

104 年青年政策論壇地方論壇(南區場次)結論報告

辦理日期：104 年 7 月 19 日

會議地點：中華電信學院高雄所

討論議題：如何運用網際網路提升公共政策的品質、促進社會進步與幸福生活？

本(104)年青年政策論壇地方論壇議題，歷經數個月規劃與執行，經 7 月 19 日南區場次與會青年討論與意見交換，認為有許多值得被關注的重要部分，並提出他們對此議題具體想法及建議如下：

第 1 子題：青年如何透過網路強化與政府的溝通機制，提升公共政策參與？

一、現況和問題：

1	政府目前在利用網站建置溝通或申訴管道時，多僅限於訊息揭露，因應時事運用的社群管道往往缺乏長期關注與深耕經營，在事過境遷後便廢弛管理。另外，網站建置缺乏雙向溝通的互動性，以首長信箱為例，回復速度慢與用詞官腔敷衍，僅回復收到訊息或投訴、且無法提供民眾追蹤進度，相關部門也缺乏單一窗口專責因應民眾投書。
2	政府網站的建置在圖文比例、版面配置較為呆板，缺乏系統化建置，雖現今已有網站地圖的建置，卻在關鍵字搜尋的功能上無法提供對應且充足的資料連結，或經常發生連結失效的狀況。另外，在許多專案網頁的連結過多，產生版面雜亂且資訊分散的情形，不利民眾使用。
3	1. 上一世代對政策與政治的刻板印象影響青年對公共事務的參與意願，加上傳統公民課程的內容無法清楚傳達公共參與的重要意義，使得青年即使擅於使用網路也不願意使用政府的網路平臺。 2. 在政策宣傳與溝通上，由於政策用字艱澀或繁瑣，青年收到的資訊不太理解或太過雜亂，無法充分理解政策內容，降低青年對政府的信賴感，進而引發衝突。
4	建置平臺的宣傳不足，不夠吸引民眾或青年主動參與，且政府活動與政策宣傳時效掌握不佳，文宣到達宣傳單位時往往已經僅剩一日，造成宣傳效果不佳。
5	目前政府利用網路建置溝通機制時，尚未考量到偏遠地區的網路覆蓋率與利用率不足，容易造成城鄉之間在發聲及表達意見上的差距。

6	政府單位建置的網路討論平臺現多委外經營，使得頁面介面混亂，僅符合政府官員的單方想像，卻無助於民眾利用。
---	---

二、行動方案及政策建議：

項次	行動方案及政策建議	對應部會
1	<ol style="list-style-type: none"> 為促進現有政府網站的雙向溝通，建議在國發會網站上定期舉辦政策草擬的意向調查，且不僅限於中央政府的政策草擬，更以分頁方式提供地方政府亦可以共同使用平臺來廣納民意，增加雙向互動。 由行政院協助地方政府建置地方權責事務的 APP，提供民眾使用真實姓名註冊，但發表或申訴上則採匿名制，並建立處理事件的資料庫、透過分類透明化權責單位提供民眾查詢。 在首長信箱之外，設計長期的問卷調查，收集民眾在意的議題方向，並利用既有網絡，提供民眾解答與追蹤的訊息揭露，並增進首長信箱的效率，建置即時反應系統，建議由公部門訓練專業人員、成立單一窗口統一即時處理民眾來信，並簡化處置的流程與節省時間，而設備部分則透過標案由專業廠商提升。 	國家發展委員會
2	<ol style="list-style-type: none"> 為解決網站設計不良，不利使用的問題，建議可以辦理設計競賽遴選優秀人員，共同組織專業管理團隊，改善網站設計不良問題，並設計與拍攝微電影、形象廣告等多元的宣傳方式，簡化宣傳文章的字數與篇幅，與插畫家合作繪製懶人包，提升民眾對公共事務的興趣。 針對搜尋系統無法有效提供關鍵字對應的資訊，建議可以參考臺灣資料科學與商業應用協會的專業，引進大數據分析技術，提升關鍵字搜尋的參考價值。 	國家發展委員會
3	<ol style="list-style-type: none"> 在網站經營的招標案上延長委託年限，避免不停更換管理團隊造成的效能不足問題。 利用既有平臺加強世代溝通，讓新舊世代可以利用網路溝通彼此對於公共政策的想像，或利用村里辦公室辦理活動，進而促進中世代對青年世代參與公共事務的了解與支持。 	國家發展委員會
4	<ol style="list-style-type: none"> 在平臺經營與宣傳時效上，為解決政府部門科層組織僵化問題，建議可利用宣傳績效競爭與民眾滿意度調查來活絡 	國家發展委員會

	<p>政府組織，設立人員淘汰機制，定時篩選不適任人員，激發高效能的組織運作。</p> <p>2. 在廣告宣傳上，建議可與企業結合，在廣告中置入政策行銷，另外由行政院統合各部會政策宣傳廣告，並提供滿意度調查，如點擊率不如預期或效果不佳則立刻下架更換。</p> <p>3. 為解決現有公部門在宣傳文字僵化、慣於使用公文文書的問題，建議簡化公部門撰寫的冗長文字，並檢討與縮短科層造成的文書傳遞時效問題。</p>	
5	為彌足偏鄉地區的資訊落差，建議除了補助經費購置設備提升網路覆蓋率之外，亦可借重暑期偏鄉服務的志工促進偏鄉青年的資訊傳達，並在公共場所(如鄉公所、村里民活動中心)全面增設網路設施，提升山區或離島的網路覆蓋率。	國家通訊傳播委員會、教育部(學務特教司)
6	因現有的招標評選機制封閉，建議可增加讓民眾或企業代表進入評選委員會提供決標的參考意見，並利用學術機構調查民眾使用網站追蹤訊息的滿意度調查，以使用者角度出發，便於隨時追蹤與改善網站功能的設計。	公共工程委員會

第 2 子題：青年如何發揮網路正義，防範網路霸凌？

一、現況和問題：

1.	網路上很多文章並非當事者自願發文，導致沒有完善、合宜的對應方式。 (如：文章、資訊難以刪除，當事者易被搜尋起底。)
2.	臺灣學齡教育未完全落實相關課程且缺乏生活經驗(如：網路禮節、資安法條)，教育過分偏重在學科，而沒有貼近生活、實際應用層面，缺乏應對該有的心理建設及自身素養。
3.	<p>1. 在東方社會謙虛與倫理的傳統壓力下，現在青年容易貶低自己，同時現有社會價值觀，讓青年從小就不斷被互相比較，且社會觀感易使人覺得「看諮商就是有病」。綜合兩者造成霸凌者與被霸凌者雙方都有缺乏自信心、自我認同等問題，此心態即助長了霸凌事件的發生。 (如：發言者可能想受到關注，而在網路上討論爭議性問題時，卻導致自己被持不同看法者挑戰、攻擊，使討論成為變相的霸凌。)</p> <p>2. 每個人對於網路正義的標準不一，導致許多實際行為可能成為合理化的霸凌。(如：起底、爆料、肉搜)</p> <p>3. 霸凌、靠北儼然已成為現在社會的一種文化，起因是青年對自己的言</p>

	論不負責，輕易地傳播流言，不進而修正。
4.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 霸凌的關係者不單純只有霸凌者與被霸凌者，還有許多其他角色（如：旁觀者等），且並非只發生在校園，同時受害者與加害者可能因為實際利害關係而導致霸凌產生，旁觀者的漠視也可能助長霸凌行為。 2. 如果被霸凌者想對霸凌者進行報復，雙方可能會角色對調，而因此產生霸凌行為的迴圈。
5.	霸凌的申訴管道保護不完全，可能造成被霸凌者的二次傷害，同時接受通報後的處理方式可能會有申訴者與當事者隱私權疑慮，導致管道使用成效低落。
6.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部分現有法律勸阻能力低落（如：罰款金額低、實際罰則少），使某些民眾不在意法律規範而無法產生約束力，造成霸凌等類似問題泛濫而難以遏止。 2. 網路使用者混雜，使用者年齡逐年下降，對於使用者年齡、言論等相關規範不夠嚴謹，進而造成許多網路亂象。再加上現行社會言論過於自由，導致網民對自身言論不負責。倘若推行匿名制可能會有許多隱憂，實施網路實名制也可能造成個人資料外洩等問題。
7.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學校處理霸凌事件時，老師的處理經驗多為校園內的實體霸凌，對於網路霸凌事件處理經驗較少，因此老師可能不知如何因應網路霸凌，而無法提出或做出有效解決方案。部分學校老師的處理能力與心理素質並無與時俱進、不夠客觀中立，或是本身即對個案產生偏見，造成老師無法妥善處理霸凌問題。 2. 學校雖有提供輔導機制，但是在學學生並不了解、不清楚或是對輔導機制不信任，可能也存在處理效率不佳的狀況，使學生認為即使通報或處理後也不會改善，導致校園輔導機制使用成效不彰。

二、行動方案及政策建議：

項次	行動方案及政策建議	對應部會
1.	當有不適當的關鍵字出現時，平臺業者須主動把關，或是建立自動篩選機制來決定文章去留。同時政府需監督業者是否有落實。	內政部、衛生福利部、教育部（資科司）、國家通訊傳播委員會

2.	<p>1. 課程應培育學生多方思辨能力，希望藉此減少盲從、漠視、轉載霸凌相關行為。課間可以播放政府徵件比賽(詳見 4-2-(3))優秀作品，同時學生家長也需要進修，除利用家長日、懇親會時宣導資訊安全、網路正義等資訊外，也可舉辦相關親職講座。</p> <p>2. 以中小學學生為主，成立探索營隊，從小培養學童思考能力。</p>	教育部(學務特教司、國教署)
3.	<p>1. 針對因社會價值觀而不願尋求幫助： 由名人現身說法，降低社會排斥感，也可設立規範強制企業依照一定比例聘請心理諮商師。</p> <p>2. 針對青年自信心低落： (1)現今已有許多社會輔導團體，但不廣為人知，希望能夠與青年常用的社群軟體合作推廣連結，以此增加曝光率。 (2)邀請企業與諮商團體合作拍攝宣導防範網路霸凌影片或廣告，作為公益活動提升企業形象的一環。</p> <p>3. 針對破除社會價值觀： 建立及推動社區支持系統，並推廣家庭式心理諮商，而該團體由社區服務陪伴的心輔員組成。心輔員可經由專業心理師或諮輔師進行培訓課程，累積足夠實習時數且經過學術科測驗，並透過定期彙報、進修講座及緊急通報等來確保輔導情形。但接受完整訓練的心輔員僅能提供社會家庭中的陪伴、傾聽，不具有執、開業能力與專業證照。 <u>其他子題與會青年提問：找沒有職業證照的心輔員增加推廣面向，但如何確保其有解決霸凌的能力？</u></p> <p>4. 針對網路正義標準： 加強對學生(詳見 4-2-(1))及社會青年(詳見 4-2-(2))宣導。</p> <p>5. 針對靠北平臺： 許多靠北學校平臺是因為學生無法有效從學校得到確切的回復而產生，因此可以由校方來經營公開透明的專頁，藉由直接在網站上的回復與回報，使學生了解校方的處理過程。</p>	衛生福利部、教育部(學務特教司)
4.	<p>1. 針對旁觀者漠視： 加強倫理宣導，推廣網路禮儀，使民眾看見非正義事件，減少盲從、漠視、轉載霸凌相關行為，同時學校可以增加</p>	教育部(學務特教司)、衛生

	<p>課外活動及興趣培養比例，使青年能夠有效的轉移注意力，或是藉此來擺脫霸凌的陰影。</p> <p>2. 針對破除網路霸凌循環：</p> <p>(1) 學校可以增加關於網路禮節等宣傳活動、工作坊，而活動由駐校心理師、輔導老師等專業人士等來主持、舉辦。可由家長會來提供協助，並由有熱忱的教師來撰寫教案或是繪本來推廣。</p> <p>(2) 社區增聘心理諮商師，使社會青年也能夠尋求幫忙，並舉辦巡迴行動劇增加曝光、宣傳率，同時宣揚網路正義，行動劇希望由社區成員組成，並由學生公益團體來主辦。</p> <p>(3) 政府辦理網路徵稿比賽（動畫、電影、文字等），此比賽採公私協力，可與現有平臺（如，獎金獵人）、名人合作提供參與誘因，並製作懶人包使民眾了解並方便推廣。</p>	福利部
5.	<p>1. 針對管道不明確：</p> <p>可於社群網站增設諮商連結，或是推動線上諮商聯絡等資訊，以此保護受害者，並於網站提供成功案例，同時增設檢舉業者管道。</p> <p>2. 針對霸凌的申訴管道保護不完全：</p> <p>(1) 輔導團體須主動表明個資如何受到保護，輔導時受害者採取實名制，事後利用編碼來查詢案件以確保個資不外洩，同時可與第三方律師公證來保證個資不外洩。</p> <p>(2) 鼓勵宣傳受害者匿名平臺，網站內容以分享被害人心路歷程、案例為主。行政院設立跨部會虛擬組織，同時將網路警察擴編，而網路警察須由特殊管道培訓，同時學習有關網路專門技術，並提供檢舉信箱供民眾諮詢、審查。</p>	內政部、衛生福利部、國家通訊傳播委員會
6.	<p>1. 針對法律罰則部分：</p> <p>(1) 調整現有法條的罰金比例，改由一罪一罰，來勸阻民眾惡意散播行為。</p> <p>(2) 提供檢舉提報制度，於網路上散播不實謠言者，業者需主動提供個資，此舉不受限個資法，而此罰金需由民法被害人來請求賠償。</p> <p>2. 針對匿名性：</p> <p>利用綁定身分證或自然人憑證來達到半實名制，使青年對於自己所發表之言論有所警覺。</p>	國家通訊傳播委員會、法務部

	<p>3. 針對使用者規範： 現今已有年齡限制，但是仍有少部分民眾產生鑽漏洞行為，因此政府須設立相關規範法律來督促業者，要求業者落實自我監督。</p>	
7.	<p>1. 針對教師素養： 鼓勵老師於寒暑假參加培訓，提升防範網路霸凌的相關知識或是因應技巧與能力。</p> <p>2. 針對校園申訴管道： 可由導師來轉介專業輔導老師減少學生害怕程度，同時學校可聘心理諮商師訓練種子學生來通報及陪同需要學生，或是釐清霸凌關係者，藉此降低排斥感。</p> <p><u>其他子題與會青年提問：針對霸凌輔導，因為一般老師缺乏霸凌心理輔導的專業，可培訓種子學生協助解決同儕之間的霸凌問題，但若連身為教師都無法解決，學生的立場與能力又是否適合、能夠處理這種問題？建議是否可直接找專業的心理輔導師？</u></p>	教育部(師資藝教司、學務特教司)

第3子題：青年如何運用網路發揮社會關懷與社會責任？

一、現況和問題：

1.	現今網路上，欲在官方公益宣傳平臺放置宣傳資訊的申請手續過於繁瑣、程序複雜，不便於平臺使用者（如資源需求者、供給者）使用；而民間社會團體提供社會關懷活動資訊的平臺則未進行各項資源統整，資訊過於混亂，各類資訊分類不明確、類別與項目也不夠充足，導致現今平臺多未確實發揮其功效(使用率低)。
2.	網路多數資訊未進行及時更新、也未有認證程序，造成以訛傳訛的錯誤資訊瘋傳（如八仙塵爆醫療資訊，宣傳捐血資訊等有落差），導致民眾誤信網路資訊，造成更大的傷害。
3.	青年不明白自身可發揮的影響力、對其專業與社會責任之間的連結不明，社福活動也多為短期且具時效性，尤其網路的匿名性更造成許多聲援者僅是一時興起、盲目跟隨，如萬人點讚、一人到場的活動時有耳聞，但未有持續性的社會關懷活動，長期幫助需求者。
4.	慈善團體的組織目的不明確，在其組織目標的宣傳上也未有實質成效，使得青年對該組織不信任，不願投入其中；且捐款資金流向不透明，導致社會大眾不敢捐款。

5.	政府在協助弱勢族群的政策制訂上並不完善，(如新住民來臺灣的門檻限制過於寬鬆，導致許多來臺新住民缺乏謀生能力)；弱勢族群因其缺乏教育資源及專業能力、技術知識的培訓，使其備受剝削與欺凌(如醫療糾紛、雇傭關係、小農多未有良好行銷管道等)，造成弱勢與一般大眾經濟條件落差加大。
----	--

二、行動方案及政策建議：

項次	行動方案及政策建議	對應部會
1.	<ol style="list-style-type: none"> 由政府建立社會團體資源搜尋平臺，並標明各社會團體的工作項目，羅列各團體專業能力與可提供資源，並規定團體初創設立登記時，應將該社會團體加入此平臺。 平臺包含三性能：可及性(透過APP的設立，使社會大眾輕易觸及)、可親性(內容親民、文字淺顯易懂)、可讀性(圖像呈現)。 	內政部
2.	<ol style="list-style-type: none"> 建構資訊查證平臺，由政府各部會提供正確資訊，委請部落客執筆轉化為明確易懂之圖形文字，使原先艱澀的專業知識(如塵爆事件的化工知識、專業醫療知識等)，透過親民、生活化的方式，傳布給社會大眾明瞭。 改善網路資訊錯誤、複雜難尋的問題，並有訊息收發功能，民眾隨時可得知最新資訊，以及物資需求的統整與即時數量更新(如：愛物資等網站)。 宣傳方式： <ol style="list-style-type: none"> (1)設立專屬APP結合line、FB、IG，由中央政府與各大手機業者合作，在原廠手機內建置專業知識查詢應用程式。 (2)結合各校行銷專才學生的畢業成果展現。 (3)公布QR code在青年常出沒場所以及社群網站。 (4)透過學生競賽模式，了解符合青年們使用之網站形式，擷取優勝隊伍之成果，加上參與者以及其周遭朋友的宣傳，提高平臺曝光度，具體落實平臺形成(如法規資料庫競賽)。 (5)教導一般大眾使用此平臺。 	衛生福利部、教育部(學務特教司)
3.	政府設立教育計畫並配合遠端網路教學，讓青年學習專業技術課程並結合志工活動，融入多元化與親身體驗性，並在做中學、學中做，讓青年了解自身社會責任、並增進社會關懷。	教育部(資科司)

4.	<p>1. 政府應設立專責單位，定時對慈善團體的捐款資金進行稽查。</p> <p>2. 社福團體捐款箱需附上捐款流向查詢的 QR code，供民眾進行後續追蹤，以達善款流向公開及透明化。</p>	內政部
5.	<p>以改善小農多未有良好行銷管道為例： 辦理觀光農村體驗活動，讓青年進駐農村協助農村在地情感建立、小農行銷管道，發掘一鄉一特色，使社會青年可行銷在地特色。</p> <p>結合兩項專案：</p> <p>(1) 結合學校實習課程，並由政府依據農村再生條例提供部分津貼，為農村發想活動專案，發展農村新活力與創意鄉村特色(如彩繪村)。</p> <p>(2) 推廣農村實習計畫，成立專門農村打工換宿資訊的專頁，幫助農村對外推廣。</p> <p><u>其他子題與會青年提問：有關青年農村計畫的參與，建議還能結合青年發展署的活動或資訊，共同推廣、參與。</u></p>	行政院農業委員會、教育部(青年署)

第 4 子題：政府如何運用網路強化青年的競爭優勢？

一、現況和問題：

1	<p>臺灣現在正面臨產業轉型的過程，這中間發生諸多的困難與困境，包含轉型成本，甚至缺乏宏觀的市場效益，缺乏更多跨領域整合的領導人才，讓我們的產業價值限於價錢的競爭，而不是價值的提昇，造成薪資結構的失衡，以致臺灣人才逐漸流失。</p>
2	<p>1. 青年競爭的危機意識，在教育環境普及下，往往造成所學非所用，加上過往社會價值觀與父母之期許，以致就業競爭力與畢業任職學非所長，進而影響整體國家競爭力。</p> <p>2. 現今教育體系改善速度已跟不上網路知識平行傳播的時代，又礙於升等或升職評鑑制度下，讓很多教師不是專注於新知識的整理與教授，反而限於升等或評鑑過程中花費心思，知識的流通應有更開放的交流方式（例：翻轉教室）。</p>
3	<p>臺灣是個新聞自由的國家，但大多的新聞有著過多的主觀意識、而非客觀分析，教育過程中缺少培養思辨的能力，往往造成網路知識氾濫或誤解的開始。</p>

4	現行的青年創業及圓夢網，提供彙整的計畫資訊，但礙於平臺只落實資訊整合，而非流程整合，讓實質創業者及時使用平臺還是沒辦法快速了解創業需要執行的公務流程。
---	---

二、行動方案及政策建議：

項次	行動方案及政策建議	對應部會
1	<p>1. 培育新創產業的同時，應改善新創產業的遴選方式，在引進國外創業方式時，更需教育創業文化的營造，讓創業者有更明確面臨創業需要的心態。</p> <p>2. 政府案件發包的「最有利標」條件，可透過網路公開讓各區域政策受惠者決議執行或修正，並公開採有利標方式辦理之觀點、原因與決策人員。</p> <p>3. 應減少產學合作進入相同產業的模式，鼓勵更多學生透過創業資源，在校磨合創業與競爭心態，教授著手於資源給予跟相關輔導，使就學時就能實踐業界預期的心態與技術技能。</p>	教育部 (技職司) 、經濟部
2	<p>網路版翻轉教室，包含師資、課程與交流平臺。建設開放式網路教育平臺，著重於各項開放的課程與各校教師的分享管道，讓學生在網路上可以找到自己真正有興趣的教育管道，透過大數據分析與推薦課程，讓學生找到自己真正的興趣與方向，學校並依照其狀況設法列入師資與學生的開放知識分享的管道。</p> <p><u>其他子題與會青年提問：推動翻轉教室的網路化，但偏鄉資源欠缺，則補助的經費應如何解決？且大學有大學法保有學術自由，大學內的推動要用推廣角度還是強制態度？教授的教學專業，是否有權可以干涉？</u></p>	教育部 (師資藝教司、高教司、技職司)
3	各校教育系應增開一些思辨的課程學分，培養青年如何正確建議與提案，學程上多增設練習與實踐世界咖啡館或審議式民主等思辨討論之課程，提升青年思辨能力。	教育部 (高教司)
4	建議國發會及各縣市都發局透過網路來統整及分類所有創業、創投計畫，以計畫定位為主軸，創業者至單一窗口政府知能詢問，轉介相關單位並提供各部會之創業計畫，並持續追蹤執行之狀況，讓資源真正落實於有前瞻性的創業者，創	國家發展委員會 、經濟部

	<p>造更完善的創業環境。</p> <p><u>其他子題與會青年提問：整合創業的資金，也應考量國家的政策轉型，例如創造資金平臺，像林之晨的 AppWorks 等創投募資平臺，引入民間資金、創投，讓資金來源不再侷限政府資源。</u></p>	
--	---	--