

研究論文

服務學習於社區工作教學之運用：成果 與反思^{*}

李宜興^{**}

慈濟大學社會工作學系助理教授

收稿日期：2015 年 11 月 30 日，接受刊登日期：2016 年 1 月 30 日。

^{*}本文之社區工作服務學習課程獲教育部青年發展署 2015 年「全國服務學習績優課程教案特優」。另，本文初稿曾發表於台灣社會福利學會主辦 2015「全國社區工作教育資源暨社區育成中心」第二期計畫成果發表會。社區工作服務學習課程能有多年成果，端賴花蓮仁里社區、主農社區、民生社區、永安四社區支持、慈濟大學持續資源協助，以及修課學生展現高度學習動機與能量。最後，更感謝兩位匿名審查委員提供寶貴修改意見。

^{**}聯絡地址：花蓮市介仁街 67 號慈濟大學社工系，聯絡電話：03-8572677 分機 3021，傳真：03-8580112，e-mail：teapot@mail.tcu.edu.tw

中文摘要

在教育部推動下，服務學習已在台灣大專院校有多年的推展成果，多所大學社會工作科系於社區工作教學上亦採服務學習授課方式。服務學習對服務、反思與社區的強調，與社區工作有高度的親和性與連結，在理念上應能與社區工作相結合。但是融入服務學習的社區工作教學，是否能有效協助學生學習社區工作，仍須進一步探討與反思；尤其學習非僅是教師的引領與想像，更重要的是學生對社區工作專業的學習成果，以及與服務場域—社區的長期互惠合作。

透過 103 學年慈濟大學社工系社區工作的教學量化與質化成果分析，可發現學生對於服務學習與社區工作的教學結合有高度的認同，認為服務學習對其社區工作專業知識技術、助人服務、社區多元需求理解與社會關懷上有所助益。但是，在服務學習教學過程中，作者亦發現社區概念建立、對社區的弱勢假定、教師反思引導、服務學習課程安排，仍有需進一步思考與改進之處。

關鍵詞：社區工作、服務學習、社工教育

Using Service-Learning to Teach a Community Work Course: Achievements and Reflection

Yi-shing Li

Assistant Professor, Department of Social Work, Tzu Chi University

Abstract

Service-learning as a pedagogy, which stresses the synergy of Service, Reflection and Community in learning, has been widely adopted by Schools of Social Work in Taiwan, under the guidance of the Ministry of Education. Despite the seemingly affinity between Community Work and service-learning, its effectiveness in social work education remains unclear.

In 2015, the author conducted a research on a Community Work course that adopted the service-learning approach in the Department of Social Work at Tzu Chi University. Through quantitative and qualitative analysis of data collected from the study, the findings confirm the benefits of service-learning. Students not only enhanced their professional knowledge and expertise, but also realized the diversified needs of the community with heightened awareness to social issues.

In addition to the findings of learning effectiveness, the author also reflects on the methodological and pedagogical implications, including the concept of community, the presumed disadvantaged status of communities, guided reflection, and curriculum arrangement.

Keywords: community work, service learning, social work education

壹、前言

在社會工作的教育中，社區工作雖被稱為是社會工作的三大工作方法之一，但在英美與台灣的社工專業發展中，受到新自由主義的壓力與社區結構改變下，社區工作漸有邊緣化之趨向（Fisher & Corciullo, 2011；李易駿，2008）。誠如李易駿（2008）對台灣社區工作實務之描述：「學院所訓練的專業人力，一方面鮮投入於社區工作服務，而少部分因緣際會而參與到社區工作、被期待提供專業服務的社區工作者，則處於在專業人力不足與專業能力不足的惡性困境中。」

實務工作困境也同樣反映在社區工作的教學上。對於尚未修習社區工作的社會工作學系的學生而言，不僅缺乏社區工作的實務示範下，對社區與社區工作的概念更是難以建立；尤其在現代社會變遷與台灣獨特社區發展背景下，多數學生對社區的理解是懵懂模糊的，村里長與社區發展協會理事長從來就不是生活的一部份，更不要再加入村里幹事來攪亂學生的思維。

若學生對社區的認知無相關生活經驗可對照，僅透過課堂講述與書籍閱讀，實難引起學生的學習動機，亦無法使學生能有工作方法與技術的操作。在此情況下，作者在社區工作的教學中，自 2004 開始，即採取上學期理論概念討論，與下學期技術與實做的課程設計。而在 2008 年開始，校方開始推展「服務學習」教學方法，給予課程相關資源，期望課程能結合學習與服務，提升學習成效。

顯然地，服務與學習的結合，即作者社區工作的教學理念與作法，但是融入「服務學習」的社區工作教學，是否能有效協助學生學習社區工作，更能使學生於社區活動參與照顧服務過程中，瞭解社區與社區工作方法。面對這些議題，仍須進一步探討與反思，尤其學習非僅是教師的引領與想像，更重要的是學生對社區工作專業的學習成果，以及與服務場域—社區的長期互惠合作。因此，本文將以 103 學年社區工作課程的授課作為評估探討依據，思考服務學習

與社區工作教育結合之成效與可改進之處。

貳、文獻探討

一、理論與概念探討：服務學習與社區工作

在教育部的「教育部服務學習推動方案」中，即如是說明：「『服務學習』(Service-Learning)是經驗學習的一種型式，青年學生在服務過程中滿足社區與被服務者的需求，透過服務學習過程中的反思與互惠，獲得學習效果與成長。」(教育部青年發展署服務學習網，2015)。從此定義說明中，我們可瞭解服務學習最重要的是服務提供與經驗學習，是一種做中學的杜威經驗教育延續；亦即是在原有的教學學習活動中，加入服務活動設計，讓學生在學習過程中，將所學到的知識、技術與能力，運用於服務對象上(徐明等，2008；林勝義，2003)。

這樣的教學方式很顯然與社區工作有高度的親和性，一方面服務實作是社會工作學科在教學上常採用的教學方法，由簡單的會談演練，至完整複雜度高的實習，都是具體的操作演練，可使學生獲得實質的服務經驗。但是，服務學習對服務的強調，非是簡單的演練或過去的勞動服務，而是與課程目標緊密結合的服務設計，以使學生學習與自身專業能結合，而使服務與學習並重(尹美琪，2002)。

另一方面，透過服務的實作，學習者可由受服務對象上，瞭解自身所學之知識技能是否能滿足接受服務者的需求，進而從中有更進一步的反思，以提升學習成果；而此由服務中得來的「反思」(reflection)是服務學習課程所強調的另一重點。在服務學習過程中，反思是服務與學習之間的連結，透過運用學習的知能與具體經驗接觸，當在實際運作時所遭遇的問題出現，與對問題解決的思考後，再次付諸改進的行動，如此才能落實學習成果(張同廟，2012)。

同時，服務學習過程中，反思需是持續定期，有適當的導引對話與價值澄清，才能使學生獲得知識與經驗的連結，更願意投入於服務工作（楊昌裕，2002；Hatcher & Bringle, 1997）。

此由服務反思得來的學習成果，即為 Kolb（1984）所論述的經驗學習圈（experiential learning cycle），其認為由早期的概略實際經驗，在觀察與接觸後，會對比自己的經驗進行反思，而有新的學習與應用，由經驗內化為知識；而將學習階段分為具體經驗、經驗反思、抽象概念化與行動實驗四循環階段。

因此，即便在服務學習課程設計建議上，常劃分為準備、行動、反思與慶賀評量等四階段，但反思仍應居於核心；在每個階段，引導學生反思自身的知能累積、服務提供能力、問題與困難解決創新能力等（徐明等，2008）。而於實際的社區場域進行服務學習，學生對於所見、所聞，將比傳統課堂教學更為多元與真實，這有助於他們在發現經驗知識無法解決問題時，更深入反思與探討，進而採取解決問題之對策，深化學習成效。

服務學習除了服務、反思此兩要素外，第三個是與社區工作直接相關的要素——社區。因為服務學習的落實，需於實際場域進行服務工作，在服務場域中，無論是服務接受者、社區幹部、社區志工、社區民眾，都可以是學生的學習對象，學習不再受限於傳統課堂活動與教師。在社區的服務過程，學生的學習與經驗是源自於現實社會脈絡，這使抽象的知識與書籍中的工作技術，有了落實的場域與基礎。

更進一步地，在社區場域的實踐中，服務學習將可與社區共同合作，在互惠合作關係下，協助社區進行資產開發與居民培力，共同解決社區問題；在此社區問題與行動的脈絡中，學生亦可從中思考自身對社區、對社會的責任，以及所衍生之社會正義等議題（Burke, 2011；蕭揚基，2010）。服務學習此等社區永續合作與公民責任的思考，亦正是社區工作教育的關注所在。

綜上所述，服務學習是對服務與學習的同等重視，並強調在實際的社區服

務場域中，透過學生的實際服務與經驗反思，來深化學習成效，並涵養社會責任。而其服務、反思與社區此三要素觀之，與社區工作教學與實踐之目標相符，在社區工作教學上，結合服務學習確有其可行之處。

二、教學實務：社區工作與服務學習的結合

在理論與概念層次上，我們可看到服務學習與社區工作概念的親近性。在教學實踐層次上，在教育部推動下，至 102 學年，台灣已有 145 大專院校有服務學習中心或納入現有單位專責負責服務學習業務，並有 119 所大專院校開設具服務學習內涵課程科系佔全校科系所 20% 以上(教育部青年發展署, 2015)。在社會工作專業上，台灣多所大學社工系於社區工作教學上，已有採取服務學習之授課方式；課程主要透過學生參與結合社區組織據點，合作協力於社區弱勢照顧關懷、社區資源調查、社區評鑑等工作。相關課程服務學習成果亦已發表，可作為社區工作教學與行動之參考（廖淑娟，2015；羅秀華等，2012；廖淑娟等，2011；羅國英等，2010；張菁芬、莫藜藜，2006）。

在此相關的社區工作服務學習與社區行動成果，不僅是在於服務學習對學生學習提升或對教學方法整理；更重要的，在服務過程中，我們也看到教師對服務學習與社區工作結合後，對社工專業服務與社區工作教育的反思。此亦是本文所關注的焦點，期望能以課程教學成果為基礎，對社區工作與服務學習進行探討，並與相關社區工作服務學習成果相對照，以期能有社區工作教學能有多元之思考與討論。

參、社區工作服務學習課程規劃與執行

一、合作社區選擇

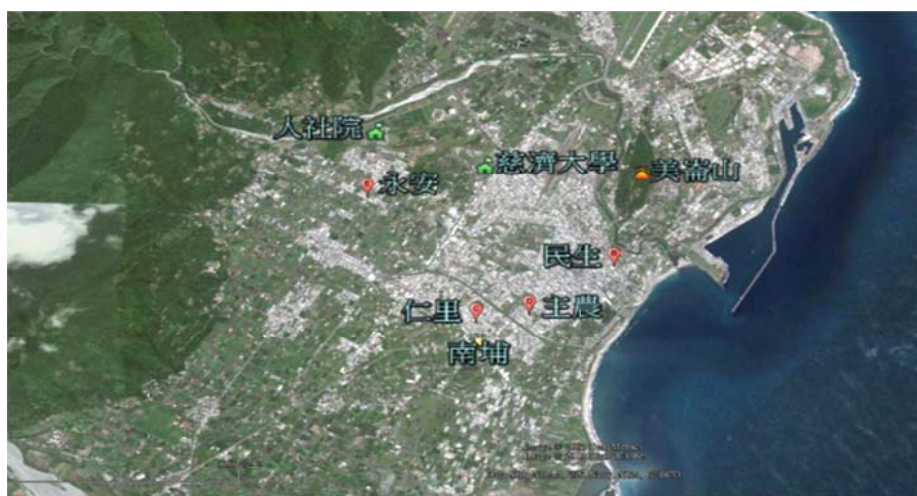
本課程採服務學習授課方式，使學生能於社區中進行服務與參與，從中進一步瞭解社區環境脈絡，思考如何與社區合作。但台灣基層社區之運作因受限於過去戒嚴與威權統治，社區之量能普遍不足，許多社區組織業務已多年停滯。因此在合作社區選擇時，需事先瞭解社區特性與資源，以及社區工作需持久累積經營之特性，否則很容易造成社區負擔與壓力，而不易持續長久合作關係。

在此考量下，本課程分別與鄰近之花蓮市與吉安鄉基層社區關懷據點或福氣站合作（見表 3.1 與圖 3.1），包含：花蓮市民生社區關懷據點、花蓮市主農社區關懷據點、吉安鄉仁里社區福氣站、吉安鄉永安社區關懷據點。四社區與本系（慈濟大學人社院）交通時間均在 20 分鐘以內，永安社區距離最近，車程約 5 分鐘以內；四社區分別具都市型、農村型與混合型特徵，使學生有多元學習機會。且此四社區組織健全，並有持續性之各式社區活動辦理。學生於據點中協助照顧社區長者，並參與社區組織相關活動，從中學習社區工作實務經驗與技術。同時，社區人口老化程度高，學生的服務協助，亦能提升社區長者照顧之量能，為據點注入年輕活力。

表 3.1 合作社區背景描述表

社區名稱	人口	社區類型	社區組織與活動
民生社區	637 戶， 1567 人	都市商業型	環保志工隊、巡守隊、關懷據點、媽媽教室、文化志工隊
主農社區	1578 戶， 4504 人	都市住商	環保志工隊、關懷據點、長壽俱樂部、巡守隊、社區學苑、媽媽教室
永安社區	1829 戶， 4691 人	鄉村型社區	巡守隊、關懷據點、家政班、舞蹈班、老人會
仁里社區	2653 戶， 6930 人	郊區住商/輕工業	巡守隊、福氣站、衛生志工隊、環保志工隊、防火婦女宣導隊

說明：社區人口、組織活動等相關資料取自 2015 年戶政與課程調查資料。



說明：整理自 Google Earth。

圖 3.1 合作社區與本校人社院位置圖

本課程與上述四社區合作穩定，雙方持續保持良好互動，合作時間介於

5-9 年，已建立長期合作關係。在過去合作中，學生已累積多年社區資源調查成果，故由今年 2015 年開始，開始由學生針對社區議題進行調查，以期能激發學生創意與解決問題能力，並能給予社區更多元之思考與建議。

二、課程規劃與執行（準備、行動、反思、慶賀）

表 3.2 課程進度規劃表

階段	內容
準備（1-4 週）	<p>1.因第一學期已介紹社區工作基礎知識，故第二學期準備時間可縮短，以介紹服務學習與關係建立為主要內容。</p> <p>2.上屆學修課學長姐進行經驗分享與傳承。</p>
服務/行動 （5-11 週）	<p>1.教師教授社區工作關係建立、組織運作等實務工作方法與技術。</p> <p>2.學生利用課餘分四組進入社區參與社區關懷據點之長者服務活動，與社區組織與社區居民建立關係。</p> <p>3.在關係建立後，透過服務歷程，從中瞭解社區需求與社區資源，並由教師教授資源調查分析技術，以及對照過去學長姐之社區資源調查成果，瞭解社區之經濟、文化、社會、組織、環境等面向。</p>
反思/行動 （12-17 週）	<p>1.教師教授社區工作資源需求調查、社區行動等實務工作方法與技術。</p> <p>2.服務階段結束時，各組就服務學習成果進行成果發表，於發表過程可充分瞭解自身與他組之服務與學習成果，從中學習他人長處與改善己身不足。</p> <p>3.成果發表後，開始鼓勵學生於服務歷程中，具體思考與瞭解社區需求，並運用教師課堂同步教授之實務技術，並透過組內討論、持續社區服務參與、社區調查、團體督導、上傳網頁資料、課堂議題討論、教學助理協助等方式，使學生能分析相關社區需求，構思評估可能之問題解決方式。</p>
推廣/慶賀（18 週）	<p>1.舉辦成果觀摩競賽，針對學生之問題解決對策與成果，邀請專家學者給予學生</p>

- 週)
- 支持與建議，並於活動結束後，一起分享與討論。
 - 2.頒發獎品。
 - 3.教師拜訪社區負責人，討論服務學習成效。

在合作社區與服務場域確立後，接下來是授課的規劃與安排。因社區工作為社會工作三大直接工作方法之一，故於系課程規劃為一學年之課程，上學期「社區工作(一)」主要以基礎課程知識與理論為主，下學期「社區工作(二)」採服務學習方式授課，使學生能將所學之知識實際運用於社區中。對應此服務學習授課，在「社區工作(二)」的課程設計上，學生將分組於課餘時間參與上述四社區活動，並於社區關懷據點或福氣站提供服務；進而從服務中激發學生合作、反思與解決問題能力，設計社區服務方案。而課堂授課亦將以實際社區服務之進程配合，透過網路紀錄、定期團體督導討論，與學生討論在社區所遭遇之各項事件、居民想法與自己的新想法，使學生能於實際社會現狀，反思過去的思維與學習，不再囿於課堂的想像或過去經驗，進而重新思考與人與人、人與社會之關係、專業與服務對象之關係。

針對此課程理念，並結合服務學習授課階段設計，本課程之規劃如表 3.2，乃依準備、服務/行動、反思/行動、慶賀四階段設計與執行。但對於服務行動階段必須補充說明，在此階段中，雖依服務學習教學設計應定位為服務階段，但從服務過程中，學生從觀察、參與與執行社區相關活動時，已開始有深入之反思，此時亦應加以引導，使之持續投入後續學習。

三、教學策略

本課程以服務學習為授課方式，希望學生於服務場域中，能由社區參與與實際服務中，獲得實際經驗與反思。因此，除以傳統編制教材，講述相關實務

技術與知識外，亦透過團體分組方式，鼓勵學生發揮合作學習精神，提升學習成效。同時，在課程中，亦使用團體督導、教學網頁、經驗傳承方式，協助學生即時解決問題與引領反思。最後，本課程舉辦成果發表會，邀請實務工作者給予學生具體建議，肯定其學習成果；而教師亦於課程結束後，再拜訪各社區負責人，以作為後續改善依據。相關具體教學策略如圖 3.2，並說明如下：

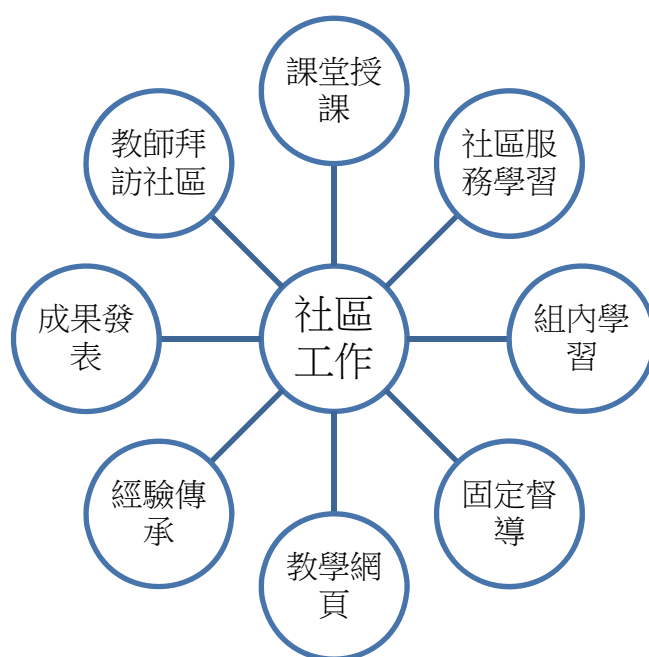


圖 3.2 教學策略示意圖

（一）講授式教學/實務知識與技術教導：編制教材教授學生社區工作相關知識與技術，使之能於服務之社區運用。

（二）服務學習：學生分成 4 組進入四社區，參與社區關懷據點之長者服務活動，學期內至少參與 10 次以上，每次 1.5-2 小時。從中參與與瞭解社區之運作方式與相關議題，並運用所學知識於社區服務。

（三）組內學習：各分組學生固定召開小組會議討論服務學習心得，彼此鼓勵與檢討。

(四) 固定督導：教師安排各組 2 次以上團體督導時間，協助各組學生學習與反思，協助解決服務遭遇之問題，提升學生學習成效與解決問題能力。

(五) 教學網頁與組間學習：利用已建制之教學網頁，提供學生討論與報告繳交平台，瞭解學生服務學習現況，並鼓勵各組相互觀摩學習；同時教師歸納利用各組服務學習進程之問題，於課堂時引領學生討論，使服務學習能聚焦，並幫助學生反思。

(六) 經驗傳承：於學生開始進行服務學習之前，邀請修過本課程之學長姐介紹服務過之社區，傳承相關經驗與介紹社區。

(七) 成果發表與指導：鼓勵 4 組學生彼此觀摩與學習，並邀請校外學者專家參與，給予學生建議與指導。

(八) 教師拜訪社區：教師拜訪社區協會與據點負責人，瞭解學生社區服務情況，收集社區服務使用者與志工對服務學習之意見，討論課程可改進之處。

四、社區工作服務學習成果

本學期學生於四社區中，學生多元參與社區長者照顧、健康促進、備餐、環保清潔、家庭訪視、治安巡守等社區活動，累計參與服務與社區調查 471 人次，每學生平均服務參與 9.1 次，每次服務時數平均為 114.6 分鐘，共服務 1238 人次。除此服務成果外，各學生分組亦平均進行 15 次會議，2 次團督，依時繳交會議紀錄與服務日誌於教學網頁，由教師予以回應。透過此持續的社區服務與參與，以及服務歷程的持續討論與協助，應能使學生由服務學習中，掌握社區工作專業知能，並能於實際社區參與中反思與提升問題解決能力。

在學期結束後，四學生分組分別針對其參與服務之社區提出社區需求評估，與試擬解決方法，以作為由準備-服務-反思-慶賀連續階段之成果，並對應社區

工作之關係建立、調查評估、會議討論、動員行動等階段。

四學生分組分別提出民生社區產業、主農社區長者購藥、永安社區公園改善與仁里社區輕工業問題與解方。在民生社區產業部分，學生認為社區年輕人口流失嚴重，但社區有相當多文化與經濟產業，可依此多元發展觀光產業。此外，學生亦協助社區研擬「縣定古蹟暨歷史建築美崙溪畔日式宿舍委託管理維護服務建議書」。

主農社區長者購藥部分，主因社區長者常被不明健康產品說明會吸引，而花費金錢購買來路不明之健康保健產品。針對此問題學生拜訪衛政、社區志工、購藥長者，希冀以行動劇方式，宣導社區長者藥物安全知識。

永安社區公園改善，則因公園使用人數減少，公園內設施有限，學生想活化社區既有空間，因此拜訪公所、鄰近店家、居民，尋求公園新生之契機。

仁里社區輕工業問題，乃因仁里社區位於花蓮市與吉安鄉交界之郊區，故有許多輕工業聚集，但隨著經濟產業結構轉變，產業漸有萎縮之趨勢。因此，學生保留此段社區歷史，讓居民對社區之組成有更深入的認識與凝聚。

學生四社區分組之成果雖僅是對社區需求與問題的初探，以及嘗試提出解決方法。但在一學期的課程中，學生還有其他課程學習，能與社區共同討論，研議可能之解決方法，已屬不易。而針對學生之提案，在發表發表會中，專業社工亦給予支持與提醒，以使學生之問題解決能力得以提升。

肆、成果討論：社區工作教育 vs.服務學習

針對服務學習授課方式，本課程於課程結束後擬定 26 題網路問卷，邀請學生上網填答；52 名修課學生，有 43 人填答，填答率為 82.7%。同時，課程於學期中與期末亦要求學生針對本學期修課撰寫心得與服務日誌，底下即針對此兩部分進行討論與分析。

一、社區工作服務學習成效

透過修課學生在社區的服務學習與課程對映，可發現服務學習確實能讓學生運用與理解社區工作相關知識技術，關於專業知識與技術部分，非常同意與同意比例均在 8-9 成；若採順序尺度計分，非常同意為 5 分，非常不同意為 1 分，平均分數達 4.16-4.45 分（見 表 4.1）。在學習過程中，學生亦認為透過服務學習有助於瞭解服務對象，能提升助人動機與社會責任；第 5-7 題關於助人與社會責任，非常同意與同意比例高達 9 成以上，平均分數達 4.37-4.58，顯見服務學習之成效展現（見 表 4.1）。

表 4.1 服務學習成效與整體評價

問卷題目	非常同意(%)	同意(%)	可接受(%)	不同意(%)	非常不同意(%)	總數(%)	平均
1.服務學習讓您能理解社區的概念	19 (44.2)	23 (53.5)	1 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.42
2.服務學習讓您對社區工作有更深入了解	24 (55.8)	16 (37.2)	3 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.45
3.服務學習讓您能練習運用專業知識與技術	20 (46.5)	19 (44.2)	4 (9.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.37
4.服務學習對您的專業學習有幫助	13 (30.2)	24 (55.8)	6 (14.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.16
5.服務學習讓您更願意幫助別人	20 (46.5)	19 (44.2)	4 (9.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.37
6.服務學習讓您能更瞭解	27	14	2	0	0	43	4.58

服務使用者	(62.8)	(32.6)	(4.7)	(0.0)	(0.0)	(100.0)	
7.服務學習讓您會思考自	25	15	3	0	0	43	4.51
己與社會的關係	(58.1)	(34.9)	(7.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)	

若再對照學生之心得回饋與服務日誌後，可發現以服務學習方式進行社區工作授課，對學生學習有下列助益：

（一）從實際服務場域參與，進而瞭解社區工作的相關技術與運作方式

在社區服務過程中，從與據點長者、志工、居民的互動中，學生開始反思與瞭解到社會工作與社區工作的基石—關係建立的重要性，由此開始學習，進而慢慢延伸各式技術的運用，亦從參與中瞭解到社區領導、資源連結等運作方式。相同地，在亞洲大學的社工系服務學習過程中，雖其以社區評鑑為主，與本課程工作標的不同，但在實際的社區服務學習過程中，均可看到學生對社區資源與社區組織運作的瞭解與認識（廖淑娟，2015）。

從我們訪談社區居民來看，發現到當我們是以一個陌生人的身分進入家庭時，他們的防衛心其實真的很強，這此真的體悟到老師所說的，社區工作中與社區居民建立關係的重要性了（學生 21）！

社區報告雖然很耗時耗力，但它也訓練我們很多技巧，包括：會談、邏輯思考、合作、連結資源等，對我們來是一個很棒的實務經驗（學生 04）。

走入社區之後我看到主要領導者的重要性，透過領導者的帶領，凝聚社區共識，這樣才有人力為社區做事情，成員們也需要有集體的共識、希望社區達到的目標，關心社區議題（學生 51）。

首先謝謝老師能給我們進入社區的機會，倘若我們沒有這樣的經驗，我們也只能從知識了解社區，但真的社區並不是讀讀書就好了，在進社區讓我們學習到怎麼與居民互動及怎麼去了解一個社區的資源（學生 25）。

由這裡也讓我重新的認識了一次社區社會工作，並不只是醫務社工是多項專業的合作，其實社區社會工作，所要結合的專業團隊可能更為豐富多元，因為這些都是組成社區的一部份，當社區出現問題時，真正的結合有效資源，才能夠順利的解決社區當中所產生的問題（學生 03）。

更進一步的，學生對社區的運作方式，隨著在社區參與的時間與範圍增加，對於所觀察與體驗到的社區運作模式與社區議題，有更深刻的反思與瞭解，進而開始構思解決問題之方法，並將將之轉化為後續行動。這也是服務學習的重要核心要素，由解決問題的經驗中達到實質知識積累。

其實可以看到社區內一些比較有問題的地方，比方說很多時候都只是為了要給政府一個績效而去做出來的細節，當然也因為要擁有績效才可以拿到補助，我想這其實是非常兩難的一件事情，而也因此我們更可以去試圖了解這個社區據點經營的經費來源的重要性，以及社區到底是如何做的。可以慢慢的從他們做的事情去發現，當然我們所看到的也未必是真的，但可以做為一個參考值，可能後續再透過更多的訪視、調查，去找尋出其中我們所沒有看見的癥結點（20150601 活動日誌討論）。

所以經由這次的經驗後，我學習到實際走訪社區的重要性，如果只是大家坐在系辦憑空想像的分析社區議題，那麼所做的一切就不一定符合社區需求，與實際問題就會有很大的落差，所以這次的訪談不管是對我還是對組內報告，都受益良多呢（20150615 活動日誌討論）！

當我們掃到○○醫院時，我們發現醫院附近都會有很多的菸蒂，就在此時，○○很有創意的想到了可以運用廢棄鐵鋁罐製作菸灰缸。在掃街結束後也有與里長討論這個想法，里長也很支持，很認真地與我們一起思考更細部的做法（20150615 活動日誌討論）。

（二）從居民與同儕身上反思自我

在過程中，學生在社區活動的參與辦理中，學生從居民的反應或同儕表現中，進一步反思自己可再增強之處，此學習不僅是專業技術，也包含對個人自身經驗與行為的內省，而協助個人成長。在服務學習過程中，所引發的自我覺察與自我認識，是實際的接觸行動與連結，這使原本於課堂上與自己生命處境無關的專業理性與知識，有了重新連結的可能，在服務過程中對自己能有進一步探索與學習成長（吳玉玲，2013）。

這中間考驗我們接話問問題的能力、面對居民不溫不熱的態度，才知道自己懂了理論，在社工念三年後，原來還是充滿了不足，更因為對於社區的功課做的不足被打槍（學生 14）。

另外，這幾次的社區服務當中，我也發現到自己在與老人家聊天、建立關係上的技巧需要再多加強與練習，看著 XX 每次與阿公阿媽們都能天南地北的隨意聊起，不管是喜、怒、哀、樂的事情，XX 都可以用很自然…（學生 37）。

讓我想到我們會因為社區課程安排在這個據點幫爺爺、奶奶按摩、量血壓，那為什麼我不能這樣對我的阿嬤呢？和她說話時，有時候會因為情緒上來、口氣就變差，不能好好地和她說話，經過社區據點服務，也讓我抓到如何與老大人相處的訣竅，這樣我就可以和我的阿嬤好好聊天（學生 51）。

（三）反思個人與社會的關係

四個服務學習社區有多元的活動服務與團體，以及照顧長者的據點與福氣站。對應學生自身成長社區與其在花蓮的社區服務學習，學生會開始以服務學習所見的社區為基礎，開始反思自己對家鄉社區的責任，並展現對社會的關懷。尤其在專業訓練中，我們常著重於專業服務能力的養成，但同等重要的，學生亦是社會一份子，透過服務學習對社區需求、服務關懷與社會議題的接觸與思考，將能協助其思考自身之公民責任（Burke, 2011）。

在這裡讓我回想起家裡的阿嬤，徹底感受到老人家只需要一句我們的關心就可以飛上天，也第一次意識到我對於自己家的社區是什麼？有服務據點嗎（學生 18）。

社區是離我們生活圈最近的，但是也是我們最不瞭解的，當我們在討論社區為什麼很少年輕人參與時，就會不禁想到自己，自己有參與社區或對社區做出貢獻嗎？我們常以忙碌去掩蓋對於社區的不關心，那要如何去改變大家對於社區的看法，這是我們現在必須要面對的議題，也是這個社會必須一起面對的議題（學生 12）。

在這幾次進社區的服務學習以及實地考察，我有個很大的發現那就是我們對於自己所居住的社區其實並不是很熟悉，明明在這個社區生活了一大陣子，卻對周遭社區並不是很了解，就好比上次老師在課堂問我們說：「你們知道你們社區的里長是誰嗎？」...老實說我並不知道社區裡的大小事...。把○○社區以及自己所居住的社區相提並論，我覺得現在人因為工作繁忙或是課業關係總是忽略了自己周遭的人事物，...倘若我們多關心社區、多參與社區活動，一同為社區努力那豈不是可以讓社區更加美好，不會有種「自掃門前雪」的社會型態（學生 10）。

透過參與社區據點、社區訪查後，我對於「高齡化」有了更深的體會，除了學習到老人服務老老人是未來的趨勢外，我也認為國家對於老年人口的福利政策應再作改善，在不影響整個大社會的情況下，給予老年人口更多的照顧、關懷（學生 05）。

（四）對社區需要與問題的釐清

傳統以來，政府或專業者常是社區需求的決定者，但在社會工作專業中，社區居民才是行動主體，社區工作終究需是社區居民自主運作的過程。在此次課程安排中，強調需評估社區需求與試擬解決方案，在過程中，學生對社區需

求有高度反思學習，開始以多元利害關係人的角度去思考，進而從不同利益群體中，瞭解到社區需求的多元性與複雜性，這種真實環境的實作與學習，才能使學生的學習能與未來實際工作接軌。

過程中我覺得學習到最多的事就是老師一直在強調的，這個問題到底是居民的問題，還是里長/理事長的問題，又或者是我們自己所認為是問題而已，說實話其實我們一直在「我們自己認為是問題」的泥沼（學生 27）。

接著進入到社區裡頭，我們發現很多不同以及兩極的需求在居民間打轉，同時也讓自己思考我們的設想與分析是否為居民真正想要的，以土地利用來說，我們當然認為農田逐漸轉為建地是對農業上造成重大的打擊，居民其實看見的卻多為實際上的利益關係（學生 02）。

但是當我們在進行地理實察以尋找社區問題時，總是會忽略居民的想法與需求。這是我們需要再努力學習的部分。我們應該要在更加地深入社區，了解社區的人口組成與職業和社區的主要產業結構，才能更加地從居民的角度區思考。而當我們發現一個議題時也應深入社區訪問居民的需求，了解議題的輕重緩急程度，和居民對議題的意識，才能更貼近居民的真實需求（學生 01）。

二、教學歷程反思

在學生的問卷、日誌與心得上，大抵可看到在社區工作採用服務學習教學方法時，學生透過實際的活動參與、志工服務、訪談、資源調查與需求評估，可有實際的場域進行社區工作技術練習，並能於實際社區脈絡中進行服務與學習，但是在過程中，仍有值得進一步討論之處，茲討論如下：

（一）反思引導與專業教育

雖然社區的參與與服務，能使學生從中思考改進學習之處，但反思需視服

務進程適當的引導，尤其在進入社區的初始階段，學生常對社區工作感到困惑與不解（廖淑娟，2015）。在本課程中，學生甫參與社區據點服務工作時，常會僅著眼於服務工作，甚至無法瞭解自身的服務場域，已由過去較為熟悉的個案轉化為社區。在此時學生常對自身定位感到困惑，需要教師適時的引導與協助。

一開始覺得，我們進到社區據點做幫忙泡茶、量血壓、跳早操…等雜務實在不知道是能學到什麼，有點迷茫沒有方向，後來才慢慢能體會到我們在社區據點的默默耕耘就是在社區裡建立關係及人脈網絡，有了這些關係及人脈，居民們對我們也會比較信任，這對於我們之後要進到社區做的訪察也會有非常正向的幫助（學生 44）。

在課程建議的部分，我認為或許在我們第一次進社區時，給予多一點引導會更好，例如：應該從什麼角度去看待每件事情、應該從什麼角色來處理每件事情，因為在第一次進社區時，許多同學還摸不著頭緒，因此會覺得我來這邊只是幫人家按摩、泡茶而已，其實我一開始也有這樣的感覺，但後來了解到我們應該站在社工的角度去看待每一件事情後，學習到的東西就不一樣了，例如：開始思考他們是如何連結這些資源的（學生 05）。

除此反思需要引導外，從學生的回饋中，也讓教師思考在以往的教學中，由專業角度的出發與專業技術教導時，學生若無實質操作環境或生活經驗可對照時，其可能就是上述初到社區的手足無措。再者，在社區工作上，學生需面對的不再是熟悉的個案，取而代之的是多元需求與利益競爭；以及社區不是想像中的弱勢時，對學生是有相當大的衝擊（張菁芬等，2011）。

面對此議題，一方面回應了挑戰與支持平衡理論，即衝擊與挑戰能激發學生的挑戰與學習，但也需適度的支持，協助學生聚焦現實環境，反思自身專業學習與既有經驗，進而有了新的認知調整與能力養成。此另一方面，在社會工作教育中，問題個案化/個別化的思考邏輯，使學生很容易忽略鉅視社會環境對

問題的影響 (Kaufman, 2011)。如何能透過實際的服務場域，連結學生的微視個案服務與更深層的結構鉅視思維，這是社會工作教育所需思考的，如此方有助於學生在未來助人工作上有更多元關懷與同理尊重。

而老師也一路上陪著我們來看這個社區，也調整我們的心態，我們經常以社工的方式去看待弱勢的案主，但這只是一般的社區，我們太常用弱勢的角度去看事情了，我們看見的一些現象也不代表整個社區都是這樣，我們也經常用自己的角度去看待這個社區，如果我們站在他們的角度去想，或許我們會有更多的發現，發現這個社區更不一樣的地方（學生 15）。

開始反思到自己以社工的角度思考時常把年紀大的長輩們看作是需要服務的一個群體，卻忽略了這些長輩們也可以付出、或依自己的方式來造福這個社會，有時候並不是我們想像中的弱勢族群（20150518 日誌討論）。

（二）何謂社區？

在學生的學習過程中，可以發現學生初期對社區概念是相當模糊，在社區工作服務學習開始時，除了上述對自身進入社區定位困惑外。學生對於社區的理解往往限於自身所踏入的服務場域—關懷據點或福氣站，這可能是學生習慣於據點有志工支持的舒適圈，但也反映出他們對於社區的理解限制。

從課程中學到的東西，說實話，非常的空泛，就連前幾個禮拜在進入社區，也依然摸不著頭緒，自己組內的人也花過很多的時間在尋找我們的方向，在社區福氣站內幾周的時間，感覺一直都在鬼打牆，真的覺得只是在當志工而已，那時候的我們，其實有一個共識，那就是當時的我們已一直認為社區工作真的很無聊、也很浪費我們的時間（學生 21）。

我們大家都下意識的把服務目標全放在「據點」內的「老大人」，但是一整個社區，包含了各個年齡層，各個小巷的居民，不是只有願意走出來讓我們認識的居民才叫做社區居民（學生 26）。

這樣的限制除了透過教師鼓勵與引導外，透過分組報告，以及更深廣的社區調查與訪談後，學生慢慢從社區的生活脈絡、組織、店家、活動、政治人物…等事物中，建構起社區圖像，這也與羅秀華等（2012）的社區概念習得方式相符。若社區概念源自服務與實踐中的逐漸反思與建立，在課堂中的社區概念是否應有更新的教法與論述，以及後續服務學習設計應如何改進，將是教學者需再進一步反思之處。

藉由期中報告時我們也聽見不同社區的聲音，認知到每個社區都有其特色、社區中許多不同的活動，和目前所遇到的難關，也再次體會到台灣政治的影響力，觀察到分配到的社區有哪些可以再作進步，或者我們可以從哪些面向在近一步認識社區等，也了解到社區、社區關懷據點、社區發展協會、日托站等的大不同等（學生 12）。

透過我們的記錄、發現他們小小的雜貨店有大大的優勢，這種草根力量令人感動，所以我們很希望讓更多年輕族群的人看見，我們不嚮往有冷氣吹二十四小時歡迎您的便利商店，我們要的是具有豐厚文化、有人情味的雜貨店，能夠代代流傳，不輕易的被快速變動的社會給掩埋（學生 18）。

（三）協助社區？

本校服務學習課程審查中，審查委員認為：「每年修課的學生都不同，由學生自行與社區訪談、參與社區活動，會不會每年都是在相同的事物或工作上打轉，無法落實改善社區真正的問題，否則合作時間已達 5-9 年，社區應該會有更多的成長及改變。建議教師先與社區負責人進行討論，以社區的需求，擬訂計畫及目標，持續耕耘，可採分階段完成的方式，社區才能有整體面向的發展。」

審查委員的建議並無不妥之處，但卻也凸顯服務學習與社區工作結合的難題。服務學習教學希望能與社區互惠合作，因此協助社區似乎為服務學習必要

的成果；除此需改善社區問題的想像外，也常被提及需針對服務對象進行問卷調查，以證明課程對社區與服務對象的貢獻。

事實上，社區工作需一定的技術與關係建立，在長期積累下，方能有工作成果展現。在課程執行上，合作社區已有其工作基礎與社區營造成果，願意接納與提供學生服務實踐場域，並分享自身社區營造經驗，已是最佳的夥伴關係，而非想像中的需協助者。再者，在社區關懷據點中，長輩所需填寫的問卷數量極多，政府與學術單位常以據點作為研究資料收集之主要來源，對受試者的重複干擾，顯然不是教育學習目標。

因此，服務學習與社區工作結合時，社區應該不再被視為受助者與需要被協助介入的對象，而是在對社區能量與自主的瞭解尊重下，考量學習者/學生、學校與社區三方立場與需求，才能發展長期合作的伙伴關係（李燕美，2015；廖淑娟 2015）。

（四）課程設計與安排

本課程服務學習時間需與社區配合，社區例行可參與之社區關懷據點與福氣站活動，均於早晨 8-9 點開始進行，各社區據點時間服務日分散於週一至週三，學生則視其課餘時間選擇社區。在此情況下，學生因有其他課程安排，往往僅能參與 10 點之前的社區據點服務；再者，目前學生作息均較為不規律，為進入社區服務而早起，使之較難適應。

除此情況外，學生因本身其他課程之團體分組討論與課外活動，均需利用課餘時間進行，一學期動輒 10 次的社區服務與參與，使學生對服務學習的次數與時數，均有較大壓力，不易與同組成員協調時間，甚至有勞逸不均或難以約定團督時間之情形。因此即使學生在問卷表示認同服務學習成效與課程設計安排，但對服務時間、時數、團督次數、團隊合作與評分（含組內互評）之滿意度相對偏低（見 表 4.2）。

我覺得組員的互評部分可能會需要調整，可能是我們這組的人比較多，有的人可能會沒分配到工作，或是明明已經分組去做事了，各組內還是會覺得自己做的事比較多，覺得其他組做的比較少，這樣這個量表就變成了是人際關係量表（學生 38）。

表 4.2 課程設計安排滿意度

問卷題目	非常同意(%)	同意(%)	可接受(%)	不同意(%)	非常不同意(%)	總數(%)	平均
8.服務學習的時間安排適當	12 (27.9)	20 (46.5)	8 (18.6)	1 (2.3)	2 (4.7)	43 (100.0)	3.91
9.服務學習的時數排適當	9 (20.9)	22 (51.2)	9 (20.9)	3 (7.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	3.86
10.服務學習的場域安排適當	15 (34.9)	22 (51.2)	6 (14.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.21
11.教師授課方式能幫助您學習	27 (62.8)	15 (34.9)	1 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.60
12.教師的授課內容能滿足您的需求	23 (53.5)	19 (44.2)	1 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.51
13.教師的課堂討論氣氛讓您願意放心提問與分享	26 (60.5)	15 (34.9)	1 (2.3)	1 (2.3)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.53

(續) 表 4.2 課程設計安排滿意度

問卷題目	非常同意(%)	同意(%)	可接受(%)	不同意(%)	非常不同意(%)	總數(%)	平均
14.教師的課堂討論能協助您進行反思學習	32 (74.4)	11 (25.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.74
15.教師的團督次數合宜	14 (32.6)	21 (48.8)	6 (14.0)	2 (4.7)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.09
16.教師的團督對您有幫助	29 (67.4)	14 (32.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.67
17.教師在您服務學習遭遇困難時能提供協助	29 (67.4)	14 (32.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.67
18.課程的評分方法公平多元	12 (27.9)	24 (55.8)	7 (16.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.12
19.網路平台能幫助您學習	21 (48.8)	19 (44.1)	3 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.42
20.團隊分組方式能幫助彼此相互學習	19 (44.2)	14 (32.6)	6 (14.0)	3 (7.0)	1 (2.3)	43 (100.0)	4.09
21.團隊分組方式能增進您的進合作溝通能力	18 (41.9)	17 (39.4)	8 (18.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.23
22.成果發表讓您能瞭解自己的學習成果與可改進之處	16 (37.2)	24 (55.8)	3 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (100.0)	4.30

面對學生參與時間壓力的問題，目前思考之策略除可有課群組合外，結合可能之研究法、方案設計評估等課程。另一即為固定與延長服務學習時間，如固定開設社區工作特定一天，如週二上午，依此選擇週二有關懷據點或福氣站服務之社區合作，將可同時解決學生時間協調不易之壓力；但此策略將無法與既有社區維持既有之長期合作關係，且適合學生服務學習之社區場域仍須審慎評估，始能有一定合作模式。

伍、結論

社區工作結合服務學習的授課方式，能使學生在社區服務學習過程中，對社區有了更清晰的輪廓與認識，透過服務的參與，以及課程對社區需求調查與行動提案的要求，學生從社區參與與實務技術演練過程中，有更深入的反思與行動展現，在問卷分析中，可看到學生對服務學習的學習成效有高度的認同與肯定。

除了整體性課程成效達成外，透過學生的作業分析，亦有下面發現。首先，在實際社區場域中，學生學習的對象不僅是社區的領導者，舉凡社區的活動、組織幹部、居民、志工、與課程同儕，都是學習對象。在進行服務學習前，對於合作社區對其經營運作能力特別加以考量，故此四合作社區有多年的社區發展與社區營造經驗，不僅提供文化、生態、環保、產業、社福等多元社區發展面向供學生學習；在互動過程中，社區居民、幹部、社區關懷據點的長者、課程同儕，提供了多元的學習對象與經驗對照，這是課堂授課較難達成的。

第二，服務學習所強調的服務與反思，可在學生的學習歷程中得到驗證，透過實際的社區走踏、幹部志工訪談、活動參與、服務提供、社區調查與會議討論，學生不僅是獲得服務的實質經驗與印證課堂所學，更重要的是從這些活動的對話與實踐中，對個人的自我認識與本身的公民社會責任有了更深的體驗

與連結，這也是服務學習所強調的服務與反思的結合。這種由實做進而反思的過程，深化了學生對社區的認識與瞭解，進而肯定他們自己的學習成果能對社區問題有所貢獻。再者，在社區的行動與互動中，學生也對個人與社區、個人與社會的關係，有了新的內省與連結，進而思考個人的公民責任與社會議題，顯見社區工作與服務學習結合之益處。

第三，隨著課程的開展，此時學生需更進一步多元收集社區相關資源，深入與社區內更多居民與團體互動，這對學生是一大挑戰。在過程中，學生常以自身經驗去推論社區需求，或者僅以少數案例去推論整體社區，但在教師引領與支持下，能讓學生去對應現實環境，從中收集多元利益關係人之建議與觀點，並以足夠之量化與質化資料去支持自身發現，進而還原社區原有面貌。

除以學生的學習成果與學習歷程分析外，教師亦在教學過程中，亦有下列反思發現。首先，服務學習的教學需要持續的引導與反思，尤其社區工作與社區對學生是極為陌生的概念與鮮有的生活經驗，透過服務學習可使學生對此有新的體驗與知識建立。但在過程中，學生對此不熟悉的議題，常有較大的衝擊與挑戰，雖此困難能使之思考新的解決方法，但亦是高度負荷，此時教師若能適時提供適度支持，將使學生有更深入的學習展現。

以上述所提之學生對社區概念的學習為例，當進行社區問題評估時，由學生個人服務心得中，可發現對他們的學習有了極大的轉變。在學生自身對社區的經驗假設與推演，開始與實際社區訪談調查結果有所出入時，此時適時之引導反思與提供支持，能幫助學生反思自己的主觀看法。這讓他們對社區服務有更寬廣的視野，進而瞭解從最早的服務開始，可以延伸到專業社區工作的學習；進而瞭解專業所強調的與社區共同合作、居民參與，以及如何連結運用資源，以落實社區服務。

第二，服務學習中，作為合作夥伴一方一社區，常被假想為弱勢一方，總需要專業的介入與協助。這種對社區是弱勢或病態問題的假設，不僅是外界對

社區的誤解，甚至在社工教育中，亦常以個案問題思考邏輯類推至鉅視社區層次，此是社工專業教育需再反思之處。

第三，在課程安排上，因為社區的例行活動以社區關懷據點與福氣站，是課程可結合之處，但各社區此兩服務活動時間不一，與課程安排較難對應。而社區工作為社工系必修課程，一班修課人數極多，在服務學習之場域與服務學習時間安排上，確實亦使學生有勞逸不均或時間難以協調之困境。是否結合相關課程以課群方式授課，或再選擇社區以固定服務學習時間，是需再思考之處。

整體而言，社區工作結合服務學習之授課方式，確實有助於學生在實際場域中，瞭解社區的概念與意義，並透過服務反思、多元之活動參與與互動，使社區工作專業知能與個人經驗能結合對照，並使學生思考學生公民責任。但是，本課程之成果仍僅是教學初步成果分析，仍需再進一步檢視與討論。尤其社會工作教育引入服務學習之教學方法，起步不若其他學科早，如何將服務學習教學概念運用於社會工作教學上，實有賴更多研究檢視與釐清（Philips, 2011）。因此，如何再深化課程設計與執行，使服務學習之過程結果均能達社區工作與社工教育目標，並在與社區合作過程中，彼此平等尊重相互成長，將是未來需持續深入探討之重要議題。

參考文獻

- 尹美琪(2002)。
〈專責單位主導之「服務—學習」課程—以輔仁大學為例〉。《通識教育季刊》，9(3)，35-72。
- 李易駿(2008)。
〈實務取向的「社區工作」課程教學改進研究：行動研究的分析〉。《靜宜人文社會學報》，2(1)，1-26。
- 李燕美(2015)。
《大學服務學習夥伴關係之研究—從學校相關人員、社區機構及學生角度探討(博士論文)》。取自臺灣博碩士論文知識加值系統
<http://handle.ncl.edu.tw/11296/ndltd/54690621380448604310>。
- 吳玉玲(2013)。
〈自我認識與他者關懷—服務學習與經驗轉換學習進路初探〉。《關渡通識學刊》，9，1-21。
- 林勝義(2003)。
《服務學習指導手冊》。臺北：行政院青年輔導委員會。
- 徐明、楊昌裕、劉杏元、劉若蘭、林至善、楊仕裕、葉祥洵、邱筱琪(2008)。
《從服務中學習—跨領域學習理論與實務》。臺北：洪葉。
- 教育部青年發展署(2015)。
《國際及體驗學習組業務統計表》。取自
<http://www.yda.gov.tw/Content/Downloads/List01.aspx?SiteID=563426067575657313&MmmID=563426074702762336>。
- 教育部青年發展署服務學習網(2015)。
《教育部服務學習推動方案》。取自
<https://servicelearning.yda.gov.tw/NewsContent.php?menuID=15&id=635&typeID=1>。
- 張同廟(2012)。
〈大學生參與服務學習動機、反思與領導能力之關聯性探討〉。《止善》，13，145-170。
- 張菁芬、黃心瑜、李蕙君、許馨心、黃姿婷、鄒亞珍、林宛臻、莊凱翔、黃靖雅(2011)。
《社區工作：永續發展的觀點與實作》。臺北：松慧。
- 張菁芬、莫藜藜(2006)。
《多元取向的社會工作服務模式：臺北市社子地區的

推動與實踐》。臺北：松慧。

楊昌裕（2002）。〈服務學習中反思活動的實施〉。《學生輔導》，81，60-71。

廖淑娟（2015）。〈服務學習在社會工作教育之運用：以亞大師生協助臺中市社區參與全國社區評鑑為例〉。《靜宜人文社會學報》，9(3)，101-135。

廖淑娟、蕭至邦、陳竹上、簡宏哲（2011）。〈服務學習取向的社區工作－以亞洲大學霧峰學為例〉。《Asian Journal of Arts and Sciences》，2(2)，185-204。

蕭揚基（2010）。〈探索社區服務學習行動計畫：以《公民治理》教學為例〉。《大葉大學通識教育學報》，5，47-64。

羅秀華、沈曜逸、李柏祥、黃韻潔（2012）。《類湯恩比館的實踐取向：社工社群在草根社區的服務學習與推進》。臺北：松慧。

羅國英、闕漢中、張菁芬、賴兩陽（2010）。《社區實作教學概要：以東吳大學社工系社區實作課群為例》。臺北：松慧。

Burke, T. K. (2011). Educating citizens as well as professionals: using service-learning to enhance the civic element of social work education. *Advances in Social Work*, 12(1), 21-32.

Fisher, R. & Corciullo, D. (2011). Rebuilding community organizing education in social work. *Journal of Community Practice*, 19, 355-368.

Hatcher, J. A. & Bringle, R. G. (1997). Reflection: bridging the gap between service and learning. *College Teaching*, 45, 153-158.

Kaufman, R., Huss, E. & Segal-Engelchin, D. (2011). Social work students' changing perceptions of social problems after a year of community intervention. *Social Work Education*, 30(8), 911-931.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Philips, A. (2011). Service-learning and social work competency-based education:

A 'goodness of fit'? *Advances in Social Work*, 12(1), 1-20.

研究論文

兩岸勞資爭議與集會遊行處理法制論*

黃元民**

國立中山大學中國與亞太區域研究所博士生
高雄市政府警察局湖內分局督察組組長

收稿日期：2015 年 12 月 22 日，接受刊登日期：2011 年 6 月 25 日。

*本文修改自 2014 年 3 月 15 日在國立中山大學「103 年亞太區域研究學術研討會亞太區域的社會安全與行政治理」發表論文，謝謝國立高雄大學財經法律系教授張永明及國立高雄大學法律學系副教授陳正根提供本文修改意見。此外，亦感謝兩位匿名審查老師提供寶貴意見與建議，謹此致謝。

**聯絡地址：高雄市湖內區中山路一段 290 號督察組；連絡電話：0911-005671；電子郵件：hym1103@kmph.gov.tw

中文摘要

勞資爭議處理法第 54 條第 1 項規定：「工會非經會員以直接、無記名投票且經全體過半數同意，不得宣告罷工及設置糾察線。」同法第 55 條第 3 項揭禁：「工會及其會員所為之爭議行為，該當刑法及其他刑法之構成要件，而具有正當性者，不罰。但以強暴脅迫致他人生命、身體受侵害或有受侵害之虞者，不適用之。」由以上法律規定得知，勞資爭議行為須有「工會」為行為主體，且須符合上述法律要件，方可阻卻以集會遊行方式行使爭議權之處罰違法性。然而，團體行動權如罷工行為等爭議權之行使，依法劃設糾察線後，糾察線裡的所有阻礙事業正常運作及與之對抗之行為，果真警方適合介入？若罷工訴求仍達不到目的時，為保障人民的言論、集會自由以及不特定第三人之「行」的權利時，能否將社會法理念融入集會遊行法制中，協調創設「言論表達區」，讓糾察線以外的抗爭能阻卻違法？切勿令勞資爭議成為違法之抗爭行為，使治安機關成為第一線打壓「公平正義」的罪人，實乃本末倒置。而大陸地區並無「罷工」之法律規定，更遑論糾察線之規範，因此，期望藉由本篇之研究，提供兩岸治安機關處理勞資爭議行為之參考。

關鍵字：勞資爭議、糾察線、工會、集會遊行、社會法、言論表達區

A Study on Legal System of Labor- Management Disputes and Assembly- Procession on the Cross-Strait

Yuan-Min Huang

Doctoral student, Institute of China and Asia-Pacific Studies, National Sun Yat-sen
University

Traffic Section Leader, Kaohsiung City Police Department Renwu Precinct

Abstract

Act for Settlement of Labor-Management Disputes Article 54 subparagraph 1 : 「 A labor union shall not call a strike and set up a picketing line unless the strike has been approved by no less than one half of the members in total via direct and secret balloting. 」 The same Act Article 55 subparagraph 3 : 「 Justifiable industrial actions undertaken by a labor union and its members that are pursuant to the requirements under the Criminal Code and other special criminal statutes are not penalized. However, the foresaid rule is not applicable when force and threat are used and the life or body of other person is or may be harmed. 」 From the above statutes that we know Labor-Management Dispute activities must be declared by labor unions. And complying with the legal requirements. As a result, the Labor-Management Dispute activities by the assembly and procession mode can be legal justification. However, the right to dispute that such as the strike accompanying a picketing line. In the picketing line area, shall the police intervene in impeding

business operations? In case the strike is still not up to the demands of purpose. Can merging the social law perspective into the law of assembly and procession, in order to protect the freedoms of speech and assembly and other people's rights of way? Can coordinating and designating the "freedom of expression area" to the protestation' legal justification outside the picketing line? Do not make Labor-Management Disputes become illegal activities. If the police become the first line to suppress the "social fairness and justice", it is upside down. Mainland China is no legal requirement of the "strike", let alone the rule of picketing line. Therefore, this study's expectation is that providing the police of the Cross-Strait with references.

Keyword : Labor-Management Disputes, picketing line, labor unions, assembly and procession, social law, freedom of expression area

壹、前言

為了表達對海外釋股政策不滿，臺灣地區 2005 年 5 月 17 日中華電信工會發起國營事業史上首次罷工，約 5 百多名來自全國各分會幹部，圍堵臺北總公司大樓，試圖遊說其他員工參與罷工，過程中發生多次零星衝突，在臺北市警察局中正第一分局三度舉牌後，有 4 名工會成員以「妨害公務」名義遭到逮捕，後來都獲釋放。¹

大陸地區由於「微軟」收購諾基亞東莞廠區後，資方變更了很多制度，包括加班費縮減，亦縮短了用餐時間 10 分鐘等福利待遇，引起員工相當不滿。工潮於 2013 年 11 月 19 日爆發，最初只有 200 多名工人罷工，由於資方開除了 6 名參與罷工的員工，而地方政府又派遣 200 多名警察進入廠區鎮壓罷工，打傷 6 名和帶走 4 位員工，導致工潮惡化，11 月 20 日參與罷工的員工增加至 3000 人。²

以上所舉之例，僅為眾多罷工事件之冰山一角。走上罷工之路，幾乎為勞工與資方談判之最後手段，勞資雙方若仍無法達成共識，且主管機關亦束手無策時，往往釀成集會遊行型態，此時，主管機關角色便轉換成警察單位。警察兩大任務乃「危害防止」與「犯行追緝」，在工會踐行會員大會，循正常程序決定行使罷工行為爭議權時，亦劃設出罷工糾察線範圍，警方上述兩項任務在罷工糾察線內外應有何作為？方不致損害勞資雙方權益，亦能兼顧不特定第三人（社會大眾）之權利。此外，大陸地區之「勞資糾紛」業已

¹ 劉力仁，〈中華電信工會 揚言全面罷工〉，《自由時報電子報》，2005 年 5 月 18 日，〈<http://www.libertytimes.com.tw/2005/new/may/18/today-e3.htm>〉。

² 陳致奮，〈諾基亞東莞廠 鬧罷工〉，《聯合新聞網》，2013 年 11 月 21 日，〈<http://udn.com/NEWS/MAINLAND/MAI3/8309658.shtml>〉。

與「違法徵地」、「環境污染」等現象，並列為三大群體性事件³，不寧惟是，相關勞動法令中，尚無「罷工」之規定，更遑論糾察線之劃設。

法律與國家政策相隨，而法律係實行政策之工具。⁴換言之，法律僅是政策形成過程中之一個環節與步驟。因此，法律學之研究不應拘泥於文字之訓詁，應探討其背後所代表之政策意義。日本阿部泰隆教授主張，行政法係指國家、公共團體在憲法價值的框架內，為了經由行政作為，實現一定之政策目標（公共性的實現目的），而將行政作為限制在法律授權範疇內之一系列法律，以及有關規範行政作為、救濟國民權利等之法律。⁵在政策與法律的關係上，阿部教授認為，為了貫徹一定之政策，行政法在許多情形之下是必須存在的，惟法律未必能夠有效地、合理地實現一定的政策目標，故需要透過修法以確保政策目的之實現。另外，在制定政策之際，必然考量到法律之構造及其規範，脫離法律制定政策，則有違憲或違法之虞。職是之故，政策與法律密切相關、相輔相成。⁶

臺灣地區勞資爭議處理法於 2009 年 7 月 1 日經由總統公布，2011 年 4 月 26 日由行政院以院臺勞字第 1000019757 號令發布，定於 2011 年 5 月 1 日施行。該法正式實施後的第一件罷工行為，便是太子汽車工會罷工事件。太子汽車資方積欠勞方數月薪資約達新臺幣 2.3 億元，勞方 2011 年 10 月 11 日啟動罷工行動，但因人數過多被警方疏導到附近公園又被舉牌警告，被外界質疑警方似乎過當介入。⁷2012 年 8 月 20 日行政院勞工委員會核釋「罷工糾

³ 韓喬、王衡、葉健，〈中共從社會政治層面空前重視生態環境問題〉，《新華網》，2013 年 6 月 7 日，〈http://news.xinhuanet.com/politics/2013-06/07/c_116070270.htm?prolongation=1〉。

⁴ 藤田勇，《法と經濟の一般理論》，（日本：日本評論社，1974 年），頁 124-125。

⁵ 阿部泰隆，《行政の法システム（上）》（日本：有斐閣，1992 年），頁 1。

⁶ 阿部泰隆，《政策法学講座》（日本：第一法規，2003 年），頁 16。

⁷ 魏紘鈴，〈勞會警政署研議 罷工設糾察線〉，《中央社》，2011 年 10 月 20 日，〈<http://news.cts.com.tw/cna/society/201110/201110200849617.html>〉。

察線」之定義：指工會為傳達罷工之訴求，於雇主之營業處所之緊鄰區域設置罷工糾察線，勸諭支持罷工。故糾察線之設置為罷工之附隨行為，非單獨爭議行為。惟「緊鄰區域」仍未予以界定，勞工朋友們既然選擇罷工此一手段，不僅欲藉此與資方達成協調，若協調不成亦欲向社會大眾表示其弱勢無助，表達言論自由，若未將緊鄰區域之界定明確，恐將徒增警方執法之困擾，甚至導致警民衝突，抗爭不斷者則影響經濟成長，如此一來，皆非國家之福。職是之故，希冀藉由本篇研究，呼應阿部大師之法政策論，若要達到勞資和諧、經濟穩定，罷工爭議行為之修法，應勢在必行。真切期盼能達到勞、資、警、社四方之和諧，減少摩擦與衝突，亦提供大陸地區爾後勞動法令制定之參考。

貳、本文

一、勞資爭議與集會遊行之憲法上基本權

談到「市民不服從-抵抗權」之論述，即要回溯到十九世紀的梭羅大師。此一理論，啟發了聖雄甘地不合作運動，南非曼德拉反種族隔離運動，甚至近期之茉莉花革命與占領華爾街活動。⁸任何法律社會，縱使民主、法治已上正軌，且政府廉能、人民守法，仍不免有不公、不義之情事發生。因而，民主法治國家的法制，莫不承認一定型態群眾抗議行動的合法性。某些類型甚至納入「基本權利清單」，受憲法的保障。⁹

「勞動三權」，一般係指團結權、集體協商權（或稱團體交涉權）與爭

⁸ 亨利·梭羅（Henry David Thoreau）著，劉粹倫譯，《公民，不服從！梭羅最後的演講》（Civil Disobedience & Life without Principle）（臺北：紅桌文化，2012年），頁67。

⁹ 許宗力，《法與國家權力》（臺北：元照，1998年），頁74。

議權。其具體內容為：組織工會或加入工會的「勞工團結權」；與雇用者交涉有關勞動條件訂立勞動協約的「團體交涉權」；勞工爭取主導地位以罷工、怠工、圍堵等各種團體行動，對資方施壓的「團體行動權」。¹⁰遍尋各國憲法，將勞動三權納入憲法層級加以保障者，寥寥無幾。

在臺灣地區，勞動三權於憲法上之表現，並無明文規定，僅能從憲法第 14 條：「人民有集會及結社之自由。」第 15 條：「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。」第 22 條：「凡人民之其他自由及權利，不妨害社會秩序公共利益者，均受憲法之保障。」第 23 條：「以上各條列舉之自由權利，除為防止妨礙他人自由、避免緊急危難、維持社會秩序，或增進公共利益所必要者外，不得以法律限制之。」因此，可見勞動三權之保障，憲法作出了法律保留之指示。除此之外，集會遊行之保障，顯現於第 11 條：「人民有言論、講學、著作及出版之自由。」以及上揭第 14 條集會結社之自由、第 22 條人民其他權利之保障、第 23 條人民基本人權之限制等。顯見憲法除了要保障人民之合法權利外，亦要兼顧社會不特定第三人之權益，避免個人或特定群體濫權。

反觀大陸地區，回顧中華人民共和國憲法修訂歷史，1975 年第二部憲法第 28 條揭櫫：「公民有言論、通信、出版、集會、結社、遊行、示威、『罷工』的自由，有信仰宗教的自由和不信仰宗教、宣傳無神論的自由。」1978 年第三部憲法第 45 條：「公民有言論、通信、出版、集會、結社、遊行、示威、『罷工』的自由，有運用『大鳴、大放、大辯論、大字報』的權利。」直到 1982 年第四部憲法出爐後，才將罷工權之明文規定移除。簡而言之，1975 年至 1982 年之間，大陸地區人民享有憲法上明文保障罷工之權利。目前，勞動三權在中華人民共和國第四部憲法上，與之相關者即為第 35 條

¹⁰ 隋杜卿，〈教師應該擁有完整並受憲法保障的「勞動三權」〉，《國家政策論壇》，春季號，2003 年 1 月，〈<http://old.npf.org.tw/monthly/0301/theme-236.htm>〉。

：「中華人民共和國公民有言論、出版、集會、結社、遊行、示威的自由。」少了罷工權，處理勞資爭議的法律依據，只剩下依照「企業勞動爭議處理條例」設計的「調解」與「仲裁」等管道¹¹。大陸地區之集會遊行，稱為「集會遊行示威」，在上述內容中，得知規定於第 35 條條文中。然而，第 51 條揭櫫：「中華人民共和國公民在行使自由和權利的時候，不得損害國家的、社會的、集體的利益和其他公民的合法的自由和權利。」因此，由以上規範可知，兩岸地區憲法雖內容相異，但在保障人民權利外，對於其他社會大眾之合法權利亦不能忽視。

二、勞資爭議、集會遊行處理在法律上之呈現

臺灣地區勞資爭議法令與警察權相關者，臚列如下：

- (一)「勞資爭議處理法」第 5 條：「...四、爭議行為：指勞資爭議當事人為達成其主張，所為之罷工或其他阻礙事業正常運作及與之對抗之行為。五、罷工：指勞工所為暫時拒絕提供勞務之行為。」
- (二)「勞資爭議處理法」第 53 條：「勞資爭議，非經調解不成立，不得為爭議行為；權利事項之勞資爭議，不得罷工。雇主、雇主團體經中央主管機關裁決認定違反工會法第三十五條、團體協約法第六條第一項規定者，工會得依本法為爭議行為。」
- (三)「勞資爭議處理法」第 54 條：「工會非經會員以直接、無記名投票且經全體過半數同意，不得宣告罷工及設置糾察線。...」
- (四)「勞資爭議處理法」第 55 條：「爭議行為應依誠實信用及權利不得濫用原則為之。雇主不得以工會及其會員依本法所為之爭議行為所生損害為由，

¹¹ 中財，〈官方袖手／發生罷工 老闆只能自己扛〉，《聯合新聞網》，2010 年 7 月 5 日，〈http://dignews.udn.com/forum/post.jsp?news_id=5707145〉。

向其請求賠償。工會及其會員所為之爭議行為，該當刑法及其他特別刑法之構成要件，而具有正當性者，不罰。但以強暴脅迫致他人生命、身體受侵害或有受侵害之虞時，不適用之。」

(五)「警察法」第 2 條警察任務、第 9 條警察職權。

(六)「警察勤務條例」第 23 條裝備機具配備標準之訂定。

(七)「警械使用條例」第 1 條至第 10 條，規定警械種類，並揭示警棍、警刀、警槍使用時機、比例原則。

(八)「集會遊行法」第 3 條規定集會遊行主管機關，第 4 條集會遊行之限制，第 5 條合法集會遊行之保障，第 6 條集會遊行禁制區，第 29 條首謀者違法不解散罪。

(九)「社會秩序維護法」第 4 條屬地主義，第 6 條書面之例外規定，第 7 條故意、過失責任，第 11 條阻卻違法事由(依法令行為)，第 15 條共同正犯、間接正犯之處罰，第 16 條教唆犯之處罰，第 17 條幫助犯之減輕處罰，第 24 條數罪併罰、連續犯、牽連犯之規定，第 26 條再犯之加重處罰，第 28 條量罰時應審酌之一切情狀，第 29 條情節可憫恕之減免，第 64 條妨害安寧秩序之處罰二，第 68 條妨害安寧秩序之處罰六，第 72 條妨害安寧秩序之處罰十，第 85 條妨害公務之處罰，第 87 條妨害他人身體財產之處罰一，第 91 條妨害他人身體財產之處罰五。

(十)「警察職權行使法」第 1 條立法目的，第 3 條行使職權之限制，第 9 條公共活動資料之蒐集及銷毀，第 12 條遴選第三人秘密蒐集資料，第 19 條得為管束之情形，第 20 條得對依法留置管束人民使用戒具情形，第 21 條對危險物品之扣留，第 27 條得將人車暫時驅離或禁止進入之情形，第 28 條得行使職權或採取必要措施之情形。

由上述諸項法規得知，罷工係包含於爭議行為當中，罷工之定義亦明確指出乃勞工所為暫時拒絕提供勞務之行為。因此，只要是循正當法律程序所

進行之爭議行為，即受國家法律之保障。惟以強暴脅迫致他人生命、身體受侵害或有受侵害之虞，方才脫卻法律之保護。此外，勞資爭議主管機關於中央為行政院勞工委員會，地方則為直轄市、縣市政府勞工局，當協調爭議行為時，應由主管機關進行本項工作，只有當主管機關對於前述爭議行為團體或個人以強暴脅迫方式致他人生命、身體受侵害或有受侵害之虞無法排除或制止時，警察機關方能依職權介入。

在大陸地區方面，涉及團體行動權與警察權之法令規定應僅有中華人民共和國工會法第 27 條：「企業、事業單位發生停工、怠工事件，工會應當代表職工同企業、事業單位或者有關方面協商，反映職工的意見和要求並提出解決意見。對於職工的合理要求，企業、事業單位應當予以解決。工會協助企業、事業單位做好工作，儘快恢復生產、工作秩序。」其餘如「中華人民共和國勞動合同法」、「中華人民共和國勞動法」等勞動法令，對於團體行動權之規範則盡付闕如。警察法規方面，概述如下：

(一)「中華人民共和國人民警察法」第 2 條人民警察的任務，第 6 條第 1 款第 8 項人民警察管理集會、遊行、示威活動，第 8 條嚴重危害社會治安秩序或者威脅公共安全之處置，第 9 條人民警察盤問、檢查之規定，第 11 條使用警械之規定，第 15 條預防和制止嚴重危害社會治安秩序交通管制措施，第 17 條嚴重危害社會治安秩序的突發事件現場管制、強行驅散之規定。

(二)「中華人民共和國治安管理處罰法」第 1 條立法目的，第 2 條刑事處罰與治安管理處罰之分類，第 4 條屬地主義，第 7 條治安管理主管機關，第 10 條處罰種類，第 23 條擾亂公共秩序之處罰一，第 26 條擾亂公共秩序之處罰四，第 35 條妨害公共安全之處罰六，第 36 條妨害公共安全之處罰七，第 43 條侵犯人身權利、財產權利之處罰四，第 50 條妨害社會管理之處罰一，第 55 條妨害社會管理之處罰六。

(三)「中華人民共和國集會遊行示威法」第 1 條立法依據，第 2 條屬地主義

、集會、遊行、示威之定義，第 6 條集會遊行示威主管機關，第 15 條公民不得在其居住地以外的城市發動、組織、參加當地公民的集會、遊行、示威，第 19 條合法集會遊行之保障，第 23 條集會遊行示威禁制區，第 28 條適用治安管理處罰法有關規定，第 29 條適用刑法之規定。

大陸地區勞資爭議行為之名詞類似名詞，僅規定於該工會法第27條之「停工」、「怠工」，時常於社會上發生之罷工，則無官方定義。學者喬健將勞資爭議常見之罷工、上訪、遊行、示威、靜坐、請願等集體行動解釋為「勞動者群體性事件」。另一位學者潘泰萍指勞動者群體性事件為一定數量的勞動者為改善勞動條件，實現自己的經濟利益，阻礙企業正常運營，進行對抗行為，其中停工、怠工、罷工被認為是最基本的手段。¹²

大陸地區因無明文規定團體行動權阻卻違法之法律程序，因此公安機關庶幾以集會遊行示威角度處理勞資群體性事件。然而，中華人民共和國集會遊行示威法帶有濃厚之公共安全色彩，是故，警方積極主動介入勞資群體性事件並無稀奇。

三、團體行動權與國際面向

國際面向可避免「以管窺天」之嫌，對於國際間之相關規定，應予以認識，俾利我國相關制度之健全，並與國際世界接軌。以下就國際勞工公約、經濟社會文化權利國際公約對於團體行動權之規定，臚列如下：

(一)國際勞工公約

1948年6月17日在舊金山舉行第31屆國際勞工組織大會會議；承認結社自

¹² 任國友，〈勞動者群體性事件的演化及其治理〉，《中國農學通報》，第27卷第8期，2011年3月，頁434。

由的原則，是改善勞動者的勞動條件和保障和平的一種手段；並考慮到費城宣言重申：「言論自由和結社自由是不斷進步的必要條件」。隨即於1948年7月9日通過第87號公約，稱之為「結社自由及組織權保障公約」。

第87條「結社自由及組織權保障公約」揭示了工會組織及雇主團體在不受任何阻撓限制下，享有制定組織規章及規則的自由。此外，也被解讀為國際勞工組織允許勞工為保障其合法的社會、經濟權益，所採取的罷工與任何的工業行為。另外，強調行政機關不得介入工會組織與雇主團體的原則。¹³

(二)經濟社會文化權利國際公約

該公約第8條第一項揭櫫，締約國承允確保：「...（四）罷工權利，但以其行使符合國家法律為限。」第三項表示：「關於結社自由及保障組織權利之國際勞工組織一九四八年公約締約國，不得依據本條採取立法措施或應用法律，妨礙該公約所規定之保證。」

由國際勞工公約、經濟社會文化權利國際公約等2種國際法，來檢視兩岸勞動三權法令規章，對於勞工團體權、團體交涉權等2項權利，臺灣與大陸地區皆能保障於國內法中（臺灣地區規範於勞動基準法、工會法等法律，大陸地區則規定於勞動合同法、工會法、勞動法等法令中）；惟團體行動權-罷工之保護，則兩岸作法迥異。臺灣地區對於罷工此一爭議權之行使，清楚規範勞資爭議處理法中，能與上述2項公約相呼應；反觀大陸地區，對於罷工爭議權之行使，則在國內法之保障不足，與國際之接軌顯有落差。

¹³ 劉秋英，《國際核心勞動基準在台灣實踐狀況之分析-以外籍幫傭就業歧視為例》（臺北：國立政治大學勞工研究所碩士論文，2003年），頁19。

四、勞資爭議與集會遊行處理之法治主義

臺灣地區「行政程序法」第1條：「為使行政行為遵循公正、公開與民主之程序，確保依法行政之原則，以保障人民權益，提高行政效能，增進人民對行政之信賴，特制定本法。」大陸地區國務院頒布施行之「全面推進依法行政實施綱要」第3點：「依法行政必須堅持黨的領導、人民當家作主和依法治國三者的有機統一；必須把維護最廣大人民的根本利益作為政府工作的出發點；必須維護憲法權威，確保法制統一和政令暢通；...必須把依法治國和以德治國有機結合起來，大力推進社會主義政治文明、精神文明建設；必須把推進依法行政與深化行政管理體制改革、轉變政府職能有機結合起來，堅持開拓創新與循序漸進的統一，既要體現改革和創新的精神，又要有計劃、有步驟地分類推進；必須把堅持依法行政與提高行政效率統一起來，做到既嚴格依法辦事，又積極履行職責。」上述原則，兩岸行政法規揭櫫依法行政乃行政之圭臬，彰顯了法治主義下程序之重要性。

(一)依法行政三原則

法的秩序與形成任務，要求所有行政行為受到法的拘束。法賦予行政行為正當性與紀律，並使行政行為加以實現，法對於權力的秩序化乃重要問題。¹⁴法行政三原則分為「法律保留」、「法律優先」以及「法律的法規創造力」方面，以下便以該三項原則為基礎，以真實罷工事件為案例，解析勞資爭議與集會遊行處理是否存有須檢討改進之處：

1、法律保留原則

¹⁴ 陳英鈴，〈法治國與民主的憲法決定〉，林明鏘主編，《行政法總論作為秩序理念—行政法體系建構的基礎與任務》（臺北：元照，2009年），頁57。

法律保留，係指國家機關之組織以及特定領域的行政行為，尤其是干預人民自由權利之行為，其行事所依據之法規範，應保留給較具民主正當性的立法者以法律規定，不得由行政機關以行政命令訂之。¹⁵

回顧民國 2011 年 10 月間太子汽車工會發動之罷工，新勞資爭議處理法已實施 5 月有餘，雖該法第 54 條明文規定「工會非經會員以直接、無記名投票且經全體過半數同意，不得宣告罷工及設置糾察線。」惟糾察線爭議行為該如何設置？卻未於法律層面規定，對於勞工朋友們之自由權利保障顯然仍待加強。

2、法律優越原則

法律優越原則謂行政行為或其他一切行政活動，均不得與法律相牴觸。而此處所謂法律係指形式意義之法律而言，亦即立法院通過總統公布之法律。換言之，行政命令及行政處分等各類行政行為，在規範位階上皆低於法律。¹⁶

臺灣地區與大陸地區警察機關處理罷工爭議行為，幾乎基於公共安全考量，將之認定為集會遊行態樣，鮮少依據勞資爭議處理相關法律，訂定行政命令或行政規則，以供警察機關據以執行。以 2011 年太子汽車之罷工事件為例，勞委會直到 2012 年 8 月 20 日，方才核釋「設置糾察線之定義及應注意事項」。行政院勞工委員會此一函釋，為勞資爭議處理法之補充解釋，雖符合法律優越原則，惟遲來之行政解釋，對於警方對於太子汽車勞方罷工權益之驅離所造成之損害，似乎已難以彌補。

3、法律之法規創造力原則

隨著時代的演進，國家事務，千端萬緒，行政工作逐漸高度的專業性與複雜化。新時代的行政業已非單純的法律執行，大部分係植基於行政原本自

¹⁵ 李震山，《行政法導論》（臺北：三民，2010 年），頁 55。

¹⁶ 吳庚，《行政法之理論與實用》（臺北：三民，2010 年），頁 85。

由或法律廣泛授與的行政裁量，而有規劃地實施行政作為。為避免行政立法或準立法等損害人民的自由、權利，迫使法治主義徒陳空文，理所必然須援引「法律之法規創造力原則。」

所謂的「法律之法規創造力」，僅就行政層面而言，係指行政方面的法規只有在立法部門的容許下，方得訂定，亦即只有行政「法律」方有創造行政「法規」的能力。¹⁷日本學者松戶浩指出：「行政機關制定法規，需要得到法律的授權。」因此，法律的法規創造力又稱為「法律特屬性的法規創造力」。日本國內通說認為，法規係「人民的權利利益保護的一般性規範」。因此，法律的法規創造力，具體而論，意指凡制定涉及人民權利利益的法規命令，缺乏法律之授權即無法通融。¹⁸

2011年10月20日立法院第7屆第8會期社會福利及衛生環境委員會第9次全體委員會議記錄¹⁹中，提案人立法委員黃淑英發言：「關於勞資爭議的處理機制，日前太子汽車工會已經依法發起合法的罷工，但卻遭到警政機關以非法集會遊行行為舉牌警告，請問勞委會對這件事情是如何看待的？」行政院勞工委員會勞資關係處長劉傳名表示：「勞工透過合法的爭議行為來行使他們的權益，我們絕對是予以尊重和支持，不過，這個部分因為勞資爭議處理部分新修正通過，針對罷工的行為，我們正在跟警政署不斷聯繫溝通，因為警政署可能停留在原來處理勞資爭議罷工的階段，之前我們已經開過會了，針對罷工、設置糾察線的部分，我們希望警政單位跟我們訂定一個處理原則，不要讓勞工行使合法權益時受到不法的侵害...。」由此，行政院勞工委員會終於依據勞資爭議處理法第54條，於2012年8月20日以勞資3字第

¹⁷ 鄧學良，《兩岸行政法比較研究》（高雄：財團法人勞資事務基金會，2004年），頁32。

¹⁸ 松戶浩，〈行政立法と法律の根拠-法律の法規創造力の原則の意義〉，《広島法学》，第32卷第2期，2008年10月，頁73-100。

¹⁹ 中華民國立法院，〈第9次全體委員會議紀錄〉《立法院第7屆第8會期社會福利及衛生環境委員會》，2011年10月20日，頁177。

1010126744號函，核釋「勞資爭議處理法」第54條第1項有關設置糾察線之定義及應注意事項。本次函釋未逾越母法之立法意旨，應符合依法行政三原則中「法律之法規創造力」原則。

(二)程序正義七原則

美國聯邦最高法院道格拉斯（W. O. Douglas）大法官曾經指出：「依法而治與恣意而治的差別，大部分是因程序而起，堅定地遵循嚴格的程序保障，是對法律之下應存在之平等正義的主要保障。」此一席話，一針見血地陳述程序保障的重要機能與迫切需要。²⁰德國學者康德曾言：「法律（非人類）所支配之處即有最佳的統治組織」此乃言法治優於人治，亦是法治國之基本思想。亦是對國家萬能之否定，認為國家權力若不受任何規範和限制，則人民之權利，自由將難確保，造成恣意的行政行為與濫權。為保障人民之權益不受行政濫權之侵害，必須透過「正當法律程序」，以制約政府行使公權力不至流於恣意與濫權行為。而行政程序法之基本核心價值即在於堅持與踐行正當法律程序，實現程序正義之精神（官政哲 2001：20-21）。²¹至於在程序正義上有哪些應遵守之原則，學界可謂百家爭鳴，筆者謹就我國行政程序法第4條至第10條所規定之七種原則為基準，用以探討「勞資爭議與集會遊行處理」。

1、依法行政原則

依法行政原則乃支配法治國家立法權與行政權關係之基本原則，亦為一切行政行為必須遵循的首要原則。依法行政原則最簡單的解釋，即為行政程序法第4條揭示：「行政行為應受法律及一般法律原則之拘束。」²²

²⁰ 蔡文斌，《考銓行政與正當法律程序》（臺北：學林，2000年），頁71。

²¹ 官政哲，〈人民與政府間新均衡關係之建立—羅著《行政程序法論》評介〉，《全國新書資訊月刊》，第2期，2001年2月，頁20-21。

²² 同註16，頁85。

筆者認為，臺灣地區既然在勞資爭議法訂有罷工爭議權行使之明確規定，警察機關就應該以該法為優先依循規定，將工會踐行一定程序所劃設之糾察線內之一切與資方之抗爭，視為團體行動權之表彰，除非糾察線內有以強暴脅迫致他人生命、身體受侵害或有受侵害之虞之情事，警察機關才能依據警察職權行使法或刑法介入處理。以太子汽車工會罷工為例，太子汽車企業工會依法提出合法罷工，卻遭警察機關以非法集會遊行為由舉牌警告，並禁止工會成員帶標語進入公司大樓，嚴重干擾工會進行合法罷工行為，實乃背離依法行政之原則。大陸地區僅在中華人民共和國工會法規定：「企業、事業單位發生停工、怠工事件，工會應當代表職工同企業、事業單位或者有關方面協商，反映職工的意見和要求並提出解決意見。對於職工的合理要求，企業、事業單位應當予以解決。工會協助企業、事業單位做好工作，盡快恢復生產、工作秩序。」面對勞方團體行動權之行使，公安機關無相關勞動法令可遵循，僅能依中華人民共和國集會遊行示威法處理。

2、明確性原則

行政程序法第5條所稱行政行為明確性原則，係要求行政行為應具明確性，俾使人民知悉在何種情況下，行政機關可能採取何種行為，人民何者當為或不當為，違反法定義務實際之法律效果如何等等，讓人民有預見可能性，有所遵循。尤其是負擔之行政處分，內容如不明確，將使法律關係陷於不安定之狀態，使人民處於不利地位。行政程序法中涉及之行政行為甚多，依該法第2條第1項之規定，包含了行政處分、行政契約、法規命令、行政規則、行政計畫、行政指導及陳情等，在實務上皆有明確性原則之適用。²³

臺灣地區勞資爭議處理法雖然在第54條第1項顯示了「糾察線」此一名詞，但是該劃設在何處？僅於上揭行政院勞工委員會核釋「勞資爭議處理法」第54條第1項有關設置糾察線之定義及應注意事項內，規定罷工糾察線指工會

²³ 同註 15，頁 289。

為傳達罷工之訴求，於「雇主之營業處所之緊鄰區域」設置，勸諭支持罷工。緊鄰區域為何？範圍多大？卻不見法律明文之蹤跡，顯見明確性原則之不足。大陸地區則未見罷工爭議權行使之規定，因此勞資爭議法律之明確性原則更顯薄弱。

3、平等原則

平等原則為現代國家憲法上之重要原則，中華民國憲法第7條規定：「中華民國人民無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等。」乃支配國家各部門職權行使之原則，不僅行政機關、司法機關適用法律之際應予遵守，即立法機關於制定法律時，亦不得有所違背。行政程序法第6條調：「行政行為，非有正當理由，不得為差別待遇。」用語有過分化約之嫌，完整之表達應係：行政機關非有正當理由，作成行政行為時，對行為所規制之對象，不得為差別待遇。²⁴

臺灣地區因有規定罷工行動之糾察線附隨行為，因此對於糾察線內之勞資對抗，警方應站於中立立場，並且對於每件罷工事件，秉持平等對待觀點，除非有正當理由，例如以強暴脅迫致他人生命、身體受侵害或有受侵害之虞，或視危害之程度，才以不同方式處理。

大陸地區方面，例如：2013 年 1 月 28、29 日，東海橡塑全體員工集體罷工。該公司員工張先生說：「周邊工廠的年終獎金很高，我們廠給的很低、很苛刻，引發員工不滿。員工代表和廠方談判未果，大家開始罷工。」1 月 28 日晚上，當局出動 50 多名警察進行驅離未果，該公司員工繼續在廠內靜坐。張先生說：「29 日，區委書記直接下令，派來 200 多警察和保安，直接暴力清場，當場打傷 4、5 個女員工，有幾個還在住院，有 1 位員工被直接打到頭部、流血，倒在地上，有的胳膊被打到脫臼，抓走了 10 幾個人。」²⁵

²⁴ 同註 16，頁 75。

²⁵ 古清兒，〈歲末廣東各地工人罷工抗議不斷 當局武力鎮壓〉，《大紀元新聞網》，2013 年 1 月 30 日，

再如：廣東省東莞市皇堡玩具廠員工指他們被公司拖欠 2 個月的工資，由於訂單大幅減少，他們大部份時間均開工不足，加上公司遲遲不出糧，擔心工廠會倒閉，工人指他們自 2013 年 9 月 11 日起，逾 200 名車間工人連日罷工抗議工資太低，要求提高工資待遇，但廠方均未有理會，所以工人們 9 月 14 日集體堵塞工廠出入大門，結果遭 200 位武警暴力鎮壓，3 名工人被打傷送院，廠方威脅要求工人噤聲，否則停止支付傷者的醫療費，現時更不准工人到醫院探視傷者。²⁶職是之故，大陸地區則因未有臺灣地區之罷工爭議權之行使規定，更無糾察線之規範，因此公安機關常因地方人民政府要求介入之力度不同，處理罷工事件之強度、程度也就不同。

4、比例原則

比例原則通說認為具有憲法位階的法律原則。此一概念事實上係由 19 世紀警察國家發展而來。在警察國家時代，基於所謂公共安全與秩序的考量，勢必對於基本權利有所限制，此時，在目的之限制與手段間，必須求其調和。在德國聯邦憲法法院的判決及文獻中，此種調和的標準，則是融合了必要性與比例性的禁止過當原則。而比例原則是一個相當廣義的概念，通說皆將之分為所謂適當性原則、必要性原則以及狹義比例原則。²⁷我國「行政程序法」第 7 條：「行政行為，應依下列原則為之：一、採取之方法應有助於目的之達成。二、有多種同樣能達成目的之方法時，應選擇對人民權益損害最少者。三、採取之方法所造成之損害不得與欲達成目的之利益顯失均衡。」第 1 款即適當性原則，第 2、3 款分別為必要性及狹義比例原則，正可謂學說之條文化。²⁸

〈<http://www.epochtimes.com/b5/13/1/30/n3789391.htm>〉。

²⁶ 馮日遙，〈東莞玩具廠兩百工人罷工 遭警鎮壓〉，《阿波羅新聞網》，2013 年 9 月 17 日，〈<http://tw.aboluowang.com/2013/0917/334298.html>〉。

²⁷ 城仲模，《行政法之一般法律原則（一）》（臺北：三民，1999 年），頁 120-122。

²⁸ 同註 16，頁 61-62。

臺灣地區誠如2011年太子汽車工會已經依法發起合法的罷工，未有強暴脅迫之情事，但卻遭到警察機關以非法集會遊行為由舉牌警告，實乃警察機關對於勞資爭議處理之認識不足，亦違反比例原則。

大陸地區則以2013年10月8日廣東省東莞市祝合鞋廠突然宣布結業，近300名失業工人上街堵路討薪，遭大批公安帶同警犬驅散為例：鞋廠近300名工人，放完國慶節假期後回廠上班時，才發現廠房大門被上鎖，老闆疑挾款逃跑，工人在廠房外聚集抗議，曾找地方政府和勞動局人員，但均不被理會，工人被拖欠2個月工資和遣散費，感到十分徬徨無助。當局出動大批警察，攜同4頭警犬到場暴力驅散，有3名工人被打傷。²⁹此一實例，顯示大陸地區公安機關對於罷工事件之處理，顯然違反比例原則，對於人權之保護，著實欠缺。

5、誠實信用及信賴保護原則

行政程序法第8條：「行政行為，應以誠實信用之方法為之，並應保護人民正當合理之信賴。」行使權利、履行義務，應依誠實及信用方法（民法第148條第2項），是為誠信原則。原為民法中行使債權及履行債務之重要原則，進而為一切私法上法律行為均具有規範作用之法則，亦屬學者最早主張援用於公法領域之一項原則。在行政程序法第8條將誠信原則條文化之前，我國行政法院早已表示一般法律原則得作為行政法之法源者，亦以誠信原則為濫觴。³⁰信賴保護原則為戰後在西德發展成功之原則，最先適用於授益性質行政處分之撤銷(或廢止)，蓋相對人因此類處分獲有利益，一經撤銷自將遭受損害，故行政機關撤銷授益處分時，應考慮補償相對人信賴處分有效存續之利益。有關信賴保護原則之案件不在少數，行政法院多能秉持所謂信賴保護三要件：一、信賴基礎，即令人民產生信賴之法規、行政處分等；二

²⁹ 馮日遙，〈工人階級真悲慘 東莞三百工人堵路討薪遭警犬驅趕〉，《阿波羅新聞網》，2013年10月9日，〈<http://tw.aboluowang.com/2013/1009/339948.html>〉。

³⁰ 同註16，頁60。

、信賴表現，人民須有客觀上有對信賴基礎之表現行為，換言之，表現行為與信賴基礎間有因果關係；三、值得保護之信賴利益。³¹

臺灣地區在勞資爭議法上明確規範工會有罷工及宣布罷工後劃設糾察線之權利，已讓人民具有信賴基礎，以上揭太子汽車工會罷工事件觀之，警方對於廠區內之罷工行為，認定為非法集會而舉牌驅離，誠已違反誠信及信賴保護原則。

大陸地區從2010年5月以來連綿不斷之罷工潮，主要原因有四：一是勞方的權益受到侵害又不能適時合理解決；二、勞方的弱勢地位是其合法權益受侵害的主要原因；三、勞資關係雙方法律意識薄弱引發勞資爭議和罷工；四、勞資關係的日趨多樣化、複雜化。³²是故，罷工事件層出不窮。對於勞動三權係勞方合法權利，已被國際勞工公約、經濟社會文化權利國際公約所承認，因此，所謂團體行動權-罷工行動，即勞方所值得保護之信賴利益。故大陸地區公安機關一味以暴力鎮壓罷工行動，實乃違反信賴保護原則。

6、利益衡平原則

行政機關實施行政作為，對於當事人有利不利之情形均應注意，我國刑事訴訟法第 2 條：「實施刑事訴訟程序之公務員，就該管案件，應於被告有利不利之情形，一律注意。」此固係公務員應注意之事項，惟為更進一步明確要求處理行政程序的公務員亦應有此體認。行政程序法第 9 條規定：「行政機關就該管行政程序，應於當事人有利及不利之情形，一律注意。」此外，同法第 36 條亦揭櫫：「行政機關於調查證據時，對於當事人有利不利之事項應一律注意，無須受當事人意思之拘束。」³³

³¹ 同註 16，頁 65、69。

³² 匡駿，〈我國現階段工人罷工高發的原因及其反思〉，《今日南國》，第 178 期，2010 年 12 月，頁 306-307。

³³ 同註 20，頁 188-189。

臺灣地區以前揭太子汽車罷工案為例，太子汽車工會於廠區宣布罷工，而在廠區內與資方對抗，警方僅須於廠區內派員蒐證，保持中立立場，對於勞資雙方之行動，以錄影（音）方式，具體呈現，作為爾後是否有後續偵查作為之依據。惟當時警方未對勞方合法罷工程序予以認同，而以非法集會遊行實施舉牌驅離，與利益衡平原則難謂無扞格之處。

大陸地區行政執法程序的開始和終結，原則上由行政機關決定，而不是由私人自由處分（但受益性的行政行為有時需要私人的申請）。在行政執法程序進行過程中，行政機關占主導地位，在行政程序資料蒐集上，行政機關應依職權調查與廣尋證據，不受當事人主張之拘束，當事人未主張之事實，行政機關也可以認定，並且行政機關對當事人有利與不利的事項應加以同等的注意。³⁴因此，公安機關應本於警政專業，不將勞資爭議中的罷工行動，視為毒蛇猛獸，斬盡殺絕。應對於罷工現場之當事人有利與不利的事項皆予以蒐證，以符合利益衡平原則。

7、禁止恣意原則

行政機關行使裁量權，並非絕對自由，除應遵守一般法律原則外，並應依其職務，遵循法律授權之意旨，在授權範圍內，斟酌情況，選擇合乎行政目的之決定，不得逾越裁量權的範疇，此早為行政法學通說及判例承認。行政程序法第10條明確規定：「行政機關行使裁量權，不得逾越法定之裁量範圍，並應符合法規授權之目的。」³⁵

臺灣地區在2011年的太子汽車工會罷工案中，立法委員黃淑英曾利用2011年10月19日立法院第7屆第8會期社會福利及衛生環境委員會第8次全體委員會議對於行政院勞工委員會質詢：「我要這樣講，警察沒有權力涉入罷工，你們要怎樣？罷工當天工人要拿牌子到樓上，也被警察阻撓，警察憑什麼

³⁴ 姜明安、余凌云，《行政法》（北京：科學出版社），頁 97-99。

³⁵ 同註 20，頁 189。

阻撓？這是合法罷工，可是勞委會卻沒有出來說話，你們勞委會到哪裡去了？」勞委會勞資關係處劉局長傳名回答：「有，我們曾經在媒體有做...。」立法委員黃淑英繼續質詢：「這次罷工，勞委會沒有擔當，沒有出來講他們的罷工是合法的，警察不要在那邊囉唆。」劉局長傳名回答：「有，我有講。」³⁶由此可知，若行政院勞委會在太子汽車工會罷工案中明確表示，罷工活動為合法有效者，則警方仍以非法集會遊行處理本件罷工案，則與禁止恣意原則相違背。

大陸地區公安機關處理罷工案件時，大多數認定非法集會遊行，結果以暴力鎮壓之，其執法型態相當多樣，如以催淚彈驅散罷工人潮³⁷、用警棍將人壓制於地上毆打³⁸、帶警犬到場暴力驅離³⁹等態樣，美其名係選擇執法手段多元化，實際上已嚴重違反人權，亦與禁止恣意原則有所牴觸。

隨著時代的演進，國家事務，經緯萬端，行政工作愈趨專業性與複雜化。如何使行政部門擁有完全的行政權限？俾利推展各項行政工作。惟又如何使行政部門的權力受到約衡？針對勞資爭議與集會遊行處理之行政法制，便需要回歸法治主義原則，以依法行政、正當法律程序等措施，保障勞工團體行動權，及避免警察權濫用的情況發生。

五、社會法理念融入勞資爭議與集會遊行處理

³⁶ 同註 19，頁 177-178。

³⁷ 李建軍，〈廣東警察鎮壓罷工致死女工後繼續搜捕工人領袖〉，《阿波羅新聞網》，2008 年 3 月 14 日，〈<http://www.aboluowang.com/2008/0314/78611.html>〉。

³⁸ 文字晴，〈諾基亞東莞廠區工潮惡化 警察入廠鎮壓〉，《大紀元新聞網》，2013 年 11 月 21 日，〈<http://www.epochtimes.com/b5/13/11/21/n4016009.htm>〉。

³⁹ 同註 29。

(一)社會法理念-社會公平正義

查公法學既著重於統治者之所當為，而私法學既著重於特定自然人之所當為時，則社會法學似應著重於統治者與特定自然人對社會乃至於不特定第三人（含自然環境）之所當為。問題是，只因此一領域之存在，並非統治高權以及個人私權所必然顧及。理由無他，只因有利於統治者或特定個人者，其並不必然有利於不特定第三人乃至於社會。以例言之，統治者於勞動法中規定雇主之所當為，統治者固可強制雇主為其應為，進而特定勞工於該法制中，固可得一定法益，惟統治者對於勞動事務中，哪些應施予強制，僅以統治者在秩序行政上之便宜考量，而無社會正義乃至於國民主權觀時，則該勞動法制便僅及於行政上之考量而已，甚至該等作為，當統治者不認為在秩序行政上應有所作為，而改交由私法自治時，則該社會便將呈現勞動法制欠缺社會法思維，而僅以私權來論究權義關係之一面。⁴⁰

社會之公平與正義，即使在國家擁有完整之公法與私法體制，並不必然出現。若人民的社會生活中之公平正義，顯然無法藉由現有公法與私法秩序之維護時（如華隆工會與資方達成「退休金八折、資遣費六折」協議，最後在刪除近4千萬加班、特休獎金後，資方同意償還罷工工人新臺幣1.5億元欠薪解決紛爭。⁴¹再如2013年食品安全問題不斷，讓國人「食」在不安心，包括過期食品、胖達人麵包事件、米商以廉價米混充臺灣米、大統以廉價油品混充及銅葉綠素調色等事件。⁴²），社會法之法理，便應挺身而出。換言之

⁴⁰ 鄧學良，〈公私社三分論與社會安全〉，發表於「第二屆兩岸和平發展法學論壇」研討會（北京：海峽兩岸關係法學研究會，2013年8月14日），頁4。

⁴¹ 鐘聖雄，〈部分欠薪入袋 華隆罷工尚未落幕〉，《公視新聞議題中心》，2012年9月13日，〈<http://pnn.pts.org.tw/main/2012/09/13/%E9%83%A8%E5%88%86%E6%AC%A0%E8%96%AA%E5%85%A5%E8%A2%8B-%E8%8F%AF%E9%9A%86%E7%BD%B7%E5%B7%A5%E3%80%8C%E5%B0%9A%E6%9C%AA%E3%80%8D%E8%90%BD%E5%B9%95/>〉。

⁴² 潘建志，〈屏東消費糾紛 食安問題居首〉，《中時電子報》，2014年1月6日，〈<http://www.chinatimes.com/realtimenews/20140106005092-260405>〉。

，當前社會於公私法體制之餘，對於幾乎被漠視的社會公平與正義，已有藉由社會法之法理，將其結合於公私法之現行體制中，彰顯其價值與責任。

(二) 勞資爭議與集會遊行處理結合社會法

「溫飽」從古至今就是人類最基本的需求。在中華文化中，關於人類生存狀態的表述無不與溫飽相關聯。如飢寒交迫、民攸溫飽、衣暖食飽、食不果腹等成語，皆貼切地形容出人民的最基本需求，便是衣食無憂。⁴³縱觀古今歷史，許多由人民所掀起的革命，都是導因於民生問題無以繼日，已無法過活，故挺而走險，圖一線生機。如：中國歷史上秦末之陳勝吳廣起義、明末闖王李自成揭竿、清末太平天國革命，國外則有1917年之俄國推翻沙皇之例、18世紀之法國大革命等。

勞資三權中之團體行動權為勞資雙方關係中，勞方用以對抗資方的一種手段，更是現今所有民主法治國家所明定勞方的一項極其重要的權利。在勞資關係的互動中，若無團體行動權此一利器，則在經濟上、社會上和政治上通常居於弱勢的勞工，在向雇主謀求合理或較佳勞動條件、工作權益或福利保障時，在一切理性的訴求、協商、要求都不能說服雇主的情形下，便需要經由集體的行動給予雇主有效的壓力，而達成所追求的目標。所以，團體行動權的存在及其應受法律保障，可說是一種廣為大眾所接受的社會價值。⁴⁴

團體行動權-罷工行動，可謂勞方最後且不得已對抗資方之手段，勞工朋友一旦參與罷工之後，所面臨的困境便是斷炊危機，甚至有可能遭受解雇，其處境可為進退維谷。然而，當資方捲款潛逃、脫產、宣告破產等諸如此類之方式，以逃避勞方之權益爭取，而主管機關又無法處理時，已上梁山的勞

⁴³ 牛淑文、李怡欣、丁永霞、秦靜，〈甘肅黃土丘陵地區農戶取暖用能需求的評價〉，《自然資源學報》，第26卷第2期，2011年2月，頁291。

⁴⁴ 趙守博，〈罷工權的保障與規範〉，《廈門大學法律評論》，第15期，2008年6月，頁1-2。

工朋友們庶幾僅能以激烈方式，如占據道路、躺臥鐵軌、灑冥紙、燒道具等手段，引起社會大眾注意、爭取社會輿論支持、吸引新聞媒體目光，期盼社會公平正義之到來。勞資爭議處理法第4條：「本法所稱主管機關：在中央為行政院勞工委員會，在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府。」勞資爭議主管機關所應努力追求之公平正義該如何實現？在本篇文章中基於篇幅，無法討論，留待後續文章研究之。警察機關為集會遊行之主管機關，該如何將團體行動權與集會遊行譜成和諧之曲？追求社會法之公平正義？由以下幾點討論之：

1、警察機關當前應改變執法心態

警察法第 2 條揭示警察任務為依法「維持公共秩序」，「保護社會安全」，「防止一切危害」，「促進人民福利」。警政機關於處理罷工事件時，通常以前 2 者任務為考量，認為若罷工行動未向在地警察分局提出申請者，一旦形成集會，即以未合法集會為由，由帶隊官舉牌驅散。其實，警政機關應多與勞方多接觸，了解罷工原因為何？轉換任務取向，改以「促進人民福利」為第一優先，不輕易舉牌驅散，顧及勞方之權益。

2、勞資爭議行為屬社會法範疇

學者李震山認為，依警察「公共性原則」，警察所防止之危害，原則上，應與「公共秩序」或「社會安全」有關者為限，警察似無介入私權之可能。⁴⁵罷工之紛爭本質上屬私權爭執領域，警察權之行使受到阻卻，屬事理之必然。⁴⁶然而，勞資爭議行為若未能妥善處理，難免衍生國家經濟問題，甚至造成社會動盪不安；罷工爭議權之行使，必定是居於弱勢之勞方已忍無可忍，方才選擇之路，若勞資爭議主管機關無法可施，資方雇主惡意拖延、敷衍，導致眾多勞工朋友無糧可炊，生計困頓，難道警方還要將勞資爭議行為

⁴⁵ 李震山，《警察任務法論》（高雄：登文，1998 年），頁 19-20。

⁴⁶ 李震山，〈罷工糾察線作為預防犯罪的警察權發動對象-警察法觀點〉，行政院勞工委員會勞資關係處編印，（臺北：行政院勞工委員會，2007 年），頁 781。

視為私權領域？是否應將勞資爭議行為由私法領域轉換為社會法範疇，適當介入處理？筆者認為，應屬肯定也。

3、警察危害防止與犯行追緝兩大作為交互配合

警察任務與國家任務或國家目的，息息相關，國家任務不論如何演變，維持人民共同生活基本秩序，應不會改變，此乃所謂維護治安之任務。又現代民主權理念支配下，保障人權之任務亦屬國家責無旁貸，因此，警察主要任務亦可歸納為人權保障與治安維護兩大部分。就維護治安任務方面，可具體分為防止行政危害之「危害防止」與防止刑事危害之「犯行追緝」兩要項。⁴⁷既然臺灣地區勞資爭議處理法 54 條已明文規定工會宣布罷工可以劃設糾察線，則警察機關若以社會法觀點介入時，應以糾察線內外實施警察職權：

（1）糾察線以內：

因糾察線以內區域，係國家賦予工會合法罷工之行動場域，因此警察機關僅需要依據警察職權行使法第 9 條之規定：「警察依事實足認集會遊行或其他公共活動參與者之行為，對公共安全或秩序有危害之虞時，於該活動期間，得予攝影、錄音或以其他科技工具，蒐集參與者現場活動資料。…」對於該區域，僅需以危害防止之作為，進行蒐證即可，甚至主動出擊，請警察機關保防人員，於蒐集情報資訊時，了解勞方、資方、主管機關之矛盾與衝突所在，透由警政系統向中央主管機關反應，由行政院政務委員或行政院長指定之人選召開跨部會會議，研擬解決方案。

（2）糾察線以外：

行政院勞工委員會核釋「勞資爭議處理法」第 54 條第 1 項有關設置糾察線之定義及應注意事項內，規定罷工糾察線指工會為傳達罷工之訴求，於「

⁴⁷ 同註 45，頁 16-17。

雇主之營業處所之緊鄰區域」設置，勸諭支持罷工。依據勞委會之函釋，緊鄰區域之範圍多大？並未明確說明，依一般社會大眾所能理解之觀點，緊鄰區域應屬「道路緊鄰營業處所圍牆之處」。原則上，超出糾察線以外的罷工行動，在現行法律上，即用集會遊行法處理之，並將危害防止與犯行追緝兩大作為隨時配合使用。

罷工行動，本身目的就是向資方「施壓」。既然是施壓，必然有某種程度的對抗性，如勸說消費者不要消費或勸阻其他員工不要上工等，以期資方可能接受罷工者之條件。因此，言論自由必須給予罷工行動一定「施壓空間」，勞方才能給雇主「心生畏懼」。⁴⁸因此，罷工爭議行為之言論自由，不僅為憲法所保障，亦為國際勞工公約及經濟社會文化權利國際公約所承認。

有鑑於勞資雙方武器的不對等，如資方可能購買報紙版面與時段，甚或本身就具有媒體見光度或政治勢力而能輕易「設定議題」，但勞方只能使用「窮人的媒體」，也就是上街頭吸引社會關注目光。誰需要上街頭？颶風下雨太陽曬，又背負擾亂社會秩序的惡名，沒有走路工與車馬費，誰閒著沒事不上班上工去街頭與警方推擠？⁴⁹言論自由權係罷工行動之基本權利，為實現社會公平正義，難道警察機關僅能以硬梆梆的集會遊行法來認定糾察線外之罷工爭議行為是否違法？

4、罷工糾察線外「言論表達區」之設立

民國 102 年 7 月 23 日民眾前往行政院衛生福利部，向出席揭牌儀式的馬總統嗆聲抗議，其中政治大學地政系教授徐世榮，以及聲援的盧姓同學遭警方逮捕。⁵⁰事後民主進步黨執政六縣市首長，聯合發出聲明，嚴正要求警察

⁴⁸ 廖元豪，〈集會遊行與罷工集會〉，行政院勞工委員會勞資關係處編印，（臺北：行政院勞工委員會，2007 年），頁 828。

⁴⁹ 同註 48，頁 814-815。

⁵⁰ 蔡佩琪，〈大埔案被捕 徐世榮告警濫權〉，《中央社》，2013 年 8 月 5 日，〈<http://www.cna.com.tw/news/firstnews/201308050024-1.aspx>〉。

不得濫權逮捕。⁵¹內政部警政署訂定「安全維護對象遭受民眾丟擲物品處理原則」函文各地方政府警察局，其中在先期作為中明確表示，應於適當地點劃設意見表達陳抗專區，保障言論自由。對於陳抗民眾於區內所懸掛、豎立之旗幟及標語等物品，不以強制手段拆除。另為確保陳抗民眾人身安全，應妥適執行人車管制，防止他人違法干擾。當陳抗民眾未於規劃陳抗區內活動，強行突破管制線時，先行採取疏處、阻絕措施，依法適切處理。罷工行動之所求即是要求資方妥協，達成協議。若目的無法達到，則亟需要社會輿論之同情與支持，是故，罷工行動則可能將戰場延伸至糾察線外之區域。因此，在伸張社會公平正義與保障勞方言論自由的考量下，應將特種警衛演習勤務之意見表達陳抗專區納入參考，設置罷工糾察線外「言論表達區」。

然而，「言論表達區」之設置範圍該多大？有無限制？筆者認為應參考警察機關估算人數之「區域面積法」，在遊行路線上的數個制高點拍照記錄，估算道路面積後，以每平方公尺3到4人的密度來計算。政大統計系教授余清祥說，區域面積法比較適合面積有限的定點式集會。⁵²因此應相當適合「言論表達區」之設置範圍。但是，區域若延伸至道路上時，為顧及一般大眾不特定第三人之用路權利，則應以道路中線為界，至少開放一半路面供大眾通行，以符合比例。在確定「言論表達區」後，警方應確保陳抗民眾人身安全，妥適執行人車管制，防止他人違法干擾。

⁵¹ 李欣芳、劉榮、黃敦硯，〈警察不得濫權逮捕 綠執政 6 縣市嚴正要求〉，《自由時報電子報》，2013 年 7 月 26 日，

〈<http://www.libertytimes.com.tw/2013/new/jul/27/today-fo1.htm>〉。

⁵² 譚淑婷，〈精算遊行人數 專家提方法〉，《臺灣讀報教育指南》，2009 年 6 月 10 日，〈http://www.mdnkids.com/nie/nie_indicate/Unit7/W-980525-15/W-980525-15.htm〉。

參、結論與建議

臺灣地區流傳著一句閩南語諺語：「千苦萬苦，為著腹肚。」貼切形容世間萬事以民生問題最重要，凡事總要先求個溫飽。勞資雙方關係若能和諧相處，必定能為國家帶來經濟繁榮、蒸蒸日上的國力。惟當勞方權益遭受資方霸凌，又經調解不成立時，居於雙方地位之不平等，勞工朋友們通常僅能選擇行使爭議行為。臺灣地區在現行的集會遊行法制下，仍採取「許可制」，亦即凡非集會遊行法第 8 條所規定不需申請主管機關許可之情形，一律皆需填寫申請書報警察機關審查。對於已踐行法律規定之爭議行為，若採取罷工行動，並且劃設出糾察線後，糾察線以內之活動，係屬合法，集會遊行法之適用即被排除在外。然而勞方為達成其主張，所為之罷工或其他阻礙事業正常運作及與之對抗之行為，若仍得不到資方合理、善意回應時，為求社會輿論支持，必定將延伸爭議行為活動範圍，如此一來，與現行之集會遊行法制，必定有所扞格。因此，筆者提出以下建議，供大家參考。

一、勞動三權之保障，係屬憲法保障之權利。兩岸之憲法，除了要保障人民之合法權利外，亦要兼顧社會不特定第三人之權益，避免個人或特定群體濫權。

二、政策與法律密切相關、相輔相成。國家為了實現勞資爭議處理和諧圓滿，以及集會遊行公共安全之政策，制定了勞資爭議處理法、集會遊行法。然而，保障勞工行使爭議行為後，若衍生集會遊行，對於不特定第三人之權利，又有所影響，因此，透過修法以確保政策目的之實現，實屬必然。

三、民眾之言論自由權、社會不特定第三人之用路權皆屬人民之基本權利，若罷工行動向糾察線外伸展時，兩種權利必互相干擾。基於社會法之公平正義，警察機關便需主動挺身而出，協調工會劃設「言論表達區」，區域若延

伸至道路上時，為顧及一般大眾不特定第三人之用路權利，則應以道路中線為界，至少開放一半路面供大眾通行，以符合比例。

四、立法院內政委員會在 2016 年 5 月 12 日初審通過「集會遊行法」修正草案，將名稱變更為「集會遊行保障法」，除了將集會遊行將由原本「許可制」改為「自願報備制」，將「路過」合法化之外，並為了落實「保障」原則，將現行所有罰則都刪除。⁵³惟現今在世界各地及臺灣社會，到處可見愈來愈多大型示威活動，趁著上揭「集會遊行保障法」尚未立法通過之際，實應集思廣益，讓法制面及實務面能兼顧及因應，將未來執行上的陣痛期降至最短。

五、迄至 2015 年 12 月底，全國警察機關現有員額為 65,376 人，⁵⁴人數之多為各類公務人員之首。因各地區民情不同、特性相異，因此各地方政府警察局面對各種狀況也不同。對於勞資爭議與集會遊行處理方面，實應加強教育訓練，先由各警察分局業務承辦人、主管接受法制及實務研習後，再回到單位作為種子教官，將研習內容灌輸至基層末端，如此一來，才能夠充實基層第一線執法人員之知識，落實「取締非法，保障合法」的精神。

總而言之，警察機關面臨處理勞資爭議行為時，建議先拋開以公共安全為全部考量之觀點，以勞方為何走向罷工此條路為思考方向，實在沒有人願意冒著可能沒有工作，還要頂著烈日、冒著風雨來從事爭議行為。社會法之法理，亟需由國家公權力主動介入，對於勞資爭議行為，警察機關可以在現行法制之合理範圍內，多給予空間，藉由本文拋磚引玉，逐漸將社會法理念融入各項行政作為，實現社會公平正義。最後，因大陸地區未有罷工爭議行

⁵³ 王承中，〈立院初審 集遊法採自願報備制取消罰則〉，《中央通訊社》，2016 年 5 月 12 日，〈<http://www.cna.com.tw/news/aip/201605120458-1.aspx>〉。

⁵⁴ 內政部警政署，〈各警察機關現有正式員額統計〉，〈<https://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/lp?ctNode=12902&nowPage=3&pagesize=15&mp=1>〉，查詢日期：2016 年 7 月 5 日。

為之規定，因此，臺灣地區爭議行為之規範及本文之建議，提供對岸公安機關處理勞動者群體性事件之參考。

肆、參考文獻

- 中財，2010/7/5。〈官方袖手／發生罷工 老闆只能自己扛〉，《聯合新聞網》，< http://dignews.udn.com/forum/post.jsp?news_id=5707145>。
- 中華民國立法院，2011/10/20。〈第 9 次全體委員會議紀錄〉，《立法院第 7 屆第 8 會期社會福利及衛生環境委員會》，頁 177。
- 文字晴，2013/11/21。〈諾基亞東莞廠區工潮惡化 警察入廠鎮壓〉，《大紀元新聞網》，< <http://www.epochtimes.com/b5/13/11/21/n4016009.htm>>。
- 牛淑文、李怡欣、丁永霞、秦靜，2011/2。〈甘肅黃土丘陵地區農戶取暖用能需求的評價〉，《自然資源學報》，第 26 卷第 2 期，頁 291。
- 古清兒，2013/1/30。〈歲末廣東各地工人罷工抗議不斷 當局武力鎮壓〉，《大紀元新聞網》，< <http://www.epochtimes.com/b5/13/1/30/n3789391.htm>>。
- 任國友，2011/3。〈勞動者群體性事件的演化及其治理〉，《中國農學通報》，第 27 卷第 8 期，頁 434。
- 匡駿，2010/12。〈我國現階段工人罷工高發的原因及其反思〉，《今日南國》，第 178 期，頁 306-307。
- 亨利·梭羅（Henry David Thoreau）著，劉粹倫譯，2012。《公民，不服從！梭羅最後的演講》（Civil Disobedience & Life without Principle）。臺北：紅桌文化。
- 吳庚，2010。《行政法之理論與實用》。臺北：三民。
- 李欣芳、劉榮、黃敦硯，2013/7/26。〈警察不得濫權逮捕 綠執政 6 縣市嚴正要求〉，《自由時報電子報》，< <http://www.libertytimes.com.tw/2013/new/jul/27/today-fo1.htm>>。
- 李建軍，2008/3/14。〈廣東警察鎮壓罷工致死女工後繼續搜捕工人領袖〉，

《阿波羅新聞網》，< <http://www.aboluowang.com/2008/0314/78611.html>

>。

李震山，1998。《警察任務法論》。高雄：登文。

李震山，2007。〈罷工糾察線作為預防犯罪的警察權發動對象-警察法觀點〉，行政院勞工委員會勞資關係處編印，《勞資爭議行為論文集》。臺北：行政院勞工委員會。頁 781。

李震山，2010。《行政法導論》。臺北：三民。

官政哲，2001/2。〈人民與政府間新均衡關係之建立—羅著《行政程序法論》評介〉，《全國新書資訊月刊》，第 2 期，頁 20-21。

松戶浩，2008/10。〈行政立法と法律の根拠-法律の法規創造力の原則の意義〉，《広島法学》，第 32 卷第 2 期，頁 73-100。

阿部泰隆，1992。《行政の法システム（上）》。日本：有斐閣。

阿部泰隆，2003。《政策法学講座》。日本：第一法規。

城仲模，1999。《行政法之一般法律原則(一)》。臺北：三民。

姜明安、余凌云，2010。《行政法》。北京：科學出版社。

許宗力，1998。《法與國家權力》。臺北：元照。

陳致奮，2013/11/21。〈諾基亞東莞廠 鬧罷工〉，《聯合新聞網》，< <http://udn.com/NEWS/MAINLAND/MAI3/8309658.shtml> >。

陳英鈴，2009。〈法治國與民主的憲法決定〉，林明鏘主編，《行政法總論作為秩序理念—行政法體系建構的基礎與任務》。臺北：元照。頁 57。

隋杜卿，2003/1。〈教師應該擁有完整並受憲法保障的「勞動三權」〉，《國家政策論壇》，春季號，< <http://old.npf.org.tw/monthly/0301/theme-236.htm> >。

馮日遙，2013/10/9。〈工人階級真悲慘 東莞三百工人堵路討薪遭警犬驅趕〉，《阿波羅新聞網》，<

<http://tw.aboluowang.com/2013/1009/339948.html> >。

馮日遙，2013/9/17。〈工人階級真悲慘 東莞三百工人堵路討薪遭警犬驅趕〉，《阿波羅新聞網》，< <http://tw.aboluowang.com/2013/1009/339948.html> >。

馮日遙，2013/9/17。〈東莞玩具廠兩百工人罷工 遭警鎮壓〉，《阿波羅新聞網》，< <http://tw.aboluowang.com/2013/0917/334298.html> >。

廖元豪，2007。〈集會遊行與罷工集會〉，行政院勞工委員會勞資關係處編印，《勞資爭議行為論文集》。臺北：行政院勞工委員會。頁 828。

趙守博，2008/6。〈罷工權的保障與規範〉，《廈門大學法律評論》，第 15 期，頁 1-2。

劉力仁，2005/5/18。〈中華電信工會 揚言全面罷工〉，《自由時報電子報》，< <http://www.libertytimes.com.tw/2005/new/may/18/today-e3.htm> >。

劉秋英，2003。《國際核心勞動基準在台灣實踐狀況之分析-以外籍幫傭就業歧視為例》。臺北：國立政治大學勞工研究所碩士論文。

潘建志，2014/1/6。〈屏東消費糾紛 食安問題居首〉，《中時電子報》，< <http://www.chinatimes.com/realtimenews/20140106005092-260405> >。

蔡文斌，2000。《考銓行政與正當法律程序》。臺北：學林。

蔡佩琪，2013/8/5。〈大埔案被捕 徐世榮告警濫權〉，《中央社》，< <http://www.cna.com.tw/news/firstnews/201308050024-1.aspx> >。

鄧學良，2004。《兩岸行政法比較研究》。高雄：財團法人勞資事務基金會。

鄧學良，2013/8/14。〈公私社三分論與社會安全〉，「第二屆兩岸和平發展法學論壇」研討會。北京：海峽兩岸關係法學研究會。頁 4。

譚淑婷，2009/6/10。〈精算遊行人數 專家提方法〉，《臺灣讀報教育指南》，< http://www.mdnkids.com/nie/nie_indicate/Unit7/W-980525-15/W-

980525-15.htm >。

鍾聖雄，2012/9/13。〈部分欠薪入袋 華隆罷工尚未落幕〉，《公視新聞議題 中 心 》 ， <
<http://pnn.pts.org.tw/main/2012/09/13/%E9%83%A8%E5%88%86%E6%AC%A0%E8%96%AA%E5%85%A5%E8%A2%8B-%E8%8F%AF%E9%9A%86%E7%BD%B7%E5%B7%A5%E3%80%8C%E5%B0%9A%E6%9C%AA%E3%80%8D%E8%90%BD%E5%B9%95/>>。

韓喬、王衡、葉健，2013/6/7。〈中共從社會政治層面空前重視生態環境問題〉，《新華網》，<
http://news.xinhuanet.com/politics/2013-06/07/c_116070270.htm?prolongation=1>。

魏紘鈴，2011/10/21。〈勞會警政署研議 罷工設糾察線〉，《中央社》，<
<http://news.cts.com.tw/cna/society/201110/201110200849617.html>>。

藤田勇，1974。《法と經濟の一般理論》。日本：日本評論社。

研究論文

地方飲食列入餐廳常態性菜單設計之 關鍵成功因素研究

陳細鈿

勤益科技大學休閒產業管理系副教授

陳貴凰^{*}

靜宜大學觀光事業學系教授

黃鈺升

靜宜大學觀光事業學系碩士

收稿日期：2016 年 4 月 15 日，接受刊登日期：2016 年 7 月 5 日。

^{*}通訊作者。聯絡地址：43301 臺中市沙鹿區臺灣大道七段 200 號；聯絡電話：(04) 26328001 轉 13051、13509；電子郵件地址：khchen2@pu.edu.tw

中文摘要

以往地方飲食商品過度重視產品開發，輕忽在地文化、經營管理及整體系統科學化考量，且經常曇花一現。本文旨在發展一套適合產業需求的地方飲食列入餐廳常態性菜單設計關鍵成功因素模式，透過層級分析法評估指標權重。結果顯示，關鍵成功因素含三大層面，其權重依序為菜品選定、文化特色、經營管理，最重要的五項指標為選用地生產之農特產品為食材、地方飲食產品能展現在地特色文化創意、選用具有在地特色農特產品為食材、選用地當季農特產品入菜比例愈高愈好、地方飲食產品能夠展現在地文化特色。最後，驗證此模式與某個案餐廳之關鍵成功指標權重排序並無顯著差異。顯示此模式應具實務應用價值，可供觀光餐飲業之參考，並可彌補學術研究缺口。

關鍵詞：地方飲食、菜單設計、層級分析法¹、餐廳

¹ 亦有中譯為「層級程序法」。

The Study of Key Success Factors of Local Food Included in Regular Menu Design of Restaurants

Hsi-Tien Chen

Associate Professor, Department of Leisure Industry Management, National
Chin-Yi University of Technology

Kaui-Hwang Chen

Professor, Department of Tourism, Providence University

Huang, Yu-Sheng

Master, Department of Tourism Management, Providence University

Abstract

In the past, the menu design has mostly and unnecessarily focused on the phase of product development, and thus neglected the prospects of the presentation of local culture, management, as well as a comprehensive systemization. The menu of local food is often short lived. A management and evaluation system of the menu design that can be regularly provided to offer local food is truly needed. The purpose of this research is to use the methods of literature review and interviews with professionals to develop a set of valid and appropriate system that matches with the industrial demand by putting the local food items as a regular menu for evaluating the key success factors. Moreover, this study uses AHP (Analytic hierarchy process) to assess weights of different indicators (or key success factors) of the model in order to understand the priorities of importance in terms of key

success factors and its relevant indices. The research results demonstrate that the key success factors are formed through three important dimensions: its weight is decided by selection of dishes, features of cultures, and administrative management in orders. The most important five indices include: the selection of locally produced agricultural products as ingredients, local food products are able to present local features in terms of cultural innovation, the selection of locally featured agricultural products as ingredients, the frequent use of locally and seasonally agricultural products as ingredients of dishes, and the employees are capable of explaining the content of local dishes and relevant local culture. The authors expect that the study can offer tourism and catering industry with more objective and valid references in the way of designing local food menus in a regular pattern, and also fill in the gap in the academic research.

Keyword: local food, menu design, analytic hierarchy process (AHP), restaurant

壹、前言

一、研究背景與動機

時至今日，臺灣的服務業占國家整體經濟的比重逐漸與歐美先進國家一致，而觀光餐飲業更成為政府積極推動的六大新興產業之一。在全球一片經濟不景氣中，唯獨觀光餐飲業仍逆勢成長，表現相當突出（天下雜誌，2012；2015）。由於「用在地、食當季」之議題越來越受到關注（Wang et al., 2013）。例如：綠色餐飲（Green Dining）「應用在地生產原物料來供應商品」一直高居美國全國餐館協會（National Restaurant Association's）發展趨勢的前 10 名；同時，隨著「為吃而旅行」之美食觀光快速崛起，地方飲食（Local food）²被視為一個地方的象徵和文化遺產（Sims, 2009）。因此，在競爭激烈的餐飲市場中，如何設計與提供具有特色之地方飲食菜單來吸引新的並維繫舊的客群，已成為發展觀光餐飲業重要的課題（陳貴凰與蘇冠霖，2013）。

「菜單」（Menu）是餐廳營運之首，因為菜單可支配餐廳之組織、管理與運作，同時可用來評估餐廳達成目標的程度，亦是餐廳與顧客之間傳遞資訊的重要媒介（Yang et al., 2009; Ninemeier, 2010）。再者，為了獲利與持續發展，餐廳除了提供符合市場與企業所需之菜單外，應將平凡的菜單賦予獨特性，使之具有吸引顧客的魅力。爰此，菜單設計實為餐廳經營成敗的關鍵之一（高秋英與林珣秀，2014；Reynolds et al., 2005），重視「菜單設計」甚至可以扭轉或降低餐廳經營失敗的風險（陳貴凰，2014）。在地方飲食列入餐廳常態性菜單之設計過程中，需思考企業內部與外部資源的應用（Kotschevar & Withrow,

² 「Local Food」一詞亦稱為「Regional Cuisine」，可中譯為「在地飲食」、「地方飲食」或「區域美食」，本文統一以「Local Food」（地方飲食）來表示。

2008)，進而滿足顧客之需求，以達到企業經營績效之目標（Marshall, 2007）。

由於臺灣各地之特色文化往往蘊藏在飲食中，故政府與產業常藉由舉辦各式美食節慶活動來吸引消費者，讓觀光客體驗觀光目的地之特色文化。然而，僅使用一次之菜單卻屢見不鮮，常隨著活動結束，此菜單往往亦隨之消失。這樣不僅浪費設計菜單所投入資源與時間，同時對地方飲食文化資產的保留與宣揚亦有負面影響（陳貴凰與蘇冠霖，2013）。如何保留地方美食節慶活動設計的菜單，使之變成在地觀光餐飲業常態性供應的菜單，是值得關注的議題。此外，在餐飲業全球化的浪潮下，跨國連鎖餐飲業持續入侵臺灣，許多深具在地特色之飲食可能逐漸消失、被同化或失去文化特色，更突顯出在地特色飲食文化保存之珍貴。

同時，在「用在地、食當季」及「為吃而旅行」之推波助瀾下，地方飲食被視為一個地區的文化象徵和綠色光點，越來越多業者將其列入菜單中，以提升營運績效（Sims, 2010; Sengel et al., 2015）。然而，業者在設計與發展地方飲食列入餐廳常態性菜單之過程中，往往不熟悉或未通盤考量地方飲食列入菜單之關鍵成功因素，僅專注於產品製備之開發，導致地方飲食商品化能力、競爭力降低及生命週期縮短；再加上業者仍以製造業之觀點進行地方飲食之研發與銷售，不重視地方飲食文化衍生商品之內涵，導致地方飲食之文化深度不足（如故事行銷之重複性高），所發展之地方飲食列入餐廳常態性菜單的成果不如預期（陳貴凰，2012）。因此，企業想要成功地在常態性菜單中銷售地方飲食之品項，就有賴於科學化方法的協助，從菜單設計之觀點切入，來建立地方飲食品項列入餐廳常態性供應菜單之管理評估系統。

過往有關地方飲食之研究相當多元，從消費者行為與偏好（Alfnes & Sharma, 2010; Blake et al., 2010; Kim et al., 2013; Sengel et al., 2015; Hempel & Hamm, 2016），到生產者之銷售與供應鏈（Ibery & Maye, 2006）、成本與採購決策（Sharma et al., 2009; Sharma et al., 2014）、及地方飲食菜單（Sim, 2010;

Yurtseven & Kaya, 2011; Lan et al., 2012)，再到地方飲食系統、政策與永續觀光（Forsman & Paananen, 2003; Hinrichs, 2003; Sim, 2009; Wittman et al., 2012）等議題。然而，有關地方飲食菜單之研究，以產品研發（Sims, 2010；Lan et al., 2012）或消費行為（e.g., 陳貴鳳與蘇冠霖，2013；Yurtseven & Kaya, 2011）為主，對於影響地方飲食的菜單設計關鍵成功因素鮮少論述，更遑論較客觀、準確衡量地方飲食列入餐廳常態性菜單的評估方法及決策模式的建立，遂引發本研究之動機。

二、研究目的

本研究旨在發展一套適合評量觀光餐飲業之地方飲食列入餐廳常態性菜單設計的關鍵成功因素模式，冀望提供企業及政府相關單位之參考依據，並填補學術研究之缺口。為了達成上述研究目的，本文以菜單設計觀點切入，透過相關文獻回顧、訪談法及修正式德菲法蒐集專家意見，找出合適的評估指標（或關鍵成功因素），建立評估地方飲食列入餐廳常態性菜單設計之關鍵成功因素模式，再利用層級分析法（Analytic hierarchy process，簡稱 AHP）求算各指標之重要程度，以瞭解關鍵成功因素之重要性排序。最後，藉由已將臺灣地方飲食品項列入常態性菜單中銷售之知名餐廳為案例進行驗證，以瞭解本文發展的模式在產業實際應用之可行性。冀望本文所建立之地方飲食列入餐廳常態性菜單設計之評估系統與管理模式，可有效決定地方飲食菜單設計之關鍵成功因素的優先順序，將有助於企業在發展地方飲食列入餐廳常態性菜單之設計作業時，進行客觀及標準化的決策。

貳、文獻探討

一、地方飲食列入餐廳常態性菜單銷售行列之探討

「地方」(Local)之地理範圍可用距離³(Distances)、行政範圍⁴(Political boundaries)或其他專業(Specialty criteria)來劃分,其範圍至今在學術研究上仍無定論(Feldmann & Hamm, 2015)。本文將「地方」定義為,以臺灣行政區域為範圍劃分。而地方飲食之定義是指:「業者自市場或直接向生產者採購當地生產或加工的原物料製成食物後,在當地提供給人們食用」(Sharma et al., 2009),即具有「在地生產、在地消費」概念的產銷系統(Forsman & Paananen, 2003)。地方飲食是當地文化、社會和政治環境等的表徵(Inwood et al., 2009; Alfnes & Sharma, 2010),可以展現豐富「在地味」內涵。因此,當觀光客品嚐地方飲食後,可以深入瞭解其歷史文化之特色,為當地帶來經濟收益(Hjalager & Richards, 2002; Kim et al., 2013),進而發展出在地飲食供應系統的相依價值(Interdependent value creation)(Forsman & Paananen, 2003)。例如:南投埔里紹興宴、臺南白河蓮子餐,即分別以當地具代表性之紹興酒、蓮子等食材入菜,做出膾炙人口之鄉土特色餐(陳貴凰, 2012),進而帶動地方經濟繁榮。

在全球化發展下,觀光餐飲企業將地方飲食列入餐廳常態性菜單中,作為銷售之主要商品已逐漸成為一股潮流(Yurtseven & Kaya, 2011; Mak et al., 2012)。地方飲食品項在菜單中應占比例的多寡,至今尚無定論(陳貴凰與黃棣華, 2010; Yurtseven & Kaya, 2011),但是消費者期望業者於菜單中供應具

³ 常用距離來定義地方飲食,例如:選用 100 哩內食材來做菜。

⁴ 「2016 臺灣團餐特色餐廳」評選辦法是以各縣市來作劃分,展開各地特色菜餚或在地食材入菜的評選活動。

有代表性之地方飲食的需求是不變的（陳貴凰與蘇冠霖，2013）。再者，近來臺灣各地經常辦理節慶活動，其所設計之地方特色餐，往往欠缺通盤考量，致使此類精心設計、具有地方特色之菜單僅於活動期間出現，而非常態性的供應，常淪為使用一餐或一次就消逝，無法長期保留，造成損失與浪費，實屬可惜。倘若能將它轉換成當地餐廳常態性供應菜單，將有助於地方特色飲食文化的保存與整體經濟效益的延伸。因此，將地方飲食列入餐廳常態性菜單之設計時，應該考量哪些因素？其優先順序如何？是值得深入探究之議題。

二、地方飲食列入餐廳常態性菜單關鍵成功因素指標之萃取

近年來，隨著國際化與全球化的發展，國與國之間的界線越來越模糊，文化的同質性也越來越高。許多具有特色的傳統文化（包含在地飲食）正逐漸式微與消失中，在地文化、各地特色料理與風味餐再次受到人們重視與關注（Alfnes & Sharma, 2010）。觀光餐飲業的產品與服務一向很容易受到其他業者模仿，造成市面上同質性產品充斥；又隨著美食觀光盛行，消費者已由只求「吃飽」的生理需求轉變成「吃巧」的心靈享受，期望新奇用餐體驗的發生（孫天勝與楊瑩，2015；Feldmann & Hamm, 2015）。因此，發展地方飲食列入餐廳常態性菜單時，除了思考經營管理面向之外，亦應導入文化思維，將地方飲食與文化特色融合，進行菜品選定與研發，以達成永續經營與傳統文化深耕之目的，共創多贏局面。

綜合以上論述可知，在地文化對地方飲食發展的重要性，兩者關係密不可分。有鑑於過往文獻在思考如何將地方飲食設計成為餐廳菜單時，較強調「菜品選定」及「經營管理」因素（陳貴凰與蘇冠霖，2013；Yurtseven & Kaya, 2011），而忽略文化觀點。本文認為應加入「特色文化」，以作為地方飲食列入餐廳常態性菜單設計評估管理系統之衡量因素。即觀光餐飲業者在將地方飲食發展成

餐廳常態性菜單時，無論決定採用套餐（桌菜、定食）或單點型式來呈現，應進行菜品選定、特色文化與經營管理等關鍵成功因素評估。以下分別說明之：

（一）菜品選定

新產品之研發與推廣是否成功，最終取決於消費者對產品的接受程度，觀光餐飲業將地方飲食列入餐廳常態性菜單也不例外。而菜品是菜單中的靈魂，也是餐廳營運成敗的關鍵（陳貴凰等，2011；高秋英與林玥秀，2014）。餐廳需在既有的資源下選定消費者喜愛的菜品，以達到企業持續經營的目的（Kotschevar & Withrow, 2008）。各地飲食常因食材、環境、地域性口味及習俗迥異，而顯現出差異性。在全球化浪潮下，觀光餐飲業之菜單需突顯該地區之飲食與文化，列入餐廳常態性菜單中之地方飲食品項，應以能呈現當地飲食文化特色者為宜（陳貴凰與黃棣華，2010）。例如：根據「2016 臺灣團餐特色餐廳」評選辦法指出，參賽業者提供之桌菜⁵，至少 3 道菜應含有各縣（市）政府指定之特色菜餚，或以在地食材入菜。因此，「菜品選定」是地方飲食列入餐廳常態性菜單設計的關鍵成功因素之一，其第二層級之評估構面分別為「食材選用」、「菜品製備」與「菜餚供應」，分別論述如下（詳見表 1）。

在「食材選用」方面，應以在地生產、種植的農作物及養殖、捕撈的漁牧產品為主（賴守誠，2008；陳貴凰與陳韋中，2009；Wang, et al., 2013），並挑選當地能夠展現地方特色的食材、原物料（賴守誠，2008）與初步加工的醬料、配料等做為研發製備之素材。例如：南投盛產梅，當地業者就地取材，以梅子為主題，或以加工製成的梅醬入菜，發展出梅子餐。由於貨源供給與獨特性會影響食材是否被選用入菜（Sharma et al., 2014），繼而對菜品產生莫大影響（Ottenbacher & Harrington, 2007），故食材與原物料的可取得性與充足的供應狀況對「菜品選定」非常重要。又在面臨環保綠色減碳、避免浪費食材的餐飲

⁵ 總計有 10 道菜。

發展趨勢下，業者應有效運用各地食材、原物料之差異性創造商品，以獨特地方風味吸引顧客前來消費。綜合上述，並經由文獻研析（李明儒等，2007；陳貴凰與陳韋中，2009；蘇靖淑與洪久賢，2009）發現，「食材選用」構面應包含：選用地生產原物料、具地方特色之代表性食材、原物料供應狀況及可取得性等三項指標。

在「菜品製備」方面，須以員工烹調技能及設備之生產效益為考量（Kotschevar & Withrow, 2008）。除了內場廚師擁有的烹調技術能力外，店家選定之地方飲食品項會影響菜品的製備方式（如傳統、獨特/特殊、可代表地方特色之烹調方式等）（Sharma et al., 2014；Feldmann & Hamm, 2015）。再者，餐飲業經營成功與否，很大程度取決於菜單設計者，他們會根據顧客用餐的期望、需求與目的等因素設計菜單。而以地方飲食為訴求的店家亦是如此，其所供應之菜餚，在突顯地方文化特色與口味代表性之餘，應同時考量目標顧客的飲食禁忌與習慣，以提供符合顧客需求之飲食（陳貴凰與陳韋中，2009；陳貴凰與劉韻平，2010）。因此，在選擇特色食材、菜餚口味或烹調方式時，應優先考慮顧客之喜好，而非菜單設計者之喜好。此外，義大利於 1980 年代中晚期以來推動「慢食」（Slow food）運動，致力於地方飲食與傳統烹調方式的保存（賴守誠，2008），是一個值得學習的對象。本文發展之地方飲食列入餐廳常態性菜單設計扮演著形塑地方意象的角色，甚至可與社區營造及休閒產業結合（張瑋琦與顏建賢，2012），使具有口味代表性之地方飲食長存。綜合上述，並經文獻研析（李明儒等，2007；陳貴凰與陳韋中，2009；蘇靖淑與洪久賢，2009）發現，「菜品製備」構面應包含：可表現地方特色之烹調方式、具有地方飲食之烹調技術能力、所用設備器具應符合需求、菜品具有地方口味代表性等四項指標。

在「菜餚供應」方面，Klosse et al.（2004）於米其林星級餐廳之菜餚研究中，曾提出「菜餚命名與呈現方式符合期望」是星級餐廳廚藝成功的因素

(Culinary success factors, 簡稱 CSFs) 之一。李明儒等 (2007) 指出地方代表性料理之供應須能呈現在地特色與文化價值, 可見地方文化對地方飲食的重要性。而餐廳提供的餐點 (或菜餚), 除了品質外, 種類或選擇性太少, 菜餚供應缺乏多樣性亦可能是導致顧客不滿的因素之一 (孫天勝與楊瑩, 2015)。再者, 隨著時代的改變, 消費者對飲食的需求也隨之改變, 餐飲業者須以顧客需求為出發點, 提供他們需要的飲食 (陳貴鳳與黃棣華, 2010)。綜合上述, 並經文獻回顧 (陳貴鳳與陳章中, 2009; 蘇靖淑與洪久賢, 2009; 孫天勝與楊瑩, 2015) 發現, 「菜餚供應」構面應包含: 供應地方飲食菜單組合方式多元化、地方飲食命名富地方文化特色、供應能表現地方文化之飲食、考量顧客飲食需求等四項指標。

(二) 文化特色

長久以來, 飲食在整個觀光體驗活動中扮演著非常重要的角色。由歷年觀光統計年報分析中發現, 「美食」是臺灣發展觀光最具吸引力的項目之一, 而「吃在臺灣」更是目前政府推動觀光政策, 進行海內外行銷與宣傳臺灣的訴求重點 (交通部觀光局網站, 2015a, b)。近來更興起以「品嚐美食」為主要目的之旅遊行程, 被稱為「美食觀光」(Sengel, et al., 2015)。當許多觀光客開始汲汲營營地追尋各地美食時, 業者研發的產品必須能滿足觀光客尋求地方特色飲食的渴望, 並融入在地文化與資源的期望 (Yurtseven & Kaya, 2011; Kim et al., 2013)。王明元與陳慧貞 (2009) 指出, 除了先進的經營理念及正確的行銷策略外, 主題餐廳獨具的經營特色也很重要。而文化特色可以是餐廳的經營特色之一, 它可以突顯地方飲食與一般餐飲的差異性。因此, 「文化特色」是地方飲食列入餐廳常態性菜單設計之關鍵成功因素之一, 其第二層構面包含: 餐廳的設計佈置、文化創意、飲食文化, 分別論述如下 (詳見表1)。

在餐廳「設計佈置」方面, 目前觀光客對於兼具多元與融合特性的臺灣美

食之意象模糊不清，使得臺灣文化與美食之間無法產生深度的鏈結。Heide et al. (2007) 認為環境氛圍的刺激對於消費者行為有重大的影響，環境氣氛成為餐飲業者非常注重的部分 (Stroebele & De Castro, 2004; Tsai & Lu, 2012)。王明元與陳慧貞 (2009) 指出，當消費者在品嚐美味佳餚的同時，開始關注用餐的文化氛圍。若能將文化與餐廳的用餐環境融合，在用餐環境氛圍的營造上有所創新與突破，並將地方飲食重新包裝與詮釋，有助於形塑臺灣美食之意象，吸引更多觀光客上門消費。陳貴凰與黃棣華 (2010) 認為在規劃臺灣文化美食餐廳之特色時，可透過設計佈置與創意美學等來實現。例如：以建築外觀與內部裝潢 (Ryu et al., 2008)、氣氛營造 (Liu & Jang, 2009) 等呈現地方文化符號。綜合上述，本文認為「設計佈置」構面應包含：營造地方文化特色環境氛圍、外觀建築與內部裝潢符合地方文化特色、地方文物佈置擺設等三項指標。

表 1 地方飲食列入餐廳常態性菜單關鍵成功因素初始層級架構

第一層級	第二層級	第三層級	參考文獻
因素	構面	指標	
菜品選定	食材選用	選用地生產原物料	張瑋琦與顏建賢 (2012) ; Wang, et al. (2013)
		具地方特色代表性食材	賴守誠 (2008) ; Sharma et al. (2014)
		原物料供應狀況及可取得性	張瑋琦與顏建賢 (2012) ; Sharma et al. (2014)
	菜品製備	可表現地方特色烹調方式	賴守誠 (2008) ; Ottenbacher & Harrington (2007)
		具有烹調地方飲食技術能力	蘇靖淑與洪久賢 (2009) ; 陳貴凰 (2014)
		烹調地方飲食所用設備器具應符合需求	陳貴凰與黃棣華 (2010) ; 陳貴凰 (2014)
		地方飲食具有地方口味代表性	陳貴凰與陳韋中 (2009) ; Feldmann & Hamm (2015)
	菜餚供應	供應地方飲食菜單組合方式多元化	陳貴凰 (2006) ; 陳貴凰 (2014) ; 孫天勝與楊瑩 (2015)
		地方飲食命名富地方文化特色	蘇靖淑與洪久賢 (2009) ; Klosse et al. (2004)
		供應表現地方文化之地方飲食	李明儒等 (2007) ; 孫天勝與楊瑩 (2015)

設計佈置	考量顧客飲食需求	陳貴凰與陳韋中（2009）；陳貴凰與黃棣華（2010）
	營造地方文化特色環境氛圍	王明元與陳慧貞（2009）；陳貴凰與黃棣華（2010）
	外觀建築與內部裝潢符合地方文化特色	陳貴凰與黃棣華（2010）
	地方文物佈置擺設	陳貴凰（2012）；王明元與陳慧貞（2009）
	員工制服設計融合地方文化元素	陳貴凰與黃棣華（2010）
	地方飲食的盛盤與盤飾融入創意美學	李明儒等（2007）；陳貴凰（2014）
	地方特色文化創意展現	李明儒等（2007）；賴守誠（2008）
	地方飲食具有地方文化開發、保存與傳承的價值	李明儒等（2007）；張瑋琦與顏建賢（2012）
	地方飲食具有地方生命禮俗、節慶習俗或宗教信仰之代表性	林香君（2009）；林淑慧（2009）；陳貴凰與陳韋中（2009）
	地方飲食富有教育與體驗價值	陳貴凰與陳韋中（2009）
服務品質	服務人員具有解說所供應地方飲食與地方文化的能力	陳貴凰與陳韋中（2009）；王明元與陳慧貞（2009）；陳貴凰與黃棣華（2010）
	員工對所供應地方飲食與地方文化具有豐富專業知識	陳貴凰與陳韋中（2009）；王明元與陳慧貞（2009）；陳貴凰與黃棣華（2010）
	可支援地方飲食體驗教學活動	陳貴凰與黃棣華（2010）；張瑋琦與顏建賢（2012）
	所供應之地方飲食份量大小適當	陳貴凰（2006）
	地方飲食可供應之銷售期長短	陳貴凰（2006）
	地方飲食的產能與銷售具有經濟效益	蘇靖淑與洪久賢（2009）；Ottenbacher & Harrington（2007）
	公部門積極參與、推動及輔導	李孟訓與林俞君（2010）
	提供地方飲食解說服務，推廣在地文化	陳貴凰等（2011）
	地方飲食供應搭配節慶活動進行推廣	陳貴凰與陳韋中（2009）；陳貴凰（2012）
	電子媒體為地方飲食主要宣傳管道	王明元與陳慧貞（2009）
經營管理	成本控制	

在「文化創意」方面，一個國家的飲食文化反映出它的自然生態、人們的生活習慣與態度。觀光餐飲業可以成為一種文化創意產業，透過文化創意可以替企業注入活力。尤其現代人越來越重視創意美學，地方飲食若能在菜品的美化與裝飾上融入在地文化元素（李明儒等，2007），應可獲得消費者的青睞。王明元與陳慧貞（2009）研究發現，富有創意的主題氣氛可以吸引顧客，例如：有些餐廳之店內裝潢與員工制服設計會搭配餐廳主題，有些餐廳巧妙的融入原汁原味的觀光藝文展覽空間，有些餐廳結合文化創意商品的販售，有些餐廳則與藝文活動表演做結合。這些都巧妙的突顯了文化創意的價值，文化創意實為懷舊主題餐廳經營的關鍵成功因素之一。張瑋琦與顏建賢（2012）指出「在地食譜」與在地食材的生產、取得、製備、其背後的文化及故事等密切相關，它是一種在地特色文化創意的展現，故推動在地食譜傳承是重要的。同理，文化創意亦為地方飲食列入餐廳常態性菜單設計成功的關鍵因素之一。綜合上述，本文認為「文化創意」構面應包含：員工制服設計融合地方文化元素、地方飲食的盛盤與盤飾融入創意美學、地方特色文化創意展現等三項指標。

在「飲食文化」方面，飲食是文化的累積、文化是飲食的靈魂，飲食除了維持人們生命所需，它更是一個族群的文化縮影。近來地方飲食被烙上標誌與符號，被視為一種地方認同（Hinrichs, 2003）。無論是藉由「從傳統到摩登」或「從屋內到屋外」的美食展演，詮釋地方文化、飲食與技藝的結合，將地方飲食介紹給顧客，讓人們以食物認識地方，進而衍伸出食物的在地化認同（Localized identities of food）。林香君（2009）研究發現，傳統飲食習俗和禁忌會形成飲食文化傳承，亦伴隨些許流變，進而產生飲食文化的重構現象。從文化角度來看，全球化可被視為一種威脅，亦可成為開闢新市場的機會與動力，並可重塑當地的傳統美食和身份特殊性（Mak et al., 2012; Privitera & Nesci,

2014；Hempel & Hamm, 2016）。再者，地方飲食可呈現地區特色、圖像（陳貞吟與孫好鑫，2008）與文化遺產（Sims, 2009），有助於觀光客對地方文化的認識（Blake et al., 2010）。陳貴凰與陳韋中（2009）指出，許多地方飲食的發展與當地節慶習俗或宗教信仰息息相關，久而久之就成為當地具代表性之飲食。因此，地方飲食所形成的飲食文化具有教育及體驗價值（陳貴凰與陳韋中，2009）。張瑋琦與顏建賢（2012）指出「在地食譜」與在地食材的生產、取得、製備、及其背後的文化與故事等密切相關，它代表在地特色，故在地食譜具有地方文化開發、保存與傳承的價值。綜合上述，並經由文獻研析（林香君，2009；Feldmann & Hamm, 2015）發現，「飲食文化」構面應包含：地方飲食具有地方文化開發、保存與傳承的價值、地方飲食具有地方生命禮俗、節慶習俗或宗教信仰之代表性、地方飲食富有教育與體驗價值等三項指標。

（三）經營管理

觀光餐飲業若要在競爭劇烈的市場長期生存，必須具備良好的經營理念及管理方法。美國餐飲大師Kotschevar在「以菜單進行管理」（Kotschevar & Withrow, 2008）指出餐廳的營運始於菜單，此論點後來被奉為餐飲管理之圭臬。由於菜單可支配餐廳如何營運與管理，進而影響營運目標可達成的程度（Kotschevar & Withrow, 2008; Yang et al., 2009），菜單設計實為餐廳經營管理的成功關鍵之一（Reynolds et al., 2005）。王明元與陳慧貞（2009）在主題餐廳經營成功因素之研究指出，除了獨具的經營特色外，成功的企業應具有先進經營理念及正確的行銷策略。因此，本文認為「經營管理」亦為地方飲食列入餐廳常態性菜單關鍵成功因素之一。本文回顧相關文獻，歸納出「經營管理」因素應包含：服務品質、成本控制與行銷活動等第二層級構面，分述如下（詳見表1）。

在「服務品質」方面，觀光餐飲業所提供的服務皆是透過服務人員傳遞給

消費者，員工除了良好的服務態度與危機處理能力（顏建賢與黃性男，2009）外，也不能忽略在推廣美食的過程中，同時講述每道佳餚的故事。讓顧客不僅品嚐到在地特色美食，也對臺灣的歷史文化留下深刻的印象，更讓在地文化或歷史得以傳承，使臺灣美食易於在國際市場中開創出屬於自己的路（何佩芬與張心穎，2008）。因此，除了熟悉一般服務流程的知識，地方飲食富有地方文化特色，其餐廳員工應該具備解說該餐廳所在地方飲食與地方文化的專業知識與能力（陳貴凰與陳韋中，2009；王明元與陳慧貞，2009；陳貴凰與黃棣華，2010）。Kotschevar and Withrow（2008）認為良好的教育訓練能提升員工的專業知識與技能，為顧客提供優質的服務。經過培訓後的員工，瞭解所供應菜餚的典故與由來，及其烹調製作的過程、食材選用與文化、產業特色之關聯性等，即具備專業性解說服務之能力。因此，餐飲業者須重視菜餚解說能力之訓練與養成（李孟訓與林俞君，2010；Weiss et al., 2004）。為了因應體驗經濟時代來臨，觀光餐飲業將地方飲食或相關產品設計為消費者可以從事的體驗教學課程或 DIY 體驗活動，讓消費者除了滿足口腹之慾外，還能習得相關知識，並透過體驗活動留下深刻印象（顏建賢與黃性男，2009；陳貴凰與陳韋中，2009）。綜合上述，「服務品質」構面應包含：服務人員具有解說所供應地方飲食與地方文化的能力、員工對所供應地方飲食與地方文化具有豐富專業知識、可支援地方飲食體驗教學活動等三項指標。

在「成本控制」方面，觀光餐飲業研發與銷售之地方飲食成功與否，取決於商品銷售與成本控制，並從中獲取足夠利潤。陳貴凰（2006）指出從「吃飽」、「吃好」，到「吃巧」三種飲食型態的演變過程中，企業除了應掌握消費者「品嚐」美食的心理，在菜品供應之份量上嚴格管控，避免造成不必要浪費之外，應朝菜品供應多樣化及拉長菜品供應期（或壽命）的方向努力。Ottenbacher and Harrington（2007）提出米其林星級主廚有關創新產品的標準中，包含：季節性食材、產品品質、成本與利潤、菜單定價的考量等因素。蘇

靖淑與洪久賢（2009）亦認為餐廳是高投資及高風險的事業，其成本控制與利潤分析很重要。綜合上述，本文認為「成本控制」構面應包含：所供應之地方飲食份量大小適當、地方飲食可供應之銷售期長短、地方飲食的產能與銷售具有經濟效益等三項指標。

在「行銷活動」方面，飲食可以與特殊活動相互結合，以增加消費體驗，進而促進當地糧食生產，有助於地方經濟活絡。李孟訓與林俞君（2010）在咖啡休閒產業競爭優勢的關鍵成功因素與發展策略研究中，發現「政府政策的推動」是地方餐飲產業的關鍵成功因素。王明元與陳慧貞（2009）指出，正確的行銷策略對企業經營成功與否扮演重要角色，他們可以善用電子媒體推廣產品，增加銷售量，進而提升企業形象。陳貴鳳與陳韋中（2009）研究發現，菜品若具有獨特性或吸引人的故事性，則有利於顧客瞭解地方飲食文化的特色，可增加話題性，並加深行銷推廣的效果。例如：搭配當地節慶活動，推出地方飲食，推廣在地文化。陳貴鳳等（2011）指出，培養員工說故事能力，提供菜餚「解說」服務，可增進員工與顧客互動，並有效地傳遞餐廳主題意象。同理，提供地方飲食解說服務，對推廣與行銷在地文化，加深顧客印象應有相當大助益。綜合上述，本文認為「行銷活動」構面下之指標應包含：公部門積極參與、推動及輔導、提供地方飲食解說服務，推廣在地文化、地方飲食供應搭配節慶活動進行推廣、電子媒體為地方飲食主要宣傳管道、創造故事性與話題性強的地方飲食等五項指標。

參、研究設計與方法

一、研究設計與架構

本文旨在探討地方飲食列入當地餐廳常態性菜單的關鍵成功因素。由於過去沒有足夠的研究論述此議題，本研究屬於新興研究。為了使本研究具有堅實

的理論基礎，本文首先於文獻回顧中進行相關文獻研析，並訪談3位具有研發、輔導與行銷推廣地方飲食菜單超過20年以上經驗的專家，最後參酌相關文獻研析結果與專家意見，建立初步「地方飲食列入餐廳常態性菜單的關鍵成功因素」模式之評估構面與指標（如表1）。

接著，本文邀請14位具有超過10年以上參與地方飲食菜單設計與行銷經歷的餐飲或觀光⁶專家，協助修正及強化表1相關指標之效度，以確保研究工具（問卷）具有專家效度。蒐集專家意見後，經過統合與調整，完成修正式德菲法施測問卷內容，再邀請48位如前述條件之餐飲或觀光背景專家參與問卷調查，以確認此模式之因素、構面與指標項目的適切性，且各因素、構面與指標皆設有修正意見欄及建議新增指標欄。歷經三回合施測後，最後達成一致性共識，修正並彙整完成此模式之正式評估層級架構與指標，如表2所示（過程詳見下一小節）。

繼之，以此模式之關鍵構面與指標為基礎設計AHP問卷，另外邀請67位專家參與AHP問卷調查，以確認各因素、構面與指標項目之權重及排序，建立地方飲食列入餐廳常態性菜單之設計管理評估系統。最後，藉由一家已將地方飲食品項列入常態性菜單中銷售之知名餐廳為案例，以展示如何利用本文發展之「地方飲食列入餐廳常態性菜單的關鍵成功因素」模式，來協助企業進行地方飲食菜單管理工作，並驗證此模式在餐飲業實際應用之可行性。希冀此模式兼具理論基礎與實務應用價值。

二、正式評估層級架構與指標

在關鍵成功因素與構面方面，專家同意以菜品選定、特色文化與經營管理三大因素及其對應之九大構面（如表2）為評估基礎。在指標修正與新增方

⁶ 包含：旅遊、文史或行銷背景專長之專家。

面，專家建議在「食材選用」構面新增「A14.農特產品可獲得的便利性高」及「A15.選用地當季農特產品入菜比例愈高愈好」指標；在「菜品製備」構面新增「A25.烹調過程需符合衛生安全規範」指標；在「菜餚供應」構面新增「A34.使用具有獨特性的盛盤器具」、「A35.用餐過程可以體驗在地特色」、「A36.地方飲食上菜速度應符合需求」指標，並刪除及取代「考量顧客飲食需求」指標；在「設計佈置」構面新增「B14.設計佈置物品應符合衛生安全規範」指標；「文化創意」構面維持不變；在「飲食文化」構面新增「B34.文史工作者願意投入協助地方飲食開發」、「B35.以在地特色文化做為地方飲食研發重點」指標，並將「地方飲食富有教育與體驗價值」修改為「B33.地方飲食富有教育體驗與推廣價值」；在「服務品質」構面新增「C11.認同地方飲食與在地文化的工作人員」、「C15.與在地產業結盟交流共同推廣地方飲食」指標；在「成本控制」構面新增「C21.可彈性供應不同人數需求的菜單組合與價位」、「C24.按照當令農特產設計地方飲食的內容」指標，但刪除「所供應之地方飲食份量大小適當」；在「行銷活動」構面新增「C37.結合旅遊業共同推動地方飲食」，並以「C33.網際網路為地方飲食的主要傳播管道」及「C36.搭配電視美食節目推廣地方飲食」取代「電子媒體為地方飲食主要宣傳管道」。

基於以上修正式德菲法專家問卷調查，最後達成一致性共識，修正並完成此模式之正式評估層級架構與指標，如表2所示。

三、層級分析法（AHP）

AHP 法為 Saaty（1980）所發展出來的一套決策方法，主要應用在不確定情況及具有多準則之決策問題。它可以把複雜的問題系統化，並將決策元素分成不同維度，再加以層級分解和架構，使大型的決策問題解構成多個小型子問題，最後根據 AHP 法的步驟分別進行比較評估後，再加以整合，以協助決

策者更容易做決策 (Saaty, 2008)。AHP 法在觀光餐旅業之研究相當普遍，包含：會議場址與旅館位置選擇 (Chen, 2006; Emir & Saraçlı, 2014)、線上旅行社選擇 (Ku & Fan, 2009)、旅館行銷策略選擇 (Lin & Wu, 2008) 與競爭標竿 (Min & Min, 1996)、建構會展產業國際專業人員能力模式 (Tang, 2014)、觀光目的地選擇偏好及目的地競爭力分析 (Hsu et al., 2009; Crouch, 2011; Zhou et al., 2015)、餐飲業議題 (包含：餐飲經營、菜品選擇、菜單設計、人員能力指標建構) (陳貴凰與陳韋中, 2009; 陳貴凰與黃棣華, 2010; 陳貴凰等, 2011; Horng, et al., 2012) 等。這些研究多以專家與學者為研究對象，運用文獻分析法、訪談法等來建構指標，或修正式德菲法來確定其指標的一致性，再利用 AHP 獲得指標的權重。本文以 AHP 法評估「地方飲食列入餐廳常態性菜單之關鍵成功因素」模式在各因素、構面與指標之權重及排序，應該具有合理性。

(一) 訪問對象

受訪專家之選取標準，除了參考餐飲管理專業領域之外，考量後續發展地方飲食菜單設計評估系統所需之專業知識，乃將研究對象設定為餐飲或觀光背景，且具有餐廳菜單之研發、輔導或行銷推廣等經驗之專家，為受訪者進行 AHP 問卷調查。這些專家在將地方飲食列入餐廳常態性菜單的專業知識或工作經歷相當豐富，其意見具有高度參考價值及代表性，應足以擔任 AHP 問卷調查之受訪專家群。

(二) 問卷設計

為了量測地方飲食列入餐廳常態性菜單設計之成功關鍵因素與指標權重，本文以表 2 之 AHP 層級架構為基礎，針對各層級之間的關係設計問卷。問卷內容係採用成對比較方式，並配合評比尺度對評估項目之間的相對重要性進行

比較，而給予適當的評比值。評估尺度劃分包括五項，分別為等強、稍強、頗強、極強、絕強，並賦予 1、3、5、7、9 的衡量值；另有四項介於五個基本尺度之間，賦予 2、4、6、8 的衡量值。

（三）問卷調查與分析

由於 AHP 問卷之填寫及蒐集不易，且 AHP 法之樣本數亦不受統計方法之大樣本假設的影響，本文乃以立意抽樣法進行問卷調查。先徵求專家同意後，再以郵寄方式發放問卷，共回收有效問卷 67 份。

分析結果顯示，受訪者專業領域包含 31 位餐飲背景（佔 46.3%）及 36 位觀光背景（佔 53.7%）之專家；工作年資以 21 年以上（43 人，佔 64.2%）最多，11-21 年者（22 人，佔 32.8%）次之，5-10 年者（2 人，佔 3%）最少。受訪專家在餐飲與觀光領域分布平均，且其相關工作經歷相當豐富，應具有代表性。關於 AHP 問卷之資料分析與計算，乃以 Expert choice 2000 與 Excel 軟體進行。而整個 AHP 層級架構內各項目成對比較之一致性評估，乃以層級的一致性比率 CR（Consistency Ratio of Hierarchy）來檢定，當 $CR \leq 0.1$ 時，表示層級架構的一致性達到可接受程度（鄧振源、曾國雄，1989a,b）。本文之分析結果顯示層級架構的一致性皆符合 AHP 之標準（即 $CR < 0.1$ ），由此可確定各層級指標所計算的權重比例分配評估是可信的。

肆、結果與討論

一、AHP 模式之指標權重計算結果

表 2 第一欄之結果顯示，在三個關鍵成功因素中，以菜品選定最重要，其次依序是文化特色、經營管理。由此可見，最重要的關鍵成功因素仍必須回歸

到菜單內販售之地方飲食品項的選定，其次是文化特色的展現。

表 2 第二層級各構面之跨因素權重分析結果顯示，食材選用最重要($0.184 = 0.435 \times 0.422$)，其次依序是菜餚供應、服務品質、菜品製備、設計佈置、文化創意、飲食文化、成本控制及行銷活動。

表 2 第四欄之各指標跨層級權重分析結果顯示，最重要之前 10 個指標的累計權重是 0.367。其中以「A11.選用地生產之農特產品為食材」指標最重要，其次依序是「B23.地方飲食產品能展現在地特色文化創意」、「A12.選用具有在地特色農特產品為食材」、「A15.選用地當季農特產品入菜比例愈高愈好」、「A31.地方飲食產品能夠展現在地文化特色」、「B22.盛盤與盤飾融入地方飲食的創意美學」、「B13.營造在地文化特色的用餐環境氛圍」及「B11.建築外觀與內部裝潢符合在地文化特色」、「C13.員工具有解說地方飲食內容與在地文化的能力」、「C12.具有熟知地方飲食與在地文化豐富專業知識的員工」。由以上分析結果可知，前 10 個最重要指標中有三項落在「食材選用」構面，此呼應「用在地、食當季」之地產地銷概念，讓在地「特色」能夠發揮最為重要；有二項指標分別落在「設計佈置」、「文化創意」及「服務品質」構面；有一項指標落在「菜餚供應」構面。

表 2 地方飲食列入餐廳常態性菜單之設計管理評估系統指標權重

第一層級 因素 (權重)	第二層級 構面 (權重)	第三層級指標 (層級內權重)	整體比較	
			跨層級權重	排序
A. 菜品選 定(0.435)	A1. 食材 選用 (0.422)	A11. 選用地生產之農特產品為食材(0.263)	0.049	1
		A12. 選用具有在地特色農特產品為食材(0.222)	0.041	3
		A13. 足夠的農特產品供應量(0.161)	0.030	11
		A14. 農特產品可獲得的便利性高(0.158)	0.029	13
		A15. 選用地當季農特產品入菜比例愈高愈好(0.196)	0.036	4
	A2. 菜品 製備 (0.281)	A21. 具有烹調地方飲食的技術能力(0.228)	0.028	14
		A22. 具有烹調地方飲食所需特殊器具(0.129)	0.016	34
		A23. 烹調過程具有在地特色(0.181)	0.022	22
		A24. 具有在地口味代表性(0.246)	0.030	11
		A25. 烹調過程需符合衛生安全規範(0.216)	0.026	15
	A3. 菜餚 供應 (0.297)	A31. 地方飲食產品能夠展現在地文化特色(0.270)	0.035	5
		A32. 地方飲食的命名富有在地文化特色(0.186)	0.024	17
		A33. 地方飲食菜單類型朝多元化設計(0.154)	0.020	24
		A34. 使用具有獨特性的盛盤器具(0.116)	0.015	35
		A35. 用餐過程可以體驗在地特色(0.183)	0.024	17
		A36. 地方飲食上菜速度應符合需求(0.091)	0.012	36
B. 文化特 色(0.305)	B1. 設計 佈置 (0.372)	B11. 建築外觀與內部裝潢符合在地文化特色(0.286)	0.032	8
		B12. 擺設具在地特色之飾物(0.188)	0.021	23
		B13. 營造在地文化特色的用餐環境氛圍(0.292)	0.033	7
		B14. 設計佈置物品應符合衛生安全規範(0.234)	0.026	15
	B2. 文化	B21. 設計融合在地文化元素的員工制服(0.238)	0.024	17

C. 經營管理(0.260)	創意 (0.335)	B22.盛盤與盤飾融入地方飲食的創意美學(0.327)	0.033	6
		B23.地方飲食產品能展現在地特色文化創意(0.435)	0.044	2
	B3.飲食 文化 (0.293)	B31.地方飲食具有在地文化開發、保存與傳承的價值(0.271)	0.024	17
		B32.地方飲食具有在地生命禮俗、節慶習俗或宗教信仰之代表性(0.192)	0.017	31
		B33.地方飲食富有教育體驗與推廣價值(0.206)	0.018	28
		B34.文史工作者願意投入協助地方飲食開發(0.132)	0.012	36
		B35.以在地特色文化做為地方飲食研發重點(0.199)	0.018	28
	C1.服務 品質 (0.479)	C11.認同地方飲食與在地文化的工作人員(0.189)	0.024	17
		C12.具有熟知地方飲食與在地文化豐富專業知識的員工(0.247)	0.031	10
		C13.員工具有解說地方飲食內容與在地文化的能力(0.257)	0.032	9
		C14.有可支援地方飲食體驗教學活動能力的員工(0.149)	0.019	26
		C15.與在地產業結盟交流共同推廣地方飲食(0.158)	0.020	24
	C2.成本 控制 (0.272)	C21.可彈性供應不同人數需求的菜單組合與價位(0.238)	0.017	31
		C22.地方飲食菜單品項之可銷售期要長(0.259)	0.018	28
		C23.具產能與經濟效益的地方飲食才能推廣(0.235)	0.017	31
		C24.按照當令農特產設計地方飲食的內容(0.268)	0.019	26
	C3.行銷 活動 (0.249)	C31.創造故事性與話題性強的地方飲食(0.166)	0.011	38
		C32.提供地方飲食解說服務，推廣在地文化(0.141)	0.009	41
		C33.網際網路為地方飲食的主要傳播管道(0.165)	0.011	38
		C34.公部門積極參與、推動及輔導(0.121)	0.008	43
		C35.搭配在地節慶活動推廣地方飲食(0.138)	0.009	41
		C36.搭配電視美食節目推廣地方飲食(0.122)	0.008	43

二、地方飲食列入餐廳常態性菜單供應管理評估系統

本研究建構出地方飲食列入餐廳常態性菜單設計供應管理評估系統之關鍵成功因素，包含：第一層級「菜品選定」、「文化特色」與「經營管理」三大因素，第二層級合計九大構面及第三層級共有 44 項指標。當地方飲食列入餐廳常態性菜單時，無論以套餐或單點類型供應，都應思考三大層面，尤以「菜品選定」應最優先考量，宜選定具有當地飲食文化特色之代表性品項列入菜單（陳貴凰、黃棣華，2010）。即當地方飲食列入餐廳常態性菜單時，其商品研發要融合當地特有原物料、地方文化特色與民情風俗內涵等因素，倘若未經縝密周詳之規劃便貿然搶進市場，將使產品生命週期過短，曇花一現，不僅經濟效益不如預期，也會使得推廣之美意大打折扣。同時，觀光餐飲業以地方飲食發展為銷售菜單品項，必須先進行可融入地方文化之篩選，且不能違反社會善良風俗，發揮「同中求異、異中求同、小題大作」之精神，找出獨特賣點後，再使其文化價值及意涵透過美食展演，進而達到文化開發、保存與傳承之目的，使這一具有潛力的餐飲產品壽命延長，作為可以常態性供應的菜單品項。

三、地方飲食列入餐廳常態性菜單設計關鍵成功因素模式於個案企業之驗證

（一）個案餐廳簡介

本文選定位於臺灣著名景點日月潭附近，具有文化美食特色之中式餐廳為驗證個案，它是具有常態性菜單供應地方飲食經驗之餐廳，曾獲頒官方「台灣優質餐廳」、「臺灣團餐特色餐廳」之肯定，銷售菜單以當地鄉土特色餐為主。

顧客以旅遊團體為主，散客為輔；本地客約 15%、國內觀光客約 40%，國際觀光客約 45%；地方飲食品項收入占營業額 50% 以上。

（二）問卷設計與調查

為了驗證地方飲食列入餐廳常態性菜單設計的評量模式在產業應用之可行性，本文進一步將上述 44 項指標發展為李克特五點量表問卷，評量尺度由非常不重要至非常重要（1 至 5 分），協助企業進行地方飲食的菜單設計工作評量。問卷主要發放對象為個案餐廳參與地方飲食列入餐廳常態性供應菜單的設計小組成員，涵蓋外場、內場與行銷等主管，請其針對公司當下常態性菜單中具代表性、銷售最佳之地方飲食品項進行關鍵成功因素評估，共回收 18 份有效問卷。

（三）AHP 模式於個案餐廳驗證結果

分析結果顯示，受訪者認為地方飲食列入餐廳常態性菜單關鍵成功指標之最重要前 10 項平均分數高達 4.222 以上，以「A11.選用在地生產之農特產品為食材」最高，其他依序為「A31.地方飲食產品能夠展現在地文化特色」、「A12.選用具有在地特色農特產品為食材」、「B13.營造在地文化特色的用餐環境氛圍」、「B11.建築外觀與內部裝潢符合在地文化特色」、「A15.選用在地當季農特產品入菜比例愈高愈好」、「B23.地方飲食產品能展現在地特色文化創意」、「C12.具有熟知地方飲食與在地文化豐富專業知識的員工」、「C13.員工具有解說地方飲食內容與在地文化的能力」及「B22.盛盤與盤飾融入地方飲食的創意美學」。此結果和 AHP 專家問卷分析結果之權重排名前 10 項指標完全相符，僅重要程度排序稍有差異。

繼之，本文利用無母數法 — Spearman-rho 排序相關分析（Spearman-rho rank order correlation analysis）比較本文提出的地方飲食列入餐廳常態性菜單

設計之管理評估系統（表 2）與個案餐廳在 44 個指標重要性的排序是否有顯著差異，結果顯示兩者之間有強烈的正相關（Spearman-rho 係數= 0.714, $p < 0.001$ ），即兩者之排序無顯著差異。因此，地方飲食列入餐廳常態性菜單設計管理評估系統模式應用到個案餐廳具有相當的一致性，即此模式應具有實用價值與可行性。

伍、結論與建議

一、管理意涵

（一）此模式具有產業應用可行性與填補學術缺口之價值

本研究透過文獻探討、專家訪談與修正式德菲法，已確立適合產業需求之地方飲食列入餐廳常態性菜單設計的評量模式組成，再利用 AHP 法來瞭解關鍵成功衡量指標之偏好與排序，最後以常態性供應菜單中實際銷售臺灣地方飲食的餐廳進行驗證，發現此模式有助於企業將地方飲食列入餐廳常態性菜單設計工作的執行，具有產業實務應用之可行性。在學術價值方面，此研究成果可填補過往學術研究在此議題之缺口，並提供後續研究之理論基礎。

（二）對產業實務應用之建議

觀光餐飲企業可基於本身規模、擁有資源、地方飲食列入餐廳常態性菜單之目的等差異，在運用本文所研發之地方飲食列入餐廳常態性菜單設計評估系統時，可以根據自身企業的特性與需求，來調整或增減各衡量因素、構面或指標的架構。再者，Expert Choice 是建構 AHP 理論使用的軟體，它具有圖形化介面，一般人容易操作，可以幫忙決策者在複雜系統快速找出優先順序，且軟

體費用是中小型企业可以負擔的（許碧芳與陳聿瑩，2011）。因此，建議觀光餐飲業於發展地方飲食列入餐廳常態性菜單設計評估系統時，可應用本文提出之模式，並使用 Expert Choice 軟體協助擬定各評估指標之權重與執行順序。另外，亦可應用本文提出之模式及 Expert Choice 軟體來評估與比較各企業執行地方飲食列入餐廳常態性菜單設計系統（或模式）之優劣。

再者，隨著「為吃而旅行」之潮流興起及因應地方美食節慶活動舉辦之需求，建議觀光餐飲業可參考此模式之關鍵成功因素，藉由節慶活動來發展與推廣地方飲食，以便後續可被當地餐廳順利承接，進而列入其常態性菜單中，以擴大效益。同時，在觀光旅遊購物、外賣餐飲之需求下，當企業積極投入及發展具有在地特色之可食性商品伴手禮時，其產品項目之選定，亦可參考此評估系統，惟可能需再增加「包裝」、「食用方式」等其它面向之考量。

二、對後續研究之建議

（一）新增驗證個案分析，檢視評估指標的適切性與可行性

本研究之評估指標是針對地方飲食列入餐廳常態性菜單設計之關鍵成功因素（或管理評估系統）而發展，為一通則化指標。臺灣的地方飲食繁雜、餐飲業種類多元化與族群多樣性，對於一些具極端特性之個案，則不在此研究範圍，可於未來研究中進行探討。再者，可利用本模式之不同構面與指標組合成另一模式，而權重值較低之指標亦可予以刪除省略，或新增其他衡量構面與指標以評估不同模式（蔡介元與王嘉慶，2006）。另外，本研究僅針對某一個案餐廳進行模式驗證，未來可考慮增加驗證個案之數量，以檢驗本模式之一致性與可行性，藉此強化本評估系統的實用價值。

（二）從消費者角度探討地方飲食列入餐廳常態性菜單設計之重視度與績效

本文以具有餐飲或觀光背景之專家為研究對象，對於消費者所重視的地方飲食列入餐廳常態性菜單設計之評估指標權重並未探討，且過往文獻對執行地方飲食列入常態性菜單設計之餐廳在各評估指標的績效研究尚未出現，未來研究可利用本文提出之評估模式對消費者進行指標的重視度（Importance）與績效（Performance）評估，從而建立重視度－績效分析（IPA）矩陣，同時可比較專家與消費者之間的差異。

參考文獻

- 天下雜誌（2012）。金牌服務大賞。上網日期：2016 年 3 月 25 日，檢自：
<http://media.cw.com.tw/cw/cwdata/pdf/2012-cw-service.pdf>
- 天下雜誌（2015）。金牌服務業調查。上網日期：2016 年 3 月 25 日，檢自：
<http://topic.cw.com.tw/2015service/about-1.aspx>
- 王明元、陳慧貞（2009）。主題餐廳結合文化創意產業經營成功因素之探討 — 以高雄懷舊餐廳為例。商業現代化學刊。5（2）：55-70。
- 交通部觀光局網站（2015a）。2014 年來台旅客消費及動向調查。上網日期：
2016 年 1 月 25 日，檢自：
<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/market.aspx?no=133>
- 交通部觀光局網站（2015b）。2014 年國人旅遊狀況調查。上網日期：2016 年
1 月 25 日，檢自：<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/market.aspx?no=133>
- 何佩芬、張心穎（2008）。對自己料理有信心 臺灣美食國際化的推展方向。
臺灣服務業發展簡訊。22：2-6。
- 李孟訓、林俞君（2010）。古坑地區咖啡休閒產業競爭優勢關鍵成功因素與發
展策略之研究。農業經營管理年刊。15：63-92。
- 李明儒、吳烈慶、胡俊傑（2007）。澎湖地方代表料理之評選。運動休閒餐旅
研究。2（4）：125-144。
- 林香君（2009）。蘭嶼達悟人飲食文化的重構 — 文化生態學的探討。餐旅暨
家政學刊。6（1）：1-12。
- 林淑慧（2009）。台灣方志所載禮儀與飲食文化的詮釋。國文學誌。18：67-101。
- 孫天勝、楊瑩（2015）。旅游團餐中飲食文化缺失的問題研究。四川旅游學院
學報。1（總第 116 期）：52-55。
- 高秋英、林珮秀（2014）。餐飲管理創新之路。新北市：華立圖書股份有限公

司。

張瑋琦、顏建賢（2012）。鄉村綠色飲食指標建構之研究。鄉村旅遊研究。5

（2）：51-70。

許碧芳、陳聿瑩（2011）。台灣中小企業評選品牌顧問公司之決策模式。產業與管理論壇。13（2）：64-79。

陳貞吟、孫妤鑫（2008）。用心品味：小吃在遊客心中的意義與價值。餐旅暨家政學刊。5（1）：1-20。

陳貴凰（2006）。淺談餐飲業鄉土特色花果餐之菜單設計。中華飲食文化基金會會訊。12（3）：23-29。

陳貴凰（2012）。臺灣美食在地國際化可持續性發展之探究，載於陳建成、溫玲玉、曹芳萍主編，《綠色行政與管理——海峽兩岸綠色行政與生態文明研討會文集》，頁54-61。北京市：中國林業出版社。

陳貴凰（2014）。搶救臺灣總舖師—「會動的餐飲服務」需求資源建構。食藝技術期刊。1（1）。1-29。

陳貴凰、方翠禪、吳雅君（2011）。主題餐廳菜單設計評估指標建構——以修正式德菲法與層級分析法為例。運動休閒餐旅研究。6（3）：1-27。

陳貴凰、陳韋中（2009）。體驗菜品評估指標之建構。健康管理學刊。7（2）：179-193。

陳貴凰、黃棣華（2010）。台灣文化美食餐廳評鑑制度中評估指標之建構。餐旅暨家政學刊。7（3）：235-259。

陳貴凰、劉韻平（2010）。在台外籍學生飲食適應經驗之研究。健康管理學刊。8（1）：1-22。

陳貴凰、蘇冠霖（2013）。顧客體驗地方飲食菜單滿意度之研究。運動休閒餐旅研究。8（2）：1-17。

蔡介元、王嘉慶（2006）。產品協同設計績效衡量指標之研究。產業論壇。8

(3): 39-57。

鄧振源、曾國雄 (1989a)。層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用 (上)。中國統計學報。26 (6): 5-22。

鄧振源、曾國雄 (1989b)。層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用 (下)。中國統計學報。27 (7): 1-20。

賴守誠 (2008)。食物的文化經濟與農鄉發展：義大利慢食運動及台灣客家飲食運動的個案比較。農業推廣學報。24: 45-72。

顏建賢、黃性男 (2009)。花蓮地區發展健康促進型長宿休閒社區評估指標之研究。鄉村旅遊研究。(3) 1: 15-31。

蘇靖淑、洪久賢 (2009)。米其林餐廳指南研究之回顧與近期發展。休閒暨觀光產業研究。4 (1): 116-128。

Alfnes, F., & Sharma, A. (2010). Locally produced food in restaurants: are the customers willing to pay a premium and why? *International Journal of Revenue Management*, 4, 238-258.

Blake, M. K., Mellor, J., & Crane, L. (2010). Buying local food: Shopping practices, place, and consumption networks in defining food as “local”. *Annals of the Association of American Geographers*, 100(2), 409-426.

Chen, C. F. (2006). Applying the analytical hierarchy process (AHP) approach to convention site selection. *Journal of Travel Research*, 45(2), 167-174.

Crouch, G. I. (2011). Destination competitiveness: An analysis of determinant attributes. *Journal of Travel Research*, 50(1), 27-45.

Emir, O., & Saraçlı, S. (2014). Determination of the thermal hotel location: application of analytic hierarchy process. *Tourism and Hospitality Management*, 20(1), 71-83.

Feldmann, C., & Hamm, U. (2015). Consumers' perceptions and preferences for

- local food: A review. *Food Quality and Preference*, 40, 152-164.
- Forsman, S., & Paananen, J. (2003). Local food systems: explorative findings from Finland. In Proceedings of the conference 'Local agri-food systems: products, enterprises and local dynamics', Montpellier, France, October 16-18.
- Heide, M., Lærdal, K., & Grønhaug, K. (2007). The design and management of ambience - Implications for hotel architecture and service. *Tourism Management*, 28, 1315-1325.
- Hempel, C., & Hamm, U. (2016). How important is local food to organic-minded consumers? *Appetite*, 96, 309-318.
- Hinrichs, C. C. (2003). The practice and politics of food system localization. *Journal of Rural Studies*, 19, 33-45.
- Hjalager, A. M., & Richards, G. (2002). *Tourism and Gastronomy*. London: Routledge.
- Horng, J. S., Hsu, H., Liu, C.H., Lin, L., & Tsai, C.Y. (2011). Competency analysis of top managers in the Taiwanese hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 1044-1054.
- Hsu, T. K., Tsai, Y. F., & Wu, H. H. (2009). The preference analysis for tourist choice of destination: A case study of Taiwan. *Tourism Management*, 30(2), 288-297.
- Ilbery, B., & Maye, D. (2006). Retailing local food in the Scottish-English borders: A supply chain perspective. *Geoforum*, 37, 352-367.
- Inwood, S., Sharp, J., Moore, R., & Stinner, D. (2009). Restaurants, chefs and local foods: insights drawn from application of a diffusion of innovation framework. *Agriculture and Human Value*, 26, 177-191.
- Kim, Y. G., Eves, A., & Scarles, C. (2013). Empirical verification of a conceptual

- model of local food consumption at a tourist destination. *International Journal of Hospitality Management*, 33(1), 484-489.
- Klosse, P. R., Riga, J., Cramwinckel, A. B., & Saris, W. H. M. (2004). The formulation and evaluation of culinary success factors (CSFs) that determine the palatability of food. *Food Service Technology*, 4, 107-115.
- Kotschevar, L. H., & Withrow, D. (2008). *Management by Menu*. New Jersey: WILEY.
- Ku, E. C., & Fan, Y. W. (2009). The decision making in selecting online travel agencies: An application of analytic hierarchy process. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(5-6), 482-493.
- Lan, L. W., Wu, W. W., & Lee, Y. T. (2012). Promoting food tourism with Kansei cuisine design. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 609-615.
- Lin, C. T., & Wu, C. S. (2008). Selecting a marketing strategy for private hotels in Taiwan using the analytic hierarchy process. *The Service Industries Journal*, 28(8), 1077-1091.
- Liu, Y., & Jang, S. (2009). Perceptions of Chinese restaurants in the U.S.: What affects customer satisfaction and behavioral intentions? *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 338-348.
- Mak, A. H. N., Lumbers, M., Eves, A., & Chang, R. C. Y. (2012). Factors influencing tourist food consumption. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 928-936.
- Marshall, A. (2007). Take unforeseen risks in restaurant service off the menu. *Hotel and Motel Management*, 222(19), 8.

- Min, H., & Min, H. (1996). Competitive benchmarking of Korean luxury hotels using the analytic hierarchy process and competitive gap analysis. *Journal of Services Marketing*, 10(3), 58-72.
- Ninemeier, J. D. (2010). *Management of Food and Beverage Operations* (5th ed). New York: Educational Institute of the AHMA.
- Ottenbacher, M., & Harrington, R. J. (2007). The innovation development process of Michelin-starred chefs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(6), 444-460.
- Privitera, D., & Nesci, F. S. (2014). Globalization vs. local. The role of street food in the urban food system. *Procedia Economics and Finance*, 22, 716-722.
- Reynolds, D., Merritt, E. A., & Pinckney, S. (2005). Understanding menu psychology: An empirical investigation of menu design and consumer response. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 6(1), 1-10.
- Ryu, K., Han, H., & Kim, T.H. (2008). The relationships among overall quick-casual restaurant image, perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions, *International Journal of Hospitality Management*, 27, 459-469.
- Saaty, T. L. (2008). Decision making with the analytic hierarchy process. *International Journal of Services Sciences*, 1(1), 83-98.
- Saaty, T. L. (1980). *The Analysis Hierarchy Process*. New York: McGraw Hill.
- Sengel, T., Cetin, G., Dincer, F. I., Ertugral, S. M., & Balık, M. (2015). Tourists' approach to local food. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 429-437.
- Sharma, A., Gregoire, M., & Strohbehn, C. (2009). Assessing costs of using local

- food in independent restaurants. *Journal of Foodservice Business Research*, 12, 55-71.
- Sharma, A., Moon, J., & Strohbehn, C. (2014). Restaurant's decision to purchase local foods: Influence of value chain activities. *International Journal of Hospitality Management*, 39, 130-143.
- Sims, R. (2009). Food, place and authenticity: Local food and the sustainable tourism experience. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(3), 321-336.
- Sims, R. (2010). Putting place on the menu: The negotiation of locality in UK food tourism, from production to consumption. *Journal of Rural Studies*, 26, 105-115.
- Stroebele, N., & De Castro J. M. (2004). Effect of ambience on food intake and food choice. *Nutrition*, 20(9), 821-838.
- Tang, H. W. V. (2014). Constructing a competence model for international professionals in the MICE industry: An analytic hierarchy process approach. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 15, 34-49.
- Tsai, C. Y., & Lu, P. H. (2012). Authentic dining experiences in ethnic theme restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 304-306.
- Wang, Y. F., Chen, S. P., Lee, Y. C., & Tsang, C. T. (2013). Developing green management standards for restaurants: An application of green supply chain management. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 263-273.
- Weiss, R., Feinstein, A. H., & Dalbor, M. (2004). Customer satisfaction of theme restaurant attributes and their influence on return intent. *Journal of Foodservice Business Research*, 7(1), 23-41.

- Wittman, H., Beckie, M., & Hergesheimer, C. (2012). Linking local food systems and the social economy? Future roles for farmers' markets in Alberta and British Columbia. *Rural Sociology*, 77(1), 36-61.
- Yang, S. B., Kimes, S. E., & Sessarego, M. M. (2009). Menu price presentation influences on consumer purchase behavior in restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 157-160.
- Yurtseven, H. R., & Kaya, O. (2011). Local food in local menus: The case Gokceada. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 6(2), 263-275.
- Zhou, Y., Maumbe, K., Deng, J., & Selin, S. W. (2015). Resource-based destination competitiveness evaluation using a hybrid analytic hierarchy process (AHP): The case study of West Virginia. *Tourism Management Perspectives*, 15, 72-80.

研究論文

接受美學視域下的圖畫書讀解：「文本 召喚結構」為探索主線^{*}

王晴慧

亞洲大學通識教育中心副教授

收稿日期：2016 年 5 月 17 日，接受刊登日期：2016 年 7 月 9 日。

^{*}作者感謝評審委員提供寶貴的修改意見。

中文摘要

本文以接受美學理論的「文本召喚結構」為主要視鏡，結合符號學之圖像符號思考，揭示圖畫書讀解在本質上，是立基於文本結構本就具備召喚讀者參與建構文本意義的結構機制，故文本的不確定性（空白及否定）愈多，則愈發吸引讀者介入文本所述事件中，為它們提供闡釋，賦予確定意義和填補空白。圖畫書在有限的篇幅結構中，要完成歷時性的敘事交代，展現出基本的故事結構，自是需要創作者剪裁畫面為精鍊化、代表性的呈現；故在畫面與畫面間，自有許多「空白」遺留給讀者，進行情節的再造與意義的建構；畫面中的圖像「符號」，其組織意義為何，也往往是畫面中未盡交代的空白。這些空白足以讓讀者發揮想像力，填補空白，以延伸文有盡意無窮的餘音效應。本文援引接受美學的「文本召喚結構」作為圖畫書讀解的操作理論，經由舉例、分析，認為圖畫書文本意義的闡發，不只是作者所賦予的，或作品本身所囊括的，而更是讀者所增補和豐富的。

以接受美學的角度切入圖畫書讀解，可發現文本圖像的接受歷程，有著一條從「結構」到「解構」，再到「建構」的歷程，充分呼應讀者面對文本時的「能動性」意義。以接受美學視域來探究圖畫書讀解，是一場文本詮解與接受的歷程，所帶給我們的是一種閱讀的新思考，亦是展開一場與藝術符號對話的接受旅程。

關鍵詞：圖畫書/繪本、接受美學、文本召喚結構、空白、補白

With " Reception Aesthetics " to Read and Analysis of Picture Books: ocusing on Response-inviting structure of the text

Chin-Hui Wang

Associate Professor of General Education Center, Asia University

Abstract

In this paper, the theory of reception aesthetics " Response-inviting structure of the text " as the main mirrors, combined iconographer, as a reflection, reveal Picture books to read solution, in essence, Is based on the structure of the text has already summoned the reader to participate in the construction of the meaning of the text structure mechanism, therefore, the uncertainty of the text (blank and negative) more, it is increasingly attracting readers involved in the event text, as they provide interpretation given to determine the meaning and fill in the blanks. Picture books in a limited space structure, to complete the diachronic narrative account, showing the basic structure of the story, the author is required to cut the picture of refined, representative presented; therefore, between the screen and the screen's own many "gaps" left to the reader, reengineering and meaning construction of the plot; screen image "symbol", what is the significance of their organizations, it is often not entirely explain the blank screen. These gaps allow the reader enough imagination to fill the gaps, to extend the text have intended to do endless reverberation effect. This article quoted the reception aesthetics of " Response-inviting structure of the text " as the theory of operation of the picture book to read solution, for example through the analysis, meaning that the picture

book text analysis, not just the author conferred, or the work itself include, but more readers the additions and rich.

With " Reception Aesthetics " to Read and Analysis of Picture Books, we can be found in the text of the image receiving process, with a line from the "structure" to "deconstruction", to "construct" of course, description readers when parsing text, possess the "initiative" sense. With "Reception Aesthetics" to explore the Picture books to read solution, it is a text accepted Interpretations of history, which is a new thinking about our reading brings, is also to start a dialogue with the artistic symbol accepted journey.

Keyword : Picture Books, Reception Aesthetics, Response-inviting structure of the text, blank, fill blank

壹、前言

圖畫書 (Picture Book)¹ 兼具敘事性與符號性，就敘事性而言，它是以圖像敘事來表現的書種；就符號性而言，圖畫書可說是各式符號交疊、拼湊、融合而成的藝術符號，從封面、書名頁、正文到封底的圖像、色彩、文字，無一不是符號的呈現。換言之，圖畫書之圖象符號乃是藝術符號，它是由現實符號轉化生成的，既保留了現實符號的「能指」，也產生了審美作用中的新的「所指」。² 從「能指」到「所指」，乃是讀者發揮其解圖、讀圖、說圖的讀解能力，對文本意涵進行「再創造」的接受美學歷程。

接受美學是廿世紀六、七〇年代，德國康斯坦斯 (Konstanzer) 學派的代表人物漢斯·羅伯特·姚斯 (Hans Robert Jauss) 和沃爾夫岡·伊瑟爾 (Wolfgang Iser) 等人所提出的文藝理論。它以現象學和詮釋學為理論基礎，以讀者的文學接受為旨歸，研究讀者對作品接受過程中的一系列因素和規律的方法論，又稱為接受理論。³ 該理論揭示出作品的意義並非被侷限於文本 (text) 之中，而是必須藉由讀者的閱讀與闡釋，才可實現文本意義。⁴ 在「作者——文本/作品——讀者」的接受交流鍊中，伊瑟爾認為作家雖然創作了文本，但文本只提供某種文學性與文學價值得以實現的「潛在可能性結構」，這種文學性

¹ Picture Book 源自西方，在日文翻譯上稱為繪本，台灣承其譯法稱為繪本，亦常譯為圖畫書。(正置，友子：〈日本における子どもの絵本の歴史：千年にわたる日本の絵本の歴史 絵巻物から現代の絵本まで その1・平安時代から江戸時代まで〉，《メタフシカ》第44期 (2013年12月)，頁81-98)。

² 龍協濤：《文學讀解與美的再創造·藝術符號的讀解》(台北：時報文化，1993年)，頁270。

³ 胡經之，王岳川主編：《文藝學美學方法論·接受美學研究法》(北京：北京大學，2005年)，頁333。

⁴ H·R·姚斯〈文學史作為向文學理論的挑戰〉(見[德]H·R·姚斯 & [美]R·C·霍拉勃著，周寧，金元浦譯，滕守堯審校：《接受美學與接受理論》，瀋陽市：遼寧人民，1987年，頁24)。

與文學價值得以實現，必須通過讀者的創造性閱讀，方得以將文本的潛在可能性結構具體化，從而使「文本」(text)成為「作品」(works)。因此，文學作品並非具有獨立客觀性完足意義的存在客體，它是在讀者閱讀文本時，與文本交互作用的接受歷程中，所形成的綜合體，故文本的意義性，是在讀者與文本的交互作用下所形成；沒有讀者存在，則文本的意義亦無由彰顯。⁵ 故在「作者—文本/作品—讀者」的三角接受鍊中，讀者是作為接受鍊中的主體因素，且是具有「能動性」與「創造性」的主動角色，並非被動的角色。

在大學開設「繪本文學探討」課程多年，筆者發現成年讀者面對圖畫書的讀解態度，起初並非都能自覺性地啟動身為讀者的能動性、創造性之意識型態；然經過教師援引接受美學理論，實際操作於圖畫書文本的讀解後，大多數學生在學期結束時，面對圖畫書的文本探索，大多能瞭解圖畫書的圖像符號讀解，在閱讀上，乃是一場文本詮解與接受交流的歷程，同時也是接受美學「文本召喚結構」的具體實踐，也因此，就接受主體而言，其閱讀視野不再侷限於作者語境或歷史語境，而能啟動審美感受，實踐所謂由「空白」至「補白」的文本意涵再創造歷程。

基於上述緣由，本文援引伊瑟爾的「文本召喚結構」理論作為讀解策略，透過分析圖畫書的「空白」與「補白」，說明在接受美學的視域下，圖畫書的讀解，實有著一條從「結構」到「解構」，再到「建構」的接受歷程。這條閱讀接受歷程，充分展現出作品意涵實是在讀者的閱讀與闡釋中，方能將其潛在意義具現化的。

⁵ (德)沃爾夫岡·伊瑟爾(Iser, Wolfgang)著，金元浦、周寧譯：《閱讀活動—審美反應理論》(*The Act of Reading*)，頁180-183。

貳、文本召喚結構之內涵

波蘭學者羅曼·英伽登 (Roman Ingarden) 的現象學理論，認為任何文本都具有未定性，絕非自足性的存在，而是一個多層面的未完成的圖式化結構 (a schematic formation)，當中存在著許多「未定點」 (places of indeterminacy) 與「空白」 (blank)，讀者在閱讀中對未定點的確定和對空白的填補，方能使作品的意義現實化。⁶

接受美學理論家伊瑟爾，銜接英伽登思想，提出「文本召喚結構」理論 (德文 Die Appellstruktur der Texte)，認為任何文本皆具有召喚讀者參與建構意義的結構機制；故文本的意義，乃是在讀者的補白歷程中，被建構與創造的。

⁷ 伊瑟爾的文本召喚結構理論，對於文本與讀者的相互作用和關係，深具啟發意義，使讀者啟動閱讀、闡釋上的能動力與創造力，不再將讀者的讀解行為，圈囿於對作者意圖的揣測。

文本結構的召喚性，來自於文本結構本自包含許多「不確定性」 (德文 Unbestimmtheitsstellen)、「空白」 (德文 die leere Stelle) 及「否定」 (德文 die Negation)，這些因素乃是文本存在的基本結構，是連接、溝通創作意識與接受意識的橋樑，也是召喚讀者進一步閱讀與賦予文本意義的引動因子。茲說明於下。

⁶ 羅曼·英伽登 (Roman Ingarden) 著，陳燕谷，曉未譯：《對文學的藝術作品的認識》 (台北市：商鼎文化，1991 年)，頁 12、52。

⁷ 伊瑟爾 (Iser, Wolfgang)：《閱讀活動—審美反應理論》，頁 204-277。

一、不確定性

作為文本結構的「不確定性」，意指文本中暗隱未明、交代不明確或沒有說明的地方，它包括了「空白」及「否定」。⁸「不確定性」在閱讀活動中起著重要的作用，它吸引讀者介入到文本所敘述的事件中，為不確定處提供闡釋和想像，賦予確定的意義。⁹故文本中的不確定因素，乃是吸引讀者進行文本詮解與再創造的內在動力。美學理論家朱立元，對於不確定性乃是召喚讀者閱讀文本的原因，有巧妙譬喻：

由於文學作品中存在許多不確定的因素與空白，讀者在閱讀時如不用想像將這些不確定因素確定化，將這些空白填補滿，他的閱讀活動就進行不下去，他就無法完成對作品的審美欣賞與“消費”。缺乏（空白、不確定）就是需要（在西文中這兩個詞就是一個詞，也提供了某種語義學上的證據），需要就會誘發、激起創造的欲望，就會成為讀者再創造的內在動力。所以，不確定性和空白便是文學作品具有召喚性的原因。¹⁰

由現實面來看，文本雖意在言傳，然任何文本都難以將所欲敘述之事，鉅細靡遺地交代清楚，乃至完全沒有任何一丁點遺漏，故不確定性乃是文本結構的必然因素。英伽登即說：

不定點的出現不是偶然的、創作失誤的結果。相反，在每一部文學的藝術作品中它都是必須的。不可能用有限的語詞和句子在作品描繪的

⁸ 伊瑟爾《閱讀活動—審美反應理論》：「本文中的未定性有兩個基本結構—空白和否定。這是交流的基本條件，因為它們建立在本文與讀者相互作用的運動之中。」（頁220）。按：本書所翻譯的本文即文本，未定性即不確定性。

⁹ 伊瑟爾：《閱讀活動—審美反應理論》，頁162-183、222。

¹⁰ 朱立元：《接受美學導論》（安徽合肥市：安徽教育，2004年），頁179。

各個對象中明確而詳盡無遺地建立無限多的確定點。¹¹

故讀者閱讀字裡行間，運用想像力、連結文本所提供的材料、訊息、邏輯理路等，對文本中的不確定性進行補充，即是對客體對象進行具體補白的歷程。在補白活動中，讀者乃是進行著一種特殊的創造活動。¹²

就圖畫書文本而言，符號文本的多重意義與開放性，正在於具備「空筐結構」¹³的性質，故能使讀者從多角度、多層次的面向，馳騁想像力，參與文本符號的解讀與意義的再創造。且由圖畫書文本篇幅的有限性來看，往往文字或圖像所表現，僅是淺層結構的意涵，然有更多隱含於深層結構中的象徵意涵，則往往需由讀者來完成其意義建構。故當文本的不確定性愈多，則愈發吸引讀者介入文本所述事件中，為它們提供闡釋，賦予確定意義和填補空白。

二、空白

作為文本結構的「空白」，意指文本中未實寫出來或被懸置的部分。¹⁴ 作為文本結構的「空白」，在結構形式上，具體表現在文本線性延續的中斷或突然的轉向。空白可謂是文本中「懸而未決的聯接點」，將喚起讀者「聯接的需要」，¹⁵ 赫魯伯即云：

在多數敘述中，故事的線索會突然中斷而由另一種觀點或不期而至

¹¹ 羅曼·英加登：《對文學的藝術作品的認識》，頁 50。

¹² 羅曼·英加登：《對文學的藝術作品的認識》，頁 52。

¹³ 張歌明、王迪偲：〈插圖藝術中的“空筐結構”〉，《包裝與設計》第 5 期（2010 年），頁 106-108。

¹⁴ 伊瑟爾〈文本與讀者的相互作用〉：「空白是文本隱而不露的聯結點」、「空白指文本中被懸置的可聯性。」見張廷琛編：《接受理論》（成都市：四川文藝出版社，1989 年），頁 51、55。

¹⁵ R. C. 赫魯伯（Robert C. Holub）著，董之林譯：《接受美學理論》（高雄市：駱駝，1994 年），頁 220。

的轉向相銜接。其結果是為將那些碎片連接一處而必須填補的空白。

16

故閱讀活動中，「補白」成為聯接「空白」的必然歷程。伊瑟爾認為閱讀交流中，讀者面對敘事中斷所產生的空白，會形成一種“閱讀張力”，促使讀者欲解決這種張力而需要填補空白，以「成就片斷的順序」。¹⁷ 在〈文本與讀者的相互作用〉一文中，伊瑟爾以故事層次中的敘述中斷或轉折，來分析「空白」的存在，並說明「空白」的存在，正是無言地邀請讀者參與文本意義的建構：

空白是文本隱而不露的連結點，它們既標示了各種系統組合與文本角度之間的差異，同時也在促發讀者形成觀念的行為。……其中最基本的形式表現在故事的層次上。情節線索突然中斷，或朝著始料未及的方向發展。一段敘述圍繞著某一個人物，然後突然引入新的人物。這些突兀的轉變通常由新的章節表示，因此區分明顯；然而，區分的目的不是為了區分而區分，而是無言地邀請讀者去尋找缺少的環節。¹⁸

如引文所述，文本中的空白，促使讀者形成新觀念。因為任何文本結構均有空白存在——它是文本中交代不明確之處或未實寫出來的部分，或是向讀者暗示、提示的部分——讀者面對這些空白，唯有以想像力結合文理脈絡的指引，理出敘事片斷的順序性，將空白予以補白，文本的意義也才能由潛在性化為具體性；也因為空白的存在，促使讀者在補白中，連結訊息、參與意義建構而形塑讀者新視域的完成。故當「文本所包含的空白或未定點愈多，讀者便能愈深入、愈自由地參預再創造。」¹⁹

¹⁶ 赫魯伯：《接受美學理論》，頁 99。

¹⁷ 前揭書。所謂「片斷」，是指文本中的部份情節或部份事件。

¹⁸ 伊瑟爾（Iser, Wolfgang）〈文本與讀者的相互作用〉，頁 51-52。

¹⁹ 龍協濤：《文學讀解與美的再創造》（台北市：時報文化出版，1993 年），頁 34。

就現實面而言，任何敘事文本在本質上，確實不可能將所欲表達的事，鉅細靡遺、面面周全地交代清楚每一個環節、細節，必然在主線以外，遺漏一些細節說明，產生「空白」，甚至作者基於美學考量，刻意刪去某些情節交代，或刻意「留白」創造遐想，這些空白都是文本上待開發的闡釋空間。

就圖畫書而言，其常態篇幅通常在 25~30 多頁左右，在如此有限的頁數中，要展現相續的敘事進展，作者往往需善用分鏡語言及把握視覺節奏，以使幾十頁的連貫畫面，能形成一個連續的視覺映射，傳達此視覺敘事的內容。故在有限篇幅中，要表現詳盡敘事是不可能的，此時唯有擷取事件中代表性畫面加以有序地串連，以多幅瞬間的共時畫面去再現歷時過程，以使翻頁間，能建立起一條視覺敘事的「話語鍊」。由此可知，圖畫書在畫面本身所遺留的空白或畫面與畫面間所留有的空白，是文本結構的必然現象，而也因為這些空白的存在，方使讀者因而被召喚，為空白加以注入意義，連結敘事片斷與片斷間的空白，參與文本意涵的再創造。

故文本結構本有的「不確定性」或「空白」，不僅不是文本的缺點，反而是文本的特色與優點，它們等待著讀者填補，恰恰是一種「尋求缺失的連接的無言邀請」²⁰，它們吸引或邀請讀者運用想像力把「空白」填上，把「不確定性」確定下來，把情節接上，恢復那些被省略的內在邏輯聯繫，此即文本閱讀的補白歷程。

三、否定

作為文本結構的「否定」，意指讀者與文本交流中，原本的期待視野（德文 Erwartungshorizont）²¹ 被文本語境打破，讀者被迫刪除原先所形成的識見，

²⁰ 朱立元，張德興等著：《西方美學通史·二十世紀美學（下）·接受美學》，頁 310。

²¹ 姚斯於〈文學史作為向文學理論的挑戰〉提出「期待視野」，意指在文學接受過程中，讀者原先具備的各種經驗、素養、知識、理想等，將綜合而形成一種對文學作品

並重新建構新視野的歷程。

伊瑟爾認為多數文本的內容具有向讀者所處生活時代的種種現存觀念、規範挑戰或打破的功能，故在閱讀歷程中，如果讀者熟悉的社會標準或期待視野與文本處於相對的位置，在閱讀過程中將產生“空白”，此時「讀者被迫發展起一種能使他發現由否定所意味但尚未闡述的東西的特殊態度」。²² 否定所產生的空白，將使讀者進行「補白」，以使讀者那些失效的標準，重新發展出新的期待視野，進一步說，也為讀者與他熟悉的世界創造了一種新視界。故在讀者與文本的交流過程中，「補白」成為連接不確定性、空白及否定的必然歷程。

換言之，當文本與讀者既有的期待視野符合一致時，它立即將讀者的期待視野對象化，使理解迅速完成，這是閱讀一般通俗作品時的狀況，但當讀者的期待視野未經變化，也難以產生因期待視野與文本間有所距離而創造出的審美經驗。反之，當文本與讀者既有的期待視野不一致，甚至衝突時，讀者只有打破既有的視野，試圖理解、闡釋、詮解文本並進而提取新的閱讀經驗以建構新的期待視野，使所面對的文本，成為可以理解的對象，才能克服因期待視野的陌生化所造成的距離感。而往往這種需要打破期待視野，通過“期待視野的變化”，以縮短接受主體與接受客體間距離的交流歷程，是吸引讀者進入文本，產生審美經驗，並建構文本意義的因素。

的欣賞要求和鑑賞水平，並在具體閱讀中，表現為一種潛在的審美期待，即期待視野。這一期待視野會在閱讀中不斷變化、修正、改變，甚至再生產，從而豐富文本的意義。故讀者對作品的接受，不是單方面的被動接受，而是以原先的經驗所累積而成的思維定向或先在結構，構成期待視野來閱讀文本，而在相續的接受鏈之中（共時及歷時的閱讀接受歷程），讀者的期待視野，會在閱讀過程中不斷變化與更新，從而豐富文本的意義性。（見《接受美學與接受理論·文學史作為向文學理論的挑戰》，頁 26-44）。

²² 伊瑟爾：《閱讀活動—審美反應理論》，頁 255。

四、補白是有根據的創造

在接受美學的視角下，文本作為接受主體的接受對象，其存在意義並非是純然客觀的、意義本自具足的獨立客體，它必須通過接受主體的閱讀詮解這一解釋活動，文本的意義才能產生，若無接受主體的積極參與，文本在被閱讀理解之前，只不過是一疊文字符號意義尚未彰顯完成的紙張，僅是具有潛意義的文本結構，其意義的完成，必須仰賴讀者參與其間，方能將作品意義具體化。

23

但需留意的是，讀者填補空白的想像力與詮釋權，並非是無限上綱的，伊瑟爾在肯定讀者的補白使文本的意義彰顯時，也同時指出填補空白的方式和內容，必須受文本自身的內在邏輯、材料、內容等元素所制約，而不能完全依照個人意願、天馬行空地任意填補空白，否則文本的意義將會趨於主觀化、隨意化。他說：

讀者是通过將本文諸方面展現為意念序列，並將沿著閱讀時間軸生產的結果連結起來，從而使形象從本文五花八門的各個方面中脫穎而出的。這樣，本文和讀者便連接起來，互相滲透。我們發揮自己的綜合能力來處理不熟悉的現實，發掘出那一現實的意義，從而進入一種有根據的創造狀態。所以，文學本文的意義只能在閱讀主體中實現，而不是完全取決於讀者。²⁴

由此可知，讀者對於文本的詮解與接受，是面對文本中各個五花八門的符號，試圖從斷裂零碎的文本符號中，連結縫隙、空白，建構一致性，運用個人的想像與理解來選擇、排列、組合文本中的各要素，以建構、創造文本的意義，而這種創造是「一種有根據的創造狀態」，是一種對文本內容進行再生產

²³ H·R·姚斯〈文學史作為向文學理論的挑戰〉（《接受美學與接受理論》，頁25）。

²⁴ 伊瑟爾：《閱讀活動—審美反應理論》，頁181。

的過程。但有根據的創造即意調，讀者是立基於文本，填補空白的想像力與詮釋權，是受到文本自身各種潛在元素所引導與制約。²⁵ 文本作為接受活動的對象，在閱讀活動的進行中，對於讀者是具有一定的引導作用，如林一民所云：

作為「接受的前提」，作品對閱讀活動起一種「駕馭作用」。讀者的能動作用和自由度只能在作品的對象性範圍之內活動。²⁶

故文本的意義，並不是由讀者單方面脫離文本結構而決定，讀者必須依循文本的模式進行文本詮解，而另一方面，讀者的能動力發揮，則可以透過文本提供的材料、線索、符號、邏輯等理路進行詮解與創造，以滿足人類與生俱來追求「整一性」想像的欲求。整個接受歷程，可以說是在接受主體與文本的交流過程中所共構而成的。當讀者閱讀文本時，他重新創造了意義，也因而讓作品的意義性得以具現化。

參、空白與補白：圖畫書讀解的創造歷程

以接受角度來看，每個人的經歷、修養不同，期待視野不同，故文本在解讀上，也會對每個人呈現出不同的意義。²⁷ 在此視角上，文本意義是在一代又一代的讀者身上建構，而無窮盡之時。²⁸ 如同姚斯所云作品並不是一個自身獨立、向每一個時代、每一個讀者均提供同樣觀點的客體，而更像是「一部管弦樂譜，在其演奏中不斷獲得讀者新的反響，使本文從詞的物質形態中解放

²⁵ 伊瑟爾《閱讀活動—審美反應理論》：「雖然讀者通過本文中內在固有的結構的實現來參與意義集合，但我們不能忘記他是站在本文之外的。因而他的觀點如果引導得當，其傾向必然受本文的制約。」（頁 183）。

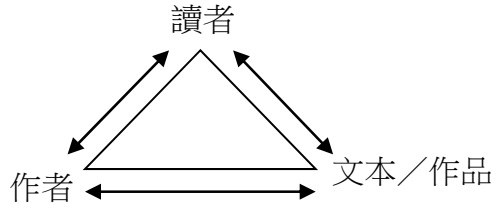
²⁶ 林一民：《接受美學——文本·接受心理·藝術視野》（南昌市：江西高校出版社，1995 年），頁 13。

²⁷ 胡經之，王岳川主編：《文藝學美學方法論·接受美學研究法》，頁 339-340。

²⁸ 姚斯：〈文學史作為向文學理論的挑戰〉（《接受美學與接受理論》，頁 26）。

出來，成為一個當代的存在。」²⁹

在接受鍊中，「作者—文本/作品—讀者」是一種動態共構的交流歷程，如下圖所示：



「 \longleftrightarrow 」符號代表二者關係是互動的輸出與接受。就接受美學而言，作家所產出的文本，唯有經過讀者閱讀和闡釋後，文本意義方能具現，意義具現方成其為所謂作品；在創作過程中，作者亦會不自覺地調整自己所寫的內容，以適應讀者期待視野的變化；讀者閱讀文本的闡釋向度，也並非任憑主觀印象隨意解析，其接受活動仍是受到文本意向的制約與引導。³⁰ 故作品的意義，「不只是作者所賦予的，或作品本身所囊括的，而是也包括讀者閱讀所增補和豐富的。」³¹ 從上圖的共構循環關係中，也可得知：每一個讀者不僅是相對於文本的接受端，也是文本意義建構的創作端，這是以接受美學視域來看待圖畫書的閱讀與闡釋，所應秉持的視角。

讀者作為接受交流鍊中的接受端而言，對文本的理解，必然結合自身期待視野和文化語境，對文本結構的不確定性、空白、否定等，進行補白，故接受後的文本意涵，在一定程度上，可能比原作增衍了些詮解，而成為所謂「變形」：

²⁹ 前揭書。

³⁰ 林一民：「對一部作品接受的心理過程並不是主觀印象的隨意堆積，而是特定的暗示在一個被引導的感知過程中的貫徹。……讀者的能動作用和自由度只能在作品的對象性範圍之內活動。」（《接受美學——文本·接受心理·藝術視野》，頁13）。

³¹ 朱立元：《接受美學》（上海：上海人民，1989年），頁16。

閱讀行為決不是作品原始存在狀況的復現，對一部作品的接受無疑會帶有接受者主觀認識的成分和個性色彩，接受後的作品與原作相比必然會發生不同程度、不同方式的“變形”，並以新的、現實的、適合各人需要的口味的面貌出現，因此，接受活動必然會超出作品原初存在的狀態。³²

然「變形」並非是扭曲文本意涵，而是讀者依其期待視野與文本交流的歷程，必然會產生超出作者意圖或文本意圖之狀態，而以更多元、適合當代讀者背景的思想或意義來詮解、建構文本意義，這也是接受美學所謂每個作品皆是「當代的存在」之意蘊。³³ 視覺符號暨敘事學家米克·巴爾（Mieke Bal）在〈解讀藝術符號〉上，即主張即便是前人作品，也皆是“當代的存在”，因為「圖像的意義並非由作者的意圖決定」，圖像意涵係來自看畫者的解讀。³⁴ 米克·巴爾強調觀圖者應從今人的視角去解讀前人的作品，是因為前人作品仍持續對現時社會發生作用，表示作品在接受鍊中，其文本意義隨時空流轉仍不停地生發著意義，所以，讀者的讀解行為不僅可以激活圖像的意指功能，亦從而闡釋作品之於今人的含義，正所謂：「在藝術史的演進過程中，正是無數的解讀行為構成了藝術」。³⁵ 此一接受學思考理路，說明文本意義的建構，本是由接受鍊上的無數讀者的闡釋所建構而成的，每一個文本，若無被遺忘，皆是持續在當代的接受鍊上與讀者對話，如同姚斯與伊瑟爾所言：每一位接受者無不在既有的「期待視野」中與文本相遇，受到「文本召喚結構」吸引，進一步

³² 林一民：《接受美學——文本·接受心理·藝術視野》，頁 13。同書：「閱讀過程在很大程度上是填補文本中不確定性和空白的過程。……這種不確定性與空白點不僅促使作品的創造意向與審美潛能的現實化，同時使作品在不同程度上得到讀者主觀想像的補充，以不同方式產生“華彩”的效果。因此，填補不確定性與空白的過程又是一種再創造的過程。」（頁 15）。

³³ H·R·姚斯〈文學史作為向文學理論的挑戰〉（《接受美學與接受理論》，頁 26）。

³⁴ 米克·巴爾：〈解讀藝術符號〉（見段鍊《視覺文化與視覺藝術符號學》附錄一，頁 333）。

³⁵ 前揭書，頁 326。

參與並建構對文本的補白歷程，豐富文本的本有與延伸意涵。

當然，闡釋文本的接受歷程亦是需以文本內含的材料、線索、符號、文脈等作為詮解依據，在一個被引導的感知過程中，進行合理闡發與變形。如同姚斯所云：

對一部作品接受的心理過程並不是主觀印象的隨意堆積，而是特定的暗示在一個被引導的感知過程中的貫徹。³⁶

故讀者填補圖畫書空白的想像力與詮釋權，必須在一定程度上遵循文本線索與暗示，進行合理的詮釋與轉化。但可以確定的是，圖像文本的意義，誠然並非由作者意圖所限定，它應有著一條對大眾開放文本、等待讀者參與意義建構的路徑。

循此理路而來，筆者在圖畫書讀解與教學上，便以接受美學視域來看待圖畫書讀解，認為文本意義是在與讀者的持續對話中被建構的，其意義並不是定於一隅，而是在一代又一代的接受之鏈上被充實和豐富的。在教學引導上，筆者藉「文本召喚結構」理論，讓學生明瞭每一個文本皆有其不確定處與空白，學生可以依其原初之期待視野，發揮想像力與能動力，並根據文本所提供的材料、線索、符號、邏輯等理路進行詮解與創造，在與文本交流中，期待視野將不斷變化與更新，最終當讀者與文本視域交融時，將能對不確定性與空白加以確定化與補白，使文本意義由潛在性成為具體性。

綜上而言，援引接受美學理論帶入圖畫書讀解，讀者面對文本讀解，可說是一場對文本內容進行再生產、再創造的接受交流歷程。以下即由讀者的視角出發，說明接受美學「文本召喚結構」啟動讀者探究圖畫書文本意涵的能動性意義。

³⁶ 林一民：《接受美學——文本・接受心理・藝術視野》，頁 13。

一、文本召喚結構啟動圖像符號的補白與詮解

圖畫書基本上概分為「有圖有字」或「有圖無字」的類別，圖像可說是圖畫書中的必要元素，是不可缺少的。以擅長無字圖畫書創作的超現實主義插畫家大衛·衛斯納（David Wiesner）為例，其所創作的圖畫書往往充滿不可思議的奇幻想像，其作品《夢幻大飛行》、《七號夢工廠》、《海底來的祕密》等，皆著重用視覺圖像來向讀者說故事。然正如前述所言，圖畫書在有限篇幅中，要展現詳盡敘事是不可能的，創作者唯有擷取事件中所欲表達的代表性畫面，加以有序地串連，來展現翻頁間所再現的歷時性。故在畫面與畫面的跳躍間，甚至同一畫面裡，文本結構的不確定性與空白，必是當然的存在。

以《夢幻大飛行》（Free Fall）為例，故事描述一男孩的夢境。在睡夢中，男孩進入書中，歷經城堡、森林、城市、天空、海洋等不同空間冒險，光怪陸離的場景與人事物，交織出如夢似幻的畫面與劇情，而最後在曙光乍現下，男孩悠然醒轉，回到了現實世界。綜觀全書，畫面與畫面間的情節跳躍性極大，卻無文字說明，所留給讀者詮解的「空白」，自然是極大的。此一方面是因為無字圖畫書，少了文字的解說，讀者詮解文本意涵，唯有以圖像符號為主，故讀解過程中所伴隨的不確定性，相對於有字圖畫書而言，其不確定性空間自是更大的；但相對的，讀者參與文本再創作的成就感，亦是加倍的。另一方面，以寫實性圖畫書與奇幻性圖畫書相較：後者的超自然、超寫實風格，使創作者突破現實矩度，超越現實，出之以天馬行空式的想像力表現於文本上；此類圖畫書文本的創意，一方面帶給讀者閱讀上的審美快感，但也因文本超越現實矩度的創意表現方式，打破讀者傳統視野，故往往帶給讀者在閱讀過程的範式之軸上，產生動態的空白，即伊瑟爾所謂文本結構中的「否定」，³⁷ 這些閱讀歷程中，伴隨文本所生發的否定與空白，也正是召喚讀者進一步解讀文本、賦予

³⁷ 伊瑟爾：《閱讀活動—審美反應理論》，頁 255。

文本意義的肇端。下面以《夢幻大飛行》三個相續的圖像為例：



衛·衛
《飛行》
流，

從上面三個相續的跨頁圖中，讀者可發現圖與圖之間的連結度是極具跳躍性的，這表現在空間的急速轉換上。三幅畫並列來看，是留有許多空白，等待讀者加以詮釋的。為將空白處予以補白，使不確定性在推敲之間予以確定化，讀者必須先由三幅圖畫中找出相同、相近或相關的連結線索，包含人物、物象、顏色、空間變化等符號訊息，這些關聯性訊息，為填補空白起了很大的作用，

使敘事的空白性得以補白。

圖 1 中，讀者可從男孩的格紋棉被，延伸至田野的紋路，看出其關聯性；一翻頁，圖 2 畫面場景已變化，男孩不再睡在床上，而是穿著睡衣站立在一群中世紀裝扮的人群中，然人群中有的只是人、有的是西洋棋為下半身的人、有的是高大的、有的是比男孩還矮小的；奇特的世界圖像，無任何文字說明，不僅帶來閱讀理解上的空白與否定，也激發了讀者想像力的啟動。

圖 1 與圖 2 間的劇情轉向，創造了「空白」，也召喚讀者加以補白。讀者進行補白時，將尋覓圖 1、圖 2 間所顯示的材料線索，可發現田野紋路由圖 1 仍延續至圖 2，使空間的延續有所相接，但細察變化，圖 2 中的田野逐漸變化為棋盤格紋，此不僅留下詮釋的「空白」，也以圖形的變化展現出空間的變化，同時傳達出時間的流動感，使人意會男孩由臥床睡夢中，闖入了超自然的世界裡。

圖 2 至圖 3，連結的相同因素是棋盤格紋與西洋棋，不同的是城堡場景的高大對比人物的渺小；城堡上巨大的盔甲武士及與高塔同等高度的西洋棋，不僅帶來驚奇感，也顯示文本結構上有待解讀的空白。綜合圖像變化來看，相同性元素創造了敘事的連結，相異性元素則表現了空間的變化與時間的走逝。三個連續畫面，已有許多不確定性與空白，綜合全書來看，則文本結構中的不確定性與空白自然更多；但空白愈多，則讀者進行假設與想像的闡釋空間自亦更大。從圖畫書讀解時的空白到補白之歷程，顯示讀者在一定程度上，可遵循文本線索與暗示，進行想像的闡釋與意義整全的建構，故文本意義的闡發，不只是作者所賦予的，或作品本身所囊括的，而更是讀者所增補和豐富的。³⁸

³⁸ 朱立元：《接受美學》，頁 16。

二、由細節到整體的連貫

圖畫書讀解的創造歷程，往往需由文本細節連貫整體，由圖像符號與符號間的搭配、對比、映襯等，從細節連貫至整體觀察，使文本意涵，能在細節與整體的通盤審視中，發現更多文字或圖像未曾說明或暗示的空白，並予以補白、賦予意義性，如此，圖畫書詮解將不再僅是停留在圖像文本的淺層結構意涵，而能更深度地闡發深層結構所蘊含的意涵。

巴貝·柯爾(Babette Cole)的《頑皮公主不出嫁》(Princess Smartypants)，訴說一位獨立有主見的公主，如何以聰敏機智來打造自己理想生活的故事。書中文字往往言簡意賅地敘述，但文字外的背景圖像中，卻是將文字處所遺留的「空白」予以圖象符號的補充。該書的圖象符號意涵豐富，呈現多義與多元性，不僅能說明文本在闡釋讀解上的開放性意義，亦彰顯了文本與時代接軌的當代性意義。例如內文首頁的文字部分僅敘述史瑪蒂(Smartypants)公主喜歡當單



圖 4：取自巴貝·柯爾：《頑皮公主不出嫁》
(台北：格林文化，1994 年)

身貴族，從沒想過要結婚。但圖像部分卻是顛覆古典童話中的公主形象與閨房場景。

圖 4 中的女孩趴坐地上、一頭金髮隨意披散、髮尾亂翹，身著吊帶長褲、光著腳丫子開心地邊吃零食邊看電視的悠哉模樣，若非頭戴皇冠，乍看下，無從知曉其為「公主」。且房間中一群動物環繞女孩身邊，地上凌亂的垃圾隨意

置放，整幅圖畫釋放許多圖像符號，有待讀者加以整合、詮解。

歐洲童話中所建構的公主形象，甚或現今各國中的公主形象，幾皆以舉止優雅、外貌美麗、服裝高貴作為辨識指標，公主房間的裝潢，合理的推測也應是金碧輝煌、井然有序的精雕細琢。然圖 4 中的公主形象與古典童話所建構的公主形象大相逕庭，與平民女孩毫無差別；唯一不同的是「皇冠」符號的凸顯。就圖像敘事脈絡來看，皇冠符號在此似不再是象徵與平民對立的皇權，公主親力親為幫寵物洗澡、清掃環境（圖 5）、自在跳舞（圖 6）、騎極速越野車時（圖 7），皆戴著皇冠，不滿於母親下達的成婚命令、以智謀趕跑眾家求婚王子時（圖 8、9），也戴著皇冠；可見皇冠在此不再是皇家權威或公主身份高貴的表徵，而是象徵女性獨立自主的主權符號，若以符號的多義性來看，它自然也是「高貴不凡」的象徵，意指獨立自主、忠於自我的女性，其內在心靈是高貴不凡的。



圖 5



圖 6



圖 7



圖 8



圖 9

此外，就文字符號來看，英文原文書中，公主名為 *Smartypants*，若將字母拆解為 *Smarty-pants*，則意味「智者一褲子」，對應文本中公主幾乎皆著褲裝，且聰慧地使眾家王子知難而退一事來看，其名字應是有其隱喻意涵，意指史瑪蒂公主的聰慧幹練及深具行動力。服裝是「社會禮教」的表徵之一，在文化中也往往是「性別符號」的形象化表達，女子著裙、男子著褲，在父權體制為主的東西方社會，常以此作為性別權力的區分。在父權社會的傳統認知裡，男性特質象徵主動性、行動力、英雄實踐等；相對地，女性則以被動性、溫柔順從、等待救援等作為象徵特質，兩性形象的刻板印象，在歐洲古典時期的王子公主型童話裡頻頻出現。故女子「換裝」的符號，在東西方文化裡，往往有女性獨立宣言、找回行動力的意涵。³⁹ 且結合圖像敘事中，公主的褲裝打扮總是與「行動力」結合，展現動態性畫面，故名字中的「*pants*」，也可說是人名符號結合圖像符號，在敘事話語鍊中，建構出新世代女性勇於實踐自我探索、找回性別主權、展現行動力，不再任由他人支配權利的自主性形象。

就圖畫書而言，圖像符號往往充斥於畫面間，但符號組織下的意義為何？也往往是畫面中未盡交代的空白，這些空白便是召喚讀者發揮想像力，填補空白，以延伸文有盡意無窮的餘音效應。

三、從「結構」到「解構」再至「建構」的補白歷程

圖畫書讀解的歷程，往往是經歷從「結構」到「解構」再至「建構」的補白歷程。讀者與文本的接受交流中，對於文本敘事結構的初步解讀，是瞭解文本大意的第一步，然文本中本自蘊含的不確定性、空白及否定，也將激發讀者展開對既定結構的解構，連結訊息、解析符號，重新建構文本意義的補白歷程。

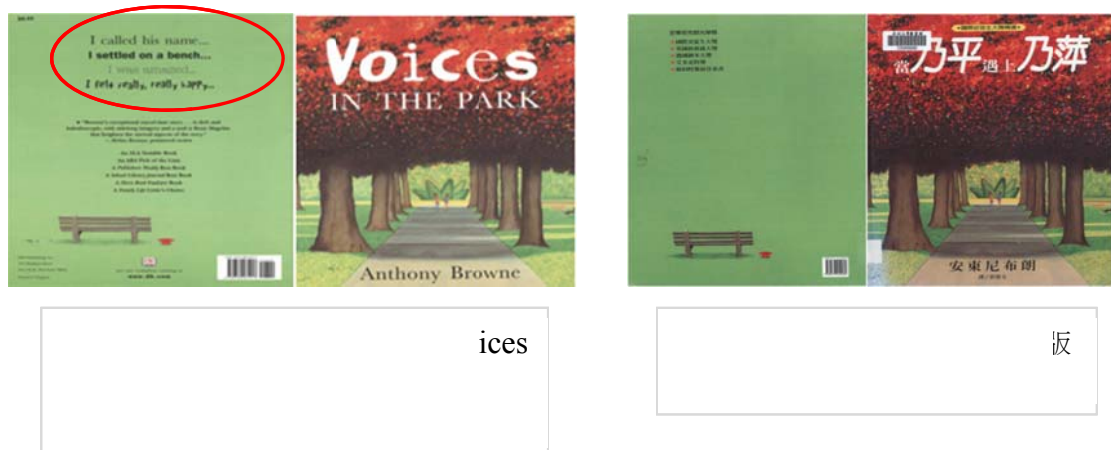
安東尼·布朗(Anthony Browne)的《當乃平遇上乃萍》(*Voices in the Park*)，

³⁹ 艾倫·金著，郭菀玲譯：《大人心理童話》（台中：晨星，2000年），頁189。

訴說兩個小孩（一為乃平，一為乃萍）各自跟著自己的父母親（一位是趾高氣昂、穿著華麗的媽媽，一位是失去鬥志的失業爸爸）到公園散步，卻不期而遇的故事。故事著眼於兩個截然不同的家庭，在價值觀、人生觀、生活態度上，開展出四種不同的心聲（Voices）。

作者將故事分成四個橋段（第一曲～第四曲），分別以乃平的媽媽、乃萍的爸爸、小男孩乃平、小女孩乃萍的角度，用第一人稱「我」來敘述相同場景裡所發生的故事；並利用四種季節的不同景致，來襯托四位主角的不同心情。書中畫面運用許多圖像符號，傳達隱喻的象徵效果。那些隱喻符號，對於讀者而言，是空白，也是不確定性；而以猩猩當作主角人物的畫風以及眾多隱喻圖像的待解，對於尚未能解讀文本意涵的讀者而言，也往往是伴隨著「否定」存在的。為克服否定所帶來的閱讀焦慮，讀者之期待視野也將在閱讀文本中，吸收文本意涵脈絡，一再變化而產生新視野，再以新視界進行文本意義的創造，此時讀者視野與文本視野已是視域融合的境界，溝通了彼在與此在兩個不同時間的世界。

繪本英文版的四個橋段，分別使用不同的英文字型，從文字的內容可看出是四個人的對話，四段文字的字體亦表現出四個人不同的個性。但中文版都使用楷書體，少了文字圖像的隱喻（圖 10、11）。



除此之外，如果仔細觀看每頁圖像，會發現許多有趣的圖像符號表現，比如某頁森林裡的樹木是有表情的、四個主角是坐在同一張椅子上而展開故事等等。



圖 12



圖 13



圖 14

從書名頁、內文到封底，紅色帽子不間斷地出現，呼應圖像中總是戴紅色帽子、穿著體面高貴、瞧不起他人、好以自我思想箝制兒子思維的「媽媽」；可以推測紅色帽子在文本中，是象徵社會階級意識明顯、喜歡強以自我觀點套在他人身上的圖像符號。當媽媽找不到兒子而擔心時，公園裡的樹木也呼應地張嘴露出茫然的表情（圖 12）；當媽媽因為兒子「和一個看起來很沒教養的野孩子說話」，公園裡那棵著火的樹，則象徵媽媽心中的怒火（圖 13）。

圖 14 是以男孩為發聲主角的「第三曲」，小男孩乃平看向草地上玩耍的人們，可以感受到他渴望能和公園裡的人一起玩樂的心情；但有趣的是，戴著帽子的媽媽影子，則完全籠罩住乃平的身體與影子，乃平前方視線的樹木、雲朵與路燈的形狀，也皆是媽媽的帽子的形狀，連綿相近的圖像符號，投射出男孩的世界被媽媽完全設限住，不得自由。但細細觀察，路燈裡映有藍色天空和白雲，則與乃平前方的陰霾天色形成強烈對比，也暗喻乃平內心嚮往在藍天中

自在遨遊的心情。再如下圖 15：



上圖畫面中，顯示乃平、乃萍和兩隻自家的小狗，在公園的涼台上開心地玩耍。需留意的是：涼台外面雖然是月亮高掛的夜色星空，但涼台內部卻是一片藍天白雲、綠樹明亮的場景。如此強烈對比且超寫實的圖像表現，暗喻孩子們愉悅的心情照亮了整個涼台，意指歡樂時光即便是在黯淡夜幕裡，也是繽紛亮麗的。

內文最末頁，乃萍把乃平送她的紅色花朵，插在一個馬克杯裡，見下圖 16：



圖 16 中，馬克杯上有乃萍家的阿柏跟乃平家的維多莉亞，在草地上追逐玩耍的身影。綠樹、藍天、追逐玩耍的狗，象徵著友誼、快樂的意蘊。兩隻來

自不同家庭（社會階層）的狗，開心並馳於草地上，也自然消解了乃平媽媽刻意強調的「我家的純種的拉不拉多犬」與「那個恐怖的東西」之間的階級意識區別性。顯然地，兩隻追逐玩耍的狗及綻放的花朵，皆象徵乃萍與乃平間盛放的友情。畫面刻意用黃色粗框圍住，像是一幅畫作般，也彷彿象徵兩人之間的情誼，成為一幅美好、停格的畫面，有著珍藏回憶的意涵。

翻閱《當乃平遇上乃萍》整本書，繁複的圖像符號、分置並列的「四部曲」（四個角色的心聲），使讀者在閱讀過程中，處處充滿驚奇感，但要解讀圖畫書意涵，則需經歷由「結構」至「解構」，再至「建構」的閱讀歷程。文本「結構」的識別，來自於作者刻意分置的四部曲，讓讀者可以讀取四個角色從不同角度所發聲的看法。「解構」則有待讀者支解結構，分析各結構中的關聯性、差別性，並運用想像力與期待視野，解構故事結構中的「能指」和「所指」之傳統意涵，再重組圖像結構與意涵。而當讀者視域與文本視域交融並再造，發掘圖像符號在闡釋上的多元性，也即是進入「建構」的新文本視野，實踐接受美學所揭示的文本的意義，是透過讀者闡釋、變形與再造的意義性。

肆、結論：接受與再造

本文以接受美學「文本召喚結構」為理論依據，探討圖畫書文本中，本自具有不確定性、空白及否定的結構因素，將召喚讀者投入文本意義的探究與闡釋中。綜合前揭論述，歸納結論為下：

一、任何文本皆具有召喚讀者參與建構意義的結構機制

文本結構本就包含「不確定性」、「空白」及「否定」於其間，這些因素乃是文本存在的基本結構，是連接、溝通「創作意識」與「接受意識」的橋樑，

也是召喚讀者進一步閱讀、賦予文本意義的引動因子。當文本的不確定性愈多，則愈發吸引讀者介入文本所述事件中，為它們提供闡釋，賦予確定意義和填補空白。讀者閱讀字裡行間，運用想像力、連結文本所提供的材料、訊息、邏輯理路等，對文本中的不確定性進行補充，即是對客體對象進行具體補白的歷程。讀者作為接受交流鍊中的接受端而言，對文本的理解，必然結合自身期待視野和文化語境，對文本結構的不確定性、空白、否定等，進行補白；故接受後的文本意涵，必然會產生超出作者意圖或文本意圖之狀態，而以更多元、適合當代讀者背景的思想或意義來詮解、建構文本意義，這也是接受美學所謂每個作品皆是「當代的存在」之意蘊。

需留意的是，讀者對文本意義的創造，是「一種有根據的創造狀態」，此意謂文本的意義，並不是由讀者單方面脫離文本結構而決定。讀者必須立基於文本結構進行文本詮解，從斷裂零碎的文本符號中，連結縫隙、空白，建構一致性，運用個人的想像與理解來選擇、排列、組合文本中的各要素，以建構、創造文本的意義。

二、閱讀圖畫書是啟動對圖像符號的補白與詮解之歷程

圖畫書在有限的篇幅結構中，要完成歷時性的敘事交代，展現出基本的故事結構，自是需要創作者剪裁畫面為精鍊化、代表性的呈現。故在畫面與畫面間，自有許多「空白」遺留給讀者進行情節的再造與意義的建構。畫面中的圖像符號，其組織意義為何？也往往是畫面中未交代的「空白」，這些都足以讓讀者發揮想像力，填補空白，以延伸「文有盡意無窮」的餘音效應。

無字圖畫書，少了文字的解說，讀者詮解文本意涵，唯有以圖像符號為主，故讀解過程中所伴隨的「不確定性」，相對於有字圖畫書而言，其不確定性空間自是更大的；但相對的，讀者參與文本再創作的成就感，亦是加倍的。

有字圖畫書，雖提供文字輔助圖像，使敘事更為豐富；然基於篇幅考量，文字敘述往往言簡意賅，此時讀者應多留意文字背後的圖像背景或圖像符號本身所釋放或暗示的意涵，這些都是文本中的「空白」。

閱讀圖畫書過程中，為將文本空白處予以補白，使不確定性在推敲之間，予以確定化，讀者必須由圖像中尋找相同、相近或相關的連結線索，包含人物、物象、顏色、空間變化等符號訊息；這些關聯性訊息，為填補空白起了很大的作用，使敘事的空白性得以補白。

本文經由舉例、分析，說明從「空白」到「補白」之圖畫書讀解歷程，顯示讀者在一定程度上，可遵循文本線索與暗示，進行想像的闡釋與意義整全的建構。總結而言，在接受鍊上，圖畫書文本意義是在一代又一代的讀者身上，進行一次又一次的視域交融與意義闡釋，這是條由「結構」至「解構」，再至「建構」的閱讀歷程，作品的潛在意義，不會（也不可能）為某一時代的讀者所窮盡；在不斷發展的接受過程中，讀者將不停地掘發其意義。故圖畫書文本意義的闡發，不只是作者所賦予的，或作品本身所囊括的，而更是讀者所增補和豐富的。

參考文獻

- H·R·姚斯 & [美] R·C·霍拉勃著，周寧，金元浦譯，滕守堯審校：《接受美學 與接受理論》（瀋陽：遼寧人民，1987 年）。
- 朱立元：《接受美學》（上海：上海人民，1989 年）。
- 張廷琛編：《接受理論》（成都：四川文藝，1989 年）。
- 大衛·衛斯納：《夢幻大飛行》（台北市：遠流，1991 年）。
- 沃爾夫岡·伊瑟爾（Iser, Wolfgang）著，金元浦、周寧譯：《閱讀活動—審美反應理論》（北京：中國社會科學，1991 年）。
- 羅曼·英加登著，陳燕谷，曉未譯：《對文學的藝術作品的認識》（台北：商鼎文化，1991 年）。
- 羅蘭·巴特著，董學文、王葵譯：《符號學美學》（台北：商鼎文化，1992 年）。
- 龍協濤：《文學讀解與美的再創造·藝術符號的讀解》（台北：時報文化，1993 年）。
- R. C. 赫魯伯（Robert C. Holub）著，董之林譯：《接受美學理論》（高雄：駱駝，1994 年）。
- 巴貝·柯爾著，吳燕凰譯：《頑皮公主不出嫁》（台北：格林文化，1994 年）。
- 林一民：《接受美學——文本·接受心理·藝術視野》（南昌市：江西高校，1995 年）。
- 艾倫·金著，郭苑玲譯：《大人心理童話》（台中：晨星，2000 年）。
- 安東尼·布朗（Anthony Browne）著，彭倩文譯：《當乃平遇上乃萍》（台北：格林文化，2001 年）。
- 朱立元：《接受美學導論》（合肥市：安徽教育出版社，2004 年）。
- 漢斯-格奧爾格·加達默爾（Hans-Georg Gadamer）著，洪漢鼎譯：《真理與方法—哲學詮釋學的基本特徵》（上海：上海譯文，2004 年）。

胡經之，王岳川主編：《文藝學美學方法論・接受美學研究法》（北京：北京大學，2005 年）。

珍・杜南著，宋珮譯：《觀賞圖畫書中的圖畫》（台北：雄獅，2006 年）。

培利・諾德曼(Perry Nodelman)著；楊茂秀等譯：《話圖：兒童圖畫書的敘事藝術》（台東：財團法人兒童文化藝術基金會，2010 年）。

趙毅衡：《符號學》（台北：新銳文創，2012 年）。

段鍊：《視覺文化與視覺藝術符號學：藝術史研究的新視角》（成都：四川大學，2015 年）。

米克・巴爾〈解讀藝術符號〉（收錄於段鍊：《視覺文化與視覺藝術符號學：藝術史研究的新視角》，附錄一）。

張歌明、王迪偲：〈插圖藝術中的"空筐結構"〉，《包裝與設計》第 5 期（2010 年），頁 106~108。

正置, 友子：〈日本における子どもの絵本の歴史：千年にわたる日本の絵本の歴史 絵巻物から現代の絵本まで その 1・平安時代から江戸時代まで〉，《メタフュシカ》第 44 期（2013 年 12 月），頁 81~98。

Babette Cole. *Princess Smartypants*. London : H. Hamilton, 1986.

研究論文

家庭代間網路反哺現象之研究：長輩觀點

黃誌坤*

美和科技大學社會工作系副教授

李長燦

美和科技大學社會工作系助理教授

潘佩君

美和科技大學社會工作系助理教授

收稿日期：2016 年 5 月 12 日，接受刊登日期：2016 年 7 月 15 日。

*通訊作者。地址：900 屏東市瑞光里香揚巷 46 號；電話：08-7516035；e-mail：
x00002113@gmail.com

中文摘要

本文借用文化反哺概念，當家庭年輕世代願意協助老年世代進行上網或解決上網所遇到的困難時，稱為「網路反哺」。相較於從晚輩觀點看文化反哺現象，長輩觀點常受到研究者忽略。為彌補文獻的缺乏性，本研究探討高齡者對於接受網路反哺的意願、實踐及阻礙因素，作為推動代間網路反哺與老人上網參考。本文採用問卷調查法，以 55 歲以上高齡者為研究對象，總計發出 1,260 份問卷，統計有效問卷 1,066 份。經統計分析討論，獲得如下結論：(1) 高齡者有意願接受網路反哺，但其認為晚輩實踐力較為薄弱；(2) 高齡者認為無法接受網路反哺的主要阻礙因素為擔心上網產生負面影響，以及晚輩沒時間；(3) 年紀大、教育程度低的高齡者接受網路反哺時遇到的阻礙偏多，且接受的意願低，實際發生反哺行為亦較少；(4) 不會上網比會上網的長者在網路反哺遭遇較多的困境，網路反哺行為亦少發生。最後並提出若干建議。

關鍵字：高齡者、高齡上網、文化反哺、網路反哺、社會排除

Inverstigation on Digital Culture Feedback in Intergenerational Family from View of Senior

Chih-kun Huang

Associate Professor, Dept. of Social Work, Meiho University

Chang-tsan Lee

Assistant Professor, Dept. of Social Work, Meiho University

Pey-chun Pan

Assistant Professor, Dept. of Social Work, Meiho University

Abstract

We adopted the cultural feedback concept in this study. In the inter-generational family, the younger generation can assist or help the older generation to access the Internet and solve the difficulties known as "digital culture feedback". To compensate for the lack of cultural feedback literature from the view of the elderly, the paper was to investigate and analyze the need, practice and obstacles of digital cultural feedback from the older generation. For these objectives, questionnaire survey was employed. A total of 1260 surveys were administered, leaving a total of 1066 valid responses. The result showed that (1) The senior has the willingness but lack of action in the family digital culture feedback. (2) The main obstacles encountered by seniors in the practice of family digital culture feedback is that older generation is afraid of Internet risks and younger generation is busy and has no time. (3) The senior with older age, lower educational level, tends to encounter more obstacles, to be reluctant to accept the family digital culture feedback, and seldom happened in the practice of family

digital culture feedback. (4) The senior who does not learn the Internet encounters more obstacles than one surfing the net, and fewer the actual occurrence of digital culture feedback. Some suggestions also were mentioned.

Keywords : Senior; Senior surfing the internet; Cultural feedback; Digital cultural feedback; Social exclusion

壹、前言

近年來各國積極推動各項數位政策，從美國提出數位落差（digital divide）、數位機會（digital opportunity）措施之後，歐盟進一步提出數位包容（social inclusion）概念，期望建立一個沒有歧視的資訊社會。處在數位包容的社會，個人不會因為教育程度、性別、年齡、種族以及居住地區之不同，而有不同接觸與使用資訊的機會（吳清山、林天佑，2009）。再者，須文蔚（2010）指出數位包容的核心精神在於資訊落差不見得只出現在偏鄉或山區，極有可能在都會區中，教育程度低、老人、身心障礙、外籍配偶或勞動者，都有可能是資訊的弱勢，政府應當推動建立更具包容性的資訊社會政策。隨著高齡社會的來臨，老年人口增加，各國亦提出各項高齡因應政策，其中歐盟於2012年訂定活躍老化指數，該指數從「就業」、「社會參與」、「獨立、健康及安全生活」及「活躍老化能力及有利的環境」四面向，提出22項可以量化的指標，其中一項能力便是「使用資訊科技」（European Centre Vienna, 2013）；再者，Howard McClusky曾提出老人學習的五大需求，其中一項為「應付的需求」（coping needs），指老年人為求適應環境變遷而有繼續學習之需求（McClusky, 1971）。因此，處在資訊社會，高齡者上網學習是重要的趨勢與能力，高齡長者對電腦網路的掌握程度正是其能否與現今社會持續接軌的關鍵。國內外已有許多研究証實老人學會上網後對其生活品質、自信心及成就感的提升有正面效益（林怡璇、林珊如，2009；黃誌坤，2012；蔡琰、臧國仁，2008；Butler & Baghi, 2008；Cortner, 2006；Karavidas, 2003；Mills, 2005；Shapira, 2007；Xie, 2006）。

我國行政院國家發展委員會每年皆進行全國個人家戶數位機會調查，最近2015年12月的調查指出，50歲以下世代絕大多數都已參與資訊社會，上網率超過九成三，但相對來說，60歲以上民眾資訊近用較為弱勢，僅有27.1%曾上網，

65 歲以上老人上網率再降至 17.2%。從調查結果來看，絕大多數民眾已進入資訊社會，但60歲以上民眾仍是資訊近用落差相對嚴重的群體。若與之前調查相比，老人上網率雖有提升，但尚有很大的進步空間（國家發展委員會，2015；國家發展委員會，2014b）。由此可知，目前網路的使用者雖已早從學術精英走向一般普羅大眾，但對銀髮族群而言，上網者仍停留在少數中上階層的長者為主，尚未普及到一般老人的生活世界裏，為數眾多的老年人仍被排除在網路之外，年輕人與老年人仍存在著難以跨越的數位牆。

由於時下年青人屬於數位原住民（digital natives），求學、生活皆依賴網路環境，目前老年人屬數位移民（digital immigrants），大半生並非生活在網路環境，加上教育程度普遍不高，致使學習科技能力受到限制，容易心生恐懼。因此，若能透過年輕世代在網路應用的優勢，協助家中長輩學習上網，進行代間互動，將有助於縮小不同世代的隔閡，促進社會融合（黃誌坤等，2014）。對於家中長輩向晚輩學習的現象，中國大陸學者周曉虹提出「文化反哺」（cultural feedback）一詞，他認為處在快速的社會變遷時代，年輕人獲得了前所未有的反哺能力。年輕世代在科技能力、價值觀念、生活方式、審美情趣等方面，越趨明顯地影響著年長一代，施教者與受教者之間，角色常常發生轉換，形成一種反向社會化現象（周曉虹，1999: 31）。而其中較多的文化反哺例子即為年輕世代教導年長者有關ICT方面的技能，如網路、手機或數位相機……等等。本文借用文化反哺概念，並聚焦在網路科技上，當家庭中年輕世代願意協助老年人進行上網或解決上網所遭遇的困難，本研究把此現象稱為「網路反哺」（digital culture feedback）。

目前國內外已有許多無親屬關係的代間電腦網路學習研究成果。許多研究指出代間互動有助於累積社會資本，年輕人扮演技能及訊息之傳遞者，藉由年輕人來教導老年人電腦方面之技能，老年人不但學會了相關科技能力，同時具備了在快速變遷社會中所應有之科技能力；另一方面，學生亦增加自信心及對

老化有正向的態度，亦加強了人際互動及精進科技運用能力（謝其美、謝建全，2012；Butler & Baghi, 2008；Generations United, 2005；Henner, 2009；Souza & Grundy, 2007）。唯這些無親屬關係的代間學習方案因皆有一定的執行時間及次數，方案結束後，高齡者可能發生資訊退用現象。黃誌坤（2013）曾以16位不會上網的長者為研究對象，在為期10週的上網活動方案後，長者已學會透過網路進行日常生活應用，如E-MAIL、線上掛號、統一發票對獎、藥品查詢……等等。但於方案結束後一個月進行後續追蹤，所得到的結果並不理想，16位中僅有3位長者仍持續使用網路，其餘皆已中斷上網。進一步了解未繼續上網原因主要為遭遇上網問題缺少求助對象。由此可知，長者在學習使用電腦時，需有人持續從旁支持，許多高齡者參加電腦網路課程後，因無法持續獲得支持，很容易中斷網路的使用。

再者，許多研究已證實長者學習上網遇到困難時，求助家庭成員是最方便、最即時的解決方式，家庭支持是老人持續上網的主要關鍵因素（林怡璇、林珊如，2009；黃誌坤，2012；Selwyn, 2004；Zhou, Yasuda & Yokoi, 2007）。當我們鼓勵高齡者多使用網路，相對於青少年則希望縮短上網時間的不同期許時，若能推動代間家庭網路反哺活動，增加長者在學習上網的家庭支持，將可縮短代間的數位落差，有助於營造友善的高齡者上網環境，以及促進社會融合。然此舉良善的網路反哺，卻不一定會發生，已有調查研究指出年輕一輩大學生對於家中長者的網路反哺雖有意願，但行動力不足（黃誌坤等，2014），亦有研究指出青少年的文化反哺意願及實踐力皆不高（吳恩婷，2009）。因此，與年輕晚輩同住並不等於擁有充分且即時的family support。

目前文化反哺相關研究以中國大陸為大宗，且以調查晚輩的意見為主（江宇、羅愛萍，2010；宋強，2012；楊立、鄧鍵，2002；黃誌坤等，2014；蔡琰、臧國仁，2013），缺少從長輩方面探討反哺的可能性。反哺的過程需要雙方合作與配合，為讓文化反哺現象成為可能，除了瞭解年輕晚輩的想法外，有必要

進一步探討長者的觀點。高齡者如何看待網路反哺現象，他們是否願意接受網路反哺？以及過程可能遇到的阻礙為何？本研究蒐集長者對於網路反哺的看法，以填補此方面文獻缺口。識此，本研究目的如下：

- 一、調查高齡者對接受網路反哺的意願、實踐，以及阻礙因素。
- 二、分析不同背景的高齡者對於接受網路反哺的意願、實踐之差異情形。
- 三、分析不同背景的高齡者對於接受網路反哺的阻礙因素之差異情形。

貳、文獻探討

依據上述目的，以下蒐集整理相關文獻並加以論述分析，作為本研究的學理基礎。

一、文化反哺與網路反哺內涵

文化反哺概念雖來自中國大陸，如今卻也成為一種全球普遍現象（Zhou, 2012）。周曉虹提出「文化反哺」一詞，指在快速的文化變遷時代所發生的家中年長一代向年輕一代進行廣泛的文化吸收過程。在這個社會化過程中，出現傳統的受教者（晚輩）反過來對施教者（長輩）施加影響的現象（周曉虹，1999）。因此，反哺是一種發生於家庭的學習角色轉換或易位。其實，文化反哺的概念可追溯至中國古代唐朝文學家韓愈所言：「是故弟子不必不如師，師不必賢于弟子，聞道有先後，術業有專攻，如是而已」。年輕人比老年人提早接觸網路與生活在網路環境，自然而然具有網路反哺的能力。

再者，對於家庭中出現小孩對父母或祖父母產生反向社會化的現象，早在1970年美國人類學家米德（Margaret Mead）在《文化與承諾》一書即提出解

釋，他認為人類社會存在三種代間文化：長輩楷模文化（post-figurative culture）、同輩楷模文化（co-figurative culture）、晚輩楷模文化（pre-figurative culture）。在長輩楷模文化中，長輩是青少年的行為、知識和道德的楷模，年輕一輩的成長主要得向長輩請益學習，這也是最常見的文化學習模式，如同「克紹箕裘」、「子承父業」，但這樣的文化傳承也會經歷時空的變遷而有所轉變或褪去；而在同輩楷模文化中，不論是成人還是兒童都向同輩學習或見賢思齊，同輩之間構成彼此的楷模，而這樣的文化是順應當下而生；最後，在晚輩楷模文化中，除了兒童少年要向長輩學習外，長輩同時也向晚輩請益，因為晚輩在許多方面的技能與觀念優於長輩，是新時代的文化傳遞模式（引自周曉虹，1999）。因此，文化反哺的概念便是一種晚輩楷模文化的延伸。

劉豪興與朱少華（1993）指出文化反哺發生的原因大致有如下二種情況：

（1）由於地理的遷徙產生文化適應議題。最常見的例子為發生在移民家庭來到一個陌生的國度，家中年輕人很快地便學會當地的語言及文化，與當地融為一體，他們往往能夠向長輩解釋周遭事物；（2）由於社會的快速變遷造成。老一輩的傳統知識無法適應新的事物，而年輕一代對新的事物反應敏銳、接收力強，因此能夠向長輩提供新的訊息。本文的文化反哺概念屬上述第二種情形。隨著資訊社會的來臨，網路科技的無遠弗屆，但對老人而言，電腦網路是新世代的產物，長者常不知如何面對此新科技，而青少年掌握此科技能力要遠遠超出他們的祖父母，所以由年輕世代教導老人學習電腦網路操作，陪伴長者學習新科技，拉近代間彼此距離，這也是文化反哺主要用意之一。研究者提出的「網路反哺」是文化反哺的一部分並聚焦在網路科技上，意指高齡者在上網過程中，其家中年輕世代（包含子代或孫子代）願意支持自己的父母或祖父母學習上網，並實際分享、教導或解決其所遇到的上網問題。本研究考慮反哺對象的單純及針對性，高齡者接受網路反哺的對象為自己的子女或孫子女為主，不擴及旁系親屬的反哺。換言之，本研究的網路反哺是以家中高齡者接受

自己的子女或孫子女的反哺行為。

反哺的內容為何？王培剛（2007）以中國大陸從農村地區進到大城市的農民工家庭為研究對象，訪談了25個家庭，研究發現晚輩優於長輩的文化反哺內容包含了三方面：（1）科學知識與現代觀念：包含創業管理方面的知識及技能；（2）休閒娛樂與消費活動：包含數位產品及流行品牌；（3）擇偶觀念與婚姻：包含擇偶的條件及婚姻的多元性。再者，吳恩婷（2009）指出文化反哺亦是子職角色之一，其文化反哺的內容包含教導長輩操作網路或科技產品，分享自己所學的新知識或流行資訊，並用自己的方法協助長輩解決困難等。其次，鄭玉秀（2004）研究中產階層已婚婦女的婆媳關係，發現台灣歷經現代化之社會變遷，婆媳互動關係及權力結構已改變，已婚婦女因高教育、經濟獨立而自主性較強，對婆婆具有文化反哺能力，提供其健康知識與調整其生活態度，在文化傳承上表現出晚輩楷模文化特徵，晚輩具有明顯的話語權。黃誌坤等（2014）歸納網路反哺文獻，將網路反哺分為三大部份：（1）正向態度反哺：晚輩分享網路新資訊、觀念給長者，如分享新手機拍照功能資訊；（2）生活便利反哺：晚輩協助或教導長者使用網路，使生活更便利，如教導長者網路購物；（3）代理反哺：代理人（proxy）機制，晚輩透過網路，幫長者代勞處理事務，長者不用接觸網路，如醫院網路掛號、購買車票等。

由上述可知，網路反哺的現象包含了新資訊、健康養生觀念的正向態度反哺，科技帶來生活便利的反哺，以及運用網路協助長者的代理反哺三個方面。從優勢觀點看網路反哺現象，年輕一代雖然人生閱歷較為不足，但在接收新的資訊及科技方面是明顯優於長輩。代間家庭中，年輕一輩若能對老年人使用網路加以重視與鼓勵，且實踐反哺行動，且長者亦願意接受反哺，將可促使老年人享受上網的樂趣，促進代間融合。

二、網路反哺相關阻礙因素

網路反哺成為可能需要家庭中的長輩與晚輩共同合作才能成立。年輕世代有可能有意願進行網路反哺，但卻不一定能付諸實踐，或老人世代是否願意接受網路反哺，皆會影響網路反哺的實踐力。因此，當意願與實踐間之存在著差異時，代表雙方實踐過程中存在某些阻礙因素，亟待克服。

在家庭中，文化反哺的實踐有時是一種代間交換行為（intergenerational exchange behavior）。年老父母與成年子女之間在財務性（如給生活費、送禮物等）、勞務性（如協助家事、幫忙辦事、交通接送等）以及情感性（如關心、傾聽、安慰等）方面相互的支援、支持與照顧等行為稱為代間交換行為（林如萍，1996；Lee, Netzer, & Coward, 1994）。葉光輝（2009）研究指出台灣民眾之家庭勞務的代間交換行為大致上都可以使用華人孝道的「需求法則」、「互惠法則」加以解釋。因此，家中晚輩想要對長輩進行文化反哺時，會考慮長輩是否有需求性（需求法則），而長輩若平時會回饋晚輩，晚輩亦較會產生反哺行為（互惠法則）。此外，除了應考慮長者是否有上網需求及互惠原則外，江宇、羅愛萍（2010）研究指出家庭溝通方式會影響網路反哺的進行，子女與父母關係愈能互信、平等，則晚輩愈願意進行反哺。

黃誌坤等（2014）進行大學生網路反哺調查研究，總計有效問卷1015份，結果發現大學生對於長輩網路反哺的意願有餘，但行動不足，行動不足的原因包含擔心上網對祖父母產生負面影響、祖父母輩不想學上網或不需要上網、學校活動或學業繁重等阻礙因素。該研究亦指出，維持好的關係或定期回家才有可能實踐網路反哺，因此代間溝通與關係也是一種影響因素。再者，Hill, Beynon-Davies 與 Williams（2008）提出老人網路參與活動模式（model of internet engagement）。該模式認為阻礙老人進行網路參與活動有四個影響因素（如圖1），包含：1.知覺（perception）：包含老人對網路的興趣、動機、

便利性，以及對日常生活的實用性、可負擔費用的知覺。2.文化（culture）：社會大環境的氛圍會影響一個人的價值及判斷。年齡亦是影響因素之一，年輕人生活在數位時代，而長者大半生較少接觸數位科技，比較容易產生科技恐懼症（technophobia）。3.人際關係（interpersonal relationship）：在家人及朋友的支持與鼓勵下，有助於長者的網路使用，反之則長者可能卻步。4.操作技能（operational skill）：長者因身體老化因素，學習速度較慢，操作能力受限。這些因素可能影響網路反哺的發生。該模式亦提出四個發展策略，鼓勵長者參與數位學習，包含發展正向的態度、迎合文化潮流、提升後設認知學習環境、提升為專家學習者。

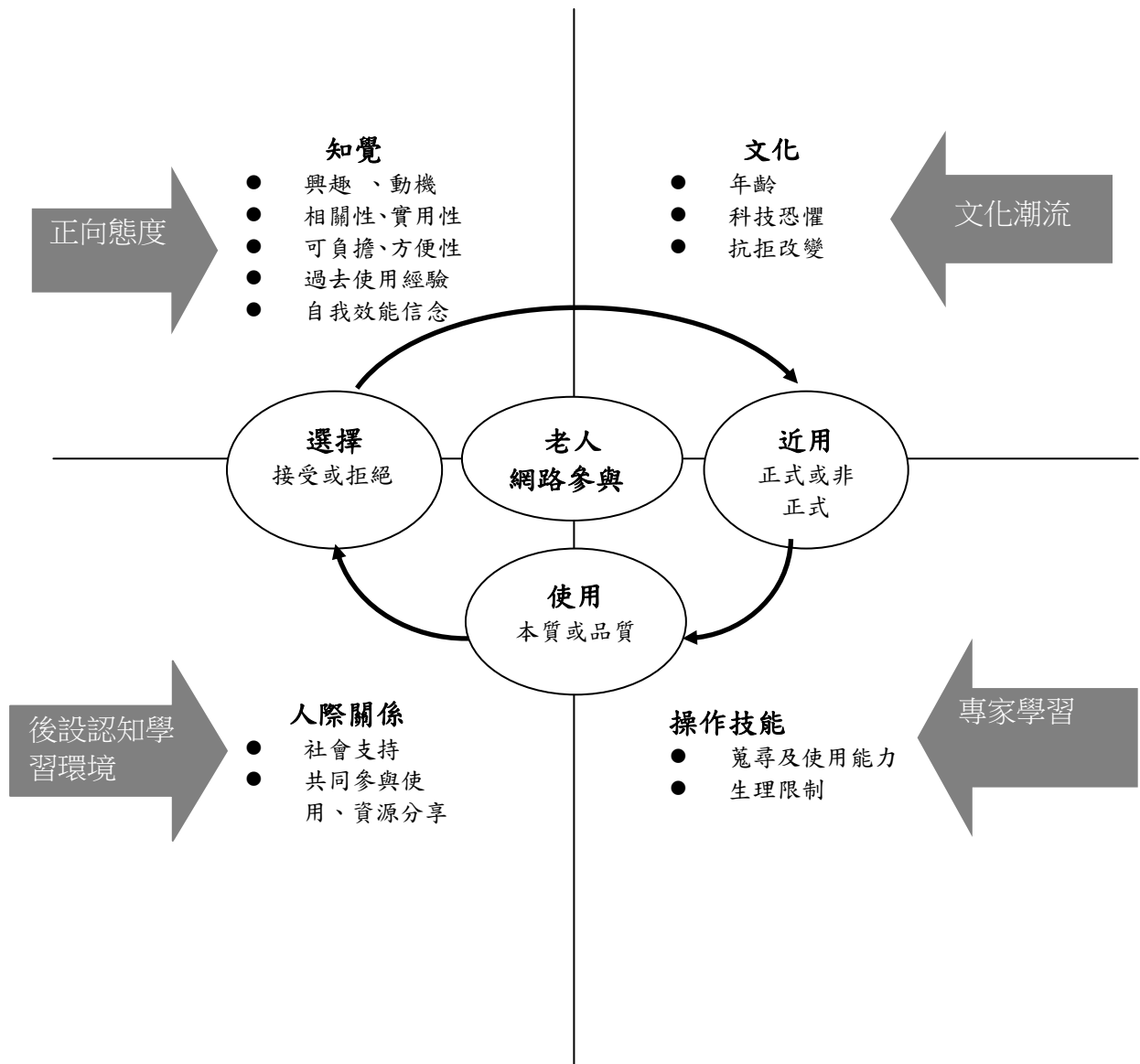


圖1 影響老人上網參與的模式

資料來源: Hill, Beynon-Davies & Williams (2008), p.254.

綜合上述，促成網路反哺的發生，需要考慮年輕世代與老年世代雙方面的各項影響因素，包含年輕世代的耐性、投入時間、代間互動溝通氣氛，以及年長世代對上網需求、年齡及教育程度等皆可能影響網路反哺發生的可能性。唯目前文獻大都從晚輩觀點出發，長者對於接受網路反哺的看法與阻礙因素，需要進一步實際調查，以瞭解網路反哺未發生的原因，作為鼓勵及推動家庭代間上網活動的參考，達到世代融合及提高老人使用網路的目標。

參、研究方法與設計

本研究旨在蒐集長者對於家庭網路反哺的現況，以及實踐的困境。為達成研究目的，本研究利用問卷調查方法進行資料蒐集及分析。本部分針對研究架構、研究對象、研究工具及資料處理方式加以說明，分述如下。

一、研究架構

本研究依據研究目的及文獻探討結果，提出如下研究架構（如圖 2）。首先了解長者接受網路反哺的意願、實踐，以及阻礙因素現況；再者，分析不同背景（年齡、教育程度及上網需求）的高齡者在網路反哺的意願、實踐的差異情形（如 A）；最後，分析不同背景的高齡者在接受網路反哺的阻礙因素的差異情形（如 B）。

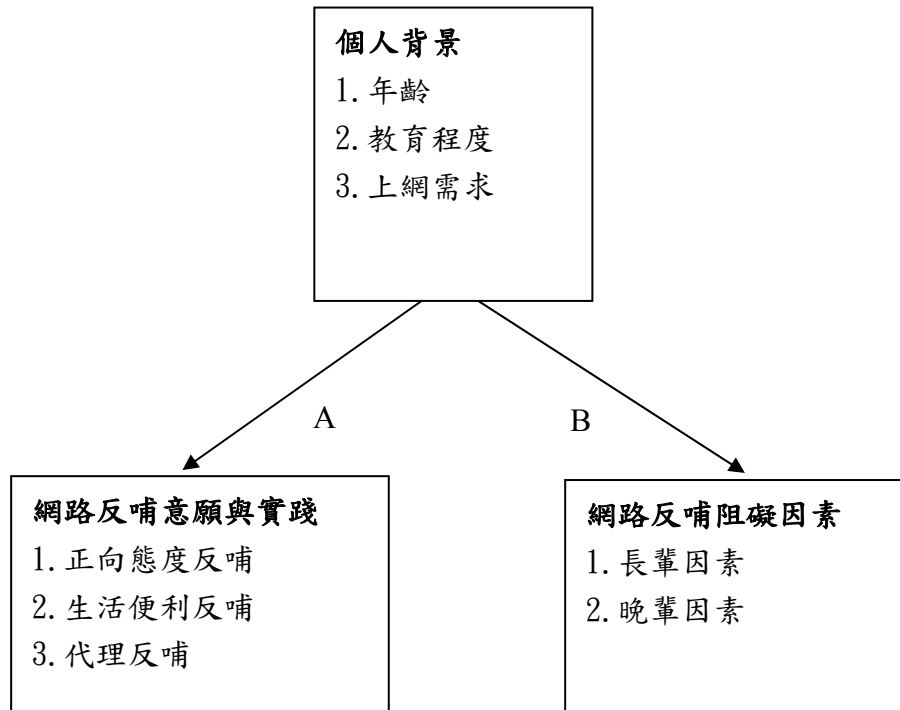


圖 2 研究架構圖

二、研究對象

依據Krejcie和Morgan（1970）的抽樣曲線公式估計，若母群體夠大，則樣本數最少應抽取384個以上樣本。本研究對象的抽樣條件說明如下：

1. 年齡55歲（含）以上：教育部規定參加樂齡大學的條件為55歲以上的高齡者，再者，衛生福利部每五年的「全國老人生活狀況調查」亦以55歲以上作為抽樣對象。
2. 識字：識字為上網必備基本條件之一。

3. 目前與晚輩（子女或孫女子）同住：本研究將網路反哺限定於家庭中長輩接受同住的子女或孫子女反哺為主，故排除一些獨居或無子女（孫子女）同住者。

採用「分層隨機叢集抽樣」方式進行抽樣。首先，將全國分為北、中、南、東四區，以各地區長青中心、長青學苑、樂齡學習中心及社區大學為叢集單位，每區抽機抽取10個叢集單位，共40個單位；經聯繫，其中5個單位無法配合，故總共施測35個單位，每個單位依學員人數比率發放30-60份問卷。本研究為提高填答意願及回收率，提供每位填答者一份小禮物作為回饋。問卷施測從101年4月1日起至101年6月30日止全部回收完畢。總共發出1260份，回收1243份，扣除填答不全等無效問卷，有效問卷總計1066份，有效問卷率達84.6%。

研究對象背景變項分配情形如表1所示。在性別方面，男性378人（35.5%），女性681人（63.9%）；年齡方面，以70歲以上的長者佔多341人（32%），最少為65-69歲261人（20.3%）；教育程度方面，以大專以上程度為最多349人（32.7%），最少為國（初）中185人（17.4%）；就健康而言，大部份長者自認為健康情況良好549人（51.5%），僅61人（5.7%）長者自認健康情形較差；網路使用情形，已會上網的居多633人（59.4%），其次為不會上網且不想學245（23.0%）。

再者，依最近「102年全國老人生活狀況調查報告」指出，台灣55歲以上的長者共562萬3188人。在性別方面，男性佔48%，女性佔52%；在年齡方面，70歲以上佔33%，其次是55-59歲佔29%，60-64歲佔24%，最少為65-69歲佔14%；教育程度方面，以國小程度35%為最高，其次為高中20%，大學（專）以上19%及國中14%，不識字僅佔12%，因此，識字率已達88%；從抽取樣本中，在健康情形方面，55-64歲自覺健康「良好」者佔63%，「普通」者23%，「不好」者14%，65歲以上自覺健康「良好」者佔47%，「普通」26%，「不好」者27%（衛生福利部，2014）。

本研究樣本若與上述全國調查比較，在性別方面，全國母體資料顯示男女比率相近，但本次研究對象女性較多於男性，顯示參與樂齡或社區大學的學員女性多於男性；在年齡的分佈上，本次樣本與母體比率相近；在教育程度層面，全國母體以國小程度居多，本次樣本以大專居多，此顯示參加社區大學的學員的學歷偏向較佳的教育程度；在自覺健康情形，本次樣本自覺健康不佳者較母體為少，亦顯示參加社區大學活動等進行社會參與者的健康情形較佳。

綜合上述，本次為便於抽樣以各地參與社區學習型社團為抽樣來源，並以55歲以上、識字及與晚輩同住的長者為抽樣對象。與全國母體比較，本研究對象排除了不識字、獨居或無子女（孫子女）同住，及健康不佳（例如，外出不便者或進住長期照顧機構者）的長者，未來推論宜注意此限制。

表 1 高齡者基本資料次數分配表(N=1066)

項目	人數(%)	排序	項目	人數(%)	排序
性別			健康狀況		
男	378(35.5)	2	良好	549(51.5)	1
女	681(63.9)	1	普通	450(42.2)	2
遺漏值	7(.7)		不好	61(5.7)	3
年齡			遺漏值	6(.6)	
55-59 歲	244(22.9)	3	上網需求		
60-64 歲	261(24.5)	2	未學過，不想學	245(23.0)	2
65-69 歲	216(20.3)	4	未學過，很想學	174(16.3)	3
70 歲以上	341(32.0)	1	已會上網	633(59.4)	1
遺漏值	4(.4)		遺漏值	14(1.3)	
教育程度					
國小以下	216(20.3)	3			

國(初)中(含肄業)	185(17.4)	4
高中職(含肄業)	309(29.0)	2
大學(專)以上	349(32.7)	1
遺漏值	7(.07)	

三、研究工具

本研究依國內外文化反哺相關文獻探討結果，自編「網路反哺意願及實踐」問卷，問卷內容包含三大部份：第一部份基本資料變項，包含性別、年齡、教育程度、健康情形等；第二部分為網路反哺意願及實踐量表，包含正向態度反哺、生活便利反哺、代理反哺，採用 Likert 四點量表（意願方面：1=非常不希望，2=不希望，3=希望，4=非常希望；實踐方面：1=未曾做到，2=很少做到，3=偶爾做到，4=常常做到），得分愈高表示接受反哺意願、實踐情形愈高，反之則愈低；第三部份網路反哺的阻礙因素，分為自己、晚輩二個層面，採用「有」、「無」二個選項。完成問卷設計後，選取南部長青學苑及樂齡學習資源中心的長者為預試對象，採用現場施測，總計發出 133 份，回收 133 份，扣除無效卷 21 份，計有 112 份進行問卷預試。首先，求得各題的決斷值（CR），每題 CR 皆高於 3.5，故保留全部題目。接著進行信度、效度分析，先各個層面分析，經主成份分析，得到各分量表的因素分析結果，並選取因素負荷量大於.50 的題目作為正式施測題目，包含正向態度反哺 6 題，生活便利反哺 9 題，代理反哺 5 題，共 20 題。預試的項目分析及信效度分析結果如表 2，整體量表的解釋變異量為 68.12%，整體 α 係數為 0.91，顯示該量表有良好的信效度。

表 2 網路反哺意願及實踐量表之項目分析與信效度分析

項目 層面	預試題 號	決斷值 (CR)	因素負荷量	解釋變異量	α 係數	正式問卷
正向態 度反哺	1	6.00*	.787	66.34%	.90	1
	2	8.86*	.881			2
	3	9.20*	.866			3
	4	8.81*	.811			4
	5	6.13*	.715			5
	6	10.99*	.816			6
生活便 利反哺	7	8.79*	.684	65.00%	.93	7
	8	9.63*	.787			8
	9	15.15*	.845			9
	10	11.04*	.864			10
	11	10.52*	.836			11
	12	9.62*	.791			12
	13	9.69*	.867			13
	14	11.55*	.805			14
	15	8.82*	.762			15
代理反 哺	16	5.43*	.744	73.10%	.90	16
	17	10.59*	.861			17
	18	7.78*	.864			18
	19	9.05*	.913			19
	20	9.00*	.883			20
總量表				68.12%	.91	

* $p < .05$

四、資料處理

本研究透 SPSS 軟體進行資料分析與處理，分析方法說明如下：依研究目的，首先，採用以次數分配、平均數、標準差等描述統計以及成對樣本 t 檢定，分析長輩接受網路反哺的意願、實際現況，以及阻礙因素；接著以單因子變異數分析，瞭解不同背景長輩對接受網路反哺的差異現況。最後以無母數 Kruskal-Wallis 單因子等級變異數分析，瞭解不同背景長輩對網路反哺阻礙因素的差異現況。

肆、結果與討論

本研究旨在調查分析高齡者接受家庭網路反哺的意願、實行現況，以及阻礙因素等差異情形。以下依統計結果加以分析及討論。

一、長輩接受家庭網路反哺意願、實踐，以及阻礙因素現況分析

以下分成網路反哺意願、實踐，以及阻礙因素二部分進行分析。

（一）網路反哺意願與實踐現況之分析

長輩接受網路反哺意願與實踐之差異，透過描述統計結果顯示如表3。長者對於晚輩的網路反哺意願，以正向態度反哺意願最高（3.04），其次為生活便利反哺意願（2.91）、代理反哺意願（2.89），整體網路反哺意願為2.94（接近希望），表示長者傾向希望接受晚輩進行數位文化反哺；在網路反哺實踐方面，以正向態度反哺實踐最高（2.71），其次為代理反哺實踐（2.66）、生活便利反哺實踐（2.57），整體網路反哺實踐情形為2.63，介於「很少做到」與

「偶爾做到」之間。

表3 長輩接受家庭網路反哺的各層面意願、實踐現況

層面	意願(每題平均數)	排序	實踐(每題平均數)	排序
正向態度反哺	3.04	1	2.71	1
生活便利反哺	2.91	2	2.57	3
代理反哺	2.89	3	2.66	2
整體	2.94		2.63	

再者，進一步進行意願與實踐各題目的成對樣本 t 檢定，結果如表 4 所示。長者接受網路反哺意願皆顯著高於網路反哺實踐。在正向態度反哺方面，以「我希望家中晚輩會跟我分享網路上所看到的新資訊，例如：健康資訊……等。」的接受度與實踐力較高（ $M1=3.13, M2=2.81$ ），「我希望家中晚輩會跟我分享網路語言，例如：臉書打卡……等。」的接受度與實踐力最低（ $M1=2.93, M2=2.51$ ）；在生活便利反哺層面，以「當我問電腦問題時，我希望家中晚輩會耐心地協助解決，例如：電腦中毒、電腦當機……等。」（ $M1=3.11, M2=2.83$ ）的接受度與實踐力較高，「我希望家中晚輩會教我，如何透過網路進行網路購物，購買需要物品。」的接受度與實踐力最低（ $M1=2.71, M2=2.34$ ）；最後，在代理反哺層面，以「我希望家中晚輩會使用網路，幫我查詢醫療相關資訊，例如：慢性病的資訊……等。」（ $M1=3.06, M2=2.85$ ）的接受度與實踐力較高，「我希望家中晚輩會使用網路，幫我進行網路購物，購買所需的物品。」的接受度與實踐力最低（ $M1=2.67, M2=2.39$ ）。由此可知，長者希望晚輩使用網路分享健康資訊、解決電腦問題，以及查詢醫療健康等反哺行為，而一些網路語言對長者的實用性較低、網路購物所存在的財務風險較高，故在接受反哺意願便略低。綜合上述，長者希望在家接受晚輩在電腦網路方面的文化反哺，尤其在「正向態度反哺」方面，包含分享新訊息、鼓勵長者使用網路，以及至

社區大學學習等，但長者意願顯著高於實踐，顯示晚輩的實踐力較為薄弱，可能在現實中存在某些阻礙因素，得進一步瞭解阻礙網路反哺實踐的因素。

表4 長輩接受家庭網路反哺的意願及實踐差異之成對樣本t檢定

題目、層面	意願平均數 (標準差) M1	實踐平均數 (標準差) M2	差異平均數 (標準差) M1-M2	t值
1.我希望家中晚輩會鼓勵我使用電腦網路。	3.05(.65)	2.79(1.02)	.258(.94)	8.95**
2.我希望家中晚輩會跟我分享網路上所看到的新資訊，例如：健康的資訊.....等。	3.13(.61)	2.81 (.96)	.313(.88)	11.65**
3.我希望家中晚輩會向我說明上網在生活上的重要性。	3.07(.61)	2.75(.96)	.321(.90)	11.67**
4.我希望家中晚輩會跟我分享網路語言，例如：臉書打卡.....等。	2.93(.68)	2.51(1.01)	.416(.91)	14.87**
5.我希望家中晚輩會鼓勵我嘗試使用數位產品，例如：智慧型手機.....等。	2.94(.67)	2.60(.99)	.339(.89)	12.42**
6.我希望家中晚輩會鼓勵我到長青學苑或社區大學學習電腦相關課程。	3.10(.68)	2.80(1.03)	.299(.89)	10.95**
正向態度反哺層面	18.22(3.20)	16.27(5.09)	1.95(4.37)	14.55**
7.當我問電腦問題時，我希望家中晚輩會耐心地協助解決，例如：電腦中毒、電腦當機.....等。	3.11(.68)	2.83(1.03)	.283(.92)	10.07**
8.我希望家中晚輩會教我，如何使用網路查詢統一發票對獎號碼、大樂透、六合彩號碼.....等。	2.83(.75)	2.52(1.08)	.309(.92)	11.01**
9.我希望家中晚輩會教我，如何使用網路查詢醫療相關資訊，例如慢性病的資訊.....等。	3.08(.64)	2.81(1.01)	.271(.92)	9.64**

10.我希望家中晚輩會教我，如何使用網路查詢旅遊資訊、旅遊地圖，例如：查詢火車時刻表.....等。	3.10(.64)	2.80(1.02)	.302(.93)	10.61**
11.我希望家中晚輩會教我，如何透過網路進行學習，例如：語言英文學習.....等。	2.94(.71)	2.50(1.04)	.43(.90)	15.75**
12.我希望家中晚輩會教我，如何透過網路進行網路購物，購買需要物品。	2.71(.75)	2.34(1.04)	.366(.91)	13.09**
13.我希望家中晚輩會教我如何使用溝通軟體，例如：臉書、skype 或 msn.....等。	2.85(.74)	2.42(1.04)	.435(.90)	15.84**
14.我希望家中晚輩會教我，如何使用網路電視，例如：看韓劇或新聞.....等。	2.88(.70)	2.52(1.02)	.359(.90)	13.08**
15.我希望家中晚輩會教我，如何玩電腦遊戲，例如：連連看、麻將.....等。	2.68(.80)	2.35(1.08)	.337(.85)	12.10**
生活便利反哺層面	26.20(4.93)	23.10(7.56)	3.10(6.35)	15.92**
16.我希望家中晚輩會使用網路，幫我進行網路購物，購買所需的物品。	2.67(.76)	2.39(1.05)	.283(.87)	10.62**
17.我希望家中晚輩會幫我使用網路，進行網路掛號。	2.96(.69)	2.67(1.06)	.284(.91)	10.25**
18.我希望家中晚輩會使用網路，幫我查詢統一發票對獎號碼、大樂透、六合彩號碼.....等。	2.73(.79)	2.50(1.10)	.229(.88)	8.51**
19.我希望家中晚輩會使用網路，幫我查詢醫療相關資訊，例如：慢性病的資訊.....等。	3.06(.65)	2.85(1.00)	.211(.89)	7.72**
20.我希望家中晚輩會使用網路，幫我查詢旅遊資訊、旅遊地圖，例如：查詢火車時刻表.....等。	3.04(.66)	2.89(1.01)	.150(.90)	5.46**
代理反哺層面	14.46(2.84)	13.30(4.33)	1.16(3.69)	10.26**
整體	58.87(10.15)	52.67(15.91)	6.20(13.30)	15.22**

** $P < .01$

(二) 網路反哺的阻礙因素分析

長輩接受家庭網路反哺的阻礙因素整理如表5所示。阻礙因素分為二層面：長輩（自己）阻礙層面、晚輩阻礙層面。在自己阻礙方面，長者不接受晚輩網路反哺的因素中，以擔心上網對自己產生負面影響最多（37.6%），其次是自己學習能力不佳（29.3%）；在晚輩阻礙層面，以晚輩的工作或課業繁重沒時間居多（45.9%），其次是晚輩沒耐心（23.5%）。由此可見長輩認為網路反哺未發生的原因，包含了自己及晚輩二方面阻礙因素。

表5 長輩接受家庭網路反哺的阻礙因素次數分配表

項目	次數(%)	排序
一、長輩(自己)阻礙方面(複選)		
1.擔心上網對自己產生負面影響(如身體酸痛、被詐騙)	401(37.6)	1
2. 擔心自己學習能力不佳	312(29.3)	2
3.自己不需要上網	235(22.0)	3
4 自己學習態度不佳	119(11.2)	4
5.與晚輩(子女或孫子女)關係不佳、溝通不良	62(5.8)	5
二、晚輩阻礙方面 (複選)		
1.晚輩的工作或課業繁重(沒時間)	489(45.9)	1
2.晚輩沒耐心	251(23.5)	2
3.晚輩擔心網路上的個人秘密被發現(如FB上的資訊)	102(9.6)	3
4.晚輩教導能力不佳	100(9.4)	4
5.晚輩反對我學電腦	36(3.4)	5

二、不同背景的長輩接受家庭網路反哺的意願、實踐差異分析

以下分析不同年齡、教育程度，以及上網需求在接受網路反哺的差異情形。

（一）不同年齡的長輩接受家庭網路反哺的差異情形

本研究以單因子變異數分析考驗不同年齡的長者對於接受網路反哺的差異情形，結果整理如表6。統計結果顯示不同年齡的長者在接受網路反哺的意願及實踐各層面及整體層面皆達顯著水準，以Scheffe法進行事後比較，年紀輕的長者在接受網路反哺意願及實踐平均數皆顯著高年紀大的長者，顯示年紀輕的長者比年紀大的長者比較樂意接受晚輩的反哺行為。

表6 不同年齡的長輩接受家庭網路反哺意願及實踐之單因子變異數摘要表

向度	組別	年齡	人數	平均數 (標準差)	F值	事後比較
正向反哺意願	1	55-59歲	244	19.22(2.67)	14.93**	1>3, 1>4 2>3, 2>4
	2	60-64歲	261	18.51(2.77)		
	3	65-69歲	216	17.65(3.39)		
	4	70歲以上	341	17.66(3.53)		
正向反哺實踐	1	55-59歲	244	17.83(4.52)	13.28**	1>2, 1>3, 1>4, 2>4
	2	60-64歲	261	16.56(4.99)		
	3	65-69歲	216	15.54(5.03)		
	4	70歲以上	341	15.38(5.35)		
生活反哺意願	1	55-59歲	244	27.77(4.20)	16.51**	1>3, 1>4 2>3, 2>4
	2	60-64歲	261	26.71(4.53)		
	3	65-69歲	216	25.28(5.00)		
	4	70歲以上	341	25.26(5.33)		
生活反哺實踐	1	55-59歲	244	25.54(6.63)	15.604**	1>2, 1>3 1>4, 2>4
	2	60-64歲	261	23.67(7.31)		
	3	65-69歲	216	21.97(7.34)		
	4	70歲以上	341	21.60(8.04)		
代理反哺意願	1	55-59歲	244	15.27(2.63)	12.84**	1>3, 1>4 2>3
	2	60-64歲	261	14.69(2.74)		
	3	65-69歲	216	13.87(2.78)		
	4	70歲以上	341	14.07(2.95)		
代理反哺實踐	1	55-59歲	244	14.57(3.80)	11.72**	1>2, 1>3 1>4
	2	60-64歲	261	13.46(4.17)		

	3	65-69歲	216	12.76(4.29)		
	4	70歲以上	341	12.58(4.64)		
整體意願	1	55-59歲	244	62.26(8.59)		
	2	60-64歲	261	59.91(9.30)	17.626**	1>3, 1>4
	3	65-69歲	216	56.80(10.46)		2>3, 2>4
	4	70歲以上	341	57.00(10.88)		
整體實踐	1	55-59歲	244	57.94(13.81)		
	2	60-64歲	261	53.69(15.43)	15.86**	1>2, 1>3
	3	65-69歲	216	50.28(15.52)		1>4, 2>4
	4	70歲以上	341	49.56(16.93)		

** $P<.01$

(二) 不同教育程度的長輩在接受家庭網路反哺的差異情形

本研究以單因子變異數分析考驗不同教育程度的高齡者對於接受網路反哺的差異情形，結果（如表 7）顯示，不同教育程度的高齡者在接受網路反哺的意願及實踐各層面及整體層面皆達顯著差異，以 Scheffe 法進行事後比較發現，國中小程度的長者在網路反哺意願及實踐平均數皆顯著低於教育程度高的長者，換言之，教育程度低的長者與教育程度較高的長者相比，其接受網路反哺的意願較低，且晚輩的實踐力亦較差。

表 7 不同教育程度的長輩在接受庭網路反哺之單因子變異數摘要表

向度	組別	教育程度	人數	平均數(標準差)	F值	事後比較
正向反哺意願	1	國小以下	216	16.49(3.83)	29.94**	1<2,1<3 1<4
	2	國中	185	18.26(2.99)		
	3	高中	309	18.74(2.61)		
	4	大專以上	349	18.80(2.98)		
正向反哺實踐	1	國小以下	216	14.14(5.47)	24.21**	1<3,1<4 2<3,2<4
	2	國中	185	15.31(5.33)		
	3	高中	309	17.18(4.44)		
	4	大專以上	349	17.29(4.79)		
生活反哺意願	1	國小以下	216	23.43(5.62)	32.28**	1<2,1<3 1<4
	2	國中	185	26.44(4.65)		
	3	高中	309	27.20(4.23)		
	4	大專以上	349	26.92(4.58)		
生活反哺實踐	1	國小以下	216	20.15(7.84)	20.26**	1<3,1<4 2<3,2<4
	2	國中	185	21.89(7.93)		
	3	高中	309	24.47(7.01)		
	4	大專以上	349	24.38(7.06)		
代理反哺意願	1	國小以下	216	13.07(3.08)	23.95**	1<2,1<3 1<4
	2	國中	185	14.81(2.67)		
	3	高中	309	15.01(2.58)		
	4	大專以上	349	14.64(2.73)		
代理反哺實踐	1	國小以下	216	11.89(4.47)	12.23**	1<2,1<3 1<4
	2	國中	185	13.13(4.51)		

	3	高中	309	14.14(4.08)		
	4	大專以上	349	13.52(4.18)		
整體意願	1	國小以下	216	52.99(11.53)		
	2	國中	185	59.51(9.52)	34.18**	1<2,1<3
	3	高中	309	60.96(8.66)		1<4
	4	大專以上	349	60.36(9.48)		
整體實踐	1	國小以下	216	46.18(16.67)		
	2	國中	185	50.32(16.88)	21.30**	1<3,1<4
	3	高中	309	55.80(14.49)		2<3,2<4
	4	大專以上	349	55.18(14.81)		

** $P < .01$

(三) 不同上網需求的長輩在接受網路反哺的差異情形

本研究以單因子變異數分析考驗不同學習上網情形的高齡者在接受網路反哺的差異情形，結果整理如表 8。由表 8 得知，不同學習上網情形的高齡者在接受網路反哺的意願及實踐各層面及整體層面皆達顯著水準。因此，以 Scheffe 法進行事後比較，結果顯示：在意願方面，「未學過且不想學」的長者比其他想學或已學會上網的長者較不願意接受晚輩的網路反哺，換言之，「已學會上網」、「未學過但想學」的長者比「未學過且不想學」的長者有較高的反哺願意；在實踐方面，「未學過且不想學」與「未學過但想學」的長者比較沒有實際接受到晚輩的網路反哺行為。因此，對於「未學過但想學」的長者雖有意願接受網路反哺，但實際卻未發生反哺，需進一步了解遭遇的困境。

表 8 不同學習上網情形的長輩在接受網路反哺之單因子變異數摘要表

向度	組 別	學習上網	人數	平均數(標準 差)	F值	事後比較
正向反哺意願	1	未學過，不想學	245	15.94(3.77)	96.68**	1<2, 1<3
	2	未學過，很想學	174	18.62(2.54)		
	3	已會上網	633	18.99(2.68)		
正向反哺實踐	1	未學過，不想學	245	13.41(5.49)	81.88**	1<2, 1<3 2<3
	2	未學過，很想學	174	14.90(5.06)		
	3	已會上網	633	17.74(4.34)		
生活反哺意願	1	未學過，不想學	245	22.90(5.82)	84.77**	1<2, 1<3
	2	未學過，很想學	174	26.47(3.96)		
	3	已會上網	633	27.38(4.19)		
生活反哺實踐	1	未學過，不想學	245	19.33(8.38)	71.93**	1<3, 1<3 2<3
	2	未學過，很想學	174	20.66(7.19)		
	3	已會上網	633	25.19(6.53)		
代理反哺意願	1	未學過，不想學	245	13.10(3.23)	39.00**	1<2, 1<3
	2	未學過，很想學	174	14.70(2.60)		
	3	已會上網	633	14.90(2.57)		
代理反哺實踐	1	未學過，不想學	245	11.72(4.79)	32.24**	1<3, 2<3
	2	未學過，很想學	174	12.44(4.14)		
	3	已會上網	633	14.11(4.00)		
整體意願	1	未學過，不想學	245	51.93(11.97)	87.81**	1<2, 1<3
	2	未學過，很想學	174	59.78(8.10)		
	3	已會上網	633	61.28(8.61)		

整體實踐	1	未學過，不想學	245	44.46(17.63)	72.15**	1<3, 2<3
	2	未學過，很想學	174	48.00(15.15)		
	3	已會上網	633	57.03(13.75)		

** $P<.01$

三、不同背景的長輩對於接受網路反哺所遭遇的阻礙因素差異分析

以下分析不同年齡、教育程度，以及上網需求在接受網路反哺阻礙因素的差異情形。

（一）不同年齡的高齡者對於接受網路反哺所遭遇的阻礙因素差異分析

本研究以無母數統計法Kruskal-Wallis單因子等級變異數分析，考驗不同年齡的高齡者對於接受網路反哺的阻礙因素是否存在差異。如表9所示，不同年齡的高齡者在部分網路反哺阻礙因素有顯著性差異。再者，進一步以Mann-Whitney U考驗進行事後比較後發現，與年輕長者相比，年紀愈大的長者在「自己不需要上網」、「自己學習能力不佳」、「自己學習態度不佳」等個人方面的阻礙，以及「晚輩反對我學電腦」等晚輩阻礙的發生情形較為頻繁。換言之，年紀愈大的長者，其遭遇的阻礙愈多。

表9 不同年齡長輩對於接受網路反哺所遭遇的阻礙因素差異分析

數位文化反哺阻礙因素	組別	年齡	個數	等級平均數	卡方值	顯著性	事後比較
一、個人阻礙方面							
1.擔心上網產生負面影響	1	55-59歲	244	528.85	5.41	.14	
	2	60-64歲	261	544.42			
	3	65-69歲	216	554.50			
	4	70歲以上	340	507.31			
2.自己不需要上網	1	55-59歲	244	481.46	38.05**	.00	1<3,1<4
	2	60-64歲	261	509.62			2<4,3<4
	3	65-69歲	216	524.63			
	4	70歲以上	341	588.40			
3.自己學習能力不佳	1	55-59歲	244	504.40	6.93	.04	1<4, 2<4
	2	60-64歲	261	518.41			
	3	65-69歲	216	548.08			
	4	70歲以上	341	550.40			
4 自己學習態度不佳	1	55-59歲	244	519.88	14.30**	.00	1<4,2<32
	2	60-64歲	261	504.55			<4
	3	65-69歲	216	545.75			
	4	70歲以上	341	551.42			
5.與晚輩關係不佳、溝通不良	1	55-59歲	244	522.26	6.26	.10	
	2	60-64歲	261	520.84			
	3	65-69歲	216	542.29			
	4	70歲以上	341	539.43			
二、晚輩阻礙因素							
1.晚輩的工作或課業繁重(沒時	1	55-59歲	244	525.21	3.22	.36	
	2	60-64歲	261	546.38			

間)。	3	65-69歲	216	506.79		
	4	70歲以上	341	540.26		
2.晚輩沒耐心。	1	55-59歲	244	557.69	6.53	.09
	2	60-64歲	261	539.65		
	3	65-69歲	216	516.02		
	4	70歲以上	340	514.72		
3.晚輩教導能力不佳。	1	55-59歲	244	517.96	3.95	.27
	2	60-64歲	261	529.78		
	3	65-69歲	215	527.88		
	4	70歲以上	341	543.23		
4.晚輩擔心網路上的個人秘密被發現。	1	55-59歲	244	540.88	1.70	.64
	2	60-64歲	260	522.85		
	3	65-69歲	216	531.58		
	4	70歲以上	341	529.78		
5.晚輩反對我學電腦。	1	55-59歲	244	520.53	9.62*	.02
	2	60-64歲	261	526.21		
	3	65-69歲	216	531.21		
	4	70歲以上	341	543.59		

** $P<.01$

(二) 不同教育程度的高齡者對於接受網路反哺所遭遇的阻礙因素差異分析

本研究以無母數統計法 Kruskal-Wallis 單因子等級變異數分析，考驗不同教育程度的高齡者對於接受網路反哺的阻礙因素是否存在差異。如表 10 所示，結果顯示不同教育程度的高齡者在部分網路反哺阻礙因素有顯著性差異，接著進一步以 Mann-Whitney U 考驗進行事後比較後，結果發現教育程度愈低

的長者在接受網路反哺上所遭遇的阻礙多於教育程度較高者，在個人阻礙方面計有「自己不需要上網」、「自己學習能力不佳」、「自己學習態度不佳」、「與晚輩關係不佳、溝通不良」等個人方面的阻礙因素；在晚輩阻礙方面容易有「晚輩教導能力不佳」、「晚輩反對我學電腦」等因素發生。換言之，教育程度愈低者愈不容易發生家庭網路反哺行為。

表 10 不同教育程度長輩對於接受網路反哺所遭遇的阻礙因素差異分析

數位文化反哺阻礙因素	組別	教育程度	個數	等級平均數	卡方值	顯著性	事後比較
一、個人阻礙方面							
1.擔心上網產生負面影響	1	國小以下	216	514.18	3.85	.28	
	2	國中	185	533.52			
	3	高中職	309	515.39			
	4	大學以上	349	549.40			
2.自己不需要上網。	1	國小以下	216	629.22	82.61**	.00	1>2, 1>3, 1>4
	2	國中	185	576.64			2>3, 2>4
	3	高中職	309	495.75			
	4	大學以上	349	474.19			
3.擔心自己學習能力不佳。	1	國小以下	216	585.82	39.34**	.00	1>3, 1>4
	2	國中	185	575.35			2>4, 3>4
	3	高中職	309	530.94			
	4	大學以上	349	470.58			
4.自己學習態度不佳。	1	國小以下	216	574.46	28.89**	.00	1>3, 1>4
	2	國中	185	545.92			2>4, 3>4
	3	高中職	309	522.91			
	4	大學以上	349	500.33			
5.與晚輩關係不佳、溝通不	1	國小以下	216	562.74	20.49**	.00	1>2, 1>3

良。	2	國中	185	527.62			1>4
	3	高中職	309	514.42			
	4	大學以上	349	524.79			
<hr/>							
二、晚輩阻礙因素	1	國小以下	216	519.38			
1.晚輩的工作或課業繁重(沒時間)。	2	國中	185	564.13	4.28	.23	
	3	高中職	309	531.54			
	4	大學以上	349	517.11			
<hr/>							
2.晚輩沒耐心。	1	國小以下	216	514.21			
	2	國中	185	530.50	1.44	.70	
	3	高中職	309	530.69			
	4	大學以上	349	537.39			
<hr/>							
3.晚輩教導能力不佳。	1	國小以下	216	552.97			1>4, 2>4
	2	國中	185	536.69	11.96**	.01	3>4
	3	高中職	309	532.57			
	4	大學以上	349	508.38			
<hr/>							
4.晚輩擔心網路上的個人秘密被發現。	1	國小以下	216	527.48			
	2	國中	185	524.25	2.86	.41	
	3	高中職	309	541.84			
	4	大學以上	349	522.58			
<hr/>							
5.晚輩反對我學電腦。	1	國小以下	216	546.32			1>4, 2>4
	2	國中	185	534.90	12.14**	.01	
	3	高中職	309	529.14			
	4	大學以上	349	518.07			

** $P<.01$

(三) 不同上網需求的高齡者對於網路反哺所遭遇的阻礙因素差異分析

本研究以無母數統計法 Kruskal-Wallis 單因子等級變異數分析，考驗不同上網需求的高齡者對於網路反哺的阻礙因素是否存在差異。如表 11 所示，結果顯示不同上網需求的高齡者在部分網路反哺阻礙因素有顯著性差異。進一步以 Mann-Whitney U 考驗進行事後比較後結果發現如下：

「未學過，不想學」、「未學過，很想學」的長者跟「已會上網」的長者相比較，其遇到的阻礙程度較多，計有「自己不需要上網」、「自己學習能力不佳」、「自己學習態度不佳」、「與晚輩關係不佳、溝通不良」等個人阻礙因素，以及「晚輩教導能力不佳」等晚輩阻礙因素發生。再者，值得注意的是「未學過，很想學」的長者在「擔心上網產生負面影響」、「晚輩沒耐心」二方面的阻礙顯著高於其他二類長者。

表 11 不同上網情形的長輩對於接受網路反哺所遭遇的阻礙因素差異分析

數位文化反哺阻礙因素	組別	上網情形	個數	等級平均數	卡方值	顯著性	事後比較
一、個人阻礙方面							
1.擔心上網產生負面影響	1	未學過，不想學	245	490.01	7.01*	.02	2>1, 2>3
	2	未學過，很想學	173	551.78			3>1
	3	已會上網	633	532.88			
2.自己不需要上網	1	未學過，不想學	245	698.19	214.57**	.00	1>2, 1>3
	2	未學過，很想學	174	534.44			
	3	已會上網	633	457.86			
3.自己學習能力不佳	1	未學過，不想學	245	593.63	37.60**	.00	1>2, 1>3
	2	未學過，很想學	174	562.95			2>3
	3	已會上網	633	490.50			
4.自己學習態度不佳	1	未學過，不想學	245	583.93	45.05**	.00	1>2, 1>3,

	2	未學過，很想學	174	537.53		2>3
	3	已會上網	633	501.24		
5.與晚輩關係不佳、溝通不良	1	未學過，不想學	245	550.17	16.07**	1>3,1>3
	2	未學過，很想學	174	535.80	.00	2>3
	3	已會上網	633	514.78		
二、晚輩阻礙因素						
1.晚輩的工作或課業繁重(沒時間)。	1	未學過，不想學	245	529.25	3.77	
	2	未學過，很想學	174	559.59	.29	
	3	已會上網	633	516.34		
2.晚輩沒耐心。	1	未學過，不想學	245	513.03	8.71*	2>1,2>3
	2	未學過，很想學	173	571.60	.02	
	3	已會上網	633	518.55		
3.晚輩教導能力不佳。	1	未學過，不想學	244	543.76	12.19**	1>3, 2>3
	2	未學過，很想學	174	549.48	.00	
	3	已會上網	633	512.70		
4.晚輩擔心網路上的個人秘密被發現。	1	未學過，不想學	245	525.33	1.64	
	2	未學過，很想學	174	539.42	.65	
	3	已會上網	633	522.56		
5.晚輩反對我學電腦。	1	未學過，不想學	245	534.76	5.26	
	2	未學過，很想學	174	533.18	.15	
	3	已會上網	633	521.46		

* $P<.05$, ** $P<.01$

四、綜合討論

本部分依上述研究結果與發現進行討論。本次調查發現長者普遍樂意接受

家中晚輩進行網路反哺，但真正發生反哺行為卻較少，此發現與黃誌坤等（2014）發現相符。黃誌坤等（2014）曾從晚輩觀點調查大學生對於家中祖父母的網路反哺現象，結果指出大學生雖態度表示願意，但在實際付諸行動卻顯得消極。由此可知，家庭中的長輩與晚輩皆傾向願意接受與進行網路反哺，唯實際上雙方皆認為實踐上有困難，遇到許多阻礙。

本次調查結果長者認為在家庭中無法接受網路反哺確實存在一些阻礙因素。在長輩（自己）阻礙方面，以擔心上網對自己產生負面影響最多（37.6%），其次是自己學習能力不佳（29.3%）；在晚輩阻礙層面，以晚輩的工作或課業繁重沒時間居多（45.9%），其次是晚輩沒耐心（23.5%）。對於長者擔心上網產生負面的影響或風險，Reisenwitz *et al.*（2007）實徵調查指出，老人若知覺使用網路風險過高，將減少上網意願及次數；Gatto與Tak（2008）亦進一步指出老人因擔心個人資料外洩的風險，會避免或中斷從事網路活動。再者，Huang與Lee（2016）曾調查老人上網存在的風險，發現老年人上網容易遇到如下風險：（1）財務風險（financial risk）；（2）效益風險（performance risk）；（3）身體風險（physical risk），以及（4）社會心理風險（psychosocial risk），且以財務風險與身體風險這二方面最為擔心，研究建議教導長者有效的因應風險策略（Internet risk coping strategies），降低長者對於上網的負面想法與恐懼。再者，對於長者擔心自己能力不足方面，Hill *et al.*（2008）在高齡者上網影響因素中指出長者因過去經驗與生理退化因素影響，在操作科技方面信心不足，需要更多的學習機會與耐心的教導方式，因此若遇到晚輩的時間與耐心不足，便容易放棄學習，自然無法發生家庭網路反哺行為。再者，本次調查代間互動關係是否是阻礙因素，結果僅有5.8%的長者認為會影響，比率不高，此結果與黃誌坤等（2014）、蔡琰、臧國仁（2013）及江宇、羅愛萍（2010）發現略有不同。黃誌坤等（2014）從晚輩觀點指出代間關係不佳是影響網路反哺進行的重要因素之一，代間關係不佳者，愈不利於家庭網路反哺的進行，反之

良好的溝通互動有助於家庭網路反哺的產生；其次，蔡琰、臧國仁（2013）研究亦發現祖孫的情感關係與祖父母學習電腦的興趣成正相關；江宇、羅愛萍（2010）亦認為代間存有信任關係，網路反哺才有可能發生。此結果不同除了可能因研究對象差異外，亦可能部分長輩不願意承認與子女的關係不佳，轉而填答子女（孫子女）工作或課業太忙等合理化原因，此部分有必要再進一步探究。

若檢視網路反哺的內容，本次調查發現長者對於接受「正向態度反哺」的意願最高，長者希望晚輩能分享新的健康訊息、鼓勵使用網路，以及至社區大學學習電腦等「正向態度反哺」的方式，但有研究指出晚輩喜歡進行「代理反哺」，因工作繁忙或沒有耐心，因此導致晚輩若真非得要進行反哺，只好偏愛採用「代理反哺」方式，這樣可以省略教導的過程（黃誌坤等，2014），因此，長輩與晚輩期望的反哺方式有些差異存在。再者，為減少晚輩在網路反哺中花太多時間教導及沒有耐性等問題，善用科技的友善性，鼓勵長者透過平板電腦上網方式接受網路反哺是一種可考慮的策略。平板電腦使用觸控螢幕及手寫輸入，提升操作的親和性與便利性，其相對於一般電腦，可以省去滑鼠的操作，以及長者常視為畏途的鍵盤中英文輸入門檻（國家發展委員會，2014a）。在家庭中，若能透過平板電腦進行反哺，此舉或可減少網路反哺的阻礙因素，增進老人的上網率。

在不同年齡、教育程度，以及上網需求的網路反哺情形方面。首先，在年齡、教育程度方面，研究結果顯示年紀愈輕、教育程度愈高的長者對於接受晚輩進行網路反哺的意願及實踐皆比年紀較大、教育程度低的長者來得高。依我國高齡者的上網率情形，年輕的長者上網率高於年紀較大的長者（國家發展委員會，2015），因此，年輕長者學習上網的意願高於年紀大的長者，相對而言，年輕長者會比較期待晚輩能適時協助其上網，接受反哺的機會亦會提高。再者，有研究指出年紀愈大、教育程度低的高齡者上網遇到的阻礙較多，且意願

亦較低（黃誌坤、王明鳳，2009），或許這些低教育程度的長者因自覺沒有能力或沒有上網需求，因此，比較不會主動提出協助需求。再者，對於上網需求方面，本研究發現「已學會上網」或「未學過但想學」的長者比「未學過且不想學」的長者有較高的反哺願意，且「未學過且不想學」與「未學過但想學」的長者比較沒有實際接受到晚輩的網路反哺行為。對於「未學過且不想學」長者不易發生家庭網路反哺行為，其符合華人孝道的「需求法則」（葉光輝，2009），這群長輩因無上網的需求性，晚輩也就較少產生網路反哺行為。但值得注意，那些「未學過但想學」的長者雖期望晚輩能教他們電腦，但實際上卻無法或較少接受晚輩的反哺行為，須進一步瞭解這群想上網卻未上網長者在接受網路反哺的阻礙因素。

不同背景的長者接受網路反哺遭遇阻礙情形發現，「未學過，不想學」、「未學過，很想學」的長者跟「已會上網」的長者相比較，其遇到的反哺阻礙因素較多，但值得注意的是「未學過，很想學」的長者卻在「擔心上網產生負面影響」、「晚輩沒耐心」二方面的阻礙顯著高於其他二類長者。目前我國老人的上網率與其他國家相比仍偏低（國家發展委員會，2015），因此若能針對「未學過，很想學」的長者加以協助，將有助於提升老人上網率。這群長者擔心「擔心上網產生負面影響」、「晚輩沒耐心」與其他長者雷同，因此，上述討論提供長者網路風險的因應策略（Huang & Lee, 2016），降低上網焦慮及風險，以及晚輩透過平板電腦進行網路反哺（國家發展委員會，2014a），或許較容易進行反哺、減少長者的挫折與學習時間，提高晚輩反哺實踐的可能性，讓更多想上網的高齡者進入網路世界。其次，在年齡及教育度方面，調查發現年紀愈大、教育程度愈低者的長者在網路反哺上所遭遇的阻礙多於年紀較輕、教育程度較高的長者。黃誌坤、王明鳳（2007）實徵研究指出年紀愈大、教育程度低的高齡者因接觸網路的時間通常已是退休後，因沒有工作上的需求，加上容易產生科技恐懼症，故其上網意願與需求亦偏低。再者，由於年齡較大，

家中晚輩亦擔心長輩上網造成身體的負擔如久坐或視力等問題，造成這群長輩在家接受網路反哺的機會相對減少。網路反哺包含正向態度反哺、生活便利反哺以及代理反哺三種方式。因此，針對這群年紀大、教育程度低、不想上網的高齡者，或許可實施「代理反哺」方式，由家人替代長者上網，如訂車票、醫院網路掛號、查各項生活資訊或健康養生訊息……等，使這群被排除在資訊社會的高齡者，亦能享受網路帶來的便利性。

伍、結論與建議

本研究旨在瞭解高齡者接受網路反哺的意願、實踐情形，以及可能的障礙。經由問卷調查結果討論後，提出如下結論及建議：

一、結論

（一）高齡者有意願接受家庭網路反哺，但晚輩實踐力較為薄弱

研究調查顯示，高齡者樂意接受晚輩在家進行數位反哺，尤其較偏愛晚輩進行正向態度反哺，顯示高齡者期望晚輩支持鼓勵他們上網，但其又認為晚輩的實踐力不足，存在著阻礙因素。

（二）高齡者無法接受網路反哺主要阻礙因素為上網產生負面影響，以及晚輩沒時間

研究發現高齡者認為家中晚輩無法進行網路反哺阻礙因素中，在自己障礙方面，以擔心上網對自己產生負面影響最多，其次是自己學習能力不佳；在晚輩阻礙層面，以晚輩的工作或課業繁重沒時間居多，其次是晚輩沒耐心。由此可知，高齡者存在著既期望又怕受傷害的心理，家中晚輩的工作或課業壓力

重，沒有太多時間協助長者，造成實踐力不強的結果。值得一提，本次研究結果代間關係僅有少數長者（5.6%）認為會影響家庭網路反哺的進行，與之前文獻發現不同，許多文獻認為文化反哺的發生乃建立在良好的代間互動關係上，因此，對於代間關係值得進一步研究瞭解。

（三）年紀大、教育程度低的高齡者接受網路反哺的阻礙偏多，對於反哺的意願普遍較低，發生反哺行為亦較少

研究發現年紀大、教育程度低的高齡者接受家庭網路反哺的意願普遍較低、家庭中發生網路反哺行為亦較少。進一步分析阻礙因素，亦發現年紀愈大、教育程度愈低的高齡者面臨的阻礙因素亦愈多，因此，實際接受家庭網路反哺行為亦較少。可見這群長者未能接受反哺可能是受限於自己的需求及學習能力。

（四）不會上網比會上網的長者在接受網路反哺方面遭遇較多困境，晚輩亦較少進行網路反哺

研究發現，「未學過，不想學」、「未學過，很想學」的長者跟「已會上網」的長者相比較，其遇到的反哺阻礙因素較多。對於不想學的高齡者接受家庭網路反哺的意願不高，當然也較少接受反哺行為。但對於「未學過，很想學」的長者的阻礙因素如「擔心上網產生負面影響」、「晚輩沒耐心」等須加以重視，透過晚輩的網路反哺順利上網。

二、建議

（一）推行高齡者平版電腦上網學習，增加上網便利性，以及提升網路反哺的可能性

本研究發現長者大部份樂意接受家庭網路反哺，但傳統電腦需要透過滑鼠、鍵盤中英文輸入等學習門檻較高，加上，許多長者對自己學習上網能力與自信心不足，因而容易卻步。高齡者學習電腦普遍存在著既期望又怕受傷害的心理，因此，若能推動平板電腦上網學習，降低學習阻礙因素，增加長者的自信心，有利晚輩實行網路反哺。再者，高齡者採用平板電腦，降低上網門檻，但身為家庭的晚輩仍應時時關心長者使用情形，回歸反哺的主要用意--孝心的展現及家庭凝聚力的提升。

（二）針對不同背景與需求高齡者實施不同的反哺方式，獲得上網的益處

本研究發現，年紀大、教育程度低及不想上網的高齡者其接受網路反哺上遭遇較多的困難與阻礙，因此，若能針對這群長者在家庭中實施「代理反哺」，亦可讓這群長者享受上網的益處。唯仍需要考慮家庭中是否有上網設備，以及需要善用公共資源，拉近網路近用性。再者，針對不會上網但想上網的長者，需要採用更積極的反哺方式-「正向態度反哺」及「生活便利反哺」，實際鼓勵及支持老人上網，並透過教導方式解決老人上網的問題，如此一來，老人亦能在過程中享受上網的樂趣及成就感。因此，若能針對不同背景與需求的長者，採取不同的反哺方式，將可使大部分的長者因網路而受益。

（三）開設樂齡族網路安全課程，減少長者在網路學習的風險

根據調查顯示，約 4 成（37.6%）長者認為家庭網路反哺不能實踐之因素為擔心網路帶來的風險或負面的影響，因而對上網存有疑慮，當然便不會接受反哺活動。由此可知，若能針對高齡者開設網路安全課程，讓長者在上網懂得如何保護自己，減少網路對長者的負面影響，亦有助於家庭網路反哺的進行，提升高齡者的上網率。誠然，「水能載舟，亦能覆舟」，網路如虎口，不能一味地鼓勵長者上網，卻忽略使用網路存在著各種風險的可能，例如，長者接受「代

理反哺」時，長者提供個人資料時應請可以信任的家中晚輩幫忙，以避免個資遭到誤用，陷入另一種風險中。

參考文獻

- 王培剛（2007）。〈進城農民工家族中文化反哺的基本內容和社會成因〉。《中國青年研究》，3，46-49。
- 江宇、羅愛萍（2010）。〈網絡技術反哺現象及其家庭影響因素探析〉，金兼斌（編），《中國新媒體傳播學年會論文集》，頁20-33。北京：清華大學出版社。
- 吳恩婷（2009）。《高中職生子職角色知覺、子職角色實踐與實踐阻礙因素之探究》。國立嘉義大學家庭教育與諮商研究所碩士論文。
- 吳清山、林天佑（2000）。〈教育名詞：教師素質、數位差距〉。《教育資料與研究》，36，52-53。
- 宋強（2012）。《新媒體環境下網絡“技術反哺”現象的研究》。取自 <http://media.people.com.cn/BIG5/n/2012/1107/c150617-19520540.html>。
- 周曉虹（1999）。〈文化反哺：變遷社會中的親子傳承〉。《應用心理研究》，4，29-56。
- 林如萍（1996）。〈老年人與成年子女之代間關係—代間交換研究〉。《中華家政學刊》，25，77-85。
- 林怡璇、林珊如（2009）。〈從老年人獲取資訊與通訊科技（ICT）技能的歷程探討數位落差〉。《圖書資訊學研究》，3（2），75-102。
- 國家發展委員會（2014a）。《資深公民學習平板電腦及實施在地種子教師效益評估》。台北：國家發展委員會。
- 國家發展委員會（2014b）。《103年個人/家戶數位機會調查報告》。台北：國家發展委員會。
- 國家發展委員會（2015）。《104年個人/家戶數位機會調查報告》。台北：國家發展委員會。

- 須文蔚（2010）。〈從數位包容的新觀點弭平數位落差〉。《人間福報電子報》，取自 <http://www.merit-times.com.tw/NewsPage.aspx?unid=194562>。
- 黃誌坤（2012）。〈「不要叫我數位文盲！」老人上網經驗之優勢觀點分析〉。《高雄師大學報》，32，135-158。
- 黃誌坤（2013）。〈阿公阿嬤e 起來：老人上網培力方案之研究〉。《屏東教育大學學報》，40，1-34。
- 黃誌坤、王明鳳（2007）。〈屏東市高齡者上網需求之調查研究〉。《成人及終身教育學刊》，9，95-125。
- 黃誌坤、王明鳳（2009）。〈高齡者上網環境友善情形之調查研究〉。《社區發展季刊》，125，485-504。
- 黃誌坤、李長燦、王明鳳（2014）。〈祖孫代間家庭網路反哺與阻礙因素之調查研究〉。《高師大學報》，37，51-72。
- 楊立、郅鍵（2002）。〈網絡傳播時代青少年「文化反哺」現象調查與研究〉。《廣播電視大學學報（哲學社會科學版）》，3，28-30。
- 葉光輝（2009）。〈台灣民眾的代間交換行為：孝道觀點的探討〉。《本土心理學研究》，31，97-141。
- 衛生福利部（2014）。《中華民國102年老人狀況調查報告》。台北：衛生福利部。
- 劉豪興、朱少華（1993）。《人的社會化》。上海：人民出版社。
- 蔡琰、臧國仁（2008）。〈熟年世代網際網路之使用與老人自我形象與社會角色建構〉，《新聞學研究》，97，1-43。
- 蔡琰、臧國仁（2013）。〈兒孫輩輔助家中長輩學習電腦之調查研究〉。《興大人文學報》，51，87-113。
- 鄭玉秀（2004）。《從婆媳互動看台灣中產階層婦女覺知的家庭圖像》。高雄醫學大學護理研究所碩士論文。

謝其美、謝建全（2012）。〈代間學習運用於銀髮族學習電腦的效果及其因應策略之研究〉。《朝陽人文社會學刊》，10（1），199-232。

Butler, F. R. & Baghi H. (2008). Using the internet to facilitate positive attitudes of college students toward aging and working with older Adults. *Journal of Inter generational Relationships*, 6(2) , 175-189 (DOI:10.1080/15350770801955305).

Cortner, D. M. (2006). *Stages of Internet adoption in preventive health: An exploratory diffusion study of a community-based learning venue for 50+ year-old adults* Doctoral Dissertation, Capella University (DAI Vol 67-01, Section: A, page: 0107.)

European Centre Vienna (2013). *Active ageing Index 2012: Concept, methodology and final results*. Retrieved from http://www.sopol.at/get_file.php?id=1358

Gatto , S. L. & Tak, S. H. (2008). Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults: Benefits and Barriers, *Educational Gerontology*, 34(9), 800-811.

Generations United. (2005). *Intergenerational mentoring program for adult and computer training*. Retrieved from [http:// intranet.gu.org/ images/docs/doc_465.doc](http://intranet.gu.org/images/docs/doc_465.doc).

Henner, T. (2009). An intergenerational approach to internet training: Student-led outreach to promote seniors' use of internet health resources. *Journal of Consumer Health On the Internet* , 13(4), 334-346 (DOI:10.1080/15398280903340822).

Hill, R., Beynon-Davies, P. & Williams, M. D. (2008). Older people and internet engagement: Acknowledging social moderators of internet adoption, access and use. *Information Technology & People*, 21(3),244- 266.

- Huang, C. K. & Lee, P. L. (2016). When the Ageing Society “Encounter “the Information Society: Internet Risks for the Elderly in Taiwan. *International Journal for Innovation Education and Research*, 4(3), 1-12.
- Karavidas, M. K. (2003). *The effects of computer usage on the retired older adult population*. Doctoral Dissertation, Carlos Albizu University (DAI Vol 64-08, Section: B, page: 4076).
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lee, G. R., Netzer, J. K., & Coward, R. T. (1994). Filial responsibility expectations and patterns of intergenerational assistance. *Journal of Marriage and Family*, 56, 559-565.
- McClusky, H. Y.(1971). *Education: Background paper for 1971 White House conference on aging*. Washington, D.C.: White House Conference on Aging.
- Reisenwitz, T., Iyer, R., Kuhlmeier, D. B.,& Eastman, J. K. (2007). The elderly's internet usage: an updated look", *Journal of Consumer Marketing*, 24(7), 406- 418.
- Selwyn, N. (2004). The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology. *Journal of Aging Studies*, 18, 369-384.
- Shapira, N., Barak, A., Gal, I(2007). Promoting older adults's well-being through Internet training and use. *Aging& Mental health*, 11(5), 477-84.
- Souza, E. M., & Grundy, E. (2007). Intergenerational interaction, social capital and health: Results from a randomised controlled trial in Brazil. *Social Science & Medicine*, 65, 1397-1409.
- Xie, B. (2006). *Growing older in the Information Age: Civic engagement, social*

relationships, and well-being among older Internet users in China and the United States. Doctoral Dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute(DAI Vol 67-05, Section: A, page: 1575).

Zhou, W., Yasuda, T., & Yokoi, S. (2007). Supporting senior citizens using the internet in China. *Research & Practice in Technology Enhanced Learning*, 2(1), 75-101.

Zhou, X.(2012).Cultural Feedback and Intergenerational Transmission in Artifact Civilization, *Social Sciences in China*, XXXIII(2), 46-60.

研究論文

農民健康保險制度調整轉型之研究*

陳琇惠

東海大學社會工作學系副教授

蔡宗軒

高雄市政府社會局社工員

收稿日期：2016 年 3 月 22 日，接受刊登日期：2016 年 7 月 16 日。

* 本文部份資料取自行政院農業委員會科技計畫（編號：103 農科-5.2.1-輔-#3）；實證資料取自蔡宗軒（2014）之碩士論文。本文初稿曾發表於台灣大學舉辦之 2015 社會工作、教育與社會發展研討會（2015 年 9 月 11 日），會後經改寫投稿。本文通訊作者為陳琇惠。通訊地址：40704 臺中市臺灣大道四段 1727 號東海大學社會工作學系 922 信箱。電話：(04)23590121 轉 36514，傳真：(04)23594226，E-mail：hsuihui@thu.edu.tw。感謝兩位匿名審查委員提供本文寶貴的修改意見。

中文摘要

本文旨在探討農民健康保險制度調整轉型之研究。研究資料為對全國 298 個基層農會中農保被保險人進行實證調查研究，採隨機抽樣法，抽取 400 位農民進行問卷調查，計回收有效問卷 290 份，並使用描述性統計、交叉分析及卡方分析等研究方法，進行相關統計分析。本研究結果發現，農保被保險人認為農保制度應優先改革的項目為加強農民資格的審查、農保財務的健全及納入老年年金給付項目。至於對制度調整轉型的意見，有八成以上農民，贊成維持現制，或與老農福利津貼制度整併為農民職業年金保險制度。另外，將農保整併入勞保，或納入國保、或規劃全民一體適用的全民年金制度，所獲得的贊成意見，不到五成。針對此研究結果顯示，建議日後在農保制度調整轉型策略上，應關注在農民資格審查之認定及建立專屬農民的年金保險制度。

關鍵詞：農民健康保險、農保被保險人、農會、保險給付

The Study on the Transformation of Farmer Health Insurance System

Hsiu-Hui Chen¹

Associate Professor, Department of Social Work, Tunghai University

Tsung-Hsuan Tsai

Social worker, Kaohsiung City Government

Abstract

The purpose of this study is to examine the structure problem and analyze the possible reform system of the Farmer Health Insurance from the farmer insurants' views. After collecting 290 valid samples, the data were analyzed by descriptive statistics, Chi-square analysis and Crosstabs analysis methods. The major findings: (1) 80% farmer insurants support to maintain system and reform the financial mechanism (2) the false farmers is the main problem for Farmer Health Insurance and cause of its financial problems. (3) to strengthen the work of farmers qualification assessment to sound finance.(4) to add the old age pension benefit and occupational injury benefit.(5) to design a new farmer occupational pension system is the highest reform program. Finally, this paper also provided several suggestions for transformation programs of the Farmer Health Insurance System.

Keywords: farmer health insurance, farmer insurant, farmer association

¹ Corresponding Author: Hsiu-Hui Chen, Email : hsiuhui@thu.edu.tw

壹、前言

台灣社會保險制度的實施，因特殊歷史因素與政策環境，發展出多元的社會保險體制，包含普及式全民保險與綜合式職域保險(鄭清霞、鄭文輝，2004)。有關農民的社會保險保障，即屬於綜合式職域保險之一環，以農民職業人口為對象，提供綜合性的保障。

農民健康保險制度(以下簡稱農保)，自1985年開始試辦迄今，已逾三十餘年，原以維護農民健康，增進農民福祉為目的，以提供醫療給付為主要保障項目，自1995年醫療給付整併入全民健康保險之後，剩餘之生育、身障及喪葬津貼等給付項目，並未進一步做調整轉型，而是繼續維持現狀，持續運作至今，已近二十餘年。現制所衍生問題，包括名實不符，雖有農民健康保險之名，而實際上並未提供醫療給付；年輕農民加入者少，人口結構老化，平均年齡高達64歲，其中65歲以上者占52%；40歲至64歲者占42%；15歲至39歲者僅占6%；給付結構不合理，喪葬津貼占總給付支出比例高達57%，身障給付占42%，兩者合計高達99%，生育給付占1%(勞保局，2015)；「低費率、高補助」的政策，導致財務長期失衡，累計虧損高達1,408億餘元(內政部，2015)，亟待檢討改善。

農保制度自1989年完成立法實施以來，期間於1992、2000、2002、2008、2010及2013做小幅度修正外，從未檢討修正(陳琇惠，2013)，期間在2007年制定「國民年金法」曾將農保及老農福利津貼兩制度，整併入國民年金法，惟當時適逢總統大選，各政黨以農民並非無業者以及整併入國民年金法內，將增加保費負擔，考量農民經濟弱勢及農業職業特性，於2008年7月再修法刪除國民年金法第52條及54條農保制度的銜接與整合規定，將農保制度與國民年金制度脫鉤處理(內政部，2008；宋棋超，2008)，農保制度第一次大幅度的改革措施，最後仍是被擱置。嗣後有關農保制度改革之議，限於政治的現實，

鮮少再提及。近年有關年金改革的議題，討論的重點也多聚焦於勞保及軍公教退撫基金的改革，而每年總支出金額高達 650 億元以上，而累計支出金額達 7742 億元之農保及老農福利津貼制度，如何改革或調整轉型，未有深入的探討。

檢視目前國內農保或老農福利津貼制度的相關研究，多著重於農保制度的發展歷程、結構性問題、財務虧損問題、農保或老農福利津貼制度之改革等研究主題（周麗芳，1997；王琦華，2001；黃琮琪，2005；朱金錫，2005；賴季宏，2005；張桐銳，2012；陳琇惠，2013，2014），而較少探討兩者制度調整轉型之研究，且多數研究採用次級資料與專家學者的深度訪談為主要研究方法，缺乏以農民的觀點，特別是農保被保險人自身的角度為出發點，探討農保被保險人對農保制度的認識與瞭解程度，以及對制度改革調整轉型的看法意見。政策的規劃與訂定，以「利害關係人」為主軸，考量其特質與需求，而非僅站在「制度」的適當性，作為政策制定的依據（吳定，1993、2003；丘昌泰，2003；朱志宏，2004），才能使制度的調整轉型，被順利接受，並得以健全發展。

本文的研究目的有五項，一、探討農保制度的結構性問題。二、調查分析被保險人對農保制度的認識與瞭解程度。三、調查分析被保險人對農保制度改革的想法。四、研析被保險人對農保制度調整轉型的意見。五、研提農保制度調整轉型的建議意見。

貳、文獻探討

本文研究主軸在於農保制度的調整轉型方向，相關文獻的探討，將著重於三大部分，第一部分為農民社會保障型態，第二部分為現行農保制度結構性問題，第三部分為農保制度調整轉型的方案。

一、 農民社會保障型態

關於農民的社會保障體系，需否獨立於其他一般職業者，一直有不同的論點。美國社會安全制度（OASDHI），採全民一體適用制，並未劃分職業別人口而有不同的保障方式。Muntz（1946）研究指出，沒有任何證據顯示，農民與其他一般工業勞動者，對老年、身障、遺屬給付的需求有任何的差異。Baill（1955）也研究指出農民已經從政府獲得各種農業的補助，以維持其生產與收入，有關社會安全的保障，似不需要有專屬的獨立制度。但 OECD（2005）則指出農業工作者不同於一般勞動者，其工作領域多在戶外，所面臨的風險與其他勞動者有顯著的不同，而農業工作者包含農場經營者、農業勞動者及幫助農業的家屬，其工作型態、收入狀況、工作地點、工作時間皆有很大的差異，已有不同於其他職業人口的社會保障體系。Muntz（1946）研究指出對於農民社會安全制度設計考量，不宜只考慮到成本費用支出，而應該更寬廣的考慮到政治、經濟及社會層面的意涵。

農民參加社會安全保障的型態，計有兩類，第一類為社會保險體制，以繳納保費及政府補助，獲得所需之老年、醫療、身障、遺屬、職業災害等給付，雖然農民獲得補助較多，且有較高的所得替代率，但均考量到農民所得高低的差距，訂有不同繳費的比例，讓高低所得農民之間，仍有所得重分配的效果。至於，第二類，以稅收制提供社會安全保障者，對農民徵收特殊所得稅作為財源，稅額的比例由政府與農民組織協商而定（Schoukens, 2007）。不過以徵稅為社會安全之財源者，其給付項目多在家庭津貼、照顧津貼、職業疾病或意外災害等，並未包括長期需求者，如老年、身障或遺屬給付（Schoukens, 2007）。目前世界上有以特別體系為農民建立社會安全保障制度者，為數相當有限，多數皆為歐洲國家，就農民社會安全體系而言，歐盟國家之實施經驗，及制度類型分為兩大類，第一類為建立專屬農民的單層的社會保障制度，如德國、法國、

奧地利，第二類為建立雙層保障的社會保障制度，第一層為全民適用之制度，第二層為專屬農民附加保障的制度，如芬蘭。至於制度的定位，則主要為社會保險制，透過保費收入及政府補助，作為財源。農民保費的金額依其收入不同而有不同的標準，老年年金給付通常會結合離農措施，如德國的農民年金及失能年金均須放棄農場經營權，法國農民老年年金亦復如此至於津貼的範圍多在家庭津貼、失業津貼、照護津貼等屬於短期性需求的給付（ENASP,2010；王俊豪，2011；蔡宗軒，2014）。

二、農保制度的結構性問題

關於農保制度的結構性問題，將從制度面、承保面、給付面及人口結構面進行探析，在制度結構面，陳琇惠（2013、2014）、黃琮琪（2004、2005）、周麗芳（1997）研究指出，雙主管機關，農保主管機關為內政部，農民資格審查之主管機關為行政院農委會，溝通協調不易，增加作業成本，減低行政效率。行政院組織法修改後，未來將統一由行政院農委會辦理，將可改善此問題（行政院，2012），但目前尚未完成修法。其次，老年給付的保障，並未在農保條例中，而係另訂「老年農民福利津貼暫行條例」，給予 65 歲以上農保被保險人且參加保險年資滿 15 年以上者，發給津貼型的老年給付，每人每月 7000 元。陳琇惠（2015）研究指出，雙軌保障，造成保障方式的紊亂，其請領資格又依附於農保制度，兩者制度連動的關係，讓問題更顯複雜，其津貼標準從最初的 3000 元提升至 7000 元，所造成的龐大財政負擔，已排擠到其他農業相關預算，而影響到農業工作的推動（行政院農委會，2013）。

在承保面，黃琮琪（2004、2005）、楊錦青（2008）、陳琇惠（2013）、王琦華（2001）、周麗芳（1997）研究指出，台灣地區農業勞動人口逐年減少，而農保被保險人卻不斷增加，顯然，有很多未實際從事農業工作者，以假農民

身分參加。農業就業人口約為 54 萬 4 千人（行政院農委會，2013），農保被保險人卻高達 130 萬餘人（勞保局，2014），兩者差距過大。雖然農業就業人口的定義與農保被保險人的定義不盡相同，但從行政院主計總處（2014）農林漁牧業普查報告資料顯示，從農牧戶 15 歲以上平常主要工作狀況，從事農牧業工作者占 24.6%，從事農牧業以外工作者占 44.4%，可見，如將農保被保險人界定為真正從事農業工作者，則現行被保險人應有為數不少僅在農忙時間幫忙從事農牧業，而非以農牧業為主要生計者。

在給付面，楊錦青（2008）、朱金錫（2005）、黃琮琪（2005）、陳琇惠（2013，2014）研究指出，農保給付結構的不合理，生育給付占總支出比例為 1.1%，而身障給付及喪葬津貼之支出比例合計高達 98.9%（勞保局，2015），此給付結構問題在於終身加保之制度設計，年輕農民加入者少，被保險人人口結構老化，老化造成身障及死亡風險偏高，也形成「身障」的型態，為「老殘」而非「傷殘」或「病殘」，以致高齡者在死亡前，先以「老殘」申領身障給付，再於死亡後申領喪葬津貼，形成給付結構不合理的現象。

在財務面，楊錦青（2008）、陳琇惠（2013，2014）、內政部（2000）均研究指出，農保財務長期虧損之主因，在於保險費率偏低，精算費率為 6.61%（內政部，2014），但實收費率僅為 2.55%，相差 4.06%，保費收入當然不足以支應給付之出。其次，在高保費補助政策下，政府補助比例高達 70%，每年支付保費補助及虧損撥補的經費占總支出金額的比例高達 83%（陳琇惠，2013；勞保局，2014），其福利性已超過保險性。內政部（2000）農保財務虧損之檢討報告指出，終身加保；無加保年齡上限；農民資格審查難以客觀公正；政府保費補助比例過高，以及重殘比例過高等，為造成虧損主因，足見，財務的問題，固然是低費率所造成，但承保面、給付面之結構性的問題，也是加速財務惡化的原因。

在人口結構面，自 1997 年起開始呈現下降的趨勢，平均每年減少兩萬餘

人左右，2015 年 12 月底止，被保險人數為 130 萬餘人，但如從年齡結構分析，則發現 15 至 24 歲，25 至 34 歲、35 至 44 歲年齡組，被保險人均呈現減少的趨勢，反而 45 至 54 歲、55 至 64 歲以及 65 歲以上年齡組，均呈現遞增的趨勢，其中 65 歲以上被保險人所占比例高達 52%，如再加上 55 至 64 歲被保險人比例，合計高達 73%（勞保局，2015）。可見被保險人中，有超過半數以上為 65 歲以上者，而 55 歲以上者高達 72%，人口結構老化嚴重，這也是導致給付結構中身障給付及喪葬津貼高達 99%之主因。如再就平均年齡觀之，從 2003 年開始，每年提高 0.5 歲，2015 年已高達 64.5 歲（勞保局，2015），如現制繼續維持，年輕被保險人繼續遞減，而老年被保險人繼續遞增，則人口結構老化將日趨嚴重，而連帶給付支出增加，財務虧損的問題，將更加嚴峻。

二、 農保制度調整轉型的方案

有關農保制度調整轉型方案，陳琬惠（2013，2014）研究指出，應保障真正從事農業工作的農民，青壯農民與老年農民分開保障，給予真正從事農業工作農民完整的風險保障，以及制度的永續經營為目標。並提出調整轉型五方案，包括方案一：建立農民職業年金制度，增加老年年金給付及職災給付；方案二：維持現行制度，小幅度修改為農保制度，不再接受 65 歲以上申請者參加；方案三：農保制度改為封閉性保險，不再接受加保，已領取老農津貼者，退出農保；方案四：農保制度由保險制轉為稅收制，完全由政府負擔改為「農民福利基金」；方案五：維持現制，不做改革。並指出這五方案的財務分析，除了方案一為新制度，尚待精算財務外，其他方案之財務估算，以方案四未來財務負擔最大，內政部（2014）農保費率精算及財務評估報告顯示，未來保險給付精算現值為 9,585 億元，而方案五未來給付精算現值為 1,749 億元，其中財務負擔最少者為方案三，改為封閉式保險，不再接受加保，已領取老農津貼者，退

出農保。但此方案農保形同廢止狀態，是否能為農民所接受，新舊農民之間差別保障的問題，也難以克服（陳琇惠，2013，2014）。

農保制度的調整轉型，除了自身制度的調整之外，整併入其他社會保險制度亦是調整方案之一，現行社會保險制度中，以整併入勞工保險或國民年金保險，可行性較高，其他公教保或軍保，有其職業特殊性，較難以與農保做整併。內政部（2007）制定國民年金法時，曾有將農保與老農福利津貼整併入之意，行政院經建會（2013）曾對農保整併入勞保或國保的可行性進行研究分析，雖然研究結果顯示，可行性低，其理由包括農業與勞動者性質不同，農業並非無業，整併入其他社會保險會有農業職業特性消失的問題（陳琇惠，2013）。但如就調整轉型的方案，其應也是方案之一種，因此本研究調查中將現行曾擬議或考量的方案，均列為題項的選擇。

參、研究方法

一、樣本蒐集、問卷信效度考驗及因素分析

本研究樣本為全體農保被保險人，採隨機抽樣方式，以基層農會為抽樣單位，進行樣本的抽取與問卷發放，由於母群體人數高達 1,454,728 人，在 95% 信心水準和抽樣誤差在 $\pm 5\%$ 以內時，抽取樣本數為 400。再依據行政院主計總處對地區相關統計之劃分方法，將基層農會分為北部、中部及南部進行抽取，由於農保被保險人多集中於中南部地區農會，故本研究於北部地區隨機抽取 2 個農會，中部及南部地區也分別隨機抽取各 3 個基層農會，合計 8 個農會，每個農會再隨機抽取 50 個被保險人進行問卷調查，計發出 400 份。調查時間為 2014 年 7 月 1 日起至 2014 年 9 月 1 日止。回收率 72.5%，回收有效樣本數為

290 份。為達到問卷信效度，以確保施測問卷的嚴謹度，選擇台中地區農會抽取 50 份樣本進行預試，在信度的檢驗部分，發現 Cronbach α 值為.794，顯示，量表具有優良的內在一致性。在效度檢驗部分，整體的 KMO 及球形考驗值（KMO=.636；Bartlett's Test of Sphericity =504.114，DF=91，P<.001），通過顯著性的考驗（詳如表 1）。

表 1 農民健康保險制度調整轉型問卷因素分析 Cronbach α 值摘要表

名稱	Cronbach α 值	挑題結果
農民健康保險制度調整轉型問卷	.794	無需刪題

因素	KMO 與 Bartlett 球形檢定	因素負荷量	總解釋變異量	累積總解釋變異量
承保面	.636 / 504.114			
1.農保以農會會員與非會員且實際從事農業工作者為對象		4.827	60.341%	60.341%
2.農保可以終身加保，無年齡上限		1.165	14.567%	74.908%
3.農保被保險人數比政府公布實際從事農業人數為多		.855	10.684%	85.592%
4.有些會假借農民身分參加農保		.588	7.355%	92.946%
給付面				
6.農保提供生育給付、身心障礙給付及喪葬津貼		.362	4.526%	97.472%
財務面				
5.農保保費相較其他社會保險費為低		.134	1.680%	99.153%
7.我瞭解農保財務一職城持續虧損狀態		.061	.769%	99.921%

制度整體助益面

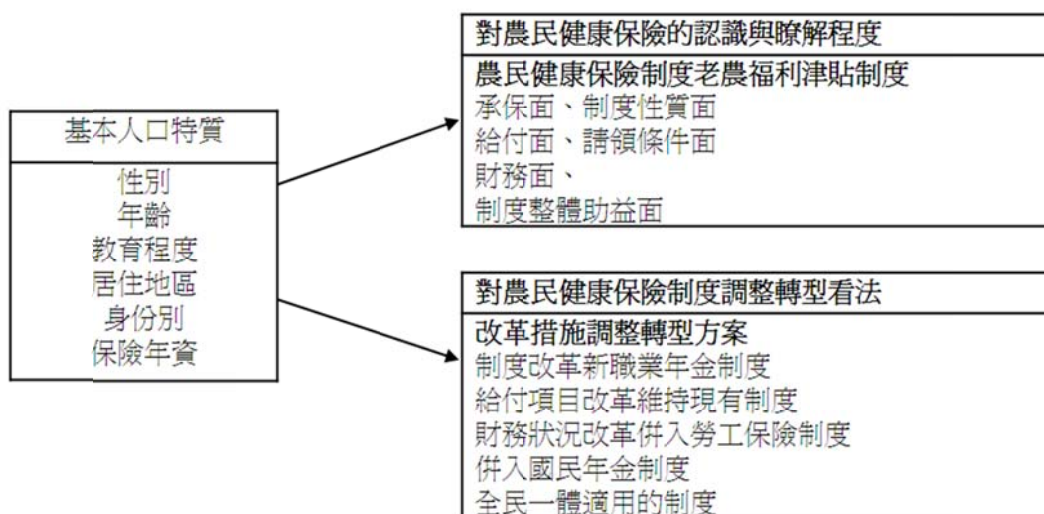
8.整體而言農保對農民有很大的幫助	.006	.079%	100%
-------------------	------	-------	------

而在研究的過程中，也遵守研究行為的規範與要求，以維護研究行為的合法性，包括問卷填答者自願參加及告知同意、具匿名性、不誘導問卷填答，以及研究結果如實呈現等倫理考量，均為本文在進行研究過程中所信守者。

三、 研究設計

(一) 研究架構

本文以農保制度之調整轉型為研究主軸，從農保被保險人基本人口特質，包括性別、年齡、教育程度、居住地區、身分別、保險年資等項，來探討對農保制度的認識與瞭解程度及對制度調整轉型的意見，並進一步檢驗分析，不同基本人口特質對農保制度的認識是否差異與關聯、不同基本人口特質對農保制度的改革有無差異與關聯以及不同基本人口特質、農保制度的改革看法，對農保制度調整轉型的看法，有無差異與關聯等項，進行檢驗分析，其研究架構圖（詳如圖一）。



（二）變項定義與測量

1.人口特質變項

一般人口特質變項，如性別、年齡、教育程度等，均納入研究架構內作為控制變項，另考量農保性質的特殊增加地區別、身分別及參加保險年資等變項。

2.農保制度的認識與瞭解變項

分承保、給付、財務等面向進行問卷設計，承保面向檢測內容包括「加保資格」、「加保年齡」、「加保條件」等；給付面檢測內容包括「給付項目」；財務面向，檢測「保險費」、「保險財務收支」、「財務虧損原因」等，並以李克特量表，按非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意，5-1 分計。

3.農保制度調整轉型變項

分「改革措施」及「調整轉型方案」兩個變項，作為測量的依循，測量內容分別，在「改革措施」測量內容，包括給付項目、財務狀況及整體改革措施等。在「調整轉型方案」測量內容，包括建立農民職業年金保險制度、維持農保制度但做財務平衡的改革、農保整併入勞工保險制度、農保整併入國民年金保險制度及建立全民基礎年金農民一併納入等，並以李克特量表，按非常可行、可行、普通、不可行、非常不可行，5-1 分計。

（二）統計方法

本研究之統計方法，主要採用描述性統計、交叉表及卡方分析來進行分析。

1.次數分配與百分比

依據研究變項中，屬性出現的次數做成次數分配表及百分比資料顯示。本研究主要概念面向為「基本背景資料」、「對農民健康保險制度之認識與瞭解程度」及「對農民健康保險調整轉型之看法」等，將依據三個面向概念及其操作性定義內容，進行資料整理，並做成次數分配統計。

2.交叉表分析

交叉表，運用於確認兩個變項間分佈狀況，意即使用交叉表(Cross Table)檢視變項間分佈情形，並可進一步運用於二個類別變項之分析，以了解變項間交互作用或部份關係。

將「基本背景資料」與「對農民健康保險制度之認識與瞭解程度」、「基本背景資料」與「對農民健康保險制度調整轉型之看法」，以及「對農民健康保險制度問題看法」與「對農民健康保險調整轉型之看法」進行交叉表分析，以呈現變項間交互作用或部份關係。進而了解不同背景變項的被保險人對於制度現況的了解程度是否有所不同，及被保險人對改革與調整轉型方向是否有不同的意見。

2.卡方分析

為檢視變項間關係，採用卡方檢定(Chi-square test)來確認二個類別變項間關聯情形，當卡方值達到顯著水準，表示二個類別變項間有相關存在。檢驗被保險人「基本背景資料」與「農民健康保險制度之認識與瞭解程度」、「基本背景資料」與「農民健康保險調整轉型之看法」，以及「對農民健康保險制度問題看法」與「對農民健康保險調整轉型之看法」變項之間是否有其關聯性存在。

肆、研究結果

一、樣本特性

本研究樣本之基本人口特質，男性多於女性，男性占 55.9%，女性占 44.1%；年齡以 40 歲到 64 歲比例最高占 54.8%，其次為 65 歲以上，占 33.8%，20 歲

到 39 歲占 11.4%最少；教育程度，以高中職畢業最高，占 40%，其次為國小程度占 25.2%；居住地區以中部地區比例最高占 50.3%，其次為南部地區占 40.4%；身分別，以農會會員比例最高占 61.7%，其次為非會員占 38.3%；至於保險年資，參加滿 15 年以上者最高占 59%，其次為 15 年以下者占 41%（詳如表 2）。

表 2 受試者基本背景特性變項與母群體之次數分配與百分比比較一覽表
(n=290)

變項／類別	樣本 人數(%)	母群體 人數(%)
性別		
男	162(55.9%)	711,287 (50.5%)
女	128(44.1%)	698,347 (49.5%)
年齡		
20-39 歲(青壯年)	33(11.4%)	100,295 (7%)
40-64 歲 (中年)	159(54.8%)	618,312 (42.5%)
65 歲以上 (老年)	98(33.8%)	736,121(50.5%)
教育程度		
不識字	21(7.2%)	
國小	73(25.2%)	
國中	41(14.1%)	
高中職	116(40%)	
大學	30(10.3%)	
研究所	2(0.7%)	
其他	7(2.4%)	

居住區域		
北部	27(9.3%)	201,480 (14.4%)
中部	146(50.3%)	621,172 (44.2%)
南部	117(40.4%)	574,543 (41.4%)
身分別		
農會會員	179(61.7%)	752,654 人(51.7%)
非農會會員	111(38.3%)	702,074 人(48.3%)
保險年資		
15 年以下	119(41%)	
15 年以上(含 15 年)	171(59%)	

二、對農保制度的認識與瞭解程度之描述分析

本研究中，該制度了解程度的問項，係就農保制度結構來進行設計，主要包含承保面、給付面、財務面及制度整體助益面，以了解農保被保險人對農民健康保險制度現況與問題的認識及了解程度為何？亦針對農保制度本身及財務虧損的最主要問題及原因進行資料蒐集，以探討被保險人認為目前農保制度的最大問題與農保制度財務虧損的主要原因為何？

本研究分析發現，在農保制度承保面之各題項中，認識與了解程度最高者，以「農保以農會會員與非會員且實際從事農業工作者為對象」(96.2%)為最高，其次為「農保可以終身加保無年齡上限」(90%)，第三為「農保被保險人數比政府公布實際從事農業人數為多」(74.8%)，最低為「有些人會假借農民身分加保」(74.5%)；至於，給付面上，知道且了解「農保提供生育給付、身心障礙給付及喪葬津貼」者占 96.5%；財務面，以「農保保費相較其他社會保險為低」(90%)最高，而「我了解農保財務一直呈持續虧損狀態」僅佔 69.6%；

對制度的整體助益，有 94.8%的受訪者同意「整體而言農保對農民有很大的幫助」。

再者，就農保制度最大的問題及財務發生嚴重虧損的原因進行分析，本研究發現，受試者認為農保制度最大的問題，最高者為「假農民的問題」(64.5%)；次高為「農保財務虧損問題」(20.7%)，第三則為「保障不足的問題」，僅占 10%。至於，農保制度財務發生嚴重虧損的原因，有 79.3%的受試者認為「假農民問題」是財務虧損嚴重的主因，其次為「農民繳的保費太低問題」，所占比例為 14.8%，第三為「保險給付不合理問題」，僅占 3.4% (詳如表 3)。

以上得知，各題項幾乎皆有九成以上的受試者對該制度現況或問題有清楚的了解，雖「農保被保險人數比政府公布實際從事農業人數為多」、「有些人會假借農民身分加保」及「我了解農保財務一直呈持續虧損狀態」等題項，在認識與瞭解程度上相對較低，但仍有七成以上的民眾，對假農民與財務議題有清楚的認識，顯示，整體而言，被保險人對現行農保制度的現況與問題，皆有高度的認識與了解，且認為農保制度對於農民幫助是很大的。

至於，農保制度最大的問題及財務虧損的原因，多數皆認為與假農民的問題有關，顯示，農民資格的身分認定寬鬆，致假農民充斥，不僅增加保險給付的支出，亦造成政府嚴重的財政負擔。

表 3 農民健康保險制度現況與問題認知了解程度次數與百分比統計一覽表
(n=290)

題目	同意 次數(%)	普通 次數(%)	不同意 次數(%)	遺漏值 次數(%)
承保面				
1.農保以農會會員與非會員且實際從事農業工作為對象	279 (96.2%)	11 (3.8%)	0 (0)	0 (0)
2.農保可以終身加保無年齡上限	261 (90%)	24 (8.3%)	5 (1.7%)	0 (0)
3.農保被保險人數比政府公布實際從事農業人數為多	217 (74.8%)	41 (14.1%)	32 (11%)	0 (0)
4.有些人會假借農民身分加保	216 (74.5%)	24 (8.3%)	50 (17.2%)	0 (0)
給付面				
6.農保提供生育給付、身心障礙給付及喪葬津貼	280 (96.6%)	8 (2.8%)	2 (0.7%)	0 (0)
財務面				
5.農保保費相較其他社會保險為低	261 (90%)	21 (7.2%)	8 (2.8%)	0 (0)
7.我了解農保財務一直呈持續虧損狀態	202 (69.7%)	57 (19.7%)	31 (10.7%)	0 (0)
制度整體助益面				
8.整體而言農保對農民有很大的幫助	275 (94.8%)	11 (3.8%)	4 (1.4%)	0 (0)
題目	選項			

次數(%)						
	農保財務虧損 次數(%)	假農民 次數(%)	保費負擔偏低 次數(%)	保障不足 次數(%)	農民可以終身加保 次數(%)	其他次數(%)
9.您認為農保制度最大的問題是	60 (20.7%)	187 (64.5%)	9 (3.1%)	29 (10%)	5 (1.7%)	0 (0)
		農民繳的保費太低 次數(%)	保險給付不合理 次數(%)	政府補助過高 次數(%)	農民可以終身加保 次數(%)	其他次數(%)
10.您認為農民健康保險制度財務發生嚴重虧損的原因是	230 (79.3%)	43 (14.8%)	10 (3.4%)	4 (1.4%)	3 (1%)	0 (0)

三、對農保制度改革措施之描述分析

農保被保險人對農保制度的改革措施，認為最優先改革的項目為「加強農民資格審查工作」占 71.7%，其次為「健全農保財務狀況」占 70.3%，對給付項目的改革，認為最優先納入的給付項目為「老年年金給付」占 75.2%，其次為「身心障礙年金給付」占 51.7%。對「財務狀況」的改革，認為最必要的改革為「盡量維持保險財務收支平衡」占 71.7%，其次為「調整投保金額」及「調整保險費率」，分別占 42.1%及 38.3%（詳如表 4）。

表 4 受試者對農民健康保險制度之制度改革措施、給付項目改革及財務改革
措施看法次數分配與百分比統計一覽表 (N=290) (複選題)

變項／類別	人次數 (%)	變項／類別	人次數 (%)
制度改革措施		給付改革項目	
健全農保財務狀況	204(70.3%)	生育給付	91(31.4%)
加強農民資格審查工作	208(71.7%)	老年年金給付	218(75.2%)
降低政府保費補助比例	43(14.8%)	身心障礙年金給付	150(51.7%)
增加農民加保年齡上限	79(27.2%)	遺屬年金給付	34(11.7%)
領取老農津貼者退出農保	34(11.7%)	喪葬津貼	149(51.4%)
農保與老農津貼制度整併	101(34.8%)	職業災害給付	109(37.6%)
其他	1(0.3%)	其他	0(0%)
財務改革措施			
降低政府保費負擔比例	77(26.6%)		
調整投保金額	122(42.1%)		
調整保險費率	111(38.3)		
盡量維持保險財務收支平衡	208(71.7%)		
其他	0(0%)		

四、對農保制度調整轉型方案的描述分析

農保被保險人對農保制度調整轉型的方案，認為「維持農保制度，但做財務平衡的改革」比例最高，占 82.8%，其次為「建立農民職業年金保險制度」占 82.4%，而將農保制度納入勞工保險或國民年金保險，乃自規劃全民基礎年金制度，將農民一並納入者，其認為可行的比例分別佔 50.7%、51.4%及 51%，

有半數以上受訪者，認為可行（詳如表 5）。

表 5 受試者對農民健康保險制度調整轉型方案可行性之次數分配與百分比統計一覽表（N=290）

題目	非常可行 次數(%)	可行 次數(%)	普通 次數(%)	不可行 次數(%)	非常 不可行 次數(%)	遺漏值 次數(%)	平均數 (標準差)
1.農保制度與老農福利貼制度整併 規劃為農民職業年金保險制度	70 (24.1%)	169 (58.3%)	32 (11%)	16 (5.5%)	3 (1%)	0 (0)	3.99 (.817)
2.維持農民健康保險制度及老農福 利津貼制度，但做財務平衡的改革	73 (25.2%)	167 (57.6%)	42 (14.5%)	7 (2.4%)	1 (0.3%)	0 (0)	4.05 (.724)
3.將農保制度納入勞工保險制度	42 (14.5%)	105 (36.2%)	57 (19.7%)	74 (25.5%)	12 (4.1%)	0 (0)	3.31 (1.126)
4.將農保制度整併入國民年金保險 制度	44 (15.2%)	105 (36.2%)	58 (20%)	62 (21.4%)	21 (7.2%)	0 (0)	3.31 (1.176)
5.建議規劃全民一體適用的年金制 度農保制度一併納入	39 (13.4%)	106 (36.6%)	93 (32.1%)	44 (15.2%)	8 (2.8%)	0 (0)	3.43 (.993)

五、基本人口特質對農保制度的認識與瞭解程度之交叉表與卡方分析

農保被保險人基本人口特質對農保制度的認識與瞭解程度之交叉與卡方分析，發現在認識與瞭解「農保對象為農會會員及非會員實際從事農業工作者」、「農保可終身加保，無年齡上限」、「有些人會假借農民參加農保」、「農保保費相較其他社會保險為低」、「農保給付項目」、「農保財務呈現虧損狀態」、「農保

對農民幫助很大」等變項之間，並無關聯與差異存在。在不同基本人口特質，對上項問題的瞭解程度，比例高達 90%，皆有高度的認識與瞭解。惟不同地區之農保被保險人在認識與瞭解「農保被保險人數比政府公佈實際從事農業人數為多」及「有些人會假借農民身分加保」等問項上，有所差異（詳如表 6、表 7）。

表 6 地區別與比政府公布實際從事農業人數為多之交叉表與卡方分析一覽表
(n=290)

制度現況	農保被保險人數比政府公布實際從事農業人數為多			卡方值 (Cramer's v)
	同意	普通	不同意	
變項	次數(%)	次數(%)	次數(%)	
地區別				17.325**
北部地區	15(55.5%)	6(22.25%)	6(22.25%)	
中部地區	108(74%)	28(19.2%)	10(6.8%)	
南部地區	94(80.3%)	7(6%)	16(13.7%)	

註：* < .05 ** < .01 *** < .001

表 7 地區別與有些人會假借農民身分加保之交叉表與卡方分析一覽表 (n=290)

制度現況	有些人會假借農民身分加保			卡方值 (Cramer's v)
	同意	普通	不同意	
變項	次數(%)	次數(%)	次數(%)	
地區別				14.616**
北部地區	14(51.9%)	2(7.4%)	11(40.7%)	
中部地區	110(75.3%)	16(11%)	20(13.7%)	

南部地區	92(78.6%)	6(5.2%)	19(16.2%)
------	-----------	---------	-----------

註：* $\leq .05$ ** $\leq .01$ *** $\leq .001$

六、基本人口特質對農保制度問題看法之交叉與卡方分析

經卡方分析後，不同人口基本特質對農保制度問題的看法，不具關聯性，再經由交叉分析中，不同基本人口特質的農民，無論在性別、年齡、教育程度、居住區域、身份別、參加保險年資等，多數認為假農民是最大的問題，其次是財務虧損問題，其中 20 至 39 歲，教育程度在專科以上者，認為保障不足為農保制度最大問題，其次為財務虧損，顯示不同年齡層與教育程度，對農保制度的問題看法有不同（詳如表 8）。

表 8 受試者基本人口特性對農保制度問題交叉表與卡方分析統計一覽表

(n=290)

制度問題	農保財務虧損次數(%)	假農民次數(%)	保費負擔偏低次數(%)	保障不足次數(%)	農民可以終身加保次數(%)	卡方值
人口特質						(%)
性別						3.804
男	34(21%)	107(66%)	5(3%)	12(7%)	4(3%)	
女	26(20%)	80(63%)	4(3%)	17(13%)	1(1%)	
年齡						13.446
20-39 歲	4(12.1%)	19(57.6%)	1(3%)	7(21.2%)	2(6.1%)	
40-64 歲	38(23.9%)	99(62.3%)	6(3.8%)	15(9.4%)	1(0.6%)	
65 歲以上	18(18.4%)	69(70.4%)	2(2.05%)	7(7.1%)	2(2.05%)	
教育程度						20.567

不識字	4(19%)	14(67%)	0(0)	3(14%)	0(0)
國小	12(17%)	55(75%)	2(3%)	3(4%)	1(1%)
國中	9(22%)	26(63%)	1(2.5%)	4(10%)	1(2.5%)
高中職	29(25%)	65(56%)	6(5%)	14(12%)	2(2%)
大學	6(20%)	21(70%)	0(0)	2(7%)	1(3%)
研究所	0(0)	1(50%)	0(0)	1(50%)	0(0)
其他(專科)	0(0)	5(71%)	0(0)	2(29%)	0(0)
居住區域					21.119
北部	6(22%)	15(55%)	4(15%)	1(4%)	1(4%)
中部	28(19%)	97(67%)	3(2%)	18(12%)	0(0)
南部	26(22.2%)	75(64.1%)	2(1.7%)	10(8.5%)	4(3.5%)
身分別					9.135
農會會員	40(22%)	120(67%)	6(4%)	11(6%)	2(1%)
非農會會員	20(18%)	67(60%)	3(3%)	18(16%)	3(3%)
保險年資					2.623
15年以下	25(21%)	74(62.2%)	6(5%)	12(10.1%)	2(1.7%)
15年以上(含15年)	35(20.5%)	113(66%)	3(1.8%)	17(9.9%)	3(1.8%)

註：* $<.05$ ** $<.01$ *** $<.001$

七、基本人口特質對農保財務問題看法之交叉與卡方分析

經卡方分析後，不同基本人口特質對農保財務問題的看法，不具關聯性。再經由交叉分析表中，無論在年齡、性別、教育程度、居住地區、身份別、參加保險年資等，多數認為假農民是造成農保財務虧損的最大問題，其次是保費太低，第三是保險給付不合理。但其中保費太低及保險給付不合理所占比例未

達 20%，可見，假農民是多數認為造成虧損的主因（詳如表 9）。

表 9 受試者基本人口特性對農民健康保險制度財務問題交叉分析統計一覽表
(N=290)

制度財務問題	假農民 次數(%)	農民繳的保費太 低次數(%)	保險給付不合理 次數(%)	政府補助過高 (%)	農民可以終身加 保次數(%)	卡方值
人口特質						
性別						4.392
男	126(78%)	27(17%)	4(2.5%)	2(1%)	3(1.5%)	
女	104(81%)	16(12%)	6(5%)	2(0%)	0(0)	
年齡						4.492
20-39 歲	26(78.8%)	5(15.2%)	1(3%)	0(0)	1(3%)	
40-64 歲	125(78.6%)	22(13.8%)	7(4.4%)	3(1.9%)	2(1.3%)	
65 歲以上	79(80.6%)	16(16.3)	2(2.1%)	1(1%)	0(0)	
教育程度						21.726
不識字	16(76%)	4(19%)	1(5%)	0(0)	0(0)	
國小	60(82%)	9(12%)	2(3%)	0(0)	2(3%)	
國中	34(83%)	6(15%)	1(2%)	0(0)	0(0)	
高中職	91(78%)	17(15%)	6(5%)	2(2%)	0(0)	
大學	23(77%)	4(13%)	0(0)	2(7%)	1(3%)	
研究所	2(100%)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	
其他（專科）	4(57%)	3(43%)	0(0)	0(0)	0(0)	
居住區域						3.765
北部	21(78%)	5(18%)	1(4%)	0(0)	0(0)	
中部	119(82%)	17(12%)	5(3%)	3(2%)	2(1%)	

	南部	90(76.9%)	21(17.9%)	4(3.4%)	1(0.9%)	1(0.9%)
身分別						1.355
農會會員		142(79%)	27(15%)	6(3%)	3(2%)	1(1%)
非農會會員		88(79%)	16(14%)	4(4%)	1(1%)	2(2%)
保險年資						3.988
15 年以下		90(75.6%)	19(16%)	6(5%)	3(2.5%)	1(0.9%)
15 年以上(含 15 年)		140(81.9%)	24(14%)	4(2.3%)	1(0.6%)	2(1.2%)

註：1.*p<.05 **P<.01 ***P<.001

八、基本人口特質、制度問題對改革措施的交叉分析

(40) 農保制度改革措施部份

對農保制度之改革措施，在性別上，並無差異，男性或女性皆認為農保制度最應優先改革的前三名，分別為健全農保財務、加強農民資格審查及農保制度與老農福利津貼制度之整併等。在年齡上，則有差異，20 至 39 歲者認為應優先改革的事項為加強農民資格的審查，其次是健全農保財務，而 40 至 64 歲者則認為應優先改革的事項為加強農民資格的審查。在教育程度上，不同教育程度者皆一致認為應優先改革的事項為，健全農保財務及加強農民資格審查。惟其中專科學校畢業者，有 71.4%認為農保應與老農津貼整併為最優先改革的項目。另外，在居住區域及身份別上，亦無差距，認為健全農保財務及加強農民資格審查為應優先改革的措施（詳如表 10）。

表 10 個人基本背景特性及農保制度問題與財務問題與農民健康保險制度改革
措施交叉分析一覽表（複選題）

變項	農民健康保險制度改革措施
----	--------------

	健全農保財務	加強資格審查工 作	降低政府保費比 例	增加加保年齡上 限	領津貼退出農保	農保與津貼整併	其他
	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)
性別							
男	113(69.8%)	122(75.3%)	31(19.1%)	44(27.2%)	19(11.7%)	57(35.2%)	0(0)
女	91(71.1%)	86(67.2%)	12(9.4%)	35(27.3%)	15(11.7%)	44(34.4%)	1(0.8%)
年齡							
20-39 歲	23(69.7%)	24(72.7%)	6(18.2%)	11(33.3%)	3(9.1%)	9(27.3%)	0(0)
40-64 歲	116(73%)	107(67.3%)	25(15.7%)	43(27%)	18(11.3%)	65(40.9%)	0(0)
65 歲以上	65(66.3%)	77(78.6%)	12(12.2%)	25(25.5%)	13(13.3%)	27(27.6%)	1(1%)
教育程度							
不識字	16(76.2%)	15(71.4%)	3(14.3%)	5(23.8%)	3(14.3%)	3(14.3%)	0(0)
國小	46(63%)	62(84.9%)	8(11%)	21(28.8%)	6(8.2%)	25(34.2%)	1(1.4%)
國中	30(73.2%)	27(65.9%)	3(7.3%)	15(36.6%)	9(22%)	11(26.8%)	0(0)
高中職	83(71.6%)	78(67.2%)	19(16.4%)	25(21.6%)	14(12.1%)	45(38.8%)	0(0)
大學	23(76.7%)	23(76.7%)	9(30%)	7(23.3%)	2(6.7%)	12(40%)	0(0)
研究所	1(50%)	2(100%)	0(0)	1(50%)	0(0)	0(0)	0(0)
其他(專科)	5(71.4%)	1(14.3%)	1(14.3%)	5(71.4%)	0(0)	5(71.4%)	0(0)
居住區域							
北部	21(77.8%)	19(70.4%)	4(14.8%)	3(11.1%)	1(3.7%)	16(59.3%)	1(3.7%)
中部	96(65.8%)	102(69.9%)	17(11.6%)	45(30.8%)	14(9.6%)	49(33.6%)	0(0)
南部	87(74.4%)	87(74.4%)	22(18.8%)	31(26.5%)	19(16.2%)	36(30.8%)	0(0)
身分別							
農會會員	129(72.1%)	126(70.4%)	26(14.5%)	48(26.8%)	20(11.2%)	56(31.3%)	1(0.6%)
非農會會員	75(67.6%)	82(73.9%)	17(15.3%)	31(27.9%)	14(12.6%)	45(40.5%)	0(0)

保險年資							
15 年以下	85(71.4%)	90(75.6%)	22(18.5%)	31(26.1%)	12(10.1%)	45(37.8%)	0(0)
15 年以(含 15 年)	119(69.6%)	118(69%)	21(12.3%)	48(28.1%)	22(12.9%)	56(32.7%)	1(0)
農保制度問題							
農保財務虧損	52(86.7)	33(55%)	10(16.7%)	11(18.3%)	9(15%)	19(31.7%)	0(0)
假農民	119(63.6%)	152(81.3%)	27(14.1%)	55(29.4%)	21(11.2%)	68(36.4%)	0(0)
保費負擔偏低	8(88.9%)	6(66.7%)	2(22.2%)	0(0)	0(0)	2(22.2%)	0(0)
保障不足	23(79.7%)	15(51.7%)	2(6.9%)	10(34.5%)	3(10.3%)	10(34.5%)	1(3.4%)
農民可終身加保	2(40%)	2(40%)	2(40%)	3(60%)	1(20%)	2(40%)	0(0)
農保制度財務問題							
假農民	161(70%)	168(73%)	33(14.3%)	61(26.5%)	23(10%)	79(34.3%)	1(0.4%)
農民繳保費太低	32(74.4%)	30(69.8%)	5(11.6%)	14(32.6%)	8(18.6%)	15(34.9%)	0(0)
保險給付不合理	8(80%)	4(40%)	2(20%)	3(30%)	2(20%)	2(20%)	0(0)
政府補助過高	2(50%)	3(75%)	2(50%)	0(0)	0(0)	3(75%)	0(0)
農民可終身加保	1(33.3%)	3(100%)	1(33.3%)	1(33.3%)	1(33.3%)	2(66.7%)	0(0)

(三) 農保給付項目改革措施部份

對農保給付項目改革部份，從性別、年齡、教育程度、身份別、居住地區、參加保險年資等不同人口特質，多數認為農保給付項目應優先納入者，老年年

金給付、身心障礙年金。其中 20 至 39 歲被保險人，認為生育給付應優先於身心障礙年金；40 至 64 歲則認為身心障礙年金有其優先性，並認為職災給付及喪葬給付同等重要（詳如表 11）。

表 11 個人基本背景特性及農保制度問題與財務問題與農民健康保險制度給付項目改革交叉分析一覽表（複選題）

農民健康保險制度給付項改革						
變項	生育給付 次數(%)	老年年金給付 次數(%)	身心障礙年金給 付 次數(%)	遺屬年金給付 次數(%)	喪葬津貼 次數(%)	職業災害給付 次數(%)
性別						
男	50(30.9%)	116(71.6%)	90(50.6%)	21(13%)	80(49.4%)	68(42%)
女	41(32%)	102(79.7%)	60(46.9%)	13(10.2%)	69(53.9%)	41(32%)
年齡						
20-39 歲	18(54.5%)	25(75.8%)	12(36.4%)	3(9.1%)	20(60.6%)	11(33.3%)
40-64 歲	44(27.7%)	117(73.6%)	86(54.1%)	18(11.3%)	72(45.3%)	71(44.7%)
65 歲以上	29(29.6%)	76(77.6%)	52(53.1%)	13(13.3%)	57(58.2%)	27(27.6%)
教育程度						
不識字	10(47.6%)	17(81%)	8(38.1%)	1(4.8%)	13(61.9%)	6(28.6%)
國小	20(27.4%)	56(76.7%)	43(58.9%)	9(12.3%)	39(53.4%)	21(28.8%)
國中	12(29.3%)	33(80.5%)	24(58.5%)	1(2.4%)	20(48.8%)	17(41.5%)
高中職	35(30.2%)	82(70.7%)	60(51.7%)	16(13.8%)	53(45.7%)	50(43.1%)
大學	12(40%)	22(73.3%)	12(40%)	4(13.3%)	18(60%)	14(46.7%)
研究所	1(50%)	2(100%)	1(50%)	0(0)	0(0)	1(50%)
其他(專科)	1(14.3%)	6(85.7%)	2(28.6%)	3(42.9%)	6(85.7%)	0(0%)

居住區域						
北部	4(14.8%)	21(77.8%)	16(59.3%)	5(18.5%)	18(66.7%)	6(22.2%)
中部	36(24.7%)	108(74%)	83(56.8%)	24(16.4%)	69(47.3%)	57(39%)
南部	51(43.6%)	89(76.1%)	51(43.6%)	5(4.3%)	62(53%)	46(39.3%)
身分別						
農會會員	54(30.2%)	132(73.7%)	93(52%)	25(14%)	96(53.6%)	63(35.2%)
非農會會員	37(33.3%)	86(77.5%)	57(51.4%)	9(8.1%)	53(47.7%)	46(41.4%)
保險年資						
15 年以下	44(37%)	90(75.6%)	51(42.9%)	15(12.6%)	67(56.3%)	47(39.4%)
15 年以上(含 15 年)	47(27.5%)	128(74.9%)	99(57.9%)	19(11.1%)	82(48%)	62(36.2%)
農保制問題						
農保財務虧損	14(23.3%)	45(75%)	39(65%)	6(10%)	29(48.3%)	20(33.3%)
假農民	59(31.6%)	139(74.3%)	95(50.8%)	21(11.2%)	99(52.9%)	72(38.5%)
保費負擔偏低	5(55.6%)	6(66.7%)	4(44.4%)	1(11.1%)	7(77.8%)	0(0)
保障不足	12(41.4%)	25(86.2%)	8(27.6%)	5(17.2%)	12(41.4)	14(48.3%)
農民可終身加保	1(20%)	3(60%)	4(80%)	1(20%)	2(40%)	3(60%)
農保制財務問題						
假農民	71(30.9%)	175(76.1%)	116(50.4%)	27(11.7%)	116(50.4%)	91(39.6%)
農民繳的保費太低	16(37.2%)	30(69.8%)	23(53.5%)	6(14%)	24(55.8%)	15(34.9%)
保險給付不合理	3(30%)	7(70%)	6(60%)	0(0)	6(60%)	1(10%)
政府補助過高	1(25%)	4(100%)	2(50%)	0(0)	3(75%)	0(0)
農民可終身加保	0(0)	2(66.7%)	3(100%)	1(33.3%)	0(0)	2(66.7%)

（四）農保財務制度改革措施部份

由表 12 結果可看出，不同基本人口特性，或對制度問題與財務問題有不同看法之被保險人，多數認為農民健康保險制度財務面必要的改革措施為盡量維持保險財務的收支平衡為主。但均較不認為調整保險費與投保金額，以及降低政府補助比例等方式為必要改革措施。

惟專科學校畢業、居住於北部地區、認為農保制度問題為農民可終身加保及認為農保制度財務問題主因為農民可終身加保者，均認為調整投保金額亦為農保制度必要的財務改革措施。而認為農保制度問題為保費負擔偏低、認為農保制度財務問題主因為政府補助過高及農民可終身加保者，則認為調整保險費率亦為農保制度必要的財務改革措施。至於降低政府補助比例，僅擁有研究所學歷之被保險人認為係農保制度必要的財務改革措施。

然而，雖有部分被保險人認為調整投保金額、保險費率與降低政府補助比例是農保制度必要的財務改革措施，但整體而言，被保險人對農保財務改革措施仍傾向以盡量維持保險財務的收支平衡為主。且多數被保險人不希望藉由調整保險費與投保金額，以及降低政府補助比例等方式進行財務的改革。且其中財務改革的關鍵降低政府補助比例，其贊成人數比例均未達三成，更甚者，認為農保制度財務問題主因為政府補助過高者，亦不認為降低政府補助比例為必要改革措施，顯示被保險人均希冀財務面之改革能以不增加被保險人負擔為前提進行。

表 12 個人基本背景特性及農保制度問題與財務問題與農民健康保險制度財務改革交叉分配表（複選題）

變項	農民健康保險制度財務改革措施			
	降低政府保費負擔比	調整投保金額	調整保險費率	盡量維持保險財務平衡
	例	次數(%)	次數(%)	次數(%)

次數(%)				
性別				
男	49(30.2%)	73(45.1%)	68(42%)	114(70.4%)
女	28(21.9%)	49(38.3%)	43(33.6%)	94(73.4%)
年齡				
20-39 歲	12(36.4%)	12(36.4%)	14(42.4%)	25(75.8%)
40-64 歲	43(27%)	63(39.6%)	65(40.9%)	113(71.1%)
65 歲以上	22(22.4%)	47(48%)	32(32.7%)	70(71.4%)
教育程度				
不識字	6(28.6%)	9(42.9%)	7(33.3%)	16(76.2%)
國小	17(23.3%)	33(45.2%)	28(38.4%)	54(74%)
國中	14(34.1%)	19(46.3%)	14(34.1%)	25(61%)
高中職	26(22.4%)	48(41.4%)	48(41.4%)	82(70.7%)
大學	10(33.3%)	7(23.3%)	11(36.7%)	24(80%)
研究所	2(100%)	1(50%)	0(0)	1(50%)
其他(專科)	2(28.6%)	5(71.4%)	3(42.9%)	6(85.7%)
居住區域				
北部	5(18.5%)	14(51.9%)	13(48.1%)	18(66.7%)
中部	38(26%)	62(42.5%)	54(37%)	104(71.2%)
南部	34(29.1%)	46(39.3%)	44(37.6%)	86(73.5%)
身分別				
農會會員	41(22.9%)	74(41.3%)	60(33.5%)	133(74.3%)
非農會會員	36(32.4%)	48(43.2%)	51(45.9%)	75(67.6%)
保險年資				
15 年以下	32(26.9%)	52(43.7%)	55(46.2%)	81(68.1%)

15 年年以上(含 15 年)	45(26.3%)	70(40.9%)	56(47.1%)	127(74.3%)
農保制問題				
農保財務虧損	21(35%)	19(31.7%)	21(35%)	47(78.3%)
假農民	47(25.1%)	83(44.4%)	76(40.6%)	128(68.4%)
保費負擔偏低	2(22.2%)	4(44.4%)	5(55.6%)	6(66.7%)
保障不足	5(17.2%)	11(37.9%)	7(24.1%)	24(82.8%)
農民可終身加保	2(40%)	5(100%)	2(40%)	3(60%)
農保制財務問題				
假農民	63(27.4%)	99(43%)	84(36.5%)	164(71.3%)
農民繳的保費太低	9(20.9%)	20(46.5%)	19(44.2%)	29(67.4%)
保險給付不合理	2(20%)	1(10%)	3(30%)	9(90%)
政府補助過高	2(50%)	0(0)	3(75%)	4(100%)
農民可終身加保	1(33.3%)	2(66.7%)	2(66.7%)	2(66.7%)

九、基本人口特質與制度相關問題對調整轉型方案的交叉與卡方分析

從表 13 結果可看出，不同基本人口特性，或對制度問題與財務問題有不同看法之被保險人，多數被保險人認為農民健康保險與老農福利津貼制度調整轉型方案中，可行度最高的二項方案為「農保制度與老農福利津貼制度整併規劃為農民職業年金保險制度」或「維持農民健康保險制度及老農福利津貼制度，但做財務平衡的改革」。至於，「將農保險制度整併入勞工保險制度」、「將農保制度整併入國民年金保險制度」及「建議規畫全民一體適用的年金制度，農保制度一併納入」等方案，認為可行的人數比例僅約 50% 上下。顯示，無論被

保險人基本背景及對農保制度問題與財務問題看法為何，皆傾向擁有農民特殊獨立的職業年金制度。

惟居住於南部地區、農會會員、保險年資 15 年以下、認為農保制度問題為農民可以終身加保、認為農保制度財務問題為農民繳的保費太低與農民可以終身加保者，對於將農保與其他社會保險制度進行整併的調整轉型方案，認為可行的人數相對其他變項為高。

表 13 個人基本背景特性及農保制度問題與財務問題與農保制度調整轉型方案
交叉與卡方分析表

改革方案	規劃農民職業年金 人數(%)	維持現狀僅做財務 平衡 人數(%)	整併入勞保制度 人數(%)	整併入國保制度 人數(%)	規劃全民一體適用 年金制度 人數(%)
變項					
性別(卡方)	2.931	3.521	2.711	1.932	3.845
男	137(84.5%)	129(79.6%)	86(53%)	89(55%)	82(50.7%)
女	102(79.7%)	111(86.7%)	61(47.7%)	60(46.9%)	63(49.3%)
年齡(卡方)	6.825	11.367	3.981	7.784	
20-39 歲	28(84.8%)	25(75.8%)	17(51.5%)	18(54.5%)	15(45.5%)
40-64 歲	131(82.4%)	134(84.3%)	79(49.7%)	78(49.1%)	79(49.7%)
65 歲以上	80(81.6%)	81(82.7%)	51(52%)	53(54.1%)	51(52%)
教育程度(卡方)	17.704	16.371	28.444	31.701	36.343
不識字	14(66.7%)	18(85.7%)	9(42.8%)	9(42.8%)	12(57.1%)
國小	60(82.2%)	58(79.4%)	35(47.9%)	40(54.8%)	35(48%)
國中	59(80.5%)	31(75.6%)	24(58.6%)	20(48.7%)	18(43.9%)
高中職	98(84.4%)	101(87%)	61(52.5%)	62(53.4%)	60(51.7%)
大學	26(86.6%)	24(80%)	15(49.9%)	14(46.7%)	17(56.6%)

研究所	1(50%)	1(50%)	0(0)	1(50%)	0(0)
其他(專科)	7(100%)	7(100%)	3(42.9)	3(42.9%)	3(42.9%)
<hr/>					
居住區域(卡方)	6.976	5.044	16.936*	14.988	18.981
北部	23(85.2%)	21(77.8%)	11(40.7%)	15(55.6%)	15(55.6%)
中部	122(83.6%)	124(84.9%)	65(44.5%)	62(42.5%)	60(41.1%)
南部	94(80.4%)	95(81.2%)	71(60.7%)	72(61.5%)	70(59.8%)
<hr/>					
身分別(卡方)	5.947	2.131	6.084	8.329	4.934
農會會員	148(82.6%)	148(82.6%)	95(53%)	95(53.1%)	93(52%)
非農會會員	91(82%)	92(82.9%)	52(46.8%)	54(48.6%)	52(46.8%)
<hr/>					
保險年資	5.800	2.797	1.576	2.379	2.099
15 年以下	102(85.7%)	96(80.7%)	64(53.8%)	66(55.5%)	64(53.8%)
15 年以上	137(80.1%)	144(84.2%)	83(48.5%)	81(47.4%)	81(47.4%)
(含 15 年)					
<hr/>					
農保制問題(卡方)	28.399	22.273	20.595	24.838	27.758
農保財務虧損	45(75%)	49(81.6%)	33(55%)	32(53.4%)	32(53.3%)
假農民	162(86.6%)	157(83.4%)	97(51.9%)	99(52.9%)	95(50.8%)
保費負擔偏低	7(77.8%)	9(100%)	5(55.5%)	4(44.4%)	4(44.4%)
保障不足	20(68.9%)	21(72.4%)	7(24.1%)	10(34.5%)	10(34.5%)
農民可終身加保	5(100%)	5(100%)	8(100%)	4(80%)	4(80%)
<hr/>					
農保制財務問題(卡方)	14.750	9.567	20.06	21.649	13.090
假農民	186(80.8%)	188(81.7%)	118(51.3%)	114(49.5%)	112(48.6%)
農民繳的保費	40(95%)	39(90.7%)	21(48.9%)	27(62.8%)	25(58.1%)

太低					
保險給付不合	7(70%)	7(70%)	4(40%)	5(50%)	4(40%)
理					
政府補助過高	3(75%)	3(75%)	2(50%)	1(33.3%)	2(50%)
農民可終身加	3(100%)	3(100%)	2(66.6%)	2(66.6%)	2(66.6%)
保					

註：1.* $p<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

2.表格內之人數與百分比僅以勾選非常可行與可行的人數計算並列出

伍、研究發現

一、多數被保險人對農保制度現況有清楚認識與瞭解

有關被保險人對農保現況認識與瞭解程度。雖北部地區在「農保被保險人數比政府公布實際從事農業人數為多」、「有些人會假借農民身分加保」及「老農福利津貼已修法改為參加農保滿 15 年才得請領」等現況問題，僅五成多被保險人有所了解。

但整體而言，被保險人對於農保制度的現況與問題均有清楚了解與認識。且指出農保制度對農民的經濟安全保障，有相當大的助益。再者，各題選填同意以上之人數比例多數均高於八成，可知，80%以上被保險人，十分瞭解目前現況與問題。

二、被保險人認為農保制度最大的問題為假農民問題，且為財務虧損的主因

根據研究結果顯示，被保險人認為目前農保制度最大的問題，在於假農民的問題，其次為農保的財務虧損，而就其所占比例來看，有 64.5%的被保險人認為假農民問題為農保制度目前的主要問題。

再者，在農保制度的財務虧損主因，79.3%的被保險人認為係假農民問題所致。顯示，農保制度及其財務問題發生之原因，多數認為假農民問題。

三、 被保險人認為農保制度的改革應著重於加強農民資格審查工作及健全農保財務，以盡量維持保險財務的收支平衡，但較不希望調整保險費率、調整投保金額及降低政府補助比例等方式作為財務面的改革措施。

農保制度若要進行改革，被保險人認為應先加強農民資格的審查工作，其比例為 71.7%，其次為健全農保財務狀況，占 70.3%。認為農保制度最大的問題為假農民的問題，且該問題亦造成農民健康保險制度財務虧損嚴重，並危及制度的存續與發展。因此，調查被保險人對農保制度的改革看法上，多認為應加強農民的資格審查工作應列為最優先進行的改革項目，以降低財務負擔，減緩財務缺口的持續擴大。

惟被保險人希冀藉由上述二項改革措施來達到農保財務平衡的目的，較不希望調整投保金額與保險費率，增加自身經濟上的負擔。再者，降低政府財政負擔的關鍵為降低政府保費負擔比例，但有七成以上的被保險人不認為是必要進行的改革措施，顯示，被保險人期待能在不損自身利益之情況下進行改革。

四、 對於給付項目的改革，75.2%認為老年年金給付應優先納入保障給付項目，51.7%與 51.4%認為身心障礙年金給付及喪

葬津貼亦須優先納入保障的給付項目

研究發現，高達 75.2% 的被保險人認為老年年金給付最應優先納入保障給付項目。其次，有 51.7% 與 51.4% 比例，認為身心障礙給付與喪葬津貼亦應優先納入保障項目。而現有農保制度中，喪葬津貼已列為給付項目，顯示，日後給付項目改革應增加老年年金給付及身心障礙年金給兩項給付。

五、 青壯年（25-39 歲）及居住於南部地區之被保險人，認為生育給付亦應優先納入。而中年（40-64 歲）、大學學歷、認為職業災害給付應優先納入給付的保障項目

多數認為最應優先納入保障的給付項目為老年年金給付、身心障礙給付與喪葬津貼。然而，檢視不同背景的被保險人對給付項目改革的看法，發現青壯年以及居住於南部地區的被保險人，分別有 54.5% 與 43.6%，認為生育給付應優先納入保障給付項目。

另 40-64 歲、擁有大學學歷與認為農保制度問題為保障不足者，分別有 44.7%、46.7% 與 48.3% 認為職業災害亦應優先納入給付的保障項目中，且優先性應高於身心障礙年金給付或喪葬津貼。

六、 農保制度調整轉型方案中，可行度最高的二項方案為「農保制度與老農福利津貼制度整併規劃為農民職業年金保險制度」或「維持農民健康保險制度及老農福利津貼制度，但做財務平衡的改革」，其支持的比例高達 82.8% 與 82.4%

根據研究結果顯示，被保險人並不期待制度改變，以獲得更多的保障，僅希望農保財務能夠維持平衡就好，且低保費、高給付、全民健保保費連帶高補助比例及老農福利津貼，都成為農民不願意改革最大原因。因此，在財務的改革措施上，71.7%的受試者希望盡量維持財務的平衡，但卻有 57.9%的受試者不願調整投保金額，有 61.7%的受試者不願調整保險費率，更有 73.4%的受試者不希望降低政府的補助比例，意即，在維持財務平衡的背後，被保險人期待的是在不損及自身利益的情況下進行改革，此方案係受試者在理性決策下，認為對自身最有利的方案即維持現狀。

但若農保制度與老農福利津貼制度必須進行整併，則重新規劃專為農民所設計的農民職業年金制度，亦為農民可接受的調整轉型方案。而從此結果可看出，被保險人較不希望與其他社會保險制度進行整併，期待有自己專屬的特殊獨立農民社會保障制度，顯示，採特殊獨立制的調整轉型策略，推行阻力較小，為易受到農民的認可與接受的調整轉型方案。

七、「將農保險制度整併入勞工保險制度」、「將農保制度整併入國民年金保險制度」及「建議規劃全民一體適用的年金制度，農保制度一併納入」等方案，認為可行的人數比例約 50%，顯示，農保制度與其他社會保險制度進行整併仍有其可行性

本研究發現，有八成以上的受試者，仍較傾向建立以農民為主的特殊獨立保障制度。陳琇惠（2013）研究指出主要原因在於，農民認為自己非無業者，不宜與國民年金制度整併，卻又認為農業並無固定收入與雇主，與勞工的性質亦有差異，亦不願與勞工保險制度整併。

惟在 290 位的受試者中，仍有 50.7%贊同整併入勞工保險制度體系中，另

有 51.2%贊同併入國民年金體制中，也有 50%表示贊同制度進行大整併，規劃全民一體適用的年金制度。顯示，雖然，八成以上多數意見，較不願與其他社會保險制度整併。但仍一定比例以上的受試者，同意整併入勞工保險制度、國民年金制度，甚至全民一體適用的年金制度。

七、 南部地區、農會會員、保險年資 15 年以下、認為農保制度及其財務問題為農民可以終身加保及農民繳的保費太低，對於將農保與其他社會保險制度進行整併的調整轉型方案，認為可行的人數比例相對其他變項為高

進一步檢視對於「將農保險制度整併入勞工保險制度」、「將農保制度整併入國民年金保險制度」及「建議規劃全民一體適用的年金制度，農保制度一併納入」等方案，認為可行度較高的被保險人背景變項。其中居住於南部地區、身為農會會員、保險年資在 15 年以下、認為農保制度及其財務問題為農民可以終身加保及保費太低者，相較於其他背景之被保險人，對農保與其他社會保險制度進行整併的調整轉型方案有較高的接受度。

其中，農會會員與保險年資在 15 年以下者，約有 55%的人數比例認為農保與其他社會保險制度進行整併的調整轉型方案可行，居住於南部地區與認為農保財務問題主因為農民繳的保費太低者，更有 60%以上的被保險人認為可行，而認為農保制度問題為農民可以終身加保者，更高達 80%的被保險人認為可行。顯示，上述背景變項之被保險人較有意願進行制度整併。

陸、研究建議

針對上項研究發現，對農保制度調整轉型策略，提出研究建議如下：

一、 加強農民資格審查工作，同時，訂定較嚴謹的被保險人資格認定標準

調查研究發現，農保制度及財務虧損的主因，多數認為假農民為其問題癥結所在。因此，訂定較嚴謹的被保險人資格認定標準，加強農民資格審查的工作為首要工作。

而近年來，政府為加強農民的清查工作，除修法將農民健康保險條例第五條所述，將非農會會員，且年滿十五歲以上從事農業工作，未領取相關社會保險老年給付者，由「應」參加本保險，改為「得」參加本保險為被保險人，不再強制參加，希冀被保險人能選擇其他社會保險制度之保障（內政部，2010）。同時，亦針對審查工作，將原由農會進行審查的辦法，改為由農會與地方區、鄉、鎮、市公所聯合稽查，並須進行實地勘查，以降低過往農會球員兼裁判之情事（行政院農委會，2013），因此，假農民之人數已減少許多。

惟仍屬治標，究其原因在於被保險人資格與農會會員資格聯結之適當性發生疑義，在現行規範下，以農地有無作為認定標準，被保險人僅需 0.2 公頃的土地即具有加入資格，此認定方式，難以客觀認定有無實際從事農業工作，除了農地之外應有其他足資認定其從事農業工作的標準。

其可行方法包括：計算以農業維生，所需最小土地規模，作為土地的認定標準、根據農民實際務農時間作為判斷，以及提供其生產之農產品，在公開市場銷售的實際收入金額，證明其以農業為主要生計等。

二、 改善農保財務短期應反應精算費率以維持收支平衡為主

被保險人認為財務失衡主要來自於假農民問題。然而，由於實收費率與精

算費率有相當大差距，現行保費結構不足以給付支出，僅依嚴格清查假農民問題，作為降低給付支出的手段，成效恐有限。故短期應調整保險費率，才能逐步改善財務。但鑑於以往調整費率屢次遭擱置經驗（內政部，1991，1995，1997，1999，2000，2002，2004，2006，2008），要在既有制度下改善財務有其困難度。若調整轉型為農民職業年金制度，重新設計承保資格、保費結構、政府補助比例、給付項目與請領資格等，或較可能有財務改善的契機。

三、 建立農民職業災害保險或使農民可自願加入勞工保險之職業災害保險，以增加農民職業災害相關保障

農民如一般勞動者，雖無固定雇主與薪資，但也是以勞力換取薪資的「勞動」工作，且農民於農作時，亦會遭遇包括中暑、農藥中毒、遭受農業機具傷害等風險及工作途中的意外災害等風險，研究發現（40-64 歲年齡組、大學學歷等）認為職業災害給付應優先納入保障給付項目中。

職災給付其制度設計有二，其一為針對農民進行設計，規劃農民職業災害保險，惟其行政成本較大；其二，基於便利性與成本考量，開放勞工保險中之職業災害保險，使農民可自願加入。內政部（2008）已函釋略以：「已領取勞保老年給付之農民健康保險被保險人，如有參加『勞工保險職業災害保險』情事，基於『勞工保險職業災害保險』為『勞工保險』之特殊加保態樣，可不受農民健康保險條例第 6 條所列參加各種社會保險者不應繼續參加本保險之限制。」因此，農民加入勞工保險職業災害給付並不違反農保條例第六條所述之規定，亦可減少相關行政成本且較為便利。

四、 最適改革方案：農民期待擁有專為農民所設計的特殊獨立制度，在考量制度的永續發展與農民的需求，建立完整的職業

年金制度，使農保制度與老農福利津貼逐步落日為最適的做法

研究發現農民大多數贊同維持現有制度或針對農民規劃特殊獨立的整合式農民社會保障制度。然而，若維持現有制度，僅作保險財務平衡的改革，仍無法解決老農福利津貼所造成的政府財政負擔沉重。農民完整職業年金保險制度，可針對農民的需求重新規劃保障的給付項目，包括老年年金給付、身心障礙年金給付、喪葬津貼、生育給付以及職業災害等，且亦須根據保費結構、給付支出及農民的經濟狀況，精算出適合的保險費率與投保金額，以解決現行制度所衍生的眾多問題，並完善農民的社會保障網。同時，藉此改善產業勞動人口年齡結構，以及老農福利津貼整併而落日，農民才能獲得較完整社會風險保障。

柒、討論

本研究發現被保險人期待維持現狀，儘量維持保險財務的收支平衡，但在農保制度的財務改革上，卻不願針對保險費率、投保金額與政府補助比例進行調整，顯示農保被保險人希冀在不損及自身利益的情況下進行改革，而被保險人在理性決策下，選擇認為對自身最有保障的方案。

然而，被保險人看似理性決策下的選擇，卻可能隱含著自利性偏誤（self serving bias）。自利性偏誤，係社會心理學中對於認知歸因的概念，在於個人對自己、自己的行為和他人的行為，以一種對自我有利的方式來做判斷或詮釋，而這些判斷或詮釋並不具有一些客觀標準的正確性（Blaine and Crocker, 1993）。被保險人認為自身是弱勢的應受到較多的保障，因此，根據過去經驗所產生的刻板印象，在理性決策下選擇了最有保障的制度，即維持現

有制度，僅作財務平衡的改革，惟維持現有制度並非最有保障的選項，亦即被保險人在決策過程有所偏差，且認為若進行制度整併，則政府並未有考量農民的辛勞與其弱勢的社會經濟地位，卻忽略了制度發展的正當性與合理性，進而選擇對自身最有利的制度內容。

此一結果亦顯示了，臺灣以職業別作為社會保險設立的基準，各職業保險分立之結果，即使得不同社會保險被保險人得以選擇對自身最有利的社會保障制度。在此脈絡下，職業的分立、制度的分歧，不同社會保險制度中有不同的標準與福利，若要減少職業保障差距，長期目標應規劃全民一體適用的年金制度，才能有效避免此現象的發生。

捌、研究限制與後續研究建議

本研究為首次對農保被保險人進行調查研究，受限於時間及人力，僅能將抽樣誤差控制在 $\pm 5\%$ 內，樣本數較少，另問卷發放，雖由隨機抽取之農會，分配固定的問卷數，再請農會隨機郵寄被保險人填答，但因考量回收率，有部分農會以便利的方式，隨機交付至農會辦理加保或申請給付之被保險人填答，似為不完全的隨機抽樣。另本研究係針對制度轉型方案之意見收集，僅能就調整架構方案做選擇，並未進一步針對調整轉型方案的影響及其可能增加的權利義務關係，以及如何避免自利性偏誤之結果產生，做更細緻的調查分析，當列為後續研究的議題。

參考文獻

- 內政部（1991，1995，1997，1999，2000，2002，2004，2006，2008）。農民健康保險條例修正草案。台北：內政部。
- 內政部（2010）。〈台社字第0970086427號令釋規定〉。取自 <http://www.bli.gov.tw/print.aspx?a=mTSV9XaaDRM%3D>
- 內政部（2014）。農民健康保險費率及財務評估研究報告。台北：內政部。
- 內政部（2015）。〈79年度起農民健康保險財務決算虧損情形〉。台北：內政部。
- 王俊豪（2011）。〈從社會風險與社會保險觀點-探討農民特殊福利體制〉。《新竹教育大學人文社會學報》，4（1），35-58。
- 王琦華（2001）。《我國農民健康保險問題之研究》。台北：政治大學風險管理與保險學系碩士論文。
- 丘昌泰（2003）。《公共政策：基礎篇》。台北：巨流。
- 朱志宏（2004）。《公共政策》。台北：三民。
- 朱金錫（2005）。《臺灣農民健康保險制度及其改進之研究》。高雄：國立海洋大學應用經濟研究所碩士論文。
- 行政院（2012）。行政院組織法修正草案。台北：行政院。
- 行政院主計總處（2014）。〈中央政府總預算案〉。取自 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>
- 行政院農業委員會（2010）。〈99年農林漁牧業普查〉。台北：行政院農業委員會。
- 行政院農業委員會（2013）。〈農業就業人口統計〉。取自 <http://agrstat.coa.gov.tw/sdweb/public/indicator/Indicator.aspx>
- 行政院農業委員會（2013）。老農福利津貼暫行條例。台北：行政院農業委員

會。

吳定（1993）。《公共政策》。台北：華視文化。

吳定（2003）。《公共政策辭典》。台北：五南。

宋棋超（2008）。〈談農民強制納入國民年金保險之政策更迭〉。《臺灣經濟金融月刊》，44(9)，60-67。

周麗芳（1997）。《農民保險與勞工保險整合可行性之研究》。內政部研究報告。

張桐銳（2012）。〈老年農民福利津貼制度之檢討〉。《世新法學》，5（2），235-268。

陳琇惠（2013）。《農保與國保或勞保整併之可行性研究》。行政院經濟建設委員會研究報告。

陳琇惠（2014）。《農民健康保險與老農福利津貼制度調整轉型之研究》。行政院農業委員會研究報告。

勞保局（2015）。〈農民健康保險被保險人數統計〉。台北：勞保局。

勞保局（2014）。〈農民健康保險投保單位、人數及應計保險費統計〉。台北：勞保局。

黃琮琪（2004）。《重要農民福利制度之規劃研究整合型計畫-農民保險制度之檢討與改進》。行政院農業委員會委託報告。台北：行政院農業委員會。

黃琮琪（2005）。《農民健康保險制度之研究》。行政院農業委員會委託報告。台北：行政院農業委員會。

楊錦青（2008）。〈論農民健康保險條例之重新定位〉。立法院法制局。

鄭清霞、鄭文輝（2004）。〈我國社會保險被保險人財務負擔與政府補助之探討〉。《臺灣社會福利學刊》，4（1），51-94。

賴季宏（2005）。《我國農民健康保險條例之制度分析與改革》。高雄：中山大學中山學術研究所碩士論文。

- 蔡宗軒（2014）。《農民所得保障制度之研究-農保被保險人觀點》。臺中：東海大學社會工作學系研究所碩士論文。
- Baill, I. M. (1955). *The Farmer and Old-Age Security*. Washington, D.C.: U.S. Dept. of Agriculture, Agricultural Marketing Service.
- Blaine, B., & Crocker, J. (1993).“Self-esteem and self-serving biases in reactions to positive and negative events: An integrative review”. In R. F. Baumeister (Ed.), *Self-esteem: The puzzle of low self-regard* (pp.55-85). New York: Plenum Press.
- European Network of Agricultural Social Protection Systems (ENASP) (2010). *Six Agricultural Social Protection Systems in the EU*. ENASP-Sekretariat, Bagnolet Cedex.
- Muntz, E. E. (1946). The Farmer and Social Security Social Forces. US. University of North Carolina Press. *Social Forces*, 24 (3), 283-290. doi:10.2307/2571479.
- OECD(2005). *Taxation and Social Security in Agriculture*, ISBN 92-64-01364-4, 126. Paris, France: OECD.
- Schoukens, P. (2007). *Securing social protection for farmers*. Farmers' social protection in Serbia, Albania and Macedonia, set off against European best practices. Cambodia, Council for Agricultural and Rural Development.

