

# 因應COVID-19疫情中 臺灣與美國的數位會面交往實務現況

賴紅汝、陳秀靜

## 壹、前言

COVID-19 自2019年底肆虐以來，在各國間掀起一股防疫措施；其中，不乏封城、邊境警戒、以及隔離等措施。臺灣於2020年2月至5月底，各地區的家庭暴力防治中心之各項業務也因應疫情暫緩服務或更改服務型態來因應。其中，直接影響到需要直接面對面之會面交往的業務。過程中，工作者運用電話、Line社群、E-mail等方式進行非接觸式的電子式多媒體媒介來溝通。後因臺灣疫情控制得當，故暫緩發展線上會面之業務的辦理。今年（2021）從4月底至5月起，社區感染已在全臺盛行，臺灣從二級防疫升級到三級防疫措施之後，將繼續延續至7月份。對於將近三個月三級防疫期，實際也衝擊到親子會面與交往的進行。各縣市因應疫情辦理COVID-19疫情居家（異地）上班職員工作規範之外；衛生福利部也函請各縣市

政府，因應COVID-19，在保護性工作之防疫措施中，有關親子會面、親子假、漸進式返家等相關工作，對於維繫兒少及其家庭成員親情具有正向影響，得以視訊、電話聯繫或書信等方式替代，如社工人員評估有當面會面必要，亦應強化會面雙方及社工人員之防護措施。然而，在實施過程中，實仰賴實務工作者自行找尋及設計符合服務對象使用的資訊軟體及多媒體溝通方式。因此，實務工作者本身需適應資訊系統之外，服務對象因居住地區、年齡、世代、經濟、族群、文化、國籍、教育程度、職業別，以及性別等的差異，無論是工作者或服務對象都不乏存在「數位落差」（digital divide）的議題急需處理。

「數位落差」一詞依據圖書館學與資訊科學大辭典－國家教育研究院雙語詞彙之定義：「數位落差係指接近使用數位資訊或產品的機會與能力上的差異，

通常以近用電腦及網路等硬體的機會，以及對於使用電腦及網路等軟體的能力，判定其數位落差」；其中，在2009年的數位落差調查報已指出「勞工數位落差」之情況（毛慶禎，2012）。然而，此定義仍偏重於個人在適應或使用資訊設施設備及軟體的機會及能力。Lisa J. Servon 提出數位落差廣義的定義有三個面向：電腦和網路的取用（*access*）、資訊科技之解讀能力（*IT literacy*）和資訊之內容（*content*）（李瑞全，2003）。而國際間將數位落差較進一步的定義，將社會融合（*social inclusion*）包含在內，即「數位融合」（*digital inclusion*）（李瑞全，2003；楊雅惠、彭佳玲，2015；曾淑芬、吳齊殷，2015）。尤其是指當資訊社會形成之後，一些日常生活和基本人生存的活動，都將仰賴基本的使用數位技能（*digital skills*）；而擁有數位職能（*digital competence*）的人將容易掌握及引導社會整體的資訊傳播、教育、政治、經濟活動、公共參與，甚至創造知識及影響人的日常活動和行為。

早期，葉保強（2003）指出實際發生數位落差的具體因素，包含：一、購買力的不平等；二、投資的不平等，特指政府或企業在區域間的網路或資訊設施、設備不平等；三、教育資源分配不平等及文化因素，尤指後續的維修、訓練和支援等資源分配不平等；以及，四、政府

缺乏全面政策來回應數位落差，尤指缺乏落實到社區內的基本資訊設施、設備的補助等。近年，透過政府政策及教育的帶動下（註1），不同年齡間數位落差，有明顯縮減；但在「前戰後嬰兒潮世代」（註2）仍有明顯的落差（楊雅惠、彭佳玲，2015）。這些研究也凸顯早期在探討數位落差時，國際的研究已指出資訊社會將對社會間的貧富差距和社會排除現象加大（李瑞全，2003；曾淑芬、吳齊殷，2015；楊雅惠、彭佳玲，2015）。越有能力或方便取得及使用資訊的人越能夠融入資訊社會，即個人能在資訊社會中進入適合的職場、進行經濟生產活動等，甚至影響一般的人際互動、社會參與，及影響其社會階層的流動（曾淑芬、吳齊殷，2015）。

同時，數位科技和社交媒體的使用，已廣泛地與社會工作者和服務對象的日常生活密不可分。然而，因應COVID-19疫情的需要，看似日常熟悉使用數位媒介，要臨時將它當作職場工作上之工具，卻有一定程度的差異，包含如何從習以為常的數位媒介使用習慣，轉換成正式的溝通媒介（如需申請合適的公共帳號）；或是從眾多的數位媒介中找尋合適之溝通軟體（如設定單一溝通媒介或多元溝通媒介）；以及，在使用數位媒介之前、當下，及後續所應注意之事項等（如訊息管理的效率、正確性與正當性等）。本文將

說明臺灣當前運用數位媒介的現況，以及介紹美國「支援虛擬家庭時光培訓方案」培訓社會工作者、服務對象和相關的照顧者之間熟悉數位科技使用，以提升數位素養來達到服務品質的方式。同時，探討當前臺灣因應疫情所辦理之數位會面方式可再精進之處。

## 貳、人群服務運用數位媒介的現況及會面服務之法律規範與倫理議題

本文所探討的「數位會面」(digital visitation)，係採用上述數位(digital)一詞的概念，運用在社工領域中的親子會面交往實務工作。在探討此運用之前，以資訊或數位化為媒介的助人服務模式，在人群服務領域中已廣為被運用。其中，最為人知的即是遠距醫療(telemedical or telehealth)，以及運用AI人工智慧的精準醫療等，而資訊系統也被列為輔助科技的一環。有別於常見的輔助科技，如視障者聽力輔助器、語障者的口語翻譯機等；資訊系統將既有蒐集的資料或數據立即傳輸或運用人工智慧加以運算，具有根據數據作推估、預測及控制的功能，以達到服務品質的監控與管理。

臺灣當前比較有系統地提供數位會面服務的是法務部矯正署(以下簡稱矯正署)於2020年建立的「行動接見」資訊服

務及手機APP軟體，並在今年(2021年)全面實施(法務部矯正署，2021)。此項服務主要提供在監服刑之收容人與其子女進行會面服務，實務運作中，也如楊雅惠和彭佳玲(2015)的調查研究所提出的，反應在行動網路衍伸新型態的短期數位落差問題上，包含運用行動上網或手機型號產生的傳輸數度與傳輸畫面，及溝通品質上(註3)。而實務工作中，工作者更需有具體使用時間、對象、地點、規範、隱私權、肖像權，以及合法性議題等法律規範的協助。現行，以矯正署於2020年發布《監獄及看守所辦理使用通訊設備接見辦法》為例，指需有實施的方式、時間、相關規範，以及通訊設備等(註4)。同時，在使用數位媒介的基本素養，例如，如何避免民眾將日常習以為常的行動網路使用習慣(如截圖、拍照、錄音、錄影、貼圖、打卡、或上傳等習慣性動作)、不當的言語與非口語(如謾罵、不當手勢或畫面等)、使用非特定的數位媒介(如民眾普遍使用Line、Facebook或其他通用的通訊軟體)，這些將在實務工作中將被規範或禁止(§16)。

然而，在社會福利部門中的會面交往服務與法務部門提供的接見服務，仍有服務屬性、權責與歷程上的差異。其中，家庭訪視是社會福利部門的基本項目之一，在整個案服務歷程中，家庭訪視是不可或缺的一部分。在疫情之後，在英國，

Cook and Zschomler (2020) 指出以「虛擬家庭訪視」(virtual home visits) 因為缺少了工作者親自訪問, 故有對現場的感覺和氣氛、保密性及安全性等有不同議題發生; 然而, 其同時也指出當社會工作者使用較短暫及較高頻率的視訊通話來代替家訪時, 使家庭更容易獲得好處, 一些年輕人更喜歡這種侵入性較少的溝通方式 (Pink, Ferguson, & Kelly, 2021: 6)。

因此, 在提供數位媒介之服務時, 如何與服務對象建立關係及具實體之感受, 如信任、親密及關係維持等, 一直是被討論的重點。英國學者Pink et al. (2021: 8) 指出「數位親密」(digital intermance) 的概念是「指透過數位社交媒體應用程式和平臺產生的親密模式: 從包括網路攝影機和YouTube使用者在內的親密關係的公開展示, 到透過商業平臺生成或維護的私人親密關係」。同時, Pink et al. (2021) 也定義未來的「數位社會工作」(digital social work) 的發展, 應被理解和發展為一種混合式的靈活作法: 被理解為「混合」的作法, 是指數位社會工作既是數位的, 也是實體的; 同時, 社會工作者將預期或靈活運用數位科技為個案訪視的媒介, 因此, 也需注意這當中的風險和安全議題。

何建志 (2020: 23) 在法學上對臺灣當前對於COVID-19疫情期間防疫與隱私的平衡議題提出探討, 指出臺灣法學界對

政府的「資訊監控措施之合法性、合理性尚未累積足夠研究及凝聚共識」。尤其涉及個人使用行動數位媒介 (如手機等3C產品等), 例如, 實名制中的手機定位、電子手環、健保卡查詢旅遊史等的個人資料與隱私權爭議等, 「在法律規定如何解釋適用於新型態防疫措施, 在臺灣法學界並未有共識」(何建志, 2020: 24)。

## 參、美國「支援虛擬家庭時光培訓方案」之現況

臺灣的親子會面交往服務 (Parent-child Visitation Service), 在美國實施時採用Family Time (家人時光或家庭時光) 一詞 (本文統一使用「家庭時光」)。其主要強調在法院或法律的判決探視權或親權行使時, 著重孩童後續與其原生家屬間維繫家人時光 (family time) 及家庭維繫 (family connection) 的品質為主; 因此, 將「探視或會面」(visitation) 一詞等改為家庭的日常用語: 「家庭時光」(family time), 有與家人共度時光的根本意涵, 以期提升彼此在聚集時能積極的維繫家庭內涵、親職能力與家庭價值 (Case Family Program, 2020)。

此服務也期待創造出為家庭共度時光, 符合1997年制定的《收養與安全家庭法案》(Adoption and Safe Families Act,

ASFA) (Case Family Program, 2020)，此法案主要在避免兒童返回不安全的家庭，以及幫助兒少找到永久的家庭（鄭麗珍，2015）。ASFA強調需要在兒少搬遷後，儘快開始其家庭時光的服務，鼓勵原生父母和養父母之間的溝通；而協助家庭時光的工作者，從原本以監督父母的角色，轉移到培養父母的優勢，並建議讓養父母或有過兒童福利經驗的父母參與在家庭時光中（Case Family Program, 2020）。

在進行家庭時光時需在專業工作者協助監督之下進行，稱為家庭時光監督服務（supervised family time）。華盛頓大學在其「支持我們孩子的夥伴」的計畫中，因應COVID-19，針對父母及兒少需要採遠距視訊的家庭時光中，技術支援設計「支援虛擬家庭時光培訓計畫」（Supportive virtual family time, SVFT）（CEBC, 2020b）。該培訓計畫，根據Strive™ Supervised Visitation Program的原則來開發（註5）。以協助辦理家庭時光服務的工作者，透過建立結構、指導和培訓之過程，協助其促進探視之父母在其與子女運用遠距視訊的方式，以維持進行積極的家人關係及家庭維繫（Orlando et al., 2021）。以下為此培訓計畫之設計歷程及實施過程的簡介。

「支援虛擬家庭時光培訓方案」，辦理的關鍵是照顧方和探視方之間的合作，

初期建構時的幾個面向的思考（Orlando et al., 2021: 7）：

- 一、關注技術需求：探視方與照顧方都需要辦理通訊技術來支援會議和虛擬家庭時光嗎？如果沒有，如何快速提供具有數據傳輸或 Wi-Fi功能的智慧手機或平板？在鄉村或偏遠地區可能存在哪些執行上的障礙？哪些資訊平臺對使用者較具合理性和安全性？
- 二、解決安全性問題：一些探視方和照顧方從未見過面，照顧方可能會擔心探視方以此虛擬式的「在其家中」的感受，而照顧方可以跟探視方討論什麼？同時，照顧方如何給予兒少家庭時光的互動中的隱私，同時支援其發展親子關係？
- 三、支援需求：探視方和照顧方都可能需要哪些支持，來彼此建立有意義的親子互動和減少創傷？探視方和孩子如何管理因不能親眼看到探視方的相關情緒？
- 四、家庭時光的辦理時間的說明：辦理家庭時光的社工及督導者如何向探視方和照顧方說明虛擬家庭時光須持續辦理多久及時間上如何調整等，例如，當法院命令家庭每周兩次與幼兒一起探視兩小時？如何在線上支援和發展適當的親子互動？是否可以利用線上虛擬技術的優勢，來增強親子關係，例如用來說晚安或分享膳食？

設計及辦理「支援虛擬家庭時光服務模式」(Orlando et al., 2021: 7-10)：此支援虛擬家庭時光模式主要在提供監督家庭時光的服務單位，設計結構化的支援、指導和培訓內容，目的有：一、與案主的主責社工、監督會面社工，及探視方和照顧方（包括寄養家庭／寄養親屬等）聯繫，為遠距監督家庭時光做準備。二、為探視方準備與子女一起享受積極的遠距監督家庭時光。三、為照顧方做好準備，以便如何支援案主與探視方一起享受積極的遠距監督家庭時光。四、在接受監督的家庭時光之前，為探視方和照顧方之間舉行「虛擬家庭時光合作夥伴關係會議」(family time partnership meeting, FTPM)，通過相互瞭解、設定期望和協定，以及為偏遠家庭時間提供一些結構來規劃和準備虛擬家庭時間。五、支援探視方和照顧者方積極和富有成效的遠距監督家庭時光，並監督整個家庭時光歷程。六、在虛擬家庭時光會議後與家長和照顧者進行一對一的會談，並以慶賀的方式指出成功的地方和努力排除阻礙的方式創立一個合作計畫。整個實施步驟說明如下(圖1)：

一、在虛擬家庭時光(30分鐘)執行前分別與探視方進行線上會談：1.與探視方建立聯繫，瞭解探視方可能面臨的挑戰或疑慮。2.為探視方與案主建立積極的虛擬家庭時光做好準備。3.教

導探視方一些減壓的方式。4.辨別和解決虛擬家庭時光的阻礙(含技術和活動)。5.向探視方說明在家庭時光的常規。6.為探視方在FTPM中做好部分準備。7.通過分享探視方和照顧方之間積極的虛擬家庭時光夥伴關係會議的視頻，來提供鼓勵和支援探視方。

二、在虛擬家庭時光(30分鐘)執行前分別與照顧方進行線上會談：1.指導探視方如何為案主準備虛擬的家庭時光，以及探視方在此期間如何支援案主。2.解決照顧方可能涉及的任何安全議題或其他考量的問題。3.教育照顧方了解他們在虛擬家庭時光中扮演安撫案主情緒的功能。4.準備好在FTPM中與探視方會面，包括在探視方和照顧方之間分享一段正面虛擬FTPM的視頻，如果時間允許，還可以分享一段積極的虛擬家庭時光互動視頻。

三、在辦理虛擬家庭時光(1小時)之前，探視方和照顧方之間的FTPM：1.為會議設定議程，其中包括相互介紹／了解對方，以及尊重他們在一起的時間的地面規則。2.討論虛擬家庭時光的互動和活動理念。3.創立彼此的家庭時光協議並設定雙方的責任。

四、在完成虛擬家庭時光後，分別與探視方和照顧方進行會談(各15分鐘)

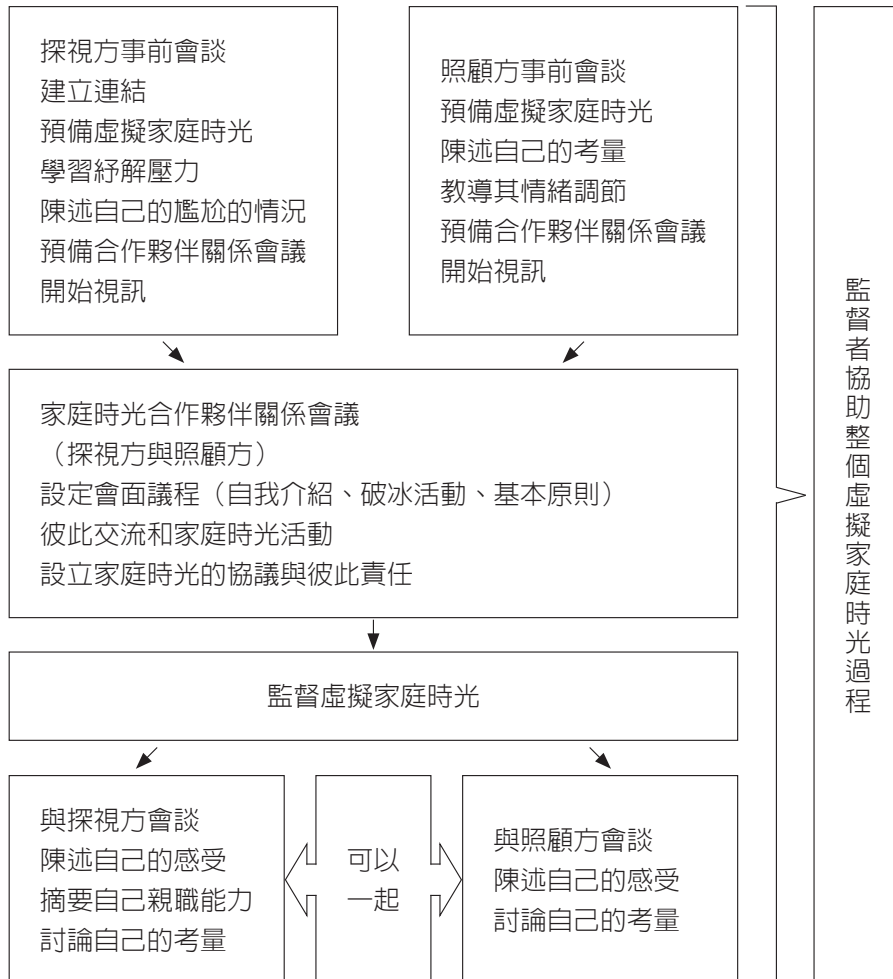


圖 1 支援虛擬家庭時光服務模式 (SVFT)

資料來源：Orlando et al. (2021: 8)。

或在一起會談（約30分鐘）分享及討論：1.分享他們各自會面後的感受。2.討論探視方與案主保持冷靜和積極態度的具體方式。3.如果是一起會談時，會請照顧方積極的給予回饋。

此支援虛擬家庭時光之服務模式採線上至少一小時的數位學習課程的方式，開

放給辦理監督家庭時光的工作者、安置中心之工作人員、兒少保護工作所需的照顧人員、督導或管理者等。同時，免費提供教材，包含提供簡要的結構化指南、建議的腳本和講義、辦理線上虛擬會議注意事項、安排合適之線上活動、簡介一些免費或付費之數位資源清單，以及用影片示範

如何引導探視方及照顧方共同努力促使虛擬家庭時光互動之品質等（CEBC, 2020b; Orlando et al., 2021）。

Orlando et al. (2021) 針對在2020年4月底至8月底之間參與SVFT培訓的研究，指出有140參與培訓；其中，101人回饋中有六成以上的參與者是辦理家庭時光的主管，其次是從事兒少服務的實習生（碩士）、兒少服務個案工作者、兒少服務機構主管，及家庭時光的監督者。研究指出認為SVFT的優勢面向：一、有八成以上表示此培訓是有幫助的，其中有四成左右表示此培訓所提供的資料、腳本和角色示範等方面最有幫助。二、此模式作為工作者支持性的協助，且部分參與者表示即使面對探視方或照顧方的負面情緒，也比較知道如何因應（Orlando et.al., 2021）。在限制方面，受訓者表示：一、需再增加一些不同案例的因應及處理方式的示範或解說，包括需要處理具有衝突或挑戰性場景時的因應例子。二、增加對不同家庭人口結構、族群等案家情況的示範（Orlando et.al., 2021）。上述之優點及限制都顯示受訓者對於此線上支持方案的期待，及渴望有更多元的案例可以學習，以因應數位服務之運作。

整體而言，SVFT培訓計畫提供臺灣當前運用數位媒介時，需注意的事項：一、需對實務工作者使用數位媒介的需求、設施設備之品質狀態、使用技術及

知能程度，及使用觀念與習慣等需求面先行了解；二、在居家或異地上班時，需支援實務工作者使用數位媒介的管道；三、數位媒介使用時，工作者仍需注意數位服務的場構化（結構化），及安全使用氛圍之營造；四、工作者需學習邀請遠端服務對象一起合作之方式；五、使用影片示範及提供網路數位資源；六、引導數位媒介服務使用者說出其使用數位媒介時感到尷尬、擔心或考量的部分；七、根據不同族群、年齡、文化或教育程度的工作者及服務對象有不同的案例提供示範；八、提供不同的突發或衝突情況的處理之示範等策略，這些都是能具體提供工作者及服務使用者對於數位媒介積極使用的策略。

## 肆、當因應疫情臺灣數位會面交往服務現況及可再精進之處

在因應防疫措施，依據政府公告三級防疫期間之規範，社工實務工作場所也採分流上班或居家（異地）上班的情況，並同時以數位媒介及遠距服務的型態來因應。以下由臺灣親子會面交往的服務過程，探討社工人員數位實務之現況及可在精進之處。

### 一、會面交往推行數位服務的實務有時難以因應疫情現況

臺灣在今年（2021年）5月份爆發

COVID-19社區感染時，初期僅採暫時停止實體會面交往的型態；後依據衛生福利部公告，得以視訊、電話聯繫或書信等方式替代。在實施過程中，工作者得尋及設計符合服務對象使用的資訊軟體及多媒體溝通方式，補強及增加使用數位媒介之規範及知情同意；同時，考量運用數位服務的訊息內容的正確性、資訊傳播的正當性，以及對不同年齡層、工作職權的公開權限規範等。然而，少數原本是抗拒會面的探視方、照顧方及案主等，在運用數位媒介更為難被接納。同時，在運用數位媒介時，錄製的角度僅止於螢幕，對於其他面向的管控較少，包含是否有其他人員側錄或不當擷取畫面之隱憂，也是一般實務上暫時無法提供數位服務的主因。另外，照顧方若是於機構式照顧或寄養家庭者，因考量其空間、人力，及使用數位媒介的設施設備及能力等因素，也都暫緩運用數位媒介來辦理，以其他輔助形式辦理為主。

## 二、數位軟體使用介面限制與資訊管理之軟、硬體的限制及因應方式

社工實務中的資訊硬體老舊或軟體更新與維護的差異，也是使用數位服務的阻礙之一。當前，親子會面過程會有攝影設備錄製之輔助，但居家（異地）工作時，這項錄製設備暫無法使用。因應方式以勸募或引進其他線上免費資源來擴充或補充

原本的設施設備為主。然而，在錄製及雲端儲存空間等功能多屬付費版本，年度的設施與設備的預算編列與執行的條件有所限制（目前僅有部分編列資訊維護費）。因此，需將當前數位服務所需之相關費用（如雲端空間租用、數位媒體編輯、資訊軟、硬體使用及維護等）納入未來年度補助或執行預算項目之一。或是，政府及承辦服務之民間部門與現有之公共數位媒介廠商合作，提供相同之網域使用。同時，需要將此數位服務知能及數位素養納入一般在職訓練課程中。

## 三、數位化之後的員工內部溝通型態與職場互動模式調適

當前社工實務中習以為常的社群媒體使用已具有官方版及私人使用的分別，例如Line社群、Facebook、雲端傳輸。然而，多數的社會服務部門缺乏資訊管理部門及技術人力，使得在既有的Line、Facebook、Youtube等公共媒介中，再增加運用Google Meet、MS-Teams或Zoom等公共數位媒介時，以便利性與使用成本底為主要考量。因此，在居家（異地）上班時，基本的檔案傳輸、分享畫面、視訊及錄音（影）和留言等功能，包含會議溝通後的版本存查及管理、資料保密（加密）措施，以及確保個資保密、機關機密及職場工作之相關規範等需要進一步溝通及管理。

#### 四、數位服務之品質提升與信任關係之建立與維繫

上述員工的內部數位溝通模式與職場互動，也直接及間接的影響到服務提供時的品質管理、資訊公開，以及人員信任關係的維繫等。而在實際提供數位會面服務方面，與實體會面歷程仍有所差異。例如，一般民眾對於行動網路日常使用習慣之印象、面對鏡頭時的尷尬或不安感、專注時間及程度，以及涉及對服務提供者使用數位媒介時之錄製過程的信任程度等，都影響其使用之意願。因此，需再考量案主的年齡、使用數位媒介之接受程度；探視方的年齡、教育背景、族群、居住地、國籍和使用數位媒介的接受程度等差異；以及照顧方，包含機構型、居家型，以及親屬照顧等不同型態。因此，參考美國虛擬家庭時光培訓方案中的原則，運用數位既有的優勢，開發多元媒介（如語音影像示範功能），如教導或引導服務對象使用數位會面步驟說明，提供數位會面時的場面構成、促進遠距雙方之親子互動品質、以及增進多元的數位溝通活動或模式等都是當務之急。

#### 五、跨部門聯繫與合作之數位媒介使用與數位溝通知能

辦理會面服務的實務工作者本身仍需適應新形態居家（異地）的工作模式中，

數位影像錄製及播放，亦有個人因外在環境及工作空間的資訊安全之疑慮。同時，工作者也需配合政府或其他體制已有的數位服務設施設備。以親子會面實務為例，工作者需配合矯正署推動的「行動接見」服務之軟體使用及規範給照顧方及個案知悉。因此，在提供數位會面之時，工作者需思考不同部門間的使用軟、硬體之規定納入服務歷程中，以引導服務對象來使用。

#### 伍、結論

因應COVID-19疫情的常態化，促使臺灣發展數位社工之職能有其必要性和可行性，本文僅探討針對數位會面時，對監督會面之工作者辦理培力的基本概念，如數位媒介使用時的場構化（結構化）概念、提供安全使用之氛圍、邀請遠端使用者一起合作之方式等積極使用數位服務的策略，可以作為提升實務工作者在使用數位媒介的能力。同時，本文僅依兒少服務領域之親子會面交往服務階段提出以下建議：一、提供服務對象服務時，將數位媒介使用知能及使用數位媒介之素養觀念融入於服務歷程中；二、針對兒少保護之實務工作者持續進行運用數位及資訊系統安全維護之訓練；三、於相關兒少保護法案中擬定數位服務的相關條例、子法或實施辦法以落實數位服務之權責和資訊安全維

護之規範。雖不同實務領域脈絡所提出的數位實務執行有所差異，在美國或英國也提出彈性或混合使用數位媒介以提供完善的福利服務；因此，類似美國的數位實務工作之培訓模式需加入社工持續在職教育中，並同時在一般大學社工專業課程中加入數位媒介運用的基礎訓練，給予實務工作者和政策制訂者在規劃相關體系運作時

的參考。

（本文作者：賴紅汝為靜宜大學人文暨社會科學院犯罪防治碩士學程助理教授；陳秀靜為亞洲大學社會工作學系助理教授）

**關鍵詞：**COVID-19、數位落差、數位親子會面、數位職能、數位社會工作

## 註釋

註1：政府在數位落差的縮減政策分別於2002年至2015年的《縮減數位落差行動計畫》、《行政院國家資通訊發展方案與智慧台灣計畫》、《深耕數位關懷計畫》（楊雅惠、彭佳玲，2015）。同時，教育部（2021）配合行政院縮減數位落差政策於2005年至2023年，提出「縮減數位落差」、「創造數位機會」、「深耕數位關懷」、「普及數位應用」，以及「邁向數位平權」等計畫，協助偏遠地區民眾、多元族群資訊應用與學習等。及為落實到社區內，教育部於2005年開始於偏遠鄉鎮設立「數位機會中心」（Digital Opportunity Center, DOC），至2018年補助116個DOC（葉家菱，2020）。

註2：1954年至1963年之年生及1944至1953之年生相近，將此兩世代稱之為「戰後嬰兒潮後期世代」及「戰後嬰兒潮前期世代」；而早於1953年前生之世代稱為「前戰後嬰兒潮世代」（楊雅惠、彭佳玲，2015：41），即現今68歲以上。

註3：矯正署便民服務網「行動接見2.0」若使用OPPO品牌（中國品牌）手機目前無法下載，但此品牌在臺灣屬於低價位之資訊產品，容易被所得低者使用。

註4：《監獄及看守所辦理使用通訊設備接見辦法》中，機關得許可收容人或請求接見者可採以有線、無線、衛星或其他電子傳輸設施發送、儲存、傳輸或接收聲音、影像、文字、符號或數據之固定或行動電信設備，以及請求接見者之家屬及最近親屬認定（§2）；使用之通訊設備，以電話設備、遠距接見設備、行動接見設備及其他經監督機關核定之通訊設備種類為限（§3）。

註5：Strive™ Supervised Visitation Program是針對有0-8歲孩子的探視父母及照顧者，需要進行家庭時光的服務時，提供為期至少五週，每週一小時，引導其進行家庭時光時，創造積極的環境來培養與孩子的關係的支持訓練方案（CEBC, 2020a; Orlando et al., 2021）。

## 📖 參考文獻

- 何建志 (2020)。〈COVID-19 疫情期間防疫與隱私之平衡——相關法律議題分析與社會正義觀點〉，《台灣法學雜誌》，387，23-32。
- 李瑞全 (2003)。〈數位落差與教育：多層次的分析〉，《應用倫理研究通訊》，27，8-14。
- 法務部矯正署 (2021)。〈矯正機關行動接見訂於本 (110) 年 1 月 18 日起全面正式實施〉，檢索自 <https://www.mjac.moj.gov.tw/4786/4963/4971/962954/post>。2021/6/27 作者讀取。
- 教育部 (2021)。〈教育部補助推動縮減數位落差要點〉，檢索自 [https://www.edu.tw/EduFunding\\_Content.aspx?n=DB65945783B1F7D3&sms=F362D4AAE872CDDE&s=289FA61B86D4304B](https://www.edu.tw/EduFunding_Content.aspx?n=DB65945783B1F7D3&sms=F362D4AAE872CDDE&s=289FA61B86D4304B)。2021/6/27 作者讀取。
- 曾淑芬、吳齊殷 (2015)。〈數位參與和社會包容：過去與未來〉，《資訊社會研究》，29，1-26。Doi: 10.29843/JCCIS.201507\_(29).0001
- 楊雅惠、彭佳玲 (2015)。〈我國數位落差縮減成效評估研究〉，《資訊社會研究》，29，27-47。Doi:10.29843/JCCIS.201507\_(29).0002
- 葉保強 (2003)。〈資訊社會的數位不平等〉，《應用倫理研究通訊》，27，15-21。
- 葉家菱 (2020)。〈臺灣數位落差與成人數位教育方案：以社會教育學觀點分析〉，《南亞學報》，40，87-99。
- 鄭麗珍 (2015)。《兒童少年保護社會工作實務手冊》。臺北：巨流。
- California Evidence-Based Clearinghouse for Child Welfare[CEBC] (2020a). Strive™ Supervised Visitation Program. Retrieved June 28, 2021, from <https://www.cebc4cw.org/program/strivetm-supervised-visitation-program/>
- California Evidence-Based Clearinghouse for Child Welfare[CEBC] (2020b). Supportive Virtual Family Time Program. Retrieved June 27, 2021, from <https://www.cebc4cw.org/program/supportive-virtual-family-time-program/>
- Case Family Program (2020). How can frequent, quality family time promote relationships and permanency? Retrieved June 28, 2021, from <https://www.casey.org/family-time/>
- Cook, L.L., & Zschomler, D. (2020). Virtual home visits during the COVID-19 pandemic: Social workers' perspectives. *Practice* 32(5), 401-408.
- Orlando, L., Rousson, A. N., Barkan, S., Greenley, K., Everitt, A., & Tajima, E. A. (2021). Responding to COVID-19's impact on supervised family time: The supportive virtual family time model. *Developmental Child Welfare*, 3(1), 3-19.
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2021). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 0(0), 1-18. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>