



少年沈迷網咖對少年福利服務的啟示

高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系

彭武德講師

壹 少年福利服務與少年需求間的落差

93年3月26日，在高雄市舉辦的「青策青力—2004台灣青少年白皮書論壇」中，多位與會的少年福利工作者表達其工作上的瓶頸—為何在做少年需求調查時總是看到少年有很高的期待，但在福利機構挖空心思舉辦了許多活動之後，卻常只有寥寥可數的青少年來參與，令工作人員相當氣餒。不禁納悶，到底在福利服務的提供與少年需求之間的配合度出了什麼問題？福利服務的提供是否能令當事人感到興趣，並且願意前來參與，這是少年福利的工作者一直在思考而迄今無解的問題。

近年來網咖的盛行以及青少年的沈迷其中，不僅帶給福利界一些衝擊，也正好提供一個省思的機會。因此；本文的目的是想嚐試從青少年沈迷網咖的經驗中，找出一些頭緒或原則，讓福利機構在未來提供服務時能有更踏實的方向可供依循。

貳 少年沈迷網咖的現象

針對少年沈迷網咖的現象，近年的研究愈來愈多。茲以三份研究來作比較。第一份是筆者於民國90年5月，針對高雄市2113位國中及高中五所學校學生的研究(彭武德，民92)，第二份是張俊文(民92)對高雄縣市610位非行青少年的研究，第三份是向陽公益基金會於90年針對全國各國中、高中職共計9305位學生的研究(向陽公益

基金會，民90)。整理這三份研究與網咖有關之結果如下：

一、上網動機

一般國中及高中學生在什麼情況下會想上網？筆者於民國90年對2113位高雄市國中及高中職學生所做的研究顯示，受試者為了休閒或找資料是首要的動機，其次是因為無聊、寫作業、想找人聊天，想交朋友等。愈常在網咖上網者，愈不可能是為了找資料或作作業而去。另外，常從「家中」上網路的青少年，其休閒動機與工具動機較強。其「交往朋友」的行為高於「學校」，而亞於「網咖」。(彭武德，民92)

二、上網地點

一般國中及高中學生最常上網的地點，以在家中者最多佔62.9%，網路咖啡店或其他商店者佔24%，學校者佔10.5%，朋友家中者佔2.6%。男女生在最常上網的地點上有顯著差異。男生最常在家中和網咖，女生則最常在家中和學校。(彭武德，民92)

三、上網路咖啡店的次數

(一)一般國中及高中學生一個禮拜去網路咖啡店的次數，沒有者佔56.3%，1-2次者佔30%，3-4次者佔7.7%，5次或5次以上者佔6.1%。(彭武德，民92)

(二)非行少年有九成以上去過網咖(張俊文，民92)。

(三)向陽公益基金會調查結

果顯示，有51%去過網路咖啡店。男生比女生有較多的比例涉入網咖(男生，64.3%，女生，35.5%)。(向陽公益基金會，民90)進一步分析去過網咖者，發現有45.4%的在學青少年「固定每週至少去網咖一次」。(向陽公益基金會，民90)

四、待在網路咖啡店的時數

(一)一般國中及高中學生平均每次待在網路咖啡店的時數，沒去過者佔42%，5小時以下者佔48.5%，5-10小時者佔7.77%，10小時以上者佔1.8%。(彭武德，民92)

(二)非行青少年每次花在網咖的時間以兩小時以內最多，約五成；而每週平均花在網咖的時間大多未滿五小時；每週假日及每週非假日平均花在網咖的時間亦大多未超過五小時，上網咖的時段則集中在12:00-24:00之間。(張俊文，民92)

(三)向陽公益基金會(民90)發現在學青少年每次去網咖，通常待一至二小時的居多(佔28.2%)。再換算之後估計「固定每週至少去網咖一次」者，其每週平均花8.5小時。



參 少年沈迷網咖的原因

是什麼因素讓那些少年願意與網咖如此緊密結合？就青少年與網咖結合的時間序列縱貫向度而言，周甫亮(民91)對大台北地區青少年所做的質性研究可為代表。他的研究中發現，網咖在青少年的交換行為中，擔任了一個「管道」的角色，它不僅提供了真實的空間供青少年們在此交流，更模擬了一個「面對面」式的溝通管道，讓青少年與其同儕團體得以在虛擬與真實互動的空間裡，交換資源並形塑出對自我與對同儕間的認同；研究中並歸納出了一個依序增強的線性關係，現象如下：網咖的吸引力、青少年及其同儕團體的投入、社會交換的進行、認同建構以及次文化現象的形塑。

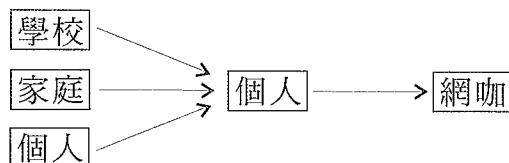
而就橫向的剖面架構而言，林士淵(民92)調查高雄市高中職學生喜歡上網咖的因素，可發現其較側重在「網咖的吸引力因素」。其研究發現，學生，主要的因素包括；「網路速度快，連線品質佳」、「可以查閱及發送電子郵件」、「可以上網瀏覽，閒逛自己喜歡的網站樂在其中」、「電腦、網路連線遊戲軟軟體種類多」、「無拘無束，感覺很自由，輕鬆愉快」、「享受舒適、輕鬆的個人空間」、「多人一起玩電腦遊戲，比較起勁有趣」、「下課後、下班後、休假日的休閒活動」、「享受網路遊戲線上即時對戰的樂趣」、「可無限時間上網」等。

向陽公益基金會(民90)的研究顯

示，最吸引青少年到網咖的原因以「玩線上遊戲」最多，占55.8%。其次是「上網聊天」，占23.1%。若將男女生分開統計，發現男生以「玩線上遊戲」為最主要的吸引理由，女生則為「上網聊天」。

另外，向陽公益基金會(民90)的研究也對「未曾去過網路咖啡的青少年」，探討其不上網咖的緣由，結果發現，有37.9%的在學青少年因其「家中已有電腦」、有14.7%的人認為「場所複雜」、13%是因為父母反對而不去網咖。顯然，父母親能在家中提供電腦給小孩使用，是讓在學青少年可以免於到網咖消費的好方法。

但就整體說來，以「生態系統的架構」搭配「阻力與助力分析」的觀點，其架構圖如下：



綜合上列研究及上圖，少年會沈迷於網咖的原因大致可分類如下；

1. 少年本身：需要情緒發洩的場所、休閒娛樂的一種選擇、交友聊天的需求、其他需要（如愛、性、買賣等）。
2. 少年的學校適應：教材與教學方式、學習成效、師生關係、同儕關係。
3. 少年的家庭適應：家庭結構、家庭功能、家庭氣氛、管教方式與態度、手足關係。



4. 少年的社會適應：次團體、次文化、學校附近的社區環境、媒體、商業發展、福利服務等。
5. 網咖的軟體：多樣化的遊戲軟體、網路上的人際互動，包括永遠碰不完的新鮮事—虛擬或現實的等。
6. 網咖的硬體設備：寬頻上網、“解放”的空間與氣氛、只要與家裡或學校情境不同就好、新穎的電腦與設備、便宜的消費、便利的飲食或休息、夠辣的服務小姐、24小時不限時段與時數。

肆 少年在網咖內的活動內容與感受

- 一. 張俊文(民92)對非行青少年590人的研究則發現，受試者上網咖所從事的活動，以「玩線上遊戲」與「聊天交友」為最多。
- 二. 彭武德(民92)的研究顯示，「沒固定的，隨便看」，是大多數青少年上網時的瀏覽型態，而非固定於某種型式。其次則依序是電子郵件E-mail、瀏覽一般圖文WWW、玩網路連線遊戲、下載軟體FTP、新聞資訊、聊天室Chat、電子佈告欄BBS、一對一聊談Talk、和認識的朋友在網路上聊天ICQ、瀏覽色情圖片或文學WWW等(彭武德，民92)。
- 三. 向陽公益基金會(民90)的研究發現在學青少年在網咖以參與「玩線上遊戲」的人數最多，

有64.6%。其次是上網聊天，有56.2%，在其次則是找資料。

就感受而言，上網咖的青少年所獲得的包括從玩線上遊戲而來的「刺激、新鮮、新奇、充滿挑戰、」等感受。而聊天交友則體會到「陪伴、支持、玩笑、學習、互動」等經驗或感受。

伍 少年沈迷網咖的影響

網咖究竟是青少年的「朋友」還是「敵人」？是人生苦難的避風港還是學習作壞事的地方？從立即的影響以至於因沈溺網咖而衍生相關問題的青少年，其對青少年身心發展的破壞力似乎大過於建設力。但究竟是網咖帶壞了這一群青少年，還是這反而是這群適應不良的青少年的避風港，其中仍有許多相互作用及循環影響的因素，包括網咖所提供的遊戲內容、氣氛、或是青少年本身對行為的控制力等則仍有待探究。三項研究結果如下：

- 一、彭武德(民92)的研究發現，每週上網咖的次數愈多者其偏差行為愈多，從事正當休閒的行為愈少，學業適應問題、人際適應問題與網路成癮等問題愈嚴重)。常從「家中」上網路的青少年，在家庭溝通的次數上則高於「網咖」與「學校」組。其偏差行為也較「網咖」者少。其正當休閒行為比「網咖」者多。學業適應與人際適應皆較無問題，網路成癮的



- 情形也沒「網咖」組那麼嚴重。
- 二、張俊文(民92)的研究顯示，因為上網咖而產生不良行為者僅佔二成，另因上網咖而誘發不良行為中以「與人口角」最多，其次為「打架」與「其他」（主要為徹夜不歸）。
- 三、向陽公益基金會(民90)的研究發現，在學青少年在網咖也有從事一些「偏差行為」，這些偏差行為中以看色情網站最多（7.7%）；其次是玩援助交際的活動（4.8%）；玩賭博遊戲（4.5%）；「買搖頭丸等興奮劑」（3.4%），最後是參與幫派活動（3.3%）。

陸 對少年福利服務的啟示

從上述青少年沈迷網咖的經驗，網咖的吸引因素，以及網咖對少年的影響層面等，可以知道目前的少年福利服務正面臨變遷的年代，故不僅必須對此一趨勢有所因應，也可運用此一經驗至其他在滿足少年需求上，及解決青少年問題的工作上。茲分述如下：

一 建立一套由中央貫徹至地方的解決模式

網咖業的發展或衍生的問題可說是政治、經濟與社會福利三者的角力場，在目前為追求商業發展的考量下，似乎有過熱的情況。但在看到諸多網咖的負面影響之後，相關法令卻仍然不足以完全使青少年身心發展免受其影響，

因而縱容其成為更多犯罪的媒介場所或造成更多中輟生等問題。

為了讓網咖淨化與合法化，避免網咖製造出更多案主，行政院也曾制訂「資訊休閒服務業輔導管理措施」，教育部也據此擬出一些宣導事項(許盛凱，民90)。台北市政府也曾經為了約束網咖的負面影響而量身訂作「台北市資訊休閒服務業管理自治條例」及「電腦網路遊戲管理自治條例」，例如；將網路遊戲實施分級制度，並對不同年齡層限制其在網咖的活動範圍及所能接觸的資訊，而在設立地點方面則須距離學校和醫院200公尺。這些規定在保護青少年上採取較高的標準，同時也引起相當多爭議，畢竟，那影響了許多業者的生存。

如果這些法令都不能訂得完善，則仍建議少年上網地點應以家中為優先選擇，因為與網咖有關的變項都顯示出，參與其中愈多，對青少年的自我發展愈不利。而若從家中上網，則多少有受到家人的約束或協助，而能減少其弊端。

二 福利服務的提供有必要策略性的因應網咖業的發展狀況

有鑑於各地網咖蓬勃發展，但其盛行程度又有不同的情況下，福利機構可以因地制宜地採用「被



動配合」、「共同合作」、及「主動取代」等三種策略性模式來決定其欲發展的網咖服務內容的水準。林士淵(民92)的研究指出,為徹底解決網咖所帶來的問題,教育部除已研擬「配合資訊休閒服務業(網路咖啡)的輔導管理方案」外,還規劃了多項具體措施,其中包括「整合現有電腦教室資源」、「課餘時段延長開放時間」,試辦「校園資訊休閒教室」等(林士淵,民92)。

按照王勝欽(民91)的分類,網咖的規模可區分為「陽春級」、「普通級」、「豪華級」、「Style級」等四級。加上由學校方面設置資訊休閒教室的提案若也通過,則福利機構提供網咖服務的必要性亦可隨之降低。反之則可提高福利機構提供網咖服務的水準。

後續的問題則是,政府要考慮到底「公營的網咖」由學校辦還是社福機構辦好?學校若有中央的經費挹注、就現有的空間及設備直接改善、並利用現有人力來管理,相信能提供不錯的環境。而社福機構則提供「校外的情境、可供做接觸案主的管道、易於提供進一步的服務如輔導、緊急安置等」。應是各有優劣,後續可針對此類試辦機構及其對案主的影響實際予以評估以決定走向。

三 由福利服務機構或學校電腦教室提供電腦網路遊戲服務

如同台北市政府所成立的「官方網咖」,至少是一個可以讓青少年較不會受到網咖不良影響的地方。而且可由社福機構來提供並加以管理,也許可以舒緩“凌晨一族”的產生,並且協助掌控青少年的上網時段。實際上,以筆者對一些縣市青少年福利服務中心的了解,僅少數能跟上這個時代的潮流,多數還只是提供電腦單機版的遊戲,很少能提供較熱門的網路連線遊戲,其對青少年追求時髦的需求可說仍是緩不濟急。筆者看到教育界已提出諸多措施,不管成效如何,其動作已經在大力推行,卻很少看到社會福利界針對此項議題有何具體措施,似乎都還停留在書面作業或只是討論的階段,又或者流於收拾善後的角色,因此社福界是該加把勁了。雖說「代糖」不見得比「糖」好吃,去咖啡因的咖啡似乎也賣得比較不好,但也許仍有改市場與改善的措施可做。

四 讓更多機構在其服務方式中設置以網路提供諮商輔導或談心的管道

這不僅能快速而有效的服務這些青少年族群,並且能迎合某些偏好用網路談心的案主,以正確疏導青少年上網的情緒性動機與社交動機。



五 沉迷網咖的少年是一群須特別注意的新興案主群

由於這類案主的人數愈來愈多，福利服務工作者必須對其特殊的需求與問題有所認識。筆者建議，基本上，社工員必須對網路連線遊戲或上網聊天有初步的認識，進階的要求則可用「外展社會工作」的模式，將服務的場所延伸至網咖，若能一起陪青少年在網咖進行遊戲對戰等，也許會有助益於與案主的關係發展及對問題的了解。並結合諮商心理師、精神醫師等專業共同提供服務。

六 吸取網咖業的吸引力因素，套用在少年福利服務

網咖能夠吸金或吸人潮，前文述及其軟硬體因素，相較於各縣市政府的青少年福利服務中心，相信若能對此軟硬體做一番改進，則不愁青少年不來使用中心內的設施，也不愁辦活動會沒人來。有句話說得好——「沒有做不到的，只有你想不到的」，這也正在考驗著社工員設計服務方案時的創意，是否能抓住這些因素了。

七 網咖活動為休閒的另一種方式

既然要休閒，那就追求合法而健康的休閒，去除掉那些不利因素，讓青少年知道，快樂的事不見得都會被大人禁止，但要有其健康的玩法，例如以「上網咖執照

」來驗證少年能否免除掉那些成癮行為，避免遭受網路不當資訊的污染等。

另外，休閒生活不應只侷限於網咖或網路這一片小小空間，雖然其中有一個大千世界值得去探索，但也應該鼓勵多方面探索生活，以增加生活的更多面向及豐富的人生經驗，而非與真實人生脫節。

八 視網咖為教育的延伸

主要是提供資訊軟硬體教學，可結合網咖業者共同提供。或者是做為代幣制度的增強物，但須小心使用，以免造成成癮行為。

校園內亦可辦理類似活動，以將這股風潮導正。例如舉辦「網路連線遊戲競賽活動」、或如台北縣蘆州國中舉辦的「校園網咖夏令營」、格致中學的「校園網咖」計畫等。

九 社工員對家庭的工作重點

應倡導家長對少年的關心，這仍是關鍵。如果少年的成績急速下降、翹課或輟學機率大增，這些都是重要的警訊，家長就應該主動處理或尋找專業協助。

另外，以重要他人的關係連結(bond)來牽引住青少年走向歧途，是一個很實務的方向，工作者

應儘量蒐集此面的資源，參考現實治療理論提供當事人與週遭人「連結」(connection) 或「再連結」(reconnection)的機會。

十 社工員對青少年的工作重點

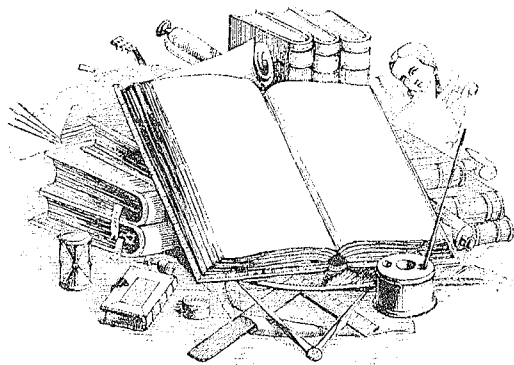
以前述之生態系統架構，提供全面性的服務，才不致流於治標不治本。而對於少年個人成長方向的掌握，則應鼓勵其對網咖有正確的使用心態，善用此一可以學習成長的地方。

十一 推動對優良網咖業者認證制度

如同被認證為「優良旅館或參加中央存款保險之銀行」等，網咖業者若能提供相對的優良服務，則其經營應是受到鼓勵的。例如通報可疑的中輟與翹課生、與官方合辦活動、提供資訊教育等。

柒 結論

「網咖能，為何社福機構不能？民間能，官方能不能？」事實上，網咖業者屬於商業，業者為求生存，本就會挖空心思討好顧客，加上網路這個迷人的世界，則使其更能抓住顧客的心。但筆者認為，社會福利界並非只能被動地來收拾這種社會發展所帶來的問題，而應從鉅視的政策面應用至微視的服務面，如此才真能提供少年更美好的成長空間。



參考書目

1. 向陽公益基金會(民90)。e世代青少年網咖經驗調查報告。取自向陽公益基金會網站
<http://www.tosun.org.tw/>
2. 臺北市資訊休閒服務業管理自治條例，中華民國九十年十一月十四日，臺北市議會第八屆第六次定期大會第十次會議三讀審議通過。
3. 林士淵(民92)。校園資訊休閒教室設置功能機制之研究。國立高雄師範大學資訊教育研究所碩士論文。
4. 周甫亮(民91)。青少年在網咖中的次文化認同建構初探。世新大學傳播研究所碩士論文。
5. 彭武德(民92)。網路與青少年行為之研究。兒童福利(4)，185-208頁，民92年2月。
6. 張俊文(民92)。網路咖啡店對少年問題行為影響之研究以高雄地區為例。義守大學管理科學研究所碩士論文。