

104 年青年政策論壇地方論壇(北區場次)結論報告

辦理日期：104 年 7 月 12 日

會議地點：國立臺灣師範大學教育大樓

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 12 日北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，並提出他們對各子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	<p>政府網路溝通平臺回復問題：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 政府各網路溝通平臺回復流程不一致且缺乏整合、更新慢、回復速度慢或未回復（如 FB 粉絲團）。另外，民眾提出意見或問題的處理進度未公開，人民不知處理進度，無法追蹤，而漸失對政府處事的信任程度。2. 公部門網路的回復常官僚制式，無法容納多元意見，而且因回復的人力、專業性或權限不足，無法完整地對民眾的意見做出回應，尤其針對較敏感話題，往往回復敷衍或無疾而終。另外，政府只有將政策單向拋出，與民眾雙向溝通不足。3. 青年不完全清楚政府權責單位分工，無法迅速查詢或提供意見到正確的網路平臺上。
2	<p>未考量青年使用公部門網站的習慣：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 政府網路宣傳的方式並非大部分青年都能接受，如不同單位同時段宣傳同個活動，或是太多活動輪番宣傳，導致青年感到資訊過多而取消追蹤粉絲團或 e-mail 接收。另外，政策宣導至各基層單位，但單位（如學校）卻無落實宣導動作。2. 大多數公部門網頁設計外包給廠商，礙於驗收指標與採購法，無法改善公部門網站搜尋功能不佳（如關鍵字搜尋不到）等問題。3. 部分公部門網站需要民眾登入資料，但未確實讓民眾了解資料如何運用，或是否有確實保護民眾個資，使青年在使用公部門網站時，因擔心個資外洩，而不想註冊使用更進階的功能。

3	<p>青年公共政策參與：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 政策內容沒有明確列出與青年的相關性，未真正了解青年在乎的議題、需求與偏好，因此無法引起民眾主動關心公共政策的動機。 2. 政策的制定與執行時，提供給民眾的資訊不夠公開透明，且開放青年參與的空間與權限有限，致青年無法深入參與公共政策。 3. 由公部門設計的活動缺乏讓青年參與活動規劃的機制（未如柯文哲競選歌曲是由民間甄選而產生），青年參與感較低，且有時會不符合青年的需求或偏好。
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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"> 1. 因民眾的問題常重複，可委外民間團隊整合問題，再統一回報政府單位，並將處理進度與 Q&A 內容適度的公開（如遮蔽隱私部分）。 2. 可參考 1999 模式，對於民眾的反應意見與陳情，由行政院發言人辦公室匯整、協助整合，並設立 SOP：政府先初步回復，讓民眾知道意見已被看見，之後再公開具體的後續處理進度。 3. 由政府統整成一個系統，設計中央網路機器人，負責初步回復，以民眾意見中關鍵字配對出可能的權責單位與解決方法（可參考 IBM 與他國合作模式），回復給民眾，之後再做更深入的處理，並將處理進度公開，讓民眾可查詢追蹤處理進度。將問答歷史紀錄匯整成問答集，供民眾網路查詢。 4. 地方政府可參考行政院電子 e 政府系統，開發一個整合回應的 APP，由民間青年團體與政府共同維護。各單位公務人員均需安裝，民眾反映時，即可發配給權責關係人，並且設定期限內回復（類似 1999 系統運作方式），如較單純的意見需於 2 至 3 天回復，而較複雜或層級較高的意見需於一週內完成正式回復。 	國家發展委員會
2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府可運用圖文或漫畫的方式介紹公共議題與執行進度（如柯文哲 FB 粉絲頁），增加青年閱覽（使用）率，各政府機關可增聘例行圖文漫畫技術人員協助處理；遇重大事件亦可透過圖文漫畫競賽來表達青年公民的意見。 	國家發展委員會

	<p>2. 由行政院一級主管機關製作統一網站樣版，供二級單位網站參考使用，使政府網站介面統一，便於青年使用。</p>	
<p>3</p>	<p>1. 結合學生會，針對學生於校內宣導政府政策，邀請代言人（藝人、NGO/NPO 意見領袖）拍攝政策宣導影片，並於其粉絲專頁和相關 NGO/NPO 網站上公開分享。另外可將政策相關的網站，互相做友站連結，增加曝光度。</p> <p>2. 將學校落實政策宣導的執行度納入學校評鑑項目，政策宣導公文送達相關系辦，系辦再轉發至粉絲頁、並轉發給教授與各班代，進行宣導協助。</p> <p><u>其他子題與會青年提問：將學校落實政策宣導的執行度納入學校評鑑項目，是否會有強制政令宣導的疑慮？是否會造成學校的困擾？是否會讓學生以為「洗腦」，造成反感。</u></p> <p>3. 制定政策前，先進行網路問卷調查，了解青年關心的議題，再舉行公聽會，辦理網路直播加入 call-in，進行第二波民意資料的蒐集，最後送行政單位參考制定政策。</p> <p>4. 政策公告在網頁上時，於摘要的地方明列政府政策的利害關係人（受影響的族群），方便青年即時判斷內文與自身的切身關係，藉以提升青年關注與參與。</p> <p>5. 透過競賽的方式，徵召相關專長的青年加入政策規劃團隊，彌補人力不足的缺失，由政府與青年協力合作，加強青年參與公共政策的深度。</p> <p>6. 舉辦官民辯論的節目：先選出青年代表，分為學生代表（依各校學生數比例遴選）、社會代表（自薦候選人提交報告書，交由政策權責單位審核）與 NPO 組織代表（由組織推薦）。執行方式為：以電視與 youtube 直播首長與青年辯論過程，加入現場 call-in，再開放正反方網路投票，最後將辯論結果納入政策白皮書參考。</p> <p>7. 徵召參加公部門活動的種子青年，其任務除參加公部門活動外，還包含必須推廣及傳承公部門活動，以同儕力量促進青年參與公共政策。</p>	<p>教育部 (青年署、 高教司) 、國家發展委員會</p>

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.	在網路霸凌事件頻發的現代社會，相關資源投入不足，尚無建立針對網路霸凌資源整合的專責機構，造成受害者不知如何求助相關機構，以尋求心理調適與諮商輔導、法律等的諮詢資源，旁人亦不知該如何提供協助，加上申訴管道對於受害者、檢舉人的保護機制不夠完善，無法確保個資安全、避免標籤作用與社會偏見的形成，需求協助的對象無法建立信心，進而不願意主動求助。
2.	由於網路資訊流通速度快，但容易造成資訊揭露的不平等，使得網友獲得的資訊過於片面，容易以一己之見發表言論。且家庭教育未提供父母協助了解子女網路使用的資源與方式，學校教育缺乏加強建立同理心的教育，對於網路禮儀的傳播與宣導普遍不足，並且不了解霸凌行為的界定，經常輕易使用情緒性字眼張貼文章，使得網路匿名攻擊事件頻仍。
3.	由於網路傳播力量無遠弗屆，霸凌事件的影響力廣且快速，目前可援用法律不夠普遍為一般民眾所知，不具有效嚇阻力，且對於霸凌事件的後續追蹤，亦缺乏提供執法機關對相關個資的追查權力，使得執法上更加艱困。
4.	社群網站管理員在面對霸凌事件時，由於事前的敏感度不足、自身對霸凌的認知程度不足，故在事後處理舉報事件上，無法及時阻止或處理不當留言。
5.	媒體在一味追求收視率的情況下，對於霸凌事件的報導過於浮濫誇大，造成被害者的二度傷害，也無法提供普遍大眾對於該事件的重視與自省。

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	1. 建議由政府委派相關單位整合現有資源，如學校輔導機制、社區家庭教育中心，並且檢討現有的宣傳管道效益，讓現有資源可以廣為所知，受到更大效益的使用。 2. 請推廣及宣傳 iWIN 平臺，建立民眾可主動尋求的管道，可由名人擔任形象大使推廣、撰寫懶人包提供民眾了解使用。	內政部、衛生福利部、教育部(終身教育司、學務特教司)、國家通訊傳播委員

		會
2	<p>1. 在教育方面，為求根本解決之道，在家庭教育上應加強培養同理心，建議在宣達訊息上可以借重里長發放家戶宣傳單張，並由家庭教育中心、社區大學等機構開辦固定時間的討論會，初期可利用輕鬆的方式提升參與動機，進一步開展研討與讀書會，專討霸凌相關法律、家庭教育，提升家長對於網路教育、霸凌防範的重視。 <u>其他子題與會青年提問：里長發送單張宣傳品，為求環保，可以改成電子化。</u></p> <p>2. 在學校教育上，分為課程設計與教師專業培養兩大方向，其一，課程設計上結合現有品格教育，將其落實在各年齡層與各種學科中，並以有趣的方式進行課程，例如：長期以行動劇方式表現被霸凌者的困境及因應對策，以啟發學生同理心，並鼓勵一般教師在課程教案設計上融入網路霸凌或人際溝通的議題探討，並建立更多的討論型課程增加人際相處的機會，降低同理心不足造成的網路霸凌問題；另外可藉由相關學系大專校院學生舉辦法治成長教育營隊，由短期、生動化的營隊課程提升學生對網路霸凌議題的了解。</p> <p>3. 教師方面，重新檢視與修正學校輔導機制，應提升學校輔導人員與班級數比，增加人員配置，並提供在任輔導人員在諮商服務上的進修，進行人才追蹤與檢核。偏鄉小校方面則採巡迴的輔導教師提供服務，進行家庭輔導撰寫紀錄。 <u>其他子題與會青年提問：</u></p> <p>1. <u>要增加諮商中心的教師或加強進修，但是資金要從哪裡來？</u></p> <p>2. <u>目前多是針對學校或是 NGO 的諮商部分著手，是否有其他方案可由青年輔助受害的青年走出陰霾。</u></p>	<p>教育部 (終身教育司、學務特教司、國教署)</p>
3	<p>建議相關機關對於霸凌行為要有明確的定義，並作出解釋，以供執法機關參考；另外，要提供執法機關在處理案件上擁有追查個人資料上權力，以及提供專業課程增能與增加網路警察的配額，提升執法人員在網路霸凌或犯罪追查上的專業、效率。</p>	<p>法務部、 內政部</p>

4	政府機關在與社群網站業者合作時，應可在共同簽署的反網路霸凌自律協議或公約中，要求業者在事前的預防上，應做到出現霸凌關鍵字時，便應有警示的提醒，告知留言者可能會是不當發言、產生不當後果，也可在原有的檢舉按鈕中提供警民連線服務，讓檢舉與舉報兩端能獲得即時回饋。	內政部、衛生福利部、教育部(資科司)、國家通訊傳播委員會
5	針對媒體經常誇大報導的部分，NCC 應加強監督，並要求媒體在報導霸凌事件時，應送相關資訊至 NCC 備查，以制止過當、誇大不實的報導發生。另在報導相關報導時，應在旁註記相關警示標語，例：1995。	國家通訊傳播委員會

第 3 子題：如何運用網路發揮社會關懷與社會責任？

一、現況和問題：

1.	民間許多公益團體會扶助需要被幫忙的弱勢族群，例如設計相關商品或是計畫募捐資金。但民眾在捐款後，對於捐出的金錢流向不清楚，且缺少可供民眾查詢的管道，導致民眾漸漸不相信同質性高的團體或活動，進而不願意參與相關組織及進行相關活動。
2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府針對重大災害僅用臨時編組方式進行救災，缺少專責單位處理，缺乏完整的標準化流程，導致突發災害發生時，無法針對災害做出即時的處理，以致於無法即時投入救災，造成救災延誤。 2. 另青年瀏覽網站時，會產生對政府網站沒有信任感、政策宣導活動及管道不夠多元等問題，且難以在政府網站上搜尋到所需資料（如基礎背景資料及數據），致青年降低使用政府網站的意願，因此政府相關資訊難以傳達給青年。
3.	家庭及學校教育方式僵化，缺乏與社會議題連結或實際體驗，且相關教材多半為宣導式的影帶照本宣科，無法激起青年主動願意關懷社會的動機，導致青年對社會關懷行動多半處於被動的狀態。
4.	偏鄉地區因為受到所處地點及時間的限制，造成偏鄉的教育資源不足，如師資不足、設備不齊全（收訊不穩定）等問題，導致青年參與偏鄉服務活動無法持續進行，也間接影響偏鄉地區民眾接受服務之意願；而民間參與長期偏鄉關懷活動時常因人力相關資源不足，而影響與當地居民的溝通，致偏鄉關懷的活動多屬短期性，無法持續進行，造成服務地區無法接受長期且有效的協助。

5.	<p>媒體針對需關懷之弱勢族群的相關報導，並未依據真實狀況報導或即時更新，亦常未準確的闡述活動本身的意義，致民眾無法透過媒體得到最正確的資訊，造成捐助資源無法有效利用，民眾亦不清楚自身參與活動的動機為何，如高齡農民對於網路科技與行銷技巧較不熟悉，僅能透過傳統的方式銷售，常被大盤商從中剝削，致農民無法獲得足以維生的利潤，而青年多半從媒體獲知此消息，雖能短期的協助農民，卻無法持續性的關注及幫助農民。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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>輔導及鼓勵非營利組織建設捐款明細查詢系統，並搭配捐款收據流水編號供民眾查詢款項的使用狀況，邀請公正的第三方團體，定期稽核非營利組織之財務狀況。</p>	內政部
2.	<p>1. 成立處理災害中央專責單位及其下轄單位（北、中、南、東），結合各地區軍、警、消、醫護、法律及就業服務等專業人員，培養各地專業志工，與學校相關科系合作，建置完整的處理災害之標準化流程。</p> <p>2. 政府相關網站資訊，可以朝圖像化、影像化的方式呈現政策，並邀請相關學者專家針對內容審核，增加易讀性。</p>	內政部、衛生福利部
3.	<p>1. 透過社會關懷教材的徵稿比賽，以動畫、影片及舞臺劇呈現，吸引相關背景的青年參與，獲獎教材可透過教師教學等方式傳達給學生，同時以網路教案的方式，使青年可以透過網路直接學習，增加教育的多元性。</p> <p>2. 另可舉辦社會關懷計畫競賽或體驗活動，由校方將相關資訊曝光，吸引有意願的青年參與，並邀請企業及非營利組織針對青年提出之計畫進行審核，鼓勵青年將完成之計畫投入社會關懷活動或募資平臺，透過青年實際執行計畫，讓青年於活動中感受到社會關懷的重要性及其背後意義。</p>	教育部 (學務特教司、青年署)
4.	<p>1. 與相關組織及企業合作，透過志願服務、志工旅遊或員工教育訓練等親身體驗的過程，深入實地了解服務地區的需求，以便進一步安排長期建設及服務計畫。另可媒合規模較大之相關組織與規模較小之組織合作，針對共同的目標擬定長期的策略，使組織間的資源可以互相支援，以解決資源不足的問題。</p>	衛生福利部

	2. 建置志工 APP，建置初期以企業獎勵方式行銷，媒合青年協助執行計畫，服務時數由政府認定，鼓勵更多青年參與	
5.	1. 媒體新聞資訊如未如實播放，將限制其播放。 2. 利用網路的即時性，即時彙整各弱勢族群或災害所需資源之最新消息，並以影像紀錄的方式，追蹤紀錄後續每階段的現狀。邀請青年拍攝微電影，傳達弱勢族群或災害需要被協助的內容，媒合專業相關組織，協助青年學習所需的技術。以協助農民為例，即藉由青年協助農民生產行銷的過程中，讓青年更清楚農產的過程。	國家通訊傳播委員會、內政部、衛生福利部

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.	1. 目前已有許多社會資源提供民眾、青年使用，但是多半資源並未獲得政府妥善分配及宣傳曝光，進而產生城鄉差距。政府雖有嘗試整合資源，但成效不彰。 2. 政府提供的宣傳平臺或管道，例如：官方網站、申訴平臺等，介面已經過於老舊且不夠人性化，同時大部分社會資源的發布偏向單向傳達，使青年難以傳達自己的心聲給政府。在資訊傳達上也不夠即時，僅限於政府發佈公文、張貼海報傳遞，或向政府反映意見，卻在 3 至 4 天後才獲得回復。 3. 而政策宣達及資源揭露速度過慢，導致曝光率不足，降低民眾、青年使用意願。
2.	教育方式偏向學術且專一、單向，學生被動接收訊息，著重基礎課程且無配合社會趨勢、缺乏自我探詢、自我了解的課程安排，部分青年朋友則受限於社會價值觀（萬般皆下品，唯有讀書高）以及缺乏彈性的一貫教育體制，導致青年不了解自己所需，被動接受社會價值觀影響，認為非本科、非急迫需求便不加以理會或主動學習（例：英文在臺灣並不是必要條件之一。）
3.	主流媒體經常報導關於政府的負面訊息，但由於青年缺乏獨立思考、思辨能力及自主性，容易遭主流媒體訊息遮蔽，亦會被同儕流行趨勢影響，而盲從接受消息，導致青年對政府產生不信任、負面觀感，使青年不願意參與活動、使用資源。

4.	許多培訓（如創業、專業能力）補助條例過分嚴格，導致有需求之對象申請困難，例如：創業者，且許多補助並不符合實際需要，且政府支持度相較於國外較低，例如：南韓對創業者於資金、土地、補助、配套上皆有規劃。
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------

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. 宣傳、曝光率不高：</p> <p>(1) 利用網路、群組的方式進行宣傳並搭配抽獎活動，獎品需為年輕人使用率高且流行的，例如 LINE 貼圖等。 <u>其他子題與會青年提問：贈送 LINE 貼圖，可能會有圖利特定廠商的問題，而且會有很多的限制，建議思考替代方案。</u></p> <p>(2) 將政府資源進行統整，結合青年社群，如 BBS、FB 等，讓青年能夠在網站上分享訊息或展開討論，藉此提高曝光率與宣傳，並使用懶人包進行活動宣傳，加入圖文元素，吸引青年關注。</p> <p>(3) 規劃學生於公部門實習後，需回學校分享、推廣活動及公部門職能，使其提高曝光率。</p> <p>(4) 甄選各校的校園宣傳代表，負責宣傳政府提供之資源或是活動，並結合影音廣告，如：微電影、Youtube。</p> <p>(5) 政府舉辦微電影競賽，競賽規則需向青年蒐集意見並交由青年團隊發想及設計。另與現有網路平臺合作，宣傳競賽作品，此計畫可與各校學生會、教務處、校友會等合作。</p> <p>(6) 經濟部將各產業類別資訊放上整合網站，使有興趣之青年可於網站中了解具體產業內容作為職涯參考，並由勞動部以勞工的角度去拍攝宣傳影片。</p> <p>2. 介面老舊、不夠人性化：</p> <p>(1) 建立單一入口網，如青農返鄉計畫</p> <p>(2) 網站製作的三方案，其中 B、C 方案應於事前，請該領域專家學者研擬網站所需內容。</p> <p>A：由該部會或熟悉部會內容者製作。</p> <p>B：由具專業能力、經驗人員架設，另專業人員可利用招商來篩選。</p>	<p>勞動部、 經濟部、 教育部 (青年署、 學務特 教司)</p>

	<p>C：比賽，實行辦法如下：</p> <p>C-1：公告</p> <p>C-2：不分領域徵件</p> <p>C-3：以留言按讚等方式投票或採取分段式投票，通過初賽標準者晉級複賽，或分區投票。</p> <p>C-4：前3名提供獎金，並採用第1名之提案。</p> <p>(3)網站新增大綱，增加類別性功能，方便民眾篩選資料並使用。</p> <p>(4)改善介面使用不便的部分，如字體識別不易、文字冗長，並每年以問卷方式調查使用者需求，據以修正貼近需求，或利用比賽甄選優秀的網站介面設計，並增加影音、動態瀏覽，藉此吸引青年使用。</p> <p>(5)成立長期專案小組，協助各部會整合資源。</p>	
2.	<p>1. 教育規劃：</p> <p>(1)轉變師生角色，老師僅提供引導，由優秀學生進行指導，詳細方法可參考「學習共同體」。</p> <p>(2)多元化講師，如聘請業師，且業師需持續進修，並適時更新、調整教材與講課技巧，可多分享自身經驗。</p> <p>(3)教育部於網站上提供補助計畫資金的流向，公布現有補助計畫資金分配，納入青年建議，重新調配城鄉資源比例。</p> <p>(4)加強教材內容及教學方式的數位及生活化，並將教材放在官方網站上供學生查詢使用。</p> <p>(5)統整英語相關資源及素材，並依內容進行進階測驗，可提供線上一對一教學或與學校畢業門檻合作，增加學生多元英語學習動機。</p> <p>2. 學生主動性不足：</p> <p>(1)迴游教育，讓學生進入企業實習，以發現自身不足，藉此提高學生自主學習的意願。</p> <p>(2)學校邀請相關產業成功者至學校分享。</p> <p>(3)調整課表，減少在校時間，給學生更多自由時間，並輔導級鼓勵青年在自由時間進行自我探詢。</p> <p>(4)利用社群，如臉書、BBS等，聚集相同興趣者，讓彼此互相激勵，提高學習主動性。可依不同類別辦理相關活動，使青年更容易結交志同道合的朋友，提高學習</p>	<p>教育部 (師資藝 教司、 高教司、 技職司、 國教署)</p>

	<p>意願。</p> <p>(5)建立單一入口網站，結合社群與活動資源。</p> <p>(6)網站分工：政府管理帳戶個資；青年設計、管理網站。 如：由青年署主辦，向青年團隊徵件、招標。</p> <p>(7)網站功能及規範： (7-1)註冊時依地區、興趣、職能分類，並讓青年選取有興趣或與自身相關之類別，於日後網站提供資訊時，能優先推播該類別予青年。另各部會可於網站內分享、張貼相關活動、徵才、競賽等資訊。 (7-2)網站註冊的年齡限制為 18 至 35 歲，作為專門蒐集青年資訊之處。</p> <p><u>其他子題與會青年提問：可能會有身分認證上的問題，登入部分建議由學校或企業先統計好符合這個年齡段的資格，在身分管理上會比較方便。</u></p>	
3.	<p>不知如何分辨訊息真偽： 新聞報導後，由 NCC 監督並公布正確資訊。</p>	<p>國家通訊 傳播委員 會</p>