及強化助人的動機與價值觀。 5. 協助學生思考自己對社會工作的承諾與未來繼續成為專業社工人員的可能性。 6. 透過實習週誌、服務紀錄、團體記錄、心得報告及實習總報告之批閱與回饋，瞭解學生學習情形並給予引導。 7. 評估學生實習的學習情形，並協助學生反思實習歷程。
支持者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供情緒與精神面向的支持。 2. 協助其適性工作環境與實習要求。 3. 關心學生在學習過程中壓力與反應，協助其抒發壓力。
行政者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 說明機構內實習制度、實習手冊、相關實習紀錄或文件。 2. 機構內各部門內外協調與溝通。 3. 督導學生因實習所衍生的行政工作，如：指如何填寫報表、如何寫報告等。 4. 督導者要讓學生瞭解其實習工作內容與機構對其之期待；並視能力、特長、興趣而分配適當的工作。 5. 學生若實習出席狀況不穩定及遭遇實習困難時，應通知學校老師。 6. 於實習結束後，完成相關表單，如實習評分表評分與回傳、社會工作實習證明書簽章及用印。

資料來源：本研究彙整。

參、實習教學品質

就機構而言，社會工作是透過機構服務案主，而一個機構往往必須建立科層結構，才能有效運作，因此機構不只以經濟和資源協助案主，更重要的是也以政策規劃來關心案主，所以，在一個複雜的組織中，不同人的工作必須協調和整合，而有效的督導制度就必須了。亦即，透過督導制度，以求得工作順利完成，並維繫機構品質管制(李增祿，1995)。

社會工作督導的發展與社會工作的專業發展息息相關，為配合社會變遷的需求與社會福利機構的政策目標，社會工作督導的功能與方式不斷地在改進，以提供高品質的服

務為宗旨(李增祿,1995)。1998年Patti提出,決定服務效果所要考量的包括組織的制度、服務的品質及案主的滿意度。案主最關切的是能否獲得最高品質的服務。服務品質並不單獨存在,它受工作績效影響。服務品質包括可近性(accessibility)、時效性(timeliness)、一致性(consistency)、人性(humane treatment),以及技術的熟練度(technical proficiency)(引自陳秋山譯,2008)。

台灣的社會發展是需要社會工作專業人力來提供有品質的服務(曾華源、白倩如、李仰慈,2010)。為了要更為這個社會所認可,最根本的要件乃是社工者是否有足夠的知能提供適當的服務,使被服務者滿意,而肯定社會工作的功能,而社工者專業知能的訓練,除了學校教育、在職訓練之外,不時的督導更是重要(李增祿,1995)。實習教育亦是,如果我們期待每年都有許多社會工作系的畢業生投入社工領域,要維持穩定的人力與素質,實習教育更是重要的一環,督導所提供的實習品質亦是關鍵。

一、品質的意涵

品質的概念是由一些有點難解的層面組成,對某物的品質有爭議時,常是由對品質認定的觀點不同,品質就像審美一樣,看法因人而異。但正因品質的相對本質,品質認定上就需要有一個最終的仲裁者,所以消費者常被視為最終的仲裁者(趙善如譯,1999)。

所謂的服務品質即是消費者對於事物的一種延續性評價。服務品質最重要的關鍵在於提供服務的業者與顧客之間直接的互動,因為在接受服務之前,顧客只有某種程度的預期,而服務提供者與顧客之間的互動,則是「關鍵時刻」(moment of truth)發生的所在(洪順慶,2001)。

1990年Gronroos提出從與服務品質和品質管理相關的研究結果中,可整理出六大項重要的要點(引自陳思倫,2008)

(一) 品質是顧客所認知的

品質不能單獨由管理階層來認定,而必須依據顧客的需要和願望。再者,品質並不是以客觀的方法所制定的,反而是顧客多少在主觀上認定究竟發生了麼事。

(二) 品質無法與生產和傳遞程序分離：

服務生產程序的產出只是顧客認知服務品質的一部份。生產和傳遞程序本身是由主動參與該程序的顧客所認知的。所以，對服務生產程序和程序中的買賣雙方互動的認知成為整體品質的另一部分。

（三）品質是在買賣雙方互動的真實瞬間中發生

因為整體服務品質的功能品質構面之間存在，使得買賣雙方的互動，包含了許多真實瞬間或機會瞬間，變成服務品質認知的一個關鍵因素。因為買賣雙方的互動只是在顧客與服務人員接觸時才會發生，而不是品質設計和規劃部門中發生的，以至於品質是在互動的當下時刻產生的。

（四）每個人都對顧客所認知的品質有所貢獻

當品質在買賣雙方互動的真實瞬間被創造和產生出來的時候，大量的員工參與品質的生產過程。再者，因為這些實際和顧客接觸的第一線員工依賴在服務程序中其他人的支援。這些支援的員工亦對顧客所認知的終極品質有所責任。所以，大量的員工對品質有所貢獻。如果某位員工在顧客接觸服務中或不直接與顧客接觸的工作中發生失誤，則品質受損。

（五）品質必須由機構全面監控

因品質是機構中大量人員和功能所產出的，品質績效必須在各個對品質有貢獻的發生點上被監控和確保。

（六）外部行銷必須整合進入品質管理之中

顧客認知的品質是品質期望和體驗的一個函數。所以，要改善品質體驗，可由一個市場傳播活動，向顧客承諾會有所改進或給顧客理由、讓他們相信改善方案將比實際來得更好。

二、品質的面向

品質績效評量一般採以下兩種型態之一；(a)消費者(服務對象)滿意度，以及(b)符合某品質標準之輸出(趙善如譯，1999)。服務品質乃源於消費者對於服務期待與服務認知之比較而得，故應讓顧客清楚知道有什麼樣的服務內容，都是必要的(林燈燦，2003)。

(一) Rosander(1980)、Leonard(1984)認為服務品質至少應包括下列五項因素:

- 1、人員績效的品質(Quality of human performance)。
- 2、設備績效的品質(Equipment performance)。
- 3、資料數據的品質(Quality of data)。
- 4、決策的品質(Quality of decisions)。
- 5、產出的品質(Quality of outcomes)。

(二) Zimmerman(1985)為好的服務品質應做到下列五點：

- 1、合用性(Fitness for use):符合顧客的需要。
- 2、重複製造的能力(For ability to replicate):提供之服務能保持一定的水準。
- 3、及時性(Timeliness)。
- 4、最終使用者的滿足(End order satisfaction)。
- 5、符合既定之規格(Adherence to prestabilized specification)。

(三) Parasuraman、Zeithaml 及 Berry(1985)認為，決定服務品質的因素有下列十項:

1、可靠性(Reliability)

是指服務績效的一致性，在約定時間內，一次就要將服務完成做好，而確實地執行承諾的服務。

2、反應性(Responsiveness)

是指服務人員為顧客提供服務的意願及即時性。

3、勝任性(Competence)

擁有提供服務所應具備的技術與知識，包括第一線上人員和支援其他人員的知識與技巧，以及組織的研發能力

4、接近性(Acces)

接觸的難易程度。如可容易使用電話提供服務、等待時間是否太久、服務設備的地點是否便利、運營時間是否適當及方便。

5、禮貌性(Courtesy)

服務人員對待顧客有禮貌、尊重、體貼且友善。

6、溝通性(Communication)

耐心傾聽顧客的意見，使用最適當的方式與適合顧客程度的用語與顧客溝通，應盡到告知顧客的義務，讓顧客了解服務的內涵、服務的費用，以及讓顧客了解其問題必會處理。

7、信賴性(Credibility)

讓顧客相信並且認為有誠意，且將顧客的喜好牢記，影響顧客對公司信賴性的因素包括公司的聲譽、形象、服務人格的特質等。

8、安全性(Security)

使顧客在接受服務的過程中，免除危險以及疑慮，包括身心與財產以及機密性方面。

9、瞭解顧客(Understanding the customer)

努力的去瞭解顧客的需求。如顧客的特殊需求、提供個別的照顧、熟記顧客的長相及資料。

10、有形性(Tangibles)

指在服務過程中之有形的設備、器材、用具、服務人員的儀表等。

(四) Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)提出一套衡量服務品質的量表，將服務品質因素減為五個構面：

1、有形性(Tangibles):係指在服務中有形實體的設備及服務人員的儀表。

- 2、可靠性(Reliability):係指對承諾過的服務確實執行且準時完成的能力。
- 3、反應性(Responsiveness):服務人員對幫助顧客及提供即時服務的意頭。
- 4、確實性(Assurance):服務人員的知識與禮貌及能力足以贏得顧客信賴。
- 5、情感性(Empathy):企業對顧客的關切與個別照顧。

SERVQUAL 評量模型的應用(崔立新，2004)：

- 1、使用 SERVQUAL 評量模型可以更理解顧客的服務期望和感知。
- 2、定期地使用 SERVQUAL 評量模型可以有效地追蹤服務品質趨勢。
- 3、SERVQUAL 評量模型可以對服務品質進行全面評量。
- 4、SERVQUAL 評量模型具有潛在的應用性。
- 5、SERVQUAL 評量模型可把公司的顧客劃分多若干不同的可感知品質部分。
- 6、擁有多個零售單位的公司可使用 SERVQUAL 評量模型進行有效追蹤。
- 7、應用 SERVQUAL 評量模型來評量與他競爭者的服務績效

如上述，SERVOUAL 評量模型應用性多元，故本研究係以 Parasuraman， Zeithaml & Berry 所提出的衡量服務品質的五個衡量構面，探討實習學生對於實習所提供的有形性 (tangibility)、可靠性 (reliability)、反應性 (responsiveness)、確實性 (assurance)、以及情感性 (empathy) 之相關實習教學品質對於專業形象認知之影響。

三、實習教學品質

品質(Quality)的真正意義在了解顧客(學生)，符合學生的需求，讓學生滿意，所以說「顧客滿意」這正是品質的同義詞(胡中宜，2002)。從全面品質管理的觀點，可知品質包含了「能有反應的」、「有形的實體」等要素(施怡廷等，1997)。

1993 年 Rich 曾經檢視當時所有的督導模式，並建構了一個包含督導的所有觀點和構成的要素的整合模式，此模式以其六個分類領域為主要特色，這六個領域分別為：促進的環境(facilitative environment)、督導的關係(supervisory relationship)、結構的要素

(structural elements)、督導的技巧(supervisory skills)、學習經驗的提供(provision of learning experience)、及督導的角色(supervisory roles) (引自陳秋山譯, 2008)。實習教學者必須扮演輔導者、教師、諮商者、同事、良師益友和評估者等的角色, 其需具備技術層面的技巧、傾聽的技巧、溝通的技巧、分析的技巧等督導技巧, 亦包括詳細闡述和詮釋的技巧; 督導的結構包含清楚的目的和明確的期待以及以個案取向的督導會議, 讓被督導者在安全、開放、自主、互動和分享的環境, 使其產生強烈的學習動機; 將其視為有主動學習能力的人, 提供示範模仿、經驗學習和引導式練習。督導的關係則要具有親近性、信任和感同身受, 實習教學者並隨時了解其需求, 提供適當的支持。

由於專業服務強調服務之基礎是依據專門性知識與能力, 所以相對的是被服務者無能力來做監督和評鑑的, 必須「信任」(trust) 專業服務, 使專業具有高度獨特性和自主性(曾華源, 2007)。曾華源(2007)也提到, 其實一種專業的意識形態成形時, 會認定專業服務對提供良好服務品質有其重要性, 而且其服務品質是不容被質疑的。因此, 就實習制度而言, 實習生因權力不對等, 無法對機構所提供的實習進行監督與評鑑。

從全面品質的觀點來看, 顧客的滿意度引導組織的方向(黃源協, 1999), 即以學生的滿意度為組織或制度修正的方向。在實習課程中, 學生是課程的服務對象, 不論是實習課程的實習教學品質、過程品質及環境品質, 應由學生來評定其品質(周虹君, 2003)。故就實習制度來說, 機構就如同公司規畫相關實習主軸與相關支持, 而實習教學者就是服務提供者, 學生就是服務使用者(消費者), 藉此探討整體實習教學品質。

故本研究期待藉由服務使用者之社會工作學生觀點, 係以 Parasuraman, Zeithaml & Berry 所提出的衡量服務品質的五個衡量構面, 包含有形性 (tangibility)、可靠性 (reliability)、反應性 (responsiveness)、確實性 (assurance)、以及關懷性 (empathy) 之相關實習教學者品質。

(一) 有形性(Tangible)

實習所提供的人員、設施、設備及溝通內容能否更具體地反映出來。如: 有明確的實習計畫與目標、工作環境與工作守則的說明與介紹、督導的安排(個別督導與團體督導)與次數、提供實習生專屬的辦公桌位置、相關工具與表單的使用等。而有形性(Tangible) 其概念於機構支持度的工具性支持相近, 故納入機構支持的工具性支持設計研究問卷。

(二) 可靠性(Reliability)

係指對承諾過社會工作學生的實習內容確實執行且準時完成。如：實習內容與當初的計畫一致、實習遇到問題時督導會提供協助、督導能迅速得到回應、實習的問題都獲得解決、是否提供好的實習機會、是否帶得很好等。

(三) 反應性(Responsiveness)

係指實習教學者主動協助實習學生需求，並迅速地提供回應給予回應。如實習教學者雖然忙也會抽出時間定期督導、督導的安排與次數(個別督導與團體督導)、週誌與作業都會很快回應且被認真回應、週誌有無被挑出問題討論、會向學校老師反映狀況或期待等。

(四) 確實性(Assurance)

係指實習教學者所具備的倫理知識及其所具備的能力能否能讓社會工作學生感受到信任與信賴感。如機構的形象與服務值得信賴、服務對象能獲得所需服務、實習結束的統整、回顧與回饋、實習過程有感受到督導的用心教導、督導有透過專業社會工作方法在帶領實習、能感受到社會工作是幫助別人的、是否覺得社工是一門專業等。

(五) 關懷性(Empathy)

係指實習教學者對實習生的關切與個別照顧。如實習教學者會把實習生的問題放在心上並了解需求、關心實習狀況與提供支持、探索實習生優點、專長與發展潛能、是否接納不足與限制、實習教學者值得信賴、會主動關心與協助。

(六) 整體實習品質

係指學生對整體實習品質的評價。滿意度是一個心理狀態的總結，是在某一種態度水準基礎上跟隨某一種不確定性經歷之後而產生的情緒之反應，他是以某一特定消費過程為導向的。感知服務品質是與服務優勢有關的一個總體判斷或態度，而滿意度是與某一特定的互動過程相聯繫的(崔立新，2004)。服務品質的最後衡量的結果，會影響其對服務的品質評量與滿意程度。

參、小結

臺灣社會變遷發展趨勢呈現出需要社會工作專業服務人力，以提供社會所需要的有品質專業服務。然而，現存社會工作專業教育與人力資源體制的結構性因素，使人力資源的穩定性和服務品質的可靠性面臨極大的挑戰。如果要能獲得社會地位，專業的服務必須具有品質的可靠性。社會工作專業全體從業人員需要體認此一嚴峻的課題橫在面前，社會工作專業團體與培養專業人力的學校教師，必須攜手合作以建構完善的專業人力養成與運用的體制(曾華源、白倩如、李仰慈，2010)。方案提供高品質時生產力會提高，但提供低品質服務時，生產力會降低。高品質的服務應能帶來較低的犯錯率、較少文書工作、較少處理時間、較多贊助資源、較滿意的服務對象、較低成本與較好的工作形象(趙善如譯，1999)。

機構針對實習目標勾勒出一個機構體制的方向、使命及期望達成的效果，如果學生可以在實習過程中，獲得較好的實習品質，其也更能認同社會工作專業形象。實習品質除實習教學者與實習學生之間的互動，也會與機構實習教學者所建立之師生關係的特性和品質有強烈的關係。但督導的內容形式更取決於以下因素：機構對於實習機會開放程度與允許的專業自主程度、實習教學者的技巧與風格，及社會工作學生的需求與經驗，而這些因素都受機構文化與對實習的意念影響，因此，在下一章節，會探討實習機構支持度。

第四節 機構實習支持度

社會工作除了是一門藝術，更是一個應用科學。當各學校都將社會工作實習列為必修的現況下，實習制度應有完善的規劃與規範，以提升實習品質，與保障學生的實習權益，但實習要如何進行？機構願意從事社工人才培育實習是重要的影響意念。本節主要探討機構實習支持度，分成三個部份，第一部份探討實習的要素與目標，第二部探討社會支持理論，第三部份探討實習機構支持度。

壹、實習的要素與目標

學術與實務界都期待能培養「對的社工」進入市場，如何將實務工作的智慧加以系統化的整理，使工作經驗脈絡得以傳承。學生透過實習接觸實務工作，一個好的機構必須花很多成本來做準備工作，以確保實習生的學習方向和成果，故選擇適合的實習教學者也是相當重要。機構對於實習的想法與意願是影響實習的重要意念，是否有意識到社工人才培育的重要，因此，機構應提供學生在實習場域中的各項支持，而機構對於實習的支持程度也是影響實習品質的重要關鍵。

為了能讓實習教育的目標更寫明確具體，曾華源(1995a)乃綜合各家學者之意見，提出下列五個社會工作實習教育的主要目標(1)專業知能；(2)專業自主；(3)專業自我；(4)專業認同；(5)專業成長。這五個目標彼此之間有很高的相關性，其中研究所實習教育是涵蓋全部這五個目標，而大學社會工作實習教育則較偏重在專業自我、專業認同和初層次的專業知能等目標上。

一、專業知能

大學社會工作教育課程較著重在通才式(generic)訓練。學生必須修習社會工作基礎課程。換言之，實習教育的目標之一，即著重在把這些課程內容轉換到實務工作情境中運用，分析和評估案主問題和自己的專業工作情況，進而能整合專業知識，增加對理論和原則的了解，體會如何在實務情境中運用，並從中有新的學習。

二、專業自主

教導學生成為一位具有獨立自主性，而非訓練遵從或盲目崇拜專業原則的從業人員。即透過思考的過程，有能力在廣泛的價值、知識和技巧中，做適當的判斷、並抽引來協助案主解決社會功能上的問題。有自主能力的專業人員是一個自立且有彈性，能以解決問題，而非製造問題的方式提供服務。

三、專業自我

社會工作對人類行為的透視觀點是「人在情境中」，亦即每個人的處境及其行為反應，都具有獨特性，而且有其主觀的意義在內。社會工作者也是人，會有自己個人的情緒、偏見和獨特的價值觀，其不一定在意識層次上完全為他個人所掌握或洞察。一位專業人員在實務工作中不只是去「做」而已，還要了解他是在做些什麼，以及為何這麼做。他們在涉人複雜的人際關係中，必須要了解自己和他個人對服務過程的影響。

四、專業認同

在實習的情境中，社會工作實習教學者應協助學生分析和探索自己行為，表現內在的感受和價值取向，並與專業價值觀、機構的價值觀或社區的價值觀相互比較，以增進學生覺察和了解他的內在衝突，和他與外在環境的價值衝突的可能性。經由個人在現實情境中所經驗到的矛盾和掙扎，才會在情結與認知上，逐漸的學會如何透過分析和評估自己的工作情境，從中比較個人、機構、專業和社會文化間的價值異，以便做價值上的抉擇，肯定或改變其價值觀，認同專業價值，並對專業理想有所承諾。

五、專業成長

社會環境與需求是經常發生變動，專業工作必須隨時因應此種變動，經常謀求進步與改善，才能真正滿足社會發展的需求。社會工作的理想是希望社會上的每一個人都能生活得富足與幸福。這並不是一件容易做到的事，尤其是不能僅憑熱忱而已，還要有深厚的知識和技術做為基礎。特別是社會工作教育之理想目標是培養其從業人員在知、覺、行等三方面的整合，以便能提供人性化和科學化的服務。因此，在專業教育過程中，必須讓學生了解專業知識和成熟人格的重要性，以便能促使他自我訓練和專業成長。

實習課程除了是一個整合學生社會工作理論與實務經驗的課程，也是學生對未來就業有所認知與準備的課程(胡慧嫻，1992)。黃綵宸(2018)提到實習具體目標為：

- 一、理解實務場域與該服務對象的真實樣貌；
- 二、陪伴實習生探索與分辨自己對該實務領域的興趣，甚至發展專業認同感；
- 三、培育與指導實習生建立良好的工作態度；
- 四、回顧與統整實務實習內容，促進理論與實務的思考，並且給予回饋與後續發展建議。

實習對社會工作系學生來說是一項重要的課程。如何建構一個良好的實習課程，達到完善學習的目標，則是促進專業發展的途徑之一(胡中宜，2002)。對於剛開始社會工作的學生，學習計劃是為實習工作提供指導的必要工具，而且往往是用作評估學習的基礎(Hodgson & Walford, 2007)。實習課程帶給學生的意義，將不只在專業知能的學習，更讓學生有機會思考未來社會工作專業的投入(周虹君，2003)。實習教育成效越顯著，則學生會對專業的服務效能有信心，進而容易認同與投入專業工作之行列(曾華源，1994)。因此，機構對實習的重視與所提供的支持更是關鍵。

曾華源(1995a)指出學校或專業人員協會應協助確認實習不同階段的教學目標，以便提供機構實習教學者在安排實習機會，和提供實習教學內容重點上，能有方向可循。實習教學要提供結構化的教學機會和內容:包括實習計劃、實習目標、學習進度、課程內容、作業與評估指標等等，尤其要注意教學內容的次序性、連慣性和整合性，以便提升學生實習的滿意度和學習效果，並且亦有助於機構實習教學工作的進行。

當實習學生在實習機構有計畫的安排各種學習機會與各項支持下，除加深對學校理論知識的學習，亦在在個人特質和態度行為上有所改變與反思，以便獲得社會工作服務所需的原則與使命。因此，實習是一個需要規劃和準備的過程，機構皆需要在實習流程的各項階段提出協助與支持，使學生得以完成實習的目標。

貳、社會支持理論

社會支持包括社會和支持兩個概念，社會指個人所接連的社會環境，支持則指感情和工具性支援行動(單小琳，1990)。社會支持是一個具有多種形式、類屬的多向度的構念，它既包含環境因素，又包含個體內在的認知因素，直接反應了個體與他人之間的相互作用。因此，我們認為，社會支持是以被支持者為中心，與其周圍的個人和組織交

往所構成的發散性聯繫。從操作上講，社會支持是個體所擁有的社會關係的量化表徵。從功能上講，社會支持是個體從其所擁有的社會關係中所獲得的精神上和物質上的支持(劉士華，2009)。社會支持的形式而言，可以分為有形(tangible)與無形(intangible)兩種。有形支持是指物質或金錢的支持；鼓勵、打氣、噓寒問暖、愛及情緒上的支持，則為無形的支持(周月清，2001)。

1986年Jacobson提出一個人的社會支持網有正式的和非正式的之分，正式的融入支持包括由政府、學校、企業、社區和非營利組織等團體提供的支援，譬如就業制度、薪資制度、社會保障制度以及單位職工福利制度等，非正式的融入支持網主要來自於初級團體，包括家人、親戚、朋友、鄰居與同事等。1978年House與Wells的看法亦與此類似，也將融入支持來源分為直屬上司、管理者、同事和家人四種。1981年House提出融入支持的來源有工作夥伴、工作上其他關係人、朋友、鄰居、主管、同事等。他將融入支持描述為「什麼人有什麼問題就給某人什麼」，他認為社會支持就是由其他人所提供的資源(劉士華，2009)。

周月清(2001)提出為了相互表示關心、照顧與親密，在一個有壓力的情境下，這種關係、照顧與親密的互動關係即稱為支持。社會支持通常來自社會各方面包括父母、親戚、朋友等給予個體的精神或物質上的幫助，由此得知社會支持的系統對於個人的重要性。Furrer & Skinner(2003)亦提出每個社會夥伴的相關感都很重要，人際關係的支持能促進學生的動機，而歸屬感能有較高的參與感及學習動機與表現；相關性也可以緩解負面情緒，如焦慮，壓力或沮喪的感覺

林佳蓉(2002)指出社會支持是個體面對壓力時，藉著與周圍重要他人的互動歷程(家人、朋友、同事、家長、師長等)得到緩衝壓力的需求。其中包括情感性(情緒性)、實質性和訊息性的支持。即個體得到實質性或服務性的幫助、情感上的扶持，以及訊息的提供，使得個體降低其焦慮與憂慮，提升其應付環境的能力，其將社會支持定義歸納出：

一、社會支持以人際關係為基礎，來自親密者、社會網路、社會人士，是一種社會互動歷程。

二、經由社會支持的回饋歷程，可使人減低負面情緒影響，增進適應力產生新活力面對未來。

三、社會支持的方式以情感支持、工具支持、訊息支持為主。

四、社會支持的來源中，人是融入支持的重要資源與力量。

從 1981 年 House 提出的定義中可將社會支持分為四類，即情緒支持（emotional support），其中包括同理心、關愛與信賴感。工具支持（instrument support），即以直接行動援助有困難的人，包括金錢、物質與行動的協助及介入等。訊息支持（informational support）即提供有助於應付個人與環境問題之有效訊息，包括忠告與建議等。評價支持（appraisal support）為提供有關自我評價與社會比較的訊息，包括肯定和回饋等（陳俊谷，2006）。

Cohen和Russell歸納社會支持的功能，將融入支持分為四類（吳宗立，1993）：

一、自尊支持

指在人際交往過程中能獲得別人的尊重與接納，並把他視為有價值的人，自尊支持也稱為情感性支持。

二、訊息的支持

是提供個人在因應問題情境時的解決策略，也稱為評價性支持或認知指引。

三、社交的關係

指能與他人共享休閒和娛樂活動，並經由與他人的接觸中使個人獲得親密需求的滿足，故也稱之為歸屬感。

四、工具性支持

指經濟上的幫助或物質上的支援，也稱之為物質的支持。

Cohen 與 Wills（1985）將社會支持依功能區分為四類。一為自尊支持（esteem support），即在人際交往過程中能獲得別人的尊重和接納，並視他為有價值的人。二為

訊息支持 (informational support) ，即提供個人在因應問題時的解決策略。三為社交的關係 (social companionship) ，指能與他人共享休閒和娛樂活動，並經由與他人接觸中，使個人獲得親密需求的滿足。最後是工具支持 (instrumental support) ，即提供經濟上的幫助或物質上的支援(陳俊谷，2006)。

所以，以社會支持理論(social support theory)的觀點認為，倘若員工在所屬的社會歷程中得到支持，便可提升員工對組織的信任，進而改善員工與系統相關團體的關係品質。因此當員工認為所處系統是關心且支持他們，並且是可信賴時，將會有良好的行為表現，也會比較願意甚至是主動地分享知識給他人(劉士華，2009)。

就Jayaratne與Thyness於1989年調查督導的四種社會支持(情緒支持、考核、資訊支持和工具支持)，研究指出督導者所提供的工具性支持與資訊性支持可能降低第一線社會工作人員的心理壓力，連帶抒解第一線社會工作具可能的耗竭與對工作的不滿。服務性組織應該訓練督導者提供資訊與工具性支持，提高職能，對於新進和經驗不足的員工尤應如此(陳秋山譯，2008)。所以如果實習學生如果在實習當中獲得較好的支持，也可中獲得信任與得到良好的實習品質，也會認同機構服務或社會工作者是一門專業。

歸納以上要點，社會支持包括有情感性支持、評價性支持、工具性支持、訊息性支持等，本研究則根據實習之實際工作內容依據上述之理論分類將其四層面來瞭解實習機構支持度；而除此之外，實習場域的人際交往除實習教學者，也許包含職場督導與其他同事，其互動關係或所提供的支持，也會影響實習學生對機構實習支持度的感受。

參、實習機構支持度

實習安排工作始自學生到機構實習之前，學校、機構與學生三方面彼此所做的充分安排，此一步驟，有助於實習安排的合適性。實習安排前的行政準備的工作項目包括有機構讓學校和學生了解他們所能提供的實習經驗與實習教學；學校讓機構瞭解實習政策與目標，擬前往實習學生的重要資料，以及實習機構與實習教學者條件之考慮(曾華源，1987)。通常機構提供學校及學生瞭解的資訊包括下列數項：

一、機構所服務之案主團體。

二、機構之組織系統。

三、社會工作者主要角色與平常之工作內容。

四、機構對前來實習學生特性之期望。

五、機構實習教學者之資歷。

六、機構提供之教學方法與風格。

七、其他：例如膳宿、收費、實習形式、時間、地點、交通、環境設備等。

實習的歷程中，學生會經歷許多的階段與挑戰，因此需要實習機構提供相關的協助與支持。實施方式藉由事先的安排與協調，對實習計畫的充分了解、提供機構的簡介與引導、協助實習學生觀察或參與機構的各項主要活動、服務對象的指派、審閱實習學生的各種紀錄、實習狀況的評估、與學校指導老師的聯絡與協調等。

在實習初始階段，實習學生必須先認識與了解環境、摸索機構的規範、文化與潛規則、探索實習目標，也需處理自身的緊張與焦慮，並試圖找到一種平衡。進到實習中期，開始與督導或辦公室其他同事有所互動與連結，或與其他實習生產生建立人際互動網絡，並開始投入方案與接觸服務對象，也因開始有專業學習，而產生情感投入、個人看法、價值觀、疑問、反思與評判等等。到了實習後期，所有的關係即將結束，與服務對象跟機構道別，要開始整理回顧與分析實習學習歷程並給予回饋，需整理實習成果及發表。

曾華源(1987)指出實習教育屬教育性工作，並非每個機構都適合負責此任務。尤其是國內社會工作機構之間的專業水參差不齊，學校自然應慎選機構，以便保障專業教育的品質。通常機構與學校考慮是否安排學生實習時，實習機構之基本條件如下：

一、提供實習之機會與參與層次。

二、適任實習教學之專任工作人員。

三、機構組織與氣候。

四、機構設備條件。

五、機構主管與其他部門之支持。

再者，在學生到機構報到之前，實習教學者或機構應妥善完成下列各項工作：

- 一、確定學生實習期間的座位。如果學生沒有固定座位，會使學生沒有安定感，對機構的認同會受到影響。
- 二、準備資料夾：對象準備對學生會有很大的幫助。
- 三、通知機構各部門學生即將到來，使他們不感到意外。
- 四、準備定向會議之各項資料及邀請機構有關人員參加。
- 五、舉辦歡迎會，並在會中介紹機構各部門負責人，以及實習安排時間表等等說明。

綜合來說，對實習機構以及機構中實習教學者的期待為(高迪理、游幸玲譯，2003)：

- 一、描述並說明對於學生在機構進行實習的期待為何。
- 二、透過完整的職前講習，讓學生對實習機構有所認識，包括機構成立的宗旨、組織架構、政策、行政程序以及專業知能。
- 三、定期與實習學生進行每週至少一次的督導會議。
- 四、提供實習學生適當的工作場所、設備以及行政支援人員。
- 五、讓學生有參與機構定期的工作會報與工作人員訓練課程的機會。
- 六、依據學生的學習需求，分配工作任務，並逐步增加困難度、要求度與挑戰性。
- 七、所指派的工作任務能夠協助學生廣度地發揮社會工作的知識與技巧。
- 八、運用實習學生一起工作的方式，讓實習學生瞭解實習是一項重要的學習，並藉此擴展學生的學習經驗。
- 九、督導學生執行實習工作，瞭解其進度，並定期給予回饋，以及建設性的建議。
- 十、以公平、公正、嚴謹與貫徹的方式評估學生的實習表現。
- 十一、在學生實習期間，與實習學生和學校督導老師進行二次的會談、討論學生的

實習狀況與進展。

十二、完成學校所要求的實習學生評估表與評估報告。

十三、示範恪守專業倫理的行為，並且不以不適當或違反倫理守則的方式對待實習學生

(例如:言詞戲謔、性騷擾、曖昧關係)。

十四、給付實習學生因執行機構工作而先行墊支的費用(例如交通費)。

支持度從實習準備前置期就開始，故研究者依實習階段整理出機構依社會工作學生需要被支持的內容，如表 2-3-1：

表 2-3-1 依實習階段機構需提供之支持一覽表

實習階段	機構職責與所需提供的支持
實習前準備	<ol style="list-style-type: none">1. 制定實習方案，以達到教育學生意義。2. 實習安排前的與實習學生會談，瞭解期望與教育需求。3. 選派適切的實習教學者來指導學生。4. 邀請機構有關人員參加實習定向會議及準備各項資料。5. 提供適當的實習環境給學生，如相關軟硬體或座位等。
實習過程	<ol style="list-style-type: none">1. 準備實習資料夾與說明：<ol style="list-style-type: none">(1)機構簡介、服務流程圖、實習規則、倫理原則(2)實習注意事項(機構作息表、人事規定、衣著服飾)(3)器材設備之操作方式(4)實習計畫表或課程表(5)對應工作的相關紀錄與各種作業之格式和範例(6)主要閱讀書籍與報告資料目錄(7)文書資料與報告繳交方式與時間(8)實習評估之程序與標準2. 機構內部相關人員自我介紹與環境介紹，並通知機構其他部門學生的到來。3. 舉辦歡迎會。4. 說明個案類型與需求與社工角色與任務。5. 機構次文化說明(習慣、稱呼、活動方式)6. 瞭解學校各課程主要教授內容，並配合學生學習進度，在實務提供適當實習機會。
實習結束	<ol style="list-style-type: none">1. 辦理實習發表會。2. 學生繳交總報告給機構留存。

資料來源：本研究彙整。

肆、機構實習支持度

曾華源(1993)提到就任何一門專業而言，其正式的教育訓練方案的精心設計，可以增進學生對專業正向的態度，對學生產生教育實質的效果。另一方面，非正式社會化的學習環境中，學習氣氛、各類活動、他人態度、師長之專業認同等等，均會影響專業社會化的效果。歸納以上要點，社會支持包括有工具性支持、訊息性支持、情感性支持、評價性支持等，本研究則根據實習之實際工作內容依據上述之理論分類將其四層面來瞭解實習機構支持度。

一、工具性支持 (instrument support)

包括硬體設施、設備、物質與行動的協助及介入等。如：有明確的實習計畫與目標、工作環境與工作守則的說明與介紹、提供實習生專屬的辦公桌位置、相關工具與表單的使用、舉辦歡迎會及介紹相關同事、職前訓練等。

二、訊息性支持 (informational support)

係指提供實習學生有助於應付個人與環境問題之有效訊息，包括忠告與建議等，如：可參與機構定期的工作會報與工作人員訓練課程的機會、定期與實習學生進行每週至少一次的督導會議等。

三、情感性支持 (emotional support)

係指提供實習學生同理心、關愛與信賴感，如：了解學生在實習歷程中的遭遇的困難與壓力，並給予相關的支持與關心，也包含職場的機構主管其他同事等，其對實習學生是否友善與接納。

四、評價性支持 (appraisal support)

係指提供學生自我評價與社會評價，包括回饋和肯定等，如：瞭解實習進度，並定期給予回饋；以及建設性的建議；以公平、公正、嚴謹與貫徹的方式評估學生的實習表現；並與學校督導老師進行討論，告知學生的實習狀況與進展；完成學校所要求的實習學生評估表與評估報告。

伍、小結

機構實習支持度為何如此重要，再回到品質來看，服務品質管理有三個基本的原則可遵循，這些原則包括顧客至上、員工參與和接受教育、對過程和系統的持續改進和創新(崔立新，2004)。

一、顧客至上品質

品質是顧客想要得到的，品質就是顧客對你所提供的服務所感知的優良程度。

二、員工參與和接受教育

公司必須有一個如何服務顧客的遠景規劃，需要教育公司的每一個員工如何共同參與，完成使命。品質管理就是讓員工明確地了解工作意義和方向的共同遠景。讓公司讓員工參與制訂計劃並去實現計畫時，公司給予員工在適當的時間做自己應做的工作之知識、工具與權力時，而當員工清楚地了解這些對實現公司目標的重要性時，遠景就會展現出來。

三、對過程和系統的持續改進和創新

系統是一系列相互聯繫的實體，這些實體接受投入(input)，然後透過轉換增加價值，其產出(output)即可完成所設定系統目的、使命或目標。品質管理就是建立一個系統—使用方法、工具和過程，以實現共同的遠景。

以顧客至上品質方面來看，實習教學品質就是社會工作學生對於其所感知的優良程度；再者，員工參與和接受教育層面來看，當機構願意支持與重視實習教育，就會制訂相關的實習計畫與提供軟硬體設施設備，社會工作者就會意識到實習的重要性，實習教學者就有可能提供好的品質。周虹君（2003）研究發現使用實習機構設施方便性及機構設備對完成實習內容的助益性越高，學生對整體的學習滿意度越高，其建議實習機構規劃學生個人使用的設施與空間。在對過程和系統的持續改進和創新方面，如果實習機構沒有覺得是實習教育也是他的責任，但學生畢業進入職場又覺得不好，所以機構願不願意從事社工人才培育是很重要的影響意念。也期待此研究可以使實務界能重視實習，以達社工人才培養的重要性。

第五節 綜合討論

台灣社會工作教育近半世紀的發展，在量的擴增方面已有不少進展，無論在系所、課程、師資及招生人數上都大幅增加，然而在質的發展方面，無論在教學品質、師生專注學術的程度，以及畢業生服務領域及績效方面觀察，亟待改進之處仍然不少(莫黎黎，2007)。實習教育之目標不僅是培養學生能整合體會專業知識，認同專業，並且也要培養學生的獨立思辨能力，以及更成熟的人格(曾華源，1994)。而學生接觸到社會工作最常的地方就是學校教育、志工經驗與實習經驗，實習強調知行合一，也是學生體驗到何謂社會工作最重要的場域，學生如何將專業知識與技術，轉化並運用到實習當中，並認同「社會工作是一門專業」。

專業自主和獨立服務能力的養成是一個過程。專業教育是職業勝任能力養成之重要途徑(曾華源，2007)。在實習的不同的階段都有其不同任務與心路歷程，所以須要機構提供所需支持以及實習教學者須從旁協助教導。白倩如(2016)也提到在社工實習過程中，實習機構的督導支持度(如：督導關係、問題處理、焦慮接納)、督導指導度(如：示範、整合、指示、指導次數與時間)，以及機構開放度(如：學習參與機會質量、是否有實習學生的專屬空間)，均會影響個人的自我學習表現。值得注意的是，操作學習機會的質量是否足夠，亦會影響實習學習的深度。

以質來說，「質」就是實習教學者所提供的品質；而以量來說，「量」就是機構願意開放的支持程度。在經驗的討論中，研究者發覺機構實習支持度跟實習教學品質具有關聯性。整體來說，也就是機構是否理解並認知到自身在實習教育中扮演的重要角色，選任適合的實習教學者，決定開放多少機會讓實習生參與投入多少的資源來支持實習，以維護良好的實習教學品質。經研究整理歸納與討論，可以將機構實習支持度因素可以區分為工具性支持、訊息性支持、情感性支持、評價性支持、整體支持度等五個變項。再者，可以將實習教學品質因素可以區分為可靠性、反應性、確實性、關懷性、整體品質度等五個變項。

最後，將第二章文獻探討的各變項建立一個研究架構進行討論，研究者將社會工作

專業形象認知的變項來表現，並以機構實習支持度與實習教學品質為其預測變項，對社會工作專業形象認知項做出預測與瞭解其中關聯。

而從本章之討論中，可以看出機構實習支持度與實習教學品質似乎存在相關，又根據架構而論，其機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知三者似乎存在關聯性。社會工作專業工作形象經由個人主觀認知與感受而形成的，而這些主觀認知感受，取決於社會工作學生的學習認知與實際接觸經驗，以形塑其對社會工作專業形象認知，而其認知也會影響其未來投入的意願與行為，亦會影響大眾的觀感，為達成此一實習目標，機構所給予的支持與對實習教學的品質相當重要。而根據社會工作專業形象認知的因素分類，將社會工作專業形象認知設定為依變項進行概念的操作化，最後社會工作專業形象認知可呈現出：專業知能、專業倫理、專業成長、專業自主與專業服務等操作化定義。

從文獻探討中可發現，在學校與實務機構兩者之間，須透過實習教育應該有更多的合作與交流，歸納與創造具有社會工作專業教育特色的理論與文化，為社會工作實習建立良好制度，使臺灣社會工作教育能有更好的發展，培育高品質社會工作專業人才，以因應社會變遷與案主的需要，這需要學校與實習機構共同努力與投入。依據本研究的問題、假設與研究架構，及欲探討的問題為實務場域中機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之間的關係。

第三章 研究方法

本章依據問題陳述與文獻探討進行研究概念之設計，檢視機構實習支持度、實習教學品質及社會工作專業形象認知的關係。本章主要說明本研究所使用的研究方法，共分成四節。第一節為研究概念架構、假設及操作性定義；第二節為研究對象與抽樣方法；第三節為研究工具與測量方法；第四節為資料分析與統計方法。其內容說明如下：

第一節 研究架構與假設

壹、研究概念架構與說明

本研究根據研究動機、研究目的及相關文獻整理，針對實習內容以各項衡量指標的基礎，探究社會工作學生機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知及三者之間的關係，建立研究概念架構，如圖 3-1-1 所示。

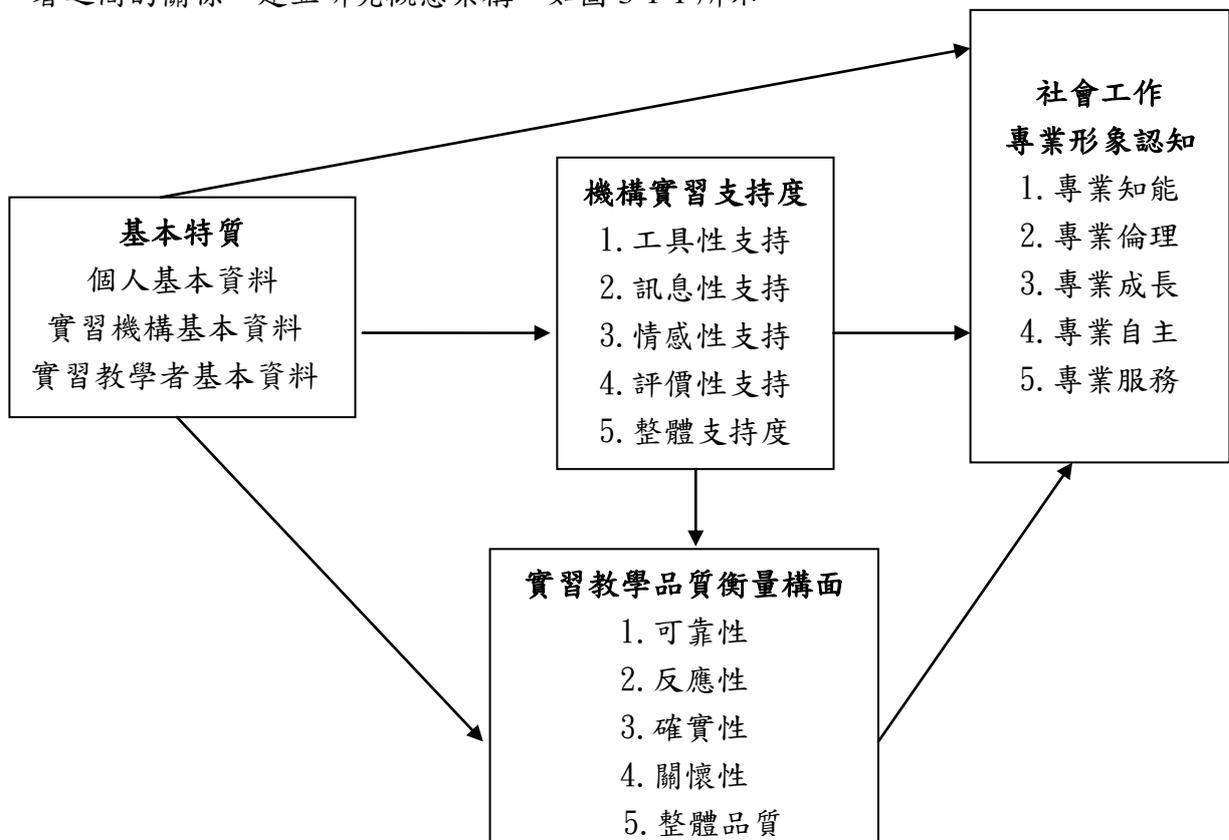


圖 3-1-1 研究概念架構圖

貳、研究假設

依據研究問題、文獻探討內容、研究概念架構，提出以下研究假設，並在第四章及第五章進行後續之驗證和討論。

(一) 社會工作學生的基本特性不同，對其機構實習支持度是否有所不同？

假設一：社會工作學生的基本特性不同，對其機構實習支持度是否有顯著差異。

(二) 社會工作學生的基本特性不同，對其實習教學品質是否有所不同？

假設二：社會工作學生的基本特性不同，對其實習教學品質是否有顯著差異。

(三) 社會工作學生的基本特性不同，對社會工作專業形象認知是否有所不同？

假設三：社會工作學生的基本特性不同，對其社會工作專業形象認知是否有顯著差異。

(四) 社會工作學生的機構實習支持度與實習教學品質的關係如何？

研究假設四：社會工作學生的機構實習支持度與實習教學品質有顯著相關。

(五) 社會工作學生的機構實習支持度與社會工作專業形象的關係如何？

假設五：社會工作學生的機構實習支持度與社會工作專業形象認知有顯著相關。

(六) 社會工作學生的實習教學品質與社會工作專業形象認知的關係如何？

假設六：社會工作學生的實習教學品質與社會工作專業形象認知有顯著相關。

(七) 社會工作學生的基本特性、機構實習支持度、實習教學品質對社會工作專業形象認知的預測力如何？

假設七：社會工作學生在機構實習支持度、實習教學品質對社會工作專業形象認知具有預測力。

第二節 研究對象與抽樣

壹、研究對象與抽樣方法

本研究之研究樣本，是以「社會工作系大四應屆畢業生」為主，主要目的是在探究社會工作學生經歷暑期機構實習之後，對於社會工作專業形象所產生的認知。依據教育部(2017)統計資料來了解研究母群體資料，全台現共計 29 所大專院校開設社會工作相關科系，學士班(日間)應屆畢業生人數共 1846 位。因母群體人數眾多、分布較廣，考量研究人力、時間與研究經費的限制，故研究者選擇立意取樣的方式進行研究。以臺中市為取樣區域，研究對象選定臺中市五所大學的社會工作系大四應屆畢業生為研究樣本，包含東海大學、靜宜大學、中山醫藥大學、亞洲大學及朝陽科技大學，且已實際完成實習課程之日間部學生。

貳、問卷回收情形

本研究採問卷調查方式收集資料，研究者先與各校系辦或老師聯繫，徵求該校四年級導師或四年級任課老師同意後，至課堂發放問卷並回收。因時間快接近畢業，學生上課出席率較不穩定，部分學校大四並無安排必修課程，以至於樣本無法全面收集完整較為可惜。本研究於 108 年 5 月 1 日至 108 年 5 月 18 日進行問卷蒐集，臺中市五所大學的社會工作系大四應屆畢業生共 564 人，共回收 334 份，達 59%。另外，將遺漏值過多之問卷視為廢卷，廢卷共計 1 份，有效問卷為 333 份。回收情形參考表 3-4-1。

表 3-2-1 研究問卷發放與回收情形

學校	總樣本數	回收問卷份數	廢卷	有效問卷份數
A	111	86	0	86
B	89	68	0	68
C	115	60	0	60
D	125	66	0	66
E	124	54	1	53
總計	564	334	1	333

第三節 研究測量工具設計

本研究依據研究目的及文獻探討整理出研究架構，並將研究架構之變項概念化及操作化，成為可測量的指標，自編結構式問卷包含機構實習支持度量表、實習教學品質量表、社會工作專業形象認知量表作為本研究之測量工具(參見附件)。為使問卷內容與問卷語句能符合研究目的，問卷初步設計完成後，除邀請專家與指導教授進行討論外，並於正式施測前，邀請數位社會工作系大四學生針對題意進行討論，以確定受試者對題目之意義有一致性的認知，及是否與研究者欲測量之方向一致。由於學生目前仍習慣稱督導(supervisor)，而非實習教學者(field instructor)，故本研究在問卷仍使用督導，以利學生填答。

社會工作學生對機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關性研究問卷，內容包含四部分，第一部分為機構實習支持度；第二部分為實習教學品質；第三部分為社會工作專業形象認知；第四部分為個人基本資料。第一、二、三部分皆為六點量表，採用偶數格式是研究者希望受測者有具體的意見傾向，避免回答模糊或中間傾向的意見，而期待能獲得同意與不同意兩類明確的意見，故本問卷採用六點量表分為非常同意、同意、有點同意、有些不同意、不同意、非常不同意。

在本研究中，研究變項包括機構實習支持度、實習教學品質、社會工作專業形象認知及個人基本特性，為將各變項概念具體化，因此以下逐一說明各變項之操作性定義。

壹、機構實習支持度量表

機構實習支持度乃是指社會工作學生在實習，機構對其所提供的各項支持。本研究所指的機構實習支持度，依據研究目的、概念架構、文獻探討，共區分五層面，分別為工具性支持、訊息性支持、情感性支持、評價性支持及整體支持度。

一、工具性支持：

係指提供社會工作學生硬體設施、設備、金錢、物質與行動的協助及介入等。即問

卷第一部分的1、2、3、4題。在問卷設計上，著重在是否會依照實習計畫協助擬定具體的實習目標與進度表？是否會提供環境與工作守則說明與介紹？是否會提供專屬的辦公桌位置？是否會提供實習前的教育訓練？

二、訊息性支持：

係指提供社會工作學生有助於應付個人與環境問題之有效訊息，包括忠告與建議等。即問卷第一部分的7、8、9、11題。在問卷設計上，著重在是否會安排個別督導與團體督導？是否會在協助學生學習的前提下願意翻閱機構的各項文書資料？是否能參與機構定期的工作會議？是否能跟其他同仁有一起參與訓練課程的機會？

三、情感性支持：

係指提供社會工作學生同理心、關愛與信賴感。即問卷第一部分的6、12、13、14題。在問卷設計上，著重在是否會介紹給其他同仁認識？其他同仁是否友善與接納？其他同仁都會主動關心？其他同仁在提出需要幫忙的時候，是否會提供協助？

四、評價性支持：

係指提供社會工作學生自我評價與社會評價，包括肯定和回饋等。即問卷第一部分的15、17、18、19題。在問卷設計上，著重在是否會依據實習工作內容提出回饋與改進意見？是否會辦理實習成果發表會？是否能瞭解實習評分結果？是否會依學校要求完成實習評估表與報告等文書作業？

五、整體支持度：

係指學生對機構提供的整體實習支持程度其感受程度如何。即問卷第一部分的5、10、16、20題。在問卷設計上，著重在是否會瞭解學校課程之重點，並安排做跟實習有關的工作？是否會定期討論需調整實習內容和教學方式？是否會期待學校實習老師來機構看實習狀況？是否願意提供實習所需的相關支持？

貳、實習教學品質表

實習教學品質乃是指其在實習過程當中，實習教學者提供給社會工作學生的教學品質。本研究所指的實習教學品質變項，依據研究目的、概念架構、文獻探討，共區分五層面，分別為可靠性、反應性、確實性、關懷性及整體實習品質。

一、可靠性

係指實習教學者在整個實習過程中依照著實習計劃書的目標與方式，確實執行且準時完成。即問卷第二部分的1、3、14、16題。在問卷設計上，著重在是否在實習開始有針對實習計畫書進行討論？是否會批閱實習的各項作業？是否能協助進行實習的統整、回顧與回饋？是否實習成果與預期是否一致？

二、反應性

係指實習教學者能依學生需求主動提供協助，並迅速地給予回應。即問卷第二部分的2、4、5、13題。在問卷設計上，著重在是否會定期進行個別督導或團體督導？是否在遇到問題並主動提出的時候，會提供協助？是否會依據週誌與作業內容討論，並給予回饋？是否會向學校老師反應實習狀況？

三、確實性

係指實習教學者所具備的倫理知識及其所具備的能力能否傳達信任與信賴感。即問卷第二部分的6、7、8、9題。在問卷設計上，著重在是否能幫助其在專業知識上的學習與助人技巧的運用？是否會討論社會工作專業價值的重要性？是否可以感受到實習教學者的用心教導？是否是值得信賴的？

四、關懷性

係指實習教學者對實習生的接納、關切與個別照顧。即問卷第二部分的10、11、12、15題。在問卷設計上，著重在是否會主動關心與協助其需要？是否會發掘優點與發展潛能？是否會接納不足與限制？是否會幫助瞭解自己是否適合從事社會工作？

五、整體實習品質：

係指學生對實習教學者及整體實習品質其感受程度如何，及是否同意付費。即問卷第二部分的17、18、19、20題。在問卷設計上，著重在是否滿意實習教學者帶領實習的方式？是否滿意實習品質？是否實習生應該支付實習機構費用？是否實習機構應該要支付實習生薪水？

參、社會工作專業形象認知量表

社會工作專業形象認知是指社會工作學生在經歷實習後，是否認同社會工作是一門專業。本研究所指的社會工作專業形象認知，依據研究目的、概念架構、文獻探討，共區分五層面，分別為專業知能、專業倫理、專業成長、專業自主及專業服務。

一、專業知能

係指社會工作專業體系是否健全，取決於理論知識是否足夠社工需具備對理論和原則的了解，並在實務情境中運用。即問卷第三部分的1、2、3、14題。在問卷設計上，強調與志工不同、具有專業理論基礎、助人工作技巧等。

二、專業倫理

係指社會工作專業知能是規範社會工作者提供服務的重要機制，使任何形式的服務都能保障案主的權益。即問卷第三部分的4、5、6、7題。在問卷設計上，強調社工師證照、價值意義、公平正義、倫理規範等。

三、專業成長

係指社會環境與需求是經常發生變動，專業工作必須隨時因應此種變動，且可使人更能自我瞭解、瞭解人性，專業持續成長，才能真正滿足社會發展的需求。即問卷第三部分的8、9、18、19題。在問卷設計上，強調專業成長、持續成長、專業傳承、自我成長等。

四、專業自主

係指社會工作專業是否具有權威性，並透過思考的過程，有能力在廣泛的價值、知識和技巧中，做適當的判斷、並抽引來協助案主解決社會功能上的問題。即問卷第三部分的 10、11、12、13 題。在問卷設計上，強調專業自主、專業權威、社會影響力、社會尊重。

五、專業服務

係指社會工作專業是否能有效的協助案主處理問題和預防社會問題。即問卷第三部分的 3-8 題、11-13 題、16 題。在問卷設計上，強調服務成效、服務品質、社工專業認同、從事社會工作意願等。

肆、社會工作學生之基本特質

此變項係指與社會工作學生與實習機構、實習教學者相關的基本特質，包括如下：

一、社會工作學生基本資料

- 1、性別：係指社會工作學生的生理性別，男、女。
- 2、年齡：係指社會工作學生的實際生理年齡，即從出生至目前的年數。
- 3、宗教信仰：係指社會工作學生的宗教信仰，包括：無、佛教、道教、基督教、天主教、其他。
- 4、就讀原因：係指社會工作學生選擇就讀社會工作系的原因，包括：個人有興趣、分數到達、家人期待、回饋社會、其他。
- 5、實習自我能力檢視：係指社會工作學生檢視在實習過程中自身的優勢與能力。
 - (1) 學習動機：係指直接促使學生進行學習的內部動力和直接原因。是、否。
 - (2) 主動性：係指來源於自身驅力，促使自己去行動的動力強度，是、否。
 - (3) 溝通表達能力：係指自己的想法、感受、和意念等，用語言、表情、動作、文字或圖形等，能清楚明確地表達出來，並讓他人得以理解。是、否。
 - (4) 學習能力：係指個人學習的動力和各項能力的綜合體現，學習能力就是學

- 習的方法與技巧，將學習到知識形成專業知識。是、否。
- (5) 具備相關的文書能力：係指在實習中須熟悉辦公業務、文書處理、檔案管理及電腦軟體的應用等相關技能。是、否。
- (6) 配合繳交相關的文書資料：係指能依規定時間完成需繳交實習的各項作業，是、否。
- (7) 具備時間管理能力：係指透過事先的規畫，有效地運用時間。是、否。
- (8) 能區隔個人生活與專業責任：係指在實習時能分清楚工作責任與自己私人生活的界線。是、否。
- (9) 能配合遵守機構政策與規章：係指在實習時能配合遵守機構政策與規章。是、否。
- (10) 具備信心與自我肯定：係指在實習時具備自信心與自我肯定。是、否。

二、實習機構基本資料

- 1、理想單位：係指實習機構是當初設定的理想當位，是、否。
- 2、機構特性：係指實習機構的類型屬性，公部門、私部門。
- 3、機構地區：係指實習機構所在的區域，北部、中部、南部、東部、其他。
- 4、機構領域：係指實習機構所服務的領域，兒童社會工作、青少年社會工作、老人社會工作、婦女社會工作、身心障礙社會工作、家庭社會工作、醫務社會工作、其他。

三、實習教學者基本資料

- 1、職位：係指實習教學者在機構所擔任的職位，主任、督導(組長)、社工師(員)、其他。
- 2、相關科系：係指受教育的最高學歷科系別，社會工作系、社會工作相關科系、曾修習社會工作相關學程、非社會工作相關科系。是、否、不清楚。
- 3、社工師證照：係指領有社工師證照，是、否、不清楚。
- 4、年資：係指從事社會工作的年數，1年以下、1-3年、3-5年、5-10年、10年以上、不清楚。
- 5、帶領實習的經驗：係指過去有無帶領過實習生經驗，是、否、不清楚。

貳、施測問卷信度、效度考驗及因素分析

問卷回收確定後，即進行信度考驗及因素分析，並進行挑題和資料分析的步驟。正式問卷信度考驗結果如表 3-3-1：

表 3-3-1 正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果

量表名稱 (題數)	量表 α 值	挑選題目結果
機構實習支持度量表 (20)	.886	經因素分析，刪除 2、9、11、20 題，共 4 題。量表 α 值變動為.856
實習教學品質量表 (20)	.941	經因素分析，刪除 11、14、17、18、20 題，共 5 題。量表 α 值變動為.927
社會工作專業形象認知量表 (20)	.849	經因素分析，刪除 1、4、6、17 題，共 4 題。量表 α 值變動為.859

經因素分析刪除題目的過程，機構實習支持度量表、實習教學品質量表、社會工作專業形象認知量表之 Cronbach α 值分別為.856、.927、.859，均在.70 以上，達可接受的程度。以下為說明三個量表的內容、刪題的過程及量表的信效度。

一、機構實習支持度量表

(一) 量表內容：

「機構實習支持度表」共計 20 題，其中 1、2、3、4 題為「工具性」分量表；7、8、9、11 題為「訊息性」分量表；6、12、13、14 題為「情感性」分量表、15、17、18、19 題為「評價性」分量表；5、10、16、20 題題為「整體支持度」分量表。

（二）刪題過程：

為使量表的功能發揮，本研究將所有施測的正式問卷回收後，剔除無效問卷，並進行因素分析（Factor Analysis）與信度分析（Reliability Analysis），刪除因素負荷表較低之題目。本研究的因素分析是以主成分分析方法（Principal Component Analysis）進行因素抽取，轉軸方法為直接轉軸（Orthogonal Rotation）的最大變異法（varimax）。刪題過程乃先將「機構實習支持度表」的 20 題，依據上述分析進行因素萃取，量表之 $KMO=.878$ ，進行因素分析，若同一個因素內某一題的因素負荷量比其他題目的因素負荷量比較而較低者，或其一因素歸入另一個因素中，其中因素負荷量原則在 0.5 以下者則考慮刪題，並同時進行信度考驗，以瞭解該題刪除後對整個量表 Cronbach α 值的影響。決定刪除某一題後，再重複上述步驟，直到上述考慮刪題條件未再出現為止。

「機構實習支持度表」共計 20 題，刪除第 2、9、11、20 題，後，將其餘 16 題進行統計分析。轉軸後的成分矩陣調整為三個因素。研究者依據因素分析的結果，考量題項之共同性組合，調整為學習支持、融入支持、行政支持三個因素，依序為 7 題、5 題、與 4 題，詳見表 3-3-2。

（三）量表信效度

「機構實習支持度表」以主成分分析方法（Principal Component Analysis）進行因素分析（Factor Analysis）。機構實習支持度共分為三個因素，由於因素分析結果與本研究原本設定題目有異，經題項之釐清與整理，將因素重新命名為「學習支持」、「融入支持」、「行政支持」，可解釋變異量分別為 22.085%、20.869%、12.476%，總量表的總解釋變異量為 55.430%。因素分析之後再進行信度分析考驗「機構實習支持度表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值為 .856，分量表值分別為 .824、.833、.614。

表 3-3-2 機構實習支持度表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	總解釋變異量 (%)	Cronbach α 值
學習支持	S10.機構會定期和我討論是否需調整實習內容和教學方式	.801	22.085	22.085	.824
	S1. 機構有依照我的實習計畫協助我擬定具體的實習目標與進度表	.704			
	S5. 機構瞭解學校課程之重點，並安排我做跟實習有關的工作	.699			
	S16.機構會期待學校實習老師來機構看我的實習狀況	.621			
	S15.機構會依據我的實習工作內容提出回饋與改進意見	.562			
	S7. 機構有為我安排個別督導與團體督導	.507			
	S17.機構會讓我瞭解實習評分結果	.507			
融入支持	S12.機構內的其他同仁對我都友善與接納	.895	20.869	42.954	.833
	S14.機構的其他同仁在我提出需要幫忙的時候，都會提供協助	.877			
	S13.機構內的其他同仁都會主動關心我	.842			
	S6. 機構有介紹我讓其他同仁認識	.547			
	S8. 機構在協助我學習的前提下願意讓我翻閱機構的各項文書資料	.527			
行政支持	S18.機構有辦理實習成果發表會	.837	12.476	55.430	.614
	S19.機構有依學校要求完成實習評估表與報告等文書作業	.598			
	S4 機構有提供我實習前的教育訓練	.596			
	S3. 機構有提供我專屬的辦公桌位置	.468			

總量表 Cronbach α 值=.856

二、實習教學品質量表

(一) 量表內容：

「實習教學品質量表」共計 20 題，其中 1、3、14、16 題為「可靠性」分量表；2、4、5、13 題為「反應性」分量表；6、7、8、9 題為「確實性」分量表、10、11、12、15 題為「關懷性」分量表；17、18、19、20 題題為「整體實習品質」分量表。

(二) 刪題過程：

「實習教學品質量表」的刪題過程與「機構實習支持度表」一致，故在此僅陳述刪題結果。在「實習教學品質量表」中，共計 20 題，依據上述分析進行因素萃取，量表之 KMO=.937，故予以進行主成分分析；經分析後刪除第 11、14、17、18、20 題，共 5 題。轉軸後的成分矩陣調整為三個因素。研究者依據因素分析的結果，考量題項之共同性組合，調整為保證性品質、回應性品質、可靠性品質三個因素，依序為 7 題、4 題、與 4 題，詳見表 3-3-3。

(三) 量表之信度與效度

「實習教學品質量表」以主成分分析方法 (Principal Component Analysis) 進行因素分析 (Factor Analysis)。實習教學品質共分為三個因素，由於因素分析結果與本研究原本設定題目有異，經題項之釐清與整理，將因素重新命名為「保證性品質」、「回應性品質」、「可靠性品質」，可解釋變異量分別為 30.734%、20.840%、15.462%，總量表的總解釋變異量為 67.037%。因素分析之後再進行信度分析考驗「實習教學品質量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值為.927，分量表值分別為.930、.816、.723。

表 3-3-3 實習教學品質量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	總解釋變異量 (%)	Cronbach α 值
保證性品質	Q9. 實習教學者是值得信賴的	.814	30.734	33.734	.930
	Q12. 實習教學者會接納我的不足與限制	.804			
	Q10. 實習教學者會主動關心與協助我的需求	.743			
	Q8. 實習過程我可以感受到實習教學者的用心教導	.723			
	Q6. 實習教學者能幫助我在專業知識上的學習與助人技巧的運用	.721			
	Q5. 實習教學者在我遇到問題並主動提出的時候，會提供協助	.716			
	Q7. 實習教學者能與我討論社會工作專業價值的重要性	.609			
回應性品質	Q4. 實習教學者會依據週誌與作業內容與我討論，並給予回饋	.829	20.840	51.574	.816
	Q3. 實習教學者會批閱我實習的各項作業	.797			
	Q2. 實習教學者會定期與我進行個別督導或團體督導	.712			
	Q1. 實習教學者在實習開始有針對實習計畫書與我討論	.512			
可靠性品質	Q13. 實習教學者會向學校老師反應我的實習狀況	.701	15.462	67.037	.723
	Q19. 我同意實習生應該支付實習機構費用	.645			
	Q15. 實習教學者能幫助我瞭解自己是否適合從事社會工作	.643			
	Q16. 實習的成果與我預期的是一樣的	.630			
總量表 Cronbach α 值=.927					

三、社會工作專業形象認知量表

(一) 量表內容：

「社會工作專業形象認知量表」共計 20 題，其中題項 I1 反向題，其餘皆屬正向題。而第 1、2、3、4 題為「專業知能」分量表；第 4、5、6、7 題為「專業倫理」分量表；第 8、9、18、19 題為「專業成長」分量表；第 11、12、13、14 題為「專業自主」分量表；第 15、16、17、20 題為「專業服務」分量表。

(二) 刪題過程：

「社會工作專業形象認知量表」的刪題過程與「機構實習支持度表」一致，故在此僅陳述刪題結果。在「社會工作專業形象認知量表」中，共計 20 題，依據上述分析進行因素萃取，量表之 KMO=.882，故予以進行主成分分析；經分析後刪除第 1、4、6、17 題，共 4 題。轉軸後的成分矩陣調整為三個因素。研究者依據因素分析的結果，考量題項之共同性組合，調整為專業知能、專業成效、專業投入三個因素，依序為 7 題、6 題、與 3 題，詳見表 3-3-4。

(三) 量表信效度

「社會工作專業形象認知量表」以主成分分析方法 (Principal Component Analysis) 進行因素分析 (Factor Analysis)。社會工作專業形象認知共分為三個因素，由於因素分析結果與本研究原本設定題目有異，經題項之釐清與整理，將因素重新命名為「專業知能」、「專業成效」、「專業投入」，可解釋變異量分別為 25.205%、18.758%、13.123%，總量表的總解釋變異量為 57.086%。因素分析之後再進行信度分析考驗「社會工作專業形象認知量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值為.859，分量表值分別為.867、.781、.577。

表 3-3-4 社會工作專業形象認知之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	總解釋變異量 (%)	Cronbach α 值
專業知能	I3. 我認為社會工作需要具備助人工作技巧	.815	25.205	25.205	.867
	I2. 我認為社會工作需要具備專業理論基礎	.785			
	I9. 我認為社會工作需要不斷地充實專業知識與技術	.775			
	I5. 我認為社會工作是有意義與價值的	.663			
	I7. 我認為社會工作是要遵守倫理規範的	.658			
	I8. 我認為社會工作可以使人成長	.620			
	I10. 我認為社會工作是具有專業自主性	.585			
專業成效	I13. 我認為社會工作是被社會所尊重的	.743	18.758	43.964	.781
	I11. 我認為社會工作是具有專業權威	.695			
	I15. 我認為社會工作是具有服務成效的	.689			
	I12. 我認為社會工作是具有社會影響力	.680			
	I16. 我認為社會工作是具有服務品質的	.637			
	I14. 我認為社會工作是可以幫助別人的	.464			
專業投入	I20. 我認為在經歷實習後，我願意從事社會工作	.771	13.123	57.086	.577
	I19. 我認為在經歷實習後，自己是有所成長的	.711			
	I18. 我認為社會工作應致力於實習的傳承與訓練	.526			
總量表 Cronbach α 值=.859					

參、修正後的研究架構

如圖 3-1-2，修改後研究架構圖包括個人基本特質、機構實習支持度、實習教學品質以及社會工作專業形象認知結果。經過 SPSS18.統計軟體之因素分析和信度分析後，重新分組成三個因子，因研究者考慮到在題目上的意涵有所不同，故將因素進行重新命名。根據刪改後的問卷題目後修改各名詞概念，最終量表題目結果呈現如下：

一、機構實習支持度量表：共 16 題。

(一) 學習支持：係指符合學生條件與學習需求所提供的實習支援與協助等。

1-1 機構有依照我的實習計畫協助我擬定具體的實習目標與進度表

1-5 機構瞭解學校課程之重點，並安排我做跟實習有關的工作

1-7 機構有為我安排個別督導與團體督導

1-10 機構會定期和我討論是否需調整實習內容和教學方式

1-15 機構會依據我的實習工作內容提出回饋與改進意見

1-16 機構會期待學校實習老師來機構看我的實習狀況

1-17 機構會讓我瞭解實習評分結果

(二) 融入支持：係指提供學生情感或工具上支持，有助其融入實習場域。

1-6 機構有介紹我讓其他同仁認識

1-8 機構在協助我學習的前提下願意讓我翻閱機構的各項文書資料

1-12 機構內的其他同仁對我都友善與接納

1-13 機構內的其他同仁都會主動關心我

1-14 機構的其他同仁在我提出需要幫忙的時候，都會提供協助

(三) 行政支持：係指依據學生的實習需求，所提供的行政協助。

- 1-3 機構有提供我專屬的辦公桌位置
- 1-4 機構有提供我實習前的教育訓練
- 1-18 機構有辦理實習成果發表會
- 1-19 機構有依學校要求完成實習評估表與報告等文書作業

二、實習教學品質表：共 15 題。

(一) 保證性品質：係指實習教學者的知識、能力，以及所表現的行為能傳達出信任與信心。包含：對社會工作學生應有的禮貌與尊重、實習教學的能力、能與社會工作學生有效地溝通以及對社會工作學生重視的態度。

- 2-5 實習教學者在我遇到問題並主動提出的時候，會提供協助
- 2-6 實習教學者能幫助我在專業知識上的學習與助人技巧的運用
- 2-7 實習教學者能與我討論社會工作專業價值的重要性
- 2-8 實習過程我可以感受到實習教學者的用心教導
- 2-9 實習教學者是值得信賴的
- 2-10 實習教學者會主動關心與協助我的需求
- 2-12 實習教學者會接納我的不足與限制

(二) 回應性品質：係指因實習所衍生的各項資料，包含實習計劃書、實習週誌、作業等，依照學生的需求，所提供各種形式的回應。

- 2-1 實習教學者在實習開始有針對實習計畫書與我討論
- 2-2 實習教學者會定期與我進行個別督導或團體督導
- 2-3 實習教學者會批閱我實習的各項作業
- 2-4 實習教學者會依據週誌與作業內容與我討論，並給予回饋

(三) 可靠性品質：係指實習教學者能可靠與正確地執行所承諾服務的能力，以完成社會工作學生的期望。

2-13 實習教學者會向學校老師反應我的實習狀況

2-15 實習教學者能幫助我瞭解自己是否適合從事社會工作

2-16 實習的成果與我預期的是一樣的

2-19 我同意實習生應該支付實習機構費用

三、社會工作專業形象認知量表：共 16 題。

(一) 專業知能：係指社會工作者在專業服務中接觸到之有關人員時所表現的態度行為及核心概念，讓社會工作者依循準則，而有明確的行為規範。

3-2 我認為社會工作需要具備專業理論基礎

3-3 我認為社會工作需要具備助人工作技巧

3-5 我認為社會工作是有意義與價值的

3-7 我認為社會工作是要遵守倫理規範的

3-8 我認為社會工作可以使人成長

3-9 我認為社會工作需要不斷地充實專業知識與技術

3-10 我認為社會工作是具有專業自主性

(二) 專業成效：係指社會工作其關注焦點不再只是服務量，更包括服務品質及服務成效，甚至是整體社會服務方案的長期成效性展現，而當服務產生影響力，也會被社會所認同與尊重，塑造專業權威。

3-11 我認為社會工作是具有專業權威

3-12 我認為社會工作是具有社會影響力

3-13 我認為社會工作是被社會所尊重的

3-14 我認為社會工作是可以幫助別人的

3-15 我認為社會工作是具有服務成效的

3-16 我認為社會工作是具有服務品質的

(三) 專業投入：係指將社會工作的經驗與精神永續下去，傳承不單只是工作交接，更重要的是將社會工作的使命如何在新一代繼續延續，經驗得以傳承，專業得以成長，並表彰社會工作的價值，促進社會工作使命之達成。

3-18 我認為社會工作應致力於實習的傳承與訓練

3-19 我認為在經歷實習後，自己是有所成長的

3-20 我認為在經歷實習後，我願意從事社會工作

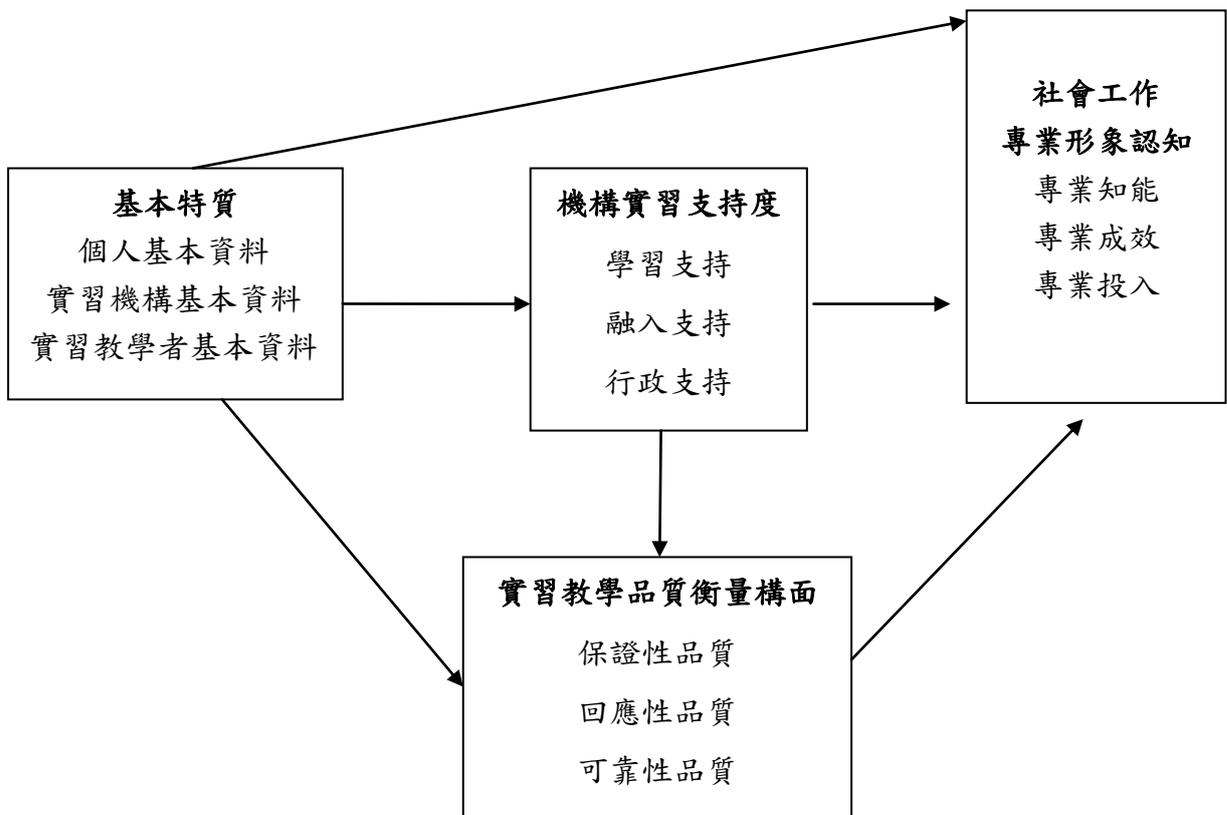


圖 3-1-2 修正後研究架構

第四節 資料分析與統計方法

本研究採問卷調查法進行研究資料的蒐集，於施測資料回收完成後，先抽除無效問卷，並註記問卷無效之原因。接著，將有效問卷加以分類整理，將問卷呈現的資料輸入電腦，採用社會科學統計套裝軟體（SPSS 18.0 中文版）進行資料統計分析，運用之統計方法如下：

壹、次數分配及百分比（frequency distribution；percentage）

依研究變項中，將屬性出現的次數進行統整後，以次數分配表及百分比顯示資料，透過此方法具體呈現所收集到的資料概況。本研究運用此統計方法的變項有「個人基本特質」、「機構實習支持度」、「實習教學品質」、「社會工作專業形象認知」四個變項，並依此四變項之各屬性內容來進行資料的統整。

貳、卡方考驗（chi-square test）

卡方考驗乃用來檢驗兩類別變項之間的關聯性，以次數或百分比進行交叉比較，並以列聯表呈現結果。本研究以卡方考驗來分析社會工作學生之個人基本特質，瞭解社會工作學生個人基本特質的分佈情形。

參、*t* 檢定（*t*-test）

t 檢定乃用來檢驗兩類別變項的平均數之間有無顯著差異，若兩變項為類別變項時，則採用 *t* 檢定來檢驗其平均數之間有無顯著差異。本研究以 *t* 檢定來分析社會工作學生之個人基本資料分別在機構實習支持度、實習教學品質、社會工作專業形象認知中，兩兩變項間所呈現的差異情形。

肆、單因子變異數分析（one way ANOVA）

此統計方法乃用來檢驗三個或三個以上的平均數之間有無顯著差異。本研究以此方法來分析社會工作學生之個人基本資料在機構實習支持度、實習教學品質、社會工作專業形象認知中，變項所呈現的差異情形。

伍、皮爾遜積差相關 (person product moment correlation coefficient)

此統計方法乃用來研究兩個連續變項之間的關係。本研究透過此方法瞭解社會工作學生之機構實習支持度、實習教學品質、社會工作專業形象認知之兩兩變項間是否有相關性，及彼此間相關的程度。

陸、多元迴歸分析 (multiple regression analysis)

此統計方法乃用來檢驗各主要變項對社會工作專業形象認知的預測作用，即社會工作學生之個人基本特質、機構實習支持度對於實習教學品質、社會工作專業形象認知的整體預測力。

第四章 研究結果與分析

本研究共回收 333 份有效問卷，在進行問卷資料統計分析與整理後，依據本研究之架構，將研究結果整理為五節。第一節為社會工作學生基本特質之描述；第二節為社會工作學生基本特質之實習機構支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知各量表分佈情形之描述；第三節為社會工作學生基本特質、實習機構支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之差異分析；第四節為社會工作學生基本特質與各量表間之相關分析；第五節為社會工作學生基本特質、實習機構支持度、實習教學品質、社會工作專業形象認知之解釋力分析。

第一節 社會工作學生基本特質之描述

在本節中，將針對本研究有效樣本 333 位社會工作學生之個人基本資料、實習機構基本資料、實習教學者基本資料及實習自我能力檢視逐一描述，以瞭解本研究樣本之特性。

壹、社會工作學生之個人基本資料描述

從表 4-1-1 可得知 333 位社會工作學生個人基本資料之分佈，其中以女性居多，有 255 人(76.6%)，男性僅 78 人(24.3%)；在年齡方面，分佈介於 22 至 50 歲之間，平均年齡為 22.9 歲，標準差為 2.158，研究者依人數分散狀況，將社會工作學生年齡年資分成三類，年齡分佈狀況如以下說明，21 歲以下有 79 人(24.3%)、22 歲有 213 人(64.0%)、23 歲以上有 41 人(12.3%)，有將近八成以上的社會工作學生處於成年前期，是人的體力最好的階段，此時期是速度及敏捷最快的時期，面臨要為進入職場、繼續升學或婚姻抉擇，此階段進到生涯的轉換期。

本研究分析個人基本資料且依據表 4-1-1 得知，宗教信仰分佈情形，將原先六種分類，包含無宗教信仰、佛教、道教、基督教、天主教、其他，考量填答者的分佈，歸納成無宗教信仰和有無宗教信仰，其中無宗教信仰有 213 人(64%)、有宗教信仰 120 人(36%)。就讀社工系原因分佈情形，原先包含個人有興趣、分數到達、家人期待、回饋

社會、其他以上五項分類，考量填答者的分佈，重新歸納為個人有興趣及非個人有興趣，個人有興趣有 216 人（64.9%）、非個人有興趣有 117 人（35.1%）。

綜合以上資料得知，社會工作學生以女性居多，年齡多為 22 歲左右居多，約六成四的社會工作學生無宗教信仰、六成四的社會工作學生因個人有興趣就讀社會工作系。

表 4-1-1 社會工作學生個人基本資料次數分配與百分比統計表 (n=333)

變項名稱	次數	百分比 (%)	變項名稱	次數	百分比 (%)
(1)性別			(3)宗教信仰		
男	78	(24.3)	無	213	(64.0)
女	255	(76.6)	有	120	(36.0)
(2)年齡			(4)就讀社工系原因		
平均數= 22.09 最小值=21 最大值=50 標準差=2.156			個人有興趣	216	(64.9)
21 歲以下	79	(23.7)	非個人有興趣	117	(35.1)
22 歲	213	(64.0)			
23 歲以上	41	(12.3)			

貳、社會工作學生之實習機構基本資料描述

從表 4-1-2 可得知，社會工作學生的實習機構分佈狀況。社會工作學生理想實習單位部分，其中以理想實習單位居多，有 256 人(76.9%)，非理想實習單位為 77 人(23.1%)；實習機構所在區域分佈情形，將原先五種分類，包含北部、中部、南部、東部、其他，歸納成中部地區和中部地區以外，其中在中部地區實習有 175 人（52.6%）、中部地區以外 158 人（47.7%）。實習機構服務領域部分，將原先八種分類，包含兒童社會工作、青少年社會工作、老人、婦女社會工作、身心障礙社會工作、家庭社會工作、醫務社會工作、其他，依據「專科社會工作師分科甄審及接受繼續教育辦法」第 3 條，歸納成醫務、心理衛生、兒少婦家(兒童、少年、婦女及家庭)、老人、身心障礙等五項。其中以兒少婦家領域居多，有 137 人(41.1%)，其次為老人社會工作有 69 人(20.7%)、醫務社會工作有 64 人（19.2%）、身心障礙社會工作有 39 人（11.7%）及心理衛生有 24 人（7.2%）。

綜合以上資料得知，有七成六的社會工作學生社會工作學生到理想單位實習，以中部實習居多，實習機構以兒少婦家領域(兒童、少年、婦女及家庭)居多。

表 4-1-2 社會工作學生的實習機構基本資料次數分配與百分比統計表 (n=333)

變項名稱	次數	百分比 (%)	變項名稱	次數	百分比 (%)
(1)理想中的實習單位			(3)實習機構屬性		
是	256	(76.9)	公部門	190	(61.5)
否	77	(23.1)	私部門	112	(36.2)
(3)實習機構所在區域			(4)實習機構服務領域		
中部地區	175	(52.6)	醫務	64	(19.2)
中部地區以外	158	(47.4)	心理衛生	24	(7.2)
			兒少婦家	137	(41.1)
			老人	69	(20.7)
			身心障礙	39	(11.7)

參、社會工作學生之實習教學者基本資料描述

從表 4-1-3 可得知，社會工作學生的實習教學者基本資料的分佈情形，將原先四種分類，包含主任、督導(組長)、社工師(員)、其他，歸納成機構主管職與社工師(員)，社會工作學生的實習教學者職位以主管職共 186 位(55.9%)為最多、其次是社工師(員)共 147 位(44.1%)等。

實習教學者工作年資部分，將原先六種分類，包含年資 1 年以下、1-3 年、3-5 年、5-10 年、10 年以上、其他，歸納成五類，年資 10 年以上共 85 位(25.5%)、年資 5-10 年共 83 位(24.9%)、年資 3-5 年共 48(14.4%)、年資 1-3 年共 41(12.3%)、對於年資不清楚的共 76 位(22.8%)。

實習教學者畢業科系部分，實習教學者為社會工作相關科系者共 271 位(81.4%)、非相關科系共 33 位(9.9%)、對於畢業科系不清楚的共 29 位(8.7%)。實習教學者擁有社工師證照部分，實習教學者有社會工作師證照者共 181 位(54.4%)、無社會工作師證照者共 85 位(25.5%)、對於有無證照不清楚的共 67 位(20.1%)。實習教學者過去帶領實習生經驗部分，實習教學者有帶過實習生者共 259 位(77.8%)、實習教學者沒有帶過實習生者共 36 位(10.8%)、對於有無帶實習生不清楚的共 38 位(11.4%)。

綜合上述，實習教學者在機構的職位為主管職約有五成五；八成一為社會工作相關科系畢業；五成四有社工師證照；七成七有帶過實習生的經驗；社會工作年資二成四

年資為 5-10 年、二成五年資超過 10 年以上。

表 4-1-3 社會工作學生的實習教學者基本資料次數分配與百分比統計表 (n=333)

變項名稱	次數	百分比 (%)	變項名稱	次數	百分比 (%)
(1)實習教學者職稱			(4)實習教學者工作年資		
主管職	186	(55.9)	1-3年	41	(12.3)
社工師/員	147	(44.1)	3-5年	48	(14.4)
			5-10年	83	(24.9)
(2)實習教學者為社會工作相關科系			10年以上	85	(25.5)
是	271	(81.4)	不清楚	76	(22.8)
否	33	(9.9)	(5)實習教學者有帶實習生經驗		
不清楚	29	(8.7)	是	259	(77.8)
(3)實習教學者有社工師證照			否	36	(10.8)
是	181	(54.4)	不清楚	38	(11.4)
否	85	(25.5)			
不清楚	67	(20.1)			

肆、社會工作學生之實習能力自我檢視描述

從表 4-1-4 可得知，社會工作學生實習能力自我檢視方面的分佈狀況，社會工作學生具有學習動機者共有 322 位(96.7%)、沒有者共有 11 位(3.3%)；能發揮主動性者共有 304 位(91.3%)、沒有者共有 29 位(8.7%)；能發揮溝通表達能力者共有 313 位(94%)、沒有者共有 20 位(6%)；具備學習能力者共有 326 位(97.9%)、沒有者共有 7 位(2.1%)；具備文書能力者共有 311 位(93.4%)、沒有者共有 22 位(6.6%)；能配合繳交文書資料者共有 328 位(98.5%)、沒有者共有 5 位(1.5%)；具備時間管理能力者共有 275 位(82.6%)、沒有者共有 58 位(17.4%)；能區隔個人生活與專業責任者共有 316 位(94.9%)、沒有者共有 17 位(5.1%)；能遵守機構政策與規章者共有 330 位(99.1%)、沒有者共有 3 位(0.9%)；具備信心與自我肯定者共有 262 位(78.7%)、沒有者共有 71 位(21.3%)。

綜合上述，社會工作學生實習能力自我檢視部分，90%以上社會工作學生認為在實習中具有在學習動機、主動性、溝通表達能力、具備學習能力、具備文書能力、配合繳交文書資料、能區隔個人生活與專業責任、遵守機構政策與規章；82.6%社會工作學生認為在實習中具有時間管理能力；78.7%社會工作學生認為在實習中具備信心與自我肯定。

表 4-1-4 社會工作學生實習能力自我檢視次數分配與百分比統計表 (n=333)

變項名稱	次數	百分比 (%)	變項名稱	次數	百分比 (%)
(1)我具有實習的學習動機			(6)我能配合繳交相關的文書資料		
是	322	(96.7)	是	328	(98.5)
否	11	(3.3)	否	5	(1.5)
(2)我有發揮主動性			(7)我具備時間管理能力		
是	304	(91.3)	是	275	(82.6)
否	29	(8.7)	否	58	(17.4)
(3)我有發揮溝通表達能力			(8)我能區隔個人生活與專業責任		
是	313	(94.0)	是	316	(94.9)
否	20	(6.0)	否	17	(5.1)
(4)我具備實習的學習能力			(9)我能配合遵守機構政策與規章		
是	326	(97.9)	是	330	(99.1)
否	7	(2.1)	否	3	(0.9)
(5)我具有相關的文書能力			(10)我具備信心與自我肯定		
是	311	(93.4)	是	262	(78.7)
否	22	(6.6)	否	71	(21.3)

第二節 機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之描述

本研究主要是探究社會工作學生對機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知的相關性，故設計機構實習支持度量表、實習教學品質與社會工作專業形象認知量表來測量此三個變項。本節將分別就三個量表之測量結果作次數分配及百分比描述，為了能看出各題項填答的分佈，研究者將六點尺度(非常同意、同意、有點同意、有點不同意、不同意、非常不同意)分成同意及不同意兩類進行陳述。

壹、社會工作學生之機構實習支持度

在本研究中，機構實習支持度的變項包括「學習支持」、「融入支持」、「行政支持」，此部分是想探討「社會工作學生在實習過程中所感受到機構給予的支持狀況」。從社會工作學生整體的機構實習支持度來看，其同意比例最高的是「機構內的其他同仁對我都友善與接納」(98.2%)，依序為「機構的其他同仁在我提出需要幫忙的時候，都會提供協助」(97.9%)，「機構有依學校要求完成實習評估表與報告等文書作業」(97.9%)、以及「機構內的其他同仁都會主動關心我」(96.7%)。

不同意比例最高的是「機構有提供我實習前的教育訓練」(37.5%)、其次依序為「機構會讓我瞭解實習評分結果」(34.8%)、「機構有提供我專屬的辦公桌位置」(33%)、「機構有辦理實習成果發表會」(31.5%)。

從「學習支持」來看同意比例最高的題項是「機構會依據我的實習工作內容提出回饋與改進意見」(93.7%)，依序為「機構有為我安排個別督導與團體督導」(85.9%)、「機構會定期和我討論是否需調整實習內容和教學方式」(82.9%)。

從「融入支持」來看同意比例最高的題項是「機構內的其他同仁對我都友善與接納」(98.2%)，其次依序為「機構的其他同仁在我提出需要幫忙的時候，都會提供協助」(97.9%)、「機構內的其他同仁都會主動關心我」(96.7%)。

從「行政支持」來看同意比例最高的題項是「機構有依學校要求完成實習評估表

與報告等文書作業」(97.9%)，依序為「我機構有辦理實習成果發表會」(68.5%)、「機構有提供我專屬的辦公桌位置」(67%)。

從表4-2-1可得知，社會工作學生「學習支持」、「融入支持」、「行政支持」的各題項中，其平均數皆超過4，社會工作學生認為自己在實習的過程中，機構是有給予的支持的，機構實習支持度其中以「融入支持」平均數皆超過5為最高。

表 4-2-1 社會工作學生對機構實習支持度之次數分配與百分比統計表 (n=333)

題目	非常同意 次數 (%)	同意	有點同意	有點 不同意	不同意	非常 不同意	平均數 (標準差)
學習支持							
S10.機構會定期和我討論是否需調整實習內容和教學方式	88 (2.4%)	110 (3.3%)	78 (11.4%)	38 (23.4%)	11 (33.0%)	8 (26.4%)	4.61 (1.219)
S1.機構有依照我的實習計畫協助我擬定具體的實習目標與進度表	56 (16.8%)	104 (31.2%)	102 (30.6%)	45 (13.5%)	20 (6.0%)	6 (1.8%)	4.34 (1.188)
S5.機構瞭解學校課程之重點，並安排我做跟實習有關的工作	72 (21.6%)	109 (32.7%)	88 (26.4%)	38 (11.4%)	14 (4.2%)	12 (3.6%)	4.45 (1.264)
S16.機構會期待學校實習老師來機構看我的實習狀況	67 (20.1%)	99 (29.7%)	106 (31.8%)	42 (12.6%)	13 (3.9%)	6 (1.8%)	4.44 (1.164)
S15.機構會依據我的實習工作內容提出回饋與改進意見	135 (40.5%)	121 (36.3%)	56 (16.8%)	11 (3.3%)	6 (1.8%)	4 (1.2%)	5.07 (1.029)
S7.機構有為我安排個別督導與團體督導	128 (38.4%)	101 (30.3%)	57 (17.1%)	33 (9.9%)	10 (3.0%)	4 (1.2%)	4.88 (1.185)
S17.機構會讓我瞭解實習評分結果	61 (18.3%)	95 (28.5%)	61 (18.3%)	63 (18.9%)	40 (12.0%)	13 (3.9%)	4.11 (1.426)
融入支持							
S12.機構內的其他同仁對我都 很友善與接納	198 (59.5%)	112 (33.6%)	17 (5.1%)	5 (1.5%)	1 (0.3%)	0 (0%)	5.50 (0.693)
S14.機構的其他同仁在我提出 需要幫忙的時候，都會提供協助	185 (55.6%)	112 (33.6%)	29 (8.7%)	6 (1.8%)	1 (0.3%)	0 (0%)	5.42 (0.751)
S13.機構內的其他同仁都會主 動關心我	159 (47.7%)	114 (34.2%)	49 (14.7%)	7 (2.1%)	4 (1.2%)	0 (0%)	5.25 (0.869)
S6.機構有介紹我讓其他同仁 認識	183 (55.0%)	107 (32.1%)	29 (8.7%)	10 (3.0%)	3 (0.9%)	1 (0.3%)	5.36 (0.870)
S8.機構在協助我學習的前提 下願意讓我翻閱機構的各項文 書資料	166 (6.1%)	119 (33.7%)	31 (40.5%)	10 (16.5%)	7 (2.9%)	0 (0%)	5.28 (0.908)
行政支持							
S18.機構有辦理實習成果發表 會	138 (41.4%)	63 (18.9%)	27 (8.1%)	32 (9.6%)	38 (11.4%)	35 (10.5%)	4.38 (1.792)
S19.機構有依學校要求完成實 習評估表與報告等文書作業	180 (54.1%)	121 (36.3%)	25 (7.5%)	4 (1.2%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	5.41 (0.774)
S4. 機構有提供我實習前的教 育訓練	78 (23.4%)	67 (20.1%)	63 (18.9%)	57 (17.1%)	39 (11.7%)	29 (8.7%)	4.00 (1.603)
S3.機構有提供我專屬的辦公 桌位置	94 (28.2%)	71 (21.3%)	58 (17.4%)	44 (13.2%)	46 (13.8%)	20 (6.0%)	4.19 (1.594)

貳、社會工作學生之實習教學品質

在本研究中，實習教學品質變項包括「保證性品質」、「回應性品質」與「可靠性品質」，此部分是想探討「社會工作學生在實習過程中所感受到督導給予的實習品質」。

從社會工作學生的實習教學品質來看，其同意比例最高的是「實習教學者會批閱我實習的各項作業」(94.5%)、「實習教學者會接納我的不足與限制」(93%)，其次依序為「實習教學者會依據週誌與作業內容與我討論，並給予回饋」(92.2%)與「實習教學者會定期與我進行個別督導或團體督導」(90.9%)。

不同意比例最高的是「我同意實習生應該支付實習機構費用」(60.4%)、其次依序為「實習教學者會接納我的不足與限制」(24%)、「實習的成果與我預期的是一樣的」(23.7%)。

從「保證性品質」來看同意比例最高的題項是「實習教學者在我遇到問題並主動提出的時候，會提供協助」(96.7%)，其次依序為「實習教學者能幫助我在專業知識上的學習與助人技巧的運用」(95.2%)、「實習過程我可以感受到實習教學者的用心教導」(93.7%)、「實習教學者是值得信賴的」(93.4%)。

從「回應性品質」來看同意比例最高的題項是「實習教學者會批閱我實習的各項作業」(94.6%)，依序為「實習教學者會依據週誌與作業內容與我討論，並給予回饋」(92.2%)、「實習教學者會定期與我進行個別督導或團體督導」(91.0%)。

從「可靠性品質」來看同意比例最高的題項是「實習教學者能幫助我瞭解自己是否適合從事社會工作」(84.1%)，依序為「實習教學者會向學校老師反應我的實習狀況」(82.3%)、「實習的成果與我預期的是一樣的」(76.3%)。

從表4-2-2可得知，在「保證性品質」與「回應性品質」的各題項中，其平均數皆超過4；顯見社會工作學生認為自己在實習的過程中，在「保證性品質」與「回應性品質」是感到有品質的。「可靠性品質」平均數與其他構面相比，分數皆較低。

表 4-2-2 社會工作學生在實習教學品質之次數分配與百分比統計表 (n=333)

題目	非常同意 次數 (%)	同意	有點同意	有點 不同意	不同意	非常 不同意	平均數 (標準差)
保證性品質							
Q9. 實習教學者是值得信賴的	170 (51.1%)	97 (29.1%)	44 (13.2%)	16 (4.8%)	3 (0.9%)	3 (0.9%)	5.22 (1.007)
Q12. 實習教學者會接納我的不足與限制	114 (34.2%)	139 (41.7%)	57 (17.1%)	15 (4.5%)	8 (2.4%)	0 (0%)	5.01 (0.955)
Q10. 實習教學者會主動關心與協助我的需要	120 (36.0%)	112 (33.6%)	68 (20.4%)	23 (6.9%)	7 (2.1%)	3 (0.9%)	4.92 (1.082)
Q8. 實習過程我可以感受到實習教學者的用心教導	163 (48.9%)	96 (28.8%)	53 (15.9%)	15 (4.5%)	4 (1.2%)	2 (0.6%)	5.18 (1.002)
Q6. 實習教學者能幫助我在專業知識上的學習與助人技巧的運用	138 (41.4%)	131 (39.3%)	48 (14.4%)	10 (4.4%)	4 (1.2%)	2 (0.6%)	5.15 (0.929)
Q5. 實習教學者在我遇到問題並主動提出的時候，會提供協助	170 (51.1%)	120 (36.0%)	32 (9.6%)	10 (3.0%)	1 (0.3%)	0 (0%)	5.35 (0.798)
Q7. 實習教學者能與我討論社會工作專業價值的重要性	116 (34.8%)	117 (35.1%)	68 (20.4%)	20 (6.0%)	8 (2.4%)	4 (1.2%)	4.90 (1.093)
回應性品質							
Q4. 實習教學者會依據週誌與作業內容與我討論，並給予回饋	155 (46.5%)	103 (30.9%)	49 (14.7%)	10 (3.0%)	9 (2.37%)	7 (2.1%)	5.09 (1.143)
Q3. 實習教學者會批閱我實習的各項作業	164 (49.2%)	108 (32.4%)	43 (12.9%)	8 (2.4%)	4 (1.2%)	6 (1.8%)	5.21 (1.037)
Q2. 實習教學者會定期與我進行個別督導或團體督導	147 (44.1%)	102 (30.6%)	54 (16.2%)	15 (4.5%)	13 (3.9%)	2 (0.6%)	5.05 (1.110)
Q1. 實習教學者在實習開始有針對實習計畫書與我討論	117 (35.1%)	121 (36.3%)	51 (15.3%)	23 (4.2%)	14 (4.2%)	7 (2.1%)	4.85 (1.215)
可靠性品質							
Q13. 實習教學者會向學校老師反應我的實習狀況	35 (10.5%)	116 (34.8%)	123 (36.9%)	38 (11.4%)	10 (3.0%)	11 (3.3%)	4.29 (1.106)
Q19. 我同意實習生應該支付實習機構費用	11 (3.3%)	42 (12.6%)	79 (23.7%)	89 (26.7%)	60 (18.0%)	52 (15.6%)	3.10 (1.357)
Q15. 實習教學者能幫助我瞭解自己是否適合從事社會工作	71 (21.3%)	104 (31.2%)	105 (31.5%)	37 (11.1%)	13 (3.9%)	3 (0.9%)	4.52 (1.115)
Q16. 實習的成果與我預期的是一樣的	46 (13.8%)	104 (31.2%)	104 (31.2%)	48 (14.4%)	20 (6.0%)	11 (3.3%)	4.23 (1.225)

三、社會工作學生之社會工作專業形象認知

在本研究中，社會工作形象認知的變項包括「專業知能」、「專業成效」與「專業投入」，此部分探討「社會工作學生在經歷實習後對社會工作專業形象的認知情形如何」。

從社會工作形象認知來看，其同意比例最高的是「我認為社會工作需要具備助人工作技巧」(100%)、「我認為社會工作需要具備專業理論基礎」(100%)、「我認為社會工作是有意義與價值的」(100%)、其次依序為「我認為社會工作是可以幫助別人的」(98.5%)、「我認為社會工作是具有服務品質的」(98.2%)、「我認為在經歷實習後，自己是有所成長的」(98.2%)、與「我認為社會工作應致力於實習的傳承與訓練」(98.2%)、「我認為社會工作是具有專業自主性」(97.6%)、「我認為社會工作需要不斷地充實專業知識與技術」(97.3%)。

而不同意比例最高的「我認為社會工作是被社會所尊重的」(30.0%)、其次依序為「我認為在經歷實習後，我願意從事社會工作」(20.1%)。

從「專業知能」來看同意比例最高題項是「我認為社會工作需要具備助人工作技巧」(100%)、「我認為社會工作需要具備專業理論基礎」(100%)、「我認為社會工作是有意義與價值的」(100%)，其次依序為「我認為社會工作是具有專業自主性」(97.6%)、「我認為社會工作需要不斷地充實專業知識與技術」(97.3%)。

從「專業成效」來看同意比例最高的題項是「我認為社會工作是可以幫助別人的」(98.5%)，其次依序為「我認為社會工作是具有服務品質的」(98.2%)、「我認為社會工作是具有服務成效的」(96.4%)、「我認為社會工作是具有社會影響力」(93.7%)。

從「專業投入」來看同意比例最高的題項是「我認為在經歷實習後，自己是有所成長的」(98.2%)，依序為「我認為社會工作應致力於實習的傳承與訓練」(98.2%)。

從表4-2-3得知，在「專業知能」、「專業成效」與「專業投入」的各題項中，其平均數皆超過4，顯見社會工作學生認為自己在經歷實習後，能認同社會工作專業形象。

表 4-2-3 社會工作學生對社會工作專業形象認知次數分配與百分比統計表 (n=333)

題目	非常同意 次數 (%)	同意	有點同意	有點 不同意	不同意	非常 不同意	平均數 (標準差)
專業知能							
I3.我認為社會工作需要具備助人工作技巧	213 (64.0%)	112 (33.6%)	8 (2.4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5.62 (0.534)
I2.我認為社會工作需要具備專業理論基礎	202 (60.7%)	119 (35.7%)	12 (3.6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5.57 (0.564)
I9.我認為社會工作需要不斷地充實專業知識與技術	209 (62.8%)	115 (34.5%)	8 (2.4%)	1 (0.3%)	0 (0%)	0 (0%)	5.60 (0.554)
I5.我認為社會工作是有意義與價值的	199 (59.8%)	120 (36.0%)	14 (4.2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5.56 (0.576)
I7.我認為社會工作是要遵守倫理規範的	194 (58.3%)	121 (36.3%)	17 (5.1%)	1 (0.3%)	0 (0%)	0 (0%)	5.53 (0.609)
I8. 我認為社會工作可以使人成長	179 (53.8%)	125 (37.5%)	27 (8.1%)	2 (0.6%)	0 (0%)	0 (0%)	5.44 (0.668)
I10.我認為社會工作是具有專業自主性	182 (54.7%)	117 (35.1%)	26 (7.8%)	5 (1.5%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	5.41 (0.789)
專業成效							
I13.我認為社會工作是被社會所尊重的	112 (33.6%)	64 (19.2%)	57 (17.1%)	61 (18.3%)	27 (8.1%)	12 (3.6%)	4.41 (1.486)
I11.我認為社會工作是具有專業權威	117 (35.1%)	125 (37.5%)	65 (19.5%)	17 (5.1%)	5 (1.5%)	4 (1.2%)	4.96 (1.039)
I15.我認為社會工作是具有服務成效的	138 (41.4%)	131 (39.3%)	52 (15.6%)	9 (2.7%)	3 (0.9%)	0 (0%)	5.18 (0.855)
I12.我認為社會工作是具有社會影響力	151 (20.1%)	114 (29.7%)	47 (31.8%)	19 (12.6%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	5.18 (0.932)
I16.我認為社會工作是具有服務品質的	151 (20.1%)	131 (39.3%)	45 (13.5%)	5 (1.5%)	1 (0.3%)	0 (0%)	5.28 (0.774)
I14.我認為社會工作是可以幫助別人的	191 (57.4%)	114 (34.2%)	23 (6.9%)	4 (1.2%)	0 (0%)	1 (0.3%)	5.47 (0.722)
專業投入							
I20.我認為在經歷實習後,我願意從事社會工作	97 (29.1%)	85 (25.5%)	84 (25.2%)	37 (11.1%)	17 (5.1%)	13 (3.9%)	4.51 (1.355)
I19.我認為在經歷實習後,自己是有所成長的	188 (56.5%)	110 (33.0%)	29 (8.7%)	4 (1.2%)	0 (0%)	2 (0.6%)	5.43 (0.783)
I18.我認為社會工作應致力於實習的傳承與訓練	174 (52.3%)	112 (33.6%)	41 (12.3%)	5 (1.5%)	1 (0.3%)	0 (0%)	5.36 (0.778)

第三節 社會工作學生基本特質在機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之差異分析

為瞭解社會工作學生之基本特質在機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知上是否有差異，因此針對社會工作學生之基本特質中的個人基本資料、實習機構與實習教學者中，屬於類別變項者，分別進行平均數之差異性分析，其中類別因子為2項者，進行t檢定；類別因子為3項或以上者進行單因子變異數分析，並採用「Scheffe事後檢定」，其分析結果如下：

壹、社會工作學生之個人基本資料與機構實習支持度之差異分析

一、社會工作學生之個人基本資料與機構實習支持度之差異分析

- (一) 性別：從表4-3-1得知，不同性別的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (二) 年齡：從表4-3-2與4-3-3得知，不同年齡的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (三) 宗教信仰：從表4-3-4，無論有無宗教信仰的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (四) 就讀原因：從表4-3-5知，就讀原因為個人有興趣的社會工作學生在「融入支持」($t = 2.161^{**}$, $p < .05$)有顯著差異。經比較平均數後發現，個人有興趣之平均數($M = 27.1019$)高於非個人有興趣之平均數($M = 26.3162$)，個人有興趣相較於非個人有興趣在實習上有較佳的「融入支持」。

表 4-3-1 社會工作學生性別與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	性別	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	男性	78	33.0385	5.74217	1.958	331	.051	-.00707	3.00164
	女性	255	31.5412	5.96027					
融入支持	男性	78	27.0769	3.19403	.795	331	.427	-.48299	1.13880
	女性	255	26.7490	3.18333					
行政支持	男性	78	17.9487	4.48344	-.082	331	.934	-1.08022	.99334
	女性	255	17.9922	3.94049					

表 4-3-2 社會工作學生年齡在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表(n=333)

變相名稱	年齡	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
學習支持	21 歲以下(A)	79	32.2152	5.11326	31.0699	33.3605
	22 歲(B)	213	31.5540	6.27988	30.7058	32.4022
	23 歲以上(C)	41	33.0244	5.50222	31.2877	34.7611
融入支持	21 歲以下(A)	79	26.6203	3.23959	25.8946	27.3459
	22 歲(B)	213	26.9437	3.13179	26.5207	27.3667
	23 歲以上(C)	41	26.6098	3.39027	25.5397	27.6799
行政支持	21 歲以下(A)	79	18.4430	4.07225	17.5309	19.3552
	22 歲(B)	213	17.9671	3.99810	17.4271	18.5071
	23 歲以上(C)	41	17.1707	4.37551	15.7896	18.5518

表 4-3-3 社會工作學生年齡與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表(n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
學習支持	組間	85.162	2	42.581	1.210	.299	
	組內	11610.946	330	35.185			
	總和	11696.108	332				
融入支持	組間	8.210	2	4.105	.403	.668	
	組內	3357.688	330	10.175			
	總和	3365.898	332				
行政支持	組間	43.823	2	21.912	1.327	.267	
	組內	5448.069	330	16.509			
	總和	5491.892	332				

表 4-3-4 社會工作學生宗教信仰與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	性別	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	有宗教信仰	213	31.8028	5.61405	-.364	331	.716	-1.58163	1.08726
	無宗教信仰	120	32.0500	6.48832					
融入支持	有宗教信仰	213	26.6808	3.31256	-1.108	331	.269	-1.11726	.31210
	無宗教信仰	120	27.0833	2.93797					
行政支持	有宗教信仰	213	18.0188	3.95131	.220	331	.826	-.81241	1.01664
	無宗教信仰	120	17.9167	4.28125					

表 4-3-5 社會工作學生就學原因與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	性別	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	個人有興趣	216	32.3194	5.71370	.1792	331	.074	-.11895	2.55271
	非個人有興趣	117	31.1026	6.27307					
融入支持	個人有興趣	216	27.1019	3.13848	2.161*	331	.031	.07057	1.50066
	非個人有興趣	117	26.3162	3.21808					
行政支持	個人有興趣	216	17.9537	4.13017	-.172	331	.863	-1.00023	.83926
	非個人有興趣	117	18.0342	3.96522					

*p < .05

二、社會工作學生之實習機構基本資料與機構實習支持度之差異分析

- (一) 理想單位：從表4-3-6得知，在理想單位實習的社會工作學生在「學習支持」($t=7.295^{***}$, $p<.001$)有顯著差異，經比較平均數後發現，理想單位之平均數($M=33.1016$)高於非理想單位之平均數($M=27.8701$)，理想單位相較於非理想單位在實習上有較佳的「學習支持」。在理想單位實習的社會工作學生在「融入支持」($t=4.632^{***}$, $p<.001$)有顯著差異，經比較平均數後發現，理想單位之平均數($M=27.3203$)高於非理想單位之平均數($M=25.1818$)，理想單位相較於非理想單位在實習上有較佳的「融入支持」。在理想單位實習的社會工作學生在「行政支持」($t=5.322^{***}$, $p<.001$)有顯著差異，經比較平均數後發現，理想單位之平均數($M=18.6211$)高於非理想單位之平均數($M=15.8571$)，理想單位相較於非理想單位在實習上有較佳的「行政支持」。
- (二) 實習機構特性：從表4-3-7得知，在公部門與私部門實習的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (三) 實習機構地區：從表4-3-8得知，不同實習區域的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (四) 實習領域：從表4-3-9與4-3-10得知，不同實習領域的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。

表 4-3-6 社會工作學生理想單位與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	理想單位	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	256	33.1016	5.33334	7.295***	331	.000	3.82076	6.64211
	否	77	27.8701	6.09433					
融入支持	是	256	27.3203	2.82130	4.632***	103.277	.000	1.22287	3.05412
	否	77	25.1818	3.74421					
行政支持	是	256	18.6211	3.86145	5.322***	331	.000	1.76629	3.76161
	否	77	15.8571	4.03509					

*** $p <.001$

表 4-3-7 社會工作學生實習機構特性與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	機構特性	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	公部門	73	32.6575	5.19674	1.248	331	.213	-.56464	2.52586
	私部門	260	31.6769	6.11879					
融入支持	公部門	73	26.8767	3.22725	.154	331	.877	-.76570	.89605
	私部門	260	26.8115	3.17797					
行政支持	公部門	73	18.7534	4.07152	1.841	331	.067	-.06792	2.04400
	私部門	260	17.7654	4.04735					

表 4-3-8 社會工作學生實習機構地區與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	機構地區	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	中部地區	175	32.1657	5.98763	.886	331	.376	-.70465	1.85887
	其他地區	158	31.5886	5.88113					
融入支持	中部地區	175	26.8629	2.96213	.223	331	.824	-.61032	.76641
	其他地區	158	26.7848	3.42219					
行政支持	中部地區	175	18.3143	4.07947	1.573	331	.117	-.17572	1.57644
	其他地區	158	17.6139	4.03445					

表 4-3-9 社會工作學生實習領域在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	實習領域	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
學習支持	醫務(A)	64	32.9219	5.36391	31.5820	34.2617
	心理衛生(B)	24	30.9167	7.52917	27.7374	34.0960
	兒少婦家(C)	137	32.3796	5.95465	31.3735	33.3856
	老人(D)	69	30.5072	5.17807	29.2633	31.7512
	身心障礙(E)	39	31.5385	6.63661	29.3871	33.6898
融入支持	醫務(A)	64	26.3750	3.70970	25.4483	27.3017
	心理衛生(B)	24	27.2500	2.90801	26.0221	28.4779
	兒少婦家(C)	137	27.3212	3.08444	26.8000	27.8423
	老人(D)	69	26.2609	2.96872	25.5477	26.9740
	身心障礙(E)	39	26.5641	2.97175	25.6008	27.5274
行政支持	醫務(A)	64	18.8281	3.54810	17.9418	19.7144
	心理衛生(B)	24	16.7083	4.69486	14.7259	18.6908
	兒少婦家(C)	137	18.5912	4.21927	17.8784	19.3041
	老人(D)	69	17.1159	3.58730	16.2542	17.9777
	身心障礙(E)	39	16.7692	4.13879	15.4276	18.1109

表 4-3-10 社會工作學生實習領域與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
學習支持	組間	260.464	4	65.116	1.868	.116	
	組內	11435.644	328	34.865			
	總和	11696.108	332				
融入支持	組間	75.635	4	18.909	1.885	.113	
	組內	3290.263	328	10.031			
	總和	3365.898	332				
行政支持	組間	244.719	4	61.180	3.824	.005	
	組內	5247.173	328	15.997			
	總和	5491.892	332				

三、社會工作學生之實習教學者基本資料與機構實習支持度之差異分析

- (一) 實習教學者職位：從表4-3-11，實習教學者不同職位的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (二) 實習教學者相關科系：從表4-3-12與4-3-13得知，實習教學者是否為社會工作相關科系的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (三) 實習教學者社工師證照：從表4-3-14與4-3-15得知，實習教學者是否有社工師證照的社會工作學生在「學習支持」($F=4.156^*$, $p<.05$)有顯著差異與「行政支持」($F=5.487^{**}$, $p<.01$)有顯著差異。在「學習支持」方面，經Scheffe事後檢定，顯示實習教學者有證照($M=32.5138$)的社會工作學生在實習上的「學習支持」較實習教學者無證照($M=30.3176$)的社會工作學生佳。在「行政支持」方面，經Scheffe事後檢定，顯示實習教學者有證照($M=18.5746$)的社會工作學生在實習上的「行政支持」較實習教學者無證照($M=16.8353$)的社會工作學生佳。
- (四) 實習教學者工作年資：從表4-3-16與4-3-17得知，實習教學者不同工作年資的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (五) 實習教學者帶實習經驗：從表4-3-18與4-3-19得知，實習教學者是否有帶過實習的社會工作學生在「學習支持」($F=5.522^{**}$, $p<.01$)有顯著差異。在「學習支持」方面，經Scheffe事後檢定，顯示實習教學者有帶過實習($M=31.9846$)的社會工作學生在實習上的「學習支持」較不清楚督導有無帶過實習($M=29.3947$)的社會工作學生佳、實習教學者無帶過實習($M=33.8611$)的社會工作學生在實習上的「學習支持」較不清楚督導有無帶過實($M=29.3947$)的社會工作學生佳。

表 4-3-11 實習教學者職位與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	機構特質	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	主管職	186	31.5484	6.28084	-1.189	331	.235	-2.06588	.50959
	社工師(員)	147	32.3265	5.45739					
融入支持	主管職	186	27.0269	2.97091	1.297	331	.195	-.23507	1.14598
	社工師(員)	147	26.5714	3.42833					
行政支持	主管職	186	17.8871	4.18919	-.478	331	.633	-1.09892	.66904
	社工師(員)	147	18.1020	3.91823					

表 4-3-12 實習教學者科系在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表(n=333)

變相名稱	相關科系	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
學習支持	相關科系(A)	271	31.9336	5.90129	31.2278	32.6393
	非相關科系(B)	33	31.6364	6.82284	29.2171	34.0556
	不清楚(C)	29	31.7931	5.34776	29.7589	33.8273
融入支持	相關科系(A)	271	26.7860	3.15383	26.4088	27.1632
	非相關科系(B)	33	27.1818	3.16677	26.0589	28.3047
	不清楚(C)	29	26.7931	3.55949	25.4391	28.1471
行政支持	相關科系(A)	271	18.0812	4.07986	17.5932	18.5691
	非相關科系(B)	33	17.6970	4.11161	16.2391	19.1549
	不清楚(C)	29	17.3793	3.96785	15.8700	18.8886

表 4-3-13 實習教學者科系與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表(n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
學習支持	組間	2.909	2	1.454	.041	.960	
	組內	11693.199	330	35.434			
	總和	11696.108	332				
融入支持	組間	4.643	2	2.322	.228	.796	
	組內	3361.254	330	10.186			
	總和	3365.898	332				
行政支持	組間	15.881	2	7.940	.479	.620	
	組內	5476.011	330	16.594			
	總和	5491.892	332				

表 4-3-14 實習教學者證照在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表(n=333)

變相名稱	社工師證照	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
學習支持	有(A)	181	32.5138	5.66922	31.6823	33.3453
	無(B)	85	30.3176	6.69970	28.8726	31.7627
	不清楚(C)	67	32.2090	5.29876	30.9165	33.5014
融入支持	有(A)	181	26.9945	3.08130	26.5425	27.4464
	無(B)	85	26.2824	3.35095	25.5596	27.0051
	不清楚(C)	67	27.0597	3.20927	26.2769	27.8425
行政支持	有(A)	181	18.5746	4.06629	17.9782	19.1710
	無(B)	85	16.8353	4.04983	15.9618	17.7088
	不清楚(C)	67	17.8358	3.81622	16.9050	18.7667

表 4-3-15 實習教學者證照與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
學習支持	組間	287.394	2	143.697	4.156*	.016	(A)>(B)
	組內	11408.714	330	34.572			
	總和	11696.108	332				
融入支持	組間	33.919	2	16.959	1.680	.188	
	組內	3331.979	330	10.097			
	總和	3365.898	332				
行政支持	組間	176.761	2	88.380	5.487**	.005	(A)>(B)
	組內	5315.131	330	16.106			
	總和	5491.892	332				

*p <.05 **p <.01

表 4-3-16 實習教學者年資在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	工作年資	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
學習支持	1-3 年(A)	41	32.0488	6.34015	30.0476	34.0500
	3-5 年(B)	48	33.1250	5.15556	31.6280	34.6220
	5-10 年(C)	83	31.5060	6.50961	30.0846	32.9274
	10 年以上(D)	85	31.8471	5.81358	30.5931	33.1010
	不清楚(E)	76	31.5000	5.68859	30.2001	32.7999
融入支持	1-3 年(A)	41	27.0976	2.92237	26.1751	28.0200
	3-5 年(B)	48	26.7083	3.32597	25.7426	27.6741
	5-10 年(C)	83	26.6867	3.08785	26.0125	27.3610
	10 年以上(D)	85	27.3529	2.97091	26.7121	27.9938
	不清楚(E)	76	26.3158	3.52594	25.5101	27.1215
行政支持	1-3 年(A)	41	18.2439	3.46252	17.1510	19.3368
	3-5 年(B)	48	18.1458	3.97326	16.9921	19.2995
	5-10 年(C)	83	18.4819	4.04053	17.5997	19.3642
	10 年以上(D)	85	18.1647	4.04983	17.2912	19.0382
	不清楚(E)	76	16.9868	4.39846	15.9817	17.9919

表 4-3-17 實習教學者年資與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
學習支持	組間	98.197	4	24.549	.694	.596	
	組內	11597.911	328	35.359			
	總和	11696.108	332				
融入支持	組間	48.683	4	12.171	1.203	.309	
	組內	3317.215	328	10.113			
	總和	3365.898	332				
行政支持	組間	102.948	4	25.737	1.566	.183	
	組內	5388.944	328	16.430			
	總和	5491.892	332				

表 4-3-18 實習教學者帶實習經驗在機構實習支持度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	帶實習經驗	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
融入支持	有(A)	259	31.9846	5.78555	31.2766	32.6925
	無(B)	36	33.8611	4.99230	32.1720	35.5503
	不清楚(C)	38	29.3947	6.99243	27.0964	31.6931
學習支持	有(A)	259	26.8726	3.11087	26.4919	27.2532
	無(B)	36	27.5000	2.95200	26.5012	28.4988
	不清楚(C)	38	25.8684	3.72117	24.6453	27.0915
行政支持	有(A)	259	17.9691	4.08901	17.4688	18.4694
	無(B)	36	18.7778	3.78048	17.4986	20.0569
	不清楚(C)	38	17.3158	4.15318	15.9507	18.6809

表 4-3-19 實習教學者帶實習經驗與機構實習支持之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
學習支持	組間	378.785	2	189.393	5.522**	.004	(A)>(C)
	組內	11317.323	330	34.295			(B)>(C)
	總和	11696.108	332				
融入支持	組間	51.760	2	25.880	2.577	.078	
	組內	3314.137	330	10.043			
	總和	3365.898	332				
行政支持	組間	39.706	2	19.853	1.202	.302	
	組內	5452.186	330	16.522			
	總和	5491.892	332				

** $p < .01$

四、社會工作學生實習能力自我檢視與機構實習支持度之差異分析

- (一) 學習動機：從表4-3-20得知，不同學習動機的社會工作學生在「學習支持」($t = 2.595^*$, $p < .05$)有顯著差異。經比較平均數後發現，是之平均數($M = 32.0466$)高於否之平均數($M = 27.3636$)，有實習動機者相較於無實習動機者有較佳的「學習支持」。
- (二) 主動性：從表4-3-21得知，不同主動性的社會工作學生在「學習支持」($t = 4.083^{***}$, $p < .001$)、「融入支持」($t = 3.024^{**}$, $p < .01$)與「行政支持」($t = 2.381^{**}$, $p < .01$)有顯著差異。經比較平均數後發現，在「學習支持」方面是之平均數($M = 32.2928$)高於否之平均數($M = 27.6897$)，有主動性者相較於無主動性者有較佳的「學習支持」、在「融入支持」方面是之平均數($M = 26.9868$)高於否之平均數($M = 25.1378$)，有主動性者相較於無主動性者有較佳的「融入支持」、在「行政支持」方面是之平均數($M = 18.0776$)高於否之平均數($M = 16.2759$)，有主動性者相較於無主動性者有較佳的「行政支持」。
- (三) 溝通表達能力：從表4-3-22得知，不同溝通表達能力的社會工作學生在「學習支持」($t = 2.945^{**}$, $p < .01$)有顯著差異，經比較平均數後發現，是之平均數($M = 4.5053$)高於否之平均數($M = 3.9250$)，有溝通表達能力者相較於無溝通表達能力者有較佳的「學習支持」。
- (四) 學習能力：從表4-3-23得知，社會工作學生之學習能力不同在各因素間無統上顯著差異存在。

- (五) 文書能力：從表4-3-24得知，社會工作學生之文書能力不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (六) 繳交相關的文書資料：從表4-3-25得知，有無繳交相關的文書資料的社會工作學生在「行政支持」($t=4.518^{**}$, $p<.01$)有顯著差異，經比較平均數後發現，是之平均數($M=18.0244$)高於否之平均數($M=15.200$)，有繳交相關的文書資料者相較於無繳交相關的文書資料者有較佳的「行政支持」。
- (七) 時間管理能力：從表4-3-26得知，社會工作學生之時間管理能力不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (八) 區隔個人生活與專業責任：從表4-3-27得知，社會工作學生之區隔個人生活與專業責任不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (九) 遵守機構政策與規章：從表4-3-28得知，社會工作學生之遵守機構政策與規章不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (十) 信心與自我肯定：從表4-3-29得知，不同信心與自我肯定的社會工作學生在「學習支持」($t=3.658^{***}$, $p<.001$)有顯著差異，經比較平均數後發現，是之平均數($M=32.5000$)高於否之平均數($M=29.6479$)，有信心與自我肯定者相較於無信心與自我肯定者有較佳的「學習支持」。

表4-3-20社會工作學生學習動機與機構實習支持度之t檢定表 (n=333)

變相名稱	學習動機	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	322	32.0466	5.81927	2.595*	331	.010	1.13343	8.23246
	否	11	27.3636	7.69770					
融入支持	是	322	26.9286	3.05574	1.990	10.242	.074	-.36173	6.58251
	否	11	23.8182	5.15399					
行政支持	是	322	18.0776	4.00119	2.338*	331	.020	.45898	5.33267
	否	11	15.1818	5.13455					

* $p < .05$

表 4-3-21 社會工作學生發揮主動性與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	發揮主動性	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	304	32.2928	5.72844	4.083***	331	.000	2.38563	6.82059
	否	29	27.6897	6.52524					
融入支持	是	304	26.9868	3.05934	3.024**	331	.003	.64625	3.05157
	否	29	25.1379	3.96164					
行政支持	是	304	18.1447	4.07100	2.381**	331	.018	.32474	3.41301
	否	29	16.2759	3.67323					

** $p < .01$ *** $p < .001$

表 4-3-22 社會工作學生發揮溝通表達能力與機構實習支持度之 t 檢定表

變相名稱	溝通表達能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	313	32.1342	5.85464	2.982**	331	.003	1.37269	6.69568
	否	20	28.1000	6.05153					
融入支持	是	313	26.9010	3.11630	1.708	331	.089	-.18951	2.69143
	否	20	25.6500	4.01674					
行政支持	是	313	18.0543	4.04941	1.285	331	.200	-.63917	3.04780
	否	20	16.8500	4.28308					

** $p < .01$

表 4-3-23 社會工作學生學習能力與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	學習能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	326	31.9693	5.94531	1.629	331	.104	-.76554	8.13276
	否	7	28.2857	4.38613					
融入支持	是	326	26.8589	3.16398	1.295	331	.196	-.81707	3.96343
	否	7	25.2857	3.98808					
行政支持	是	326	18.0307	4.01907	1.494	331	.136	-.73425	5.36703
	否	7	15.7143	5.85133					

表 4-3-24 社會工作學生文書能力與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	文書能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	311	31.9325	5.80922	.469	331	.640	-1.96459	3.19318
	否	22	31.3182	7.64315					
融入支持	是	311	26.7556	3.14665	-1.516	331	.131	-2.44168	.31657
	否	22	27.8182	3.60735					
行政支持	是	311	17.9904	3.96638	.108	22.625	.915	-2.30640	2.55983
	否	22	17.8636	5.40983					

表 4-3-25 社會工作學生配合繳交文書資料與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	配合繳交文書資料	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	328	31.9299	5.92702	.946	331	.345	-2.73223	7.79199
	否	5	29.4000	6.65582					
融入支持	是	328	26.8354	3.18305	.442	331	.659	-2.19047	3.46120
	否	5	26.2000	3.56371					
行政支持	是	328	18.0244	4.08091	4.518**	5.282	.006	1.24297	4.40581
	否	5	15.2000	1.30384					

** $p < .01$

表 4-3-26 社會工作學生時間管理能力與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	時間管理能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	275	32.0473	5.90508	1.040	331	.299	-.79476	2.57896
	否	58	31.1552	6.07498					
融入支持	是	275	26.9309	3.09561	1.198	76.216	.234	-.39936	1.60600
	否	58	26.3276	3.56094					
行政支持	是	275	17.9564	4.08374	-.250	331	.803	-1.30476	1.01059
	否	58	18.1034	4.02052					

表 4-3-27 社會工作學生區隔個人生活與專業責任與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	區隔個人生活與專業責任	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	316	31.9177	5.96707	.342	331	.733	-2.40492	3.41683
	否	17	31.4118	5.45503					
融入支持	是	316	26.8608	3.21893	.863	331	.389	-.87577	2.24435
	否	17	26.1765	2.42990					
行政支持	是	316	17.9937	4.05517	.226	331	.822	-1.76587	2.22380
	否	17	17.7647	4.40921					

表 4-3-28 社會工作學生遵守機構政策與規章與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	遵守機構政策與規章	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	330	31.9121	5.95333	.652	331	.515	-4.53208	9.02299
	否	3	29.6667	3.21455					
融入支持	是	330	26.8394	3.19122	.815	331	.416	-2.12844	5.14056
	否	3	25.3333	2.08167					
行政支持	是	330	18.0091	4.07490	1.277	331	.203	-1.62670	7.64488
	否	3	15.0000	1.00000					

表 4-3-29 社會工作學生具備信心與自我肯定與機構實習支持度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	具備信心與自我肯定	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
學習支持	是	262	32.5000	5.75273	3.658***	331	.000	1.31826	4.38596
	否	71	29.6479	6.09941					
融入支持	是	262	26.9809	3.04179	1.712	331	.088	-.10821	1.56300
	否	71	26.2535	3.62814					
行政支持	是	262	18.1412	3.99798	1.374	331	.170	-.32218	1.81589
	否	71	17.3944	4.29112					

*** $p < .001$

貳、社會工作學生之基本特質與實習教學品質之差異分析

一、社會工作學生工之個人基本資料與實習教學品質之差異分析

- (一) 性別：從表4-3-30得知，不同性別的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (二) 年齡：從表4-3-31與4-3-32得知，不同年齡的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (三) 宗教信仰：從表4-3-33得知，不同宗教信仰的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (四) 就讀原因：從表4-3-34得知，不同就讀原因的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。

表 4-3-30 社會工作學生性別與實習教學品質之 t 檢定表

變相名稱	性別	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	男性	78	36.2949	5.05838	.991	331	.322	-.73080	2.21466
	女性	255	35.5529	5.98918					
回應性品質	男性	78	20.2436	3.46105	.126	331	.900	-.86459	.98314
	女性	255	20.1843	3.67923					
可靠性品質	男性	78	16.2436	3.34270	.324	331	.746	-.75852	1.05746
	女性	255	16.0941	3.63261					

表 4-3-31 社會工作學生年齡在實習教學品質度人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	年齡	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
保證性品質	21 歲以下(A)	79	36.3038	4.87104	35.2127	37.3949
	22 歲(B)	213	35.4507	6.06130	34.6320	36.2694
	23 歲以上(C)	41	36.0488	5.97474	34.1629	37.9346
回應性品質	21 歲以下(A)	79	20.6835	3.22468	19.9613	21.4058
	22 歲(B)	213	19.8873	3.84566	19.3679	20.4067
	23 歲以上(C)	41	20.8780	2.98492	19.9359	21.8202
可靠性品質	21 歲以下(A)	79	16.1772	3.48535	15.3965	16.9579
	22 歲(B)	213	16.0845	3.58224	15.6007	16.5683
	23 歲以上(C)	41	16.2683	3.68798	15.1042	17.4324

表 4-3-32 社會工作學生年齡與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
保證性品質	組間	46.788	2	23.394	.698	.499	
	組內	11067.344	330	33.537			
	總和	11114.132	332				
回應性品質	組間	58.144	2	29.072	2.230	.109	
	組內	4302.775	330	13.039			
	總和	4360.919	332				
可靠性品質	組間	1.401	2	.700	.055	.947	
	組內	4212.047	330	12.764			
	總和	4213.447	332				

表 4-3-33 社會工作學生宗教信仰與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	性別	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	有宗教信仰	213	35.6150	5.56286	-.469	331	.640	-1.61063	.99067
	無宗教信仰	120	35.9250	6.18097					
回應性品質	有宗教信仰	213	20.1878	3.43847	-.070	331	.944	-.84386	.78612
	無宗教信仰	120	20.2167	3.94752					
可靠性品質	有宗教信仰	213	16.1174	3.29956	-.076	210.314	.940	-.87946	.81420
	無宗教信仰	120	16.1500	4.00137					

表 4-3-34 社會工作學生就學原因與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	性別	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	個人有興趣	216	36.1019	5.71646	1.611	331	.108	-.23571	2.37104
	非個人有興趣	117	35.0342	5.87357					
回應性品質	個人有興趣	216	20.3889	3.64553	1.306	331	.192	-.27479	1.36026
	非個人有興趣	117	19.8462	3.57341					
可靠性品質	個人有興趣	216	16.3009	3.56432	1.196	331	.232	-.31495	1.29287
	非個人有興趣	117	15.8120	3.55240					

二、社會工作學生之實習機構基本資料與實習教學品質之差異分析

(一) 理想單位：從表4-3-35得知，在理想單位實習在「保證性品質」($t = 5.057^{***}$, $p < .001$)、「回應性品質」($t = 5.132^{***}$, $p < .001$)與「可靠性品質」($t = 7.253^{***}$, $p < .001$)有顯著差異。經比較平均數後發現，在「保證性品質」方面在理想單位之平均數($M = 36.6641$)高於非理想單位之平均數($M = 32.6104$)，在理想單位實習相較於在非理想單位實習者有較佳的「保證性品質」；在「回應性品質」方面在理想單位之平均數($M = 20.8359$)高於非理想單位之平均數($M = 18.0779$)，在理想單位實習相較於在非理想單位實習者有較佳的「回應性品質」；在「可靠性品質」方面在理想單位之平均數($M = 16.8516$)高於非理想單位之平均數($M = 13.7273$)，在理想單位實習相較於在非理想單位者有較佳的「可靠性品質」。

(二) 實習機構特性：從表4-3-36得知，在公私立部門實習的社會工作學生在「可靠性品質」($t = 2.551^*$, $p < .05$)有顯著差異，經比較平均數後發現，公部門之平均數($M = 16.9452$)高於私部門之平均數($M = 15.9000$)，公部門相較於私部門在實習有較佳的「可靠性品質」。

(三) 實習機構地區：從表4-3-37得知，不同實習區域的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。

(四) 實習領域：從表4-3-38與4-3-39得知，不同實習領域的社會工作學生在「保證性品質」($F = 2.647^*$, $p < .05$)有顯著差異。在「保證性品質」方面，經Scheffe事後檢定，顯示在兒少婦家領域實習($M = 336.7007$)的社會工作學生在實習上的「保證性品質」較在老人領域實習($M = 34.0145$)的社會工作學生佳。

表 4-3-35 社會工作學生理想單位與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	理想單位	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	256	36.6641	5.24278	5.057***	108.251	.000	2.46473	5.64262
	否	77	32.6104	6.41986					
回應性品質	是	256	20.8359	3.09276	5.132***	99.608	.000	1.69174	3.82430
	否	77	18.0779	4.40026					
可靠性品質	是	256	16.8516	3.33746	7.253***	331	.000	2.27692	3.97166
	否	77	13.7273	3.23483					

*** $p < .001$

表 4-3-36 社會工作學生實習機構特性與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	機構特質	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	公部門	73	36.6849	4.41864	1.916	157.027	.057	-.03804	2.49252
	私部門	260	35.4577	6.09530					
回應性品質	公部門	73	20.3699	3.13363	.457	331	.648	-.72561	1.16534
	私部門	260	20.1500	3.75461					
可靠性品質	公部門	73	16.9452	2.90062	2.551*	144.426	.012	.23530	1.85511
	私部門	260	15.9000	3.69984					

* $p < .05$

表 4-3-37 社會工作學生實習機構地區實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	機構地區	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	中部地區	175	35.7029	5.67134	-.079	331	.937	-1.30124	1.20062
	其他地區	158	35.7532	5.92811					
回應性品質	中部地區	175	20.2629	3.69211	.342	331	.732	-.64718	.91973
	其他地區	158	20.1266	3.55795					
可靠性品質	中部地區	175	16.0400	3.45473	-.480	331	.632	-.95781	.58211
	其他地區	158	16.2278	3.68661					

表 4-3-38 社會工作學生實習領域在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	實習領域	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
保證性品質	醫務(A)	64	35.9219	6.46187	34.3077	37.5360
	心理衛生(B)	24	35.1667	6.51197	32.4169	37.9164
	兒少婦家(C)	137	36.7007	4.70820	35.9053	37.4962
	老人(D)	69	34.0145	5.73558	32.6367	35.3923
	身心障礙(E)	39	35.3590	7.08775	33.0614	37.6566
回應性品質	醫務(A)	64	20.7500	2.95468	20.0119	21.4881
	心理衛生(B)	24	20.7500	3.75615	19.1639	22.3361
	兒少婦家(C)	137	20.3431	3.79326	19.7022	20.9840
	老人(D)	69	19.3188	3.40628	18.5006	20.1371
	身心障礙(E)	39	20.0000	4.15490	18.6531	21.3469
可靠性品質	醫務(A)	64	16.9219	4.07978	15.9028	17.9410
	心理衛生(B)	24	15.6667	4.16681	13.9072	17.4262
	兒少婦家(C)	137	16.0730	3.20761	15.5311	16.6149
	老人(D)	69	15.6957	3.40114	14.8786	16.5127
	身心障礙(E)	39	16.0769	3.70195	14.8769	17.2770

表 4-3-39 社會工作學生實習領域與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
保證性品質	組間	347.500	4	86.875	2.647*	.033	(C>D)
	組內	10766.633	328	32.825			
	總和	11114.132	332				
回應性品質	組間	84.557	4	21.139	1.621	.168	
	組內	4276.361	328	13.038			
	總和	4360.919	332				
可靠性品質	組間	58.857	4	14.714	1.162	.328	
	組內	4154.591	328	12.666			
	總和	4213.447	332				

* $p < .05$

三、社會工作學生之實習教學者基本資料與實習教學品質之差異分析

- (一) 實習教學者職位：從表4-3-40得知，實習教學者不同職位的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (二) 實習教學者相關科系：從表4-3-41與4-3-42得知，實習教學者是否為社會工作相關科系的社會工作學生在「保證性品質」($F=5.045^{**}$, $p < .01$)有顯著差異。在「保證性品質」方面，經Scheffe事後檢定，顯示實習教學者為社會工作相關科系($M=36.1697$)的社會工作學生在實習上的「保證性品質」較實習教學者非相關科系($M=33.0000$)的社會工作學生佳。
- (三) 實習教學者社工師證照：從表4-3-43與4-3-44得知，實習教學者是否有社工師證照的社會工作學生在「保證性品質」($F=7.535^{**}$, $p < .01$)、「回應性品質」($F=5.846^{**}$, $p < .01$)與「可靠性品質」($F=6.370^{**}$, $p < .01$)有顯著差異。在「保證性品質」方面，經Scheffe事後檢定，顯示實習教學者有證照($M=36.6906$)的社會工作學生在實習上的「保證性品質」較實習教學者無證照($M=33.8000$)的社會工作學生佳。在「回應性品質」方面，經Scheffe事後檢定，顯示實習教學者有證照($M=20.6630$)的社會工作學生在實習上的「回應性品質」較實習教學者無證照($M=19.0706$)的社會工作學生佳。在「可靠性品質」方面，經Scheffe事後檢定，顯示實習教學者有證照($M=16.7238$)的社會工作學生在實習上的「可靠性品質」較實習教學者無證照($M=15.1294$)的社會工作學生佳。
- (四) 實習教學者工作年資：從表4-3-45與4-3-46得知，實習教學者是否為社會工作相關科系的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (五) 實習教學者帶實習經驗：從表4-3-47與4-3-48得知，實習教學者是否有帶過實習的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。

表 4-3-40 實習教學者職位與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	機構特質	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	主管職	186	35.3495	5.98118	-1.340	331	.181	-2.10919	.39995
	社工師(員)	147	36.2041	5.51205					
回應性品質	主管職	186	19.9247	3.75676	-1.552	331	.122	-1.40462	.16565
	社工師(員)	147	20.5442	3.43079					
可靠性品質	主管職	186	15.9570	3.67435	-.992	331	.322	-1.16335	.38345
	社工師(員)	147	16.3469	3.41562					

表 4-3-41 實習教學者科系在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	相關科系	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
保證性品質	相關科系(A)	271	36.1697	5.32158	35.5333	36.8062
	非相關科系(B)	33	33.0000	8.45207	30.0030	35.9970
	不清楚(C)	29	34.6897	5.51688	32.5911	36.7882
回應性品質	相關科系(A)	271	20.3210	3.61328	19.8889	20.7532
	非相關科系(B)	33	20.3030	3.69531	18.9927	21.6133
	不清楚(C)	29	18.9310	3.52472	17.5903	20.2718
可靠性品質	相關科系(A)	271	16.3063	3.35525	15.9050	16.7075
	非相關科系(B)	33	15.9394	4.93039	14.1912	17.6876
	不清楚(C)	29	14.6897	3.41325	13.3913	15.9880

表 4-3-42 實習教學者科系與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
保證性品質	組間	329.733	2	164.867	5.045**	.007	(A)>(B)
	組內	10784.399	330	32.680			
	總和	11114.132	332				
回應性品質	組間	51.017	2	25.509	1.953	.143	
	組內	4309.902	330	13.060			
	總和	4360.919	332				
可靠性品質	組間	69.782	2	34.891	2.779	.064	
	組內	4143.665	330	12.557			
	總和	4213.447	332				

**p <.01

表 4-3-43 實習教學者證照在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	社工師證照	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
保證性品質	有(A)	181	36.6906	5.18367	35.9303	37.4509
	無(B)	85	33.8000	6.65797	32.3639	35.2361
	不清楚(C)	67	35.5672	5.59822	34.2016	36.9327
回應性品質	有(A)	181	20.6630	3.35033	20.1716	21.1544
	無(B)	85	19.0706	4.35559	18.1311	20.0101
	不清楚(C)	67	20.3731	3.00926	19.6391	21.1071
可靠性品質	有(A)	181	16.7238	3.35840	16.2312	17.2163
	無(B)	85	15.1294	3.83216	14.3028	15.9560
	不清楚(C)	67	15.7910	3.46645	14.9455	16.6366

表 4-3-44 實習教學者證照與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
保證性品質	組間	485.410	2	242.705	7.535**	.001	(A)>(B)
	組內	10628.722	330	32.208			
	總和	11114.132	332				
回應性品質	組間	149.229	2	74.614	5.846**	.003	(A)>(B)
	組內	4211.690	330	12.763			
	總和	4360.919	332				
可靠性品質	組間	156.609	2	78.304	6.370**	.002	(A)>(B)
	組內	4056.839	330	12.293			
	總和	4213.447	332				

** $p < .01$

表 4-3-45 實習教學者年資在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	工作年資	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
保證性品質	1-3 年(A)	41	36.1707	6.32812	34.1733	38.1681
	3-5 年(B)	48	36.1250	5.11412	34.6400	37.6100
	5-10 年(C)	83	35.4699	5.80861	34.2015	36.7382
	10 年以上(D)	85	36.5882	5.52978	35.3955	37.7810
	不清楚(E)	76	34.5526	6.06497	33.1667	35.9385
回應性品質	1-3 年(A)	41	20.3902	3.94258	19.1458	21.6347
	3-5 年(B)	48	20.6250	3.33023	19.6580	21.5920
	5-10 年(C)	83	20.0361	3.71039	19.2260	20.8463
	10 年以上(D)	85	20.5412	3.38256	19.8116	21.2708
	不清楚(E)	76	19.6184	3.79462	18.7513	20.4855
可靠性品質	1-3 年(A)	41	16.2195	3.44610	15.1318	17.3072
	3-5 年(B)	48	16.8333	3.02003	15.9564	17.7103
	5-10 年(C)	83	15.9518	3.70202	15.1434	16.7602
	10 年以上(D)	85	16.5412	3.58752	15.7674	17.3150
	不清楚(E)	76	15.3684	3.68725	14.5258	16.2110

表 4-3-46 實習教學者年資與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
保證性品質	組間	189.025	4	47.256	1.419	.227	
	組內	10925.107	328	33.308			
	總和	11114.132	332				
回應性品質	組間	47.981	4	11.995	.912	.457	
	組內	4312.938	328	13.149			
	總和	4360.919	332				
可靠性品質	組間	85.159	4	21.290	1.692	.152	
	組內	4128.288	328	12.586			
	總和	4213.447	332				

表 4-3-47 實習教學者帶實習經驗在實習教學品質人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	帶實習經驗	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
保證性品質	有(A)	259	35.7568	5.67248	35.0627	36.4508
	無(B)	36	36.8611	5.06615	35.1470	38.5752
	不清楚(C)	38	34.4474	6.98530	32.1514	36.7434
回應性品質	有(A)	333	35.7267	5.78587	35.1030	36.3504
	無(B)	259	20.1274	3.59629	19.6874	20.5675
	不清楚(C)	36	21.3333	2.88840	20.3560	22.3106
可靠性品質	有(A)	38	19.6053	4.25879	18.2054	21.0051
	無(B)	333	20.1982	3.62427	19.8075	20.5889
	不清楚(C)	259	16.2162	3.53164	15.7841	16.6483

表 4-3-48 實習教學者帶實習經驗與實習教學品質之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
保證性品質	組間	108.756	2	54.378	1.631	.197	
	組內	11005.376	330	33.350			
	總和	11114.132	332				
回應性品質	組間	61.045	2	30.522	2.342	.098	
	組內	4299.874	330	13.030			
	總和	4360.919	332				
可靠性品質	組間	52.237	2	26.118	2.071	.128	
	組內	4161.211	330	12.610			
	總和	329.650	332				

四、社會工作學生實習社會工作學生實習內涵自我檢視與實習教學品質之差異分析

(一) 學習動機：從表4-3-49得知，不同學習動機的社會工作學生在「保證性品質」($t = 2.475^*$, $p < .05$)、「回應性品質」($t = 2.662^{**}$, $p < .01$)與「可靠性品質」($t = 3.267^{**}$, $p < .01$)有顯著差異，經比較平均數後發現，在「保證性品質」方面是之平均數($M = 35.9410$)高於否之平均數($M = 29.4545$)，有實習動機者相較於無實習動機者有較佳的「保證性品質」；在「回應性品質」方面是之平均數($M = 20.2950$)高於否之平均數($M = 17.3636$)，有實習動機者相較於無實習動機者有較佳的「回應性品質」；在「可靠性品質」方面是之平均數($M = 16.2453$)高於否之平均數($M = 12.7273$)，有實習動機者相較於無實習動機者有較佳的「可靠性品質」。

(二) 主動性：從表4-3-50得知，不同主動性的社會工作學生在「保證性品質」($t = 3.163^{**}$, $p < .01$)、「回應性品質」($t = 3.250^{**}$, $p < .01$)與「可靠性品質」($t = 3.711^{***}$, $p < .001$)有顯著差異，經比較平均數後發現，在「保證性品質」方面是之平均數($M = 36.1283$)高於否之平均數($M = 31.5172$)，有主動性者相較於無主動性者有較佳的

「保證性品質」；在「回應性品質」方面是之平均數($M=20.3947$)高於否之平均數($M=18.1379$)，有主動性者相較於無主動性者有較佳的「回應性品質」；在「可靠性品質」方面是之平均數($M=16.3487$)高於否之平均數($M=13.8276$)，有主動性者相較於無主動性者有較佳的「可靠性品質」。

- (三) 溝通表達能力：從表4-3-51得知，不同溝通表達能力的社會工作學生在「保證性品質」($t=2.965^{**}$, $p<.01$)、「回應性品質」($t=2.228^*$, $p<.05$)與「可靠性品質」($t=2.718^*$, $p<.01$)有顯著差異，經比較平均數後發現，在「保證性品質」方面是之平均數($M=35.9617$)高於否之平均數($M=32.0500$)，有溝通表達能力相較於無溝通表達能力者有較佳的「保證性品質」；在「回應性品質」方面是之平均數($M=20.3419$)高於否之平均數($M=17.9500$)，有溝通表達能力相較於無溝通表達能力者有較佳的「回應性品質」；在「可靠性品質」方面是之平均數($M=16.2620$)高於否之平均數($M=14.0500$)，有溝通表達能力相較於無溝通表達能力者有較佳的「可靠性品質」。
- (四) 學習能力：從表4-3-52得知，不同學習能力的社會工作學生在「可靠性品質」($t=2.037^*$, $p<.05$)有顯著差異，經比較平均數後發現，是之平均數($M=16.1871$)高於否之平均數($M=13.4286$)，有學習能力者相較於無學習能力者有較佳的「可靠性品質」。
- (五) 文書能力：從表4-3-53得知，不同文書能力的社會工作學生在「回應性品質」($t=2.351^*$, $p<.05$)有顯著差異，經比較平均數後發現，是之平均數($M=20.3215$)高於否之平均數($M=18.4545$)，有文書能力者相較於無文書能力者有較佳的「回應性品質」。
- (六) 繳交相關的文書資料：從表4-3-54得知，社會工作學生之繳交相關的文書資料不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (七) 時間管理能力：從表4-3-55得知，社會工作學生之時間管理能力不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (八) 區隔個人生活與專業責任：從表4-3-56得知，社會工作學生之區隔個人生活與專

業責任不同在各因素間無統計上顯著差異存在。

(九) 遵守機構政策與規章：從表4-3-57得知，社會工作學生之遵守機構政策與規章不同在各因素間無統計上顯著差異存在。

(十) 信心與自我肯定：從表4-3-58得知，不同信心與自我肯定的社會工作學生在「保證性品質」($t=3.099^{**}$, $p<.01$)、「回應性品質」($t=3.145^{**}$, $p<.01$)與「可靠性品質」($t=2.970^{**}$, $p<.01$)有顯著差異，在「保證性品質」方面，經比較平均數後發現，是之平均數($M=36.3168$)高於否之平均數($M=33.5493$)，有信心與自我肯定者相較於無信心與自我肯定者有較佳的「保證性品質」、在「回應性品質」方面，經比較平均數後發現，是之平均數($M=20.5191$)高於否之平均數($M=19.0141$)，有信心與自我肯定者相較於無信心與自我肯定者有較佳的「回應性品質」、在「可靠性品質」方面，經比較平均數後發現，是之平均數($M=16.4275$)高於否之平均數($M=15.0282$)，有信心與自我肯定者相較於無信心與自我肯定者有較佳的「可靠性品質」。

表 4-3-49 社會工作學生學習動機與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	學習動機	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	322	35.9410	5.55961	2.475*	10.286	.032	.66984	12.30306
	否	11	29.4545	8.62976					
回應性品質	是	322	20.2950	3.58126	2.662**	331	.008	.76513	5.09766
	否	11	17.3636	3.90571					
可靠性品質	是	322	16.2453	3.49170	3.267**	331	.001	1.39996	5.63618
	否	11	12.7273	4.10100					

* $p <.05$ ** $p <.01$

表 4-3-50 社會工作學生發揮主動性與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	發揮主動性	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	304	36.1283	5.42090	3.163**	30.726	.004	1.63669	7.58540
	否	29	31.5172	7.67007					
回應性品質	是	304	20.3947	3.50324	3.250**	331	.001	.89071	3.62290
	否	29	18.1379	4.25713					
可靠性品質	是	304	16.3487	3.44070	3.711***	331	.000	1.18456	3.85763
	否	29	13.8276	4.04501					

** $p <.01$ *** $p <.001$

表 4-3-51 社會工作學生發揮溝通表達能力實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	溝通表達能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	313	35.9617	5.59004	2.965**	331	.003	1.31686	6.50646
	否	20	32.0500	7.52872					
回應性品質	是	313	20.3419	3.50385	2.228*	20.361	.037	.15526	4.62844
	否	20	17.9500	4.71811					
可靠性品質	是	313	16.2620	3.51303	2.718**	331	.007	.61100	3.81296
	否	20	14.0500	3.77631					

*p <.05 **p <.01

表 4-3-52 社會工作學生學習能力與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	學習能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	326	35.7730	5.82071	.996	331	.320	-2.14630	6.54945
	否	7	33.5714	3.40867					
回應性品質	是	326	20.2178	3.63383	.673	331	.502	-1.79365	3.65780
	否	7	19.2857	3.25137					
可靠性品質	是	326	16.1871	3.52118	2.037*	331	.042	.09412	5.42297
	否	7	13.4286	4.68534					

*p <.05

表 4-3-53 社會工作學生文書能力與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	文書能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	311	35.9035	5.50868	1.436	22.230	.165	-1.18679	6.53932
	否	22	33.2273	8.61854					
回應性品質	是	311	20.3215	3.49832	2.351*	331	.019	.30475	3.42924
	否	22	18.4545	4.85727					
可靠性品質	是	311	16.2508	3.38042	1.592	22.201	.126	-.55618	4.23961
	否	22	14.4091	5.35109					

*p <.05

表 4-3-54 社會工作學生配合繳交文書資料與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	配合繳交文書資料	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	328	35.7561	5.80691	.750	331	.454	-3.17599	7.08819
	否	5	33.8000	4.14729					
回應性品質	是	328	20.2409	3.57017	1.745	331	.082	-.36192	6.04363
	否	5	17.4000	6.18870					
可靠性品質	是	328	16.1555	3.57748	1.094	331	.275	-1.40141	4.91238
	否	5	14.4000	1.81659					

表 4-3-55 社會工作學生時間管理能力與實習教學品質度之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	時間管理能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	275	35.8727	5.54364	1.003	331	.317	-.80630	2.48279
	否	58	35.0345	6.83121					
回應性品質	是	275	20.2255	3.67574	.298	331	.766	-.87508	1.18806
	否	58	20.0690	3.39691					
可靠性品質	是	275	16.2836	3.63171	1.729	331	.085	-.12248	1.89665
	否	58	15.3966	3.13967					

表 4-3-56 社會工作學生區隔個人生活與專業責任與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	區隔個人生活與 專業責任	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	316	35.6994	5.85335	-.372	331	.710	-3.37336	2.30151
	否	17	36.2353	4.45154					
回應性品質	是	316	20.2278	3.60229	.643	331	.521	-1.19584	2.35742
	否	17	19.6471	4.09178					
可靠性品質	是	316	16.1677	3.54298	.852	331	.395	-.98955	2.50147
	否	17	15.4118	3.95378					

表 4-3-57 社會工作學生遵守機構政策與規章與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	遵守機構政策與 規章	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	330	35.7697	5.79395	1.424	331	.156	-1.82116	11.36055
	否	3	31.0000	1.00000					
回應性品質	是	330	20.2152	3.63273	.895	331	.371	-2.25431	6.01794
	否	3	18.3333	2.08167					
可靠性品質	是	330	16.1424	3.56541	.714	331	.476	-2.59162	5.54313
	否	3	14.6667	3.51188					

表 4-3-58 社會工作學生具備信心與自我肯定與實習教學品質之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	具備信心與自我 肯定	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
保證性品質	是	262	36.3168	5.26999	3.099**	92.517	.003	.99381	4.54119
	否	71	33.5493	7.00773					
回應性品質	是	262	20.5191	3.52082	3.145**	331	.002	.56362	2.44637
	否	71	19.0141	3.77773					
可靠性品質	是	262	16.4275	3.45531	2.970**	331	.003	.47254	2.32609
	否	71	15.0282	3.75679					

**p <.01

參、社會工作學生之基本特質與社會工作專業形象認知之差異分析

一、社會工作學生之個人基本資料與社會工作專業形象認知之差異分析

- (一) 性別：從表4-3-59得知，不同性別的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (二) 年齡：從表4-3-60與4-3-61得知，不同年齡的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (三) 宗教信仰：從表4-3-62得知，不同宗教信仰的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (四) 就讀原因：從表4-3-63得知，就讀原因為個人有興趣的社會工作學生在「專業知能」($t = 2.229^*$, $p < .05$)與「專業投入」($t = 4.947^{***}$, $p < .001$)有顯著差異。

經比較平均數後發現，個人有興趣之平均數($M=39.0185$)高於非個人有興趣之平均數($M=38.1624$)，個人有興趣相較於非個人有興趣在實習上有較佳的「專業知能」認知；個人有興趣之平均數($M=15.7269$)高於非個人有興趣之平均數($M=14.5043$)，個人有興趣相較於非個人有興趣在實習上有較佳的「專業投入」認知。

表 4-3-59 社會工作學生性別與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	性別	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	男性	78	5.5077	.53130	-1.297	108.531	.197	-2.1554	.04504
	女性	255	5.5929	.42309					
專業成效	男性	78	5.0282	.84468	.334	113.158	.739	-.17413	.24466
	女性	255	4.9929	.71834					
專業投入	男性	78	5.0641	.82013	-.475	331	.635	-.23493	.14353
	女性	255	5.1098	.71856					

表 4-3-60 社會工作學生年齡在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	年齡	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
專業知能	21 歲以下(A)	79	5.5620	.42375	5.4671	5.6569
	22 歲(B)	212	5.5660	.47053	5.5023	5.6297
	23 以上(C)	29	5.5931	.40526	5.4390	5.7473
專業成效	21 歲以下(A)	79	4.9342	.76910	4.7619	5.1064
	22 歲(B)	212	4.9877	.73326	4.8885	5.0870
	23 以上(C)	29	5.2069	.82891	4.8916	5.5222
專業投入	21 歲以下(A)	79	5.0211	.66740	4.8716	5.1706
	22 歲(B)	7	5.6667	.38490	5.3107	6.0226
	23 以上(C)	6	5.6111	.25092	5.3478	5.8744

表 4-3-61 社會工作學生年齡與社會工作專業形象認知之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
專業知能	組間	.443	4	.111	.541	.706	
	組內	67.194	328	.205			
	總和	67.637	332				
專業成效	組間	1.998	4	.499	.890	.470	
	組內	184.082	328	.561			
	總和	186.080	332				
專業投入	組間	4.507	4	1.127	2.070	.084	
	組內	178.556	328	.544			
	總和	183.063	332				

表 4-3-62 社會工作學生宗教信仰與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	性別	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	有宗教信仰	78	5.4154	.63881	.795	331	.427	-.09660	.22776
	無宗教信仰	255	5.3498	.63667					
專業成效	有宗教信仰	78	4.6517	.85246	2.128*	331	.034	.01784	.45551
	無宗教信仰	255	4.4150	.86196					
專業投入	有宗教信仰	78	4.5983	1.05458	-.621	331	.535	-.33401	.17372
	無宗教信仰	255	4.6784	.97938					

* $p < .05$

表 4-3-63 社會工作學生就學原因與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	性別	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	個人有興趣	216	39.0185	3.04534	2.229*	211.526	.027	.09891	1.61334
	非個人有興趣	117	38.1624	3.49866					
專業成效	個人有興趣	216	30.6852	4.07408	1.261	331	.208	-.33617	1.53560
	非個人有興趣	117	30.0855	4.27215					
專業投入	個人有興趣	216	15.7269	2.14029	4.947***	331	.000	.73644	1.70872
	非個人有興趣	117	14.5043	2.17598					

* $p < .05$ *** $p < .001$

二、社會工作學生之實習機構基本資料與社會工作專業形象認知之差異分析

- (一) 理想單位：從表4-3-64得知，在理想單位實習的社會工作學生在「專業投入」($t = 4.494^{***}$, $p < .001$)有顯著差異，經比較平均數後發現，理想單位之平均數($M = 5.1966$)高於非理想單位之平均數($M = 4.7749$)，理想單位相較於非理想單位在實習上有較佳的「專業投入」認知。
- (二) 實習機構特質：從表4-3-65得知，在不同實習機構性質的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (三) 實習機構地區：從表4-3-66得知，不同實習區域的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (四) 實習領域：從表4-3-67與4-3-68得知，不同實習領域的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。

表 4-3-64 社會工作學生理想單位與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	理想單位	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	256	5.5711	.46182	-.138	331	.890	-.12370	.10745
	否	77	5.5792	.41749					
專業成效	是	256	5.0367	.73590	1.582	331	.115	-.03738	.34459
	否	77	4.8831	.78294					
專業投入	是	256	5.1966	.68343	4.494***	331	.000	.23713	.60632
	否	77	4.7749	.83848					

***p <.001

表 4-3-65 社會工作學生實習機構特性與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	機構特性	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	公部門	73	5.5288	.43636	-.947	331	.344	-.17424	.06101
	私部門	260	5.5854	.45553					
專業成效	公部門	73	5.0082	.68835	.096	126.516	.924	-.17609	.19407
	私部門	260	4.9992	.76597					
專業投入	公部門	73	5.1689	.76401	.909	331	.364	-.10407	.28300
	私部門	260	5.0795	.73673					

表 4-3-66 社會工作學生實習機構地區與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	機構地區	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	中部地區	73	5.3753	.64545	.154	331	.877	-.15314	.17921
	其他地區	260	5.3623	.63559					
專業成效	中部地區	73	4.5799	.77833	1.225	331	.221	-.08487	.36520
	其他地區	260	4.4397	.88592					
專業投入	中部地區	73	4.7580	.98485	.954	331	.341	-.13373	.38561
	其他地區	260	4.6321	.99983					

表 4-3-67 社會工作學生實習領域在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	實習領域	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
專業知能	醫務(A)	78	5.5795	.40077	5.4891	5.6698
	心理衛生(B)	23	5.6348	.37490	5.4727	5.7969
	兒少婦家(C)	69	5.4899	.51511	5.3661	5.6136
	老人(D)	11	5.7091	.39358	5.4447	5.9735
	身心障礙(E)	39	5.5179	.49993	5.3559	5.6800
專業成效	醫務(A)	78	4.8795	.78117	4.7034	5.0556
	心理衛生(B)	23	5.2087	.67279	4.9178	5.4996
	兒少婦家(C)	69	5.0116	.72589	4.8372	5.1860
	老人(D)	11	5.1455	.70479	4.6720	5.6189
	身心障礙(E)	39	4.8872	.87875	4.6023	5.1720
專業投入	醫務(A)	78	5.0171	.75190	4.8476	5.1866
	心理衛生(B)	39	4.8718	.93538	4.5686	5.1750
	兒少婦家(C)	20	5.1000	.89899	4.6793	5.5207
	老人(D)	64	5.2448	.66200	5.0794	5.4102
	身心障礙(E)	29	5.1494	.69913	4.8835	5.4154

表 4-3-68 社會工作學生實習領域與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
專業知能	組間	1.378	7	.197	.966	.456	
	組內	66.259	325	.204			
	總和	67.637	332				
專業成效	組間	4.480	7	.640	1.145	.334	
	組內	181.599	325	.559			
	總和	186.080	332				
專業投入	組間	5.538	7	.791	1.448	.185	
	組內	177.525	325	.546			
	總和	183.063	332				

三、社會工作學生之實習教學者基本資料與社會工作專業形象認知之差異分析

- (一) 實習教學者職位：從表4-3-69得知，實習教學者不同職位的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (二) 實習教學者相關科系：從表4-3-70與4-3-71得知，實習教學者是否為相關科系的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (三) 實習教學者社工師證照：從表4-3-72與4-3-73得知，實習教學者是否有社工師證照的社會工作學生在「專業投入」($F=3.519^*$, $p<.05$)有顯著差異。在「專業投入」方面，經Scheffe事後檢定，顯示實習教學者有證照($M=5.1971$)的社會工作學生在實習上的「專業投入」認知較實習教學者無證照($M=4.9922$)的社會工作學生佳；實習教學者有證照($M=5.1971$)的社會工作學生在實習上的「專業投入」認知較不清楚實習教學者有無證照($M=4.9701$)的社會工作學生佳。
- (四) 實習教學者工作年資：從表4-3-74與4-3-75得知，實習教學者年資不同的社會工作學生在「專業投入」認知($F=3.263^*$, $p<.05$)有顯著差異。在「專業投入」方面，經Scheffe事後檢定，顯示實習教學者年資在5-10年($M=5.1528$)的社會工作學生在實習上的「專業投入」認知較不清楚實習教學者年資($M=4.8202$)的社會工作學生佳；實習教學者年資在10年以上年($M=5.1843$)的社會工作學生在實習上的「專業投入」認知較不清楚實習教學者年資($M=4.8202$)的社會工作學生佳。
- (五) 實習教學者帶實習經驗：從表4-3-76與4-3-77得知，實習教學者是否有帶過實習的社會工作學生在各因素間無統計上顯著差異存在。

表 4-3-69 實習教學者職位與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	機構特質	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	主管職	73	5.3753	.64545	.154	331	.877	-.15314	.17921
	社工師(員)	260	5.3623	.63559					
專業成效	主管職	73	4.5799	.77833	1.225	331	.221	-.08487	.36520
	社工師(員)	260	4.4397	.88592					
專業投入	主管職	73	4.7580	.98485	.954	331	.341	-.13373	.38561
	社工師(員)	260	4.6321	.99983					

表 4-3-70 實習教學者科系在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	相關科系	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
專業知能	相關科系(A)	271	5.5616	.45542	5.5072	5.6161
	非相關科系(B)	33	5.6485	.41542	5.5012	5.7958
	不清楚(C)	29	5.5931	.45820	5.4188	5.7674
專業成效	相關科系(A)	271	5.0096	.74161	4.9209	5.0983
	非相關科系(B)	33	5.1030	.73845	4.8412	5.3649
	不清楚(C)	29	4.8069	.81676	4.4962	5.1176
專業投入	相關科系(A)	271	5.1316	.71225	5.0464	5.2168
	非相關科系(B)	33	5.0909	.76953	4.8180	5.3638
	不清楚(C)	29	4.8046	.93230	4.4500	5.1592

表 4-3-71 實習教學者科系與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
專業知能	組間	.235	2	.117	.575	.563	
	組內	67.402	330	.204			
	總和	67.637	332				
專業成效	組間	1.456	2	.728	1.301	.274	
	組內	184.623	330	.559			
	總和	186.080	332				
專業投入	組間	2.804	2	1.402	2.567	.078	
	組內	180.259	330	.546			
	總和	183.063	332				

表 4-3-72 實習教學者證照在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	社工師證照	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
專業知能	有(A)	181	5.5514	.47124	5.4823	181
	無(B)	85	5.5882	.44971	5.4912	85
	不清楚(C)	67	5.6119	.39830	5.5148	67
專業成效	有(A)	181	5.0376	.75301	4.9271	181
	無(B)	85	5.0071	.76186	4.8427	85
	不清楚(C)	67	4.8955	.72057	4.7198	67
專業投入	有(A)	181	5.1971	.68482	5.0966	181
	無(B)	85	4.9922	.82612	4.8140	85
	不清楚(C)	67	4.9701	.75374	4.7863	67

表 4-3-73 實習教學者證照與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
專業知能	組間	.206	2	.103	.504	.605	
	組內	67.431	330	.204			
	總和	67.637	332				
專業成效	組間	.991	2	.495	.883	.414	
	組內	185.089	330	.561			
	總和	186.080	332				
專業投入	組間	3.823	2	1.911	3.519*	.031	(A)>(B)
	組內	179.240	330	.543			(A)>(C)
	總和	183.063	332				

* $p < .05$

表 4-3-74 實習教學者年資在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	工作年資	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
專業知能	1-3 年(A)	3	5.7333	.23094	5.1596	6.3070
	3-5 年(B)	38	5.6000	.44600	5.4534	5.7466
	5-10 年(C)	48	5.5167	.46828	5.3807	5.6526
	10 年以上(D)	83	5.6096	.45575	5.5101	5.7092
	不清楚(E)	85	5.5600	.42404	5.4685	5.6515
專業成效	1-3 年(A)	3	4.3333	1.00664	1.8327	6.8340
	3-5 年(B)	38	5.1000	.62860	4.8934	5.3066
	5-10 年(C)	48	5.0250	.86701	4.7732	5.2768
	10 年以上(D)	83	5.1108	.71857	4.9539	5.2677
	不清楚(E)	85	4.9576	.73879	4.7983	5.1170
專業投入	1-3 年(A)	3	4.6667	1.52753	.8721	8.4612
	3-5 年(B)	38	5.2544	.67310	5.0331	5.4756
	5-10 年(C)	48	5.1528	.62250	4.9720	5.3335
	10 年以上(D)	85	5.1843	.69485	5.0344	5.3342
	不清楚(E)	76	4.8202	.85625	4.6245	5.0158

表 4-3-75 實習教學者年資與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
專業知能	組間	.390	5	.078	.380	.863	
	組內	67.246	327	.206			
	總和	67.637	332				
專業成效	組間	3.800	5	.760	1.363	.238	
	組內	182.280	327	.557			
	總和	186.080	332				
專業投入	組間	8.699	5	1.740	3.263*	.007	(C)>(E)
	組內	174.365	327	.533			(D)>(E)
	總和	183.063	332				

* $p < .05$

表 4-3-76 實習教學者帶實習經驗在社會工作專業形象認知人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=333)

變相名稱	帶實習經驗	N	M	SD	95%CI	
					LL	UL
專業知能	有(A)	259	5.5653	.45156	5.5100	5.6205
	無(B)	36	5.6333	.43687	5.4855	5.7811
	不清楚(C)	38	5.5684	.47083	5.4137	5.7232
專業成效	有(A)	259	4.9985	.74417	4.9074	5.0895
	無(B)	36	5.0500	.81047	4.7758	5.3242
	不清楚(C)	38	4.9737	.73693	4.7315	5.2159
專業投入	有(A)	259	5.1171	.73985	5.0266	5.2076
	無(B)	36	5.2222	.61205	5.0151	5.4293
	不清楚(C)	38	4.8596	.83695	4.5845	5.1347

表 4-3-77 實習教學者帶實習經驗與社會工作專業形象之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=333)

變相名稱	變異來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
專業知能	組間	.147	2	.074	.360	.698	
	組內	67.489	330	.205			
	總和	67.637	332				
專業成效	組間	.116	2	.058	.103	.902	
	組內	185.963	330	.564			
	總和	186.080	332				
專業投入	組間	2.809	2	1.404	2.571	.078	
	組內	180.254	330	.546			
	總和	183.063	332				

四、社會工作學生實習能力自我檢視與社會工作專業形象認知之差異分析

- (一) 學習動機：從表4-3-78得知，不同學習動機的社會工作學生在「專業投入」($t = 4.724^{***}$, $p < .001$)有顯著差異，經比較平均數後發現，在「專業投入」方面是之平均數($M = 15.4006$)高於否之平均數($M = 12.2727$)，有實習動機者相較於無實習動機者有較佳的「專業投入」認知。
- (二) 主動性：從表4-3-79得知，不同主動性的社會工作學生在「專業知能」($t = 2.782^*$, $p < .05$)、「專業成效」($t = 2.636^*$, $p < .05$)與「專業投入」($t = 3.886^{***}$, $p < .001$)有顯著差異，經比較平均數後發現，在「專業知能」方面是之平均數($M = 38.8684$)高於否之平均數($M = 37.1379$)，有主動性者相較於無主動性者有較佳的「專業知能」認知；在「專業成效」方面是之平均數($M = 30.6579$)高於否之平均數($M = 28.5517$)，有主動性者相較於無主動性者有較佳的「專業成效」認知；在「專業投入」方面是之平均數($M = 15.4408$)高於否之平均數($M = 13.7931$)，有主動性者相較於無主動性者有較佳的「專業投入」認知。

- (三) 溝通表達能力：從表4-3-80得知，社會工作學生之溝通表達能力在不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (四) 學習能力：從表4-3-81得知，不同學習能力的社會工作學生在「專業投入」($t=3.142^{**}$, $p<.01$)有顯著差異，經比較平均數後發現，是之平均數($M=15.352$)高於否之平均數($M=12.7143$)，有學習能力者相較於無學習能力者有較佳的「專業投入」認知。
- (五) 文書能力：從表4-3-82得知，社會工作學生之文書能力不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (六) 繳交相關的文書資料：從表4-3-83得知，社會工作學生之繳交相關的文書資料不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (七) 時間管理能力：從表4-3-84得知，社會工作學生之時間管理能力不同在各因素間無統計上顯著差異存在。
- (八) 區隔個人生活與專業責任：從表4-3-85得知，不同區隔個人生活與專業責任的社會工作學生在「專業成效」($t=2.299^*$, $p<.05$)有顯著差異，經比較平均數後發現，是之平均數($M=5.0234$)高於否之平均數($M=4.5882$)，能區隔個人生活與專業責任者相較於無區隔個人生活與專業責任者有較佳的「專業成效」認知。
- (九) 遵守機構政策與規章：從表4-3-86得知，不同遵守機構政策與規章的社會工作學生在「專業成效」($t=2.168^*$, $p<.05$)有顯著差異，在「專業成效」經比較平均數後發現，是之平均數($M=30.5212$)高於否之平均數($M=25.3333$)，能遵守機構政策與規章者相較於無遵守機構政策與規章者有較佳的「專業成效」認知。
- (十) 信心與自我肯定：從表4-3-87得知，不同信心與自我肯定的社會工作學生在「專業成效」($t=1.999^*$, $p<.05$)與「專業投入」($t=3.172^{**}$, $p<.01$)有顯著差異，在「專業成效」經比較平均數後發現，是之平均數($M=30.7099$)高於否之平均數($M=29.6056$)，能具備信心與自我肯定者相較於無具備信心與自我肯定者有較佳的「專業成效」認知；在「專業投入」經比較平均數後發現，是之平均數($M=15.4962$)高於否之平均數($M=14.5634$)，能具備信心與自我肯定者相較於無具備信心與自

我肯定者有較佳的「專業投入」認知。

表 4-3-78 社會工作學生學習動機與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	學習動機	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	322	38.7205	3.24342	.085	331	.933	-1.86863	2.03690
	否	11	38.6364	3.04213					
專業成效	是	322	30.4627	4.18127	-.279	331	.780	-2.86101	2.15011
	否	11	30.8182	3.15652					
專業投入	是	322	15.4006	2.12339	4.724***	331	.000	1.82540	4.43039
	否	11	12.2727	3.10132					

***p <.001

表 4-3-79 社會工作學生發揮主動性與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	發揮主動性	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	304	38.8684	3.13120	2.782*	331	.006	.50694	2.95404
	否	29	37.1379	3.87044					
專業成效	是	304	30.6579	4.08831	2.636*	331	.009	.53424	3.67810
	否	29	28.5517	4.35551					
專業投入	是	304	15.4408	2.12554	3.886***	331	.000	.81353	2.48184
	否	29	13.7931	2.71740					

*p <.05

***p <.001

表 4-3-80 社會工作學生發揮溝通表達能力與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	發揮主動性	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	313	38.7923	3.17012	1.671	331	.096	-.22041	2.70507
	否	20	37.5500	4.00625					
專業成效	是	313	30.5687	4.13195	1.644	331	.101	-.30858	3.44596
	否	20	29.0000	4.23022					
專業投入	是	313	15.3738	2.13432	1.750	20.088	.095	-.24412	2.79172
	否	20	14.1000	3.21018					

表 4-3-81 社會工作學生學習能力與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	學習能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	326	38.7209	3.21994	.121	331	.904	-2.28340	2.58226
	否	7	38.5714	4.07665					
專業成效	是	326	30.5215	4.10454	1.413	331	.159	-.87679	5.34831
	否	7	28.2857	5.82278					
專業投入	是	326	15.3528	2.17711	3.142**	331	.002	.98640	4.29055
	否	7	12.7143	3.14718					

**p <.01

表 4-3-82 社會工作學生文書能力與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	文書能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	311	38.7203	3.22923	.054	331	.957	-1.36659	1.44347
	否	22	38.6818	3.35781					
專業成效	是	311	30.5595	4.13898	1.408	331	.160	-.51084	3.08435
	否	22	29.2727	4.18821					
專業投入	是	311	15.3794	2.09240	1.641	22.069	.115	-.32761	2.81372
	否	22	14.1364	3.50911					

表 4-3-83 社會工作學生配合繳交文書資料與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	配合繳交文書資料	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	328	38.7104	3.24414	-.336	331	.737	-3.35898	2.37971
	否	5	39.2000	2.58844					
專業成效	是	328	30.5244	4.14486	1.784	331	.075	-.34066	6.98944
	否	5	27.2000	3.19374					
專業投入	是	328	15.3049	2.22408	.502	331	.616	-1.47201	2.48176
	否	5	14.8000	2.68328					

表 4-3-84 社會工作學生時間管理能力與社會工作專業形象認知之 t 檢定表 (n=333)

變相名稱	時間管理能力	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	275	38.7455	3.18079	.340	331	.734	-.76082	1.07932
	否	58	38.5862	3.49453					
專業成效	是	275	30.6109	4.14314	1.308	331	.192	-.39450	1.96115
	否	58	29.8276	4.14703					
專業投入	是	275	15.3345	2.19424	.664	331	.507	-.41987	.84758
	否	58	15.1207	2.39207					

表 4-3-85 社會工作學生區隔個人生活與專業責任與社會工作專業形象認知之 t 檢定表(n=333)

變相名稱	區隔個人生活與專業責任	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	316	5.5797	.45254	1.326	331	.186	-.51519	2.64773
	否	17	5.4471	.42148					
專業成效	是	316	5.0234	.73469	2.299*	331	.022	.34094	4.37834
	否	17	4.5882	.90131					
專業投入	是	316	5.0960	.75143	-.329	331	.743	-1.27513	.90991
	否	17	5.1569	.56664					

*p <.05

表 4-3-86 社會工作學生遵守機構政策與規章與社會工作專業形象認知之 t 檢定表(n=333)

變相名稱	遵守機構政策與規章	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	330	38.7333	3.23475	.924	331	.356	-1.95560	5.42227
	否	3	37.0000	3.00000					
專業成效	是	330	30.5212	4.11253	2.168	331	.031	.48136	9.89440
	否	3	25.3333	5.85947					
專業投入	是	330	15.3000	2.23355	.232	331	.817	-2.24516	2.84516
	否	3	15.0000	1.73205					

*p <.05

表 4-3-87 社會工作學生具備信心與自我肯定與社會工作專業形象認知之 t 檢定表(n=333)

變相名稱	具備信心與自我肯定	N	M	SD	t 值	df	p 值	95%CI	
								LL	UL
專業知能	是	262	38.8893	3.21621	1.868	331	.063	-.04285	1.65247
	否	71	38.0845	3.23705					
專業成效	是	262	30.7099	4.15779	1.999*	331	.046	.01737	2.19121
	否	71	29.6056	4.02307					
專業投入	是	262	15.4962	2.17042	3.172**	331	.002	.35433	1.51128
	否	71	14.5634	2.29740					

*p <.05

**p <.01

肆、社會工作學生之基本特質、機構實習支持度、實習教學品質、社會工作專業形象認知之顯著差異摘要表

根據上述的t檢定及單因子變異數分析之結果，整理如下，如表4-3-88：

- 一、社會工作學生的「理想單位」、「督導有社工師證照」、「督導有帶領實習經驗」、「有學習動機」、「發揮主動性」、「發揮溝通表達能力」、「具備信心與自我肯定」與機構實習支持度的「學習支持」呈現顯著差異。
- 二、社會工作學生的「就讀原因」、「理想單位」、「發揮主動性」與機構實習支持度的「社會支持」呈現顯著差異。
- 三、社會工作學生的「理想單位」、「督導有社工師證照」、「發揮主動性」、「繳交相關文書資料」、與機構實習支持度的「行政支持」呈現顯著差異。
- 四、社會工作學生的「理想單位」、「機構服務領域」、「相關科系」、「督導有社工師證照」、「具有學習動機」、「發揮主動性」、「發揮溝通表達能力」、「具備實習學習能力」、「具備信心與自我肯定」與實習教學品質的「保證性品質」呈現顯著差異。
- 五、社會工作學生的「理想單位」、「督導有社工師證照」、「具有學習動機」、「發揮主動性」、「發揮溝通表達能力」、「具備相關文書能力」、「具備信心與自我肯定」與實習教學品質的「回應性品質」呈現顯著差異。
- 六、社會工作學生的「理想單位」、「機構特性」、「督導有社工師證照」、「具有學習動機」、「發揮主動性」、「發揮溝通表達能力」、「具備實習學習能力」、「具備信心與自我肯定」與實習教學品質的「可靠性品質」呈現顯著差異。
- 七、社會工作學生的「就讀原因」、「發揮主動性」與社會工作專業形象認知的「專業知能」呈現顯著差異。
- 八、社會工作學生的「發揮主動性」、「區隔個人生活與專業責任」、「遵守機構政策與規章」、「具備信心與自我肯定」與社會工作專業形象認知的「專業成效」呈現顯著差異。
- 九、社會工作學生的「就讀原因」、「理想單位」、「督導有社工師證照」、「督導工作年資」、

「具有學習動機」、「發揮主動性」、「具備實習學習能力」、「具備信心與自我肯定」與社會工作專業形象認知的「專業投入」呈現顯著差異。

表 4-3-88 社會工作學生基本特質、機構實習支持度、實習教學品質及社會工作專業形象認知之顯著差異摘要表

	機構實習支持度			實習教學品質			社會工作專業形象認知		
	學習支持	融入支持	行政支持	保證性品質	回應性品質	可靠性品質	專業知能	專業成效	專業投入
性別									
基本資料									
年齡									
宗教信仰									
就讀原因		**					*		***
理想單位	***	***	***	***	***	***			***
實習機構									
機構特性						*			
機構地區									
機構服務領域				*					
職位									
實習督導									
相關科系				**					
社工師證照	*		**	**	**	**			*
社工年資									*
帶領實習經驗	**								
具有學習動機	*			***	**	**			***
發揮主動性	***	**	**	**	**	***	*	*	***
發揮溝通表達能力	**			**	*	*			
具備實習學習能力						*			**
具備相關文書能力					*				
自我檢視									
繳交相關文書資料			*						
具備時間管理能力									
區隔個人生活與專業責任								*	
遵守機構政策與規章								*	
具備信心與自我肯定	***			**	**	**		*	**

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

第四節 社會工作學生之機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關分析

為瞭解社會工作學生機構實習支持度、實習教學品質及社會工作專業形象認知之間是否有相關性存在，以pearson積差相關將各變項之相關性作一分析陳述如下：

壹、機構實習支持度與實習教學品質之相關性

由表4-4-1可知，機構實習支持度各因素與實習教學品質各因素皆有顯著正相關。其中，「學習支持」與實習教學品質的「保證性品質」($r=.688^{**}$ ， $p<.01$)、「回應性品質」($r=.663^{***}$ ， $p<.01$)、「可靠性品質」($r=.677^*$ ， $p<.01$)、「實習教學品質總量表」($r=.767^{**}$ ， $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習得到的學習支持越高，其在學實習教學品質的程度越高。而「融入支持」與實習教學品質的「保證性品質」($r=.505^{**}$ ， $p<.01$)、「回應性品質」($r=.361^{**}$ ， $p<.01$)、「可靠性品質」($r=.381^{**}$ ， $p<.01$)、「實習教學品質總量表」($r=.487^{**}$ ， $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習得到的融入支持越高，其在學實習教學品質的程度越高。另外，「行政支持」與實習教學品質的「保證性品質」($r=.391^{**}$ ， $p<.01$)、「回應性品質」($r=.349^{**}$ ， $p<.01$)、「可靠性品質」($r=.440^*$ ， $p<.01$)、「實習教學品質總量表」($r=.444^*$ ， $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習得到的行政支持越高，其在實習教學品質的程度越高。

另外，以機構實習支持度總量表來看，機構實習支持度與「保證性品質」($r=.680^{**}$ ， $p<.01$)、「回應性品質」($r=.608^{**}$ ， $p<.01$)、「可靠性品質」($r=.656^{**}$ ， $p<.01$)、「實習教學品質總量表」($r=.739^{**}$ ， $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習的機構實習支持度的程度越高，其實習教學品質的程度越高。

表 4-4-1 社會工作學生機構實習支持度與實習教學品質之相關分析

變項名稱	機構實習支持度			機構實習支持度 總量表
	學習支持	融入支持	行政支持	
實習教學品質				
保證性品質	.688**	.505**	.391**	.680**
回應性品質	.663**	.361**	.349**	.608**
可靠性品質	.677**	.381**	.440**	.656**
實習教學品質總量表	.767**	.487**	.444**	.739**

** $p<.01$

貳、實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關性

由表4-4-2可知，實習教學品質各因素與社會工作專業形象認知各因素皆有顯著正相關。其中，「保證性品質」與社會工作專業形象認知的「專業知能」($r=.309^{**}$, $p<.01$)、「專業成效」($r=.235^{**}$, $p<.01$)、「專業投入」($r=.518^{**}$, $p<.01$)、「社會工作專業形象認知總量表」($r=.686^{**}$, $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習得到的保證性品質越高，其對社會工作專業形象認知的程度越高。而「回應性品質」與社會工作專業形象認知的「專業知能」($r=.265^{**}$, $p<.01$)、「專業成效」($r=.288^{***}$, $p<.01$)、「專業投入」($r=.414^{**}$, $p<.01$)、「社會工作專業形象認知總量表」($r=.608^{**}$, $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習得到的回應性品質越高，其對社會工作專業形象認知的程度越高。另外，「可靠性品質」與社會工作專業形象認知的「專業知能」($r=.182^{**}$, $p<.01$)、「專業成效」($r=.202^{**}$, $p<.01$)、「專業投入」($r=.456^{**}$, $p<.01$)、「社會工作專業形象認知總量表」($r=.628^{**}$, $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習得到的可靠性品質越高，其對社會工作專業形象認知的程度越高。

另外，以實習教學品質總量表來看，實習教學品質與「專業知能」($r=.297^*$, $p<.01$)、「專業成效」($r=.273^{**}$, $p<.01$)、「專業投入」($r=.534^{**}$, $p<.01$)、「社會工作專業形象認知總量表」($r=.739^{**}$, $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習教學品質的程度越高，其實對社會工作專業形象認知的程度越高。

表 4-4-2 社會工作學生實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關分析

變項名稱	實習教學品質			實習教學品質
	保證性品質	回應性品質	可靠性品質	總量表
社會工作專業形象認知				
專業知能	.309**	.265**	.182**	.297**
專業成效	.235**	.288**	.202**	.273**
專業投入	.518**	.414**	.456**	.534**
社會工作專業形象認知總量	.686**	.608**	.628**	.739**

** $p<.01$

參、機構實習支持度與社會工作專業形象認知之相關性

由表4-4-3可知，機構實習支持度各因素與社會工作專業形象認知各因素皆有顯著正相關。其中，「學習支持」與社會工作專業形象認知的「專業知能」($r=.248^{**}$ ， $p<.01$)、「專業成效」($r=.276^{**}$ ， $p<.01$)、「專業投入」($r=.445^{**}$ ， $p<.01$)、「社會工作專業形象認知總量表」($r=.855^{**}$ ， $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習得到的學習支持越高，其對社會工作專業形象認知的程度越高。而「融入支持」與社會工作專業形象認知的「專業知能」($r=.415^{**}$ ， $p<.01$)、「專業成效」($r=.305^{**}$ ， $p<.01$)、「專業投入」($r=.429^{**}$ ， $p<.01$)、「社會工作專業形象認知總量表」($r=.721^{**}$ ， $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習得到的融入支持越高，其對社會工作專業形象認知的程度越高。另外，「行政支持」與社會工作專業形象認知的「專業知能」($r=.142^{**}$ ， $p<.01$)、「專業投入」($r=.297^{**}$ ， $p<.01$)、「社會工作專業形象認知總量表」($r=.725^{**}$ ， $p<.01$)有顯著相關存在，「行政支持」與「專業成效」未達顯著相關，顯示社會工作學生在實習得到的行政支持越高，其對社會工作專業形象中專業知能、專業投入的認知的程度越高。

另外，以機構實習支持度總量表來看，機構實習支持度與「專業知能」($r=.315^{**}$ ， $p<.01$)、「專業成效」($r=.259^{**}$ ， $p<.01$)、「專業投入」($r=.488^{**}$ ， $p<.01$)、「社會工作專業形象認知總量表」($r=.964^{**}$ ， $p<.01$)有顯著相關存在，顯示社會工作學生在實習的機構實習支持度的程度越高，其實對社會工作專業形象認知的程度越高。

表 4-4-3 社會工作學生機構實習支持度與社會工作專業形象認知之相關分析

變項名稱	機構實習支持度			機構實習支持度 總量表
	學習支持	融入支持	行政支持	
社會工作專業形象認知				
專業知能	.248**	.415**	.142**	.315**
專業成效	.276**	.305**	.041	.259**
專業投入	.445**	.429**	.297**	.488**
社會工作專業形象認知總量表	.855**	.721**	.725**	.964**

** $p<.01$

肆、社會工作學生之機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關分析整理

綜合上述，社會工作學生之機構實習支持、實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關分析整理如表4-4-4所示。社會工作學生機構實習支持與實習教學品質、社會工作專業形象認知部分呈現顯著相關；機構實習支持與實習教學品質呈現顯著正相關；機構實習支持與社會工作專業形象認知呈現顯著正相關；實習教學品質與社會工作專業形象認知呈現顯著正相關。

表 4-4-4 社會工作學生機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象認知之相關分析摘要表

		機構實習支持度		
		學習支持	融入支持	行政支持
實習教學品質	保證性品質	**	**	**
	回應性品質	**	**	**
	可靠性品質	**	**	**
社會工作專業形象認知	專業知能	**	**	**
	專業成效	**	**	
	專業投入	**	**	**

** $p < .01$

第五節 社會工作學生的機構實習支持度對實習教學品質及社會工作專業形象認知之解釋力分析

本節依據上述各因素之間的相關分析來看，許多因素之間均有顯著相關存在，為了能夠找出實習教學品質及社會工作專業形象認知之因素，本研究採用多元線性迴歸方法，將以各因素變項為自變項，而分別以實習教學品質及社會工作專業形象認知為依變項，進行逐步迴歸統計分析。其中自變項的選擇是依照自變項的標準化迴歸係數F值檢定達.05的顯著水準，做為選擇進入迴歸方程式，隨後再針對影響實習教學品質、社會工作專業形象認知的主要變項，分別進行逐步迴歸分析。

壹、社會工作學生機構實習支持度對保證性品質之逐步迴歸分析

以社會工作學生機構實習支持度對保證性品質進行逐步迴歸分析，其結果如表4-5-1。有「學習支持」、「融入支持」、「行政支持」，進入逐步迴歸方程式的變項中，其相關係數 $R=.712$ ，決定係數 $R^2=.506$ ($F=169.276, p<.001$)，可以預測保證性品質之解釋變異量為50.6%。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{保證性品質} = 7.356 + .581 \times \text{學習支持} + .211 \times \text{融入支持}$$

檢視標準化迴歸係數可知，對於保證性品質的解釋力，以學習支持的效果最大，其次為融入支持。意即當社會工作學生其機構實習支持度有較高的學習支持及融入有支持，則得到較好的保證性品質。

表 4-5-1 保證性品質之多元逐步迴歸分析摘要表

自變項	多元相關 係數(R)	決定係 數(R^2)	R^2 改變 量	F	原始迴歸 係數(β)	標準迴歸係 數(β)	t
(常數)					7.356		
學習支持	.688 ^a	.473	.472	297.205	.567	.581	12.975 ***
融入支持	.712 ^b	.506	.503	169.276	.384	.211	4.718 ***

*** $p<.001$

貳、社會工作學生機構實習支持度對回應性品質之逐步迴歸分析

社會工作學生機構實習支持度對回應性品質進行逐步迴歸分析，其結果如表 4-5-2。有「學習支持」進入逐步迴歸方程式的變項中，其相關係數 $R=.663$ ，決定係數 $R^2=.440$ ($F=260.028$ ， $p<.001$)，可以預測回應性品質之之解釋變異量為 44.0%。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{回應性品質} = 7.281 + .663 \times \text{學習支持}$$

檢視標準化迴歸係數可知，對於回應性品質的解釋力，以學習支持的效果最大。意即當社會工作學生其機構實習支持度有較高的學習支持時，則得到較好的回應性品質。

表 4-5-2 回應性品質之多元逐步迴歸分析摘要表

自變項	多元相關 係數(R)	決定係 數(R^2)	R^2 改變 量	F	原始迴歸 係數(β)	標準迴歸係 數(β)	t
(常數)					7.281		
學習支持	.663 ^a	.440	.438	260.028	.405	.663	16.125***

*** $p<.001$

參、社會工作學生機構實習支持度對可靠性品質之逐步迴歸分析

以社會工作學生機構實習支持度對可靠性品質進行逐步迴歸分析，其結果如表 4-5-3。有「學習支持」與、「行政支持」，進入逐步迴歸方程式的變項中，其相關係數 $R=.684$ ，決定係數 $R^2=.468$ ($F=145.243$ ， $p<.01$)，可以預測可靠性品質之解釋變異量為 46.8%。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{可靠性品質} = 2.525 + .618 \times \text{學習支持} + .113 \times \text{行政支持}$$

檢視標準化迴歸係數可知，對於可靠性品質結果的解釋力，以學習支持的效果最大，其次為行政支持。意即當社會工作學生其機構實習支持度有較高的學習支持、行政支持時，則得到較好的可靠性品質。

表 4-5-3 可靠性品質之多元逐步迴歸分析摘要表

自變項	多元相關 係數(R)	決定係 數(R^2)	R^2 改變 量	F	原始迴歸 係數(β)	標準迴歸係 數(β)	t
(常數)					2.525		
學習支持	.677 ^a	.459	.457	280.744	.371	.618	13.051***
行政支持	.684 ^b	.468	.465	145.243	.099	.113	2.394*

* $p<.05$ *** $p<.001$

肆、社會工作學生機構實習支持度對專業知能之逐步迴歸分析

社會工作學生機構實習支持度對專業知能進行逐步迴歸分析，其結果如表4-5-4。有「融入支持」進入逐步迴歸方程式的變項中，其相關係數 $R=.415$ ，決定係數 $R^2=.172$ ($F=68.803$ ， $p<.001$)，可以預測專業知能之解釋變異量為17.2%。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{專業知能}=27.419+.051\times\text{融入支持}$$

檢視標準化迴歸係數可知，對於專業知能的解釋力，以融入支持的效果最大。意即當社會工作學生其機構實習支持度有較高的融入支持時，則得到較好的專業知能。

表 4-5-4 專業知能之多元逐步迴歸分析摘要表

自變項	多元相關 係數(R)	決定係 數(R^2)	R^2 改變 量	F	原始迴歸 係數(β)	標準迴歸係 數(β)	t
(常數)					27.419		
融入支持	.415 ^a	.172	.170	68.803	.421	.051	8.295***

*** $p<.001$

伍、社會工作學生機構實習支持度對專業成效之逐步迴歸分析

社會工作學生機構實習支持度對專業知能進行逐步迴歸分析，其結果如表4-5-5。有「學習支持」、「融入支持」與「行政支持」進入逐步迴歸方程式的變項中，其相關係數 $R=.362$ ，決定係數 $R^2=.131$ ($F=16.532$ ， $p<.01$)，可以預測專業成效之解釋變異量為13.1%。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{專業成效}=19.893+.231\times\text{融入支持}+.244\times\text{學習支持}+.244\times\text{學習支持}-.159\times\text{行政支持}$$

檢視標準化迴歸係數可知，對於專業成效的解釋力，以融入支持的效果最大，其次為學習支持及行政支持。意即當社會工作學生其機構實習支持度有較多融入支持、學習支持及較少行政支持者，有得到較好的社會工作專業形象之專業成效認知。

表 4-5-5 專業成效之多元逐步迴歸分析摘要表

自變項	多元相關 係數(R)	決定係 數(R^2)	R^2 改變 量	F	原始迴歸 係數(β)	標準迴歸係 數(β)	t
(常數)					19.893		
融入支持	.305 ^a	.093	.090	33.840	.300	.231	3.868***
學習支持	.336 ^b	.113	.107	20.993	.170	.244	3.649***
行政支持	.362 ^c	.131	.123	16.532	-.162	-.159	-2.620**

*** $p<.001$ ** $p<.01$

陸、社會工作機構實習支持度對專業投入之逐步迴歸分析

社會工作學生機構實習支持度對專業投入進行逐步迴歸分析，其結果如表4-5-6。有「學習支持」、「融入支持」進入逐步迴歸方程式的變項中，其相關係數 $R=.504$ ，決定係數 $R^2=.255$ ($F=56.334$ ， $p<.001$)，可以預測專業成效之解釋變異量為25.5%。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{專業投入}=2.043+.307\times\text{融入支持}+.275\times\text{學習支持}$$

檢視標準化迴歸係數可知，對於專業投入的解釋力，以學習支持的效果最大，其次為融入支持。意即當社會工作學生其機構實習支持度有學習支持及融入支持者，有得到較好的社會工作專業形象之專業投入認知。

表 4-5-6 專業投入之多元逐步迴歸分析摘要表

自變項	多元相關 係數(R)	決定係 數(R^2)	R^2 改變 量	F	原始迴歸 係數(β)	標準迴歸係 數(β)	t
(常數)					6.471		
學習支持	.445 ^a	.198	.196	81.862	.115	.307	5.571***
融入支持	.504 ^b	.255	.250	56.334	.192	.275	4.990***

*** $p<.001$

柒、實習教學品質對專業知能之逐步迴歸分析

社會工作學生實習教學品質對專業知能進行逐步迴歸分析，其結果如表4-5-7。有「保證性品質」進入逐步迴歸方程式的變項中，其相關係數 $R=.309$ ，決定係數 $R^2=.096$ ($F=35.002$ ， $p<.001$)，可以預測專業知能之解釋變異量為9.6%。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{專業知能}=32.545+.309\times\text{保證性品質}$$

檢視標準化迴歸係數可知，對於專業知能的解釋力，以保證性品質的效果最大。意即當社會工作學生其實習教學品質有保證性品質者，有得到較好的社會工作專業形象之專業知能認知。

表 4-5-7 專業知能之多元逐步迴歸分析摘要表

自變項	多元相關 係數(R)	決定係 數(R^2)	R^2 改變 量	F	原始迴歸 係數(β)	標準迴歸係 數(β)	t
(常數)					32.545		
保證性品質	.309 ^a	.096	.093	35.002	.173	.309	5.916***

*** $p<.001$

捌、實習教學品質對專業成效之逐步迴歸分析

社會工作學生實習教學品質對專業成效進行逐步迴歸分析，其結果如表4-5-8。有「回應性品質」進入逐步迴歸方程式的變項中，其相關係數 $R=.282$ ，決定係數 $R^2=.083$ ($F=29.945$ ， $p<.001$)，可以預測專業知能之解釋變異量為8.3%。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{專業成效}=23.816+.288\times\text{回應性品質}$$

檢視標準化迴歸係數可知，對於專業成效的解釋力，以回應性品質的效果最大。意即當社會工作學生其實習教學品質有回應性品質者，有得到較好的社會工作專業形象之專業成效認知。

表 4-5-8 專業成效之多元逐步迴歸分析摘要表

自變項	多元相關係數(R)	決定係數(R^2)	R^2 改變量	F	原始迴歸係數(β)	標準迴歸係數(β)	t
(常數)					23.816		
回應性品質	.282 ^a	.083	.080	29.945	.330	.288	5.472**

** $p<.01$

玖、實習教學品質對專業投入之逐步迴歸分析

社會工作學生實習教學品質對專業投入進行逐步迴歸分析，其結果如表4-5-8。有「保證性品質」與「可靠性品質」進入逐步迴歸方程式的變項中，其相關係數 $R=.539$ ，決定係數 $R^2=.290$ ($F=67.483$ ， $p<.001$)，可以預測專業投入之解釋變異量為29.0%。其標準化迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{專業投入}=7.987+.385\times\text{保證性品質}+.200\times\text{可靠性品質}$$

檢視標準化迴歸係數可知，對於專業投入的解釋力，以保證性品質的效果最大，其次為可靠性品質。意即當社會工作學生其實習教學品質有保證性品質、可靠性品質者，有得到較好的社會工作專業形象之專業投入認知。

表 4-5-9 專業投入之多元逐步迴歸分析摘要表

自變項	多元相關係數(R)	決定係數(R^2)	R^2 改變量	F	原始迴歸係數(β)	標準迴歸係數(β)	t
(常數)					7.987		
保證性品質	.518 ^a	.268	.266	121.153	.148	.385	6.203***
可靠性品質	.539 ^b	.290	.286	67.483	.125	.200	3.222***

*** $p<.001$

第五章 結論與建議

本章針對第四章之研究結果彙整主要研究發現，並參酌相關文獻進一步形成分析與結論，針對本研究之發現與限制之處，提出討論與建議。

本次研究對象為臺中市社會工作學大四學生，共 333 位。從次數分配表得知，樣本來源近七成六以女性為主；近六成四在 22 歲；六成四無宗教信仰；近六成四是因為個人有興趣而就讀社會工作系。社會工作生之實習機構七成六為自己理想實習單位；五成二在中部地區實習；四成一實習機構服務領域為兒少婦家領域。

社會工作生之實習教學者的職位，五成五為機構的主管職；實習教學者八成一一為社會工作相關科系畢業；五成四有社工師證照；七成七有帶過實習生的經驗；社會工作年資二成四年資為 5-10 年、二成五年資超過 10 年以上。

社會工作生在實習期間自己所投入的態度與能力檢視，九成以上學生在態度方面包含學習動機、主動性；能力方面包含溝通表達能力、學習能力、文書能力；並能區隔個人生活與專業責任、遵守機構政策與規章及配合繳交文書資料。而在時間管理的部分只有八成二及信心與自我肯定的部分只有七成八。研究者依據研究目的與研究問題，從第四章研究統計分析結果歸納以下幾點重點：

第一節 研究結論

壹、社會工作學生對機構實習支持度、實習教學品質、社會工作專業形象認同之情形。

一、社會工作學生對機構實習支持度之同意程度高，尤其以融入支持。

根據研究結果，從社會工作學生整體的機構實習支持度來看，其中同意比例最高的是「機構內的其他同仁對我都友善與接納」、依序為「機構的其他同仁在我提出需要

幫忙的時候，都會提供協助」、「機構有依學校要求完成實習評估表與報告等文書作業」、以及「機構內的其他同仁都會主動關心我」；其中不同意比例最高的是「機構有提供我實習前的教育訓練」、其次依序為「機構會讓我瞭解實習評分結果」、「機構有提供我專屬的辦公桌位置」、「機構有辦理實習成果發表會」。

機構實習支持度三個因素中，皆可獲得較高程度支持，其中最高屬融入支持，平均數皆超過5為最高。社會工作學生認為自己在實習的過程中，機構是有給予的支持的，尤其是「融入支持」。

二、社會工作學生對實習教學品質之同意情形高，尤其以可靠性品質、回應性品質最高。但僅三成九社會工作學生同意實習生應該支付實習機構費用

根據研究結果，從社會工作學生的實習教學品質來看，其同意比例最高的是「實習教學者會批閱我實習的各項作業」、「實習教學者會接納我的不足與限制」、「實習教學者會依據週誌與作業內容與我討論，並給予回饋」、「實習教學者會定期與我進行個別督導或團體督導」；其中不同意比例最高的是「我同意實習生應該支付實習機構費用」、其次依序為「實習教學者會接納我的不足與限制」、「實習的成果與我預期的是一樣的」。保證性品質來看，最高的題項是「實習教學者會接納我的不足與限制」；回應性品質最高為「實習教學者會主動關心與協助我的需要」。實習教學品質的保證性品質與回應性品質都有較高的同意程度，顯見社會工作學生認為實習教學者教學是有品質的，但僅四成社會工作學生同意實習生應該支付實習機構費用。

在「保證性品質」與「回應性品質」的各題項中，其平均數皆超過4，「可靠性品質」平均數與其他構面相比，分數皆偏低。

三、社會工作學生對社會工作專業形象認同之同意情形高，尤其專業知能最高。七成九的社會工作學生在經歷實習後，願意從事社會工作。

根據研究結果，從社會工作形象認知來看，其同意比例最高的是「我認為社會工作需要具備助人工作技巧」、「我認為社會工作需要具備專業理論基礎」、「我認為社會

工作是有意義與價值的」、「其次依序為「我認為社會工作是可以幫助別人的」、「我認為社會工作是具有服務品質的」、「我認為在經歷實習後，自己是有所成長的」、與「我認為社會工作應致力於實習的傳承與訓練」、「我認為社會工作是具有專業自主性」、「我認為社會工作需要不斷地充實專業知識與技術」。而不同意比例最高的「我認為社會工作是被社會所尊重的」(30.0%)、其次依序為「我認為在經歷實習後，我願意從事社會工作」。

社會工作專業形象認知的專業知能、專業成效與專業投入都有較高的同意程度，其平均數皆超過4，而專業知能達5以上。顯見社會工作學生顯見社會工作學生認為自己在經歷實習後，能認同社會工作專業形象。七成九的社會工作學生在經歷實習後，願意從事社會工作。

貳、社會工作學生在就讀原因、理想單位及實習教學者擁有社會工作證照、有帶領實習的經驗，對其機構實習支持度有呈現顯著差異。

根據研究結果回答研究問題一假設一，由於社會工作學生部份基本特質不同，對於機構實習支持度有呈現顯著差異，因此假設一部分成立。

從差異分析來看，在社會工作學生基本特質部分，社會工作學生就讀原因個人有興趣在融入支持較個人無興趣的社會工作學生佳。在實習機構特質部份，社會工作學生在理想單位實習在學習支持、融入支持、行政支持都有較於非理想單位佳。

在實習教學者特質部份，實習教學者擁有社工師證照的社會工作學生在學習支持與行政支持較實習教學者無證照的社會工作學生佳。實習教學者帶領實習經驗部份，實習教學者有帶領實習經驗的社會工作學生在學習支持較不清楚實習教學者有無帶領實習經驗的社會工作學生佳。實習教學者無帶領實習經驗的社會工作學生在學習支持較不清楚實習教學者有無帶領實習經驗的社會工作學生佳。

在實習能力自我檢視部份，社會工作學生有學習動機、主動性、溝通表達能力、信心與自我肯定會獲得較高的學習支持；社會工作學生有主動性，會獲得較高的融入支持；社會工作學生有主動性及有繳交相關的文書資料，會獲得較高的行政支持。

參、社會工作學生在理想單位、機構特性、機構領域及實習教學者為社會工作相關科系、擁有社會工作證照，對其實習教學品質有呈現顯著差異。

根據研究結果回答研究問題二假設二，由於社會工作學生部份基本特質不同，對於實習教學品質有呈現顯著差異，因此假設二部分成立。

從差異分析來看，在實習機構特質部份，社會工作學生在理想單位在實習上的保證性品質、回應性品質與可靠性品質較非理想單位的社會工作學生佳。社會工作學生在公部門較私部門在實習上有較佳的可靠性品質。社會工作學生在兒少婦家領域較老人領域在實習上有較佳的保證性品質。

在實習教學者特質部份，實習教學者為社會工作相關科系在實習上的保證性品質較實習教學者非社會工作相關科系的社會工作學生佳。實習教學者擁有社工師證照的社會工作學生在實習上的保證性品質、回應性品質與可靠性品質較實習教學者無證照的社會工作學生佳。

在實習能力自我檢視部份，社會工作學生有學習動機、發揮主動性及溝通表達能力、學習能力、具備信心與自我肯定會獲得較高的保證性品質；社會工作學生有學習動機、發揮主動性及溝通表達能力、具備文書能力與信心與自我肯定，會獲得較高的回應性品質；社會工作學生有學習動機、發會主動性及溝通表達能力、具備學習能力與信心與自我肯定，會獲得較高的可靠性品質。

肆、社會工作學生在就讀原因、理想單位及實習教學者擁有社會工作證照、年資，對其社會工作專業形象認知有呈現顯著差異。

根據研究結果回答研究問題三假設三，由於社會工作學生部份基本特質不同，對於社會工作專業形象認知有呈現顯著差異，因此假設三部分成立。

從差異分析來看，在社會工作學生基本特質部分，社會工作學生就讀原因個人有興趣在專業知能與專業投入較個人無興趣的社會工作學生佳。在實習機構特質部份，在理

想單位實習的社會工作學生在專業投入相較於非理想單位的社會工作學生佳。在實習教學者特質部份，實習教學者擁有社工師證照的社會工作學生在專業投入相較於實習教學者無證照的社會工作學生佳。

在實習能力自我檢視部份，社會工作學生有發揮主動性對於社會工作專業形象之專業之能的認知較高；社會工作學生有主動性、能區隔個人生活與專業責任、遵守機構政策與規章、具備信心與自我肯定對於社會工作專業形象之專業成效的認知較高；社會工作學生具有學習動機、發揮主動性、具備學習能力與具備信心與自我肯定對於社會工作專業形象之專業投入的認知較高。

伍、機構實習支持度與實習教學品質呈現正相關。

根據研究結果回答研究問題四假設四，社會工作學生的機構實習支持度與實習教學品質呈現相關，因此假設四成立。

機構實習支持度與實習教學品質呈現正相關，社會工作學生在實習過程中，越投入在學習中，實習機構願提供相關支持，其督導所提供的教學品質的程度越佳。

陸、機構實習支持度與社會工作專業形象認知呈現正相關。

根據研究結果回答研究問題五假設五，社會工作學生的機構實習支持度與社會工作專業形象認知呈現相關，因此假設五成立。

機構實習支持度與社會工作專業形象認知呈現正相關。社會工作學生在實習中越能感受到機構對實習的支持，其所感受到社會工作專業形象認知程度就越高。

柒、實習教學品質與社會工作專業形象認知呈現正相關。

根據研究結果回答研究問題六假設六，社會工作學生的實習教學品質與社會工作專業形象認知呈現相關，因此假設六成立。實習教學品質與社會工作專業形象認知呈現正

相關，即社會工作學生得到實習教學品質越高，對於社會工作專業形象認知越高。

捌、機構實習支持度、實習教學品質對社會工作專業形象認知具有解釋力。

根據研究結果回答研究問題七假設七，研究者分別以實習教學品質及社會工作專業形象認知依變項，將社會工作學生機構實習支持度當作自變項，進行逐步迴歸分析，結果呈現以機構實習支持度對實習教學品質的解釋力最大。統計結果顯示，對實習教學品質、社會工作專業形象認知的預設變項中，大多以學習支持取向之因素進入迴歸方程式。

機構實習支持度對實習教學品質迴歸分析結果，以「學習支持」、「融入支持」對保證性品質具有解釋力；「學習支持」對回應性品質具有解釋力；「學習支持」、「行政支持」對可靠性品質具有解釋力。

機構實習支持度對社會工作專業形象認知迴歸分析結果，以「融入支持」對專業知能具有解釋力；「融入支持」、「學習支持」、「行政支持」對專業成效具有解釋力；「學習支持」、「融入支持」對專業投入具有解釋力。

實習教學品質對社會工作專業形象認知迴歸分析結果，以「保證性品質」對專業知能具有解釋力；「回應性品質」對專業成效具有解釋力；「保證性品質」、「可靠性品質」對專業投入具有解釋力。

綜合上述，機構實習支持度之「學習支持」進入保證性品質、回應性品質、可靠性品質、專業成效、專業投入之迴歸方程式變項中；再者為「融入支持」進入保證性品質、專業知能、專業成效、專業投入之迴歸方程式變項中；其次為「行政支持」進入可靠性品質、專業成效。實習教學品質之「保證性品質」進入專業知能、專業投入；再者為「回應性品質」進入專業成效、專業投入之迴歸方程式變項中；其次為「可靠性品質」進入專業投入。

第二節 研究討論

壹、社會工作學生因個人有興趣就讀社會工作學系，其在實習得到的融入支持與專業知能認知較佳，在專業投入得程度也較好。

社會工作學生因個人有興趣而就讀社會工作系者，較能感受到實習場域同仁的關心與友善接納，亦可認同社會工作是具有專業知能的專業，且認同實習傳承訓練的重要性，可幫助自我成長，未來有願意投入於社會工作。

貳、社會工作學生在實習理想單位所得到的機構實習支持度與實習教學品質較好，也能認同社會工作專業形象之專業投入。

依考選部「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試社會工作(福利)實習或實地工作」規定，實習機構資格條件：實習機構應聘有專職社會工作師或具社工專業背景之專職社會工作相關人員乙名以上，且具備實習制度之下列各類組織：

- (一) 公立社會福利、勞工、司法、衛生機關(構)。
- (二) 經立案之民間社會福利、勞工、司法、衛生機關(構)。
- (三) 經立案之團體(以章程中之宗旨或任務含社會工作、社會福利相關規定者為主)。
- (四) 公立及私立各大專院校、中學、小學。
- (五) 經中央主管機關評鑑合格之其他機構。

經社工師法規定，學生可選擇的機構類型有較明確的規範與標準。目前各學校皆有針對實習安置召開實習說明會及規劃實習安置流程，協助學生溝通與媒合適切安置機構。部分學校也會要求學生於大一或大二時完成志願服務時數或安排致機構參訪的課程，藉以讓學生探索自己興趣、能力與了解機構實務運作之過程。實習機構領域多元，如學生能配合實習相關流程，並與學校督導進行討論，就可在實習前選擇自己理想的實習單位。

當社會工作學生進到自己理想的實習單位實習，在機構實習支持度可感受到「學習支持」、「融入支持」、「行政支持」；在實習教學品質可感受到「保證性品質」、「回應性品質」、「可靠性品質」；最終也能認知到社會工作專業形象之專業投入的重要。顯示出在當社會工作學生進到實習安置流程前，能對機構現況與自身能力有多一點的認識與檢視，也可獲得較佳的實習機構支持度與實習教學品質，進而達到學習成長與精神傳承之意義。曾華源(1987)指出實習安排工作始自學生到機構實習之前，學校、機構與學生三方面彼此所做的充分安排，因為此一步驟，有助於實習安排的合適性及湯雅婷(2012)研究發現實習前的籌備工作對學生適應實習課程的助益性越大，學生的學習滿意度越高。

參、實習教學者的基本特質皆會影響機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象，尤其以社工師證照影響最大。

- 一、實習教學者如有帶領實習經驗及擁有社工師證照，實習機構則較能給予社會工作學生較佳的學習支持，且實習督導如擁有社工師證照也能給予較佳的行政支持。
- 二、實習教學者如擁有社工師證照，其能給予社會工作學生較佳實習教學品質。且實習教學者為社會工作相關科系畢業，在保證性品質能有更好的表現。
- 三、實習教學者為資深工作人員及擁有社工師證照，在社會工作專業形象的專業投入認知較佳。

依考選部「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試社會工作(福利)實習或實地工作」規定，實習教學者資格條件須為社會工作師或符合專門職業及技術人員高等考試社工師考試應試資格之社會工作相關人員專業背景，且至少應有2年以上實務工作或教學經驗。與本研究調查的樣本相符，實習教學者較多以有一定的年資、相關科系畢業或擁有社工師證照者為多數，並非都是新手社工或無帶領實習經驗者。

本研究結果發現，當實習教學者擁有社工師證照，在機構實習支持度可感受到「學習支持」與「行政支持」；在實習教學品可感受到「保證性品質」、「回應性品質」及「可靠性品質」；並認同社會工作專業形象之專業投入的重要，顯示社會工作的專業化下，

對於社會工作學生學習而言，也有較深的影響力。

肆、社會工作學生對於實教習教學者背景的了解與掌握的重要性，而兩者之間的互動也是關鍵的影響因素。

當社會工作學生越清楚實習教學者的背景資訊，如有無社工師證照、有無帶過實習、工作年資等，其得到的學習支持與專業投入較佳。當其清楚實習教學者的資訊是富有意義的話，產生的結果會較正面，如社會工作學生不清楚其實習教學者資訊，顯然與其接觸較疏離或僅止於工具性與任務性的互動。

伍、社會工作學生獲得的機構實習支持度程度高，尤其在融入支持感受更高，而行政支持偏低，顯示僅表層支持、權力與開放程度不高而尊重略顯不足。

在機構實習支持度中以融入支持最高，行政支持偏低，顯見社會工作學生在實習過程中，機構願意提供表層的融入支持，包含友善接納、主動關心協助、翻閱各項資料等；但深層的行政支持則較缺乏，如提供實習前的教育訓練、辦理實習發表會、及安排實習生專屬座位等，顯出機構尊重度不足。機構也較少讓學生瞭解實習評分結果，表示機構開放程度不高及學生參與度低。

李仰慈、曾華源(2014)實習是一項有計畫且自覺性的過程，經過設計、督導、協調與評估，才能讓學生展現實習成果。在社會工作實習中，機構為重要的見習場域，當機構願意重視實習課程，增開開放程度並在各環節給予協助，感受到實習職場的友善與良好的人際互動，將可讓社會工作學生感受到較高的機構支持度，進而達成實習之意義。

陸、社會工作學生雖可獲得保證性品質、回應性品質程度佳，但可靠性品質偏低，成果預期度低，尤其社會工作學生同意支付實習費用意願更低。

在實習教學品質中以保證性品質與回應性品質最高，可靠性品質偏低，顯見實習教學者提供教育性功能，透過自身的知識、行為，幫助學生專業成長和發展，及培養其更適切的工作態度與技巧；並依據實習所衍生的各項資料，給予反應與回饋。陳秋山(2008)

指出服務性組織應該訓練督導者提供資訊與工具性支持，提高職能，對於新進和經驗不足的員工尤應如此。

而在可靠性品質部分，實習教學品質感受到較多在當下實習情境的協助，但協助學生看到自己是否適合從事社會工作，其未來性是比較欠缺的，實習成果較無法滿達到其預期。

柒、社會工作學生對社會工作專業形象認知為工作專業門檻高，但社會聲望低，投入意願低。

社會工作學生能認同社會工作是一門專業，感受到社會工作專業是有專業知能的，包含須具備工作技巧、有理論基礎、具意義價值、遵守倫理規範、具有專業自主性及不斷充實知識與技術；感受到社會工作專業有專業成效的，包含具有專業權威、社會影響力、服務效能及服務品質，但在社會工作是被社會所尊重的部分則明顯落差；感受到社會工作專業有專業投入的，包含使命傳承與訓練，亦認同自己經歷實習是有所成長。

對社會工作學生而言，社會工作專業形象具備助人工作所需的專業知識能與技術，但得到的社會尊重、權威性較低，顯示出社會工作專業特性為高門檻、低聲望與低報酬；而社會工作學生認同專業是具有專業知能與專業成效，但投入意願偏低，僅七成九的社會工作學生在經歷實習後，願意投入社會工作。

捌、機構實習支持度、實習教學品質等與社會工作專業形象認知三變項皆呈現顯著正相關之關係。

研究結果當機構願意提供較高實習支持度時，其實習教學品質的程度越高。而社會工作學生在實習中越能感受到機構對實習的支持，其所感受到社會工作專業形象認知程度就越高。即社會工作學生得到實習教學品質越高，對於社會工作專業形象認知越高。此與曾華源(1994)研究一致，實習教育成效越顯著，則學生會對專業的服務效能有信心，進而容易認同與投入專業工作之行列。

李增祿(1995)指出社會工作學生要給與定期與持續的督導，因為社會工作教育的特性，乃在於科學原則之藝術化運用，和專業倫理意識之培養。機構實習支持度、實習教

學品質與社會工作專業形象三者之間相互關聯，實習機構如提供實習過程中的各項支持，將有助於實習教學品質、社會工作專業形象認知的產生，進而提高整體實習教學品質，讓社會工作學生在實務場域達到知行合一，並有助於社會工作專業形象認知，以達成實習教育之最終目標。

玖、社會工作學生具備的實習能力，在實習中產生互動性反應，進而影響機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象。

在各項能力中，在社會工作系學生自我檢視中，大部分都肯定自己具備實習的各項能力，唯在時間管理及信心與自我肯定方面，則是有明顯的落差。而在各項能力中，學習動機、主動性、溝通表達能力及具備信心與自我肯定最為關鍵，其中更以主動性為重要能力，在機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象皆有顯著差異。

第三節 研究建議

本研究將針對社會工作學生、大學社會工作學系及實習機構與實習教學者，提供以下研究建議：

壹、社會工作學生方面：

一、自我探索並選擇個人有興趣服務領域

從社會工作學生基本特質發現，有六成是因為個人有興趣而就讀社會工作系，對於社會工作有初步的認識，而建議社會工作學生在進到實習前，應對探索自己興趣，配合學校實習的流程，而選擇適合之領域及機構現況、督導資格多做了解，便能選擇素質較佳的理想實習機構，以獲得較好機構實習支持與實習教學品質。

二、實習各項能力的了解及預備

要使實習達到預期成果，而能有所學習與成長，不只是機構端或學校端的責任，學生本身實習動機、強度、心理準備都會影響，從社會工作學生自己本身該具備各項能力來看，無論是學習動機、主動性與態度，在過程中有無發揮主動性去學習，遇到不懂的地方能主動尋求協助，並勇於跟機構、督導溝通及學校老師反應；還有能掌握時間管理，完成實習的任務與作業等，並因應實習需求所需的文書能力等等，都應該在進到實習前有所準備。

三、學生需清楚了解實習教學者的基本背景及重視與實習教學者之間的互動

在實習過程中實習教學者與學生密切接觸，當學生越能熟知實習教學者的資訊與兩者之間有良好的互動，就能產生較佳的實習教學品質與社會工作專業認知，如同師徒制一般分享彼此的專業知識與技巧，透過指老師（師父）與學生（徒弟）雙方建立專業學

習的師生關係，提供社會化、情緒支持、技術協助、生涯發展。彼此之間教學相長，也重視師生之間的親密關係與互動。

貳、大學社會工作學系方面：

一、入學前篩選有興趣就讀社會工作系學生及入學後強化對社會工作專業的認同

社會工作學生雖認同社會工作是一門專業，但對於社會聲望與影響力認知偏低，有七成在實習過後願意從事社會工作，其關鍵原因為其就讀原因絕大部分為個人有興趣，因此，當我們欲培養專業人才進到社會工作場域，個人的興趣也是影響因素，學校如何透過就學管道，招募對社會工作有興趣的學生及如何保持其熱忱與信念都是很重要的工作。

二、實習安置的重要性與協助學生媒合理想實習機構

理想實習單位為影響機構實習支持度與實習教學品質的重要因素，因此，學校在前端所作的實習安置是非常重要與關鍵，如果學校能妥善做好實習前的準備工作，讓兩造在可以順利媒合，學生可以安置到理想實習單位，則有較好的實習成果。

三、協助學生自我探索與發展各項能力

社會工作實習教育之目的是為了協助學生培養專業工作的能力、技巧及態度，學校除協助學生完備各項專業理論基礎與社會工作方法，如能協助學生自我探索其發展發展各項能力，方能在實習的過程中更加順利，尤其在具有學習動機、發揮主動性與溝通表達能力特別重要，而在信心與自我肯定培養是較缺乏與加強的地方。

四、學校扮演三者之的橋樑與與評估機制

學校實習老師應更主動與學生及實務機構建立良好關係與溝通機制，除可以在過程中支持學生外，也可了解實務機構狀況；透過與機構雙向溝通，可以彼此反應學生實習的狀況，共同協助學生得以順利完成實習支持及獲得良好實習品質，並針對機構設置資

料庫、訂定實習資格與評估標準，協助學生在大量且良莠不齊的機構中，運作退場機制，篩選出適切的實習機構，並決定未來合作與否，以確保學生實習品質。

參、實習機構與實習教學者方面：

一、選擇適任的實習教學者

實習教學者擁有社工師證照在機構實習支持度、實習教學品質及社會工作專業形象認知，各方面都會有較好的表現；而有帶實習經驗者，機構知道如何提供學生學習上的支持；而社會工作相關科系畢業者，能給予一定品質的專業知識、技巧，及給予社會工作學生需要的關心與協助；實習教學者若為資深工作人員也會讓社會工作學生感受到專業投入與傳承重要性。因此機構如重視實習教育，則應慎選適合之社工擔任實習教學者。

二、機構應重視實習教學者的訓練養成與給予因應帶領實習所需的支援

因應社工師考試對實習課程有嚴格的限制，故各校之間在實習教學者的資格與品質有初步標準，也可避免教學品質的落差。故機構更因落實資格標準限制，以現任社會工作師或符合社會工作師考試資格之社會工作相關人員專業背景，且至少有2年以上實務工作或教學經驗者，擔任實習教學者，但並非有符合相關規定就是適合的實習教學者。故建議機構應規劃教育訓練課程，以提升社工本身的督導能力及編制實習手冊，以利其被賦予帶領實習生之任務時而不至於過於焦慮，可有所依循並提供較佳實習教學品質，建構社會工作專業制度。

三、機構可加強實習環境空間與流程的完整，提升開放度與尊重度

機構實習支持度為重要的前導變相，機構提供的協助是重要基礎，建議可將實習生視為重要辦公室人力資源，給予其專屬辦公桌位置、初期在與社會工作學生擬定實習目標與進度並隨時調整內容跟實習方式、提供職前訓練機會、實習發表會及讓學生了解評分結果等，給予尊重與開放度。

肆、社會工作實習付費與收費爭議方面

本研究發現，三成九的社會工作學生同意實習生應該支付實習機構費用；六成九社會工作學生同意實習機構應該要支付實習生薪水。實習制度給薪爭議、學生權益保障不完整都是重要的議題，實習的意義以學習為重，不是為了領薪水的工讀，但如果彼此都是虛應故事，學生敷衍應付了事，或是機構只讓學生打雜，或讓學生自行摸索未給予任何指導，都失去實習的意義。

機構若能開放機會支持學生，讓學生做與實習相關的工作內容，並選擇合適之實習教學者，提供教育訓練與督導，學生也較能體會實習的必要性與重要性，不將其視為失去暑假打工或從事社團機會，覺得被學校或機構壓榨，或許學生願意支付實習費用的意願會提高。而學生沒有實務經驗，但機構仍可從實習生發掘到有潛力的人才，就會願意支付薪水來留住人才，但對於機構來說，如要支付學生實習費用的話，其在挑選實習生時就有可能會挑選名校或是學業成績較好的學生，以確保學生是具有專業水準或有生產力，就可能造成學生失去更多更好的實習機會。如果實習制度要像其他專業養成，願意透過付費的形式來進行，相對的學生也必須提供相當質量的服務，這是要學校端要努力去培養的。

機構固然有權利選擇是否要接受實習，但如果我們真的看重社會工作教育與社工專業，機構願意與學校共同合作，一起努力健全社會工作實習制度，以提供良好實習環境，並保障實習生權益，將社會工作專業與態度加以傳承，以培養未來加入社會工作的專業人力，更有助於建構社會工作專業人力之品質。再者，目前許多機構會將實習生視為未來機構有職缺時優先的人力資源，且當機構擁有較高的開放程度及支持度與提供高品質的實習教學品質時，其有助於提升機構專業地位與社會評價，對於機構人員來說亦有助於培訓其督導能力。

伍、機構實習支持度與實習教學品質形塑社會工作學生對專業形象的認

知；而社會工作專業形象也仰賴機構與實習教學者的共同努力維護，

以提供學生社會化的場域與機會。

社會工作學生對社會工作專業認知的評價為是一門需要專業理論、技術與謹守倫理規範的工作，而的確是可以使自我成長與幫助他人，具有服務成效與影響力，但亦認為其權威性低及得到的社會尊重低，整體而言，願意投入社會工作意願偏低。

實習是一種社會化的學習過程，經由實務現場體驗接觸與互動下，社會工作學生在結束後產生總體評價。在進到職場之前，我們透過實習場域將所學知行合一，除使專業更加成長之外，也是一種職涯探索，究竟自身是否喜歡、適合、願意從事社會工作？是否了解未來要就業的工作環境與勞動條件？儘管社會工作形象與就業環境如此，及仍需要努力去改善，但對社會工作者來說，專業價值不能只用收入或是能見度來衡量，而是自己的信念與初衷是什麼？社會工作實習幫助學生提早認知到社會工作是一份辛苦的工作，那為什麼要繼續下去？協助回想當初的就讀初衷是什麼？不願繼續的阻礙又是什麼？

更重要的是在實習的過程中，我們更需要去辨識影響願不願意從事的原因為何？去覺察對自己、實習教學者、機構與專業的評價，實習結果的成敗，不該是學生願意從事社會工作人數的多寡，而是他是否能自我覺察而選擇適合的方向，而當學生有意願投入社會工作專業，透過機構實習支持及實習教學者的協助，去裝備了未來要進入職場的專業能力與技術，儲備了社會工作該有態度與信念，這才是社會工作實習的重要性與意義所在。

第四節 研究限制及對未來研究之建議

本研究之主要目的在探討社會工作學生機構實習支持度、實習教學品質與社會工作專業形象之相關性，並透過文獻探討與資料蒐集的過程來瞭解社會工作學生在實習的情形，因此，採用結構式問卷來進行調查研究。然而在研究的過程中仍有許多困難及限制之處，因此在本節提出說明，供未來研究之建議。

壹、研究樣本推論限制，可擴大研究範圍及樣本量，並規劃施測期程

本研究因經費、時間與人力限制，故選擇臺中市五所大學之社會工作系學生，因忽略各大學課程規劃不同，部分學校沒有必修課，大四學生不一定會到學校，易造成施測與回收的困難，因此在研究結果的推論上會有所限制，如能利用必修課或大四導師與學生時間提早規劃，將會有更高的回收率。

貳、研究工具之限制

本研究所使用的三個量表均為研究者閱讀文獻及整理自身帶領實習經驗與實習經驗所編制，並未經過多次討論、分析及施測。本研究三個量表中，其社會工作專業形象認知量表之信度較低，對於專業知能取向並沒有太明顯的傾向，可能與研究者題項設計之區辨性不高有關，建議未來研究可針對社會工作專業形象認知面向深入探討。

參、問卷說明與施測前說明之重要性

各大學實習方式不一，有暑期機構實習及期中方案實習或者都是機構實習，本研究問卷主要依暑期實習經驗填答，故在問卷有特別註明，並於施測前向學生說明，以避免學生混淆，建議未來研究需留意之外，如能在暑假實習結束就施測，也可避免此情形。

肆、未來可增加實習機構與實習教學者等主觀範疇的討論

本研究主要調查社會工作系學生，並未羅列機構實習教學者等主觀範疇，建議未來可加入研究討論之範疇。而學校設置實習機制與辦法，學校督導亦扮演重要的角色與影響力，而機構實習教學者與學校督導兩者之間的角色分工及權利義務又是如何？兩者如何共同合作為社會工作實習教育提升良好教學品質，同樣也值得去深入探討。

伍、建議延伸探討大學針對實習所設計之課程及反應在學生實務場域表現之對照

本研究未探討社會工作學系之課程規劃與學習內容，建議未來研究可針對各大學社會工作系課程設計內容對實習的影響。除更清楚瞭解大學專業教育的現況，也透過調查實習機構及實習教學者對於社會工作學系學生的專業能力評價及實習表現情形。

參考文獻

一、中文部分

- 王嵩音(1998)。台灣原住民與新聞媒介：形象與再現。台北：時英。
- 白倩如(2004)。如何在實習機會中做有效學習。曾華源、林秉賢、馮浩主編。社會工作實習－學生自我學習指南，pp.95-115。臺北：洪葉。
- 白倩如(2016)。催化社會工作實習學生自我學習之作法－兼論實習制度之反思社區發展季刊，155：256-267。
- 何逸溱(2000)。我國圖書館員社會形象之研究。輔仁大學圖書資訊學系碩士論文。
- 何慧卿(2014)。學生實習前的準備，曾華源、林秉賢、馮浩（編），社會工作實習－學生自我學習指南，頁 015-034。臺北：洪葉。
- 何慧卿(2014)。認識社會工作實習，曾華源、林秉賢、馮浩（編），社會工作實習-學生自我學習指南，頁 035-052。臺北：洪葉。
- 何慧卿、張絮筑(2014)。由學生觀點反思社會工作實習課程制度之規劃～以某校社工系為例。玄奘社會科學學報，12，67-99。
- 吳宗立(1993)。國民中學組織結構、教師融入支持與職業倦怠關係之研究。國立政治大學教育研究所碩士論文。
- 李仰慈、曾華源(2014)。認識社會工作實習，曾華源、林秉賢、馮浩（編），社會工作實習-學生自我學習指南，頁 001-013。臺北：洪葉。
- 李沐蓁(2010)報紙中對社會工作人員的報導之內容分析：以聯合報與聯合晚報 2000 年－2009 年為例。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 李孟蓁(2008)。幼稚園教師專業形象之調查研究。國立臺北教育大學幼兒與家庭教育學系碩士論文。
- 李增祿(1995)。社會工作概論。臺北：巨流。

- 周月清(2001)。家庭與社會工作-理論與方法。臺北：五南。
- 周虹君(2003)。社會工作碩士班學習安置與學習滿意度之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林仁和(2013)。社會心理學：掌握現代生活必修課程。臺北：心理。
- 林佳蓉(2002)。幼兒教師任教職志、工作壓力及融入支持之質性研究。國立屏東師範學院國民教育研究所論文。
- 林信丞(2008)。從客家雜誌分析台灣客家形象之變遷。交通大學傳播研究所碩士論文。
- 林珮琪、林秉賢、周大堯(2016)。社會工作實習機構的教育設計缺口與行動回應—以台灣兒童暨家庭扶助基金會為例。社區發展季刊，155：270-284。
- 林萬億(2002)。當代社會工作理論與方法。臺北：五南。
- 林燈燦(2003)。服務品質管理。臺北：品度。
- 施怡廷、梁慧雯譯(1997)。社會服務機構組織與管理—全面品質管理的理論與實務。臺北：揚智。
- 胡中宜(2001)從全面品質管理觀點建構社會工作實習制度。社區發展季刊，99，314-329。
- 胡慧嫻(1993)。東海大學社會工作學系實習三課程教學與學習情形評估研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 翁明達(2008)。臺北市國民小學教師專業形象認知與實踐之研究。國立臺北教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文。
- 高迪理、尤幸玲(2003)。社會工作實習—學生指引手冊。臺北：雙葉書廊。
- 崔立新(2004)。服務業品質評量。臺北：五南。
- 張春興(1998)。張氏心理學辭典。台北：東華。
- 張英陣、彭淑華、鄭麗珍(1998)。社會福利與社會工作。臺北：洪葉。
- 張華葆(1994)。社會心理學。台北：三民書局。
- 莫藜藜(2007)。臺灣社會工作學科教育的發展與變革的需求。社區發展季刊，120：30-47。

- 陳俊谷(2006)。工作資源、職家衝突及其後果。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 陳思倫(2008)。服務品質管理。臺北：前程。
- 陳秋山譯(2008)。社會工作督導脈絡與概念。臺北：心理。
- 陳錦棠(2012)。社會工作督導經驗學習導向。臺北：巨流。
- 單小琳(1990)。教師的融入支持及其相關因素之探討。台北市立師範學院學報，21，123-154。
- 曾華源(1987)。社會工作實習教學—理論、實務與研究。臺北：五南。
- 曾華源(1989)。社會工作實習教學效能影響因素之探討。東海學報，30，243-266。
- 曾華源(1992)。學生選擇實習安置機構考慮因素及需求之研究-以東海大學社會工作系學生為例。東海學報，33，375-392。
- 曾華源(1993)。社會工作專業教育研究。臺北：五南。
- 曾華源(1994)。社會工作實習教學者的教學內容與教學方式之調查分析。東海學報，35，173-193。
- 曾華源(1995a)。社會工作實習教學—原理及實務。臺北：師大書苑。
- 曾華源(1995b)。社會工作學生對實習機構教學內容認知之研究。東海學報，36，121-150。
- 曾華源(2007)。建構服務品質為導向的台灣社會工作專業制度。社區發展季刊，120，106-114。
- 曾華源、白倩如、李仰慈(2010)。社會工作人力質量需求與專業。社區發展季刊，129：77-94。
- 曾華源、林秉賢(2014)。學生在實習要建立的知識架構，曾華源、林秉賢、馮浩(編)，社會工作實習—學生自我學習指南，頁015-03。臺北：洪葉。
- 曾華源、劉曉春譯(2000)。社會心理學。臺北：洪葉。
- 湯雅婷(2012)。社會工作系學士班學生實習結構、學習投入與專業認同相關之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。

- 黃綵宸(2018)。實務督導技巧-實習生督導，游美貴（編）社會工作督導-理論與實務工作手冊，頁 252-269。臺北：雙葉。
- 趙善如譯(1999)。社會服務方案績效的評量。臺北：亞大。
- 劉士華(2009)。以融入支持理論探討影響教師開發數位教材知識分享行為之研究，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文。
- 鄭夙芬、鄭期緯(2014)。認識社會工作實習，曾華源、林秉賢、馮浩（編）《社會工作實習-學生自我學習指南》，頁 201-202。臺北：洪葉。
- 盧美秀(2009)。護理專業問題研討。台北，五南。
- 關念嫻(1995)。圖書館員的形象探討。國立中央圖書館臺灣分館館刊，2：1，1-22。
- 蘇文忻(2018)。大學生對社會工作專業形象之認知研究，朝陽大學社會工作學系碩士論文。

二、英文部分

- Feen-Calligan , H. R. (2005). Constructing professional identity in art therapy through service-learning and practica. *Art Therapy: Journal of the American Art Therapy Association* , 22(3) , 122-131.
- Furrer , C. , & Skinner , E. (2003). Sense of relatedness as a factor in children's academic engagement and performance. *Journal of Educational Psychology* , 95 , 148-162.
- Grow , G. O. (1991). Teaching learners to be self-directed: A stage approach. *Adult Education Quarterly* , 41(3) , 125-149.
- Hodgson , D. & Walford , H. (2007). Planning for learning and learning about planning in social work fieldwork. *Journal of Practice Teaching* , 7(1) , 50-66.
- Miller , G E. (1990). The assessment of clinical skills' competence performance. *Acad Med*.65 , 563-567.
- Moore , S. E. & Collins , W. L. (2002). A Model for Social Work Field Practicum in African American Churches , *Journal of Teaching in Social Work* , 22(3/4): 171-188.
- Skinner , E. A. , & Belmont , M. J. (1993). Motivation in the classroom: Reciprocal effect of teacher behavior and student engagement across the school year. *Journal of Educational Psychology* , 85 , 571-581.
- Wayne , J. , Raskin , M. S. , & Bogo , M. (2006). Field notes the need for radical change in field education. *Journal of Social Work Education* , 42(1) , 161-169.

三、網路資料

全國法規資料庫 (2016)。專科社會工作師分科甄審及接受繼續教育辦法。上網日期：

108年7月15日。取自：<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050170>

社會工作師公會全國聯合會 (2019)。社會工作師倫理守則。上網日期：108年7月15

日。取自：

https://drive.google.com/file/d/12LxFiovnneY70gJwQZqTPHX5FX-T_-gJ/view

教育部統計處 (2016)。大專校院校務資訊公開。上網日期：108年7月15日。取自：

<https://depart.moe.edu.tw/ED4500/Default.aspx>

附件：研究問卷

社會工作學生對機構實習支持度、實習教學品質與
社會工作專業形象認知之相關性研究

同學，您好：

實習，是與社會工作職場最接近的時候，學校教育提供了完整的社會工作專業知識，也讓每位學生一點一滴建構出關於社會工作的想像，而當您進入社會工作實務場域實習，機構和實習教學者是否能幫助您延續在校所學，將專業知識轉換為助人能量？本研究欲瞭解學生在暑假機構實習時所接觸的實習現況，並探討您對社會工作專業形象的認知，作為改善實習現況的參考。

誠摯地盼望能得到您的幫助，協助填寫本研究問卷。問卷採不記名方式，請放心依照您個人的經驗與看法作答，所得資料僅供學術研究之用，絕不做個別揭露或其他用途，最後，由衷感謝您的協助！

東海大學社會工作學系碩士班
指導教授：曾華源 教授
研究生：余如卿 敬上
聯絡電話：

第一部份：機構實習支持度

在社會工作實習時，實習機構所提供的支持，請針對以下各項敘述的內容與您實際情形符合的程度，在六個等級中勾選出一個最符合您實際情形的答案。

題 目	非常 同意	同 意	有 點 同 意	有 點 不 同 意	不 同 意	非 常 不 同 意
1.機構有依照我的實習計畫協助我擬定具體的實習目標與進度表						
2.機構有提供我環境與工作守則說明與介紹						
3.機構有提供我專屬的辦公桌位置						
4.機構有提供我實習前的教育訓練						
5.機構瞭解學校課程之重點，並安排我做跟實習有關的工作						
6.機構有介紹我讓其他同仁認識						
7.機構有為我安排個別督導與團體督導						
8.機構在協助我學習的前提下願意讓我翻閱機構的各項文書資料						
9.機構願意讓我參與機構定期的工作會議						
10.機構會定期和我討論是否需調整實習內容和教學方式						
11.機構願意讓我跟其他同仁有一起參與訓練課程的機會						
12.機構內的其他同仁對我都友善與接納						
13.機構內的其他同仁都會主動關心我						
14.機構的其他同仁在我提出需要幫忙的時候，都會提供協助						

題 目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
15.機構會依據我的實習工作內容提出回饋與改進意見						
16.機構會期待學校實習老師來機構看我的實習狀況						
17.機構會讓我瞭解實習評分結果						
18.機構有辦理實習成果發表會						
19.機構有依學校要求完成實習評估表與報告等文書作業						
20.整體而言，機構願意提供我實習所需的相關支持						

第二部份：實習教學品質

在社會工作實習時，機構實習教學者所提供的教學品質，請針對以下各項敘述的內容與您實際情形符合的程度，在六個等級中勾選一個最適合的答案。

題 目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.實習教學者在實習開始有針對實習計畫書與我討論						
2.實習教學者會定期與我進行個別督導或團體督導						
3.實習教學者會批閱我實習的各項作業						
4.實習教學者會依據週誌與作業內容與我討論，並給予回饋						
5.實習教學者在我遇到問題並主動提出的時候，會提供協助						
6.實習教學者能幫助我在專業知識上的學習與助人技巧的運用						
7.實習教學者能與我討論社會工作專業價值的重要性						
8.實習過程我可以感受到實習教學者的用心教導						
9.實習教學者是值得信賴的						
10.實習教學者會主動關心與協助我的需要						
11.實習教學者會發掘我的優點與發展潛能						
12.實習教學者會接納我的不足與限制						
13.實習教學者會向學校老師反應我的實習狀況						
14.實習教學者能協助我進行實習的統整、回顧與回饋						
15.實習教學者能幫助我瞭解自己是否適合從事社會工作						
16.實習的成果與我預期的是一樣的						
17.實習教學者帶領實習的方式令我滿意						

題 目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
18.整體而言，我對實習品質感到滿意						
19.我同意實習生應該支付實習機構費用						
20.我同意實習機構應該要支付實習生薪水						

第三部份：社會工作專業形象認知

在經歷社會工作實習之後，我對社會工作專業形象認知的想法，為針對以下各項敘述的內容與您實際情形符合的程度，在六個等級中勾選一個最適合的答案

題 目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.我認為社會工作者與志工無異						
2.我認為社會工作需要具備專業理論基礎						
3.我認為社會工作需要具備助人工作技巧						
4.我認為社會工作需有社工師證照才能提供服務						
5.我認為社會工作是有意義與價值的						
6.我認為社會工作是能維護社會公平正義的						
7.我認為社會工作是要遵守倫理規範的						
8.我認為社會工作可以使人成長						
9.我認為社會工作需要不斷地充實專業知識與技術						
10.我認為社會工作是具有專業自主性						
11.我認為社會工作是具有專業權威						
12.我認為社會工作是具有社會影響力						
13.我認為社會工作是被社會所尊重的						
14.我認為社會工作是可以幫助別人的						
15.我認為社會工作是具有服務成效的						
16.我認為社會工作是具有服務品質的						
17.我認為社會工作是一門專業						
18.我認為社會工作應致力於實習的傳承與訓練						
19.我認為在經歷實習後，自己是有所成長的						
20.我認為在經歷實習後，我願意從事社會工作						

第四部份：個人基本資料

一、性別：1. 男 2. 女

二、年齡：_____ 歲

三、宗教信仰：1. 無 2. 佛教 3. 道教 4. 基督教 5. 天主教 6. 其他_____ (請說明)

四、為何就讀社工系：1. 個人有興趣 2. 分數到達 3. 家人期待

4. 回饋社會 5. 其他_____ (請說明)

五、實習機構是否為理想中的實習單位：1. 是 2. 否

六、實習機構特質：1. 公部門 2. 私部門

七、實習機構地區：1. 北部 2. 中部 3. 南部 4. 東部 5. 其他_____ (請說明)

八、實習機構服務領域：1. 兒童社會工作 2. 青少年社會工作 3. 老人社會工作

4. 婦女社會工作 5. 身心障礙社會工作

6. 家庭社會工作 7. 醫務社會工作 8. 其他_____ (請說明)

九、實習教學者在機構的職位：1. 主任 2. 督導/組長 3. 社工師/員 4. 其他 (請說明)

十、實習教學者是否為社會工作相關科系畢業：1. 是 2. 否 3. 不清楚

十一、實習教學者是否有社工師證照：1. 是 2. 否 3. 不清楚

十二、實習教學者的社會工作年資為：1. 1年以下 2. 1-3年 3. 3-5年

4. 5-10年 5. 10年以上 6. 不清楚

十三、實習教學者是否有帶過實習的經驗：1. 有 2. 無 3. 不清楚

十四、實習自我能力檢視

(一)我具有實習的學習動機： 1. 是 2. 否

(二)我有發揮主動性： 1. 是 2. 否

(三)我有發揮溝通表達能力： 1. 是 2. 否

(四)我具備實習的學習能力： 1. 是 2. 否

(五)我具備相關的文書能力： 1. 是 2. 否

(六)我能配合繳交相關的文書資料： 1. 是 2. 否

(七)我具備時間管理能力： 1. 是 2. 否

(八)我能區隔個人生活與專業責任： 1. 是 2. 否

(九)我能配合遵守機構政策與規章： 1. 是 2. 否

(十)我具備信心與自我肯定： 1. 是 2. 否

問卷到此結束，您的每個答案都是非常重要的，
請您再檢查看看有無漏答之處，非常感謝您的合作！