

數位時代下社會工作之應用 ——以東部某醫療院所爲例

蔡旻家

壹、前言

隨著技術提升，推動時代發展，人類從不會使用工具的遠古時期，逐步開始邁向石器時代、青銅時代，近年來則正式的進入到數位時代。隨著技術提升以及科技發展，讓人類可以與環境接觸的方式更加多元，除了傳統的社交模式，透過現代化的技術科技，發展出更多社交終端設備，延伸更多社交活動。

筆者嘗試透過現代科技，用以理解何謂「數位時代」，因此透過使用自己的電腦，打開網路，開啟瀏覽器並且點擊Google，將數位時代當成關鍵字輸入搜尋，發現其中一個搜尋結果是名為《數位時代》的科技財經媒體，在好奇心的驅動下，搜尋該媒體的創刊號，詹宏志（1999）在其創刊詞便一語道破：「21世紀，數位新世紀」。其中也道明，所謂的數位世紀，是透過電腦、網路與通訊等新

科技，帶給人們的全新革命，將人類帶進以知識為基礎的時代（詹宏志，1999）。

人類社會中的各行各業，都開始趨向分工與專精。而近代的社會日益複雜，科技進步也是一日千里，對於無窮的社會問題，需要更專業的體制用以提供社會福利行政，建構完善的社會工作專業體制，並且持續提升工作人員素質（無作者，1977）。

綜合上述，科技爆發的今日，社會工作所遇到的問題也更加多元，學習如何因應日新月異的科技，將會是社工專業需要面臨的挑戰。而對筆者而言，數位時代的演進，提供更多社會工作推展方式，可以創造有更多元的進行方法，並且可以降低傳統工作方法限制的扞格。社會工作更應透過新的技術科技，用以彌平舊時代帶來的落差。所有助人工作者，應持續不斷的突破與學習，並將得到的知能，盡可能轉換到社會工作服務對象之上。

而筆者的任職機構，位於花蓮縣玉里鎮，屬於內政部定義的偏遠地區，收治來全國各地需要接受長期照顧的個案。個案與其家庭成員間，從進入機構接受服務起，便開始產生空間上的隔閡。因機構屬性以及花蓮縣地域狹長，造成機構內的分支機構分布廣散，南北距離長達74公里之遠，這段空間上的距離，也容易造成機構內各分支機構的時空隔閡。

我們現在生活在數位時代的當下，如何將現代化科技技術，應用在機構社會工作服務上，將會是機構社會工作創新服務的來源，藉由創新服務，用以滿足過去無法滿足的需求，提供完善的社會工作服務。

貳、數位時代與數位應用服務

筆者為了論述數位時代下的社會工作，必須首先要認識什麼是數位時代，數位時代對人類世界所帶來的改變是什麼，透過這樣的改變，與人類世界的關聯如何。因此，先蒐集相關對於數位時代論述的文獻，並且整理出對於數位時代的共識與定義，嘗試歸納出專屬於數位時代下的特性，並將此特性可以應用與社會工作之中。

筆者透過「數位時代」作為關鍵字，在華藝線上圖書館（Airiti Library）進行搜尋，最早的文獻時間點落於1999年，由

張雅雯（1999）自介紹美國聯邦通訊委員會（Federal Communications Commission）開始，最後提供給我國電信資訊媒體委員會建言為結尾，介紹數位時代如何影響人類的生活。雖然該文並未開始定義所謂的「數位時代」，但已出現基本數位時代概念，文中表示，因著進步的科技，可以透過不同終端商品，使用聲音、影音或資料等不同訊息，打破傳統的界限，提供更多的跨領域服務。

透過游凱文（2019，頁34）對於數位原住民的引注，在其概念中發現，數位時代並非以電腦發明的年代作為分界點，而是在電腦普及發展後，配合著電玩、網路以及電視等終端產品蓬勃發展的年代，而這個年代約莫在20世紀末。

Killean等人（2022）的研究中認為，數位時代的特點，在於在數位時代裡，會大量使用到新媒體以及移動技術，並且發現過去的20年中，網際網路的發展以及智慧型手機的普及，使得這兩個終端服務技術，滲透到大眾的日常生活以及商業活動之中。

綜上所述，數位時代已經是你我生活之中不可或缺的存在，因此，在各文獻中，對於使用「數位時代」已相當自然，並無直接對於數位時代進行定義。但可以透過上述文獻中發現數位時代有以下特性：（一）不可或缺的網際網路；（二）利用網際網路的終端服務。

時代的演進，持續推升當代的技術水平，如前段所述，目前人類已經邁向數位時代，而最主要的特徵為不可或缺的網際網路以及利用網際網路的終端服務。透過整理目前在數位時代中，應用服務的潮流脈動，用以將社會工作與當代進行融合。

數位時代對於人類最全面的影響，應屬於閱讀習慣，Schwabe等人（2022）對於數位時代下的閱讀者進行研究，研究中認為，印刷讀者、數字讀者和同時使用這兩種媒體的讀者在年齡、性別、閱讀量、類型偏好和閱讀情境方面存在差異。此外，數字閱讀媒體特別促進移動閱讀。讀者會透過終端設備閱讀數位書籍，是為了擴展讀者本身的閱讀行為，用以滿足其閱讀需求。

在虛擬世界的發展過程當中，因為技術以及環境的關係，發展與應用有明顯的消長，近年對於虛擬世界的研究裡，其中Allcoat等人（2021）認為，近年虛擬現實的發展再次重新煥發活力，目前廣泛的使用在娛樂項目中，虛擬現實以及混合現實和增強現實具有更廣泛應用的可能性。而因新的科技帶來的新的技術，虛擬現實確實比混合現實產生了更高的存在感，使用虛擬現實以及混合現實進行教育，是可以獲得一些好處。

人類社會屬於群聚社會，雖然近年來因為數位產品，造成人類社會活動降低，但仍有在心理層面，建構社會支持網絡的

需求。現在每日有數以萬計的人群，會透過在線論壇尋求建議，除了建議之外，亦會在線上試圖尋找社會支持以及團體歸屬感。而當個體成為團體成員後，便會受到團體中的規範影響，傾向其規範作為依據行事。在數位時代之後出生的民眾，對於數位依賴比重，相對高數位時代之前的民眾。透過數位技術，給予現下年輕人，用以滿足社群慰藉以及團結的依賴，並且在年輕人經歷邊緣化過程中，增加這樣微妙的相互關聯，讓被認為社交退縮的年輕人，可以感受到慰藉的聯繫感受，是具有重要性的工作（Cork et al., 2020; Wong, 2020）。

Stango與Carter（2017）對於社會工作教育計畫網站在數位時代的相關研究中，發現高等教育逐漸成為競爭激烈的行業，學生可以有許多選擇用以取得大學文憑，而這些學生許多是透過網際網路來擬訂計畫，用以選擇前往哪間大學就讀。網站內容提供的內容，對於學生可以進行分析的效用相對重要。

參、數位服務的不足

任何一項技術科技都可能會有其遺珠之處，無法有效地提供全面向服務，以及滿足所有服務使用者，即便是可以提供服務，但也會有其不足之處，透過整理相關文獻，指出數位服務不足之處，用以警惕

未來欲透過數位服務應用，在社會工作創新發展上，需要注意之處。

Scruby等人（2017）在對數位時代社區參與的研究中提及，透過該次專案促進機構合作夥伴與研究團隊之間對話，包含當下的合作、提供的服務以及研究重點，雖然虛擬會議占有一席之地，但就事實證明，通過實體會議，對於社區參與者而言，是非常寶貴的。在這個日益數字化的世界中，面對面的交流仍然有望識別和減少持續存在的健康不公平現象。將市中心的機構聚集在一起以確定研究重點被認為是一個重要且有價值的目標。

數位世代來臨，隨即需要面對的挑戰，就是來自於資訊安全的威脅，駭客入侵的手法日新月異，當下最主要的資安課題，將會是在建立一個多層次防護架構，用以降低駭客攻擊所帶來的資安風險。資訊系統在網路世界當中，包含的範疇廣泛，從資訊通訊、雲端到智慧生活，萬物皆可上網的時代，如何因應數位化時代下的行動化生活，也是需要關注的議題。未經授權、系統弱點皆會是在使用應用服務時存在資安問題，如何可以建立數位安全邊界，並且弭平跨平臺以及服務供應商之間的扞格，並且可以做出快速反應安全框架，用以確保降低因資安事件造成的後續損失（蔡一郎，2019）。

林紹蘋等人（2022）在疫情爆發後，因疫情使得失智據點運作發生影響，而後

續使得部分失智據點利用數位科技，將實體課程改成線上課程，使得失智者可以透過終端產品維持規律生活，為評估失智者使用線上課程的現狀與初步成效，進行該次研究。結果發現線上課程可以創造虛擬互動情境，有明顯增加失智者情緒穩定性，但大多數失智症受訪者表示較喜歡實體課程，不得已的選項，因疫情無法外出，才會參與選擇線上課程。

肆、數位時代下的社會工作實務

本文用以透過整理數位時代下的特性，分析可使用的數位科技技術，思考如何在社會工作領域加以應用，勢必須適當的將社會工作帶入論述，並將與日俱進的社會工作概念，加以融合並更新在臨床工作之上。

社會工作已經不像過去，僅停留在救濟之上，並且認為需要持續提升社會工作者的能力，其中包含了心理衛生服務，與過去比較起，逐漸跨足了心理服務的領域。Sheehan（2016）的研究也認同社會工作應該要與日俱進。Sheehan認為人們持續期待社會工作者，提供有關心理健康方面的服務，並且協助平衡社區和個人之間的平衡，這也使得社會工作教育當中，必須適當的在不同程度上，將心理衛生領域納入教學範疇當中。

陳思緯（2018）也認為社會工作是一門科學，也是藝術，透過個案、團體及社區工作等三大方法，用以解決並預防個人、團體、社區之社會問題，增進社會的進步，社會工作人員除了熟稔基礎工作理論外，亦需由實務工作中熟練社會工作方法和技術。

走在數位時代下的我們，大量使用網際網路以及移動式終端服務設備，已經是不可避免的趨勢，而數位時代下的終端服務有其便利性，而終端使用者也希望可以透過這樣的便利性取得其想要的服務（García-Mora & Mora-Rivera, 2023）。

筆者嘗試透過本文，整理目前所服務機構之特性，帶入數位時代給予我們的應用服務，將數位服務的應用，與社會工作實務融合，試圖突破機構環境的特殊性，造成的時空問題。並引用相關文獻作為佐證，用以論證數位服務在社會工作上應用之可行性，目前所屬機構使用在社會工作實務的數位應用如下。

一、網際網路

（一）留言板

筆者在服務單位的服務期間，也持續提供留言板功能，透過留言板的交流，提供留言者足夠多的訊息，並且嘗試的提供留言者社會支持及情緒支持，用以滿足留言者及其他使用者更多的交流機會。

溫宜琳與邱銘心（2018）以〈從社會

支持觀點探討愛滋線上匿名諮詢問答〉為題進行研究，結論也支持了目前筆者服務單位使用留言版的必要。研究以露德協會線上匿名留言板作為研究對象，並以社會支持觀點分析匿名留言板的作用，是否可以滿足留言者需求，而研究結論也肯定了這一設定，認為匿名留言板持續有存在的必要。

（二）官方網站

筆者所服務之單位，本身有架設獨立的官方網站，透過網站提供衛教資訊，提供網路使用者，透過主動搜尋官方網站，尋找自己所需資源。從簡單的單位介紹，一直到相對有深度的衛教宣導等，提供大量的數位資訊給使用者，滿足其搜尋需求。

筆者使用官方網站的操作模式，與楊博欽等人（2020）對台灣家庭醫學學會官網使用概況研究發現雷同。研究中提及，因應科技的進步，並且我國的網路普及度高，這樣的現象造成我國民眾生活型態的改變，透過包含了新聞資訊、購物等網路服務如雨後春筍般地出現。而民眾也可以透過網際網路搜尋到各種訊息，也經常使用網際網路搜尋有關健康相關資訊，而也有需多醫院，透過經營社群媒體，試圖給予民眾更多相關健康照護相關訊息提供參考。其中台灣家庭醫學學會也會透過官方網站發布相關會務報導、學術活動及繼續教育積分訊息等最即時的消息。

(三) 討論區及各大論壇

雖然筆者沒有以服務機構的身分經營討論區以及各大論壇，但對於社會工作而言，依《社會工作師法》所訂之法定業務廣泛，因此需要吸納的訊息也應該更多元，用以貼近服務群體的生活。參與相關討論區以及各大論壇，可用以熟稔相關法規福利資源，學習更多臨床技巧等。並且完善社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等知識。最後可以掌握社會議題趨勢跟脈動，用以對於人民福利權進行倡議。

二、社群軟體

隨著時序進入了數位時代，透過更多數位技術的發展，產生出更多互動性的應用軟體，服務使用者可以透過社交軟體，經由網際網路，可以參與社會互動以及參與。

Chen等人(2023)的研究中提及，Web2.0所提供的技術，主要強調的是網路使用者可以成為資訊提供者，透過協作或者是社交平臺成為網路參與者之一，並且可以讓人類透過網際網路創造或分享自己所創作的內容。這樣的改變讓人類的生活產生改變，做主要的改變是來自於人與人之間互動的方式改變，其中最顯著

的改變來自於社交媒體的增加了其使用頻率。

Al-Dheleai等人(2020)發現在高等教育中，社交網站平臺在學生間的使用相當平凡，並且可以看見近年來開始融入在高等教育之中。因此透過引入Facebook的群組功能，作為線上討論的媒介，用以分析混和學習環境中，在社會表露(Social Presence)的表達方式。

將社群軟體引進筆者所服務的機構，並且修正以及優化相關設置，相關分析說明如下。

(一) Google Meet

透過Google Meet用於社會福利行政相關業務(如召開線上會議等)。以疫情期間為例，因應配合中央疫情指揮中心規劃，進行分倉分流管制，無法進行實體會議，透過Google Meet進行個案討論會以及讀書會等活動，促進專業學習成長。

(二) hiVideoSDC Mobile視訊

為增加家屬懇親會客之多元選擇性以及便利性，促進病患與家屬互動機會，使家屬瞭解病患現況，強化維繫家庭支持，進而發展網路視訊懇親模式。

筆者所處機構，在初始導入數位服務時，需要透過PC平臺作為操作平臺，而又因配合中央考量資安問題，無法在機構PC平臺安裝相關社群軟體，進而透過操

作中華電信「hiVideoSDC Mobile」軟體作為操作軟體平臺，後因連線品質不佳、軟體普及度不高、硬體平臺數量不足及硬體平臺轉移困難等瓶頸，於操作本項社群軟體一年後終止使用。但服務對象仍有反映有視訊之需求在執行過程中，無論家屬、住民以及社工皆可感受到家庭的正面互動，有助於家庭關係維繫，有達到當初架構網路視訊懇親之目的，為了修正專案不佳之處，因此轉向購入公務手機作為終端設備，並轉向使用LINE軟體。

（三）U會議

權益保障業務，是社會工作的服務項目之一，在機構之中，司法案件業務，也是社會工作人員不可避免的工作環節。雖社會工作人員並非司法人員之一，但為協助確保服務對象的權益維護，適時的陪同訪視或者陪同開庭，都有可能是臨床社工會遭遇的議題。

與司法機構聯繫，配合法院的視訊開庭政策，由於司法院也為因應傳染病流行期間，可以將視訊開庭納入選擇，而依照相關操作手冊的執行模組，則由U會議軟體擔任司法院社群軟體角色。

在相關討論，也可以發現司法院的選擇過程，其實也有曾納入其他軟體進行篩選，包含Zoom以及Teams，但因為資安問題，將Zoom剔除候選名單，另外將Teams作為備選軟體。

（四）LINE

透過使用者反饋，家屬認為機構確實可以在提供語音聯絡方式外，維持影音畫面互動聯絡平臺的存在，透過影音會面互動平臺，可以增加個案與家屬之間互動的臨場感受。因此筆者的服務機構，透過獨立的公務手機，申請獨立LINE帳號，創造提供住民與家屬間全新視訊懇親路徑。另外也透過LINE平臺，使用影音畫面，使得社會工作者用以進行家族治療，並且透過邀請更多家屬進入，營造更貼近現況的家庭互動，讓工作者可以更清楚觀察家庭互動關係。

（五）Facebook

Facebook的功能綜合了官方網站以及LINE的部分功能，提供比官方網站更即時資訊更新，也提供了LINE的留言互動功能。而筆者服務之機構，透過Facebook平臺，用以推送本院服務相關訊息，並且推播及時醫療新知，用以創造服務使用者以及服務提供者的訊息平等，降低雙方因為資訊不對等所造成影響。

三、多媒體影音及影音平臺

透過製作多媒體影音，可以在機構內，持續提供相關活動操作，在疫情期間，不會因為分倉分流政策，造成降低活動刺激的可能。透過多媒體影音方式進行

活動，除維持活動刺激外，也可以降低疫情感染風險。

另外也透過多媒體影音拍攝，將目前機構軟硬體設施，進行相關介紹。對於軟體設施包含了專業人員所提供的服務，其中有日常照顧服務，團體工作，住民的日常生活等。

目前自媒體發展蓬勃，影音平臺也如雨後春筍般的發展，透過將多媒體影音在影音平臺上架，用以將欲透過多媒體影音展現的概念進行推播，透過網際網路無遠弗屆的特性，將機構理念影響更多尚未接觸過相關機構的民眾，亦可以降低對於精神疾病的污名化程度。

伍、數位時代下的倫理問題

在數位時代之下，數位資訊複製便利，導致個人資訊包含影像或個人資訊，也暴露在外流風險之下。而根據《個人資料保護法》（1995／2023）規範，包含可以直接或間接識別到個人的資料，皆應該被保護，方便也連帶著其風險，面對人與人之間的關係，尤其影響到個人權益議題，應須有跡可循，設置倫理規範，將會是需要被重視的議題。

倫理議題在哪個時代都是重要的課題。尤其是因應著社會變遷，現下已進入數位時代，這樣的變遷也影響社會結構進行改變。社會變遷也造成人類相互

的互動模式進行了改變，互動模式改變也必須對於倫理關係進行改變（沈清松，1996）。

對於人際互動，倫理是處理人際關係道德面的實踐哲學，如果人們都可以盡其本分進行互動，可以依循人倫體系互相尊重，就可以將其視為倫理的具體行為實踐。再將倫理應用在專業發展上，發現倫理的發展，會在發展出組織型態後，開始進行組織規範研訂，並且要求組織成員遵守，最後成為成員行為的引導規範，這便是所謂的專業倫理守則（張雅玲、張瑞村，2021）。

Auman等人（2020），提醒閱讀者，因為現代媒體已經覆蓋了全球受眾的數位世界，因此遵循道德標準比過去更加重要，又因應全球各國包含了不同的文化與情況，更需要在全球範圍中，制定一套道德準則。

van Baalen（2018）針對數位時代對於研究的倫理挑戰進行研究，其中認為數位時代下的終端服務，讓研究人員在旅行、通信以及文件紀錄上取得便利性，但必須要注意到倫理挑戰，這樣的倫理挑戰包含了下面三的議題：（一）知情同意以及保密問題；（二）敏感數據的蒐集、傳輸以及存儲；（三）維護研究人員的人生安全與完整性。

陸、結論

Sturt等人（2020）的研究中告訴我們，數位技術已經該變了醫療諮詢的性質，個案更頻繁使用增加醫療保健服務，而心理衛生從業人員同時也增加了其工作量。這樣的制度，也使得心理衛生從業人員承擔更多的責任。而對於數位時代下帶來的諮詢服務，醫學倫理、保密性、同理心、賦權／權力、效率和相互責任等傳統概念被重新定義。雖然數位服務有可能顯著降低成本，同時維持或改善患者護理和臨床結果，隨之改變臨床醫生和患者的身分和角色，這反過來又要求重新定義傳統的醫學倫理概念。

透過數位時代下的科技終端產品，確實可以突破時間與空間的限制，進行社會工作實務工作，包含情感聯繫、家族關係修復、個案情緒支持等，並且透過諮詢服務，提供個案取得所需資訊。透過足夠多的平臺，給予民眾更多充足且正確的醫療資訊，減少民眾取得錯誤的資訊，造成後續延誤接受照顧或服務的可能性。綜合筆者使用數位服務經驗，仍感受有可改善空間部分，分述如下。

一、提升滲透率

隨著時代演進，科技進步的速度更可能是一躍千里，人類使用的終端產品的變化，必定不可同日而語，社會工作一直

以來透過教育，訓練社會工作者，透過觀察社會變遷，進而掌握社會脈動，對於未來的科技發展，以及社會工作概念的融合，終端產品一定可以提供更多元的服務變化。

就筆者所處機構，無論是與個案家屬或與社區民眾進行互動時，可以感受到滲透率偏低的問題，偏低的滲透率，使得進行資訊交流過程當中，專業人員傳遞的專業知能，無法有效地讓服務使用者以透過數位科技取得，來自於服務使用者大量且重複的訊息提問，在筆者就近觀察中認為，似是而非的錯誤認知以及大量的重複性作業，皆會造成服務使用者，無法透過數位科技取得便利性以及正確性俱佳的服務品質，使筆者相信，對於數位工具使用的滲透率應可持續強化，讓服務使用者，透過不同平臺取得相對應資訊。如何強化機構「品牌」搜尋價值，讓服務使用者願意透過搜尋，取得機構欲提供給服務使用者有價值之資訊，將會是未來做法之一。例如，可以增加Podcast平臺、優化經營YouTube以及Facebook等社群平臺。

二、強化臨場感受

林紹蘋等人（2022）的研究發現，與筆者的臨床經線上，服務對象給予的回饋感受雷同。因為終端器材的限制，雖然已從語音通話，演進到可以透過終端器材提供影像通訊，但在於視角、訊號延遲等系

統性因素，導致服務使用者的參與感仍不及現場互動，但若要架構相對完整的終端系統，將會再陷入喪失行動性的兩難。

獨立空間以及降低數位科技帶來的負面感受，會是增加數位應用的關鍵，雖然目前機構為滿足方便性，透過使用4G手機，用以增加服務使用者之間的連結，但仍礙於空間以及工具的問題，可能降低服務使用者的好感度。訊號延遲、影音效果不佳，皆可以透過建置專屬空間滿足。但礙於中央相關資訊規定要求，導致網路頻寬和延遲問題無法立竿見影解決，並且獨立空間可以增加隱蔽性，也可以持續增加服務使用者的正向感受。

三、編造數位教材

因應教學平臺的不同，不同的教學平臺確實產生不同的環境特性，除了強化硬體建置外，軟體的建置也相對重要。如何因應數位平臺的特性，融合社會工作方法，將會成為未來在數位時代下，帶領居家活動的前哨站。

在傳統教學平臺，我們可以透過指令式的模式，讓服務使用者自行個體操作，但個體操作在數位平臺下，將難以產生互動過程。應用更多的數位感應器，建構即時反饋的活動教材並且配合活動內容，用以將社會工作透過數位工具更貼近服務使用者。

四、倫理議題的建置

因數位時代可以取得服務的平臺多元，網路無國界的概念普及，數位發展因應這樣的特性，在訊息管理上亦會產生一定隱患，也是與現行實體服務上，對於倫理議題最大的衝擊，如何確保服務使用者在取得服務的過程當中，又安全、又可以提供隱私的環境，將會是重中之重的課題，並且是否可以適當擬定一套針對數位服務的倫理制度，將會是未來發展的重點。除建構獨立使用空間保障服務使用者隱私外，如何管理數位檔案以及在保障匿名性前提下，又可以做到敏感數據蒐集，將會是本機構須重新審視的程序。

因服務機構透過4G手機提供視訊懇親，尚未推展到諮商或家族治療服務，雖有制定標準作業程序，但僅就視訊懇親服務納入規範，尚未將未開展的服務機制納入，然而，標準作業程序具有將工作流程簡單化，工作流程即時且透明等特性，且在制定過程納入防呆機制，使日後可隨時提供更新、優化以及可以跟上使用者的需求。因此，可在開辦服務前，在原有的標準作業程序當中，納入（一）知情同意以及保密問題；（二）敏感數據的蒐集、傳輸以及存儲等規範機制，並成為日後的引導規範。

(本文作者為衛生福利部玉里醫院社會工作師、國立空中大學社會科學系兼任講師)

關鍵詞：數位時代、社會工作、社會工作者、數位應用

參考文獻

- 《個人資料保護法》(1995/2023修訂)。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?pcode=I0050021
- 沈清松(1996)。〈倫理學理論與專業倫理教育〉。《通識教育季刊》，3(2)，1-17。https://doi.org/10.6745/JGE.199606_3(2).0001
- 林紹蘋、林藍萍、黃秋華、林金定(2022)。〈長者參與失智社區服務據點線上課程之經驗與感受初探〉。《臺灣老人保健學刊》，18(1&2)，89-102。
- 張雅玲、張瑞村(2021)。〈我國教保服務人員專業倫理之探析〉。《教育科學期刊》，20(1)，57-73。
- 張雅雯(1999)。〈數位時代美國聯邦通信委員會(FCC)法制改革介紹——從21世紀新FCC策略規劃藍圖談我國電信資訊傳播委員會〉。《資訊法務透析》，11(10)，9-25。https://doi.org/10.7062/INFOLAW.199910.0009
- 陳思緯(2018)。《社會工作小辭典》(二版)。考用。
- 溫宜琳、邱銘心(2018)。〈從社會支持觀點探討愛滋線上匿名諮詢問答〉。《圖書資訊學刊》，16(2)，135-164。https://doi.org/10.6182/jlis.201812_16(2).135
- 游凱文(2019)。〈數位時代下的消費者〉。《臺灣經濟研究月刊》，42(9)，25-35。https://doi.org/10.29656/TERM.201909_42(9).0004
- 無作者(1977)。〈建立我國社會工作專業體制應有之認識〉。《社區發展季刊》，1，4。
- 楊博欽、劉雅安、陳美如、施美如、陳恒順、黃信彰(2020)。〈台灣家庭醫學醫學會官方網站之使用概況與流量多面相分析〉。《台灣家庭醫學雜誌》，30(3)，141-152。https://doi.org/10.3966/168232812020093003003
- 詹宏志(1999年7月)。〈下一個觀念，下一步行動〉。數位時代。http://www.fugu.twmail.cc/cocoland/p2-6/p1.htm
- 蔡一郎(2019)。〈數位時代下的多層次防禦〉。《國土與公共治理》，7(4)，40-49。
- Al-Dheleai, Y. M., Tasir, Z., & Jumaat, N. F. (2020). Depicting students' social presence on social networking site in course-related interaction. *SAGE Open*, 10(1). https://doi.org/10.1177/2158244019899094
- Allcoat, D., Hatchard, T., Azmat, F., Stansfield, K., Watson, D., & von Mühlénen, A. (2021). Education in the digital age: Learning experience in virtual and mixed realities. *Journal of Educational Computing*

- Research*, 59(5), 795-816. <https://doi.org/10.1177/0735633120985120>
- Auman, A., Stos, S., & Burch, E. (2020). Ethics without borders in a digital age. *Journalism & Mass Communication Educator*, 75(1), 9-15. <https://doi.org/10.1177/107769582090194>
- Chen, Y., Sherren, K., Smit, M., & Lee, K. Y. (2023). Using social media images as data in social science research. *New Media & Society*, 25(4), 849-871. <https://doi.org/10.1177/14614448211038761>
- Cork, A., Everson, R., Levine, M., & Koschate, M. (2020). Using computational techniques to study social influence online. *Group Processes & Intergroup Relations*, 23(6), 808-826. <https://doi.org/10.1177/1368430220937354>
- García-Mora, F., & Mora-Rivera, J. (2023). Exploring the impacts of Internet access on poverty: A regional analysis of rural Mexico. *New Media & Society*, 25(1), 26-49. <https://doi.org/10.1177/14614448211000650>
- Killean, R., McAlinden, A.-M., & Dowds, E. (2022). Sexual violence in the digital age: Replicating and augmenting harm, victimhood and blame. *Social & Legal Studies*, 31(6), 871-892. <https://doi.org/10.1177/09646639221086592>
- Schwabe, A., Kosch, L., Boomgaarden, H. G., & Stocker, G. (2022). Book readers in the digital age: Reading practices and media technologies. *Mobile Media & Communication*, 11(3), 367-390. <https://doi.org/10.1177/20501579221122208>
- Scruby, L. S., Canales, M. K., Ferguson, E., & Gregory, D. (2017). Promoting face-to-face dialogue for community engagement in a digital age. *Canadian Journal of Nursing Research*, 49(4), 170-177. <https://doi.org/10.1177/0844562117726939>
- Sheehan, R. (2016). Forensic social work: Implementing specialist social work education. *Journal of Social Work*, 16(6), 726-741. <https://doi.org/10.1177/1468017316635491>
- Stango, G. M. M., & Carter, J. R. (2017). A guided review of top-10 rated social work education program websites: Diversity in the digital age. *SAGE Open*, 7(3). <https://doi.org/10.1177/2158244017721583>
- Sturt, J., Huxley, C., Ajana, B., Gainty, C., Gibbons, C., Graham, T., Khadjesari, Z., Lucivero, F., Rogers, R., Smol, A., Watkins, J. A., & Griffiths, F. (2020). How does the use of digital consulting change the meaning of being a patient and/or a health professional? Lessons from the long-term conditions young people networked communication study. *DIGITAL HEALTH*, 6. <https://doi.org/10.1177/2055207620942359>
- van Baalen, S. (2018). 'Google wants to know your location:' The ethical challenges of fieldwork in the digital age. *Research Ethics*, 14(4), 1-17. <https://doi.org/10.1177/1747016117750312>
- Wong, M. (2020). Hidden youth? A new perspective on the sociality of young people 'withdrawn' in the bedroom in a digital age. *New Media & Society*, 22(7), 1227-1244. <https://doi.org/10.1177/1461444820912530>