

**0992460052 (委託研究報告)**

**電子治理成效指標與評估：**  
**G2A 與 G2D**  
**(第一冊：G2A)**

受委託單位：電子治理研究中心

研究主持人：蕭乃沂

協同主持人：朱斌好、黃東益、李仲彬

研究助理：林玉純、鍾政廷、陳淑雯

黃甯婉、楊麒翰

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 99 年 12 月



## 目次

目次 .....	I
表次 .....	V
圖次 .....	XIII
提要 .....	XV
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
<b>第二章 文獻回顧.....</b>	<b>5</b>
第一節 以使用者為核心的電子治理成效評估 .....	5
第二節 非營利組織與政府間的互動 .....	11
第三節 非營利組織資訊化 .....	16
第四節 G2A 成效評估的重要性與現況.....	23
<b>第三章 研究方法.....</b>	<b>27</b>
第一節 G2A 需求與影響評估概念架構.....	27
第二節 研究範圍的界定.....	28
第三節 資料蒐集方法 .....	29
<b>第四章 G2A 需求與影響評估架構.....</b>	<b>31</b>
第一節 需求評估架構、概念化與操作化.....	31
第二節 影響評估架構：概念化與操作化.....	41
<b>第五章 G2A 需求評估結果 .....</b>	<b>53</b>
第一節 資料蒐集與回收.....	53
第二節 G2A 的需求：資訊化投入 .....	59

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

第三節	電子化政府服務使用情形.....	76
第四節	資訊化之需求與展望.....	100
第五節	小結.....	124
<b>第六章</b>	<b>G2A 影響評估-以優質民間網站輔助計畫為例.....</b>	<b>125</b>
第一節	資料蒐集與回收.....	125
第二節	G2A 影響評估：方案與網站的品質.....	131
第三節	G2A 影響評估：方案與網站的使用.....	142
第四節	G2A 影響評估：方案與網站的影響.....	153
第五節	G2A 影響評估：小結.....	164
<b>第七章</b>	<b>結論與建議.....</b>	<b>165</b>
第一節	研究結論.....	165
第二節	政策建議.....	172
第三節	後續研究建議.....	174
<b>參考文獻.....</b>		<b>177</b>
附錄一：	G2A 需求評估架構問卷（問卷一）.....	181
附錄二：	G2A 影響評估問卷（問卷二）.....	193
附錄三：	G2A 焦點團體訪談題綱.....	205
附錄四：	深度訪談題綱（受訪者 A1）.....	207
附錄五：	深度訪談記錄（受訪者 A1）.....	209
附錄六：	深度訪談題綱（受訪者 A2, A3）.....	213
附錄七：	深度訪談記錄（受訪者 A2、A3）.....	215
附錄八：	深度訪談題綱（受訪者 A4）.....	219

目次

附錄九：深度訪談紀錄（受訪者 A4） .....	221
附錄十：G2A 需求評估焦點團體座談會紀錄 .....	225
附錄十一：G2A 影響評估焦點團體座談會紀錄 .....	229

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

## 表次

表 1 電子治理影響評估系列計畫 .....	2
表 2 全國性社團組織分類 .....	13
表 3 基金會類型 .....	14
表 4 英美政府提供非營利組織之服務網站整理 .....	18
表 5 第一場專家座談會議邀請名單.....	32
表 6 第二場專家座談會議邀請名單.....	32
表 7 NPO 資訊需求問卷構面、指標、操作化與問卷題數對照表 .....	36
表 8 第三場專家座談會議邀請名單.....	42
表 9 方案品質變數的操作化指標 .....	47
表 10 系統品質變數的操作化指標 .....	48
表 11 方案使用變數的操作化.....	49
表 12 網站使用變數的操作化.....	49
表 13 方案影響變數的操作化.....	51
表 14 網站影響變數的操作化.....	51
表 15 問卷回收情形.....	55
表 16 受訪組織法人性質 .....	56
表 17 受訪組織成立時間 .....	56
表 18 受訪組織會員數量 .....	57
表 19 受訪組織人力規模：董事/理事會成員與正職人員.....	58
表 20 受訪組織人力規模：兼職人員與固定志工 .....	58

表 21 母體與樣本之法人個數分配 .....	58
表 22 資訊人力狀況.....	59
表 23 資訊業務現況.....	60
表 24 組織業務比重.....	61
表 25 受訪組織總收入(2009).....	62
表 26 受訪組織總支出(2009).....	62
表 27 受訪組織收入來源與比重 .....	63
表 28 使用網路作為營運服務工具 .....	64
表 29 未資訊化之原因 .....	64
表 30 推行資訊化之主要考量 .....	66
表 31 推動資訊化之主要挑戰 .....	67
表 32 資訊化投入之資源比重 .....	69
表 33 資訊硬體設施.....	70
表 34 資訊相關產品使用情形 .....	70
表 35 資訊軟體使用情形 .....	71
表 36 資訊化範圍.....	72
表 37 對外網站之有無 .....	74
表 38 無網站或鮮少更新之因 .....	75
表 39 使用過之常見電子化政府相關服務 .....	77
表 40 使用過之目的事業主管機關網路服務 .....	78
表 41 接受過之政府資訊化協助 .....	79
表 42 接受過之企業或非營利組織資訊化協助.....	80
表 43 組織人力規模與接受政府機關資訊化協助交叉分析 .....	81

表次

表 44	組織人力規模與接受企業或其他組織資訊協助交叉分析.....	82
表 45	組織年收入與接受政府資訊化協助的交叉分析.....	84
表 46	組織年收入與接受企業或其他組織資訊協助交叉分析 .....	85
表 47	組織年支出與接受政府資訊化協助交叉分析 .....	86
表 48	年支出與接受企業或非營利組織資訊化協助交叉分析 .....	87
表 49	組織法人性質與接受政府機關資訊化協助項目交叉分析.....	88
表 50	組織性質與接受企業或非營利組織資訊化協助交叉分析.....	89
表 51	組織資訊化經費投入與政府電子化服務使用交叉分析 .....	90
表 52	資訊化經費投入與主管機關電子化服務使用交叉分析 .....	92
表 53	資訊化人力投入與政府電子化服務使用交叉分析 .....	93
表 54	資訊化人力投入與主管機關電子化服務使用交叉分析 .....	94
表 55	資訊化時間投入與政府電子化服務使用交叉分析 .....	95
表 56	資訊化時間投入與主管機關電子化服務使用交叉分析 .....	96
表 57	對外網站與接受政府提供資訊化協助項目交叉分析 .....	97
表 58	對外網站與接受企業、非營利組織提供資訊化協助項目交叉分 析.....	98
表 59	使用資訊化作為營運工具與接受政府資訊化協助交叉分析 ....	99
表 60	資訊化作為營運工具與接受企業、非營利組織資訊協助交叉分 析.....	100
表 61	期待政府提供之網路服務 .....	101
表 62	符合需求之政府協助.....	102
表 63	符合需求之企業或非營利組織協助 .....	103
表 64	硬體協助需求.....	104
表 65	軟體協助需求.....	104

表 66 網站協助需求.....	105
表 67 有效提升營運之方法.....	106
表 68 需求之協助方式與提供者.....	108
表 69 資訊化經費投入程度與對政府網路服務之期望情形交叉分析.....	110
表 70 資訊化人力投入程度與對政府網路服務期望情形交叉分析..	111
表 71 資訊化時間投入程度與對政府網路服務期望交叉分析.....	112
表 72 資訊硬體設備與政府機關網路服務需求交叉分析：桌上型電腦.....	113
表 73 資訊硬體設備與政府機關網路服務需求交叉分析：筆記型電腦.....	114
表 74 資訊硬體設備與政府服務需求交叉分析：網站或資料庫伺服器.....	115
表 75 資訊軟體與政府網路服務需求交叉分析.....	116
表 76 對外網站與政府機關資訊化協助需求交叉分析.....	117
表 77 人力規模與政府機關提供之資訊協助需求交叉分析：正職人員.....	118
表 78 組織總收入與政府資訊化協助需求交叉分析.....	119
表 79 法人性質對政府主管機關資訊化協助需求交叉分析.....	120
表 80 法人性質與對企業、非營利組織資訊化協助需求交叉分析..	121
表 81 網站建立與對政府主管機關資訊化協助需求交叉分析.....	122
表 82 網站建立與對企業、其他非營利組織資訊化協助需求交叉分析.....	123
表 83 問卷回收情形.....	127
表 84 受訪者組織性質.....	128

表 85 受訪者申請計畫次數.....	128
表 86 受訪者申請計畫狀況.....	129
表 87 受訪者之組織資訊人力狀況 .....	130
表 88 受訪者之組織年度預算規模 .....	131
表 89 方案品質：涵蓋範圍（1） .....	132
表 90 方案品質：涵蓋範圍（2） .....	132
表 91 方案品質：社會接受度（1） .....	133
表 92 方案品質：社會接受度（2） .....	133
表 93 方案品質：目標正確性.....	134
表 94 方案品質：流程簡單程度 .....	134
表 95 方案品質：申請程序簡單程度與成本 .....	135
表 96 網站品質：系統版面清楚度 .....	135
表 97 網站品質：系統版面與易用度.....	136
表 98 網站品質：資訊瞭解容易度 .....	137
表 99 網站品質：資訊詳細度.....	137
表 100 網站品質：服務品質（1） .....	138
表 101 網站品質：服務品質（2） .....	138
表 102 組織類型與計畫涵蓋範圍認同度交叉表 .....	139
表 103 組織類型與計畫接受度交叉表.....	140
表 104 組織類型與計畫目標正確性認知交叉表 .....	141
表 105 組織類型與計畫可行性認知交叉表 .....	142
表 106 方案的使用：對業務的了解（1） .....	143
表 107 方案的使用：對業務的了解（2） .....	143

表 108	方案的使用：行為意向 .....	144
表 109	方案的使用：申請行為（1） .....	145
表 110	方案的使用：申請行為（2） .....	146
表 111	方案的使用：申請行為（3） .....	146
表 112	網站的使用：資訊搜尋 .....	147
表 113	網站的使用：表單下載 .....	148
表 114	網站的使用：問題提出 .....	148
表 115	網站的使用：資料傳送 .....	149
表 116	組織類型與計畫申請情形認知交叉表 .....	150
表 117	組織類型與計畫申請次數認知交叉表 .....	151
表 118	組織類型與計畫獲獎情形認知交叉表 .....	151
表 119	計畫品質與申請情形認知交叉 .....	152
表 120	計畫品質與申請次數認知交叉 .....	153
表 121	優質網站輔助計畫對組織成本的影響 .....	154
表 122	優質網站輔助計畫對資訊風險與資訊工作的影響 .....	154
表 123	優質網站輔助計畫的影響 .....	155
表 124	優質網站輔助計畫對會員人數的影響 .....	155
表 125	優質網站輔助計畫對募款的影響 .....	156
表 126	對於優質網站輔助計畫是否利多於弊的態度 .....	156
表 127	對優質網站輔助計畫的滿意度 .....	157
表 128	應用非營利組織網際營活網站所造成的成本 .....	158
表 129	應用非營利組織網際營活網站所帶來的效益 .....	159
表 130	非營利組織網際營活網站的必要性認知 .....	159

表次

表 131 組織類型與網站提升瞭解程度與否的交叉表 .....	161
表 132 組織類型與網站提升方便性與否的交叉表 .....	161
表 133 組織類型與網站必要性認知交叉表 .....	162
表 134 計畫品質與計畫網站所提升瞭解程度交叉表 .....	163
表 135 計畫品質與計畫網站所提升方便性交叉表 .....	163
表 136 計畫品質與計畫網站必要性交叉表 .....	164

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

## 圖次

圖 1 電子化政府的價值產生模型 .....	9
圖 2 資訊系統成效產生模型.....	10
圖 3 電子治理評估模型 .....	11
圖 4 法人種類 .....	13
圖 5 非營利組織與政府互動關係模式 .....	15
圖 6 網際營活網站頁面 .....	25
圖 7 G2A 需求與影響評估概念架構圖 .....	28
圖 8 NPO 需求問卷架構 .....	35
圖 9 G2A 影響評估架構圖.....	44
圖 10 本研究的研究母體（study population） .....	54
圖 11 有效問卷數.....	54
圖 12 使用網路作為營運服務工具 .....	64
圖 13 未資訊化之原因 .....	65
圖 14 推行資訊化之主要考量 .....	66
圖 15 推動資訊化之主要挑戰 .....	68
圖 16 資訊化範圍.....	73
圖 17 對外網站之有無 .....	74
圖 18 無網站或鮮少更新之因 .....	75
圖 19 使用過之常見電子化政府相關服務 .....	77
圖 20 使用過之目的事業主管機關網路服務 .....	78

圖 21 期待政府提供之網路服務 .....	102
圖 22 有效提升營運之方法 .....	106
圖 23 受訪者申請計畫次數 .....	129
圖 24 受訪者申請計畫狀況 .....	129
圖 25 受訪者之組織資訊人力狀況 .....	130
圖 26 繼續申請優質民間網站輔助計畫之意向 .....	144
圖 27 向其他政府機關申請類似的輔助計畫之意向 .....	144
圖 28 申請優質民間網站輔助計畫的項目 .....	146
圖 29 對於優質網站輔助計畫是否利多於弊的態度 .....	157
圖 30 非營利組織網際營活網站的必要性認知 .....	160

## 提要

**關鍵字：**電子治理、非營利組織、G2A、需求評估、影響評估

### 一、 研究緣起

本系列研究從97年度開始，分別進行G2G（政府機關對機關）以及G2E（政府對公務人員）的調查，亦即調查電子治理對內部顧客的影響，包括政府本身的電子化程度，以及政府內部公務人員使用通訊及資訊科技在行政效率與個人行為上的影響；在98年度，本研究接續完成進行G2C（政府對民眾）及G2B（政府對企業）的指標建構與調查。今年度（99年度）則將分析調查重點放置在G2A（Government to Associations，也就是政府對非營利組織所提供的資訊化服務）與G2D（Government to Disabled）個部份，本（第一冊）報告是針對其中G2A部分所做的影響評估。非營利組織是近幾年才開始逐漸受到重視的電子治理使用者。與其他如一般民眾、企業組織、政府部門員工等類型的使用者相比，G2A的族群差異較為多元，不同類型的非營利組織團體的電子治理需求及使用方式有相當大的差異，因此在影響評估架構上，必須跳脫單一架構的思維，將族群的差異性考量進架構內。

### 二、 研究方法及流程

本計畫的主要目的除了測量不同使用族群受到政府業務電子化的影響程度之外，也同時希望藉由不同使用族群與不同系統個案的分析，逐年從各個分項研究結果中，累積並修正出一個通盤適用的電子治理影響評估架構。因此，所使用的方法不僅要能夠依照每次選取個案作適當的操作化之外，更要能夠回應前幾年度的研究成果，建構電子治理影響架構。

在上述研究目的之下，研究步驟將分成三個階段。首先是以去年的架構為基礎，透過文獻整理、訪談與專家座談三個方式，建構適合

本年度以G2A為核心的影響評估架構。第二階段則是依照第一階段所建構出來的架構，透過訪談或專家會議的方式，進行操作化指標的研擬。最後第三階段則是透過問卷，進行資料的蒐集以及最後的結果分析。

### 三、 研究成果

在架構擬定階段，本研究發現，非營利組織對G2A的需求，相對於其它電子治理的對象而言不僅較為複雜，從幾個非營利組織的訪談與座談中也發現，不同的非營利組織型態可能會有相當不同的G2A需求。而到目前為止，這些基本的「需求」為何？在文獻中與實務上都亟待實證資料的補足，因此，本研究認為，G2A成效評估研究的第一步，應該是從更基礎的「需求分析」著手，也就是先了解不同型態非營利組織對G2A有哪些期待。再者，從訪談與座談的過程中更發現，目前政府所提供的幾個G2A服務（例如優質民間網站輔助計畫），對使用而言，其實是被視為一個實體政策方案，與G2C的網路報稅系統般是一個單純網路介面不同，而是實體政策內容與網路介面工具相互交雜的G2A設計。

在這樣的概念下，本研究透過使用者為核心的問卷調查方式，第一份問卷的目的是從了解非營利組織對於資訊化的需求、對政府G2A服務的期待開始，逐步繪製出政府G2A策略規劃的藍圖。此問卷本研究採用e-mail、傳真及郵寄紙本問卷併進之方式，針對內政部社會司所管轄之「社會福利、慈善類型之非營利組織」進行問卷之發放與填答。累積發出801份紙本或電子檔問卷，最後所得之問卷回收數為250份問卷，剔除無效問卷之後，共得234份有效問卷。

第二份問卷則是以政策影響評估的角度切入，希望了解政府現階段所推動G2A服務對民間組織所造成的影響，以此作為後續政策改革的參考。此問卷是以曾報名參加行政院研考會所進行之「優質民間網站輔助計畫」各項目（包含獎勵、補助、輔導諮詢）的民間組織為調查對象，共發出803份問卷，有效回收186份問卷。

從這兩份問卷的調查結果顯示，非營利組織普遍資訊設備老舊不足，可應用在資訊化上的經費也嚴重不足，難以聘請資訊人才或進行資訊訓練，導致難以充分利用資訊化工具來推動組織任務。此外，對於現有G2A的使用上，研究發現，絕大多數非營利組織對於政府網站的使用率都不高，即使曾經瀏覽政府網頁，也大多僅有進行資料下載或查詢資料。對於G2A服務與資訊化協助上的需求，受訪的非營利組織的需求主要為資訊查詢、資料文件下載、與申請相關補助，以及資訊系統與網站的專案經費補助；同時也期待不同協助來源可以提供不同的資訊化協助，例如期待來自政府機關或企業的補助經費，期待企業的軟硬體捐贈與資訊專業協助，明顯期待政府協助其資訊應用經驗分享。

至於在G2A影響評估方面，本研究以優質民間網站補助計畫為例，透過網路問卷方式調查此計畫對民間組織所產生的影響，結果發現，大多數組織對「優質民間網站補助計畫」品質的涵蓋範圍持以正面的評價，且認為「優質民間網站補助計畫」符合組織的需求。另外，大多數的受訪組織也認為，「優質民間網站補助計畫」的目標設定正確。若針對非營利組營活網站來看，大多數受訪者認為此網站的版面清楚易讀，所提供的資訊也大多相當有品質。

在這些因素的影響上，大多數曾經參與此計畫的組織認為，政府推動「優質民間網站補助計畫」，對民間組織來說，增加了相當多的效益，為一利多於弊的政策，其中的「非營利組織網際營活網站」，也因為有不錯的設計，讓申請組織降低了申請時所需擔負的成本，也提升了申請「優質民間網站補助計畫」的便利性，因此，此網站對於計畫來說，是一個不可或缺的介面。

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

## 第一章 緒論

由於資訊科技的蓬勃發展，促使各國政府把公共事務的訂定與執行，逐漸走向電子化模式的目標。我國電子化政府推動至今已經有超過十年以上的時間，在這個過程中，使用者對於電子化政府的經驗、感受及態度，成為評斷電子化政府成效的重要指標。然而，以往探討電子化政府的相關文獻，至少存在兩個基本問題：首先，幾乎絕大部分都著重在於供給面，亦即從公部門本身為出發的觀點，不僅甚少有文獻直接談論到使用者對於電子治理及電子化政府的需求，或電子化政府對於使用者的實際影響，也很少實際去分析電子化公共服務的使用行為；其次，過去對電子化政府成效的影響，幾乎都是單一年度的橫貫面調查，缺乏縱貫資料的延續性，無法在實證資料上取得電子化政府為使用者帶來正面影響的有力支持。因此，本系列研究的最核心目的，就是從架構與指標的建立開始，嘗試建構出一套評估電子治理對不同使用者所造成影響的方式，並進而透過實證個案的調查，一方面重複驗證架構，另一方面則是了解目前電子治理個案對使用者所產生的效果。

更具體的說，電子治理績效評估與結果成為資訊時代下政府重視的政策問題。政府身為最大的資源擁有者，自然要面對社會當中各種不同角色之需求，將公共服務的提供推展到各個面向。近年來，政府增加經由資訊電子化的方式，建立起連接社會中不同群體的橋樑，本專案透過一系列的計畫，以涵蓋不同的對象、建構縱貫性資料為基本原則（參見表1），希望能夠建立一個以使用者觀點為核心的電子治理影響評估架構。

評估研究已有很長的一段歷史，從第一代評估強調「測量」，至第二代評估注重「描述」功能；到第三代評估講究「判斷」，每一代評估都有其脈絡可循；惟前三代評估過於重視管理手段，卻忽略了目標；且社會愈來愈多元，前三代評估模式無法調和現今社會的多元價值，在研究方法上過分強調價值中立，國家與社會的關係已非過往上

下層級節制的體系，伙伴關係的概念逐漸興起，政府在進行評估時必須考慮利害關係人的訴求，並建構以利害關係人為主體的方法來進行研究。

古巴(E. G. Guba)與林肯(Y. S. Lincoln)提出第四代評估，針對過去三代評估提出批評，並重視利害關係人的主張、想法及議題，政府據此做出回應。首先必須界定政策利害關係人，並瞭解其主張、想法及議題，並與其產生共識；若是無法有共識，必須要設定妥協的時程表，蒐集有關妥協議程資訊，提供利害關係人自由表達意見的場域，並將具共識的妥協事項以報告方式呈現。本案以社會及慈善類型的利益團體為利害關係人，以其訴求進行評估，與上述古巴及林肯所提出之第四代評估類似，以「回應」的方式瞭解利害關係人的主張，亦較符合國家與社會共同治理的網絡關係(丘昌泰，2008)。

表 1 電子治理影響評估系列計畫

對象 年度	G2C	G2B	G2E	G2G	G2A	G2D
97						
98						
99					本(第一)分冊報告 本計畫範圍	

資料來源：本研究

本研究的重心與過去文獻之不同在於，本研究是以使用者為核心，評估政府當前推動的電子治理績效是否達到設定目標，本系列研究認為，從使用者出發，將更能瞭解真正的需求面，並可以透過使用者的意見，作為當前政府提供電子化服務的成效參考，以及未來進一步修正增強的方向。因此，本系列研究從97年度開始，分別進行G2G（政府機關對機關）以及G2E（政府對公務人員）的調查，亦即調查電子治理對內部顧客的影響，包括政府本身的電子化程度，以及政府內部公務人員使用通訊及資訊科技在行政效率與個人行為上的影響。

在98年度，本研究接續完成進行G2C（政府對民眾）及G2B（政府對企業）的指標建構與調查。今年度（99年度）則將分析調查重點放置在**G2A**（Government to Associations，也就是政府對非營利組織所提供的資訊化服務）**與G2D**（Government to Disabled）兩個部份，**本（第一冊）報告是針對其中G2A部分。**

必須說明的是，由於非營利組織與其他如一般民眾、企業組織、政府部門員工...等類型的使用者相比，G2A的族群差異較為多元，不同類型的非營利組織團體的電子治理需求及使用方式有相當大的差異，因此在影響評估架構上，必須跳脫單一架構的思維，將族群的差異性考量進架構內。

以下的章節安排，第二章部分是文獻探討，本研究希望透過本章的G2A基本特性分析，逐步釐清此標的團體的界定方式；第三章為研究方法的說明；第四章是以前一章文獻探討為基礎所建立的影響評估架構，在這一章中，本研究考量G2A服務的特質，將G2A的影響評估架構擴充至政策過程最前端的需求分析；第五章與第六章分別為需求分析結果，以及影響分析結果；第七章則為結論與建議。

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

## 第二章 文獻回顧

延續過去兩年的研究途徑，本研究希望能夠以過去兩年所建立之影響評估架構為基礎了解G2A的成效。接下來的文獻分析將分成三個部分，首先，在第一節將先回顧過去電子治理成效評估的作法以及缺失，以及本系列研究所建構的基礎架構；第二節則是針對G2A標的團體的性質、內容，以及電子治理現況做整理。

### 第一節 以使用者為核心的電子治理成效評估

#### 一、電子化政府的發展

從美國在一九九三年提出「經由資訊科技再造政府」(Reengineering Through Information Technology)報告，並推動國家資訊基礎建設(NII: National Information Infrastructure)，利用資訊科技革新政府的電子化政府概念就逐漸在世界各國政府間形成一股風潮，並成為國家發展與提升競爭力的重要指標。因此各國政府無不卯足全力、不斷地提高投資金額，以提升行政機關的服務效能，改善決策的品質。根據聯合國對電子化政府發展階段所做的區分，電子化政府從初步建置網站、提供有限資訊服務的新興(Emerging)階段，逐步進入強化(Enhanced)網站內容與服務、增加溝通聯繫的互動(Interactive)、完成線上申辦的交易(Transaction)服務，到跨機關的服務整合(Seamless)<sup>1</sup>，電子化政府概念的意涵，隨著電子化政府實務的不斷擴展而逐步擴大。近來更有許多學者關注資訊科技對民主的影響，探討民眾參與及電子民主等的議題(Milward & Snyder, 1996; Morris & Moon, 2005; Tolbert & Mossberger, 2006)。

聯合國(UN, 2008)對電子化政府發展進程區分為五個發展階段：

---

<sup>1</sup> 參閱 UN/ASP, Benchmarking E-government: A Global Perspective, May, 2002, p10.

- （一） 新興階段(Emerging)：政府的主要活動在於建置政府網站，與民眾僅有少數互動，主要提供統計數據。
- （二） 強化階段(Enhanced)：開始提供網站內容與服務，提供民眾能迅速接收的資訊。
- （三） 互動階段(Interactive)：提供線上申辦等服務，並且透過互動式入口網站與民眾有更多的互動。
- （四） 交易階段(Transactional)：此階段政府與各式各樣的顧客開始雙向的互動，提供能夠在線上完成交易的服務機制。
- （五） 連結階段(Connected)：發展跨機關的服務整合。

從這些階段來看，電子化對民眾或對企業來說，產生影響的原因可能來自於上述的任何一個階段，一個完整的成效產生模型，不能忽略掉任何一階段的內容，這些階段所提供的服務類型與內容具有相當大的差異，對民眾或其他使用者來說，產生的影響也會有所不同。

根據Sakowicz（2004）所提出電子治理的四個面向，其中包含電子化服務、電子化管理、電子化商務、以及電子化民主，其中的管理部分主要是針對機關組織內部（G2G），商務則是針對與企業界的關係（G2B），而服務與民主則是對民眾而言（G2C）。Sakowicz認為當要對於政府部門進行電子治理的評估時，不能忽略其中任何一個，必須同時包含對政府、企業與民眾，唯有如此才能建構一個完整的評估架構。因此，若以角色互動的架構來分析，可以將電子化政府的範圍分成政府與政府（G2G）、政府對企業（G2B）、以及政府對民眾（G2C）三類（蕭乃沂，2003；項靖，2004）。從上述架構來看，電子化政府的影響評估工作除了內部管理層面，也就是對於政府內部人員的影響分析之外，外部使用者面向的影響也將是不可忽視的重點；換言之，使用者對於電子化政府的經驗、感受以及態度，是測量電子化政府影響的重要指標。

黃朝盟等（2008）綜合相關文獻，進一步將電子治理之概念界定為：「政府大量引進資訊與通訊科技於社會價值權威性分配的過程，透過基礎建設（e-infrastructure）、法制規範（e-regulation）、政府行

政（e-administration）、政府服務（e-service）與公民參與（e-participation），以達成民主、效率與效能良善治理目標，包含效率與效能（Efficiency & Effectiveness）、透明與課責（Transparency & Accountability）、平等與法治（Equity & Rule of Law）、民主與參與（Democracy & Participation）以及信任與滿意（Public Trust and Satisfaction）。若以角色互動的架構來分析電子治理架構，可將電子治理的範圍分為內外部顧客角色，其中內部顧客面向是指政府對政府之間（G2G）以及政府對行政機關工作人員（G2E），在外部顧客方面則包含了政府對民眾（G2C）以及政府對企業（G2B）與政府對第三部門（G2N）三個面向。

以往探討電子化政府的相關文獻，從最初階段著重於政府內部運作效率的提升，到政府資訊公開上網、政府提供線上服務、以至於近來逐漸受到重視的電子民主議題，幾乎絕大部分都著重在於供給面，亦即從公部門本身為出發的觀點（Reddick, 2005），甚少有文獻直接談論到民眾或非營利組織等團體對於電子治理及電子化政府的需求或電子化政府對於他們的實際影響，或實際評估民眾或非營利組織等團體使用電子化公共服務的行為。因此，本研究將以外部顧客導向（使用者）途徑進行對於電子化政府的影響評估，提出完整的電子化政府影響評估架構。

## 二、電子化政府的評估

一般而言，電子化政府的評估可以分作三大類，首先為政府網站面向的評估，諸如美國Brown University每年針對全世界政府網站資訊內容以及服務輸送所做的分析評估（West, 2008）、聯合國電子化指數、全球百大城市網站評估（Holzer & Kim, 2007）等，皆是針對電子化政府整備程度進行調查。這些國際間的評比調查，其面向和指標是以政府電子化整備度與服務提供項目作為調查重點，包括網路的覆蓋率、可取得的通路、連網設備、連線品質、政府參與的意願與能力、線上服務內容成熟度等；也就是說，國際評比調查主要是針對各國政府機關在推動E化成效上關於硬體的建設和普及，以及服務的提供和推廣所進行的相關評量（黃朝盟等，2008）。

其次，則是透過滿意度調查，進行民眾的滿意度評估，行政院研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)每年都會透過電話訪問的方式，探詢民眾對電子化政府的看法、使用行為與滿意度（行政院研究發展考核委員會，2007）。

最後，則是著重電子化政府推動所帶來的影響面向，包含從數位落差角度檢視電子化政府發展對社會公平性、社會權力重分配所可能產生的正負面效果，例如行政院研考會從2003年開始每年都會針對全國民眾以及家戶作數位落差調查，調查面向涵蓋資訊近用、資訊素養、資訊運用、家庭資訊設備環境、家庭資訊素養等。除此之外，亦有學者針對系統成效進行分析，如朱斌妤（2004）針對我國電子化政府G2C的市長信箱及G2B電子採購系統的成效研究，以及蔣麗君（2003）以高雄市政府民政局所屬公務人員為例，分析政府電子化推動過程中，公務人員所面對的問題（行政院研究發展考核委員會，2007）。

整合上述發現，對於電子治理成效的評估，過去文獻嘗試過許多不同的切入點，例如從成本效益評估、從主觀性的系統評斷，從電子治理目標所推演出來的預期成效等。整合這些面向，本研究認為，Heeks（2006）的價值鏈（Value Chain）模型做了一個相當清楚的因果串接。Heeks（2006）認為，電子化政府的應用過程，可分為準備（Readiness）、可得性（Availability）、應用（Uptake）以及影響（Impact）四個發展階段（參見圖1）。在準備階段中，必須投入有形及無形的資訊作為電子化政府計畫的準備，接下來發展出具體的中介平台（Intermediate）例如網站、系統等，並經由不同利害關係人的採納與使用，最終產生出電子化政府的實質影響。因此，透過價值鏈的方式對一項電子化政府計畫不同階段中的不同要素進行評估與檢視，能夠作為完整瞭解電子化政府成效評估的基礎。

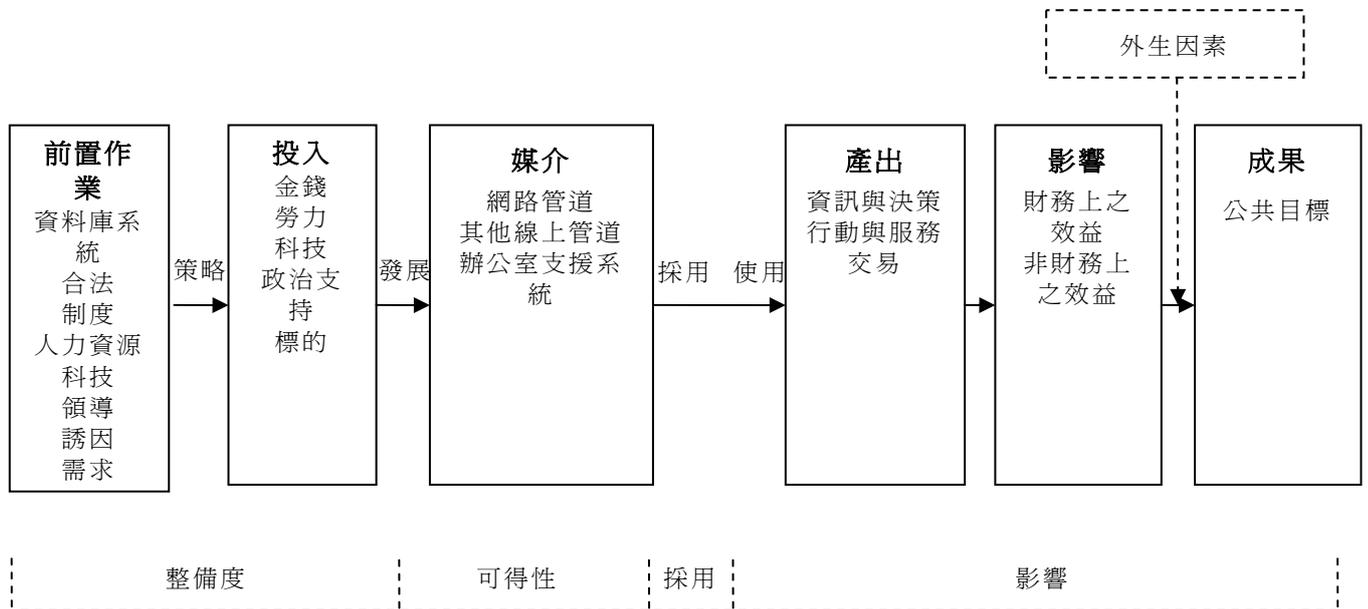


圖 1 電子化政府的價值產生模型

資料來源：Heeks (2006)

此外，在資訊管理領域中，DeLone & McLean (1992) 透過後設分析方法，也做了一個類似價值鏈的整合，他們針對過去資訊系統的相關評估研究，進行評估因素的分類，將過去資訊系統成功的要素整理成系統品質、資訊品質、使用、使用者滿意度、個人影響、組織影響六大面向，作為資訊系統成功模型（以下簡稱D&M模型）的主要面向，這個模型的因果推演，相當類似前述Heeks (2006) 的價值模型。DeLone & McLean兩人在2003年，再次針對過去十年內運用其1992年模型的相關研究進行整理，蒐集其他學者對於1992年模型的討論與建議，於2003年提出更新模型（參見圖2）。其更新模型除了原有的資訊品質與系統品質外，認為資訊系統成功模型有必要增加服務品質的探討，藉以瞭解系統提供服務的完善程度。此外，個人影響與組織影響結合成淨利潤（Net Benefit），泛指系統所產生出來的影響。

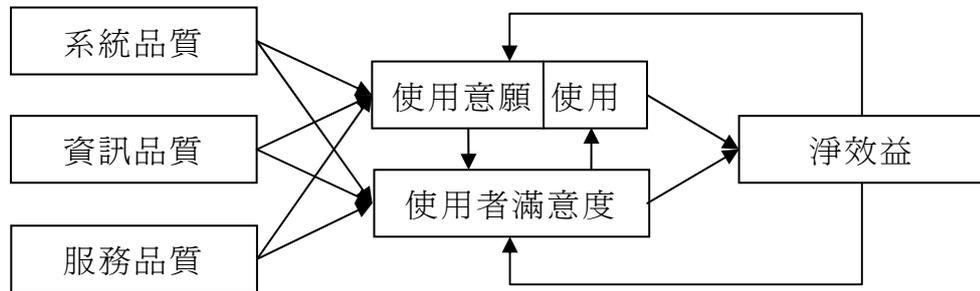


圖 2 資訊系統成效產生模型

資料來源：DeLone & McLean（2003）

整合上述，承襲前述電子化政府的價值鏈模型，以及D&M模型，本研究主張，一個完整的電子治理成效評估，必須涵蓋模型前端的系統品質變數、中間的使用者應用行爲，以及後端的影響成效（如下圖3）：

- （一）電子化政府品質構面：屬於電子化政府的網站評估模式，此部分與 Heeks 之中介平台，以及 D & M 模型之系統品質、資訊品質、服務品質類似。
- （二）使用行爲構面：此部分探討使用者的使用情形以及使用行爲，與 Heeks 之採納與使用、D & M 模型之使用意願類似。
- （三）影響評估構面：此部分為使用者實際使用後所產生之成效，為 Heeks 之影響階段以及 D & M 模型所探討之淨效益類似。

圖3所呈現的架構，即為本系列研究自98年度開始提出，作為未來電子治理成效評估的基礎架構(黃東益等，2009)。研究團隊認為，此架構可以套用到不同電子治理標的團體的個案當中（包含G2A、G2B、G2C、G2E、G2F、G2G），作為評估電子治理個案從「品質」開始，到最後產生「影響」過程的模型。唯一需要特別注意的是，每次研究需要依照個案的特性做不同型態的操作化。在2009年的G2C與G2B研究當中，就以此架構來評估G2C的網路報稅系統以及G2B的電子採購系統。從去年的研究成果來看，此架構是一個適合度相當高的模型，預期未來也將用在其他相關的研究當中。

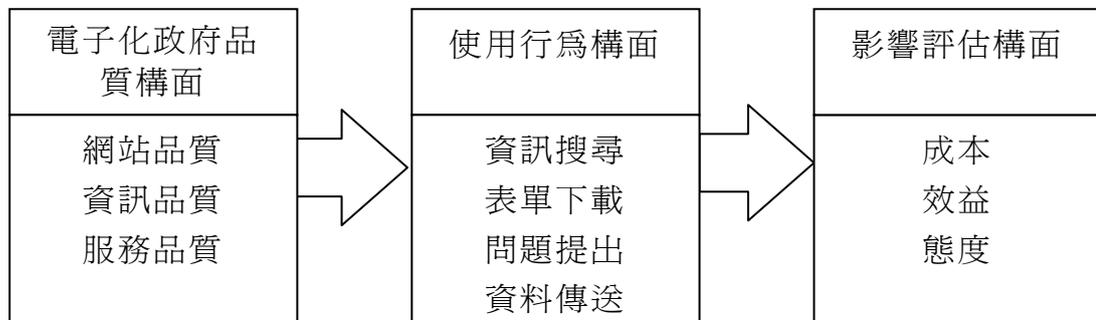


圖 3 電子治理評估模型

資料來源：黃東益等（2009）

## 第二節 非營利組織與政府間的互動

本研究的研究對象是所謂的非營利組織，因此，本研究先從非營利組織的定義與功能開始討論，從一個原則性的政府與非營利組織互動關係建構出發，嘗試找出G2A應該有的內涵。

### 一、非營利組織的定義、範疇與功能

非營利組織係指為「以公共利益為目的，具有民間私人性質，且獨立運作的正式組織結構，享有稅法上的優惠，然而必須在政府法律所規範的權利下運作，運用大眾捐款、自我生產的所得，以及政府部門的補助，以遞送組織宗旨範定的服務，使社會上多數人得到幫助。」（官有垣，2000）。由此可知，非營利組織是一種非政府、不以營利為目的，基於一些目標自行聚合而成的志願性團體。歸納國內外非營利組織的特性，可歸納整理出以下幾點（劉奕宏，2009）：

- （一）非營利性：非營利組織的營運不是以追求利潤為目標，可能是因為公益或是互益的目標成立，而非追求利潤而成立。
- （二）法人組織形式：非營利組織是以法人組織的形式成立。
- （三）合法建立組織：非營利組織必須受到政府法律的規範，依據

相關法律的規定建立組織。

- （四） 公益導向：非營利組織有一個公益的使命，以追求公益為組織首要價值，而不是追求利潤。
- （五） 免稅優惠：因為從事公益等活動，使非營利組織在稅法上的規定可以享有免稅的優惠。
- （六） 盈餘不分配：非營利組織的盈餘不可以分配給組織內部成員，而是要將盈餘運用在符合組織使命的活動與任務上。
- （七） 志願參與：非營利組織中的志工是志願參與組織的運作，而非受到脅迫或利誘參與非營利組織活動，是由自發性的參與組織。
- （八） 民間組織：非營利組織必須由民間成立的組織，雖然其受到政府法律的規範，但是並不屬於政府機關，是由民間大眾成立的組織，並且有自我治理的機制。

然而實際觀察社會上的非營利組織，並非都具有這幾個特性，實務上非營利組織就有許多分類，最基本的就是有公益導向和非公益導向非營利組織，像是內政部就有做出區分，此外主管非營利組織的內政部社會司A2受訪者表示在內政部成立之團體即是社團，並非「社團法人」，成立社團法人需向法院提出申請並獲得許可，且法人具有其特殊身份，若需募款、擁有財產等都需要有法人的資格。

我國亦對非營利組織有所分類，「並非只要是民眾所組成的團體或組織都為人民團體的範疇，人民團體的意涵與範疇為特定的一群人，因為要滿足或解決共同的需求與問題，依據人民團體法或是其他法所組成的團體或組織，而組織或團體的成員必須有共同的職業、興趣、利益、信仰、籍貫與姓氏等共同點，因為這些共同點進而組成人民團體」（陳武雄，2003）。

根據民法總則，法人可以由公法人與私法人兩種型態出現，公法人指涉政府機關，私法人又可分為社團法人與財團法人兩種，而社團法人可分為營利社團法人和非營利社團法人；財團法人則分為一般性

財團法人、特殊性財團法人、與宗教財團法人三類，而除了公法人與營利社團法人外便皆是第三部門的範疇。其分類如下（圖4）：

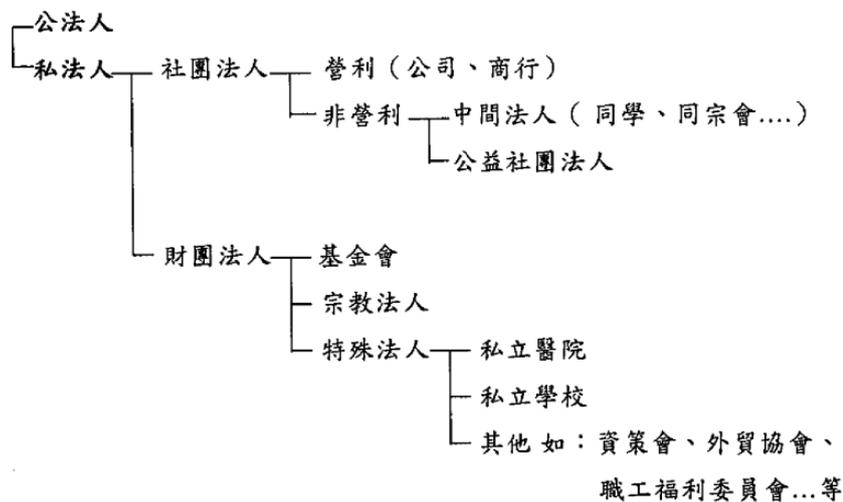


圖 4 法人種類

資料來源：喜馬拉雅基金會（1997：3）

內政部社會司網站（內政部，2009）、喜馬拉雅基金會的調查（喜馬拉雅文教基金會，1997）分別對社團、財團進行分類，其分類如下表：

表 2 全國性社團組織分類

職業團體	社會團體
農會	學術文化團體
漁會	醫療衛生團體
工會	宗教團體
工業團體	體育團體
商業團體	<b>社會服務及公益慈善團體</b>
自由職業團體	國際團體
	經濟業務團體
	其他團體

資料來源：內政部社會司網站（2009）

表 3 基金會類型

基金會類型			
文化教育	一般文教	獎、助學金	休閒、體育
藝術	國際文化交流	<b>社福、慈善</b>	環境保護
醫療保健	經濟事務	其他	

資料來源：喜馬拉雅基金會（1997：3）

另外就組織本身目的而言，在財團及社團法人都具有以公共利益為導向之團體，目的在於促進社會更多數人、政府在動用公權力關注上有所瑕疵或不便的弱勢團體之權益。

## 二、非營利組織與政府的互動關係

一般來說，非營利組織與政府之間互動的場域和關係如下：（呂朝賢，2001）：

### （一）互動場域

- 1、目的規範：政府可能引導、強制非營利組織走向政府期望的社會目標，或以法規來管制非營利組織，同樣 NPO 亦會透過遊說等方式來影響政府或使政府支持其相關政策。
- 2、資源：非營利組織和政府金錢、實物、人力及以及訊息（包含技術、議題、產品的數量與品質）上的互動交流。
- 3、供給：政府對非營利組織提供之財貨或服務的生產與配置。

### （二）互動關係

- 1、合作：政府與非營利組織之間互相尊重，處在平行的地位，且有密切的互動關係。
- 2、互補：由非營利組織來填補政府無法提供或提供不足的服務。
- 3、契約：政府與非營利組織訂定契約，由政府提供財貨讓非營利組織提供服務或執行某些計畫。
- 4、敵對：由於目的性的不同，政府可能會企圖規範非營利組織的活動或是回應他們倡導的議題來影響非營利組織，而非營利住之議會透過倡議或是遊說來促使政府達成他們所期望的

目的。

- 5、補充：由於消費者或是制定者資訊不足或是制定者有所偏好，可能導致服務品質與數量提供之不足或片面，此時就會由非營利組織來協助進行補充，在這關係下，政府與非營利組織處在不對等的關係下。

綜合以上之場域與關係，可以形塑出政府與非營利組織互動的關係模式，如下圖5：

互動領域			
關係型態	目的規範	資源	供給
合作	O	O	O
互補	O		
契約		O	O
敵對	O	X	X
補充	X	X	X
說明：O表互動程度高，X表互動程度低			

圖 5 非營利組織與政府互動關係模式

資料來源：呂朝賢（2001）

由政府與非營利組織的互動關係中可以發現，除合作外，兩者的關係常常處在一種不對等的關係下，此乃因通常政府掌握公權力及資源，對於非營利組織具有管制和提供資源與否的重大影響，而這樣的影響對於依靠募款和志工來達成其目標的公益性質非營利組織而言，更為重大，甚至很多此種類型的非營利組織依賴政府補助，或承辦政府服務或研究案來維持組織運作，更顯得政府的角色與協助對非營利組織的重要性。

### 第三節 非營利組織資訊化

#### 一、非營利組織資訊化目的和內容

爲因應1980年代後資訊社會時代，無論是各國政府部門或公司企業，甚至到個人或團體，在許多工作事務上都採取電子化導向的模式進行。其中，企業爲了達到降低成本和提升競爭力的目的，率先投入資訊化的行列；接著，政府爲了有效、迅速回應民間需求、增加行政效率，政府機構目前也積極利用網路進行工作，並設法將原來繁複的公文往來程序加以數位化、簡單化。

就非營利組織而言，面對激烈競爭環境與經營模式革新的趨勢，資訊化工作對於爭取更多的募款和資源相當有利。具體而言，非營利組織資訊化的目的有三點：(1)節省公益資源、創造有效公益；(2)整合資源，發揮公益綜效；(3)暢通公益網絡，傳遞理念與使命（王振軒、趙忠傑，2006）。資訊化不僅縮短了時間和距離，減少作業成本的節省、溝通無障礙，同時增加了「交易」的數量，甚至更讓民眾的生活品質有了明顯的進步。非營利組織自然地也不能排除在這樣的行列之外。根據組織再造的理論觀點，使用先進的資訊技術是組織再造的重要成分之一（沈慶盈，2005），「資訊化」爲非營利組織運作帶來什麼樣的改變？是值得研究者一探究竟的關鍵價值。

根據中華社會福利聯合勸募協會於2000年針對社福機構的實證調查顯示，資訊化爲社福機構帶來的好處包含提升了生產力與工作效率（佔80.3%）、有效維護資料（佔69%），接下來是藉由Internet推廣會務及增加曝光率，其比率也超過五成以上。顯示社福機構對於對外架設機構網站進行會務推動，的確是一件刻不容緩的事（李淑芬，2005）。於2002年針對台灣公益團體資訊化所做的統計數據顯示，99.5%的團體具備電腦硬體設備，而92.1%的公益團體使用網際網路。總之，資訊設備成爲公益團體中不可或缺的工具。非營利組織藉由資訊化的建構來節省其成本，並有效經營組織，達成組織目的。另有Johnston（1999）認爲有四項理由必須做資訊化工作：（引自周文珍、賴金蓮，2005）

- (一) 促進內部溝通和行動，包括內部溝通和外部溝通，喚起公眾的意識，例如常見 NPO 運用 internet 發佈求才、招募會員或志工，以及倡導組織資訊等。
- (二) Internet 上的各種功能傳遞，使資訊的取得更加快速容易，並可供工作人員研究參考，讓工作更有效率，也可以獲得進修學習的機會。
- (三) 有益於專業發展。
- (四) 採取行動；Internet 已經成爲一種重要的傳播媒介，可以爲非營利組織帶來創新與宣廣的機會。

隨著資訊科技與網路的日漸普及，越來越多非營利組織透過資訊化的建構，來達成組織的目的和需求。例如：美國政府要求大型非營利組織必須定期將財務報表公布於網站上以昭公信，網路捐款也是一種新興的模式(Michael Johnson, 1999；Helen Bergan, 1996)。

觀察一些政府有提供服務給非營利組織的國家，多半是經費補助形式最多。至於在政府提供的線上服務方面，英國與美國設置了相關網站提供服務予非營利組織。英國的慈善機構委員會(Charity Commission)爲所有慈善組織的登記機構，該委員會提供慈善組織諮詢與訊息，以及線上登記之功能，儘可能協助慈善機構有效的運作。美國的聯邦網站主要提供各州與非營利組織有關之服務的連結，包括貸款資訊、補助資訊、報稅資訊、自願服務地點與機會相關資訊，以及申請表格下載、網路繳交文件功能等。另外，美國的稅務機關提供的線上繳稅系統，讓非營利組織與慈善機構能夠獲得稅務資訊，亦能線上繳稅。整理英美兩國提供非營利組織服務的政府組織如下表（表 4）：

表 4 英美政府提供非營利組織之服務網站整理

網站名稱	網址	國別	網站主要內容與功能
Charity Commission	<a href="http://www.charity-commission.gov.uk/index.asp">http://www.charity-commission.gov.uk/index.asp</a>	英國	所有善心組織都必須向慈善機構委員會（Charity Commission）登記為慈善機構（charity）而不是非營利組織。慈善委員會登記和規管在 England 和 Wales 的慈善機構。主要為提供諮詢，並提供廣泛的服務和指導，幫助慈善機構的運行盡可能有效。維持在 England 和 Wales 的慈善機構網上登記，提供有關每個註冊的慈善機構數以千計的相關訊息。
美國聯邦網站	<a href="http://www.usa.gov/Business/Nonprofit.shtml">http://www.usa.gov/Business/Nonprofit.shtml</a>	美國	主要功能在各州的的連結 <a href="http://www.usa.gov/Business/Nonprofit_State.shtml">http://www.usa.gov/Business/Nonprofit_State.shtml</a> ，功能包含貸款資訊、補助資訊、報稅資訊、自願服務地點與機會的相關資訊、申請表格下載(例如阿拉斯加)，亦有某些州提供網路繳交文件功能(如阿拉巴馬)及 National Do Not Call Registry。 <a href="http://www.commerce.state.ak.us/occ/cforms.htm">http://www.commerce.state.ak.us/occ/cforms.htm</a> <a href="http://www.sos.alabama.gov/downloads/dl2.aspx?div1=Corporations%20Division&amp;types=Form">http://www.sos.alabama.gov/downloads/dl2.aspx?div1=Corporations%20Division&amp;types=Form</a>
IRS.gov	<a href="http://www.irs.gov/charities/index.html">http://www.irs.gov/charities/index.html</a>	美國	政府稅務機關，提供慈善與非營利機構稅務資訊。 <a href="http://www.irs.gov/efile/index.html">http://www.irs.gov/efile/index.html</a> IRS.gov e-file <a href="https://www.eftps.gov/eftps/">https://www.eftps.gov/eftps/</a> 線上繳稅系統

資料來源：本研究

目前我國已有多家社會福利機構與資訊公司合作，發展網路捐款系統，例如中華聯合勸募協會就有著相當好的經驗。除此之外，高永興(2002)認為，資訊科技的運用還能拓展到：1.延伸服務觸角，開發新的服務對象；2.整合服務資源，讓服務更加便利可及；3.藉由網路加強合作與訓練；4.電子化中的權益倡導；5.分享資訊和創造知識；6.推展志願服務；以及7.提供個案管理服務(高永興，2002)。上述可見，非營利組織資訊化的推動對組織運作具有相當廣泛的幫助，然而，值得注意的是，目前擁有充沛資源完成資訊化設備建置的非營利組織，共通點都是能見度高、大規模的組織型態，顯現出目前非營利組織在資訊化建構這一塊，出現很高程度的差異性和不平衡。

非營利組織的出發點多是以社會服務為導向，運作主要是透過義工招募、籌款、捐助等公益方式，獲得資金和設備上的支持，作為其投入公益服務的資源。但講求公益、道德標準和非利潤優先的運作模式下，使得資金和資源這項重要基礎容易出現短缺的問題。相對於以獲得最大利益為經營目標的私部門企業組織來說，非營利組織經常出現吸引不到人才參與，導致組織編制精簡、財務捉襟見肘的情況。即使如此，非營利組織仍要面對市場競爭的現象，現實環境的壓迫下，必須藉由轉型或尋找新的發展方式來解決非營利組織現有的窘境。本研究認為，資訊化的建構無疑能帶動非營利組織轉變，使他們能繼續使命、貢獻社會。

從現有文獻發現，資訊通信的有無成為非營利組織發展優劣的關鍵，而當前的問題在於，許多組織都有資金不足、資訊專業人才匱乏等限制，像是本研究的第一階段訪談過程中，代表非營利組織的A1受訪者就指出，該組織缺乏設備購置的資金，相較於私部門也無法留住資訊相關人才，以致未能運用相關技術提升組織效能，造成非營利組織e化發展上的不確定性和隱憂。因此，非營利組織如何藉由政府的適切政策方案之協助成功轉換經營模式？扮演公共服務角色政府，如何幫助這些非營利組織，都是亟需重視的結構問題。

## 二、非營利組織資訊化的困境

由於資訊化建構過程中，需要大量資金和資源的挹注是不可或缺的本質，許多資訊科技產品和數位化的器材，如電腦配備、網路資訊專業人才等，都需要耗費相當大的成本才能建構完成或培養出專責人員。對非營利導向的組織而言，這是一筆十分沈重的負擔，通常也是非營利組織非能力所及的部分。因此，如何運用政府和其他外部的協助，讓非營利組織一方面能夠面對電子化的趨勢，另一方面仍能妥善經營事務，變成一個非常重要的問題。具體而言，非營利組織在資訊化過程中所面臨的困境大致有以下幾項：

- (一) 經費窘困缺乏：台灣非營利組織資源有限，往往無法編列資訊化建構相關經費來更新電腦設備。根據聯合勸募協會針對413個社會福利機構的調查資料顯示，僅有一成八(44個)有編列固定預算作為更新電腦設備的資金（聯合勸募協會調查報告，2002），顯示在面對資訊化快速變遷的趨勢下，非營利組織會因為經費上的匱乏而無法應付（江明修、劉意詮，2007）。<sup>2</sup>
- (二) 專業人力不足：非營利組織普遍缺乏資訊科技專業人才，許多資訊工作管裡常交由員工兼辦，這對於原本即不具資訊相關專長者，無疑是另一種沈重的負擔，難以勝任，也影響到其原本工作的部分（高永興，2005；官有垣、杜成嶸，2008）。本研究第一階段針對非營利組織人員的訪談中就發現，即使某些組織內部編有資訊組，但由於台灣偏重資訊產業，相較私人企業很難留得住專業且專職的資訊人員，即便想尋找IT相關志工，也有銜接和找尋的困難。
- (三) 政府與非營利組織互動問題：目前政府雖有意擬定相關政策協助非營利組織達成資訊化建構完整的目標，但雙方之間似乎存在著溝通上的困難，政府不知道非營利組織需要什麼，非營利

---

<sup>2</sup> 本調查母體回聯合勸募 2001~2003 年補助的社福機構 413 個，以網路郵寄方式與問卷郵寄方式進行結構式問卷(structural questionnaire)訪問，成功樣本數為 240 份，回收率為 58.11%，調查時間為 2002 年 5 月。

組織也不知道政府在做什麼。兩者聯繫上的問題，是形成政府無法推動政策方案加以協助，非營利組織也無法獲得政府資源挹注的重要因素之一（官有垣、杜成嶸，2008）。

- （四）軟硬體不足及老舊：由於非營利組織的經費與資源有限，無法編列資訊化的專門預算，因此非營利組織內部的資訊設備應用通常是透過外界的捐贈來因應。然而捐贈的產品通常有設備老舊、軟硬體不足的缺點。過去就有研究發現，當前許多非營利組織仍無法運用寬頻連線上網，使用舊式Modem方式，也降低資訊化的功能條件，由此可見非營利組織雖有資訊化的設施，但過於老舊不足的問題，也是明顯障礙之一。

### 三、非營利組織資訊化的需求

非營利組織若以網站建置程度來區分，可粗略分為程度優良、程度中等、以及資訊化程度較低的非營利組織。從個別內容看出，非營利組織的網站內容豐富程度與否，明顯地可以從非營利組織的知名度、規模大小等因素有密切的關連性，大型組織與小型組織的網站內容與差異性，透過上網加以瀏覽檢閱，即能發現存在很大的不同。因此，政府須著重的面向在於資訊化程度較低的非營利組織的資訊化需求協助。根據文獻檢閱整理指出，非營利組織在資訊化建構過程中，通常具有下列幾項的基本需求：

- （一）募款：募款是非營利組織經營的必要條件，由於組織宗旨是以公益服務與非利益取向，因此必須透過向外部環境進行募款的方式，來達到組織運作上資金與資源的基本要求。研究顯示，若能以資訊化科技例如網際網路來作為非營利組織募款的途徑，能增加捐款者的意願。原因不外乎是網路大幅降低了捐款的成本、增加了捐款的便利性（劉依婷，2005；盧貞云，2002），更可進一步拓展捐款來源的管道，例如網路無國界的方便迅速，能讓在地的非營利組織獲得來自國外的捐款。（陳政智等，2006）

- (二) 公信力：非營利組織在社會當中扮演公益服務的角色，需要透過對大眾募款來挹注其資金的來源，然而可能有一些不肖份子打著公益的旗幟對外進行募款，但後來其款項卻非運用在對社會公益有幫助的用途上，這樣的行徑可能存在詐欺的嫌疑，也使一般民眾對於非營利組織的捐款態度日趨保留。因此，透過政府公權力的介入，對於合法、組織結構健全的非營利組織進行認證，保障他們在社會的公信力，一方面加強民眾對非營利組織的信任，另一方面也能夠讓他們的募款或資源捐贈上更為順利推展（高永興，2005；陳政智等，2006）。
- (三) 軟硬體的資源：軟硬體資源的短缺如前所述，是非營利組織一般會面臨到資訊化過程中最大的困境。政府每年都能編列預算進行公部門內電腦設備等資訊化產品的更新；其實舊有的設施仍可以加以利用，此時，政府及能夠透過捐贈或轉讓的方式，讓這些可供運用的資訊化設備給予資源較匱乏的非營利組織使用，不僅能幫助非營利組織加速資訊化建構的時程，有利其推展業務，相信更能提升政府的施政成果與滿意度（高永興，2005）。
- (四) 與資訊人員溝通的人才：專業專責人才的短缺也是另一項非營利組織的資訊化問題，原因在於專業人才的培養不容易，再者，非營利組織若要設置資訊化專業部門，又必須增加一筆開銷並編列資訊化部門的預算，還有人才的薪資獎金等財務上的問題，這對於本身資金上就存有困難的非營利組織而言，通常無法負擔這一方面的開銷，因此通常是由內部既有人員兼管相關業務。但專業能力的不足，也會影響到非營利組織資訊化建構的成效；一般而言，政府在作法上可以設立資訊專業人才的培育，透過服務的方式讓這領域的專業人才進駐非營利組織，協助其建構過程的過渡期，例如在本研究第一階段訪問非營利組織時，就有受訪者提到透過輔導人才，有助於NPO資訊化的推展。另外，推動專業課程給予組織

人員有上課進修的機會，都有助於他們在資訊專業上能力的建置（高永興，2005）。

- (五) 完善的保密措施：資訊化中的網路科技雖帶來極大的便利性，也讓非營利組織在公益服務的提供上更加多元，並能對於社會問題給予更多的關注並採取關懷的行動。但網路發展以來一直為人所詬病的就是資訊安全性的問題，有關資訊保密的防護是網路功能中仍亟需大力加强的部分，非營利組織在資訊化建構能力上的不足，將影響到資料保密的工作。許多個案資料輸入，並透過網路途徑傳送，在這段過程中是否會遭到有心人士竊取或竄改的問題？屆時是否有足夠的防護措施來保障資訊安全？在安全設施的建構上，目前還很難做出一個滴水不漏、萬無一失的防護手段。安全防護的建構需要一筆不少的成本，因此在安全與成本的考量上，應找出一個適當的平衡點，以作為兩者權衡之間的取捨（高永興，2005）。

#### 第四節 G2A成效評估的重要性與現況

前述提到，從非營利組織的角度來看，組織營運過程對資訊建置的需求，涵蓋了教育訓練、軟硬體的提升...等幾個部分。若將這些需求與我國目前所提供的G2A內容相比，則可以輕易發現，G2A的現況與非營利組織的需求間，存在著相當大的落差。具體而言，目前政府所提供的G2A服務，相對於其他標的團體（例如G2C與G2B）所享受到的電子治理服務是較少的。

目前幾個較明顯的G2A資訊服務個案有 1) 內政部社會司網站：由於社會司為掌管我國社會團體及非營利組織的主要公部門機關，在相關法規、程序及方案上都有專業的資訊提供。社會司網站具有我國目前登記在案的財團法人、社團法人等民間非營利組織，可讓民眾查詢各民間團體相關的聯絡資訊。 2) 內政部志願服務資訊網：政府經

由設立此網站，期望透過志工的教育訓練，讓有需要的團體或組織都能獲得來自政府的協助。志工服務從申請、選拔、到派任都有既定的程序，代表每一位志工都是經過訓練和研習所培育出來的，內政部並訂有獎勵計畫，期待能鼓勵更多人加入志願服務的行列。今日志願服務的領域和面向相當廣泛與多樣化，政府跨部會之間的相互支援，更讓志願服務有能力擴及到各個層面之中。目前正在推展的志願服務在中央部會方面有：監察院受理民眾陳情之志願工作者、青輔會的青年志工校園推廣大使團，而地方則有鄉鎮保健健康檢查的活動等，呈現我國志願服務工作的豐富性，也意味著台灣是個充滿熱心盛情的土地。

**3) 優質民間網站輔助計畫--非營利組織網際營活網站**（之前為非營利組織共通作業平台）：非營利組織網際營活網站是屬於「優質民間網站輔助計畫」當中的一部分。根據網站內容介紹，負責營運非營利組織網際營活網站的專責機關是行政院研考會，此網站主要是整合G2A所提供的整體網路服務，建構起電子化政府架構當中，滿足非營利組織資訊網路應用的這一區塊的需求及服務。政府是以「共同經營、聯合行銷」為理念，活化民間非營利組織網站的豐富多元性和活動生命力，期待透過政府和非營利組織互利合作的方式，為非營利組織帶來更多的機會和資源，共創雙贏的局面。就網站提供之內容來看，研考會有設定幾項計畫，是作為政府G2A的政策目標導向：

- （一） 優質民間網站輔助計畫：「營活」的意義在於：「營造公益、活出價值」；自96年至99年，行政院研考會辦理優質民間網站輔助的計畫，以獎勵、補助、輔導協助等機制，鼓勵及促進民間網站能充實其網站內容，提供多樣化創新服務，讓國人藉由使用網路獲得更多、更新的資訊。政府會舉辦相關說明會，說明該年度獎助辦法，以激勵民間組織團體加強資訊網路的應用。
- （二） 輔導諮詢服務：由於非營利組織資源有限，在資訊化建構和後續精進上遇到困難是常見的問題，政府在獎勵措施之外，另也有設置輔導諮詢服務，主要為提供網站建置諮詢及輔導相關服務，並於97、98年輔導及協助非營利組織建置網站。

網站輔導建置計畫是按照我國地理區塊的劃分，依照北、中、南、東，2年共計輔導150家非營利組織免費建置網站，並提供非營利組織網站建置營運諮詢服務及網站管理教育訓練。

- (三) 網站架設工具：非營利組織共通作業網站設置有「共用模組」申請，是將非營利組織經營網站時，最常使用的功能開發成系統作業模組，非營利組織僅需申請即可使用。非營利組織經由本項服務功能，能開發網頁資訊服務、線上服務平台（例如：志工招募、線上捐款）等項目，讓非營利組織得以推廣與行銷，增強組織吸引更多資源和資金的機會。



圖 6 網際營活網站頁面

資料來源：行政院研考會所屬網站

雖然我國政府過去幾年積極推動電子治理，但其中在G2A的政策與工作上，並未有G2C網路報稅系統般完整的服務內容，而現有的幾個方案內容，更是因為缺乏相關的成效評估機制，無法判定非營利組織是否確實因為這些方案而得到正面的影響。本研究認為，這些問題

相當可能是導因於政府（G2A服務提供者）對於非營利組織（G2A服務的需求者與接收者）的G2A需求內容，也就是缺乏以使用者觀點為核心的需求評估。本系列研究在過去幾年的分項計畫中，已經完成的有G2B（政府對企業）、G2C（政府對個別民眾）等電子化成效評估研究。但非營利組織相較於其他族群的使用者有其特殊性，因此電子治理評估廣泛地考量到各種面向，才能使政府兼顧社會多元因子的差異和不同需求，以做好服務提供者及資源協助的角色。

## 第三章 研究方法

本研究的主要目的是評估G2A所產生的影響，本章的研究方法先討論整體研究架構、研究對象範圍的界定，再接續討論資料蒐集方法。

### 第一節 G2A需求與影響評估概念架構

根據第二章文獻分析的結果，非營利組織對G2A的需求相對於其它電子治理的對象而言不僅較為複雜，從幾個非營利組織的訪談與座談中也發現，不同的非營利組織型態可能會有相當不同的G2A需求。而到目前為止，這些基本的「需求」為何、有哪些類型？在文獻中與實務上都亟待實證資料的補足，因此，本研究認為，G2A成效評估研究的第一步，應該是從更基礎的「需求分析」著手，也就是先了解不同型態非營利組織對G2A有哪些期待。

再者，從本計畫初期的訪談與座談的過程中更發現，目前政府所提供的幾個G2A服務（例如優質民間網站輔助計畫），對使用而言，其實是被視為一個實體政策方案，與G2C的網路報稅系統般是一個單純網路介面不同，而是實體政策內容與網路介面工具相互交雜的G2A設計。因此，研究團隊於去年度所提出的影響評估架構（圖3），在某種程度上必須進行修正與擴充。

彙整上述兩個部分，本研究認為以目前的G2A發展程度來說，完整的成效評估研究應包含兩大部分：G2A需求評估、G2A成效評估。在此兩大研究主軸的支撐下（圖7），方能回應建立完整且以使用者觀點為核心出發的G2A電子治理影響評估架構。更具體的說，應瞭解非營利組織究竟需要政府提供哪些服務，針對這部份，本研究將藉由文獻回顧、深度訪談等方式，建立一個初步的「資訊需求架構」與操作化指標（問卷一：需求評估問卷），以進行需求分析。

其後，則是將需求評估的結果與G2A服務現狀進行比對，了解哪些需求是政府已經提供的服務，哪些需求是政府尚未提供服務。這部份工作將在完成第一部分（需求評估）的資料蒐集工作之後，由本研究團隊進行交叉分析。

最後，針對符合G2A需求的服务個案進行成效評估（問卷二：G2A成效評估）。本研究認為，透過兩份實證問卷資料的串接，才足以完整了解G2A的發展成效。

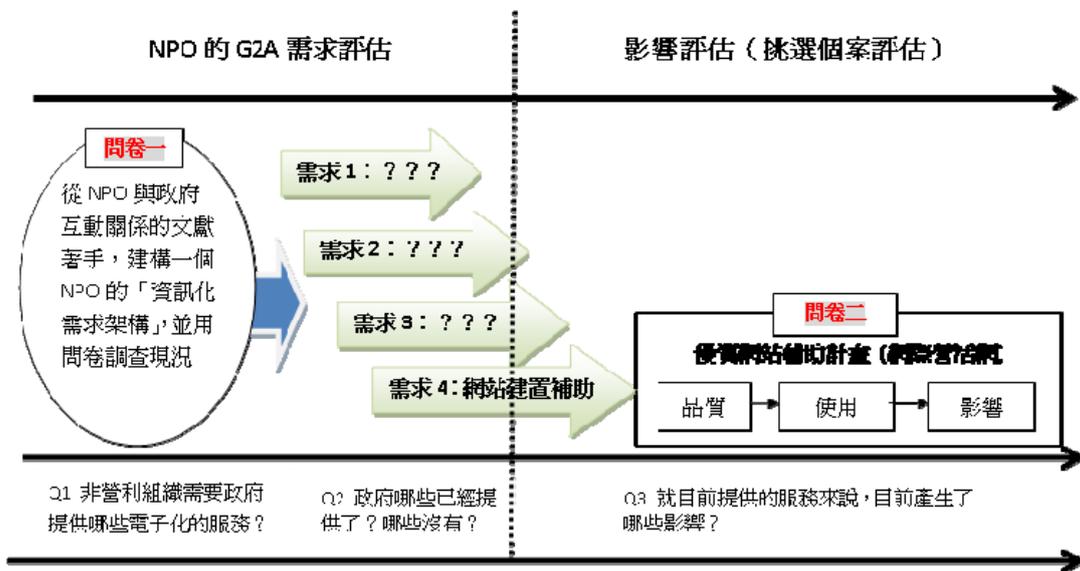


圖 7 G2A 需求與影響評估概念架構圖

資料來源：本研究

## 第二節 研究範圍的界定

「G2A」是「Government to Associations」的縮寫，即是政府對於非營利組織在電子化、資訊化等各方面所提供的服務及協助。根據內政部社會司網站（內政部社會司，2009），截至98年第二季為止，全國性人民團體（Associations）的數目已經高達9,000個以上，其分類如

第二章所述，營利組織及公法人因為不屬於非營利組織，故不在本G2A研究範圍內。

從目的來看，公益法人在於促進社會更多數人或是政府在動用公權力關注上有所瑕疵或不便的弱勢團體，然其多依賴大眾捐款、志工方能促成其行動，而這些公益團體對於募款和志工的需求常常需要透過媒合、介紹或是宣傳才能獲得，在現今資訊快速發展的時代，可以透過網路及資訊系統來增加機會，但由於此些團體多將其資金挹注在公益目的上，無法提高在資訊、網路資源，使其大部分在資訊部分都面臨問題，政府作為引領國家走向之主要角色，更應積極扶助弱勢、促進社會均衡發展，更是需要此些公益組織的協助，因此如何改善、協助公益組織在資訊化方面的相關問題也成為重要議題。故本研究的第一部分，也就是G2A需求評估部分（圖7，問卷一），將設定研究範圍在「公益及慈善的社團與財團法人」。

至於本研究的第二部分（圖7，問卷二），也就是影響評估部分，由於本研究將選取研考會「優質民間網站輔助計畫」為個案研究標的，因此，研究對象為96-98三年間，所有曾經申請此計畫的民間團體（包含獲得輔助與未獲得輔助者，包含財團法人、社團法人、及民間企業。

## 第三節 資料蒐集方法

為了完成需求與影響評估，本研究將透過文獻分析、專家座談、深度訪談、以及兩份的問卷調查進行架構建立與資料蒐集。

### 一、文獻分析

透過研究文獻的分析與相關的國際評比報告，整理出既有的評比指標，並運用相關次級資料分析與歷來統計資料（包含過去我國行政院研究發展考核委員會所作的各年度電子化政府服務滿意度調查等研究計畫），修正現有研究架構。另外，也將透過文獻分析，找出現階段在學術與實務上都缺乏實證資訊的電子治理個案。

## 二、 專家座談/焦點團體

專家座談分成兩個階段，第一個階段之專家座談的主要目的在於，結合國外文獻與過去研究成果，修正研究架構的方式與方向。第二階段的專家座談則是進行操作化指標的效度會議。

## 三、 深度訪談

透過G2A相對應之政府相關主管人員、民間機構相關人員進行訪談，藉以得到更深入我國電子治理實施現況、問題與當前因應作法，不僅可以作為本計畫選取評估方案的重要來源，同時也預期經由深度訪談掌握更詳細的成效評估指標與相關次級資料。

## 四、 問卷調查

本研究包含需求評估與影響評估兩個部分，需求評估的研究對象是公益及慈善的社團與財團法人，影響評估的研究對象則是曾經申請行政院研考會「優質民間網站輔助計畫」的民間團體，此兩部分的調查將分別使用 **(1)郵寄、電子郵件、傳真問卷；(2)網路問卷**。

更具體的說，第一個部份的需求評估，考量受訪非營利組織的多样化特徵，將採行郵寄、電子郵件、傳真等方式進行。調查對象為目前所有在中央登記的公益及社會福利類財團法人與社團法人，調查的程序是先透過電話訪問的方式，逐一過濾掉沒有在運作的組織，並與其確認聯絡方式與資訊負責人，取得填寫問卷的意願，其次再將問卷以郵寄、電子郵件、或傳真方式寄給該組織的資訊負責人。

影響評估問卷調查是針對曾參與優質民間網站輔助計畫的民間團體進行網路問卷調查（web survey）。調查對象方面，本研究團隊與行政院研考會合作，取得96-98年間曾報名優質民間網站輔助計畫的團體名單。在問卷發放的步驟方面，本研究利用政治大學網路問卷系統來執行，先透過e-mail方式邀請所有曾經報名該計畫的團體，再用電話與e-mail方式進行催收。為確保網路問卷確實為優質民間網站輔助計畫報名使用者所填寫，問卷系統在寄送問卷填寫的邀請信時，會附加一組獨立的帳號密碼，讓使用者可以登入填寫。

## 第四章 G2A需求與影響評估架構

在實際進入調查工作之前，本研究透過文獻探討、專家會議、訪談等方式，完成需求與影響評估兩份G2A研究架構的確立，並進一步依此完成問卷的設計工作。本章第一節將說明需求評估架構與操作化，第二節說明影響評估架構與操作化。

### 第一節 需求評估架構、概念化與操作化

此部份依序說明NPO資訊需求架構、NPO資訊需求架構概念化與操作化。資料來源除了過去文獻的基礎之外，也會加上專家會議與深度訪談所得，最後並透過專家會議確認問卷效度。

#### (一) NPO 資訊需求架構

由於NPO的範圍相當廣泛，此NPO資訊需求架構與問卷的解釋對象，將先限定在社會福利慈善類社團與財團法人。在架構內容的擬定方面，乃根據歷來探討非營利組織與政府互動關係文獻、非營利組資訊化目的、歷程及過程中可能遭遇的困境，以及過去非營利組織資訊化相關需求調查的文獻為基礎。為了進一步對非營利組織需求面向、研究架構，以及問卷初稿的設計能夠更為周延與精確，並兼收相關專業意見與實務資訊之效，本研究召開幾場專家座談會，並同時進相關人員的深度訪談以蒐集意見，最後再由研究計畫團隊進行研究架構與題目的修正。

前述有關專家會議的部份，本計畫針對需求評估架構，分別於6月15日與6月22日分別召開二場專家座談會，第一場主要邀請NPO中資訊化程度較佳的團體，進行意見交流座談。第二場則主要邀請NPO中資訊化程度較差，或是沒有專屬對外網站的團體(邀請名單如下表5、6)，進行意見交流座談，兩場會議共邀請8個非營利組織，計9位參與者，舉辦地點為國立政治大學公共行政學系(兩場焦點團體議程、訪談題綱詳見附錄三)。

表 5 第一場專家座談會議邀請名單

非營利組織名稱	與會者	職稱
財團法人台灣世界展望會	藍秀美	資深工程師
財團法人勵馨社會福利事業基金會	鄭文貴	資訊專員
中華民國殘障聯盟	張嘉玲	行政組長
財團法人心路社會福利基金會	林育德	資訊專員
中華民國紅十字總會	陳世人	處長
	黃彥博	專員

表 6 第二場專家座談會議邀請名單

非營利組織名稱	與會者	職稱
小太陽文教基金會	李悅綾	理事長
	宋韜屹	秘書長
介惠人文社會福利基金會	施欣錦	執行長
中華民國退伍軍人協會	葛玉霞	公關組副主任

除了專家會議之外，本計畫也挑選了幾位對NPO營運、管理或是協助NPO資訊化相當瞭解的專家，分別於5月17日與崔媽媽基金會A1（詳見附錄四）、5月18日與內政部社會司主管人民團體的A2與A3（詳見附錄五）以及6月2日與協助NPO進行資訊化有成的開拓基金會A4（詳見附錄六）進行深度訪談，目的是讓問卷指標建立的過程中，可以聽取非營利組織專家或公部門相關人員的專業意見，以強化本研究問卷架構與指標的完整度與效度。

在會議或是深度訪談中，參與者討論相當踴躍且意見多元，針對架構與問卷內容提出了許多意見，茲將非營利組織與會者與被訪談對象共同或是經常提及，對本研究問卷架構與各項操作化指標具有關鍵影響力的需求或建議彙整，綜合簡述如下：

- 1、 資訊教育的需求：不管是資訊化程度已經不錯或是資訊化程度相對不足的非營利組織，在座談會議中，多次提及組織內相關志工、社工或是專

職人員普遍皆存在著資訊素養不足的問題，因此即使組織已經資訊化，但相關使用人員卻面臨著沒有足夠教育訓練來讓他們可以懂得如何善用這些資訊設備，甚至當設備或是程式有問題時，可能因為沒有相關的知識，讓他們也無法自行排除一些簡單的故障或是程式問題，使專業資訊人員相對有限的狀況下，更顯得無力招架，也凸顯了非營利組織現階段對相關從業人員資訊化教育的需求，本研究有鑑於此也將資訊教育推廣訓練課程需求納入未來非營利組織資訊化需求評估的主要評估指標。

- 2、 資訊人力的需求：本研究在座談會中發現，資訊人力嚴重不足，是非營利組織資訊化過程中，普遍面臨的困境，且不論是發展已經相當健全的非營利組織或是小規模的非營利組織，皆普遍反應此種現況，也呼應了文獻的說法，主要原因可能是組織規模太小或預算不足，讓多數組織根本沒有多餘的錢請太多的專職資訊人員，或是編列相關預算。專業的資訊人員也因為薪水或是未來發展願景的問題，不願意到非營利組織長期工作，即使有資訊能力的志工協助，又會經常面臨志工人員流動率過高，難以即時處理等問題。有鑑於此，本研究將技術支援與諮詢服務納入未來非營利組織資訊化需求評估的評估指標之一。
- 3、 資訊設備的需求：資訊化程度相對不佳的非營利組織，普遍反應組織內軟硬體資訊設備不足的狀況，即使有善心人士、團體或是政府的捐助，多半也是接受老舊或是面臨淘汰的資訊產品，但因為經費問題，僅能先使用這些相對效能不佳的資訊產品與設備，但這些產品相對使用起來，便面臨經常故障或是需要維修等狀況。有鑑於此，本研究將資訊相關軟硬體產品的需求，納入非營利組織資訊化需求評估的評估指標。
- 4、 電腦機房空間或是網路頻寬的需求：不少非營利組織皆反應即使已經資訊化，也常面臨隨著組織發展，分會散布全台後，組織內部網路頻寬不足，或是沒有足夠空間設置機房等問題，特別是有重大災害產生，捐款者紛紛湧向網路捐款時，網路頻寬的問題就更顯嚴重，本研究有鑑於此，將對網站經營的需求納入非營利組織資訊化需求評估的評估指標。

## （二） NPO 資訊需求架構的概念化與操作化

透過上述過程，本研究確立出「NPO基本資料」與「NPO資訊化現狀」、「G2A服務使用現狀」、「NPO未來資訊需求」三個構面，共計十八項指標、二十六道題目(NPO需求架構如圖8；NPO資訊需求問卷構面、指標、操作化與問卷題數對照如表7；完整NPO需求問卷請見附錄一)，來對當前NPO資訊化的現狀、使用電子化政府服務的狀況、以及未來主要的資訊化方面需求進行評估。

在NPO資訊化現狀方面，主要是藉由「是否已資訊化、推行資訊化的主要考量、資訊化過程面臨的困境、對資訊化的重視程度、資訊硬體設備現狀、資訊軟體設備現狀、組織的資訊應用程度、網站建置現狀、沒有建制網站的主要原因與建制網站的目的」來對當前我國內政部登記有案合法的社會福利慈善類社團與財團法人的資訊化現狀進行評估。

在G2A服務使用現狀部份，主要是藉由「與政府的互動關係、最常與政府聯繫的方式、與G2A網站服務使用現狀」，來對社會福利慈善類社團與財團法人的G2A服務使用現狀進行評估。

在NPO未來資訊需求方面，主要是藉由「政府應優先重視事項、政府協助NPO推動資訊化需求（包含整體需求、硬體需求、軟體需求、技術支援與諮詢服務需求、資訊教育推廣訓練課程需求與網站經營管理需求）」兩個部份以及六大類需求，來對社會福利慈善類社團與財團法人的資訊需求進行評估。

在NPO基本資料部份，主要是用來作為控制變數，包含「背景資料、地域、人力與財力」。藉由這些問題，可分析出不同地區、人力或是財力規模大小不一的NPO組織，是否在資訊化現狀、G2A服務使用現狀或是對未來資訊需求方面有所異同，或是主要的異同在何處等。

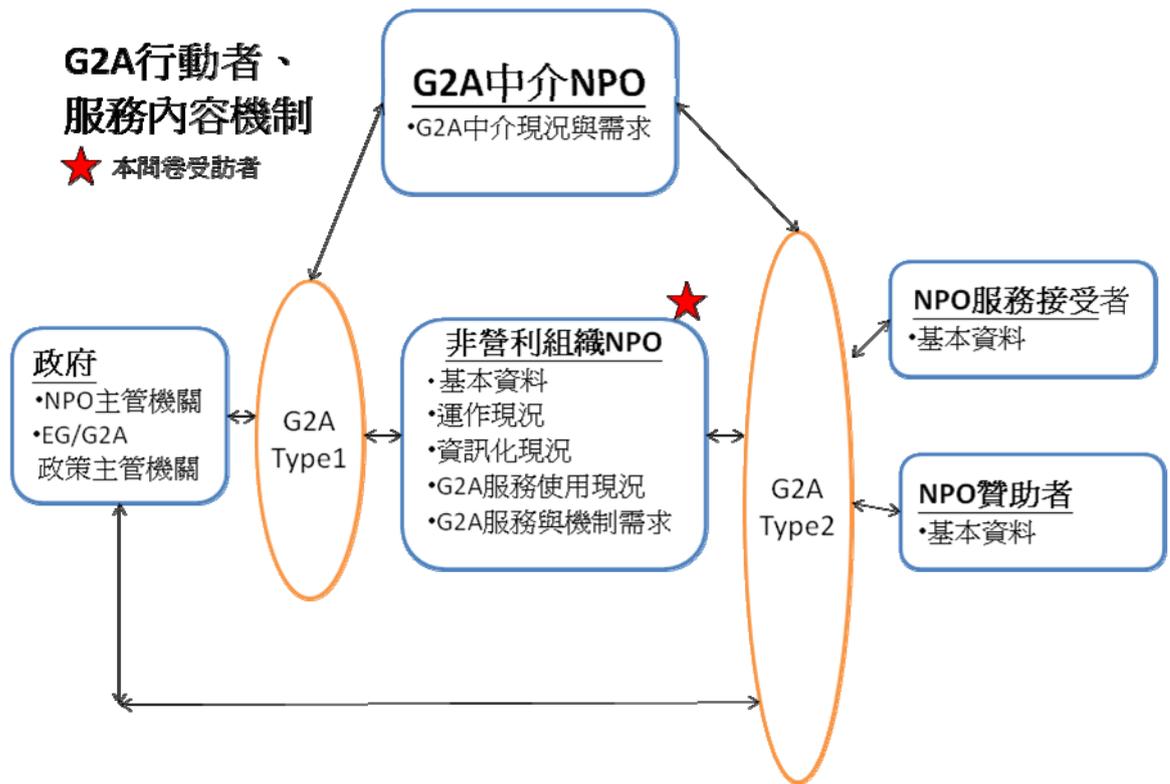


圖 8 NPO 需求問卷架構

表 7 NPO 資訊需求問卷構面、指標、操作化與問卷題數對照表

構面	指標	操作化	問卷題號	文獻來源
NPO 資訊化現況	是否已資訊化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 是</li> <li>● 否</li> </ul>	1-1	本研究
	推行資訊化的主要考量	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 是否能提升組織運作效能</li> <li>● 服務對象是否需要</li> <li>● 是否有經費</li> <li>● 是否有資訊化所需的專業人力</li> <li>● 是否有時間推動</li> <li>● 資訊化相關軟硬體設備取得是否困難</li> <li>● 董（理）事會成員與高階主管是否支持</li> <li>● 其他</li> </ul>	1-2	本研究(第一次焦點團體訪談)
	資訊化過程面臨的困境	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對提升整體組織運作效能是否有實質效益</li> <li>● 服務對象是否需要</li> <li>● 是否有經費</li> <li>● 是否有資訊化所需的專業人力</li> <li>● 是否有時間推動</li> <li>● 資訊化相關軟硬體設備取得是否困難</li> <li>● 董（理）事會成員與高階主管是否支持</li> <li>● 其他</li> </ul>	1-3	盧貞云(2002)  本研究(第一次焦點團體訪談)
	對資訊化的投入程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 經費方面，佔整體年度經費的比例</li> <li>● 人力方面，約佔整體人力員額的比例</li> <li>● 時間方面，約佔整體營運時間的比例</li> </ul>	1-4	本研究
	資訊硬體設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電腦</li> <li>● 伺服器</li> <li>● 其他相關硬體設備</li> </ul>	1-5-1 ~ 1-5-3	開拓文教基金會(2009)
	資訊軟體設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 文書編輯</li> <li>● 試算表</li> <li>● 簡報</li> <li>● 參加活動或服務對象通訊錄管理</li> <li>● 會員通訊錄管理</li> <li>● 行事曆管理</li> <li>● 電子郵件管理</li> <li>● 防毒軟體</li> <li>● 捐款或募款管理</li> <li>● 記帳或會計</li> <li>● 電子公文或表單流程管理</li> <li>● 人事或薪資管理</li> <li>● 其他</li> </ul>	1-6	開拓文教基金會(2009)
	資訊化的	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 具有電腦等基礎資訊科技設備</li> </ul>	1-7	廖文志(2008)

構面	指標	操作化	問卷題號	文獻來源
	範圍	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電腦設備可連結網際網路</li> <li>● 利用電腦與網路協助內部行政管理</li> <li>● 利用電腦與網路協助決策制訂</li> <li>● 利用網站對外公告服務內容、活動、志工/會員招募、募款或聯絡等相關訊息</li> <li>● 利用網站從事志工或會員招募的登記或加入</li> <li>● 利用網站從事志工或會員社群的經營與互動</li> <li>● 利用網站提供捐款、服務或產品的表單下載</li> <li>● 利用網站可直接訂購相關產品或服務</li> <li>● 利用網站可直接轉帳或線上刷卡捐款</li> <li>● 利用網站可進行定期（如每個月，為期一年）的小額捐款</li> <li>● 利用網站與服務對象或其他民眾、企業、非營利組織與政府交流意見</li> <li>● 其他</li> </ul>		
	網站建置	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有，且目前仍持續更新維護</li> <li>● 有，目前很少更新維護</li> <li>● 無</li> </ul>	1-8	廖文志(2008)  行政院研究發展考核委員會(2009c)
	沒有、或很少更新網站的主要原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不需要網站即可滿足目前的服務內容或服務對象</li> <li>● 欠缺硬體等資訊設備</li> <li>● 辦公地點不能上網</li> <li>● 欠缺網站所需的伺服器或網路空間</li> <li>● 欠缺資訊專業人員</li> <li>● 欠缺經費</li> <li>● 不熟悉資訊化相關知識</li> <li>● 網站的成本效益不足</li> <li>● 其他</li> </ul>	1-8-1	廖文志(2008)
G2A 網路服務使用	曾經使用之常見電子化政府服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用政府網站查詢所需資訊（如：政府公告、補助、相關法規等）</li> <li>● 利用政府網站進行所需的表單或資料文件下載</li> <li>● 透過網站直接申請政府的相關補助</li> <li>● 透過網站上傳法規要求的表單或資料文件</li> </ul>	2-1	本研究

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

構面	指標	操作化	問卷題號	文獻來源
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過網站與政府聯繫溝通或反映意見</li> <li>● 其他</li> </ul>		
	曾經使用之目的事業主管機關提供的網路服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 到公務機關面對面洽公</li> <li>● 沒有使用過電子化政府的相關服務</li> <li>● 利用政府網站查詢所需資訊（如：政府公告、補助、相關法規等）</li> <li>● 利用政府網站進行所需的表單或資料文件下載</li> <li>● 透過網站直接申請政府的相關補助</li> <li>● 透過網站上傳法規要求的表單或資料文件</li> <li>● 透過網站與政府聯繫溝通或反映意見</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-2	本研究
	期待政府或目的事業主管機關之網路服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 從來沒有使用過電子化政府的相關服務</li> <li>● 利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）</li> <li>● 利用網站進行所需的表單或資料文件下載</li> <li>● 透過網站直接申請相關補助</li> <li>● 透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件</li> <li>● 透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-3	本研究
N P O 資訊化的需求	曾接受過之由政府機關所提供的資訊化協助	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 目前尚未接受過政府機關所提供的資訊化協助</li> <li>● 資訊硬體設備</li> <li>● 連結網際網路</li> <li>● 作業系統</li> <li>● 應用套裝軟體</li> <li>● 資訊系統或網站的專案經費補助</li> <li>● 資訊技術支援或與諮詢</li> <li>● 資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工</li> <li>● 資訊教育訓練課程</li> <li>● 與其他非營利組織分享資訊化經驗</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-4	行政院研究發展考核委員會(2009c) 本研究(第一次焦點團體訪談) 開拓文教基金會(2009)

第四章 G2A 需求與影響評估架構

	符合組織需求的政府或目的事業主管機關資訊化協助	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資訊硬體設備</li> <li>● 連結網際網路</li> <li>● 作業系統</li> <li>● 應用套裝軟體</li> <li>● 資訊系統或網站的專案經費補助</li> <li>● 資訊技術支援或與諮詢資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工</li> <li>● 資訊教育訓練課程</li> <li>● 與其他非營利組織分享資訊化經驗</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-5	<p>行政院研究發展考核委員會 (2009c)</p> <p>本研究(第一次焦點團體訪談)</p> <p>開拓文教基金會(2009)</p>
	接受過之由企業或非營利組織（民間單位）提供的資訊化協助	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協助解決硬體設備老舊或不足的問題</li> <li>● 目前尚未接受過企業所提供的資訊化協助</li> <li>● 資訊硬體設備</li> <li>● 連結網際網路</li> <li>● 作業系統</li> <li>● 應用套裝軟體</li> <li>● 資訊系統或網站的專案經費補助</li> <li>● 資訊技術支援或諮詢</li> <li>● 資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工</li> <li>● 資訊教育訓練課程</li> <li>● 與其他非營利組織分享資訊化經驗</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-6	<p>行政院研究發展考核委員會 (2009c)</p> <p>本研究(第一次焦點團體訪談)</p> <p>開拓文教基金會(2009)</p>
	符合組織需求的企業或非營利組織（民間單位）資訊化協助	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資訊硬體設備</li> <li>● 連結網際網路</li> <li>● 作業系統</li> <li>● 應用套裝軟體</li> <li>● 資訊系統或網站的專案經費補助</li> <li>● 資訊技術支援或諮詢</li> <li>● 資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工</li> <li>● 資訊教育訓練課程</li> <li>● 與其他非營利組織分享資訊化經驗</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-7	<p>行政院研究發展考核委員會 (2009c)</p> <p>本研究(第一次焦點團體訪談)</p> <p>開拓文教基金會(2009)</p>
	在資訊化協助方面，符合貴組織需求的協助方式與提供者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 其他</li> </ul>	2-8	本研究

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

	符合組織需求的資訊硬體協助	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資料庫軟體</li> <li>● 噴墨印表機</li> <li>● 雷射印表機</li> <li>● 影印機</li> <li>● 投影機</li> <li>● 掃瞄器</li> <li>● 視訊設備</li> <li>● 行動硬碟</li> <li>● 數位相機</li> <li>● 網路設備</li> <li>● 桌上型電腦</li> <li>● 筆記型電腦</li> <li>● 網站伺服器</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-9	本研究(第一次焦點團體訪談)  開拓文教基金會(2009)
	符合組織需求的資訊軟體協助	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 文書編輯</li> <li>● 試算表</li> <li>● 簡報</li> <li>● 參加活動或服務對象通訊錄管理</li> <li>● 會員通訊錄管理</li> <li>● 行事曆管理</li> <li>● 電子郵件管理</li> <li>● 防毒軟體</li> <li>● 捐款或募款管理</li> <li>● 記帳或會計</li> <li>● 電子公文或表單流程管理</li> <li>● 人事或薪資管理</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-10	本研究(第一次焦點團體訪談)  開拓文教基金會(2009)
	符合組織需求的網站協助	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 網站空間與網址</li> <li>● 網頁版面設計</li> <li>● 網站內容更新維護</li> <li>● 網站社群經營</li> <li>● 網站資料與技術支援</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-11	本研究  廖文志(2008)
	提升第三部門與整體公民社會的能量之有效方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 減少過多的管制或規範</li> <li>● 提供非營利組織更多的補助</li> <li>● 委託非營利組織提供相關專業服務</li> <li>● 與其他非營利組織的合作提倡社會議題改革</li> <li>● 透過網路提升對非營利組織的服務</li> <li>● 協助非營利組織資訊化</li> <li>● 其他</li> </ul>	2-12	本研究

N P O 基本資料及運作	基本資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 名稱</li> <li>● 通訊地址</li> <li>● 成立時間</li> <li>● 個人/團體會員數</li> <li>● 姓名</li> <li>● 職稱</li> <li>● Email</li> <li>● 電話</li> <li>● 法人性質</li> </ul>	3-1  3-1-1  3-2	開拓文教基金會(2009)  本研究
	人力	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事會/理事會成員</li> <li>● 正職人力</li> <li>● 兼職人力</li> <li>● 固定志工</li> <li>● 資訊人力</li> <li>● 資訊業務狀況</li> </ul>	3-3  3-4 3-5	開拓文教基金會(2009)
	錢力	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 年度預算規模</li> <li>● 收入主要來源</li> <li>● 一般民眾捐款</li> <li>● 企業捐款</li> <li>● 政府補助</li> <li>● 其他非營利組織補助</li> <li>● 組織相關事業營運收入</li> <li>● 組織基金孳息</li> <li>● 其他</li> </ul>	3-6 3-7	本研究
	業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織全權辦理</li> <li>● 與政府合作</li> <li>● 與企業合作</li> <li>● 與其他非營利組織合作</li> <li>● 向政府倡議</li> </ul>	3-8	本研究  呂文賢(2001)

## 第二節 影響評估架構：概念化與操作化

在前面的需求分析之後，本研究認為在G2A的整體評估架構的後端（圖7），必須回到本系列研究在97-98年度所做的成效評估方式，針對符合G2A需求的個案進行成效評估，如此才能完整呈現G2A從需求到影響的完整圖像，也才足以填滿Heesk（2006）所建構之價值鏈中的每一個部分（請參考第二章，圖1）。而這部份所使用的架構，將以去年的研究架構為基礎（請參考第二章，圖3）。必須說明的是，因為研究資源的限制，本研究在此個案成效

評估部分，將先以「優質民間網站輔助計畫-非營利組織網際營活網站」為例。

由於「優質民間網站輔助計畫」並非單純的線上機制，而是「實體政策」加上「網路介面窗口（也就是非營利組織網際營活網站）」的類型。換言之，政策所產生的影響將不僅是導因於網路介面窗口所帶來的方便性，實體政策內容的設計也是相當重要的關鍵。因此，在研究架構上，雖然大體而言還是承襲本系列研究計畫在去年所提出的影響架構雛形（包含三個主要變數：品質→使用→影響），但在範圍上，本年度計畫將三個主要變數擴充至同時涵蓋實體政策以及虛擬網路介面窗口，依此，建立本影響評估的架構（圖9）：

在架構以及後續指標的確認過程中，如同前面的需求評估，也是先透過文獻的分析，草擬初步調查問題，再透過訪談以及專家座談會議進行確認。針對此成效評估問卷，本研究共訪問了1位政府內部的承辦人員，以及2位非營利組織的工作者，另外也於6月15日召開G2A第三場專家會議（開會名單如表8，題綱請參考附錄三），確認出最後的指標。

表 8 第三場專家座談會議邀請名單

團體名稱	姓名	職稱
千里步道籌畫中心 －社團法人臺北縣知識重建促進會	陳朝政	資訊組長
社團法人中華民國癌症希望協會	張 婷	教育宣導部組長
社團法人恩物社會服務推廣協會	黃佩雯	社工員
	陳瑜慧	社工員

根據訪談與會議所得之結果，可知目前非營利組織對於政府之期待，除協助提供金錢來源外，亦希望政府能提供相關之資訊教育，因在計畫結束後，各組織網站的維護為永續經營之重要目標。但目前的情況是，計畫結束之後政府之補助亦結束，對於非營利組織之資訊化工作容易形成一斷層。例如有組織表示，優質民間補助計畫之進行，非營利組織本身其實僅有一半的控制權，另一半的主導權常會落在非營利組織所委託的資訊廠商上，這種情

況常會造成問題難以在短時間內解決，且一旦計畫結束之後，非營利組織常無法擔負後續的維護工作。

(一) G2A 影響評估架構

整合根據去年的架構基礎、深度訪談、以及上述座談的結果，本研究提出的 G2A 的方案影響評估架構如圖 9：

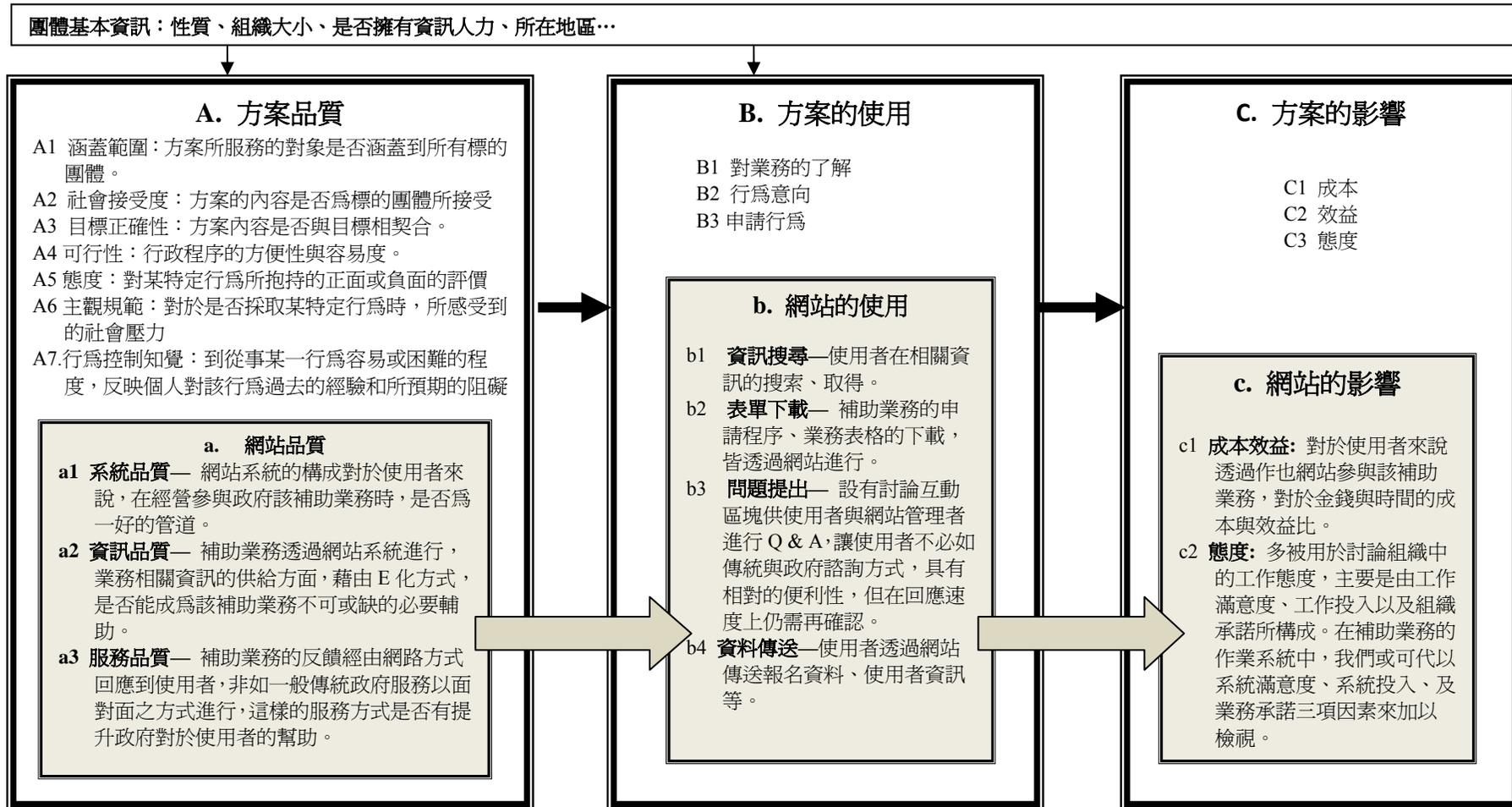


圖 9 G2A 影響評估架構圖

## (二) 架構的概念化與操作化

本研究認為G2A的成效產生過程，是先從最初的「品質」開始，然後影響到使用者的使用意願與態度，最後則對使用者產生影響。此一架構大致上是延續本系列研究在98年度所提出（請參考第二章，圖3），也就是從電子化政府的價值鏈以及D&M資訊系統成效模型所整合出來的模型。唯一必須注意的是，前面提到G2A個案的特質是同時包含了實體政策方案與網路介面兩個部分，如果單純從去年度的架構來發展，將很容易忽略掉實體政策的部份，因此，本研究認為G2A成效評估架構必須擴大範圍至政策方案的部份，將傳統討論政策成效評估的概念放進架構中。

如果從政策發展的角度來，本研究認為，模型中的三個部分（品質、採用、影響），也符合不同類型政策評估的邏輯。政策評估依李允傑與丘昌泰（2003）之看法，可以區分為以下三種類型：政策預評估、政策執行評估與政策結果評估。政策預評估是在政策規劃階段或之前所進行的評估，也就是規劃評估；政策執行評估是在政策執行一個階段後進行評估，包括過程評估與計畫監測評估等；政策結果評估是在政策完成之後進行的評估，包括影響評估、結果評估等。因此，圖9所描繪的架構，如果結合政策階段論概念來看，前面的品質變數將等同於政策的預評估，後面的影響變數則類似政策的結果評估。以下，則針對架構中的三個主要元素進行說明：

### 1、品質：方案與系統品質（program quality and website quality）

A. 方案品質（program quality）：屬於政策評估中的預評估，針對該補助業務進行規劃評估。從政策規劃的角度來看，決定一個政策方案是否合適的標準有：

- (一)政策資源充分性：實踐備選方案所需要的預算、設備與人力是否充分？是否需要爭取上級或其他機關的協助？
- (二)執行技術可獲性：執行備選方案所需要的技術水準或科技知識是否足夠？是否需要從國外移轉國內所沒有的科學技術？
- (三)社會價值接受性：備選方案是否為社會大眾所接納？民意機關是否贊成制定該政策？
- (四)政策目標正確性：備選方案是否能夠正確達成政策目標？還是需

### 要逐步修正？

由於本研究強調的成效評估角度，是一個「使用者」為核心的觀點，也就是希望從使用者的角度來評估方案的品質，依此，本研究將規劃評估的面向，分成以下幾個：

- A1 涵蓋範圍：方案所服務的對象是否涵蓋到所有標的團體。
- A2 社會接受度：方案的內容是否為標的團體所接受。
- A3 目標正確性：方案內容是否與目標相契合。
- A4 可行性：行政程序的方便性與容易度。

另外，如果從使用者觀點來看，依據計畫行為理論，影響使用者行為意向以及使用的因素有：

- A5 態度：對某特定行為所抱持的正面或負面的評價。
- A6 主觀規範：對於是否採取某特定行為時，所感受到的社會壓力。
- A7 行為控制知覺：到從事某一行為容易或困難的程度，反映個人對該行為過去的經驗和所預期的阻礙。

#### **a. 網站品質（website quality）**

由於目前大部分的政府方案，都會倚賴網路介面來做為施行的工具，也就是建構一個網站平台作為方案行銷、申請、說明...等的窗口，因此，本研究認為，這個平台已經將是影響方案執行過程品質的關鍵，也將進而影響使用者對此方案的品質評價，因此，一個有效的方案成效評估，應當同時納入此介面的評估。而此部份的評估面向，將延續本研究去年度的架構，區分成系統品質、資訊品質與服務品質三個部分：

- a1.系統品質：非營利組織網際營活網站之概略使用情形詢問。
- a2.資訊品質：針對非營利組織網際營活網站所提供之資訊完整度與詳細度。
- a3.服務品質：對於非營利組織網際營活網站之評價。

表 9 方案品質變數的操作化指標

次構面	操作化題目	問卷題號	文獻來源
A1. 涵蓋範圍	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優質民間網站輔助計畫的補助對象過多</li> <li>● 優質民間網站輔助計畫的內容（獎勵、補助、輔導諮詢）太多還是太少？</li> <li>● 優質民間網站輔助計畫中獎勵作業與補助作業的類型範圍（獎勵如分為公共服務類、綜合服務類等；補助作業分為公益網站補助、網路公益行動方案補助等）是否太多或太少？</li> </ul>	8、9、11	李允傑、 丘昌泰 (2003)
A2. 社會接受度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優質民間網站的輔助計畫，符不符合貴組織的需求</li> <li>● 政府推出優質民間網站的輔助計畫，是一個相當正確的事</li> <li>● 優質民間網站輔助計畫在執行上與貴組織的期待是否相符？</li> </ul>	10、12、13	丘昌泰 (2008)
A3. 目標正確性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優質民間網站輔助計畫將焦點放置在網站建置的部分，可以有效提升民間組織的資訊程度？</li> <li>● 網站建置是目前民間組織在資訊化工作上，最迫切需要的一部分</li> </ul>	14、15	丘昌泰 (2008)
A4. 可行性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優質民間網站輔助計畫申請過程相當簡單。</li> <li>● 申請優質民間網站輔助計畫，是一件相當簡單的事情</li> <li>● 優質民間網站輔助計畫的申請過程，本組織所需負擔的時間成本</li> <li>● 優質民間網站輔助計畫的申請過程，本組織所需負擔的人力成本</li> </ul>	16、17、 18、19	丘昌泰 (2008)
A5. 態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優質民間網站輔助計畫的獎項設計（如網站熱力特別獎、網站內容特別獎等）是否符合公平？</li> <li>● 優質民間網站輔助計畫在補助作業上，補助各組織的額度不一，是否妥當？</li> </ul>	21	莊文忠、 張鐙文 (2009)
A6. 主觀規範	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建構網站，是每一個民間組織所必須做的事情？</li> <li>● 政府有義務輔助民間組織建構網站？</li> <li>● 建構網站是世界上的趨勢？</li> <li>● 透過網站對民間組織的發展有所助益？</li> </ul>	40、41、 42、43	莊文忠、 張鐙文 (2009)
A7. 行為控制 認知	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對於申請流程，貴組織有相當充足的了解。</li> <li>● 對於優質民間網站輔助計畫，貴組織在申請之前就有相當的把握可以獲獎。</li> <li>● 貴組織會想在下一年度繼續參與優質民間網站輔助計畫？</li> </ul>	16、17、 22、23	莊文忠、 張鐙文 (2009)

表 10 系統品質變數的操作化指標

次構面	操作化題目	問卷題號	文獻來源
a1. 系統品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 非營利組織網際營活網站的版面容不容易閱讀？</li> <li>● 非營利組織網際營活網站容不容易使用？</li> <li>● 非營利組織網際營活網站的版面清不清楚？</li> </ul>	44、45、46	黃東益等 (2009)
a2. 資訊品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 非營利組織網際營活網站所提供的資訊（如使用說明、相關法規...等），容不容易了解？</li> <li>● 非營利組織網際營活網站提供的資訊（如使用說明、相關法規...等）詳不詳細？</li> </ul>	47、48	黃東益等 (2009)
a3 服務品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 非營利組織網際營活網站能確實地完成貴組織所申辦的服務？</li> <li>● 非營利組織網際營活網站對於組織隱私資料的安全保護完善程度？</li> <li>● 非營利組織網際營活網站需要增加或增強何種功能？</li> </ul>	49、50、68	黃東益等 (2009)

2、使用：方案與系統的使用（program adoption and website adoption）

本研究認為，在上述「品質」因素的影響之下，對使用者所產生的第一層直接影響，就是使用者對於此方案的注意程度以及對於此方案的使用，從方案本身的角度而言，也就是此方案的申請行為，以及相關資訊的探詢等。對於方案所附屬的網站（推動方案時所使用的工具）而言，則是這個網站的使用行為，包含資訊的搜尋、表單下載、問題提出、資料傳送...等。本研究將上述兩個角度，概念化為以下幾個面向：

**B. 方案使用 (program adoption)** = 為政策內容與執行面向指標的調查，屬於政策執行與政策執行評估的因素。

B1 對業務的了解：針對優質民間網站輔助計畫之歷史、計畫內容與計畫申請相關過程進行調查。

B2 行為意向：除優質民間網站輔助計畫外，瞭解非營利組織曾參與過哪些由政府主辦之類似計畫，並瞭解各組織後續參與計畫之意願。

B3 申請行為：由優質民間網站輔助計畫為主軸，調查各組織在計畫中所申請之項目並瞭解組織參加計畫之原因。

**b. 網站的使用 (website adoption)**

b1 資訊搜尋—使用者在相關資訊的搜索、取得。

b2 表單下載—補助業務的申請程序、業務表格下載，皆透過網站進行。

- b3 問題提出—設有討論互動區塊供使用者與網站管理者進行 Q & A，讓使用者不必如傳統與政府諮詢方式，具有相對的便利性，但在回應速度上仍需再確認。
- b4 資料傳送：將申請資料線上繳交（傳送）給主辦單位。

表 11 方案使用變數的操作化

次構面	建議之測量題目	問卷題號	文獻來源
B1. 對業務的了解	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對於優質民間網站輔助計畫的歷史是否清楚?</li> <li>● 對於優質民間網站輔助計畫的目標是否了解?</li> <li>● 對於優質民間網站輔助計畫的內容是否了解?</li> <li>● 對於優質民間網站輔助計畫的申請程序是否了解?</li> <li>● 對於優質民間網站輔助計畫的評審過程是否了解?</li> </ul>	4、5、6、7、 20	丘昌泰 (2008)
B2. 行為意向	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未來是否會向其他政府機關申請類似的輔助計畫?</li> <li>● 未來是否會繼續申請優質民間網站輔助計畫?</li> </ul>	23、25	本研究
B3. 申請行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 請問貴組織申請優質民間網站輔助計畫的哪一個項目（獎勵、補助或輔導諮詢）?</li> <li>● 請問這是貴組織第幾次申請這個計畫?</li> <li>● 請問貴組織之前是否有向政府其他單位申請過類似輔助?</li> <li>● 貴組織申請本網站輔助計畫主要因素為什麼?</li> </ul>	1、2、3、24	本研究

表 12 網站使用變數的操作化

次構面	建議之測量題目	問卷題號	文獻來源
b1. 資訊搜尋	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 是否曾在非營利組織網際營活網站找過資料（例如查詢相關法規、活動...等）?</li> <li>● 承上題：主要是找哪些資料?</li> <li>● 是否曾使用非營利組織網際營活網站的討論區與官方進行互動?</li> </ul>	51、52、53	本研究
b2. 表單下載	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 是否曾在非營利組織網際營活網站下載過資料?</li> <li>● 請問，主要是下載哪些資料?</li> </ul>	54、55	本研究
b3. 問題提出	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 否曾透過非營利組織網際營活網站所提供的諮詢窗口（例如 E-mail、電話、討論區）詢問使用問題?</li> <li>● 主要是詢問哪些問題?</li> </ul>	56、57	本研究
b4. 資料傳送	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 是否曾在非營利組織網際營活網站上傳過資料?</li> <li>● 請問，主要是上傳哪些資料?</li> </ul>	58、59	本研究

### 3、影響：方案與系統的影響（program impact and website impact）

方案所產生的「影響」，是整個影響評估架構中最核心的部份，也就是使用者在使用（adopt）這個方案之後，對自己（或組織）所產生的正面及負面效果。本研究認為，這個「影響」將同時受到方案內容，以及作為推動此方案之網路介面工具的影響。依此，本研究將影響依照此兩個不同來源，區分為：

#### C. 方案的影響（program impact）=於政策方案的執行結果加以評估，屬於政策結果評估。

- C1 成本:以優質民間網站輔助計畫為分界點，比較組織於獲得補助前後之內部成本負擔情形。
- C2 效益：組織之外部與內部效益於獲得補助之前後差異。
- C3 態度：獲得補助後，對於政府資訊化情形之評價。

#### c. 網站的影響（website impact）

- c1 成本：藉由非營利組織網際營活網站所增加或減少的組織成本。
- c2 效益:非營利組織網際營活網站為優質民間網站輔助計畫所帶來的效益。
- c3 態度:對於政府以非營利組織網際營活網站做為優質民間網站輔助計畫之輔助之看法。

表 13 方案影響變數的操作化

次構面	建議之測量題目	問卷題號	文獻來源
C1 成本	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織的資訊人力需求提高了</li> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織的軟硬體需求提高了</li> <li>● 在優質民間網站輔助計畫結束之後，組織的資訊預算支出比未獲獎前高</li> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織承擔了比以往更高的資訊風險</li> <li>● 因為曾參與優質民間網站輔助計畫，組織在推動資訊化更為積極？</li> </ul>	27、28、29、 30、37	本研究
C2 效益	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織所能服務的對象更多了</li> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織業務的推動比以前更有效率</li> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織內部人員的資訊知識提升了</li> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織的會員增加了</li> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織所募得的款項變多了</li> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織的宣傳工作變得更有效</li> </ul>	31、32、33。 34、35、36	丘昌泰 (2008)
C3 態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，對於政府推動資訊化的行為（效果）是肯定的想法？</li> <li>● 對於優質民間網站輔助計畫的評價？</li> </ul>	38、39	本研究

表 14 網站影響變數的操作化

次構面	建議之測量題目	問卷題號	文獻來源
c1. 成本	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相較於傳統申請方式，透過非營利組織網際營活網站導致較高的資訊安全風險？</li> <li>● 相較於傳統申請方式，透過非營利組織網際營活網站的方式，減少了交通上的成本？</li> </ul>	61、62	本研究
c2. 效益	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 非營利組織網際營活網站提升了我們對這個計畫的了解。</li> <li>● 非營利組織網際營活網站提升了申請此補助計畫的方便性。</li> </ul>	63、64	丘昌泰 (2008)

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

次構面	建議之測量題目	問卷題號	文獻來源
c3. 態度	<ul style="list-style-type: none"><li>● 非營利組織網際營活網站對於優質民間網站輔助計畫具有輔助功能，是一個不可缺少的工具？</li><li>● 有無認為其他方式比非營利組織網際營活網站更合適作為優質民間網站輔助計畫的入口門檻？</li></ul>	66、68	本研究

## 第五章 G2A 需求評估結果

爲了解非營利組織對資訊化的需求，本研究針對內政部社會司所管轄之「社會福利、慈善類型之非營利組織」進行問卷之發放。本章第一節將說明資料蒐集過程，第二節則是社會福利慈善類型之財團與社團法人的資訊化需求。第三節則是分析非營利組織對政府所提供的電子化服務之使用情形。第四節則是綜合以上的投入、需求與服務。

### 第一節 資料蒐集與回收

#### 一、調查對象

本次 G2A 的需求評估方面，主要以全國性的「社會福利慈善之財團與社團法人」爲調查對象，在調查母群體資料的獲得上，透過研考會與內政部社會司之協助，由內政部社會司提供登記之全國性「社會福利與慈善非營利財團與社團法人」之「人民團體全球資訊網<sup>3</sup>」、「內政部社會福利慈善基金會<sup>4</sup>」網站上取得相關聯絡資料。

根據內政部社會司所提供之原始資料顯示，登記至 2010 年 7 月 24 日之社會福利與慈善非營利組織：財團法人有 650 家、社團法人有 2,160 家，共計 2,810 家。在對照名冊後發現有部分非營利組織重複登記，本研究團隊以電話確認之後，予以排除，總數更改爲 2,750 家。另根據內政部社會司表示，已登記之非營利組織大約有 40% 的團體未實際運作，或是從未更新過聯絡方式及團體資訊，無法得知組織運作情況。因此，爲求能有效探詢仍在運作之社會福利與慈善非營利組織，本研究先行採用電話普查的方式，針對網站取得之聯絡方式進行聯繫，確認該組織之運作狀況及是否可聯繫，最後確認持續運作中且有正確聯絡方式之社會福利與慈善非營利財團與社團法人共 1,180 家（如圖 10）。

<sup>3</sup> <http://cois.moi.gov.tw/moiweb/web/frmHome.aspx>

<sup>4</sup> [http://sowffd.moi.gov.tw/CharityFunds/charity\\_queryBusiness.do](http://sowffd.moi.gov.tw/CharityFunds/charity_queryBusiness.do)



圖 10 本研究的研究母體 (study population)

## 二、問卷調查過程與回收情形

本次問卷之調查方式，首先，先由10位訪員進行電話訪問名單中所有的非營利組織，瞭解其是否仍有在運作，調查結果顯示在2,810個非營利組織中，僅有1,180個仍在運作當中。第二步驟則是針對還有在運作的組織則是接續詢問其受訪意願，結果共有801個組織願意接受訪問。問卷的發放方式，考量到收發的便利性與時間性，本問卷依照受訪組織本身的意願共有三種收發方式：郵寄、傳真與email。

自99年7月23日發出801份問卷開始到問卷結束，本研究團隊中間共進行了兩次確認與催收，第一次是7月23日~8月7日，主要是確認受訪者是否有收到問卷，之後則是在7月28日~8月26日，持續以電話催收問卷。最後問卷截止日期為99年9月5日結束，共回收250份問卷（圖11）。



圖 11 有效問卷數

雖然最後所得之問卷回收數為250份問卷。但經本研究評估後，只有234份完整填答問卷，刪除之16份無效問卷中，有9份未完整填答、3份重複、4份逾期。整體統計本問卷的回收情形如下表15，有效回收率為19.8%：

表 15 問卷回收情形

G2A 需求評估問卷			
次數		百分比	
運作	1,180	42.9%	運作中組織/正確清冊數=1,180/2,750
回收	250	31.2%	回收份數/發放問卷數=250/801
有效回收	234	19.8%	有效回收問卷數/運作中組織=234/1,180

由於我國民間團體的設立，依其性質與類型分屬不同目的事業主管機關管轄，不僅類型眾多且無完善的整合、監督與更新機制，本研究也因此無法取得民間組織的母體性質分布，以致難以進行回收樣本的母體性質代表性檢定，這是本研究的限制之一。不過，若依照過去研究的經驗顯示<sup>5</sup>，本研究的樣本有效回收率（19.8%）已經達到相當的水準。

### 三、受訪組織之基本資料分析

此次回收的有效問卷數為234份，其中財團法人佔約32.3%，社團法人佔約63.3%，其他類如未登記成法人之社團或財團組織等佔約4.4%（表16）。社團、財團法人的比例中，社團比例較高乃源自在內政部社會司登記之團體以社團法人較多（數量分為社團2160個、財團650個），原因推測為社團法人

<sup>5</sup> 開拓文教基金會在2009年進行之「NPO資訊科技需求調查報告」，其成功回收率大約為18%（開拓文教基金會，2009）。

以人為主，相較需要以聚集足夠大量的金額登記呈財團法人較為容易，故社團法人數量較多。

**表 16 受訪組織法人性質**

	財團法人	社團法人	其他	未填答	合計
次數	74	145	10	5	234
有效百分比	32.3%	63.3%	4.4%	N/A	100%

資訊化是非營利組織邁向現代化的象徵之一，在這個資訊科技與網路發達的年代下，許多政府機關與公司行號的公文或資料都已經走向電子化的方式傳遞或儲存，取代傳統的紙本，不但加速了文書上的往來，也更能保存資料的完整與安全。非營利組織自然也不例外，資訊化的需求也是組織精進運作方式的必備條件，我們可以從組織的成立時間、以及組織的會員人數（個人與團體）做為分析組織發展程度與組織規模的標準。

資料顯示（表17），大部分受訪組織成立在1990年以前，或是2006～2010之間。就組織會員數（表18）來看，超過350人到1200的個人會員數比例較低，主要分散在31～350之間都有，31～60人佔22.0%，60～120人則佔20.2%。在團體會員數部分，明顯多集中在0～10個(69.4%)，另有一部份為11～50個(16.5%)。由此可知，近年來非營利組織較為興盛、成立較多，且大部分的組織規模都偏向中小型。

**表 17 受訪組織成立時間**

成立時間	1990 以前	1991~ 1995	1996~ 2000	2001~ 2005	2006~ 2010	合計
個數	46	31	36	43	60	216
百分比	21.3%	14.4%	16.7%	19.9%	27.8%	100%

表 18 受訪組織會員數量

個人會員數		團體會員數	
	次數(有效百分比)		次數(有效百分比)
0~30	30(17.9%)	0~10	84(69.4%)
31~60	37(22.0%)	11~50	20(16.5%)
61~120	34(20.2%)	51~100	6(5.0%)
121~350	33(19.6%)	101~150	3(2.5%)
351~1200	18(10.7%)	151~300	5(4.1%)
1201 以上	16(9.5%)	301 以上	3(2.5%)
合計	168(100%)	合計	166(100%)

從董事會或理事會成員數來看（表19），受訪組織的成員多寡多集中於0~10與11~20人，正職人員亦同。兼職人員數量則大多集中在0~5的區間中（表20）。最為特殊的是固定志工人數，其集中範圍如同兼職人員一般，集中在0~5人的區間，但在31人以上的區間也佔了16.7%。比較表19跟表20，絕大多數的組織人力總和大約是30以內，但其中正職人員的比例最多佔三分之一，可見非營利組織在日常活動中對人力的需求，亦可以瞭解志工之協助在非營利組織的人力調配相當重要，但從表20亦可瞭解，志工人數仍集中在0~5人，就業務繁多的非營利組織來說，極有可能會產生人力吃緊或不足的問題。

**表 19 受訪組織人力規模：董事/理事會成員與正職人員**

3-3. 請問貴組織的人力規模？(n=234)		
次數(有效百分比)	董事/理事會成員	正職人員
0~10	68(31.9%)	139(73.5%)
11~20	115(54.0%)	22(11.6%)
21~30	18(8.5%)	5(2.6%)
31~40	9(4.2%)	7(3.7%)
41~50	2(0.9%)	11(5.8%)
50 以上	1(0.2%)	5(2.6%)

**表 20 受訪組織人力規模：兼職人員與固定志工**

3-3. 請問貴組織的人力規模？(n=234)		
人數/次數(有效百分比)	兼職人員	固定志工
0~1	84(50.3%)	42(24.1%)
2~5	66(39.5%)	54(31.0%)
6~10	5(3.0%)	24(13.8%)
10~15	1(0.6%)	12(6.9%)
16~30	3(1.8%)	13(7.5%)
31 以上	8(4.8%)	29(16.7%)

為瞭解樣本之代表性，本研究針對研究母體與回收樣本數之間社團與財團法人之個數分配做一比較（表21）。

**表 21 母體與樣本之法人個數分配**

次數（百分比）	社團法人	財團法人	總和
研究母體	650(23.6%)	2,100(76.4%)	2750(100%)
回收樣本	74(33.8)	145(66.2%)	219(100%)

## 第二節 G2A的需求：資訊化投入

在瞭解社會福利慈善社團與財團法人本身組織的現況之後，本節接著將對這些組織在資訊化的資源、人力等的投入與支出進行分析，並對照其組織營運狀況，以了解政府提供資訊化服務之必要性。

### 一、組織狀況

表22顯示，填答本題的34個組織中，有27個組織的專業資訊人員數在1人以下（佔82.4%）；有38個組織的兼職資訊人員在0-1人的區間(佔77.6%)；11個組織有2個以上的資訊人員(佔22.4%)。資訊志工方面人數最多，有29個組織有1名以下的資訊志工(佔54.7%)，另有22個組織擁有2-3名的志工(佔41.5%)。

表 22 資訊人力狀況

3-4_2 有專職資訊人員___位，兼職資訊人員___位，資訊志工___位						
類型/級距	0-1	2-3	4-5	6-10	合計	百分比
專職資訊人員	28 (82.4%)	4 (11.8%)	1 (2.9%)	1 (2.9%)	34 (100%)	25.0%
兼職資訊人員	38 (77.6%)	9 (18.4%)	1 (2.0%)	1 (2.0%)	49 (100%)	36.0%
資訊志工	29 (54.7%)	22 (41.5%)	1 (1.9%)	1 (1.9%)	53 (100%)	39.0%
合計	95 (69.9%)	35 (25.7%)	3 (2.2%)	3 (2.2%)	136 (100%)	100%

而在資訊業務狀況方面，現有的非營利組織較少設置資訊人員專責處理資訊業務，從表23來看，受訪的234個非營利組織中，有147個組織是由一般業務同仁自行處理相關的資訊業務（佔64.8%），次多的選項則是由資訊志工協助處理共計62個（佔27.2%），以現有的組織人力與志願服務的方式來達到資訊化的工作。主要由資訊人員處理的有42個非營利組織（佔18.5%）；而外包由資訊廠商或工程師處理相關業務必須擔負額外的支出之下，僅有36個（佔15.9%），顯見少數非營利組織會採取這樣的方式進行資訊化的工作。

表 23 資訊業務現況

3-5. 貴組織中的資訊業務現況為（可複選）(n=234)		
類 型	數 據	
	次數	百分比
主要由一般業務同仁自行處理	147	64.8%
主要由資訊志工提供協助	62	27.3%
主要由資訊人員處理	42	18.5%
有外包給資訊廠商（或工程師）	36	15.9%
其他	14	6.7%

表24則是受訪的非營利組織總體的業務比重。資料顯示，受訪組織中有157個有業務是單靠組織本身進行，並未和政府、企業或其他非營利組織合作，其中由個別組織獨攬事務達到9-10成比例的有60個之多，佔全部的38.2%。和政府合作推展業務的情形雖有存在，但最多的只有0-2成，意即政府對於組織整體業務比重上僅有20%左右的影響。與企業的合作就更少，只有60個組織有此經驗，且其中47個組織表示與企業合作推展業務僅佔整體業務比重的0-2成，比例達78.4%；有98個組織嘗試過與其他非營利組織共同推展業務，但有64個組織表示這對於整體業務至多也是僅佔0-2成比重，比例為65.3%。

本研究認為，非營利組織倚賴企業比例不高的原因，可能是兩者在組織發展方向、運作策略，乃至於追求的最終目標之間，都存在著相當的差異性，一個是以社會服務、提倡公益為其主要工作；另一個則是商業經營為導向，因此壓縮了兩類型組織的合作空間。

表 24 組織業務比重

3-8. 請問下列業務的各種進行方式，佔貴組織總體業務比重大約為何？（各 0-10 成，比重總和須為 10 成，即 100%）						
次數（百分比）	0-2 成	3-4 成	5-6 成	7-8 成	9-10 成	合計
業務由貴組織辦理，並無和政府、企業和其他非營利組織合作	36 (22.9%)	15 (9.6%)	28 (17.8%)	18 (11.5%)	60 (38.2%)	157 (100%)
與政府合作推展業務，例如政府委託案或接受政府補助	53 (46.9%)	17 (15.0%)	17 (15.0%)	19 (16.9%)	7 (6.2%)	113 (100%)
向政府進行公共議題政策倡議	44 (81.5%)	6 (11.1%)	2 (3.7%)	0 (0.0%)	2 (3.7%)	54 (100%)
與企業合作推展業務，例如企業合作委託案或接受企業補助	47 (78.4%)	5 (8.3%)	5 (8.3%)	2 (3.3%)	1 (1.7%)	60 (100%)
與其他非營利組織合作推展業務或分享資源	64 (65.3%)	16 (16.3%)	8 (8.2%)	5 (5.1%)	5 (5.1%)	98 (100%)
其他	8 (26.7%)	2 (6.7%)	1 (3.3%)	4 (13.3%)	15 (50.0%)	30 (100%)

## 二、財務狀況

就組織的整體收支來看，去年（2009年）各組織總收入的間隔區間落差相當大（表25）。有137家組織全年總收入在0-100萬的區間，佔62.8%；年收入為101-500萬的總數有48家，佔22.0%；501萬-1000萬的總數則為18家，佔8.3%；總計來說，年收入在101萬元以上的非營利組織僅佔37.2%，可以發現我國非營利組織整體收入偏低。

從前面幾項指標（如前述的組織成員數、人力規模等）以及組織的年收入資訊（有超過50%受訪組織去年全年度僅有百萬元以下新台幣進帳），都可以顯示非營利組織的資源相當有限，也因此很難達到高度資訊化的發展。若要有效做好資訊化的建構過程，勢必需要透過政府、企業或其他非營利組織等管道的協助。只有少數大型的非營利組織，如中華民國紅十字總會（受

訪組織中唯一一年收入超過10,001萬以上的非營利組織），在資訊化的建構上會較簡單。

就支出而言，比例最高的仍是在0-100萬，在有效值218個組織中，有141個座落在本區間(佔64.7%)，其次則為101-500萬級距，共有48個組織(佔22.0%)，支出超過10,001萬元的僅2個組織（佔0.9%）。

**表25 受訪組織總收入(2009)**

3-6. 請問貴組織去年（2009年）所有來源的總收入約為新台幣_____萬元		
級距	次數	有效百分比
1-100 萬	137	62.8%
101-500 萬	48	22.0%
501-1000 萬	18	8.3%
1001-10000 萬	14	6.4%
10001 萬以上	1	0.5%

**表26 受訪組織總支出(2009)**

3-6. 請問貴組織去年（2009年）總支出約為新台幣_____萬元		
級距	次數	有效百分比
1-100 萬	141	64.7%
101-500 萬	46	21.1%
501-1000 萬	18	8.3%
1001-10000 萬	12	5.5%
10001 萬以上	2	0.9%

非營利組織去年(2009年)的收入來源如表27，歸納整理接受問卷填答的組織後發現，非營利組織收入的主要來源還是以民眾捐款為主，有127個非營利組織（佔54.3%），獲得來自民眾的捐款，比其他收入來源的數量為多，且比例1-10成呈現平均分佈的情形。由此得知，一般民眾的捐款為我國非營利組織的運作提供了最穩定的支持。其次則是依賴政府的補助，有62個非營利組織（佔26.5%），在整體收入比重上約佔1-4成。企業捐款是第三項收入

的來源，有59個組織（佔25.1%）接受企業捐款，但在整體收入比例多僅佔1-2成，金額總和較不如民眾與政府的補助。

**表27 受訪組織收入來源與比重**

3-7 請問以去年（2009年）為例，貴組織營運有哪些來源的收入？各種收入來源佔貴組織總收入比重又大約為何？(n=234)						
來源/級距	0 成	1-2 成	3-4 成	5-6 成	7-8 成	9-10 成
一般民眾捐款	7	46	28	16	13	24
企業捐款	19	35	11	6	4	3
政府補助	23	26	20	17	12	3
其他非營利組織補助	23	23	7	3	1	1
相關事業營運收入	25	20	8	11	2	7
基金孳息	14	22	3	4	3	9
其他	1	23	3	9	8	18

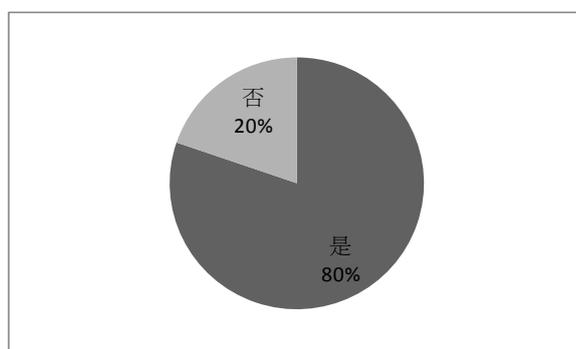
### 三、資訊化之原因與挑戰

觀察非營利組織資訊化程度之高低，最基本也是最簡單的方法是以該組織是否使用電腦或網路做為營運工具來判定。電腦是科技時代不可或缺的工具之一，資訊化建構過程必然具備電腦，因此本研究從組織使用電腦的數量做為一項分析標準。另外，發展資訊應用的過程中，無遠弗屆的網際網路也成為現代人必備的技能和工具，網路減少了距離帶來的限制和不便，使得天涯若比鄰，將全球整合成一個地球村，更大幅降低了信息傳遞所耗費的時間。據此，本研究以是否使用電腦和網路做為非營利組織的運作上的服務，為資訊化的建構與程度的判斷。

表28顯示，在233個受訪組織中，有187個已經使用電腦或網路來做為組織運作的工具，有效百分比為全體的80.3%，尚未使用電腦或網路的組織則是46個，佔總體的19.7%。

**表28 使用網路作為營運服務工具**

1-1. 請問貴組織是否已經使用電腦或網際網路（資訊化）作為營運服務工具？	
選 項	次 數
次數(有效百分比)	
是	187(80.3%)
否	46(19.7%)
合計	233(100.0%)



**圖 12 使用網路作為營運服務工具**

進一步從表29來看，未使用電腦或網路的46個非營利組織中，有28個組織（佔60.9%）表示沒有使用的原因是因為缺乏資訊專業人力，其次是缺乏經費（有26個組織選擇這樣因素，佔56.5%），第三則是目前的服務對象使組織不需要使用資訊化（共有19個，佔總數的41.3%）。

**表29 未資訊化之原因**

1-1_b. 否，請問未資訊化的主要原因為（複選 3 項）(n=46)		
類 型	次 數	有效百分比
缺乏資訊專業人力	28	60.9%
缺乏資訊化所需經費	26	56.5%
不需要資訊化即可滿足目前的服務內容或服務對象	19	41.3%
不熟悉資訊化相關知識	12	26.1%
不確定資訊化是否對組織運作的效能有所提升	10	21.7%
其他	5	10.9%

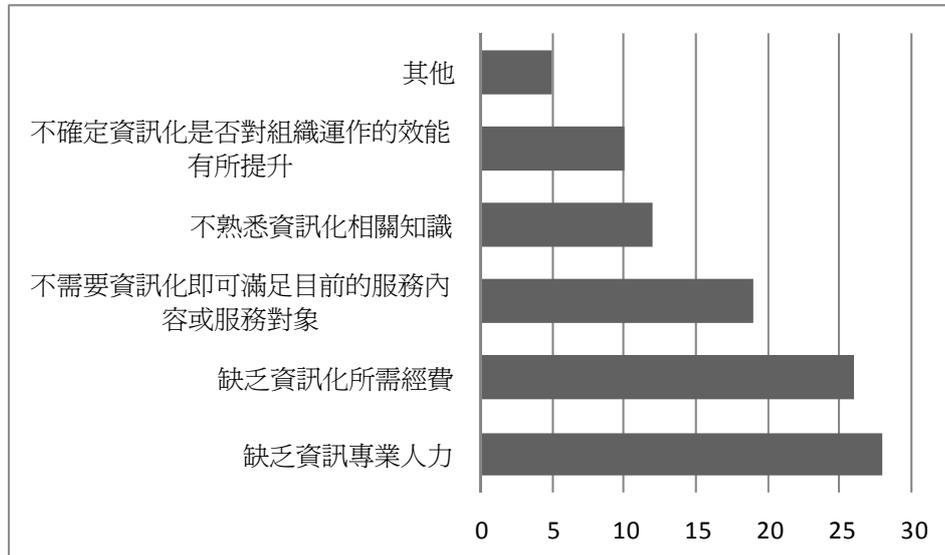


圖 13 未資訊化之原因

資訊化是一項所費不貲的過程，因此，當非營利組織有資訊化建構的需求之前，該組織必然會進行預評估，諸多因素影響之下，組織也需就資訊化的前提來做考量，檢視資訊化對於組織的幫助有多大，是組織是否願意投入資訊化建構的主因。

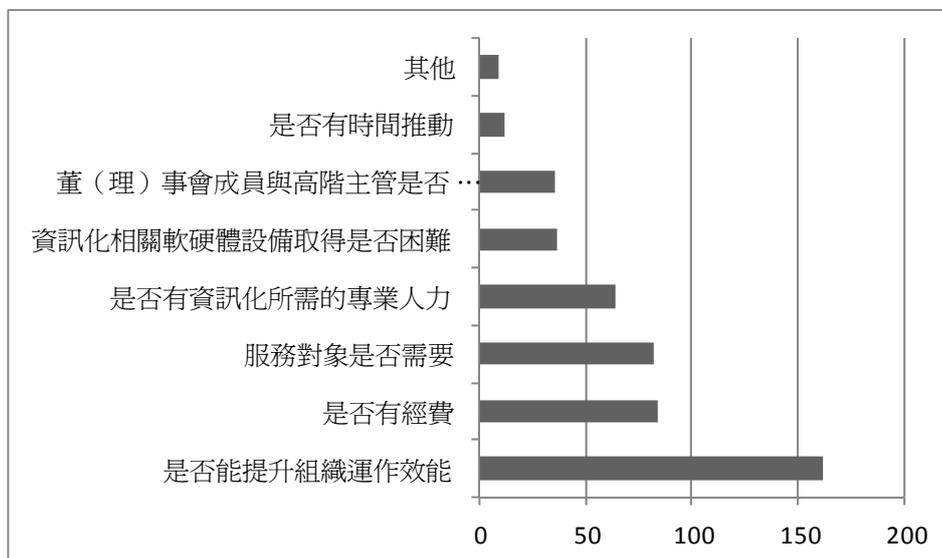
表30的數據顯示，大多數受訪的非營利組織是以「資訊化是否能提升組織的運作效能」為第一優先選擇，187個已經資訊化的非營利組織（表28），有高達162個組織是就這一項要點做為考量，佔有86.6%的比例。不難想見，組織對於資訊化提高運作效能，讓組織能夠帶動更好服務品質懷抱著很高的期待。因為組織在建立資訊設備時，必然要先投入大量的資源，自然會希望能藉由資訊化上的投注，能轉化成為組織帶來更大效益的工具。

除了上述要素外，是否有經費是另一項重點，有84個組織認為經費是評估是否資訊化的第二標準，佔全部187個組織的44.9%。另外，以服務為導向的非營利組織，對於標的對象是否需要透過資訊化來達到服務效果，是另一項重點，有82個完成資訊化非營利組織將服務對象的需求做為是否推行

資訊化的依據，佔43.8%的比例。最後，經費和人力的因素在這裡又可以看出其在是否推動資訊化扮演相當重要的關鍵性角色。

**表30 推行資訊化之主要考量**

1-2. 請問貴組織當初推行資訊化前的主要考量因素為何？(至多複選 3 項)(n=187)		
類 型	次 數	百分比
是否能提升組織運作效能	162	86.6%
是否有經費	84	44.9%
服務對象是否需要	82	43.9%
是否有資訊化所需的專業人力	64	34.2%
資訊化相關軟硬體設備取得是否困難	37	19.8%
董（理）事會成員與高階主管是否支持	36	19.3%
是否有時間推動	12	6.4%
其他	9	4.8%



**圖 14 推行資訊化之主要考量**

在資訊化啓動之前，不免會遇到相當多的困難和阻礙，即使到了開始資訊化之後，也會遇到很多的挑戰。從表31可以發現，與資訊化建構之前的因素相同，受訪的非營利組織最爲擔心的面向仍是資訊化專業人力、是否能提升組織效能、以及經費是否充足等三大原因。在187個已完成資訊化的非營利組織中，有116個認爲目前遇到最大的挑戰是專業人力需求的問題，佔62.0%，其次有97個組織認爲是否能提升組織運作效能是一項挑戰，比例佔51.9%。第三個挑戰則是經費上的問題，有86個組織勾選，佔全體的46.0%。

**表31 推動資訊化之主要挑戰**

1-3. 請問貴組織在開始推動資訊化之後的主要挑戰爲何？（至多可複選 3 項）		
類 型	次 數	百分比
是否有資訊化所需的專業人力	116	62.0%
是否能提升組織運作效能	97	51.9%
是否有經費	86	46.0%
資訊化相關軟硬體設備取得是否困難	63	33.7%
服務對象是否需要	37	19.8%
是否有時間推動	32	17.1%
董（理）事會成員與高階主管是否支持	15	8%
其他	5	2.7%

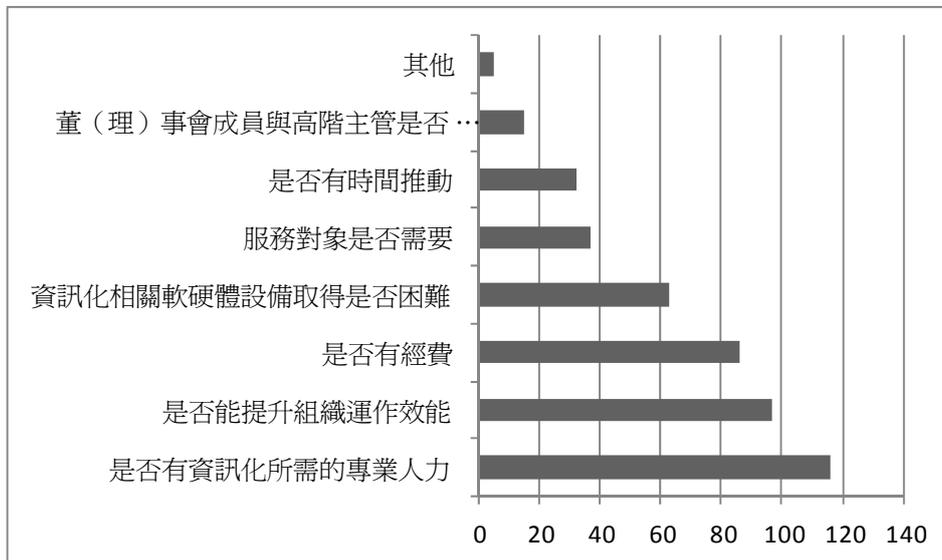


圖 15 推動資訊化之主要挑戰

#### 四、組織對資訊化的投入狀況

問卷以循序漸進的推導型態，從資訊化建構之前的挑戰到建構之後遇到的問題，逐一進行檢視。而下一個階段將對於非營利組織在資訊化幾個層面的投入情形進行探討。主要是以各個組織現有的資訊化設備數量，做為評比該組織目前對於資訊化建構的投入狀況，也可以發現各組織在資訊化建構的程度上所存在的差異性，據此進行比較，並給予適當地協助。

下表32從經費、人力與時間三個面向，分析非營利組織對於資訊化的投入佔整體資源的比重。首先從經費的項目觀察，159個填答本題的已經資訊化非營利組織中，有124個組織在經費方面的投入僅有0-2成，比重達78.0%。比重在3成以上僅有35個，比重佔22.0%，顯見非營利組織在對資訊化投入佔整體資源的比重並不高。其次觀察到人力的部分，160個已資訊化組織中，有92個(比例佔57.5%)組織在人力投入上僅佔全部的0-2成，3-4成銳減至26個(比例佔16.3%)，比重愈高則組織的數量就愈少，這個現象也符合前述組織在有資訊專業人力缺乏的問題。在時間投入的部分，156個組織中，0-2成比例還是最高，共72個組織(比例佔46.2%)。與前述兩項投入情形

相同，比重愈高則能投入的組織數量就愈少，呈現階梯型態的下降情形，顯示我國非營利組織能投入資訊化的比重程度仍不足。

**表32 資訊化投入之資源比重**

1-4. 在以下幾個資源面向上，請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比重為何？						
次數（百分比）	0-2 成	3-4 成	5-6 成	7-8 成	9-10 成	合計
經費方面	124 (78.0%)	18 (11.3%)	9 (5.7%)	5 (3.1%)	3 (1.9%)	159 (100%)
人力方面	92 (57.5%)	26 (16.3%)	19 (11.9%)	14 (8.8%)	9 (5.6%)	160 (100%)
時間方面	72 (46.2%)	35 (22.4%)	27 (17.3%)	12 (7.7%)	10 (6.4%)	156 (100%)

以下將從組織的資訊軟硬體設備，來檢視我國非營利組織的資訊建構與詳細的使用狀況，從受訪者的填答內容將有助於我們更深入瞭解當前非營利組織整體資訊化的程度為何，並做為將來資訊更新和精進的評估標準。

首先，本研究以最基本的方式來檢視我國非營利組織的資訊建構情形。電腦設備是資訊化的磐石，因此，研究問卷第一個問題即是詢問填答者目前組織電腦裝設的數量，以做為現有資訊化程度最顯而易見的標準（表33）。電腦又分為桌上型與筆記型，另有網站或資料庫伺服器亦為另一項可使用之工具。從統計數據看來，受訪的非營利組織無論是桌上型或筆記型，至少都擁有1台電腦做為組織運作工具；尤其在桌上型電腦的部分，在187個組織中，桌上型電腦填答有效值為183，其中有69個組織(佔37.7%)擁有0-2台電腦，佔各級距之冠；而擁有6台以上電腦的組織也達到65個之多（佔35.5%），可見部分非營利組織擁有資訊化的實力不容小覷；有效值174個組織的筆記型電腦項目則多在0-2台左右（佔總體82.2%），有3台筆記型電腦以上的組織加起來只有31家（佔17.8%）落差十分明顯。有效值為173個組織的網站和資料庫項目則更為明顯，有163個非營利組織僅有0-2個網站或資料庫伺服器（比例佔94.2%），3個以上者總計僅有10個組織（比例為5.8%）。

**表33 資訊硬體設施**

設備/級距	0-2	3-5	6 以上	總計
桌上型電腦	69 (37.7%)	49 (26.8%)	65 (35.5%)	183 (100%)
筆記型電腦	143 (82.2%)	18 (10.3%)	13 (7.5%)	174 (100%)
網站或資料庫伺服器	163 (94.2%)	8 (4.6%)	2 (1.2%)	173 (100%)

第二項標準則為電腦周邊配備的評估，在研究問卷中將一般常見到的資訊或數位產品排列如表34所示。187個已資訊化的非營利組織中，使用率最高的是影印機，比例有82.9%，其次依序是數位相機(佔82.4%)、噴墨印表機(72.2%)、掃描器(佔68.4%)等科技產品。

**表34 資訊相關產品使用情形**

1-5-3. 其他在工作上使用的資訊相關產品（可複選）(n=187)		
類 型	數 據	百分比
影印機	155	82.9%
數位相機	154	82.4%
噴墨印表機	135	72.2%
掃描器	128	68.4%
雷射印表機	115	61.5%
行動硬碟	112	59.9%
投影機	96	51.3%
視訊設備	39	20.9%
其他	15	8.0%

有關軟體使用情形，表35顯示，186個資訊化的非營利組織中，使用率最高的是使用最普遍的文書編輯軟體Word，有179個組織已經使用，比例高達96.2%；其次是試算表如Excel，有170個組織使用，比例亦高達91.4%；使

用比重很高的資訊軟體依序為簡報Powerpoint(佔87.1%)、電子郵件管理(佔84.4%)、防毒軟體(佔82.3%)。

表35 資訊軟體使用情形

1-6. 請問貴組織目前已經使用了哪些資訊軟體（包括套裝軟體與資訊系統）？(n=186)		
資訊軟體	次數	百分比
文書編輯 (如微軟 Word)	179	96.2%
試算表 (如微 Excel)	170	91.4%
簡報 (如微軟 PowerPoint)	162	87.1%
電子郵件管理 (如微軟 Outlook，或網路電子郵件 Google、Yahoo)	157	84.4%
防毒軟體 (如趨勢，或網路免費下載)	153	82.3%
記帳或會計	130	69.9%
參加活動或服務對象通訊錄管理 (如微軟 Outlook)	101	54.3%
會員通訊錄管理 (如微軟 Outlook)	98	52.7%
捐款或募款管理	74	39.8%
人事或薪資管理	57	30.6%
電子公文或表單流程管理	55	29.6%
行事曆管理 (如微軟 Outlook)	53	28.5%
其他	7	3.8%

## 五、組織資訊化之範圍

組織資訊化範圍意指目前組織內外部運用資訊化設備進行業務推展的情形，本研究是以組織內部擁有的資訊設備，以及目前有多少組織的業務是透過資訊化的管道來進行推展做為分析的基礎。

表36顯示，86個已資訊化的非營利組織中有183個具有電腦、印表機等基礎資訊設備，比例高達98.9%，這些電腦設備100%也都能連結上網際網路。另外有149個組織會運用網站對外公佈組織活動消息、招募會員或志工以及募款等，比例達80.1%；有125個組織則有用以內部行政管理，如人事薪資、記帳會計，佔總體的67.2%。

幾乎所有完成資訊化的都具有電腦、印表機等基本的資訊設備，亦把網際網路做為運作工具之一。對外的管理上將組織的服務項目、內容與活動公告對外宣布，讓民眾可以獲得組織的相關資訊，並選擇參與組織的事務。另一方面，非營利組織也使用電腦與網路做為內部行政管理的途徑，像是帳務計算、人事薪資等工作事務，有賴電子化資訊設備的功能，讓組織事務的處理更為方便迅速，也能使龐雜的事項有效地整合歸納，清楚地分門別類。

**表36 資訊化範圍**

1-7. 請問貴組織目前資訊化的範圍如何？（可複選）(n=186)			
類	型	次	數
		次數	百分比
電腦設備可連結網際網路		184	98.9%
具有電腦、印表機等基礎資訊硬體設備		183	98.4%
利用網站對外公告服務內容、活動、志工/會員招募、募款或聯絡等相關訊息		149	80.1%
利用電腦與網路協助內部行政管理（如記帳會計、人事薪資）		125	67.2%
利用網站從事志工或會員社群的經營與互動		84	45.2%
利用網站從事志工或會員招募的登記或加入		78	41.9%
利用網站與服務對象或其他民眾、企業、非營利組織與政府交流意見		77	41.4%
利用網站提供捐款、服務或產品的表單下載		75	40.3%
利用電腦與網路協助決策制訂		63	34.2%
利用網站可直接訂購相關產品或服務		38	20.4%
利用網站可直接轉帳或線上刷卡捐款		38	20.4%
利用網站可進行定期（如每個月，為期一年）的小額捐款		28	15.1%
其他		5	2.7%

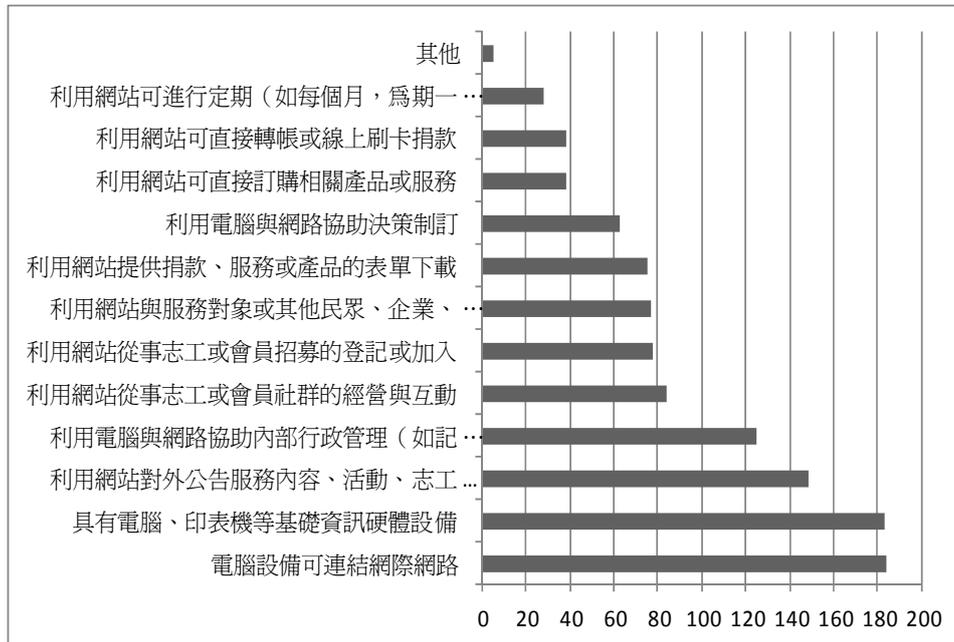


圖16 資訊化範圍

網站的維護與更新也是另一項資訊化程度優劣的分析基準點。表37顯示，在已資訊化的非營利組織有效值183個組織當中，有111個組織擁有對外網站，且仍持續更新維護，比例達60.7%，只有40個非營利組織（比例佔21.9%）雖有網站但很少更新維護；而沒有網站的組織則更少，只有32個，僅為總數的17.4%。

非營利組織如果擁有對外網站，使網站成為非營利組織與外部聯繫的互動橋樑，讓組織的網絡更為順暢。整體而論，21.9%有網站卻未持續維護網與更新，以及17.4%沒有架設網站的組織，使得這些組織無法應用資訊化系統做為提升服務效率的工具。

當然，本研究不單僅就對外網站與否討論而已，進一步地探討為何非營利組織在網站或部落格的架設過程與往後的經營狀況，發現到缺乏資訊人員是一項重要的因素，組織常因為人力不足的緣故，而無法兼顧到網站內容的經營，或是因為經費有限，不能加以投注在網站資源的運用上，例如伺服器空間的使用和組織經費的多寡，在一定程度上，兩者是具有相輔相成的連帶關係並相互牽動彼此的優劣。

表37 對外網站之有無

1-8. 請問貴組織是否有對外網站？n=183		
類 型	次 數	有效百分比
有，且目前仍持續更新維護	111	60.7%
有，但目前很少更新維護	40	21.9%
無	32	17.4%

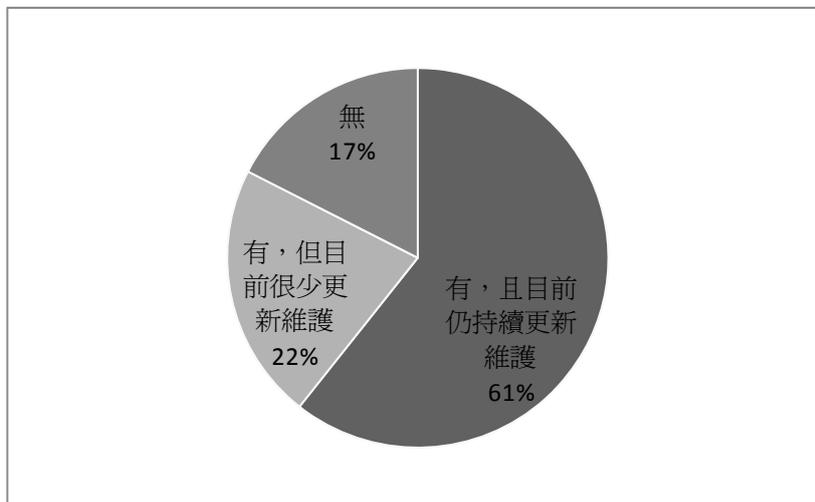


圖 17 對外網站之有無

表38顯示，前述沒有資訊化或很少更新網站的72個非營利組織，有46個組織認為，欠缺資訊專業人員是最主要原因，佔總體的63.9%；第二項原因則是欠缺經費，以及服務對象並沒有資訊化方面的需求，各有29個組織認為該二項因素是影響該組織未使用或很少更新網站的因素，佔總體的40.3%；歸納以上分析，欠缺資訊專業人員、經費及沒有資訊化方面的需求是目前台灣非營利組織未使用或很少更新網站的三項主因。

表38 無網站或鮮少更新之因

1-8-1. 請問貴組織目前沒有、或很少更新網站的主要原因為何？（至多可複選 3 項）(n=72)		
類 型	次 數	百分比
欠缺資訊專業人員	46	63.9%
欠缺經費	29	40.3%
不需要網站即可滿足目前的服務內容或服務對象	29	40.3%
欠缺網站所需的伺服器或網路空間	20	27.8%
不熟悉資訊化相關知識	13	18.1%
網站的成本效益不足	9	12.5%
其他	9	12.5%
欠缺硬體等資訊設備	7	9.7%
辦公地點不能上網	0	0.0%

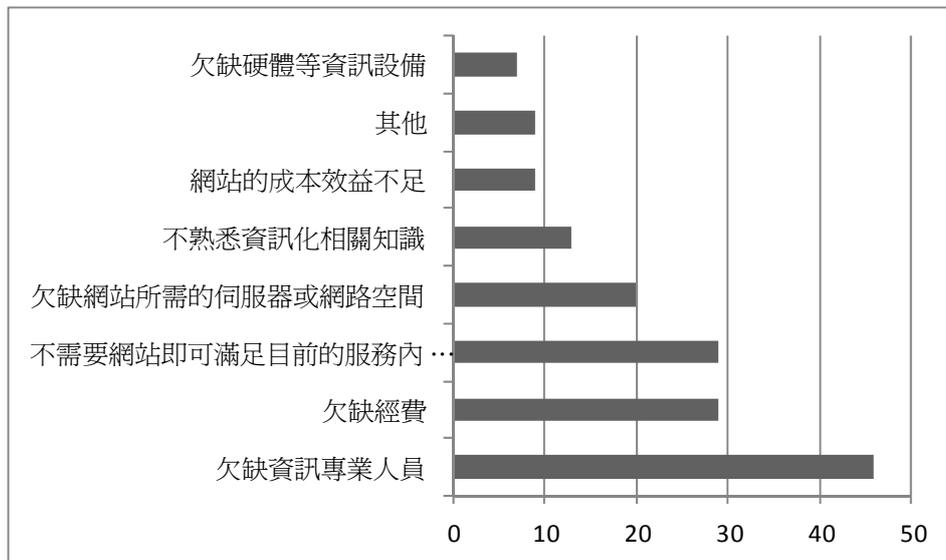


圖 18 無網站或鮮少更新之因

### 第三節 電子化政府服務使用情形

本問卷以「社會福利慈善財團及社團法人對資訊化服務之需求」的填答，希望獲得我國政府目前透過電子化的資訊技術所提供的相關服務，如：表單下載或線上申請等情形，對於非營利組織資訊化的幫助為何？並期待透過非營利組織資訊化的需求說明，藉以瞭解目前電子化政府的使用情形、是否有符合服務對象的需求及可加以改善或進步之處。

#### 一、政府電子化服務使用情況

我國推動電子化政府是近幾年一項重要政策方案。本研究亦希望透過對非營利組織資訊化建構的需求與評估，為政府對非營利組織資訊化這一塊重要議題提供必要的協助與規劃，建立政府與非營利組織互動的橋樑，讓需求面與供給面能有更多的了解與溝通。

資訊化的潮流下，使得我國政府積極地欲透過資訊化提供社會中眾多不同的群體更多元、更優質的服務。因此政府在電子化服務的提供上不僅是拓展廣泛的層面，也希望能獲得服務對象的需求為何，以期能給予更適切的資源協助。

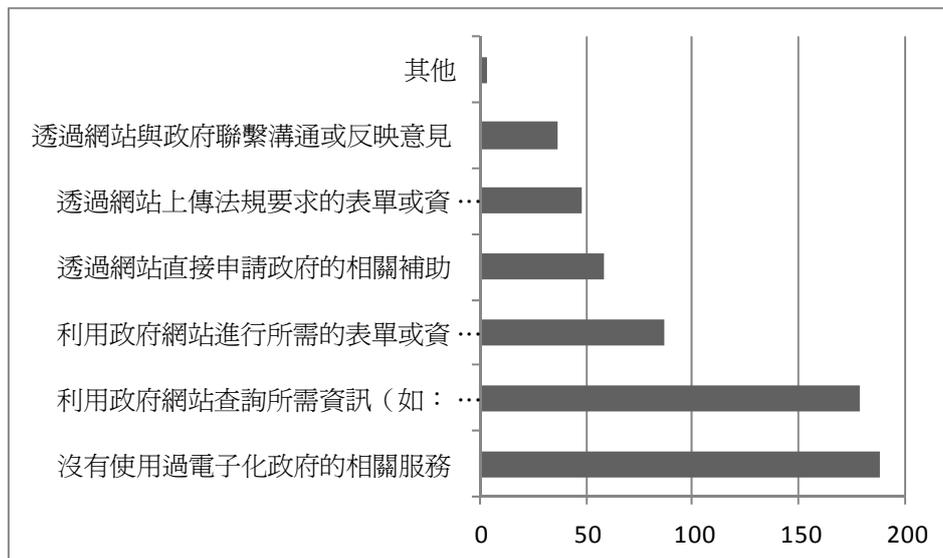
從非營利組織在電子化政府現有所提供的服務項目分析，以「進入政府網站查詢所需資訊」的使用情形為最大宗：表39顯示，232份有效填答問卷中，有188家非營利組織不曾使用此項電子化服務，比例高達81.0%；若以使用過電子化政府的相關服務來看，有179個組織利用政府網站下載表單與資料文件，比例達77.2%，為政府目前透過以電子化途徑提供服務最顯著、使用率最高的方式。顯示政府將一些重要的表格文件公布在網站上並提供下載功能，給予民眾查詢和辦理公務尚有更多方便和迅速的服務，是一項受到肯定的作法。

政府在管理非營利組織上有其既定的法律規範，因此非營利組織也必須要因應政府管理上的需要填寫文件、表單，以完成檔案建立之需要。政府在網站上雖有提供補助的申請，或是意見反應的聯繫管道。但從統計數據上的顯示來看，在232份問卷中，僅58個非營利組織填答者表示曾經運用過這樣的電子化服務，比例為25%，電子化政府的效能並不顯著，尤其非營利組

織通常需要相關的補助提供其順利運作，然而政府雖有這樣的服務提供，使用率卻相對的低，凸顯出政府在電子化功能使用上，除了現有提供資料查詢之外，更要加強對標的團體提供必要的補助措施，並增加彼此聯繫與溝通等互動管道，才能發揮政府的角色，給予非營利組織最適切的協助。

**表39 使用過之常見電子化政府相關服務**

2-1. 請問貴組織使用過下列哪些常見的電子化政府相關服務？（可複選）(n=232)			
類 型	次 數	次數	百分比
沒有使用過電子化政府的相關服務		188	81.0%
利用政府網站查詢所需資訊（如：政府公告、補助、相關法規等）		179	77.2%
利用政府網站進行所需的表單或資料文件下載		87	37.5%
透過網站直接申請政府的相關補助		58	25.0%
透過網站上傳法規要求的表單或資料文件		48	20.7%
透過網站與政府聯繫溝通或反映意見		37	15.9%
其他		3	1.3%



**圖 19 使用過之常見電子化政府相關服務**

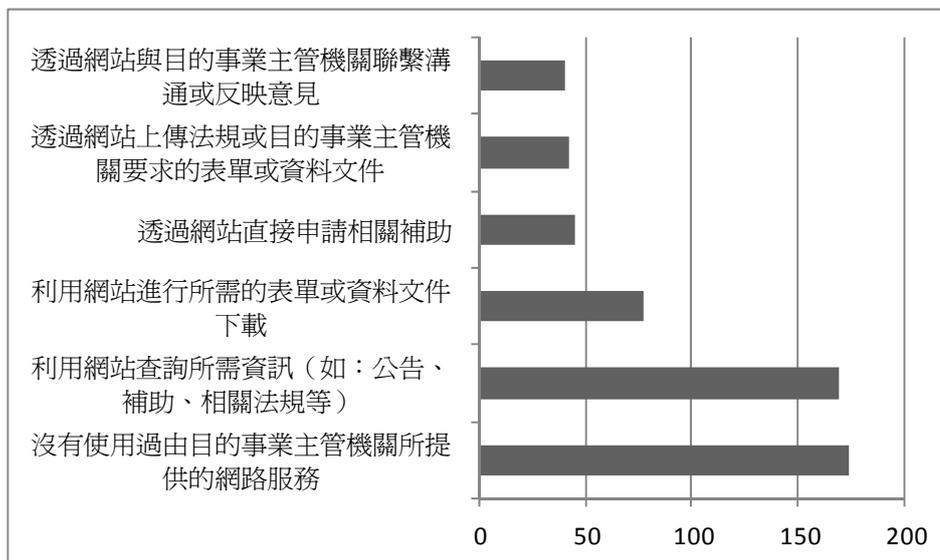
表40主要是以目的事業主管機關為問卷問題的核心。我國非營利組織的目的事業主管機關為內政部社會司，就數據分析來看，非營利組織對於政

府網站服務的使用情況與上列表格所呈現的數字雷同。有174家（佔77.3%）沒有使用過目的事業主管機關提供的網路服務；然而也有169家（佔75.1%）非營利組織表示進入事業主管機關網站主要是利用網站查詢所需要的資訊。

而上傳法規資料或是意見傳遞、申請補助的事項的網路服務，使用的情況則大幅下降，僅約有40-77家組織(比例約為17.8%到34.2%)曾經使用過上述三項電子化政府的服務，與表39所顯現的結果有類似的情況。

**表40 使用過之目的事業主管機關網路服務**

2-2. 請問貴組織使用過下列哪些由目的事業主管機關所提供的網路服務？（可複選） (n=225)			
類 型	次 數	次數	有效百分比
沒有使用過由目的事業主管機關所提供的網路服務		174	77.3%
利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）		169	75.1%
利用網站進行所需的表單或資料文件下載		77	34.2%
透過網站直接申請相關補助		45	20.0%
透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件		42	18.7%
透過網站與目的事業主管機關聯繫溝通或反映意見		40	17.8%



**圖 20 使用過之目的事業主管機關網路服務**

## 二、非營利組織曾接受過的協助

從基本資料到組織成員人數、人力規模，乃至於到資訊化的情形與程度，量化與質化的資料顯示，非營利組織受限於其組織運作是以公共服務與公益為出發，而非以營利或利潤為要求，使得非營利組織在資源與人力上的短缺，進而造成難以進行資訊化工作，需要較多資金和資源的資訊建置，勢必要仰賴外界的協助。不過，從表41數據觀察，有效值231家受訪者中，有160家（比例達69.3%）的非營利組織未曾接受過政府的資訊化協助；而有接受過相關協助的比例最高的是資訊硬體的協助，僅有19.5%，最低的是資訊專業人員的部分，僅佔3.9%。

**表41 接受過之政府資訊化協助**

2-4. 貴組織曾接受過的由政府機關所提供的資訊化協助嗎（如捐贈、經費補助）？也請勾選以下的資訊化協助項目。（可複選）(n=231)		
類 型	次 數	百分比
目前尚未接受過政府機關所提供的資訊化協助	160	69.3%
資訊硬體設備	45	19.5%
資訊系統或網站的專案經費補助	28	12.1%
與其他非營利組織分享資訊化經驗	21	9.1%
連結網際網路	20	8.7%
應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	16	6.9%
資訊教育訓練課程	16	6.9%
作業系統（如微軟 Windows）	15	6.5%
資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	10	4.3%
資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	9	3.9%
其他	4	1.7%

政府若無法提供非營利組織必要的資訊化協助，則必須另從企業或其他非營利組織身上獲得需要的幫助。表42的數字即是分析非營利組織使用民間單位的資訊化協助情形，資料顯示，在234個受訪組織中，仍有高達149家（佔64.5%）組織未曾接受過民間組織的協助；即便有接受過的項目，仍是以幾項基礎軟硬體設施為主：如硬體設備、網際網路等，次數則在11~45個之

間，比例約佔2.2%~19.5%。在比例上不及兩成的情況下，顯示出我國非營利組織目前的資訊化建構過程，外界所提供的協助並不高。

**表42 接受過之企業或非營利組織資訊化協助**

2-6. 貴組織曾接受過的由企業或非營利組織(民間單位)提供的資訊化協助嗎(如捐贈、經費補助)?也請勾選以下的資訊化協助項目。(可複選)(n=231)		
類 型	次 數	百分比
目前尚未接受過企業所提供的資訊化協助	149	64.5%
資訊硬體設備	45	19.5%
連結網際網路	39	16.9%
作業系統(如微軟 Windows)	37	16.0%
應用套裝軟體(如微軟 Word, PowerPoint 等)	27	11.7%
資訊系統或網站的專案經費補助	26	11.3%
資訊技術支援或與諮詢(如透過資訊廠商)	18	7.8%
資訊專業人員,包括全職、兼職、或志工	15	6.5%
資訊教育訓練課程	13	5.6%
與其他非營利組織分享資訊化經驗	11	4.8%
其他	5	2.2%

### 三、交叉分析

本段落是希望透過研究問卷中幾項問題之間的連結，觀察兩者之間相互的關聯性。首先，表43顯示<sup>6</sup>，在121個目前尚未接受政府資訊化協助的組織中，有高達117個組織是屬於人力規模低的級距，佔96.7%。而接受過政府資訊化協助的項目中，以資訊硬體設備最高，有42個組織接受過此協助，其中有30個組織也是屬於人力規模低的級距，佔71.4%的比例；而其他如作業系統、套裝軟體，甚至是前述非營利組織表示最缺乏的資訊專業人力或是教育訓練等項目，接受到政府有關的協助相當地少，僅有8~24不等的次數，顯示政府對非營利組織的資訊協助有待加強。

<sup>6</sup> 人力規模的級距劃分，是以0-10人為小規模；11-20人為中等規模；21人以上的組織屬大規模。

表43 組織人力規模與接受政府機關資訊化協助交叉分析

	3-3. 請問貴組織的人力規模？正職人員				
	小	中	大	總和	
2-4. 貴組織曾接受過由政府機關所提供的資訊化協助嗎（如捐贈、經費補助）？（可複選）也請勾選以下的資訊化協助項目。	目前尚未接受過政府所提供的資訊化協助	117 (96.7%)	1 (1%)	3 (2.3%)	121 (100%)
	資訊硬體設備	30 (71.4%)	8 (19.0%)	4 (9.6%)	42 (100%)
	連結網際網路	15 (83.3%)	3 (16.7%)	0 (0%)	18 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	8 (72.7%)	2 (18.2%)	1 (10.1%)	11 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	8 (66.6%)	2 (16.7%)	2 (16.7%)	12 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	18 (75.0%)	5 (20.8%)	1 (4.2%)	24 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	5 (62.5%)	2 (25.0%)	1 (11.5%)	8 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	8 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
	資訊教育訓練課程	10 (76.9%)	2 (15.4%)	1 (7.7%)	13 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	13 (65.0%)	6 (30.0%)	1 (5.0%)	20 (100%)
	其他（請說明）	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)

表 44 為非營利組織與人力規模，與是否接受企業、其他非營利組織等民間單位的資訊化協助進行交叉分析。資料顯示，目前仍以未接受過企業或其他非營利組織的資訊化協助數目最多，共有 110 個組織，其中又以人力規模的小型組織有 106 個，佔 96.4% 比例最高。而分析非營利組織曾經接受過企業或其他組織資訊協助的項目來看，除了資訊硬體設備外，民間單位與政府機關不同的是，提供作業系統與應用套裝軟體的協助比例較高，有 40 家和

33 家之多。綜合上述兩表，政府和企業或其他民間單位所提供的資訊化協助，就目前的資料顯示，尚無法給予非營利組織資訊化太多的幫助。

**表44 組織人力規模與接受企業或其他組織資訊協助交叉分析**

		3-3. 請問貴組織的人力規模？正職人員			
2-6. 貴組織曾接受過由企業或非營利組織（民間單位）提供的資訊化協助嗎（如捐款、經費補助）？（可複選）也請勾選以下的資訊化協助項目。		小	中	大	總和
目前尚未接受過政府所提供的資訊化協助		106 (96.4%)	2 (1.8%)	2 (1.8%)	110 (100%)
資訊硬體設備		26 (72.2%)	5 (13.9%)	5 (13.9%)	36 (100%)
連結網際網路		10 (83.3%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	12 (100%)
作業系統（如微軟 Windows）		29 (72.5%)	7 (17.5%)	4 (10.0%)	40 (100%)
應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）		21 (63.6%)	7 (21.2%)	5 (15.1%)	33 (100%)
資訊系統或網站的專案經費補助		8 (61.5%)	4 (30.8%)	1 (7.7%)	13 (100%)
資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）		14 (82.3%)	1 (5.9%)	2 (11.8%)	17 (100%)
資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工		9 (90.0%)	0 (0%)	1 (10.0%)	10 (100%)
資訊教育訓練課程		18 (69.2%)	3 (11.6%)	5 (19.2%)	26 (100%)
與其他非營利組織分享資訊化經驗		19 (76.0%)	5 (20.0%)	1 (4.0%)	25 (100%)
其他（請說明）		5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)

接下來，本研究分析非營利組織去年（2009）年度的總收入與總支出，與是否接受政府機關所提供的資訊化補助進行比較。首先將非營利組織總收支的區間定為低、中、高三項標準：500萬元以下屬於總收入低層級，501至1000萬元為總收入中層級，1001萬元以上為總收入高層級。

從表45可以觀察到，我國的非營利組織大多數都屬於500萬元以下、總收入偏低的情況，印證前述研究分析所示，非營利組織普遍有資金缺乏的問題，因為整體年收入呈現偏低的情況。而政府對非營利組織的資訊化協助更需要努力的是，在這些年總收入偏低的非營利組織，有高達139個組織目前尚未接受過政府資訊化的協助，當中可能是不知道或未試圖尋求政府的協助，因此政府有必要搭起和非營利組織聯繫的橋樑，瞭解非營利組織的相關需求，才能給予更有效的協助。

而接受過政府資訊化協助的非營利組織，數量並不多，受協助的面向最多是資訊硬體設備的部分，但只有39個組織接受過這項協助，其中總收入低的組織數量為28個，比例為71.8%。其他項目逐步下降，顯現不出政府提供協助的效果；在總收入中等的組織由於數量就已經大幅減少，自然在數字上也呈現偏低的情況；高收入的非營利組織無論是不需要或是不知道，幾乎未曾仰賴過政府的資訊化協助。政府的資訊化服務提供仍有相當大的提升空間。

表45 組織年收入與接受政府資訊化協助的交叉分析

		3-6. 請問貴組織去年(2009)年所有來源的總收入約為新台幣_____元			
		總收入低	總收入中	總收入高	總和
2-4. 貴組織曾接受過由政府機關所提供的資訊化協助嗎(如捐贈、經費補助)?(可複選)也請勾選以下的資訊化協助項目。	目前尚未接受過政府所提供的資訊化協助	139 (89.7%)	9 (5.8%)	7 (4.5%)	155 (100%)
	資訊硬體設備	28 (71.8%)	6 (15.4%)	5 (12.8%)	39 (100%)
	連結網際網路	17 (85.0%)	1 (5.0%)	2 (10.0%)	20 (100%)
	作業系統(如微軟 Windows)	13 (86.6%)	1 (6.7%)	1 (6.7%)	15 (100%)
	應用套裝軟體(如微軟 Word, PowerPoint 等)	14 (87.5%)	1 (6.25%)	1 (6.25%)	16 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	14 (60.9%)	4 (17.4%)	5 (21.7%)	23 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢(如透過資訊廠商)	7 (87.5%)	1 (12.5%)	0 (0%)	8 (100%)
	資訊專業人員, 包括全職、兼職、或志工	8 (88.9%)	1 (11.1%)	0 (0%)	9 (100%)
	資訊教育訓練課程	14 (87.5%)	1 (6.3%)	1 (6.3%)	16 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	15 (75.0%)	3 (15.0%)	2 (10.0%)	20 (100%)
	其他(請說明)	2 (50.0%)	1 (25.0%)	1 (25.0%)	4 (100%)

表46則是非營利組織年收入與接受企業和其他非營利組織資訊化協助的情形，資料顯示，仍是以目前尚未接受過資訊化協助的數量最高。145個未接受資訊化協助的組織中，有129個(佔89.7%)的組織都是屬於年收入偏低的情況。而接受企業所提供的協助項目中，與前述表列的情形類似，數量較多的以作業系統(40家)、資訊硬體設備(34家)以及應用套裝軟體(33家)，這之中仍以總收入低的組織比例最高，約66.7%~75.0%左右。

表46 組織年收入與接受企業或其他組織資訊協助交叉分析

		3-6. 請問貴組織去年(2009)年所有來源的總收入約為新台幣_____元			
2-6. 貴組織曾接受過由企業或非營利組織(民間單位)提供的資訊化協助嗎(如捐款、經費補助)? (可複選)也請勾選以下的資訊化協助項目。		總收入低	總收入中	總收入高	總和
目前尚未接受過企業所提供的資訊化協助		129 (89.7%)	9 (5.8%)	7 (4.5%)	145 (100%)
資訊硬體設備		25 (73.5%)	4 (11.8%)	5 (14.7%)	34 (100%)
連結網際網路		9 (75.0%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	12 (100%)
作業系統(如微軟 Windows)		30 (75.0%)	5 (12.5%)	5 (12.5%)	40 (100%)
應用套裝軟體(如微軟 Word, PowerPoint 等)		22 (66.7%)	6 (18.2%)	5 (15.1%)	33 (100%)
資訊系統或網站的專案經費補助		8 (80.0%)	1 (10.0%)	1 (10.0%)	10 (100%)
資訊技術支援或與諮詢(如透過資訊廠商)		12 (66.6%)	3 (16.7%)	3 (16.7%)	18 (100%)
資訊專業人員, 包括全職、兼職、或志工		8 (72.7%)	1 (9.1%)	2 (18.2%)	11 (100%)
資訊教育訓練課程		14 (63.6%)	2 (9.1%)	6 (27.3%)	22 (100%)
與其他非營利組織分享資訊化經驗		16 (69.6%)	4 (17.4%)	3 (13.0%)	23 (100%)
其他(請說明)		3 (75.0%)	1 (25.0%)	0 (0%)	4 (100%)

從表47分析非營利組織總支出與接受政府或企業的資訊化協助結果，資料顯示153個目前未接受政府資訊化協助的非營利組織，有140個被本研究歸類為總支出低的組織，比例達91.5%；總支出中等的組織佔5.4%；總支出高的組織佔2.6%。接受到政府資訊化協助的項目以資訊硬體設備最多，有40個，之中有28個屬於總支出低的非營利組織，佔70.0%；其次是資訊系統或網站的專案補助，有24個，仍以總支出低的組織的14個數量最多，佔87.5%。

表47 組織年支出與接受政府資訊化協助交叉分析

		3-6. 請問貴組織去年(2009)年所有來源的總支出約為新台幣_____元			
2-4. 貴組織		總支出低	總支出中	總支出高	總和
曾接受過由政府機關所提供的資訊化協助嗎(如捐贈、經費補助)?(可複選)也請勾選以下的資訊化協助項目。	目前尚未接受過政府所提供的資訊化協助	140 (91.5%)	9 (5.9%)	4 (2.6%)	153 (100%)
	資訊硬體設備	28 (70.0%)	7 (17.5%)	5 (12.5%)	40 (100%)
	連結網際網路	17 (85.0%)	1 (5.0%)	2 (10.0%)	20 (100%)
	作業系統(如微軟Windows)	13 (86.6%)	1 (6.7%)	1 (6.7%)	15 (100%)
	應用套裝軟體(如微軟Word, PowerPoint等)	14 (87.5%)	1 (6.3%)	1 (6.3%)	16 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	14 (58.3%)	5 (20.8%)	5 (21.7%)	24 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢(如透過資訊廠商)	7 (87.5%)	1 (12.5%)	0 (0%)	8 (100%)
	資訊專業人員,包括全職、兼職、或志工	8 (88.9%)	1 (11.1%)	0 (0%)	9 (100%)
	資訊教育訓練課程	14 (87.5%)	1 (6.3%)	1 (6.3%)	16 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	15 (75.0%)	3 (15.0%)	2 (10.0%)	20 (100%)
	其他(請說明)	2 (50.0%)	1 (25.0%)	1 (25.0%)	4 (100%)

表48呈現的數據與上表類似，交叉分析組織年支出與接受企業資訊化協助的情形發現，未接受企業資訊化協助的組織仍佔最多數，有效值達145個。其中130個屬於總支出低(1-100萬)級距的組織，比例佔89.7%，顯示總支出低的組織有接受外部資訊化協助的數量相當低。

企業或其他非營利組織提供的協助，與政府提供協助不同之處在於，數量最高是41次的作業系統，其中有31家總支出低的組織受惠，佔全部的75.6%；資訊硬體設備以35次居第二位，以總支出低的組織接受最多，有26個，比例達到74.3%。

表48 年支出與接受企業或非營利組織資訊化協助交叉分析

		3-6. 請問貴組織去年(2009)年所有來源的總收入約為新台幣_____元			
2-6. 貴組織		總支出低	總支出中	總支出高	總和
曾接受過由	目前尚未接受過政府所	130	9	6	145
企業或非營	提供的資訊化協助	(89.7%)	(6.2%)	(4.1%)	(100%)
利組織(民間	資訊硬體設備	26	4	5	35
單位)提供的	連結網際網路	10	1	2	13
資訊化協助	作業系統(如微軟	31	5	5	41
嗎(如捐款、	Windows)	(75.6%)	(12.2%)	(12.2%)	(100%)
經費補助)?	應用套裝軟體(如微軟	23	5	5	33
(可複選)也請	Word, PowerPoint 等)	(69.8%)	(15.1%)	(15.1%)	(100%)
勾選以下的	資訊系統或網站的專案	8	1	1	10
資訊化協助	經費補助	(80.0%)	(10.0%)	(10.0%)	(100%)
項目。	資訊技術支援或與諮詢	13	2	3	18
	(如透過資訊廠商)	(72.2%)	(11.1%)	(16.7%)	(100%)
	資訊專業人員, 包括全	8	1	2	11
	職、兼職、或志工	(72.7%)	(9.1%)	(18.2%)	(100%)
	資訊教育訓練課程	14	3	6	23
		(60.8%)	(13.1%)	(26.1%)	(100%)
	與其他非營利組織分享	16	5	3	24
	資訊化經驗	(66.7%)	(20.8%)	(12.5%)	(100%)
	其他(請說明)	3	1	0	4
		(75.0%)	(25.0%)	(0%)	(100%)

研究發現，非營利組織無論是使用政府或民間單位的資訊化協助的數目十分偏低。更細緻的來看，收支愈低的非營利組織，使用外部協助的比例愈高。就所獲得協助的項目來看，目前提供的資訊化協助仍以軟硬體設備佔多數，至於資訊教育訓練、專業人力支援上顯得更為不足。

接下來的分析，以組織的性質（財團法人、社團法人或是其他類別）與是否接受過政府的資訊化協助做交叉分析（表49）。資料顯示，現有157個非營利組織尚未接受過政府資訊化的協助，其中社團法人有99個，比例佔63.1%；而財團法人有49個，比例佔31.2%。而就資訊協助的項目來看，仍

以資訊硬體設備的45家最多，其中社團法人26家，比例佔57.8%，財團法人佔17家，比例佔37.8%。再者是專案補助，社團法人佔全部26家非營利組織的50%，財團法人則有42.3%的比例。

政府所提供資源，多是交由非營利組織自行運用的工具性設備。但研究分析認為，非營利組織除了硬體上缺乏外，事實上也相當程度的需要資訊專業人才或是教育訓練的養成。單靠資訊設備的投入尚無法完全解決整體的資訊需求。

表49 組織法人性質與接受政府機關資訊化協助項目交叉分析

		3-2. 請問貴組織的性質			
2-4. 貴組織		財團法人	社團法人	其他	總和
曾接受過由政府機關所提供的資訊化協助嗎（如捐贈、經費補助）？（可複選）也請勾選以下的資訊化協助項目。	目前尚未接受過政府所提供的資訊化協助	49 (31.2%)	99 (63.1%)	9 (5.7%)	157 (100%)
	資訊硬體設備	17 (37.8%)	26 (57.8%)	2 (4.4%)	45 (100%)
	連結網際網路	6 (30.0%)	12 (60.0%)	2 (10.0%)	20 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	3 (21.4%)	10 (71.4%)	1 (7.2%)	14 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	4 (26.7%)	11 (73.3%)	0 (0%)	15 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	11 (42.3%)	13 (50.0%)	2 (7.7%)	26 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	5 (50.0%)	4 (40.0%)	1 (10.0%)	10 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	2 (25.0%)	4 (50.0%)	2 (25.0%)	8 (100%)
	資訊教育訓練課程	7 (46.7%)	7 (46.7%)	1 (6.6%)	15 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	8 (38.1%)	12 (57.1%)	1 (4.8%)	21 (100%)
	其他（請說明）	0 (0%)	4 (100%)	0 (0%)	4 (100%)

表50顯示，有145家組織未曾接受企業的資訊化協助，其中社團法人有89家（比例佔61.4%），財團法人則有47家（比例佔32.4%）。而有接受企業或其他組織資訊化協助的組織，以接受硬體設備協助的39家數量最高，組織性質以26家的社團法人居多，比例達66.7%。

值得一提的是，企業提供非營利組織的資訊化協助與政府所提供協助之間，企業所提供協助數量最高的項目是作業系統，其中有31家社團法人（佔70.5%）及13家財團法人（佔29.5%），共計44家。另有36家非營利組織接受應用軟體之協助，以社團法人24家（佔66.7%）、財團法人家（佔33.3%）為主。由於企業和政府所扮演角色和位置不同，兩者所提供資訊化協助項目有所差異。

**表50 組織性質與接受企業或非營利組織資訊化協助交叉分析**

		3-2. 請問貴組織的性質			
		財團法人	社團法人	其他	總和
2-6. 貴組織曾接受過由企業或非營利組織（民間單位）提供的資訊化協助嗎（如捐款、經費補助）？（可複選）也請勾選以下的資訊化協助項目。	目前尚未接受過企業所提供的資訊化協助	47 (32.4%)	89 (61.4%)	9 (6.2%)	145 (100%)
	資訊硬體設備	13 (33.3%)	26 (66.7%)	0 (0%)	39 (100%)
	連結網際網路	6 (42.9%)	8 (57.1%)	0 (0%)	14 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	13 (29.5%)	31 (70.5%)	0 (0%)	44 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	12 (33.3%)	24 (66.7%)	0 (0%)	36 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	7 (53.8%)	6 (46.2%)	0 (0%)	13 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	5 (27.8%)	13 (72.2%)	0 (0%)	18 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、	4 (25.0%)	7 (50.0%)	0 (25.0%)	11 (100%)

		3-2. 請問貴組織的性質			
2-6. 貴組織		財團法人	社團法人	其他	總和
	兼職、或志工				
	資訊教育訓練課程	11 (40.7%)	16 (59.3%)	0 (0%)	27 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	6 (23.1%)	20 (76.9%)	0 (0%)	26 (100%)
	其他（請說明）	1 (20.0%)	3 (60.0%)	1 (20.0%)	5 (100%)

表51顯示，多數的非營利組織都已經有使用過電子化政府服務，其中利用政府網站查詢資訊的組織有133家，這133家之中，85.7% (114/133)屬於經費投入比重低的組織。<sup>7</sup> 表單與資料下載也提供非營利組織方便的服務，有128家的非營利組織使用過此項服務，其中又以經費投入比重低的組織(佔有110家，85.9%)使用次數最多，是另一項政府電子化服務使用頻率很高的情況。

表51 組織資訊化經費投入與政府電子化服務使用交叉分析

類 型		1_4a.請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比重為何？經費方面，約佔整體年度經費的____成 (0-10 成)			
		比重低	比重中等	比重高	總和
2-1. 請問貴組織使用過哪些	沒有使用過電子化政府的相關服務	17 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
	利用政府網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	114 (85.7%)	11 (8.3%)	8 (6.0%)	133 (100%)
	利用政府網站進行所	110	12	6	128

<sup>7</sup>本研究問卷將非營利組織對於資訊化投入程度劃分成三個部分：經費、人力和時間；投入程度比重的交叉分析中，劃分成比重低 (0~3 成)、比重中等 (4~6 成)、比重高 (7~10 成)。

類 型	次 數	1_4a.請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比 重為何？經費方面，約佔整體年度經費的____成 (0-10 成)			
		比重低	比重中等	比重高	總和
常見的 電子化 政府的 相關服 務？	需的表單或資料文件 下載	(85.9%)	(9.4%)	(4.7%)	(100%)
	透過網站直接申請政 府相關補助	38 (77.6%)	6 (12.2%)	5 (10.2%)	49 (100%)
	透過網站上傳法規或 要求的表單或資料文 件	55 (83.3%)	8 (12.1%)	3 (4.6%)	66 (100%)
	透過網站與政府聯繫 溝通或反映意見	38 (86.3%)	5 (11.4%)	1 (2.3%)	44 (100%)
	其他（請說明）	1 (50.0%)	0 (0%)	1 (50.0%)	2 (100%)

表52顯示，非營利組織在目的事業主管機關所提供的網路服務中，使用的次數比例與電子化政府的服務比較之下，呈現類似的結果。總計有124家非營利組織使用過主管機關提供的網路服務進行資料查詢（經費比重低的組織108家最多，佔87.1%）、表單文件下載（經費比重低的組織109家最多，佔87.9%）等基本功能。但卻未多加運用其他的功能，如申請補助、與政府溝通等方式，來達到資訊化需求的協助效果。

本研究認為，無論是電子化政府或是目的事業主管機關對於非營利組織所提供的網路服務，都必須在多加宣導以促進標的團體使用的頻率，才能有效發揮既有的功能，以達到雙方互動的期待。

表52 資訊化經費投入與主管機關電子化服務使用交叉分析

類 型  次 數		1_4a.請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資 源的比重為何？經費方面，約佔整體年度經費 的____成(0-10 成)			
		比重低	比重中等	比重高	總和
2-2. 請 問貴組 織使用 過哪些 由目的 事業主 管機關 所提供 的網路 服務？	沒有使用過由目的事業主管機關所提供的網路服務	13 (81.3%)	3 (18.7%)	0 (0%)	16 (100%)
	利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	108 (87.1%)	9 (7.3%)	7 (5.6%)	124 (100%)
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	109 (87.9%)	8 (6.5%)	7 (5.6%)	124 (100%)
	透過網站直接申請相關補助	30 (78.9%)	6 (15.8%)	2 (5.3%)	38 (100%)
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	55 (88.7%)	5 (8.1%)	2 (3.2%)	62 (100%)
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	34 (82.9%)	5 (12.2%)	2 (4.9%)	41 (100%)
	其他（請說明）	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

表53則從組織的人力投入比重與使用電子化政府服務，以及目的事業主管機關提供的網路服務進行交叉分析。資料顯示，電子化政府和目的事業主管機關提供的服務使用中，都是以利用網站查詢所需要的資訊比例最高。在電子化政府方面，136家使用網站查詢服務的組織中，人力投入比重低的組織共有97家，比例佔71.3%；但在非營利組織需求面較高的幾個項目中，只有50家非營利組織曾利用電子化服務的途徑，申請政府的相關補助。再交叉人力投入比重來看，比重低的組織有33家最多（佔66.0%）、比重中等的組織6家最少（佔12.0%）；而在使用過網站與政府溝通或反映意見方面也只有40家有此經驗，其中以人力投入比重低的組織32家最多（佔80.0%），投入比重高的組織最少僅有3家使用（佔7.5%）。

表53 資訊化人力投入與政府電子化服務使用交叉分析

類 型		次 數	1_4b.請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比重為何？人力方面，約佔整體年度經費的____成(0-10 成)			
			比重低	比重中等	比重高	總和
2-1. 請問貴組織使用過哪些常見的電子化政府的相關服務？	沒有使用過電子化政府的相關服務	11 (68.7%)	3 (18.8%)	2 (12.5%)	16 (100%)	
	利用政府網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	97 (71.3%)	19 (14.0%)	20 (14.7%)	136 (100%)	
	利用政府網站進行所需的表單或資料文件下載	93 (71.0%)	19 (14.5%)	19 (14.5%)	131 (100%)	
	透過網站直接申請政府相關補助	33 (66.0%)	6 (12.0%)	11 (22.0%)	50 (100%)	
	透過網站上傳法規或要求的表單或資料文件	45 (67.2%)	11 (16.4%)	11 (16.4%)	67 (100%)	
	透過網站與政府聯繫溝通或反映意見	32 (80.0%)	5 (12.5%)	3 (7.5%)	40 (100%)	
	其他（請說明）	1 (50.0%)	0 (0%)	1 (50.0%)	2 (100%)	

表54顯示，若以人力投入比重和使用目的事業主管機關提供服務進行交叉比較，多數還是集中在使用資料查詢的功能上，且以人力投入比重低的組織有92個（佔71.9%）居多。非營利組織使用事業主管機關網站申請相關補助縮減到僅38家，資訊化投入人力比重低的組織有26家，比例有68.4%；在透過網站和主管機關進行溝通聯繫與意見反映方面，僅有35家曾有過此項經驗，又以資訊人力比重低的24家（比例佔68.6%）最多。

表54 資訊化人力投入與主管機關電子化服務使用交叉分析

類 型 次 數		1_4b. 請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比重 為何？人力方面，約佔整體年度經費的____成(0-10 成)			
		比重低	比重中等	比重高	總和
2-2. 請 問貴組 織使用 過哪些 由目的 事業主 管機關 所提供 的網路 服務？	沒有使用過由目的事業主管機關所提供的網路服務	9 (56.3%)	4 (25.0%)	3 (18.7%)	16 (100%)
	利用網站查詢所需資訊(如：公告、補助、相關法規等)	92 (71.9%)	17 (13.3%)	19 (14.8%)	128 (100%)
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	92 (72.4%)	17 (13.4%)	18 (14.2%)	127 (100%)
	透過網站直接申請相關補助	24 (68.6%)	6 (17.1%)	5 (14.3%)	35 (100%)
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	43 (72.9%)	9 (15.2%)	7 (11.9%)	59 (100%)
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	26 (68.4%)	6 (15.8%)	6 (15.8%)	38 (100%)
	其他(請說明)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

表55從第三個面向：時間與電子化服務進行交叉分析分析發現，利用政府網站查詢資訊的132家數量最多，就比例上來說，時間投注比重低的組織最高(有79家，佔59.8%)；使用情形最少的是與透過網站與政府聯繫或反映意見，僅有38家曾有經驗，又以時間投注比重低組織的23家最多，佔60.5%。

表55 資訊化時間投入與政府電子化服務使用交叉分析

類 型  次 數		1_4c. 請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的 比重為何？時間方面，約佔整體年度經費的____成 (0-10 成)			
		比重低	比重中等	比重高	總和
2-1. 請 問貴組 織使用 過哪些 常見的 電子化 政府的 相關服 務？	沒有使用過電子化政府的 相關服務	9 (60.0%)	4 (26.7%)	2 (13.3%)	15 (100%)
	利用政府網站查詢所需資 訊（如：公告、補助、相 關法規等）	79 (59.8%)	35 (26.5%)	18 (13.6%)	132 (100%)
	利用政府網站進行所需的 表單或資料文件下載	74 (61.1%)	36 (29.8%)	11 (9.1%)	121 (100%)
	透過網站直接申請政府相 關補助	24 (50.0%)	13 (27.1%)	11 (22.9%)	48 (100%)
	透過網站上傳法規或要求 的表單或資料文件	36 (56.2%)	16 (25.0%)	12 (18.8%)	64 (100%)
	透過網站與政府聯繫溝通 或反映意見	23 (60.5%)	11 (29.0%)	4 (10.5%)	38 (100%)
	其他（請說明）	0 (0%)	1 (50.0%)	1 (50.0%)	2 (100%)

表56則以時間投入和使用目的事業主管機關的網路服務進行交叉比較，資料顯示，資料查詢與表單下載仍為兩大主要的使用功能，各有125個組織表示使用這兩種主管機關的服務，又以時間投入比重低的組織最高，網站資料查詢有74家最多（佔59.2%；而下載文件也有達60.0%）。

相較於前述交叉分析，由於事業主管機關管理非營利組織成立、運作等規範，因而在使用的服務項目方面，上傳法規或文件的次數最多，共計有58家使用，其中有33家為資訊化投注時間比重低的組織，佔56.9%，是本項交叉中特別需要注意的項目。

表56 資訊化時間投入與主管機關電子化服務使用交叉分析

類 型		次 數	1_4c. 請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的 比重為何？時間方面，約佔整體年度經費的____成 (0-10 成)			
			比重低	比重中等	比重高	總和
2-2. 請 問貴組 織使用 過哪些 由目的 事業主 管機關 所提供 的網路 服務？	沒有使用過由目的事業主管機關所提供的網路服務	7 (46.7%)	5 (33.3%)	3 (20.0%)	15 (100%)	
	利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	74 (59.2%)	34 (27.2%)	17 (13.6%)	125 (100%)	
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	75 (60.0%)	32 (25.6%)	18 (14.4%)	125 (100%)	
	透過網站直接申請相關補助	17 (50.0%)	11 (32.4%)	6 (17.6%)	34 (100%)	
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	33 (56.9%)	16 (27.6%)	9 (15.5%)	58 (100%)	
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	21 (56.8%)	8 (21.6%)	8 (21.6%)	37 (100%)	
	其他（請說明）	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	

接著是以非營利組織是否擁有對外網站，而網站是否持續更新與維護作為分析項目，搭配前述非營利組織是否曾接受政府所提供的資訊化協助做交叉比較。表57顯示，在183個非營利組織中，目前尚未接受過政府資訊化協助的118個非營利組織，有62個組織（佔52.5%）本身有對外網站並持續維護。

而接受政府資訊化協助項目中次數最高的資訊硬體設備（43次），其中有對外網站並持續更新維護的組織共31個（佔83.7%）；次數最低的項目則

為資訊專業人員的提供，僅有7個組織，分別是5個有網站並持續更新的組織（佔71.4%），以及2個有網站卻很少更新的組織（佔28.6%）。

表57 對外網站與接受政府提供資訊化協助項目交叉分析

		1_8 請問貴組織是否有對外網站？			
		有，並持續更新維護	有，但很少更新維護	無	總和
2-4. 貴組織曾接受過由政府機關所提供的資訊化協助嗎（如捐贈、經費補助）？(可複選)也請勾選以下的資訊化協助項目。	目前尚未接受過政府所提供的資訊化協助	62 (52.5%)	31 (26.3%)	25 (21.2%)	118 (100%)
	資訊硬體設備	36 (83.7%)	4 (9.3%)	3 (7.0%)	43 (100%)
	連結網際網路	13 (76.4%)	2 (11.8%)	2 (11.8%)	17 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	8 (66.7%)	3 (25.0%)	1 (8.3%)	12 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	10 (76.9%)	2 (15.4%)	1 (7.7%)	13 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	17 (70.8%)	7 (29.2%)	0 (0%)	24 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	5 (50.0%)	4 (40.0%)	1 (10.0%)	10 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	5 (71.4%)	2 (28.6%)	0 (0%)	7 (100%)
	資訊教育訓練課程	8 (53.3%)	3 (20.0%)	4 (26.7%)	15 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	15 (88.2%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	17 (100%)
	其他（請說明）	3 (75.0%)	1 (25.0%)	0 (0%)	4 (100%)

表58顯示，106家從未接受過企業或其他非營利組織資訊化協助的組織中，有53家（佔50.0%）是擁有網站並持續更新維護的。這些組織在資訊化建構過程上，沒有接受政府協助，也未轉而向民間單位尋求幫忙。這一方面可能因為外界資源原本就少，另外也可顯示我國的非營利組織多在資源有限的情況下，憑藉著本身力量來維繫組織資訊化的建構與維護。

**表58 對外網站與接受企業、非營利組織提供資訊化協助項目交叉分析**

		1_8 請問貴組織是否有對外網站？			
2-6. 貴組織曾接受過由企業或非營利組織（民間單位）提供的資訊化協助嗎（如捐款、經費補助）？也請勾選以下的資訊化協助項目。		有，並持續更新維護	有，但很少更新維護	無	總和
目前尚未接受過企業所提供的資訊化協助		53 (50.0%)	29 (27.4%)	24 (22.6%)	106 (100%)
資訊硬體設備		27 (73.0%)	6 (16.2%)	4 (10.8%)	37 (100%)
連結網際網路		10 (83.4%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	12 (100%)
作業系統（如微軟 Windows）		32 (74.4%)	7 (16.3%)	4 (9.3%)	43 (100%)
應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）		28 (77.8%)	6 (16.7%)	2 (5.5%)	36 (100%)
資訊系統或網站的專案經費補助		10 (76.9%)	2 (15.4%)	1 (7.7%)	13 (100%)
資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）		10 (58.8%)	5 (29.4%)	2 (11.8%)	17 (100%)
資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工		6 (60.0%)	3 (30.0%)	1 (10.0%)	10 (100%)
資訊教育訓練課程		16 (59.6%)	7 (25.9%)	4 (14.8%)	27 (100%)
與其他非營利組織分享資訊化經驗		19 (76.0%)	5 (20.0%)	1 (4.0%)	25 (100%)
其他（請說明）		1 (50.0%)	1 (50.0%)	0 (0%)	2 (100%)

本節最後一部份，交叉分析非營利組織是否使用電腦或網際網路等資訊化技術作為營運的工具，與該組織是否接受政府或企業、非營利組織等其他民間單位的資訊化協助進行交叉統計。表59顯示，共有159個非營利組織未曾接受政府提供的資訊化協助，其中有120家已經使用電腦或網際網路作為營運服務工具的组织，比例高達75.5%；而接受過的政府資訊化協助項目的組織，多是已經完成資訊化的組織，比例都達到80%~95%以上。

**表59 使用資訊化作為營運工具與接受政府資訊化協助交叉分析**

	1_1 請問貴組織是否已經使用電腦或網際網路（資訊化）做為營運服務工具？			
	是	否	總和	
2-4. 貴組織曾接受過由政府機關所提供的資訊化協助嗎（如捐贈、經費補助）？（可複選）也請勾選以下的資訊化協助項目。				
目前尚未接受過政府所提供的資訊化協助	120 (75.5%)	39 (24.5%)	159 (100%)	
資訊硬體設備	45 (100%)	0 (0%)	45 (100%)	
連結網際網路	19 (95.0%)	1 (5.0%)	20 (100%)	
作業系統（如微軟 Windows）	12 (80.0%)	3 (20.0%)	15 (100%)	
應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	14 (87.5%)	2 (22.5%)	16 (100%)	
資訊系統或網站的專案經費補助	25 (89.3%)	3 (10.7%)	28 (100%)	
資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	10 (100%)	0 (0%)	10 (100%)	
資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	8 (88.9%)	1 (11.1%)	9 (100%)	
資訊教育訓練課程	15 (93.7%)	1 (6.3%)	16 (26.7%)	
與其他非營利組織分享資訊化經驗	18 (85.7%)	3 (14.3%)	21 (5.9%)	
其他（請說明）	4 (100%)	0 (0%)	4 (100%)	

表60顯示，共149個組織未曾接受外界協助的組織中，有110個（佔73.8%）是已經資訊化的組織，由此顯示目前使用電腦或網路作為營運服務工具的組織中，大多憑藉本身力量，無接受政府或企業的協助。

**表60 資訊化作為營運工具與接受企業、非營利組織資訊協助交叉分析**

	1_1 請問貴組織是否已經使用電腦或網際網路（資訊化）做為營運服務工具？			
	是	否	無	
2-6. 貴組織曾接受過由企業或非營利組織（民間單位）提供的資訊化協助嗎（如捐款、經費補助）？也請勾選以下的資訊化協助項目。	目前尚未接受過企業所提供的資訊化協助	110 (73.8%)	39 (26.2%)	149 (100%)
	資訊硬體設備	38 (97.4%)	1 (2.6%)	39 (100%)
	連結網際網路	13 (95.0%)	2 (5.0%)	15 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	44 (97.8%)	1 (2.2%)	45 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	36 (97.3%)	1 (2.7%)	37 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	13 (100%)	0 (10.7%)	13 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	10 (100%)	1 (9.1%)	10 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	17 (94.4%)	1 (5.6%)	18 (100%)
	資訊教育訓練課程	27 (100%)	0 (0%)	27 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	25 (96.2%)	1 (3.8%)	26 (100%)
	其他（請說明）	2 (40.0%)	3 (60.0%)	5 (100%)

#### 第四節 資訊化之需求與展望

透過現狀下非營利組織的資訊化狀況，及政府電子化服務與非營利組織對資訊化需求中可能的落差，可以瞭解非營利組織之需求，並使得政府服

務供給既非營利組織資訊化需求間得以接軌，更有利於政府與非營利組織合作推動社會整體發展。

### 一、非營利組織資訊化之需求

表61顯示，非營利組織對於政府或目的事業主管機關提供網路服務的需求是比較分散的，查詢相關資訊、表單下載、申請補助居多(分別是76.9%；73.8%；57.6%)，透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見則是最少(34.1%)。顯示非營利組織使用網路和政府的聯繫主要在於瞭解政府所提供的訊息和申請補助等，皆屬於要從網站才方便處理和政府間事務，較少主動和透過網路和政府進行互動。

**表61 期待政府提供之網路服務**

2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？(至多可複選3項)(n=229)		
類 型	次 數	百分比
利用網站查詢所需資訊(如：公告、補助、相關法規等)	176	76.9%
利用網站進行所需的表單或資料文件下載	169	73.8%
透過網站直接申請相關補助	136	57.6%
透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	100	43.7%
透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	78	34.1%
其他	5	2.2%

非營利組織對政府提供之資訊化協助需求(表62)，主要集中在「資訊系統或網站的專案經費補助」、「資訊硬體設備」、「資訊教育訓練課程」與「硬體設備」(分別是64.1%；45.5%；43.7%)。「連結網際網路」則是最不符合受訪組織需求的(21.2%)。整體來看，包含像是教育訓練、硬體設備等都不脫資金上的運用，可見非營利組織資訊化的需求還是集中在「經費」上。

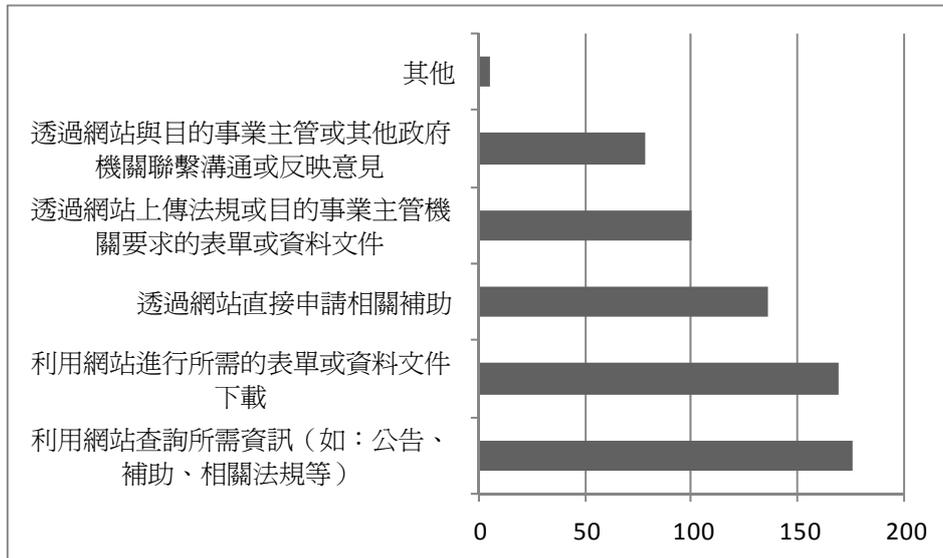


圖 21 期待政府提供之網路服務

表62 符合需求之政府協助

2-5. 不論是否接受過，以下可能由政府機關所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）(n=231)

項 目	次 數	百分比
資訊系統或網站的專案經費補助	148	64.1%
資訊硬體設備	105	45.5%
資訊教育訓練課程	101	43.7%
資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	88	38.1%
資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	71	30.7%
應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	66	28.6%
作業系統（如微軟 Windows）	55	23.8%
與其他非營利組織分享資訊化經驗	50	21.6%
連結網際網路	49	21.2%
其他	5	2.2%

從表63之非營利組織的整體需求來看，最大的需求是在於「資訊化的專案經費補助」、「運行資訊化的硬體設備」及「資訊教育訓練課程」（分別是54.3%；45.7%；40.1%）。至於「由其他非營利組織分享資訊化經驗」和「連結到網路」就較低（分別是18.1%；17.2%），由此可見，在企業或其他非營利組織補助面向，仍然可以看出經費為主要的需求。

**表63 符合需求之企業或非營利組織協助**

2-7. 不論是否接受過，以下可能由企業或其他非營利組織（民間單位）所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選3項）(n=232)			
類	型	次	數
		次數	百分比
資訊系統或網站的專案經費補助		126	54.3%
資訊硬體設備		106	45.7%
資訊教育訓練課程		93	40.1%
資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）		84	36.2%
資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工		80	34.5%
應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）		73	31.5%
作業系統（如微軟 Windows）		54	23.3%
與其他非營利組織分享資訊化經驗		42	18.1%
連結網際網路		40	17.2%
其他		5	2.2%

資訊硬體設施方面（表64），協助非營利組織資訊化工作，最有符合需求的是筆記型電腦、桌上型電腦及管理網站之用的網路伺服器（分別是50.0%；37.6%；31.9%）。就筆記型電腦與桌上型電腦而言，是資訊化最主要的工具，但對非營利組織來說，卻是需求最高的，也顯示出非營利組織在資訊化方面會遇見不少困難；另外網路伺服器的高需求，可能來自希望或已有架設網站的組織，期望能有網路伺服器來增進網站功能，但從這樣的高需

求更可以瞭解，非營利組織對於網站的部分的注意與需求，只是目前因為金錢或其他因素導致在硬體上無法配合。

**表64 硬體協助需求**

2-9. 對於資訊硬體的協助，以下哪些項目比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）(n=226)		
類 型	次 數	百分比
筆記型電腦	113	50.0%
桌上型電腦	85	37.6%
網站伺服器	72	31.9%
雷射印表機	60	26.5%
投影機	58	25.7%
影印機	55	24.3%
視訊設備	46	20.4%
數位相機	37	16.4%
行動硬碟	28	12.4%
掃瞄器	27	11.9%
噴墨印表機	16	7.1%
其他	16	7.1%

在資訊軟體協助的需求上（表65），表列的12種軟體中，以捐款或募款管理、文書編輯、記帳或會計、防毒軟體及電子公文或表單流程管理等軟體為最重要，其中尤以捐款或募款管理最多（38.3%）。至於最不需要協助的部分，主要是行事曆管理（6.5%）。從這樣的需求中可以看出非營利組織日漸資訊化，對進階管理組織對內或對外運作的軟體的需求也較高。

**表65 軟體協助需求**

2-10. 對於資訊軟體的協助，以下哪些項目比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）(n=230)		
類 型	次 數	百分比
捐款或募款管理	88	38.3%

文書編輯 (如微軟 Word)	81	35.2%
記帳或會計	80	34.8%
防毒軟體 (如趨勢，或網路免費下載)	78	33.9%
電子公文或表單流程管理	74	32.2%
簡報 (如微軟 PowerPoint)	58	25.2%
試算表 (如微 Excel)	57	25.2%
會員通訊錄管理 (如微軟 Outlook)	50	21.7%
參加活動或服務對象通訊錄管理 (如微軟 Outlook)	45	19.9%
人事或薪資管理	36	15.9%
電子郵件管理 (如微軟 Outlook，或網路電子郵件 Google、Yahoo)	21	9.1%
行事曆管理 (如微軟 Outlook)	15	6.5%
其他	15	6.5%

在於網站方面（表66），大部分的受訪者幾乎都對此五種方面協助的需求程度很高，尤其是網站資料與技術支援以及網站內容更新維護（分別為：66.7%；60.1%）這兩方面最高，其需求皆超過六成。故可得知非營利組織在網站的運作上，從基本的專業技術、經營，甚至是運作的空間都需要很大的協助。

**表66 網站協助需求**

2-11. 對於網站方面的協助，以下哪些項目比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）(n=228)		
類 型	次 數	百分比
網站資料與技術支援	152	66.7%
網站內容更新維護	137	60.1%
網站社群經營	114	50.0%
網站空間與網址	106	46.5%
網站網頁版面設計	78	34.2%
其他	7	3.1%

最後，表67顯示，對於政府提升非營利組織營運的工作上，普遍認為最有效的方法就是提供非營利組織更多的補助，其他像是「協助非營利組織資訊化」也有五成（分別是78.3%；50.0%）。效用最低的方法則是與其他非營利組織的合作提倡社會議題改革（13.9%）。也就是說對非營利組織來說，認為政府可以透過經費補助和協助資訊化兩種方式，讓非營利組織在推動其相關事務或者與政府合作等方面，更能發揮其功能與目的。

表67 有效提升營運之方法

2-12. 以上各項資訊化需求，其目標仍在於提升貴組織的營運能量。如果政府有心提升第三部門與整體公民社會的能量，貴組織認為哪些是比較有效的方法？(至多可複選3項)(n=230)

類 型	次 數	百分比
提供非營利組織更多的補助	180	78.3%
協助非營利組織資訊化	115	50.0%
委託非營利組織提供相關專業服務	99	43.0%
透過網路提升對非營利組織的服務	97	42.2%
減少過多的管制或規範	72	31.3%
與其他非營利組織的合作提倡社會議題改革	32	13.9%
其他	3	1.3%

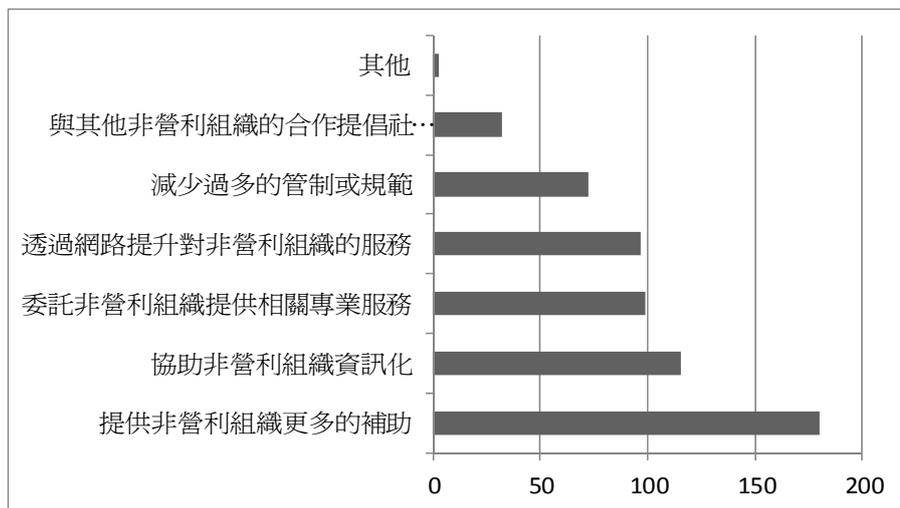


圖 22 有效提升營運之方法

## 二、非營利組織期望之資訊化協助角色與方式

非營利組織可尋求的資訊化協助對象包含政府主管機關、企業、其他非營利組織等。表68顯示，在補助經費方面，受訪組織認為政府主管機關為最應扮演主要提供補助經費的角色（39.6%），企業次之（33.3%），其他非營利組織在這方面則是和前兩者有部分差距（27.1%）。

在捐贈軟硬體的協助方式中，最主要提供者變成企業（38.2%），政府次之（33.1%），其他非營利組織與前兩者的依舊有差距，但差距較小（28.7%）。

資訊專業人員部分，認為企業應協助佔最大比例（36.1%），其他非營利組織（32.4%）的協助則超過政府的角色（31.6%）次之，但三者的比重都超過百分之30。

技術諮詢層面和資訊專業人員相類似，企業最大比例（36.8%），其他非營利組織次之（32.0%），政府角色的期望下降（31.2%）。

轉到資訊教育訓練課程來看，政府主管機關（34.0%）、企業（33.7%）與其他非營利組織（32.3%）比重依舊都超過百分之30，但比重分配各為平均，政府以些微差距成為最被期望的協助者。

在資訊應用經驗分享就產生和前面很大的不同，政府主管機關被期望作為協助者大幅提升（49.9%）到接近5成，企業（22.9%）與其他非營利組織（27.2%）比例偏少。

綜合以上發現，非營利組織對政府主管機關作為協助者的主要期望是在補助經費與資訊應用經驗分享兩個部分；對企業是在捐贈軟硬體、資訊專業人員與技術諮詢三方面的協助；至於非營利組織的部分，若佔有很高比例時，多半是與對政府主管機關、企業的期望相仿，著重在資訊專業人員、資訊教育訓練課程。換言之，非營利組織對政府的期待主要是資金和建構公共利益方面網站經驗的部分，但對資訊科技知識、技能更新較快速的企業，希望能透經由取得更新或贊助軟硬體，或技術知識等。

**表68 需求之協助方式與提供者**

方式與提供者/級距		0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	合計	有效百分比
次數（百分比）		成	成	成	成	成		
補助經費	政府主管機關	13 (8.2%)	7 (4.4%)	54 (34.2%)	29 (18.4%)	55 (34.8%)	13 (100%)	39.6%
	企業	33 (24.8%)	24 (18.0%)	38 (28.6%)	16 (12%)	22 (16.5%)	133 (100%)	33.3%
	其他非營利組織	45 (41.7%)	11 (10.2%)	26 (24.1%)	14 (13.0%)	12 (11.1%)	45 (100%)	27.1%
	其他	7 (30.4%)	2 (8.7%)	3 (13.0%)	2 (8.7%)	9 (39.1%)	23 (100%)	5.76%
捐贈軟硬體	政府主管機關	31 (24.0%)	9 (7.0%)	39 (30.2%)	17 (13.2%)	33 (25.6%)	129 (100%)	33.1%
	企業	22 (14.8%)	17 (11.4%)	40 (26.8%)	38 (25.5%)	32 (21.5%)	149 (100%)	38.2%
	其他非營利組織	33 (29.5%)	19 (17%)	29 (25.9%)	14 (12.5%)	17 (15.2%)	112 (100%)	28.7%
	其他	6 (40.0%)	1 (6.7%)	3 (20.0%)	1 (6.7%)	4 (26.7%)	15 (100%)	3.85%
資訊專業人員	政府主管機關	36 (32.1%)	13 (11.6%)	33 (29.5%)	21 (18.8%)	9 (8.0%)	112 (100%)	31.55%
	企業	30 (23.4%)	22 (17.2%)	39 (30.5%)	18 (14.1%)	19 (14.8%)	128 (100%)	36.1%
	其他非營利組織	35 (30.4%)	19 (16.5%)	29 (25.2%)	15 (13.0%)	17 (14.8%)	115 (100%)	32.4%
	其他	7 (17.9%)	2 (5.1%)	8 (20.5%)	4 (10.3%)	18 (46.2%)	39 (100%)	11.0%
技術諮詢	政府主管機關	28 (25.5%)	16 (14.5%)	34 (30.9%)	15 (13.6%)	17 (15.5%)	110 (100%)	31.2%
	企業	22 (16.9%)	18 (13.8%)	36 (27.7%)	32 (24.6%)	22 (16.9%)	130 (100%)	36.8%
	其他非營利	28	16	35	18	16	113	32.0%

2-8 上述對於貴組織的資訊化相關協助，可用以下表格區分其提供者與協助方式的組合。  
請針對符合貴組織需求的協助方式與提供者，以數字 1-10 區分其需求程度，分數越高代表越符合貴組織的未來需求。

方式與提供者/級距		0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	合計	有效百
	組織	(24.8%)	(14.2%)	(31.0%)	(15.9%)	(14.2%)	(100%)	
	其他	2 (11.8%)	1 (5.9%)	5 (29.4%)	2 (11.8%)	7 (41.2%)	17 (100%)	4.82%
資訊 教育 訓練 課程	政府主管機關	17 (13.6%)	18 (14.4%)	38 (30.4%)	24 (19.2%)	28 (22.4%)	125 (100%)	34.0%
	企業	20 (16.1%)	22 (17.7%)	42 (33.9%)	20 (16.1%)	20 (16.1%)	124 (100%)	33.7%
	其他非營利組織	21 (17.6%)	20 (16.8%)	36 (30.3%)	24 (20.2%)	18 (15.1%)	119 (100%)	32.3%
	其他	4 (33.3%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	0 (0.0%)	5 (41.7%)	12 (100%)	3.3%
資訊 應用 經驗 分享	政府主管機關	27 (11.5%)	17 (7.2%)	36 (15.3%)	12 (5.1%)	14 (6.0%)	235 (100%)	49.9%
	企業	25 (23.1%)	21 (19.4%)	30 (27.8%)	21 (19.4%)	11 (10.2%)	108 (100%)	22.9%
	其他非營利組織	22 (17.2%)	15 (11.7%)	42 (32.8%)	25 (19.5%)	24 (18.8%)	128 (100%)	27.2%
	其他	4 (33.3%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	5 (41.7%)	12 (100%)	2.6%
其 他	政府主管機關	4 (80.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	5 (100%)	35.7%
	企業	5 (83.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	6 (100%)	42.9%
	其他非營利組織	3 (100%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (100%)	21.4%
	其他	3 (100%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (100%)	21.4%

### 三、交叉分析

#### (一) 資訊化投入程度與對政府主管機關網路服務之期望情形

針對非營利組織內部在資訊化上的投入的多寡，像是經費、人力、時間，甚至是購置的軟硬體等，交叉分析對政府主管機關在相關網路服務協助的需求。資料顯示（表69），絕大部分對G2A服務有期待的組織，都是那些投入資訊化之經費佔整體經費0~3成的組織，尤其是提出「利用網站查詢所需資料」、「利用網站進行所需資料下載」、以及「透過網站申請補助」三項需求的受訪組織（分別是61.1%；58.1%；65.1%）。

**表69 資訊化經費投入程度與對政府網路服務之期望情形交叉分析**

類 次 數 型		1-4. 在以下幾個資源面向上，請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比重為何？經費方面，約佔整體年度經費的 ____（0-10）成。			
		0-3 成	4-7 成	8-10 成	總和
2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？（至多可複選3項）	利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	107 (61.1%)	8 (4.6%)	60 (34.3%)	175 (100%)
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	97 (58.1%)	9 (5.4%)	61 (36.5%)	167 (100%)
	透過網站直接申請相關補助	84 (65.1%)	6 (4.7%)	39 (30.2%)	129 (100%)
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	65 (67.0%)	9 (16.4%)	23 (23.7%)	97 (100%)
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	49 (64.5%)	6 (7.9%)	21 (27.6%)	76 (100%)
	其他（請說明）	3 (75.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	4 (100%)

就資訊化人力投入程度，與對政府主管機關網路服務期望的交叉分析來看（表70），和經費投入程度狀況相似，提出這些需求最主要集中在人力

投入佔該組織人力員額0~3成的組織，兩者差異在於人力投入程度佔該組織人力員額8~10成之組織，對政府在網路服務上的需求變得更高。

在時間投入狀況（表71）中，情況跟如同經費、人力投入，但時間投入佔該組織營運時間8~10成的組織對政府網路服務的需求提升，尤其是提出「利用網站查詢所需資料」、「利用網站進行所需資料下載」、以及「透過網站申請補助」三項需求的受訪組織（分別是40.0%；41.7%；41.5%）。

綜上所述，可以瞭解當一個非營利組織投入越多的人力與時間在資訊化上，就越常使用資訊化之方式處理業務，同時也會增加對政府提供的網路服務有更多的需求與期望。

表70 資訊化人力投入程度與對政府網路服務期望情形交叉分析

類 次 型 數		1-4. 在以下幾個資源面向上，請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比重為何？人力方面，約佔整體人力員額的 ____（0-10）成。			
		0-3 成	4-7 成	8-10 成	總和
2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？（至多可複選3項）	利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	90 (51.4%)	20 (11.4%)	65 (37.1%)	175 (100%)
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	83 (49.4%)	20 (11.9%)	65 (38.7%)	168 (100%)
	透過網站直接申請相關補助	67 (51.5%)	13 (10.0%)	50 (38.5%)	130 (100%)
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	54 (55.1%)	13 (13.3%)	31 (31.6%)	98 (100%)
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	37 (48.7%)	12 (15.8%)	27 (35.5%)	76 (100%)
	其他（請說明）	2 (50.0%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)	4 (100%)

表71 資訊化時間投入程度與對政府網路服務期望交叉分析

1-4. 在以下幾個資源面向上，請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比重為何？時間方面，約佔整體營運時間的 ____（0-10）成。		0-3 成	4-7 成	8-10 成	總和
2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？（至多可複選 3 項）	利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	72 (41.1%)	33 (18.9%)	70 (40.0%)	175 (100%)
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	67 (39.9%)	31 (18.4%)	70 (41.7%)	168 (100%)
	透過網站直接申請相關補助	57 (43.8%)	19 (14.7%)	54 (41.5%)	130 (100%)
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	46 (46.9%)	17 (17.4%)	35 (35.7%)	98 (100%)
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	35 (46.1%)	9 (11.8%)	32 (42.1%)	76 (100%)
	其他（請說明）	1 (25.0%)	1 (25.0%)	2 (50.0%)	4 (100%)

就組織硬體設施及政府機關網路服務之需求進行交叉分析發現，對利用網站查詢、下載資料等網路服務提出需求者，大多是已使用6台以上桌上型電腦的組織（表72）。

在筆記型電腦方面（表73），提出需求之受訪組織集中在已經使用0-2台筆記型電腦的組織，對各式服務的需求都超過五成。使用6台以上筆記型電腦之組織也不在少數，對全部需求在三成左右（分別是34.1%；36.1%；29.5%；30.0%；32.1%）。

在網站或資料庫伺服器的方面（表74），絕大部分提出需求之受訪組織為已經使用0-2台網站或資料庫伺服器的組織，對各式服務的需求皆超過六成，甚至超過七成（分別是67.4%；66.7%；71.2%；69.7%；67.9%）。

表72 資訊硬體設備與政府機關網路服務需求交叉分析：桌上型電腦

類 型 次 數		1-5. 請問貴組織目前已經使用了哪些資訊硬體設備？桌上型電____台			
		0-2 台	3-5 台	6 台以上	總和
2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？(至多可複選 3 項)	利用網站查詢所需資訊(如：公告、補助、相關法規等)	48 (27.3%)	37 (21%)	<u>91</u> (51.7%)	176 (100%)
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	45 (26.6%)	34 (20.1%)	<u>90</u> (53.3%)	169 (100%)
	透過網站直接申請相關補助	33 (25.0%)	24 (18.2%)	<u>75</u> (65.2%)	132 (100%)
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	29 (29.0%)	20 (20.0%)	<u>51</u> (51.0%)	100 (100%)
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	22 (28.2%)	16 (20.5%)	<u>40</u> (51.3%)	78 (100%)
	其他(請說明)	3 (60.0%)	1 (20.0%)	1 (20.0%)	5 (100%)

**表73 資訊硬體設備與政府機關網路服務需求交叉分析：筆記型電腦**

類 型 次 數		1-5. 請問貴組織目前已經使用了哪些資訊硬體設備？筆記型電腦____台			
		0-2 台	3-5 台	6 台以上	總和
2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？(至多可複選 3 項)	利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	<u>104</u> (59.1%)	12 (6.8%)	<u>60</u> (34.1%)	176 (100%)
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	<u>98</u> (58.0%)	10 (5.9%)	<u>61</u> (36.1%)	169 (100%)
	透過網站直接申請相關補助	<u>82</u> (62.1%)	11 (8.3%)	<u>39</u> (29.5%)	132 (100%)
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	<u>63</u> (63.0%)	7 (7.0%) (15.6%)	<u>30</u> (30.0%)	100 (100%)
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	<u>48</u> (61.5%)	5 (6.4%)	<u>25</u> (32.1%)	78 (100%)
	其他（請說明）	5 (100%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (100%)

表74 資訊硬體設備與政府服務需求交叉分析：網站或資料庫伺服器

類 型 次 數		1-5. 請問貴組織目前已經使用了哪些資訊硬體設備？網站或資料庫伺服器：__台			
		0-2 台	3-5 台	6 台以上	總和
2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？(至多可複選 3 項)	利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	<u>118</u> (67.4%)	6 (3.4%)	51 (29.1%)	175 (100%)
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	<u>112</u> (66.7%)	7 (4.1%)	49 (29.2%)	168 (100%)
	透過網站直接申請相關補助	<u>94</u> (71.2%)	6 (4.5%)	32 (24.2%)	132 (100%)
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	<u>69</u> (69.7%)	3 (3.0%)	27 (27.3%)	99 (100%)
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	<u>53</u> (67.9%)	2 (2.6%)	23 (29.5%)	78 (100%)
	其他（請說明）	5 (100%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (100%)

針對組織使用之資訊軟體與服務需求交叉分析顯示（表75），絕大多數有需求者，皆為使用進階軟體之受訪組織，且對全部政府網路服務之需求都高達八成之多。

表75 資訊軟體與政府網路服務需求交叉分析

類	次 數 型	1-6. 請問貴組織目前已經使用了哪些資訊軟體（包括套裝軟體與資訊系統）？（可複選）		
		基礎軟體	進階軟體	總和
2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？（至多可複選3項）	利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）	28 (20.3%)	<u>110</u> (79.7%)	138 (100%)
	利用網站進行所需的表單或資料文件下載	27 (20.6%)	<u>104</u> (79.4%)	131 (100%)
	透過網站直接申請相關補助	26 (23.9%)	<u>83</u> (76.1%)	109 (100%)
	透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件	13 (15.7%)	<u>70</u> (84.3%)	83 (100%)
	透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見	10 (16.1%)	<u>52</u> (83.9%)	62 (100%)
	其他（請說明）	0 (0%)	5 (100%)	5 (100%)

（二） 資訊化程度與接收資訊化程度的協助情形

以是否擁有對外網站與政府機關資訊協助需求進行交叉分析發現（表76），提出需求者絕大多數都是已擁有對外網站的組織，尤其是在「資訊硬體設備」、「連結網際網路」、「應用套裝軟體（如微軟Word, PowerPoint等）」、「資訊系統或網站的專案經費補助」、「資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）」、「資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工」、「資訊教育訓練課程」及「與其他非營利組織分享資訊化經驗」八項需求，對這些需求多超過七成，甚至到八成多。

表76 對外網站與政府機關資訊化協助需求交叉分析

類	次 型 數	1-8. 請問貴組織是否有對外網站？		
		是	否	總和
2-5. 不論是否接受過，以下可能由政府機關所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選3項）	資訊硬體設備	88 (83.8%)	17 (18.9%)	105 (100%)
	連結網際網路	36 (78.2%)	13 (28.2%)	49 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	43 (23.2%)	12 (24.1%)	55 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	53 (80.3%)	13 (16.4%)	66 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	123 (83.1%)	25 (17.5%)	148 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	54 (76.1%)	17 (21.4%)	71 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	73 (83.0%)	15 (20.0%)	88 (100%)
	資訊教育訓練課程	88 (87.1%)	13 (15.1%)	101 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	36 (72.0%)	14 (1.4%)	50 (100%)
	其他（請說明）	4 (80.0%)	1 (20.0%)	5 (100%)

### （三） 資訊化協助需求與組織人力規模、收支情形

以組織正職人員之人力規模與政府機關提供資訊協助需求進行交叉分析發現（表77），絕大多數有需求的受訪組織，其雇用的正職人員數量為0~10人，對於政府機關提供資訊化協助之各式需求幾乎都達到八成以上，尤其是「連結至網際網路」、「資訊系統或網站的專案經費補助」兩項更是已超過八成五（分別是86.5%、85.2%）。可知擁有較少人力的非營利組織本身資金可能較缺乏，所以無法聘僱更多的正職人員，亦讓他們在推動資訊化時，增加更多資金方面的壓力，使得此些組織在資訊化協助方面的需求顯得突出。

表77 人力規模與政府機關提供之資訊協助需求交叉分析：正職人員

類 型		3-3. 請問貴組織的人力規模？(正職人員)			
		低(0-10)	中(11-19)	高(20 以上)	總和
2-5. 不論是否接受過，以下可能由政府機關所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選3項）	資訊硬體設備	71 (80.7%)	5 (5.7%)	12 (13.6%)	88 (100%)
	連結網際網路	32 (86.5%)	1 (2.7%)	4 (10.8%)	37 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	35 (81.4%)	0 (0.0%)	8 (18.6%)	43 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	42 (80.8%)	2 (3.8%)	8 (15.4%)	52 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	104 (85.2%)	4 (3.3%)	14 (11.5%)	122 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	44 (83.0%)	1 (1.9%)	8 (15.1%)	53 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	59 (78.7%)	5 (6.7%)	11 (14.7%)	75 (100%)
	資訊教育訓練課程	63 (76.8%)	5 (6.1%)	14 (17.1%)	82 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	33 (82.5%)	0 (0.0%)	7 (17.5%)	40 (100%)
	其他（請說明）	4 (80.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	5 (100%)

在組織收入與政府資訊化協助需求交叉分析中（表78）中，需要資訊化各項協助的組織，大多是去年收入較高的組織，尤其是「應用套裝軟體（如微軟Word, PowerPoint等）」、「資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工」、「資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工」、「資訊教育訓練課程」「與其他非營利組織分享資訊化經驗」（分別是58.6%；58.6%；57.1%；58.3%；67.2%；67.8%）這樣矛盾狀況的原因可能是由於推動資訊化本身有設備、業務、人員與時間上的考量，擁有較多收入之非營利組織具有較多投入資本進行資訊化的能力，進而導致收入較高的組織才有可能資訊化，也使得該些組織在資訊化協助方面有較多的需求。

表78 組織總收入與政府資訊化協助需求交叉分析

類 型	次 數	3-6. 請問貴組織去年（2009年）所有來源的總收入約為新台幣_____萬元			
		總收入低 (1-50 萬)	總收入中 (51-100 萬)	總收入高 (100 萬以上)	總和
2-5. 不論是否接受過，以下可能由政府機關所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選3項）	資訊硬體設備	20 (32.8%)	8 (13.1%)	33 (54.1%)	61 (100%)
	連結網際網路	6 (20.7%)	6 (20.7%)	17 (58.6%)	29 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	10 (31.2%)	6 (18.8%)	16 (50.0%)	32 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	11 (26.8%)	6 (14.6%)	24 (58.6%)	41 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	23 (25.3%)	16 (17.6%)	52 (57.1%)	91 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	18 (38.3%)	6 (12.8%)	23 (48.9%)	47 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	8 (16.7%)	12 (25.0%)	28 (58.3%)	48 (100%)
	資訊教育訓練課程	11 (19.0%)	8 (13.8%)	39 (67.2%)	58 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	5 (16.1%)	5 (16.1%)	21 (67.8%)	31 (100%)
	其他（請說明）	2 (50.0%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)	4 (100%)

#### （四）非營利組織性質與資訊化協助需求情形

以非營利組織性質與資訊化協助需求進行交叉分析後發現（表79、表80）。在提出政府主管機關協助需求的組織中，絕大多數提出需求的是財團法人。而提出企業或其他非營利組織協助需求的組織，亦是財團法人最多，

對各式需求都在五成以上，尤其是「資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）」協助的需求上更是高達七成（71.4%）。如此需求的分佈可能來自於財團法人資訊化程度可能較高，所以在資訊化的需求方面比起社團法人更多，且可以了解到非營利組織在這方面最常遇到的問題是在於「資訊技術」的使用部分。

**表79 法人性質對政府主管機關資訊化協助需求交叉分析**

類 型 性 質		3-2. 請問貴組織的法人性質？			
		社團	財團	其他	總和
2-5. 不論是否接受過，以下可能由政府機關所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選3項）	資訊硬體設備	25 (24.0%)	<u>71</u> (68.3%)	8 (7.7%)	104 (100%)
	連結網際網路	19 (38.8%)	<u>26</u> (53.1%)	4 (8.2%)	49 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	18 (34%)	<u>34</u> (64.1%)	1 (1.9%)	53 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, Power Point 等）	22 (34.4%)	<u>41</u> (64.0%)	1 (1.6%)	64 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	40 (27.6%)	<u>97</u> (66.9%)	8 (5.5%)	145 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	22 (31.4%)	<u>45</u> (64.3%)	3 (4.3%)	70 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	25 (28.4%)	<u>57</u> (64.8%)	6 (6.8%)	88 (100%)
	資訊教育訓練課程	34 (34.4%)	<u>63</u> (63.6%)	2 (2.0%)	99 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	23 (46.0%)	<u>26</u> (52.0%)	1 (2%)	50 (100%)
	其他（請說明）	1 (20.0%)	4 (80.0%)	0 (0.0%)	5 (100%)

表80 法人性質與對企業、非營利組織資訊化協助需求交叉分析

類 型 性 質		3-2. 請問貴組織的法人性質？			
		社團	財團	其他	總和
2-7. 不論是否接受過，以下可能由企業或其他非營利組織(民間單位)所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？(至多可複選3項)	資訊硬體設備	34 (32.7%)	<u>65</u> ( <u>62.5%</u> )	5 (4.8%)	104 (100%)
	連結網際網路	18 (45%)	19 (47.5%)	3 (7.5%)	40 (100%)
	作業系統(如微軟Windows)	18 (34%)	<u>32</u> ( <u>60.4%</u> )	3 (5.7%)	53 (100%)
	應用套裝軟體(如微軟Word, PowerPoint等)	26 (36.3%)	<u>41</u> ( <u>57.7%</u> )	4 (5.6%)	71 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	33 (27.0%)	<u>84</u> ( <u>68.9%</u> )	5 (4.1%)	122 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢(如透過資訊廠商)	21 (25.0%)	<u>60</u> ( <u>71.4%</u> )	3 (3.6%)	84 (100%)
	資訊專業人員,包括全職、兼職、或志工	24 (30.0%)	<u>53</u> ( <u>66.3%</u> )	3 (3.8%)	80 (100%)
	資訊教育訓練課程	26 (28.3%)	<u>64</u> ( <u>69.6%</u> )	2 (2.2%)	92 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	16 (38.1%)	<u>22</u> ( <u>52.4%</u> )	4 (9.5%)	42 (100%)
	其他(請說明)	2 (40.0%)	3 (60.0%)	0 (0.0%)	5 (100%)

## (五) 網站建立與資訊化協助需求情形

以非營利網站建立情形與資訊化協助需求進行交叉分析後發現(表81、表82)。提出政府主管機關協助需求的組織，絕大多數是已經使用電腦或網際網路(資訊化)作為營運工具之受訪組織。而提出企業或其他非營利組織協助需求的組織，也是已經使用電腦或網際網路(資訊化)作為營運工具之受訪組織最多，尤其是「資訊教育訓練課程」協助面向的需求(84.9%)。

表81 網站建立與對政府主管機關資訊化協助需求交叉分析

類	選 項 型	1-1. 請問貴組織是否已經使用電腦或網際網路（資訊化）作為營運服務工具？		
		是	否	總和
2-5. 不論是否接受過，以下可能由政府機關所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）	資訊硬體設備	88 (83.8%)	17 (16.2%)	105 (100%)
	連結網際網路	36 (78.2%)	13 (28.2%)	49 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	43 (23.2%)	12 (24.1%)	55 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	53 (80.3%)	13 (16.4%)	66 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	123 (83.1%)	25 (17.5%)	148 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	54 (76.1%)	17 (21.4%)	71 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	73 (83.0%)	15 (20.0%)	88 (100%)
	資訊教育訓練課程	88 (87.1%)	13 (15.1%)	101 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	36 (72.0%)	14 (1.4%)	50 (100%)
	其他（請說明）	4 (80.0%)	1 (20.0%)	5 (100%)

表82 網站建立與對企業、其他非營利組織資訊化協助需求交叉分析

類 型	選 項	1. 請問貴組織是否已經使用電腦或網際網路（資訊化）作為營運服務工具？		
		是	否	總和
2-7. 不論是否接受過，以下可能由企業或其他非營利組織（民間單位）所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選3項）	資訊硬體設備	86 (79.2%)	20 (18.9%)	106 (100%)
	連結網際網路	28 (71.8%)	11 (28.2%)	39 (100%)
	作業系統（如微軟 Windows）	41 (75.9%)	13 (24.1%)	54 (100%)
	應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）	61 (83.6%)	12 (16.4%)	73 (100%)
	資訊系統或網站的專案經費補助	104 (82.5%)	22 (17.5%)	126 (100%)
	資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）	66 (78.6%)	18 (21.4%)	84 (100%)
	資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工	64 (80.0%)	16 (20.0%)	80 (100%)
	資訊教育訓練課程	79 (84.9%)	14 (15.1%)	93 (100%)
	與其他非營利組織分享資訊化經驗	33 (78.6%)	9 (21.4%)	41 (100%)
	其他（請說明）	4 (80.0%)	1 (20.0%)	5 (100%)

## 第五節 小結

本研究先透過問卷的方式，了解非營利組織目前資訊化的現況、對於資訊化方面的需求以及對政府G2A服務提供的期待。整合上述問卷分析結果，有以下幾點重要發現：第一、我國非營利組織目前的資訊化程度相當高，多數組織已建構資訊化設備並利用資訊技術來達成組織的工作目標；然而值得注意的是：若從這些組織資訊化的細部項目去觀察，大多數非營利組織的資訊化設備其實十分老舊，雖然仍可使用但無法應付較為複雜的任務需求。

第二、資訊技術是一項高度專業化的能力，培育資訊專責人員負責資訊化相關工作，在眾多組織部門之間屬於常見的現象。但非營利組織礙於「非營利」為主旨的運作型態，影響到整體收支情況與人員編制的考量，鮮少有組織有能力負擔資訊預算的編列或聘請資訊專業人才，多數僅能仰賴組織既有的人力以兼任方式完成資訊工作。

第三、就本研究的核心：政府對非營利組織的G2A資訊化服務提供，研究發現非營利組織對政府現有資訊化服務不僅使用率不高，甚至也不清楚政府究竟有哪些資訊化協助的項目，這凸顯出政府目前單以供給面的角度來做為G2A服務提供的方式，無法架起和需求面非營利組織互動的管道，彼此存在認知差距，必須調整政策制訂與執行的思維，政府需要從服務使用者的位置出發，進一步瞭解資訊化過程的困境及需要的協助，才能更有效地達到滿足非營利組織資訊化需求的政策既定目標。

## 第六章 G2A 影響評估-以優質民間網站輔助計畫為例

上一章的內容是非營利組織目前資訊化程度、資訊化過程所遇到的障礙、對政府網站的使用情形、以及對G2A服務的期待。本章將進一步以「優質民間網站輔助計畫」為例，探討這個相當具代表性的G2A計畫，對民間組織所產生的影響，希望作為未來政府G2A規劃的參考。這部份的研究方法，是以線上問卷之方式，針對曾報名參加行政院研考會「優質民間網站輔助計畫」之組織，進行該計畫的影響評估。

接下來第一節將說明資料蒐集與回收的過程，自第二節開始至第四節，則以「優質民間網站輔助計畫」計畫本身及其輔助網站（非營利組織國際營活網站）為架構，於各節進行計畫本身以及網站兩者在品質、使用與影響之分析，最後在第五節則是本章簡短的總結。

### 第一節 資料蒐集與回收

#### 一、調查對象

此次G2A的影響評估方面，主要以曾報名參加行政院研考會所進行之「優質民間網站輔助計畫」各項目（包含獎勵、補助、輔導諮詢）的民間組織為調查對象。<sup>8</sup>

根據研考會提供之原始資料顯示，96至98年度曾報名參加「優質民間網站輔助計畫」之民間組織共有803家，但因計畫已實施三年多，且並未限制各民間組織之報名次數，經過篩選後，統計在三年間有29家民間組織曾報名參與過該計畫兩個年度以上，故實際報名參與該計畫之非營利組織應為774家，而此即為本次調查之母群體，然因考量各年度之連絡人資料不盡相同，為確保問卷能確實送達各非營利組織，故仍發放803份問卷，若回收後發現重複問卷，將僅納入其中一份進行分析。

<sup>8</sup> 感謝行政院研考會協助提供「優質民間網站輔助計畫」開辦以來，96至98年度曾報名並審核通過之所有民間組織之連絡資料。

## 二、調查方法

本次調查之問卷，係藉由網路問卷方式進行，問卷架設於政治大學之網路問卷系統，並以電子郵件方式個別通知受訪組織問卷網址、登入帳號與密碼，受訪組織接到信件之後，在連結到網路問卷系統直接進行線上填答。不過，必須說明的是，電子通知郵件寄出後，共有60份電子郵件因為地址錯誤等問題而被退回，針對此狀況，研究團隊另以電話方式與各組織取得聯繫並更新其電子郵件後，重新寄出通知。

## 三、問卷回收情形

線上問卷系統於99年8月2日開放，99年8月23日關閉。共寄出803份問卷，問卷系統顯示，曾經登入系統並填答者計有197份，完整填答者為179份，未完整填答者為18份，另有22份為曾登入問卷系統但未進行任何填答。

問卷調查期間，為提高回收率，共有幾個催收階段：包含8月6日進行第一次的電子郵件催收、8月10日至8月17日進行電話催收、最後則是8月20至8月23日進行第二次的電話催收。第一次電子郵件催收是以全部受訪者為催收對象，由問卷系統統一發出催收信件，提醒各組織問卷調查時間與盼其提供協助之期望。接續的電話催收，係以人工方式，先行篩選出尚未進行問卷調查之非營利組織共638家，由訪員各別電話詢問是否收到此次問卷調查之通知。最後一階段的電話再催收，則以在前一次電話催收中，表示有意願協助之非營利組織為對象，進行各別的電話催收。<sup>9</sup>

針對774家非營利組織發出803份線上問卷，於最後所得之問卷回收數為179份完整填答問卷、18份未完整填答問卷，總計197份問卷。針對這197份問卷，本研究依據下面幾個原則，判定問卷的有效性：

- (一) 18份未完整填答問卷中，經整理後，計有8份問卷超過半數題目未填答，認定為無效問卷不予採用。另有10份未完整填答問卷，其

---

<sup>9</sup>在電話催收過程中，發現幾個問題，例如其中有3家民間組織表示，其未曾參與研考會任一年度之「優質民間網站輔助計畫」，亦有若干組織因其並未獲得任何獎項，直接拒絕協助填答，而更多的狀況為，許多非營利組織表示曾經手承辦該組織申請「優質民間網站輔助計畫」之人員已離職，組織內部並無其他人員知曉該計畫之情形，實為此次問卷調查過程中阻礙的因素。

未完整填答部分多為該組織之基本資料，不影響本次研究範圍，認定為有效問卷。

- (二) 179 份完整填答問卷中，經檢視填答內容後，編號 0561 號問卷因其填答內容間彼此相互矛盾，前後意見不一致，故將其自有效問卷中刪除，視為無效問卷，因此完整填答問卷共計 178 份。
- (三) 另前文曾提及，在 96 至 98 年度之間，有 29 家非營利組織曾申請過兩個年度以上的計畫，但因考量各年度之連絡人員不同，為確保此次問卷能確實讓各非營利組織順利進行作答，這些組織收到 2 份以上之線上問卷邀請。但因此次調查是以「組織」為分析單位，故若出現同一非營利組織作答之兩份問卷，本研究採用者最新申請年度之問卷，主因最新年度之作答，應已包含該組織既往之申請經驗與想法，較其之前年度的填答者而言，更具有對於「優質民間網站輔助計畫」之宏觀想法，依此想法，研究團隊決定在同一非營利組織出現之多份問卷，以最新年度者為準。在此次調查中，共有 2 家非營利組織出現此種情形。

總計此次有效問卷數，為 178 份完整填答問卷扣除 2 份重複填答之組織份數，再加上 10 份認定為有效問卷的未完整填答問卷，本次研究共回收 186 份有效問卷。

表 83 問卷回收情形

G2A 影響評估問卷			
次數		百分比	
發放	803	100%	行政院研考會提供歷年報名組織名=803
回收	197	24.53%	回收份數/發放問卷數=197/803
有效回收	186	23.16%	有效回收問卷數/發放問卷數=196/803

由於本研究無法取得這些報名組織的基本屬性資料，無法依此做成功樣本的代表性檢定，這也是本研究的限制之一。

#### 四、受訪者基本資料

此次回收的有效問卷數為186份，由表84統計資料分析填答者之組織性質，其中財團法人佔約35.6%，社團法人佔約45.6%，其他類如私人企業、表演團體等佔約18.9%。

**表 84 受訪者組織性質**

74. 請問貴組織的法人性質？					
	財團法人	社團法人	其他	未填答	合計
次數	64	82	34	6	186
有效百分比	35.6%	45.6%	18.9%	N/A	100%

表85顯示，各組織申請「優質民間網站輔助計畫」之經驗，以在96~98年度期間申請過一次者為最多（約有77.4%），申請過二次者約有14.7%，申請過三次者約有7.9%。

**表 85 受訪者申請計畫次數**

2.請問貴組織在96-98的三年間，共申請過這個計畫幾次？n=177		
選項	數據	有效百分比
1 次	137	77.4%
2 次	26	14.7%
3 次	14	7.9%

除了申請次數外，表86顯示，申請「補助」者為最大宗佔約56.97%，申請獎勵約35.76%，申請輔導諮詢者僅約7.27%，可知大多數的組織仍需依賴政府給予資源以利推行組織的資訊化作業。

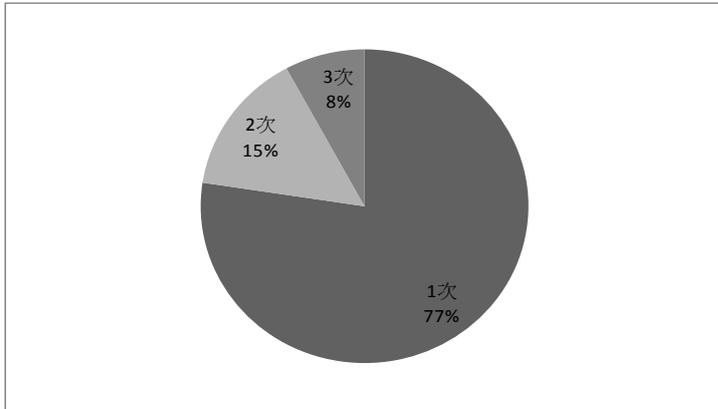


圖 23 受訪者申請計畫次數

表 86 受訪者申請計畫狀況

1.請問貴組織最近一年（不包含99年度），是申請優質民間網站輔助計畫的哪一個項目（獎勵、補助或輔導諮詢）？n=165

選項	數據	次數	有效百分比
獎勵		59	35.76%
補助		94	56.97%
輔導諮詢		12	7.27%

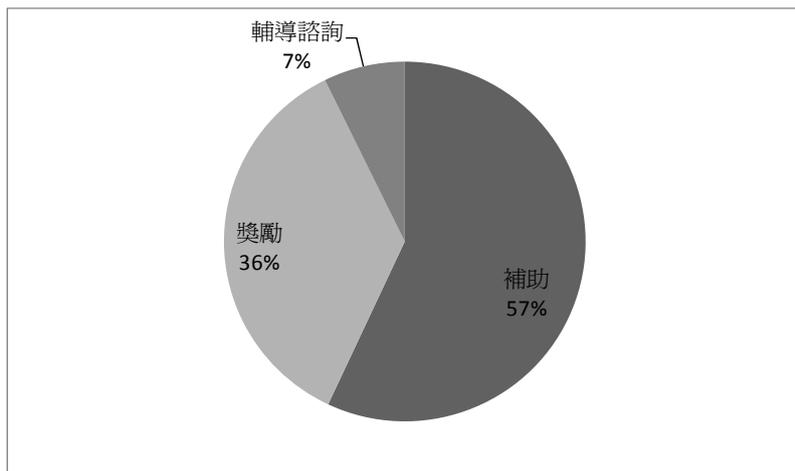


圖 24 受訪者申請計畫狀況

由表87可知，受訪組織各別目前的資訊人力情形（包括專職與兼職人員），八成以上的組織擁有1至5人的資訊人力，擁有超過10位以上資訊人力的組織僅約一成，只有極少數的組織無資訊人員。由此可知，曾報名申請「優質民間網站輔助計畫」的民間組織本身都具有基礎的資訊能力，差異度僅在於資訊化的能力高低，而非資訊化的有無。

表 87 受訪者之組織資訊人力狀況

79.請問貴組織的資訊專職人員/資訊兼職人員有幾位？n=68		
選項	數據	有效百分比
0 人	4	5.9%
1~5 人	56	82.4%
6~10 人	1	1.5%
11~15 人	2	2.9%
21 人以上	5	7.4%

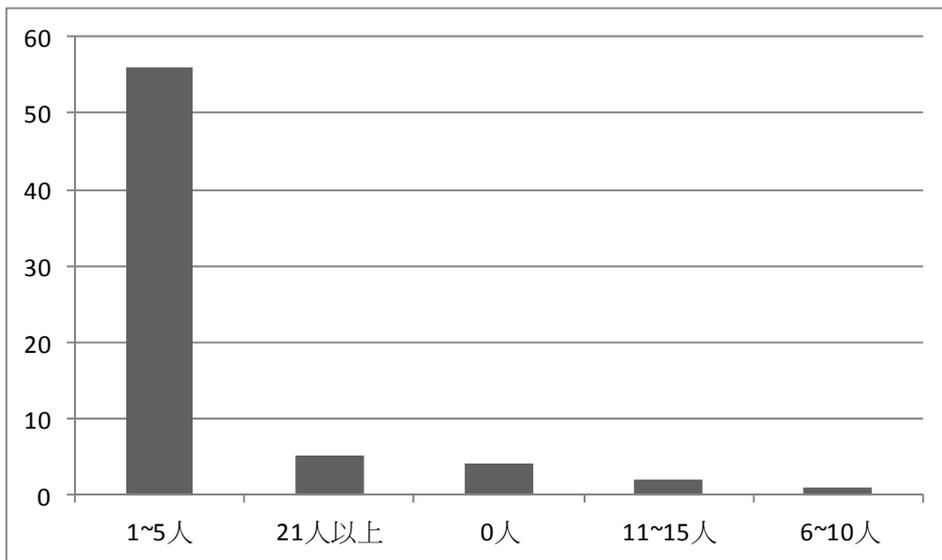


圖 25 受訪者之組織資訊人力狀況

由表88的填答內容顯示，曾報名參與本計畫之民間組織的年度預算規模，超過七成的組織有50萬以上，約一成五左右為10萬以下，10萬至50萬中間區塊佔約一成的比例。可知曾報名之組織具有一定之營運規模與能力。

**表 88 受訪者之組織年度預算規模**

80.請問貴組織的年度預算規模？n=152			
選項	數據	次數	有效百分比
1~10 萬		22	14.5%
100,001~20 萬		4	2.6%
200,001~30 萬		4	2.6%
300,001~40 萬		2	1.3%
400,001~50 萬		7	4.6%
500,001 以上		113	74.3%

## 第二節 G2A影響評估：方案與網站的品質

### 一、「優質民間網站輔助計畫」之方案品質

#### (一) 涵蓋範圍

依據表89與表90所示，有關「優質民間網站輔助計畫」所提供的「獎勵、補助與輔導諮詢」三項輔助內容，七成以上填答者認為這樣的範圍「剛好」，有近七成的填答者表示範圍「合適或非常合適」。由此可知，「優質民間網站輔助計畫」所涵蓋之範圍，無論是在所提供的申請項目或是開放申請的對象上，大致上兼顧到申請者的需求。

表 89 方案品質：涵蓋範圍（1）

8.請問，優質民間網站輔助計畫所設定的適用對象(團體)範圍是否合適？n=180			
選項	數據	次數	有效百分比
非常不合適		1	0.56%
不合適		11	6.11%
普通		41	22.78%
合適		106	58.88%
非常合適		21	11.67%

表 90 方案品質：涵蓋範圍（2）

9.優質民間網站輔助計畫的主要類型(有 獎勵、補助、輔導諮詢 三項)，是太多還是太少？n=160			
選項	數據	次數	有效百分比
太多		4	2.5%
太少		41	25.6%
剛剛好		115	71.9%

## （二） 社會接受度

根據本研究針對優質民間網站輔助計畫的相關承辦人員的訪談得知，計畫在規劃階段，並無先調查各民間組織之需求即開始推行，但由表91與表92可知，高達七成多的填答者認為該計畫是「符合」其組織需要的，而有四成多的受訪組織表示，獲獎後的實際執行過程「符合」其組織需要。綜合可知，「優質民間網站輔助計畫」之方案的品質中，其社會接受度是受參與的民間組織普遍肯定的。

表 91 方案品質：社會接受度（1）

10. 優質民間網站輔助計畫的主要內容（獎勵、補助、輔導諮詢），符不符合貴組織的需要？n=174		
選項 \ 數據	次數	有效百分比
不符合	7	4.0%
普通	32	18.4%
符合	135	77.6%

表 92 方案品質：社會接受度（2）

13. 優質民間網站輔助計畫獲獎後的實際執行過程，與貴組織的期待是否相符？n=136		
選項 \ 數據	次數	有效百分比
不符合	7	5.1%
普通	40	29.4%
符合	55	40.4%
本組織未獲獎	34	25.0%

### （三） 目標正確性

優質民間網站輔助計畫本身之焦點，著重於協助進行參與組織的網站建置作業，希望能藉以有效提升民間組織的資訊化程度，而此目的獲得超過七成五的組織認同（表93），更有超過八成的填答者認為網站的建置是民間組織在資訊化工作上，是最迫切需要的一部分。依上述可推知，計畫目標之設定確切地符合了申請「優質民間網站輔助計畫」的組織們的需要。

**表 93 方案品質：目標正確性**

題目	選項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
14.此計畫將焦點放置在協助團體進行「網站建置」上，可以有效提升民間組織的資訊化程度？ 有效樣本數：178		2 (1.1%)	16 (9.0%)	20 (11.2%)	110 (61.8%)	30 (16.9%)
15.「網站建置」是民間組織在資訊化工作上，最迫切需要的一部分？ 有效樣本數：181		2 (1.1%)	4 (2.2%)	21 (11.6%)	96 (53.0%)	58 (32.0%)

（四） 可行性

表94顯示，僅有約二成五的填答者認為計畫的申請流程是簡單的，針對申請的組織而言，表95顯示，超過三成六的填答者認為申請「優質民間網站輔助計畫」不是一件簡單的事情。超過五成的填答者表示，為申請「優質民間網站輔助計畫」，增加了組織在營運及人力上的成本。由此可見，從使用者的角度來看，計畫的可行性上，尤其是申請流程上，應再行檢視是否有更為簡化或便利的方式，應盡量以不增加申請組織的負擔為原則。

**表 94 方案品質：流程簡單程度**

16.優質民間網站輔助計畫的申請流程簡不簡單？n=181		
選項	次數	有效百分比
非常不簡單	5	2.8%
不簡單	53	29.3%
普通	75	41.4%
簡單	46	25.4%
非常簡單	2	1.1%

表 95 方案品質：申請程序簡單程度與成本

題目	選項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
17.對貴組織來說，申請優質民間網站輔助計畫，是一件相當簡單的事情？ 有效樣本數：178		10 (5.6%)	58 (32.6%)	63 (35.4%)	44 (24.7%)	3 (1.7%)
18.爲了要申請優質民間網站輔助計畫，貴組織在營運(如時間、器材)上的成本因此增加？ 有效樣本數：177		3 (1.7%)	23 (13.0%)	51 (28.8%)	83 (46.9%)	17 (9.6%)
19.爲了要申請優質民間網站輔助計畫，貴組織在人力上的需求因此增加？ 有效樣本數：181		5 (2.8%)	32 (17.7%)	42 (11.2%)	89 (49.2%)	13 (7.2%)

## 二、「非營利組織網際營活網站」之網站品質

### (一) 系統品質

「非營利組織網際營活網站」爲申請「優質民間網站輔助計畫」的唯一管道。表96與表97顯示，超過四成的填答者都認爲該網站的版面清楚、容易閱讀，且容易使用，僅有約一成上下的填答者持相反意見。綜合來說，在提供申請組織清楚與容易使用的網站部份，是獲得肯定的。

表 96 網站品質：系統版面清楚度

45.請問，非營利組織網際營活網站的版面清不清楚？n=176		
選項	次數	有效百分比
非常不清楚	3	1.7%
不清楚	12	6.8%
普通	68	38.6%
清楚	82	46.6%
非常清楚	11	6.3%

表 97 網站品質：系統版面與易用度

題目	選項	非常不容易	不容易	普通	容易	非常容易
44.請問，非營利組織網際營活網站的版面容不容易閱讀？ 有效樣本數：179		2 (1.1%)	15 (8.4%)	81 (45.3%)	71 (39.7%)	10 (5.6%)
46.請問，非營利組織網際營活網站容不容易使用？ 有效樣本數：174		4 (2.3%)	16 (9.2%)	74 (42.53%)	69 (39.66%)	11 (6.32%)

## （二） 資訊品質

表98與表99顯示，非營利組織營活網站中所提供的資訊，如使用說明、相關法規等，有近八成八的民間組織表示是容易了解的，以及超過八成八表示資訊是詳細的，不到一成的填答者認為不易了解或是不詳細。由此可知，在資訊的供給方面，「非營利組織網際營活網站」展現了不錯的資訊品質，讓申請組織在於尋找計畫相關的資料時，確切地為組織解決問題。

表 98 網站品質：資訊瞭解容易度

47.請問，非營利組織網際營活網站所提供的資訊（如使用說明、相關法規...等），容不容易了解？n=177		
選項	次數	有效百分比
非常不容易	1	0.6%
不容易	16	9.0%
普通	72	40.7%
容易	82	46.3%
非常容易	6	3.4%

表 99 網站品質：資訊詳細度

48.請問，非營利組織網際營活網站提供的資訊（如使用說明、相關法規...等）詳不詳細？n=170		
選項	次數	有效百分比
非常不詳細	1	0.6%
不詳細	6	3.53%
普通	81	47.65%
詳細	71	41.75%
非常詳細	11	6.47%

### （三）服務品質

「非營利組織網際營活網站」為唯一可申請「優質民間網站輔助計畫」之方式，表100顯示，八成以上的填答者表示透過「非營利組織網際營活網站」可確實地完成「優質民間網站輔助計畫」的申請。對於該網站的隱私資料保護程度，也有超過六成的意見表示肯定（表101）。顯示此網站的服務品質是得到大多數者正面評價的。顯示此網站的設立宗旨，在完成「優質民間網站輔助計畫」的申請與執行上，為計畫本身提供了相當大的幫助，其服務品質得到大多數填答者的正面評價。

**表 100 網站品質：服務品質（1）**

49.透過非營利組織網際營活網站，能否確實地完成優質民間網站輔助計畫的申請？n=127		
選項 \ 數據	次數	有效百分比
可以	108	85.04%
不可以	19	14.96%

**表 101 網站品質：服務品質（2）**

50.請問，非營利組織網際營活網站對貴組織隱私資料的安全保護程度好不好？n=128		
選項 \ 數據	次數	有效百分比
非常不好	1	0.78%
不好	5	3.91%
普通	44	34.38%
好	71	55.47%
非常好	7	5.47%

### 三、組織類型與品質的交叉分析

表102顯示，不論是哪一種性質的民間組織，大多表示認同優質民間網站輔助計畫的輔助項目「剛剛好」（71.79%），但也有超過四分之一的組織認為這些項目太少（25.64%）。至於在開放題部分，部分填答者建議可再增加計畫項目或補助經費，讓此計畫能有永續經營推動民間組織資訊化的可能。由此或可推論，因資訊化作業係近年來才開始進行的項目，對曾報名參與此計畫的各組織來說，或許其本身具備了基礎的資訊能力，但在進階與設備的維持與更新上，現階段仍需大量仰賴政府的協助，故在問卷填答的顯示上才有意見反應計畫項目與經費的增加。

表 102 組織類型與計畫涵蓋範圍認同度交叉表

		9.優質民間網站輔助計畫的主要類型（有 獎勵、補助、輔導諮詢 三項），是太多還是太少？			
		太多	太少	剛剛好	總和
74.請問貴組織的性質？	財團法人	1 (1.8%) (25%)	13 (23.64%) (33%)	41 (74.55%) (36.61%)	<b>55</b> <b>(100%)</b> <b>(35.26%)</b>
	社團法人	2 (2.9%) (50%)	17 (24.64%) (42.5%)	50 (72.46%) (44.64%)	<b>69</b> <b>(100%)</b> <b>(44.23%)</b>
	其他	1 (3.13%) (25%)	10 (31.25%) (25%)	21 (65.63%) (18.75%)	<b>32</b> <b>(100%)</b> <b>(20.51%)</b>
	<b>總和</b>	<b>4</b> <b>(2.56%)</b> <b>(100%)</b>	<b>40</b> <b>(25.64%)</b> <b>(100%)</b>	<b>112</b> <b>(71.79%)</b> <b>(100%)</b>	<b>156</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：156；遺漏值：30					

在社會接受度上，表103顯示有近八成的受訪組織表示計畫的主要內容「符合」組織的需要（77.98%），其中更以「社團法人」的比例最高，高達82.05%的社團法人認為此計畫符合他們的需要，其次是財團法人，有75%的財團法人認為此計畫符合他們的需要。由此可知，雖然計畫在規劃之初未及普查各民間組織之需求，但就目前實施情形，計畫確切地符合了民間組織一般的需要，值得肯定。

表 103 組織類型與計畫接受度交叉表

		10. 優質民間網站輔助計畫的主要內容（獎勵、補助、輔導諮詢），符不符合貴組織的需要？			
		不符合	普通	符合	總和
74. 請問貴組織的性質？	財團法人	3 (5%) (42.86%)	12 (20%) (40%)	45 (75%) (34.35%)	<b>60</b> <b>(100%)</b> <b>(35.71%)</b>
	社團法人	3 (3.85%) (42.86%)	11 (14.1%) (36.67%)	64 (82.05%) (48.85%)	<b>78</b> <b>(100%)</b> <b>(46.43%)</b>
	其他	1 (3.33%) (14.29%)	7 (23.33%) (23.33%)	22 (73.33%) (16.79%)	<b>30</b> <b>(100%)</b> <b>(17.86%)</b>
	<b>總和</b>	<b>7</b> <b>(4.17%)</b> <b>(100%)</b>	<b>30</b> <b>(17.86%)</b> <b>(100%)</b>	<b>131</b> <b>(77.98%)</b> <b>(100%)</b>	<b>168</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：168；遺漏值：18					

此計畫將焦點放置於「網站建置」工作的輔助上，從表104的數據來看，大約七成九的受訪組織認為網站的建置可以有效地提升民間組織的資訊化程度，其中社團法人（79.22%）與財團法人（77.05%）皆有超過七成五的比例，認同計畫將焦點放置在網站的建置，可以有效地提升民間組織的資訊化程度。可知就目前的計畫重點來說，對於民間組織的資訊化進程上，有相當大的助力。而亦可知道，對於民間組織來說，資訊化的提升為他們目前的重點項目之一。

表 104 組織類型與計畫目標正確性認知交叉表

		14.此計畫將焦點放置在協助團體進行「網站建置」上，可以有效提升民間組織的資訊化程度？			
		不同意	普通	同意	總和
74.請問貴組織的性質？	財團法人	7 (11.48%) (38.89%)	7 (11.48%) (38.89%)	47 (77.05%) (34.56%)	<b>61</b> <b>(100%)</b> <b>(35.47%)</b>
	社團法人	9 (11.69%) (50%)	7 (9.09%) (38.89%)	61 (79.22%) (44.85%)	<b>77</b> <b>(100%)</b> <b>(44.77%)</b>
	其他	2 (5.88%) (11.11%)	4 (11.76%) (22.22%)	28 (82.35%) (20.59%)	<b>34</b> <b>(100%)</b> <b>(19.77%)</b>
	<b>總和</b>	<b>18</b> <b>(10.47%)</b> <b>(100%)</b>	<b>18</b> <b>(10.47%)</b> <b>(100%)</b>	<b>136</b> <b>(79.07%)</b> <b>(100%)</b>	<b>172</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：172；遺漏值：14					

在可行性的問題上，從表105中可以發現，無論是財團法人或是社團法人，對於計畫申請程序的簡單與否，都表示了持平的意見，多表示認為計畫的申請簡易度為普通，財團法人為46.03%，社團法人為43.04%，且在開放題組也可看到有多數意見反映，應把申請的流程再簡化，可知對於計畫的申請部分仍有再加強的空間，以降低各民間組織申請時的負擔。

表 105 組織類型與計畫可行性認知交叉表

		16.優質民間網站輔助計畫的申請流程簡不簡單？			
		不簡單	普通	簡單	總和
74.請問貴組織的性質？	財團法人	17 (26.98%) (30.91%)	29 (46.03%) (39.19%)	17 (26.98%) (36.96%)	<b>63</b> <b>(100%)</b> <b>(36%)</b>
	社團法人	23 (29.11%) (41.82%)	34 (43.04%) (45.95%)	22 (27.85%) (47.83%)	<b>79</b> <b>(100%)</b> <b>(45.14%)</b>
	其他	15 (45.45%) (27.27%)	11 (33.33%) (14.86%)	7 (21.21%) (15.22%)	<b>33</b> <b>(100%)</b> <b>(18.86%)</b>
	<b>總和</b>	<b>55</b> <b>(31.43%)</b> <b>(100%)</b>	<b>74</b> <b>(42.29%)</b> <b>(100%)</b>	<b>46</b> <b>(26.29%)</b> <b>(100%)</b>	<b>175</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：175；遺漏值：11					

### 第三節 G2A影響評估：方案與網站的使用

#### 一、「優質民間網站輔助計畫」之方案使用

##### (一) 對業務的了解

表106與表107顯示，受訪組織對於「優質民間網站輔助計畫」的目標、內容及申請程序都有六成以上的人表示「了解」，但問及計畫的歷史僅有三成多表示清楚、二成多表示不清楚，而對於評審過程的了解或不了解，各有三成三以上的填答。計畫實行的三年期間，也許各組織非每年度報名參與，故對於計畫的歷史了解即非各組織在申請過程中的重點；而對於評審過程的了解程度，或許三年期間的評選方式曾有異動，才會得到正反面意見平均的結果。但就實際的計畫目標、內容與申請程序，因為各申請者報名時之必經手流程，故得到較為高度之了解。

表 106 方案的使用：對業務的了解（1）

4.請問貴組織對優質民間網站輔助計畫的歷史清不清楚?n=185		
選項	次數	有效百分比
非常不清楚	6	3.2%
不清楚	38	20.5%
普通	74	40.0%
清楚	56	30.3%
非常清楚	11	5.9%

表 107 方案的使用：對業務的了解（2）

題目	非常 不了解	不了解	普通	了解	非常 了解
5.請問貴組織對優質民間網站輔助計畫的目標了不了解? 有效樣本數：186	2 (1.1%)	12 (6.5%)	53 (28.5%)	106 (57.0%)	13 (7.0%)
6.請問貴組織對優質民間網站輔助計畫的內容了不了解? 有效樣本數：185	2 (1.1%)	16 (8.6%)	49 (26.5%)	99 (53.5%)	19 (10.3%)
7.請問貴組織對優質民間網站輔助計畫的申請程序了不了解? 有效樣本數：184	2 (1.1%)	16 (8.7%)	49 (25.0%)	99 (53.8%)	21 (11.4%)
20.請問，貴組織對於優質民間網站輔助計畫的評審過程是否了解? 有效樣本數：184	12 (6.5%)	48 (26.1%)	59 (32.1%)	61 (33.2%)	4 (2.2%)

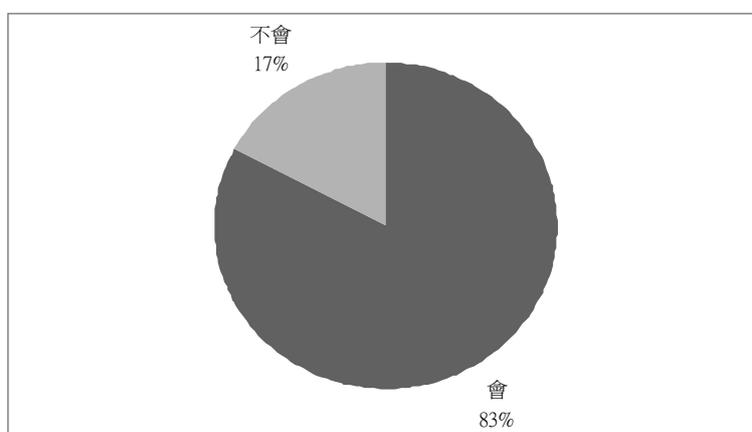
## (二) 行為意向

表108中顯示，有八成以上的受訪組織表達下一年度繼續申請「優質民間網站輔助計畫」之意願，也有八成以上的組織，在問及是否會向其他政府機關申請類似的輔助計畫時，表示肯定意見。兩個問題皆僅約一成七表示否定的意見。由此大略可看出，「優質民間網站輔助計畫」對於各民間組織來說，是有助益的政府輔助計畫，因此給予了曾報名參加者誘因繼續參與，甚至有意願接觸政府其他類似的輔助計畫；再者，各民間組織目前對於政府幫助的需

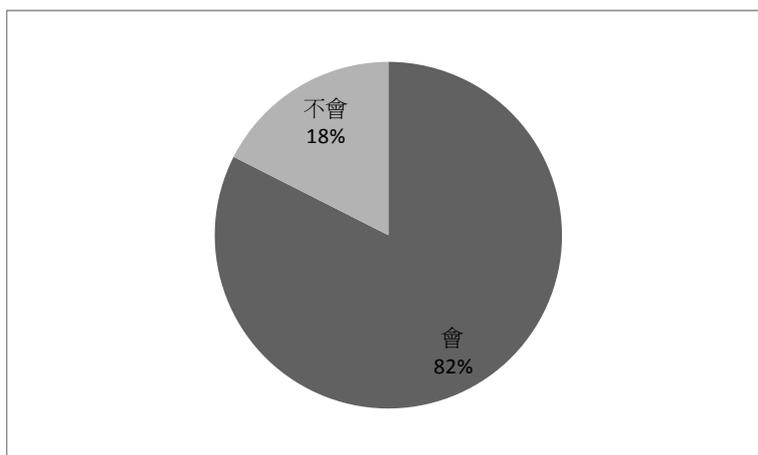
求仍是存在且該需求對於各組織來說係具有一定份量的。

**表 108 方案的使用：行為意向**

題目	選項	
	會	不會
23.如果允許的話，貴組織下一年度是否會繼續申請優質民間網站輔助計畫？ 有效樣本數：111	92 (82.9%)	19 (17.1%)
25.貴組織未來是否會向其他政府機關申請類似的輔助計畫？ 有效樣本數：97	80 (82.47%)	17 (17.53%)



**圖 26 繼續申請優質民間網站輔助計畫之意向**



**圖 27 向其他政府機關申請類似的輔助計畫之意向**

## (三) 申請行爲

表109顯示，以申請「補助」爲最多，大約有七成七，其次爲獎勵（佔約三成五），最後爲輔導諮詢（不到一成的受訪組織表示其組織申請該項目）。另七成七的受訪組織爲只申請過一次本計畫（表110），八成七的受訪組織表示未曾向其他政府機關申請過類似的補助計畫（表111）。可知，因補助作業爲實際提供經費協助的項目，故受到大多數組織的青睞。

至於申請「優質民間網站輔助計畫」之原因，多爲缺乏建置組織網站的經費、希望能增加組織的知名度、而原已有網站之組織亦希望透過得到補助將舊有的網站進行更新與升級。可知，重複申請者不在多數，且大多數的組織仍未有完整的網站建構能力，無法以獎勵項目參與，需要計畫中的補助項目予以加強，另輔導諮詢項目因未有經費的提供，所以不受申請組織的青睞，可知在技術之外，組織們最需要的仍是經費的協助。

表 109 方案的使用：申請行爲（1）

1.請問貴組織最近一年（不包含99年度），是申請優質民間網站輔助計畫的哪一個項目（獎勵、補助或輔導諮詢）？n=165		
選項	數據	有效百分比
獎勵	59	35.8%
補助	94	57.0%
輔導諮詢	12	7.3%

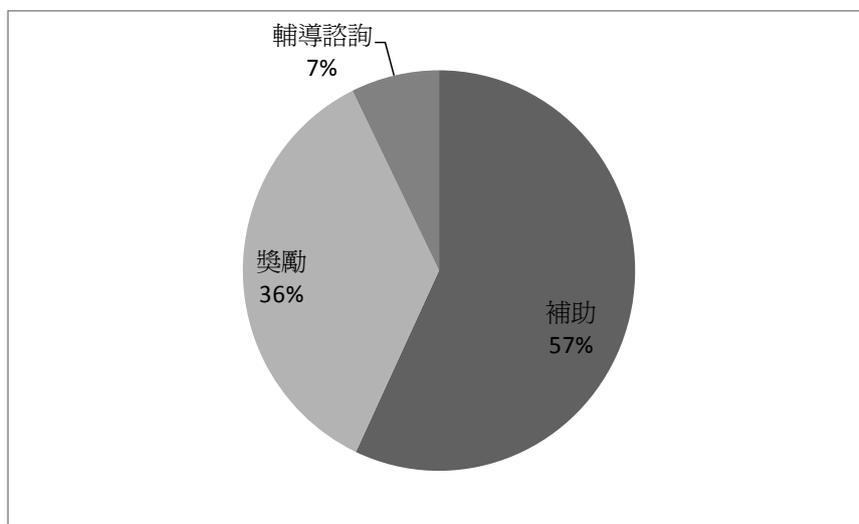


圖 28 申請優質民間網站輔助計畫的項目

表 110 方案的使用：申請行為（2）

2. 請問貴組織在 96-98 的三年間，共申請過這個計畫幾次？n=177

選項	數據	次數	有效百分比
1 次		137	77.4%
2 次		26	14.7%
3 次		14	7.9%

表 111 方案的使用：申請行為（3）

24. 除了研考會的優質民間網站輔助計畫外，請問貴組織是否曾向其他政府機關申請過類似輔助？n=172

選項	數據	次數	有效百分比
是		22	12.8%
否		150	87.2%

## 二、「非營利組織網際營活網站」之網站使用

### (一) 資訊搜尋

表112顯示，「非營利組織網際營活網站」在資訊搜尋的使用上，有七成八的受訪組織表示曾使用過該網站進行資料的查找，其主要搜尋的資料為與計畫相關的資料，如報名辦法、申請程序、活動內容、諮詢方式等，但亦有七成九的受訪組織表示，不曾透過討論區與政府進行互動。依前述可知，申請者多進行單向的資料搜索，並不著重於雙向的互動。而在推行E化作業的同時，政府或可多加強推廣討論區的使用，以即時的訊息互動，增進政府與民間組織雙方的資訊化程度，也可避免政府資源的浪費。

**表 112 網站的使用：資訊搜尋**

題目	選項	是	否
51.請問，貴組織是否曾在非營利組織網際營活網站找過資料 (例如查詢相關法規、活動...等)? 有效樣本數：169		132 (78.1%)	37 (21.9%)
53.請問，貴組織是否曾使用非營利組織網際營活網站的討論區與政府機關互動? 有效樣本數：172		36 (20.9%)	136 (79.1%)

### (二) 表單下載

表113顯示，有六成二的受訪組織曾在「非營利組織網際營活網站」進行資料的下載。另為從開放題的資料顯示，主要下載的資料亦以計畫申請或計畫執行所需的相關文件為主，如計畫的說明、範例、申請辦法等。

**表 113 網站的使用：表單下載**

54.請問貴組織是否曾在非營利組織網際營活網站下載過資料？n=162		
選項 \ 數據	次數	有效百分比
是	101	62.3%
否	61	37.7%

### (三) 問題提出

表114顯示，有六成的受訪組織不會透過網站所提供的諮詢窗口進行問題的詢問，僅約近四成的受訪組織曾使用該項功能。開放題顯示，其所詢問的範圍主要亦為計畫申請與執行的問題，如申請所需的文件、執行計畫書等。

**表 114 網站的使用：問題提出**

56.請問貴組織是否曾透過非營利組織網際營活網站所提供的諮詢窗口（例如E-mail、討論區）詢問問題？n=163		
選項 \ 數據	次數	有效百分比
是	64	39.3%
否	99	60.7%

### (四) 資料傳送

表115顯示，約五成九的受訪組織曾透過「非營利組織網際營活網站」上傳資料。從追蹤的開放題來看，其所上傳之資料，以報名所需的資料為主。

表 115 網站的使用：資料傳送

58.請問貴組織是否曾在非營利組織網際營活網站上傳過資料？n=156		
選項 \ 數據	次數	有效百分比
是	92	59.0%
否	64	41.0%

### 三、組織基本資料與使用情形

表116顯示，最近一年中曾申請過「優質民間網站輔助計畫」各項目的組織，財團法人所申請的項目平均包含「獎勵」與「補助」（都是47.46%）；但在社團法人部分，明顯地申請補助者（60.27%）遠多於申請獎勵者（32.88%）；在其他組織類型中，亦是申請補助者（62.96%）多於申請獎勵者（22.22%）。而輔導諮詢項目，無論在何種組織類型，申請者皆相當少，僅約一成左右。從此看來，輔導諮詢所提供的內容，非申請者目前所實施需要之幫助內容，故較不受到申請者之青睞，而可給予實質幫助的補助與獎勵項目，較符合申請者之期待，尤以社團法人因多缺乏營運之經費，故在補助項目有多數申請者。

表 116 組織類型與計畫申請情形認知交叉表

		1.請問貴組織最近一年（不包含 99 年度），是申請優質民間網站輔助計畫的哪一個項目（獎勵、補助或輔導諮詢）？			
		獎勵	補助	輔導諮詢	總和
74.請問貴組織的性質？	財團法人	28 (47.46%) (48.28%)	28 (47.46%) (31.46%)	3 (5.08%) (25%)	<b>59</b> <b>(100%)</b> <b>(37.11%)</b>
	社團法人	24 (32.88%) (41.38%)	44 (60.27%) (49.44%)	5 (6.85%) (41.67%)	<b>73</b> <b>(100%)</b> <b>(45.91%)</b>
	其他	6 (22.22%) (10.34%)	17 (62.96%) (19.1%)	4 (14.81%) (33.33%)	<b>27</b> <b>(100%)</b> <b>(16.98%)</b>
	<b>總和</b>	<b>58</b> <b>(36.48%)</b> <b>(100%)</b>	<b>89</b> <b>(55.97%)</b> <b>(100%)</b>	<b>12</b> <b>(7.55%)</b> <b>(100%)</b>	<b>159</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：159；遺漏值：27					

以組織性質與其曾申請過「優質民間網站輔助計畫」之次數進行交叉分析顯示（表117），無論哪一類型的組織，多僅申請過一次（社團法人中八成三、社團法人中七成七），少有多次申請者。或許因「優質民間網站輔助計畫」實施之期間仍不算長，知名度於初始尚未擴展到各民間組織，故各民間組織於後續知曉此計畫後陸續報名參與亦為可能性之一。

表 117 組織類型與計畫申請次數認知交叉表

		2.請問貴組織在 96-98 的三年間，共申請過這個計畫幾次？			
		1次	2次	3次	總和
74.請問貴組織的性質？	財團法人	45 (73.77%) (33.83%)	13 (21.31%) (52%)	3 (4.92%) (21.43%)	<b>61</b> <b>(100%)</b> <b>(35.47%)</b>
	社團法人	62 (77.5%) (46.62%)	11 (13.75%) (44%)	7 (8.75%) (50%)	<b>80</b> <b>(100%)</b> <b>(46.51%)</b>
	其他	26 (83.87%) (19.55%)	1 (3.23%) (4%)	4 (12.9%) (28.57%)	<b>31</b> <b>(100%)</b> <b>(18.02%)</b>
	<b>總和</b>	<b>133</b> <b>(77.33%)</b> <b>(100%)</b>	<b>25</b> <b>(14.53%)</b> <b>(100%)</b>	<b>14</b> <b>(8.14%)</b> <b>(100%)</b>	<b>172</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：172；遺漏值：14					

在得獎的分析上，表118顯示，財團法人之獲獎機率（68.75%）略高於社團法人（57.32%）。因本研究無法取得評審之標準與準則，故僅在此顯示此項結果，不另多加推論與解釋。

表 118 組織類型與計畫獲獎情形認知交叉表

		26.請問貴組織是否有獲獎（指在 獎勵、補助...等任何一個項目獲得通過）？		
		是	否	總和
74.請問貴組織的性質？	財團法人	44 (68.75%) (44%)	20 (31.25%) (25%)	<b>64</b> <b>(100%)</b> <b>(35.56%)</b>
	社團法人	47 (57.32%) (47%)	35 (42.68%) (43.75%)	<b>82</b> <b>(100%)</b> <b>(45.56%)</b>
	其他	9 (26.47%) (9%)	25 (73.53%) (31.25%)	<b>34</b> <b>(100%)</b> <b>(18.89%)</b>
	<b>總和</b>	<b>100</b> <b>(55.56%)</b> <b>(100%)</b>	<b>80</b> <b>(44.44%)</b> <b>(100%)</b>	<b>180</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：180；遺漏值：6				

#### 四、品質與使用情形

以計畫的品質與申請情形進行交叉分析，表119顯示，無論是申請何種輔助計畫項目的民間組織，問及申請該計畫對該組織來說是否為一件簡單的事情時，總和有三成七的意見表示不同意，僅有二成多表示同意。綜合前文所述，本研究認為，目前在「優質民間網站輔助計畫」中最令申請者所詬病的，即為該計畫的申請過程，對申請者來說並非簡易明瞭的事項，所以造成了普遍的負面評價。

表 119 計畫品質與申請情形認知交叉

		1. 請問貴組織最近一年（不包含 99 年度），是申請優質民間網站輔助計畫的哪一個項目（獎勵、補助或輔導諮詢）？			
		獎勵	補助	輔導諮詢	總和
17. 對貴組織來說，申請優質民間網站輔助計畫，是一件相當簡單的事情？	不同意	13 (13.67%) (22.81%)	44 (73.33%) (48.35%)	3 (5%) (27.27%)	<b>60</b> <b>(100%)</b> <b>(37.74%)</b>
	普通	21 (37.5%) (36.84%)	31 (55.36%) (34.07%)	4 (7.14%) (36.36%)	<b>56</b> <b>(100%)</b> <b>(35.22%)</b>
	同意	23 (53.49%) (40.35%)	16 (37.21%) (17.58%)	4 (9.30%) (36.36%)	<b>43</b> <b>(100%)</b> <b>(27.04%)</b>
	總和	<b>57</b> <b>(35.85%)</b> <b>(100%)</b>	<b>91</b> <b>(57.23%)</b> <b>(100%)</b>	<b>11</b> <b>(6.92%)</b> <b>(100%)</b>	<b>159</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：159；遺漏值：27					

另外，表120顯示，無論是首次申請計畫的組織，或是多次申請計畫的組織，對於申請計畫對該組織是否為一件簡單的事情，仍是不同意的意見遠多過於同意的意見。可知，雖然申請次數增多，對於申請流程的瞭解程度卻不一定因此而增加，一個計畫最好的地方應是不論是否為首次接觸的人都能在短時間內熟悉流程與內容，優質民間網站輔助計畫對於申請組織而言，卻似乎沒有提供如此的便利性。

表 120 計畫品質與申請次數認知交叉

		2.請問貴組織在 96-98 的三年間，共申請過這個計畫幾次？			
		1次	2次	3次	總和
17.對貴組織來說，申請優質民間網站輔助計畫，是一件相當簡單的事情？	不同意	53 (80.3%) (40.46%)	7 (10.61%) (28%)	6 (9.09%) (42.86%)	<b>66</b> <b>(100%)</b> <b>(38.82%)</b>
	普通	42 (71.19%) (32.06%)	11 (18.64%) (44%)	6 (10.17%) (42.86%)	<b>59</b> <b>(100%)</b> <b>(34.71%)</b>
	同意	36 (78.26%) (27.48%)	7 (15.22%) (28%)	2 (4.35%) (14.29%)	<b>46</b> <b>(100%)</b> <b>(27.06%)</b>
	總和	<b>131</b> <b>(77.06%)</b> <b>(100%)</b>	<b>25</b> <b>(14.71%)</b> <b>(100%)</b>	<b>14</b> <b>(8.24%)</b> <b>(100%)</b>	<b>170</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：170；遺漏值：16					

#### 第四節 G2A影響評估：方案與網站的影響

##### 一、「優質民間網站輔助計畫」之方案影響

###### (一) 成本

有關獲獎後計畫執行後的問題，表121顯示，五成多的受訪組織表示，為執行「優質民間網站輔助計畫」，該組織的資訊人力（58.6%）與軟硬體（54%）需求都變高了，僅有一成表示變低。在資訊預算的支出，獲獎前後之比較，四成的受訪組織表示變高，五成多表示沒變，不到一成表示變低。由此可知，因為獲得「優質民間網站輔助計畫」之獎項，獲獎的民間組織確實地進行了組織的資訊化作業，故其在相關的人力與軟硬體需求始為增加。

**表 121 優質網站輔助計畫對組織成本的影響**

題目	選項		
	變高	沒變	變低
27.爲了執行優質民間網站輔助計畫，貴組織在「資訊人力上的需求」是變高還是變低了？ 有效樣本數：99	58 (58.6%)	40 (40.4%)	1 (1.0%)
28.爲了執行優質民間網站輔助計畫，貴組織在「軟硬體上的需求」是變高還是變低？ 有效樣本數：100	54 (54.0%)	45 (45.0%)	1 (1.0%)
29.在優質民間網站輔助計畫結束之後，貴組織的資訊預算支出比未獲獎前高，還是低？ 有效樣本數：93	38 (40.9%)	50 (53.8%)	5 (5.4%)

另外問及資訊風險的承擔是否獲獎後較獲獎前高（表122），近三成表示同意與非常同意（26.31%），四成左右表示普通，三成多意見表示不同意與非常不同意（31.57%）。而在組織推動資訊化的積極度方面，五成以上的填答者表示肯定（56.6%）。可知隨著資訊成本的提高，組織的資訊化工作積極度亦相對提升。

**表 122 優質網站輔助計畫對資訊風險與資訊工作的影響**

題目	選項				
	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
30.因爲獲得優質民間網站輔助計畫獎項，貴組織承擔了比以前高的資訊風險？ 有效樣本數：95	4 (4.2%)	26 (27.37%)	40 (42.11%)	21 (22.11%)	4 (4.2%)
37.因爲曾參與優質民間網站補助計畫，貴組織在推動電腦化/資訊化的工作上變得積極？ 有效樣本數：99	2 (2.0%)	12 (12.1%)	29 (29.3%)	49 (49.5%)	7 (7.1%)

## （二）效益

表123顯示，曾經獲獎的受訪組織因爲獲得獎項，讓該組織在回答無論是在能服務的對象變多（70.12%）、業務推動的效率增加（63.5%）、內部人員的電腦相關知識提升（59.8%）或是宣傳工作變得較以前有效（56.8%）

的問題時，在有效的填答者中，都有五成以上的意見表示為同意，依各項數據，可知獲獎後帶給各組織的效益，無論是對外或對內都是明顯呈現正面的結果。

表 123 優質網站輔助計畫的影響

題目	選項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
31.因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，貴組織所能服務的對象變多了？ 有效樣本數：97		3 (3.1%)	10 (10.3%)	16 (16.5%)	55 (56.7%)	13 (13.42%)
32.因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，貴組織業務的推動比以前有效率？ 有效樣本數：96		1 (1.0%)	8 (8.3%)	26 (27.1%)	49 (51.0%)	12 (12.5%)
33.因為獲得優質民間網站補助計畫獎項，貴組織內部人員的電腦相關知識提升了？ 有效樣本數：97		2 (2.1%)	12 (12.4%)	25 (25.8%)	48 (49.5%)	10 (10.3%)
36.因為獲得優質民間網站補助計畫獎項，貴組織的宣傳工作變得更有效？ 有效樣本數：95		1 (1.1%)	16 (16.8%)	24 (25.3%)	38 (40.0%)	16 (16.8%)

有關各組織的會員數是否因獲獎後而增加的問題，表124顯示，有二成左右表示不同意因為獲獎而會員人數增加，三成八表示普通，三成二表示同意。

表 124 優質網站輔助計畫對會員人數的影響

34.因為獲得優質民間網站補助計畫獎項，貴組織的會員增加了？n=94		
選項	數據	有效百分比
非常不同意	3	3.2%
不同意	16	17.0%
普通	36	38.3%
同意	26	27.7%
非常同意	4	4.3%
無會員制度	9	9.6%

至於募款是否有因獲獎而增加，表125顯示，五成以上表示沒有因此增加，三成多表示普通，一成左右表示因為此計畫而募得更多款項。從表124與表125整合來看，對大多數組織來說，有無獲獎對其會員人數與募款的影響不大。或可認為，計畫本身對於各民間組織來說，最直接也最必要的影響在於資訊化的部份，而在該部份也確實有所作用，而其他的區塊，即非計畫本身所預期的重點。

**表 125 優質網站輔助計畫對募款的影響**

35.因為獲得優質民間網站補助計畫獎項，貴組織所募得的款項變多了？n=82		
選項 \ 數據	次數	有效百分比
非常不同意	53	6.0%
不同意	39	46.4%
普通	27	32.1%
同意	9	10.7%
非常同意	2	2.4%

### (三) 態度

表126顯示，有七成二的受訪組織認為政府推動「優質民間網站輔助計畫」，對於非營利組織來說是利多於弊的；而表127也顯示，六成五左右的民間組織對於該計畫表示滿意。

依前述可知，對於報名參與該計畫的組織而言，「優質民間網站輔助計畫」是政府協助加強非營利組織資訊化工作的優質政策。

**表 126 對於優質網站輔助計畫是否利多於弊的態度**

12.政府推動優質民間網站輔助計畫，對非營利組織來說，是否利多於弊？n=182		
選項 \ 數據	次數	有效百分比
是	133	72.7%
否	4	2.2%
看情形/不一定	46	25.1%

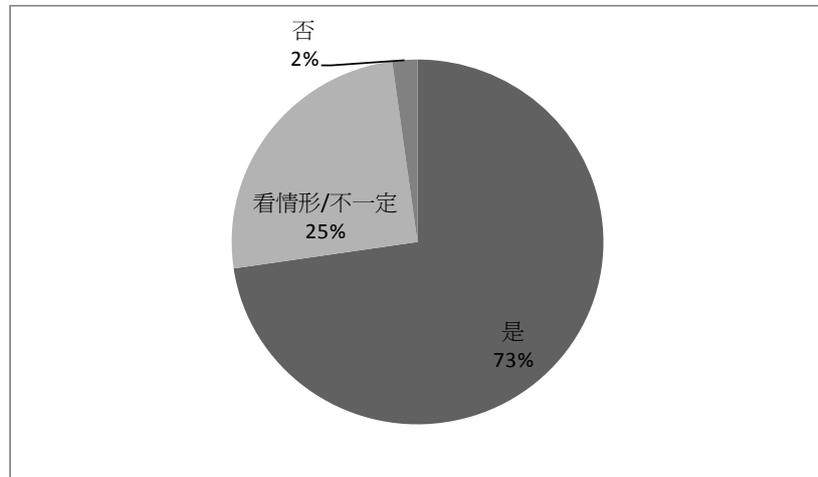


圖 29 對於優質網站輔助計畫是否利多於弊的態度

表 127 對優質網站輔助計畫的滿意度

38. 整體而言，貴組織對於優質民間網站輔助計畫滿不滿意？n=101		
選項	數據	有效百分比
非常不滿意	1	1.0%
不滿意	3	3.0%
普通	31	30.7%
滿意	57	56.4%
非常滿意	9	8.9%

## 二、「非營利組織網際營活網站」之網站影響

### (一) 成本

表128顯示，相較於傳統的紙本申請作業方式，透過網路的申請方式，有三成以上（32.28%）的填答者表示，網路方式讓他們承受了較高的資訊安全風險，但相同問題有近三成（29.75%）的填答者表示不會有較高的資訊風險、三成七表示普通。本文認為，這些風險承擔上的差異，或許是因各組織本身的資訊化程度而有所差異，與計畫是否造成各組織之資訊風險並無直接相關。

另有高達八成以上（88.54%）的填答者表示，透過網路的申請方式，較以往傳統的申請方式減少了交通上的成本（表128）。可知資訊化所帶來的便利性幾乎是大家所肯定的部分。

**表 128 應用非營利組織網際營活網站所造成的成本**

題目	選項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
61.相較於傳統申請方式（紙本郵寄、親自跑一趟..等），透過非營利組織網際營活網站申請輔助，讓貴組織承受較高的資訊安全風險？有效樣本數：158		3 (1.9%)	44 (27.85%)	60 (37.97%)	45 (28.48%)	6 (3.8%)
62.相較於傳統申請方式（紙本郵寄、親自跑一趟..等），透過非營利組織網際營活網站申請的方式，減少了交通上的成本？有效樣本數：175		0 (0%)	1 (0.6%)	19 (10.86%)	100 (57.14%)	55 (31.4%)

## （二）效益

表129顯示，藉由「非營利組織網際營活網站」來了解「優質民間網站輔助計畫」的相關資訊，以及取得報名資料並完成報名，在受訪組織中，有七成以上（76.16%）認為該網站提升了他們所屬的組織對計畫的了解，並有近八成的意見（82.3%）表示透過網站，提升了申請計畫的方便性。綜合來說，以網站的方式進行計畫的作業，普遍取得填答者們的肯定，他們認為透過這樣的方式，相當有助於計畫了解與便利性的提升。

表 129 應用非營利組織網際營活網站所帶來的效益

題目	選項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
63.非營利組織網際營活網站提升了貴組織對優質民間網站輔助計畫的了解？有效樣本數：172		0 (0%)	5 (2.91%)	36 (20.93%)	110 (63.95%)	21 (12.21%)
64.非營利組織網際營活網站提升了申請優質民間網站輔助計畫的方便性？有效樣本數：175		0 (0%)	3 (1.7%)	28 (16.0%)	113 (64.6%)	31 (17.7%)
65.非營利組織網際營活網站讓貴組織可以瞭解其他民間組織的活動與概況？有效樣本數：175		1 (0.6%)	9 (5.1%)	40 (22.9%)	103 (58.9%)	22 (12.6%)

## (三) 態度

表130顯示，有超過七成的受訪組織（75.3%）表示，「非營利組織網際營活網站」對於「優質民間網站輔助計畫」來說，是一個不可缺少的介面。由此可知，政府在推動資訊化的工作上，將傳統的申請方式轉而只能藉由網路方式申請報名與後續之執行，普遍已被參與者們所接受並認同。

表 130 非營利組織網際營活網站的必要性認知

66.非營利組織網際營活網站對於優質民間網站輔助計畫來說，是一個不可缺少的介面？n=174		
選項	次數	有效百分比
非常不同意	0	.0%
不同意	3	1.7%
普通	40	23.0%
同意	104	59.8%
非常同意	27	15.5%

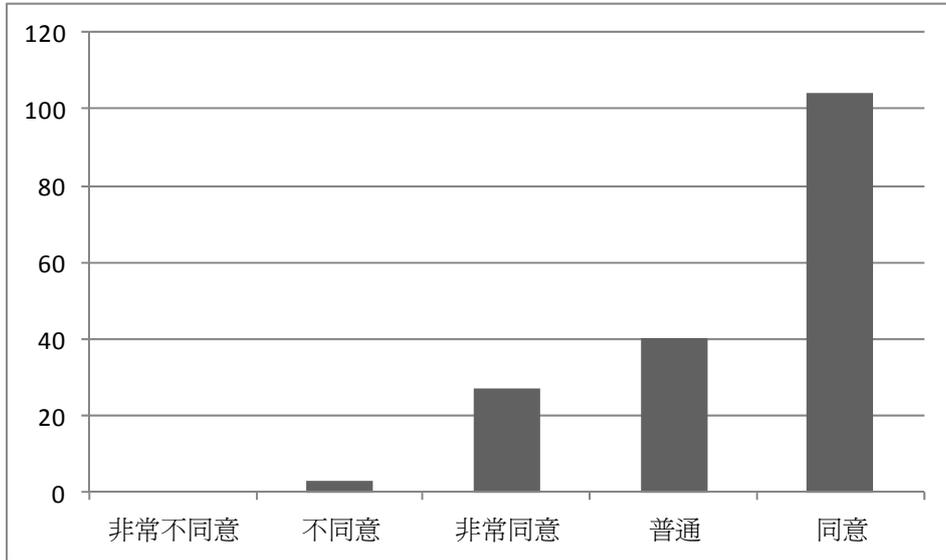


圖30 非營利組織網際營活網站的必要性認知

### 三、組織基本資料與網站影響的交叉分析

表131顯示，對於「非營利組織網際營活網站」的設置，財團法人中有84.75%表示提升了他們對於「優質民間網站輔助計畫」的了解，社團法人亦有73.08%表示同意。另外，當問及網站是否提升了其申請計畫的方便性，財團法人高達91.94%表示同意，社團法人部分亦有73.08%為同意的意見（表132）。有關此網站是否是不可或缺的介面的問題，有83.61%的財團法人對於網站對於計畫而言是表示了同意，社團法人中亦有75.32%的比例表示同意（表133）。由上述或可推知，政府在推定E化政府之際，嘗試藉由虛擬的網路形式結合實體的施行政策，有相當不錯的成效。

表 131 組織類型與網站提升瞭解程度與否的交叉表

		63.非營利組織網際營活網站提升了貴組織對優質民間網站輔助計畫的了解？			
		不同意	普通	同意	總和
74.請問貴組織的性質？	財團法人	2 (3.39%) (40%)	7 (11.86%) (19.44%)	50 (84.75%) (38.76%)	<b>59</b> <b>(100%)</b> <b>(34.71%)</b>
	社團法人	3 (3.85%) (60%)	18 (23.08%) (50%)	57 (73.08%) (44.19%)	<b>78</b> <b>(100%)</b> <b>(45.88%)</b>
	其他	0 (0%) (0%)	11 (33.33%) (30.56%)	22 (66.67%) (17.05%)	<b>33</b> <b>(100%)</b> <b>(19.41%)</b>
	<b>總和</b>	<b>5</b> <b>(2.94%)</b> <b>(100%)</b>	<b>36</b> <b>(21.18%)</b> <b>(100%)</b>	<b>129</b> <b>(75.88%)</b> <b>(100%)</b>	<b>170</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：170；遺漏值：16					

表 132 組織類型與網站提升方便性與否的交叉表

		64.非營利組織網際營活網站提升了申請優質民間網站輔助計畫的方便性？			
		不同意	普通	同意	總和
74.請問貴組織的性質？	財團法人	1 (1.61%) (33.33%)	4 (6.45%) (14.29%)	57 (91.94%) (40.14%)	<b>62</b> <b>(100%)</b> <b>(35.84%)</b>
	社團法人	2 (2.53%) (66.67%)	15 (18.99%) (53.57%)	62 (78.48%) (43.66%)	<b>79</b> <b>(100%)</b> <b>(45.66%)</b>
	其他	0 (0%) (0%)	9 (28.13%) (32.14%)	23 (71.88%) (16.20%)	<b>32</b> <b>(100%)</b> <b>(18.50%)</b>
	<b>總和</b>	<b>3</b> <b>(1.73%)</b> <b>(100%)</b>	<b>28</b> <b>(16.18%)</b> <b>(100%)</b>	<b>142</b> <b>(82.08%)</b> <b>(100%)</b>	<b>173</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：173；遺漏值：13					

表 133 組織類型與網站必要性認知交叉表

		66.非營利組織網際營活網站對於優質民間網站輔助計畫來說，是一個不可缺少的介面？			
		不同意	普通	同意	總和
74.請問貴組織的性質？	財團法人	0 (0%) (0%)	10 (16.39%) (25.64%)	51 (83.61%) (39.53%)	61 (100%) (35.67%)
	社團法人	1 (1.30%) (33.33%)	18 (23.38%) (46.15%)	58 (75.32%) (44.96%)	77 (100%) (45.03%)
	其他	2 (6.06%) (66.67%)	11 (33.33%) (28.21%)	20 (60.61%) (15.50%)	33 (100%) (19.30%)
	總和	3 (1.75%) (100%)	39 (22.81%) (100%)	129 (75.44%) (100%)	171 (100%) (100%)
有效樣本數：171；遺漏值：15					

#### 四、品質與影響

如前所述，單純問及申請計畫之組織申請「優質民間網站輔助計畫」對他們來說是否為一件簡單的事情時，「不同意」的意見多於「同意」的意見，但將該問題與效益問題加以交叉分析，不同意申請計畫對於該組織為一件簡單事情的受訪組織中，有62.9%的意見同意「非營利組織網際營活網站」確實地提升了申請組織對於「優質民間網站輔助計畫」的了解(表134)；另外，表135也顯示，有80.65%的民間組織，透過網站提升了申請計畫的方便性；表136中更顯示，無論申請計畫對他們來說是否是件簡單的事情，都有超過六成以上的意見同意「非營利組織網際營活網站」是「優質民間網站輔助計畫」一個不可缺少的介面。

依前述可知，雖然以網路申請、執行計畫的方式，對於很多組織來說可能不是一件簡單的事情，但以整體效益來看，卻都得到了普遍的肯定意見，政府以E化方式推動行政作業，在便利性上已取得一定的認同，剩下要更努力的，即是加強網站使用的簡易性，讓目前資訊化程度參差不齊的非營利組織團體，能有更多的機會與動力加快本身的資訊化工作。

表 134 計畫品質與計畫網站所提升瞭解程度交叉表

		63.非營利組織網際營活網站提升了貴組織對優質民間網站輔助計畫的了解？			
		不同意	普通	同意	總和
17.對貴組織來說，申請優質民間網站輔助計畫，是一件相當簡單的事情？	不同意	3 (4.84%) (60%)	19 (30.65%) (54.29%)	39 (62.90%) (30.95%)	<b>62</b> <b>(100%)</b> <b>(37.13%)</b>
	普通	0 (0%) (0%)	14 (23.73%) (40%)	45 (76.27%) (35.71%)	<b>59</b> <b>(100%)</b> <b>(35.33%)</b>
	同意	2 (4.35%) (40%)	2 (4.35%) (5.71%)	42 (91.30%) (33.33%)	<b>46</b> <b>(100%)</b> <b>(27.54%)</b>
	<b>總和</b>	<b>5</b> <b>(2.99%)</b> <b>(100%)</b>	<b>35</b> <b>(20.96%)</b> <b>(100%)</b>	<b>126</b> <b>(75.45%)</b> <b>(100%)</b>	<b>167</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：166；遺漏值：20					

表 135 計畫品質與計畫網站所提升方便性交叉表

		64.非營利組織網際營活網站提升了申請優質民間網站輔助計畫的方便性？			
		不同意	普通	同意	總和
17.對貴組織來說，申請優質民間網站輔助計畫，是一件相當簡單的事情？	不同意	2 (3.23%) (66.67%)	10 (16.13%) (37.04%)	50 (80.65%) (36.23%)	<b>62</b> <b>(100%)</b> <b>(36.90%)</b>
	普通	0 (0%) (0%)	13 (21.67%) (48.15%)	47 (78.33%) (34.06%)	<b>60</b> <b>(100%)</b> <b>(35.71%)</b>
	同意	1 (2.17%) (33.33%)	4 (8.70%) (14.81%)	41 (89.13%) (29.71%)	<b>46</b> <b>(100%)</b> <b>(27.38%)</b>
	<b>總和</b>	<b>3</b> <b>(1.79%)</b> <b>(100%)</b>	<b>27</b> <b>(16.07%)</b> <b>(100%)</b>	<b>138</b> <b>(82.14%)</b> <b>(100%)</b>	<b>168</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：168；遺漏值：18					

表 136 計畫品質與計畫網站必要性交叉表

		66.非營利組織網際營活網站對於優質民間網站輔助計畫來說，是一個不可缺少的介面？			
		不同意	普通	同意	總和
17.對貴組織來說，申請優質民間網站輔助計畫，是一件相當簡單的事情？	不同意	2 (3.22%) (66.67%)	19 (30.65%) (48.72%)	41 (66.13%) (32.54%)	<b>62</b> <b>(100%)</b> <b>(36.90%)</b>
	普通	0 (0%) (0%)	15 (24.19%) (38.46%)	47 (75.81%) (37.30%)	<b>62</b> <b>(100%)</b> <b>(36.90%)</b>
	同意	1 (2.27%) (33.33%)	5 (11.36%) (12.82%)	38 (86.36%) (30.16%)	<b>44</b> <b>(100%)</b> <b>(26.19%)</b>
	總和	<b>3</b> <b>(1.79%)</b> <b>(100%)</b>	<b>39</b> <b>(23.21%)</b> <b>(100%)</b>	<b>126</b> <b>(75%)</b> <b>(100%)</b>	<b>168</b> <b>(100%)</b> <b>(100%)</b>
有效樣本數：168；遺漏值：18					

## 第五節 G2A影響評估：小結

「優質民間網站輔助計畫」是政府推動資訊化工作中，企圖影響非營利組織一同進行資訊化之政策，其執行方式也以網路方式取代了大家習以為常的傳統紙本作業，對於政府與非營利組織來說，這都是一個新的互動方式。

調查結果顯示，受訪組織對於優質民間網站輔助計畫多表示肯定，僅有小部分仍是要再加強，例如應該要有更公開的評審方式、在申請的類型項目能夠更多元、計畫執行時間與經費限制的放寬、增加獎勵與補助的金額等，都是在本次調查中填答者們的意見；而非營利組織單位也需努力提升本身的資訊能力，讓越來越多的政府E化作業中，能更有效的參與並減少資訊的風險成本，如此無論是政府或是非營利組織，才能在資訊化的過程中，彼此互有成長與學習。

## 第七章 結論與建議

在此資訊化時代中，運用資訊技術來追求更高的效能和品質早已是不可抵擋的趨勢。這項新興科技產物，對於人類生活已帶來劃時代的影響，讓資訊化成爲現代不可忽略的重要領域。而政府作爲服務的最大提供者，需要兼顧到每個群體在不同環節與面向的需求，資訊化這一塊是政府必須加以重視的部分，例如政府對個別民眾、政府對營利企業的眾多電子治理案例，即是在此前提下越趨成熟。而非營利組織也是當前社會中一股不可忽視的新興力量，非營利組織的宗旨多是以公益性質爲號召，關心眾多我們追求發展和利潤的過程中所忽略的事物，他們的行動與影響力正逐漸引起很多人的迴響。據此，將原本政府扮演的角色轉換由非營利組織來執行，除了彌補政府在提供公共服務上的不足外，也能奠定追求完善公民社會（civil society）的基礎。但一般說來，非營利組織存在著組織性質的先天條件限制下，往往呈現小規模編制，且經費資源缺乏和人力精簡等現象，再加上資訊化推動又需具備大筆資金開銷，對非營利組織而言有著更多的困難，而必須仰賴外界的協助來完成。

在這樣的觀念驅使下，本研究團隊針對社會慈善類型非營利組織爲核心進行對談和訪問，一方面是期待發現非營利組織當前的資訊化需求、對政府G2A政策的意見和看法，使政府的供給面和非營利組織的需求面能夠相互結合；另一方面則是從政策影響評估的角度切入，了解政府現階段所推動G2A服務對非營利組織是否帶來幫助和影響，以作爲未來後續政策改革的參考。

### 第一節 研究結論

#### 一、G2A 需求評估

本研究的需求評估分成幾個構面：組織基本資料與運作狀況、資訊化現況、以及G2A使用情況。以下簡述架構中不同構面之研究發現：

##### （一）G2A 網路服務的使用現況與需求

- 1、**政府網站使用率不高**：政府近年來大力推展電子化政府，例如：我的 e 政府、線上查詢及網路申報等功能，讓公共服務藉著資訊科技來提供更顯便捷，亦有助於提升民眾政府對政府的滿意度。

政府對非營利組織資訊化的現行政策訂有獎勵措施與補助方案，但從問卷分析發現，有八成左右受訪的非營利組織雖表示已經電腦化並且可以上網，唯對政府（包括其目的事業主管機關與其他政府機關）網站的使用頻率不高，使用最多的功能是查詢相關資料，僅有兩成的非營利組織表示曾經使用過政府的 G2A 服務。

- 2、**對於政府網站的使用現況，多僅是資料下載或查詢之用**：政府各機關部門大量將公務內容透過電子化整合，以求能藉由網路提高使用便利性。然而以實際層面觀察，少數曾用過 G2A 的非營利組織也僅限於查詢公告、補助或相關法規，以及下載文件資料之用，鮮少實際藉由網路來和政府互動、溝通者，這樣的問題也有部分源自於非營利組織的資訊化不足之故，使得政府易於達到之便利性大打折扣。
- 3、**對政府網站的未來需求為資訊查詢、資料文件下載、與申請相關補助**：雖然受訪的公益性質非營利組織僅有少數使用過政府網站，但其對政府網站的期待，主要仍為目前使用類型最高的資訊（公告、補助、法規）查詢以及資料文件下載，其次則希望可以透過網路申請相關補助；僅有三分之一非營利組織表示期待透過網站向政府反映意見。據此可預見的是在非營利組織經常使用政府網站之資訊的情況下，政府可藉由網路增進非營利組織與政府溝通、互動，瞭解非營利組織之需求，更可降低溝通成本。

## （二）接受資訊化協助的現況與需求

- 1、**多數尚未接受過資訊化協助**：受訪的公益性質非營利組織中，僅有不到四成表示曾經接受過政府、企業或其他非營利組織的資訊化協助（例如電腦硬體與上網設施、作業系統、套裝軟體、經費補助、以及與其他非營利組織分享資訊化經驗），這意味著政府對非營利組織的資訊化雖有相關的補助措施，但執行的成效似乎還有加強的空間，而在哪些協助層面上需要加強，更要增加雙方彼此的了解，才能達到既定的成效。

- 2、**以資訊系統與網站的專案經費補助為主要需求**：五成以上的受訪的公益性質非營利組織表示，最符合其需求的資訊化協助為專案補助其資訊系統或網站所需經費，其次為資訊硬體與教育訓練課程，再其次為技術支援諮詢與資訊專業人力，反映了非營利組織資訊化協助需求上，最欠缺的主要為上述幾個面向，如此亦有助於政府規劃如何提供協助的策略。
- 3、**依不同協助來源，有不同資訊化協助的期待**：受訪的非營利組織對於不同來源的資訊化協助有不同的期待，例如希望政府機關或企業能夠給予經費上的補助；另外在相關設備上，企業的軟硬體捐贈與資訊專業協助是非營利組織想要獲得的部分，而也期待政府提供其資訊應用的經驗分享。
- 4、**希望政府免費提供汰換的資訊化設備**：政府一方面是最大的服務提供者，另一方面亦為最大的資源提供者。政府每年度皆會編列相關的預算做為部門單位資訊設備更新或替換的經費；然而這些資訊軟硬體或器材在公部門雖已到了汰換的年限，但對於非營利組織而言，這些原屬政府公務使用的資訊設備對於本身資訊化的協助上，依然帶來相當大的作用性，因此，政府可以將這些仍有使用功能價值的資訊設備，以合乎法規程序的方式，捐贈或低價標售給非營利組織，做為解決資訊設備老舊問題的適當協助方案。
- 5、**資訊教育協助之需求**：前述提及，非營利組織由於組織收支與薪資額度的限制下，多數組織難以負擔聘請資訊專業人員處理資訊化工作的成本。對此，政府在這方面的服務規劃上，可以考量定期開授資訊化教育的相關課程，派任公共服務的志願或義務人員（如資訊志工或替代役男等人力），針對非營利組織以及其他有需求的團體或個人，指導學習資訊技術，提供汲取資訊知識和能力之機會，以解決組織現有資訊專業技術不足的問題，亦可提高國民整體資訊能力的指標。

### （三）資訊化程度與其困境

- 1、**資訊設備老舊不足**：我我國公益性質非營利組織當前的資訊化程度比率其實不低，受訪的非營利組織有七成以上都已使用資訊化設備

作為運作的工具，然而這裡值得注意的是：資訊化設備的更新也需要經費與資源的挹注。分析發現：雖然非營利組織目前的資訊化程度比例算高，但潛在的問題是設備落後，呈現更新緩慢的情形；意即非營利組織固然都有資訊設備，但這些工具可能過於老舊，雖可供使用但不敷應付需求。

- 2、**資訊化經費不足**：研究發現，有很多組織全年度總收支計算後，僅剩下幾十萬元盈餘；財務情況好一些的組織，也大約只有逾百萬之譜。若一個組織要將原本即十分有限的經費和資源除了運用在既有工作的推動外，要再將資金撥用到資訊化設備的建構上，無疑是一項高度的挑戰。
- 3、**缺乏資訊人才與訓練**：非營利組織經費和資源皆有限的情形下，使得組織的規模與人力編制相對較小。資訊人才由於有其專業的角色，若多聘僱這樣的專責人員，要考量到薪資、加給與福利等因素，組織在這方面的規劃拿捏上也會多加斟酌。而分析的結果也顯示：礙於前述的條件限縮下，非營利組織難以設置專責的資訊部門聘請專業的資訊人力來幫助拓展組織業務。

#### （四）組織基本資料與運作狀況

- 1、**非營利組織存續度低**：本研究發現，登記在案之社會慈善類非營利組織共有 2,750 間，但實際電話查訪該組織之基本資料，如地址、電話等，卻發現目前仍在實際運作之組織僅剩 1,180 個，存續率不到五成（42.9%），且基本資料多未更新，有些甚至失聯，針對這部分問題，主管機關應規劃起一套更有效的管理機制，更新非營利組織的既有資料，才能有效掌握每個組織的存續現況與運作情形。
- 2、**運作經費拮据**：以本次研究的統計數據分析觀察：我國的非營利組織中，不論其組織性質是財團或社團法人，就去年（2009 年）總收入來看，絕大多數受訪的公益性質非營利組織的去年收入都在 100 萬內，偶有部分組織在 101~500 萬內。對於一個組織乃至於公司行號而言，這樣的收入都屬於偏低的情況；缺少運作經費挹注的情形下，使得組織在工作與發展上就受到侷限。在這樣的前提之下，需要額外負擔一筆不少經費的資訊化工作，對於拮据的非營利組織而

言，就不在優先考量計畫範圍之內。

- 3、**組織運作人力不足**：非營利組織之人力分佈，除董、理事會的人數集中在 11~20 人外，多數組織的正職人員、兼職人員及志工，多在 1~10 人間。由此可知，我國非營利組織所能運用的人力並不多，很難從中分配人員進行資訊化工作，大多數都是以臨時性的志工來擔任，而其在專業程度上，就會顯得不足。

## 二、G2A 影響評估

本次線上問卷調查將G2A的影響評估分為三個構面：品質構面、使用構面、影響構面，以下針對不同構面的研究發現分述之。

### (一) G2A 影響評估品質構面分析

- 1、**受訪組織對「優質民間網站輔助計畫」的涵蓋範圍，多持以正面的評價，且社會接受度高**：針對「優質民間網站輔助計畫」所設定的適用對象，約有七成以上的填答者認為合適，而在計畫的主要類型（獎勵、補助、輔導諮詢）問題上，無論是財團法人或是社團法人，都有七成左右的填答者表示剛剛好。在社會接受度方面，財團法人部分有七成五的意見表示計畫的主要內容符合該組織的需要，在社團法人部分更有八成以上的意見表示肯定。
- 2、**「優質民間網站輔助計畫」的目標設定正確，符合非營利組織的需求，但計畫的申請流程過於繁雜，仍須再評估改進**：研究發現，有八成以上的民間組織認為「網站建置」是民間組織在資訊化工作上，最迫切需要的一部分，也有七成五以上的組織表示，透過網站的建置，可以有效地提升民間組織的資訊化工作。但問及申請計畫的相關問題時，如計畫的申請流程與組織申請該計畫時的組織成本負擔等，僅約二成五左右的意見認為申請流程是一件簡單的事情，三成多的意見反應申請「優質民間網站輔助計畫」對該組織來說不是一件簡單的事情，且普遍有五成以上的受訪組織表示，爲了要申請「優質民間網站輔助計畫」，組織在營運的成本及人力的需求上都因此而增加，這樣的問題在社團法人的意見比財團法人要多。由此可知，雖然「優質民間網站輔助計畫」本身的設定在推行之初並未先普查

各民間組織之需求，但其設定的目標在計畫施行後，得到了大多數民間組織的肯定，惟在流程的設計上，似乎對各資訊化程度不一的民間組織帶來相當程度的負擔。後續繼續實行此計畫時，政府單位也許需要再設計出更為精簡的申請流程，以減輕申請組織的成本與增進便利性。

- 3、**「非營利組織網際營活網站」的版面過於繁複，使用方便性不足：**雖然有五成的民間組織表示「非營利組織網際營活網站」的版面清楚，但僅有約四成多的組織認為版面易讀。在開放題中，多數受訪組織也希望該網站的介面能夠更為簡潔。另外，僅有四成多的組織認為「非營利組織網際營活網站」容易使用，四成多認為普通，有一成多的意見認為不易使用。由此可知，再以網站為「優質民間網站輔助計畫」的輔助工具同時，對於網站的設計政府仍須再行加強。
- 4、**「非營利組織網際營活網站」的資訊供給與服務品質，多為計畫的的相關資訊，各申請組織可透過該網站確實獲得所要的訊息：**目前「非營利組織網際營活網站」的功用多使用於「優質民間網站輔助計畫」申請初期，申請者們也可從該網站得到充足的計畫申請相關資訊，更有八成以上的意見認為透過網站可以確實地完成計畫的申請，也有五成以上的意見認為網站對於該組織的隱私資料安全保護程度是好的。

## (二) G2A 影響評估使用構面分析

- 1、**受訪組織對於「優質民間網站輔助計畫」的業務普遍表示了解，且對於表達了高度的參與意願，但認為評審過程的透明度仍須加強：**雖僅有三成五的民間組織對於「優質民間網站輔助計畫」的歷史表示了解，但對於計畫目標、計畫內容、申請程序等問題都得到了五成以上的組織的了解。另外，高達八成以上的受訪組織表示，如果允許的話，下一年度該組織仍會繼續申請「優質民間網站輔助計畫」，也會考慮向其他政府機關申請類似的輔助計畫，由此可知，「優質民間網站輔助計畫」的推行是受到肯定的，資訊化的需求服務確實地符合了各民間組織的需要，而政府所提供的項目與執行，也有一定的程度，促進了各民間組織對於繼續參與政府政策的意願。

- 2、**受訪組織在使用「非營利組織網際營活網站」時，多以下載搜尋計畫相關的資料為主：**無論是資訊的搜尋、表單的下載、資料的上傳等，各民間組織都有五成以上表示會使用到「非營利組織網際營活網站」，但在問及是否會使用互動討論區與政府機關進行互動時，得到的卻是近八成的否定意見。由此可見，「非營利組織網際營活網站」的存在，功能似乎僅侷限於計畫的申請業務範圍，少有其他民間組織使用除了計畫以外的項目，如透過網站設置的討論區與政府進行互動，如此網站的單獨存在必要性也許可以再行考慮，亦或可以併入其他政府機關如主辦單位，行政院研考會的部會網站也是一個可以考量的選擇。

### (三) G2A 影響評估影響構面分析

- 1、**獲獎組織在執行「優質民間網站輔助計畫」時會增加組織的成本，但對組織電腦化/資訊化工作的推動上亦變得積極：**獲獎的組織，五成以上表示因為要執行「優質民間網站輔助計畫」，使得他們在資訊人力、軟硬體的需求上普遍都較獲獎前高，而在計畫結束後，組織的資訊預算支出，五成三表示沒變，四成多表示變高，不到一成為變低，有五成多認為因為參與了「優質民間網站輔助計畫」，讓該組織在推動資訊化的工作上變得較獲獎前積極。可知，雖然因為計畫的執行增加了參與組織的資訊成本，但也因此推進了組織對於資訊化工作的積極度。
- 2、**優質民間網站輔助計畫提升了民間組織的資訊化能力，也帶來業務上的正面效果：**在問及組織可服務對象是否有變多、業務的推動是否較以前有效率，及組織內部人員電腦相關知識的提升與宣傳工作方面的問題，都得到了五成以上的組織認同，認為因為獲得了「優質民間網站輔助計畫」的獎項而有所改進。但在組織會員與募款方面，獲獎與否似乎影響不大。另外，有七成以上的意見認為「優質民間網站輔助計畫」對他們來說利多於弊。可見在組織部分成本增加的同時，其他外部效益也增進，這樣的結果是各民間組織所樂見且願意承擔成本的。
- 3、**「非營利組織網際營活網站」的申請介面，降低了申請成本，也提**

升了申請的便利性，是一個不可或缺的介面：雖然有三成多的意見認為透過網路申請的方式增加了組織的資訊安全風險，但相較於傳統的郵寄等申請方式，大大地減少了交通的成本，且有七成以上的意見表示，「非營利組織網際營活網站」讓他們對於「優質民間網站輔助計畫」的了解有所提升，也透過該網站瞭解到其他組織的活動與概況，整體來說，「非營利組織網際營活網站」對於「優質民間網站輔助計畫」是一個不可或缺的介面。但如前面曾提到的，網站在使用上多以申請計畫之初有較常的頻率，其他時間網站多乏人問津，但網站對於計畫的申請又有不可取代的地位，或許考慮如何整合政府所有的網站設施，是政府機關所要面對的首要問題。

## 第二節 政策建議

本章上一節列出幾個非營利組織在資訊化上的主要困境，以及與政府在資訊化上互動之模式及需求，並進一步分析整體情形發現政府可供改善之處，在此提出以下之政策建議，做為未來政府後續努力之方向：

- (一) **建立與非營利組織的網路數位互動網絡**：政府作為最大的服務提供者，並掌握最多數的資源，對於每個標的團體的需求都需要給予重視和幫助。有關非營利組織資訊化的政策協助上，現有的問題是政府不知道非營利組織要什麼，組織也不知道該向政府訴求什麼，研究建議政府必須加強主動的態度，使需求端獲得供給端具備哪些方案和做法，讓政府與非營利組織彼此處在資訊暢通的狀況下對話。另外，透過網路建立雙方互動的網絡，相互溝通合作，得以有效達成雙方之目標。由於八成以上受訪的公益性質非營利組織已經電腦化並可上網，因此其目的事業主管機關（多數為內政部社會司或各縣市政府社會局處）已經有充足的網路服務基礎，除了資訊公告與查詢之外，也應該逐漸將申辦業務逐步網路化，並且善用電子郵件與社群論壇建立更充分的互動溝通管道。而在當前雲端技術盛行的條件應用下，由政府投入建立公共雲資訊平台，例如：facebook、網路日誌的虛擬空間，提供有需要的非營利組織將官方資訊或消息

上傳至公用網站，並給予討論平台的空間，使非營利組織透過公共的管道加強其資訊化的基礎；而管理方面，政府亦可考量以委外方式管理經營，進行資訊平台的精進與維護工作，來解決當前可能存在的網站建構資源短缺的問題。

- (二) **政府提供誘因或機制，鼓勵企業協助非營利組織：**政府除了提供直接的協助之外，亦可變換協助之方式，藉由「媒合」來協助非營利組織的運作。更具體的說，可以提供誘因給願意幫助非營利組織的企業、團體或志工，擴展非營利組織取得外界協助的管道。另外亦可以透過認證方式協助非營利組織募款，藉由授與證書或標章等認證機制，使得民眾得以信賴非營利組織捐款使用之正當性，增加願意捐款的信心，也能增加非營利組織運作經費之維持。
- (三) **協助建構非營利組織網絡：**本研究發現，G2A 現況與需求評估架構（圖 8）與過去所談論的 G2C 或 G2B 不同。非營利組織與政府之間，不是全然地單純是政府與標的團體兩者間的連結，而是在兩者間可能存在著一種「中介型 NPO」。因此，建議政府機關可善用目前已經運作良好的非營利組織間的網絡關係，透過此既有網絡關係找出資訊化工作的「種子」組織，透過它們來傳遞或宣導資訊化服務。

另外根據G2A影響評估調查的結果，目前「優質民間網站輔助計畫」推動對各個非營利組織再進行資訊化的工作上產生相當的正面效應，但進一步分析發現政府對於該計畫的推動尚有不足之處，本研究提出以下之政策建議，做為未來政府後續努力之方向：

- (一) **強化網站資訊的即時性與功能性：**由問卷填答者之回答可看出，政府對於營活網站的功能似乎僅侷限於「優質民間網站輔助計畫」本身，而無其他資訊供給瀏覽者，亦有反應意見指出，網站的回應速度與資訊更新速度不夠快。由此可知，如果政府要使「優質民間網站輔助計畫」整體評價更完善，應強化資訊更新速度，力求資訊的即時性，並且擴充網站的服務功能與資訊範圍，提升使用者對計畫網站資訊品質的滿意度。
- (二) **擴充輔助計畫的輔助對象與內容：**目前輔助計畫所提供的類型為三個項目，獎勵、補助與輔導諮詢，但在先前研究團隊曾進行的訪談

得知，主辦未來有意逐步將有金錢補助的項目，以單純的輔導諮詢取代，但以目前各民間組織之營運情形來看，各組織並非不想進行資訊化的工作，而是缺乏經費與專業人力，而「優質民間網站輔助計畫」所提供的正是他們所需求的內容，但又受限於計畫獲獎後僅有一年的執行期間，主辦單位限制曾獲獎的組織於下一年度的參與資格，讓各組織的資訊化工作起步後無法再有更深層的開發，以目前政府永續經營的理念，短期內不提供經費項目對於政府希望推動各民間組織資訊化工作應會造成影響。或許主辦機關可考慮將計畫的執行期間延長，考量各民間組織本身的資訊化程度不一，給予不同程度之協助。

- (三) **輔助計畫與網路平台的再精簡**：一個好的計畫應是讓人可以一目瞭然且迅速上手，但在此次的研究中可以發現，計畫的申請流程對於初次申請者而言過於繁複，且在企劃書的要求上，似乎也造成申請者的困擾與問題，而網站的介面似乎也造成了瀏覽者的問題。計畫今年已進入到第四年，主辦單位應可檢視三年期間的程序，去除耗時費力的多餘過程或予以整併，並針對「非營利組織網際營活網站」本身進行討論，讓各個民間組織能有更多功能性且便利的政府服務。

### 第三節 後續研究建議

透過本研究的G2A需求評估調查，瞭解國內目前針對公益性非營利組織的網路使用與資訊化現況與需求，如果以推廣G2A電子治理為目標，後續研究可以盤點並深入瞭解其目的事業主管機關（多數為內政部社會司或各縣市政府社會局處）所提供的各項網路服務，例如以現況與需求都最高的網路資訊公告與查詢為第一步，探討目前現有的以公益非營利組織為潛在使用者的網路公告查詢為何使用不多？是網路介面不友善嗎？資訊內容不夠完整嗎？還是其實NPO根本不知道有此網路資訊查詢服務？其次可以挑選使用需求最高的G2A網路申報服務（例如每年NPO需回報的會員大會的會議記錄、經費收支情形等），是否可以讓八成已經電腦化網路化的NPO可以便利地上傳至

其主管機關？或亦可對線上募款作業、公文交換、線上申辦作業等，在後續電子化政府可以提供給非營利組織之電子化服務項目進行需求調查這些具有實務意涵的方案評估都值得後續質化與量化實證研究的進一步探索。

限於研究資源，本研究僅針對所謂的中介型非營利組織採取個別訪談，請其提供相關經驗以作為問卷設計的基礎。雖然問卷中詢問受訪NPO是否曾接受過民間團體的資訊化協助，但是限於題數並未深入詢問較符合受訪NPO期待的運作方式。本研究認為G2A的運作原理與推廣模式都更接近所謂的網絡模式，因此也主張後續研究可以網絡學理探討G2A運作模式，相信不論是規範性或處方性的實證研究都將有助於G2A的推廣，且終將提升公民社會的運作能量。

本研究G2A影響評估調查的對象為96至98年度期間曾報名參與「優質民間網站輔助計畫」的所有組織，因對象並無太大限制，故可蒐集到較為廣泛的意見在各構面的評價。但針對計畫本身的執行，應是有獲獎的組織始有更深入的瞭解，且透過調查歷年曾獲獎組織在獲獎後的資訊化情形，也可對照出政府一年期輔助結束後，各組織的後續推動狀況。如此未來如果要針對計畫進行檢視，應能更加針對計畫的在執行階段與執行後期的檢查，也可為G2A的影響評估增加更為穩固的研究基礎。

此外，從優質民間網站輔助計畫的執行模式來看，目前絕大多數的政府輔助方案都已經朝向「實體計畫內容」搭配「虛擬網站申請與執行空間」的方式進行。換言之，未來相關政府方案的影響評估架構，應該要能同時反映出實體與虛擬兩個不同介面的影響，如此才能夠有效瞭解政府方案所產生的影響，也能針對不同影響來源的問題對症下藥。

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

## 參考文獻

### 一、 中文部分

- 王振軒、趙忠傑(2006)。非營利組織的資訊化能力建構。**非營利組織管理學刊**，4，頁 27-52。
- 江明修、劉意詮(2007)。第三部門使用資訊通信科技之探究。**考銓季刊**，49，頁 29-50。
- 內政部社會司 (2009)。全國性人民團體數，2010 年 3 月 20 日，取自：  
<http://cois.moi.gov.tw/moiweb/web/frmForm.aspx?FunID=e89adb5e8b5b4b81>。
- 內政部社會司網站 <http://www.moi.gov.tw/dsa/>。
- 內政部志願服務資訊網 <http://vol.moi.gov.tw/>。
- 非營利組織網際營活網 <http://www.npo.nat.gov.tw/>。
- 行政院研究發展考核委員會(2009)。98 年優質民間網站補助計畫推廣說明會，2010 年 5 月 10 日，取自：  
<http://www.npo.nat.gov.tw/.../11e6dd3f08981cea2e1964d6a39fcc6c.ppt>。
- 行政院研究發展考核委員會(2007)。**電子化政府報告書**。台北：行政院研究發展考核委員會。
- 行政院研究發展考核委員會(2010)。99 年優質民間網站補助計畫作業規定，2010 年 6 月 5 日，取自：  
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4529081&ctNode=12228&mp=100>。
- 行政院研究發展考核委員會(2009c)
- 丘昌泰(2008)。**公共政策：基礎篇（第三版）**。台北：巨流。
- 李淑芬(2005)。談兒童福利聯盟基金會運用資訊科技與資訊化的經驗。**社區發展季刊**，111，頁 91-101。
- 呂朝賢(2001)。非營利組織與政府的關係：以九二一賑災為例。**台灣社會福利學刊**，2，頁 39-77。

- 沈慶盈(2005)。談社會福利機構如何成功運用資訊科技。**社區發展季刊**，111，頁 58-67。
- 周文珍、賴金蓮(2005)。臺灣公益團體資訊化發展現況與應用－以中華社會福利聯合勸募協會為例。**社區發展季刊**，111，頁 68-83。
- 官有垣(2000)。非營利組織在臺灣的發展：兼論政府對財團法人基金會的法令規範。**中國行政評論**，10(1)，頁 75-110。
- 官有垣、杜承嶸(2008)。台灣南部民間社會組織的自主、創導、與對社會的影響：社團法人與財團法人之比較。**社區發展季刊**，122，頁 6-28。
- 政府網站營運交流平台網站，網址：  
<http://www.webguide.nat.gov.tw/wSite/mp?mp=1>。
- 高永興(2002)。網路科技對台灣基金會未來發展的影響。《社會變遷下的台灣基金會發展》學術研討會論文集，頁 1-24。
- 高永興(2005)。網路與資訊科技運用在福利服務。**社區發展季刊**，111，頁 44-58。
- 陳武雄(2003)。人民團體經營管理。台北：揚智。
- 陳政智、林于雯、黃千育(2006)。非營利組織行銷與募款的新通路：網際網路。**社區發展季刊**，115，頁 101-111。
- 莊文忠、張鐙文(2009)。計畫行為理論的權值分析：以政府電子化參與機制為例。2009TASPAA 台灣公共行政與公共事務系所聯合會，「全球化下新公共管理趨勢與挑戰－理論與實踐」研討會，民國 98 年 5 月 23~24 日，高雄市：國立中山大學。
- 黃東益、朱斌好、蕭乃沂(2009)。電子治理成效指標與評估：G2C 與 G2B。行政院研究發展考核委員會專題研究成果報告(編號：0972461343)。台北市：行政院研究發展考核委員會。
- 黃雯祺(2001)。花旗聯合勸募活動捐款突破六千萬元大關。中華聯勸會訊，18，中華聯合勸募協會，台北。
- 喜馬拉雅研究發展基金會(1997)。基金會在台灣。台北：喜馬拉雅文教基金會。
- 曾淑芬(2002)。數位落差。**資訊社會研究**，(2)，頁 234-237。
- 黃朝盟、朱斌好、黃東益(2008)。電子治理成效調查評估與分析報告。行政院研究發展考核委員會委託研究報告(報告編號 09640D002503)。台北市，行政院研究發展考核委員會。

- 項靖(2004)。推動數位化民主之基礎條件。研考雙月刊，28(4)，頁 52-66。
- 廖文志（2008），社會團體 E 化之初探－以高雄市個案為例，國立中山大學中山學術研究所碩士論文，高雄。
- 開拓文教基金會(2009)。開拓 NPO 資訊科技需求調查。台北：開拓文教基金會。
- 蔣麗君(2003)。從「整合類型」途徑探析資訊時代行政電子化與公務人員之關係。公共行政學報，10，頁 95-140。
- 劉奕宏（2009），台灣信仰型非營利組織治理活動與模式之研究－以五個信仰型非營利組織為例，國立中央大學法律與政府研究所碩士論文，桃園。
- 盧貞云(2002)。我國非營利組織運用資訊科技與網路募款現況之探究－以社會福利機構為例。東海大學公共行政學系碩士論文，未出版，台中。
- 蕭乃沂(2003)。政府採購電子化的成效評估：透明化觀點的指標建立。倡廉反貪與行政透明學術研討會，台灣透明組織主辦，台北。

## 二、 英文部分

- Bergan, H. (1996). *Where the Information is: A guide to Electronic Research for Nonprofit Organizations*. Alexandria: Bioguide Press.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). Information system success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Holzer, M. & Kim, S.(2007). Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007) - A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World. The E-Governance Institute National Center for Public Performance Rutgers, the State University of New Jersey, Campus at Newark.
- Johnston, M. (1999) *The Nonprofit Guide to the Internet*. JohnWiley & Sons, New York.

- Milward, B. & Snyder, L., (1996). "Electronic government: Linking citizens to public organizations through technology," *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6, p.261-275.
- Morris, D. F. & Moon, M. J. (2005). "Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?" *Public Administration Review*, 65(1), 64-75.
- Public Sector Commission , website:  
<http://www.publicsector.wa.gov.au/Pages/Default.aspx>.
- Reddick, C. G. (2005). Citizen Interaction with E-government: From the streets to servers? *Government Information Quarterly*, 22, pp.38-57.
- RNIB , website: <http://www.rnib.org.uk/Pages/Home.aspx>.
- Sakowicz, M. (2004).How Should e-Government Be Evaluated? Different Methodologies and Methods, NISPAcee occasional papers, 5(2), Spring, S. pp.18-26,[http://www.nispa.sk/files/publications/occasional/NISPAAcee\\_Occas\\_2004-2.pdf](http://www.nispa.sk/files/publications/occasional/NISPAAcee_Occas_2004-2.pdf)
- Tolbert, Caroline J. and Karen Mossberger. 2006. "The Effects of e-Government on Trust and Confidence in Government." *Public Administration Review*, 66(3): 354-369.
- Treasury Board of Canada Secretariat , website:  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-eng.asp>).
- United Nation. (2008) , UN e-Government Survey 2008 : From e-Government to Connected Governance (2009/2/10) .
- West, D. M. (2008). Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World.

## 附錄一：G2A 需求評估架構問卷（問卷一）

### 政府對非營利組織資訊網路服務的現況與需求調查

親愛的 貴協會/基金會，您好：

我們是電子治理研究中心的研究團隊，目前正接受行政院研究發展考核委員會的委託進行「電子治理成效指標與評估」的研究。本調查主要想了解貴組織的資訊化歷程與對政府提供網路服務的現況與需求，並建議政府如何善用電腦與網際網路，提升貴組織與公民社會的能量。

雖然本調查針對資訊化相關議題，但主要仍希望連結至貴組織的營運管理，希望貴組織能指派瞭解業務內容與整體發展的主管親自填答或確認。此外，我們必定恪遵學術倫理，貴組織的寶貴意見只提供本研究使用，分析結果只會做整體資料的呈現，不會有個別資料的引用或洩漏，請貴組織放心填答。

您可聯絡助理、電子郵件、或傳真回覆，我們後續也將舉辦抽獎以敬表謝意，獎品包括多項實用電腦軟硬體（如筆記型電腦、行動硬碟、多功能事務機等），抽獎結果將公布在本中心網站上（[www.teg.org.tw](http://www.teg.org.tw)），並透過電話或電子郵件通知貴組織。誠摯感謝您的寶貴意見！

主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂、李仲彬 助理教授

聯絡助理：林玉純（0912-603789、[darkkrum@gmail.com](mailto:darkkrum@gmail.com)）

鍾政廷（0963-149763、[archikobe@gmail.com](mailto:archikobe@gmail.com)）

問卷傳真回覆專線：02-2937-1180

2010 年 7 月

#### 一、資訊化現況

1-1. 請問貴組織是否已經使用電腦或網際網路（資訊化）作為營運服務工具？

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

- 是，大約從（西元）\_\_\_\_\_年開始資訊化
- 否，請問未資訊化的主要原因為（至多可複選 3 項，然後跳至第二大題 2-1）：
- 不需要資訊化即可滿足目前的服務內容或服務對象
  - 缺乏資訊專業人力
  - 缺乏資訊化所需經費
  - 不熟悉資訊化相關知識
  - 不確定資訊化是否對組織運作的效能有所提升
  - 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

1-2. 請問貴組織當初推行資訊化前的主要考量因素為何？（至多可複選 3 項）

- 是否能提升組織運作效能
- 服務對象是否需要
- 是否有經費
- 是否有資訊化所需的專業人力
- 是否有時間推動
- 資訊化相關軟硬體設備取得是否困難
- 董（理）事會成員與高階主管是否支持
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

1-3. 請問貴組織在開始推動資訊化之後的主要挑戰為何？（至多可複選 3 項）

- 對提升整體組織運作效能是否有實質效益
- 服務對象是否需要
- 是否有經費
- 是否有資訊化所需的專業人力
- 是否有時間推動
- 資訊化相關軟硬體設備取得是否困難
- 董（理）事會成員與高階主管是否支持
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

1-4. 在以下幾個資源面向上，請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比

重為何？

- 經費方面，約佔整體年度經費的 \_\_\_\_\_ (0-10) 成。
- 人力方面，約佔整體人力員額的 \_\_\_\_\_ (0-10) 成。
- 時間方面，約佔整體營運時間的 \_\_\_\_\_ (0-10) 成。

1-5. 請問貴組織目前已經使用了哪些資訊硬體設備？

1-5-1. 桌上型電腦\_\_\_\_台，筆記型電腦\_\_\_\_台(請填入總數、沒有請填0)

1-5-2. 網站或資料庫伺服器：\_\_\_\_\_台(請填入總數、沒有請填0)

1-5-3. 其他在工作上使用的資訊相關產品(可複選)

- 噴墨印表機
- 雷射印表機
- 影印機
- 投影機
- 掃描器
- 視訊設備
- 行動硬碟
- 數位相機
- 其他(請說明)：\_\_\_\_\_

1-6. 請問貴組織目前已經使用了哪些資訊軟體(包括套裝軟體與資訊系統)?(可複選)

- 文書編輯(如微軟 Word)
- 試算表(如微軟 Excel)
- 簡報(如微軟 PowerPoint)
- 參加活動或服務對象通訊錄管理(如微軟 Outlook)
- 會員通訊錄管理(如微軟 Outlook)
- 行事曆管理(如微軟 Outlook)
- 電子郵件管理(如微軟 Outlook，或網路電子郵件 Google、Yahoo)
- 防毒軟體(如趨勢，或網路免費下載)
- 捐款或募款管理
- 記帳或會計
- 電子公文或表單流程管理
- 人事或薪資管理
- 其他(請說明)：\_\_\_\_\_

1-7. 請問貴組織目前資訊化的範圍如何?(可複選)

- 具有電腦、印表機等基礎資訊硬體設備

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

- 電腦設備可連結網際網路
- 利用電腦與網路協助內部行政管理（如記帳會計、人事薪資）
- 利用電腦與網路協助決策制訂
- 利用網站對外公告服務內容、活動、志工/會員招募、募款或聯絡等相關訊息
- 利用網站從事志工或會員招募的登記或加入
- 利用網站從事志工或會員社群的經營與互動
- 利用網站提供捐款、服務或產品的表單下載
- 利用網站可直接訂購相關產品或服務
- 利用網站可直接轉帳或線上刷卡捐款
- 利用網站可進行定期（如每個月，為期一年）的小額捐款
- 利用網站與服務對象或其他民眾、企業、非營利組織與政府交流意見
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

1-8. 請問貴組織是否有對外網站？

- 有，且目前仍持續更新維護（請直接跳至第二大題 2-1）
- 有，但目前很少更新維護（請繼續填答以下子題 1-8-1）
- 無（請繼續填答以下子題 1-8-1）

1-8-1. 請問貴組織目前沒有、或很少更新網站的主要原因為何？（至多可複選 3 項）

- 不需要網站即可滿足目前的服務內容或服務對象
- 欠缺硬體等資訊設備
- 辦公地點不能上網
- 欠缺網站所需的伺服器或網路空間
- 欠缺資訊專業人員
- 欠缺經費
- 不熟悉資訊化相關知識
- 網站的成本效益不足
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

## 二、G2A 使用現況與需求

2-1. 請問貴組織使用過下列哪些常見的電子化政府相關服務？（可複選）

- 沒有使用過電子化政府的相關服務（請繼續填答下題 2-2）
- 利用政府網站查詢所需資訊（如：政府公告、補助、相關法規等）
- 利用政府網站進行所需的表單或資料文件下載
- 透過網站直接申請政府的相關補助
- 透過網站上傳法規要求的表單或資料文件
- 透過網站與政府聯繫溝通或反映意見
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-2. 請問貴組織使用過下列哪些由目的事業主管機關所提供的網路服務？（可複選）

- 沒有使用過由目的事業主管機關所提供的網路服務（請繼續填答下題 2-3）
- 利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）
- 利用網站進行所需的表單或資料文件下載
- 透過網站直接申請相關補助
- 透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件
- 透過網站與目的事業主管機關聯繫溝通或反映意見
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？（至多可複選 3 項）

- 利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）
- 利用網站進行所需的表單或資料文件下載
- 透過網站直接申請相關補助
- 透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件
- 透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-4. 貴組織曾接受過的由政府機關所提供的資訊化協助嗎（如捐贈、經費補助）？也請勾選以下的資訊化協助項目。（可複選）

目前尚未接受過政府機關所提供的資訊化協助（請繼續填答下題 2-5）

資訊硬體設備

連結網際網路

作業系統（如微軟 Windows）

應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）

資訊系統或網站的專案經費補助

資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）

資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工

資訊教育訓練課程

與其他非營利組織分享資訊化經驗

其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-5. 不論是否接受過，以下可能由政府機關所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）

資訊硬體設備

連結網際網路

作業系統（如微軟 Windows）

應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）

資訊系統或網站的專案經費補助

資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）

資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工

資訊教育訓練課程

與其他非營利組織分享資訊化經驗

其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-6. 貴組織曾接受過的由企業或非營利組織（民間單位）提供的資訊化協助嗎（如捐贈、經費補助）？也請勾選以下的資訊化協助項目。（可複選）

目前尚未接受過企業所提供的資訊化協助（請繼續填答下題 2-7）

- 資訊硬體設備
- 連結網際網路
- 作業系統（如微軟 Windows）
- 應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）
- 資訊系統或網站的專案經費補助
- 資訊技術支援或諮詢（如透過資訊廠商）
- 資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工
- 資訊教育訓練課程
- 與其他非營利組織分享資訊化經驗
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-7. 不論是否接受過，以下可能由企業或其他非營利組織（民間單位）所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）

- 資訊硬體設備
- 連結網際網路
- 作業系統（如微軟 Windows）
- 應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）
- 資訊系統或網站的專案經費補助
- 資訊技術支援或諮詢（如透過資訊廠商）
- 資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工
- 資訊教育訓練課程
- 與其他非營利組織分享資訊化經驗
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-8 上述對於貴組織的資訊化相關協助，可用以下表格區分其提供者與協助方式的組合。請針對符合貴組織需求的協助方式與提供者，以數字 1-10 區分其需求程度，分數越高代表越符合貴組織的未來需求。

	提供者	政府 主管機關	企業	其他非營利 組織 <sup>1</sup>	其他 (請說明)
協助方式					

協助方式 \ 提供者	政府 主管機關	企業	其他非營利 組織 <sup>1</sup>	其他 (請說明)
<b>舉例：資訊專業人員</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>9 自行招募志工</b>
補助經費				
捐贈軟硬體				
資訊專業人員				
技術諮詢				
資訊教育訓練課程				
資訊應用經驗分享				
其他（請說明）				

說明 1：如開拓文教基金會、台灣數位文化協會等。

2-9. 對於資訊硬體的協助，以下哪些項目比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）

- 噴墨印表機     雷射印表機     影印機     投影機  
 掃描器     視訊設備     行動硬碟     數位相機  
 網路設備     桌上型電腦     筆記型電腦     網站伺服器  
 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-10. 對於資訊軟體的協助，以下哪些項目比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）

- 文書編輯 (如微軟 Word)  
 試算表 (如微軟 Excel)  
 簡報 (如微軟 PowerPoint)  
 參加活動或服務對象通訊錄管理 (如微軟 Outlook)  
 會員通訊錄管理 (如微軟 Outlook)  
 行事曆管理 (如微軟 Outlook)  
 電子郵件管理 (如微軟 Outlook，或網路電子郵件 Google、Yahoo)  
 防毒軟體 (如趨勢，或網路免費下載)  
 捐款或募款管理

- 記帳或會計
- 電子公文或表單流程管理
- 人事或薪資管理
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-11. 對於網站方面的協助，以下哪些項目比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）

- 網站空間與網址
- 網頁版面設計
- 網站內容更新維護
- 網站社群經營
- 網站資料與技術支援
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

2-12. 以上各項資訊化需求，其目標仍在於提升貴組織的營運能量。如果政府有心提升第三部門與整體公民社會的能量，貴組織認為哪些是比較有效的方法？（至多可複選 3 項）

- 減少過多的管制或規範
- 提供非營利組織更多的補助
- 委託非營利組織提供相關專業服務
- 與其他非營利組織的合作提倡社會議題改革
- 透過網路提升對非營利組織的服務
- 協助非營利組織資訊化
- 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

### 三、基本資料及運作

- 3-1. 請問貴組織的名稱：\_\_\_\_\_（請填寫全名）  
通訊地址：\_\_\_\_\_
- 成立時間（西元）：\_\_\_\_\_年
- 個人會員數：\_\_\_\_\_位，團體會員數：\_\_\_\_\_位

3-1-1. 為方便後續聯絡抽獎結果並提供研究成果電子檔，也請提供本問卷填答者的：

姓名：\_\_\_\_\_，職稱：\_\_\_\_\_

電子郵件：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_

3-2. 請問貴組織的法人性質？

財團法人     社團法人     其他（請說明）：

\_\_\_\_\_

3-3. 請問貴組織的人力規模？

董事會／理事會成員：\_\_\_\_\_位

正職人員：\_\_\_\_\_位（正職人員為支薪全職員工）

兼職人員：\_\_\_\_\_位（兼職人員為支薪兼職員工）

固定志工：\_\_\_\_\_位（固定志工為無支薪的志願服務人員）

3-4. 貴組織是否有資訊單位及資訊人員？（可複選）

有資訊單位，其名稱為：\_\_\_\_\_（例如：資訊組）

有專職資訊人員\_\_\_\_\_位，兼職資訊人員\_\_\_\_\_位，資訊志工\_\_\_\_\_位

沒有資訊人員

3-5. 貴組織中的資訊業務現況為（可複選）：

主要由資訊人員處理

主要由一般業務同仁自行處理

主要由資訊志工提供協助

有外包給資訊廠商（或工程師）

其他（請說明）：\_\_\_\_\_

3-6. 請問貴組織去年（2009 年）所有來源的總收入約為新台幣

\_\_\_\_\_萬元，總支出約為新台幣\_\_\_\_\_萬元

- 3-7. 請問以去年（2009 年）為例，貴組織營運有哪些來源的收入？各種收入來源佔貴組織總收入比重又大約為何？（各 0-10 成，比重總和為 10 成，即 100%）

例如：民眾捐款佔 5 成，企業捐款佔 1 成，政府補助佔 2 成，組織相關事業營運收入佔 1 成，其他非營利組織補助佔 1 成，以此範例類推，請粗估即可。

- 一般民眾捐款，佔\_\_\_\_\_成
- 企業捐款，佔\_\_\_\_\_成
- 政府補助，佔\_\_\_\_\_成
- 其他非營利組織補助，佔\_\_\_\_\_成
- 相關事業營運收入，佔\_\_\_\_\_成
- 基金孳息，佔\_\_\_\_\_成
- 其他（請詳述）\_\_\_\_\_，佔\_\_\_\_\_成

- 3-8. 請問下列業務的各種進行方式，佔貴組織總體業務比重大約為何？（各 0-10 成，比重總和須為 10 成，即 100%）例如：業務由貴組織辦理佔 5 成，與政府合作推展業務佔 1 成，與企業合作推展業務佔 2 成，與其他非營利組織合作推展業務或分享資源佔 1 成，其公共議題理念與政策倡議佔 1 成，以此範例類推，請粗估即可。

- 業務由貴組織辦理，並無和政府、企業和其他非營利組織合作，佔\_\_\_\_\_成
- 與政府合作推展業務，例如政府委託案或接受政府補助，佔\_\_\_\_\_成
- 向政府進行公共議題政策倡議，佔\_\_\_\_\_成
- 與企業合作推展業務，例如企業合作委託案或接受企業補助，佔\_\_\_\_\_成
- 與其他非營利組織合作推展業務或分享資源，佔\_\_\_\_\_成
- 其他（請詳述）\_\_\_\_\_，佔\_\_\_\_\_成

**問卷到此全部結束，您可以電子郵件、或傳真回覆。  
再次感謝貴組織的填答！**

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

## 附錄二：G2A 影響評估問卷（問卷二）

### 優質民間網站輔助計畫影響評估問卷

您好：

我們是電子治理研究中心的研究團隊，目前正接受行政院研究發展考核委員會的委託進行「電子治理成效指標與評估」的研究。本份問卷的主要目的是想了解曾參與【優質民間網站輔助計畫】之團體對於這個計畫的看法，以作為政府相關服務改進的參考。

由於本調查主要針對優質民間網站輔助計畫相關議題，因此希望貴組織能指派當初負責此計畫的同仁協助填答。此外，我們必定恪遵學術倫理，貴組織的寶貴意見只提供本研究使用，研究結果也只會做整體資料的呈現，不會有個別意見及資料的引用或洩漏，請放心填答！

為了感謝貴組織的參與，問卷有效填答之後，本研究團隊將於研究結束之後也將舉辦抽獎以敬表謝意，從所有參與者中抽出幸運團體，獎品包括多項實用電腦硬體（如筆記型電腦、行動硬碟、多功能事務機...等），抽獎過程與結果將於 2010/9/30 日公布在電子治理研究中心網頁（<http://www.teg.org.tw>），並透過電話或電子郵件通知貴組織。誠摯感謝您的寶貴意見！謝謝您！

主持人：電子治理研究中心研究員/ 政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授  
協同主持人：電子治理研究中心研究員/ 淡江大學公共行政學系 李仲彬 助理教授  
聯絡助理：陳淑雯（0916183736、[ksc0930@gmail.com](mailto:ksc0930@gmail.com)）

2010 年 7 月

您好：問卷填答前，有兩點說明請您協助、留意：

1. 以下的題目共分成兩個部分，第一部分是關於「優質民間網站輔助計畫」的內容，以及對「民間組織建置網站」這件事的看法；第二部分則是關於「非營利組織網際營活網站」，也就是當初申請輔助時所使用的申請網站（<http://www.npo.nat.gov.tw/>）。

2. 所有問題在填答時，請務必從【團體之代表人】的角度來填答，而不是以【填答者個人】的角度來填答。

<b>第一部分 優質民間網站輔助計畫的內容</b>
以下的題目是想了解貴組織對「優質民間網站輔助計畫」的了解與看法..
1. 請問貴組織最近一年（不包含 99 年度），是申請優質民間網站輔助計畫的哪一個項目（獎勵、補助或輔導諮詢）？ <input type="checkbox"/> 獎勵 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> 輔導諮詢
2. 請問貴組織在 96-98 的三年間，共申請過這個計畫幾次？ <input type="checkbox"/> 1 次 <input type="checkbox"/> 2 次 <input type="checkbox"/> 3 次 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
3. 貴組織申請此輔助計畫的主要原因是什麼？ _____ <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
4. 請問貴組織對優質民間網站輔助計畫的歷史清不清楚？ <input type="checkbox"/> 非常不清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 非常清楚 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
5. 請問貴組織對優質民間網站輔助計畫的目標了不了解？ <input type="checkbox"/> 非常不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
6. 請問貴組織對優質民間網站輔助計畫的內容了不了解？ <input type="checkbox"/> 非常不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
7. 請問貴組織對優質民間網站輔助計畫的申請程序了不了解？ <input type="checkbox"/> 非常不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了

<p>8. 請問，優質民間網站輔助計畫所設定的適用對象（團體）範圍是否合適？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不合適 <input type="checkbox"/>不合適 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>合適 <input type="checkbox"/>非常合適</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>9. 優質民間網站輔助計畫的主要類型（有 獎勵、補助、輔導諮詢 三項），是太多還是太少？</p> <p><input type="checkbox"/>太多 <input type="checkbox"/>太少 <input type="checkbox"/>剛剛好 <input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____（請說明）</p>
<p>10. 優質民間網站輔助計畫的主要內容（獎勵、補助、輔導諮詢），符不符合貴組織的需要？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不符合 <input type="checkbox"/>不符合 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>非常符合</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>11. 優質民間網站輔助計畫獎項設計的廣度是否完善（如網站熱力特別獎、網站內容特別獎...等）？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不完善 <input type="checkbox"/>不完善 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>完善 <input type="checkbox"/>非常完善</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道</p>
<p>12. 政府推動優質民間網站輔助計畫，對非營利組織來說，是否利多於弊？</p> <p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 <input type="checkbox"/>看情形、不一定 <input type="checkbox"/>不知道</p>
<p>13. 優質民間網站輔助計畫獲獎後的實際執行過程，與貴組織的期待是否相符？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不符合 <input type="checkbox"/>不符合 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>非常符合</p> <p><input type="checkbox"/>本組織未獲獎 <input type="checkbox"/>不知道</p>
<p>14. 此計畫將焦點放置在協助團體進行「網站建置」上，可以有效提升民間組織的資訊化程度？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道</p>
<p>15. 「網站建置」是民間組織在資訊化工作上，最迫切需要的一部分？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道</p>

16. 優質民間網站輔助計畫的申請流程簡不簡單？ <input type="checkbox"/> 非常不簡單 <input type="checkbox"/> 不簡單 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 簡單 <input type="checkbox"/> 非常簡單 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
17. 對貴組織來說，申請優質民間網站輔助計畫，是一件相當簡單的事情？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
18. 爲了要申請優質民間網站輔助計畫，貴組織在營運（如時間、器材）上的成本因此增加？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
19. 爲了要申請優質民間網站輔助計畫，貴組織在人力上的需求因此增加？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道
20. 請問，貴組織對於優質民間網站輔助計畫的評審過程是否了解？ <input type="checkbox"/> 非常不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
21. 優質民間網站輔助計畫對不同申請團體的補助額度，是否公平？ <input type="checkbox"/> 非常不公平 <input type="checkbox"/> 不公平 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 公平 <input type="checkbox"/> 非常公平 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道
22. 貴組織在申請優質民間網站輔助計畫之前，是否有把握可以獲獎？ <input type="checkbox"/> 非常沒把握 <input type="checkbox"/> 沒把握 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 有把握 <input type="checkbox"/> 非常有把握 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
23. 如果允許的話，貴組織下一年度是否會繼續申請優質民間網站輔助計畫？ <input type="checkbox"/> 會 <input type="checkbox"/> 不會 <input type="checkbox"/> 看情形、不一定 <input type="checkbox"/> 不知道
24. 除了研考會的優質民間網站輔助計畫外，請問貴組織是否曾向其他政府機關申請過類似輔助？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
25. 貴組織未來是否會向其他政府機關申請類似的輔助計畫？ <input type="checkbox"/> 會 <input type="checkbox"/> 不會 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了

<p>以下的題目是想了解貴組織在獲得「優質民間網站輔助計畫」獎項之後，對貴組織所產生的影響...</p>
<p>26. 請問貴組織是否有獲獎（指在 獎勵、補助...等任何一個項目獲得通過）？</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否（請跳答第 40 題）</p>
<p>27. 爲了執行優質民間網站輔助計畫，貴組織後續在「資訊人力上的需求」是變高還是變低了？</p> <p><input type="checkbox"/>變高 <input type="checkbox"/>沒變 <input type="checkbox"/>變低</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道</p>
<p>28. 爲了執行優質民間網站輔助計畫，貴組織後續在「軟硬體上的需求」是變高還是變低？</p> <p><input type="checkbox"/>變高 <input type="checkbox"/>沒變 <input type="checkbox"/>變低</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道</p>
<p>29. 在優質民間網站輔助計畫結束之後，貴組織的資訊預算支出比未獲獎前高，還是低？</p> <p><input type="checkbox"/>比獲獎前高 <input type="checkbox"/>沒變 <input type="checkbox"/>比獲獎前高低</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知</p>
<p>30. 因爲獲得優質民間網站輔助計畫獎項，組織承擔了比以前高的資訊風險？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>31. 因爲獲得優質民間網站輔助計畫獎項，貴組織所能服務的對象變多了？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>32. 因爲獲得優質民間網站輔助計畫獎項，貴組織業務的推動比以前有效率？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>

33. 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，貴組織內部人員的電腦相關知識提升了？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
34. 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，貴組織的會員增加了？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 無會員制度 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
35. 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，貴組織所募得的款項變多了？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
36. 因為獲得優質民間網站輔助計畫獎項，貴組織的宣傳工作變得更有效？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
37. 因為曾參與優質民間網站輔助計畫，貴組織在推動電腦化/資訊化的工作上變得積極？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
38. 整體而言，貴組織對於優質民間網站輔助計畫滿不滿意？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
39. 貴組織對於優質民間網站輔助計畫有沒有什麼建議？ _____

接下來，想請教您幾個對於「民間組織建構網站」這件事情的看法

40. 建構網站，是每一個民間組織所必須做的事情？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道
---

<p>41. 政府有義務輔助民間組織建構網站？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道</p>
<p>42. 建構網站是世界上的趨勢？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道</p>
<p>43. 建構網站這件事，對民間組織的發展將有所助益？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道</p>

<p><b>第二部分：</b></p> <p>下面的題目都是關於「非營利組織網際營活網站」(<a href="http://www.npo.nat.gov.tw/">http://www.npo.nat.gov.tw/</a>)，也就是當初申請優質民間網站輔助計畫時所使用的網站。</p>
<p>44. 請問，非營利組織網際營活網站的版面容不容易閱讀？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不容易 <input type="checkbox"/>不容易 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>容易 <input type="checkbox"/>非常容易</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>45. 請問，非營利組織網際營活網站的版面清不清楚？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不清楚 <input type="checkbox"/>不清楚 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>清楚 <input type="checkbox"/>非常清楚</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>46. 請問，非營利組織網際營活網站容不容易使用？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不容易 <input type="checkbox"/>不容易 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>容易 <input type="checkbox"/>非常容易</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>47. 請問，非營利組織網際營活網站所提供的資訊（如使用說明、相關法規...等），容不容易了解？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不容易 <input type="checkbox"/>不容易 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>容易 <input type="checkbox"/>非常容易</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>

<p>48. 請問，非營利組織網際營活網站提供的資訊（如使用說明、相關法規...等）詳不詳細？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不詳細 <input type="checkbox"/>不詳細 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>詳細 <input type="checkbox"/>非常詳細</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>49. 透過非營利組織網際營活網站，能否確實地完成優質民間網站輔助計畫的申請？</p> <p><input type="checkbox"/>可以 <input type="checkbox"/>不可以</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>50. 請問，非營利組織網際營活網站對貴組織隱私資料的安全保護程度好不好？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不好 <input type="checkbox"/>不好 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>好 <input type="checkbox"/>非常好</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>51. 請問，貴組織是否曾在非營利組織網際營活網站找過資料（例如查詢相關法規、活動...等）？</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否（請跳答第 53 題）</p> <p><input type="checkbox"/>不知道/忘記了（請跳答第 53 題）</p>
<p>52. 承上題：主要是找哪些資料？</p>
<p>53. 請問，貴組織是否曾使用非營利組織網際營活網站的討論區與政府機關互動？</p> <p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>54. 請問貴組織是否曾在非營利組織網際營活網站下載過資料？</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否（請跳答第 56 題）</p> <p><input type="checkbox"/>不知道/忘記了（請跳答第 56 題）</p>
<p>55. 請問，主要是下載哪些資料？</p>

<p>56. 請問貴組織是否曾透過非營利組織網際營活網站所提供的諮詢窗口（例如 E-mail、討論區）詢問問題？</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否（請跳答第 58 題）</p> <p><input type="checkbox"/>不知道/忘記了（請跳答第 58 題）</p>
<p>57. 請問，主要是詢問哪些問題？</p>
<p>58. 請問貴組織是否曾在非營利組織網際營活網站上傳過資料？</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否（請跳答第 60 題）</p> <p><input type="checkbox"/>不知道/忘記了（請跳答第 60 題）</p>
<p>59. 請問，主要是上傳哪些資料？</p>
<p>60. 請問貴組織是否曾在非營利組織網際營活網站公告貴組織之消息？</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>61. 相較於傳統申請方式（紙本郵寄、親自跑一趟..等），透過非營利組織網際營活網站申請輔助，讓貴組織承受較高的資訊安全風險？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>62. 相較於傳統申請方式（紙本郵寄、親自跑一趟..等），透過非營利組織網際營活網站申請的方式，減少了交通上的成本？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>
<p>63. 非營利組織網際營活網站提升了貴組織對優質民間網站輔助計畫的了解？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不同意 <input type="checkbox"/>不同意 <input type="checkbox"/>普通 <input type="checkbox"/>同意 <input type="checkbox"/>非常同意</p> <p><input type="checkbox"/>拒答 <input type="checkbox"/>很難說 <input type="checkbox"/>不知道/忘記了</p>

64. 非營利組織網際營活網站提升了申請優質民間網站輔助計畫的方便性？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
65. 非營利組織網際營活網站讓貴組織可以瞭解其他民間組織的活動與概況？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
66. 非營利組織網際營活網站對於優質民間網站輔助計畫來說，是一個不可缺少的介面？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道
67. 整體而言，貴組織對於非營利組織網際營活網站是否滿意？ <input type="checkbox"/> 非常不滿意 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 拒答 <input type="checkbox"/> 很難說 <input type="checkbox"/> 不知道/忘記了
68. 貴組織對於非營利組織網際營活網站有沒有什麼建議？ _____

**最後，我們想請教您幾個關於貴組織的基本資料...**

A. 請問貴組織的：

通訊地址：\_\_\_\_\_

代表填答者姓名：\_\_\_\_\_

代表填答者職稱：\_\_\_\_\_

代表填答者 Email：\_\_\_\_\_

代表填答者 連絡電話：\_\_\_\_\_

B. 請問貴組織的性質？

財團法人 社團法人 其他\_\_\_\_\_（請說明）

C. 請問貴組織所在地（若有分部，請以總部所在地為主）：\_\_\_\_\_縣/市

D. 請問貴組織的人力規模（包含分部）？ 正職人員：\_\_位 兼職人員：\_\_位

E. 承上題，貴組織是否有資訊人員的編制？

- 有專職人員\_\_\_\_\_位
- 有兼職人員\_\_\_\_\_位
- 專兼職人員都有，各為專職\_\_\_\_\_位、兼職\_\_\_\_\_位
- 沒有，但有外包給電腦公司（或工程師）處理
- 沒有，但有固定志工／朋友會提供協助
- 沒有，由內部同仁自行處理
- 沒有任何人員可以處理資訊問題
- 其他，請詳述\_\_\_\_\_

F. 請問貴組織的年度預算規模？

G. 請問維持貴組織營運的主要收入來源為？

- 一般民眾捐款
- 企業捐款政府補助
- 其他非營利組織補助
- 組織相關事業營運收入
- 組織基金孳息
- 其他，請詳述\_\_\_\_\_

感謝您撥空完成這份問卷！若您有任何疑問，歡迎致電詢問，再次感謝您的協助！敬祝 身體健康、工作愉快、步步高升

◎

◎ 本問卷到此結束，感謝您撥空填寫，謝謝

◎

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

### 附錄三：G2A 焦點團體訪談題綱

#### 「電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D」研究 第一、二場座談會討論題綱

##### 第一部份：NPO 服務範圍與政府互動

1. 首先請您談談貴團體成立至今的經營理念與服務範圍如何演變？在這些服務範圍中與政府如何互動？政府在哪些地方的協助對貴組織的營運最有價值？
2. 以貴組織過去的營運經驗為基礎，您認為 NPO 最需要政府在哪些方面的協助？政府對 NPO 的運作應該採取何種態度？

##### 第二部份：現代資訊通訊科技如何影響 NPO 的運作與政府互動

3. 由上述成立至今的經營理念與服務內容演變，貴組織已經有哪些資訊化(電腦化、e 化)的成果？對於服務成效有哪些明顯的貢獻？未來又有哪些進一步的資訊化構想與計畫？
4. 貴組織在以上資訊化的過程中，曾經歷哪些困難？後來又如何克服或是仍然無法克服？您認為政府可以如何協助這些資訊化的困難？
5. 除了以上政府協助 NPO 資訊化的可能途徑之外，您認為政府還可以如何善用現代資訊通訊科技協助貴組織的營運？整體而言對於 NPO 與政府互動可能會有正面或負面的影響？

## 「電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D」研究 第三場座談會討論題綱

### 第一部份：NPO 內資訊化情形以及優質民間網站輔助計畫之經驗

1. 請您談談目前貴團體內資訊化的情形（例如軟硬體、資訊系統、網站、資訊人員...等）？
2. 請您談談您所了解的行政院研考會「優質民間網站輔助計畫」內容？貴團體過去申請這個計畫的經驗為何？有沒有遇到哪些困難？

### 第二部份：優質民間網站輔助計畫對於 NPO 之影響

3. 請問，在獲得政府優質民間網站輔助計畫的獎項之後，對貴團體是否產生了什麼影響？
4. 您對於優質民間網站輔助計畫有沒有什麼改善的建議？

### 第三部份：非營利組織網際營活網站

5. 研考會在推動優質民間網站輔助計畫的同時，建構了一個「非營利組織非營利組織網際營活網站」，可否談談您對這個平台的了解？以及使用這個平台的經驗？

### 第四部份：整體資訊需求

6. 最後，請您談談，除了這個優質網站獎助計畫之外，
  - (1) 從政府的角度而言，您認為政府還可以如何利用資訊通訊科技協助民間團體的營運？
  - (2) 從非營利組織的角度而言，非營利組織還有哪些跟資訊通訊科技有關的需要，亟待政府伸出援手？

#### 附錄四：深度訪談題綱（受訪者 A1）

訪談人員：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 5 月 17 日，15:30-16:20

訪談地點：政治大學公共行政學系綜合院館南棟 271147 研究室

#### 「電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D」研究案 訪談題綱

A1 您好：

本研究案由行政院研究發展考核委員會委託電子治理研究中心執行，主要在瞭解非營利組織的資訊化歷程與需求，並建議政府機關如何善用現代資訊通訊科技，提升非營利組織與整體公民社會的運作能量。

研究團隊希望能透過以下問題，聽聽您對於相關問題的看法與意見，非常謝謝您！

計畫主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

聯絡電話：02-29393091 轉 51147

0935-382071

電子郵件：nhsiao@nccu.edu.tw

訪談人員：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 5 月 17 日，15:30-16:20

訪談地點：政治大學公共行政學系綜合院館南棟 271147 研究室

#### 訪談題綱

##### 第一部份：NPO 服務範圍與政府互動

1. 首先請您談談崔媽媽基金會成立至今的的經營理念與服務範圍如何演變？期間有哪些事件或因素引導了這些演變？

2. 在這些服務範圍中與政府如何互動？例如需要政府協助、核准、指導或委託等。政府在哪些地方的協助對崔媽媽的營運最有價值？
3. 以崔媽媽過去的營運經驗為基礎，您認為 NPO 最需要政府在哪些方面的協助？政府對 NPO 的運作應該採取何種態度？

**第二部份：現代資訊通訊科技如何影響 NPO 的運作與政府互動**

4. 由上述成立至今的經營理念與服務內容演變，崔媽媽已經有哪些資訊化（電腦化、e 化）的成果？對於服務成效有哪些明顯的貢獻？未來又有哪些進一步的資訊化構想與計畫？
5. 崔媽媽在以上資訊化的過程中，曾經歷哪些困難？後來又如何克服或是仍然無法克服？您認為政府可以如何協助這些資訊化的困難？
6. 除了以上政府協助 NPO 資訊化的可能途徑之外，您認為政府還可以如何善用現代資訊通訊科技協助崔媽媽或 NPO 的營運？整體而言對於 NPO 與政府互動可能會有正面或負面的影響？

## 附錄五：深度訪談記錄（受訪者 A1）

訪談人員：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 5 月 17 日，15:30-16:20

訪談地點：政治大學公共行政學系綜合院館南棟 271147 研究室

### 訪談題綱

#### 第一部份：NPO 服務範圍與政府互動

7. 首先請您談談崔媽媽基金會成立至今的經營理念與服務範圍如何演變？期間有哪些事件或因素引導了這些演變？

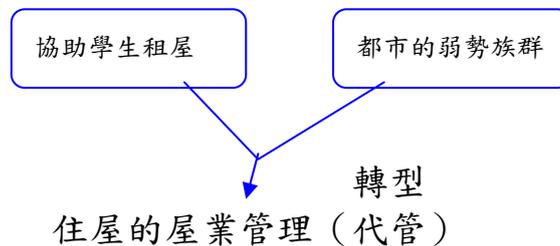
- 作為以下追問與政府互動的背景脈絡。

Ans：

- 轉型：倡議性的無住屋運動服務→無運物運動消沈，撰成消費性團體，目前仍以此為主軸，進行居住的消費性服務  
→遇見之轉型：1.服務性  
2.倡議可能是和其他團體合作
- 跟地方政府/政府的相關性提高，又或者協力，但在某些議題上可能是倡議。  
=>分期：1989-1991（租屋服務）-1996/97-2000（政府合作）-2010（居住相關的住屋管理）



### 崔媽媽基金會經營演變過程



#### ① 學生租屋<->教育不合作



∴學生租屋的議題，政府找上崔媽媽，處理諮詢、輔導，教育部用學生租屋來對學校評分，學校找上崔媽媽尋求協助，借崔媽媽形象

#### ② 社區營造（委託案）：不一定有接（∴人力），但有持續當評審

8. 在這些服務範圍中與政府如何互動？例如需要政府協助、核准、指導或委託等。政府在哪些地方的協助對崔媽媽的營運最有價值？

- 在這些與政府互動的過程中，有沒有什麼比較明顯的困難？
- 探究其互動關係：協力合作、相互競爭、議題倡導、抗爭...

Ans：

- 政府的協助：政府採購案
- 選類別→因為全國/縣/市基金數不同，崔媽媽選最少的
- 需要政府協助→1.錢！！  
2.組織經營的協力與培訓（一般業務+資訊方面）
- 政府與 NPO 的關係：拿錢手軟 VS 倡議

- NPO 用不同的名義去申請委託案
- NPO 間互相支援，提供人力/薪資
- 抗議中央政策，就改接地方
- NPO 跟政府暨競爭又合作

9. 以崔媽媽過去的營運經驗為基礎，您認為 NPO 最需要政府在哪些方面的協助？政府對 NPO 的運作應該採取何種態度？
- 探究 NPO 對政府的依賴關係，包括財務補助/溝通接觸/管理監督...。
  - 作為後續探究 ICT 如何影響 NPO 與政府互動的基礎。

Ans :

- 經費：

1.住屋訊息的媒合	5%
2.內容提供	
3.通路（經營）	40%
4.搬家評鑑、推薦	15%
5.接政府的案子	25%
6.個別捐款	5%
- 虛擬多是輔助工作居多，全部走虛擬，組織成員年紀偏大恐有困難

### **第二部份：現代資訊通訊科技如何影響 NPO 的運作與政府互動**

10. 由上述成立至今的經營理念與服務內容演變，崔媽媽已經有哪些資訊化（電腦化、e化）的成果？對於服務成效有哪些明顯的貢獻？未來又有哪些進一步的資訊化構想與計畫？
- 先從已經實現的資訊化問起，再探究其未來需求。
  - 特別追問對服務對象與經營理念的貢獻。
  - 如有需要可特別追問：「房屋租賃資訊電子化已經當前的一股趨勢，與其他租屋網站相較之下，崔媽媽基金會網站的優勢有哪些？什麼部分比較不足？可以更加精進的地方為何？崔媽媽網站曾獲得 2007 年網際營活獎，獲獎的主因及特色是什麼？有哪些是政府和其他 NPO 可以做為政策制訂和建構電子化策略時的參考？」

Ans :

- 新血招募：大部分是工作人員，除了專業人員外（ex 法律、會計）  
→尋找 IT 志工？有很多問題

- 編有資訊組→全職專長人員，永遠專業都不夠
  - ∴台灣產業的問題，NPO 留不住人才
  - 流動率還好
  - 問題：設備淘汰？程式過期？=>解決方式：幫助資訊類科老師
  - 崔媽媽和私部門競爭，在資訊資訊上完全無法匹敵，就是要想辦法和私部門做區隔
11. 崔媽媽在以上資訊化的過程中，曾經歷哪些困難？後來又如何克服或是仍然無法克服？您認為政府可以如何協助這些資訊化的困難？
- 如有需要，可提示如人力、預算、技術...等困難。
  - 如有需要，可提示尋求補助、委外、招募資訊志工...等化解途徑。
  - 如有需要，可提示政府可協助如經費補助網站...。
12. 除了以上政府協助 NPO 資訊化的可能途徑之外，您認為政府還可以如何善用現代資訊通訊科技協助崔媽媽或 NPO 的營運？整體而言對於 NPO 與政府互動可能會有正面或負面的影響？
- 如有需要，可提示聯繫接洽、尋問資訊、申請補助、政策倡導...。
  - 追問這些 ICT 運用如何影響 NPO 與政府關係，尤其是負面影響。

Ans：

- 崔媽媽有得營活獎，在此之前無政府協助
- 青輔會有做過類似的 NPO 協助，研考會也有提供
- 但 1.實質金錢更為重要
- 2.輔導人才/輔導 NPOe 化：e 化人才+NPO=媒合
- 3.硬、軟體的媒合，跟私部門募集，或提供頻寬
- 4.降低 NPO 資訊化的成本
- 政府為提供報稅等的 e 化，即便有，NPO 也資訊化不足
- 很多 NPO 有 e 化瓶頸

## 附錄六：深度訪談題綱（受訪者 A2, A3）

訪談人員：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 5 月 18 日，12:10-13:20、13:35-14:30

訪談地點：內政部社會司

### 「電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D」研究案 訪談題綱

A2 您好：

本研究案由行政院研究發展考核委員會委託電子治理研究中心執行，主要在瞭解目前政府機關對非營利組織所提供的服務內容，作為後續電子治理中 G2A（Government to Association）政策規劃參考，以提升非營利組織與整體公民社會的運作能量。

研究團隊希望能透過以下問題，瞭解您對於相關問題的看法與意見，相信將大大提升研究成果的品質。非常謝謝您！

計畫主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

聯絡電話：02-29393091 轉 51147

0935-382071

電子郵件：nhsiao@nccu.edu.tw

訪談人員：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 5 月 18 日，11:30-12:30

訪談地點：內政部社會司

#### 訪談題綱

##### 第一部份：政府與 NPO 互動

1. 首先是否請您簡單介紹目前內政部對於人民團體的相關業務內容？對於社會福利慈善類型的社團法人與財團法人（以下簡

稱「社會福利慈善 NPO」)，或對於全國性社團法人，在相關管理上是否有所區別？

2. 以您目前的相關經驗來說，社會福利慈善 NPO 通常要求政府哪些協助？哪些協助他們覺得是較有幫助的？哪些是還有改善空間的？
3. 以內政部主管的社會福利慈善 NPO 而言，除了延續及優質化上述的相關服務之外，有哪些是內政部預期在未來更為重要或頻繁的服務內容？

### **第二部份：現代資訊通訊科技如何影響政府與 NPO 互動**

4. 對於上述社會福利慈善 NPO 的相關服務，內政部已經有哪些資訊化（電腦化、e化、網站）的成效？對於服務成效有哪些明顯的貢獻？
5. 對於所主管的社會福利慈善 NPO，您覺得他們目前善用現代資訊通訊科技（或資訊化）程度如何？對於提升它們的資訊化，內政部曾經提供過相關協助嗎？或是未來有相關構想或計畫嗎？

業務類型	G2A 對應網站	主要服務內容
非營利組織管理	(1) 社團法人：內政部「人民團體全球資訊網」 (2) 財團法人：內政部「財團法人社會福利慈善基金會網站」	資訊公告、名冊查詢 文件下載
志願服務管理	內政部「志願服務資訊網」	資訊公告、文件下載 互動分享、志工人力銀行 運用單位查詢
勸募管理	內政部社會司「公益勸募管理系統」	資訊公告、文件下載 申請機構登入、勸募活動查詢 檢舉信箱/聯絡我們

## 附錄七：深度訪談記錄（受訪者 A2、A3）

訪談人員：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 5 月 18 日，12:10-13:05

訪談地點：內政部社會司

### 第一部份：政府與 NPO 互動

1. 首先是否請您簡單介紹目前內政部對於人民團體的相關業務內容？對於社會福利慈善類型的社團法人與財團法人（以下簡稱「社會福利慈善 NPO」），或對於全國性社團法人，在相關管理上是否有所區別？

- 作為以下訪談與追問的背景脈絡。
- 追問確認法規基礎：人民團體法與相關法規、志願服務法與相關法規、公益勸募條例與相關法規。內政部是否有相關單行法規？

Ans：

- 互動的關係：1.預決算、變更（以法規為基礎）  
法規：內政部審查內政業務財團法人設立許可及監督要點
- 2.成立依法規為週期監督
- 3.補助：其他業務由其他業務課來補助  
法規：99 年度內政部推展社會福利補助作業要點（行政命令）
- 財團資金來源：1.孳息：很少
- 2.募款-----
- 3.社會企業捐助 → 主要為這三項
- 4.董事會捐助-----
- 5.庇護工廠
- 6.政府案子/補助（多）/獎勵（少）

2. 以您目前的相關經驗來說，社會福利慈善 NPO 通常要求政府哪些協助？哪些協助他們覺得是較有幫助的？哪些是還有改善空間的？
- 平常需定期主動聯絡 NPO 嗎？如果需要其原因為何？例如：登記成立、活動核准、經費補助獎勵、訊息提供、指導、委託...
  - 如有需要，提示區別：管制、服務提供、委託與協力合作。
  - 探究 NPO 對政府的依賴關係，包括財務補助/溝通接觸/管理監督...

Ans：

- 財團的資金花不完/過期時，需跟內政部說明原因並改進，亦可「保留基金」，繳交預計使用保留基金的方案或計畫書，內政部與財政部核准之後即可。
  - NPO 希望政府的協助：
    1. 資金
    2. 法令鬆綁：主要是財政部，NPO 希望可以將不動產納入基金計算  
→財團法人法草案以進到立法院，其法案對政府捐助的 NPO 管制越趨嚴格，但對一般 NPO 較為寬鬆，但通過之後，NPO 仍是歸各目的主管機關管理
    3. 補充專業人力：希望可以把法規中的薪資調高
3. 以內政部主管的社會福利慈善 NPO 而言，除了延續及優質化上述的相關服務之外，有哪些是內政部預期在未來更為重要或頻繁的服務內容？
- 探究其互動關係：協力合作、相互競爭、議題倡導、抗爭...

Ans：

- 將人民團體法納入審查要點
- 跟財團法人法較不涉及資金部分

### **第二部份：現代資訊通訊科技如何影響政府與 NPO 互動**

4. 對於上述社會福利慈善 NPO 的相關服務，內政部已經有哪些資訊化（電腦化、e化、網站）的成效？對於服務成效有哪些明顯的貢獻？

- 先從已實現的問起，再探究其未來需求：未來又有哪些進一步的 e 化構想與計畫？
- 特別追問對服務對象與內政部本身績效的貢獻。
- 對內 vs 對外，對外目前有：人民團體全球資訊網、財團法人社會福利慈善基金會網站、志願服務資訊網、公益勸募管理系統，還有其他的嗎？

Ans：

- 社會福利慈善基金會需申請人民團體憑證，可在內政部的資料庫更新資訊，但還是無法全部 E 化，仍然有紙本，因為 E 化會有問題，像是在證件或是財產證明都需要正本；現在是一方面紙本，一方面 NPO 自行網路更新。
  - 網路更新方面，透過行政命令和用評鑑來加強，評鑑為 3 年一次。
  - 志願服務資訊網有媒合功能（用系統建置訊息平台），但系統作的不是很好，因為 1.有些志工不想訊息被公開 2.NPO 不一定會想使用這個網站
  - 公益勸募管理系統是由職業團體科管理
  - 社會司對內的內部管理系統是由各業務科自行發展
5. 對於所主管的社會福利慈善 NPO，您覺得他們目前善用現代資訊通訊科技（或資訊化）程度如何？對於提升它們的資訊化，內政部曾經提供過相關協助嗎？或是未來有相關構想或計畫嗎？
- 如需要可提示：e 化經費補助、資訊志工培訓...
  - 特別提到行政院研考會的非營利組織共通作業平台與主辦的網際營活獎。
  - 探究較抽象的議題，例如：ICT 是否對 NPO 與政府互動可能會有正面或負面的影響？
  - 可參考整理字內政部社會司 G2A 網站服務現況：

業務類型	G2A 對應網站	主要服務內容
非營利 組織管理	(1) 社團法人：內政部「人民團體全球資訊網」 (2) 財團法人：內政部「財	資訊公告、名冊查詢 文件下載

	團法人社會福利慈善基金會 網站」	
志願服務 管理	內政部「志願服務資訊網」	資訊公告、文件下載 互動分享、志工人力銀行 運用單位查詢
勸募管理	內政部社會司「公益勸募管 理系統」	資訊公告、文件下載 申請機構登入、勸募活動查 詢 檢舉信箱/聯絡我們

Ans：

- NPO 附設機構（有分縣市）歸地方政府管理，因為屬於獨立法人，事務所例外，報稅可合併，但需要問地方政府。
- 評鑑（請評鑑委員會）有加入 NPO 自行運作的網站為評分項目之一，沒有輔導 E 化，但是有 E 化的話分數就會高
- 關於專業人才提供部分，如果是 NPO，政府或中小企業經濟部可以增加 E 化的誘因。
- 公文互動適不適合 E 化？！行政作業 E 化有一些困難

## 附錄八：深度訪談題綱（受訪者 A4）

訪談人員：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 6 月 2 日，10:30-12:00

訪談地點：開拓文教基金會（台北市羅斯福路三段 273 號 10 樓 A 室）

### 「電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D」研究案 開拓文教基金會訪談題綱

A4 您好：

本研究案由行政院研究發展考核委員會委託電子治理研究中心執行，主要在瞭解非營利組織的資訊化歷程與需求，並建議政府機關如何善用現代資訊通訊科技，提升非營利組織與整體公民社會的運作能量。

研究團隊希望能透過以下問題，聽聽您對於相關問題的看法與意見，非常謝謝您！

計畫主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

聯絡電話：02-29393091 轉 51147

0935-382071

電子郵件：nhsiao@nccu.edu.tw

訪談人員：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 6 月 2 日，10:30-11:30

訪談地點：開拓文教基金會（台北市羅斯福路三段 273 號 10 樓 A 室）

#### **第一部份：服務範圍與協助 NPO 資訊化建構經驗**

1. 由網站得知開拓文教基金會目前以「協助弱勢族群之資訊系統」以及「協助非營利性組織與網路連結」為服務重點，請問

- 當初是什麼樣的動機以此為重點？這些服務重點有哪些演變？是否也請您分享目前為止的相關經驗與成果？未來可能有哪些擴展？
2. 是否請您透過實例說明開拓以哪些不同的方式進行上述服務？曾經透過與政府互動或合作提供相關服務嗎？
  3. 開拓當初執行「NPO 資訊科技需求調查報告」的緣由為何？本研究案未來也會針對社會福利與慈善類型 NPO 執行調查，因此想請教您相關經驗，例如有哪些必須克服的困難？未來還預定有類似調查嗎？

### **第二部分：對於政府協助 NPO 資訊化相關意見**

4. 如果政府希望對於 NPO 資訊化給予相關協助，依據貴基金會多年的經驗，政府應該扮演怎麼樣的角色？可以採取哪些策略？或是政府可以如何與開拓合作推展相關協助？
5. 除了協助 NPO 資訊化之外，各國政府可能的作法是透過網路提供 NPO 相關服務，例如資訊透明化、服務傳遞與互動等，就開拓作為文教類型 NPO 與協助 NPO 資訊化的雙重角色與經驗，這些所謂 G2A 或 G2N 有哪些較適合我國 NPO 的需求？

## 附錄九：深度訪談紀錄（受訪者 A4）

訪談人員：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 6 月 2 日，10:30-12:00

訪談地點：開拓文教基金會（台北市羅斯福路三段 273 號 10 樓 A 室）

### 第一部份：服務範圍與協助 NPO 資訊化建構經驗

1. 由網站得知開拓文教基金會目前以「協助弱勢族群之資訊系統」以及「協助非營利性組織與網路連結」為服務重點，請問當初是什麼樣的動機以此為重點？這些服務重點有哪些演變？是否也請您分享目前為止的相關經驗與成果？未來可能有哪些擴展？

- 追問：現有哪幾個 NPO 的網站是由貴基金會協助建立？可以提出實際的例子嗎？網站建構的取向為何？貴基金會多以什麼樣的策略幫助 NPO 做資訊化建立之過程？
- 追問：對組織的角色定位尚有哪些期許？

Ans：

基金會於 1994 年 6 月成立，在台北縣登記（因為登記所需金額較少）。基金會成立之初原為社會政策研究、社會工作、媒體觀測（media watch）等，但自 yahoo 上線後，便開始思考如何藉由網路使 NPO、人民更有力量。因此基金會開始投入網路應用，成立蕃薯藤工作小組，早期的環保、教育網站都是由開拓建立的，例如紅樹林、台灣數鳥，其出發點是希望能夠透過教導 NPO 網路應用，而影響到這些 NPO 的服務對象。

2. 是否請您透過實例說明開拓以哪些不同的方式進行上述服務？曾經透過與政府互動或合作提供相關服務嗎？

- 針對資訊化程度不佳的非營利組織，貴基金會是採取主動關懷的態度？或是也有提供開放的管道讓 NPO 自行提出申請後進行協助？有選擇評估的指標嗎？
- 追問：對於資訊化所牽涉到的資金、設備及專業人員等項目，貴基金會這方面採取的方法為何？在這段過程當中曾遭遇過哪些困難和挑戰？如何不斷地擴大開拓基金會的

### 服務範圍和關注的重點？

Ans：

- 而後基金會開始思考如何持續經營網站？還能夠為其他 NPO 做什麼？於是開始開設課程，廣邀女性、兩性團體參與，協助這些團體設立自己的網站，例如婦女資訊網、婦女網路論壇、岡市電子報，並在 NPO 能獨立運作其網站時退出該機制。亦有訓練身障人員來維護網站。
  - 於北、中、南、東部定期舉辦座談會，邀請資訊、科技業人員分享其應用 ICT 的經驗，教導 NPO 如何運用 social media（噗浪、facebook），並提供 NPO 就自己所遇到的困難向演講者詢問的機會。
  - 2008 年加入「科技濃湯」（國際性組織）後，開始提供 NPO 軟體捐贈服務，目前提供軟體的企業為微軟公司和趨勢科技，正在邀請 Adobe 加入該服務。但硬體捐贈方面較少，大多為二手電腦捐贈，基金會找到需要的 NPO 後，會直接請該公司寄送至 NPO 所在地。
  - 與教育部的電腦中心合作數位機會中心。
  - 早期政府剛開始電子化時，會諮詢開拓文教基金會或蕃薯藤工作小組的意見。
  - 921 時基金會將相關資訊統整上線，並架設線上捐款的網站，使海外捐款能夠進入台灣。
3. 開拓當初執行「NPO 資訊科技需求調查報告」的緣由為何？本研究案未來也會針對社會福利與慈善類型 NPO 執行調查，因此想請教您相關經驗，例如有哪些必須克服的困難？未來還預定有類似調查嗎？
- 包括調查方法、抽樣與問卷設計，有哪些新興題目？
  - 追問：內政部社會司網站裡，非營利組織登記的數目：社團法人約有數千之多，財團法人亦有六百多個，加上資料可能未更新出現錯誤、甚至組織早已不存在。就貴基金會的意見而言，如何執行抽樣程序、提高問卷的回收率才適當呢？

Ans：

- NPO 的名冊取得困難，正確性也有問題，2008 年的報告中，有 700 多個教育部主管的文教類 NPO，但其資料並不是最新的，亦有拒訪的情況。

- 由定期舉辦的座談會當中蒐集資料。

## **第二部分：對於政府協助 NPO 資訊化相關意見**

4. 如果政府希望對於 NPO 資訊化給予相關協助，依據貴基金會多年的經驗，政府應該扮演怎麼樣的角色？可以採取哪些策略？或是政府可以如何與開拓合作推展相關協助？
- 可提供研考會「非營利組織共通作業平台」的案例
  - 追問：就您的觀點來看，資訊化過程中，政府在哪些面向應做為主導者？哪些面向僅需做好輔助供相關資源從旁協助，主要交由類似貴基金會的媒合組織即可？
  - 就貴基金會的經驗來說，若政府提供 NPO 必要的資訊化建構，如何建立兩者良好的聯絡管道？如何處理資源配置上的問題？應注重哪些需求面的優先順序？假設開拓做為雙方的中介橋樑，會給予哪些協助和意見？

Ans：

政府應考慮如何定位自己的位置，通常開拓做過的，政府會再做一遍，讓基金會覺得政府在搶資源。

5. 除了協助 NPO 資訊化之外，各國政府可能的作法是透過網路提供 NPO 相關服務，例如資訊透明化、服務傳遞與互動等，就開拓作為文教類型 NPO 與協助 NPO 資訊化的雙重角色與經驗，這些所謂 G2A 或 G2N 有哪些較適合我國 NPO 的需求？
- 舉例：人民團體全球資訊網、公益勸募管理系統、志願服務資訊網、社會福利慈善基金會網站等

追問：開拓本身文教基金會與教育部的互動？

Ans：

- 資訊透明化，揭露 NPO 所需的資訊，建立完善的關鍵字搜尋。例如八八水災時，NPO 需要及時的災害資訊、救災資訊、物資資訊，但政府不願釋出充分的資訊。在重建時，也未釋出重建進度、捐款流向與運用狀況等資料。
- 南亞海嘯後，發展出 Sahana 救災系統。
- 又以家暴法的通過為例，第一線的社工人員通常不了解其內涵。在建立家暴網站時，無法應用。

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

- 基金會希望再每個地方都有能夠一起合作的組織，當需要舉辦活動時，不需要基金會的成員到當地 set up 場地，當地的 NPO 可以出借場地、協助舉辦活動，基金會只需傳遞資源（如演講者）至當地即可。政府可以扮演 match sector 的角色，使資源互通。例如：青年志工中心、社造中心（文建會）。

其他：

- 喜馬拉雅的公益網有 3000 多個 NPO 的 database。
- 感恩基金會亦補助 NPO 廣告費。

## 附錄十：G2A 需求評估焦點團體座談會紀錄

主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 5 月 25 日，11:30-14:00

訪談地點：國立政治大學綜合院館南棟 13 樓第二會議室

### **B1**

會內業務範圍廣，兒童福利為宗旨，雖有與政府合作家暴專線「113」，但係由該會 call center 負責，部署約 900 多人，多為第一線之志工，僅 100 多人為行政人員。與政府間並無公辦民營現象，會內款項皆自捐款而來(計畫性捐款)，主因係為展望會本身功能齊全，故不需太參與政府活動，且內部董事即有資訊背景相關者，不需擔心資訊上的宣傳不足；惟仍面臨到的困難，為資訊教育的不足，希望政府能幫助整合各系統。

在企業聯盟方面，不將捐款直接給 NPO 組織，而用認養方式，如永久屋，專款專用，但造成靈活性不足。

### **B2**

主要目的為推動修法，於民國 79 年第一次修法，繼而成立該組織。政策倡導及監督(倡議)為本組織主要功用，直接服務並非本組織之重點工作。與政府間的關係，主要在金錢的需求。議題倡導方面以專案服務方式申請，政府僅給予業務費、服務費，不給予人事費，與政府本為對立關係，後政府開始開放參與政府舉辦的活動後，民國 78~民國 81 年間為轉折期，漸進式地消弭對立狀態。

政府對於組織而言還是一個綁手綁腳的角色，在作業平台如內政部關懷網，雖然組織本身無網站，但有經營網站者，建議可用 RSS 方式同步更新。參與政府的網站設置計畫，因簽約時僅簽到架設完成，後續的維護反成問題。政府甚至每月以公文行文方式至 NPO 告知該網站之流量。而在政府推行 E 化後，行政作業上仍需以紙本作流通。

### **B3**

基金會成立約 20 多年前由家長發起，多為生病的孩童家長，成立初期以上街頭為主要之方式，漸漸成立相關機構，如早療中心、就業服務、老化照顧等。與政府間的關係多為公辦民營，政府希望如果，NPO 即配合，如 PSN

巡迴服務，幼兒所可能有 1 至 2 位發展遲緩之兒童，由 PSN 的老師於巡迴時給予支援，政府在個案管理時已有些系統在做，但與基金會之要求仍有差異存在。

政府在資訊交換方面，可以輔導 NPO 將現有 data 轉化成交換的格式，即提供一標準的模板。

#### **B4**

基金會之業務多為第一線之工作，為保護特殊群體為設立之初的主要工作，後依社會需求轉型，成立安置中心，多位於北部，後再開始擴張到其他各成縣市。現在主要關注於家暴、性侵、災難救助亦有，現以「終結性暴力」為本會發展之終極目標。隨著資訊化的推動，9 年前始有兼職的資訊員工，但工作多為協理電腦；

5、6 年前，設置 2 位正職資訊員工，開始網路的管理；2、3 年前推廣資訊化。整個基金會係接受政府的補助。對於資訊化，認為應關注大家的資訊教育，因為各縣市多依賴北部的資訊人員進行線上支援，最大的問題在於人力不足、資訊內容繁複。

在本會有一分會設於法院內，因第一線社工不瞭解，又缺乏專業資訊人員，形成網路上的安全漏洞，「資訊窗口」也許可有認證制度；政府或可設立一個針對捐款於 NPO 之報稅系統，不似現在需 NPO 另外開立一免扣繳憑單，捐款人或企業始為合法。

基金會本身有開始資訊課程，但靠自己努力，通路仍有限，政府可為 NPO 打開知名度，僅靠 NPO 本身較難。另建議政府協助 NPO 獲得資訊的機房優惠，以加強頻寬、給予 NPO 間加強交流。

#### **B5**

本會的興起，以災難救助為主軸，AIDS 漸為重點，依各國環境而異。於募款後係直接撥予各縣市，因社會給予期待，故開始將焦點轉向社會福利面向，如助產士訓練、沙賓疫苗的推廣，以本身的號召力補政府之不足，但當政府一但跟上，本會即會放手；921 之後與政府開始以分工形式互動，災難救助的部分走向第一線，民間團體開始蓬勃發展。

走向第一線係己身之體認，轉至災難賑濟救助，亦有居家照顧的部分，本為 NPO 做的部分，政府一旦跟上，即開始有一堆規定，變成 NPO 需依規定修改報表、資料，浪費金錢於後台的行政作業、而非第一線的救援，如捐

款系統，假使接受公司的捐款，今年開始要開立扣繳憑單扣繳收據始能讓公司用以扣稅且免於受罰，形成 NPO 的負擔之一。

政府最好不要干涉第一線在做什麼，內政部說預算與決算項目不合，要求檢討，造成行政作業繁複，需以文件來往政府間做回覆。

在政府設置的網路平台上做 LINK 讓本身有網站的組織能與政府相連較佳，而非要求 NPOs 全都要放在政府的網頁上。即幫助本身無網站者是好的，而本身有的用其本身的即可，不需再由政府設網站。

對 NPO 來說，要求齊頭式的平等不合理，應依各 NPO 運作情形給予彈性，政府在補助方面多以財團法人為主，而非社團，因政府認為社團係以「人」為主，不是穩靠之對象。

#### **B6**

無標準化的事情讓政府可用客製化的服務給予 NPOs。  
個資法之應用於 NPOs 的捐款資訊。

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）

## 附錄十一：G2A 影響評估焦點團體座談會紀錄

主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂 助理教授

訪談時間：2010 年 6 月 10 日，11:30-14:00

訪談地點：國立政治大學綜合院館南棟 13 樓第二會議室

### 一、組織概況

#### C1

附屬於永和社區大學內，四年前由社區大學創辦人協助創建，由草根與環境問題成立一路網，藉此串聯全國相關團體。協會曾接受過補助與獎勵。

#### C2

主要為公共議題的倡議與衛教資訊的傳遞，曾獲得補助與獎勵。

#### C3

推廣社會服務，培育兒童與成人志工，目標族群並無限制，只要符合弱勢即可。

### 二、組織資訊化情形

#### C1

中小型的團體較難有專業人士協助，因為缺乏經費，所以必須結合志工，軟體部分較為不足，所謂的資訊化不應只有網站。因與社區大學結合，像是會計系統是與社區大學做結合，人事部分則無資訊化。初始與喜馬拉雅基金會合作，由他們提供架站程式，但協會想永久保存資料，於 2006 年及 2007 年申請研考會的計畫，將資料移轉，由志工協助全台連線，協會有 GIS 之需求，因目前資訊系統的門檻低，所以功能相對較少，希望能有一完整的 GIS 系統。

#### C2

無專職的資訊人員，2007 年獲得補助建置網站，前身係由交大所組成的志工設立網站，主要為推廣協會的功能，結合資訊的下載，減少會內人力負擔，亦可促進活動的傳達，2007 年所申請的項目為無障礙網頁與公益方案。2008 年建構直腸癌網站，每月可有 2 萬以上的瀏覽人次，內部資訊以捐款、

個案管理（病人資訊）為主，目前面臨到的困難有整合與後續網站維護的負擔，因缺乏金錢所以一直參加政府的計畫以獲取經費。

### **C3**

協會經費來源多為募款所得，無法多聘請專職資訊人員，網站主機放在廠商，協會有問題才向廠商反應，但必須花時間等廠商回應，像是更新最新消息就要等個 1 至 2 天。因協會主要業務在於志工，所以在資訊化較無注重。

## **三、優質民間網站補助計畫相關**

### **C1**

曾申請過兩次，由第一次的補助申請完成協會網站的雛型，隔年再以此申請獎勵。申請並不困難，接觸上皆由組織己身出人力，多找廠商合作，但因經費核銷限制多，造成組織內部資訊化程度仍不足，雖然找廠商協助具專業性，但後續的維護工作仍為困難。政府不應給 NGO、NPO 錢之後，卻規定只能一次性的使用，要求組織寫永續發展計畫，但計畫本身並不永續，沒有資訊化的輔助，對於組織內部仍無幫助。因之前在喜馬拉雅基金會所提供的系統，現政府提供的系統與其不同，在資料的移轉上，造成問題。但還是有正面的影響，因募款困難，有經費的補助很好。

### **C2**

因協會網站的建置並非一次性的建置後即無運作，仍然希望可以年年申請，才能永續經營。NPO 內難有專職的資訊人員，在申請的時候要寫許多資訊系統的細節，造成組織內的困難，政府要專注的應是希望 NPO 從該計畫獲得什麼，而非系統的細節。計畫所帶來的正面影響，省去了繁複性，透過資訊的公開，有正面助益。而負面的影響，因協會運作較好，會有許多團體希望跟協會的網站作網站連結。

### **C3**

在申請時，因皆非專職的資訊人員，所以像在照片解析度、版面的建置上都曾有過挫折，目前僅開放一半給組織進行更新，一半廠商並未開放，造成更動上的立即性消失，但一旦開放，組織又無能力可以進行操作。在申請該計畫之前，協會有一官網，但較簡易。正面影響上，協會網站變較美觀，家長也可藉由網站瞭解孩童在協會內部的活動情形。在負面影響上，因協會內本身的電腦老舊、網路速度問題，造成在更新上有所不便。

#### 四、共通作業平台

##### C1

作業平台早期很粗糙，有提供架站模組工具，但早期僅有展示並未開放下載，申過的帳號如過些時日再登入會失效，需再重新請一個帳號才能再進入。政府應將建構作業平台的方式，以經驗複製的方式展示給其他的團體，這樣對 NPO 才會有較大的幫助。

##### C2

該網站用於報名功能為多，其他功能並不熟悉，初期網站負責人會主動與 NPO 連絡，希望能提供組織相關訊息讓作業平台作更新，但公告計畫將不再進行後即無連絡。

##### C3

對於該作業平台並不知曉。

#### 五、政府可再提供什麼幫助在資訊化上

##### C2

政府可以幫助 NPO 做經驗的傳承，現在推行的是雲端科技，需注重的是後續的維護與軟硬體的配套，永續經營與開放免費的資源，應為 NPO 開放一個專區，提供一個 24H 不斷電的機房，因主機放置是個問題，目前廠商多僅提供 1 至 2 年的免費使用，後續的問題仍待解決。

##### C3

主機不在組織內，而協會內缺乏真正瞭解資訊的人員，政府應提供相關課程以增進技能，在網站的營運上，雖然廠商都說可以先放在他們那邊，但並沒有說年限，對協會來說仍是一個問題。

##### C1

政府應將第三部門與 NGO 作為其應負之責任，因為他們的主要功能在於補足政府的不足。使用政府已開發好的工具，但幫助卻少，可學習開放資源。主機代管，形成很多部分團體無法自行控制，但由團體自身作管理，成本又會提高。日本在幫助農民網路開店的方式上，是由政府為其架設好網站，農民只要上傳相關資料即可，而不是由他們自己寫系統的版面等，這是政府可以參考的部分。共通作業平台如能更自行，像是 GOOGLE SITE 一般，雖然陽春但門檻相對較低好上手，對 NPO 來說會是較大的幫助。

電子治理成效指標與評估：G2A 與 G2D（第一冊：G2A）