



## 數位時代與社工專業 ——契機與挑戰

處於現今這個資訊時代，我們生活中每個層面都和數位化產品息息相關。個人電腦在20世紀早已普及，提供了一項便利的資訊輸入、處理、儲存和輸出工具。在此之後不久，網際網路興起，資訊的流通交換以爆炸性速度成長，人與人的遠距互動變得更為即時與便捷。時至今日，智慧型手機已成為民眾生活當中不可或缺之物，物聯網、社群網站、大數據和人工智慧等等主題也備受各界關注和探討，這些革命性技術的影響十分廣泛且深遠，無論教育、工作、家庭與人際互動、休閒娛樂、健康醫療以及其他種種面向，皆因為這些創新技術的進展和擴散而起顯著變化。社會福利與社會工作自然也無法自外於這些重大的社會變革。機構與實務工作者該如何妥善因應、甚至積極探索這些新興科技在實務方面的潛力？政策制定與服務輸送又該如何善用數位工具，提升成果和效能，凡此皆為本期專題希望深入探討的重要面向。

早從慈善組織會社（Charity Organization Societies, COS）的時代開始，如何透過調查等技術收集案主與家庭資料，使福利資源得到良好配置，進而提升服務效果並促成改變，就是許多社福組織的重點任務之一。在新管理主義興起茁壯之後，政府機關亦積極關注各項福利政策的成果和效率。進一步言，這些舉措都需要以具體證據為基礎，亦即時下各界熟知的「循證決策與治理」（Evidence-based Decision Making and Governance）。隨著磁碟以及其他數位化資料媒介的普及，傳統的紙本表格和文件逐漸轉為數位檔案，在儲存與流通方面的便捷性有了長足的進步。同時，電腦快速的運算能力也讓資料的整理和分析成本大幅降低，提供了政策制定者與機構管理者一個方便的輔助工具。憑藉這些科技產品在處理大量資料方面的優勢，無論是辨識服務需求、監督服務品質，或者評估服務效益等等資料的統計，都能用更短的時間人力來達成。然而，倘欲藉此獲得可靠的資訊，必先確保資料品質的良好，包括資訊系統的規劃設計等細節亦須注意，此一議題在本期當中有專文進行討論。

時至21世紀，檔案和紀錄的資訊化早已成為常態。無論政府、企業和學校醫院等等各式組織，日常運作都會累積龐大的文件、影音、數據等等資料，福利相關體系亦復如是，社會救助、保護服務等等皆為一例。不僅如此，各領域的多個大型資料庫尚可能彼此串接，連結成廣闊的訊息之海，當中隱藏了許多寶貴的資訊，若能加以辨認和提取，可成為重要的政策制定和服務規劃參考。然而，傳統設備的處理能力和分析模式已無法妥善回應這些浩瀚的巨量資料（Big Data）。所幸電腦系統的運算效能相較既往亦有爆炸性的提升，使得許多過去僅為理念的構想成為可能。其中，人工智慧在近年的驚人成長有目共睹，功能日益強大。借助這些日新月異的科技工具，各單位可以快速分析既有檔案，以視覺化等方式將所需資訊簡要呈現，輔助專業人員做出周延精準的評估與判斷，也可整合不同系統的即時資料，讓資源和服務的配置達到最佳化。本期多篇專題論述將分別介紹政府和民間社福機構在此方面的經驗心得。

除了資料儲存、流通和分析等層面的革命性演進，溝通媒介的數位化也為當代人際互動帶來了顯著的改變。尤其前幾年受到COVID-19疫情的影響，無論工作、教育，甚至就醫和諮商等等活動都陸續轉為線上進行，遠距模式在短時間當中迅速成為許多人日常生活的一部分。許多社工社福的服務輸送和教育訓練以往主要透過人與人的面對面互動來實施，在此情況下受到了不小的衝擊。如何透過網路視訊進行案主的評估和訪視、提供關懷和支持？關係建立與同理回應在遠距情況下該怎麼開展？另一方面，重視演練和實作的社工課程可否數位轉型？社工教師怎樣善用數位科技、強化學生的投入動機和學習體驗？實務工作者的訓練和督導又該如何從實體改為線上，其優缺點有哪些？這些寶貴的創新與嘗試經驗可透過本期內容和專業社群交流分享，達成知識擴散的目標。

儘管數位時代的科技突破為各個領域帶來了可觀的契機，卻也產生了新的隱憂。民眾日常生活每個層面都與科技及網路密不可分的同時，等於時時刻刻都被監看與記錄，例如，每次的福利申請或求診就醫，甚至現代人隨身攜帶的手機都在持續發送可供地理定位之訊號。這些詳細的數位足跡涉及敏感的個人資訊，在收集和保存上須建立完善的法令和制度規範，以切實保障民眾的權利，避免隱私遭到誤用與濫用。近期引發各界討論的健保資料庫釋憲案即為一例。此外，隨著人際互動的高度數位化，網路成癮等現象也隨之興起，對助人工作者造成了前所未見的挑戰。事實上，這些嶄新科技不僅為我們帶來便利，亦可能造成重大傷害。例如，數位性暴力議題近來備受關注，舉凡透過網路和數位方式從事跟蹤騷擾、侮辱攻擊、勒索恐嚇、散布私密、竊取個資以及其他種種基於性別之暴力行為皆屬之，受害者往往身心受到嚴重影響，而這些行徑在過去網路和

手機尚未普及的年代是難以想像的。社會工作者對此的因應與建議，本期將有專文加以分析。

另一方面，隨著人工智慧在實務決策當中的角色逐漸吃重，相應的倫理與責信議題也需要妥善處理。當法院、銀行、醫院、社福部門以及其他機構紛紛開始導入機器學習模型，並且日益倚賴其生成的數據和結論，如何確保過程中的公平性、避免偏頗和不平等？過於信任電腦的分析結果，將提高歧視與差別待遇的風險。例如，以特定性別或族群為主要資料基礎的模型是否會導致其對於其他族群的預測力較低？複雜演算法的不透明性和低可理解性更加深了諸如此類的疑慮。資料數量即使十分巨大，仍無法直接等同良好的資料品質或高度代表性。偏頗的資料可能導出偏頗的模型，進而損害民眾的福祉與權益。實務工作者在積極探索數位科技應用潛力的同時，對於這些工具的內涵和侷限需要具備一定的敏感性，然而目前助人工作科系甚少將資訊課程納入教育重點，容易讓這些專業人員在相關討論當中難以參與和發聲。

上述分析凸顯了數位素養（Digital Literacy）在這個時代的重要性，無論對於助人工作者或其案主皆然。資訊科技帶來的巨大變化，可能造成許多服務對象的困擾。例如，高齡者可能因為不熟稔網頁輸入或手機操作而無法取得所需資訊和資源，或者互動介面未妥善考慮身心障礙使用者特性而降低了可近性。進一步而言，數位落差（Digital Divide）不僅存在於弱勢群體，一些機構與組織在數位轉型的浪潮中也明顯居後。形成一種強者益強、弱者益弱的數位排除態勢。理想上，數位科技的進展應該要提升人類整體的福祉，而非加深了社會不平等和剝削。社工社福專業需要積極投入相關課題的研議，致力使民眾的權益獲得保障，同時以開放態度檢視現行的專業教育與訓練內容，秉持前瞻思維進行調整，培養能夠具備數位知能、因應時代挑戰的助人專業工作者。期待本期的專題論述能夠帶動更多對此的討論，推動臺灣社工社福專業與時並進的實務創新和政策規劃。