

新冠肺炎下大學與地方「超」連結： 以輔大社科院社會責任計畫之 社區工作課程為例

劉香蘭*

摘要

2020年新冠肺炎開始蔓延全球，臺灣在2021年5月起實施三級警戒，學校從實體教學改為線上授課，經歷口罩、疫苗之亂，全國陷於恐慌。2022年4月起，臺灣兒童感染率增加，快篩之亂再度讓社會失序。幾波疫情下，大學社會責任計畫的實踐受哪些條件影響？大學與地方伙伴關係有什麼特徵？本文以輔大社會科學院於110學年推展「惜食分享、新莊共享」社會責任計畫，社工系社區工作必修課的社會實踐為例，秉持行動研究的精神，連結社區伙伴，展開一學年的社區實踐。具體成效包括發現疫情下新莊區的隱形需求、為四十多戶經濟邊緣家庭提供諮詢與相關服務、舉辦四場弱勢兒少線上活動、完成新住民專題採訪、發展新住民店家「變身」的創新計畫等，歸納出影響大學社會實踐的多層次分析架構，掌握非常時期大學與地方伙伴關係的特性，呈現疫情下大學社會責任實踐的面貌，以利後續發展理論和相關研究。

關鍵詞：大學社會責任、社區工作、新冠肺炎、伙伴關係、新莊區

* 輔仁大學社會工作學系副教授，E-mail: 049773@mail.fju.edu.tw

一、前言

全球新冠肺炎的爆發，自 2020 年 2 月起蔓延到臺灣，3 月全球旅遊防疫提升到三級警戒，臺灣教育部 4 月公布首次遠距教學演練。2021 年 5 月全國實施三級警戒，9 月解禁。2022 年 1 月，境外移入案例引發 Omicron 變異株進入臺灣，疫情再度升溫，3 月起隨著「BA.2+BA.2.3+BA.2.3.7」病毒、8 月又受「BA.5+BA.4.6」病毒影響，社區感染率攀升，6 月起每天確診人數破萬。三年同期比較，2020 年 4 月、2021 年 4 月確診病例多在 500 案以下，2022 年 4 月確診病例為 127,115 案，¹顯見在「與病毒共存」政策下，2022 年全國暴露在高風險環境，三年來曾出現口罩、快篩劑和疫苗取得之亂，影響經濟發展、動搖社會穩定。

新冠肺炎對特定產業的衝擊，主要是住宿、餐飲、美容、旅遊等服務業及零售批發業，2020 年餐飲業營業額年減 4.2%，為 2002 年以來首次負成長，傳統產業產值年減 10.3%（經濟部統計處，2021）。2021 年失業率受疫情影響，升至 3.95%，為 7 年來新高，尤其臺北市、新北市、桃園市、基隆市失業率達 4%（梁珮綺，2022）。疫情產生特定風險與問題，如疫情下的家庭暴力、脆弱家庭、失親後的悲傷輔導等，也形成特定的弱勢群體，包括長期照顧與安置機構的住民、失業與貧窮家庭、女性與特定族群（如街友、移工、新住民），強化社會分裂與不平，使社會工作專業省思疫情下的使命（Nissen, 2020），探索與回應疫情下社會變遷更是社工教育責無旁貸的責任。

1 「傳染病統計資料查詢系統」，網址：<https://nidss.cdc.gov.tw/nndss/Cdcwnh07?id=19CoV>

新北市確診人數居全國之冠，尤其三重、新莊、板橋、中和是重災區。輔仁大學位於新北市新莊區，疫情升溫期間，新莊成為人人聞疫色變之地，重災區中大學的社會責任是暫停？或是另求生路？教育部自 2018 年起推動「大學社會責任實踐計畫」（以下簡稱 USR 計畫），鼓勵大學「在地連結」與「人才培育」，以利整合區域資源，促進學生學以致用，實踐大學作為社區一分子的責任。輔大社會科學院是跨領域學院，主動探索疫情下新莊的變遷，自 2020 年起推動「新莊惜食分享、新莊共生」USR 計畫，由院長彭正浩領導、副院長吳宗昇為計畫主持人，團隊成員包括社會系與社工系教師，前者與興毅基金會位於新莊區忠信食物銀行合作，發展「惜食共享」行動，後者以「新莊共生」為主軸，回應邊緣家庭和新住民族群融合的議題。

本案屬「新莊共生」一環，以社工系一學年社區工作必修課（110 學年）為媒介，運用行動研究取徑，與在地組織及居民合作，從行動發現疫情下新莊的變遷和隱形需求，回應大學社會責任接觸對象要深入社區居民，且要敏於疫情下的需求（蘇祐磊、陳東升，2021），更探索疫情下影響大學社會責任實踐的條件，歸納非常時期伙伴關係的特殊性，作為理論和相關研究發展的參考。

二、背景：變遷的新莊、疫情下的新莊

新莊，即「新興的街莊」之意，位於新北市西側。因淡水河帶來的河港之利，是臺灣北部最早開發地區之一，至今已有四百多年歷史。尤其二次大戰末，日本人把工廠移往新莊區，奠定它工商發達的基礎。1950 年新莊鎮之行政地位確立，1980 年人口突破 15 萬人，升格為新莊市。它是臺灣主要工業重鎮，以二級

產業為主，包括國家級的新北產業園區、瓊林工業區、西盛工業區、頭前工業區等，設立於新莊區的工廠曾高達六千餘間。近年減少五成，截至 2020 年，仍有三洋電機，台鳳公司、中華電信電纜公司等大型工廠集中在下新莊。新莊商業始於新莊老街，沿新莊路發展，以中正路、新泰路為中心呈輻輳狀擴散，因捷運站設立在新莊副都心一帶、輔仁大學四周、下新莊之民安路—富國路與四維路—後港一路，形成完整商圈（新北市新莊區公所，2021）。近年，因都市更新計畫、聯外捷運路線興建、機場捷運的建置，新莊躍升為副都心。2016 年底新北市工業及服務業場所單位數 22 萬 2,598 家，新莊市居前三，從業員工 131 萬 4,087 人，新莊居前三，全年生產總額逾 3 兆 6 千億元，占全國 11.68%，居新北市前四，尤其電線及配線器材等製造業年產 110 億元，居全國首位（行政院主計處，2016）。可知，新莊區一直是國家產業的發展重鎮。

新莊是人口磁吸地區，至 2020 年 12 月底，新莊區共有 84 里、1,842 鄰，全區有 42 萬 2,653 人（新北市新莊區公所，2021），它也是臥房城市，居民作息呈現早出晚歸的樣態。加上近年來有搬離臺北市的「脫北族」、跨國婚姻新住民、外籍勞工的移入，新莊已是全球化下多國籍、多族群的混居之地。2020 年，新莊區新住民人數（7,777 人）為新北第三，²以中國籍與越南籍為主。109 學年全臺各級學校新住民子女學生數合計 30.5 萬人，占全體學生總數之 7.3%（教育部，2021），而新北市新住民中小學生數佔該縣市學生之 8.43（新北市教育局，2021），高於全國。整體而言，新莊主要特色包括人口老化（鄭文進，2018）、社會增加

2 參考「109 年新北市各行政區新住民人數統計表」，網址：https://www.international-education.ntpc.edu.tw/ischool/publish_page/274/?cid=20373

率高、通勤族家庭引發家庭規模微量化，2019年、2020年每戶人口數平均低於3人（新北市新莊區公所，2020；2021），衍生老、幼照顧的需求，工作與家庭平衡是主要課題。

疫情下的新莊，相當多的工廠曾因三級警戒突然停工，移工、新住民曾被認為是防疫破口，加深族群隔閡。當流動不被允許、當行動被限制，疫情期間社區發展協會志工人數與活動量銳減，志工人數從300多人剩下不到60人（新北市新莊區公所，2021），服務中斷使長輩處於社會孤立的狀態，通勤族與自由工作者改採居家辦公，家庭壓力如熱鍋，大學如何回應疫情下新莊區的這些新挑戰與新需求？哪些條件形塑大學社會實踐的新樣態？疫情下大學社區伙伴關係有別於常態之處為何？是本研究企圖回答的議題。

三、行動研究的設計

強調實務與理論結合是輔大社會工作學系的教學特色。110學年社區工作課程自2021年9月起至2022年6月結束，期間經歷不同疫情階段，該如何發揮USR精神，持續和社區連結、維持實作呢？

本案以行動研究的原則，其立基於實踐取向的研究典範，強調實務行動和研究是整合併進的過程，從實務發現議題並回應實務現場的需要（Punch, 2005: 217）。為此，合作、以問題為焦點、強調改變、發展理論（胡幼慧，2008：197）是行動研究的特性，其過程是遞迴性，循發現議題、找伙伴、研擬可能的方案、採取行動和回饋評鑑的動態歷程進行（Punch, 2005: 236），授課教師

同時是行動研究者，以課程為行動媒介，新莊為場域，探索疫情下新莊的需求與可能的回應方式，以及行動歷程中受到哪些條件影響，就成為本研究的重點。

行動研究強調找伙伴，一起發展行動架構，研究者於寒暑假邀請新莊在地伙伴參與討論，商量實作課程合作事宜。Suarez-Balcazar 等（2005）、Jacoby（2018）已歸納伙伴關係的要素，包括人與人的互動、在滾動歷程中關係建立、尊重多元與差異、辨識伙伴的獨特與文化、形成共同願景與目標、面對資源間權力與平等的議題，務實地將時間與承諾、經費和風險納入評估與考量。疫情下伙伴關係有何特殊性？前述要素具有哪些特殊意涵？也是行動研究者在過程中反思探索之處。

行動架構就是課程架構，此參考專書安排（李易駿，2021；Twelvetress, 2008），按學期規劃，也呼應梁鎧麟（2020）強調USR課程設計是需在場域找議題、強調參與和自主學習、方案與行動設計環環相扣。一學年的課程規劃和行動架構如下：

（一）認識新莊、熟悉新莊的第一學期行動架構

第一學期的課程內容主要是建構社區工作基本概念、理論、要素。行動實踐分為兩個部分，一是認識新莊史與變遷（分析新莊近五年人口、家庭、就業等變化與需求評估）、訪談在地八個機構以盤點需求和服務提供的關聯，掌握新莊變遷下需求與服務的缺口。行動連結八個在地資源，³涵蓋老人、兒少、邊緣家庭、工作與就業、新住民家庭和身心障礙者等；二是針對新莊新住民

3 如華山基金會新莊愛心天使站、興毅基金會忠信食物銀行、環宇基金會新莊課輔班、就業服務站、新北張老師中心、新泰社福中心、三重新住民家庭服務中心、盲人重建院。

生態進行一個月蹲點觀察，將新莊區分八區，如西盛、老街、芎林、輔大區、四維市場等，盤點新住民開設店鋪，透過觀察法促進學生與新住民的接觸。學生須事先分組並提出蹲點計畫，包括時間、路線、成員分工、可能遇到的挑戰和危險評估。蹲點期間各組每週需寫蹲點紀錄，記載過程與收穫，描述感受與意外發現，小組最後要評估空間、交通、菜色和語言等條件，各區擇 2-3 家可能與課程合作的店家，繪製「越南新莊美食地圖」，以利新莊居民透過食物進行交流。蹲點期間安排督導會議，強調計畫—行動—紀錄與反思的連結。

(二) 投入新莊、滾動新莊的第二學期行動架構

第二學期規劃強調實務性，加強社區工作方法與模式的學習與應用，依據 J. Rothman 於 1979 年對社區工作模式的分類，⁴ 規劃四個路線，邀請新莊區內環宇基金會（課輔班）、興毅基金會（食物銀行）、新莊騷與新莊社區大學為主要合作伙伴，展開一個月的行動。新莊騷是由新莊人創辦的在地刊物，環宇基金會著重於邊緣家庭兒少課輔，興毅基金會關注邊緣戶，新莊社區大學提供在地居民因興趣結合的班級與社群。興毅基金會、環宇基金會已有上學期的合作經驗，新莊騷、新莊社大是新伙伴，此安排是顧及社區資源的多元性，更能探索疫情下伙伴關係的不同樣態。

學生延續第一學期分組，搭配社區工作的類型，連結四個在地伙伴，形成「滾動新莊」、「騷動新莊」、「服務新莊」、「微

4 包括社區發展、社會計畫與社區行動，社區發展以低度發展的地區為主，強調草根性與自發性的行動，形成社區意識與凝聚；社會計畫處理既有的社會問題，以專家姿態，採問題解決模式，運用科學過程改變問題；社會行動模式針對被剝削與邊緣的群體與社區，透過組織社區居民達到權力與資源的再分配（李易駿，2021）。

倡新莊」四個行動路線（表 1）。每路線發展行動計畫，每週寫行動紀錄，記錄過程、挑戰、因應和問題解決的方法與策略、拍攝照片。授課老師審閱紀錄、排定督導會議，必要時隨隊行動，與伙伴資源保持密切聯繫。各組另作社區行動的環狀地圖，以站數、站名標示行動重要階段的經驗，便於理解小組行動歷程，期末繪製全班行動的環狀線圖，掌握全體行動軌跡與重要轉折。

表 1 社區工作模式與社區實踐行動的規劃

模式	社區發展	社會計畫	社區行動
特性	低度發展的社區	針對特定問題	改變資源分配與權關係
	草根性	採專家模式	
	強調過程	強調問題解決和結果	強調過程
新莊 在地組織	新莊社區大學	環宇基金會	忠信食物銀行 2
	新莊騷	忠信食物銀行 1	
路線	滾動新莊	服務新莊	微倡新莊
	騷動新莊		

註：忠信食物銀行 1 是針對食物銀行會員家庭中的兒童連結所需課輔資源提供，忠信食物銀行 2 是針對低收入戶資格未過的會員，再次蒐集家庭經濟資料、協助評估和送件，期待組織幾位相似處境者一起發展微型倡議的行動

（三）資料蒐集與分析

資料蒐集隨行動研究的歷程進行（如表 2），第一學期蒐集新莊健康、人口與家庭、就業與勞動、宗教、運動休閒、照顧與服務等五年次級資料、在地八個機構的訪談資料、新住民商店蹲

點資料、期末報告及伙伴回饋。新住民蹲點資料包括量化表格及質性描述，前者是研究者自製的表單，包括店的大小、人力、交通方式、營業時間與主要客群，質性描述包括店面與裝潢、位置與生態、與店家互動經驗等。第二學期資料包括社區行動計畫與歷程（週誌）、結果（期中、期末報告）、伙伴回饋，以質性資料為主。兩學期期末報告除評估計畫達成度和討論影響行動的條件外，包括學生修課心得與成長。這些書面資料有兩個用途，一是作為行動研究的質性資料，回應研究議題，二是回應 USR 課程重視多元成效評估的依據（汪淑珍，2020）。

表 2 資料蒐集與分析

	量化資料	質性資料（口語）	質性資料（文字）
第一學期 認識新莊、 熟悉新莊	新莊變遷（五年 次級資料分析）	機構訪談（後轉文 字處理）	蹲點紀錄 督導紀錄
	新住民商店基本 資料	機構伙伴回饋	期中、期末報告
第二學期 投入新莊、 滾動新莊	小組服務數量統計	機構伙伴回饋	行動紀錄 督導紀錄 期中、期末報告

不同資料的分析和整理是在過程中逐步進行，作為行動研究調整之參考，並從中建構出研究結果。新莊五年變遷次級資料分析勾勒新莊變遷脈絡，掌握新莊議題與需求，對照機構訪談資料，有助於了解需求與服務供給的關係；新住民商店的盤點和觀察，能用於發展在地需求與社區隱形資源的論述；四個行動路線的紀錄、督導紀錄與期末報告，可作為探索影響疫情下 USR 實踐條件之分析依據，歸納疫情下大學社區伙伴關係的特殊樣態。

四、行動歷程：疫情下大學社會實踐的「異形、異狀」

疫情如何影響大學社會實踐？社區行動展現出什麼樣態？疫情中各個在地伙伴的狀況如何？從行動歷程中發現疫情下大學社會實踐工作出現「異形、異狀」，隨著確診人數的消長形成曲線發展。當確診人數降低、疫情曲線在波谷時進行實體教學，疫情曲線在波峰時則改為線上教學，並且隨時關注政府防疫措施所涉及的對象，如長輩、兒童、新住民等，連帶影響合作伙伴狀態與互動關係。以下描述行動歷程：

（一）第一學期新莊變遷與八區新住民商店蹲點

修課學生分八組，安排新莊變遷八個面向、在地八個機構訪談。為避免疫情影響實體行動，均在開學後一個月內完成，受疫情影響，訪談要快、要趕、且有人數限制，部分學生只能線上參與。

1. 次級資料分析發現新莊變遷下的議題

次級資料分析發現新莊主要變遷，包括人口老化、工作與家庭的衝突、家庭規模變小、青少年心理衛生問題、貧窮率維持、女性喪偶率高且以惡性腫瘤為主、病床數不夠、民眾休閒活動受大型運動場擠壓等議題，整體呈現「臥房城市」樣態，且流動人口為主的居民組成，也讓人際關係日益疏離。了解新莊變遷後，再搭配八個地方機構訪談，了解服務供需的關係，於期中報告以口頭與書面展現，此由各組先針對所負責的面向，報告趨勢和需求與服務供給的關係，後整合八組報告內容作為研究整體，發現新莊新住民家庭需求與供給存在相當大的缺口，如家庭服務中心

設在三重、新莊區公所與醫療相關統計資料遺漏新住民的人口與家庭變項、就業服務個案數有限，遂將新住民店家列為學生蹲點實作的對象。

2. 蹲點盤點新住民商店的生態與隱形資源

2021年11月起進入社區蹲點，疫情死灰復燃之狀，八組在所負責區域選定特定店家互動，完成店家基本資料表及質性資料的描述。學生平日少進入隱匿在傳統市場越南新住民小店，經觀察才發現有的越南小店沒招牌、招牌與菜單不是中文；有的店隱藏在巷弄，不注意不會被發現；有的菜色是同學沒見過、也沒吃過，打破越南菜等於牛肉河粉的刻板印象；學生也觀察到有些越南店鋪只有1-2位新住民姊妹看店，人手不足，有衛生疑慮。另發現有開了幾十年的老店、有加入政府待用餐服務的店，也有老闆是臺灣人、配偶是新住民，因跨國婚姻而開設的店，才意識到新住民商店可能是社區潛在資源。期末報告中，學生發想可能行動方向：新住民店家行銷、新住民市集、越南菜色的翻譯和推廣、店家轉型服務據點等。最後，由全班製作新莊越南美食地圖，以達到掌握新莊新住民商店輪廓和對外行銷異國美食的雙重效益。

3. 結構性的反思

蹲點改變學生對新住民既有的認識，行動研究更期待進行結構的反思：新莊為何有那麼多新住民？新住民為何多聚集在傳統市場？新住民對社區來說是資產，還是負擔？經討論，發現每一對跨國婚姻都有獨特生命歷程，不見得如文章都是弱弱結合（夏曉鶯，2000），而是人口與產業變遷下，新莊產生一群可能娶不到配偶的男性，透過跨國聯姻，滿足家庭再生產與勞動市場的所

需。Pfeffer 和 Parra (2005) 指出新移民不是來搶工作、搶社會福利，她們維持家庭再生產和傳統產業的生命，為此，她們是社區資產。新住民族裔經濟圈是同族人的支持圈，也是促進族群交流之地（洪淑容，2020）。經過蹲點觀察和課程引導反思，學生意識到新住民存在的價值與意義，她們是社區的隱形資源。

（二）第二學期社區行動：挫中學的經驗

第二學期課程強調實踐，連結四個社區伙伴，發展四個路線（如表 3），開學後辦理兩場說明會，說明未來社區行動方向：1. 「滾動新莊路線」：與新莊大學的越南文化班合作，協助新住民商店發展轉型為社區據點的創新服務。2. 「騷動新莊路線」：新莊騷創辦人製作新住民專題，學生是共訪、共編的合作者。3. 「服務新莊路線」：環宇基金會辦理新泰蘆五林高風險家庭一日活動，預計兩百多人參與，學生設計闖關遊戲促進家庭互動；另一條「服務新莊路線」：忠信食物銀行 1 提供服務會員名單，由學生連結課輔資源。4. 「微倡新莊路線」：針對向忠信食物銀行 2 申請低收入戶，卻未審核通過的會員，⁵ 由學生協助再次評估和送件，朝向組織居民的微型行動發展。

5 低收入戶是我國社會救助體制的重要概念。低收入戶是依據《社會救助法》第四條規定，經申請戶籍所在地直轄市、縣（市）主管機關審核認定，符合家庭總收入平均分配全家人口，每人每月在最低生活費以下，且家庭財產未超過中央、直轄市主管機關公告之當年度一定金額者。而中低收入戶是依據「社會救助法」第五條，指經申請戶籍所在地直轄市、縣（市）主管機關審核認定，符合下列規定者：一、家庭總收入平均分配全家人口，每人每月不超過最低生活費一點五倍，且不得超過前條第三項之所得基準。二、家庭財產未超過中央、直轄市主管機關公告之當年度一定金額。前項最低生活費、申請應檢附之文件及審核認定程序等事項之規定，依前條第二項、第三項、第五項及第六項規定。第一項第二款所定家庭財產，包括動產及不動產，其金額應分別定之。《社會救助法》可參考網址 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050078>

表 3 社區實踐行動歷程（2022 年 4 月中—5 月）

	社區發展	社會計畫	社區行動
特性	低度發展的社區 草根性 強調過程	針對特定問題 專家模式	改變資源分配與 權力關係
路線名稱	滾動新莊 騷動新莊	服務新莊	微倡新莊
在地組織	新莊社區大學 新莊騷	環宇基金會 忠信食物銀行 1	忠信食物銀行 2
原本行動 規劃	新住民店家變服 務據點（實體） 新莊新住民專題	高風險家庭一日 活動 邊緣與低收入家庭 課輔連結計畫	申請低收入戶未 通過的家庭提供 相關協助
疫情影響 的轉型	改為線上辦理	先改為兒少小型 實體活動，再改 為線上兒少活動 機構拜訪與家庭 接觸－採實體、 線上混合模式	發展實體、線上 混合模式
結果	完成新莊越南福 利小卡 完成新莊新住民 採訪與拍攝 滾動五處潛在資 源	滾動五處既有與 潛在資源 舉辦四場線上兒 少活動 聯絡三個地方課 輔，進行十多位 學童的家庭評 估、一位兒童課 輔媒合成功	處理十多件低收 未果案件，成功 協助一件申請中 低收入戶

1. 直接上門紛紛受拒

自 2022 年 4 月起，新冠肺炎疫情再度席捲臺灣，尤其是變種病毒 Omicron 的高傳染力令全國恐慌，板橋、新莊確診數增加，為重災區。各路線行動受到的影響不一，如忠信食物銀行 1 和 2，遇到的困難是：（1）案家拒絕學生家訪，擔心感染；（2）採用電話會談，易被視為詐騙集團。可見案家因疫情拒絕與外人接觸，社區和家庭壓力被隱藏。「微倡新莊路線」是協助邊緣戶重新評估申請低收入戶認定，無法家訪的情況下，蒐集隱私的財力資料就更困難，學生雖在課程已學過《社會救助法》與相關行政辦法，經過實作才知道要評估哪些財力資料、哪些家戶人口收入會被列入計算，進而發現實務存在的潛規則，影響低收入資格的取得，引發學生的不平，但礙於疫情難以進一步行動。

2. 實體活動被迫停辦，轉為線上與分散行動

疫情使「服務新莊路線」新泰蘆五林區高風險家庭一日活動驟停、轉型。4 月起兒少疫苗短缺及感染率增加，當時臺灣兒童確診率 13.6%，指揮中心推估若全臺達到 350 萬人確診，可能有 48 位兒童因染疫致死，引起社會關注（陳燕衍，2022）。5 月起新北市從國小開始轉為線上上課，後各級學校才改為遠距授課。該活動原定於 5 月 14 日舉行，從 4 月起兩組同學細分四小組，發展闖關等遊戲、試玩數次，5 月初才得知活動被迫取消。環宇基金會與授課老師協議調整行動方式，先以小學校內戶外場地為活動場地，運用傍晚時間舉辦兒少實體活動，環宇基金會重新連繫新莊區提供課輔的在地單位，將一日活動轉為實地兒少遊戲，是第一次修正。後因小學改為居家上課，被迫改為線上活動，是第二次修正。小組設計的活動經過數次改變，讓學生們相當緊繃。

同時也須面對執行線上兒少活動的挑戰：如何化解線上互動剛開始的陌生感、如何設計促進互動式的線上遊戲、克服設備與網路穩定問題、提升兒少專注度與投入度、降低環境干擾等。每場活動原定三十分鐘，因設備測試與線上關係建立，拉長為五十分鐘，且需家長或社工員陪伴，才減少兒少不在鏡頭前或到處亂跑的狀況。更發現兒少使用家長和機構電腦所出現的狀況，因使用者名稱是家長或機構原先所設定的代號，而增加學生辨識線上參與者的困難度。

疫情對「滾動新莊路線」的影響是改變活動型態。原以越南商店為場地，透過越南籍新住民姊妹既有的網絡，邀請 2-3 個新住民家庭參與在越南商店舉辦的一日活動，作為店家轉型為服務據點的準備。活動內容有越南文化班老師教導越南文化、輔大學生帶領越南美食親子手作，共五小時。因疫情影響，有意願的店家和家庭難尋，學生與家長也擔心染疫，改為線上舉辦；另外也完成新莊區新住民福利雙語卡片。四個路線中只有「騷動新莊」受疫情影響較小，但部分越南商店因疫情而停業或歇業，學生能採訪的店家較有限。

3. 異形異狀下的服務產出

雖受疫情影響，各路線仍有相當的成果，「騷動新莊路線」完成新住民專題，2022 年 10 月出刊；「滾動新莊路線」完成新莊區新住民雙語福利卡，發展店家服務創新計畫；「服務新莊路線」舉辦四場線上兒少活動，連結新莊區三個地方課輔資源，協助十多位兒少進行家庭照顧功能與需求評估、一位兒童課輔媒合成功；「微倡新莊路線」處理十多件低收未果案件，成功協助一件申請中低收入戶。期末舉辦兩場社區嘉年華，分享大學與在地

伙伴合作經驗。行動過程呈現異形、異狀，趁著確診人數降低的疫情波谷，趕緊加速行動，當確診人數處於波峰時採分散和線上行動，足見疫情影響行動的發展、規模與型態，如社區行動在疫情期間難行，資訊與溝通科技成為關係發展的工具，並運用微型、分散行動，突破疫情帶來的限制。

五、研究發現：疫情下大學社會實踐的影響架構和伙伴關係的特殊性

本研究發現，疫情惡化家庭經濟，瀕臨貧窮的家庭因口罩、快篩試劑需求，增加更多負擔；長輩不出戶、在家上班和上課加重家庭責任；依靠熟齡志工的基層社區組織行動能量受影響，全國性非營利組織雖有較強健的體制，也需尋找伙伴在疫情期間行動，成為輔大社科院 USR 行動研究的契機。疫情下大學與社區的連結，是種「超連結」，是運用小型、分散式行動網，搭配 Line、Google Meet 等資訊與通訊技術（information and communication technologies, ICTs），方能回應疫情下國家與學校防疫政策的變動、社區突發狀況及伙伴自身存在的不確定性。

（一）疫情下大學社會實踐的影響架構

經過一學年的行動歷程，學生與伙伴承受來自不同層次的壓力與挑戰，就國家和縣市防疫政策、學校防疫規定與措施、學生個人與家庭三個層次描述與分析：

1. 中央政府與各縣市政府不一致的防疫政策

政府對不同產業、不同對象、各級學校的防疫措施不一，不斷滾動式修正，增添社區行動的「變數」。如就醫與陪病在疫情期間管控相當嚴格，觀光業、服務業與餐飲業受疫情影響甚鉅，長期照顧機構存在「只出難進」的管理，菜市場出入分線，需實名制與隨手消毒等，不同產業、不同場域的民眾行為均受國家防疫政策管制。

與本課程合作的在地伙伴相當多元，研究者與學生需面對不同層級政府對伙伴及行動對象的防疫規定，且防疫規定可能因特定對象存在滾動式修正。2020年首波疫情下社會較關注長輩、特定慢性疾病者的確診率與死亡率，到2022年4、5月，兒童確診率飆高，加上兒童疫苗數有限，社會開始關注兒童確診狀況，此影響本課程與環宇基金會的行動。行動驟停及轉型，是因應政府對各級學校學生有不同節奏的防疫措施，例如小學比大學早開始遠距上課，疫苗卻是大學生比小學生較早開始施打疫苗，社區行動的樣態受政策影響，背後存在防疫資源配置的政治。

2. 學校防疫規定與措施：線上、實體上課交錯與彈性

大學防疫措施與規定、設備形塑USR實踐的樣態與品質。2022年3月起，輔大經歷遠距教學演練、師生協議、統一實施線上教學等階段，「與疫情共存」的政策下，各界各自解讀，不同系所、同系老師可能有不同主張，一天裡實體課、線上課交錯，有時在校園中等實體課，有時在空教室線上上課，雙主修或輔系同學更體驗到一校多制的現象，老師公布上課方式的時間也不同，讓學生無所適從。住宿生面臨的風險更高，校方提供確診學

生的照顧專區，但僅限於僑生，使得有些住宿生擔心測出陽性需立即返家或遷至防疫旅館隔離，不僅課程參與受影響，也擔心傳染給家人，加上考慮住進防疫旅館的花費，而延遲快篩。而具社區行動性質的課程是否應遵守實習課程的防疫規定，在沒有明確規範下，添增團隊與教師的壓力。學校是否提供優質與充足的防疫設施與設備、穩定和充足網路頻寬和教學軟體，以運用資訊與通訊技術（ICTs），如 Teams⁶、Google Meet、Line、Facebook 等，攸關線上上課的品質。

就輔大而言，學校立即提供 Teams 作為教學媒介，也彈性允許師生使用 Google Meet，另舉辦數場 Teams 教育訓練，提供相關資訊與資源；師生用學號與教師證號和已設定的密碼即可使用，並按課名在 Teams 設班級群組，師生可以小組討論，也可以在大群體內交流。社工系教師在短時間調整授課方式的一致性、增加對學生的關心與輔導。在「與疫情共存」的政策下，教學增加防疫成本與支出，如能有更立即與充足的防疫必需品（如口罩、酒精、溫度計等），就更佳完善。

3. 家庭與學生個人的需求與議題：大學端為例

疫情下，大學如何與社區持續共作？除了校方的支援外，也需考量疫情期間學生的特殊狀態。在非疫情時期大學 USR 課程設計，最少是 1-2 堂課程的參與，最多是 1-1.5 個月的合作，適合短期、任務性行動。大學與社區的日常節奏不同，時間能否配合相當重要，例如社區型機構多在非上課時間的週六日辦活動，

6 Teams 是通訊和協同運作軟體，整合了聊天、視訊會議、文件儲存等功能，不涉及個資，使用有個人帳號與密碼就可以多人上線，也可以小組討論，上傳作業與報告。

而大學生若遇到考試時期（為期至少兩週）會出現投入銳減情形，如何協調雙方的時間是主要關鍵！大學生參與社會實踐另有三個基本特徵：（1）有創意與行動力，為社區帶來活力與行動能量。（2）大學生有特定溝通型態與方式，例如以資訊與通訊溝通軟體為主要媒介，且多在非上課和打工時段、夜間進行，並將討論內容或計畫一一打在 Line，此與社區居民習慣直接當面或電話溝通不同；有時居民已讀不回，會讓大學生不知線上另一端的反應，或認為溝通到位，繼續行動，而可能產生行動與認知的落差。（3）大學生的語言偏向理性與專業語言，社區居民可能難以理解，而居民參與和動員主要透過情感連結和關係連結，大學生難有時間天天搏感情，驅動雙方行動的要素不同，此可作 USR 課程事前教育的內容。

如今斜槓大學生愈來愈多，在課業之外，還身兼數個不同性質的打工，學生時間處於擠壓狀態。各學生對社區工作的理論與實務，存在不同程度的認知與理解，如有的同學記錄偏重心得，有的同學可連結書上的概念與理論，影響小組社區行動的方向與方式。小組的組成也相當歧異，有的是經過兩年課業合作的班底，有的小組因課程倉促成軍，成員有雙主修、重修生（包括被當的重修、休學復學的重修生），混雜不同年級、系級，需花很多時間培養默契，又面臨與社區伙伴和疫情多變的多重壓力，處於「內憂外患」高壓狀態！

疫情下大學生參與 USR 的不確定性更高，受防疫模式、學生家庭、打工兼職混亂的綜合影響。大學生的實作多是小組行動，一人確診，整組活動受延宕或改變。住宿生確診，確診者和同寢室學生都必須隔離，勢必脫隊；學校開始採遠距上課後，外縣市家庭希望學生返家，也直接影響小組合作；港澳生因為顧及暑假

要回港澳實習，怕在臺灣染疫難以返鄉而抗拒實體出隊；打工生因疫情排班更凌亂，往往被老闆臨時叫去代確診者的班，讓學生處於課業與工作的衝突，更曝露於風險之中。因此，研究者如何關注不同學生的狀態，隨時與社區伙伴聯繫，做好防疫措施等等，才能「與疫情共存」。

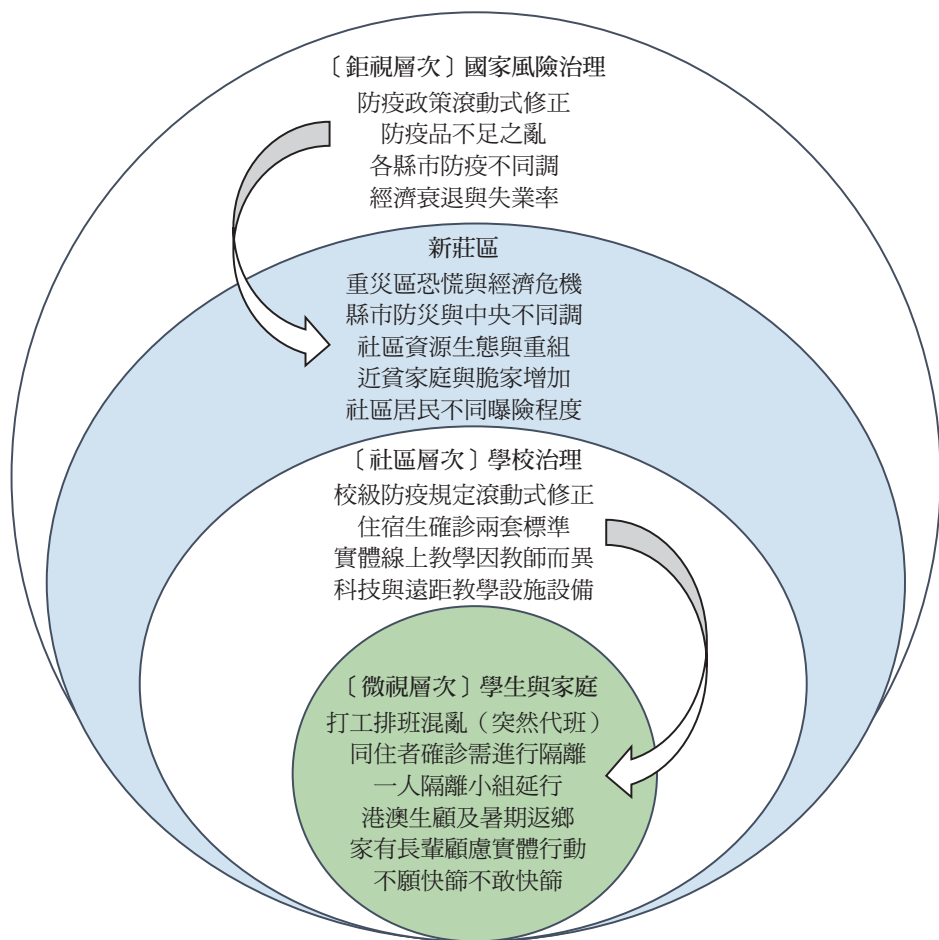


圖 1 新冠肺炎下影響大學社會責任實踐的多層次分析

圖 1 是從行動經驗歸納疫情下影響 USR 實踐之多層次分析架構，窺見國家、縣市與學校、個人與家庭如何影響 USR 的行動樣態，本研究發現是「雙重上有政策、下有對策的架構」。第一層是國家政策的變動與各縣市防疫腳步的不一，形塑特定區域、特定對象的風險與挑戰；社區因年齡、族群和社經地位在疫情下有不同的曝險程度，也有不同的回應行為，USR 師生需面對國家政策與社區居民因應之間的交互關係；第二層是學校防疫政策、措施與設備對師生產生的影響，學生與家庭的回應間的關聯，此「雙重性上有政策、下有對策」連動影響 USR 執行歷程和樣態。

(二) 疫情下 USR 伙伴關係的特殊性：風險意識、狀態理解與科技運用

疫情讓生活與工作處於「非常態」，伙伴曝露於風險程度與型態不一，影響投入可能性、規模與程度。本文發現疫情是一種選擇機制，基層社區組織活動量銳減，大型人群服務組織較能維持運作與社區行動。從三級警戒到「與疫情共存」，社區組織與行動者養成防患意識與機制，形塑特定疫情下伙伴關係。

1. 疫情下社區資源重組：大型基金會與大學躍為主角

各社區與在地資源受疫情影響程度不一，使重災區與非重災區狀態有相當的差別。新莊區屬重災區，人人聞疫色變，高齡長輩不外出、不接種疫苗，鄰里停止拜訪，商店（尤其是新住民經營的飲食店和美容店）歇業，社區關懷據點與停止供餐、社區志工人數銳減，影響鄰里互動和互助，需求就此隱藏。所幸新莊區有數個全國性基金會駐點單位，在地服務雖受疫情影響，但仍持續。

大學在疫情下的優勢就是有空間、人力、有創意和團隊，就空間與人力而言，為能完成四個路線的行動，研究者與社工系協調每週另借教室（一路線一個教室），降低實體授課規模。新莊騷、環宇基金會每週到班上指導與討論，食物銀行和新莊社大到社區家訪、機構拜訪和店家訪查，展開不同的行動。就創意而言，行動朝由下而上的方式，給予學生相當的自主與彈性，每週針對現象討論與督導，支持學生在前線所做的決策。就團隊而言，輔大社科院 USR 團隊在疫情下形成，不斷摸索如何回應疫情下的新莊、課程所需的資源，⁷ 透過定期聚會，採取不勉強、不為做而做的立場，接受現狀與限制，如蘇祐磊、陳東升（2021）所說，大學社會責任不是與民爭利、爭名，而以超然立場和研究能量，處理在地難以處理的議題。本案在疫情下深入居民家庭，企圖滾出新住民潛在資源與網絡，是地方難以著力之處，超越政府與民間既有的服務框架，呈現大學推展社會責任獨特的位置。

2. 疫情下社區伙伴的特殊性：微型、分散、彈性與資訊溝通科技

疫情下大學社區伙關係發展因服務對象而有所分別。服務高風險家庭與兒少的環宇基金會，承接新北市政府高風險家庭一日活動，2021 年因疫情已停辦一次，2022 年再度承辦。兒少確診率成為新聞熱點，使 2022 年 5 月活動再度停辦，社工員立即連結在地三個課輔單位，經兩次轉型，行動網絡以輔大與環宇基金會為中心，發展數個微型合作網，連結家庭與兒少，透過網路和

7 計畫主持人吳宗昇副院長扮演連結的角色（如引薦新莊騷），彭正浩院長極力爭取經費，對於新進教師也是第一次加入 USR 團隊的研究者，提供相當行政、資源連結、諮詢上的支持。

Line 進行線上活動，運用既有的兒少工作平台，大學生發揮科技與創新的優勢，發展新莊區創新兒少線上活動，激發社區潛在能量。

此外，分散、線上與實體交錯的型態，適合疫情下社區接觸。如興毅基金會在新莊區的忠信食物銀行，與輔大社科院是長期互信的聯盟伙伴，深知大學生特性和優勢，給予學生自主與彈性。考量疫情，基於保護會員、學生，讓學生採多元方式接觸會員；學生在家訪被拒後，了解家訪可能增加社區染疫風險，轉而以電話或 Line 聯繫經濟邊緣的家庭，才改變會員懷疑的態度，最後發現疫情增加經濟負擔，除減少收入，更要支付買口罩、買快篩試劑、買電腦等費用，因此看到疫情讓貧者更貧的社區隱藏需求。與新莊騷合作也是運用微量和分散的行動原理，新莊騷創辦人獨自到校與學生小組工作，學生以兩三人組成的微型小組較能在社區行動，店家接受度也較高。

與新莊社大合作的經驗亦然。原是透過社大越南文化班，連結鄰近新住民店家與新住民家庭，運用既有族群社會網絡，發展店家成為服務據點的創新模式，原訂於五月某週日在一家越南商店舉辦五小時的活動，當日預計有三十人參與，較有染疫風險，遂轉用其它方式辦理。

有別於 Jacoby (2018) 強調伙伴關係根植在人與人的連結，此關係需密切互動和聯繫，分享願景和互享價值觀，研究者將伙伴關係放在疫情下更大的政治經濟脈絡，理解疫情與政策可能造成對自己和對伙伴的影響、理解彼此在疫情中狀態與可能（不）付出的範圍、微量的組織採分散的行動、使用資訊和溝通科技、堅守大學社會責任的角色，是疫情下伙伴關係的特殊性。

大學社會責任的實踐是一個新浮現的研究領域，Janke 等（2022）檢閱近年高教與社區伙伴關係的文獻，界定伙伴關係中的關鍵和實務原則，有利於發展研究議題、焦點、策略，相當有參考價值。然而，既有文獻並未回答疫情給大學社會責任實踐帶來的是挑戰？還是機會？特定條件下行動空間為何？本文歸納出疫情下影響大學 USR 的多層次分析架構，發現疫情下伙伴關係的特殊性，填補既有相關文獻的缺口，助於發展理論。

最後，如何衡量疫情下 USR 成效或者是學生之學習成效？洪文綺（2021）運用質量結合的方式，將有參與和沒有參與 USR 的學生分組，以特定指標進行前後測進行組間比較（學習與服務成效、對服務學習認知、服務態度及行為意願、軟實力培養），發現有參與 USR 學生專業學科表現優於未參與 USR 的學生，且達統計水準，質性研究方法關注動機與歷程，對於 USR 課程的學習成效評估來說，結構完整，可惜只關注學生端的改變。本研究以一學年的行動，探索新莊變遷的社會議題、分析需求與服務提供的缺口、盤點新莊區新住民商店的隱形資源、舉辦線上兒少活動、發行新莊新住民專題刊物、協助近貧家庭低收資格的評估和連結課輔資源，不僅有量化的產出，從學生報告與自我評估的質性分析中，也表達出對議題分析與社區工作本質的意識，與社區組織合作的意識與方法的增長，學習運用媒體傳播社區事務的能力以及社區拜訪、機構間串聯的經驗。這些成果（outcome）改變什麼？影響為何？行動結束的後續追蹤以及直接來自居民的觀點相當重要，更反思在疫情中嘗試創新，發現隱藏需求以利日後繼續實踐，可能更具價值。在評估 USR 課程的成效時，如何蒐集社區居民的想法與觀點、經驗如何轉換為未來行動（課程規劃）依據或深化研究議題，更是 USR 首要任務。

七、結論與討論

在輔大社會科學院 USR 計畫下，經社工系一學年社區工作課程，認識疫情下新莊的需求和組織生態的變遷，與在地組織和居民合作，由於疫情的變動讓 USR 實踐呈現異形、異狀，社區行動轉變成微型、分散和運用資訊與溝通科技的「超連結」，較能因應政策多變、突破疫情下的隔離與距離。此以課程為媒介的 USR 實踐模式，課程設計符合理論，兼顧實作，促進學生對社區的認識，學習從場域找議題，與不同伙伴互動與合作，發展行動策略，實際回應地方需求。對社區伙伴而言，體驗到有系統、有層次的合作，也透過學生接觸更多的新莊居民、讓服務直達居民，成果是量化的，也是質性的。對學生而言，得以運用年輕世代善用科技的優勢參與社區，做出社區看得到的成果，能培養自身實力。

本研究價值有三：一是發展出疫情下影響大學社會實踐的多層次分析架構，勾勒出在疫情時期，國家、縣市社區和學校組織、家庭與個人層次如何形塑社會實踐的架構，值得後續發展進一步的研究，並驗證相關理論；二是將伙伴關係置於政治經濟脈絡檢視，雖然受到不同層次的條件影響，卻是重要的調節或改變媒介，在逆境中產生行動與影響力。疫情下伙伴關係的特殊在於：敏於疫情下對各方產生的影響與需求、了解伙伴在疫情下優劣勢與特性、微型分散和運用科技、堅持大學社會責任的角色等；三是本行動架構可成為社區工作教材的參考，並作為大學端推展 USR 的範例。本文的限制主要是學習成效並未蒐集到社區居民的觀點，更需發展多元評估的架構。值得反思的是：如何發展有利於風險社會下伙伴關係的學校政策？尤其需深究在後疫情時代，大學與社區伙伴關係是恢復以往？還是展現新的面貌？

參考書目

A. 中文文獻

- 行政院主計處，2016，「新北市普查結果提要分析」。取用日期：2022年7月21日，檢自：<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?mp=4&xItem=42890&ctNode=543>
- 汪淑珍，2020，〈大學社會責任融入課程——以靜宜大學中文系課程為例〉。《臺灣教育評論月刊》9(2)：44-47。
- 李易駿，2021，《當代社區工作：計畫與發展實務（六版）》。臺北：雙葉書廊。
- 洪淑容，2020，〈跨越族群邊界：探討越南新住民小吃店之文化意義與文化認同〉。《展望與探索》18(5)：41-69。
- 洪文綺，2021，〈參與大學社會責任計畫USR對學生專業課程之學習成效研究〉。《耕莘學報》特刊：75-85。
- 胡幼慧，2008，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》。臺北：巨流圖書公司。
- 夏曉鵬，2000，〈資本國際化下的國際婚姻：以台灣的「外籍新娘」現象為例〉。《台灣社會研究季刊》39：45-92。
- 梁鎧麟，2020，〈大學睦鄰運動：大學社會責任計畫的場域議題探索與課程設計〉。《臺灣教育評論月刊》9(2)：38-43。

梁珮綺，2022年1月22日，〈疫情影響 110年失業率 3.95%創 7年新高〉。中央通訊社，檢自：<https://www.cna.com.tw/news/afe/202201220223.aspx>

新北市新莊區公所，2020，《中華民國 108年新北市新莊區統計年報》。新北市：新莊區公所。

新北市新莊區公所，2021，《中華民國 109年新北市新莊區統計年報》。新北市：新莊區公所。

新北市教育局，2020，「109年新北市各行政區新住民人數統計表」。取用日期：2022年7月21日，檢自：https://www.international-education.ntpc.edu.tw/ischool/publish_page/274/?cid=20373

新北市教育局，2021，〈新北市 109學年度新住民子女就讀國中小概況分析〉。取用日期：2022年12月26日，檢自：<https://www.ntpc.edu.tw/uploaddowndoc?file=edudata2/202112161435232.pdf&filedisplay=%E6%96%B0%E5%8C%97%E5%B8%82109%E5%AD%B8%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E6%96%B0%E4%BD%8F%E6%B0%91%E5%AD%90%E5%A5%B3%E5%B0%B1%E8%AE%80%E5%9C%8B%E4%B8%AD%E5%B0%8F%E6%A6%82%E6%B3%81%E5%88%86%E6%9E%90.pdf&flag=doc>

陳燕衍，2022年4月24日，〈國內兒童確診占 13.6% 若 350萬人染疫恐致 48童死亡〉。上報，檢自：https://www.upmedia.mg/news_info.php?Type=24&SerialNo=143116

經濟部統計處，2021，「當前經濟情勢概況（專題：疫情對我國產業之影響）」。取用日期：2022年7月21日，檢自：https://www.moea.gov.tw/mns/populace/news/News.aspx?kind=1&menu_id=40&news_id=94561

教育部，2021，「各級學校新住民子女就學概況（109學年度）」。取用日期：2022年12月26日，檢自：https://stats.moe.gov.tw/files/analysis/109_son_of_foreign.pdf

鄭文進，2018，「新北市政府主計處統計通報第107年第20號（分區比較）：新北市各區人口老化情形」。取用日期：2022年7月31日，檢自：<https://www.bas.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=MTY2&parentpath=null>

衛生福利部疾病管制署，2022，「傳染病統計資料查詢系統」。取用日期：2022年12月26日，檢自：<https://nidss.cdc.gov.tw/nndss/Cdcwnh07?id=19CoV>

蘇祐磊、陳東升，2021，〈大學社會責任計畫在地老化推動特色案例比較與建議〉。《社區發展季刊》176：222-235。

Jacoby, Barbara 著、劉若蘭等譯，2018，《服務—學習的本質：問題、解答與啟示》。臺北：學富文化。

Punch, Keith F. 著、林世華等譯，2005，《社會科學研究法：量化與質化取向》。臺北：心理出版社。

B. 外文文獻

- Nissen, Laura. 2020. "Social Work and the Future in a Post-Covid 19 World: A Foresight Lens and a Call to Action for the Profession." *Journal of Technology in Human Services* 38(4): 309-330.
- Janke, Emily, Santo Flores, and Kathleen Edwards. 2022. "Community-Academic Partnerships in the Community Engagement Literature: A Scoping Review." *Journal of Higher Education Outreach and Engagement* 26(2): 5-27.
- Pfeffer, Max J., and Pilar A. Parra. 2005. *Immigrants and the Community Perspectives : Community Perspectives*. Ithaca: Cornell University.
- Suarez-Balcazar, Yolanda, Gary W. Harper, and Rhonda Lewis. 2005. "An Interactive and Contextual Model of Community-University Collaborations for Research and Action." *Health Education & Behavior* 32(1): 84-101.
- Twelvetress, Alan C. 2008. *Community Work*. New York: Palgrave Macmillan.

The “Super” Connection Between University and Community During Covid-19: The Innovative Community Work Course and the Social Responsibility Plan of the College of Social Science, FJCU

Hsiang-Lan Liu*

Abstract

After more than a year of successful control efforts, Taiwan’s first significant COVID-19 outbreak began in May 2021. The shortage of test kits and vaccines during the initial wave led to significant public anxiety, which further escalated during the subsequent Omicron wave in the spring and summer of 2022. This paper investigates how Taiwanese universities addressed these difficult periods of the COVID-19 pandemic through social engagement under University Social Responsibility (USR) programs. What were the specific features of university partnerships during this “bad time” for society? Focusing on Fu Jen Catholic University College of Social Science, this paper explores the real experiences of social engagement that university students experienced in a community work course under the university’s social responsibility plan. The course was based on action research and developed the partnership between the university and community organizations in Xinzhuang District to explore the community’s needs and concerns during the COVID-19 pandemic during the 2021-2022

* Associate Professor, Department of Social Work, Fu Jen Catholic University. E-mail: 049773@mail.fju.edu.tw

Academic Year. The outcomes were solid and valuable including identifying implicit needs, providing professional services for 40 poor families, holding 4 online activities for disadvantaged youth, interviewing recent immigrants for profiles in a local magazine and developing an innovative service program for immigrants. In addition, a multiple analysis framework was developed to capture the effects of USR and the “super connection” that was formed between university and community actors as they navigated the bad times of the COVID-19 pandemic.

Keywords: University Social Responsibility (USR), Community Work, Covid-19, Partnership, Xinzhuang District