

知識彈藥庫：論臺灣反性別暴力 資源網的知訊補給功能

劉淑瓊·巫靜文

壹、前言

在政治、經濟、社會、文化、公民或其他任何領域，平等地享有所有人權和自由，是婦女不可、不應被剝奪之基本權利。然而，在人類長遠的歷史當中，在全球不同角落的女性，卻一再受到各種不同形式的「性別暴力」(Gender-based Violence)所威脅，甚至斷送生命。即使在 21 世紀的今日，人類的科技、醫學日新月異，民主與人權已被認定是「普世價值」的同時，各種難以令人置信或無法接受的性別暴力情事卻未曾稍減。所謂「性別暴力」一詞指的是基於個人(通常是女性)的性別、性傾向或是性特徵而產生的各種暴力行為，包括威脅、強迫或任意剝奪自由。這些暴力行為可能發生在公領域，也可能隱蔽在私密的生活當中，但都對被害人造成身體、心理與情緒上、經濟或是性方面的傷害或痛苦。各種形式的暴力行為彼此相互關聯，受害者從出生前到年老都有可能受其威脅與衝擊。此外，性別暴力的發生

也不限於特定的文化、地區、國家或是階級，其根源存在於父權社會中對婦女和性少數的歧視與支配慾望。

聯合國 1993 年發表的「消除對婦女的暴力行為宣言」(Declaration on the Elimination of Violence Against Women)中具體指出，這些不同形式的「性別暴力」至少發生在家庭、社會、國家及跨國界等四個層次的社會關係當中：一、在家庭內的暴力行為，包括：肢體虐待、家內亂倫或性凌虐、因嫁妝引起的暴力行為、配偶性侵害、陰蒂割除和其他有害於婦女的傳統習俗、非配偶的暴力行為和與剝削有關的暴力行為；二、在社會上發生的暴力行為：包括性侵害、性凌虐、在工作場所、教育機構和其他場所的性騷擾和恫嚇、販賣婦女和強迫賣淫；三、國家所做或縱容發生的暴力行為，像是戰爭與衝突下對女性的性攻擊；以及四、跨國界的暴力行為，像人口販運等。

為迎接 2014 年「國際終止婦女受暴日」(International Day to End Violence

against Women)，聯合國秘書長潘基文（Ban Ki-Moon）在聲明與演說中回顧了這一年幾件重大的女性暴力議題與事件，包括：奈及利亞兩百名女學生遭到綁架、印度兩名女學生遭到強暴與殺害、伊拉克婦女回憶戰時遭到強暴與成爲性奴隸的經歷，以及美國校園裡幾起重大的性暴力事件。對婦女的暴力可說是一個全球普及的問題，跨越了地理邊界、國境和社會階級，而對女性的暴力也嚴重的阻礙了女性的發展。儘管 80% 的國家已經訂定性別暴力防治的相關法規，然而，這些法規的執行進度緩慢，且落實程度不一。潘基文認爲只有每個人從自身做起，對抗帶有偏見和歧視的意識形態，並且在目睹暴力的時候，勇敢站出來出聲反對，才有可能終止對女性的暴力。

聯合國婦女部主席 Phumzile Mlambo-Ngcuka 女士也在演講中指出，2015 年不僅是「北京宣言暨行動綱領」將滿 20 周年之際，同時也是千禧年發展目標計畫的最後一年，國際社會在發展下一階段的目標與行動方針時，應該特別關注「終止女性暴力」議題，發展更多終止婦女暴力的行動策略與方案。她以「國際終止婦女受暴日」行動爲例，呼籲公民社會與公民團體應協力合作，透過各領域領導人的參與，以及各團體更緊密合作方能克盡其功。

事實上，2015 年也是潘基文秘書長「聯合起來制止侵害婦女的暴力行爲」（UNiTE to End the Violence Against Women）運動預計要達標的一年。UNiTE 宣示在 2015 年之前務期在所有國家實現

以下五個目標：一、通過並強制執行國家法律，用以解決並懲罰對婦女和女孩的一切形式暴行；二、通過並執行多部門國家行動計畫；三、加強蒐集對婦女和女童暴力之發生率資料；四、提高公眾認識和社會動員；五、應對武裝衝突中的性暴力問題。其中，UNiTE 特別指出提高社會大眾對性別暴力的認知、透過社會動員，改變一般人的態度與行爲，是預防和消除對婦女暴力行爲之必要策略。其具體作爲除了教育宣導、倡議、啓動男子和男孩參與防暴之外，提供資訊、強化資訊的共享，也具有一定的功效。

檢視聯合國歷年的反性別暴力行動，可發現「資訊」在其中扮演相當關鍵的角色。2006 年 12 月，聯合國大會通過一項全面決議，要求加緊努力，消除一切形式暴力侵害婦女的行爲，並請秘書長建立資料庫，提供有關一切形式性別暴力的程度、性質和後果之相關資訊，以及打擊這種暴力行爲的政策和方案的作用與效果，包括提供實務範例(good /best practice)，以達到全球經驗分享、知識累積的目的。2009 年 3 月聯合國常務副秘書長 Asha-Rose Mtengeti Migiro 宣佈啓用「性別暴力資料庫」(註 1) (The UN Secretary-General's Database on Violence Against Women)，這是聯合國會員國爲終止對婦女的暴力行爲所採取措施，是全球第一個納入現有相關資料和統計的「一站式綜合中心」，網頁內包括：提供給受害者和倖存者的服務資訊、提高公職人員反性別暴力的認知及能力建構教材，以及刑事司法部門處理這類

案件的相關資訊。

「性別暴力」可說是一個存在已久、無所不在，卻往往習焉不察，或備受誤解與壓抑的新興社會議題。反性別暴力的途徑甚多，然基於「知識就是力量」，透過國際網路上的資訊交流平臺，將人類社會已產製出來的各種知識與資訊，跨國界、跨種族、跨族群廣為傳播，好讓學術研究者、學習者或是實務工作者，乃至於社會大眾，都可以從中汲取多元而即時的訊息，以達到「站在巨人肩膀上」的知識積累，以及「以知識做為改變世界的槓桿」之功能，可說是現代社會公認最強力有效的作為之一，也是聯合國積極推動的一項重點工作。

貳、國外透過網路反性別暴力的經驗

一、國外反性別暴力網路知識平臺

國際間已有多個以性別暴力或對女性之暴力為主題的線上資訊平臺，其中較知名者有：澳洲家庭暴力資源中心(Australia Domestic and Family Violence Clearinghouse, ADFVC，現改版為 Australia's National Research Organisation for Women's Safety，簡稱 ANROWS)、美國明尼蘇達州暴力與虐待電子資料庫(Minnesota Center Against Violence and Abuse Electronic Clearinghouse, MINCAVA)、歐洲性別平等機構(European Institute for Gender Equality)之性別暴力資料庫、加拿大公共衛生局(Public Health Agency of Canada)

所設立之終止家庭暴力資源中心(Stop Family Violence)以及由聯合國婦女部(UN Woman)建構的終止對婦女與女童暴力虛擬知識中心(Virtual Knowledge Center to End Violence against Women and Girls)等。

上述的資料庫都致力於蒐集、發展及傳播與性別暴力或家庭暴力相關之研究、數據以及實務範例，而聯合國的虛擬知識中心則特別強調是以政策制定者、機構的方案實行者、以及其他與反暴力相關的實務工作者為目標使用群，為專業工作者提供實務上的指引，透過提供模擬方案，引導工作者規劃、執行、監督及評估各種反暴力的倡議與宣導行動，以協助機構改進、創造或是加強其服務內容。儘管主題、地域和內容焦點略有不同，但各資料庫都體認到，性別暴力的形成往往和社會上的性別規範、父權思考以及性別歧視態度相關，因此性別暴力防治工作中極重要的一環就是喚起人們對於性別暴力議題的關心，並改變社會對於性別暴力的態度。因此其目標與宗旨相當一致：匯集與性別暴力議題相關的知識、增進工作者或一般民眾對於性別暴力議題的認知及敏感度、鼓勵創新的實務作為、促進各種反性別暴力相關政策與行動的討論，最終達到對性別暴力或家庭暴力之預防、保護，及處遇的目標。

以相當具有代表性的澳洲的家庭暴力資源中心(ADFVC)(網址：<http://www.adfvc.unsw.edu.au/>)為例(註2)，它是澳洲一個全國性的組織，主要的工作在於提供高品質的家暴防治相關資訊

以及行動方案。其主要的目標在預防家庭暴力，透過資訊及相關研究的傳播及增進社群討論，以協助家暴防治服務提供者、政府相關單位、研究者、倡議者與行動者更有效地執行家庭暴力防治的工作。ADFVC 網站上除了就關鍵議題、政策、立法、訓練與新方案發行新聞與文章外，更建置了方案實務範例的線上資料庫，提供使用者方案資訊和相關研究。ADFVC 作為一個網路平臺與線上資料庫，不同於其他網站只傳遞知識與訊息，她們也試圖透過虛擬的網路平臺與發行紙本專題報告，進行議題倡導—先選定主題並催化性別暴力領域內的專家、服務提供者、政府機構、研究員、倡導者討論，鼓動風潮，再採取遊說行動改變政策，2012 年遊說立法要求公私部門雇主給予受暴婦女每年兩週的有薪假即為一例（內政部家防會，2013）。

另一個具有指標性的同質網站是美國明尼蘇達州暴力與虐待電子資料庫（MINCAVA）（網址：<http://www.mincava.umn.edu/>）。這個由美國明尼蘇達暴力與虐待防治中心所建置的電子資料庫同樣是一個線上平臺，目標在於促進與性別暴力相關之研究、教育與實務工作，以提供線上資源的分類和搜尋為主要功能，而不提供直接服務與諮詢。MINCAVA 針對每一筆資源，資料庫皆註明名稱、作者、上傳日期，並附上簡短之摘要，協助使用者快速掌握，哪些資源能夠為己所用。除了以主題進行分類外，該資料庫也將資源內容分為研究論文、課程

、活動、多媒體、服務提供者、訓練和工具組等類別。在眾多資源中，MINCAVA 會定期選擇「重點資源」（spotlight），向使用者推薦、介紹近期新出版的重要資源。MINCAVA 以簡明的設計，蒐羅、陳列了各種與性別暴力議題相關之學術知識、實務範例、預防宣導、與訓練教材，藉由知識的傳遞與分享，達到性別暴力的宣導與教育功能。此外，使用者可以利用電子郵件，主動向 MINCAVA「投稿」，提供網站上尚未蒐集到的資訊，透過這樣的功能，加強網站的觸角和多元性。最後，除了提供資源外，MINCAVA 也重視與使用者之間的互動。使用者可以訂閱電子報，而 MINCAVA 也成立了「推特」（Twitter）帳號，利用社群網站和使用者進行互動，定期宣告網站的最新資源、重點消息和近期相關新聞等。

MINCAVA 的例子說明，例用網際網路進行資訊提供的組織們，已經不只著重於單一的媒體工具（如網站），而是利用多元的通訊科技，包括網站、電子郵件和社群網路等，廣泛地觸及可能的資訊接受者、爭取使用者的注意力，讓性別暴力的相關資訊可以更自由而無界限的傳達出去。

二、婦女團體運用網際網路反性別暴力

（一）從實體倡議到電子倡議

社會工作者與非營利組織的倡議方式相當多元，包括召開記者會或公聽會、政

策遊說、結盟修法，乃至於街頭抗爭等。過往非營利團體仰賴面對面接觸的連絡與動員方式，如登門拜訪或是電話連絡等。然而在社會變遷的同時也為倡議工作帶來了新的挑戰，包括：全球化讓許多議題涉及了更廣泛的地理範圍；政府預算的縮減使得小型非營利組織財務吃緊、量能相對弱化，無法負擔傳統的倡議方式（McNutt & Boland, 1999）；後工業社會帶來了資訊經濟（Information Economy）的挑戰（Fitzgerald & McNutt, 1999; Hick & McNutt, 2002; McNutt, 1996，引自 McNutt, 2008）；資訊與通訊科技（Information and Communication Technology, ICT）的發達使得電腦、網路普及，政府也逐漸電子化，而無法因應的組織可能因此遭到淘汰（McNutt, 2008）。以上這些橫跨經濟、社會與科技的變遷實質地挑戰著倡議工作，利用各種資訊科技和網際網路所進行的「電子倡議」（electronic advocacy）乃應運而生，甚至蓬勃發展（Turner, 2002，引自韓意慈，2013）。常用的電子倡議的方式主要可分為三種：電子郵件（Emails）相關工具（如電子報）、網站（Websites），以及其他類型工具（如智慧型手機）（McNutt & Boland, 1999；McNutt & Menon, 2008），隨著時代的變遷與持續研發的新科技，電子倡議的方式也將隨之不斷推陳出新。

面對當代社會福利環境的變革，網站與其他網際網路工具（如電子郵件和社群網站），在社會議題的宣導、教育和倡導上扮演著逐漸重要的角色，原因包括網際網路的開放、自由、低成本、即時性、跨區

域性、平等的曝光機會以及虛擬社群的可能等（McNutt & Boland, 1999; Pariser, 2004; Friedman 2005; Stephan, 2013；王篤強，2009；韓意慈，2013）。在網際網路無遠弗屆的助力下，處於社會弱勢、甚至是被邊緣化的群體，以及為他們代言的非營利組織可以利用較少的人力與經費資源，更有效率地針對特定議題和行動進行理念宣揚與傳散、分享與網絡連結，可說是當代一個重要的社會發展特徵。「性別暴力」固然是一個亟待解決的社會問題，但在知識爆炸的現今，若缺乏知識做基底，其社會倡議歷程極可能落入情緒與情感的鼓動，不僅無助於觀念的釐清、深化與內化，無法達成不同族群之間的對話，更可能激化彼此的對立，層出不窮的性別暴力事件也就更加無解。是故，本文認為透過網路與通訊科技裝備一般民眾與專業人員必要的知識與資訊，等同於提供一座足以支援終止性別暴力的彈藥庫。

（二）婦女團體的電子倡議

和其他非營利組織相同，婦女團體於1990年起也開始探索網際網路如何協助她們進行議題的宣傳、教育和倡導，以及對社群的動員，尤其在主流媒體無法精準反映婦女團體、邊緣群體和女性主義者真實聲音的情況下，網際網路成為非主流的弱勢群體和女性少數可以掌握的空間，讓婦女可以充分表達不同於主流價值的觀點，並且倡議自己的權益（Stephan, 2013）。許多研究者針對婦女團體如何借助網際網路的空間與特性，協助其工作並宣

導特定議題提出分析，例如：某些不見容於主流社會意識型態的婦女團體，如何運用網際網路建立自身認同、逃離父權，並積極倡議反性別暴力（Rapp et al., 2010; Puente, 2011）。

Irving 和 English (2010)檢視加拿大婦女團體的網站內容，分析這些組織如何運用網站的設計與內容鼓勵各種正式與非正式的學習，以及進行性別覺醒的倡議。研究發現儘管大多數的婦女團體都趕上了電子倡議的風潮而紛紛建置網站，卻未必投入適足的資源妥善經營與管理。他們指出，網站內容的正確度、即時性和豐富程度，影響組織對外呈現的可信賴度、透明度以及責信；另一方面，這些婦女團體經常在網站上提供並定期更新各式的研究報告、政策文件和實務工具，不僅強化自身的教育和倡導角色，也可促進和其他團體的合作。

Friedman (2005)檢視拉丁美洲的性別倡議團體使用網際網路和通訊科技的狀況，結果發現網際網路帶來了三項好處，一是讓不同背景、地區的民眾都可以參與相同的議題；二是讓各個性別團體可以更自由、跨越國界、不受主流媒體束縛地傳遞訊息與知識；第三是促進不同組織之間的橫向連結和合作。這些優勢有助於相關團體推動性別平等的概念，從而促進市民參與，實質催化拉丁美洲社會的民主化。

Stephan (2013)分析離鄉的阿拉伯女性所成立的網路社群「阿拉伯女性團結協會」(Arab Women's Solidarity Association United, AWSA United) 發現，這個線上的

網路空間與聊天室讓移民不同地區（以美洲為主）的阿拉伯女性可以互相分享心事、討論時事、分享文化以及移居的困難等等，進而建立集體認同、加強社群連帶。此外，這些離鄉的女性們受過高等教育，也會透過網路空間反省、檢討阿拉伯文化中對女性的壓迫和不合理的性別規範，因而促成了女性主義意識的覺醒與傳播。

Rapp 等人(2010)和 Puente (2011)的研究中呈現婦女團體、女性社群如何在網路空間內反制或預防性別暴力。Rapp 等人(2010)探討美國佛羅里達州某社區的黑人女性如何運用網路推廣「反性侵害」與「黑人女性主義」。2007年，美國佛羅里達州某個小鎮內先後發生了兩起性侵害案件，加害者分別為兩群黑人與白人青年，但兩者受到的司法處置卻很不同。社區內的黑人社群領袖因此發表聲明並展開抗議司法種族歧視的行動。然而，當地的黑人女性卻對於社群領袖在這個抗議過程中，忽略了黑人女性受害者處境感到相當不滿，一位女性部落格作家因此撰文表達自己的抗議。該社區的黑人女性意識到本身同時受制於種族和性別的雙重壓迫，在無法從現實中找到出口時，她們選擇在網路上集結，為自己的困境發聲。這個部落格迅速獲得了許多當地黑人女性的關注與支持，透過一系列的部落格文章和電子郵件，這個由網路所集結的倡議社群更吸引了全國性組織和媒體的注意，終於讓當地黑人社群領袖改變立場，表達自己對黑人女性受害者的關懷。

Puente (2011)則檢驗五個西班牙的女

性主義網站運用新科技和網際網路的過程。它們在傳遞知識與資訊的同時，一方面促進不同組織之間的結盟；另一方面在網路使用者之間創造了一個「虛擬社群」，進而促進了實體倡議與政治行動的規劃和進行，達到反性別暴力的目標。Puente 發現，西班牙的女性主義網路社群透過資訊的散佈與倡議，成功地將性別暴力從「個人的問題」，轉化成一個「社會議題」，從而喚起社會大眾對於性別暴力議題的關心與覺察。

綜上所述，我們可以觀察到資訊與通訊科技及網際網路的發展，極有助於啓蒙和傳播反性別暴力的理念：

1. 對於長期受到主流價值觀壓迫的女性而言，網際網路是一個「安全空間」(Safe Space)(Rapp et al., 2010 ; Stephan, 2013)。女性在這樣「自由」、「不受拘束」的虛擬空間裡，可以自在表達自己對於主流價值觀的不滿與傷懷，可以盡情發表不同於世俗論見的觀點。從這個意義上來說，網際網路正是一個讓女性取得主體性的一個言論空間(Plant, 1996 ; 引自 Stephan, 2013)。

2. 網際網路上的虛擬社群讓女性可以與她人分享經驗與想法，進而重新塑造、確認自己的看法與認知，同時在這個過程中，女性也因此建立了自己的認同，並和其他女性取得連結 (Stephan, 2013)。

3. 網際網路不只是女性獨有的私密空間，在資訊交流平臺上所倡議的內容也可以經由網路的討論與傳播，進一步改變一般大眾對於性別暴力的看法，讓性別暴力不再被定位為單純私領域的問題，而是值

得大眾共同關注的社會議題 (Rapp, et al., 2010; Puente, 2011)。

由上述的討論可知，女性主義、性別暴力議題宣導和網際網路非但不衝突，反而存在一定的「契合度」。性別暴力經常是性別刻板印象與歧視的產物，標示了性別之間的不平等，而主流媒體與社會經常扮演了強化這類刻板印象的角色。主流媒體往往難以對性別暴力議題進行較深入的呈現，甚至，對於女性，尤其是性別暴力的受害者來說，要在主流媒體上取得自己的話語權可能是很困難的事情，而具有獨立與自主特質的網際網路，便成為婦女團體的另類出口。透過這個「安全基地」，女性在抒發個人的情感之餘，也能夠反覆對照、檢視個人的觀點，並且和其他使用者透過意見的交換，建構一種集體的身份認同。

另一方面，在試圖催化改變以前，必須先創造知識的建構、觀念的撼動，才能夠有效的達到動員。因此，知識的傳遞與補給一直是性別暴力防治工作中重要的關鍵之一，網際網路的方便與時效性更使得知識的傳達更為簡便、快速，這正是「線上電子資料庫」最大的特性，也是其得以發揮功能的重要原因。

參、臺灣反性別暴力資源網

呼應前述理念並回應聯合國倡議，內政部家庭暴力防治委員會（自 2013 年 7 月 23 日起已改隸衛生福利部保護服務司）於 2011 年委外（註 3）建置「臺灣反性別

暴力資源網 (Taiwan against Gender-based Violence Clearinghouse, 以下簡稱 TAGV 資源網) (註 4) , 並於 2013 年 11 月正式啓用。經過 4 年經營, 已經將 TAGV 網站打造成擁有近 15,000 筆中英文資源、達 150 萬瀏覽量的亞洲第一座「線上反性別暴力圖書館」。為充分運用既有資源, 並在此基礎上擴大資源深廣度, 提供性別暴力防治網絡成員以及關注此一議題之公民, 即時、豐富卻淺白的反性別暴力相關資訊, 提供一個吸收新知、意見交流及資訊共享的平臺, 以深化防暴意識, 達到啓蒙與警醒之功能, 衛生福利部保護服務司進一步於 2014 年在標案中加入建置「反性別暴力電子報網站及發報系統」任務, 並在當年試發行 3 期電子報 (註 5)。完成系統建置、內容定調與定位、單元與版面設計並得到訂閱者正向回饋後, 從 2015 年起將每雙月發行一期「反性別暴力電子報」(網址: <http://tagvedm.mohw.gov.tw/>)。除此而外, 為行銷「反性別暴力資源網」, 反性別暴力資源網團隊於 2013 年 5 月建置「愛擁抱, 不擁暴」粉絲專頁 (網址: <https://www.facebook.com/TAGVPAGE>), 截至 2014 年 12 月 31 日已累積 5,568 位粉絲數 (對該粉絲專頁按「讚」之用戶數), 相較於 2014 年 1 月的 2,761 位, 粉絲人數在一年之間成長達一倍。

精確地說, 「臺灣反性別暴力資源網」其實是由三個部分所組成: TAGV 網站本體、反性別暴力電子報與「愛擁抱, 不擁暴」社群網站粉絲頁。這三個平臺透過不同介面傳遞、分享與性別暴力相關之知

識, 扮演著相互呼應、相互補位的「最佳知識補給站」角色。TAGV 網站本體作為一個線上圖書館, 以龐大的資訊量和細緻的分類協助使用者在最短時間內找到需要的資源; 反性別暴力電子報從實務工作與常民的角度出發, 藉由分享實務上的知識和訊息, 達到宣導、交流與新知補給的效果; 而「愛擁抱, 不擁暴」粉絲頁則充分利用社群網站的互動和即時性, 提供具有時效性的新聞、觀點和活動類資源, 降低對性別暴力議題認識的門檻, 也讓使用者以最小的時間差獲得國內外最新資訊, 再透過社群網站的分享功能, 以低廉的成本, 達到快速向外傳播訊息的效果。

一、反性別暴力資源網

利用網際網路與現代科技, TAGV 實踐了「無國界圖書館」的理念, 透過廣泛的蒐集、歸納與分類國內外資訊, 協助使用者們獲得現有的知識, 達到知識補給的功能。為了更進一步發揮 TAGV 作為資訊與知識「加油站」的角色, TAGV 團隊不斷地研發增修網站功能, 以每年新增 3,000 筆的速度充實並強化其內容, 並設計「品質管制」機制, 以提高網站內資源之正確性。TAGV 團隊自 2011 年起即根據學理、參考前述類似性質的資訊交換中心網站, 並舉辦焦點團體蒐集使用者的需求, 綜整後設計出 7x10 的矩陣, 做為 TAGV 資源網分類國內外與性別暴力有關的資源之架構。首先, 在橫向分為家庭暴力、兒少保護、性暴力、性騷擾、人口販運、青少年性暴力及其他等七大議題類別, 然後縱向

在每一議題類別中，再分為政策法規、統計資訊、倡議行動、重要活動、組織與資源、實務範例、預防宣導、報告與論文、參考書目及雙語詞彙等十個資源類別。

從後臺管理所生產的「資源內容種類統計報表」顯示，截至 2014 年 12 月，「反性別暴力資源網」當中，資源總筆數為

14,921 筆，中文資源 7,581 筆，英文資源 7,340 筆。在此資料庫中，以「家庭暴力」議題類別的資源最多，占全部的 1/4 強，其次為性暴力，占 21.1%，以下依序為兒少保護、人口販運、青少年性暴力、性騷擾等（請參表 1）。

表 1 臺灣反性別暴力資源網資源內容種類統計報表（截至 2014 年 12 月）

議題名稱	中文	英文	小計	百分比
兒少保護	1,139	1,487	2,626	17.6%
家庭暴力	1,825	2,019	3,844	25.8%
性暴力	1,853	1,297	3,150	21.1%
人口販運	951	1,383	2,334	15.6%
性騷擾	542	285	827	5.5%
青少年性暴力	1,094	786	1,880	12.6%
其他	177	83	260	1.7%
合計	7,581	7,340	14,921	100.0%

（資料來源：作者整理）

為使更多的目標使用者對本網站有好感、有親近感並樂於使用，除了在網頁的視覺設計上力求文字淺白、版面清朗，在網頁的搜尋等功能上儘可能蒐集多方意見，符合使用者需求之外，TAGV 團隊也針對英文資源提供適切的中文摘譯簡介，最後，經由「品質管制」組專人逐筆檢視中文摘譯，以確保其正確性。這些努力的目的一方面在降低使用者接近資源的門檻，另一方面也協助使用者在較短時間內，確定是否進入該筆資源繼續細讀，以提高蒐尋資源的效率和品質。

透過 Google Analytics 所做的網頁瀏

覽分析，可觀察到以下幾項趨勢與特質：

1. 在造訪人次方面，仍以臺灣為大宗，其次為香港及美國地區。
2. 在關鍵字搜尋方面，以「TAGV」為最多，其次為「反性別暴力資源網」、「議題專區」、「性別」及「性別暴力」。
3. 使用者在「家庭暴力」議題專區的停留時間相對較長，其餘依次是重要連結、下載專區、關於我們。
4. 流量統計顯示，以「直接」進入網站量為最多，其次以「Google」以及「Yahoo」搜尋引擎占較高比例，也有不少使用者是從衛福部保護司的路徑連結而來。此外，

「愛擁抱，不擁暴」粉絲團及「反性別暴力電子報」的穩定經營，具有拉抬 TAGV 網站瀏覽量的效果，顯示在 TAGV 團隊經營下，確實有效地將這三個網站的瀏覽者相互連結。

5. 依瀏覽器分組的造訪數分析，明顯看出行動產品的普及化影響使用者的瀏覽習慣。

除持續增補中西文資源外，TAGV 網站另有兩大亮點專區：一是「特別企畫」；二是「男性參與專區」。「特別企畫」是針對各重要的、眾所關注的、具時效性、具爭議性的反性別暴力議題，提供使用者具引介性、統整性、平衡性的資訊。「特別企畫」類似雜誌的「專題報導」或「本期特別報導」，主題由計畫主持人參酌諮詢委員會（註 6）建議訂定，每雙月製作出刊一個主題，截至 2014 年 12 月 31 日總計累積推出「真正的獨立－受暴婦女的就業與經濟安全問題」等 11 個專題（註 7）。「特別企畫」的架構是先就選定之議題規劃出次議題，再蒐集國內外資源放入，並邀請專人撰寫導讀，以協助使用者以最快速度掌握議題脈絡。TAGV 團隊在「特別企畫」的最後一段安排「專家說法」，邀請對此議題專長的學者專家透過文字或影音方式，傳遞對此議題的獨特觀點。和其他陳列於不同「櫃架」的資訊相比，特別企畫透過主題式的規劃，協助使用者針對單一議題進行較深入的了解。

有感於反性別暴力應不分性別才有果效，反性別暴力資源網在規劃之初即設計「男性參與專區」，並持續增補資源，而這

正好呼應了聯合國秘書長潘基文協同聯合國婦女部於 2014 年 7 月所啓動的全球性別平權倡議行動——「他爲了她」(HeForShe)（註 8）。這個行動立基於以下兩個理念：(一)性別平權不只是女性的議題，打破舊有、固著的性別框架，解放了女性，也讓男性們「自由做自己」。(二)當女性遭受不平等待遇，她們對於社會、政治、經濟的貢獻也將受到影響，造成整個社會的損失。HeForShe 方案的目標在動員全球的男性，共同成爲性別平權的代言人和行動者，鼓勵男性了解性別暴力的本質，進而採取行動，反對各種形式對女性的歧視和暴力。除此而外，該方案也希望能建立男性討論性別歧視和暴力等相關主題的平臺，讓男性有典範可以遵循。TAGV 資源網在 2015 年將持續關注聯合國 HeForShe 方案的進展，適度調整「男性參與專區」既有架構與內容，並廣泛蒐集臺灣各民間團體在這方面的投入資訊，記錄臺灣努力的軌跡。

二、反性別暴力電子報

TAGV 資源網自 2014 年下半年起推出了「反性別暴力電子報」，每期選定一個臺灣性別暴力重大議題，做爲貫穿各單元的主軸。每期電子報結合 TAGV 網站上之「特別企畫」，推出「本期焦點」專題，其他內容則包括近期性別暴力相關新聞、國內外性別暴力服務組織推出之方案與倡議行動、人物訪談，以及國內重要活動訊息等（請參表 2）。和 TAGV 網站相比，反性別暴力電子報扮演著更主動、即時的知訊傳

遞與分享功能，並將各類與性別暴力相關之實務資訊，以生動、淺白的語言表達。以「知識補給站」為例，TAGV 團隊期盼透過提供新知，可以讓讀者與國際接軌，啟發更多的方案靈感與創意，轉化成符合

臺灣社會文化脈絡的、具效能與效率的活動與行動。在系統方面，2015 年也將增加電子報離線下載（PDF 檔）閱讀功能，方便訂閱者可於行動裝置上閱讀，以利電子報之推廣，強化社會教育功能。

表 2 反性別暴力電子報單元架構

單元名稱	素材說明	素材來源
編輯臺報告	主編摘要說明本期亮點與主要內容。	計畫主持人
本期焦點	這一期貫穿各單元的主軸議題，包括大導讀、各次主題小導讀，及資源列表。	編輯部
不擁暴新聞	主要收錄國內外關於性別暴力的新聞報導，並以時事性新聞為最主要收錄重點。本單元大分為「國內新聞」與「國外新聞」兩大類，讓讀者掌握臺灣與國際即期而重大的新聞議題。	編輯部
活動搶先報	每期收錄衛福部保護司、各縣市社會局(處)、家防中心及各民間團體，在兩期發行期間，所舉辦與反性別暴力相關的活動訊息，尚未舉辦者，放入「活動搶先報」，讓有興趣的讀者可以參加；已舉辦過的則屬「活動花絮」區，讓讀者可以有更多機會了解與反性別暴力相關的活動，也可以達到不同部門、不同團體間相互觀摩的目的。	1. 編輯部 2. 公私部門各單位
活動花絮區		
知識補給站	有鑑於臺灣學術界所產製出來的知識往往過於抽象、專精，難以回應實務工作者及社會大眾對實用知識的渴求，「知識補給站」單元希望透過有系統地、正確地介紹、彙整國內外與性別暴力相關的資訊，讓讀者精要地掌握國內外與反性別暴力相關的新書、新動向、新主張、新方案。	編輯部

網路麥克風	《網路麥克風》單元與《本期焦點》相呼應，希望呈現針對該議題的多元觀點與實務現場的觀察。我們將向各界人士，包括學者專家、第一線的實務工作者、學生或一般社會人士邀稿，促進跨界交流與對話。	編輯部
愛擁抱群像	搭配《本期焦點》主題專訪在社會的每一角落致力於反性別暴力的人士，藉由生動鮮活的採訪報導，一方面帶領社會大眾更了解他/她(們)所堅持的理念、心路歷程，和在這塊土地上扭轉大眾想法、改變他人生命與生活的故事，另一方面也記錄臺灣反性別暴力的軌跡。	編輯部
熱門特區	由衛福部保護服務司提供與主管業務相關之資訊	1. 編輯部 2. 衛福部保護服務司
其他電子報	連結其他相關團體電子報網站	不定期輪替更新
友好連結	政府部門及相關網站 banner	

(資料來源：作者整理)

三、「愛擁抱，不擁暴」社群網站粉絲頁

隨著網路科技的進展，社群網站除了做為個人社交工具外，也逐漸成為許多非營利與營利團體的行銷與推廣工具。晚近各式組織，乃至於選舉活動都善用社群網站即時、低成本與互動性，以及具有可觀的傳播力和擴散力等特性，達到傳遞理念、有效動員的目的，「愛擁抱，不擁暴」粉絲專頁（以下簡稱粉絲專頁）就是在這樣的認知之下成立。我們運用後臺資訊(註 9)，對該粉絲專頁動態進行分析發現：

1. 粉絲專頁按「讚」及討論用戶在明顯增加中，而討論用戶又較按讚的人來得

多。

2. 在未採取付費購買廣告或行銷作為下，透過自主傳播—僅靠粉絲的按讚、分享及轉貼來傳散，「愛擁抱，不擁暴」粉絲專頁總觸及人次(註 10)及貼文的自主觸及人數平均為 11,500 人。

3. 分析觸及人數較高的貼文，多為結合時事(註 11)，較能引起粉絲的留意及點選觀看。

4. 粉絲專頁的粉絲女性(63%)多於男性(37%)，年齡分布則以 18-44 歲為最多，共佔 84%，其中不論男女，最多的年齡層都是 25-34 歲，其次為 35-44 歲(註 12)。

5. 在用戶分析方面，分布依次為於臺灣、美國、香港、馬來西亞，其中以臺灣

為最主要的使用地區（98.1%）。而以使用語言來分析，仍以繁體中文為最多（95%），從使用者語言的數據可看出，使用者跨足美洲、香港、英國、中國及法國。

6.從「粉絲上線時間」來看，最多人使用社群網站的時間為中午至午夜前，因此粉絲專頁的貼文發布時間分別為中午12點、晚上6點及晚上9點左右。

7.在粉絲專頁內容及瀏覽方面，2014年截至11月止（註13），粉絲專頁共計有757篇貼文，最高的類別為「性別平權」，其次依序為「教育宣導」及「跨性別／同志」議題。

8.分析看過貼文的不重覆訪客之覆蓋範圍，第一名到第三名分別為，《女子打911 叫披薩 以為是惡作劇竟是家暴》、《重新理解受暴婦女的暴力困境》、《2000個被強暴後的勇敢故事》。

觀察 Facebook 的使用情況可發現，社群網站在知識補給、非營利倡議與動員等工作上扮演的角色已越來越重要，TAGV 資源網未來在加強網站本體與電子報的內容深度與廣度之際，也應該要更靈動、有效率、多元地運用粉絲專頁，例如：參考後臺分析報告調整貼文策略，以拉高點閱率、按讚率與觸及率；利用關鍵字詞吸引用戶之注意力；以及和其他相關團體的社群網站平臺進行合作與串聯等。期待透過這些策略可以有效提高粉絲專頁的觸及人數，並進而帶動 TAGV 網站本體的知名度與電子報的訂閱率和展信率，彼此相輔相成，吸引更多的使用者，真正成為華人反性別暴力知識傳播平臺。

肆、結語

隨著通訊與資訊科技越來越發達與普遍，各種網際網路工具勢必仍將持續扮演著舉足輕重的角色，尤其是在資訊的共享、理念的傳遞和集結，以及群眾的動員之上，而這也是臺灣進入 2015 年朝野政黨、公私部門的跨界共識。參酌前述國外之研究與既有的倡議經驗，如何在資訊分享、知識補給的知識充權基礎之上，充分運用新科技與新媒體的效率效能特性，進一步推動理念行銷、議題倡導、社群網絡集結，乃至於社會行動的動員，可說是當前臺灣的公部門及非營利組織重要的課題。臺灣反性別暴力行動，在主管機構與民間團體多年努力之下緩步前行，然不可否認，我們的社會仍然持續發生憾事，而當社會上出現這些重大性別暴力事件或議題時，不論是防治網絡乃至一般民眾，依舊存在若干迷思，顯見臺灣反性別暴力還有很長的路要走。有謂「觀念可以改變世界」，積極提供資訊、培養問題意識、帶動社會討論、形成議題的虛擬社群網絡、裝備前線工作人員知能，可說刻不容緩。而已經建置到位的 TAGV 資源網、電子報與「愛擁抱，不擁暴」社群網站正努力發揮這樣的功能，未來在適足的資源投入下，TAGV 資源網應確保系統穩定、資源質量俱佳，持續改版以期更貼近使用者的需求。再者，本文認為 TAGV 網站應掌握年輕世代知識接收習慣之特性，積極建置與開發影音資源，以圖像輔助或甚至取代長

篇文字論述，並考慮發展線上教育訓練課程及研討會，讓性別暴力議題與知識變得更可親、可及，縮小城鄉資源與知識的落差，持續擴大「知識補給站」的量能。

（本文作者：劉淑瓊為國立臺灣大學社會工作系專任副教授；巫靜文為反性別暴力資源網特約撰述暨品質管理組組長）

關鍵字： TAGV、性別暴力、電子倡議、反性別暴力資源網



註釋

註 1：聯合國性別暴力資料庫（The UN Secretary-General's database on violence against women）目前已停用，但針對該資料庫之目的與用途，可參考聯合國婦女部網站的說明：<http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/v-database.htm>

註 2：ADFVC 在 2014 年 7 月改隸至澳洲國家婦女安全研究機構（ANROWS）。ANROWS 的宗旨同樣是藉由分享相關的知識和實務工作訊息，減少暴力對於婦女和兒童的影響及傷害，在 ANROWS 資料庫中，使用者可以獲取各項研究、書籍、簡報、研討會論文以及影音資源，使用者可以利用資源名稱、作者、出版者與關鍵字進行搜尋。

註 3：資拓宏宇國際股份有限公司於 2011 年完成系統建置，2012 年起由前瞻文教基金會承接，臺大社工系副教授劉淑瓊擔任計畫主持人。

註 4：<http://tagv.mohw.gov.tw/>，或在蒐尋引擎輸入「TAGV」第一筆即是，也可以手機掃描本文最後一頁的 QR Code。

註 5：廣義的「電子報」是指任何利用電子訊號傳輸以文字為主的新聞報導內容的媒體，晚近拜資通訊科技進步之賜，電子報也帶入多媒體的特性，整合文字、圖片、影像、聲音等不同形式資料，呈現視覺與聽覺並用的多元效果。

註 6：可說是「反性別暴力資源網」的大腦，由性別暴力議題及資訊專長的學者專家、民間團體代表共 12 名所組成，每年於計畫期初、期中及期末共開會 3 次。

註 7：分別是「約會暴力－恐怖情人不要來」（2014）、「知識為行動之本－99 年至 102 年政府委託研究報告」（2014）、「生而平等－新移民的家庭暴力議題」（2014）、「真正的獨立－受暴婦女的就業與經濟安全問題」（2014）、「第一屆紫絲帶獎」（2014）、「不能沒有你～司法體系在保護性業務中的角色」（2013）、「暗夜哭泣～機構內的性暴力」（2013）、「另一種可能～修復式司法與親密關係暴力」（2013）、「櫃中荊棘～同志親密暴力」（2012）、「無所不在～媒體與性別暴力」（2012）、「他山之石---

歷年出國考察報告」(2012)。這些議題全部都可以在 TAGV 網頁上看到。

註 8：聯合國設定「他爲了她」倡議行動的時程從 2014 年 7 月起，至 2015 年 7 月結束。

註 9：由於 Facebook 的粉絲專業管理功能於 2014 年 6 月改版，故僅能取得 6 月至 12 月數據。

註 10：是指此專頁的所有貼文觸及的粉絲人次。

註 11：例如「關懷目睹兒成長過程：《青少年殺父爲了護母》時事案例」(2014 年 11 月 5 日)。

註 12：與 facebook 全部用戶相比，以 18-24 歲的男性用戶差距最爲懸殊，顯示未來應聚焦於提升男性、青年族群的參與。

註 13：由於 Facebook 制度，2014 年 12 月的報表要 2015 年 1 月才產生，故僅統計至 2014 年 11 月。

參考文獻

內政部家防會 (2013)。澳洲家庭暴力、性侵害及性騷擾防治業務考察報告。請參 http://report.nat.gov.tw/ReportFront/report_detail.aspx?sysId=C10200267。

王篤強 (2009)。社會工作電子倡議的應用與省思。社區發展季刊，126，95-109。

王麗容、陳芬苓 (2002)。臺灣地區婚姻暴力問題之調查研究 (研究計畫編號：091-000000AU02-001)。臺北市：國立臺灣大學。

王麗容、陳芬苓 (2012)。我國性別暴力現況調查之研究期末報告。內政部委託研究報告。

韓意慈 (2013)。網際網路時代的非營利組織研究－實證研究的文獻檢視。資訊社會研究，24，56-73。

Bonder, G. (2010). Why Is It Important That Women Fully Participate in the Construction of the Information/Knowledge Society? UNESCO. Available at:

http://www.catunescomujer.org/catunesco_mujer/documents/mujeres_SI_bonder_ENGLISH.pdf

Burt, E. & Taylor, J. (2003). New Technologies, Embedded Values, and Strategic Change: Evidence from the U.K. Voluntary Sector. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 32(1), 115-127

Pariser, E. (2004). Electronic Advocacy and Fundraising: The State of the Art. In Curtis, A., Patriotism, Democracy, and Common Sense. Lanham, Md.: Rowman & Littlefield

Fitzgerald, E., & McNutt, J. (1999). Electronic Advocacy in Policy Practice: A Framework

- for Teaching Technologically based Practice. *Journal of Social Work Education*, 35, 331-341.
- Friedman, E. J. (2005). The Reality of Virtual Reality: The Internet and Gender Equality Advocacy in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 47(3), 1-34
- Irving, C.J. & English, L.M. (2010). Community in Cyberspace: Gender, Social Movement Learning, and the Internet. *Adult Education Quarterly*, 61 (3), 262-278.
- McNutt, J. G. & Boland, K. M. (1999). Electronic Advocacy by Nonprofit Organizations in Social Welfare Policy. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(4), 432-451.
- McNutt, J. G. (2008). Advocacy Organizations and the Organizational Digital Divide. *Currents: New Scholarship in the Human Services*, 7(2), 1-16
- McNutt, J. G. & Menon, G. M. (2008). The Rise of Cyberactivism: Implications for the Future of Advocacy in the Human Services. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 89(1), 33-38
- Puente, S. N. (2011). Feminist Cyberactivism: Violence against Women, Internet Politics, and Spanish Feminist Praxis Online. *Continuum: Journal of Media & Cultural Studies*, 25(3), 333-346.
- Rapp, L., Button, D. M., Fleury-Steiner, B., & Fleury-Steiner, R. (2010). The Internet as a Tool for Black Feminist Activism: Lessons From an Online Antirape Protest. *Feminist Criminology*, 5(3), 244-262
- Stephan, R. (2013). Creating Solidarity in Cyberspace: The Case of Arab Women's Solidarity Association United. *Journal of Middle East Women's Studies*, 9(1), 81-109.
- Weberling, B. (2012). Framing Breast Cancer: Building an Agenda through Online Advocacy and Fundraising. *Public Relations Review*, 38(1), 108-115.
- World Health Organization (2013). Global and Regional Estimates of Violence against Women: Prevalence and Health Effects of Intimate Partner Violence and Non-partner Sexual Violence. Geneva: WHO. Available at:
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf