

104 年青年政策論壇

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？

撰稿人：遠見雜誌公眾事業傳播部 特約記者 沈超群

隨著資通訊技術逐漸純熟，青年擁有多元的管道及方式向政府機關表達意見，過往的座談會、公聽會、民意調查以及公民投票仍是表達民意的方式，青年如今擁有更多元的管道接收政府機關所發布的資訊，亦能與政府機關互動諮詢，甚至參與或影響決策過程，例如：臉書粉絲團、線上公共論壇／線上政策論壇、線上審議式民調（On-line Deliberative Poll）、線上公民會議（On-line Citizen Conference），以及首長電子信箱等，幫助青年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，透過網路與資訊和通訊技術（Information and Communication Technologies, ICT）進行互動。

本次論壇共有四個子題，分為三大部分論述，提供青年參與公共政策的討論，第一是風險與安全：青年如何透過網路強化與政府的溝通機制，提升公共政策參與以及青年如何發揮網路正義，防範網路霸凌；第二是弱勢與不均：青年如何運用網路發揮社會關懷與社會責任；第三是提升競爭力：政府如何運用網路強化青年的競爭優勢。每個問題都是獨立也是相關，希望為青年正確使用網路提供資訊。

青年透過網路能夠擁有提供意見的機會，茲就上述說明闡釋不同 ICT 管道的內涵：

（一） 臉書粉絲團

近年來，Web 2.0 技術發展已臻成熟，民眾透過社群媒體檢索資訊、分享資料、串聯與擴展人脈等等，基於此，不僅企業紛紛依循此趨勢積極發展取得商機，同時政府機關亦紛紛跟進，成立各種社群媒體。臉書粉絲團屬於社群媒體平臺的一種類型，臉書粉絲團之內容係由使用者自行創造（User-generated Content），再者，其具有互動性（Interaction）、即時動態訊息（Up to Date）、內容簡練精要（Succinct）、免費平臺、即時傳遞、個人空間，以及可識別性（Identifiability）等特性。

對於大多數政府機關而言，臉書粉絲團主要是用來提供民眾即時的生活資訊、最新的政策內容，甚至作為政策行銷之核心管道。多數的臉書粉絲團係屬於政府機關單向地向民眾提供資訊，然而，亦有少數的臉書粉絲團除了公開近期活動資訊與內容外，更進一步向民眾詢問相關政策或議題的看法，同時鼓勵民眾在臉書粉絲團上表達自己的看法與意見，因而使臉書粉絲團具有政策諮詢的精神，例如：公共政策大家談。

(二) 線上公共／政策論壇

不論是網路公共論壇，或是線上政策論壇皆屬於電子諮詢之互動形式，此種互動模式，主要的使用時機係在公共政策議題之設定階段，也就是說，政府機關透過網路並且架設平臺，讓專家、政策利害關係人/團體，以及民眾可以在論壇上發表其對於政策的意見或看法，執政者則利用此平臺作為蒐集民意資訊之來源。

英國政府自 1998 年起，採用線上政策論壇模式來制定政策，在制定或研擬政策前，先將相關議題公布至平臺上，並且鼓勵專家或是公民團體針對政策內容提出建議，經過一個月的充分討論後，英國政府將會依據討論結果作為研擬政策或施政依據。線上政策論壇帶給英國政府正面的效益，其提供一個平臺，讓民眾皆能參與並發表意見，不僅提升公民參與的公平性，同時也獲得官員的支持。

然而，線上政策論壇與電子民主的決策參與模式還是有差別的，前者是政府機關提供一個平臺，讓民眾可以發表意見，但是執政者實際制訂政策時並不一定會依循民意，而僅是做為資料收集與參考的價值；相反的，後者則是民眾的意見與行動影響了政策的結果與方向。

(三) 線上審議式民調 (On-line Deliberative Poll)

為了連結平等 (Equality) 與審慎思辯 (Deliberation) 的價值，以及克服理性無知 (Rational Ignorance) 等問題，美國率先進行線上審議式民調。線上審議式民調之運作方式說明如下：第一，在參與者的挑選上，以隨機的方式抽取出國性樣本 (約數百人)，此時主辦單位透過電訪或面訪詢問其參與意願，同時請有意願參加的受訪者填寫問卷；第二，在商議程序上，採用線上小組討論的方式進行，將所有的意見彙整後，主辦單位將邀請學者專家、民意代表以及政府官員等進行回覆；最後，比較問卷結果以及線上討論所產生的結論之間的差異。

(四) 線上公民會議 (On-line Citizen Conference)

相較於線上審議式民調，線上公民會議為小型的討論會議，此時參與討論的民眾必須具備基本的相關知識與概念，並針對相關議題向專家提出意見與想法。

其運作方式說明如下：首先，在參與者的挑選上，提供適度的誘因在公開管道徵選自願的參與者，大約 20 至 25 人。再者，在商議討論之程序進行前，參與者必須對議題具備基本的常識與概念，並透過線上小組討論的方式提出問題，此時主辦單位根據問題挑選適當的學者專家人選來回應問題，最後，在正式的會議中，讓參與者與學者專家間進行交叉辯論，並且對該議題做出一致性的結論。

(五) 首長電子信箱

隨著民主化的浪潮，政府機關積極建立各種機制與管道探詢以及了解民意，首長電子信箱便是其中重要的管道之一。首長電子信箱提供公民直接參與政治事務的機會，國內最早的首長電子信箱為 1995 年 10 月陳水扁市長透過電子佈告欄 (Bulletin Board System, 簡稱 BBS) 系統建立了一「阿扁信箱」，然而，隨著網際網路的發展，阿扁信箱改為網路版，並且將阿扁信箱改名為首長信箱。

青年透過網路參與公共政策，是世界共同的趨勢，能夠幫助政府在進行決策時，不在是由上而下式的佈達，而是累積民意基礎，帶來量能的改變，青年更應該善用網路，將自己的意見透過正式管道表達給政府，達到良性互動的目的。

■ 第一部分：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？

近年來隨著網路發展迅速，許多介面平臺成為了公共參與的選項，小至個人的社群平臺；大至政府機關的決策平臺。而促使這樣的風潮出現，不僅是因為網路的發展迅速，更是因為接觸使用的便利性，青年族群更願意在這塊領域發表自己的意見，抑或對時事進行針砭。然而目前在這塊領域發展的較完善的幾個平臺，如 BBS、社群粉絲頁，大多數的平臺都是由私人所推動，而非政府著手的平臺。

一、社會現況：

經常在各大網路平臺上閱覽的民眾，相信一定會有這樣的經驗，當有人提出一個案例討論時，特別是帶有強烈爭議性，如：廢除死刑、同性婚姻等，接下來的網路串討論內容，往往只支持單一面向，並且以強烈攻擊性字眼抨擊反方。在網路的世界，人們的情緒往往被過度放大，並且激化成攻擊行為。而原先沒有攻擊意圖的其他參與者，也因為感染了此種情緒，也開始抨擊反方。而通常會被攻擊的反方，可能發言者數少，故顯示出的群眾力量小，攻擊方則發言數眾，而讓非意圖攻擊者，產生了從眾效應。也因而時常在網路上，能夠看見數千數萬個網友，圍剿幾百個網友的發言。

這樣的事件，在公眾人物上更能見一斑，政治人物、藝人、作家……等等，時常面對不支持者的言論抨擊，若未發生具有爭議性的問題時，這些人尚能以管理員身分控管言論，然而一旦發生事件如：發言失當、感情糾紛時，那麼言論隨即會以迅雷不及掩耳的速度，膨脹爆炸。

這也是網路上為人詬病的民粹風氣，純粹以情緒為主導，並且透過情緒性字眼強化情緒，最終形成所謂的網軍、婉君。

沉默螺旋理論 大部分青年是沉默的

從傳播理論的「沉默螺旋」來解釋，大眾的聲音往往是沉默的，一旦事件發生，並且在各大平臺引發迴響時，青年往往傾向於支持多數方，一方面可能是對事件並不是全盤理解，僅透過其他人的討論了解全貌，這也是為人詬病的部分。特別是在政府政策遇到少數人謾罵時，其實很大多數青年在沉默螺旋效應下，很可能是對政府政策有好感的，卻不敢發言。由於青年對事件並未有自始至終的理

解，僅透過間接的資訊來決定是非對錯，往往因此陷入「理盲」狀態，對於政府、青年、政策是三輸的結果。

大部分青年網民還保有理性，甚至願意發表言論表示某些言論可能失當，但這些網民卻會隨即受到大批網民攻擊，甚至會有威脅及肉搜的情形出現。這也是促使網路言論之所以單一的原因之一，願意指出不正確地方的網民遭受圍剿，逐漸地將網路平臺變成一言堂的存在。

二、政府政策：

根據國家發展委員會的研究資料顯示：「民眾參與係民主制度建立與民主深化的重要關鍵，隨著網路及社群媒體的新發展，對政府公共治理帶來機會與挑戰。面對網路發展，應持續以新思維的角度及抱持開放的態度，積極運用網路與民眾發展為互信合作夥伴。依國家發展委員會 103 年個人／家戶數位機會調查顯示，我國 12 歲以上民眾 78% 有使用網路的經驗，71.4% 使用行動上網。有 81.4% 的網路使用者曾使用社群媒體進行雙向互動，參與各式網路論壇的也有 23.9%，約有 23.7% 曾在網路上發表對當前政治、社會或公共政策看法。」

國發會推廣政策 善用網路溝通

國發會除了在相關政策的官網公布政策資訊外，並藉由社群媒體臉書粉絲專頁、Youtube、Flickr 及簡要簡報「懶人包」等，以創新政務推動的模式來推廣政府施政。行政院則宣布以觀念溝通、行動落實及前瞻施政三個層次優化政府施政作為，公共政策參與同時包含前述觀念溝通及行動落實兩大面向。

之前的經貿國是會議亦運用網路論壇、網路直播等既有網路平臺與民眾互動，且邀請民眾共同參與，以協奏共筆等方式，引進群眾力量與智慧進行意見交流，以有效回應社會多元意見。

行政院於 Youtube 平臺進行院會後記者會網路直播，同時，為便捷民眾即時掌握行政院網路直播和活動消息，利用 Youtube 影音平臺開設「行政院開麥啦」頻道，提供網友即時資訊，網友並可即時留言互動，達到有效即時溝通互動。

公共政策網路參與平臺 方便民眾理解

「公共政策網路參與平臺」是政府與民間互動溝通的單一討論平臺，由國發會建置，希望青年的參與能讓政府施政更為周延未來行政機關的政策計畫，將朝向公開透明、公民參與及強化溝通之目標邁進，讓政府與民間的社會氛圍趨向信任之夥伴關係。像是目前最熱門的討論議題「寵物稅」、「通姦除罪化」等，都獲得青年極高的參與度。

政策的透明化，除讓青年了解自身的權利外，同時也能監督政府的執行力。任何議題總是會有正反兩方立場，政策總是要顧慮到不同族群目標及考量利弊得失，政府深信任何形式的青年正反意見討論，都會讓政策變得更好。

政府一直努力希望青年加入公共參與，各部會也都有自己的網站平臺，但其所推廣的平臺往往無法推廣至相關受眾群體。雖然政府透過各種管道，在各個平臺散播相關訊息，然而真正吸引到的群眾，往往參與的不過微末。為什麼會有這樣的情形發生呢？政府在進行推廣時，相關部門往往會依照當前趨勢來進行計畫，然而真正實行時往往都已經不再潮流趨勢上，往往失去了原先的用意。

再者如粉絲專頁的推廣，政府所做的不過是大多數粉絲專頁慣用的手法，但是網路族群要的是求新求變，在沒有相關創意部門能夠提出點子，活絡過往的行銷手段，那麼很難打入青年族群。

三、分析討論：

臺北大學公共行政暨政策學系教授陳金貴表示：「政府擁有許多官方網站、首長信箱等，現在已經有很多民眾知道去申訴，但是這樣顯示不出重要性，因為信箱、回覆等均未對外，當任何意見都進來的時候，民意卻反而變成無所依據，其實可以多方利用。像是好的意見，經過行政院或相關部會討論，設置在可以反應的公開網站中，設定政策主題後，擬定達到多少「讚」或是「同意」，行政院就提入院會做參考，讓青年民意變為政策。如果每個人都有意見，那就是沒意義的意見，如果每個人意見都相同，那就是很有參考價值的意見。」

中山大學教務長兼政治經濟學系教授劉孟奇認為：「青年透過網路表達意見已經習慣，甚至比公部門更擅長，如何在既有基礎上，將公共意見匯集成為行動力才是重點。網路很容易表述意見，但是青年行動力不足，常常說完後卻不知如何行動，若能將意見表達與行動力組織起來會更好。公部門也會更積極與青年互動，擁有更好對話的空間，幫助公共資源提升，政府也會讓資訊透明，建置平臺集結青年力量，強化公共參與。」

青年有成見 平臺信任降低

政府雖然提出了許多平臺，希望民眾可以透過網路公民參與，對政策發表意見以及建議。然而這些平臺的效應卻不如預期，那麼為什麼公民不願意使用政府提供的平臺呢？這些平臺一開始推動的時候，許多民眾是願意使用，然而卻是後頭的問題造成了民眾產生了疑慮。當民眾提出自己的意見，期許能夠被政府聽見，並且加以執行獲改善，而政府也透過這管道聽到了這些聲音，並且改善執行。

這應該是最理想的狀況，然而實際上可能發生嗎？是有可能，但僅限於少數。今日若一位民眾提出的建議與政策方向相反，那麼政府可能會以此為少數個案，故而不理會民眾的建議。而當有許多相同的建議都是如此被歸類為個案，民眾得不到期待的回饋，固然對這平臺產生不信任感。便會逐漸遠離，並且尋找其他能夠得到回饋的平臺。

網路互動性低 網軍不愛使用

許多平臺認為，只要回應網民的問題，那麼就算是有互動，這其實是很大的錯誤。當今日有個網民提出：「我認為某政策有錯誤，希望可以從這個方向改善。」而管理員只回應：「您的意見我聽到了，謝謝您的指教。」對於青年網民，這並不是互動只是敷衍。然而對於管理人員，可能認為只要盡到回覆責任就是互動。也是這兩者的認知差異，讓青年網民對於這類的平臺感到失望。

再者，網路平臺必須求新求變，以吸引眾人的目光，近幾年來網路平臺如此蓬勃，不僅青年年輕世代，連長者也開始進入了這塊領域，網路將成為未來生活不可或缺的一部分。潮流不斷往前推進，那麼思維也必須改變，當前的所有政策內容，傾向於舊思維，以固有的模式解決新的問題，然而新的問題勢必以新的方法去解決。

資訊太廣泛 公眾溝通困境

綜觀國內對民眾資訊公開及意見諮詢管道，雖已建置網站運用社群媒體等管道傳達政策資訊等作為，在政府治理上，仍有下列問題待改進：

（一）政策資訊揭露與民眾期望仍有落差

政府所提供的施政資訊內容及網站資訊揭示不夠即時、完整，未以政府開放資料（open data）方式提供。為達理性溝通，惟有施政資訊充分公開揭露及內容易於瞭解，民眾才能在資訊充足的基上建立共識，理性思辨。

（二）政策諮詢多元溝通雙向管道仍未普遍落實

政府機關運用社群媒體管道與民眾作有效溝通，諸如經貿國是會議、金管會金融產業發展與金融消費者保護措施政策等，已採用網路直播、實體會議等網實整合作法，已獲初步成果，惟其他政府機關對於綜整運用數位工具於政策溝通仍未普及，顯見建構 e 參與的整合環境，社群串聯仍須進一步研議規劃，優化治理效能。

（三）民眾意見尚未有效列入政府決策體系

民眾參與管道已日趨多元，如何主動蒐集民意，民眾反饋意見如何有效進入

政府施政決策參考，相關機制與規範，包含法規作業規定的調適，政府機關正式回應模式與作業程序等，相關評估基準與回應配套措施須再完善規劃。

臺灣是民主體系國家，民為邦本，本固邦寧。近幾年來所能看見的公民參與運動，許多運動之所以能夠成功，其原因可探究到網路上。遠從茉莉花革命開始到太陽花運動，公民串聯的發誓不再是 Face to Face，進化為網路平臺上，一人發起，萬人響應。從此可以看出群眾對於網路的信賴是極高的。因為相信，所以願意參與行動，比起逐一遊說更具效率和便利性。

政府理解到這樣的環境後，持續改善網站及與青年溝通的情況，但是部分青年抱持成見，對於政府並不信任，如此一來不管政府推陳出新許多網站，青年仍然會對此排斥。再者是政府所用的方式，希望模仿過往成功的案例想要複製成功，但是就如許多商業模式的成功，並非公部門能夠採用的方式，就像是 APPLE 採用的飢餓行銷，就算其他手機大廠學習相同的方式，最終得到的結果也不盡與蘋果相同。

政府大多數的平臺僅為政策宣導的工具，內容多為大量文字，使用網路社群的青年通常沒有太多時間去閱讀，良好的社群行銷者，以圖為主，文為附屬。然而政府的內容多以文為主、佐以圖。青年上班上學已經看到許多文件，若在下班後還要花費時間關注文字，對於青年來說格外痛苦。若政府願意改變，以活潑的方式吸引，或許能夠獲得較多的關注。

政府平臺委外 收集青年意見

若要吸引青年們使用政府提供的溝通平臺，必須要平臺化，擁有平臺讓青年暢所欲言，亦可以異業合作，政府提供計劃方案給私人平臺，委外進行平臺經營，可以結合該平臺原先的知名度外，更能廣納各方意見。這些平臺也相對政府的平臺，對青年較有信度。許多公民參與運動，都是由私人平臺發起活動，群眾得知後紛紛響應，加入活動參與。也就表示對於群眾，這些私人平臺已經有較高的信任基礎，若由這些平臺來進行意見蒐集，也能得到相對真實的意見。

政府之於人民並非上對下的關係，實際上是相互平等，所以公民參與不能只是拋出一個議題就結束，反而應該更多的集思廣益，邀請民眾參與，並非讓民眾參與。實際上參與公共政策是所有公民的責任，相信青年會更願意參與。

現在的網路平臺注重的是整合，若要提高青年對政府所提供的平臺產生興趣，必須了解現在的趨勢外，更要簡化使用的功能，青年一直都有心參與政策，相信會有更多青年參與。

■ 延伸探討：

- (一) 政府政策往往很難傳達給年輕人，有什麼方法可以借由網路的力量宣導？
- (二) 大部分青年對於公民事務冷感，要如何提升公民參與意識？
- (三) 網路是這個時代的趨勢，政府部門是否成立以網路為主軸的部門建立一個與民眾溝通的平臺能讓公民參與更加容易便捷甚至快速？
- (四) 網路民粹透過情緒性字眼強化情緒，迅速累積批評甚至衍生出網路霸凌的現象，該如何宣導防範這樣的行為？

四、參考資料：

1. 青年創業及圓夢網 <http://sme.moeasmea.gov.tw/startup/>
2. 國家發展委員會
<http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?SNo=0062215#.VXVZec-qpHw>
3. 雷軍：小米手機非飢餓行銷，很多人學就是學不會
<https://share.inside.com.tw/posts/3478>
4. 社論：當政府也擁抱網路民粹
<https://tw.news.yahoo.com/%E7%A4%BE%E8%AB%96-%E7%95%B6%E6%94%BF%E5%BA%9C%E4%B9%9F%E6%93%81%E6%8A%B1%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E6%B0%91%E7%B2%B9-133700869.html>
5. 從跨媒體整合營銷到形成新媒體產業鏈——媒體融合的全新解讀
<http://media.people.com.cn/BIG5/n/2015/0104/c392136-26320194.html>
6. FB 粉絲頁經營》這五種曾經很紅的方法 現在已經臭酸掉了！
<http://www.businessweekly.com.tw/KBlogArticle.aspx?ID=8023&pnumber=2>
7. 沉默的螺旋理論
<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E6%B2%89%E9%BB%98%E7%9A%84%E8%9E%BA%E6%97%8B%E7%90%86%E8%AE%BA>
8. 公共政策網路參與平臺 <http://join.gov.tw/openup/>

■ 第二部分：青年如何發揮網路正義，防範網路霸凌？

現在是網路盛行的時代，大多數人在網路上都有自己的社群網站、部落格等，也有信箱、ID 帳號，每天都會在網路上停留很長時間，網路使用成為生活絕大

部分，尤其現在手機、電腦、平板人手一臺，上網成為全民運動。

然而這樣的時代，青年使用網路的頻率增高固然可以拓展交友圈，卻也隱藏著極大的憂慮，一來因為網路的「匿名性」使網路交友產生某些隱憂，在跟你／妳聊天的是誰呢？跟你／妳想的一樣嗎？是誰在追蹤你／妳的位置？會不會因此而產生危險？人們只要動動手指，就可以取得你／妳的資訊、也可以隨意評論而不一定暴露身分，其實是隱含許多風險的。因此，許多家長與老師通常會對網路交友、社群經營抱持負面的看法，但禁止不一定能有成效，不如讓青年更了解網路的資訊、使用方式，並讓青年知道如何保護自己、如何反對與防範網路霸凌（bullying）的情況，讓大眾能更加了解「如何正確的使用網路」、「如何正面的看待網路留言」、「如何學習保護網路個資」等，青年就能輕易的改善網路風氣。

一、社會現況：

由於網際網路的發達帶來生活上的便利，不僅帶來了正面的影響，例如：「讓學習更有效率」、「讓人際溝通更多元化」、「讓交友圈跨過地域的限制更擴張」、「讓購物行為更方便」、「讓娛樂活動更多元」等，但是相對的，也造成很多負面的影響，如：「暴露位置的危機」、「個資洩漏風險」、「網路交際導致身心靈受傷害」等等，不可不小心謹慎。

「安全的使用網路」的課題中，「防範網路霸凌」是重要課題，由於網路的便利性，削弱了發言、做事前的思考時間，也容易讓霸凌行為更勝以往。網路霸凌是指在網路上發生的霸凌事件，是網路世代常見的問題。現今因為電腦網路與通訊科技的普及，使霸凌行為透過這些媒介，例如電子郵件、網路貼文、手機簡訊等方式，在校園環境中蔓延。

其實，網路霸凌行為與校園傳統霸凌有些相似性，就是「恃強凌弱」的行為，這部分的威嚇行動基本上沒有什麼變化，簡單的說，就是從傳統的面對面威嚇轉變成以文字、影片、照片等來恐嚇、威脅、譏諷、辱罵、傷害他人。由於網路訊息發布便利，加上傳播快速、廣大，最重要的還是「匿名」會讓人失去理智，容易覺得「反正對方也不知道我是誰」而為所欲為，去除了面對面的尷尬、客套與壓力，網路霸凌者的行為恐怕可以更輕易的傷害別人，也恐怕會造成更大的問題。

基本上，大多是由於網路的匿名性，使用者往往不用表明身分，僅靠暱稱或帳號即通行在網路上。也因此，這類型的網路使用者藉由網路的此一特性，會展現出與日常生活不同的型態。其實，傳統上的霸凌多指的是出現在校園中、青年族群間的欺凌行為，又常見以強欺弱、以大欺小、以多欺少的狀況，此外，霸凌

行為還包括了暴力與非暴力的攻擊行為，暴力如拳打腳踢、工具攻擊，而非暴力例如言語等，最常見的種類就是「濫用語言」像是譏諷、辱罵的文字來傷害他人，而這種欺壓行為對許多正處於人格發展階段的受害學童與青年帶來極大的傷害，受害人數其實比想像中的還多上許多。

網路霸凌的範圍非常廣泛，有文章詳細的提到：「不論是難以入目或令人尷尬的影像張貼，威脅恐嚇、人身攻擊、難堪的票選、漫畫，或性暗示的字眼」這些都是網路霸凌常見的型態，都會造成被霸凌者的精神傷害。再加上網路世界容易一傳十、十傳百，也擁有不可逆、不易掌控傳播途徑的特性，更大大增強了霸凌的殺傷性，只要一旦在網上曝光的資訊通常都會被人看見、下載、截圖，所以更容易用來霸凌他人。

三大網路霸凌方式 隨處可見

(一) 個人訊息：現在幾乎人人都有電子郵件用來接受訊息，但也成為網路霸凌的方式之一，而這些資料也常綁定手機號碼，透過電子郵件或手機簡訊等方式，就可以直接傳送至被害對象或者更過分的是傳給跟被害者相關的人士，這種霸凌是即使不上網站不接電話也無法避免的，而且現在連手機號碼也可以匿名，更會使受害者更防不勝防，乏於應付，且造成更嚴重精神傷害。

(二) 文字嘲諷：網路留言有各種方式，只要文內有威脅、恐嚇、歧視意味的語言，或殘忍粗鄙的言論，以及嚴厲的批評都可能造成受害者陰影。也可能有針對個人重視的事物加以嘲諷的行為，舉例而言，對重視外表的人批評外貌、對重視家庭的人侮辱家庭等等，都是很容易發生的網路霸凌實例。另外，網路使用方式還有發起票選、開闢論壇，也很容易使人有「被公開議論」的難堪、也容易引發現實生活被嘲笑的狀況。

(三) 圖像騷擾：網路因為隱私性很低，也常發生個人私密照被流傳，或出現含有性暗示、經過移花接木的不實剪接照片等，影響受害者的名譽，更會影響現實生活的空間；或是還有另一種是收到可怕、性暗示的圖像，恐怕造成受害者的精神傷害，長期下來壓力過大易導致精神疾病發生。

十大網路霸凌型態 謹慎防範

- (一) 重複並且不斷地對其他網友使用言語暴力。
- (二) 重複並且不斷地對特定網友或網絡群體進行杯葛。
- (三) 模仿特定網友外表及行為特徵，並且加以羞辱。
- (四) 把受害人之個人資料(如真實姓名，容貌等)公開，俗稱「起底」、「爆料」。
- (五) 受害者也會公布加害者之個人資料藉以自我保護，由於牽涉言論自由，

犯罪加害者的個人隱私保護問題一直存在爭議。

(六) 把受害人容貌移花接木至他人相片中，或在這些相片旁加上誹謗性文字，俗稱「改圖」。

(七) 重複並且不斷地在論壇中以言語用發帖甚至以洗版等方式公開侮辱受害人。

(八) 重複並且不斷地傷害跟受害人有關的人士與朋友藉以孤立受害者，稱為關係霸凌。

(九) 使用不同的帳戶及身份攻擊同一名受害人，導致受害人誤以為很多人討厭及攻擊他。

(十) 匿名誹謗。

二、政府政策：

臺北大學公共行政暨政策學系教授陳金貴認為：「網路霸凌無法避免，雖然肉搜好像解決很多紛爭，但其實藏有霸凌問題，網路霸凌或許不像身體霸凌嚴重，但往往求救無門，政府應在網路發布訊息提供援助，政府無法或不方便做的話，可以委託專業團體負責，加上現在青年多有網路上癮，無法戒掉與網路的互動，父母師長應有平臺可以向政府求助。」

網路霸凌 影響範圍廣泛

其實青年們都知道，網路霸凌的主要工具雖是網路，但非常容易影響至現實生活，尤其這些霸凌的發生都是以青年可方便取得的通訊科技產品為主，包括網際網路、電子郵件與網站貼文、與通訊器材、行動電話等，已經與現代人的現實生活息息相關。

仔細的查閱相關文章就有提到，大多的青年認為網際網路是「社交工具」，並認為在網路上有「私人空間」，尤其是目前相當普遍的線上社群網站幾乎是人人都有的，例如著名社群網站 Facebook、Line、Plurk 等，又因為每個人都有帳號，無論在現實或網路生活中都有緊密的關係，所以當青年在網路空間中受到排擠詆毀，其實就等同於在現實生活中受到相同的壓力。

其實網路霸凌案件層出不窮，造成不可挽回的後果的案件也非常多，主因在於網路霸凌防不勝防，又因網路霸凌跟傳統霸凌間的懸殊差異，而導致大眾有時會嚴重低估網路霸凌對個人與社會的傷害，而導致悲劇的發生。

教育部為了防範網路霸凌，提出「安全上網與資訊倫理推廣計畫」，希望透過網路傳遞網路素養相關訊息，提升各級學校教師自身對「網路素養」有更深一層的認識，並藉此協助青年學生培養正當合宜地使用網路的態度與使用行為。

除此之外，教育部也提供「全民資通安全素養推廣計畫」，提供青年相關學習資源與素材用以瞭解網路風險與威脅，並進一步知悉如何以符合法規與社會公認的道德方式使用資訊與網路各項服務，提升資安素養程度。教育部提出青年應該要瞭解的 10 大資安素養，包括：個人資料保護、著作權合理使用、網路禮儀、網路交友認知、網路沉迷認知、辨識網路詐騙、不當內容認知、電腦安全防範、行動上網安全、網路服務平臺使用安全等。

科技部也有補助「102 年發展國中網路霸凌之預防教育輔導課程及其成效評估」、「103 年國中媒體素養與防治網路霸凌教育輔導課程之發展及其成效評估」，對象雖然是國中生，但是從國中培養對網路霸凌的理解、網路霸凌態度與動機，就能夠避免日後青年時期對於網路霸凌產生不良影響。

臺北、高雄等地方縣市政府也都將網路霸凌議題設為校園推廣重點，像是防制不當使用網路、資訊倫理、資訊教育、網路霸凌及網路成癮等，並將這些議題納入課程規劃及教育宣導，與地方政府社會局、家庭教育中心以及資訊局等積極防治。教育部亦有「各級學校學生安全健康上網實施計畫」，協助宣導及加強推廣，幫助青年避免無心的霸凌或是受到霸凌傷害。

行政院副院長張善政於 4 月 27 日召開「研商防杜網路霸凌事件因應措施會議」，由政務委員蔡玉玲召集內政部、法務部、教育部、衛生福利部及通訊傳播委員會等部會跨部會協調。整理出網路霸凌涉及各類法條、案例，以及民眾採取法律行動應有的步驟，並在政府提供的「iWIN 網路內容防護機構」公布資訊。隨著網際網路高度發展，網路不當言論與霸凌行為時有所聞，藉由「提供民眾協助」、「強化網站管理者與業者自律」及「強化民眾教育宣導」等作為，由政府與民間共同合作，整合既有機制與資源，期能改善網路霸凌現象。

從法律層面來看，現行已有相關法令如《刑法》、《兒少法》、《民法》等，可處理網路霸凌事件，因此不再另設專法，政府透過既有機制與力量整合，來協助民眾瞭解如何積極保障自身的權益。張副院長強調，目前國家通訊傳播委員會（NCC）已委託民間團體成立 iWIN 平臺，受理民眾舉報違反兒少法相關案件，因此請通傳會儘速與 iWIN 研議完成提升功能及擴大服務範圍的具體作法，以提供網路霸凌案件的線上收案與專線電話服務，法務部等相關機關亦會整理網路霸凌所涉及的各類法條、案例，以及民眾採取法律行動應有的步驟，並在 iWIN 平臺資訊公布，以利民眾查詢運用。

在「強化網路管理者與業者自律」方面，有關使用臺灣學術網路（TANet）的學校部分，教育部邀集各使用單位瞭解目前管理方式，並確實依「臺灣學術網

路管理規範」相關規範辦理。業者部分，政府已邀請社群業者共同研討、傾聽各方意見，並研議共同簽署反網路霸凌的自律協議或公約。

在「強化民眾教育宣導」方面，如何建立尊重自己也尊重他人的網路素養，同時使民眾瞭解遭逢網路霸凌事件時可以運用的求助與權益保障管道等，是教育宣導的主要目標，教育部針對不同學習階段的學生，將網路世界應有的倫理觀念、施加網路霸凌在道德、法律等層面所將面臨的責任，以及遭受網路霸凌時該如何勇敢保護自身權益等內容，設計成生動易懂的教材，並於適當課程中講授。另對於一般民眾的教育宣導部分，亦請教育部將上述內容，透過多元管道，使社會大眾知曉。

清大教授彭明輝曾在藝人楊又穎自殺身亡後評論：「在實體世界裡，因為嘴賤而讓一個人想自殺，是很困難的，因此『侮辱與毀謗』的行為跟『過失致人於死』的後果差距非常地遙遠，兩條罪不該扯到一起；但是，在網路世界裡要將一個人侮辱、毀謗到想自殺，不但是可能的，甚至並不是非常地困難的。」然而這是為什麼呢？彭明輝指出，言語暴力的殺傷力比人們想像的要來得大，尤其因為網路世界的「不可逆」、「傳播速度快又廣」，會讓受害者感覺到無比的無助，覺得這樣痛苦的日子很像沒有盡頭。「網路世界中，傳播的成本與門檻太低，造成實質傷害所需要的成本與門檻太低！」這樣的環境更容易滋長霸凌的發生，影響更多、更廣，實在更應該被規範，然而社會法規卻是相反，不得不反省思考這件事。

三、分析討論：

愛鄰協會白絲帶工作站提出「終結網路霸凌六要帖」，是很好簡單的防止網路霸凌的方式，青年們在使用網路之前應詳細了解：要遵守法律、要終止留傳、要即時處理、要勇於求助、要勇敢通報、要分開輔導。

另外，愛鄰協會白絲帶工作站也從校園中的不同角色來細分「網路霸凌的應對與預防」，共分為青年、家長、教師與學校等三方面。

（一）青年：對於如何應對需有正確且完整的觀念，才能保有良好的防範意識。例如：收到霸凌的訊息，都應該勇於通報；封鎖霸凌來源的電子郵件地址或手機號碼；若有不實言論、霸凌意味的文字在公開網路空間造成旁人誤解，不要害怕則應立即求助；謹慎判斷網路消息的真實性，自己也不任意轉寄或張貼不良訊息，最重要的是，在行動前先思考是否可能觸法或傷害他人、在受到網路霸凌時也不要太過驚慌而深埋內心不敢說，才能好好預防網路霸凌情況的發生。

(二) 教師與學校：根據研究調查顯示，不論是校園霸凌加害者、受害者或是旁觀知情者大多保持沉默，可能因為害怕、心虛等原因不會向師長或校方尋求協助，這是因為青年認為師長或校方無法阻止霸凌行為，或是他們覺得可以自行處理，但通常之後很容易造成悲劇的發生，若是教師與校方可積極宣導正確的網路使用觀念：「以不傷害他人為最高原則」，還有必須關懷青年們的想法、行動是否有異，正視網路霸凌在校園環境中的確產生問題，要更加積極預防遏止。

(三) 家長：網路霸凌事件發生後，最後知道的通常是家長，為什麼？例如楊又穎父母知道了她有煩惱，最後卻還是無法挽回。其實網路霸凌的威力是難以閃避的，父母只能盡可能讓青年遠離環境，告知青年切勿回應霸凌者的言語暴力，避免引起不必要且非理性的言語攻擊，並形成加害者與受害者間互相霸凌的循環，大多數的網路霸凌加害者並沒有意識到這種行為會為他人帶來傷害、會造成多可怕的後果，父母應加強灌輸正確觀念。此外，若是青年有精神低落或異常行為，不僅要主動關心詢問，還要嚴密觀察青年的行動，最重要的是需要深入了解狀況，才能盡量幫助青年陷入網路霸凌的漩渦中。

主持網路正義 防範網路霸凌

網路霸凌涉及法律問題，但許多人對於自己造成霸凌而不自知，青年除了應該知道網路的正負面影響以外，更應發揮網路正義，杜絕網路霸凌會造成的困擾。

中山大學教務長兼政治經濟學系教授劉孟奇分析：「其實霸凌一直都存在，網路只是提供另一種形式的情況。防範霸凌應該由文化改變開始，青年一起約束言論，透過文化形塑防止霸凌，許多網路霸凌的情況，如果有人開始聲援，哪怕只是一個人，默默就有可能形成力量，很多網路霸凌就不會出現。整體來說，網路只是反映現實生活面，社會上強凌弱、眾暴寡的情況不斷出現，應該要有公眾文化的培育才重要。」

■ 延伸探討：

(一) 藝人 **Cindy** 遭網路霸凌自殺，也常見網軍肉搜特定議題的對象，這種網路正義是不是正義？

(二) 網路霸凌也帶來憂鬱症的問題，除了阻止網路霸凌外，受害者還能尋求什麼管道遠離網路霸凌造成的憂鬱症？

(三) 近年成立許多匿名謾罵的粉絲專頁、網站，讓很多人能夠不負責任在專頁上指名道姓謾罵，您認為此種粉絲專頁或網站，是否有存在的必要？

四、參考資料：

1. iWIN 網路內容防護機構 <http://www.win.org.tw/iwin/>
2. vTaiwan 網站 <https://vtaiwan.tw/>
3. 維基百科－網路霸凌
<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E9%9C%B8%E5%87%8C>
4. 中小學網路素養與認知 <https://eteacher.edu.tw/Read.aspx?PostID=268>
5. 清大彭明輝的部落格
http://mhperng.blogspot.tw/2015/04/blog-post_30.html
6. 淺談網路霸凌
<https://lantisseverus.wordpress.com/2015/04/23/%E6%B7%BA%E8%AB%E5%87%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E9%9C%B8%E5%87%8Ccyberbullying/>
7. 楊又穎死於網路霸凌！醫：4 招破解
<http://urnews.pixnet.net/blog/post/279106711-%5B%E6%A5%8A%E5%8F%88%E7%A9%8E%5D-%E6%A5%8A%E5%8F%88%E7%A9%8E%E6%AD%BB%E6%96%BC%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E9%9C%B8%E5%87%8C%EF%BC%81%E9%86%AB%EF%BC%9A4%E6%8B%9B%E7%A0%B4%E8%A7%A3>
8. 泛科學－酸世代的網路正義：從亞綸地震到 Cindy 自戕，我們要的是什麼？
<http://pansci.tw/archives/78716>
9. 刑事警察局－拒絕網路霸凌 <http://bullying.cib.gov.tw/>
10. 教育部資訊與科技教育司
<http://www.edu.tw/pages/detail.aspx?Node=1088&Page=27169&wid=3ee9c9ee-f44e-44f0-a431-c300341d9f77&Index=1>

■ 第三部分：青年如何運用網路發揮社會關懷與社會責任

網際網路的出現，改變人類的生活型態，過去人們對於社會上的現象若覺得不滿，或是希望改善社會中的某些狀況，也只能消極地等待政府或是權力機構有所作為，但在網路時代，人人皆能透過網路，將訊息輕鬆地傳達給他人，網路的語言，比起所謂正式的或是公文用字更有生命，也更能打動人心，在進行無論是社會關懷或是社會責任上，也自然更有力量。

網路本身的威力更是不可忽略的要素，由於網路是無國界的，一則訊息，透過一個網友的上傳，他的朋友看到後或許按讚，或是更進一步的分享，一個朋友

串連一個朋友，就有非常大的威力，超越國界被全球的人看見，或許僅僅需要一個夜晚的時間，一則訊息就可以成為全世界討論的焦點，而年輕人在是運用網路這種威力無窮的工具的主要人物，在運用網路實踐社會責任與關懷上，有絕對的優勢地位。

一、社會現況：

社會關懷是一項能夠使得青年關心自己的社會，關懷社會中的小人物或事件，而社會責任的層次又更大更廣，包含青年能夠意識到自己從社會上得到生存的種種條件，自己也有責任要對社會有所付出，而付出的範圍非常廣大，例如環保議題，或是弱勢族群的關懷上等等，在社會責任的層次上，青年又能如何運用網路有所發揮，則與社會關懷又有些不同之處。

在社會關懷的層次上，年輕人的人格特質中對於社會的種種現象仍抱有非常大的熱情，透過實際的體驗最能打動青年。以一個網路流傳甚廣的「豆花爺爺事件」為例，可以證明青年運用網路發揮社會關懷的實證。一位高齡 99 歲的爺爺為養活家人，每天在臺北市中正區賣豆花，每天收入僅幾百元，仍舊不間斷的賣著已持續逾 50 年的豆花。這位豆花爺爺的故事，正是幾位熱心青年透過網路的傳播，讓豆花爺爺的事被大眾得知，更讓豆花爺爺的生意變得極佳。

豆花爺爺事件 網路感動無數人

由於網路的無遠弗屆，豆花爺爺的故事被廣為流傳，目前的社群網路如臉書，或是社群論壇如 PTT，因為使用的青年非常大量，傳遞速度也極快速，訊息有非常大的機會被大量的人閱讀到，在宣傳或是說傳遞事情上有非常大的威力，而在這件事情中，豆花爺爺的故事因為被非常多的人知道，因此發揮了非常大的影響力。

青年的心態不同於孩童，懂得思考事情，對於社會的種種現象也有自己的看法，雖然已逐漸社會化，但比起已逐漸冷感的成人，年輕人的情緒非常容易被撼動，青年是容易感動的族群，因此在許多社會感人事件中，青年看到了一個感人的故事，非常容易的就產生感動的心情，進而希望能夠盡自己的心力改變些什麼，也促使許多愛心事件能變成青年成功的運用網路達成社會關懷的案例。

青年的本質容易被感動，對於社會事件通常較有動力去思考及行動，有動力去做改變。像是「八八風災」時的資源募集、「高雄氣爆」時的資源整合、「八仙塵爆」時的資訊揭露，都是青年利用網路達成社會關懷的例子。青年最常使用的網路，又扮演讓年輕人能夠迅速串連的角色，透過在社群網站上與其他青年的交流，似乎又帶給年輕人更大的使命感，讓青年能夠感受到自己正參與一個非常重

要的任務，進而將心情轉換為實質的行為，使得青年將網路上得到資訊與隨之產生的心態，變成走出網路的行動，在真實的社會中進行社會關懷。

然而多數的年輕人並沒有意識到自己應該關心社會，對他們來說，社會上發生的大小事都距離自己太遙遠，但如果年輕人在使用網路時，不再只是發文表達個人心情，或是生活中自己又吃了哪些食物，而是對於社會上發生的事情有所關注與思考，並與同儕進行討論，就是對於提供他生存的社會付出最基本，但也最重要的責任。

二、國內、外實例：

臺北大學公共行政暨政策學系教授陳金貴認為：「政府的政策是從上往下發布，未必能夠達到每一個角落，但是網路空間無限大，可以發掘很多社會故事、弱勢議題，許多媒體也是隨著網路發掘出的議題進行報導。現在政府已經會在網路找尋議題進行關懷，也是青年在網路表達的成果。」

教育部一直推動「數位學伴線上課業輔導服務計畫」，運用網路教學方式，由大學生輔導中部偏遠地區國民中小學學生，提升偏遠地區學生學習成效，促成學習機會均等。結合大專校院、各縣市政府教育局（處）、公益團體、國民中小學校及數位機會中心的力量，以跨部門、跨校的團隊合作方式，走入更多縣市、鄉鎮，提供線上課業學習與輔導服務。逐步整合 e 化學習資源，為學生打造更優質的網路課業輔導學習環境。如此能夠有效發揮偏鄉數位資訊設備及人力資源效能，具體落實縮短城鄉數位落差。並發揮大學偏鄉教育關懷，以高等教育資源關懷偏鄉教育生態，建立「數位學伴—偕同學習輔導」團隊合作機制，並推動大學生弱勢關懷、社會議題參與，進而啟發對社會議題的參與及關懷。

政府對於社會關懷有許多機構在處理，但是很多弱勢依然存在於社會角落，需要靠青年發揮力量幫助。因此，政府也鼓勵青年從事社會企業、社會活動等，幫助更多的弱勢族群，像是小農、低收入戶等。

以小農為例，農業曾是臺灣立國的基礎，隨著時代演進，農夫收入逐漸降低，需要青年下鄉或是持續關懷。許多有機種植的農戶因為種植規模較小，生產量難以和大通路商合作，常有訂單來源不穩定、收入不穩定的問題。有機小農的另一個待解決的生存危機，則來自於與收入不成比例的「有機認證」費用；有機小農難以擴大生產規模以支付認證費用，但是缺乏認證，也就喪失大部分有機通路商與消費者的收購意願。

關心小農 青年組成社會企業

青年對農業與環境的關心，來自於現今過度施打農藥的耕作方式，造成土地與食物受到汙染。有了「自然生產、自然種植的食物」的消費者，農夫也會改採自然的方式耕種，如此一來便可以保護自然環境以及人體健康。追求健康與美味的消費者和用心的在地有機農夫一直存在，只是缺少將他們連結起來、互相連結的管道。許多青年就成立關懷小農的社會企業，像是 17support 一起幫、大王菜舖子、小農市集等，都是在政府補助或鼓勵下，成為幫助小農的範例。

臺灣關懷小農的組織有許多，「大王菜舖子」是其中知名的社會企業，由菜舖子幫有機小農進行有機驗證，解決小農的認證困難，也為消費者的食物把關。大王菜舖子的理念是藉由社會企業型態的「社群支持型農業」(Community Supported Agriculture, CSA) 幫助臺灣小農和有機需求的消費者。大王菜舖子、農夫們與消費者可在大王菜舖子上，建立起互助合作的關係，由一群是特定的消費家庭們，需要得到健康的食物，另一群是特定的有機小農們，生產健康的食物。他們彼此需要，透過這個新通路，讓它們互相支持。如果能讓 CSA 成為支持小農的組織，那有機會突破臺灣小農長久以來的困境。

大王菜舖子重視商品化的過程，將紙箱與塑膠袋「無印良品風格」化，並在臺北誠品發放簡介式明信片，擴大客源；於是在上網訂菜的便利性、比連鎖通路便宜的價格優勢、現採現送的新鮮保證等優勢之下，讓湧進的訂單破百。除了消費端的挑戰，生產端的有機小農也會出現蔬菜品質不穩定的狀況，但是大王菜舖子都一一克服，成就社會企業關懷性的理念。

除此之外，還有像是如日前非常流行的「漸凍人 ALS 冰桶」挑戰，也是社會責任的一種體現，許多政府官員也響應這個活動。網路上流行的點名活動，若自己被點名，可以選擇捐錢，或是將冰水倒在自己身上，代表體會漸凍人的心理，非常多的民眾將自己經歷冰桶挑戰的過程拍成影片放到網路上，也再點名更多的民眾參與，雖然這個活動仍有是否對漸凍人有實際幫助的爭議討論，但不得不說的是，帶來的關注非常大，讓更多人都知道了漸凍人這個疾病，因為了解，正是對這個議題的一種關懷，也是社會責任的一種表現。

在 ALS 冰桶挑戰的過程中可以發現，大多數參與的民眾都是青年，很簡單的因素為，冰桶挑戰通常是透過社群網站作為傳遞的管道，而使用社群網站的人口大多為青年，在這個現象上，同時表現了青年運用網路達成社會責任的案例，由於網路的快速和便利傳遞，使得冰桶挑戰得以被全世界關注，也因為年輕人的心態喜歡有趣的事情，像冰桶挑戰這樣的東西，正好能夠吸引年輕人的參與和注意力。

冰桶挑戰是一個類似活動的案例，如果以商業行動來看青年運用網路實踐社

會責任的案例，最好的例子可以說是休閒鞋品牌 TOMS 了，TOMS 的創始人布雷克·麥考斯基 (Blake Mycoskie) 因為到阿根廷旅行，發現當地人的生活條件不佳，甚至沒有鞋子穿，也因此引發諸多的問題，回國後創立休閒鞋品牌，並承諾只要售出一雙鞋，就送一雙鞋給貧窮的孩子，TOMS 近日也舉辦慈善活動，只要網友拍下光腳的照片，上傳社群網站並加標籤，TOMS 就會捐出與相片數量一樣多的鞋子幫助貧窮的孩童，活動開始後，已有上萬的網友響應參與。

TOMS 的客群本身就多為青年，品牌也抓住了這個重要的因素，推出年輕人喜歡的拍照上傳社群網站的特點，讓青年能夠感覺到自己在做善事，也能做自己喜歡的社交活動，進而還能形塑個人人格特質，TOMS 在這當中也得到更多的注意力，青年更盡到了社會責任。

環保也是現今重要議題，過去企業支持環保的曝光效果有限，韓國 Tree Planet 創辦人 Kim Hyung Soo 與許多青年有志之士開發 Tree Planet 遊戲，以樹木為主題出發，延伸成不同遊戲型態，例如樹木寶寶養成遊戲或保衛樹木的塔防遊戲，場景結合現實環保議題，包括蒙古沙漠化、泰國水災、首爾都市綠化等議題，並且告訴玩家一旦完成關卡進度，就會在此場景地點種下樹苗。最重要的是，透過遊戲畫面露出獲得企業合作贊助，最後再將獲得的經費支持非政府組織種樹。

Tree Planet 與聯合國、政府或其他非政府組織合作，這些政府單位和國際非政府組織都致力於改善沙漠化、森林砍伐等問題，但是缺乏資金購買樹苗和僱用人力，Tree Planet 正是藉由企業贊助的資金支持。Tree Planet 偉大願景並不只是仰賴熱情，更是結合市場行銷策略，從 2012 年開始推出的「明星森林」計劃，運用群眾募資的方式讓粉絲出資建造以偶像命名的森林，例如「少女時代森林」，抓準粉絲喜愛偶像的心態和明星參與公益活動的正面效益。

目前 Tree Planet 擁有 90 萬位玩家，在 13 個國家種下 50 萬棵樹，預估創造 1200 萬美元（約新台幣 3.6 億元）的價值。這群青年不只得到 B-corp 社會企業認證、IF 產品設計獎等各項殊榮，更成為社會企業良好模範。

綜合以上例子可以發現，青年的情緒其實容易被感動，對於所謂不公不義，或是感覺到自己正在參與一件「改善社會」的事情，通常都有較大的意願參與，因此若要探討年輕人應如何運用網路實踐社會責任，必須善用青年本身就在意的事情，例如利用有趣的方式，如冰桶挑戰，讓年輕人自動自發的願意參與，或是讓年輕人知道自己正在做一件重要的事情，如 TOMS 的上傳光腳照片，青年參與的過程中，會強烈地感受到自己的行動能夠向他人表現自己的人格特質，同時能夠幫助到他人，如此的心態，使得青年在實踐社會責任及關懷上更有動力。

三、分析建議：

中山大學教務長兼政治經濟學系教授劉孟奇表示：「青年關懷社會議題已經很常見，尤其是透過網路關懷改變社會弱勢現況，是青年擅長的。但是青年在網路發動的行動，大部分都是短時間的關懷，如何長期行動幫助弱勢，才能真正改變社會偏見，延續行動能量是非常重要的。」

舉例來說，像是英文系學生透過服務學習，運用網路教學，持續幫助偏鄉學校學生學習，或是資訊系與商業管理系學生利用網路協助偏遠部落行銷農產品，都是透過網路關懷改變社會的實例。

青年在社會中具有舉足輕重的地位，除了青年占勞動比例中最大的一部分外，年輕人更最具活力和力量，對於社會的現況比起相較起來社會化更深的壯年人口，亦或是較為無力去改變的老年或幼年民眾，青年最具有改變的動力，對於社會中的事情最有熱誠去盡自己的一份心力，而在網路時代來臨的今日，年輕人的力量也更加擴大，青年不再只能被動地接受權威式的指導，反而能自由地傳達自己的理念，對於訊息能握有實質的主導權，在此情況下，青年若能善用網路，對於社會關懷和社會責任能有更大的發揮。

青年如何運用網路發揮社會責任的例子非常多，上述的 ALS 冰桶挑戰、休閒鞋品牌 TOMS 社會責任等都是實例。再到更簡單的，青年透過網路關心社會，都是可以探討的案例，在此先討論青年與網路的關係，同時說明青年的社會責任發揮。

社會責任的層次到底是什麼，其實對於社會中的種種議題能夠重視，甚至進一步的有所討論，都是社會責任的一種，如面對選舉，大多數的青年其實是冷感的，但青年在社會中是非常重要的群體，應該認知到自己的義務和責任，若年輕人知道自己在社會上扮演的角色有怎樣的重要性，就能最直接的進到自己應負的社會責任，以步驟來說，青年可以透過便利的網路，輕鬆地得知應該去哪些網站了解候選人的政見，這些政見對於地方問題的解決是否實際的有貢獻，若青年能夠在了解後，將自己的想法在網路上與同儕討論，其實也是社會責任最基本的一種體現，因如此的行為，能夠讓同儕對於選舉有更多的注意，其實關心社會中的大小事，正是最基本的一種社會責任。

其實此類型的活動非常多，但都同時有一個特點，就是知道青年要什麼、喜歡什麼，如果直接對青年說教，指導他們應該怎麼做，告訴他們因為社會提供他們了非常多的東西，因此應該要有所回饋，通常反應都不會很大，甚至適得其反，

但若能有技巧的引導青年，讓青年做自己喜歡的事情，加強他們在乎的特點，就能不經意卻有效的使得青年運用習慣的網路實踐社會責任。

青年如何運用網路實踐社會責任與關懷？年輕人首先必須得知自己在社會中扮演的角色為何，不能把自己給侷限在框架中，更不可小看自己的能力與重要性，只要青年願意正視自己的力量，即能發揮極大的潛力，整個社會也應該要知道青年的力量是必須重視的，如企業或是政府在推廣議題時，不應再用傳統的教條式宣導，應使用青年的語言，讓青年對於這些議題不再只有冰冷或是高牆裡、與自己還不相關的印象，應該將議題轉換為較為有趣或是有生命力的活動，使得青年願意自願的參與。

青年運用網路發揮社會責任及關懷，可以運用的範圍廣大，從關心生活中的小人物著手的社會關懷，再到關心整體社會發展的社會責任，青年都扮演著重要的角色，青年應善用自己熟悉的網路語言，將自己實際體驗到的經歷真實的呈現給朋友或是網友，善用網路無遠弗屆的威力，自然能夠將這些關懷與責任實踐到大大小小的環節之中。

然而在包含青年妥善運用網路力量，社會也懂得如何使年輕人關心議題的手法等方式，最重要的仍是年輕人對於關心社會的認真必須有所了解，明白自己能角色其實占有非常重要的位置，絕不應小看自己的能力或是影響力，對於網路這種隨手可得的工具也更不應小看，當青年能夠認知到兩者的重要性後，即能在實踐社會責任與關懷上，擁有最好的運用和提升。

■ 延伸探討：

- (一) 透過網路任何不公不義的事情都會被渲染的非常快速，但是否只是分享轉貼而不是實際上行動去支持或抵抗？
- (二) 網路資訊隨手可得甚至被濫用甚至誤用，常有濫用網民愛心和正義的新聞造成對社會的不信任感，該如何防範避免這樣的事情發生？
- (三) 是否創造更多平臺或機會讓青年更能實踐社會關懷？
- (四) 現在正值「眼球時代」，傳統的公益募捐已經「落伍」，已經很難激發人們的「公益心」，「冷漠」也就成了人們不得已而為之的「狀態」。然而冰桶挑戰名人高調參與，也創造許多迴響但是否最終公益的善心流於炒作，熱度一過就無人關心？

四、參考資料：

1. 蘋果日報－豆花伯病倒 暫歇業

<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20120525/34254048/>

2、聯合新聞網－穿一雙鞋改變世界 TOMS 創辦人分享社企經驗

<http://udn.com/news/story/7314/850210-%E7%A9%BF%E4%B8%80%E9%9B%99%E9%9E%8B%E6%94%B9%E8%AE%8A%E4%B8%96%E7%95%8C-TOMS%E5%89%B5%E8%BE%A6%E4%BA%BA%E5%88%86%E4%BA%AB%E7%A4%BE%E4%BC%81%E7%B6%93%E9%A9%97>

3、十大網路科學傳播事件 冰桶挑戰入圍

http://www.hellotw.com/gate/big5/www.nihaotw.com/ylbj/201412/t20141226_989690.htm

4、臺灣九合一選舉 年輕網路世代成關鍵

<http://www.epochweekly.com/b5/409/14466.htm>

■ 第四部分：政府如何運用網路強化青年的競爭優勢？

瑞士洛桑管理學院(IMD)所公布的最新「2015 世界競爭力年報」當中指出，臺灣在 61 個評比的國家當中排第 11 名，比去年進步 2 名，報告基於經濟表現、政府效率、營商效率和基礎建設四大範疇來評估，臺灣在四大類別當中，以「政府效能」排名第 9，與排名第 11 的「經濟表現」、排名第 14 的「企業效能」都較去年進步 3 名，雖然臺灣整體競爭力排名進步，但仍有許多問題仍待探討，尤其在未來數位浪潮以及瞬息萬變的 21 世紀，臺灣如何繼續保持續航力，因應科技改變的全球消費鏈，是青年及政府不得不面對的課題。

Anyway、Anyone、Anywhere 的 3A 情境，藉由網路都能夠輕易實現，任何人，任何時間，任何地點，每個人都可以扮演價值創造者抑或是價值接收者，新產品，新服務以及新的商業模式都如雨後春筍般出現，政府也開始重視數位教育及網路創業的重要性。

一、社會現況：

傳統經濟的元素，強調土地、機器、人力、資金等，但隨著網路科技的崛起，線上通路的平臺擴大至全球，創造全新的經濟模式，數位經濟媽然而生，除了傳統要素，透過網路，能夠讓產業、創意、訊息快速流竄，所創造的經濟價值不斷指數成長，不僅歐美大國，亞洲如日本、韓國等以及新興國家如中國、印度，都搶著抓住科技的潮流，促進創新產業已經成為國際趨勢。

臺灣的經濟以中小企業為根基，每年都有大量的創業活動以及產能，根據 2014 全球創業精神暨發展指數 (GEDI) 評比創業態度、志向以及活動，臺灣在全球排名第 7 名，也是亞洲唯一擠進排行榜前十名的國家；2014 的全球創業觀

察年報也指出，臺灣的創業活動指數(TEA Index)為 8.5%，更是從 2013:8.2%、2012:8%、2011:7.9%、2010:8.4%中的歷年最高，顯見臺灣創業的能量蠢蠢欲動，每年投入創業的人口呈現穩定發展的階段。

根據國家發展委員會於「103 年數位機會調查」公布的數據顯示，12 歲以上曾使用過電腦的民眾達 80.7%，曾上網比率達 78%，顯見臺灣使用網路的人口、年齡都已經有足夠滲透率；調查報告當中提及，臺灣在網路經濟活動方面，72.4%的網路族曾使用線上詢價、60.7%曾網路購物，網購族全年平均消費金額為 1 萬 4739 元；線上學習方面，網路族應用網路學習有成長趨勢，遠距互動教學應用從 102 年的 4.3%提升至 103 年的 9.6%，增加 5.3 個百分點；線上視訊課程的使用率則從 102 年的 27.0%提升至 103 年的 31.4%。

政府不斷地透過網路發布政策，提升網路使用率及普及率，希望能夠幫助青年提升競爭優勢，世界趨勢是青年人透過 APP、網路進行創業，成為全球矚目的人物。由於創業失敗的機率極高，必須透過政府資源，結合企業導師的幫助，才能提升成功率，政府也希望強化臺灣青年的競爭力，在世界舞臺與他國青年一較長短。

二、政府政策：

臺北大學公共行政暨政策學系教授陳金貴表示：「青年利用網路強化競爭力，有無限大的空間，很多青年不會深入搜尋資料，是很可惜的，很多資訊報紙、雜誌都還沒出來，網路已刊載了，這就是網路的優勢。政府可以協助在網路創業、學習，強化青年的優勢。如果從 B2C 的角度來看，政府把自己想像成企業，青年就是消費者，如何把網路的好事物推展到青年中，需要這種商業概念，才能夠讓青年更瞭解政府的作為。」

臺灣的環境正處於創業氛圍的環境，尤其大眾傳播媒介對於創業的報導幅度以及關注程度都排在首位，翻開新聞報紙或是雜誌週刊，無不見到與創業相關議題，國內許多年經人也透過創業來突破體制的框架，根據 2014 的全球創業觀察年報，臺灣在創業抱負方面，創業者對於未來企業發展抱有高度期待，並評估未來 5 年，員工人數成長超過 20 人的比例高達 27.26%，在創新經濟體中名列第一。

網路經濟其實也間接帶動青年創業的動機與契機，透過網路平臺整合，發展客戶資源，結合創意發想與商業手法，帶動網路經濟體系的成長，臺灣如何整合人才、資金等到服務匯流轉型的方向，都必須思考與投入。

經濟部推動 網路創業課程熱門

經濟部中小企業處，推動了「中小企業網路大學院」的學習網站，提供六大主題學院數位教材及三大加值學習，提供近千門的免費網路線上學習課程，其中的創業育成課程，就是要幫助青年了解創業的成功要素，而之後也能透過申請會員，學習其他五大領域相關知識。

六大主題學院包括：

- (一) 資訊科技：網站架設、資安能力、多媒體應用等軟硬體學習
- (二) 行銷流通：行銷概念、連鎖經營、網路行銷工具應用及案例分析等
- (三) 財務融通：財務稅務管理、信保基金及中小企業融資等
- (四) 綜合知識：生管、品管、職場語言、溝通技巧及知識管理等
- (五) 人力資源：人資規劃、勞資關係、績效評核及選用育留策略運用等
- (六) 創業育成：創業企劃、創業資源整合等

其中的創業育成學院提供線上創業課程，以創業夢想期的課程為例，共有 10 門課程：

- (一) 創業前你該有的準備
- (二) 創業趨勢分析與資源運用
- (三) 創業適性評量推薦課程
- (四) 微型創業與連鎖加盟經營實務熱門課程
- (五) 企業領導人應有之認知
- (六) 企業領導人的核心能力
- (七) 如何創業(基礎篇)熱門課程
- (八) 成功創業關鍵因素
- (九) 創業成功 SOP 的核心觀念
- (十) 創業基本認識與準備

教育部也委託國立高雄第一科技大學編撰創新創業教材，收錄王品集團、薰衣草森林等集團的創業經歷，並提供商業模式的經營、評估市場、企劃書撰寫等等參考，「創新與創業」這本書的電子檔，由高雄第一科技大學以及教育部產學合作資訊網入口網站可以找到，所有師生都可以免費下載觀看，教育部也補助科大引進美國創新教育的相關課程，培訓種子教師，並補助學校辦理相關的課程給學生。

青年創業專案 協助青年圓夢

為「協助青年圓夢」經濟部在 103 年核定青年專案，以使用者為導向，打造「青年創業及圓夢網」2.0 版，建構與運作一站式的創業網路服務平臺，強化網路社群連結與對話，網站內容包含了創業諮詢、青年創業專案等服務，並提供社

會大眾各種數據分析，創意點子，匯集公私部門的創業資源，解決創業的問題。透過六大專區：「亮點個案、找資金、找空間、活動看板、懶人包、創意實現網」來幫助創業者快速釐清問題，並提供服務專線 0800-589168，讓創業者能及時得到幫助，並可以提供一對一現場輔導；希望利用網路來提供更快速，更有效的創業資源給青年。

當青年還在學的時候，就可以在校園內尋找與大專院校辦理的相關創業諮詢，或是就業服務，除了透過網站能夠自我進修，青年也可以透過勞動部的雙軌訓練旗艦計畫及產學訓合作訓練等措施，都能夠讓青年在步入職場前，充分掌握創業資訊及經驗，提升競爭力。

104 年度推出「我是創客—手機貼圖與遊戲設計課程」計畫，由臺北市青少年發展處辦理，近來 maker 的風潮席捲全球，創客的概念運用在各個領域，藉由啟動 Intel 原始單晶片以及時下最夯的 App 開發課程，讓青少年發揮創意與巧思，雖然試辦給國中小的活動，但希望藉由活動激發學生對於創業精神的認知與體會。

教育部補助 學校開辦創意課程

除了經濟部，教育部也鼓勵青年創業，為提升學生創新及就業力，教育部委託科大編創業教材，還補助科大引進美國創業教育的創新創業課程，訓練種子教師，還補助學校開辦創意創業課程。

教育部技職司長李彥儀表示，為了讓科大形塑更好的創意創業環境，今年起教育部利用技職再造經費，補助科大開設相關課程，補助要點正在研擬，此外，還補助科大編寫教材，讓更多師生使用。像是教育部委託國立高雄第一科技大學編撰創新創業教材，修訂出版《創新創業首部曲》，除有薰衣草森林、王品集團等創業故事，更有創業會碰到問題的參考，如尋找商業模式、評估市場、寫創業計畫書等，《創新創業首部曲》電子檔也放在教育部產學合作資訊網及高雄第一科技大學網站，供青年免費下載。

高雄第一科技大學校長陳振遠指出，「全球創業精神暨發展機構」公布 2015 年「全球創業精神暨發展指數」，在 130 個評比國家中，臺灣排第 8，在亞洲居首。臺灣 2012 年受評，連 4 年全球前 10，臺灣在創業企圖心排全球第三，但創業態度及能力只排 14 及 15 名，不及美國這 3 項都全球第一，美國大學推動各項創新創業教育課程，是一大關鍵。

提升創業競爭力 政府民間建置平臺

學習完數位課程後，青年多數懷抱著創業夢想，政府與民間有許多創業平臺，

供青年完成夢想，像是由五大遊戲公司樂陞、華義、遊戲橘子、昱泉、網銀共同出資成立的創夢市集，就能協助有志投入新創產業、手機遊戲、行動應用及文創產業的創業者，完整的服務與支持。

政府與民間平臺提供創業的服務大致有三種：

（一）創業育成空間及服務

為草創初期創業團隊提供工作空間、會議室、一對一業師輔導、顧問諮詢、主題活動、創業交流活動、商機媒合、Demo Day、投資評估、群眾募資專案輔導、政府補助計畫申請輔導、產業最新趨勢與市場研究資訊等。

（二）創業服務

提供創業者在行銷、業務、人才、營運、財會等重要領域專業諮詢，以建立可規模化的商業模式，經濟部中小企業處也積極協助創業團隊鍊結國際資源，協助創業團隊邁向國際市場。

（三）募資平臺

政府積極幫助創作者、創業團隊及新創公司募集資金，不管是群募或是創投基金，投資具有潛力的新創團隊，協助創業團隊資本形成及規模擴展。

青年農民回鄉 提供管銷平臺

青年農民返鄉不易，許多偏鄉年輕人口外流，更不易回鄉，為強化青年農民創業成效，運用資訊與通信科技（Information and Communication Technology, ICT）整合民間及跨部會資源，102年起，遴選100位年輕農民，提供2年的輔導專案，以個案陪伴方式，輔導青年創業，從事務農的新選擇，進而發展加值產業與創新，並希望吸引更多年輕人回鄉務農，擴大資金招募，發揮更大的經營效益，重點工作著重在幫助青年利用網路建立社群平臺，擴大銷售範圍，辦理網路Live直播交流，讓經驗傳承、推廣，除此之外，並將整合農地銀行、農民學院、產銷資訊與跨部會資源，建立單一入口網站，並更新許多土地以及技術等資訊，讓青年農民更加上手，提升經營管理的運作體系。

三、分析建議：

中山大學教務長兼政治經濟學系教授劉孟奇認為：「網路有許多資源可以使用，政府應該界定要強化青年哪一部分競爭力，逐步提升達到目標。舉例來說，如果想提升青年的英語能力，現在有很多民間製做的英文學習網站，政府可以積極合作，像是利用線上英語教學協助偏鄉，或是許多公共政策專題直接在網路邀請青年協做，將更多的專案透過網路釋出，青年也可以更深入政策探討。」

數位教育的基礎建立在網路的運用，配合先進的資訊設備及資訊技術，企圖突破傳統空間及時間的教學模式，促進網路的多元學習，也同時培養青年從小對

網路的運用及操作，並透過數位教育讓更多資源被利用，也幫助青年培育在網路的競爭力。

網路頻寬的環境進步，雲端技術的運用，行動載體的發達等等，都促進新型態的學習模式的成形，目前國內在各校都推動 E 化專科教室，教室內網路覆蓋率達 35%，2012 年教育部開始推動教育雲端應用及平臺服務，目前服務約 100 萬師生，另外，國內中小學都已經能夠運用多元教學媒體來提升教學內容，包括行動學習，數位閱讀，數位學伴等多元的教學內容。

目前國內已經有超過六成的大學開設遠距離教學，網路學位專班也有 9 校 14 班開設招生，開放式課程 (OpenCourseWare, OCW) 也導引進入大學課程，目前共計有 27 所大學開設 1462 門課程。

開放式課程 (OpenCourseWare, OCW) 是 1999 年美國麻省理工學院 (MIT) 於教育科技會議上提出的知識分享計畫，2002 年聯合國教科文組織的國際會議論壇 (UNESCO's Forum) 中亦提出開放教育資源 (Open Educational Resources) 概念，主要將高品質的教材與資源組織成數位教材，無償地開放網路上資源供大眾分享與學習，自此開始有許多國家、國際組織或網站致力於分享教育資源。「開放式課程」的主要目的為提供免費且開放之高品質課程形式的數位內容，所提供的素材以開放授權的方式讓全世界的使用者使用、改編與再使用，也是政府致力推行的方向。

臺灣開放式課程聯盟 有助學生學習

臺灣正式引進開放式課程，「臺灣開放式課程聯盟」成立後，便開始積極推廣不同領域之課程，與多所大學合作，與全國 23 所大學共同推出多元課程，臺灣大學與政治大學將以通識教育課程作為起點；臺灣師範大學將以保存知識的概念典藏經典課程；而海洋大學、臺灣科大、中山大學等學校，將各以其學校特色課程為基礎，推動具有其校園特色之開放式課程。臺灣開放式課程聯盟將打破大學的圍牆與知識的藩籬，提供全球華人多元而豐富的學習資源，建立終身學習的環境。目前已經累積自然、人文領域超過 350 門開放式課程資源，提供全臺灣，乃至全球華人使用的資源，可提供使用網路之民眾、青年自我進修的機會與瀏覽。

臺灣的開放式課程亦與國外接軌，近兩年吹起一股 MOOCs 磨課師風潮，只要英文程度夠好，在家就能免費上遍美國哈佛、史丹福大學等名校課程。但不會英文也沒關係，國內半數大學都推出了中文的磨課師課程，隨時想學就學。臺大受邀加入 Coursera，推出「機率」、「秦始皇」、「紅樓夢」等用中文教學的課程，大受歡迎。另外，北醫學大學「居家照顧技巧」課、輔仁大學的「後現代都會電

影」，以及空中大學的「達爾文與人」等，也都是課程中的熱門選項。

未來學校 全數位化學習

最早提出未來學校概念的是微軟，在2003年就開始推動，投入80億新臺幣，在全球71個國家推動未來學校的概念，未來學校的初衷就是希望培養學生在21世紀學習不同的技能，透過新興的資訊科技及技術，讓學習效率更上一層樓，蓋茲提出未來學校的定義，教學環境中，為導入資訊化、數位化、無線化，打破教室的固有疆界，從中激發更高的學習熱忱，著名的趨勢大師 Toffler 預測未來學校有幾個重要特徵：每天24小時開放、課程跨學科統整、教師在企業和學校之間輪替工作等。

政府也將會持續與微軟合作，輔導學校發展成為遠距同步教學、數位化教材，距輔導諮詢系統等雲端互動學習模式，讓臺灣與國際真正接軌，分享創新的教學果實，希望讓資訊唾手可得。

■ 延伸探討：

(一) 網路為這個時代帶來無限的便捷，如何運用網路推廣教學讓青年能夠與世界接軌更能接觸國際？

(二) 「翻轉教室」(Flipped Classroom) 是近來藉由科技解決此問題所產生的一種教學方式：所謂翻轉，是指將課堂「知識講授」和學生回家自行練習「作業」的順序對調，讓老師能在與學生面對面的學習環境中(課堂時間)，可以真正進行雙向溝通的教學活動。這種結合網路的教學方法是否能更勝普遍被採用的講述法的教學方式？

(三) 利用網路科技的教學是近年來新穎的概念，學校教師是否有足夠的訓練能夠結合課程內容與網路並利用雲端教學平臺給學生更加數位化的教學？

(四) 數位科技的來臨，是否該投入更多資金在網路教學資源上面，讓青年更能運用這些設備資源創新、創業？

四、參考資料：

1. 國家發展委員會
<http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0062228#.VXXUYM-qqkp>
2. 臺灣開放式課程聯盟 <http://www.tocwc.org.tw/>
3. 青年創業專案 http://www.agribiz.tw/efile/source2_29.pdf
4. 青年創業及圓夢網 <http://sme.moeasmea.gov.tw/startup/>
5. 臺北市青少年發展處 <http://www.tcyd.gov.taipei/>
6. 中小企業網路大學校 <http://www.smelearning.org.tw/>

※各子題參考資料為「遠見天下文化出版股份有限公司」為執行本案所撰寫之導讀資料，相關內容不代表本署立場※