

**α世代第三維度處置：**  
**數位兒青福利服務中心建置第零期**  
**研究成果報告書**

辦理單位：彰化縣政府

執行單位：東海大學社會工作學系

計畫主持人：林秉賢 助理教授

計畫期程：自112年02月1日起至112年05月31日止

中華民國112年5月20日

## 壹、研究背景

台灣隨著時代變遷，家庭規模愈來愈小，育有子女的家庭型態包含單親、核心與隔代教養家庭在近 20 年（2001-2020）台灣人口總數首度經歷負成長的情況下增加 11 萬家戶，成長率達 3%；在未婚與未育有子女家戶佔比，則從 24% 提升至 34%（行政院主計總處，2022），加上少子化與人口老化問題嚴峻，老化指數從 2001 年的 42.3 迄今年 2022 年快速攀升到 144.8（國家發展委員會，2022），使得家庭支持功能在結構性與量能上日漸式微。

近年社會上時而發生隨機殺人事件、家庭關係疏離與功能失調、兒童及少年虐待、藥酒毒癮、暴力等事件，有些案例雖有相關體系服務在案，卻仍未發揮預警機制或支持家庭及個人的功能，以致無法及時遏止憾事發生（監察院，2019）。為強化社會安全行政院於 2018 年核定「強化社會安全網計畫」（2018-2020 年），同時將原兒少高風險家庭服務轉型為脆弱家庭多元服務、育兒指導或社區支持等服務，從支持地方政府增設社福中心、充實服務人力、整合保護性服務，建構更完整綿密的家庭、社區支持網絡等方面，補綴社會安全體系的缺漏，期從根本控管消弭影響社會安全的各項風險因子，從治安、教育、心理健康、社會工作等各個面向強化社會安全網，讓台灣未來的世代，生活在一個安全、沒有暴力威脅的環境中。

同時因循人權意識國際化的興起以及我國 2014「兒童權利公約施行法」對於聯合國兒童權利公約國內法化落實之影響，強調兒童的權利主體性維繫與健全家庭、社區成長環境的支持，並透過參與以及表意的歷程，建構支持兒童成長的社會條件，成為兒少福祉促進的發展性處置工作焦點。其政策脈絡與服務處置特色有三：

### 一、 社區中兒童的安全支持空間建立

台灣的社區發展計畫自民國 57 年推行以來，對社會基層發展造成相當的影

響，社區發展工作在台灣社會工作發展的歷史中，也曾扮演開路先鋒的引導作用。民國 70 年政府推動「社區發展後續五年計畫」中，開始致力於引導社區組織及居民投入社會福利工作（李易駿，2016），民國 85 年內政部「推動社會福利社區化實施要點」則是社區開始邁向福利照顧的起源（蔡弘睿、張菁芬，2016），而不論是兒童虐待預防、少年犯罪預防，或是老人長期照顧，以社區為基礎的服務方案，被認為是較有效的方式（林萬億，2010），我國規劃「以家庭為中心、以社區為基礎的家庭支持體系」首見於民國 93 年行政院社會福利推動委員會第 8 次會議通過的「家庭政策」內容第四項「預防並協助家庭解決家庭內的問題」，第八點「建立以社區（或區域）為範圍的家庭支持（服務）中心」。

隨之於各縣市透過公益彩券盈餘等資源之結合，陸續辦理「兒少/青年福利服務中心」、「弱勢家庭兒少據點」等社區網絡建置工作，伴隨 2018 年我國社會安全網計畫的頒佈施行，逐步將「高風險」、「弱勢兒少」、「曝險少年」等具備脆弱家庭因子之服務人口，統合成為脆弱家庭之支持服務，形成縣市政府社會福利服務中心、「兒青福利服務中心」與「脆弱家庭小衛星」據點之社區化服務網絡建立，形成：

*「是物理性/硬體空間的建置，*

*亦是賦權兒少增加社會參與、表意的社會空間創造」福利服務建置歷程。*

## 二、 二度空間網絡的增能處置模式

社會福利的實施基本上是價值驅動的，每個社會立基於當代特有的社會價值考量或不同的動機，透過政府的介入，而發展出因應其社會問題的社會福利政策與制度（鄭麗珍，2000）。在前述台灣社區發展政策脈絡與社會安全網計畫的落實背景中，其中主要採用的主要問題分析觀點包含因為生態系統的不利條件，所致脆弱與風險提升的致因視角，認為個體與其環境是「相互型塑」（mutually shaping）的，個體經驗如一組巢狀結構（nested structures），一層一層堆築成鳥

巢，要瞭解人類的發展必須要看其系統內部（within）、系統間（between）、超越（beyond）系統，及其橫跨（across）系統的互動，如家庭、學校、職場、生態等，強調多重環境對人類行為及其發展的影響（Bronfenbrenner, 1979）。針對脆弱家庭問題致因觀點如圖 1 所示。

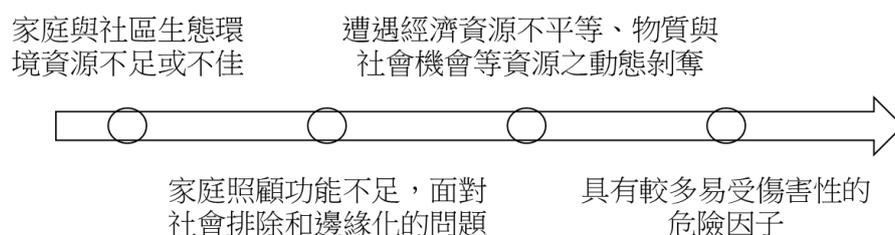


圖 1 脆弱家庭問題致因

資料來源：作者自行繪製。

在介入觀點上則主要採取增能觀點（Empowerment approach），透過強化社會系統的支持、個人機會與能力以及實地社會工作者的偕同關係（Collaborative relationship）（Miley et al., 2017:87; Saleebey, 2009:32），認為服務對象的困境乃因優勢團體的疏離與壓迫所導致，其問題源自於處於弱勢與資源不足的狀態，並因此導致個人內在掌控力喪失（鄭麗珍，2003：407）。如圖 2 所示，從小衛星計畫的處置實踐角度，則從兒童個人的能力與發展機會增能，至家庭與社區生態的支持網絡強化，以作為在地社會安全體系的構築。

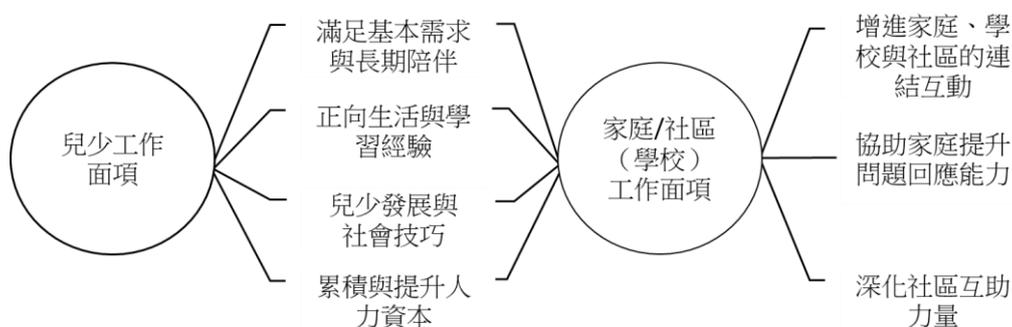


圖 2 脆弱家庭兒少增能處置焦點

資料來源：作者自行繪製。

### 三、 從保護到發展性處置轉型：預防性概念的形成

當社會安全的風險意識、兒童權利與福祉保障意識與整體台灣福利社區化的脈絡背景下，社會安全網計畫的實踐行為乃中央與地方政府、社會(家庭)福利服務中心的連結，呈現分層級的公私協力服務模式，組織結構為有機式結構，傾向於決策分權化的型態，補助或委託民間團體辦理，期待各縣市在地服務委辦據點能因應服務對象的需求，而自行設計具有創造力的活動內容，並將成果匯報給縣市政府。行政部門劃分主要依照功能分部化，由衛生福利部轄下的社會及家庭署、保護服務司「兒少福利組」及「家庭支持組」為主責。

台灣在此社會安全網的形成路徑中，從民國 93 年 11 月 29 日函頒實施「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」(104 年 1 月 1 日起修正為「兒童及少年高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」)，透過「及時發掘家庭風險」並「主動提供家庭服務」，作為因應兒童及少年虐待事件頻傳的預防措施。其主要宗旨乃希望及早發現高風險家庭的存在，主動和提前介入此等家庭及個案，有效評量其潛在問題與需求，並針對其所可能遭遇的各種家庭及成員個人的身心社會問題，提供輔導與協助，藉以有效防範兒童疏忽或虐待的情事發生(宋麗玉、施教裕, 2006)。

然社會安全網計畫的施行，對實務社會工作者可說從 2018 年起，驟然地從「高風險」轉向「脆弱家庭」的概念。其理念上轉變為關注在生活中困境支持的生態生活模式 (Ecological life model) 即時介入處在風險中的家庭(families in crisis)，並及早介入因生活轉銜 (life transition) 或生活事件 (life events) 導致個人或家庭風險升高的脆弱家庭，以及協助支持與照顧功能成員功能健全的一般家庭 (Germain & Gitterman, 1996)。

## 貳、問題意識

在社會工作專業實施層面，採取增能觀點以社區作為基礎的防護體系，提供以家庭為中心的整合服務。因此，在提供脆弱家庭服務時，必須以家庭為主要服務的對象，而資源整合、跨網絡合作為社會福利服務中心在服務脆弱家庭時，必須同步實施與運用（彭淑華、趙善如，2020）。而地方政府的社會福利服務中心在地位上，必須作為一個整合的、在地的、預防的、多元的、去標籤的福利支持體系，肩負一級關懷、二級輔導責任。社會工作人員運用整合的實務技巧，讓直接服務能更深入社區中的家庭，並能結合社區力量共同關懷支持區域內的家庭需求者，以增強家庭的權能，形成社區內家庭的支持福利網。

在縣市層級照顧系統，布建地方社福中心從 139 處到 154 處，在社會工作人力上核補 1,154 名全職社工專業人力（衛生福利部強化社會安全網第二期計畫，2021）。於社區據點，則透過守護家庭小衛星計畫支持辦理（1）兒童課後臨拖與照顧、（2）家庭關懷或追蹤輔導、（3）少年輔導團體與活動、（4）簡易家務指導、（5）親職教育或親子活動、（6）寒暑假生活輔導及休閒輔導服務、（7）特殊需求服務：依在地需求提供多元與創新之家庭支持服務、（8）國小：多元活動服務與（9）國中：職涯培力與探索活動。

整體而論，從脆弱家庭的概念架構、安全網跨越層級與部門的實體與人力網絡布建，到微觀層次的社會工作專業施行模式，在定向上可說是清晰，且政策資源亦步亦趨進入在地社區層次。然卻仍不乏有縣市政府端在實際落實上，仍著重個人脆弱性特徵辨識之操作指標，難以脫離高風險家庭密集監控風險的作法以及社會工作者無法將工作焦點聚焦於家庭支持的脆弱表格化現象（李宗憲、吳婉貞，2019；楊逸宏，2021），顯示脆弱不只是一個概念範疇的建立過程，當進入國家社會安全體系時，亦是一個脆弱製成的操作化過程，是保護網也可能形成社會安全網本身即是風險的狀況。

鑑於當前社區網絡的資源流動特徵、數位普及化、服務之兒少人口群特徵： $\alpha$  世代數位原生<sup>1</sup>成長背景，兒少福利服務的據點設置與服務處置，有三點問題意識亟待對應服務系統發展建置：

### 一、 街道的消失與社區小衛星的出現

在社會福利的服務輸送體系中，盤點社區地理區位資源以建構社區化的資源連結，達到增能家庭的服務目標，是當前社會工作者普遍經驗的實務程序。多數社福行政體系暨兒少據點組織仍主要基於社區生態網絡的觀點，確實盤點、連結與形成服務供給的資源網架構。

然這些羅列成冊的社區資源具有建構基礎社區資源網絡的作用，卻與當代兒童的生命經驗未完全符合：

#### 「數位原生代的兒童，對於生活日常的街道景象模糊」

在兒童建構的社會空間中，能看見社區福利據點的生態網絡如圖三所示，兒童生活日常的街道卻景象模糊。他們多數不在嬉鬧於街道、鄰里並藉此形成社會化，在社會分工的機制下，透過托育、幼教、家長等群體實體移動於社區機構；對於連結資源與資訊，大量仰賴資訊網路，形成圖 3 所示資源獲取路徑：

#### 「突破生態資源網絡的線性模式，轉向跳躍於各項社會資源單位的島嶼模式」

---

<sup>1</sup>  $\alpha$  世代一詞為澳洲媒體傳播學者 McCrindle 與 Wolfinger 於2010年發表的全球世代研究中，提出2010年左右以後出生的兒童，由於可攜式資訊科技的普及，而產生其認知發展、教育與生活體驗落差的群體。資料來源：McCrindle, M. & Wolfinger, E. (2010). The ABC of XYZ: Understanding the Global Generations. New South Wales: University of New South Wales Press.

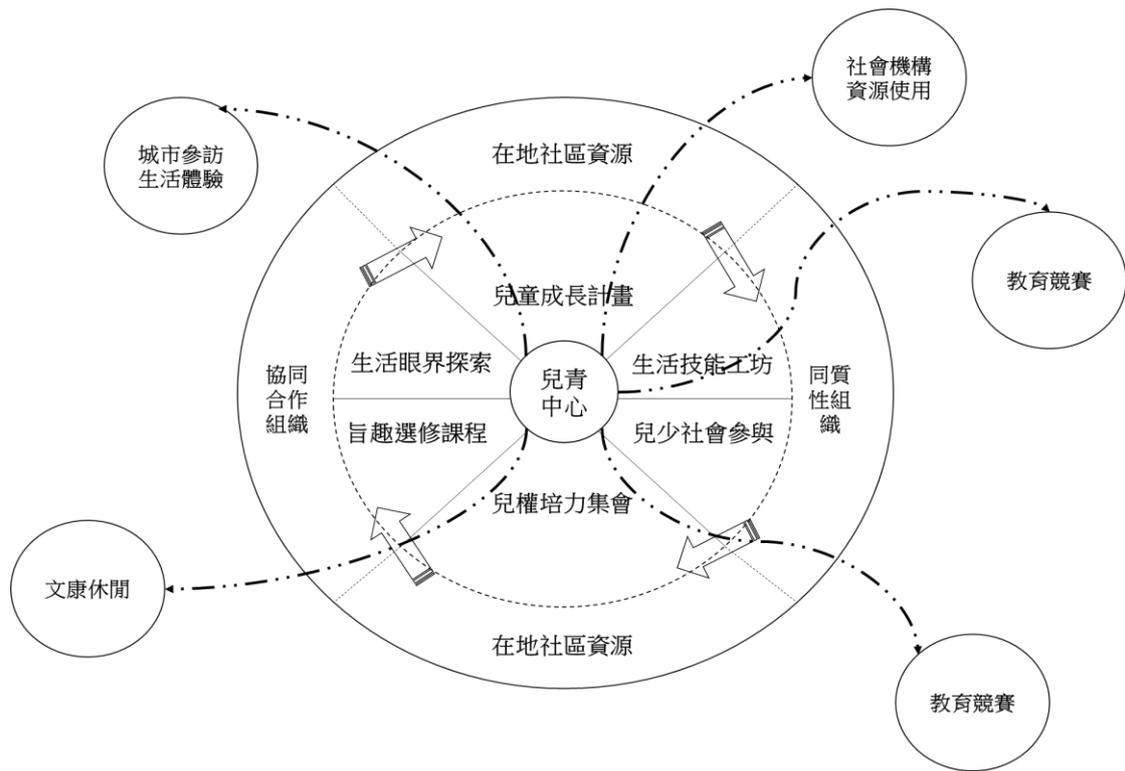


圖 3 傳統二維兒少據點：島嶼模式的資源網絡與服務系統連結概念

資料來源：作者自行繪製。

社區兒少據點，不再只是於「社區中」扮演人與人直接互動而連結生態資源的角色。更具有扮演「兒童安全島嶼」，帶領兒童穿越地理區位跳躍於各項社會資源的據點功能。

## 二、 從脆弱製成到兒童主觀福祉的創造

風險代表不確定性，在社會工作專業的處置歷程中與保護性業務經常是放在一起的詞彙。然而，社會安全網之下的社區小衛星據點更具有初級預防性處置的意涵。在社工專業處置的一念之差，連動出迥異的服務取向。社會工作者與脆家兒童緊密而正向的關係連結經驗，以及對於「弱勢家庭」的去標籤動作，來自於充分的共同生活經驗創造、決策參與以及兒童生活困境事件的支持。社福中心轉介單上的脆弱因素，更多被視為是增能缺口而非監管中的風險。

這看似簡易的落實兒童權利公約於表意、最佳利益的專業裁量行為，實質對於一線社會工作者卻不容易。由於對於風險的擔憂，以及短期保護性目的的關注，

使的社會工作者更容易專注於病態、有問題的行為且單面項用成人的角度作裁量（Howarth, 2011; Sanders & Mace, 2006），最終形成「致病性脆弱」的社會製成據點。近期丹麥針對脆弱兒童的實務社會工作者所進行之研究亦發現，並不是所有社工都在乎微觀層面的處置與兒童的主觀福祉狀態，更多時候基於保護、避免風險的角度，更專注於行政程序的完善，那些得以正視脆弱家庭的無能為力，並連結資源的社會工作者，則較不易將原生家庭置放於邊緣化的社會處境（Engen et al., 2019）。

從具備預防性、支持性的增能觀點以及本研究案例據點的處置經驗而論，能夠創造兒童社會性空間的社區據點，對於兒童主觀幸福祉的重視是一個必要條件，除了避免脆弱家庭兒童本身議題的病態化，針對普遍具有的經濟弱勢條件，亦需要去標籤化，因為貧窮可能造成兒童受到損害的風險，但卻不是直接因素，更多時候脆弱家庭因為對貧窮的污名反而帶來剝奪，因此社會工作需要提高經濟弱勢人口的生活理解，並思考更具有增能與發展性的處置（Morris et al., 2018）。在社會安全網中的兒少據點，不宜被待為特殊「脆弱人口」的社區聚會所並高舉標籤，而是資源匯集以及支持兒童生活問題適應能力的製作所。

### 三、 數位空間與數位世代的興起

對於 2010 年左右出生的世代，由於成長的經歷完全沉浸於行動數位科技普及化的社會環境，亦是 21 世紀的第一個世代因此擁有獨特的特質與亟待全新視角的理解，是一個數位科技原生的  $\alpha$  世代（McCrinkle & Wolfinger, 2010），本計畫覺察社會工作專業基於生態系統觀點與生活模型的處置架構，檢適當前的脆弱家庭兒童處境，不僅在社會移動上突顯出生態模型與島嶼模型交錯共築的資源連結特徵，也發現除了 Germain 與 Gitterman（1996）所論的物理空間（Physical spatial）與社會空間（Social spatial）之外，數位空間（Digital spatial）於兒童主觀感知中出現並成為服務處置中必要考量的要素。

依據數位發展部（2022）的調查資料顯示，自 2004 年迄 2020 期間我國 12-

14 歲、15-20 歲的兒少，數位網路的使用率已從 93%達到 99%，為全年齡普及率最高之人口群區間，而經濟合作暨發展組織（OECD）亦於 2019 年首度發布國民數位福祉（digital well-being）作為國民福祉指標（OECD, 2019）。然而如何看待數位世代兒童成長背景的認知、行為與社群發展，卻仍是人群服務專業嚴峻的考驗。

脆弱家庭兒童對於數位空間的使用，確實能夠突破物理空間限制、不利社會經濟條件的社會參與限制，產生多方資訊與視野拓展的優勢。但諸如 Poveda 等人（2020）針對英國、瑞典與西班牙的家長與學齡前兒童之研究發現，數位科技媒介包含平板、智慧手機等，亦造成家長與兒童看似長時間同在一個物理空間，實質由於數位空間的使用，造成彼此沒有認知上的交集，僅少部分的家長能夠同步與兒童使用數位空間，創造親子共同的認知發展與依附。

另由於數位時代的社會環境變遷，亦導致以往慣用的社會暨經濟地位觀點（class-based）轉變為個人不一定需要與特定社會團體連動，而是透過數位空間，彰顯出個人的特徵與社會影響力，形成社會角色的屬性地位觀點（attribute-based）（Krippne & Hirschman, 2022），這些新興數位時代的人群與社會發展議題，對脆弱家庭而言不僅是機會亦可能是風險。然就社會工作專業處置而言，相關科際知識目前仍知之甚少，卻是社會安全網中難以迴避卻尚未規劃因應的一環。

### 參、計畫目標

本計畫目標在於建置臺灣第一個第三維度的「數位兒青福利服務中心」

以回應當前  $\alpha$  世代兒童，於全球發展趨勢下對於國民數位福祉與兒童權利公約的指標回應，同時增進社會工作專業處置，於預防增能之發展性處置趨勢下，數位處置之實踐知能，計畫概念如下圖 4 所示。

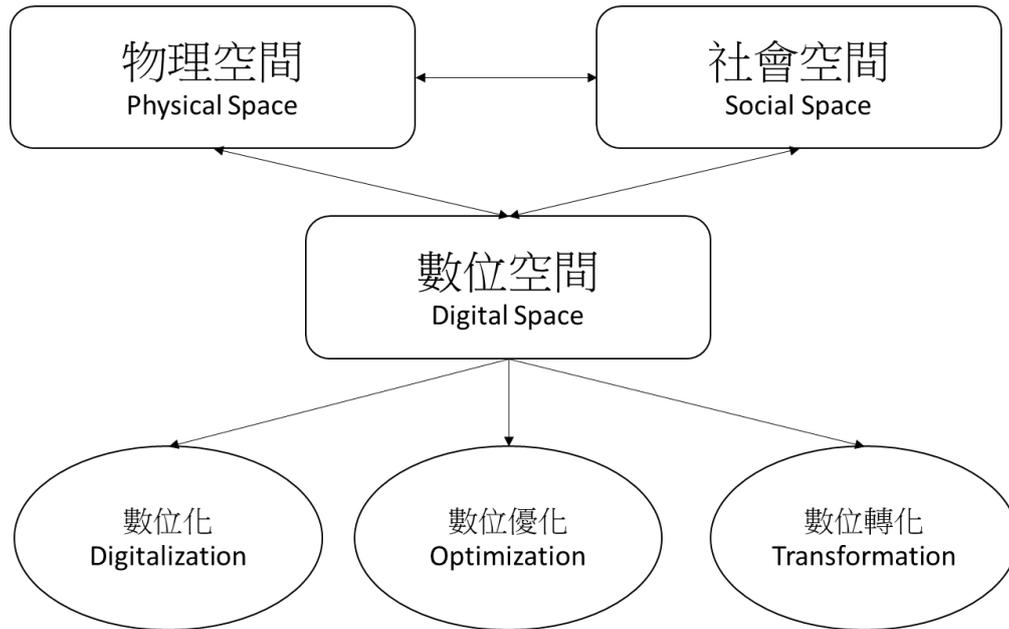


圖 4 三維度兒少服務空間與系統建立概念

資料來源：作者自行繪製。

#### I 第零期（本期）研究目標：兒少福利服務數位空間建置之架構形成階段

1-1 盤點案例兒少服務系統之物理空間與社會空間，完成空間度量評估

1-2 梳理目前兒少服務系統數位空間之轉化建置需求與類型

1-3 建置兒少數位空間的服務架構與輸送型態

### 肆、研究方法

本計畫基於知識共建與參與學習原則，使用參與式行動研究（Participatory action research: PAR）方法進行專案服務計畫建構的經驗資料收集，並輔以檔案分析（document analysis）等資料蒐集方式探討本針對兒少人口群，建置第三維度（Digital Space）數位兒青福利服務中心服務之設計，第零期研究為 2023 年 2 月 1 日至 2023 年 5 月 31 日。研究目的乃在於探討案例機構，在台灣社會安全網計畫施行背景下，兒少福利人口之數位空間服務經驗與需求。

為了解實務情境中該項計畫處置建構的真實狀況，需要整體工作方法與服務脈絡的理解，因此選擇參與觀察法，透過密切的互動過程，深入體驗、傾聽和觀察被研究對象之現象、行為或事件之意義（潘淑滿，2003），並透過與兒少數位空間福利服務輸送規劃者之共同行動，尋求適切之服務項目、型態、方法以形成結構化之「數位兒青福利服務中心」。

### 一、 資料取用與分析

研究分析方法論依循社會空間度量之原則，探索（1）研究場域中空間建立之社會秩序（Social order）要素、（2）兒童於社區據點參與互動中的數位空間認知以及（3）兒童實際參與行為的模式。採用之資料包涵：案例服務系統之現有服務記錄文本、公開揭露之服務資源資訊、研究者參與系統運作觀察、服務系統工作者與服務使用兒童之訪談以及問卷調查法。

本研究採取混合研究方法設計（mix-method design）。質量方法結合的方式有兩個類別（Maxwell, 1996）：（1）整體式結合，及（2）分解式結合。整體式結合又可分為三種設計：（1）序列設計、（2）平行設計、（3）分叉設計。本研究採用分叉設計，藉由訪談與調查資料對於研究問題進行三角檢證（triangulation）達成研究可信度與效度的提升、補充（complementary）個別方法對於資訊不足、以及發展（development）出單一方法研究結果得以達成的研究目的與解釋缺口（Hesse-Biber, 2010）。接近 Monette 等人（2011）針對人群服務工作者所進行研究的根本立場，在於回應實務問題現象，選擇對應方法，找對資料來源，貼近回應實務參考架構的觀點。

透過質性資料，以曾清並勾勒當前彰化縣兒青福利中心的服務項目輸送型態以及兒少對其感知評價內涵，採用文本編碼形成主題分析；輔以量性資料，探查實際參與兒青中心業務之兒少群體，對於兒青中心之空間度量分析，採用 Mann-Whitney U 無母數分析法，分析當前兒青中心實際觸及之服務使用人口，對接收

兒青中心訊息途徑、使用服務項目與對空間評價之差異，使方法適用小樣本，且母體（實際願意參與兒青福利中心之群體）為之狀態下之分析，公式如下：

$$S_U = n_1 n_2 + \frac{n_1(n_1+1)}{2} - \sum_{i=1}^{n_1} R_i$$

$n_1$  = 選擇參與兒青中心之服務者

$n_2$  = 未選擇參與兒青中心之服務使用者

$R_i$  = 是樣本 i 空間度量屬性觀測值

## 二、 樣本採用

本研究目的為瞭解「實際參與中心服務之兒少，對於彰化縣兒青福利中心之空間感知評估與數位途徑服務使用需求」，因此採用典型個案之立意取樣，選擇以下樣本群體以達本研究對當前兒青福利中心的空間建構之評估。(1) 服務提供者：3 名目前於兒青中心實際提供服務之社會工作者進行訪談，以瞭解服務輸送的方式與項目；(2) 實際參與兒青中心服務使用之兒少：選擇參與中心經驗較為豐富之彰化縣兒少代表 6 名，進行訪談並以滾雪球方式，透過兒少生活空間所處及之同儕群體，發放「彰化兒青福利服務中心空間度量評估問卷」，以獲得樣本與同屬生活圈之兒少，對兒青中心評價之差異分析。(3) 專家訪談：訪談包含資訊科技專家 3 名、兒少據點運營者 3 名、數位科技服務領域之第三部門工作者 1 名。據點工作者與兒少代表訪談背景如表 1、專家訪談背景如表 2 所示。

表1 據點工作者與兒少代表受訪者基本背景資料

受訪者代號	性別/年齡	參與身份	參與年資	背景概述
A-1	男/18歲	據點兒少	3年	曾參與兒少代表種子培訓後成為兒少代表一員，屬於兒青中心活躍之服務參與成員，參與兒權宣導活動、兒青中心改造並擔任中心志工。

受訪者代號	性別/年齡	參與身份	參與年資	背景概述
A-2	男/17歲	據點兒少	2年	曾任兒少代表且生活圈於兒青中心周邊，因此會主動到訪中心唸書、獲取中心服務資訊並參與相關活動。
A-3	女/14歲	據點兒少	1年	本身對公民活動具有興趣，察覺學校有兒權宣講員訊息後，開始主動瞭解兒青中心業務與到訪據點，並參加兒少代表研習活動。
A-4	女/17歲	據點兒少	1年	由於學長姐曾任兒少代表，因此受其邀約參加兒權宣導活動，並後續參加兒權宣講員培訓，開始與兒青中心有所互動。
A-5	男/11歲	據點兒少	3年	一開始是由父母接受到訊息，參與兒權代表培育甄選，當上兒少代表後，展現對相關兒權事務的興趣，在父母支持下積極參與各項兒青中心活動。
A-6	女/15歲	據點兒少	2年	透過臉書社群平台發現相關兒青中心服務訊息後，到訪中心據點，並擔任中心志工。
B-1	女	工作者	1年	經由縣府社會處工作安排，擔任兒青中心服務規劃與辦理工作主責窗口人員。
B-2	女	工作者	1.5年	辦理兒童權利公約種子訓練與宣導活動，以及協助兒青中心各項例行活動辦理。
B-3	女	工作者	2年	透過玩具銀行方案，於兒青據點辦理親職相關活動，與兒青中心服務整合提供服務。
B-4	女	工作者	0.5年	輔到職之工作人員，主要負責偕同活動辦理中心業務。

表2 專家訪談基本背景資料

受訪者代號	性別	參與身份	專業年資	背景概述
C-1	男	資通專家	20年以上	暨南大學資訊管理學系教授，專長為資通科技與人群服務之運用規劃，曾協助長照據點進行送餐資料庫系統與 APP 設計、空氣盒子監控系統等服務。
C-2	男	資通專家	10年	樹人醫護管理專科學校資管科老師，專長為 Web4.0自然語言（Natural Language Processing, NLP）AI 程式設計與數位軟體應用。
C-3	男	資通專家	15年	資訊科技公司負責人，專長為網站、APP 規劃，曾協助進行高齡者送餐 APP 設計。
C-4	男	兒少據點 運營者	15年	兒少組織創辦者，採以符合 CRC 原則之方式進行兒少據點服務與空間規劃，並成立樂團與木工坊。
C-5	女	科技運用 NPO 工作者	7年	曾擔任兒少領域社工，進修 NPO 社會企業管理，轉任科技公司創辦之 NPO 進行異業合作專案管理人。
C-6	男	兒少據點 運營者	6年	兒少組織創辦者，採以符合 CRC 原則之方式進行兒少據點服務與空間規劃，並運用數位途徑進行據點管理與活動宣導。
C-7	女	兒少據點 運營者	10年	兒少據點負責人，採用社區網絡與數位途徑，將實體與虛擬處置合併使用，增加據點觸及率。

### 三、 資料收集

#### (一) 質性資料

訪談題綱包含五個項目。(一)訪談對象對兒青中心服務項目之理解與覺知、(二)針對所經驗之兒青中心服務項目的參與狀態與使用經驗、(三)對「兒青中心」的概念是什麼？覺得與自己的日常生活日常有何關係？、(四)參與經驗實例，(1)在什麼時間點上、(2)你為什麼選擇參加？、(3)獲得資訊的管道？(4)使用的歷程描述、(5)具體促進哪些事項，你覺得對你有幫助或獲益的？(五)在這個參與實例中，你是否可以談談「數位化」這件事，對服務過程也可能產生助益的方式/選項，抑或是建議兒青中心提供之內涵。

## (二) 量性資料

採以 Germain 與 Gitterman (1996)，生活模型 (Life Model) 為基本空間度量架構，將空間區分為物理空間 (Physical spatial) 與社會空間 (Social Spatial)，並參考 Surchi 與 Nafa (2021) 針對社會地景分析的操作化面項，進行語意定義如下：

### (1) 物理空間

指客觀的物理設施空間衡量，包含所在區位、空間結構、空間陳設配置、外貌型態。本研究針對彰化兒青福利服務中心之語意性定義包含中心地理位址、各項中心空間配置適用性評價：中心外觀、閱覽讀書室、遊戲室、多功能教室、聚會室、中心區位位址等物理空間，採以圖像的方式進行樣本的主觀評價調查。合計題項共 6 題，採 Likert 式 5 點量表設計，分數越高代表對物理空間評價越高。

### (2) 社會空間

社會空間意旨，兒少主觀感知與習得，此物理空間對其之意義。包含認知、規則、參與行為與社會關係四個面項。認知：兒少對於此物理空間的感知，是否習得為自己生活之中被涵容得以使用之社會空間；規則：兒少對於此物理空間，所感知道的使用規則判斷；參與行為：兒少所採取之行動，來針對這個物理空間進行運用；社會關係：在兒少的日常生活中，該物理空間與兒少之社會關係連結。

合計題項共 20 題，採 Likert 式 5 點量表設計，分數越高代表對社會空間評價越高。

### (3) 數位途徑服務

針對數位途徑服務則參考 Reamer (2013) 針對社會工作當前對於數位資訊、電子資訊傳遞和其他電子科技反應在社會工作實踐的狀態，所採行的服務類型，包含 (1) 電話諮詢 (Telephone Counseling)、(2) 線上諮詢 (Online Counseling)、(3) 視訊諮詢 (Video Counseling)、(4) 數位處置 (Cybertherapy)、(5) 以網站為基礎的自助處置 (Self-Guided Web-based Interventions)、(6) 數位社群網絡 (Electronic Social Networks)，以及 1980 年代興起迄今的電子郵件與短發電訊 (Short Message Service: SMS) 型態。本研究依據此 6 項型態，設計兒青中心的兒少數位途徑服務期待調查表，合計 10 題，採 Likert 式 5 點量表設計，分數越高代表對該項數位途徑服務期待越高。

調查問卷採用電子問卷方式，透過彰化縣兒青福利中心，已具被實際參與經驗之曾任與現任兒少代表，運用滾雪球方式觸及同儕群體，回收有效樣本 72 份。

## 四、 研究倫理處置說明

本研究過程中反應案例組織之服務系統運作方式與發展歷程，當中可能涉及組織治理決策與大眾諸如福利服務使用者等利害關係人評價，因此本研究內容架構均業經案例組織事前取得同意下，進行參與以及資料取用、紀錄；並於事後確認資料描述的正確性與揭露的合宜性原則。

### (一) 本研究以建立實務服務系統為最終目的

本研究目的為 (1) 因應社會變遷與數位時代兒少需求，建立兒少福利服務的數位空間系統，以促進兒少福祉為目的；(2) 資料的揭露以促進社會工作專業增進數位處置之能力與實驗性服務系統之建立為目標。

## （二）資料取用限制與隱私保全

本研究為積極保障兒少福祉，針對兒童之相關資料包含訪談，均未直接探問其個人家庭與成員之不利處境探問；在資料取用限制，亦於訪談進行前於兒童本身、法定監護人取得知情告知同意。對於受訪之服務系統工作者，亦於事前取得受訪者口頭意向後，再行取得正式知情同意方進行資料收集。有關案例組織兒少相關服務之背景與記錄查閱，均為當場查閱，僅作去個人化之人口群分析之用。

## 伍、研究結果

### 一、 兒童與青少年福利服務中心的使用者：「來者何人？」

根據 2022 年全年實際參與彰化兒青中心相關服務且留有記錄之兒少，合計共有 194 人，據此作為滾雪球調查，瞭解當前參與彰化兒青中心服務之兒少人口群體特徵描繪，回收有效樣本共 72 份。

**顯示女性兒少居多：**男女比約為 1：6（16.7%：83.3%）；

**活躍參與者平均年齡約 17 歲：**區間 9-19 歲（標準差 2.3 歲），高中職佔 8 成。

**居住地以南彰化為主：**南彰化佔 83%、北彰化佔 17%。前五大鄉鎮分別為：二林鎮 23.6%、大村鄉 16.7%、溪湖鎮 11.1%、埤頭鄉 9.7%、彰化市 8.3%，僅彰化市為北彰化，分布比例如圖 5 所示。

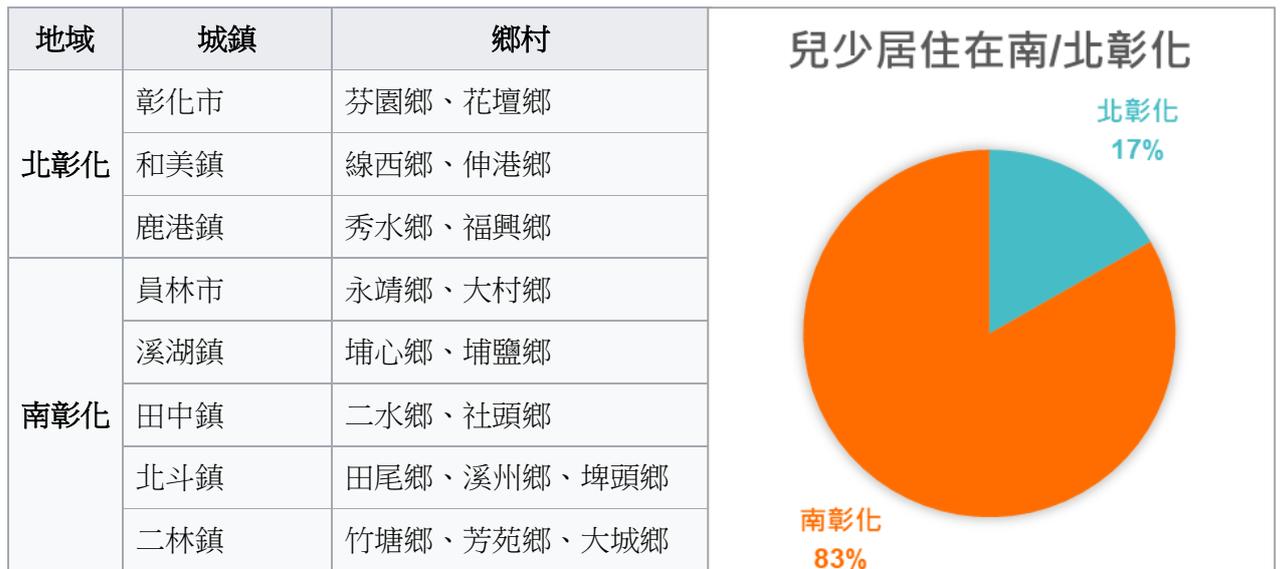


圖 5 兒青中心服務使用者居住地特徵

## 二、 兒少所感知的兒青中心，功能是什麼？

根據研究者針對兒中心工作人員之訪談顯示，兒青中心的業務包含（1）常態性辦理的主題性課程活動、（2）兒童權利與福利宣導活動、（3）兒少代表培育與運作之相關活動、（4）提供暑期兒少社團活動、（5）兒青中心據點設施使用、（6）福利諮詢服務。此 6 大項中心服務，經過與兒少代表訪談結果對照，服務提供者與使用者感知一致，顯示兒青中心所提供之服務項目並無項目感知上的落差，亦未有現行服務未被實際服務者忽視之項目。據此，研究者進一步將此服務項目作為問卷設計內涵進行調查。

根據問卷調查結果顯示，針對已認識兒青中心之兒少普遍知悉兒中心的服務項目，並且在 242 項次服務感知複選題中，勻稱地呈現各項服務內涵，僅 7% 調查對象完全不知悉兒青中心服務，顯示兒青中心的服務項目對於兒少而言，並無特別側重單一項目，抑未有單一項目未受服務使用者辨識，分配狀態如圖 6 所示。

兒少所知悉之中心服務項目

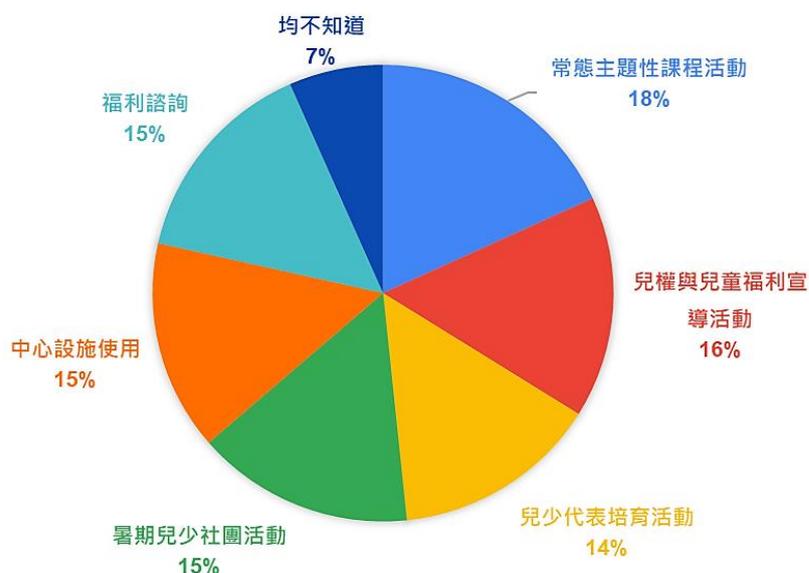


圖 6 兒少對於兒青中心服務項目之覺知狀態

三、 目前會選擇參與兒青中服務之兒少，普遍具有福利身份/福利使用經驗

根據本研究調查與訪談結果顯示，當前兒青中心能夠成功觸及的兒少群體，有 49%自己或家人具有福利身份，或者曾參與彰化縣政府所辦理之兒少相關活動，其中有 33%，來自於「兒童權利公約-兒少代表的培育方案」，如圖 7 顯示。

具有彰化縣政府相關福利身份

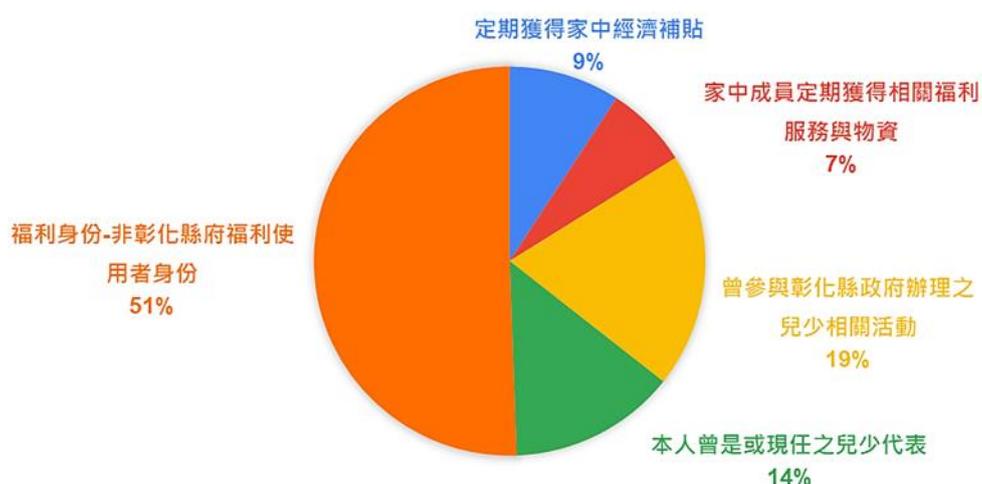


圖 7 參與兒青中心兒少原本福利使用身份狀態

目前兒青中的服務使用者主要來自於福利與社政體系的連結，連結至一般性兒少人口的能力較為不足。例如在與兒少代表的訪談中，即可發覺目前兒青中心的業務，兒童權利公約宣導相關活動，扮演現階段兒少服務人口觸及提升的主要角色：

「一開始我對兒青中心是沒有什麼概念…應該說是透過兒權宣導的甄選活動，才有接觸到這個…就是一個上課的場地而已。但是，是…後來就是覺得（兒權培育活動）很好，認識很多人我們（兒少代表跟社工）也開始有辦很多活動…變成現在（目前的空間設計）一步一步地，覺得真的是很棒…現在那個種子（兒少宣講員）跟志工，就是會介紹他們一起過來參加…現在我也是志工。」

（A-1）

「其實應該說，我之前完全不知到有這個地方，對這些內容（中心服務）也沒有概念，是因為我的學長是代表（兒少代表），他就跟我說有這個活動…就是種子培訓的活動，然後我就來上課…覺得真的是很不錯，就是那個訓練的內容，還有這裡（中心據點），但還是我的同學幾乎都不知道這些。」（A-4）

另外一個型態，則是家長曾經參加過縣府辦理的相關兒童權利與福利宣傳外展活動，進而主動引導兒童參加。

「是我媽媽說他參加縣府的活動，蠻熱鬧的…然後有宣傳的單子，他就幫我報名，之後我就有一直來…就覺得有興趣，蠻好玩的，可以宣導兒童權利還有認識很多人，是我自己想來然後家裡的人也支持。」（A-4）

#### 四、 兒少如何得知兒青中的資訊？

針對已經得以觸及兒青中心的兒少群體，這些兒少的生活社群之中，獲悉相關活動資訊的來源有 61%來自實體活動/單張、口耳宣傳與縣府/學校轉介資訊，39%來自數位平台。其中最高的三個訊息傳遞管道為學校得知 15%、親朋好友介紹 15%與兒青中心臉書專頁 14%，如圖 8 所示。

## 兒青中心資訊傳播管道

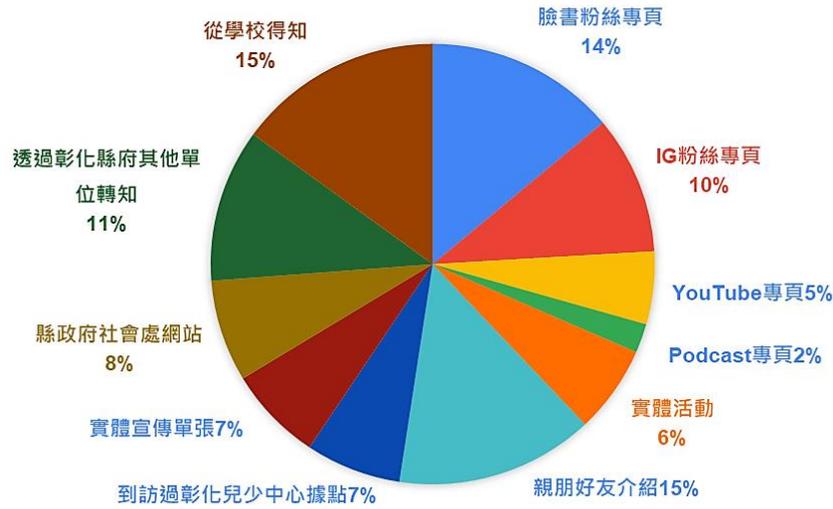


圖 8 參與兒青中心兒少獲悉中心訊息途徑

兒青中心的工作者，致力於運用 web2.0 途徑，包含臉書、IG 等互動式數位途徑，作為兒青中心的活動宣傳與兒少福利宣導。

「基本上我們中心的服務或者活動，都會定期在臉書的粉絲專業宣傳，然後會有報名連結在上面…我們會收到報名問卷的資料，然後再跟他們（家長/兒少）聯繫做確認…IG 也有還有我們自己的跟兒少代表錄的 Podcast…主要是這些，現在用海報、單張比較少，就是放在前台給他們要看的時候可以拿。」

(B-1)

另一個途徑，則是採用縣府其他據點與業務，透過服務過程提供資訊整合連結至兒青中心。以兒青中心工作者的角度，目前主要為玩具銀行的業務以及兒青中心例行辦理親職相關活動而處及擴散的兒少人口。

「我的業務主要是負責玩具銀行，就是家長可以透過彰化縣的親子館借用玩具、兒童書籍，然後會有會員證與記錄，我們有提供甲地借乙地還的服務…這個系統是獨立的，目前是有到 8 千多筆…有些家長就也會到這裡（兒青中心）還或借，然後參加這邊的親職活動。」(B-3)

「就是臉書會有訊息…我們通常都是辦在週末，這樣他們（家長）才有空過來，像是烘焙手作、繪本說故事等，一次大概都是 5 到 8 組（親子），因為我們的空間也是有限，報名的時候會有看到大概是來過的，就是有穩定的人會來…他們知道後也會找親朋好友的，推薦一起過來的也是有。」(B-2)

### (一) 兒少的訊息觸及視角：第一次認識兒青中心的管道格外重要

對於兒青中心的工作者視角，採用數位途徑進行中心相關活動宣導並整合進行報名，是主要的訊息宣傳途徑與較便利之方法。然而，對於實際參與兒青中心之兒少，實體路徑比例相較於實務行動側重數位宣傳途徑而言，卻較為期中的高。

其中的因之一，透過兒少的視角揭露，符合兒少服務人口，生活樣態的實體宣傳例如學校、家長等，對於初次接觸兒青中心有著關鍵影響力。

「我是對社會服務跟社會領域有興趣，所以自己會去找相關訊息…我是自己找到這裡的資訊，一開始是（兒童權利）宣講員的活動…是我媽媽說他在社群的 LINE 看到海報的照片，然後上網查才找到…其實（網路上）很難找，不是很多人知道，我去學校問老師，跟找學校有那個公佈欄…結果都找不到，老師也說不清處…同學都沒人知道，只有我知道而已。」(A-3)

「嗯…我也是對社會領域有興趣，自己坐車到這裡外面（中心據點）…然後看了一下貼在外面的海報，再上網找到臉書專業…這裡跟臉書都不是很普及，學校同學也都不太清楚，像她（A-3）說的，好像老師不是很清楚…我有跟同學說，但他們覺得太遠…」(A-6)

「我是很早參加兒少代表甄選就認識（中心）了，然後剛好念附近的學校…我覺得學校有沒有宣傳（兒青中心）蠻重要的，不然一般人不太會去找（臉書專頁）」(A-2)

兒少的視角揭露他們對於兒青中心當前的服務連結，能夠透過中心工作者通

信保持聯絡，也會持續注到以臉書專頁為主要途徑的訊息；但是，在初次接觸到兒青中心的訊息，使他們開始參與中心活動，「學校」仍是主要且關鍵的實體途徑，而當前這個途徑傳播觸及在他們的同儕群中並不普及。

## （二）Web 1.0 網站，扮演入門瞭解兒青中心之意義

對於而有意願瞭解兒青中心業務，亦或者已經初步接收到兒青中心相關活動訊息的兒少，他們傾向於透過網路自行先自行尋找相關資料。這時候臉書專頁平台是比較能夠搜索到的網路資料，但對兒少而言，網站有著與社群平台不同的訊息傳播意涵。

「我先找到臉書粉絲（兒少中心），然後追蹤…上面有蠻多活動訊息的，可是都短短的，只有活動名稱跟大概介紹…因為我沒有來過，其實不太清楚這裡（兒少中心）是在幹什麼的，就還去查了 Google 地圖看是在哪跟照片…就查不到網站，因為網站比較能看到比較多介紹，比較適合找資料，對我來說一開始（認識）比較有幫助。」（A-3）

「因為…我們要開始當志工還有那個學習檔案（學習歷程），都會要找資料，我那時候上網找（兒青中心）其實找不太好找到介紹或什麼的，只知道是政府的單位，也不是很確定有沒有開放給一般人，所以怕怕的…」（A-4）

這些已經有兒青中心接觸經驗的兒少，雖然均瞭解臉書專頁的內容，也將其作為獲得兒青中心資訊主要管道，但是在初期接觸相關資訊之際，由於生活中的實體途徑訊息曝光較低，而初步搜索連結網站又無專頁，導致僅有少部分兒少由於家長、同儕邀請，或者因個人意願極高自行至據點訪問者，否則在此資訊傳播過程中即可能選擇放棄接觸。

### (三) Web 2.0 平台，觸及兒少使用人口偏低

兒青中心工作人員針對中心業務頗為悉心投入包含臉書與 IG 之貼文，美編設計用心並且受到參與中心之兒少認同，亦有錄製品質與主題宣講的 Podcast 與 YouTube 影片專頁，但儘管是目前已接觸兒青中心之兒少，觸及比率扣除主要的臉書專頁僅有 17%。針對此現象，兒少的視角觀點為：

「臉書是因為我們都已經知道，有按過讚刷臉書就會出現，不然真的很難看到（相關訊息），而且其實我已經算是元老（兒少代表），我也不知道原來有 IG 跟 YouTube，Podcast 是因為我有參與才知道，真的很不錯（內容），可惜沒什麼人看…我覺得這些（數位平台）的連結很難自己搜索，應該要有地方可以找到 QRcode 或連結什麼的…後來我們（兒少代表）也是看我們自己成立的 IG」  
(A-1)

「主要只有臉書吧…就是有那種彰化在地人的社團會提到（兒青中心臉書專頁）或者按讚，才會出現…通常就是我們（有參加活動的）才知道…一般我們的年齡同學，不太可能會知道，因為根本不會出現在他刷（社交平台）的業面。」(A-2)

「我真是都不太清楚…但我覺得可能（我的同學）IG 比較會有人看，但這邊很少人有標記或發限動」(A-4)

「我覺得設計的蠻好看的（臉書發文），但好像都是年紀小一點的家長比較適合，我們這個年紀（國中以上）不先去按讚，很難出現在我的臉書」(A-6)

「我都是中心大姐姐會聯絡，人很好，我媽媽有在看（臉書），我就是有活動才會去看，其他我有在看 YouTube 但不知道這裡的（兒青中心）」(A-5)

從兒少的觀點來看，目前兒青中心的社群平台，特別是臉書的發文品質是獲

得兒少肯定與認同的，但是卻不容易觸及到兒少生活中的同儕群體，其他諸如 IG 與 YouTube 等平台則主要是透過臉書傳遞，因此觸及率更低。即使兒少欲自行搜索，因不容易找到連結亦有困難。最具有效益的社群名台：臉書，目前扮演周知已具有密集參與兒青中心活動經驗之兒少、兒少之父母與在地彰化成年社群，透過參與縣政府相關活動，較能觸及到兒青中心的訊息。

## 五、 兒少對於「彰化兒青中心據點」的服務評價？

針對參與兒青中心服務之兒少，對於兒青中心各項服務的主觀滿意度評價(1至5等級) 整體平均 3.9 分，兒少代表的培育課程最高 (平均 4.5)，兒童權利公約與福利宣導活動次之 (平均 4.3)，福利諮詢最低 (平均 3.5)，如圖 9 所示。顯示目前主要參與兒青中心者，主要仍是以兒童權利公約相關培育之兒少為主，這些群兒少普遍具對於此類服務有高度認同感。

「我覺得中心跟工作人員們真的很棒，他們非常細心人很好，都會慢慢跟我們說，然後這一兩年代著我們做很多事…像是辦那個女兒節、園遊會還有去學校宣傳…總之非常棒就是了。」(A-4)

「真的覺得自從加入後 (兒少代表) …影響我很多，應該說成長很多，學到很多東西也認識到很多人，讓我有開眼界的感覺…希望更多人認識這裡。」  
(A-1)

兒青中心各項服務使用滿意度

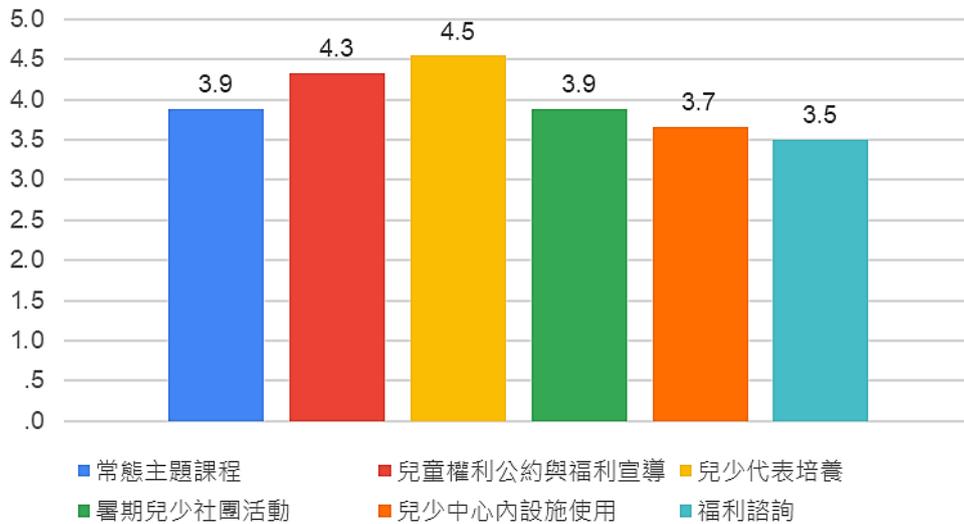


圖 9 參與兒青中心之兒少對各項服務之評價

然而，即使相對較密集使用兒青中心的兒少們，仍然對於兒青中心有比較片面的認識，整體而言肯定也大略知道兒青中心的業務，不過服務內容與如何使用服務反而不是評價的重點，主要在於肯定工作團隊的服務態度，所以評分上除了兒權相關項目，較趨於相對中立-正面的評價等級。

「說真的…我是對兒權部分比較知道，然後因為在這附近唸書，所以會過來讀書，其他部分像是他們在上什麼課(親職工作坊)或者其他不是那麼熟悉…因為熟所以需要的話就去問他們(工作人員)。」(A-2)

「我覺得是因為我在這邊當志工，才發現有這些服務(親職課程與玩具銀行)，不然像是諮詢(福利諮詢)我覺得好像不是很清楚…就是說一般人應該不知道吧？但他們(工作人員)都很熱心是真的(A-6)」

## 六、 兒少對於「彰化兒青中心」的物理空間評價？

兒青中心的物理空間，包含中心外觀、據點位置等 6 個區塊，評價總分全距為 6-30 分(1 至 5 等級)中間等級為 18 分，兒少整體總分評價平均數為 23.7 分

(標準差 4.9)，屬於中高評價。其中評價最高的物理空間為閱覽讀書室(平均 4.1 分)、遊戲室次之(平均 4.0 分)，最低為兒青中心據點位置(平均 3.6 分)，如圖 10 所示。

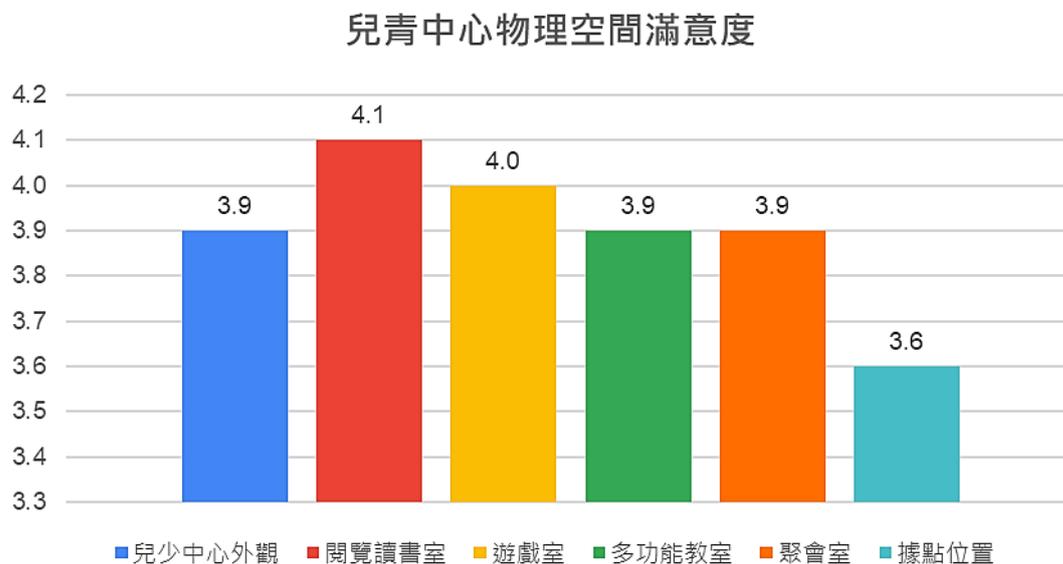


圖 10 兒少對兒青中心物理空間之評價

「現在這裡真的很棒，簡直是脫胎換骨！」(A-1)

「我非常喜歡這裡(閱覽讀書室)，我都會過來這裡唸書。」(A-2)

「整體而言非常棒吧，我覺得只要有來都會這樣覺得，就是整個空間都是，很有高級感。」(A-4)

兒少在訪談中每一位均給予現在的空間高度的肯定，表達出這是一個會想來的地方意向。然而，也幾乎都不約而同的提到兒青中心最大的物理空間限制。

「這個地點真的是沒辦法…我第一次來的時候找了很久，在巷子裡然後就覺得是老人會…後來我也想找同學來，不過真的(交通)不太方便」(A-4)

「他的位置真的就沒辦法，先天限制…附近有員林客運，走過來是不會太遠，就是對我們而言，坐車過來如果不是附近的人，我看快一個小時到這裡難

免。」(A-1)

「我們學校應該只有我知道這裡…我有跟同學說，有一個跟我來過一次，他也說很不錯，但是就是還是不會再來，因為交通不方便。」(A-6)

在訪談中，兒少也透過自己的參與經驗給予物理間一些具體建議。

「我覺得因為這裡老人會的印象實在太強了，可以在外面巷子還沒轉進來之前，加一個大大的招牌，這樣比較容易找到…之前我在 Google 搜索還找不到，只有顯示老人會，現在可以找到了。」(A-1)

「第一次來的時候，因為二樓的玻璃是不透明的，我站在門口很久…就回家了。因為不知道有沒有在營業，是第二次才有勇氣走進來…我覺得二樓的門口，可以開著…還是因為有開冷氣？或者改成透明的，讓人覺得這裡有開放的感覺。」

## 七、 兒少對於「彰化兒青中心」的社會空間評價？

兒青中心的「社會空間」相對於客觀物理空間而言，指涉使用者對於空間的主觀認定與社會性意義，包含(1) 認知，意旨這是一個使用者認為得以辨識與使用的空間；(2) 規則，意旨這是一個涵容與允許使用者運用的空間；(3) 社會空間使用行動，意旨會採取行動將此空間納入日常生活的空間使用行為；(4) 社會關係，意旨此一空間與其日常生活的社會關係具有連帶。

評價總分全距為 20-100 分 (1 至 5 等級) 中間等級為 60 分，**兒少整體總分評價平均數為 67.12 (標準差 13.9)**，屬於中間評價。評價較面向為社會空間認知與社會空間規則 (均為平均 3.9 分)，如圖 11 所示。

兒青中心社會空間評價

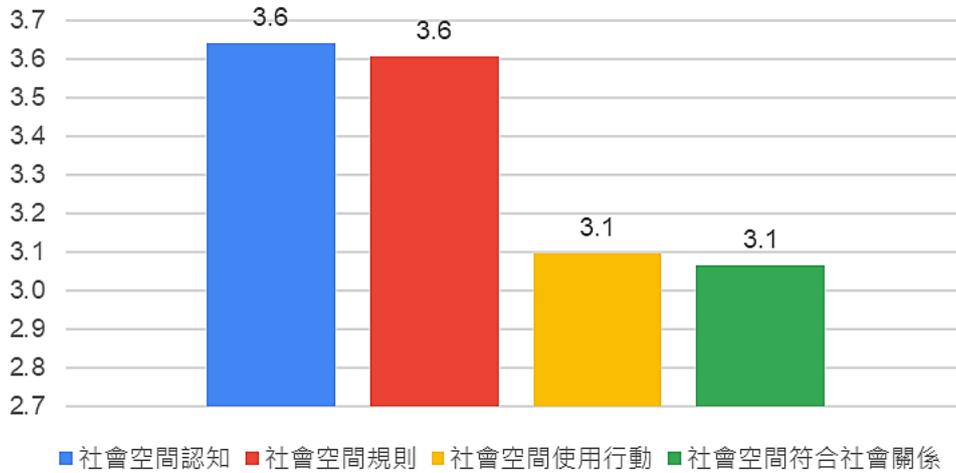


圖 11 兒少對兒青中心社會空間之評價

研究分析指出，目前兒青中心對於兒少而言，是一個能夠涵容兒少觀點，讓兒少感受到接納與成為其可以參與之空間據點。但是，卻相對不是兒少日常生活的一部份，兒少也不太傾向選擇採取行動參與此空間；其中之一的因素，在於此一空間與兒少於同儕互動、學校生活、家庭生活等社會關係連結薄弱。

根據前述資料分析結果顯示，以社會空間而論，目前兒青中心缺乏與兒少的日常生活有所連結，兒少在訪談中呈現觀點也指出像似的情況。

「我覺得學校這邊…同學啦特別是老師…本不知道縣政府在做什麼，平常我們就都在上課，學生說真的還是需要從學校才知道這些事，我這樣（參加中心活動）的真的比較少。」(A-1)

「學校根本問也不知道，然後我是跟我爸媽說過，他們載我來過比較放心，不然生活圈也不在這裡…他們會順便去買東西啦，可是就是要比較刻意過來。」(A-3)

「真的…平常生活主要是上課，我是覺得應該有些活動在學校辦或什麼的，還是學校來這裡辦活動，不然真的要很有心才有機會過來。」(A-4)

「我住比較遠，覺得這裡真的很不錯，如果能夠跟學校還是什麼活動，像是那個市集，還有上次有社團活動在這裡辦成果發表，比較能夠吸引多一點同學過來。」(A-6)

「對對對…這裡的練團室超級棒的，隔音又好！！我超推朋友的社團來這裡，要是有多一點像是這種社團的推廣合作，比較有機會讓多一點人過來…那個空間也是能練舞…。」(A-1)

兒少就其以學生生活為主的視角，分享了兒青中心據點目前與他們生活關係的缺口，包含與學校關係的連結較薄弱、日常家庭生活不在此區域，抑或者沒有太多理由，像是市集等緣由前往兒青中心，此些見解揭露與目前兒青中心社會空間在行動參與，以及社會關係層面上的數據分析一致。透過學校宣導與活動連結提升、引導學生社團的兒青中心場地運用，均是符合兒少生活視角的合宜建議。

#### 八、 自己/家人的社會福利使用經驗，是否影響兒青中心的評價？

「是的，自己與家人具有縣政府福利使用經驗，對兒青中心的評價較高。」

依據現行參與兒青中心的兒少人口群之無母數分析發現，其中兒少與其家人是否具有福利身份/最近一年曾使用彰化縣政府福利服務者，擁有福利使用經驗者相對於沒有者，對於彰化兒青中心的「服務滿意度」、「物理空間評價」、「社會空間認知」、「社會空間規則」、「社會空間使用行動」，均具有正面的顯著差異。至於「社會空間的社會關係」面向，則沒有差異，如表 3 所示。

分析結果呈現，當兒青中心的兒少使用人口群體，由於福利身份的連動，對於兒青中心的服務、物理空間與社會空間的理解與接納程度均較高，即便在兒青中心與使用者日常生活場域有所疏離的情況下，仍然展現出空間建構的成果，表示兒青中心的工作團隊所投入的服務現況，具有社會空間開發與完善中心物理空間的效益。

表 3 兒少/家人福利使用經驗對兒青中心評價之 Mann-Whitney 分析

	兒青中心 服務滿意度	物理空間 整體評價	社會空間 認知	社會空間 規則	社會空間 使用行動	社會空間符 合社會關係
Mann- Whitney U	145.00***	423.00*	190.00***	272.00***	304.00***	556.00
Z	-5.74	-2.24	-4.93	-4.03	-3.62	-0.71

註：：顯著水準 (p < .001) ，標示 (\*\*\*)

### 九、 選擇不接觸兒青中心服務者，對中心的評價有何不同？

「那些未接觸兒青中心服務的兒少，不認為兒青中心是合宜據點空間」

除了兒青中心區位的原因之外，這些未參與兒青中心服務的兒少，亦不認同「兒青中心的服務」、「物理空間」、「社會空間認知」、「社會空間規則」也相對不會採取「社會空間使用行動」，如表 4 所示。

未接觸兒青中心服務的兒少，跟目前已使用兒青中心服務的兒少，雖然常態日常生活與兒青中心均社會疏離，但連同中心的服務、物理空間與社會空間，均顯差的給予較低評價，除了顯示當前兒青中心工作團隊，未觸及此一人口外，也表示此一人口對「兒青中心不僅認識程度低，且主觀預設評價不高。」

表 4 未接觸兒青中心服務之兒少，對中心評價之 Mann-Whitney 分析

	兒青中心 服務滿意度	物理空間 整體評價	社會空間 認知	社會空間 規則	社會空間 使用行動	社會空間符 合社會關係
Mann- Whitney U	260.00**	140.00***	110.00***	195.00**	229.00**	420.00
Z	-2.69	-4.20	-4.59	-3.47	-2.98	-0.39

註：：顯著水準 (p < .05/.01/.001) ，標示 (\*\*/\*\*\*\*)

## 十、 提高當前兒青中心服務項目的滿意度，能促進哪些面向中心評價？

研究採用積差相關分析結果顯示，提高兒青中心的服務滿意度感受，除了社會空間的社會關係外，對於物理空間與社會空間的評價均有正面效益，此一結果顯示，對於目前未選擇參與兒青中心服務之兒少，提升中心服務滿意，亦有顯著促進兒少對於中心物理/社會空間評價之意涵。針對社會空間的社會關係面向，僅「社會空間的規則」面向具有弱正相關，意旨調整兒青中心對外的開放宣導訊息，對於促進非具有地緣生活之兒少人口，略有促進參與意涵，如表 5 所示。

表 5 服務滿意、物理空間與社會空間之積差相關分析

	服務滿意	物理空間	社會空間 認知	社會空間 規則	社會空間 使用行動	社會空間符合 社會關係
服務滿意						
物理空間	.430***					
社會空間認知	.659***	.802***				
社會空間規則	.511***	.739***	.844***			
社會空間使用行動	.585***	.655***	.863***	.706***		
社會空間符合社會關係	-.083	.033	.065	.247**	.150	
數位服務期待	.565**	.738**	.765**	.746**	.574**	.082

註：：顯著水準 (p <.05/.01/.001) ，標示 (\*/\*\*/\*\*\*\*)

進一步將兒少對於而中心服務的滿意程度，以標準差加減平均數進行低/中/高服務滿意度分組，採 Kruskal Wallis 多個獨立變項之無母數分析。分析結果顯示，「是的，兒少對兒青中心服務滿意程度越高，顯著能夠促進中心物理空間與社會空間評價」，如表 6 所示。

表 6 兒少/家人福利使用經驗對兒青中心評價之 Kruskal Wallis 分析

	物理空間 整體評價	社會空間 認知	社會空間 規則	社會空間 使用行動	社會空間符合 社會關係
Chi-square	11.94**	26.73***	15.02**	17.98***	1.72

註：：顯著水準 (p <.05/.01/.001) ，標示 (\*/\*\*/\*\*\*\*)

## 十一、 兒少對於兒青中心，有哪些「數位服務期待」？

依據表 5 所示，兒少對於兒青中心的數位服務期待，與物理、社會空間均呈現顯著高度相關，不管兒少本身/家人是否有彰化縣政府的福利使用經驗（ $U/Z=241/-4.3$ ）、過去是否接觸過兒青中心服務（ $U/Z=151/-4.0$ ），在 Mann-Whitney 無母數分析結果，均呈現顯著差異（ $p < .001$ ），顯示兒少對於數位服務需求的意向確認。

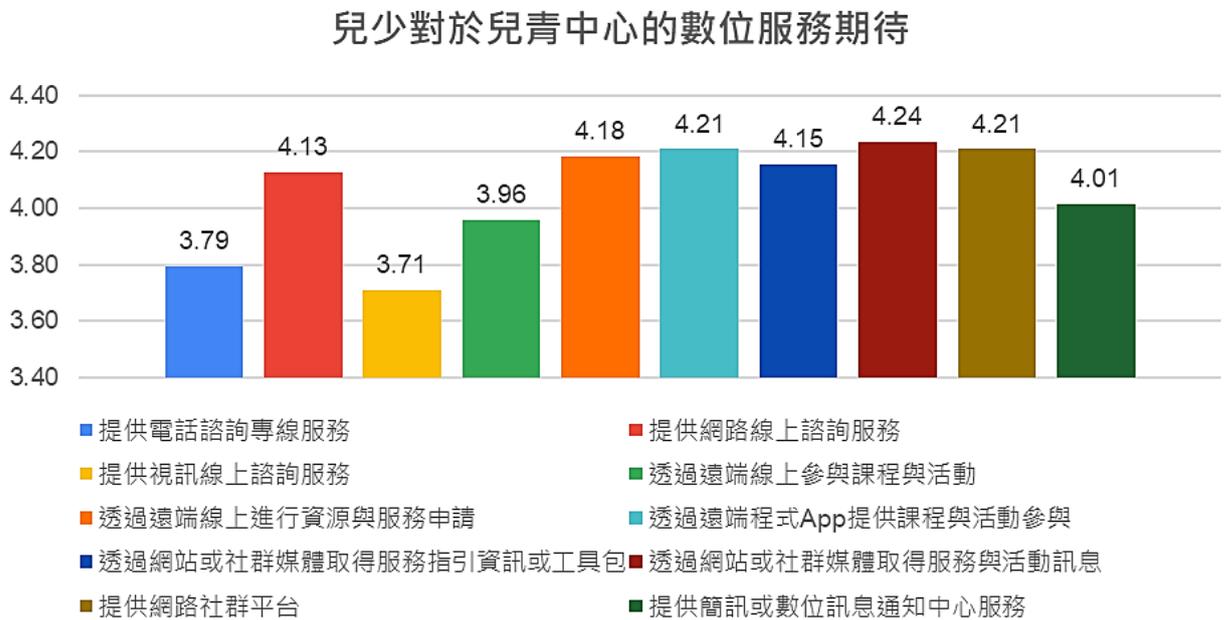


圖 12 兒少對兒青中心社會空間之數位服務期待

兒青中心的數位服務期待，包含電話諮詢專線、網路線上諮詢、視訊線上諮詢等 10 項，評價總分全距為 10-50 分（1 至 5 等級）中間等級為 30 分，兒少整體總分評價平均數為 40.5 分（標準差 8.0），屬於高評價。其中評價「透過網站或社群媒體取得訊息」、「遠端 APP 提供課程與活動參與」、「提供網路社群平台」三者最高；「線上視訊諮詢」與「電話諮詢專線」最低，如圖 12 所示。

分析結果顯示，兒少對數位服務期待具有普遍高度認可，特別著重於 Web 2.0 類具有可互動性質的平台途徑，並且優先期待能夠運用社交網路平台獲得較為即時的訊息、可在上面留言建立社交網絡，以及進一步獲得服務/資源申請。

「我的看法是，如果能有比較多人觸及的臉書、IG 效果就蠻不錯的，而且要能夠有類似那種（兒青）中心自己的社群平台，我們就能夠在上面留言、得到回覆，這樣大家能多一點交流也比較能夠方便自己在上面搜索訊息。」(A-1)

「我覺得能夠在網路上自己找到資料或者什麼工具包之類的…還是有個什麼線上申請表啦…就是那種我們可以自己用手機查就很方便的介面，這樣我也比較容易跟同學分享…就是比較有感覺啦(來參加活動)有什麼內容、照片、報名跟找資料，還有留言聊天的地方」(A-2)

整體看來，數位服務期待的數值分析與質性回饋的內涵揭露，當前兒青中心工作團隊並非沒有進行數位服務，而是社群平台的觸及與使用普及率不足，加上兒少期待能夠整合線上資源搜索與服務申請的數位化整合；由於現行兒青中心數位服務途徑，缺乏兒少得以在線上詢問、進行網路社群建立與線上交流的功能，對於兒少社群的服務參與近便性與同儕人口訊息傳遞拓產生限制。

## 伍、專家視角與研究建議

本研究依據前述已具有參與兒青中心服務之兒少經驗，在主觀與客觀資料的統整合理後，與資通、兒少據點運營者以及數位使用相關 NPO 工作者，與其分享本研究分析結果，進行專家訪談諮詢，對於兒青中心的多維度空間建置建議如下：

### 一、 數位服務途徑的第一步，從建立內部服務輸送流程做起

研究者針對具有運用資通技術專長，且曾協助高齡人口領域進行長照 2.0 據點送餐服務數位化之專家，諮詢兒青中心服務之實體與數位服務整合之策略，發現科技本身的中立性與基於原本服務效能的附加性，是工作團隊需要先理解的立場。

「過去我們發現社福單位數位化落後於一般企業，甚至數位化失敗的原因，常常來自於對於本身業務的不清楚…意思是，沒有清楚的項目、流程、表單、紀錄與取得資訊的處理過程…」(C-1)

關於此點，研究者亦發現目前而青中心的服務項目，是採取非正式組織系統、方案式的活動項目，因此雖然透過訪談工作同仁並與兒少做核對後，可以條列出如圖 6 所示包含例行辦理之主題式親職工作坊等業務，但卻非明確範定的服務項目，因此也難以產生明確的工作流程、工作指引與資料記錄系統。

「對於資訊人員而言，沒有明確的「產品」這件事，背後的製程流程也就容易不清楚…常常也會看到社福組織期待資訊人員，做他們做不到的事，像是寫一套系統，去改變原本沒有效率的工作歷程、或者提升資料整理的效率，但每個工作人員（社福機構）的說法卻不一致，表示問題不在於資訊科技，而是源自於本身尚未具備明確的產品與生產流程。」(C-1)

「之前我幫忙 XX 機構，做送餐系統，主要都是在討論服務項目、輸送流程與對應表單、想要留住的資訊項目…其實進行介面跟資料庫設計的部分後來是很快的。如果沒有完成這個，常常時間跟金錢就會浪費掉。」(C-1)

### (一) 確立兒青中心服務項目與對應紀錄流程與表單

資通專家的視角，當前兒青中心的優勢在於不抗拒數位服務，且服務的對象也熟悉數位使用，需要的完成基礎上的兩個步驟，包含透過內部討論（1）確定服務項目，以及（2）具體化流程與紀錄表單。

「其實這並不是很困難，但沒有這個步驟，之後的資訊系統很難發會作用，也會有疊床架屋的狀況…像中心已經有用現成的模組在記錄玩具借用（玩具銀行業務），就會發現這些資訊其實非常發散，與實際服務的資訊回饋、業務調整沒有太多連動…基本上若要做架接資料，讓大家都便利運用資料，那麼必須要化時間把大家的工作流程作建立…我覺得，沒有這個部分，提到 APP、數

位服務其實都還太早」(C-1)

這部分流程建立動作，基於專家視角認為若兒青中心進入第一期建置階段，不應該直接用單純「資訊系統建置」委託的概念進行，應採用包含兒青中心服務整合與流程建置資訊化之概念，由具備資通專長的團隊協助兒青中心團隊逐步完善服務輸送系統。

## (二) 涵蓋軟硬體的服務輸送資訊系統建立

每個機構都有其物理空間與在地服務的屬性特徵，套裝式的軟體通常適用單一且明確的服務項目，具備協助社福組織資訊化之資通專家觀點建議，兒青中心目前的業務除了目前溪湖的據點，其實實體上還包含其他彰化縣政府的兒童福利設施，也包含縣政府內部的業務溝通獨特性。

「每個社福單位，對於業務的定義、地方上的特性與服務輸送方式，都有其特色。通常這也是資訊人員最難的地方，因為一般而言那種具體的產品，與標準化生產流程，不太會遇到這個問題…所以，針對服務團隊的想法與需求，作客制化討論，有時候其實 Excel 的資料庫就能解決這個技術問題。」(C-2)

「…像是進到中心，刷卡或 QRcode 紀錄使用者資料到後台等…這要考慮服務據點的設計，就是說像是要不要採用會員制，是不是有固定服務人口、要不要經常發訊息通知這群人等…我的經驗是通常整套資訊系統，像是中心這樣有其他托育或者玩具借用、還有辦課程活動等等的，通常資訊公司會開發一個模版系統，然後開發完成後販售，後台維護通常需要至少 2-3 個工程人員，2 百萬左右應該是最低(市場)狀況…但還是要看規格細節，不過重點還是必須涵蓋整個服務組織的輸送系統，否則這個支出通常像我提到的疊床架屋，最後變成無效益的資訊系統。」(C-1)

鑑於諸些專家觀點，本研究不建議以套裝系統的方式作為兒青中心資訊系統建立的途徑；應採具備中心服務流程建立轉化為資通系統的專家團隊，依據彰化

兒青中心所欲整合之兒少福利服務項目、對應的服務流程，與實務上須使用的資料項目，來建置服務資訊系統的客制設計，並以基礎服務資料庫建立作為一期建置目標。

## 二、 數位服務途徑的觸及基礎，從基本 Web 1.0 設施著手

由於實際參與兒青中心的兒少，反應了中心沒有專屬網站導致他們初期自行搜索兒青中心時，會因為無法取得較為完整的資訊，而有所卻步或遲疑不知如何著手參與的狀況，此一現象具備人工智能與自然語法的資通專家，以及兒少據點的運營者，亦有相似的見解與建議提供。

「現在像是 Open AI 推出的人工智能系統，採用的是所謂自然語言模組，意思是基於人類智慧與知識的資料庫，用人類語言、語境的辨識，來判讀資料的意義進而產生互動、修正意義與回饋…這是 Web 4.0 概念…不過我覺得像是兒童社福單位（兒青中心），因為在網路世界提供的資料，若是不完整，也就會產生不正確的資訊…一下子進到人工智能，不是不行，像是客服這類的，但仍要「正確資訊」提供作為基礎，不然也容易出現其他客訴之類的議題」（C-3）

「因為我們組織，是從社區兒少據點開始，小地方小故事…但背後有著核心的（服務）目標與發展願景，我就發現後來我們討論了很多工作流程與服務項目的確認，一開始只有 FB 跟影片（YouTube）或者新聞節目宣傳，但我們發現有一個網站非常重要，因為別人會去搜索，想要多瞭解我們…我們就從土法煉鋼自己找不用錢的網站平台開始，到現在有企業辨識、影片與服務資料可以下載的網站…這還蠻關鍵的。」（C-6）

從專家的實務視角，Web 1.0 的網站平台在當代人工智能與社群互動為主社會背景，雖然容易被忽視但其功能卻具有關鍵且得以延伸的定位，且付出的規劃成本相對較低。

「一個網站設置不用多少錢啦！現在很多平台都提供免費的面板了，差別在於是否有需要後台、後台是在外部租借還是自己的組織…但後台管理功能現在都是普遍了…意思是工作者可以從後台看到瀏覽資料、上傳資料等等」(C-3)

「目前也有很多資訊公司或專家，以 CSR 的概念在協助 NPO 建置網站像是「Lightwill」這個團隊，就有提供專案協助，包含資料庫建立、網站規劃與設置，我是建議可以透過這種途徑增加跨域合作，瞭解自己（組織）的需求，會比花錢購置廠商樣版來的好…其實像是後台若是用 Excel 轉到 PowerBI 或者 Tableau，也能有效幫助工作者轉到 Web 2.0 的效果，但 Tableau 只有收費版本就是了，若還沒有資料不太建議直接購置。」(C-5)

綜整而論，兒青中心應該優先建立專屬網站，使服務使用者可以自行便利搜索較為完整之中心料；接續，陸續完備網站資料，包含服務影音、資料表單等等，對於完備具有互動性 Web 2.0 等數位服務發展，方有資訊平台基礎建立的意義。而此項投入成本，可以採用與異業合作降低成本，亦或者委託資工團隊辦理具有後台與資料庫功能之網站模組建置。

### 三、 必須增進數位服務途徑觸及率，社群媒體 Web 2.0 的經營

本研究針對工作團對成員與兒少的訪談顯示，目前兒青中心的工作團隊，對於服務的規劃以及在臉書等數位平台的投入，質量俱佳且獲得兒少肯定。可是由於觸及率低，兒少實際上會接觸到的訊息非常少，導致吸引兒少服務人口投入兒青中心服務狀況不差。此狀況，部分兒少據點的運營專家也曾經歷類似的狀況，提出實體社群曝光與需擬社群曝光的策略建議。

#### (一) 先於實體社群，擁有存在感

「我們的據點是在一個說商業不商業，說偏鄉…額…又不太像的地方，一開始根本沒人注意到，就是轉角的鄰居一樣…後來，開始有新聞出來（報導據

點服務)，然後有上過電視…在社區跑動的時候，慢慢大家認識了…我就把我們故事寫在臉書上，後來也有拍影片上傳…就開始有人會來關注。」(C-4)

「就是跑社區的過程，這些人一部份會在臉書也出現…一點點像是活動啦就開始有鄉民認識，有些也會就在臉書的 Messenger 直接傳訊息…就像傳統的社區工作，一些頭人拉、官員拉、媒體…多了轉上臉書的過程…」(C-7)

因此，數位途徑的服務並不等於實體途徑的替代，而是一個互補、轉化以提升服務觸及與資訊可近性的過程。特別在據點型態的服務初形成之際，扮演先讓別人認識，融入社會社群進而產生連結的過程，這個過程運用傳統媒體、活動與社團均具有效益。但限制是，對於兒少人口而言，通常這些傳統實體社群與兒少的生活情境具有一定距離與落差，因而仍需要搭配虛擬平台的策略途徑。

## (二) 虛擬社群媒體，需投入宣傳成本

就像實體網絡需要辦活動與發新聞稿等動作一樣，虛擬社群平台的內容，需要投入宣傳成本，讓平台訊息得以擴充傳遞觸及人口。

「像臉書、IG、YouTube 等這些社群媒體，不下廣告是不行的，除非你本身是知名度很高的名人，具有吸引人群主動搜索的能力，而且還要可以被搜索到。你看網路上的資訊內容，很常配合網紅、KOL（關鍵資訊影響力者）做素材，就是這個原因，內容好壞是一件事，但沒人看就沒有效益…下廣告會看標的人口、下廣告的效益分析，這個部分我建議不只要做，也可以找專家協助給予建議，下久了，看後台就知道成效如何。」(C-3)

「我們 IG 跟臉書，都有專門公關人員在投放廣告與設計素材，我們也會分析關注我們平台的是誰？想要給的人口群是否有買單（喜歡網路內容與否），然後搭配實體的活動…慢慢的包含一般大眾、服務的人口群跟我們互動與溝通也就比較暢通，也能持續分享我們（組織）的近況給大家」(C4)

參考專家的建議，對照兒青中心的現況，實體活動途徑目前比較以年度大型活動為主，平常主要採用臉書分享中心的活動訊息。由於兒少表意反應，社群平台的內容實在太少人知道，一般兒少與其家長的觸及應該優先提升。因此建議兒青中心團隊，優先嘗試例行性編列所需費用，針對社群平台的資訊內容進行下廣告等虛擬平台觸及提升策略，並檢核點極率與瀏覽率在關注的人口群之提升效益。

#### 四、 從實體社群組織，轉到社群虛擬化經營

兒少在本研究的訪談中，提出建議兒青中心應該有讓兒少可以看訊息、留言、聊天的平台，這些平台目前僅存在於他們自己成立的 IG 頁面，而且隨著時間慢慢失去功能。於此，資工與兒少據點專家均提出相似的支持見解。

「像我們設計 APP 其中一項功能，就是把一群人因為共同目標，然後可以得到資訊，相互交換訊息…」(C-2)

「有時候你服務的對象，不見的距離你很近，這時候網路上的社群就扮演很重要的角色，特別是前幾年 Covid-19…大家不得不，應該說原本不熟沒在用的（社群平台），現在都用的很習慣了，透過臉書社團、TEAMS 等等，他們（服務對象）會在上面自己聊天，有的還會自己互相幫忙，就不像以前我們要一直跑…他們後來也會自己推薦服務對象給我們」(C-7)

「我建議像是設置網站留言互動區、臉書主業下的社團、IG 社群，甚至 LINE 官方社群都有這種功能，重點是有沒有把群體拉近來…這也是為什麼全聯還是企業會做貼圖拉人…因為社群虛擬化與實體之間的轉換，經常是某個服務或產品能否被關注與使用的關鍵。」(C-3)

同時，亦有兒少據點的工作者提醒，實體社群到虛擬設群的經營，要具有「互動性」，只是單純的訊息傳遞，通常對於服務參與的效益較低。

「我們會在社群平台回覆留言、做做意見調查偶爾也會發送小禮物，年輕的群體以 IG 為主；針對服務的對象，也有自己的 LINE 官方群，他們可以邀請他們的人加入，留言問問題等等，一旦有實體活動的時候，在這些平台直撥、轉貼 YouTube 影片，也是這樣進行的。」(C-6)



圖 13 LINE 社群整合資訊提供

資料來源：研究團隊專家訪談授權提供

「不是每個人都有機會或者能夠當面認識你（組織），所以我們很早就開始會記錄下那些關心我們與支持我們的朋友，透過 E-mail 與臉書定期傳送社群平台的資訊給他們…不只是他們而已也是讓更多想認識我們的人有機會接觸到我們的服務或者更瞭解我們。」(C-4)

如左圖 13 所示，兒少據點運營專家透過實體活動與虛擬社群平台的交互轉化運用，提供（1）持續即時訊息更新、（2）線上服務項目與（3）互動式社群交流的功能，正式化私下 LINE 群的次團體傳遞限制與訊息不一致的缺點。

此一而社據點運營專家，則是採用「電子豹 NewsLeopard」平台，透過以往社區拜訪、服務記錄留下的網路信件，定期將社群平台的連結與服務資訊，整合傳遞給社群，讓座落在社區的據點，可以讓沒有機會參與活動的人，透過社群管道維繫參與據點的途徑與訊息，呈現方式如圖 14 所示。



圖 14 臉書、信件、IG 與 YouTube 社群整合資訊提供

資料來源：研究團隊專家訪談授權提供

綜上所述，兒青中心目前的優勢在於擁有以兒少代表群體為基礎的同儕社群，進而轉化成志工團等實體社群；但亦需要提供引導，其加入網路社群讓其在上邊可以自在地留言、獲取活動訊息，並藉由同儕群體在虛擬社群的拓大，轉化為實體活動/服務的參與。單向的訊息公告、兒少個人非正式的群體，效益有限並且難以持續。

## 五、 搭配兒少生活樣貌的視角，進行空間開圖的必要

兒少用一個非常有趣的比喻「**就像是打遊戲開圖…**」(A-2)，來形容當前兒青中心觸及人口有限的狀況。「**我是比較幸運住在這附近…大多數人(兒少)不知道也不生活在這附近…應該說讓他們開這邊的圖(兒青中心)，想辦法接觸到這裡…**」(A-2)

依據兒少對於兒青中心的空間度量，**最大的挑戰在於「兒青中心與兒少的社會關係薄弱」**，因此不是只有地理區位上的限制而已，而是多數彰化縣的兒少日常生活，跟兒青中心的服務連結太少，基於此兒少多數建議應該密集或至少提高頻率地與學校進行宣導合作。本研究建議，應該**可以從目前服務觸及叫具有近便性與實際前在參與人口之南彰化二林、大村的國中小學著手**，規劃有系統的拓展地理區位開圖，讓兒青中心的服務訊息，在地理區位的基礎上，透過兒少人口群的觸及率進行擴散。

研究結果支持，實體活動具有正面效益，需要搭配兒少人口群的實體生活要素結合，合併數位途徑管道，才能有系統增進兒青中心服務的空間多維化經營。

## 六、 數位服務途徑擴充嘗試一：虛擬實境兒青中心導覽

數位空間是一個由電腦科技所創造出來的虛擬環境，其中包含了各種數位元素，如影像、聲音、文字等。使用者可以透過電腦、手機、VR (Virtual Reality) 等設備進入並進行互動，其中互動的形式包括了點擊、滑動、觸控等情境 (Safari et al., 2021)。由於從兒少實際參與的分布、兒少訪談的表意內容揭露，兒青中心目前的地理據點確實是關鍵的先天限制，針對此項物理空間限制，數位空間的轉化策略搭配，具有一定增加兒青中心服務體驗擴增的效果，其中虛擬實境的技術，則是當前最核心的技術。針對此點，資通專家給予具有可行性與適合兒青中心團隊嘗試的建議。

「…我建議可以嘗試使用虛擬實境技術…並不是說花大錢才可以辦的到，像是我推薦「MaKar」這個軟體，只需要採用不用錢的版本，就可以做到導覽特定據點的 360 體驗，包含單位的影片、連結與介紹還有硬體環境，都可以在線上去點擊觀看、感受據點的硬體環境…像是台南 XXX (官方單位)，也是比較偏遠，就是採用這個方式。」(C-3)



圖 15 採用虛擬實境技術，克服地理區位限制

資料來源：研究團隊專家訪談授權提供

針對專家的建議，實際展現如圖 15 所示，可以來到兒青中心的模擬據點，然後使用智能手機環景呈現空間樣貌，點擊畫面連結播放中心影片，亦或者點擊服務說明介紹；研究建議，兒青中心團隊可以嘗試透過專家引導練的方式，讓工作團隊成員或者兒少代表，嘗試以建置兒青中心據點為課程主題，初步演練中心的虛擬實境化，可在具有教育性意義且成本較低的狀態下，進行兒青中心的數位空間拓展嘗試。

## 七、 數位服務途徑擴充嘗試二：彰化玩具銀行 APP

透過訪談兒青中心工作團隊發現，目前兒青中的玩具銀行業務，已具有一定的服務使用人口且連動多個親職館據點業務。由於 APP 的開發需要具有明確的

產品、服務架構與負擔維繫更新的特性，如資通專家建議：

「…現在 APP 已經便宜很多，而且可以相對於以前需要分別寫 IOS 與 Android 系統，現在都可以整合成一個了，而且基本上寫一個 APP 大概在 20 萬以內就可以完成…不過重點在於後台維繫與更新才是持續需要的花費，所以不建議在沒有很明確產品的狀況就去作這件事，很容易就停更且失去作用。」(C-3)

兒青中心團隊應該在確認完成內部服務流程後，可優先嘗試將目前具有會員制的玩具銀行業務，設計成包含會員資訊、玩具盤點查閱、借還狀態、親子相關課程資訊與玩具志工等內容之 APP 平台，作為使一數位途徑之優先嘗試選項。此類作法，特別在人群服務對於親職教育以多有先例，例如英國 Moltrecht 等人（2021）開發之幼兒早期發展 APP：「EDP play」，則是使用平版為介面，引導家長與兒童運用遊戲通關的方式，來促進兒童發展並獲得研究證實具有正面處置效益之數位媒介，如圖 16 所示。

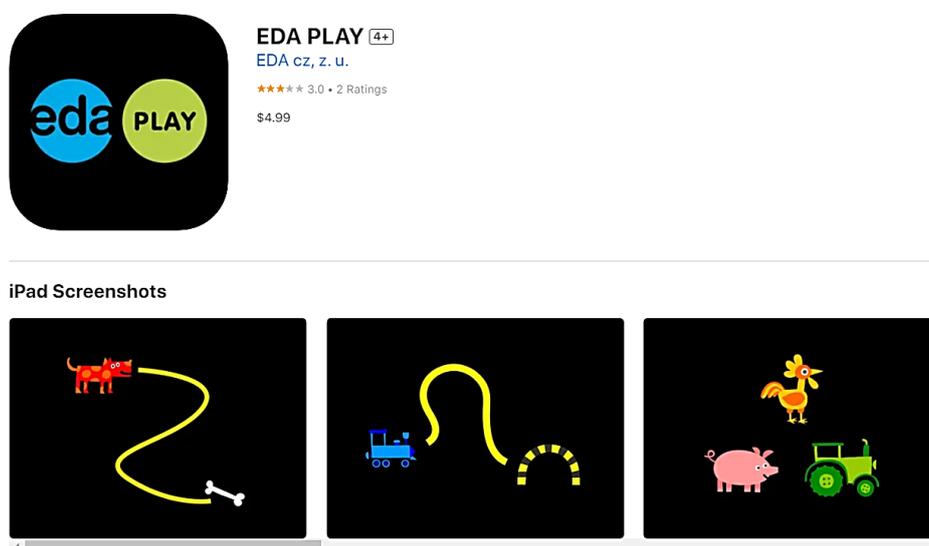


圖 16 EDA play 幼兒展期發展親職 APP

資料來源：<https://apps.apple.com/app/id633272369>

## 八、 數位兒青中心的構建要件：數位化、轉化、優化

社會工作領域長期以來一直被認為是一種強調個人、以服務對象為中心的人群關係服務專業，而社工對於用於處置為目的的科技技術之工具，歷經一段相對抵制與抗拒的發展過程（Parker-Oliver & Demiris, 2006；Parrott & Madoc-Jones, 2008）。其中原因在於傳統的社會工作實踐方法，強調了將各種人群服務技術整合到社會工作實踐中，所涉及的倫理風險，包括保密性、服務對象的信任和去人性化的擔憂（Parker-Oliver & Demiris, 2006）。

因此，在社會工作實踐中推出滿足服務對象社會暨心理發展需求的創新，基於科技整合的方法，進展緩慢（Parker-Oliver & Demiris, 2006）。然而，社會工作專業社群迄今已有明確的定向，表明科技本質上的中立性與工具特質，在專業價值取向上社會工作不僅應該善用科技，來為服務對象促進福祉，更應該善用科技對於促進服務使用的可近性，含納數位領域進入正式的保護隱私範疇、避免污名化等策略，來對抗社會排除與增進邊陲不利人口的福祉（Goldkind et al., 2019: 235）。基於擴展「辦公室」之外的處置，增強服務對象與社工之間的溝通（Barak & Grohol, 2011；Mohr et al., 2013），是當前人群服務專業應該持續發展的路徑。

傳統上社會工作者所立基的基礎專業場域分析視角，如 Germain 與 Gitterman（1996）所論的物理空間（Physical spatial）與社會空間（Social spatial）之外，數位空間（Digital spatial）已於兒童主觀感知中出現並成為服務處置中必要考量的要素。綜整言界分析結果，本研究發現以下當前兒青中心的多維度空間建置特徵：

- （1） 已擁有彰化縣政府福利身份/使用經驗，為服務對象主體，佔約 50%。
- （2） 服務人口群高比例偏重南彰化生活圈，約佔 80%。
- （3） 主要兒青中心參與兒少，尚侷限於兒少代表培育服務之群體，佔 33%。

- (4) 兒青中心服務，有效之傳播管道仍以實體途徑為主，佔約 60%。
- (5) 兒青中心數位社群平台，內容獲得兒少肯定，但觸及率極低，缺乏實質傳播效益，即使現行服務使用之兒少人口，亦僅有 14%透過臉書專頁取得資訊。
- (6) 對於兒青中心據點的服務與硬體空間，具有參與經驗之兒少均給予高度肯定與評價。
- (7) 對於未參與兒青中心服務之兒少，顯著給予低評價，且預設兒青中心為非合宜的兒少物理與社會空間。
- (8) 兒青中心團隊服務滿意度評價高，且研究顯示促進服務滿意，是有效的兒少社會空間促進策略。
- (9) 不管是否具備兒青中心服務參與經驗，均認為兒青中心與兒少的生活日常關係薄弱，而導致缺乏參與動機。
- (10) 兒青中心服務缺乏數位建設基礎：服務明確項目與流程、專屬網站與正式的社群平台系統。

鑑此特徵，本研究依據研究分析結果，提出以下綜合建議：

#### **(一) 明確兒青中心服務界定，進行數位化建置基礎工作**

跳脫方案層級概念，以兒青中心整體為思考，清楚界定核心服務項目、服務流程與對應之資訊保留項目。建議委託具有人群服務之經驗之資通專家團隊，協助兒青中心工作團隊，盤點服務系統與資訊擷取項目，以 Web 1.0 之網站，含括服務會員系統資料庫之資訊平台，打造兒青中心數位化工程之基礎，以達到 (1) 盤點服務對象紀錄與分析、(2) 服務輸出紀錄、(3) 使用者得以自行於網路尋搜索之資料平台、(4) 工作團隊可以持續上傳更新之服務資訊與可下載之服務工具包、(5) 相關 Web 2.0 社群平台之入口連結管道等功能。

## (二) 進行實體空間與服務之數位轉化：Web 2.0 正式平台化

由於兒青中心具有區位上的先天限制，加上目前實體社群互動，缺乏兒少生活視角的連結。因此，應該（1）鎖定南彰化中心周邊地理區位之學校等，兒少生活日常之機構，進行有系統的社會空間開展；進而（2）將目前的數位社群平台，諸如臉書、IG 等，進行正式化的平台建置，使中心的服務訊息與各種平台連結，能穩定持續、可轉貼傳播、可互動流言之功能，正式從特定服務人口的服務接觸，轉化至數位平台；並（3）編列對應社群媒體廣告宣傳費用，增進傳播觸及率與點閱率；（4）嘗試使用如 Makar 軟件，進行兒青中心的虛擬實境導覽介面，以增加中心地理位置受限下的數位途徑選項。

## (三) 基於服務會員資料庫與網站介面基礎之數位優化

本研究參考資通專家建議，兒青中的數位服務途徑，當前建議不應將成本投注於單項服務內容的數位技術導入，應該優先完成數位服務途徑的基礎建設工程。當前最合宜之路徑，宜採具有會員資料庫功能之網站系統建置，將確認之各項服務流程逐一導入，形成整合介面。

在基礎服務項目、服務紀錄資訊數位化的進程上，同時搭配將相對可獨立操作的 LINE 社群等 Web 2.0 內容，逐步進行嵌入連結動作；在完成具有資料聚集的服務大數據化累積平台後，方可進行大量與即時兒青中心訊息傳遞內容的數位優化動作。本項內容，包含大數據運用、資料視覺化、AI 智能導覽服務與線上即時服務等，建議尚不納入中心數位空間建置之第一期項目。

## 參考文獻

### 中文部分

行政院主計總處（2022）。家庭組織型態。資料檢日期2022年07月01日。網址：

[https://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat\\_Statistics\\_DetailData.aspx?sn=iGJRpsNX45yniGDj!w1ueQ%40%40&d=194q2o4!otzoYO!8OAMYew%40](https://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat_Statistics_DetailData.aspx?sn=iGJRpsNX45yniGDj!w1ueQ%40%40&d=194q2o4!otzoYO!8OAMYew%40)

%40

李易駿 (2016)。〈社區培力中心的發展與未來展望〉，《台灣社區工作與社區研究學刊》，第6卷第2期，頁133-151。

林萬億 (2010)。〈建構以家庭為中心、社區為基礎的社會福利服務體系〉，《社區發展季刊》，第129期，頁20-51。

國家發展委員會 (2022)。人口重要指標。資料檢日期2022年08月05日。網址：  
<https://pop-proj.ndc.gov.tw/dataSearch.aspx?uid=3109&pid=59>

監察院 (2019)。「現行兒少保護工作以社政機關為主體，司法機關為輔之處理方式，致社工人員在欠缺司法、醫療專業知能及社會資源網絡下，兒童受虐致死傷案件仍時有耳聞。如何落實司法改革國是會議決議，強化司法機關及早介入處理以及健全『社會安全網』之整合運作機制，實有詳予探究及瞭解之必要案」報告。資料檢日期2022年08月05日。網址：  
<https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent.aspx?n=133&s=6621>

潘淑滿 (2003)。《質性研究－理論與運用》。臺北：心理出版社。

蔡弘睿、張菁芬 (2016)。〈探究社區根本的價值與能量—從英國的社區培力與發展經驗探討台灣的社區培力機制〉，《台灣社區工作與社區研究學刊》，第6卷第2期，頁27-54。

鄭麗珍 (2003)。〈增強權能理論與倡導〉。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編著。《社會工作理論：處遇模式與案例分析》，頁407-440。臺北：洪葉。

鄭麗珍 (2000)。〈親屬互助原則與社會救助審查——以女性單親家庭為例〉，《國立政治大學社會學報》，第30期，頁113-143。

## 外文部分

Baacke, D. (1984). *The 6 to 12 year olds*. Weinheim: Juventa.

Barak A, Grohol JM. (2011). Current and future trends in Internet-supported mental health interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29(3):155-196.

Boettcher, J. V., & Conrad, R. (2010). *The online teaching survival guide: Simple and practical pedagogical tips*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Bronfenbrenner, U. (1979). Contexts of child rearing: Problems and prospects. *American Psychologist*, 34(10), 844-850.

- Dominelli, L. (2012). *Green social work. From environmental crises to environmental justice*. Cambridge: Polity.
- Engelke, E., Borrmann, S. and Spatscheck, C. (2014). *Theories of social work* (6th ed.). Freiburg i. Br.: Lambertus.
- Früchtel, F., Cyprian, G., & Budde, W. (2012). *Social space and social work*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Germain, C. B., A. Gitterman (1996). *The Life Model of Social Work Practice: Advances in Theory and Practice*. NY: Columbia University Press.
- Goldingay, S., & Boddy, J. (2017). Preparing social work graduates for digital practice: Ethical pedagogies for effective learning. *Australian Social Work*, 70, 209-220.
- Goldkind, L., Wolf, L. E., & Freddolino, P. P. (2019). *Digital Social Work: Tools for Practice with Individuals, Organizations, and Communities*. Oxford University Press.
- Hesse-Biber, S. N. (2010). *Mixed Methods Research: Merging Theory with Practice*. New York, NY: Guilford.
- Hinte, W., Lüttringhaus, M., & Oelschlägel, D. (2011). *Foundations and standards of community work* (3rd ed.). Weinheim: Juventa.
- Kessl, F., & Reutlinger, C. (2007). *Social space. An introduction*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Ko, S., & Rossen, S. (2017). *Teaching online: A practical guide*. New York, (NY): Routledge.
- Maxwell, J.A. (1996). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- McCrinkle, M. & E. Wolfinger (2010). *The ABC of XYZ: Understanding the Global Generations*. New South Wales: University of New South Wales Press.
- Miley K. K., M. O'Melia & B. DuBois (2017). *Generalist social work practice: an empowering approach* (Eighth). Boston: Pearson.
- Mohr DC, Burns M, Schueller SM, Clarke G, Klinkman M. (2013). Behavioral intervention technologies: Evidence review and recommendations for future research in mental health. *General Hospital Psychiatry*, 35(4):332-338.
- Moltrecht, B., Deighton, J., Patalay, P., & Edbrooke-Childs, J. (2021). Effectiveness of

- current psychological interventions to improve emotion regulation in youth: a meta-analysis. *European child & adolescent psychiatry*, 30(6), 829–848.
- Monette, D. R., Sullivan, T. J., DeJong, C. R. (2011). *Applied Social Research: A Tool for the Human Services*(8 th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- National Association of Social Workers & Association of Social Work Boards. (2005). *NASW and ASWB standards for technology and social work practice*. Washington,DC: Authors.
- National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education, and Clinical Social Work Association (2017). NASW, ASWB, CSWE and CSWA standards for technology in social work practice. Retrieved July 28, 2017, from [http://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards\\_FINAL\\_POSTING.pdf](http://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf)
- OECD (2019). *How's Life in the Digital Age?: Opportunities and Risks of the Digital Transformation for People's Well-being*. Paris: OECD Publishing.
- Parker-Oliver D, Demiris G. (2006). Social work informatics: A new specialty. *Social Work*, 51(2):127-134.
- Parrott L, Madoc-Jones I. (2008) .Reclaiming information and communication technologies for empowering social work practice. *Journal of Social Work*, 8(2):181-197.
- Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163–172. doi:10.1093/sw/swt003
- Safari Bazargani, J., Sadeghi-Niaraki, A., & Choi, S.-M. (2021). Design, Implementation, and Evaluation of an Immersive Virtual Reality-Based Educational Game for Learning Topology Relations at Schools: A Case Study. *Sustainability*, 13(23), 13066. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/su132313066>
- Saleebey, D. (Ed.). (2009). *The Strengths Perspective in social work practice* (5th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Soja, E. W. (1989). *Postmodern geographies. The reassertion of space in critical social theory*. London: Verso.

- Spatscheck, C. (2012). Socio-spatial approaches to social work. *Social Work & Society*, 10(1), 1-13.
- Surchi, N. & Nafa, H. (2021). Appraisal of Place Identity through Tangible Elements of Cultural Features in Erbil City. *Civil Engineering and Architecture*, 9(7), 2528 - 2541. DOI: 10.13189/cea.2021.090736.
- Taylor, M., & Gilchrist, A. (2016). *The short guide to community development*. Bristol: Policy Press.
- Wendt, W. R. (2018). *Acting hostingly in social work. The ecosocial theory in revision*. Opladen: Barbara Budrich.