

科技、創新與福利服務

近年來，各界對於科技和創新的關注與日俱增。科技是科學知識的實際應用，也是改變環境以解決問題、滿足人類需求的重要手段。人類文明之所以能夠成長昌盛，許多技術革新著實居功厥偉。尤以過去數百年來科學研究和知識的興起，不僅帶動工業革命，大幅提高生產力，也使民眾在食衣住行等各方面的生活條件顯著改善。電腦與網路促成的第三波數位革命，更對當代社會造成了深遠影響。這些迅速且劇烈的改變勢不可當，衝擊了人們習慣的生活和工作方式，在帶來便利的同時引發了許多前所未見的複雜風險。例如，農業技術的改良使得糧食作物的大規模生產成為可能，但農藥施用以及加工製成的廉價高熱量食品等等，對人們健康皆可能造成損害。工業化與都市化造成的環境汙染、交通工程和道路建設導致的水土流失，都讓我們飽嘗破壞自然的苦果。土木技術的進步讓我們有能力興建安全且舒適的高樓大廈，但漫無節制的開發也讓颱風地震等自然災害的破壞力益發增強，嚴重威脅我們的生命與財產。科技文明和專業分工衍生的高度不可預測性和難以掌控性已成為當代風險社會的一大特徵。這些利弊兩難是全球政府與民間無法迴避的重大挑戰。

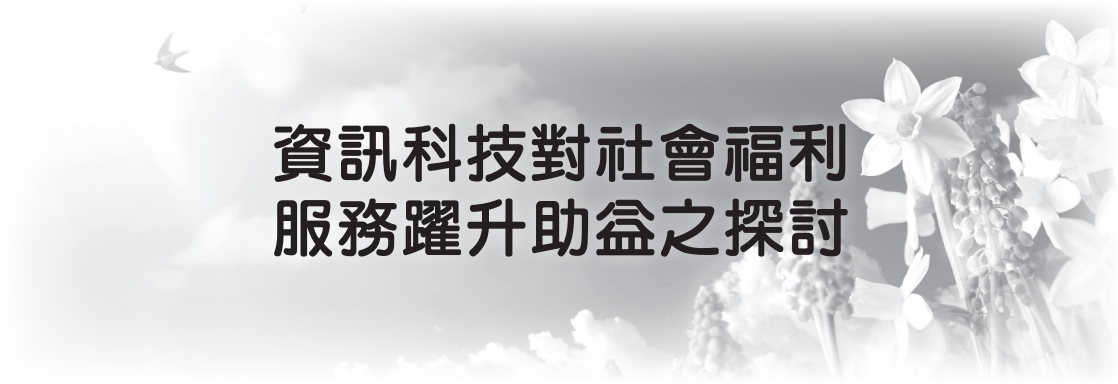
儘管科技創新有造福人類的潛力，卻也經常造成動盪和傷害，包括戰爭、殖民、社會不平等皆為例證。從歷史觀之，社會工作與社會福利的發展經常是在回應科技對於民眾生活的影響。興起於十九世紀的慈善組織會社與睦鄰運動，旨在協助工業革命衍生的大量都會窮苦勞工與移民。二戰及其後退役軍人身心需求則促進了美國精神醫療等領域社工服務的勃發。時至今日，電腦、網路和數位科技已成為人們生活中不可或缺的基本配備，深深改變了人際互動、工作型態，以及日常生活各個層面，而且這些技術革新仍在持續擴展深化，絲毫未見歇勢。在這個變動不居的時代中，科技素養儼然成為現代公民不可或缺的核心能力，世界各國紛紛大力推動STEM教育（science 科學， technology 科技， engineering 工程， math 數學），期望提升下一代對科技力量的了解與運用。我國向來重視高科技產業與人才的培植發展，並且從民國 87 年開始打造以網路為基礎之電子化政府，進一步運用大數據和開放資料等策略，逐步

實踐服務型智慧政府之願景，提升治理效能和施政品質。例如衛福部近年努力建置全國社會福利資源整合系統，以及推動各項福利服務行動躍升計畫，提供數位化和個人化的快捷服務。各縣市政府亦積極響應，陸續推出具在地特色之智慧化服務方案，期能以更為便利有效的方式回應民眾福利需求。本期專題論著即詳細介紹了中央與地方政府在此方面的各項創新作為。

另一方面，現今數位科技的發展日新月異，政府往往不易全盤掌握相關技術與專家，尚須產業界、非營利組織和熱心民眾的共同投入，方能充分發揮科技造福社稷之潛能。本期多篇論著呈現了臺灣各地在災變、長照、社區與家庭等等服務領域公私協力與異業結盟的在地案例成果。事實上，臺灣政府近年在資料開放與資訊分享等方面積極努力，屢次於開放知識基金會進行的全球開放資料指標評比當中排名第一，成果深獲國際肯定。這些資訊建設與平台成為民眾參與的良好基礎。例如，每當重大災害發生，熱心民間社群與志工除了在第一時間投入現場，協助政府共同進行救援工作，也迅速透過網路彙整相關訊息，讓災情資訊和資源連結更為便利。不僅如此，有許多組織和專業工作者透過大數據分析與視覺化資料呈現等方式，主動建置各種便民服務系統，並且鼓勵更多人關注社會議題。這些自發行動在在彰顯了國人的公益精神和互助情操，也展現了政府資料的廣泛應用價值。值得強調的是，在此過程中，資訊人有機會和來自其他各個行業工作者協同合作，促進了跨領域的學習交流與相互理解，形成了強韌的公民網絡。放眼未來，我們可思考如何站在現有成果上，持續推動開放的數位化政府，使各項公共資料得到更有效的利用。

隨著科技的持續發展及社會的快速變遷，傳統的制度和做法面臨嚴峻挑戰，亟需調整與突破。對於政府單位或民間社福組織而言，研發與創新逐漸成為一項重點任務，期能迅速回應諸多新興社會議題，妥善滿足民眾需求。從專業演進的角度觀之，助人工作者並非僅是被動因應科技帶來的時代變局，也經常跨越既有思維與框架，積極嘗試各種靈感和構想，並在反覆驗證的過程中累積經驗，形成寶貴的實務知識，拓展了我們對人類境況的深度了解。本期多篇專文具體展現了這些貼近本土脈絡的靈活創新作為，也反映了跨領域思考與協作的重要性。誠然，風險社會的複雜性已超出個別專業的疆界，甚至動輒牽連許多國家和區域，形成全球性治理議題，讓世界各地人們的命運緊密相繫，凸顯了相互合作關懷之必要。環境污染、生態破壞和極端氣候引發的頻繁災害即為例證。進一步言，科學與科技皆為社會文化脈絡下的產物，具有顯著的政治意涵，而弱勢群體在動盪和變革當中往往未蒙其利，反容易受到最多的衝擊

與傷害。當代社會工作者須具備科技素養和敏感度，細心留意蘊含其內的壓迫與不正義，並且在運用科技精進服務的同時，提供案主更多接觸和學習科技的機會，實踐己達達人的理想。政府社福部門亦應積極與相關單位合作研議，結合科技與人權、公義等理念，共同擘劃前瞻發展方向，讓這股強大的力量能夠充分為民所用，改善人們生活，為臺灣創造更美好的未來。



資訊科技對社會福利服務躍升助益之探討

朱美珍

壹、前言

1945 年世界上第一台電腦 ENIAC 誕生，1962 年初第一部電腦 IBM650 運送至臺灣，這台電腦由主機、電源箱、讀卡機、列表機等組成，開啟我國資訊科技發展，並由享有「科技教父」美譽的李國鼎先生草擬《獎勵投資條例》，主導科技發展，將臺灣從農業社會轉型為資訊社會，帶動臺灣科技發展。1978 年，蔣經國先生召開第一次全國科技會議，行政院於 1979 年正式頒布實施「科學技術發展方案」，並成立「行政院科技顧問組」，每年舉辦科技顧問會議，以協助我國科技發展之推動。

同一時期 Alvin Toffler 1970 年出版《未來的衝擊》(Future Shock) 一書說明科技時代的來臨，1980 年出版《第三波》(The Third Wave) 一書描繪了電腦發明，來到「資訊社會」的遠景。1993 年麻省理工學院教授 L. Thurow 在其著作《世紀之爭：競逐全球新霸主

Head To Head : The Coming Economic Battle Among Japan, Europe & America》及 1996 年《資本主義的未來 (The Future of Capitalism) 》均指出「技術」是人造的競爭優勢，是下一世紀國家競爭力的基礎。2005 年 Thomas L. Friedman 撰寫《世界是平的：一部二十一世紀簡史》(The World Is Flat: A Brief History of the Twenty-first Century) 更清楚說明拜科技之賜，世界被抹平，只要有網路，不管在哪裡，都不會被邊緣化，競爭的立足點變平等了。

近年臺灣因為高科技產業蓬勃發展，建構臺灣成為 e 化至 U 化的資訊社會是大家共同的期許，2002 年 5 月通過「數位臺灣 e-Taiwan 計畫」，即是運用資訊通訊科技，建構高品質資訊社會來提升政府施政效能。

貳、我國電子化政府的開展

我國自民國 1998 年開始推動以網