

摘 要

近年來由於資訊科技之快速發展，已成為追求利潤的私部門、或追求革新的公部門所積極運用的工具，而以公益為使命的非營利組織也隨之搭上資訊科技的列車。此外，近年來由於社資源的不足與分配不均、社會愛心減少、經濟不景氣等原因，導致非營利組織在募款上遇到更多的困難，因此在尋求一更有效率之運作、以及募款的方式上更具急迫性，資訊科技的運用於是成為非營利組織的一個新課題，而其中網路募款更是其試圖募集更多款項的一個重要管道。

本文以國內社會福利機構為研究對象，除了瞭解其運用資訊科技與網路募款之程度與現況外，並進一步探討組織本身在引進資訊科技後所面對之改變、困難與解決之道為何？此外，其運用或未運用網路募款之原因及成效為何？最後則由國內社福機構的角度出發，探討目前政府非營利組織引進資訊科技與網路募款方面需要政府如何協助等，希望藉由上述問題之探討，提供社會福利機構一個參考的指標，同時也提供給政府協助非營利組織運用資訊科技與網路募款的方向。

研究結果顯示：整體而言，國內社會福利機構在運用資訊科技方面有蠻大的落差，有電腦設備的機構在電腦基本功能的運用、寬頻網路的使用上都有相當高的比例，相對的，有些機構卻連網路、甚至連電腦都沒有。

「因應網際網路之潮流」與「為達宣傳效果」是社福機構架設網站的主因，顯示出非營利機構也紛紛順應資訊化時代的潮流，欲藉由網路這項強而有力的管道，使更多人認識與瞭解機構本身；至於沒有架設網站的主要原因是為「缺乏資訊相關人才」以及「經費的不足」。社福機構在資訊化過程可能遭遇「外部」與「內部」的限制，前者是為受到外在因素影響的限制，為組織本身所無法掌控者，其又可分為經費不足與人力的不足，因此社福機構必須盡量尋求政府補助金，或以徵求資訊義工的方式來協助組織推動資訊化的工作。後者則是完全歸咎於組織的內部，包括管理者及組織內其他員工對資訊化的不支持，皆使得組織資訊化的工作有更多的障礙。

在運用網路募款方面，由於本研究將網路視為一媒介，把焦點置於社會福利機構對社會大眾所進行之募款，因而將網路募款定義為：非營利組織透過網際網路使捐款人能以快速、即時與方便的方式獲得捐款的資訊或達到捐款的目的。網

路募款的方式則包括劃撥、轉帳、下載及傳真信用卡資料、線上信用卡、電子付款(e-coin)等。筆者從問卷與線上觀察分別得知，47.06%與59.46%設有網站之社會福利機構有運用網路募款。多數社會福利機構的動機是希望藉由原本就已架設之網站，讓一般大眾知道更方便的得知捐款，而直接在線上捐款。除了組織本身對網路募款之支持與否外，由於本身經費或人才缺乏，最初往往需要藉由委外、與電腦公司合作、或由企業的贊助，才能完成網路募款之機制。網路募款的方式則以在網站上傳遞郵政劃撥帳號，或是提供下載信用卡及轉帳授權書為主。在網路募款的成效上，多數機構對網路募款所帶來的效果是持負面的看法，認為其效果不及原先所預期。

最後，近九成的社會福利機構認為，政府應該在非營利機組織運用資訊科技與網路募款方面扮演一協助之角色，協助的項目可歸納為直接與間接的協助，前者為政府對非營利機構有直接而實質上的幫助，如提供非營利機構經費、電腦軟體、資訊設備、以及技術人才與志工之協助、開班教授資訊相關課程，並提供非營利組織以優惠或免費的方式參與、提供專門網站、或者在政府的網站下提供非營利機構架網站的空間。後者則指政府促使整個大環境有利於非營利組織在資訊化與網路募款上的發展，如非營利組織公信力的提高，或以宣傳的方式使社會大眾更瞭解非營利組織，均為政府可加以協助之方向。

章 節 目 錄

第一章	緒論	. 1
第一節	研究背景與動機	. 1
第二節	研究問題與目的	. 5
第三節	國內相關論文回顧	. 6
第四節	名詞界定	. 8
第五節	研究範圍、研究方法與研究限制	. 9
第六節	概念架構與研究流程	. 13
第七節	章節安排	. 16
第二章	非營利組織之相關理論	17
第一節	非營利組織之意涵	. 17
第二節	非營利組織之財務來源與募款	. 31
第三節	本章小結	. 39
第三章	資訊科技與非營利組織的結合	42
第一節	資訊時代的開端	42
第二節	資訊科技在非營利組織的應用	52
第三節	資訊科技與募款之結合---網路募款	62
第四節	本章小結	70
第四章	研究設計	73
第一節	郵寄問卷調查	74
第二節	線上觀察	77
第三節	深度訪談	82
第四節	本章小結	84

第五章	研究結果分析	. 86
第一節	我國社會福利機構運用資訊科技之概況	. 86
第二節	我國社會福利機構運用網路募款之現況	. 106
第三節	政府 在非營利組織運用資訊科技與網路募款所應扮演之角 色	. . 117
第四節	本章小結	. . 122
第六章	結論	125
第一節	研究問題回答	. . 125
第二節	研究省思與研究建議	. . 132
第三節	後續研究建議	. . 137
參考書目		138
附錄一	郵寄問卷題目與統計結果	146
附錄二	本研究線上觀察之對象與網址	150
附錄三	社會福利機構運用網站功能之概況	153
附錄四	社會福利機構運用網路募款之方式	156
附錄五	深度訪談對象簡介	158
附錄六	深度訪談之訪談大綱	161

圖 目 錄

圖 1-1	本研究之概念架構	.14
圖 1-2	本研究之研究流程圖	.15
圖 2-1	非營利組織與政府之關係圖	.30
圖 2-2	募款管道與集款管道分析圖	.35
圖 2-3	募款金字塔	.36
圖 3-1	Applegate 的資訊技術的架構	.49
圖 5-1	社福機構電腦設備之有無	.87
圖 5-2	社福機構連接網路之方式	.87
圖 5-3	社福機構架設網站之有無	.88
圖 5-4	社福機構之網站功能(問卷結果與線上觀察之比較)	.89
圖 5-5	電腦設備與區域分布之相關性分析	.91
圖 5-6	網站架設與區域分布之相關性分析	.92
圖 5-7	電腦設備與組織成立時間之相關性分析	.92
圖 5-8	網站架設與組織成立時間之相關性分析	.93
圖 5-9	社福機構架設網站的原因	.95
圖 5-10	社福機構未架設網站之原因	.98
圖 5-11	目前未架設網站之社福機構是否計劃架設網站	.99
圖 5-12	社福機構網路募款的方式(問卷結果與線上觀察之比較)	.. 108
圖 5-13	社福機構是否利用其他網站募款	.. 109
圖 5-14	網路募款之成效	.. 112
圖 5-15	網路募款成效與原本預期	.. 113
圖 5-16	網路募款對整體募款支出之影響	.. 114
圖 5-17	社福機構認為政府是否應對非營利機構提供協助	.. 118

表 目 錄

表 1-1	國內有關本研究之相關論文整理	6
表 2-1	公部門、私部門與非營利組織間之比較	23
表 2-2	民國 88 年台閩地區各級社會團體每一團體平均收入經費	34
表 3-1	資訊科技在非營利組織中之定位和優勢	.54
表 3-2	非營利組織管理課題與資源技術的結合	.55
表 3-3	國內三百大基金會 2000 年與 2001 年網站內容之比較	58
表 3-4	網路募款較傳統募款之優勢	.66
表 3-5	網上捐款者與直接郵件捐款者之人口統計	.67
表 4-1	解答本文各研究問題所採用之研究方法	.73
表 4-2	本研究研究方法之說明與進行日期	.74
表 4-3	各問卷題目所欲回答之次要研究問題	.76
表 4-4	楊忠川、吳秋燁檢視基金會網路行銷的應用現況	79
表 4-5	吳紀勳 2001 年及 2002 年對國內 300 大基金會網站進行觀察之內容	80
表 4-6	本研究所檢視之非營利組織網站功能	.81
表 4-7	本研究所檢視之網路募款方式	.82
表 4-8	本研究訪談對象一覽表	.84
表 5-1	國內社會福利機構的資訊化程度	.90
表 5-2	國內社會福利機構運用資訊科技之概況	..105
表 5-3	國內社會福利機構運用網路募款之程度	..108
表 5-4	國內社會福利機構運用網路募款之概況	..117
表 5-5	受訪者認為政府 在非營利機構運用資訊科技與網路募款所能提供的 協助	..121

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

不論在歐美各國或台灣，非營利組織最早的起源均與宗教或慈善有關(鄭丁旺、王國樑等，2002)。二次世界大戰後，共產主義國家侷限了有關慈善、自主性非營利組織及宗教等活動的發展空間；而在歐美等國則是處於福利國家(welfare state)的過度擴張，政府取代了自主性的民間機構，成為扮演各種福利與服務提供的最重要角色。到了1980年代，各國政府的財政已不堪負荷日漸擴張的公共建設與福利的支出，紛紛面臨了所謂「福利國家危機」(welfare state in crisis)的威脅(Fabricant & Burghardt, 1992)，再加上社會日趨多元化，社會議題更為動態與複雜，民眾的需求也更加多元化，然而政府官僚體系的效率不彰，卻無法解決社會上五花八門的問題。為解決政府赤字的問題，以及彌補社會政策的失衡，福利多元主義(welfare pluralism)的思潮於是興起，也就是社會福利的輸送不限於政府，還可由志願性部門、商業部門、及非正式部門來提供(Jonhson, 1987 : 101)，而非營利組織對社會重要議題之貢獻，對社會需求的迅速回應的確適時的彌補了政府功能與民眾期望間的落差，而成為有別於政府和市場的「第三部門」(the third sector)(鄭淑娟，1999 : 2)。過去未受到重視的非營利組織開始蓬勃地發展，在社會中所扮演之角色的重要性也與日俱增，Salamon (1995 : 243)稱此一現象為「全球結社革命」，形成與公部門和私部門鼎足而立的第三部門，不僅對人民的生活產生相當的影響，其活動與運作也直接影響國家與社會的心理，社會和經濟條件更影響人民對其決定未來的能力強弱之認知與感覺。

台灣的非營利組織也隨著政治情勢之改變與經濟環境的改善逐漸地發展成熟，成為民間具有影響力的重要角色，國內學者馮燕(2000 : 13)認為台灣在1970

年至 1987 年間，台灣經濟成長快速，生活狀況改善，中小企業也開始加入慈善救助之行列，為台灣非營利組織發展的萌芽時期；在 1987 年政府解嚴後，以及人民團體法、集會遊行法之修正，皆促成國內非營利組織如雨後春筍般的成立，如慈善、公益、環保、宗教、醫療保險、學術文化、公共政策等社會團體或財團法人的成長數量的在短短幾年內成長了許多，尤其是社會福利組織與慈善團體居多，更在社會服務的提供方面扮演相當重要之角色。

面對民間非營利組織的林立，但社會資源卻有限的情況下，其經營上最大的困難就在於有效的管理與財源的獲得。Peter Drucker(1994)在「非營利機構的經營之道」一書曾指出：「非營利機構都知道自己比誰都更需要管理概念，因為他們缺乏傳統底線，它需要學習如何利用管理之道，以免被管理技術嚇倒。他們更需要借重管理來讓自己專心一意於使命、領導和經營之道」。學者陳文華(2001：14)則認為，大部分的非營利機構都是以非常強烈的使命感來推動組織運作，但以現在來說，非營利機構除非能善用管理技巧，否則很難在策略與管理上取得成功。由此可知，非營利組織仍然必須重視管理之道，甚至可能是決定組織成敗的一項重要關鍵，然而與企業不同之處在於非營利組織的管理並非靠利潤動機之驅使，而是靠使命的凝聚力和引導(Peter Drucker, 1994)。非營利組織雖然在本質與目標上都與企業相左，其特性為慈善的、不追求利益與回饋、服務的等等，但在組織的運作上，非營利組織也與企業同樣需要提升其經營的績效與因應外在的能力，以追求永續的生存，因此管理之道對非營利組織而言亦不可或缺。

而在財源的獲得方面，民間非營利組織不像政府的社會福利機構，有公款以提供穩定的服務給案主，一般民間的非營利組織無法擁有穩定的經費來源，除非有雄厚的基金和孳息或產業及收益支持，通常其本身並無足夠自主財源以支持整個事業的運作和發展，故必須向政府、私人企業及一般社會大眾進行募款的例行工作，才能維持其長期性和計劃性的社會改善行動(施教裕，1996：12)。是以，

如何從外部環境穩定的取得經費與其他資源，是非營利組織生存之重要因素，也是非營利組織最基本、也最重要的課題。

根據內政部統計處「台閩地區各級職業團體及社會團體活動調查提要報告」的資料顯示，民國 88 年台閩地區社會團體經費總收入為 221.06 億元，其中以民間及會員捐助收入最多(23.7%)，會員收入次之(15.6%)，政府補助收入則再次之(13.9%)。因此從數據上來看，來自社會的捐款仍是佔社會福利機構的主要資金來源。行政院青輔會主委林芳玫(2000：3)也表示，過去許多非營利組織仰賴政府的補助佔很大的比例，但目前自籌財源已是必然的趨勢，又加上競爭激烈，募款工作愈來愈困難，如何在募款效益及效率的最大化，已成為非營利組織面臨的挑戰，各組織都希望在能以最少的成本達到最好的募款成果。爰此，在社會資源不足但競爭激烈，以及資源分配極為不均的情況下，除了必須以積極的方式創收財源外，非營利組織也不應忽略其募款之範疇，才能真正為非營利組織帶來穩定的財源，維持其永續的經營。

然而，在日前一項由讀者文摘所發出的調查問卷《台灣：關愛的社會》中發現，有 82%的受訪者認為台灣較十年前少了關愛，而主要的原因分別為道德價值之淪喪、年輕一輩對別人漠不關心、物質主義盛行、以及傳媒和公眾人物的負面影響等(鄭鏡明，2002：26-33)。在這樣的社會環境之下，加上近幾年來經濟的不景氣，民眾荷包縮水，導致捐款少了，同時政府的補助也減少了，種種的原因使得許多非營利組織在過去一、二年間在財務來源方面，面對了相當大的困境。

面對上述種種非營利組織所面臨之困境，非營利組織必需要尋求更有效的組織運作以及募款的方式或管道。為追求更好的效率，不論是在私部門或公部門，紛紛以引進資訊科技的方式，試圖達到改革組織的管理及工作流程。在資訊化的浪潮中，企業組織為降低成本與提升競爭力，而率先引進資訊科技，將管理流程和交易行為搬到網路上進行，或建立起客戶的資料庫以做為決策和評估時的

參考依據(韓意勤, 2001: 1)。隨後, 政府機關為增加行政效率以及落實民眾參與, 一方面利用網路來加速戶政、稅賦以及公文之交換, 另一方面也利用資訊科技直接、快速、無疆界的特性打破地域及各種社會的藩籬, 形式上提供了一種公平而直接的參與途徑(黃東益等, 2002: 1), 以達到所謂的電子化民主。而近年來, 有許多非營利組織也為了因應資訊時代的潮流, 而開始進行引進資訊科技之工作, 此乃由於資訊科技在資訊的搜集和傳佈上具有很大的力量, 並且具有共享及公益的性質, 正好合乎非營利機構的需要(沈聖書, 2002: 6)。而在整個資訊化的過程中, 網際網路由於其即時、連結、方便與成本低廉之特性, 在網際網路的時代裡, 任何組織都無法跳脫這樣的事實, 是以因應此一資訊的潮流便成為各組織當前最重要的課題。而在資訊科技與網際網路的發達的今天, 除了公部門與私部門外, 非營利組織也開始運用資訊科技與網路募款來提昇組織內部以及對外募款的效率。再加上網際網路人口近年來急速的成長, 因此被應用在非營利組織的行銷與募款上則成為近來非營利組織相當重要的課題, 網路募款成為非營利組織獲得財源之一新興的管道。

根據報導指出, 美國在近二年裡, 已有愈來愈多的人從網路上看到募款的消息, 而把錢捐出(聯合晚報, 2002/5/19)。同時, 根據國內李小梅、曾芳瑩(1995)與陳振遠、湯惠雯(2000)等人對於贊助人及捐款人行為所做的研究中, 均發現捐款人對於捐款「方便」之重視, 李小梅與曾芳瑩(1995: 19)並建議在募款通路上, 盡量以捐助人方便為原則, 而網路募款正是能夠提供此一便利性之方式。

綜合上述所言, 非營利組織由於資源不足、資源分配不均、社會愛心減少、再加上經濟不景氣等原因, 使得非營利組織在尋求一更有效率之運作、與募款方式上更具急迫性。社會福利機構之使命在於照顧社會上各個弱勢的團體, 在景氣不佳的今日, 社會上出現更多需要被幫助的人, 但卻由於資源不足、資源分配不均、社會愛心減少、再加上經濟不景氣等原因, 使社福機構在近一、二年因為募

款成效不彰而遭遇到相當大的困境，而資訊科技與網路募款之運用則是其尋求解決之道所必需採取的途徑。

職是之故，本文以社會福利機構為研究對象，除了欲瞭解國內民間性質的社會福利機構運用資訊科技與網路募款之現況外，並進一步探討其運用或未運用網路募款之原因、以及是否有其成效在？此外，組織本身在引進資訊科技後所面對之改變、困難與解決之道為何？另一方面則由國內社會福利的角度出發，探討目前政府非營利組織引進資訊科技與網路募款方面有無任何協助？以及非營利組織需要政府如何協助等，都將是本研究之主題，希望藉由上述問題之探討，以提供社會福利組織一個參考的指標，同時也提供給政府一協助的方向。

第二節 研究問題與目的

一、研究問題

基於上述之研究背景與動機，本論文之研究問題可歸納如下：

主要研究問題：國內社會福利機構運用資訊科技與網路募款之現況及其影響為何？

次要研究問題：

1. 國內社會福利機構運用資訊科技的程度為何？
2. 國內社會福利機構架設網站之原因為何？未架設網站之原因為何？
3. 國內社會福利機構運用網路募款之狀況為何？
4. 國內社會福利機構運用網路進行募款之原因為何？未運用之原因為何？
5. 網路募款之運用對於國內社會福利機構在籌措財源方面是否有所助益？是否達到預期之成果？原因為何？
6. 網路募款之運用如何對國內社會福利機構在募款方面有所助益？
7. 資訊科技之引進對國內社會福利機構的影響為何(組織架構、人員、帶來

的效益)？

8. 國內社會福利機構在引進資訊科技與網路募款時所可能遭遇之困難為何？該如何解決？
9. 目前政府在國內社會福利機構引進資訊科技方面有何協助？
10. 政府該如何協助國內社會福利機構引進資訊科技，並使網路募款有更好的成效？

二、研究目的

藉由上述各研究問題之探討，筆者所希冀達到的研究目的有二：

1. 提供非營利組織在從事運用資訊科技與網路募款時之相關資訊：瞭解國內社會福利機構運用資訊科技與網路募款之概況，並探討資訊化對非營利組織所帶來的影響與成效，以作為非營利組織追求永續發展之參考。
2. 提供政府一明確的方向以協助非營利組織運用資訊科技及網路募款。

第三節 國內相關文獻回顧

有關於非營利組織的研究不論在國內或國外都累積了相當的研究成果，然而在非營利組織運用資訊科技與網路募款方面卻是近年來才開始被討論，筆者遂將國內有關於非營利組織運用資訊科技或網路募款之論文整理如表 1-1 所示：

表 1-1 國內有關本研究之相關論文

作者 (年份)	論文題目	出處	內容摘要
吳紀勳 (2001)	非營利組織運用網路行銷之研究—以台灣基金會網站為例	逢甲大學企業管理研究所	藉由分析國內 300 家主要基金會網站建置的概況，並應用內容分析法，再透過 ICDT 模型四個虛擬構面：虛擬資訊空間、虛擬溝通空間、虛擬配銷空間與虛擬交易空間，分析基金會對網路行銷運用的情形，並利用多元尺度一致性分析

			找出未來行銷策略的方向。
洪麗晴 (2001)	台灣非營利社會福利機構網路募款的分析	中正大學社會福利研究所	從美國非營利組織運用網路募款的經驗引申對台灣的意涵，以六個提供線上信用卡捐款之社會福利非營利組織為研究對象，探討台灣實行網路募款之實際運作狀況。
韓意勤 (2000)	資訊時代之非營利組織	政治大學社會研究所	藉由文獻和個案研究的方式，來剖析非營利組織需要積極進行資訊化改革之原因，適切使用資訊技術之方式，以及資訊化可能的型態。
羅秋川 (2001)	非營利事業網路行銷之研究---以仁壽宮網站為例	長榮管理學院經營管理研究所	利用個案分析探討仁壽宮實施網路行銷的現況，以及實施過程中所遭遇的問題與解決辦法，最後以非營利事業組織的角色功能與網路行銷的基本精神等兩個指標來評估成果。
陳諭如 (1994)	非營利組織捐款資料庫之研究—以慈濟基金會為例	交通大學資訊管理研究所	依非營利組織的特性，分析建立捐款資料庫的主要困難及其欲達成的目標，以及克服這些困難的可能途徑，提出建立捐款資料庫的概念與方法，並以慈濟的個案驗證模式的可行性。
黃琦智 (1992)	建立慈濟基金會電腦化勸募系統之研究	交通大學管理科學研究所	依慈濟基金會資訊活動特性，探討其電腦化的目標、發展的問題及發展架構，提出電腦化的發展策略，並界定了五個電腦化勸募系統應發展的應用系統，以勸募日常性作業為例，進行實際設計活動。

資料來源：作者整理

綜合上述文獻，可知目前國內對於非營利組織運用資訊科技與網路募款之論文並不多，且除了吳紀勳的「非營利組織運用網路行銷之研究—以台灣基金會網站為例」外，其他各篇均為個案研究的形式。再者，在吳紀勳的論文中，雖然對於非營利組織運用有做之研究，但其研究對象是國內的 300 大基金會，且旨在於

分析基金會對網路行銷運用的情形，並試圖找出未來行銷策略的方向。而在本文中除了是針對非營利組織中的社會福利機構運用資訊科技與網路募款之概況外，並運用問卷輔以深度訪談的方式，對於組織運用資訊科技與網路募款的原因、過程、及成效均做一探討。最後，筆者探討非營利組織與政府之關係，並從非營利組織的需求出發，以瞭解政府可為非營利組織在運用資訊科技與網路募款方面能夠提供什麼樣的協助，而這些面向也是在上述論文中未探討的部份。

第四節 名詞界定

本研究相關的主要名詞計有、「資訊科技」、「募款」、「網路募款」以及「非營利組織」，本節主要探討前三者之基本概念，至於「非營利組織」之意涵，則留待第二章探究之。

一、資訊科技

本研究所指的資訊科技，為電腦結合電子通訊功能，用以計算、傳送、分析及儲存資訊，以幫助使用者溝通與決策，進而達成目標之系統。而本文中資訊科技所包含的項目有電腦設備、作業系統與文書處理系統等軟體、資料庫、是否可連接網路、是否架設網站，而網站中是否有電子報、留言版(或討論區)、資料查詢、最新資訊、人才或義工招募、募款、最新資訊、線上義賣、線上教學、網站連結等項目。

二、募款

「募款」的原文為 fund-raising，也可稱為「勸募」、「募捐」等，一般較少對其做一明確的界定或定義。The Random House Dictionary of English Language (1987) 將募款界定為：非營利組織或其他個人或組織為政治因素而發動募集資金的過程 (The act or process of raising funds, as for nonprofit organization or for a political

cause)(轉引自林雅莉, 1998 : 6)。國內方面陸宛蘋從行銷管理的觀點將募款定義為：組織尋求贊助資源的行銷活動(陸宛蘋, 2000 : 265); 而林雅莉(1998 : 6)在「非營利組織之募款策略」中則將範圍限縮在「非營利組織的募款」, 因此其募款之定義為：非營利組織基於目標與需求, 對政府、企業、社會大眾或基金會等, 發動募集金錢、物資或勞務或行動的或過程。

由於本研究之研究對象之社會福利機構乃屬於非營利組織之範疇, 故沿用林雅莉對「募款」所下之定義。

三、網路募款

Zeff(1996 : 98)對網路募款的定義為：「透過網路媒體, 以線上的方式來募款」。若將網路視為一種媒介, 則透過網路以募款的形式呈現多樣化, 例如：透過網路申請補助也可以歸為一種網路募款, 或是提供非營利機構募款公告網頁讓網路使用者利用郵政劃撥、轉帳、傳真信用卡資料及線上信用卡等方式向社會大眾募款都包括在內(洪麗晴, 2001 : 14)。本研究將網路視為一媒介, 把焦點置於社會福利機構對社會大眾所進行之募款, 而將網路募款定義為：非營利組織透過網際網路使捐款人能以快速、即時與方便的方式獲得捐款的資訊或達到捐款的目的。網路募款的方式則包括劃撥、轉帳、下載及傳真信用卡資料、線上信用卡、電子付款(e-coin)等。

第五節 研究範圍、研究方法與研究限制

一、研究範圍

在社會福利服務業類的非營利機構, 依其管理權的歸屬, 可分為公立與私立社會福利機構, 分別由議會與董事會做最後決策與監督。公立的社會福利機構的經費主要是由政府編列預算, 私立則來自人們自願、慈善捐獻與政府獎助(黃秀

雲，1998：11)，本研究所探討的為私立的社會福利機構，或稱為民間社會福利機構。

民間社會福利機構是非營利組織的一種，依法登記成立為財團法人或社團法人，機構的經費來源是來自人民志願和慈善捐款，及政府獎狀的非營利機構，其常為其目標人口提供個人服務(Baker，轉引自黃秀雲，1998：9)。而鄭怡世(1999：317-318)認為台灣目前除了登記在社政主管機關下的社團法人或財團法人可以從事社會福利服務外，其他如宗教組織、文化教育團體、衛生醫療組織等機構，亦直接或間接地提供各種福利服務，或進行社會福利議題的倡導。因此，就實務的經驗來推論，鄭怡世(1999：317-318)將民間社會福利機構的認定，大致可分為「依登記的機關來作為認定的標準」、「主管機關認定」及「組織章程認定」等三種模式，茲分述如下(鄭怡世，1999：317-318)：

(一)依登記的機關來作為認定的標準

即向各級社政主管機關登記成立之非營利組織，當然被視為民間社會福利機構。

(二)主管機關認定模式

社政主管依其職責，可認定何者為民間社會福利機構，而原則上需獲得政府主管機關認可的民間社會福利機構，方得獎助或委託辦理社會福利服務工作，而依此模式認定的民間社會福利機構，每年皆會刊載於政府所出版或委託民間社會福利機構所出版的「社會福利資源手冊」中。

(三)組織章程認定模式

即無論是那種類型的非營利組織，只要其捐助章程明定該組織的目的事業中有辦理社會福利業務者，皆可視為是民間社會福利機構。

由於目前台灣屬於非營利組織的社會福利機構，其管轄機關呈現多頭馬車的

嚴重現象，且行政機關每個部會的監督標準亦寬鬆不一，最明顯的例子，即在內政部之下登記成為全國性社會福利基金會需有台幣三千萬的現金，但在教育部之下登記成為文教基金會僅需一千萬的現金，因此有許多機構選擇在教育部之下登記成立文教基金會，卻從事社會福利的相關事項(鄭怡世，1999：318)。筆者為了避免遺漏以其他名稱登記、實際上卻從事社會福利工作之組織，故本研究採用主管機關認定模式，以確保能在政府認定之基礎下，蒐集到所有從事社會福利相關作業之民間社會福利機構。

綜合上述所言，本研究之研究範圍為主管機關所認定之民間的社會福利機構，即刊載於內政部社會司於所出版之 2000 年「台閩地區社會福利資源手冊」中的非公立社會福利機構。

二、研究方法

本研究之研究方法包括「文獻分析法」、「郵寄問卷調查法」、「線上觀察法」以及「深度訪談法」，分述如下：

(一) 文獻分析法

文獻分析法屬於質性研究之一種，其範圍或來源大致可分為三種：一為相關研究報告、定期刊物與學位論文；二為科學的學說與理論；三為一般論文、民間通俗典故、具創造性思考的文章(楊國樞等，1997：51)。而本研究針對資訊科技、非營利組織之相關理論等範疇，蒐集國內外相關之書籍、期刊、論文及研究報告、政府出版品及報章雜誌等文獻，另外亦於國內網站蒐集相關資料加以彙整、分析，以作為本研究之理論基礎。

(二) 郵寄問卷調查法

郵寄問卷調查法是屬於不與人直接接觸的調查方法，在某些情況和研究目的下，研究者為不影響受訪者判斷所採不與人直接接觸的資料蒐集方法(潘明宏等

譯，1999：281)。

由於本研究之樣本被廣泛地分佈於不同的地理區域內，為了能在一定的時間內對大量的受訪者進行調查，因此選擇採用郵寄問卷調查法。而問卷的內容除了包括民間社會福利機構的運作及組織狀況，包含該機構的年齡、服務項目、財務狀況等；並針對該機構應用資訊科技之程度，與是否利用資訊科技募款之狀況、原因以及已使用者到目前為止之成效做一探討。

(三) 線上觀察法

線上觀察法則是對 Internet 或 WWW 上的內容做客觀、有系統的描述與分析的一種研究方法。本研究在郵寄問卷回收後，針對回覆的問卷中設有網站之社會福利機構，以此方法觀察與紀錄其網站的內容。

(四) 深度訪談法

為彌補文獻分析法與郵寄問卷調查法之不足，本研究透過深度訪談以對研究題目有更進一步之瞭解。訪談是在郵寄的問卷回收、分析後，選擇八家社會福利機構，藉由訪談的方式瞭解其如何能擁有良好的網路募款績效，以及其運用資訊科技的過程中遭遇的困難與解決途徑，以希望政府在過程中給予的協助方向。

三、研究限制

由於研究方法與研究範圍之選取，再加上筆者本身於時間、財力上的限制，故本研究在過程中有以下的限制：

(一) 在研究對象方面：本研究所指的民間社會福利機構為內政部社會司出版之 2000 年「台閩地區社會福利資源手冊」中，非屬於公部門與私部門之社會福利機構，然而，對於該手冊遺漏為列入之民間社會福利機構，則無法成為本研究之研究對象，為限制之一。

(二) 在深度訪談方面：訪談之對象僅止於少數幾家社會福利機構，而無法一一

訪問所有的研究對象，因此便無法得知未訪談的研究對象在引進資訊科技所遭遇到的困境，為限制之二。

(三) 在郵寄問卷方面：雖然在問卷上已著明應由組織中負責行銷募款等事宜之工作人員回答，但由於筆者無法進一步監督與控制，因此也無法避免由筆者限制之內的人作答。此外，由於本研究所調查的對象較多，且其所處之地理位置甚為廣泛，因此在郵寄問卷的回收方面僅能盡量以電話催討，而不可避免會有較多的問卷難以回收，為限制之三。

(四) 由於時間上的限制：本研究只能就某一特定時間內我國民間社會福利機構運用資訊科技及網路募款之概況，而無法做一長時間之研究，因此在特定時間範圍之外所陸續增設資訊科技之應用或網路募款之使用，則無法經由本研究得知，而訪談的對象也只能就現階段的運作狀況加以說明，為限制之四。

第六節 概念架構與研究流程

一、概念架構

本研究以社會福利機構類型之非營利組織為對象，企圖探討其運用資訊科技與網路募款之概況、原因、成效與對組織所帶來的影響。在最早期，非營利組織是被動的接受善心人士的捐款；漸漸地，開始採取主動出擊的方式，利用電話、郵件、登門拜訪等方式募款，同時也運用各種行銷與公關手法吸引大眾捐款，此時非營利組織與大眾開始有了互動；而從二十世紀末以來，隨著資訊科技的快速進步，非營利組織也繼私部門與政府機構之後開始利用資訊科技使組織更有效率地運作，同時也運用網路進行募款的工作，非營利組織的角色於是變得更加主動，可以與捐款人做更好、更快速的互動。本研究的另一方面則從政府的角度出

發，探究其應該在運用資訊科技與網路募款方面給予非營利組織何種協助。因此，歸納本文之研究架構圖如圖 1-1 所示：

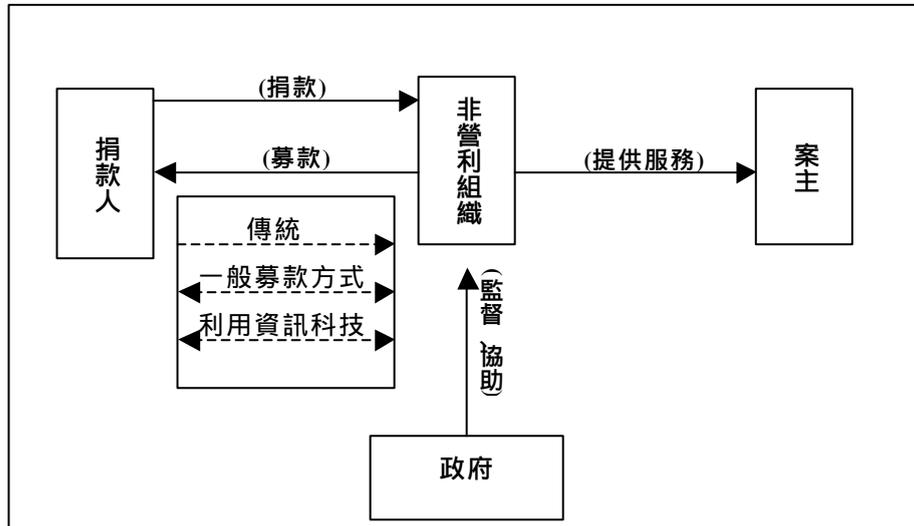


圖 1-1 本研究之概念架構

資料來源：作者自繪

二、研究流程

本文之研究流程大致可區分為文獻探討與實證研究二個部分，前者包括非營利組織之募款、與政府之關係、以及資訊科技與網路募款對非營利組織所帶來之影響。後者則分別利用郵寄問卷與深度訪談的方式來瞭解非營利組織運用資訊科技與網路募款之概況與內容，其流程可如圖 1-2 所示：

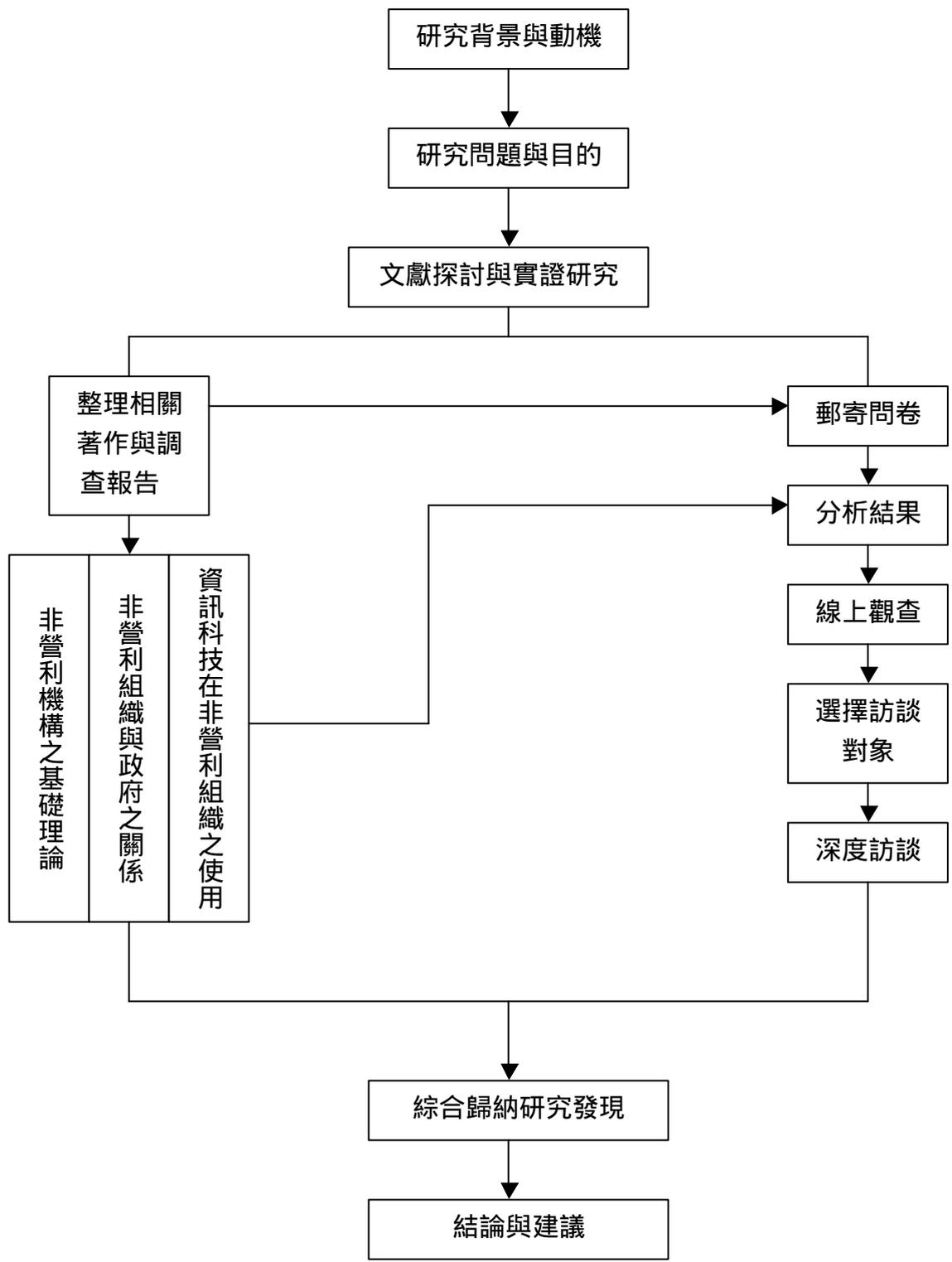


圖 1-2 本研究之研究流程圖

資料來源：作者自繪

第七節 章節安排

本研究之章節安排共分為六章：

第一章為「緒論」。說明本文之研究背景與動機、研究問題與目的、重要名詞界定、研究範圍與研究方法、研究限制等。

第二章為「非營利組織相關理論之探討」。包含非營利組織的理論基礎，並界定本研究「非營利組織」的定義、以及對非營利組織之財務來源與募款、非營利組織與政府之關係做概括性的瞭解。

第三章為「非營利組織與資訊科技之結合」。本章首先介紹資訊社會的開端，其次則探討非營利組織運用資訊科技與網路募款之內涵，以及資訊科技對非營利組織結構之影響。

第四章為「研究設計」。說明本文研究對象之選取，以及問卷、線上觀查、訪談等研究方法之分析步驟等。

第五章為「研究結果與分析」。從問卷與訪談所呈現的結果以分析目前台灣社會福利機構類型的非營利組織運用資訊科技與網路募款之現況、原因、成效、方式、以及資訊科技的運用對組織結構所產生的影響，並瞭解非營利組織認為政府應在該方面提供何種協助。

第六章為「結論與建議」。透過前文所之研究與分析，綜合歸納出本研究之結果，並針對非營利組織運用資訊科技與網路募款方面提出研究省思、研究建議、以及後續的研究建議。

第二章 非營利組織之相關理論

本章首先對非營利組織的相關理論做一探討，可分為二個部分：首先瞭解非營利組織之意涵，包括關於非營利組織之理論基礎、並對本研究中之「非營利組織」之名詞界定、以及非營利組織與政府部門間的關係，再探討其財務來源與募款，以做為後續論據之基礎。

第一節 非營利組織之意涵

一、非營利組織之理論基礎

關於非營利組織的理論基礎，大致可歸納為經濟面、政治面、社會面、以及跨學科領域等四個面向，本文乃就各理論之重點做簡要之說明：

(一) 經濟面

1. 市場失靈論(Market Failure)

Hansmann(1987：27-43)則強調資訊不對稱(information asymmetry)的問題，提出「契約失效」理論(contract failure theory)來解釋非營利組織產生之原因，即消費者沒有充分的訊息與專業知識對品質或服務做正確的判斷與評估，消費者可能因為與生產者處於不平等的狀態而蒙受損失，因此，市場競爭並不能提供市場機能充分運作的法則¹，而造成所謂「契約失效」的問題(江明修，1994：36)。

Hansmann(1987)與 Kramer(1987)認為非營利組織由於本身具有「不分配盈餘限制(nondistribution constraint)」，因此被認為不會以利潤為動機而降低品質，使顧客的權益受到損害。當契約發生失效的問題時，消費者偏好由非營利組織來供應

¹在經濟學的觀點之下，完全競爭市場(perfect competitive market)乃資源配置最有效率的市場，藉由生產者追求利益極大化(profit-maxizing)而消費者追求效用極大化(utility-maxizing)的自利行為下所形成的供需關係以達到所謂的柏瑞圖最適(Pareto Optimality)。

他們所需的服務與產品，非營利組織的優點，即是經由給予消費者另一種額外的保護、補充市場法則之功能，而這種額外的保護，係指一種廣義的契約，主要是強調對該組織內部行為的束縛，即不分配盈餘的限制，而規定非營利組織之所有盈餘必須奉獻於該目的事業之生產(轉引自官有垣、王仕圖，2000：51)。Ben-Ner 與 Hoomissen(轉引自鄭瓊芳，1998：116)更指出，非營利組織能夠戰勝市場失靈的原因，是由於他們成功的表明他們是值得信賴的，因為他們能被其利害關係只所掌握，也就是消費者、顧客、捐助人、及贊助者因而感到滿意。

2.政府失靈論(Government Failure)

政府失靈即是政府在提供公共服務上不足或無效率的現象(張潤書，1988：308)。為解決自由市場中市場失靈所衍生出來的問題，Salamon(1987：107)認定生產市場所無法提供之集體性財貨乃政府運作之主要立論基礎，然而在社會快速變遷下，民眾對於各種服務之需求日趨增加與多元化，而政府一方面由於資源之限制、能力之不足、與官兵的限制而無法負擔人民所有的需求，另一方面也由於政府為符合公平效率之原則而會以多數人的福利需求為主要考量，使少數人的福利受到忽略，故一部分的民眾需求無法得到滿足時，非營利組織因運而生，擔負起公共功能之角色(Douglas,1987：44)。

Weisbrod(1989：26)強調志願性部門之產生，乃是彌補政府功能之不足，而成為政府部門以外之集體性財貨與服務的供給者，而 James(1990：23)亦曾以實證資料證明非營利組織之出現是因應人民過多與不同的需要。Weimer 與 Vining(1999：160-194)則指出民主制度下有四種類型的問題會影響政府的運作：第一，直接民主常常會出現「投票的弔詭」(the paradox of voting)，使政策無法呈現明確的方向；第二，官僚供給，因無須面對競爭及文官的保障，往往造成資源浪費、僵硬與無效率；第三，代議制度產生自身與社會利益之間的矛盾；第四，分權政府會造成資源及能力的分散、執行不利、監督困難等問題。

3.制度選擇論(Institutional Choice)

制度選擇可分為二個途徑來說明：

(1)失敗績效途徑(Failure Performance)

市場失靈導致政府部門出現，以提供公共財貨與服務，而政府的失靈則助長了非營利組織的興起，為某些人不滿意政府所提供之服務時的一種替換(蔡千惠，1998：83)。

(2)交易成本途徑(Transaction Costs)

政府部門因其環境會提高交易成本，私人企業是從事生產的最後經濟方式，但卻是以營利為取向，是故非營利組織的角色乃成為問題解決的核心，因其產生是存在較低的交易成本之故(Badelt,1990：54-62)。

(二) 政治面

1.第三者政府論(The Third-Party Government)

Salamon(1987：99-117)批評市場失靈及政府失靈論將非營利組織的存在視為次要的，其功能在於彌補市場與政府部門之缺失，因而提出第三者政府論。所謂「第三者政府」乃指政府在公共服務的輸送上，必須依賴許多非政府的機構來運作，「第三者政府」的產生主要緣於調和人民對公共服務的渴望，但又懼怕政府權力之持續擴大的心理(許世雨，1992：20)，因此 Salamon(1987：99-117)認為應視非營利組織為社會體系中的優先機制(preferred mechanism)。

2.組織優勢論(The Niche Theory of Organization)

任何組織在面對市場競爭之壓力下，都可能選擇迴避競爭與不確定的風險，稱之為組織惰性，亦即組織缺乏回應性及效率，但如果組織長期缺乏應變能力，則會面臨生存淘汰的危機。Seibel 認為第三部門的組織行為較不重視效率及回應性，使得第三部門能夠解決民主政治系統之合法性的困境，而這也代表非營利組織之適當位置，也就是所謂的利基(niche) (轉引自張潤書，87：309-310)。

(三) 社會面

志願主義論(Voluntarism)

志願主義之意含亦同於志願服務，除了包括自發性、草根性的公民參與，亦為政府輸送財貨與服務之重要途徑，廣義來說，還包括民間社群與政府間進行合作生產的原動力(傅麗英，1999：346)。是故，志願主義是指由個人或團體，依其自由意願與興趣，本著協助他人，改善社會的意旨，而不求私人財利與報酬的一種社會理念與行動。Bowman 和 Kearney(1986，轉引自傅麗英，1999：346)指出個人或組織，可能選擇付出時間和能力，來參與志願服務，特別是在他們覺得政府缺乏回應性與反應力時。

(四) 跨越學科理論---共同理論(Theory of Commons)

Hodgkinson(1989：16)認為「很難以單一理論解釋所有的非營利組織及其活動」，而 Lohmann(1992：47-54)嘗試超越學科之限制，尋求非營利組織的共同基礎，強調共同的價值，而提出共同理論。其認為社會是由家庭；市場、國家及共同體四個機制所組成的，並建構九項假定以解釋非營利組織的志願行動。

由上述非營利組織的理論基礎之分析，得知關於非營利組織之興起及其或動是難以用單一理論來做解釋的，可說是相當的複雜，同時其存在乃與整個大環境息息相關，也因此非營利組織與公部門、私部門以及整個社會都有密切的關係。但由於本研究之焦點在於政府部門對非營利組織運用資訊科技與網路募款上所應扮演的角色，因此以下除了對本文中之非營利組織做一界定，並對非營利組織與政府部門之關係進行探析。

二、 非營利組織之界定

非營利組織在慈善、社會福利或提供教育等方面之發展由來已久，但因規模、影響力較小而未受重視，而今日之非營利組織已不同於往昔，在社會的快速

變遷、民眾對政府需求日益增加，但政府財政赤字嚴重、彈性不足、效率低落的情況下，非營利組織已介入公共事務甚鉅並對人民生活帶來相當大的影響。

所謂非營利組織一詞係源於美國國內稅法(the Internal Revenue Code; 簡稱 IRC) 所採行的用語 依據 IRC 第 105 條第 C 項第三款規定所謂非營利組織係指在該稅制下符合免稅條件的「慈善」組織包括教育、宗教、科學等，必須是致力於公共利益而非促進私人組織之利益，方可享有免稅待遇之組織(Hodgkinson, 1989 : 5)。

Wolf(1990 : 6)則曾對非營利組織做描述性的定義，認為非營利組織為那些合法組成的非政府實體，在國家法制下，組成慈善或非營利的法人團體，以公共服務為目的，並根據稅法而給予免稅的條件，其應具備下列的特徵：

1. 具有公共服務的使命；
2. 必須經政府立案，接受相關法令規章的管轄；
3. 其組織應為一非營利或慈善的機構；
4. 其經營結構必須排除私人利益或財務之獲得；
5. 其經營得享有免除政府稅收的優待；
6. 享有法律上的優待地位，捐助者的捐款列入免稅的範圍。

此外，有學者以組織盈餘分配與否來定義非營利組織。如 Denhart(1991，轉引自張潤書，1998 : 301)認為非營利組織為那些法律禁止將剩餘收入或利潤分配給個人會員的組織；而 Hansmann 禁止將組織盈餘分配給組織領導者、成員，組織的盈餘運用於其未來服務或所欲資助的對象，此即所謂「不分配盈餘限制」(nondistribution constraint)。

除了從組織盈餘分配與否的角度來界定非營利組織之外，Salamon 與 Anheier (1997 : 30-34)則由四個角度來界定非營利組織：

1. 從「法律規範」上來看是符合美國「內地稅法」免稅規定之組織；

2. 從「財務經濟」上來看是經由會員與支持者的捐助；
3. 從「功能」上來看是以促進公共利益或公共目的之組織；
4. 從「結構-運作」來看則具有組織性、私人性、非營利分配、自我管理及自願性等特性。

在國內方面，江明修(1995：25)將非營利組織定義為「具備法人資格，以公共服務為使命，享有免稅優待，不以營利為目的。組織盈餘不分配給內部成員，並具有民間獨立性質之組織」；而陳金貴(1994：105)以目的界定非營利組織，為「具有正式結構的民間組織，它是由許多志願人士組成的自我管理團體，其組織的目的是為公共利益服務，而非為自身的成員服務」。

雖然前述對於非營利組織的定義由於切入角度之不同而有所差異，但是在基本上有許多特徵是相同的，Salamon(1992：6-7)認為非營利組織可歸納為六個特徵：正式組織、民間組織、非營利分配、自我管理、志願性團體、以及公共利益屬性。

鄭怡世(1999：315)從法律上將我國的非營利組織區分為「廣義的非營利組織」與「狹義的非營利組織」。所謂廣義的非營利組織是指「政府組織、以及依民法、人民團體法、各種特別法、宗教法規所設立的各種組織，因其成立皆非以營利為目的，謂之」；而狹義的非營利組織則相較於廣義的非營利組織，為「排除政府組織、中間社團法人、非法人社團、政黨、政府捐資成立的財團法人、寺廟、神壇、禪寺、地方教會等組織」。

另外，Kramer(1987：243)與黃世鑫(轉引自鄭瓊芳，1998：43)均曾將公部門、非營利組織、及私部門等三者間的特性做一比較，筆者將兩位學者所做比較整理如表 2-1 所示，使公部門、非營利組織、及私部門間的區分更為明確。而從表 2-1 中，可瞭解非營利組織不同於公、私部門之特性主要在於其謀求社會福利與團體

利益等慈善目的、有限的服務對象、較小型及彈性之組織架構等。

表 2-1 公部門、私部門與非營利組織間之比較

	公部門(政府)	非營利組織	私部門(企業)
哲學基礎	公正	慈善	營利
代表性	多數	少數	所有者與管理者
服務的基礎	權利	贈與	付費服務
財源	稅收	捐款、獎勵的報酬、補助金	顧客與團體所支付的費用
決策機制	依法行政	依組織章程所成立的董事會	所有者或董事會
決策權威的來源	立法機關	依組織章程所成立的董事會	所有者或董事會
向誰負責	選民	擁護者	所有者(老闆)
服務範圍	廣博的	有限的	只限於付費者
行政架構	大型的官僚結構	小型(彈性)的官僚結構	官僚結構或其他特許的運作層級
行政的服務模式	一致的	變化的	變化的
組織和方案規模	大	小	小至中
運作之目的	非營利：謀求社會福利與團體利益	非營利：謀求社會福利與團體利益	營利
盈餘分配與否	不以追求盈餘為目的	不分配盈餘：必須將保留盈餘用於未來目的事業的生產	分配盈餘

資料來源：R. Kramer, 1987 : 243 ; 黃世鑫, 轉引自鄭瓊芳, 1998 : 43

綜合上述所言，本研究所界定之非營利組織為鄭怡世所指「狹意的非營利組織」，因此，本研究非營利組織的意義為「不追求私人利益，而以促進公共利益為使命，並且享有免稅與減稅優待之民間正式的法人組織」，但必須排除中間社團法人、非法人社團、政黨、政府捐資成立的財團法人、寺廟、神壇、禪寺、地方教會等組織。

三、 非營利組織與政府部門之關係

Hall(1987 : 21)認為非營利組織應達成的三項目標為：(一)執行政府委託之公

共事務；(二)執行政府或營利組織所不願或無法完成之事務；(三)影響國家、營利部門或其他非營利組織之政策方向，由此可知，政府與非營利組織有密切的關係存在。此外，「政府失靈論」主張非營利組織之存在不僅為了彌補政府不足之處，而「第三者政府論」甚至認為政府在公共服務的輸送上，必須依賴許多非政府的機構來運作，非營利組織在社會體系中並非次要的，而是所謂的「優先機制」，以提供集體性的財貨與服務。然而，Salamon 也提出非營利組織的四項限制而導致的「志願失靈」，即非營利組織也並不能解決所有的問題，而仍有其缺失之處並需要政府適時的支持與協助(Salamon, 1987 : 111-113)：

1. 慈善的不足性(Philanthropic Insufficiency)

非營利組織最主要的問題在於無法取得足夠的資源，因此無法提供足夠的集體財貨與服務以因應現代社會中人群服務的問題，而資源不足的原因主要是受到集體財貨的搭便車(free-rider)現象，以及景氣循環之影響。

2. 慈善的特殊性(Philanthropic Particularism)

非營利組織的特殊性使得某些特殊的團體得以受到服務，此乃志願非營利組織的優勢與立論基礎之一。但此一特殊性可能使志願組織的服務偏向於特殊的次級團體或人口，使得慈善服務限於特定地區而不夠普及，並且可能因提供重複的資源而形成浪費，同時將最困難的服務留給公部門來提供。

3. 慈善的父權性(Philanthropic Paternalism)

即非營利組織不可避免的會受到主要資源來源的控制。因此控制慈善組織資源的人即可能決定非營利組織的行為及其服務的對象，故組織為有錢的成員左右，而非由全體成員之偏好所組成。

4. 慈善的業餘性(Philanthropic Amateurism)

非營利組織強調志願性的付出，但卻未能有效將服務的熱情轉變為專業，另外也由於資金不足的限制而無法吸引專業人才。

Salamon(1987 : 113)提出非營利組織先天上有財源的不充分、特殊性、父權

性及專業不足性等限制，同時也認為財源的不足為非營利組織最大的困境，為突破此一限制，其領導者必須廣泛的尋求不同的財源，其中政府所提供的經費亦為相當重要的一環。為何政府應對非營利組織提供協助？Salamon(1987：113)所持的理由為：從歷史的發展來看，非營利組織先於政府提供集體財貨給需要的對象，以回應市場失靈，因此，政府有義務在該類組織無力提供適當的集體財貨時，適時地伸出經費補助之援手。

在過去，政府與第三部門之關係被認為是一種「競爭典範」(the paradigm of competition)，是由政府或非營利組織其中之一者取得主導的地位，為經濟學所謂的「零和關係」Gidron(1992：7-8)。因此，福利國家擴張會造成第三部門衰退，正如 Regan(轉引自 Gidron, 1992：8)所言，「政府將取代原先由志願部門所提供之一切」。

然而，Gidron(1992：8-11)等學者認為競爭典範並不能完整的描述非營利組織與政府間關係，兩者之間雖然存在一定程度的競爭關係，但也有互補或合作的時候。由於非營利組織與政府的功能並不相同，前者具有社會服務、倡導、及代表性等功能，而後者則具備財政、管制與服務的功能，兩者雖擁有不同的功能，但「公共服務」的提供是為二者的共同點，因此成為建立合作關係之最佳切入點。同時，政府與非營利組織也是相互影響制約的，一方面政府透過法律管制監督、立法程序來規範非營利組織，另一方面，政府也愈來愈依賴非營利組織來代替提供服務。再者，政府的政策也經常會受到非營利組織倡導之影響，許多新的議題與創新的作法都是由非營利組織發起以影響政府部門的。因此福利國之興起，無可避免的將使得政府與非營利組織之關係更為密切，形成所謂的「合作典範」(the paradigm of partnership)，兩者間是不能二分而完全獨立的。

此外，Wuthnow(1989，轉引自曾華源，1999：187)提出「衝突性合作」之概念，認為志願部門與政府既競爭又合作、既對立又統一，相互約制以達成部門平

衡。而鄭讚源(1997：86)則將政府與非營利組織在社會福利民營化過程中的關係定位為既競爭又合作、既依賴又自主，強調兩者相輔相成的特質，非營利組織依賴政府的資源，而政府依賴非營利組織的服務，但卻又是各自獨立的。

就歷史上的演進而言，英美各國社會服務最早的起源，就包含了非營利組織與政府相互合作的方式，美國私人的慈善事業與政府部門的「防貧法案」二者間就有合作的關係。而近年來美國政府通過的一連串法案，如「社區行動方案」、「經濟機會法案」等，也主動開放公民參與公共服務工作的管道。加拿大政府也有「公共服務 2000」的方案，將民間的非營利組織、勞工組織、環保組織的力量與資源，導入與政府部份共同從事環境綠化、地方發展等合作計劃。而從整體的社會發展來看，非營利組織不只在福利服務上可以比政府和企業做的更好，許多活躍的公民團體對政府的公共政策或市場的公平競爭都有監督的作用，這種「公民自覺」與「社區認同」的重建，有助於奠立一個成熟的「公民文化」(顧忠華，1996：20)。

非營利部門與政府在各自握有優勢能夠協助對方，卻又不得不相互依賴之情況下，兩者間所存在的關係不只有一種，國內學者呂朝賢(2001：(9)-4~(9)-13)詳細地將政府與非營利組織的關係歸納為五大類型：

1. 合作關係(cooperation)

Salamon(1999)認為政府與非營利組織的伙伴關係特色就是兩者共同合作解決社會問題，由政府出資、非營利組織則負責提供服務；而 Najam(2000)則將合作關係定義為，非營利組織與政府有同樣的政策目的，並用同樣的手段來達到目的。在合作的關係中，非營利組織具有高度的自主性，可與政府公開討論彼此的政策目的與規範、資源分配的優先順序與協調服務輸送配合等議題。

2. 互補性關係(complimentary)

Salamon(1987)曾提出第三者政府論(Third-Party Government)與志願失靈

(Voluntary Failure)來說明此一關係。由於政府介入市場失靈的成本大於非營利組織，因此當市場失靈時，非營利組織是彌補失靈現象的先鋒，而當非營利組織也因本身的缺陷而無法解決市場失靈的問題，政府才會介入，政府與非營利組織必須藉由對方的優勢來補足本身的缺失，以達成「截長補短」之效果。

3. 契約性關係(contracting)

政府與非營利組織對於福利供給所產生的市場失靈現象，如搭便車、資訊不對稱等皆有解決問題的能力，然而非營利組織較政府組織更能以較少的成本更有效的解決問題，再者，由於非營利組織係以使命而非利潤為導向，並有「不分配盈餘之限制」，不會為謀利而降低品質，是一值得信賴的供給者，再加上非營利組織較具備因應環境快速轉變的彈性，政府於是利用非營利組織的優勢，透過契約的方式，轉移生產與配置的責任給非營利組織。

4. 敵對性關係(adversary)

非營利組織可能會試圖影響政府改變政策，而政府則可能企圖藉由規範非營利組織的服務或回應它們所倡導的議題，來影響非營利組織的行為。一般而言非營利組織最常用來影響公共政策的方式有：政策倡導、遊說、訴諸輿論、自方救濟、涉入競選活動、策略聯盟、及合產協力等，而政府單位則多以法令或獎助的形式來鼓勵其所期望的活動。

5. 補充性關係(supplementary)

由於政府在制定政策時必須考慮到大多數的民眾，並講求服務的公平性，造成政府的服務在數量上與品質上皆無法滿足所有民眾的需求，即所謂的政府失靈，此時非營利組織則扮演一補充性之角色。此一角色可分為二種型式：一是非營利組織所提供的服務可作為政府服務外的另一種選擇(alternatives choice)，一則是完全替代(substitutions)政府生產類似服務的功能，但兩者皆為政府提供能力不足或無法提供所致。

不論政府與非營利部門之互動關係為何，一般而言，該兩者間的互動領域可

歸納為四大類(呂朝賢, 2001 : (9)-4) : 第一、資源領域的互動, 即政府對非營利組織在金錢與其他實物上(例如人力與訊息等)的協助或交流; 第二、規範領域的互動, 包括服務標準與資格的設定等; 第三、供給領域的互動, 其著重於財貨與服務之生產與配置活動; 第四、目的領域的互動, 係指非營利組織對政府的倡導與游說, 使政府政策或法案的制定能符合非營利組織的利益與想法, 反之, 政府也可能以法規的制定來強制, 或者以不具強制性的教育與宣導的方式, 來促使非營利組織朝向政府所設定的某些社會目的。

究竟非營利組織與政府之於彼此所扮演的角色或功能為何? 筆者分述如下:

(一)政府部門

許世雨(1992 : 166-184)歸納出政府對非營利機構之作為, 有捐(補)助、租稅誘因、委辦公共事務、法令管制、輔導監督等五項, 由此可知, 政府之於非營利組織可說是包含了積極與消極兩個面向。本文將政府之於非營利組織所扮演的角色做一整理(司徒達賢, 2000 : 126 ; 林雅莉, 1999 : 16) :

1. 指導者 : 政府必須以較為超然的第三者立場, 對非營利組織加以監督、管理及要求, 例如基金的金額水準、稅捐的規定、收益的使用比率等, 都會影響組織的生存方式與營運方向, 同時也構成非營利組織制定策略時的重要考慮因素, 而政府通常藉由租稅誘因、直接補助、與法律規章來影響非營利部門之行為與發展。
2. 保護者 : 現代社會中經常有不法份子假善心之名而行詐財之實, 造成非營利組織之聲譽受到危害, 進而影響其生存, 再加上現代社會變遷快速, 非營利組織有時也可能發生營運困難的問題, 面對這些問題, 政府都應適時的採取保護非營利組織之措施。
3. 競爭者 : 由於政府無法對社會上各式各樣的少數團體提供服務, 因此必須靠民間的力量來解決問題, 然而一旦當某項社會需求明顯存在時, 政府則往往可能自行設立機構, 而取代了當初開始關注此一需求之非營利組織, 因此政府可謂非營利組織潛在的競爭者, 此乃因政治人物往往希望大有為, 又希望發揮直接的影響

力，同時又擔心補助太多有圖利特定機構或基金會之嫌，在此一情況下，愈成功的非營利組織，愈有被政府功能取代的可能。

4. 合作者：政府可能受限於效率的不彰與人力的不足，因此提供資金，而非營利組織提供更創新更有彈性之服務，兩者合力完成某項工作。然而，有些組織長期依賴政府，或與政府發展出共生的關係，可能使得組織失去原有的獨立性與彈性。

是故，政府對於非營利組織而言，除了設定其遊戲規則，並提供資金援助與適時的指導、保護等措施，但同時政府也可能因本身提供類似的服務而成為非營利組織的競爭者。

(二)非營利組織

就非營利組織而言，其介入對於政府在提供國家社會福利有三方面的幫助(謝端丞，1997：67-69)：

1. 擴大供給

非營利組織往往能夠以創新的方式提供另一種選擇，吸引各種新的資源，或是直接支持政府。

2. 提昇品質

由於非營利組織經常扮演批評者、壓力團體、消費者權利的指導角色，或者可能因引進競爭機制而增強社會福利的提供，帶來福利品質之提升。

3. 富有彈性

非營利組織無論在人員僱用、薪資配置及服務輸送等皆較政府表現突出。

非營利組織除了能促使政府在社會福利提供上有更廣、更好、以及更有彈性的服務外，其對於政府的作為還包括有第一，倡導議題進而影響公共政策；第二，勞力再生產，指的是非營利部門裡的志工利用正職以外時間從事志願服務、參與公共事務、增加社會總勞力的產出，這些都是對社會的貢獻與對政府行政之減

輕；第三是資源使用與分配的改變，也就是指非營利機構比政府更能善用國家資源，同時其社會慈善福利之功能也促進了財富之再分配；第四，增進政府合法性，乃指不同的非營利組織也代表了社會上各種團體的聲音及需求，也因此增強了政府之合法性；第五，促進社會和諧穩定，這是由於非營利組織的本質在於強調愛人、愛社區、愛社會國家的精神，並藉由自主、負責的參與，傳播愛與溫暖至社會的各個角落，也因此能夠為社會避免衝突與不平，帶來穩定與和諧(許世雨，1992：165)。

有關於非營利組織與政府之運作關係，可以圖 2-1 表示：

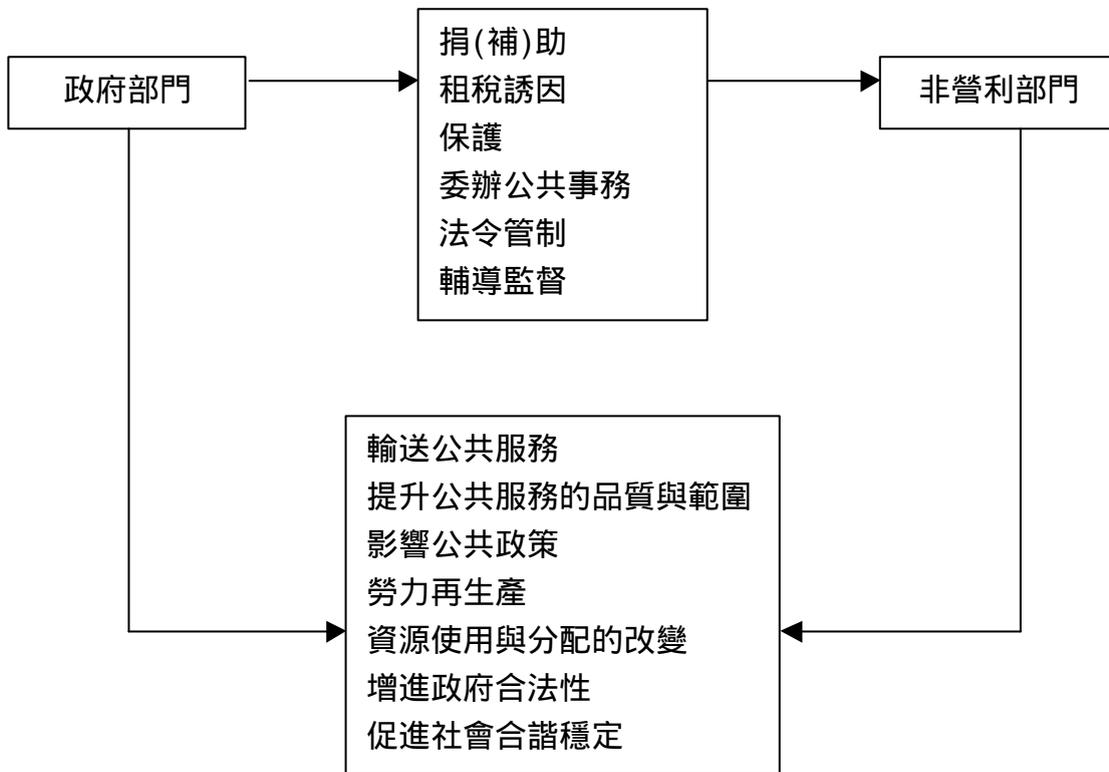


圖 2-1 非營利組織與政府之關係

資料來源：整理自許世雨，1992：165

總的來說，非營利組織由於先天上有財源的不充分、特殊性、父權性及專業不足性，又政府部門有政府失靈之現象，因此雙方都必須截長補短、相輔相成才能滿足社會上的需求。兩者間可能具有合作、互補、契約、敵對、與補充的關係，在資源領域、規範領域、供給領域、及目的領域產生互動。政府之於非營利組織

是為一指導者、保護者、競爭者及合作者的角色，而非營利組織則不但可擴大與提升國家福利的品質，同時還具有影響公共政策、勞力再生產、資源的重分配、增進政府合法性、以及促進社會的合諧穩定等功能。

第二節 非營利組織之財務來源與募款

在上一節中已探討有關非營利組織之意義、理論基礎，除了瞭解其興起之背景外，並針對其與政府間之關係做一論述，而在本節中則欲進一步探討維持非營利組織生存的重要關鍵之一——募款。

非營利組織與他類組織一樣，都希望能夠尋求組織的生存與發展，而「資源」乃組織追求生存所不可或缺的重要因素。然而，資源的不穩定卻是非營利組織主要的弱點之一，因為非營利組織卻往往必須依來「外部單位」(external units)以獲取資源，但對這些單位卻沒有充分對等的抗衡力量，Hasenfeld 與 English(1974 : 100)則形容非營利組織是處於一種「依賴情境」(state of dependency)。因此，對非營利組織而言，能否從外部環境穩定地取得經費及其他資源，是其組織生存的一個重要因素(官有垣，1998 : 2)。McMurty, Netting 與 Ketter 則認為保持經費的持續流入是維繫組織的核心工作之一。

一、非營利組織的財務來源

對非營利組織來說，獲取資源的目的不是為了金錢本身，而是為了要達成組織的使命。與政府部門和營利部門相比較，非營利組織有比較複雜的贊助結構 (complex funding structure)，而較複雜的贊助結構意味著獲取資源的困難度較高。以政府部門的組織而說，其財力資源主要來自稅收，而營利部門的組織主要是仰賴市場交易，由顧客身上或其他營利事業投資獲得財源，或者是大量仰賴借貸獲得資金。但非營利組織的財力來源則依賴政府的補助或契約，營利部門的贊助，

及其他非營利組織及小額捐款者的贊助。因此，就財力來源而言，國內學者張英陣稱非營利組織可謂是標準的「混血兒」(鄭怡世等，2001：4)。

Gronbjerg(1993：87)針對美國芝加哥地區非營利機構所做的調查發現，非營利組織的經費來源大致有個人捐款、企業、聯合勸募、基金會、宗教組織的捐贈，政府補助，孳息、義賣所得，會費收入以及其他(包括投資、遺產捐贈、公關活動等)。而 Froelich(1999：248-268)將非營利組織的財務來源歸納為三大類，即民間的捐助(private contribution)、政府的贊助(government funding)、及商業交易(commercial activity)等方式。民間的捐助主要來自於個人、企業、與基金會，其中又以個人的捐款可以說是所有慈善捐款活動的主要來源。政府的贊助方式主要是透過購買(procurement)與獎助(assistance)，購買是由政府與民間組織訂定購買服務的契約(purchase or service contracting, 簡稱 POSC)，政府為購買者(purchaser)，民間組織則為案主提供服務。獎助可分為補助(grants-in-aid)與協議合作(cooperative agreements)，補助是政府撥出一筆經費直接協助民間組織提供服務，政府扮演獎勵者(patron)的角色，而協議合作則是政府與民間組織共同決策並贊助經費給民間組織提供服務，政府則轉為伙伴(partner)的角色。商業交易主要有服務收費、出售商品的收益、以及會員繳交的會費等。由於本研究將重點置於募款，因此以下就非營利組織五個募款的市場加以說明：

(一) 社會大眾的捐款

陸宛蘋、張培士與萬育維等人在「台灣地區聯合勸募有效做法之探析」中(轉引自陸宛蘋，2000：271)，發現我國社會福利機構的主要捐款來源，社會大眾捐款佔最多，其次為政府的補助、企業之捐助、再其次則為民間基金會、會員或董事會捐款；而在美國，個人捐款就近乎佔了所有捐款的 83%(Kotler & Scheff，轉引自林雅莉，1999：12)，由上述可得知社會大眾乃非營利組織募款時一個不容忽視的市場。

(二) 企業

古典學派的經濟學論點認為企業是以降低成本、追求利潤等原則為主要追求的目標，然而隨著社會環境的發展，企業必須擔負起經濟之外的社會責任，企業本身也受此價值的引導，將之內化為企業價值的一部分(林雅莉，1999：18)。然而，社會責任並不表示企業必須放棄主要的經濟使命，企業也瞭解在贊助公益事業的同時，亦可提昇其本身的形象與聲譽，因此企業從事的各種社會公益事業，最後勢必會為企業與社會都帶來利益，而對於企業來說，此利益是為「有遠見的自我利益」(出口正之，1995：52-54)。

(三) 基金會

在美國，非營利組織可以向基金會尋求資源，因為美國的基金會成立之目的就是為了捐款給值得捐款的對象。在 1995 年 Giving USA 的年報裡，1994 年基金會的捐贈金額達到 99 億美金，佔全美慈善捐助之 7.6%(陸宛蘋，2000：277)。而在台灣的基金會並不單純只是在捐助其他的非營利組織，尚包括提供各種服務或承接政府計畫等的基金會，有的資金雄厚，但有的卻因資金不足兒需要積極募款，另外有些基金會則是由政府部門捐助成立，可說是政府部門之附屬機構。因此，相較於美國，台灣的基金會不單是非營利組織的資金來源之一，在台灣可以說亦是非營利組織服務的主體(林雅莉，1999：20)，而捐助非營利組織的基金會則不是那麼活躍。

(四) 聯合勸募組織

聯合勸募組織的宗旨為「統一募款、合理分配」，因此非營利組織也同樣可以向聯合勸募組織尋求資源。但在台灣，聯合勸募組織是以社會福利為主要募款目的，是以尚未能夠普及所有的非營利組織(陸宛蘋，2000：277)。

(五) 政府

政府與民間共同參與推動社會福利服務事務，形成合產關係是公共服務領域

目前相當重要的趨勢之一，是故有愈來愈多的公共服務透過私人，特別是非營利組織來輸送(Denhardt, 1991 : 82)，而由政府提供資源。

就台灣而言，依照施教裕(1997 : 42)針對台灣民間社會福利機構、慈善團體和基金會所進行的「民營化推動現況」問卷調查結果顯示，民間社會福利機構主要的經費來源，其重要程度依序為社會捐款、政府補助、服務收費、基金孳息、會員會費及聯合勸募補助。此外，根據內政部統計處「台閩地區各級職業團體及社會團體活動概況調查提要報告」(內政部統計資訊網站)的資料顯示，八十八年台閩地區的各社會團體之平均收入為 221.06 萬元，其中以民間及會員捐助收入為最多，佔 23.7%(52.34 萬元)，會費收入次之，佔 15.6%(34.53 萬元)，政府補助收入則再次之，佔 13.9%(30.68 萬元)(見表 2-2)。

表 2-2 民國 88 年台閩地區各級社會團體每一團體平均收入經費
單位：新台幣千元

項目別	社會團體
民間及會員捐助收入	524.3(23.7%)
會費收入	345.3(15.6%)
政府補助收入	306.8(13.9%)
專案計劃收入	290.2(13.1%)
服務委託收入	277.8(12.6%)
其他收入	273.9(12.4%)
事業費收入	105.7(4.8%)
基金利息收入	86.7(3.9%)
總計	2210.6(100%)

資料來源：內政部統計資訊網站 <http://www.moi.gov.tw/W3/stat/home.asp>

, 2002/7/14

從前述之文獻與數據，可得知政府、社會大眾、企業、基金會、與聯合勸募組織均為民間的捐款市場，而其中又以社會大眾為最重要的部分，因此也是非營利組織最不可忽視的範圍。以下則再進一步探討非營利組織募款之方式與特性。

二、募款的方式與特性

一般而言，非營利組織不會只運用單一募款的方式，尤其在經濟不景氣的今日，非營利組織普遍面臨資源缺乏、以及經費籌措不易的困境，因此更需採用多元化的方式以募集非營利組織所需的經費來維繫生存。募款是捐款者導向的，使用大眾行銷技巧的各種組合，讓人們可以選擇他最喜歡的方式，加入捐贈的行列，再經由反覆的捐贈，建立捐款人的忠誠度(Flanagan, 2002 : 229)。

Kotler(轉引自鄭怡世, 2001 : 114)認為，非營利組織的募款管道是募款策略中極為重要的思考基礎，因每個管道所接觸之目標群體不同，是以設計出來的募款方案亦將不同。Kotler(轉引自鄭怡世, 2001 : 114)將募款管道分為溝通管道 (communication channel) 與集款管道(collection channel)。前者主要是以大眾傳播媒體和不特定大眾溝通，或以小眾傳播的方式進行一對一的宣傳，後者則是指捐款人將錢捐獻給非營利組織之管道。筆者就 Kotler(轉引自鄭怡世, 2001 : 114)所提出的溝通與集款管道分析圖，再經由其他文獻整理出更加完整之內容(圖 2-2)。

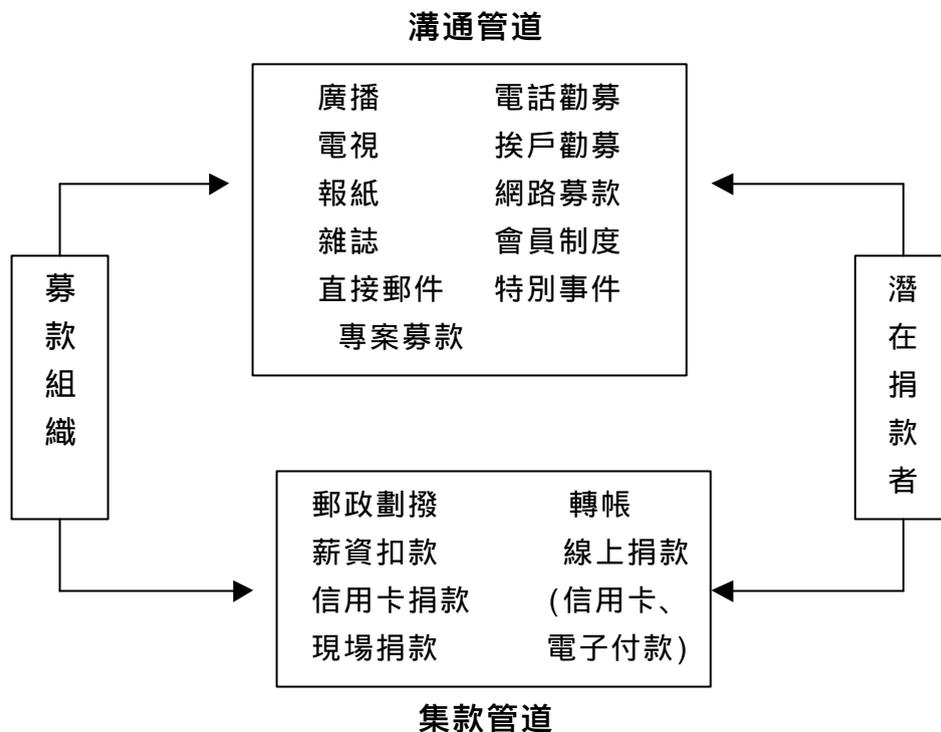


圖 2-2 募款管道與集款管道分析圖

資料來源：整理自 Kotler, 轉引自鄭怡世, 2001 : 114

Greenfield (1997 : 118)則以金字塔的形態來表示捐款的三個層級，由下而上分別為年度捐款、巨額捐款、以及遺產或計劃性的捐贈，如圖 2-3 所示。在此一圖中，除了可以瞭解到來自社會各界的小額捐款到所謂的捐款大戶所採用的捐款形態，另一方面也呈現出捐款形態與捐款人參與組織程度之間的關聯性，從確認組織、獲得資訊、對組織產生興趣、進而投入參與甚至利用遺產或計劃性的捐贈投入其中。

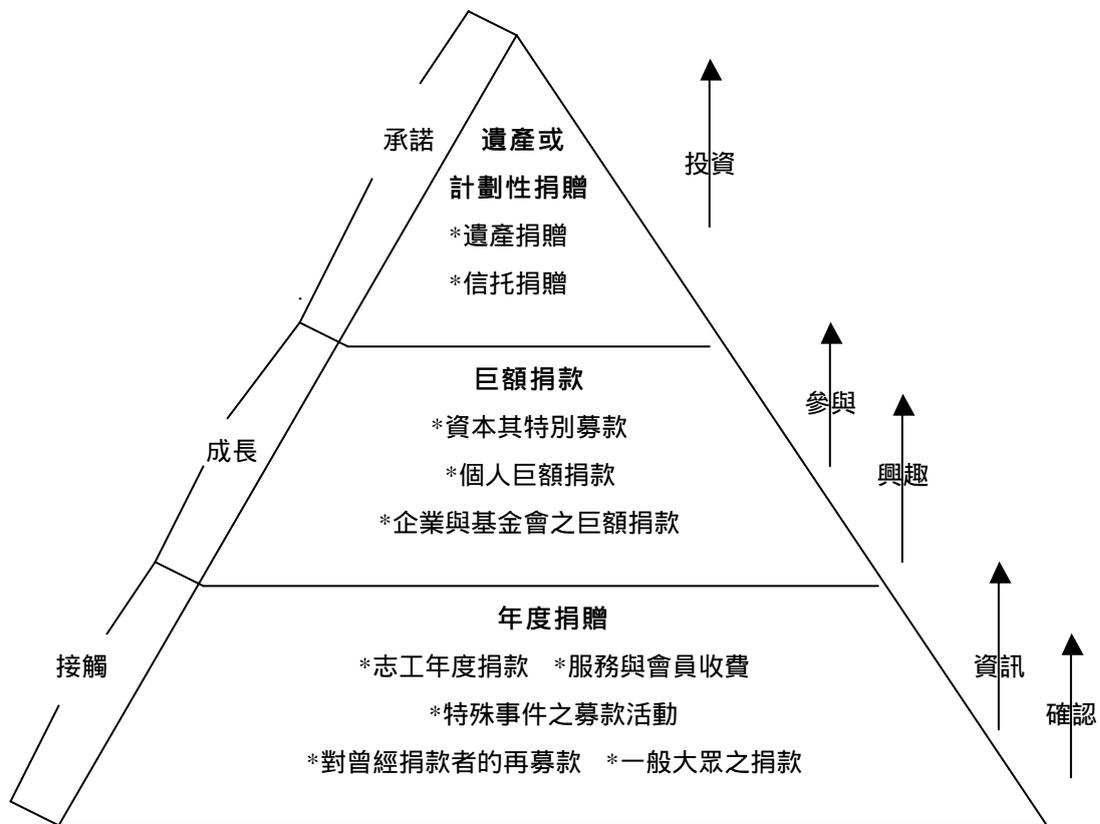


圖 2-3 募款金字塔

資料來源：Greenfield,1997：118

而在實證研究方面，陳振遠與湯惠雯(2000：78)歸納出在募款訊息的取得方面，「電視」和「報紙」是最重要的，最有效的募款方式則為「已印製完整的郵政劃撥單」，此一結論與李小梅、曾芳瑩(1995：18)的看法相同，李小梅與曾芳瑩(1995：18)建議因潛在捐助人工作忙碌的生活型態，在募款通路上宜盡量以方便

為原則，例如簡化郵政劃撥方式或採電子轉帳捐款(Electronic Funds Transfer)等方式，此乃顯示出捐款人對方便性之需求。

不論是何種募款與集款之管道，非營利組織在募款時，不但必須瞭解捐款人之動機與行為，非營利機構本身也應遵守募款之基本原則，在知己知彼之情況下，才能夠有機會創造出良好的募款績效。

在捐款人的動機與行為方面，在萬育維與張培士(轉引自萬育維，1994：205)的研究中驗證，以捐款行為而言，國內的捐款者在捐款時決定捐給那一個福利或相關機構最主要的考慮因素是「直覺地覺得他們有需要」，佔 56%，其次為負責人的公信力與機構的聲譽，分別佔 15.1%與 15%。陳振遠與湯惠雯(2000：72-74)發現捐款人的捐款動機依序為「希望能得到心靈上的平靜與喜悅」、「認為捐助行善本為捐助人的志業」、「為了行善績得」、「自己經濟寬裕，所以捐款幫助別人是應該的」以及「基於宗教慈悲濟世的精神而助人」。而在誘發捐助效果方面，捐款人認為前五項重點分別為「以感性方式報導求助個案，激起同情心」、「以機構設立宗旨與其必要性為強調重點」、「以配合特別節目之活動為重點」、「以說理方式傳達社會亟需幫助的事實」以及「報導機構的經費窘況請求支援」。

至於捐助人選擇捐助機構時，其評估的準則以「機構經費運用令人信任」、「機構以往的服務成果」、「機構服務的對象」、「機構成立的宗旨」、與「機構之口碑」為捐助人選擇捐助機構的重點。而根據李小梅與曾芳瑩(1995：11)的發現，捐款人對社福基金會的評估準則以「實際服務成果」、「活動受益對象」、與「成立宗旨」三者最為重要。

最後，陳振遠與湯惠雯(2000：76-77)發現，捐款人持續捐助的前三個主要原因為「機構經費運用得當」、「機構告知捐款用途」、與「機構的服務成果令人肯定」；而捐款人不再捐助的主要原因則分別為「捐助人認為基金會的運用不夠透

明」、「捐助人的經濟情況變差」以及「基金會會有讓捐助人有受騙的感覺」。李小梅與曾芳瑩(1995：16)的研究同樣也發現捐款人認為影響其再捐給同一家基金會的重要因素為「基金會的經費運用的很得當」、「基金會的服務成果很好」、以及「基金會有告訴我捐款的用途」。鄭怡世(2001：110)在其「個人捐款分析---從『大台北地區民眾捐款行為分析』調查報告談起」一文中表示，上述的結果顯示出「徵信制度」的良窳與否，是非營利組織提昇捐款人「捐款後滿意度」的重要指標，更是維繫捐款者繼續捐款的必要工作。

Flanagan(2002：21)亦指出，所有的慈善募款若要成功，都應受到三大原則的指導：第一，募款活動應該盡量擴大參與，以求能出現大量的贊助者。此乃募款工作的第一課，在無限寬廣的社會群眾裡，辨識出樂意出一點小力贊助慈善事業的人，並逐步地建立既深且廣的贊助者群眾基礎；第二，應該與最佳的贊助人建立長期的、穩定的關係。而所謂的最佳贊助人即為長期以來認同該非營利組織之目標，並積極投入的人；第三，提供捐款者多樣化的選擇意願。實務經驗顯示，捐款人若有多樣的選擇機會，則可以刺激其捐款的意願。此外，業務員都知道一項鐵律：「業務的目的不在於成交，乃在於開發客戶。」同理，募款工作之重點在於盡全力找出散居社會各角落的小額捐款者，並全力使這些小額捐款者成為長期、穩定的最佳贊助人(Flanagan, 2002：25)。

整體而言，非營利組織在募款時必須要能瞭解捐款人之動機與行為，從前述的實證研究上來看，非營利組織在募款方面除了應該要以感性的訴求打動社會大眾的內心外，以理性的方式滿足捐款人亦為不容忽視的一環，因此，組織運用經費的合理與公開化，及其服務的成果，都必須讓捐款者瞭解以激發其再次捐款的意願。另外，非營利組織本身也應該遵守募款之原則，首先，必須避免其募得款項之使用方向與組織本身之使命不相符，以保障捐贈者的心願能被達成；再者，非營利組織需致力於建立組織與捐款人之長期、穩定的關係，而其中最重要的就

是要提升組織的公信力，透過捐款收據之驗印及徵信制度之落實，使捐款人能清楚瞭解捐募者的訴求是可行的，並且也可以知道其捐款的流向，如此才能使捐款人更放心而增加下一次捐款或成為長期捐款人之機會。最後，非營利組織應該隨著社會的變遷而發展出更多的募款及捐款管道以開發更多更廣的潛在捐款人。

非營利組織不論在財務來源、宣傳管道、或集款的管道上都相當的複雜與多樣化，但不論非營利組織採取何種宣傳及募款的方式，都必須避免其募得款項之使用方向與組織本身之使命不相符，同時透過捐款收據之驗印及徵信制度之落實，以提升組織的公信力，而隨著社會的變遷，非營利組織也應有更多元化的募款及捐款管道以開發更多更廣的潛在捐款人，如此才能掌握更好的募款成效。

第三節 本章小結

本章首先將非營利組織在本研究中做一定義，是為「不追求私人利益，而以促進公共利益為使命，並且享有免稅與減稅優待之民間正式的法人組織」，但必須排除中間社團法人、非法人社團、政黨、政府捐資成立的財團法人、寺廟、神壇、禪寺、地方教會等組織，為狹義之非營利組織。

關於非營利組織的理論基礎，可由經濟面、政治面、社會面、以及跨學科領域等四個面向加以說明，從中可得知非營利部門之興起與存在是乃是受整體大環境之影響，與政府、市場、整體社會都有不可分的關係。同時也不難發現，其存在與政府的不足與限制性有密切之相關，而非營利組織也必須達成執行政府委託之公共事務、以及政府或營利組織所不願或無法完成之事務、並影響國家、營利部門或其他非營利組織之政策方向。但由於非營利機構本身的限制，即財源的不充分、特殊性、父權性及專業不足性等限制，使非營利組織與政府間應該存在這相互依賴、相輔相成、但又相對立之關係，而非絕對之零和關係。

國內學者呂育一(2001：(9)-4~(9)-13)則將兩者間的關係歸類為合作、互補、契約、敵對、與補充的關係，在資源領域、規範領域、供給領域、及目的領域產生互動。整體而言，政府可說是非營利組織之指導者、保護者、競爭者、與合作者，對非營利組織有捐(補)助、租稅誘因、委辦公共事務、法令管制、輔導監督等五項作為。反之，非營利組織則能為政府帶來輸送公共服務、提升公共服務的品質與範圍、影響公共政策、勞力再生產、資源使用與分配的改變、增進政府合法性、促進社會合諧穩定的功能。

在非營利組織的財務來源與募款方面，由於非營利組織必須依賴外來的資源才得以生存，因此經常面臨資源不穩定之問題，是故保持經費的持續流入是維繫組織的核心工作之一。非營利組織之財務來源相當複雜，Froelich(1999：248-268)將其歸納為三大類，即民間的捐助、政府的贊助、及商業交易等方式。在募款方面的市場有五，分別為社會大眾、企業、基金會、聯合勸募組織、以及政府，其中又以社會大眾的捐款為最重要的一個部分。而在募款的方式上，Kolter(轉引自鄭怡世，2001：114)將募款管道分為溝通管道與集款管道，Greenfield(1997：118)則將募款分為三個層級，即遺產或計劃性捐贈、巨額捐款、年度捐款，並呈現出捐款形態與捐款人參與組織程度之間的關聯性。

此外，根據過去幾年來諸位學者在實證方面之研究，歸結出捐款人的捐款動機與訴求重點的誘發效果多基於感性的原因，在同情、或想幫助弱勢團體的情況下捐贈，並認為幫助別人是應該的，可以得到心靈上的平靜與喜悅。然而，若希望捐款人能夠再次捐款，甚至與之維持長久穩定的關係，非營利組織就必須使募得款項之使用方向與組織使命相符，且經費的運用上與機構的服務成果上須獲得捐款人的信任，故建立良好的徵信成為組織不可或缺之制度，換言之，捐款人會從理性的角度來評估是否與該非營利組織建立更深厚的關係；再者，隨著社會的變遷，非營利組織也應有更多元化的募款及捐款管道以開發更多更廣的潛在捐款

人，而面對現代人忙碌的生活型態，在募款方面多半希望能愈方便愈好，這些都是非營利組織在募款方面所不可忽視之重要面向。

第三章 資訊科技與非營利組織的結合

資訊科技的運用在現今的社會裡，不僅是追求利潤的企業、以及追求革新的政府所積極採用的工具，亦為非營利組織近年來努力追求進步的方向，其中「網路募款」是引起相當多探討的一環，故本研究在此首先對資訊時代的來臨及其內涵做一說明，再探討資訊科技在非營利組織內的運用，最後則針對資訊科技與非營利組織募款之結合，即網路募款進行深入之析探。

第一節 資訊時代的開端

一、資訊社會的來臨、定義與特性

一萬多年以前，農業革命告別以狩獵及採食為主的「石器時代」，進入了「農業時代」，農業生產技術不但使得糧食的生產方式有所突破，並藉由土地、牲畜與農作物來維持文明的發展和分工，以及建立起傳統的農業帝國及相應的文化體系。蒸汽機的發明引發了工業革命，也開啟了「工業時代」，機器設備替代了人力，造成生產動力上的重大突破，再加上火車、飛機等運輸通路的建構，開始形成近代資本主義的城市工業文明。至於現今的「資訊時代」則起始於 20 世紀下半葉之資訊技術革命。在資訊界享有盛名的雜誌「連線」(Wired)，其發行人 Rossetto(轉引自楊朝祥，1999：4)曾指出：「數位革命正如強烈颱風般席捲我們的生活，並且帶給我們社會巨大的轉變，其影響之深遠只有火的發現能與之相提並論」。Beniger(1998：10)則將此一資訊科技歷史變革的過程稱為「控制革命」，並把它視為是資訊社會的技術和經濟的起源。

從 1945 年賓州大學摩爾電機學院的 Mauchly 與 Eckert 打造出世界第一部電子計算機，稱為 ENIAC(Electronic Numerical Integrator Calculator)，其重達 30 噸，

高 9 英呎，約一個體育場之大。1962 年，麻省理工學院之科學家 Licklider 萌生電腦網路之想法，希望藉由網路之連結進行全球性的資料共享。1969 年美蘇冷戰期間，美國為了軍事用途而開發出全球第一個網路 ARPANet，開啟了網際網路的時代，而後大學及研究機構也陸續參與網路之發展計劃。到了 1990 年，Tim Berners-Lee 發明了全球資訊網(World Wide Web)，促使網際網路開始爆炸性的成長(韓意勤，2001：8-9)，許多運用網路科技而產生的新產品與新服務不段的推出，不僅改變人類故有之生活方式，也使得不同的種族與國家開始串連起來，邁向所謂「地球村」的時代。

學者增田米二(1994：207)指出，電腦無庸置疑的是資訊科技之核心，是能夠產生大量資訊而非物品、創造知識的畫時代產物。資訊社會有三大特徵，同時也是電腦之三大優勢，分別為(游雅娟譯，1994：16-17，49-62)：

(一) 知識完全具體化(objectification)

具體化的過程可以看成是人類追求知識方面整體的進步。文書字體的發明，使人類首次採用輕便及經濟實用的方式保存客觀資料；印刷術的問世，使知識大量生產及散佈；而電腦的發明，使原創資訊可從機器中產生以及儲存。電腦同時具備記憶、計算、控制、及以自動化的作業方式製造資訊等功能，因而巨幅擴張了人類的智能。

(二) 生產知性資訊²

知性資訊是指專門解決問題、預測、計劃將來的資訊。這類資訊的特色在於提供系統性知識，以協助人們與外部環境做積極的互動，並且能夠發揮對於意義的行動篩選能力。換言之，電腦可以製造大量知性資訊，因此能夠輔助人類的判斷能力，從中選擇一最佳方案，進而達成目標。

² 增田米二認為，包括人類在內的靈長類動物，都充分運作兩類資訊藉以為生，並豐富生活的內涵，一類是「知性資訊」，另一類是「感性資訊」。而「感性資訊」就是情感生活的表達，是基於敏銳度及滋生情感為主的資訊，所有傳達感覺的資訊都屬此類，如安適愉悅、痛苦等(游雅娟譯，1994：16-17，49-62)。

(三) 資訊網路的形成

電腦與電訊科技結合，形成了資訊網路，可謂知性知識的通訊網路，能在更短的時間內集中或散播資訊(韓意勤，2001：14)。增田米二認為資訊網路的種類有二：一為「外部環境網路」，主要關係著組織體與外部環境的連結；另一為「組織內部網路」，則是在串連組織內各部。該兩種網路連結之後，形成錯綜複雜的網路系統，串聯了龐雜的多重核心社會，足以因應社會激烈的劇變。

資訊社會的來臨代表了生產方式的改變，亦對傳統社會產生創造性的重組。隨著資訊科技的普遍使用，將取代舊有的溝通方式，是故在資訊社會中，個人價值生活與溝通方式，企業與政府的組織型態等，將與傳統工業社會有極大的差距(史美強、李敘均，1999：25)。若說工業社會帶來豐裕的物質享受，那麼資訊社會就是個人知識和創意大放異彩的社會(增田米二，1994：188)。

網際網路可謂資訊社會中發展最快的科技，同時也影響人類生活至深，根據 eTForecasts 的調查研究，全球上網人口在 2002 年底將達到 6 億 5000 萬的規模，與 2001 年底的 5 億 3300 萬相比，成長率達 24%，估計到 2005 年以前全球上網人口將以 20%以內的成長率穩定上升，至 2005 年時全球上網人口將突破 10 億。若以上網人口來看，美國的上網人口位居世界第一名，其次為日本、中國大陸、德國、英國等，台灣截至 2002 年底，上網人口達 859 萬人，與上一季相較增加 24 則萬人，排名全球第 15 名(2002/12/9；經濟部技術處 Internet 應用研究計劃，2003/2/20)。而根據經濟部技術處委託資策會 ECRC-FIND 進行的「2002 年我國家庭資訊通信技術應用概況之調查研究」，2002 年我國家庭上網普及率達 53%，較去年同期增加了 14%，成長率達 36%，顯示我國家庭上網呈現穩定成長之勢(經濟部技術處 Internet 應用研究計劃，2002/11/21)。民眾上網的原因除了搜尋各種資料以外，還包括收發電子郵件、找工作、查詢即時資訊與購買商品等等，是以，網際網路的出現確實對人類的生活產生了重大的影響(余宜芬等，2002：5-2)。

網際網路的影響也從個人擴大到企業、政府等組織，近年來電子商務隨著網際網路及電腦等資訊科技的進步在全球各地蓬勃的發展，使企業對外可以減少與顧客交易之時間與成本，對內則利用網路進行管理流程之改造，並建立起客戶的資料庫以作為決策時的依據。就政府部門而言，也開始運用網路來改善原本行政效率的不彰，例如「單一窗口」就是相當便民的措施，可減少民眾必須奔走於不同的窗口及排隊等候的時間，甚至於有些原本必須由民眾親自走一趟來辦理的事務，也可改為透過彈指與網路功能即可完成，此外，政府部門也可藉由網路來廣納民眾的意見，達到所謂的「電子化民主」。近幾年來，非營利組織也逐漸地跟進，欲藉由網路科技來達成溝通、行銷、與募款績效的加強。

整體而言，在資訊革命的時代裡，資訊的影響力正無遠弗界的擴散並衝擊著每一個領域。資訊社會中的資訊將以更具體的方式呈現與保存，並得以在更短的時間內散播，增加人與人、人與組織、以及組織與組織間的互動，而藉由資訊的流通不但可輔助人類的判斷與決策能力。

二、資訊社會的知識與權力關係

Bell(轉引自王梅玲，1994：8)首先於1962年指出後工業社會或資訊社會的時代早已來臨，在資訊時代裡，人們處處依賴資訊解決生活所發生之問題與協助工作中之決策，更因電腦與通訊之結合，使得資訊不但豐富且不受時間空間之限制而無遠弗界。今日資訊之製作、貯存與利用已然成為人類日常生活之主要活動(王梅玲，1994：8)。增田米二(1994：25)認為資訊價值，而非物質價值的生產，將是未來社會形成和發展背後的趨策力量，Bell(1973)則強調知識和資訊導向的活動將是資訊社會的主要動力。

由上述可知，「知識」與「資訊」為資訊社會中最重要的核心所在，而究竟資訊與知識的概念為何？兩者間的關係為何？又為什麼在資訊社會中扮演舉足

輕重的角色？

學者 Toffler(1991 : 16)從權力移轉的觀點來探討未來社會中權力與知識間的關係。Toffler(1991 : 16)除了將 20 世紀末之後定義為「第三波³」，同時也稱之為「知識時代」，而第三波經濟是屬於資訊網路和知識經濟⁴的時代。到了 90 年代初期，Toffler 更在「大未來」一書中，指出在未來社會裡，「知識即權力」之概念，在過去，權力所憑藉的是暴力、金錢和知識，此乃「權力的金三角」。然而，在現今的資訊時代中，知識成為最高的權力，因為無論是暴力或金錢，都必須仰賴「知識」才能有效地發揮力量，因此，權力也不再是集中於少數人，亦或國家與政府的手中，而是不論政府、企業、非營利組織、甚至於個人，誰能擁有知識，誰就擁有權力與競爭力。

事實上，知識的重要性始自人類文明開展以來即被認知的價值真實，管理大師 Peter Drucker(1994)將知識定位為「後資本主義社會」中競爭的新基準。人類的知識，必須藉由能被察覺的物質形式表達出來，才能供人們辨識、溝通、保存和利用。自古以來，知識的表達就是依賴物質的，也受限於這些物質的性質和所發展出來表達技術，這些對於知識表現影響甚大之物質被稱為「媒介」。古代的媒介有木簡、石碑、及印刷術等，而近代化學感光物質的利用，引發了攝影、電影、刻版印刷、微縮影卷冊，甚至促成微電子技術積體電路(如記憶晶片和微處理機)的發明等。另外，廣播、電視、錄音、錄影系統等，亦莫不源於其特殊媒介之發明。縱觀自古至今這些所用過的媒介，除電腦之外，都是以消耗或破壞物質本身的方式來表達知識，是故，不僅要耗用物質，更要用去不少資源來達到目的。然

³ 在 1980 年出版的「第三波」(The Third Wave)一書中，將人類經濟的演進分為三個階段，第一個階段為 18 世紀中葉前的「農業階段」，其動力為勞力；第二個階段為 18 世紀中葉到 20 世紀末的「工業階段」，其動力是機械和藍領工人；從 20 世紀末則進入第三個階段，即「資訊時代」，其動力為資訊和知識工作者 (余宜芬等，2002 : 5-2)。

⁴ 1996 年經濟合作與發展組織(OECD)發表「知識經濟報告」(Knowledge-Based Economy Report)，而 OECD 對知識經濟的定義為：以知識資源的擁有、配置、產生和利用，為最重要生產因素的經濟型態。由此可看出，無形的知識漸漸的取代有形的土地，成為最重要的生產投入因素(陳光榮、洪慧書 2002 : 14)。

而，電子媒介利用帶電的粒子、電波、電磁材料、光電材料等的能量變化，或是能量平衡的狀態來表達知識。電子媒介在表達知識時只耗用少量的能量而無物質損耗，能的消耗常常是可以補充，且能使物質回復到原來的狀態，所需的費用更低，但處理知識的能力卻反而大增，幾乎沒有一種傳統的媒介不能轉變為數位式電子形態，它成為一種適用於任何形式來表達知識的媒介(謝清俊，1995：116-119)。爰此，資訊與知識的不同在於，「資訊」乃「知識」在媒介上呈現的形式。知識是抽象的、無形無狀，當它由媒介呈現時，是一種形式，而這種形式即資訊，因此，資訊並不完全等於知識，他是知識在媒介上的投影。

Bell(1973，轉引自汪琪，1995：9)強調知識和資訊導向的活動將是資訊社會的主要動力，其指出在工業化之後，會出現一種「由知識主導，以進行社會控制及指引創新、變遷的社會」，在這樣的社會中，決策者進行社會控制的過程中將非常的依賴資訊與知識。在一個良好的資訊環境下，各個領域的專業人才可經由對資訊的有效過濾、處理、及整理，轉化為可以運用的情報，故資訊即情報，是決定所有領域勝負的最後仲裁者，參與決策制定的人士若能善加運用這些情報，可發揮意想不到的效果(青年日報第二版，1996/4/15)。而資訊社會是以電腦及通訊科技為發展核心，電腦的主要功能為藉由其快速、便捷、及無遠弗界的特性，協助拓展普及知識的範圍及提昇知識移轉的速度，代替並加強人類獲取知識之能力。是故，在資訊社會裡，要掌握知識就必須先掌握資訊科技。

從上述的推論可得知，在資訊社會中，知識是人類最大的資產，「知識即權力」的時代已然來臨，而知識的獲取又必須依賴媒介所呈現出的資訊，故只要任何人或組織，能夠提高其掌握資訊之能力，其所能擁有的力量便能增加。據此，隨著資訊社會的來臨，資訊已繼土地、人力及能源成為第四種資源，資訊是力量的信念，深深影響了政府、資訊從業人員及一般民眾(莊道明，1994：64)，又電腦及通訊技術的進步，可使資訊的產生、處理、儲存及利用更加便利。換言之，

掌握資訊技術與通訊工具以利於資訊的取得，是在現代以及未來的社會裡不容或缺的要件。

三、資訊科技的發展與應用

本研究所指的資訊科技，為電腦結合電子通訊功能，用以計算、傳送、分析及儲存資訊，以幫助使用者溝通與決策，進而達成目標之系統。Huber(1990：50)認為資訊科技的特徵可分為兩類，第一類為基本特徵，包括：(1)資料儲存能力，(2)傳達能力，(3)處理能力；第二類為應用特性，包括：(1)在通訊領域中的應用，(2)在協助決策領域之中的應用。

資訊系統的組成要素可分為電腦硬體(Hardware)、系統軟體(Systems)和應用軟體(Application Software)、以及資訊網路(Network)三大類別，許多相關的應用系統便是在這個基礎上被開發、設計、使用和執行。Applegate(引自吳琮璠、謝清佳，1999：9-4—9-11)曾提出一「資訊技術架構」(information technology architecture)，它同時從管理和技術兩個層面，來描繪組織中的資訊技術資源及其關係。此一資訊技術架構分成三個部分，如下圖 3-1 所示，彼此間有上下層級的關係，由上而下分別為：

1. 技術平台：為資訊技術架構之基礎，又分為三個層次：第一層為資訊管理和通訊管理設備；第二層是相關的工具；第三層為使用者介面。
2. 結構和控制：組織相關的管理措施，其作用在於管理技術平台如何被應用，包括組織架構、組織文化、作業程序和管理程序等。
4. 應用系統：建構在技術平台之上的各類相關應用，可歸納為三大類：(1)由資訊技術所促成的程序方面的重新設計，包括作業流程和管理流程；(2)提升生產力和和決策品質方面的應用；(3)提升競爭優勢的應用，例如提供以資訊為基礎的產品或服務，以及在現有的產品及服務上附加資訊價值。

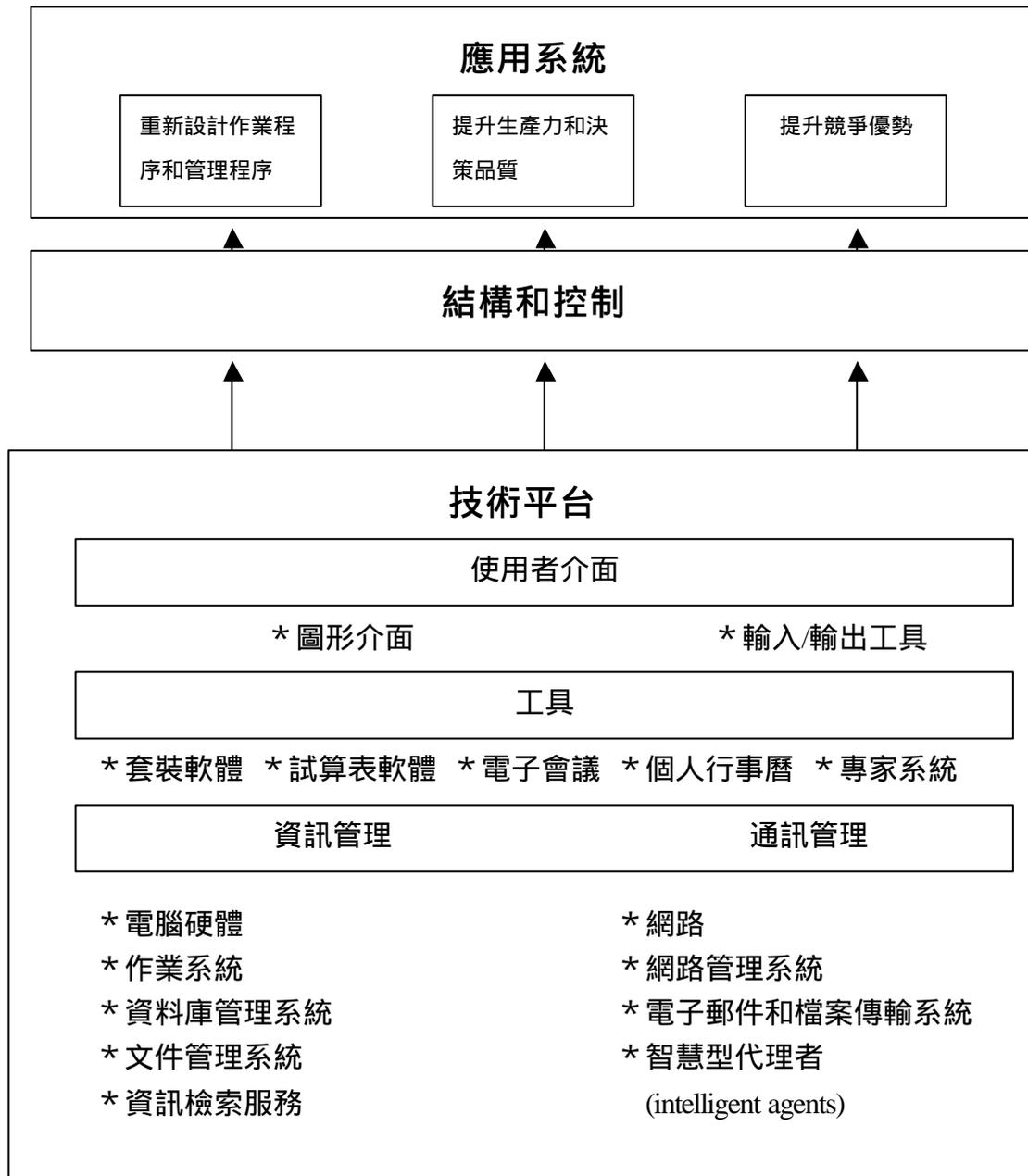


圖 3-1 Applegate 的資訊技術的架構

資料來源：Applegate，引自吳琮璠、謝清佳，1999：9-6

在 Applegate(引自吳琮璠、謝清佳，1999：9-6)的資訊架構中，將技術平台定義為「資訊管理」和「通訊管理」二類範疇，詳細說明如下：

(一) 資訊管理

即管理組織中的資訊，包括資訊的紀錄、收集、分析、計算、分類、排序、合併、複製、儲存、傳遞、調取、解釋等工作。

(二) 通訊管理

藉由系統(個人電腦、工作站或大型主機)、網路(如區域網路或廣域網路)和網路設備(如網路卡、集線器、路由器等)來管理組織對內和對外之資訊與資料的傳遞工作。所謂「網路」,係指可連結不同電腦,在作業系統下建立一個可分享資訊和資源的作業環境,凡連接網路的電腦可藉由網路纜線的連接分享各種程式、檔案、訊息和周邊的資源。

網路依規模大小和涵蓋範圍可分為兩種類型,分別為「區域網路」(Local Area Network)與「廣域網路」(Wide Area Network)(韓意勤,2001:40-41;高永興,4-6):

1. 區域網路(LAN)

LAN 起源於 1970 年代早期。其涵蓋較小的地理範圍,例如組織內部、同一棟建築物、或鄰近建築物之間的網絡, Intranet 即為一種區域網路的運用,其目的有二,其一為聯繫內部的工作群組,讓內部的成員有充分的溝通管道,增強組織內的協調性;其二,則是可以將檔案與資料庫做資源的共享,以提升作業效率。

2. 廣域網路(WAN)

WAN 出現在 1960 年代⁵,其連結了散佈在不同地理位置的的網路,連結的範圍常可跨越地理、經濟及文化的界線,例如網際網路(Internet)即屬於廣域網路。典型的廣域網路是使用電話線連接、數據專機、以及衛星通道等等⁶,但目前光纖和衛星通訊也成為連接的媒介工具,ADSL 不僅傳送效率大幅提升,通訊成本也可大幅降低,因此利用 ADSL 連上 WAN 已呈現大幅成長。WAN 也可以是 LAN 和 LAN 之間的連結,例如不同組織間的網站連結。

資訊科技會對現代社會造成衝擊,真正的原因就在於網際網路。有了網際網

⁵ WAN 起初是用在學術研究,探討如何利用通信,使得各電腦主機的軟硬體能夠分享共用。第一套發展成功的網路系統為 Arpanet,於 1968 年開始啟用,然後逐漸發生成為世界性的網路系統 Internet,其中有連結有成千上萬個電腦網路系統。

⁶ 在此一情況下,需要由數據機將電腦上的數位資料,轉換成電話系統使用的類比信號,再藉由電話線路傳送出去,目的端的另一台數據機則是以相反的順序,把類比信號轉換回數位訊號,以便讓目的端的電腦接收。

路之後，倡議組織(advocacy organization)可以組成倡議虛擬社群⁷，不受地理限制，積極運作；募款組織可以接觸遠地的捐贈者，進行勸募。隨著網際網路的使用快速增加，它對非營利組織也愈形重要，它們可以用它來促進同事間的溝通，增加組織的效率，也更容易完成任務(沈聖書，2002：17)。而網路科技的應用除了區域網路與網際網路外，電子郵件是其中相當被廣泛使用的科技，電子郵件的問世改變了人們與人及團體互相溝通的方式，其便利性與傳送的速度快已經使它成為愈來愈受歡迎的通訊模式。電子郵件的功能除了傳遞一般書信、訊息外，還可以用來書寫正式信函、甚至協商合約或其他需要持續溝通的計劃。United Messaging 公司在 2001 年 3 月 21 日宣佈，根據它針對全球使用電子郵件的情況所做的最新研究顯示，電子郵件無疑已成為工作場所最常使用的傳訊工具。這份報告指出，截至 2000 年底，全球共有八億九千一百一十萬個電子郵件信箱。在美國 45% 的消費者和 75% 的員工經常使用電子郵件，他們佔美國總人口的 58%。這些研究結果跟 Gartner Group 研究公司的估計相吻合，他們估計一般的美國員工平均每天花四個小時閱讀、書寫和傳送電子郵件，而且電子郵件佔公司通訊量的比例，現在已經高達 75%(Year-end 2000 Mailbox Report, United Messaging，轉引自沈聖書，2002：22)。

資訊時代的來臨使得人類的生活方式有了很大的改變，知識成為權力的來源，同時資訊科技也成為各個領域提升效率的重要工具。伴隨著資訊科技的成本不斷的下降，但功能卻大幅成長的情況下，資訊科技的使用將日趨普及，不論在「資訊管理」或「通訊管理」的運用範圍都將日益擴大，尤其從上網與使用電子郵件的人口不斷地增加，以及愈來愈多網站的架設，都將可預見的是資訊科技的

⁷ 社區是建立在真實世界中，虛擬社群則是建立在網際網路裡。在網際網路裡設計與創造出一個虛擬空間，讓有共同興趣的人能在這個「空間」裡互動，就是虛擬社群的基本概念。虛擬社群有下列四項特質：(1)具有獨特的主題：成功的虛擬社群有明確的主題，符合所有成員的興趣；(2)它結合內容與互動：它的內容是動態的，而且由成員自由參與；(3)它整合由成員製作的內容：虛擬社群最引人注目的特點，就是能讓成員發表想法與意見；(4)它提供比較同類型廠商或出版商的資訊：一個高品質的網站可以提供成員多樣化的資源。(沈聖書，2002：31-32)

應用在未來將會扮演更加吃重的角色，除了個人、企業、與政府外，以公益為使命的非營利組織也開始運用資訊科技以提高組織運作之效率，在下一節中則就資訊科技在非營利組織的應用來加以說明之。

第二節 資訊科技在非營利組織的應用

在早期，資訊科技在營利組織非常受到重視，但是卻一直被認為它跟非營利組織沒有那麼大的關連性。近幾年來資訊的發展相當快速，從最早以計算、儲存資料為主，到目前的網路以連結、溝通、互動為主，因此如果從電腦只是促進人類溝通的一個工具之角度觀之，非營利組織則更應該利用資訊科技及網路來協助機構的成長(陳文華，2002：16)，且資訊科技具有共享及公益性質，正好合乎非營利事業機構的需要(沈聖書，2002：6)。以下就非營利機構運用資訊科技之可行性做一分析，並整理出非營利組織資訊化的相關研究。

一、非營利機構運用資訊科技之可行性

本文首先欲深入探討的是，非營利運用資訊科技之可行性分析，可由兩方面來加以探討：其一是從非營利組織的本質和精神來分析，其二則是探析資訊科技可為非營利組織所帶來的優勢。

Peter Drucker(1994)在「非營利機構的經營之道」一書曾指出：「非營利機構都知道自己比誰都更需要管理概念，因為他們缺乏傳統底線，它需要學習如何利用管理之道，以免被管理技術嚇倒。他們更需要借重管理來讓自己專心一意於使命、領導和經營之道」。學者陳文華(2001：14)則認為，大部分的非營利機構都是以非常強烈的使命感來推動組織運作，但以現在來說，非營利機構除非能善用管理技巧，否則很難在策略與管理上取得成功。由此可知，非營利組織仍然必須重視管理之道，甚至可能是決定組織成敗的一項重要關鍵，然而與企業不同之處在

於非營利組織的管理並非靠利潤動機之驅使，而是靠使命的凝聚力和引導 (Drucker, 1994)。在資訊時代裡，任何組織都無法跳脫整個大環境改變的事實，是以，因應資訊的潮流便成為各組織當前最重要的課題，並反映在組織的管理上，意即該如何利用資訊來提升組織的管理是很重要的。非營利組織雖然在本質與目標上都與企業相左，但在組織的運作上，非營利組織也與企業同樣需要提升經營的績效與因應外在的能力，追求永續的生存，因此管理之道對非營利組織而言亦不可或缺。

韓意勤(2001：43)分別從非營利機構的本質與精神層面，以及非營利機構管理的層面，整合出非營利機構運用資訊科技之優勢。在非營利組織的本質和精神方面，韓意勤由資訊管理與通訊管理兩個面向，探討資訊科技在非營利組織中之定位和優勢(見表 3-1)。對非營利組織而言，「使命」為其存在最主要的目的，然而要維繫非營利機構的生存就必須要靠足夠的「資源」。此外，非營利組織有慈善的、不追求利益與回饋、服務的等之特性。由表 3-1 可得知，資訊管理提供組織更強大的計算、儲存、和複製資料的能力，而通訊管理帶來了即時性互動性、不受空間限制等優勢，增強了組織對內和對外的溝通、分享和傳送的能力。資訊科技使得運算、複製、溝通、運輸的成本趨近於零，不但能夠提升決策與處理事務的效率，也使非營利組織能夠以更快速、更節省成本的方式將組織之使命或訊息傳達出去，以達成其凝聚社會網絡、監督、倡導的功能，並更有效率的募集、運用與分配資源。

表 3-1 資訊科技在非營利組織中之定位和優勢

項目 \ 面向	資訊管理 (負責資訊的生產與處理)	通訊管理 (負責資訊的傳送)
非營利的本質和困境	資源的募集、運用與分配(社會資源重新分配、開源有限且難以節流)	1. 凝聚社會網絡 2. 監督制衡功能 3. 倡議教育功能
資訊科技	1. 資料庫管理系統 2. 管理資訊系統 3. 決策支援系統	1. 遠端連線 2. 電子郵件 3. 檔案傳輸 4. 全球資訊網 5. 網路電子新聞
實質的工作內容	1. 線上募款和志工招募 2. 建立控制和績效評估的工具 3. 提供決策和行動的參考依據	1. 跨機構的經驗交流及資訊分享 2. 建立內部溝通的機制 3. 宣揚本身的理念、使命和活動
產生的優勢	1. 增加收入和募集資源的管道 2. 增強資源規劃與運用的能力 3. 改善勞力密集的工作流程,簡化工作流程並且提高效率 4. 改善方案執行績效 5. 設計更好的方案(如募款) 6. 建立整合的機制	1. 網站提供一個自主性高的媒體 2. 增強與服務對象的互動關係 3. 擴大接觸與參與的人數 4. 強化組織學習的能力與累積知識的速度 5. 增加與其他組織交流的機會 分享經營的知識和研究的成果

資料來源：韓意勤，2001：43

另外，韓意勤也從管理的角度出發，以學者司徒達賢 CORPS 模式⁸來分析非營利組織與資訊科技結合的可能性及優勢(見表 3-2)。此一模式將非營利機構的管理課題分為五個面象，分別為對象(Clients)、業務運作(Operations)、資源(Resources)、工作人員(Participants)、和服務(Services)(司徒達賢，1999：46)，而表 3-2 則透露出資訊科技可分別應用在這五個面象，並均可得到其優勢。

⁸ CORPS 所代表的分別是服務對象(clients)、業務運作(operations)、資源(resources)、工作人員(participants) 和服務(services)，詳細的內容可見司徒達賢(1999)，《非營利組織的經營管理》，台北：天下文化。

表 3-2 非營利組織管理課題與資源技術的結合

	對象(C)	業務(O)	資源(R)	員工(P)	服務(S)
管理重點	1. 提供服務 2. 媒合供需	1. 規劃和設計工作流程 2. 提高知名度和宣傳使命	1. 募集資源 2. 分配資源	1. 傳承經驗 2. 凝聚共識	1. 選擇服務的內涵 2. 創造服務的價值
可利用的資訊技術	1. 個案管理系統	1. 財務、會計等管理系統 2. 網路行銷	1. 線上募款 2. 線上招募志工	1. INTRANET 2. 電子佈告欄	1. 網際網路 2. 電子郵件
優勢	1. 快速媒合及減少資源的浪費 2. 辦公室自動化作業可減少人力負荷	1. 可增加管理只控制的幅度和深度 2. 透過網路來宣揚本身的理念可收事半功倍之效	1. 無遠弗界和不受時空線制的特性可擴大參與成員的層面 2. 便利性高 3. 自主性高	1. 資源分享有助於工作的進行和成員的學習 2. 建立成員的默契和凝聚組織的共識	1. 互動性強 2. 便利性高 3. 可提供更多元的服務方式

資料來源：韓意勤，2001：43

從上述的分析中，可得知資訊科技對於非營利組織在使命與管理之影響，其中，網際網路的運用是資訊科技的發展中進展最快速，同時也是影響力最大的一項傳播工具，許多非營利機構目前紛紛運用網路科技提高組織的績效。故本文再深入探析網際網路對於非營利機構的重要性，及非營利組織為何要連接網路及架設網站之原因。

余泰魁與賴正能(2002：115)歸納出網際網路之通路方式與傳統通路方式相較之下，具備下列數項優點：

- 1.費用低廉：雖然初期必須投入軟硬體之建置成本，但後續僅須低廉的維護運作費用即可。
2. 加值服務：建構網際網路商務除可提供本業服務外，更可提供其他附加服務與加值資訊。

- 3.管理方便：不同於其他通路有佣金、權利金或通路商管理等問題，管理者只需管理網路設施，適時提供良好的網站內容即可。
- 4.具通路主導性：某些學者認為隨著資訊與通訊技術的進步，公司將可以獲得代理商優異的問題處理能力，並促使公司可以自行執行原先由代理商所做的任務，是故透過網際網路，掌握組織通路與客源，不再受制於他人。
- 5.具市場開創性：突破時間與地理限制，若結合電子報之傳播功能，亦具主動促銷與服務能力。
- 6.突破傳統單向式推銷方式：傳統的平面媒體為單向式的推銷，但透過網際路，讓使用者也可透過網路提出需求條件與反應相關意見，同時也能根據顧客的個別需求，提供個人化的服務。因此網際網路可謂具有互動性、即時性、及個人化的行銷工具。
- 7.整體效益的增加：由於成本較低、時程縮短、效率增加，故未來整體效益應隨之增加。

而在網站的架設方面，Johnston(1999：13-14)認為非營利組織要連結上網路的理由有四：第一，促進溝通，使內部和外部的溝通更有效率，並喚起大眾的意識，如非營利組織於網路上發佈求才、招募會員或志工、以及倡導的訊息；第二，更容易獲得資訊，網路上有各種資訊，可供工作人員研究參考，使工作更有效率，亦可獲得進修學習的機會；第三，有益於專業發展，網路是一個可供非營利組織間相互交換及學習專業知識的園地，組織中的任一成員或管理者皆可從中獲取更多資訊；第四，採取行動，網際網路已成為一種重要的媒介，可帶來創新的募款方式與活動的機會。除了前述的四項理由外，Zeff(1996：33)同時指出，非營利組織必須連結上網路的重要原因乃由於網際網路為一新興之募款媒介，在網路上募款使非營利組織可利用更快及更節省的方式向大眾傳達募款訊息，可說是一項潛力相當大的募款工具。

在過去，志願服務者與捐款者須透過管道(如電視、報章雜誌、口耳相傳等)才能夠被動的獲取非營利組織相關資訊與內容，因此效率與回應性較低，且非營利組織也往往不知道目標顧客在何處。然而在網際網路的空間中，組織可以被動的藉由瀏覽者的主動搜尋而將其使命、目標、或更多的訊息傳達出去，瀏覽者直接與組織產生互動式的交換，而不致產生中間媒介的過濾或阻礙回饋(余泰魁等，2002：116)。不過，善加運用網際網路的出現並非指淘汰其他形式的溝通工具，而是要提升溝通管道，與更多的大眾接觸，因為網路並不能夠完全代替其他的媒介，只能擴大往外延伸之範圍(Zeff，1996：11)。非營利組織運用網路不單只是增加與外界的互動，同時也包括內部成員或志工的連繫，可以在第一時間內將任何訊息分享給所有人，亦能共享資源。而對外界的溝通而言，除了達到宣傳組織本身的功效外，網際網路還可以為非營利組織進行募款、人才、志工等招募工作，甚至於進行倡議，利用網際空間將組織的理念推展給更多的民眾，以求獲得更大的回響。

綜合上述所言，非營利組織應善用資訊科技與網際網路的資源來強化其組織之競爭優勢，網路不應只是提供一般民眾瀏覽網頁，而該視為通訊、互動、聚集相同志向的資源之工具，並且要將網際網路的優點結合至非營利組織本來就在做的服務、使命、目標理念裡面(鄭讚源，2001：23)。

二、國內非營利組織資訊化之現況整理

隨著資訊科技的快速發展，非營利機構也紛紛開始邁開資訊化的腳步。聯合勸募協會於2000年針對個公益團體的硬體、軟體和網路三個項目進行資訊化現況調查，研究結果指出，在硬體部分，僅有1%(6家機構)完全沒有電腦設備；其次，軟體部分以作業系統、文書系統、文書處理、網站瀏覽和電子郵件的軟體較為普遍，但大部分的機構(約佔74.9%)仍未開始開始使用伺服器軟體；最後，將近九成(87.9%)的機構可以連接Internet(其中4%是使用寬頻、4%使用ADSL、7.1%

申請專線、84.9%使用數據機)，從這份報告結論可看出，目前台灣的公益團體大部分都已具備最基本的硬體設備，唯所欠缺的在於架設網路專線(轉引自韓意勤，2001：31-32)。此外，以基金會為例，楊忠川與吳秋燁(2000：93)根據喜馬拉雅研究發展基金會所提供《台灣 300 家主要基金會》之名單中，發現在 300 家主要的基金會中，設有網站者有 67 家(22.33%)。若以類型來比較所有設有網站的基金會，則以文化教育的比例為最高，佔有 54.8%(40 家)，其次為社服慈善類的 16.4%(12 家)，醫療衛生類的 15.1%(11 家)，經濟發展類的 5.5%(4 家)。然而，在經上網連結後，部分基金會的網站無法連上，可連結者共有 57 家，在這 57 家基金會網站中，仍是以文教類基金會居多，佔 50.8%(29 家)。吳紀勳(2002)則於 2001 年再度根據喜馬拉雅基金會所提供的台灣 300 家主要基金會進行研究，其中有 102 家(34.00%)設有網站，但實際可以連上網站的有 88 家(29.33%)基金會，由此可知，經過一年的時間，在國內的 300 家主要基金會中，設有網站的基金會增加了 11.67%，而實際可以連上者也增加了 10.33%，其增加的速度是非常快速的。

同時，吳紀勳(2002：78)也觀察 2000 年與 2001 年基金會之網站內容，並將兩者做一比較，如下表 3-3 所示，可發現在一年的時間內，基金會在大多數網站應用內容上，都有成長的趨勢。

表 3-3 國內三百大基金會 2000 年與 2001 年網站內容之比較

網站應用內容		2000	2001
基金會基本資料		98.9%	97.7%
語言種類	一種版本	64.8%	54.5%
	二種版本	29.5%	36.4%
	三種版本	5.7%	9.1%
網頁呈現方式	靜態	40.9%	33.0%
	靜態~動態	42.0%	38.6%
	動態	17.1%	28.4%
電子報		34.1%	39.8%
活動公佈欄		81.8%	88.6%
相關連結		71.6%	88.6%

資料庫		26.1%	30.7%
E-mail 信箱回覆		86.4%	97.7%
電子佈告欄(web-bbs)		53.4%	60.2%
線上民意調查		6.8%	6.8%
講座與研習營		65.9%	78.4%
FAQ(Frequently Asked Questions)		5.7%	21.6%
募集志工		29.5%	33.0%
關懷社區		23.9%	30.7%
獎助金與補助		28.4%	43.2%
出版品		69.3%	73.9%
線上義賣		34.1%	38.6%
捐款方面	無告知	26.1%	23.9%
	劃撥	58.0%	53.4%
	劃撥+轉帳	1.1%	3.4%
	劃撥+傳真信用卡資料	8.0%	11.4%
	劃撥+轉帳+傳真信用卡資料	4.5%	4.5%
	線上信用卡	2.3%2.3	3.4%

資料來源：吳紀勳，2002：78

三、資訊科技之運用對組織結構的影響

早在 1958 年，Leavitt 與 Whisler(轉引自黃淑珍，2000：246)便預言資訊科技將影響組織結構。Narayanan 與 Nath(轉引自史美強等，1999：28)指出，電腦與溝通工具的進步將深切的影響下個世紀的組織構成與管理方式，人與科技的結合創造了新的工作方式，因此需要一個新的組織類型與管理方式去配合。Howell 與 Higgins(1990：322)指出，新科技的引進，常伴隨著組織權力結構、職位責任、獎懲制度等的改變，故而易引起員工的疑慮和抗拒。

Thach 與 Woodman(1994，轉引自史美強、李敘均 1999：35)從四方面剖析資訊科技對組織結構與流程所產生的衝擊：

1.個人工作的支持

資訊科技的運用可幫助組織成員更有效率的達成任務。

2. 團隊工作的支持

資訊科技，如團隊網路，是一種用來連結團隊成員的電腦軟體，可以被用來幫助團隊做決策，進行有效溝通，降低障礙，以有效完成任務。

3. 組織自動化

資訊科技可用來增加組織間運作的效率，如自動化的顧客服務系統。

4. 建立全球的溝通

全球溝通科技給予組織成員與世界上任何一個人溝通的機會，提供了無限發展的可能性。

組織型態因為資訊科技的衝擊而出現下列的變化：

(一) 組織結構之扁平化

Botyett 與 Conn(1991，轉引自李經遠，1998：124)指出，管理資訊系統的存在可降低對幕僚人員的需要，讓管理者直接接觸相關的決策資訊，更大的管理控幅及幕僚支援人員的裁減等，兩種力量導致組織愈加扁平化。史美強與李敘均(1999：36)將組織的扁平化分為兩方面來探討，一為行政層級的縮減，另一則為決策的分權化，前者所指為中層管理者的工作將逐漸被取代，由於電腦計算、分析與儲存的能力不斷提升，決策者可直接接觸相關決策資訊，因而降低對幕僚人員的需求。再者，電腦網路所提供的即時與迅速的資訊傳遞，將大為減低層級監控的必要性。後者則是由於組織處於多變的環境，決策所需要的資訊隨之增加，組織為加速回應外在的能力，並達到激勵與訓練下屬的目標，分權化⁹成為必然的趨勢。

(二) 網狀組織(Network Organization)

Rockart 與 Short(1989，轉引自李經遠，1998：125)指出資訊科技能增強組織

⁹ 所謂分權化是以次級單位為對象，授予完成工作所需的充分權力，也就是決策權分散於較低階層的過程，分權可創造出有效的分工，允許更多的彈性，使各單位能選擇最好的方式，發揮應有的功能(史美強、李敘均，1998：39)。

對「組織相依性」(organizational interdependence)的管理，因而衍生出新的組織型態——「網狀組織」。網狀組織是一種動態、開放、彈性、與無疆界的組織型態，組織中參與者的互動模式是動態的，而非依照既定的規劃；是以相互利益與共同目標為基礎，而非層級的控制與監督。組織中的每一個人皆可視為獨立自主的貢獻單位，並依照組織的需求結合成跨功能的臨時團隊，因此並沒有固定的合作夥伴。而組織亦可與其他組織建立更多廣泛的合作關係，進而設計全新的工作流程。在各種組織結構類型中，網狀組織的資訊密集度最高，無論是網絡中各分子的運作情況、行動的協調與連繫、資訊的共享與交換，都必須依賴資訊科技做為管道，因此資訊科技對於網狀組織扮演著極為重要的角色，資訊科技使網狀組織的設計成為可能。

(三)團隊¹⁰的建立

有效的團隊設計必須使團隊成員能夠隨時進行正式與非正式的資訊溝通，故資訊科技的發展可以滿足團隊在資訊的處理與溝通上之需求。Rao 與 Jarvenpaa (1991，轉引自史美強、李敘均，1999：42)列舉了資訊科技支持團隊組織的三個層面：第一，改善團隊的溝通，資訊科技不但提供了多樣化的溝通管道，並降低溝通過程中雜音的介入；第二，增加團隊成員的參與，團隊的每一個成員可以在不同的地點同時參與決策的討論，避免少數菁英壟斷決策的可能性；第三，資訊科技強大的處理能力，可以迅速提供團隊系統化與有用的資訊，使團隊免於面對諸多龐大的資料卻束手無策的窘境。

資訊科技不但使組織內的個人在工作效率上獲得提升，同時也使組織的結構產生了改變，此乃由於能夠加強組織在自動化與溝通的功能，故組織扁平化、網

¹⁰ 團隊是共有互補技能(complementary skills)與相互責任(mutual accountable)，為共同目標而努力的一群人。其與過去功能部門最大的相異之處在於，在功能部門中，部門的成立是依照組織功能的劃分，每一位成員依其專業才能，歸屬於固定的部門，而團隊的建立則是按照結果與過程，因此團員必須視達成結果或過程的需要，而進行跨功能的編組。團隊的設計、大小、性質等可依情況而有多樣化的安排，可以是暫時的、半自主的、或是自我管理的(史美強、李敘均，1999：42)。

狀組織、與跨功能的團隊等於是出現，甚至於組織之間的連繫也變得更加方便與容易。

從本節中所整理之文獻與實證研究可瞭解到，非營利組織的確能夠藉由資訊科技，使組織的本質與使命可發揮的更好，同時也能提高組織在管理方面的績效；另一方面，的確也有愈來愈多非營利機構開始運用資訊科技及架設網站，組織可能因此受到影響而必須改變組織架構。在下一節裡，則將非營利組織運用資訊科技的焦點置於網路募款，探析網路募款所需網站之概念、及網路募款之優缺點。

第三節 資訊科技與募款之結合---網路募款

隨著網際網路的日漸普及化，網路技術不斷的推陳出新，網路的運用範圍也日益擴大，在多數群眾都逐漸倚賴電腦與網路的情況下，非營利組織對於網路的運用亦有許多新的發展，網路募款即為近年來開始發展之一項新嘗試。非營利組織開始利用網際網路將其募款的訊息傳遞出去，以便讓更多的人可以藉由瀏覽網頁之同時，瞭解更多非營利組織的經營理念與使命，並在認同的情況下，以最快速的方式得知捐款的管道並付諸行動。根據獨立部門每隔兩年所做的「2001年全美公益捐贈與志願服務調查報告(Giving and Volunteering in the United States 2001)」顯示：在西元2000年，全美曾參與公益捐贈的民眾中，有60%擁有使用網際網路的管道，這些人之中有13%會利用網際網路尋找公益慈善團體的相關資訊，而這其中有12%的民眾會直接利用網路做線上捐贈(台灣公益資訊中心，2001/11/7)。而另一份根據美國印地安那大學公益中心於2000年12月出版的「公益捐贈指數(Philanthropic Giving Index)」¹¹顯示，雖然年下半年使用網際網路募款

¹¹ 公益捐贈指數是以半年為一期，針對美國公益團體捐贈及募款所做的研究。此次調查報告是於2000年10月郵寄問卷給270位非營利組織的募款主管和26名募款顧問所得的成果，整體回收率是61.1%，誤差範圍在±4.4%之間。

的人數已經增多，許多人對這些新募款技巧的成功率卻沒太大的把握，不過目前使用網際網路募款的受訪者傾向肯定此效能，有 18%認為藉由網路募款有效或有點效果，但就全體受訪者而言，僅 10%認為網際網路有效(台灣公益資訊中心，2001/2/9)。

由上述的數據可看出，網路募款成效之好壞是頗受爭議的，本節針對網路募款做一介紹，首先就一募款網站應該有的概念加以說明，再者則分析網路募得之優缺點。

一、募款網站之概念

當一網站瀏覽者初次連接至某一網站，網站的設計與陳列方式會帶給他對組織最深刻的印象，並且瀏覽者對於網站的印象會在幾秒鐘內形成，如果網站之速度太過慢、或無法使人有深刻的印象，瀏覽者就會在幾秒鐘之內離開，另外，過時的資訊也會顯得組織本身停滯不前，使瀏覽者感到沒有新鮮感，由此可見網站給予瀏覽者的第一印象將成為其未來是否成為捐款人的第一要素(Johnston，2002：4-5)。

既然網站帶給人的第一印象具有相當的影響力，非營利組織最好能將組織的使命置於網站上，並且用容易被理解的方式呈現，才不會使民眾混淆反而導致反效果之產生。同時，網站是建立捐款人對於非營利機構信任感的重要管道之一，對一個捐款人而言，「信任」是建立兩者間關係的一項重要因素，其中也包括對非營利組織使命之信任。要如何在網站上建立捐贈人的信任？Johnston(2002：5-8)對此提出七個非營利組織網站所需的要件，分別為：線上安全的確保、網站內容與組織使命必須相符合、簡單明瞭的網站導覽、網站持續的經營、以捐款人需求為主、及有效率的呈現網頁等等。

除了信任感之外，要建置一非營利組織的募款網站所應掌握的要件還包括

(Johnston, 1999: 129-156): 第一, 要定義網站的目的為何? 在非營利組織架設了一個網站之後, 最重要的就是要清楚地表現出網站所欲達到的目的為何? 而該目的是否又與組織本身的使命一致? 除此之外, 組織內的財務與成員的狀況是否值得在架設網站上做投資, 也是必須考量的重點之一。第二, 界定會瀏覽組織網站之群體為何? 當你瞭解誰會從組織的網站上獲取利益, 就已經知道該網站之群眾是誰, 可以再進一步的探究組織能在線上給予瀏覽群眾什麼樣的協助? 所以各個非營利組織應該要清楚瞭解自己的群眾何在。第三, 網站所呈現的形式為何? 內容有那些? 網站版面的編排很重要, 是吸引瀏覽者的一大誘因, 但是否可以在線上提供有用的內容以吸引瀏覽者則更為重要。例如工作內容的介紹、新興議題、或其他有價值的資訊都可以吸引人潮進入該組織造成較大的流量, 而且瀏覽者可能會對該組織的品質產生深刻印象而願意支持它(洪麗晴, 2001: 25)。然而最重要的莫過於組織所提供的內容應該要與組織使命相符合, 才能呈現出一致性。第四, 網站架設完成後, 如何宣傳網站是為下一門功課。最好的方式是與大型入口網站的合作, 或者非營利組織也可以在自己的文宣或感謝函上宣傳網站的網址與內容等。第五, 如何評估網站的成功與否? 一般而言, 評估的指標不只一個, 而是多樣指標的綜合結果, 例如: 網站的瀏覽人次、參訪者的回饋、Sandy Brockman(轉引自 Johnston, 1999: 129-156)將其網站的成功指標設立為組織新進會員的數量、工作手冊的銷售與回應, 以及網站的瀏覽人次等。第六, 設置網站的後續動作為何? 在網站架設後, 維修與更新是不可間斷的重要工作, 必須要隨時將最新的資訊放置於網站上才能發揮其功效, 尤其是與組織本身相關的新興議題更是不可或缺的。

此外, Gary(1998: 17)則提出了網路上的募款要能夠成功還必須有以下的四個要素:

1. 網站必須顯示出捐款對促進組織使命的重要性, 並導引網站的參訪者在線上捐款。

2. 網站應將焦點至於吸引會員，以及建立組織與「由參訪者變成的捐款人」(visitor-turned-doner)之關係。
3. 網站必須提供對於捐款人的表彰。
4. 網站必須包含教導捐贈概念之網頁。

由上述的內容中可得知，對非營利組織而言，其網站的設置首先必須要建立捐款人對非營利機構的信任，並界定出網站的瀏覽者，再者，網站的內容、網頁的設計、編排也是一大重點，同時網頁的存在不應只是著重在吸引更多的捐款與會員，因此最重要的是網站上所提供的內容應與組織使命相關，才能呈現出一致性。然而，並不是將設計良好的網頁至於網際空間上就能夠獲得良好的募款效果，還必須配合推廣與宣傳的動作，並適時的更新網頁上的資訊，尤其是與組織本身相關的新興議題，如此一來方能使募款網站之效果加倍。

二、網路募款的優勢

有關於非營利機構運用網路募款所能帶來的優勢，本研究歸納出下列五項 (Johnston, 2002 ; Zeef, 1996 ; 吳紀勳, 2002) :

1. 降低募款成本：過去的募款多為利用舉辦大型活動、街頭勸募、或者在電視與平面媒體上刊登廣告、又或者印製宣傳單等方式，需要耗費的成本與人力都較高，而網路募款則只需於初期投入建制網站與網路募款的機制，以及日後的維修費用即可。
2. 擴展募款幅員：非營利組織可藉由網際網路無遠弗界的特性，將募款的訊息傳達至世界上每一個具有連接網路的角落，若網站能有英文網頁之配合，則有可能吸引來自國外的捐款。
3. 具即時性：只要是有意願捐款的民眾，可在當下就得知募款訊息，甚至可以直接在線上進行捐款的工作。
4. 增加方便性：對捐款人而言，有意願之捐款者只需上網即可清楚地獲知捐款的

訊息，可以避免掉尋找捐款方式之麻煩；而對非營利組織而言，則省去為有意捐款者解答捐款方式的麻煩。

5. 增加非營利機構與捐款人的互動性：過去社會大眾只能被動的從各類廣告中獲得非營利組織的介紹及募款訊息，但藉由非營利機構之網路募款，使民眾可利用網際網路主動搜尋組織的募款訊息，在成為捐款人之後，非營利機構也可以利用電子郵件的方式與捐款人互動。

表 3-4 是為筆者將上述網路募款之優勢與傳統募款方式做一整理：

表 3-4 網路募款較傳統募款之優勢

	傳統募款	網路募款
募款成本	較高	較低
募款範圍	較小	較廣
即時性	無	有
方便性	較低	較高
互動性	較低	較高

資料來源：本研究整理

除了上述各項網路募款的優勢外，網際網路也使得非營利組織的募款蘊藏了相當大的潛力，此乃由於網路能夠增加數以千計之網路族群與非營利組織接觸的機會，尤其更能接近年輕人。一個專業的募款工作者不單是要針對有捐款能力的人募款，年輕的族群亦為不可忽視的一個群體，因為七到二十一歲是一個人核心價值與態度被形塑的最主要時期，故若能在此時吸引年輕的一代有捐款的意願，無疑是為組織本身尋到未來財源的支持者，這樣的成效雖然當前無法回收，但卻是在為未來鋪路，而網路就是接近年輕族群的最佳方式，甚至年輕人當前雖無捐款能力，但或許可以影響自己的父母親，使父母成為非營利組織的支持者 (Johnston, 1999 : 157)。

對募款組織而言，線上捐贈機制具有極大的潛能可協助組織向新捐贈者募

款，而不再只是靠傳統募款方式來吸引捐款人。在 Philanthropy Journal Online 期刊發表的一篇文章裡，New Media 出版公司的主席與共同創辦人 Hsillett(轉引自 Johnston, 1999: 100)指出，網際網路能接觸排斥以郵件或電話方式直接勸募的捐贈者，特別是小於 35 歲的族群。Hallett(轉引自 Johnston, 1999: 100)稱這個族群為「影響者」：

他們不僅率先登入全球資訊網，也受過高等教育，通常為領袖人物。利用全球資訊網來吸引他們參與我們的議題或運動，往往不只能獲得捐贈而已。當時這些具有影響力的人與家庭、社區或其他地方的成員互動市也會將我們的努力傳達出去。

另外，根據 Greenpeace Canada 的一項針對網上與直接捐款的捐款人之研究報告指出，網路捐贈者通常是較年輕的族群，而直接捐款者則年齡層較高 (表 3-5)。

表 3-5 網上捐款者與直接郵件捐款者之人口統計

	網上 (%)	投寄的直接郵件 (%)
年齡		
<35	65	18
35-44	21	29
45-54	14	15
55+	0	33

資料來源：Johnston, 1999: 100

職是之故，網路募款除了有降低募款成本、擴展募款幅員、具即時性、增加方便性、增加非營利機構與捐款人的互動性等優勢外，還因為現今的年輕族群為主要的網路族群，可能是為影響父母支持非營利組織的影響者，在未來更可望成為社會上有經濟能力的中堅份子，皆使得網路募款不論在現在或未來都存在著無法計算出的潛力。

三、網路募款之限制

網路募款雖然具有上述之優點，但也不無其限制，可歸納出下列五項限制：

1. 數位落差¹²的問題

雖然近幾年來網際網路的發展相當快速，但仍未能達到家家戶戶都有電腦設備與連接網路的程度，資訊科技的快速發展並未改變一個社會的基本結構。就目前的情況看來，資訊菁英仍然存在，雖然電腦及網際網路服務愈來愈便宜，但資訊菁英在電腦及網路技術的使用能力及知識也會不斷增加，而資訊本身就是一種資本，擁有資訊與否成為決定人們能否獲益的重要因素。然而，原本經濟貧困的階層由於無法取得資訊技術及知識，更容易造成資訊使用上質與量的相對減少，成為資訊窮人(information-poor)，因此資訊富人(information-rich)與資訊窮人的鴻溝可能持續擴張(曾淑芬，2002：234)。是故，就普遍性方面來說，網路募款並不及傳統募款的方式。

2. 網路詐騙的問題

隨著網路與電子交易的發達，有不少的不肖人士利用網路假慈善之名以行斂財之實，使社會大眾的愛心遭受扭曲。美國線上時代華納、雅虎和思科集各自在網路和技術上的優勢，於日前建立了一個名為 Network for Good 的慈善網站¹³，該網站將在捐款人和非營利組織之間建立直接的聯繫，當捐款人登入網站時，可選擇勸募組織，隨後將直接進入該組織的網站進行捐贈。他們希望 Network for Good 能消除捐管者對網上詐欺的擔心，以促進網上募捐的順利進行(台灣公益資訊中心，2001/11/23)。另外，在美國有一些網站提供捐款者確認其捐款的非營利組織是否提供符合組織使命的服務，如美國「全國慈善資訊局」(NCIB)、「提升企業品質協會」(CBBB)、以及「慈善諮詢服務」(PAS)。而台灣缺乏這類提供大眾相關資訊的監督網站，但這類型的網站在網際網路持續發展的情況下是有存在的必要的(洪麗晴，2001：25)。

¹² 根據 OECD 的定義，「數位落差」是指存在於個人、家戶、企業在不同社經背景或和居住地理區位上，其接近使用資訊科技與運用網際網路所參與的各項活動的機會差距，謂之。(曾淑芬，2002：235)

¹³ 網址為：<http://www.networkforgood.org>

3. 電子捐款的安全問題

在線上即時進行捐款的捐款人，最擔心的事莫過於個人資料的不安全，線上的捐款可分為六個步驟(張真誠等，2000：8-2~4)：第一是「上網」，即確定使用的電腦是連上網路的狀態；第二為「連結」，連結至使用者所欲連結之非營利組織的網站；第三，「捐款」，捐款者決定捐款額度後，填寫捐款人資料；第四，「查核」，捐款者送出確認的訊息後，非營利組織網站的系統會向捐款者所屬的銀行發出訊息，要求確認此筆消費。銀行在確認信用卡持有人的信用狀況良好、帳戶來往正常等無誤後，送出核可的訊息給非營利組織網路的系統。第五，「回報」，非營利組織收到交易查核的訊息後，會送出訊息給捐款者，於是捐款者可以在瀏覽器上看到此次捐款的結果，若是回應捐款成功則代表完成此次的線上捐款。第六，「扣款」，依付款方式的不同，銀行會在捐款者的帳戶進行扣款，或列入捐款者的紀錄當中，而捐款人也會收到銀行的扣款通知，或要求繳費的帳單。在以上的傳輸過程中若無經過資料加密，任何攔截網路資料傳送的人都可直接讀取裡頭的資料，可能造成捐款人的隱私受到侵犯。

4. 廣告郵件氾濫的問題

對業者而言，利用電子郵件來進行廣告與行銷的作業是一項成本低、又相當方便快捷的方式，但若是網路上廣告的電子郵件太過氾濫時，就容易被視為所謂的「垃圾信件」。而這些「未經允准的商業電子郵件」俗稱 Spam(劉一賜，1998：78)，有「網際網路之父」之稱的 Vincent Cerf(引自劉一賜，1998：78)曾表示：「在網路上 Spamming 是對電子郵件與新聞討論區的戕害」。網際網路中的虛擬社群也如同其他社群，發展出非正式的禮儀規範，在網路禮儀中最为一般大眾所忌諱的即為郵寄廣告信件，而非營利組織也必須避免為開發新的捐款者，或與舊有的捐款者保持連繫，而以太過頻繁的次數寄出電子郵件，這會造成捐款人有被打擾的感覺，引起捐款人的反感、甚至導致該機構的名聲因此敗壞，沒有人願意連結至

此網站或被聯合抵制(Johnston, 1999 : 113-118)。當網路使用者在收到廣告郵件時，可以把它退回給發信人，表明拒絕接收垃圾信件，並直接向網際網路連線服務提供者反應，要求在網路上公告濫發廣告郵件者的姓名或公司名稱。

網路募款雖然各有其優勢與限制，但不可否認的是，近年來已逐漸受到非營利機構的重視，而募款網站之內容與宣傳，以及其是否能獲得瀏覽者良好的第一印象與信任感等，都可能影響非營利機構在網路上捐款之成效。

第四節 本章小結

人類由「石器時代」逐漸進化至「農業時代」、「工業時代」、到現在的「資訊時代」。資訊時代的來臨代表了生產方式的改變，資訊科技的使用亦取代舊有的溝通方式，對傳統社會產生創造性的重組，改變了人類故有的生活方式，也使得不同的種族與國家開始串連起來，邁向「地球村」的時代。在資訊社會裡，資訊將以更具體的方式呈現與保存，可輔助人類的判斷與決策能力，並得以在更短的時間內散播，增加人與人、人與組織、以及組織與組織間的互動，其影響力正無遠弗界的擴散並衝擊著每一個領域。

學者 Toffler(1991 : 16)從權力移轉的觀點以指出資訊社會中，知識代替了暴力、金錢，成為權力之來源，誰能擁有知識，誰就擁有權力。資訊社會是以電腦及通訊科技為發展核心，藉由其快速、便捷、及無遠弗界的特性，代替並加強人類獲取與傳遞知識之能力。是故，在資訊社會裡，要掌握知識就必須先掌握資訊科技，電腦因此成為資訊科技之核心。據此，隨著資訊社會的來臨，資訊已繼土地、人力、及能源成為第四種資源，資訊是力量的信念，深深影響社會上的每一個領域。

在資訊科技的應用方面，Applegate(轉引自吳琮璠、謝清佳，1999 : 9-6)的資

訊架構將技術平台定義為「資訊管理」和「通訊管理」二類，前者的主要內容為軟硬體的規劃及採購、人員的訓練、資訊系統的整合等；後者則為網路的規劃建置、網路與系統的整合、安全性問題的考量等，而「通訊管理」中的「網路」是近年來發展最快速的一項科技，此外「電子郵件」為網際網路科技所發展出相當重要的科技，尤其從上網與使用電子郵件的人口不斷地增加，以及愈來愈多網站的架設來看，將可預見資訊科技的應用在未來將會扮演更加吃重的角色。

過去資訊科技被認為與非營利組織沒有那麼大的關連性，近年來資訊的發展相當快速，從最早以計算、儲存資料，到目前的網路以連結、溝通、互動為主。若從電腦只是促進人類溝通的一個工具之角度觀之，非營利組織具有共享及公益性質，更應該利用資訊科技及網路來協助機構的成長資訊科技。在非營利組織的本質和精神方面，「使命」為其存在最主要的目的，然而要維繫非營利機構的生存就必須要靠足夠的「資源」，而「資訊管理」提供組織更強大的計算、儲存、和複製資料的能力，「通訊管理」帶來了即時性互動性、不受空間限制等優勢，增強了組織對內和對外的溝通、分享和傳送的能力。

網際網路的運用是資訊科技的發展中進展最快速，同時也是影響力最大的一項工具，現今許多非營利機構也紛紛運用網路科技提高組織的績效。而網際網路之通路方式與傳統通路方式相較之下，具備的優點有：費用低廉、增值服務、管理方便、具通路主導性、具市場開創性、突破傳統單向式推銷方式、整體效益的增加等。Johnston(1999：13-14)則認為非營利組織要連結上網路的理由有四：促進組織內部和外部溝通、更容易獲得資訊、有益於專業發展、採取行動，網際網路已成為一種重要的媒介，可帶來創新的募款方式與活動的機會。Zeff(1996：33)同時指出，非營利組織必須連結上網路的重要原因乃由於網際網路為一新興之募款媒介，在網路上募款使非營利組織能夠以更快、更節省的方式向大眾傳達募款訊息，可說是一項潛力相當大的募款工具。

網路募款為非營利組織近年來在運用網路科技上開始發展之一項新的嘗試，非營利組織開始利用網際網路將其募款的訊息傳遞出去，讓更多的人可藉由瀏覽網頁之同時，瞭解更多非營利組織的經營理念與使命，並在認同的情況下，可以最快速的方式得知捐款的管道並付諸行動。在募款網站的設置方面，首先必須要建立捐款人對非營利機構的信任，並界定出網站的瀏覽者，再者，網站的內容、網頁的設計、編排也是一大重點，因此最重要的是網站上所提供的內容應與組織使命相關，才能呈現出一致性。此外，還必須配合推廣與宣傳的動作，並適時的更新網頁上的資訊，尤其是與組織本身相關的新興議題，如此方能達到募款網站之效果。非營利組織應善用資訊科技與網際網路的資源來強化其組織之競爭優勢，不應只是提供一般民眾瀏覽網頁，而該視之為通訊、互動、聚集相同志向的資源之工具，可增加與外界與內部成員或志工之連繫，而最重要的是將網際網路的優點結合至非營利組織的服務、使命、目標理念裡面。

網路募款除了有降低募款成本、擴展募款幅員、具即時性、增加方便性、增加非營利機構與捐款人的互動性等優點外，還因為現今的年輕族群為主要的網路族群，可能是為影響父母支持非營利組織的影響者，在未來更可望成為社會上有經濟能力的中堅份子，是故，網路募款不論在現在或未來都存在著無法計算出的潛力。另外，網路募款的限制則有數位落差、網路詐騙問題、電子捐款的安全性問題、及廣告郵件氾濫的問題。

第四章 研究設計

本研究之研究方法分別為文獻分析法、郵寄問卷調查法、深度訪談法、線上觀察法等四種，在前述兩章中已探討過相關理論，以下的兩個章節中則就實證研究的部分加以介紹並進行分析的工作。本章首先針對研究對象之選取提出說明；其次，則分別就問卷發放、線上觀察、及訪談之步驟與內容做一概述。表 4-1 是為筆者解答本文中各研究問題所採用之研究方法。

表 4-1 解答本文各研究問題所採用之研究方法

研究問題	研究方法
國內社會福利機構運用資訊科技的程度為何？	郵寄問卷、線上觀察
國內社會福利機構架設網站之原因為何？未架設網站之原因為何？	郵寄問卷、訪談
國內社會福利機構運用網路募款之狀況為何？	郵寄問卷、線上觀察
國內社會福利機構運用網路進行募款之原因為何？未運用之原因為何？	訪談
網路募款之運用對於國內社會福利機構在籌措財源方面是否有所助益？是否達到預期之成果？原因為何？	郵寄問卷、訪談
網路募款之運用如何對國內社會福利機構在募款方面有所助益？	文獻分析、訪談
資訊科技之引進對國內社會福利機構的影響為何(組織架構、人員、帶來的效益)？	文獻分析、訪談
國內社會福利機構在引進資訊科技與網路募款時所可能遭遇之困難為何？該如何解決？	訪談

目前政府在國內社會福利機構引進資訊科技方面有何協助？	文獻分析、郵寄問卷、訪談
政府該如何協助國內社會福利機構引進資訊科技，並使網路募款有更好的成效？	郵寄問卷、訪談

資料來源：本研究製表

關於各研究方法所進行的流程方面，首先筆者以郵寄問卷的方式瞭解其運用資訊科技與網路募款之概況，並於問卷回收後，針對問卷中表示有架設網站之機構進行線上觀察，以便對問卷上所填寫之答案做一確認的工作。最後，筆者將依據問卷受訪者的回答，挑選出數家社會福利機構進行深度之訪談。表 4-2 是本研究實證部分研究方法進行之說明與日期，而有關各項研究方法之內容與進行的步驟之詳細說明，則將在下面三節當中做一詳述。

表 4-2 本研究研究方法之說明與進行日期

研究方法	說明	進行日期
郵寄問卷	將問卷寄出、催收至回收截止日 ¹⁴	2002 年 9 月 17 日 - 2002 年 10 月 21 日
線上觀察	觀察設有網站之社會福利機構的網站功能與網路上募款的方式	2002 年 10 月 24 日 - 2002 年 10 月 26 日
深度訪談	針對八個受訪機構進行電話或面對面的訪談	2002 年 11 月 11 日 - 2002 年 11 月 27 日

資料來源：本研究製表

第一節 郵寄問卷調查

本文所採用的第一個研究方法是為「郵寄問卷調查法」，是以必須先確定本研究之研究對象。在本文的第一章中，筆者已界定出本研究之研究範圍，即以社會福利機構類型之非營利組織為研究對象。而社會福利機構是指：凡被主管機關所認定，而刊載於內政部社會司於所出版之 2000 年「台閩地區社會福利資源手冊」中之民間機構，但必須排除政府機構、學校各系所、Hansmann(1987)所指之

¹⁴ 筆者於同年 9 月 30 日至 10 月 4 日間打電話至筆者發放問卷之單位進行催討之工作。

商業型組織，以及手冊中所有不符合本研究非營利組織定義之團體，謂之。

在內政部社會司於所出版之 2000 年「台閩地區社會福利資源手冊」中，共收錄有 1597 個項目，但本研究依前述所訂定出的標準進行篩選的工作，最後選定 746 個機構，並以普查之方式發放問卷，其篩選的標準與步驟如下：

1. 中央與地方政府機關例如內政部兒童局、台中市政府社會局等，不在本研究範圍之內。
2. 社會學術研究單位中，各社會、社工等相關學系之系所均不在本研究的範圍內。
3. 根據 Hansmann(1987)依照籌措財源方式之不同，將非營利組織分為：(1)捐贈型(donative)非營利組織：由捐助款項支助之非營利組織，(2)商業型(commercial)非營利組織：靠服務收費維持的非營利組織，包括：非營利醫院、健康維護組織、養老院、托兒設施、健身中心等。而所謂商業型的非營利組織並不包含在本研究之範圍內。
4. 凡不屬於社團法人¹⁵與財團法人之社會福利機構則不包括在本研究之範圍內。
5. 本研究非營利組織的意義為「不追求私人利益，而以促進公共利益為使命，並且享有免稅優待之民間正式的法人組織」，但必須排除中間社團法人、非法人社

¹⁵首先，根據內政部「社會團體許可立案作業規定」，第四條明定社會團體之章程應載明左列事項，其中在(一)名稱方面，該團體之名稱必須擇用「會」、「社」、「學會」、「學社」、「研究會」、「研究社」、「協會」、「協進會」或其他適當文字。此外，名稱應具有獨立性，例如不得使用分(支)會(社)名稱。再者，根據內政部「社會團體許可立案作業規定」，第八條明定社團團體之申請書表有左列情事之一者，應認其不合於程式：其中第(七)項明定明稱使用其他法定機關、團體之名稱、或機關、團體內部組織之名稱，或臨時任務編組之名稱，例如「府」、「院」、「部」、「局」、「處」、「署」、「所」、「公司」、「行」、「合作社」、「農會」、「漁會」、「工會」、「教育會」、「工業會」、「商業會」、「同業公會」、「補習班」、「報社」、「雜誌社」、「通訊社」、「大會」、「會員大會」、「理事會」、「董事會」、「監事會」、「委員會」、「研習會」、「研習班」、「研習社」、「秘書處」、「小組」、「中心」、「隊」、「站」、「後援會」、「同好會」、「聯誼會」、「聯誼社」、「自救會」、「自助會」、「互助會」、「俱樂部」、「基金會」、「宗祠」、「堂」、「館」、「黨」等，因此，若在名稱上不符合前述之標準，則不屬於本研究之範圍。

團、政黨、政府捐資成立的財團法人、寺廟、神壇、禪寺、地方教會等組織。故不在本研究非營利組織定義內之機構則不包含在本研究之範圍內。

由於本研究採取普查之方式，因此符合前一節所設定標準之社會福利機構均列於本研究發放問卷之名單中。筆者共以郵寄之方式發放 746 份問卷，在回收方面，總共回收了 247 份，回收率為 33.11%，再扣除無效問卷 11 份，因此有效問卷為 236 份，為發放問卷之 31.64%，故在 95%的信心水準下，誤差為 ±5.28%。

在問卷中各題目之擬定則是為了回答表 4-3 中的次要研究問題，而各問卷題目所欲回答之次要研究問題則如表 4-3 所示，本研究之問卷則可參見附錄一。

表 4-3 各問卷題目所欲回答之次要研究問題

次要研究問題	問卷題目
國內社會福利機構運用資訊科技的程度為何？	<ul style="list-style-type: none"> * 貴機構是否有電腦設備？ * 貴機構是否利用電腦做文書處理的工作？ * 貴機構是否利用電腦以建立捐款人或案主的資料庫？ * 貴機構如何連接網路？ * 貴機構是否使用電子郵件？ * 貴機構是否架設屬於本身的網站？ * 貴機構所架設的網站已有幾年的歷史？ * 請問貴機構的網站具有下列何項功能？
國內社會福利機構架設網站之原因為何？未架設網站之原因為何？	<ul style="list-style-type: none"> * 貴機構最初架設網站之原因為何？ * 貴機構未架設網站之原因為何？ * 貴機構是否計劃未來可以架設屬於自己的網站？
國內社會福利機構運用網路募款之狀況為何？	<ul style="list-style-type: none"> * 貴機構的網站利用下列何種方式募款？ * 貴機構是否利用其他機構之網站刊登募款的訊息？
網路募款之運用對於國內社會福利機構在籌措財源方面是否有所助益？是否達到預期之成果？原因為何？	<ul style="list-style-type: none"> * 到目前為止，您認為利用網路募款的方式使貴機構在募款方面的效果為何？ * 您認為網路募款好或不好之原因為何？ * 到目前為止，您認為網路募款的成效是否達到原先所預期之效果？ * 到目前為止，網路募款之運用使貴機構在印刷

何？	品方面的支出有何變化？ * 到目前為止，網路募款使貴機構在募款在整體上的支出有何變化？
目前政府在國內社會福利機構引進資訊科技方面有何協助？	* 目前政府正如何幫助非營利組織運用資訊科技？
政府該如何協助國內社會福利機構引進資訊科技，並使網路募款有更好的成效？	* 您認為政府是否應協助非營利組織運用資訊科技？ * 您認為政府還應該在非營利機構運用資訊科技方面提供何種協助？

資料來源：本研究製表

另外，關於本研究郵寄問卷調查的信度與效度則說明如下：

(一) 信度

本問卷在進行施測之前，先由三個社會福利機構進行前測，以增進問卷的信度。在前測後詢問受測者是否有任何的問題與建議，筆者參考其意見並加以改進，就其用字方面，改進有些原本模糊不清的地方，讓受測者更能清楚問題的本意，另外也增加了二個題目，使問卷結果可以更明確。

(二) 效度

本研究之問卷則透過內容效度中的表面效度來進行檢測，也就是測量者主觀的認為測量工具與所要研究問題間的關係，是否有所關聯的問題。

第二節 線上觀察

本研究利用線上觀察做為一輔助的工具。在問卷回收之後，整理出回收的問卷中回答設有網站之社會福利機構，筆者透過線上觀察其網站之版面，以更加確定是否可連上該網站、以及網站所擁有之功能，因此，線上觀察之研究對象的選取來自於問卷填答有網站者，共 86 家社會福利機構。

問卷中並進一步詢問設有網站的機構之網址，筆者依循受訪者所填網址輸入，但有 2 家無法連上。此外，對於填答有架設網站卻未填寫其機構網址者，則由筆者透過三個網站之搜尋引擎，分別為 Yahoo 奇摩站(<http://tw.yahoo.com>)、蕃薯藤(<http://www.yam.com.tw>) 以及 openfind(<http://www.openfind.com.tw>)進行搜尋工作，其中有 6 家無法由上述三個搜尋網站查出其網站。最後，有 4 家機構由於筆者無法得知其為何機構，因此無法透過搜尋引擎搜尋其網站，故無法進行線上觀察。綜合上述，本研究線上觀察之對象為 74 家，有關各社福機構網站之網址，以及其連結、搜尋之詳細內容可見附錄二。

過去國內關於非營利組織網站內容之研究，本文整理如下：

一、陳文華(2000)以 38 家非營利網站為樣本進行內容分析，對於網站之功能做一檢視，其檢視之功能包括有：

- | | |
|----------|-----------|
| (一)電子報； | (九)會員； |
| (二)廣告； | (十)相關法令； |
| (三)聊天室； | (十一)線上訂貨； |
| (四)留言版； | (十二)線上教學； |
| (五)資料查詢； | (十三)募款； |
| (六)最新資訊； | (十四)網路申辦； |
| (七)招募義工； | (十五)網路連結。 |
| (八)活動看版； | |

三、楊忠川、吳秋燁(2000：93-95)對國內 300 大基金會網路行銷之應用狀況，將基金會透過網路行銷以進行的功能分為四類：傳播理念、資訊蒐集、線上募款、與會員招募等。其各功能之個別應用狀況如表 4-4 所示：

表 4-4 楊忠川、吳秋燁檢視基金會網路行銷的應用現況

	應用項目
傳播功能	1. 與現有會員保持聯繫
	2. 與基金會內員工保持聯繫
	3. 與潛在會員建立對話管道
	4. 對一般大眾行銷，傳達基金會的理念
	5. 與其他基金會組織串聯及合縱聯盟
	6. 與基金會的其他分會(支)保持聯繫
	7. 提供外界聯絡基金會電話號碼
	8. 提供外界聯絡基金會傳真號碼
	9. 提供外界聯絡基金會住址
	10. 提供外界聯絡基金會電子郵件
	11. 提供免費電子郵件通訊(Free E-Mail Newsletter)
	12. 提供電腦公佈欄
	13. 提供 FAQ(Frequently Asked Questions)
	14. 張貼基金會員工招募消息
	15. 購買基金會之相關出版品
	16. 線上申請基金會補助與救助
資訊蒐集與利用	1. 傳達該基金會相關資訊
	2. 告知會員有關基金會立場
	3. 告知大眾有關基金會立場
	4. 宣佈抗議(遊行)活動資訊
	5. 組織抗議(遊行)活動資訊
	6. 相關基金會網站介紹與連結
	7. 進行網路行銷市調
	8. 網路媒體公關
	9. 相關網路圖書室
	10. 網站內資料搜尋引擎
募款	1. 寄發基金會募款電子郵件
	2. 提供基金會募款公告網頁
	3. 可讓網路使用者信用卡線上捐款
	4. 可讓網路使用者利用郵政劃撥捐款
	5. 可讓網路使用者使用電子貨幣捐款
	6. 線上公告捐款人名單
	7. 線上公告捐款人金額
會員	1. 線上募集新會員
	2. 可讓使用者線上加入會員

募 集	3.線上募集志工
	4.可讓使用者線上加入志工
	5.虛擬志工

資料來源：楊忠川、吳秋燁(2000：93-95)

三、吳紀勳(2002：78)採內容觀察法，將網站內容依照 ICDT 模型進行兩階段的觀察，第一階段是 2000 年 3 月，第二階段為 2001 年 1 月，其觀察所包含的項目可見表 4-5：

表 4-5 吳紀勳於 2001 年及 2002 年對國內 300 大基金會網站進行觀察之內容

虛擬空間	網站應用內容	
虛擬資訊 空間	基金會基本資料	
	語言種類	一種版本
		二種版本
		三種版本
	網頁呈現方式	靜態
		靜態~動態
		動態
	電子報	
	活動公佈欄	
相關連結		
資料庫		
虛擬溝通 空間	E-mail 信箱回覆	
	電子佈告欄(web-bbs)	
	線上民意調查	
	講座與研習營	
	FAQ(Frequently Asked Questions)	
虛擬配送 空間	募集志工	
	關懷社區	
	獎助金與補助	
	出版品	
虛擬交易 空間	線上義賣	
	捐款方面	無告知
		劃撥
		劃撥+轉帳
劃撥+傳真信用卡資料		

		劃撥+轉帳+傳真信用卡資料
		線上信用卡

資料來源：吳紀勳(2002：78)

除了文獻之觀察項目，筆者也先行選取數個社福機構之網站進行瀏覽之工作，最後將線上觀察的內容歸結為兩個部分：首先是觀察網站所擁有的功能，是否有機構簡介、佈告欄、留言版/討論區、網站連結、資訊提供、募款訊息、徵信、義工/人才招募、會員招募、線上教學、線上義賣、電子報、電子信箱回覆等功能。再者觀察這些機構是否運作網路募款，如本文在第一章對網路募款所下之定義，本研究乃將網路視為一媒介，把焦點置於社會福利機構對社會大眾所進行之募款，是為非營利組織透過網際網路使捐款人能以快速、即時與方便的方式獲得捐款的資訊或達到捐款的目的。網路募款的內容則包括劃撥、轉帳、下載及傳真信用卡資料、線上信用卡、電子付款(e-coin)等方式。筆者將線上觀察所呈現之結果與問卷之結果做一對照。筆者將觀察網站功能之項目與網路募款之方式的範圍與說明整理如表 4-6 與 4-7 所示：

表 4-6 本研究所檢視之非營利組織網站功能

	網站功能項目	說明與範圍
一	機構簡介	組織之背景、緣起、運作概況、組織架構、業務職掌等事項。
二	佈告欄	任何有關組織公佈的事項、舉辦的活動、與最新消息等，會隨著時間而更新。
三	留言版/討論區	組織內部成員與一般民眾皆可將任何問題、答覆、意見、建議、或訊息等以公開的方式呈現。
四	網站連結	可由組織的網站上點選而連結到其他組織網站之功能。
五	資訊提供	指組織提供在網站上的研究報告、法規、新聞、與統計數據等。
六	募款訊息	指組織向外界呼籲捐款幫助組織持續服務與運作。
七	徵信	將所有組織的財務收支狀況於網站上做一清楚的說明。
八	義工/人才招募	對外徵求義工與人才，無論是只有訊息或提供線上直接報名、登入者均屬之。
九	加入會員	對外招募組織會員，無論是只有訊息或提供線上直接報名、登入者均屬之。
十	線上教學	在網站上提供任何有關該組織的專業性知識，可分為動態或靜

		態兩種形式。
十一	線上義賣訂購	民眾可直接從網站上訂購該組織的義賣品。
十二	電子報	可直接於組織網站上填寫個人基本資料與電子郵件信箱即可訂閱，該組織則會定期或不定期的以電子郵件的方式將有關於組織的活動訊息、相關新聞、資訊等寄給訂閱人。
十三	電子信箱位址	網站上有提供組織電子郵件信箱之位址，民眾可從網站上點選，並直接將意見或訊息藉由網路傳遞給組織。

資料來源：本研究製表

表 4-7 本研究所檢視之網路募款方式

	網路募款方式	說明與範圍
一	線上信用卡	捐款人可直接將基本資料、信用卡資料與捐款金額輸入網站上所提供的表格裡，即可完成捐款的作業。
二	電子付款	捐款人利用數位貨幣(e-coin)在網路上進行捐贈作業。
三	傳真信用卡資料	捐款人可在組織網站上下載填寫其基本資料、信用卡資料、與捐款金額之表格，再以傳真或郵寄的方式授權給組織扣款之權利。
四	提供劃撥資訊	在網站上提供郵政劃撥帳號，使捐款人可以劃撥的方式捐款。
五	提供轉帳資訊	在網站上提供銀行名稱/郵局與匯款帳號，使捐款人可以匯款的方式捐款，或捐款人可下載授權書，授權銀行/郵局自捐款人在銀行/郵局開設之存款戶，定期定額直接轉帳至組織。

資料來源：本研究製表

第三節 深度訪談

在深度訪談方面，關於訪談對象的選取標準，首先來自回收問卷所呈現之結果，筆者以非隨機(non-probability)抽樣中的「目的抽樣」(purposive sample)¹⁶，選出八個機構做為本研究之訪談對象，分別為「中華社會福利聯合勸募協會」、「門諾基金會」、「中華民國終止童妓協會」、「家扶基金會」、「中華民國聾啞資源協會」、「高雄市調色版協會」、「台北縣智障福利者協進會」以及「R 基金會」¹⁷，

¹⁶ 「目的抽樣」的樣本是由研究者主觀地選擇抽樣單位，特定的樣本單位被選入樣本的機率，視研究者的主觀判斷而定(潘明宏譯，1999：226)。

¹⁷ 由於該基金會之受訪者不希望筆者公佈其基金會名稱，故以「R 基金會」為其代號。

有關於各訪談對象之簡介可參見附錄五。

而選擇此八個社福機構為研究對象之原因，乃由於該八個研究對象分別代表社福機構在運用資訊科技與網路募款時四種不同的情況，其中四個機構有運用網路募款，分別為「中華社會福利聯合勸募協會」、「門諾基金會」、「中華民國終止童妓協會」與「家扶基金會」；另外四個則未運用網路募款的機制，包括「中華民國聾啞資源協會」、「高雄市調色版協會」、「台北縣智障福利者協進會」以及「R 基金會」。而在有運用網路募款的四個社會福利機構中，由於「中華社會福利聯合勸募協會」與「中華民國終止童妓協會」有使用線上的即時募款，因此筆者欲藉由進一步的訪談瞭解它們在運用資訊科技與網路募款的過程、內容，以歸納出如何能夠有良好的網路募款之成效。「門諾基金會」與「家扶基金會」則有使用網路募款，但並無運用線上即時募款，筆者欲瞭解其原因，同時也瞭解其運用資訊科技與網路募款的整個過程、內容、以及在未來對於網路募款是否會加強推廣、停止或維持現狀。另外未運用網路募款的四個社會福利機構中，「中華民國聾啞資源協會」與「高雄市調色版協會」雖然有架設網站，但並未運用網路募款，而「台北縣智障福利者協進會」與「R 基金會」則無架設網站，因此，筆者希望能藉由訪談而瞭解原因。為了能對以上四種不同情況之社會福利機構運用資訊科技與網路募款的內容加以瞭解，筆者因此設計有四份不同的訪談大綱，分別為「訪談大綱 1」、「訪談大綱 2」、「訪談大綱 3」及「訪談大綱 4」（見附錄六），此外，筆者也希望能從訪談中得知社會福利機構認為政府在非營利組織運用資訊科技與網路募款上目前扮演何種角色、以及應該如何加以協助等。

筆者將訪談機構之名稱、運用網路募款的現況、訪談對象、方式、以及各訪談對象之訪談大綱等相關資料做一整理，如表 4-8 所示：

表 4-8 本研究訪談對象一覽表

機構名稱	運用網路募款之現況	受訪對象 職稱	受訪者 代號	訪談 方式	訪談題目
中華社會福利 聯合勸募協會	有使用網路募款 (包含線上即時募款)	公共事務及 資源發展部 副組長	A	面訪	訪談大綱 1
中華民國終止 童妓協會	有使用網路募款 (包含線上即時募款)	執行長	B	面訪	訪談大綱 1
門諾基金會	有使用網路募款 (未運用線上即時募款)	專員	C	電訪	訪談大綱 2
家扶基金會	有使用網路募款 (未運用線上即時募款)	電腦室專員	D	面訪	訪談大綱 2
中華民國聾啞 資源協會	有架設網站 (未使用網路募款)	秘書長	E	電訪	訪談大綱 3
高雄市調色版 協會	有架設網站 (未使用網路募款)	社工督導	F	電訪	訪談大綱 3
台北縣智障福 利協進會	未架設網站	總幹事	G	電訪	訪談大綱 4
R 基金會	未架設網站	輔導員	H	電訪	訪談大綱 4

資料來源：本研究製表

第四節 本章小結

本章主要是將本研究所使用之實證研究部分做一較為詳細的敘述，包括郵寄問卷調查法、線上觀察法、與深度訪談法之進行內容與步驟、以及各研究方法研究對象之選取。

在各研究方法之研究對象的選取上，首先將問卷郵寄至「台閩地區社會福利資源手冊」中，符合本研究所設定標準之機構篩選出的 746 家社會福利機構；再由回收問卷中挑出表示有設置網站之 86 家機構進行線上觀察；最後，則依據「有使用網路募款(包含線上即時募款)」、「有使用網路募款(未運用線上即時募款)」

「有架設網站(未使用網路募款)」、「未架設網站」等四種類型之社會福利機構，以非隨機抽樣中的目的抽樣選取 8 家社會福利機構做深度訪談的工作。

本研究利用郵寄問卷法以瞭解國內社會福利機構運用資訊科技與網路募款之概況、原因與成效；線上觀察則為一輔助工具，以相同的標準觀察各機構的網站，避免問卷填答者對網站功能與網路募款項目認知不一致或不夠清楚之限制；深度訪談乃在彌補前述兩者之不足，並且可更深入的瞭解機構運用資訊科技與網路募款之動機、過程、內容、所遭遇之困難與解決之道、成效之好壞及其原因、以及對組織的影響為何，是以，本研究藉由三種實證研究方法對國內社會福利機構運用資訊科技與網路募款之概況進行多面向的瞭解。

第五章 研究結果分析

上一章分別就本研究中所採取之郵寄問卷、深度訪談、及線上觀察等研究方法之進行方式與步驟做一陳述。本章則歸納出研究結果，分為四大部分，包括我國社會福利機構運用資訊科技之概況、運用網路募款之概況、網路募款之成效、以及國內社會福利機構認為在非營利組織運用資訊科技與網路募款方面，政府所能提供的協助有那些。

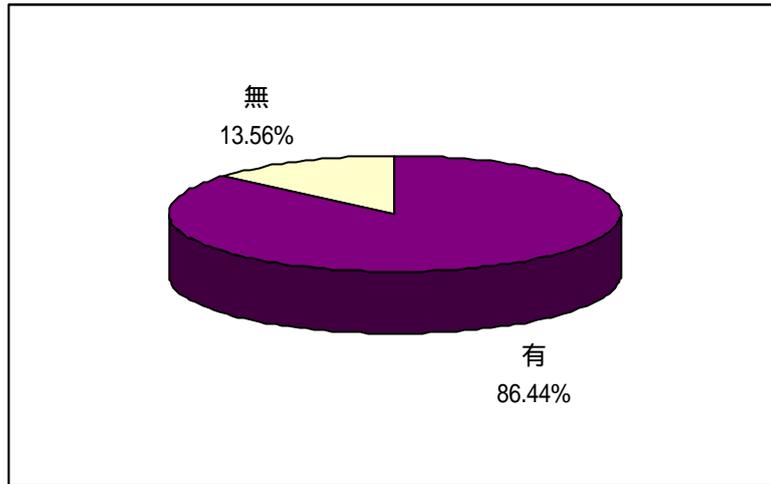
第一節 我國社會福利機構運用資訊科技之概況

本節先就我國社會福利機構運用資訊科技之概況做一探討，包括其資訊化的程度、資訊化與區域分佈之相關性分析、資訊化過程、資訊化對組織架構與內部成員的影響及資訊化為組織帶來的效益、資訊化過程所遭的困難及解決之道，以及社福機構架設網站與未架設網站之原因等等。

一、社會福利機構資訊化之程度

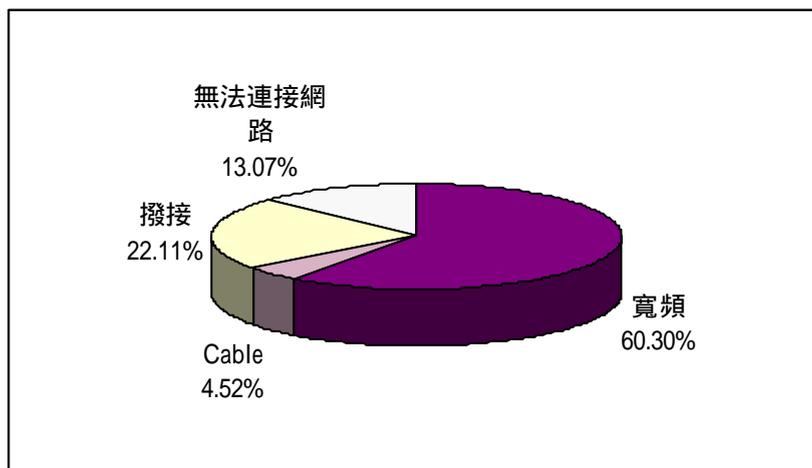
首先藉由問卷結果的分析，以及筆者線上觀察，分析國內社會福利機構運用資訊科技與網路募款的概況。本研究共發出 746 份問卷，回收 247 份，扣除掉無效問卷 11 份，則有有效問卷 236 份。在 236 個受訪的機構中，有 32 家(13.56%)社會福利機構沒有電腦設備(見圖 5-1)，究其原因，多以業務上不需要使用電腦、缺乏經費、或缺乏電腦相關人才為主。

圖 5-1 社福機構電腦設備之有無 (n=236)



而在擁有電腦設備的 204 家社會福利機構中，有 201 家(98.53%)會利用電腦做文書處理的工作，142 家(71.00%)利用電腦建立捐款人或案主的資料庫，此乃顯示出社會福利運用電腦處理文書工作以及建立捐款人或案主資料庫的比例是相當高的。另外，在連接網路的使用上，有 120 家(60.30%)社會福利機構是使用寬頻，9 家(4.52%)使用 Cable 寬頻，44 家(22.11%)使用撥接之方式，另外有 26 家(13.07%)尚無法連接網路，由此可見寬頻的使用在社會福利機構中已相當的普遍，佔有六成以上，但仍有一成三的社福機構無法連接網路(見圖 5-2)。

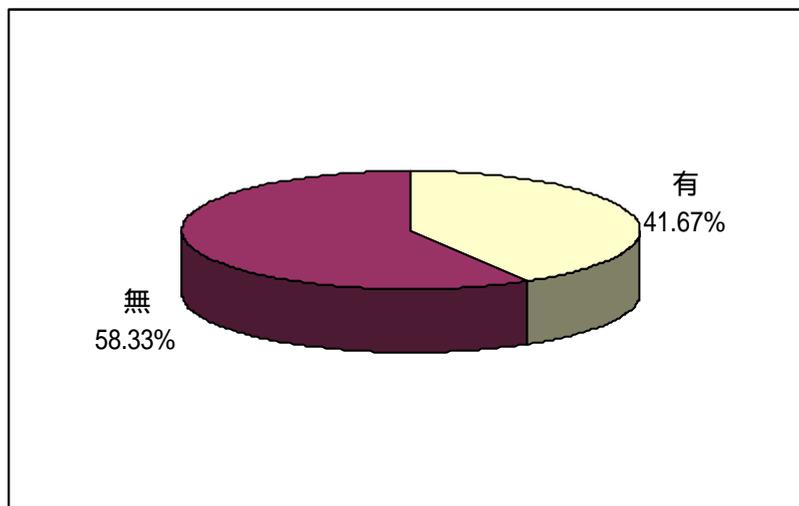
圖 5-2 社福機構連接網路之方式 (n=199)



在網站架設方面，已有 85 家(41.67%)社會福利機構有架設屬於其本身的網站(見圖 5-3)。在這 85 家社會福利機構當中，81 家(95.29%)有機構簡介的功能，69

家(81.18%)有佈告欄的功能,35 家(41.18%)有留言版或討論區的功能,34 家(40.00%)具有網站連結之功能,有資訊提供功能之社會福利機構則佔 47 家(55.29%),在募款訊息的傳遞上則有 59 家(69.41%)的社會福利機構具有此一功能,而在網路上有徵信功能的則只有 5 家(5.88%),另外,有 36 家(42.35%)有招募義工或人才的功能,4 家(4.71%)有線上教學的功能,有線上義賣功能的則只有 1 家(1.18%),14 家(16.47%)的網站有訂閱電子報的功能,最後,有 60 家(70.59%)有電子郵件回覆之功能。

圖 5-3 社福機構架設網站之有無 (n=204)

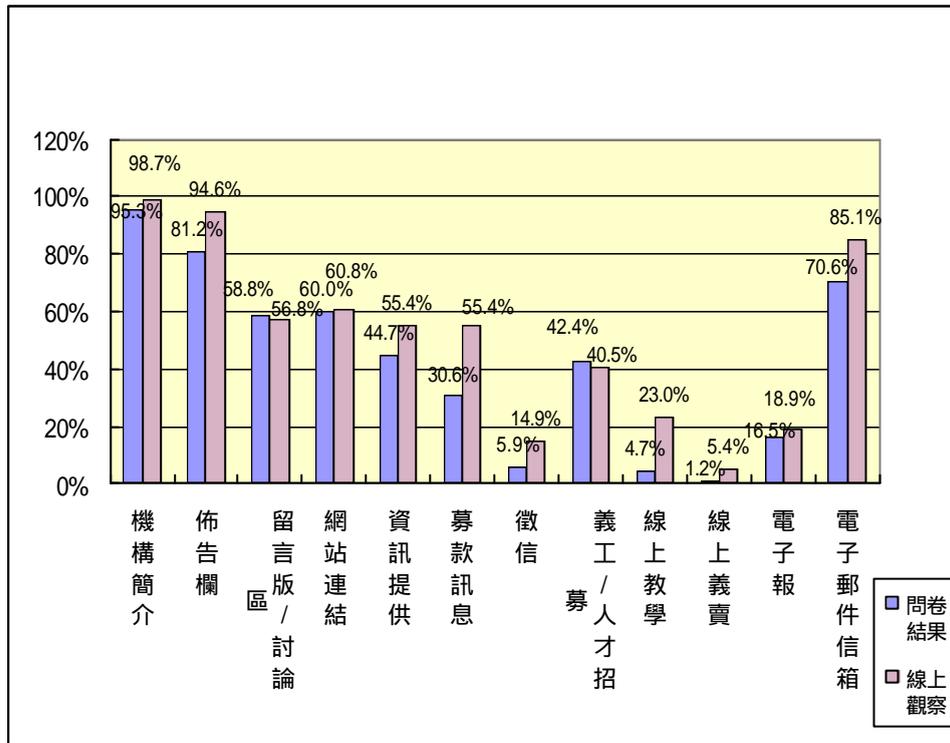


而在筆者依循該問卷所填寫之網址輸入電腦中欲做進一步之線上觀察後,則發現在 74 家¹⁸當中,73 家(98.65%)有機構簡介的功能,70 家(94.59%)有佈告欄的功能,42 家(56.76%)有留言版或討論區的功能,45 家(60.81%)具有網站連結之功能,有資訊提供功能之社會福利機構則佔 43 家(55.41%),在募款訊息的傳遞上則有 41 家(55.41%)的社會福利機構具有此一功能,而在網路上有徵信功能的則只有 11 家(14.86%),另外有 30 家(40.54%)有招募義工或人才的功能,17 家(22.97%)有線上教學的功能,有線上義賣功能的則只有 4 家(5.41%),另外有 14 家(18.92%)

¹⁸筆者依循受訪者於問卷中所填的網址輸入進行連結,有 2 家無法連上。此外,對於填答有架設網站卻未填寫其機構網址者,則由筆者透過三個網站之搜尋引擎,分別為 Yahoo 奇摩站、蕃薯藤、以及 openfind 進行搜尋工作,其中有 6 家無法由上述三個搜尋網站查出其網站。最後,有 4 家機構由於筆者無法得知其為何機構,因此無法透過搜尋引擎搜尋其網站,故無法進行線上觀察。綜合上述,本研究線上觀察之對象為 74 家。

的網站有電子報的功能，最後，有 63 家(85.14%)有電子郵件回覆之功能。有關於網站上的功能，筆者將社會福利機構在問卷上填寫的結果與筆者自行線上觀察之結果，做一次數分配上的比較，如圖 5-4 所示。

圖 5-4 社福機構之網站功能(問卷結果與線上觀察之比較)(n=85/74)



另外，筆者也發現在 74 個社會福利機構的網站中，有 14 家(18.92%)的網站同時具有中文與英文兩種版本，由此可知設置英文版本的網頁，以吸引國外人士瀏覽其網頁或捐款，達到國際化的宣傳效果，也逐漸成為國內非營利組織架設網站的一重趨勢。

國內社會福利機構整體的資訊化程度可由表 5-1 加以瞭解：

表 5-1 國內社會福利機構的資訊化程度

電腦設備	無 (13.56%)			
	有 (86.44%)	文書處理 (98.53%)		
		資料庫 (71.00%)		
		電子郵件 (71.5%)		
		連接網路	無 (13.07%)	
			有 (86.93%)	寬頻 (60.30%)
				Cable 寬頻 (4.52%)
		撥接 (22.11%)		
		網站架設	無 (58.33%)	
			有 (41.67%)	機構簡介 (95.29%) 《98.65%》 佈告欄 (81.18%) 《94.59%》 留言版/討論區 (41.18%) 《56.76%》 網站連結 (40.00%) 《60.81%》 資訊提供 (55.29%) 《55.41%》 募款訊息 (69.41%) 《55.41%》 徵信 (5.88%) 《14.86%》 義工/人才招募 (42.35%) 《40.54%》 線上教學 (4.71%) 《22.97%》 線上義賣 (1.18%) 《5.41%》 電子報 (16.47%) 《18.92%》 電子郵件信箱 (70.59%) 《85.14%》

註：在網站的功能方面，前面的數字為問卷結果，後面的數字則為筆者線上觀察之結果

資料來源：本研究製表

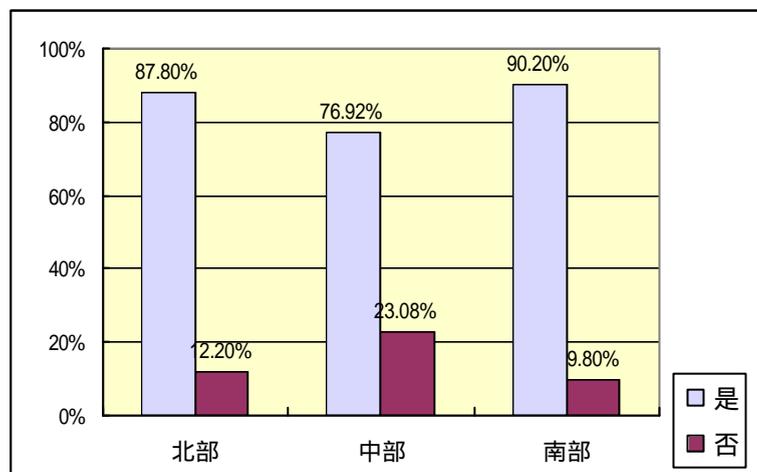
由上表可得知有關社會福利機構網站功能與網路募款之項目之概況，受訪者填寫問卷之結果與筆者做線上觀察之結果略有不同，筆者認為可能是因為受訪者對於本身的網站功能並不十分瞭解，或各受訪者無一致標準所致。

二、社會福利機構區域分佈及年齡與資訊化之相關性分析

除了前述由組織所在的區域¹⁹、以及組織成立時間之長短來看不同的區域是否與資訊化的程度有關聯性，筆者分別就社會福利機構是否具有電腦設備與網站的架設來看，分述如下：

在電腦設備方面，是否擁有電腦設備與區域之分佈如圖 5-5 所示，並於計算後得 P 值為 0.0956，大於 (0.05)，故無法拒絕虛無假設，意即對社會福利機構而言，區域的分佈與電腦設備之有無並不具有相關性。

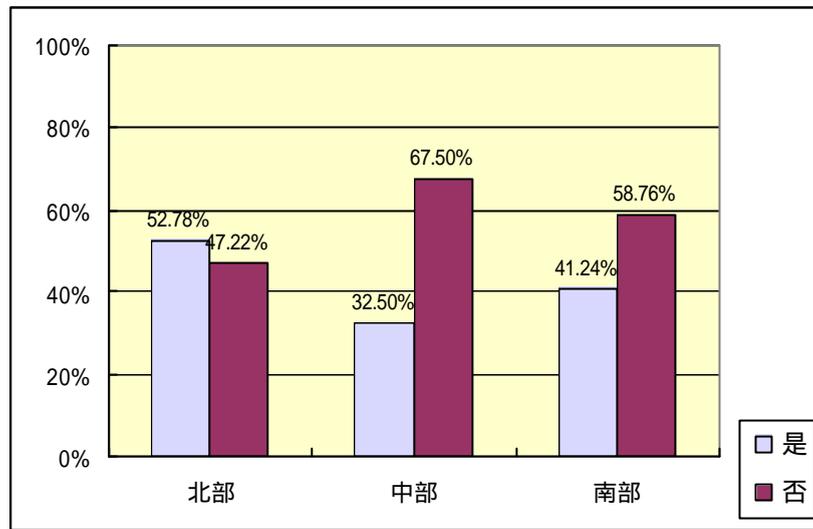
圖 5-5 電腦設備與區域分布之相關性分析(n=226)



在網站的架設方面，是否設有網站與區域分佈之分佈圖如圖 5-6 所示，並在經計算後得 P 值為 0.000736，小於 (0.05)，可拒絕虛無假設。而其卡方值為 14.42873，得 Cramer ' s V 為 0.273，故網站的架設與否與區域的分佈具低度相關性，社福機構架設網站的比例會因其區域分佈而不同。

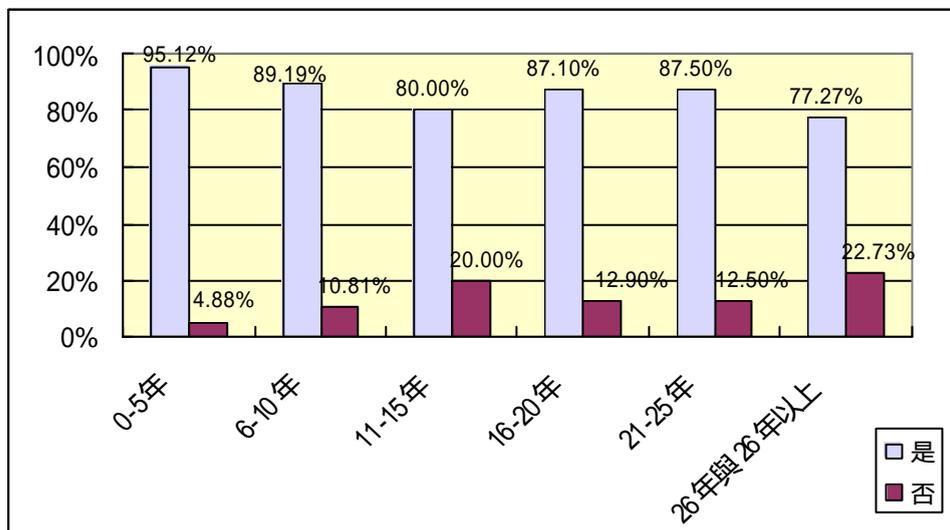
¹⁹ 本研究將社福機構所在地分為北部、中部、南部三個區域，新竹以北(包括新竹)為北部，苗栗到嘉義為中部，台南以南(包括台南)則為南部。

圖 5-6 網站架設與區域分布之相關性分析 (n=194)



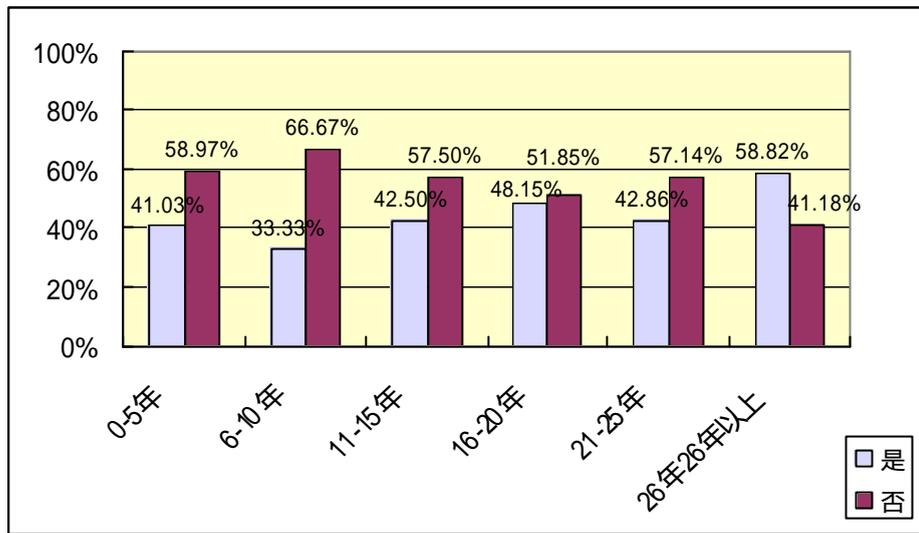
在組織成立的時間方面，是否擁有電腦設備與組織成立時間之關係如圖 5-7 所示，經計算後得 P 值為 0.25245，大於 (0.05)，故無法拒絕虛無假設，因此可得知組織成立的時間與電腦設備之有無並不具有相關性。

圖 5-7 電腦設備與組織成立時間之相關性分析 (n=234)



再者，組織成立的時間與網站架設之分佈圖如圖 5-8 所示，並於計算後得 P 值為 0.488033，大於 (0.05)，無法拒絕虛無假設，是故對社會福利機構而言，組織成立的時間與網站架設之有無亦不具相關性。

圖 5-8 網站架設與組織成立時間之相關性分析(n=203)



三、資訊化之進程

從前一部分的敘述中，可得知國內社會福利機構運用資訊科技的基本狀況，電腦及其基本功能的使用率可說是相當的高。接下來本文將從訪談中對社福機構資訊化過程做一簡單的瞭解。

以「門諾基金會」為例，在 86 年成立之初就有電腦設備，最初主要用於文書處理與資料的儲存上，87 年 9 月開始連接網際網路，因而可以利用電子郵件在組織內部與門諾醫院都能有更快速的溝通管道。直至民國 88 年底，花費約兩個月的時間架設網站。

「中華兒童暨家庭扶助基金會」(以下簡稱「家扶基金會」)雖然在民國 53 年成立較早，民國 74 年即開始使用電腦，但最初的功能僅為認養人的資料庫管理，一直到民國 84 年才開始利用電腦進行文書處理工作，民國 87 年初連接網際網路，主要是用網路查詢政府與其他公益團體的資訊，以及電子郵件的使用，而電子郵件的主要功能是用來與組織單位連繫或認養人保持互動。在基金會的網站

架設完成後，不論是認養人或社會大眾，對本會有任何問題皆可利用電子郵件或網站上的留言板得到答覆。此外透過智邦電子發行家扶基金會的電子報，使捐款人可以即時收到關於基金會的資訊。換言之，基金會可以藉由網際網路與外界有更良好與快速的溝通。

「高雄市調色板協會」在民國 85 年開始使用電腦，當時電腦的主要功能為文書處理、存檔、做海報等，3 年前始連接網路，利用網路做搜尋資料、以及運用電子郵件做文件傳送、與其他機構聯繫的工作。

「R 基金會」於民國 81 年開始使用電腦，運用電腦進行文書處理與資料儲存的工作，民國 90 年開始連接網路，最大的功能則是在利用電子郵件與家長、其他機構做溝通及聯繫。

本研究的訪談對象多表示，最初大多運用電腦來進行文書處理、儲存資料的工作，或製作宣傳海報等。民國 87 年以後，由於網際網路的盛行，社會福利機構也開始連接網路。一般而言，網路對社福機構最重要的功能多半是上網搜尋與其專業相關的資訊，另一方面則是利用電子郵件與捐款人、服務對象、以及其他機構進行聯繫，甚至對於規模較大的組織而言，必須利用電子郵件來聯絡或通知內部其他成員，與進行資源分享的工作，以節省時間與成本上的耗費。

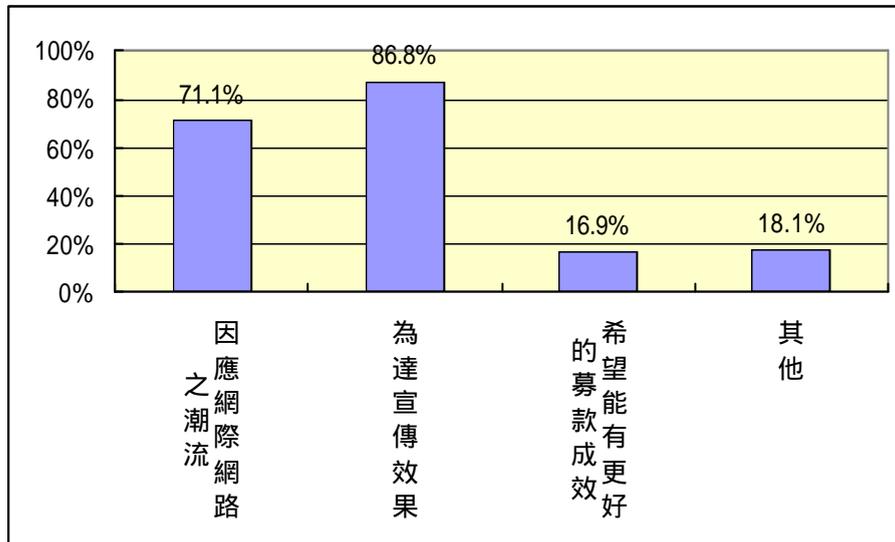
四、架設/未架設網站之原因

(一)架設網站之原因

在架設網站的原因方面，設有網站並回答問卷上此一問題的 83 家社會福利機構中，59 家(71.08%)認為其架設網站之原因為「因應網際網路之潮流」；同時有 72 家(86.75%)是為了能「達到宣傳效果」；14 家(16.87%)是「希望能有更好的募款成效」，即八成以上的社會福利機構架設網站是為了要達到宣傳效果，佔大多數；另外有 15 家(18.07%)則是因為其他的原因(見圖 5-9)，這些原因大致可分為

三：提昇服務效益與擴大服務範圍、提供該機構的會員或服務對象一個溝通交流及獲取資訊的地方、以及提供相關資訊給社會大眾。

圖 5-9 社福機構架設網站的原因(n=83)



有關於架設網站的動機、緣由、與現況，筆者在訪談中做更深入的探討，茲整理如下：

「中華社會福利聯合勸募協會」(以下簡稱聯勸)最初的網頁設置，起因於某一科技公司幫忙部分公益團體架設網頁，「聯勸」即其中之一。然而所遇到的問題即，網頁上的資料一直維持原狀而不會再更新，呈現給社會大眾是舊的資料與訊息。民國 87 年正是台灣社會網路蓬勃發展的時期，「聯勸」也深感非營利組織 e 化的重要性，故於 87 年底在「傑米創意工作室」幫忙之下，大約耗時兩個月左右完成了一個有持續在更新內容的網站，而更新的工作也同樣由該公司來負責，民國 91 年初網站再改版，運用更多的程式設計，也增加了與民眾的互動機制，而在程式設計的部分「聯勸」則是由委外的方式，與「英特連」公司進行合作，同時網站的空間也是由「英特連」所提供。

「終止童妓協會」之網站架設起始於約 3、4 年前，其動機乃單純的希望能順應網路時代的潮流，藉由網路使一般大眾更容易認識協會，並瞭解協會的使命與工作內容，再加上協會裡也正好有一位具有相關能力的成員，遂利用半年左右

的時間完成架設網站的工作。目前協會內網站的管理仍是由協會本身的員工進行，但在美工方面的設計則是委外，因此在網站的更新也同樣是同樣由該公司來進行。

「家扶基金會」於民國 87 年中開始著手進行網站之架設，此乃由於當時的執行長認為網際網路的運用乃社會趨勢，同時對於網路行銷有相當程度的重視，因此希望能藉由基金會網站之架設讓更多的社會大眾認識家扶，並參與家扶的活動。在經過成本效益評估後，認為若是由機構內的專門人員來架設網站，較委外更能達到最重要的即時性，是故聘請一位專員專責網站架設之事宜，期間約花費半年的時間，87 年底完成網站架設。目前網站不定期的維修與更新，由基金會內的「網頁修改小組」來規劃內容與設計版面，最後交給負責網頁設計的專員執行該網頁的建置與上載工作，所謂「網頁修改小組」是由組織內各處室推派一名成員，針對該處室所需在網頁上更改的內容予以資料蒐集、彙整，評估其成效與可行性，再與小組成員進行規劃與版面架構設計，以免負責網站的專員對各處室的訊息沒有充分的瞭解，同時也可以增加機構各部門對網頁的參與性。

「中華民國聾啞資源協會」則於民國 88 年開始計劃架設網站，期間由於經費的不足以及適逢九二一大地震，因此一直到民國 90 年才正式完成網站之架設，架設網站之動機主要來自於該協會服務對象之特性。由於聾啞朋友與外界溝通較為不便，但在使用網路上則較無限制，而協會為了能夠以最節省人力以及最即時的方式與聾啞朋友傳遞訊息或溝通，架設網站因此成為不可或缺之工作。在經費不足之情況下，幸而由中華電信引薦「網萃」網路公司，願意只收取象徵性的管理費用，提供網路空間並協助「中華民國聾啞資源協會」架設網站。然而在網頁的維修與更新上由於需要與網路公司有較詳細的溝通，故在即時性方面顯得不足，但仍能達到其原本架設網站之用意，即對於聾啞朋友能有更進一步的服務。

此外，「高雄市調色板協會」於民國 91 年完成網站的架設，從規劃至完成共花了九個月的時間，而架設網站之原因在於其招募了一位資訊科技的相關人才，因此開始著手進行網站之架設，並無委託外面的網路公司。

「門諾基金會」的網站架設完成於民國 88 年底，花費約兩個月的時間，而架設網站的動機是希望能藉由網際網路的功能來讓社會大眾更瞭解基金會，適逢基金會內也有資訊相關人才，因此在沒有委外也沒有業界的協助下，基金會在 88 年底完成了初步的網站，並在日後逐漸讓網站的功能與項目更趨完整。在整個資訊化的過程中，「門諾基金會」最初由二位電腦工程師負責，一位負責程式設計(業務上需使用的系統)，一位則負責員工內部在職教育及其他相關工作。架設網站時，則由該位專責員工內部教育之電腦工程師全權負責，網站資料則放在「門諾醫院」的主機上，所以，硬體上仍是由「門諾醫院」支援。

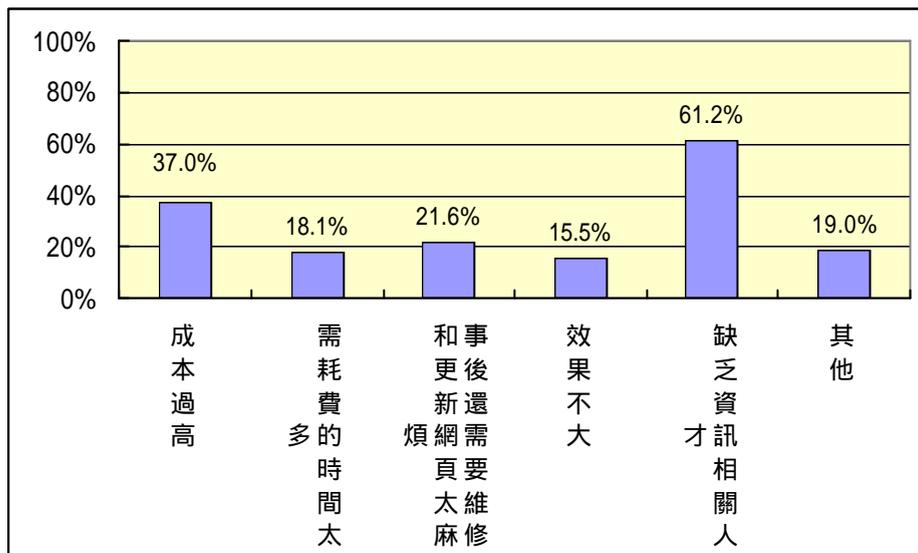
綜合上述受訪機構最初架設網站之原因，大致可分為二：首先仍然是以「為了達更好的宣傳效果」，與「順應網路之潮流」為主，且時間大多是在民國 87 年至 88 年間從開始規劃至架設完畢，而當時也正是網路最蓬勃發展的時期，此一結果顯示出非營利機構在面對整個社會資訊化的腳步下，也紛紛順應時代的潮流，希望能藉由網路這項強而有力的管道使機構可以為更多人所認識與瞭解；其次，則是希望能藉由機構網站的架設為服務對象提供更好的資源。然而，除了動機之外，還必須要有專業的資訊人才，或是有網路公司的協助，又或者採用外包的方式，才能夠進行網站架設的工作。

(二)未架設網站之原因

至於未架設網站的原因，在有電腦但沒有架設網站的 116 家社會福利機構中，有 44 家(26.97%)是由於「成本太高」之原因；21 家(18.10%)認為架設網站「所需耗費的時間太多」；而有 25 家(21.55%)則認為「事後還需維修或更新網頁太過

麻煩」；同時也有 18 家(15.52%)是認為「網站所能帶來的效果不大」；71 家(61.21%)是由於「缺乏資訊相關人才」而未架設網站，最後有 22 家(18.97%)則是因為其他的原因(見圖 5-10)，如機構規模較小、業務上不需要，或尚未通過機構內開會表決所致。由上述可知，缺乏資訊相關人才是目前社會福利機構尚未架設網站的最大原因。

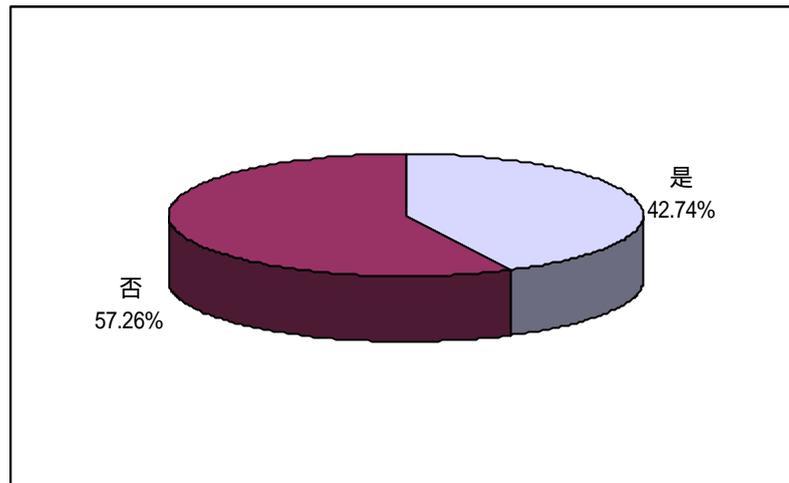
圖 5-10 社福機構未架設網站之原因 (n=116)



在受訪的八個對象中，僅「R 基金會」與「台北縣智障福利協進會」兩者尚未架設網站，其中「R 基金會」目前尚在規劃與製作網站之過程中，並且表示未來也會利用網路進行募款之工作，因認為此乃社會之趨勢；而「台北縣智障福利協進會」目前仍未架設網站，也尚無此一規劃，原因在於經費與人才上的缺乏，但希望在未來能夠有能力架設網站，以及更進一步運用網路募款的機制。

最後，從問卷結果中得知，在擁有電腦卻未架設網站的社會福利機構中，有 50 家(42.74%)計劃能夠在未來有架設屬於自己的網站，另外 67 家(57.26%)則無此計劃(見圖 5-11)。由此可知，四成以上未架設網站之社會福利機構都希望能夠設置網站，但由於上述限制與原因而未能完成。

圖 5-11 目前未架設網站之社福機構是否計劃架設網站(n=117)



從問卷與訪談的結果可得知，國內社福機構未架設網站之原因除了機構本身不需要或沒有計劃外，對於希望可以架設卻尚未架設網站之社會福利機構，大多由於經費上、以及資訊人才方面的缺乏所致。而太過耗時、維修上過於麻煩、認為效果不大等，則為機構未架設網站的次要原因。

五、資訊化對組織的影響

資訊化對國內社會福利會造成什麼樣的影響？本文分別從組織架構、組織內部工作人員之改變、與資訊化為社福機構所帶來的效益等三方面來加以探討之。

就「聯勸」的組織架構而言，於民國 91 年 10 月由組織正式分出資訊組，目的即在於因應資訊化的潮流，組織更需要有專職負責資訊相關事務之單位，其工作內容為：統籌管理電腦網路之軟硬體設備、資訊化更新需求評估與規劃、協助協會網站之建置、維護管理、以及提供各部門業務需要之資訊技術。另外，對於工作人員在資訊化方面的培訓，除了資訊組的同仁必須隨時注意與學習相關的新資訊，同時也針對組織內不同職位成員之需求上不同的課程，如程式語言及如何運用網路科技進行行銷的工作等。對新進成員而言，則必須先學會使用 Microsoft Outlook，才能與整個組織做溝通。受訪者 A 女士表示：組織本身對於人員在資

訊化的培訓就有相當程度的重視，再加上工作人員年輕化，對新的事物比較有興趣與求知慾望，這都可算是「聯勸」在推動資訊化一個相當重要的力量。

「家扶基金會」在 87 年 3 月份為因應整個組織資訊化，另分支出電腦室，負責資訊的相關事項，不過在網頁內容方面，則是由前述所介紹的「網頁修改小組」來規劃內容與設計版面，最後交給負責網頁設計的專員執行該網頁的建置與上傳工作。在組織成員方面，除了招募資訊相關領域的專員外，專員們也必須不斷的自我精進。而對於非資訊專員的其他成員，也必須都要能夠使用 Windows，此一基本的電腦使用已成為基金會招募所有員工的必要條件之一。

在「門諾基金會」方面，並未特別在組織架構上將資訊相關業務劃分出，而是將負責資訊工作的成員置於基金會的管理室部門，目前「門諾基金會」的電腦系統分由兩位員工負責，一位除了協助業務上的程式外，並支援未來網頁的資料庫建制，另一位則為文宣，負責網站的內容。對於組織成員在資訊方面的訓練並不缺乏，基本的電腦操作由組織內部教授，而較艱深的軟體則由藉由外訓的機會派相關人員參加相關課程。

另外「高雄市調色板協會」與「終止童妓協會」則表示，由於機構本身的規模不大，以及在經費上的限制，因此對於組織內部資訊化的需求，多半只能藉由分派專人參與坊間相關的課程，以培訓機構內員工運用資訊科技的能力，同時，組織更沒有另行劃分出新的單位以處理資訊相關的業務。換言之，因組織本身的限制，資訊化所能夠影響組織的範圍僅在於內部成員所必須具備的能力，以及部分工作方式的改變，並未能影響其組織架構。

前述是為資訊科技對組織架構及組織內部人員之影響，而在資訊科技所帶來的效益方面，「終止童妓協會」表示，資訊化為協會所帶來最大的效益是組織整體在效率上的提升，以及資源的節省，許多訊息與資料藉由電子郵件的傳遞而節

省了許多時間，同時也不一定要列印在紙張上才能將資源分享，這些都可算是資訊化所帶來的正面效果。而就架設網站所帶來的效果而言，有更多的人因此認識或更加瞭解終止童妓協會，除此之外，還有不少人藉由網路得知義工招募的訊息而加入協會義工之行列，這些正向的效果是網站架設之初所始料未及的。

「R 基金會」則表示在資訊化帶來的效益方面，訊息傳遞的效率大為提高是對組織最大的影響；「台北縣智障福利協進會」認為上網搜尋資料相當方便、另外與其他機構及政府部門之連繫，也因電子郵件的使用而更為方便；「中華民國聾啞資源協會」達成了原本架設網站之用意，即對於聾啞朋友能有更進一步的服務，同時，也使得更多的社會大眾對「中華民國聾啞資源協會」認識及瞭解；「門諾基金會」在資訊科技的協助下，除了得到更好的宣傳管道外，對組織內外的溝通與資源分享也都更方便。故資訊化對「門諾基金會」帶來的最大影響是在行政及對於業務個案的資料管理，透過電腦將資源分享與其他的工作伴，加快整個作業的處理速度及效率。

最後，「聯勸」表示網路對組織所帶來的成效可分為兩部分來說明：對於一般大眾與捐款人，不論在捐款或是要獲取資料、尋求問題解答等都可以更加即時與方便，而針對向「聯勸」申請補助的其他公益團體，在許多表格的填寫與相關資訊的提供上，能夠擺脫傳統的郵寄與傳真方式，而由其他的公益團體從網路上得知並下載，因而減少了「聯勸」原本在這一部分所必須花費的許多人力，這都是網路所帶來相當正面的效果。同時在聯勸高度資訊化的情況下，向「聯勸」申請方案的機構也必須要在資訊化方面跟進，也促使了其他機構資訊化。

為因應資訊化，組織可能對於內部成員的基本要求或者訓練不同於以往，造成對內部成員的衝擊，更進一步則將會對組織的架構產生影響。就社福機構的組織架構而言，對於某些較知名、或較大型的社會福利機構多半會再將資訊的相關業務劃分出來，成為組織內部一獨立的單位，由專職的人員負責組織內軟硬體的

應用與維修，或者架設網站、網頁的更新，及程式的設計。但有些組織則可能由於組織內人手不足，無法再另行劃分一資訊單位，資訊專員可能置於其他部門之下，或由組織內其他部門的人員來兼顧資訊相關的作業，而有些組織甚至連招募資訊專員的能力都沒有。

而有關於資訊化對內部的工作人員所造成的影響，首先是資訊專員的招募，專門負責組織內較為困難或專業的軟體應用、電腦維修、寫程式等工作，資訊專員除了固有的知識與技能外，還必須以參與坊間資訊課程或自我進修的方式，不斷求進步，避免機構本身在資訊化的部分與業界有太多的落差。但正如前述所言，非營利機構本身未必有能力招募資訊專員，在此一情況下，組織只能夠以培訓內部成員的方式，培訓資訊的相關人才，以處理組織在運用資訊科技方面的基本問題。此外，組織內部其他非資訊專員的成員也必須具有運用電腦基本功能、以及上網、收發電子郵件的能力，社福機構可能在工作人員新進時即授予基本的訓練，使其能夠具備在組織內工作以及和其他的成員溝通的能力，又或者在進行人才招募時，就先設限應徵者所需具備使用電腦功能之能力。同時資訊專員也可以依照組織內各部門不同之需求，教授電腦與軟體的功能，如此不但能節省成本，也更能加速促使組織全面性的資訊化。

最後，在成效方面，社會福利機構在資訊化的浪潮中，慢慢的從運用電腦進行文書處理、資料的儲存、宣傳海報的設計，到連接網路甚至於架設網站，利用電子郵件對外與其他機構、政府單位、以及捐款人與服務對象進行連繫與互動的工作，對內則是組織內的工作人員互相溝通或通知事項的重要工具。除此之外，上網搜尋資料亦為網路對社福機構的一項重要功能。整體而言，受訪機構多半表示，資訊科技帶來最大的效益是為資源的共享與節省、訊息傳遞更方便。

六、資訊化過程之困境與解決之道

對非營利機構而言，由於經費、人才與技術上的問題，資訊化的速度往往較業界緩慢，過程中所可能遭遇的困境也不少，以下筆者將整理出受訪對象在資訊化過程中所遭遇的困難之處及其解決之道，以供其他非營利組織邁向資訊化之參考，並可事先做好準備與因應之道。

以「家扶基金會」而言，所遇最大個困難有二：其一為人力上的不足，由於在網站的設置上，除了技術面，也必須考慮到行銷面，才能將網站的功能發揮到極致，然而專責執行網頁維護的人員僅一人，除了業務量較為繁重之外，加上該專員可能比較不具備行銷方面的專業，使得網站在行銷的功能上無法完全發揮。其二，主管與全體組織成員支持也成為組織資訊化與網站發揮功效之一大關鍵，主管若能重視並支持資訊化，適度的將權限下放，加上組織內其他成員都能更瞭解組織的網站內容，增加配合度與參與度，則組織在推動資訊化與網站的功能上就可更得心應手。而為使主管能更放心的將權限下放，資訊專員必須要將工作上的想法更完整的呈現與解釋，使主管能夠更放心。

另外，「終止童妓協會」所遇到的困難則是人力上以及專業知識的不足，由於協會內並無具備電腦專業知識的成員，往往在電腦出現問題時帶給工作人員相當大的困擾。因此，協會在 91 年開始以支付車馬費的方式，請一位具備電腦專業知識的義工擔任資訊顧問的角色，在協會有需要時都可以詢問其相關的問題，甚至請該志工親自到協會處理。「終止童妓協會」的 C 女士也表示，社福團體在資訊化過程中所經常遭遇到共同的問題是，在電腦軟體日益進步與更新的情況下，社福團體即使有企業所贊助的新式軟體，但是協會裡的二手電腦的配備與容量卻無法跟上，因此預算的不足而導致電腦無法汰舊換新，亦為組織困難之所在。

「門諾基金會」在整個資訊化的過程中，由於內部的資訊相關人才僅一至二人，因此所碰到較為困難的地方在於人力方面的不足，不過都可藉由規模較大的「門諾醫院」的支持。「R 基金會」同樣也有人力方面不足的問題，由於沒有專

屬的資訊人員，故協會很缺乏屬於本身在資訊方面的專業，必須要靠義工的協助。

「中華民國聾啞資源協會」的 E 先生則表示，協會在資訊化的過程中所遭遇到的困難可分為經濟面與技術面，前者所指為經費的不足，後者則為案主隱私之確保。由於聾啞朋友在表達方面不論是面對面亦或利用文字傳遞，都與一般人不同，因此，對「中華民國聾啞資源協會」而言，資訊化不僅促使組織必須招募與培訓的相關人才，同時這些資訊人才還需要備有資訊以及與聾啞朋友溝通之能力，故協會在人員培訓上所花費的金錢與時間就相對的提高。而在案主隱私的確保方面，則因案主的資料及利用電腦的資料庫來管理，可能造成案主的隱私被工作人員知道而有遭洩露的風險，所以組織的工作人員都必須簽下保證書，以確保案主的資料不會外漏。

最後，「高雄市調色板協會」與「台北縣啟智協進會」則因為經費上的不足，除了沒有能力招募專職的資訊專員外，也無法架設獨立之網站，故「高雄市調色板協會」的網站只能附屬在奇摩站之下。當奇摩的網站有故障時，協會的網站也就連帶的受到影響，除此之外，網站空間也較小，所能運用的功能也較少。而「台北縣啟智協進會」則每年都盡可能的向內政部爭取補助款，例如民國 91 年所申請的補助款主要是為了要架設協會的網站，為資訊化做進一步的發展。

整體而言，這些社福機構在資訊化過程所遭遇的困境可分為「外部」與「內部」的限制。前者所指為受到外在因素影響的限制，是組織本身所無法掌控者，其又可分為經費不足與人力的不足。由於非營利機構在經費的運用上，經常受到捐款多寡的限制，即使有再好的資訊化的規劃，但在缺乏經費的情況下，往往「心有餘而力不足」，而經費的不足又造成人力不足的限制。人力的不足可能為組織內資訊人才的缺乏，或資訊人手的不足，對於某些組織而言，甚至無法再招募專業的資訊人員，只能盡量培訓組織內成員資訊方面的知識，或招募資訊志工幫忙。即使是有專門負責資訊相關的業務的單位，人數也通常只有一到三人之間，

卻必須負責整個組織內所有資訊相關的事務，容易發生忙不過來的現象；又或者資訊專員在其他專業知識上較為不足，例如行銷、美工設計等。而「內部的限制」則是完全歸咎於組織的內部，包括管理者對資訊化的不支持，以及其他組織成員配合的程度不夠等。所謂管理者的不支持，指的是由於管理者的年齡層多半比較高，對資訊科技可能會產生較大的排斥感，使得組織資訊化的工作難以推動；又或者管理者雖然努力推動組織的資訊化，但卻無法適度的將權限下放，這也可能降低資訊部門在推動資訊化時的效率。而工作人員的配合程度不足，此亦任何有關於電腦的相關事宜，包括簡易的功能的使用或是對於網站內容的瞭解，都成為資訊專員專屬的工作，造成資訊專員的負擔以及整個組織的效率降低。

國內社福機構在資訊化過程所遭遇的困難非常多，但主要仍是以經費與人力的不足為主，而非營利組織也都在這兩方面盡力的尋求解決之道，例如在經費方面的缺乏，就盡量的尋求政府的補助金；人力方面的缺乏則以徵求資訊義工的方式來協助組織推動資訊化的工作，然而也不是每個組織在面對經費與人力等資源不足的問題都能有解決之道，是以這兩項限制成為長久以來一直都存在的問題。

綜合上述內容，可將本節中所指社會福利機構運用資訊科技之概況整理如表 5-2 所示：

表 5-2 國內社會福利機構運用資訊科技之概況

資訊化程度	見表 5-1
區域分佈與資訊化的相關性分析	社福機構社福機構架設網站的比例會因其區域分佈而不同，愈北部的社會福利機構其架設網站的比例愈高。
資訊化之進程	社福機構最初大多運用電腦來進行文書處理、儲存資料的工作，或製作宣傳海報等。由於網際網路的盛行，社會福利機構也開始連接網路。網路對社福機構最重要的功能多半是上網搜尋與其專業相關的資訊，另一方面則是利用電子郵件與捐款人、服務對象、以及其他機構進行聯繫，聯絡或通知內部其他成員，與進行資源分享的工作，以節省時間與成本上的耗費。
架設網站之	1. 為達更好之宣傳效果。

原因	2. 順應網路之潮流。 3. 藉由機構網站的架設為服務對象提供更好的資源。 4. 組織內有專業的資訊人才進行網站的架設，或是有網路公司的協助，又或者採用外包的方式。
未架設網站之原因	1. 組織本身不需要或沒有計劃。 2. 經費上、以及資訊人才方面的缺乏。 3. 太過耗時、維修上過於麻煩、認為效果不大。
資訊化對組織之影響	1. 在組織架構方面：將資訊相關業務劃分出來，成為一獨立的單位。 2. 在內部成員方面：資訊專員的招募、培訓內部成員，使之具資訊相關能力，且組織內部的任一成員都必須具有運用電腦基本功能以及上網之能力。 3. 在成效方面：資訊科技帶來最大的效益是為資源的保存、共享、節省、以及訊息傳遞的更方便。
資訊化過程中所遭遇之困難	1. 外部限制：經費不足與人力的不足。 2. 內部限制：管理者對資訊化的不支持，以及其他組織成員配合的程度不夠。
解決之道	盡可能尋求政府的補助金、徵求資訊義工。

資料來源：本研究製表

第二節 我國社會福利機構運用網路募款之現況

上一節已對社會福利機構資訊化之概況做一探討，在本節中，則針對其網路募款的部分，分別從網路募款的程度、運用與未運用網路募款的原因、以及其成效的部分來分析，以瞭解目前國內社會福利機構運用網路募款之概況。

一、社會福利機構運用網路募款之程度

從問卷的結果可得知，目前有募款並且設有網站的 57 家社會福利機構中，40 家(70.18%)有利用網路募款，17 家(29.82%)則無。由此可知在 85 家設有網站之社會福利機構中，40 家(47.06%)有運用網路募款。另外，筆者以線上觀察的方式則發現，74 家社會福利機構中，有 44 家(59.46%)運用網路募款。問卷結果與線上觀察的差距，可能是因為問卷填答人不夠瞭解該組織網站上有關於募款的內

容，或各受訪者對於網路募款之定義並不相同所致。

問卷的結果呈現出，在有利用網路募款的 40 家當中，有 4 家(10%)利用「線上信用卡」之方式；18 家(45%)可在網站上下載信用卡的資料表，填妥後再傳真至該機構；39 家(97.5%)有在網站上提供劃撥的資訊；12 家(30%)提供轉帳的資訊。

然而，在筆者以線上觀察的方式觀察每一網站後，則發現有 44 家社會福利機構有利用網路募款，其中 4 家(9.09%)使用「線上信用卡」之方式；3 家(6.82%)可利用「電子付款」的方式；17 家(38.64%)可在網站上下載信用卡的資料表，填妥後再傳真或郵寄至該機構；44 家(100.00%)有在網站上提供劃撥的資訊；11 家(25.00%)提供轉帳的資訊。若再仔細的做一區分，運用網路募款的 44 家社會福利機構中，有 6 家(13.64%)是可以「直接」在線上完成捐款的動作，而不必再增加其他任何的手續；而另外的 38 家則可能是由網站上得知募款的訊息，或可以從網站上下載授權書，但還必須透過其他的步驟²⁰，才能完成捐款的動作。有關於社會福利機構所採用網路募款的方式，筆者將問卷呈現及線上觀察的結果做一比較，如圖 5-12 所示。

²⁰ 包括到郵局或利用提款機完成劃撥或轉帳的工作、或下載信用卡與轉帳授權書，於填妥後再傳真或郵寄至該機構。

圖 5-12 社福機構網路募款的方式(問卷結果與線上觀察之比較)(n=44/n=40)

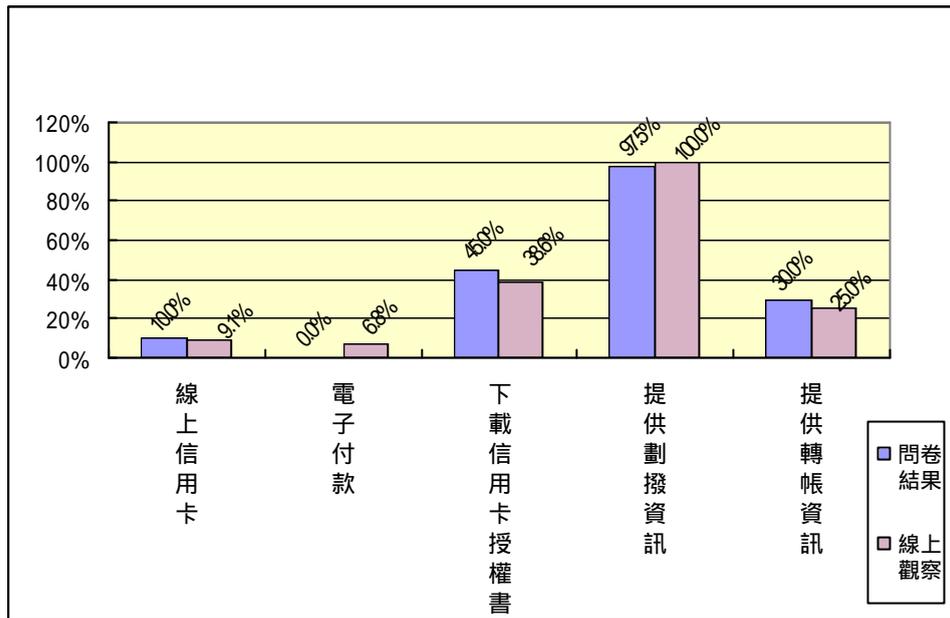


表 5-3 是為筆者在將問卷調查的以及線上觀察之結果整理後，呈現出有募款並且設有網站的社會福利機構中，運用網路募款之程度：

表 5-3 國內社會福利機構運用網路募款之程度

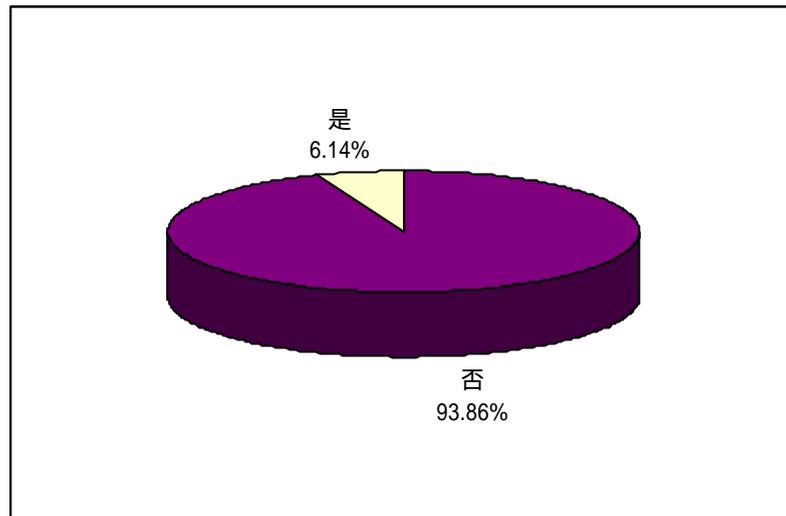
網路募款之運用	無 (29.82%) 《40.54%》		
	有 (70.18%) 《59.46%》	線上即時	線上信用卡 (4.71%) 《9.09%》
			電子付款 (0.00%) 《6.82%》
		非線上即時	傳真信用卡資料 (45.00%) 《38.64%》
			提供劃撥資訊 (97.50%) 《100.00%》
提供轉帳資訊 (30.00%) 《25.00%》			

註：在網站的功能方面，前面的數字為問卷結果，後面的數字則為筆者線上觀察之結果

資料來源：本研究製表

另一方面，在需要募款的社會福利機構中，只有 6.54% 有利用其他網站來募款，93.46% 則無(見圖 5-13)，而這些網站則包括有：智邦電子 (<http://www.e-charity.com.tw>)、花旗銀行(<http://www.citibank.com.tw>)、門諾醫院 (www.mch.org.tw)、I-care、以及部分入口網站。

圖 5-13 社福機構是否利用其他網站募款 (n=107)



由上述在社會福利機構網站功能與網路募款之項目之概況，可發現受訪者填寫問卷之結果與筆者做線上觀察之結果略有不同，筆者認為可能是因為受訪者對於本身的網站功能並不十分瞭解，或各受訪者無一致標準所致。

四、 運用/未運用網路募款的原因

在瞭解社會福利機構架設與未架設網站的原因後，筆者進一步藉由訪談以探究其運用與未運用網路募款之原因。而在受訪的 8 家社會福利機構中，只有「中華社會福利聯合勸募協會」、「終止童妓協會」、「門諾基金會」與「家扶基金會」等 4 家有運用網路募款，其中又只有「中華社會福利聯合勸募協會」與「終止童妓協會」有線上即時募款的機制，另外兩者則以下載信用卡或轉帳授權書為主。

就「聯勸」而言，網路募款的開端起源於民國 88 年的九二一大地震後，原本即為「聯勸」合作伙伴的英特連公司希望能藉由其金流管理之專長，為社福團體進行募款的工作，在英特連公司的發起下，自當年的 9 月 24 日到 10 月底就有 1855 人次的參與，募得的款項更高達 786 萬多，其中也包括來自國外的捐款，「聯勸」因此發現網路所帶來良好的成效也可以擴及募款上，遂積極的繼續開發，並於隔年(民國 89 年)完成了「聯勸」本身的網路捐款的機制。

「聯勸」的受訪者 A 女士認為各種捐款管道其實是不相衝突的，因為網路是媒體的一種，若能善用各種媒體，提供捐款人更多的捐款管道，則可能吸引的捐款人可能就會更多，因此「聯勸」對於網路捐款方面也做了相當程度之投入。在早期，由於人力上的不足，再加上深刻的感受到網路科技能夠在運用少數人力及操作簡單之情況下，即可為協會帶來相當的宣傳與募款效果，可謂事半功倍。正因為如此，「聯勸」於是願意投入更大的心力與成本在運用網路科技之上。另外，玉山銀行在民國 91 年開始推廣謂的數位貨幣(e-coin)，讓社會大眾可以很方便的在網路上進行各種交易活動之外，還能進一步的利用數位貨幣捐款給公益團體，因此尋找「聯勸」合作此一捐款方式。

「終止童妓協會」則表示網路募款並非其最初架設網站之動機，只是盼能順便藉由此一管道讓一般大眾知道可以採取的捐款方式有那些，目前採取網路募款的形式包括有：劃撥帳號的提供、下載信用卡捐款單再傳真或郵寄至協會、以及直接在網路上進行的信用卡捐款，此一機制是由聯邦銀行與易付網路公司所合作的，免費提供公益團體募款的管道，並從每一筆捐款中扣除其手續費。

至於「家扶基金會」，於民國 88 年中開始規劃與電腦公司合作線上信用卡，但由於電腦公司配合方面的問題而沒有成功，目前所採用的方式是將郵政劃撥帳號放置在網頁上，供線上認養、以及下載信用卡授權書，但預計近一年內會將線上信用卡或電子付款(e-coin)的機制放置於網站上。

雖然「門諾醫院」的網站有提供即時的線上直接募款，但「門諾基金會」則沒有，原因在於基金會的人手較為不足，在能力上也還無法做到，更重要的是，基金會方面認為本身還未能確保捐款人在線上即時捐款的隱私，故做法上也趨於保守，募款的方式是以郵政劃撥，或下載轉帳及信用卡扣款的授權書為主。

前述為受訪的社會福利機構表示其運用網路募款機制之原因，而另外 2 家有網站卻未運用網路募款之受訪者，即「中華民國聾啞資源協會」、「高雄市調色板協會」，其至今未運用網路募款的原因分別為：

「中華民國聾啞資源協會」的網站並未有任何募款訊息或線上募款的機制，究其原因，一方面是因為理事會尚未通過決議，另一方面則是協會的張秘書長認為募款不單只是募款而已，還必須有非常完備的徵信機制，而所謂的徵信機制也不是只有列出捐款人的名字與捐款金額，而是如此才能真正對捐款人負責，有關於網路募款則預計在民國 92 年開始實施。而在「高雄市調色板協會」方面，由於其網站尚在起始的階段，網頁的內容與編排也尚待溝通與改進，因此還未使用線上捐款之機制，或在網路上提供任何與募款相關的訊息。

經由上述的訪談內容，筆者認為社福機構在運用線上即時的網路募款機制時，在本身經費或人才缺乏的情況下，往往需要藉由委外、與電腦公司合作、或由企業的贊助下，並且雙方必須具有良好的配合方能順利地開始運作，而後是否持續加強或推廣此一機制則視機構本身而定。至於僅將募款訊息放置於網站上的社會福利機構，除了可能因為經費、相關人才不足、以及缺少企業贊助或良好的配合等限制外，還可能是機構本身所持的態度較為保守，認為線上即時的捐款對於捐款人的隱私較無保障，因此其網路募款的方式則以在網站上傳遞郵政劃撥帳號，或是提供下載信用卡及轉帳授權書為主。而完全未運用任何網路募款的機構，其考量除了機構本身的限制、以及捐款人的隱私外，還包括機構準備上的不周全，即認為募款不單只是募款，還必須有很完善的徵信機制，才能確實對捐款人與服務對象負責。

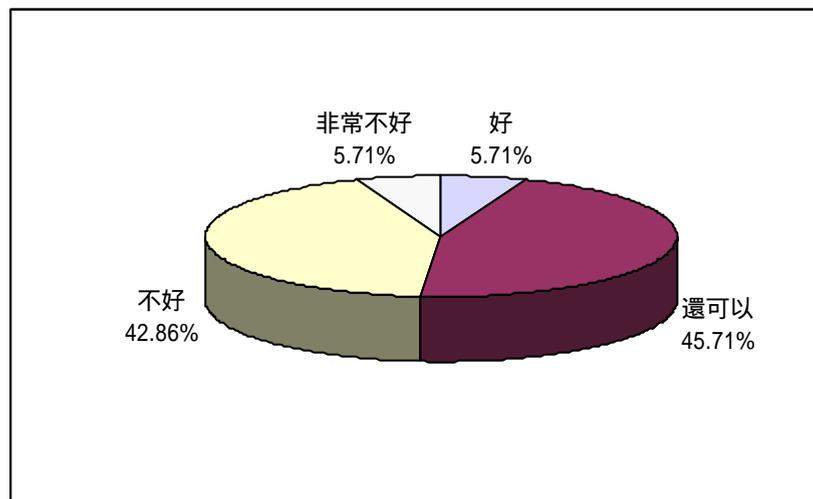
五、 網路募款之成效分析

在本節中，筆者一方面呈現出郵寄問卷的受訪者中，有運用網路募款的社會

福利機構認為該網路募款的績效為何？另一方面則從問卷結果與訪談之中瞭解成效好或不好的原因為何？以下將整理並概述之。

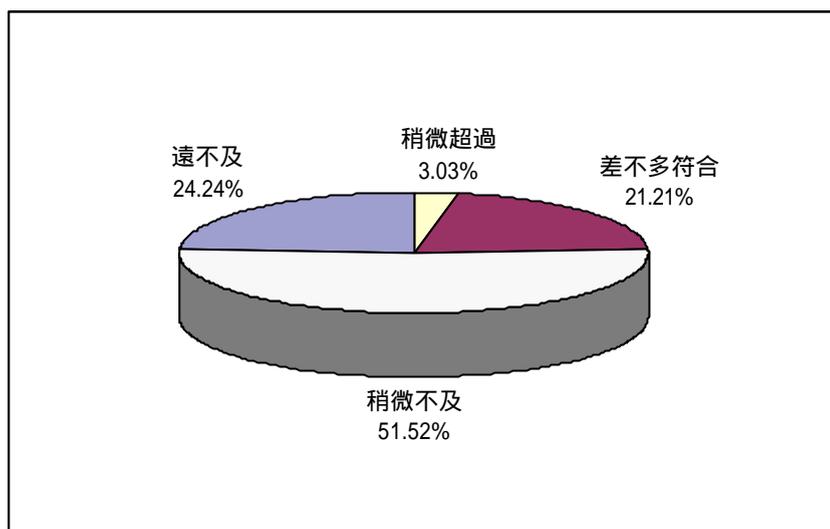
在網路募款的成效方面，有利用網路募款並回答此題的 35 家社會福利機構中，只有 2 家(5.71%)認為網路募款的效果是「好」的；16 家(45.71%)表示「還可以」；15 家(42.86%)認為「不好」；而有 2 家(5.71%)則表示「非常不好」。意即將近五成的機構對網路募款所帶來的效果是持負面的看法，近四成六的機構則認為還可以，只有 6%不到的機構對於網路募款之成效持肯定的態度(見圖 5-14)。

圖 5-14 網路募款之成效 (n=35)



另外，僅 1 家(3.03%)社會福利機構表示網路募款的效果「稍微超過」原本所預期的效果；7 家(21.21%)認為是「差不多符合」原本所預期的效果；而有 17 家(51.52%)認為「稍微不及」原本的預期；8 家(24.24%)則表示網路募款「遠不及」原本所預期的效果(見圖 5-15)。

圖 5-15 網路募款成效與原本預期 (n=33)



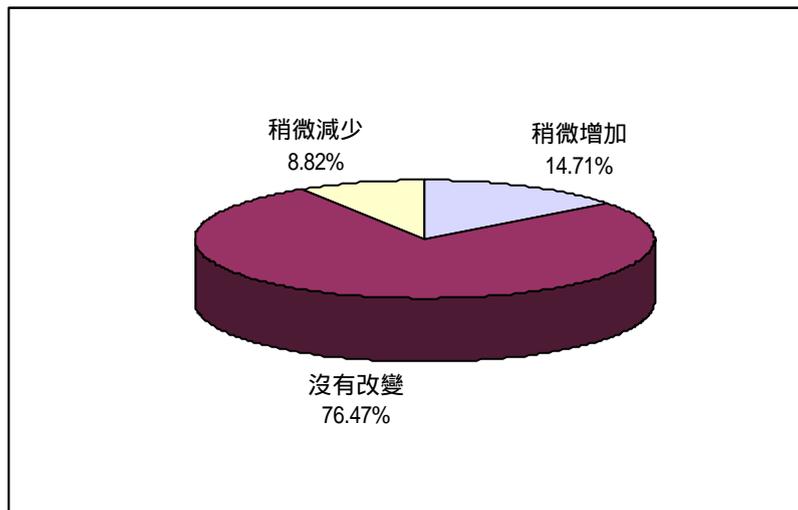
網路募款成效不好的原因，可從各機構在問卷中之回答歸納為六項，前三項是整個大環境所帶來的影響，而後三項則是組織本身的因素，分別為：

1. 目前網路成為許多不肖人士用以欺騙社會大眾的工具，甚至有些會冒充社會福利團體騙取捐款人的錢，防不勝防，因此導致一般社會大眾對網路上的訊息，或網上的交易與捐款缺乏信心。
2. 目前大多數的民眾仍不太習慣在網路上進行捐款。
3. 網路族群多以學生為主，然而學生由於經濟能力的不足，通常並非捐款的族群，而年齡層較高的捐款族群，使用網路的比例明顯較少，換言之，網路族群與捐款族群重疊性不高，故成效也不高。
4. 組織本身對此一管道的宣傳不足，有不少機構表示，其募款的網頁多半是消極的放置在網路上，而未做積極的推廣與宣傳，因此造成成效上的不彰。
5. 有些機構表示本身的網站可能不夠吸引人，或者主題不夠明確，都會影響民眾瀏覽網站或直接在線上捐款的機會。
6. 名氣較大的社會福利機構，在公信力方面較強，也比較被社會大眾所肯定，相較之下，中小型社福機構之網站所能帶來的效果比較小，募款方面的成效也就相對的較為差了。

不過，也有少數的社會福利機構對網路募款持肯定的態度，其看法是：網站是多種媒體工具中的一種，故運用網站宣傳或募款就是多提供社會大眾一個捐款的管道，再加上網路日漸普及，民眾已逐漸可以接受上網認識社福機構或捐款的方式，尤其對於某些有心人士，在電視或報章雜誌上看到相關的訊息，遂依照其網址找到網站，並在網路上獲知募款訊息甚至直接在線上捐款。

在機構的支出方面，有 5(14.71%)家社會福利機構表示網路募款的施行使該機構在整體募款的支出「稍微增加」；26 家(76.47%)則表示網路募款並「沒有改變」其在整體募款方面的支出；只有 3 家(8.82%)指出整體募款的支出由於網路募款而「稍微減少」，故七成以上的社會福利機構認為網路募款的運用對於組織在整個募款的支出上是沒影響的(見圖 5-16)。

圖 5-16 網路募款對整體募款支出之影響 (n=34)



從上述問卷結果的歸納中可發現，大多數的社會福利機構對於網路募款的效果是持負面的看法，認為對於機構所募得的款項並無太大的幫助，且不及機構原本所預期的效果。而從成本上的考量而言，大多數的社福機構也表示運用網路募款之後，對於整體募款方面的支出並沒有因此改變。然而，在問卷中仍有極少數的社福機構表示運用網路募款之成效良好，故筆者經由訪談瞭解其原因所在，另外也訪問其他幾個表示網路募款成效較為不佳的機構，在兩者的對照之下，則可

以提供其他非營利組織在運用網路募款的同時所必須採取的策略之參考，將募款的成效達到最好。

「聯勸」能在網路募款上有良好的成效，受訪人 A 女士認為可能有以下原因：首先是基於「聯勸」的獨特性質，就社福機構而言，「聯勸」是唯一有資源經理人角色的團體；再者，其捐款人之族群多為 25-34 歲之女性上班族，而這個階層的人對電腦的接受度與使用率也比較高；第三，網站只是各種媒體工具中的一種，需要被經營，尤其社福團體的網站若沒有善加宣傳與推廣，很容易被忽略。對「聯勸」而言，不但做到了網站的經營工作，即持續的內容更新與功能創新，最重要的是，「聯勸」經由網站傳達其服務的使命與理念，再加上適當的推廣，例如在固定通路點放置 DM，或與花旗銀行合作的聯合募款等，都增進了其網路募款的成效。

「聯勸」認為各種捐款管道其實是不相衝突的，因為網路是媒體的一種，若能善用各種媒體，提供捐款人更多的捐款管道，則可能吸引的捐款人可能就會更多，因此「聯勸」對於網路捐款方面也做了相當程度之投入。其深刻的感受到網路科技能夠在運用少數的人力以及簡單的操作之下，即可為協會帶來相當的宣傳與募款效果，舉例而言，目前「聯勸」在網路即時捐款所募得的款項佔所有募款來源之 7%，正因為如此，「聯勸」於是願意投入更大的心力與成本在運用網路科技之上。

另外一個設有線上即時募款機制的「終止童妓協會」則表示，該機構內網路募款方面就不盡理想，原因有三：其一為協會沒有能力去推廣網路募款的機制，人力與經費都是相當大的問題；其二則是會利用網路查詢資料進而認識協會網站者多為學生族群，然而學生卻通常不會是捐款的族群；最後則是捐款人資料的安全問題，由於協會目前還沒有辦法完全做好對捐款人在線上輸入信用卡資料的保護，也因此成為協會不敢大力推廣線上信用卡的捐款管道。

「家扶基金會」目前所採用網路募款的方式是將郵政劃撥帳號放置在網頁上，供線上認養、以及下載信用卡授權書。就成效而言，經由信用卡授權書而捐款的比例佔所有捐款來源之 32%，雖然信用卡授權書的來源除了從網路上下載以外，還包括從季刊上取得，或者協會郵寄、傳真給認養人等方式，但基金會認為網路是一個相當重要的管道。另外，透過網際網路媒介而成為認養人的比例也逐月提高，故整體而言，基金會在網路行銷績效方面還算滿意，且認為還有成長的空間，因此，在未來「家扶基金會」也將繼續大力的宣傳此一管道。而基金會推廣網路募款或吸引更多參觀人次最主要的方式是利用電視、平面媒體、與各大入口網站進行宣傳，或者在張貼的大型海報上明顯標示出機構的網址。

從上述問卷與訪談的整理中，可得知網路募款成效的好與否的關鍵，在於組織是否投入此一管道的宣傳與推廣，如果組織只是消極的架設一網站，以及將網路募款的訊息或線上即時捐款的機制放置於網路上，而未利用其他的方式加以宣傳，讓更多的人知道該機構設有網站、其網址為何、以及利用網路就可獲得捐款的資訊、甚至於也能使捐款的方式更具簡便性和即時性，則網路募款的成效就很可能因此大打折扣了，因為對一般大眾來說，任何非營利機構的網站均非日常生活必須的一部分，故行銷推廣的動作是絕對不可或缺的。而推廣與宣傳的管道很多，例如在電視或平面媒體上刊登廣告、在入口網站刊登廣告或訊息、或者配合其他活動的進行等，對於經費較為不足的非營利機構，則可以利用張貼大型海報的方式，將網址明顯地標示於海報上，吸引民眾注意，增加機構網站的瀏覽人數，如此不但可以使民眾藉由網站更清楚組織的起緣、服務內容、目前進行的活動等，也可以增加其捐款的機會。

再者，網站的經營也很重要，即網頁必須不斷的更新，有新的訊息馬上在網頁上呈現出，又或者有任何功能出現故障的情況亦需隨即進行維修工作，一個「活的網站」才可能不斷的吸引瀏覽的民眾，若只是空有組織的網站，卻從不更新與

維修，則顯得內容空洞並且毫無新意，成為一「死的網站」，如此便無法吸引民眾的瀏覽，甚至於原本有在瀏覽的民眾也會逐漸流失。

在本節的最後，則以表 5-4 呈現出整體國內社會福利機構在運用網路募款之概況：

表 5-4 國內社會福利機構運用網路募款之概況

網路募款之程度	見表 5-3。
運用網路募款之原因	1. 希望能有更好的募款成效。 2. 有企業願意提供協助或採委外的方式。
未運用網路募款之原因	機構本身的限制，即人力與經費上的不足、以及對捐款人隱私的保障有所顧慮外，還有機構準備上的不周全，認為募款不單只是募款，還必須有很完善的徵信機制，才能確實對捐款人與服務對象負責。
運用網路募款之成效	多數表示並不好，但也有少數認為網路募款可帶來不錯的成效。
影響網路募款成效之因素	網站經營與宣傳之有無。

資料來源：本研究製表

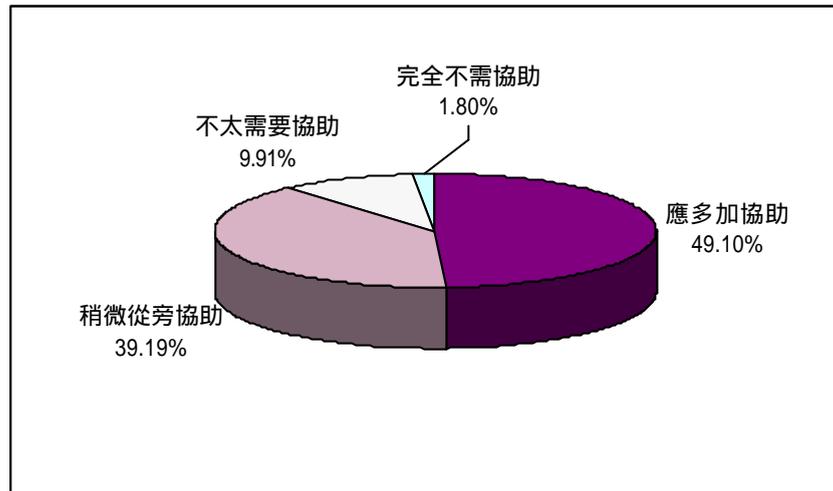
本章的第一節與第二節乃針對國內社會福利機構運用資訊科技與網路募款的狀況做一詳盡之分析，而下一節則由社福機構發展資訊科技與網路募款之限制出發，以得知政府是否可從中提供何種的協助。

第三節 政府在非營利組織運用資訊科技與網路募款所應扮演之角色

有關於政府是否應該協助非營利組織運用資訊科技與網路募款方面，在所有的受訪者中，有 109 家(49.10%)社會福利機構認為政府在該方面應「多加協助」；87 家(19.19%)認為政府應該「稍微從旁協助」；22 家(9.91%)則表示政府「不太需

要協助」；而 4 家(1.80%)則認為政府對非營利組織運用資訊科技與網路募款上是「完全不需要協助」的，故將近九成的受訪機構都認為，政府非營利組織運用資訊科技與網路募款方面是需要提供協助的(見圖 5-17)。

圖 5-17 社福機構認為政府是否應對非營利機構提供協助(n=222)



行政院青輔會有鑑於台灣非營利組織由於財力及人才的不足，電子化的程度並不普遍，故於 2001 年推動協助非營利組織建置網站計劃，由研華基金會協辦，在 2001 年已訓練了 5 個梯次，協助 30 個非營利組織開始設立網站。2002 年則邀請了台灣微軟、友訊科技、及數位聯合電信等科技公司共同加入合辦的行列，持續協助非營利組織建置網站的計劃，並進一步的正式啟動青年資訊志工方案(即 eNPO 計劃²¹)，希望能利用目前台灣各地優秀的資訊青年，與社會服務進行媒合，以協助非營利組織、社區、學校及青輔會本身推動資訊相關工作，讓非營利組織及早擺脫「高人力成本-低活動成效」的管理困境，並朝向電子化經營管理的新目標邁進，同時贊助軟硬體及頻寬等網站建置設施，預計將可為非營利組織培養出青年資訊志工來建置網站，持續支持這些非營利組織發展電子化的工作(台灣

²¹ eNPO 計劃是研華基金會將成立 4 年來資訊化的初步成果正式分享給國內相關非營利組織計劃的第一步，在 1998-2001 年研華基金會建制全國大專院校 www.tic100.org.tw 的科技創新競賽網站，成功地經過三屆的運動驗證後，能夠協助全國 62 所大專學生在網站上以低耗損、高效率的方式自由地運作各種活動的訊息、報名、討論、報表、文件、組隊等非營利組織所需的 e 化服務基本功能，並希望能將這樣的經驗與技術傳遞給所有準備進入 e 化階段的非營利組織，在 e 化後能逐漸將心力放在更多的提昇策略與服務的行動上，同時希望企業界能投入更多的資源，以加速帶動整個青年資訊志工與非營利組織網站建置及電子經營時代的來臨(台灣公益資訊中心，2002/4/9)。

公益資訊中心，2002/4/9)。而到目前為止，已有 98 個非營利機構向青輔會申請協助網站之建置，其中有 57 家非營利機構已完成網站的架設，其餘的 31 家尚在進行中²²。研華基金會執行長蘇治華表示，青年資訊志工只是志工台灣的初步願景，期望以台灣充沛的青年網站人才來帶動公益第三產業進一步發展的契機，讓台灣成為社會公益科技服務的輸出國(台灣公益資訊中心，2002/4/9)。

然而，在所有問卷受訪者中，只有 3 家社會福利機構表示政府曾協助進行網站架設的工作，大多數的機構則表示政府並無在該方面有所協助，是以筆者訪談青輔會資訊志工方案的連絡人卓先生，得知青輔會是將此一方案的書面辦法交由各縣市政府，再由縣市政府轉交各非營利機構，或藉由青輔會與非營利機構的業務往來時而告知此一訊息，此外，青輔會本身協助架設網站的對象是以完全不會使用電腦以及沒有連接網路的非營利組織為優先，與本研究發放問卷之對象鮮少重疊，故在本研究的結果中，多數的社會福利機構表示並無在運用資訊科技與網路募款方面獲得政府之協助。

政府可以提供何種協助？社會福利機構的需求又是什麼？筆者歸納出受訪者回覆的問卷結果如下：

1. 開班授課：由政府開辦資訊相關課程，並保留名額供非營利組織成員以優惠或免費的方式參與，或提供非營利組織相關的諮詢，藉此為非營利組織培訓資訊人才。
2. 提供專門網站：政府提供非營利機構一專門的網站，或者在政府網站上提供一網頁，除了可以直接連結至各非營利機構的網站，同時也可供非營利組織刊登廣告，尤其對於沒有網站的非營利機構，更可藉由此一網站讓社會大眾認識該機構。此一方式對非營利機構而言，可以獲得公信力，對捐款人在募捐上也可以更安心，同時能避免不肖人士利用社會大眾的愛心詐取不義之財。

²² 筆者於 2003 年 1 月 2 日以電話訪談資訊志工方案的連絡人卓先生，而得知該數據。

3. 宣導：政府不但可以多為非營利機構進行宣導，讓一般大眾更加瞭解外，同時也鼓勵民眾多加捐款，告知民眾網路也是一個可以獲得捐款訊息或直接捐款之管道。
4. 對於網路犯罪的嚴加防範：由於網路犯罪的層出不窮，才導致民眾對於在網路上的訊息或捐款缺乏信心，若政府能建立更完善的網路安全機制，由法規面嚴防網路上的金錢詐騙，方能使民眾安心在線上進行捐款的動作。
5. 資源上的協助：即由政府提供直接經費、電腦軟體、資訊設備、以及技術人才與志工之協助。

除了上述的協助外，筆者亦經由深度訪談中，整理出受訪者所認為政府非營利機構運用資訊科技與網路募款上所能提供的協助，分述如下：

「中華社會福利聯合勸募協會」之 A 女士認為，政府可以利用開課的方式，並提供免費的名額讓社會福利機構能學習到更多資訊相關的知識或軟體應用，使非營利機構資訊化的腳步不至於落後業界太多。

「高雄市調色板協會」的 F 女士則表示，由於該機構的網頁是附屬在奇摩站之下，當奇摩的網站有故障時，協會的網站也就連帶的受到影響，不穩定性較高。除此之外，空間也比較小，所能運用的功能也較少。職是之故，協會期待政府能在這個方面予以協助，由縣市政府提供空間給非營利機構，讓缺乏經費的非營利機構可以附屬於政府網站之下，同時也可以確保其公信力。

「中華民國聾啞資源協會」的 E 先生則以不同的角度來看政府於非營利機構進行資訊化所能給予的協助，由於該協會架設網站的動機主要是針對服務對象與外界溝通不便之特性，希望聾啞朋友能藉由網站與外界有更良好的溝通，同時也讓協會可以最節省人力、最即時的方式與聾啞朋友傳遞訊息或溝通，架設網站因此成為不可或缺之工作。基於此一服務聾啞朋友之立場，E 先生希望認為政府可

以提供的協助是，讓社會上的弱勢團體可以在連接網路上享有較優惠的價格，由於其經濟能力通常較一般人來的差，若他們能更輕易的上網，而非營利機構架設網站也將更有意義，因為非營利機構架設網站的目的不僅在於宣傳，為服務對象做更完善的服務亦為一重要因素。

然而，也有非營利組織不認為政府應在這一方面提供協助，如「終止童妓協會」與「R 基金會」就表示，運用資訊科技與網路募款應為組織本身要提高效率的方式，應由組織自行努力而並非是政府的責任。

綜合上述所言，有將近九成的社會福利機構認為，政府應該在非營利機構運用資訊科技與網路募款上提供適當的協助，而從問卷與訪談的整理中，筆者將之歸納為「直接」與「間接」的協助(見表 5-1)，前者為政府對非營利機構有直接、實質上的幫助，如提供非營利機構經費、電腦軟體、資訊設備、以及技術人才與志工等資源之協助、開班教授資訊相關課程，並提供非營利組織以優惠或免費的方式參與、提供專門網站、以及在政府的網站下提供非營利機構架網站的空間。後者則指政府雖不直接對非營利機構提供協助，但卻促使整個大環境有利於非營利組織在資訊化與網路募款上的發展，例如非營利組織公信力的提高，或以宣傳的方式使社會大眾更瞭解非營利組織，並且民眾可藉由其網站以更便利的方式獲得捐款的訊息，甚至在直接在網路上捐款。另外，對弱勢團體可以更優惠的價格連接網路，如此非營利機構之網站將更有存在之價值。

表 5-5 受訪者認為政府非營利機構運用資訊科技與網路募款所能提供的協助

直接協助	間接協助
經費、電腦軟體、資訊設備、以及技術人才與志工之協助 開班教授資訊相關課程，並提供非營利組織以優惠或免費的方式參與 提供專門網站 在政府的網站下提供非營利機構架網	網路範罪的嚴加防範---提高非營利組織的公信力 宣導 提供弱勢團體在連接網路上享有較優惠的價格

資料來源：本研究自製

第四節 本章小結

在本章中，筆者將郵寄問卷、線上觀察、與深度訪談的結果做一整理與歸納，分別在從國內社會福利機構資訊化之概況、網路募款之概況、以及政府在非營利組織運用資訊科技與網路募款所應提供的協助與扮演的角色等三方面，加以分析與說明之。

在國內社會福利機構資訊化的程度方面，將近八成七的社會福利機構擁有電腦設備，而在有電腦的社福機構中，九成八以上有運用電腦進行文書處理的工作，七成一有建立案主或捐款人的資料庫，八成五以上可連接網路，其中的六成是使用寬頻的方式。在網站之架設上，已有四成以上的社福機構有架設自己的網站。整體而言，國內社會福利機構在運用資訊科技方面有蠻大的落差，有電腦設備的機構在電腦基本功能的運用上都有相當高的比例，相對的，對有些機構甚至連電腦都沒有，其原因多以業務上不需要使用電腦、缺乏經費、或缺乏電腦相關人才為主。而在網站架設方面，「順應網際網路的潮流」與「達到宣傳效果」為社福機構架設網站最主要的原因，另外也有不少機構表示網站的架設有一部分是為了提供案主更好的服務與溝通的管道。至於未架設網站的主要原因則多為「資訊人員」與「經費」上的限制。

社福機構資訊化的開端多為運用電腦來進行文書處理、儲存資料的工作，或者利用電腦製作宣傳海報等。民國 87 年後由於網際網路的蓬勃發展，社會福利機構也開始連接網路，目前大多是採用寬頻的方式。網路對社福機構最重要的功能為上網搜尋與其專業相關的資訊，以及利用電子郵件與捐款人、服務對象、以及其他機構進行聯繫。此外，對於規模較大的組織而言，必須利用電子郵件來聯

絡或通知內部其他成員，與進行資源分享的工作，以節省時間與成本上的耗費。

在組織架構與人員的調整上，有些社福機構會將資訊的相關業務單獨劃分出來，由專職人員負責組織內軟硬體的應用與維修，或者架設網站、網頁的更新，以及程式的設計。但另外也有些機構，可能由於組織內人手不足，無法再另行劃分一資訊單位，資訊專員可能置於其他部門之下，或者由組織內其他部門的人員來兼顧資訊相關的作業。資訊化對組織內部的成員亦有所影響，除了必須對外招募資訊相關人才，處理較困難或專業的軟體應用、電腦維修、寫程式等資訊業務外，運用電腦基本功能、以及上網、收發電子郵件也成為組織內部成員必備的能力。

資訊化過程所遭遇的困境大致上可分為外部與內部的限制。前者又可分為經費不足與人力的不足，非營利機構往往因缺乏經費，而無法推動組織的資訊化，連帶造成人力不足的限制。人力的不足可能為組織內資訊人才的缺乏，或資訊人手的不足。內部的限制則是主管的支持以及組織內其他成員的配合度不足所致。

在網路募款方面，有募款並設有網站之社福機構中，七成以上都有使用網路募款，而只有極少數(6.14%)的社福機構有利用其他的網站募款。非營利機構在運用線上即時的網路募款機制之初，在本身經費或人才缺乏的情況下，往往需要藉由委外、與電腦公司合作、或由企業的贊助，並且雙方具有良好的配合下，方能順利開始運作，而後是否持續加強或推廣此一機制則視機構本身而定。至於僅將募款訊息放置於網站上的社會福利機構，除了因經費、相關人才不足、以及缺少企業贊助或良好的配合等限制外，還可能是機構本身認為線上即時的捐款對於捐款人的隱私較無保障，故網路募款的方式則以在網站上傳遞郵政劃撥帳號，或是提供下載信用卡及轉帳授權書為主。而對於完全未運用任何網路募款的機構，其考量除了機構本身的限制、以及捐款人的隱私外，還包括機構準備上的不周全，即認為募款不單只是募款，還必須有很完善的徵信機制，才能確實對捐款人與服務

對象負責。

至於網路募款的成效，由於大多數的社會福利機構並未對各募款管道所募得的款額進行統計，故未能明確指出網路募款佔所有捐款的比例，但由社福機構本身的認知上，可得知半數以上對網路募款持負面的態度，並表示與原先所預期的效果要來的差，究其原因可歸納為六點：網路詐財的充斥導致一般民眾對於網路交易的不信認、多數民眾仍不太習慣在網路上進行捐款、網路族群與捐款族群重疊性不高、組織本身對此一管道的宣傳不足、網站不夠吸引人或者主題的不明確、以及機構名氣較小而影響到募款的成效。前三項是整個大環境所帶來的影響，後三項則是組織本身的因素。不過，也有少數的社會福利機構對網路募款持肯定的態度，認為網站是提供社福團體宣傳或募款、以及提供社會大眾一個捐款的管道，再加上網路日漸普及，民眾已逐漸可以接受上網認識社福機構或捐款的方式。

最後，有將近九成的社會福利機構認為，政府應該在非營利機組織運用資訊科技與網路募款方面扮演一協助之角色，協助的項目可歸納為直接與間接的協助，前者為政府對非營利機構有直接、實質上的幫助，如提供非營利機構經費、電腦軟體、資訊設備、以及技術人才與志工之協助、開班教授資訊相關課程，並提供非營利組織以優惠或免費的方式參與、提供專門網站、以及在政府的網站下提供非營利機構架網站的空間。後者則指政府雖不直接對非營利機構提供協助，但卻促使整個大環境有利於非營利組織在資訊化與網路募款上的發展，例如非營利組織公信力的提高，或以宣傳的方式使社會大眾更瞭解非營利組織。另外，對弱勢團體可以更優惠的價格連接網路，如此非營利機構之網站將更有存在之價值。

第六章 結論

企業與政府早非營利機構一步邁入資訊化，但非營利組織在近年來也逐漸投入運用資訊科技以提升組織效率，並紛紛利用網路募款的方式，以提供社會大眾更方便、更即時的捐款管道，因而引起筆者對社會福利機構運用資訊科技與網路募款之研究動機，研究的內容包括有國內社會福利機構運用資訊科技與網路募款之程度、原因、過程、與成效等，另一方面也從非營利組織需求的角度出發，探討政府非營利組織運用資訊科技與網路募款之過程中是否應提供協助，以及可協助的方向有那些。

在章節的安排上，先以文獻探討非營利組織之意涵、理論基礎、及其與政府之關係。接下來的第三章則討論資訊社會的開端、非營利組織運用資訊科技的可行性與優勢、及網路募款之運用。並於第四章中瞭解本文在實證研究方面進行的方式，第五章則是將各研究方法之結果做一歸納與分析。在本章中，乃承接前面各章之結果，對本研究的各研究問題做一回答，並提出建議。

第一節 研究問題回答

本節首先對於本研究之各研究問題進行回答：

一、國內社會福利機構運用資訊科技的程度為何？

就比例上來看，國內社會福利機構中，有 98.53% 會利用電腦做文書處理的工作，71.00% 利用電腦建立捐款人或案主的資料庫。而在連接網路的使用上，60.30% 是使用寬頻，4.52% 使用 Cable 寬頻，22.11% 使用撥接之方式，另外尚有 13.07% 無法連接網路。在網站架設方面，已有 41.67% 的社會福利機構有架設屬於

其本身的網站。而在有架設網站的 85 家機構中，81 家(95.29%)有機構簡介的功能，69 家(81.18%)有佈告欄的功能，35 家(41.18%)有留言版或討論區的功能，34 家(40.00%)具有網站連結之功能，有資訊提供功能之社會福利機構則佔 47 家(55.29%)，在募款訊息的傳遞上，59 家(69.41%)的社會福利機構具有此一功能，而在網路上有徵信功能的則只有 5 家(5.88%)，另外，有 36 家(42.35%)有招募義工或人才的功能，4 家(4.71%)有線上教學的功能，有線上義賣功能的則只有 1 家(1.18%)，14 家(16.47%)的網站有訂閱電子報的功能，最後，60 家(70.59%)有電子郵件回覆之功能。另外，只有極少數(6.14%)的社福機構有利用其他的網站募款。

整體而言，國內社會福利機構在運用資訊科技方面有蠻大的落差，有電腦設備的機構在電腦基本功能的運用上都有相當高的比例，相對的，有些機構甚至連電腦都沒有，其原因多以業務上不需要使用電腦、缺乏經費、或缺乏電腦相關人才為主。同時，也顯示出社會福利運用電腦處理文書工作，以及建立捐款人或案主資料庫的比例是相當高的。另外，寬頻的使用在社會福利機構中已相當的普遍，佔有六成以上，但仍有一成三的社福機構是無法連接網路的。

二、國內社會福利機構架設網站之原因為何？未架設網站之原因為何？

「因應網際網路之潮流」與「為達宣傳效果」是社會福利機構架設網站的主要原因，顯示出非營利機構在面對整個社會資訊化的腳步下，也紛紛順應時代的潮流，希望能藉由網路這項強而有力的管道使機構可以為更多人所認識與瞭解。其他的原因則包括「希望能有更好的募款績效」、「提昇服務效益與擴大服務範圍」、「提供該機構的會員或服務對象一個溝通交流及獲取資訊的地方」以及「提供相關資訊給社會大眾」。整體而言，國內社會福利機構架設網站的動機可分為「組織」與「提供服務」兩大項目，前者考量的是組織本身，希望藉由網站的架設使組織順應潮流以追求進步，並達到更好的宣傳與募款效果，這也是社會福利機構的主要動機。而後者所指則是為了提供更好的服務給服務對象與社會大眾，例如資料的搜尋，或相互交流的空間。

至於沒有架設網站的主要原因是為「缺乏資訊相關人才」以及「經費的不足」，而「太過耗時」、「維修上過於麻煩」、「認為效果不大」等，則為機構未架設網站的次要原因。

三、國內社會福利機構運用網路募款之狀況為何？

從問卷的結果可得知，目前有募款並且設有網站的 57 家社會福利機構中，40 家(70.18%)有利用網路募款，而 17 家(29.82%)則無。由此可知在 85 家設有網站之社會福利機構中，40 家(47.06%)有運用網路募款；而筆者以線上觀察的方式則發現，74 家社會福利機構中，有 44 家(59.46%)運用網路募款。至於問卷結果與線上觀察的差距，可能是由於問卷填答人不夠瞭解該組織網站上有關於募款的內容所致。

若再仔細的做一區分，運用網路募款的 44 家社會福利機構中，有 6 家(13.64%)是可以「直接」在線上完成捐款的動作，而不必再增加其他任何的手續，亦即捐款人可利用「線上即時」的方式完成捐款的動作；而另外的 38 家(86.36%)則可能是由網站上得知募款的訊息，或可以從網站上下載授權書，但還必須透過其他的步驟，才能完成捐款的動作，是為「非線上即時」之捐款方式。

四、國內社會福利機構運用網路進行募款之原因為何？未運用之原因為何？

在運用網路募款方面，多數社會福利機構的動機是希望藉由原本就已架設之網站，讓一般大眾知道可以更方便的得知捐款方式，或者直接在線上捐款，而只有少數的原因是組織認為網路募款對於募款非常有幫助而努力去開發。除了組織本身對網路募款之心態外，網路公司的協助或配合也相當的關鍵。社會福利機構在運用線上即時的網路募款機制時，在本身經費或人才缺乏的情況下，往往需要藉由委外、與電腦公司合作、或由企業的贊助下，並且雙方必須具有良好的配合方能順利地開始運作，而後是否持續加強或推廣此一機制則視機構本身而定。至

於僅將募款訊息放置於網站上的社會福利機構，除了可能因為經費、相關人才不足、以及缺少企業贊助或良好的配合等限制外，還可能是機構本身所持的態度較為保守，認為線上即時的捐款對於捐款人的隱私較無保障所致，其網路募款的方式則以在網站上傳遞郵政劃撥帳號，或是提供下載信用卡及轉帳授權書為主。

而對於完全未運用任何網路募款的機構，其考量除了機構本身的限制、以及捐款人的隱私外，還包括機構準備上的不周全，即認為募款不單只是募款，還必須有很完善的徵信機制，才能確實對捐款人與服務對象負責。

五、網路募款之運用對於國內社會福利機構在籌措財源方面是否有所助益？是否達到預期之成果？原因為何？

在網路募款的成效方面，將近五成的機構對網路募款所帶來的效果是持負面的看法，近四成六的機構則認為還可以，而只有 6% 不到的機構對於網路募款之成效持肯定的態度。與社會福利機構原先預期之比較下，七成五以上的社會福利機構之網路募款效果都不及原先預期的效果，兩成左右的機構則認為差不多符合原本所預期的效果。

社會福利機構本身認為網路募款成效不好的原因可歸納為六點：網路詐財之氾濫，導致一般社會大眾對網路上的訊息，或網上的交易與捐款缺乏信心；多數的民眾仍不太習慣在網路上進行捐款；網路族群與捐款族群重疊性不高；社會福利組織對此一管道的宣傳不足；網站本身不吸引人、或主題不夠明確；對中小型的社福機構而言，由於名氣與公信力的不足，網站與網路募款所能帶來的效果較名氣大的社會福利機構差。這六個原因之中，前三項是整個大環境所帶來的影響，後三項則是組織本身的因素。

然而也有少數對網路募款持肯定的態度的社會福利機構則認為，由於網路的日漸普及，網站已逐漸成為一強而有力的宣傳與募款之管道，民眾對於從網站上

認識社福機構或捐款的接受度也日益增加。有心人士在電視或報章雜誌上看到相關的訊息後，便會依照其網址找到網站，並在網路上獲知募款訊息甚至直接在線上捐款。

六、網路募款之運用如何對民間社會福利機構在募款方面有所助益？

網路募款成效的好與否的關鍵，首先在於組織是否投入此一管道的宣傳與推廣，如果組織只是在架設網站後，以及將網路募款的訊息或線上即時捐款的機制放置於網路上，而未利用其他方式加以宣傳，讓更多的人知道該機構設有網站、其網址為何、以及利用網路就可獲得捐款的資訊、甚至於也能使捐款的方式更具簡便性和即時性等等，則網路募款的成效就很有可能大打折扣了，故行銷推廣的動作是絕對不可或缺的。推廣與宣傳的管道包括在電視或平面媒體上刊登廣告、在入口網站刊登廣告或訊息、或者配合其他活動的進行等，對於經費較為不足的社會福利機構，則可以利用張貼大型海報的方式，將網址明顯地標示於海報上，吸引民眾注意，增加機構網站的瀏覽人數，如此不但可以使民眾藉由網站更清楚組織的起緣、服務內容、目前進行的活動等，也可以增加其捐款的機會。

再者，網站的經營也很重要，即網頁必須不斷的更新，一有新的訊息馬上在網頁上呈現出，或者有任何功能出現故障的情況亦需隨即進行維修工作，一個「活的網站」才可能不斷的吸引瀏覽的民眾，若只是空有組織的網站，卻從不更新與維修，則顯得內容空洞並且毫無新意，成為一「死的網站」，如此便無法吸引民眾的瀏覽，甚至於原本有在瀏覽的民眾也可能因新鮮感的消失，或感到組織並未進步而停止瀏覽。

七、資訊科技之引進對民間社會福利機構的影響為何(組織架構、人員、帶來的效益)？

就組織的架構而言，對於某些較知名、較大型的非營利機構多半會再將資訊的相關業務劃分出來，成為組織內部一獨立的單位，由專職的人員負責組織內軟

硬體的應用與維修，或者架設網站、網頁的更新，以及程式的設計。反之，較不知名之機構，則可能由於組織內人手不足，而無法再另行劃分一資訊單位，資訊專員可能置於其他部門之下，又或者是由組織內其他部門的人員來兼顧資訊相關的作業，甚至於某些組織連招募資訊專員的能力都沒有。

關於資訊化對內部的工作人員所造成的影響，首先是資訊專員的招募，專門負責組織內較為困難或專業的軟體應用、電腦維修、寫程式等工作，資訊專員除了固有的知識與技能外，還必須以參與坊間資訊課程或自我進修的方式，不斷求進步，避免機構本身在資訊化的部分與業界有太多的落差。但正如前述所言，非營利機構本身未必有能力招募資訊專員，在此一情況下，組織只能夠以培訓內部成員的方式，培訓資訊的相關人才，以處理組織在運用資訊科技方面的基本問題。此外，組織內部其他非資訊專員的成員也必須具有運用電腦基本功能、以及上網、收發電子郵件的能力，非營利機構可能在工作人員新進時即授予基本的訓練，使其能夠具備在組織內工作以及和其他的成員溝通的能力，又或者在進行人才招聘時就先設限應徵者所需具備使用電腦功能之能力。同時資訊專員也可以依照組織內各部門不同之需求，教授電腦與軟體的功能，如此不但能節省成本，也更能加速促使組織全面性的資訊化。

最後，在成效方面，受訪機構多半表示，資訊科技帶來最大的效益是為資源的共享與節省、訊息傳遞更方便，另外也讓社會大眾更容易瞭解他們，甚至也帶動了其他機構或團體邁向資訊化。

八、國內民間社會福利機構在引進資訊科技與網路募款時所可能遭遇之困難為何？該如何解決？

資訊化過程所遭遇的困境分為「外部」與「內部」的限制。前者所指為受到外在因素影響的限制，為組織本身所無法掌控者，其又可分為經費不足與人力的不足。由於非營利機構在經費的運用上，經常受到捐款多寡的限制，故無能力添

購新的硬體設備、軟體、或架設網站、以及設置更多種的網站功能，甚至於造成人力不足的限制。人力的不足則為組織內資訊人才的缺乏，或資訊人手的不足，對於規模較小的組織而言，甚至無法再招募專業的資訊人員，只能盡可能培訓組織內成員資訊方面的知識，或招募資訊志工幫忙。而規模較大的組織，雖然有專門的單位負責資訊相關的業務，但人數通常僅一到三人，卻必須負責整個組織內所有資訊相關的事務，經常無法負荷；又或者資訊專員在其他專業知識上較為不足，例如行銷、美工設計等。而「內部的限制」則是完全歸咎於組織的內部，包括管理者對資訊化的不支持，所指為管理者對資訊科技有所謂的排斥感，或者管理者雖然努力推動組織的資訊化，但卻無法適度的將權限下放，這都會使得組織資訊化的工作難以推動；另外還有其他組織成員配合的程度不夠，對於電腦的功能與組織網站的不熟悉等，也可能影響資訊部門在推動資訊化時的效率。

非營利組織在資訊化過程所遭遇的困難非常多，但主要仍是以經費與人力的不足為主，而非營利組織也都在這兩方面盡力的尋求解決之道，例如在經費方面的缺乏，就盡量的尋求政府的補助金；人力方面的缺乏則以徵求資訊義工的方式來協助組織推動資訊化的工作，然而也不是每個組織在面對經費與人力等資源不足的問題都能有解決之道，因此乃長久以來一直都存在的問題。

九、目前政府在國內社會福利機構引進資訊科技方面有何協助？

就目前而言，政府非營利組織運用資訊科技方面的協助，有 2001 年行政院青輔會推動、研華基金會協辦，以協助非營利組織建置網站計劃，此乃有鑑於台灣非營利組織由於財力及人才的不足，電子化的程度並不普遍之故。2002 年行政院青輔會則邀請了台灣微軟、友訊科技、及數位聯合電信等科技公司共同加入合辦的行列，持續協助非營利組織建置網站的計劃，並進一步的正式啟動青年資訊志工方案(即 e NPO 計劃)，希望能利用目前台灣各地優秀的資訊青年，為非營利組織培養出青年資訊志工來建置網站，以協助非營利組織擺脫「高人力成本

-低活動成效」的管理困境，並朝向電子化經營管理的新目標邁進，同時贊助軟硬體及頻寬等網站建置設施，支持這些非營利組織發展電子化的工作。目前已有 98 個非營利機構向青輔會申請協助網站之建置，其中有 57 家非營利機構已完成網站的架設，其餘的 31 家尚在進行中。

十、政府該如何協助國內社會福利機構引進資訊科技，並使網路募款有更好的成效？

有將近九成的社會福利機構認為，政府應該在非營利機組織運用資訊科技與網路募款方面扮演一協助之角色，而有關政府在協助非營利機構運用資訊科技方面，筆者針對組織的需求，將政府所提供之協助分為「直接」與「間接」兩個面向，前者為政府對非營利機構有直接、實質上的幫助，如提供非營利機構經費、電腦軟體、資訊設備、以及技術人才與志工等資源之協助、開班教授資訊相關課程，並提供非營利組織以優惠或免費的方式參與、提供專門網站、以及在政府的網站下提供非營利機構架網站的空間。後者則指政府雖不直接對非營利機構提供協助，但卻促使整個大環境有利於非營利組織在資訊化與網路募款上的發展，例如非營利組織公信力的提高，或以宣傳的方式使社會大眾更瞭解非營利組織，並且民眾可藉由其網站以更便利的方式獲得捐款的訊息，甚至在直接在網路上捐款。另外，對弱勢團體可以更優惠的價格連接網路，如此非營利機構之網站將更有存在之價值。

第二節 研究省思與研究建議

一、研究省思

在經由筆者進行實證之問卷調查與訪談之後，可發現以下三項與文獻的呈現不同之處：

1 組織架構的改變：

從前述的文獻中，可得知組織的型態會因為資訊科技的衝擊而出現組織結構扁平化、網狀組織、以及團隊的建立。但由於非營利組織之組織規模大都比企業或公部門小，故資訊科技對非營利組織的影響多半只是在組織架構下，再分出一專司資訊相關事務之單位，以及小型團隊的出現，尚未有組織結構扁平化與網狀組織的情況出現。

2. 成本的支出：

在文獻中曾提及「降低募款成本」是網路募款的優點之一，因為網路上的募款成本只需於初期投入建制網站與網路募款的機制，以及日後的維修費用即可，較傳統利用街頭勸募、或在電視及平面媒體上刊登廣告所需的人力與成本都來的低。然而從問卷回答與訪談中，卻發現成本的不足是國內社會福利機構未架設網站及用網路募款最主要的原因之一。筆者認為此一差異之原因在於網路募款的運作在初期必須投入較大量的金錢與專業能力，而多數非營利組織並無法在短時間內撥出大筆的款項來發展，另外也可能擔心投入成本後不一定會有所成效所致。

3. 網站對非營利組織所提供功能：

一般而言，非營利組織架設網站之原因多半是因應網際網路的潮流、以及希望藉由網路無遠弗界的功能來提升組織宣傳之效果，然而從本文實證部分的研究可以得知，網站的架設除了上述功能外，還可以讓非營利組織對案主提供更好的服務，亦即讓他們可以更方便的獲得組織相關的訊息，甚至對於某些具身心障礙之人士在與人溝通不便之際，還可經由非營利組織為他們設計之特定網站而獲得更適合他們的溝通管道，加強對案主的服務於是也成為國內社會福利機構架設網站的重要原因。

二、研究建議

根據前述之研究分析與結果，筆者分別對於非營利機構本身與政府提出下列

建議：

(一)非營利組織

1. 組織在能力不足時可尋求企業之協助

對非營利組織而言，經費與資訊人才的缺乏是無法順利推行資訊科技與網路募款最主要、但也是最無法避免的原因，是故，若能尋求企業在架設網站或運用網路募款方面的協助，再加上雙方完整的協調與溝通，相信能夠在架設網站與運用網路募款方面有好的開端。然而非營利組織必須要注意的是，應避免因過度依賴企業的協助，而使組織本身的自主性受到限制。再者，組織在能力足夠之後，最好還是能夠招募組織的資訊專員，一方面可以減少委外的成本，另一方面也可以更無顧慮的按照組織本身的意志來執行整個網站的製作、以及網路募款的方式。

2. 資訊化與網路募款之推動均需組織全體成員的支援與配合

非營利組織推動資訊科技與網路募款不應只是資訊專員的責任，而需要整個組織的配合才能更順利。其中又可分為主管與其他員工的配合，主管若能支持非營利機構進行資訊化，無疑是一股最大的動力，因為即使是資訊專員也必須要有主管的指示才能動作。另外，組織內部其他成員的配合也相當重要，不只是正式的員工，也包括義工，都最好能夠稍微瞭解基本的電腦操作，這一方面可由組織開課教授。此外，員工對於機構網站的網址與內容都應該要十分熟悉，才能使民眾於來電詢問時立即獲得解答，而不一定都得轉由資訊專員來回答，以免增加原本工作量就繁重的資訊專員之負擔，進而影響組織內資訊相關事務的推動。

3. 組織應重視募款網站之內容

對非營利組織而言，募款網站的設置應特別注意的是其內容之呈現，網頁設置的目的除了是要吸引更多的捐款人與捐款，最重要的是網站上所提供的內容應與組織使命相關聯，才能呈現出一致性，進而使社會大眾對於該組織更加信任與

重視。此外，網站最好還能提供對捐款人的表彰，以及包含教導捐贈概念之網頁，以吸引更多「網站瀏覽者」變成「捐款人」。

4. 除了架設網站外，組織還必須加以經營之

網站是需要被經營的，尤其網站上資訊的更新更為重要，絕不能只是在架設網站後，任由老舊的資訊供社會大眾瀏覽，如此不但無法吸引民眾的瀏覽，甚至可能使民眾感覺該非營利機構毫無進步而因此失去信心，連帶造成網路募款的成效更加不彰。再者，若非營利機構的能力許可，組織最好能夠盡可能的增加網站上的功能，以便讓民眾更瞭解組織，也能感覺組織不停的進步而增加對組織的信心，其中又以組織與社會大眾互動的機制為最重要，可使民眾的問題更快的獲得解答。另外，若是該非營利機構之名字有在任何政府機關之網站上出現，則該機構的網站最好能夠有網站連結至該政府機關網站之功能，可使瀏覽的民眾馬上就能查證其是否為合法組織，這對於非營利組織公信力的增加應該有相當的幫助。

5. 應配合以其他宣傳管道

由於瀏覽非營利機構的網站並不是民眾日常生活所必需，因此在非營利組織完成網站架設與網路募款的運用後，必須再利用其他媒體或者舉辦活動來加以宣傳，才能使網站功能與網路募款的成效完全發揮。因此，非營利機構可藉由平面刊物、電視、大型海報來告知民眾機構的網址，有興趣瞭解組織或者希望能捐款給組織的人便會循該網址上組織的網站，並從網站上獲知募款方式的訊息，甚至可即時在線上捐款。綜合言之，若要達到良好的網路募款成效，是必須要投入許多經費與時間的，但卻有可能得到事半功倍的宣傳與募款成效。

(二) 政府

1. 政府機關的網站可提供一專門介紹或連結各非營利機構的網頁

在政府機關(各縣市或各非營利組織的主管機關)的網站提供一網頁，可以連結至各非營利組織的網站，而對於沒有網站的非營利組織，則可連結至由政府協

助架設簡單介紹該非營利機構的簡易網頁，並可在上面提供募款的訊息，例如劃撥帳號或轉帳資訊。如此一來，不但可以增加民眾瀏覽的機會，並且也能夠提高該非營利組織的公信力，而使民眾更安心的進行捐款。

2. 提供非營機構架設網站的空間

許多非營利組織因為經費上的限制，沒有架設網站的空間，或者只能附屬在某些大型入口網站下架設自己的網頁，不但公信力方面不足，也容易受到該入口網站的影響，穩定性較為不足。

3. 政府應明確的公佈或告知非營利組織任何政府對非營利組織的協助

政府雖然試圖輔導非營利機構走向資訊化，希望能透過政府、大專院校、以及企業協助非營利組織架設網站，但卻有許多非營利機構並不知道此一訊息，因而無法獲得政府的協助，同時也辜負了政府的美意，青輔會的「e NPO 計劃」即為一例，故政府應將協助非營利機構之政策明確的公佈與告知。

4. 遏止網路詐財

網路詐財的情形不斷，使社會大眾對於網路上交易或捐款缺乏信心，若政府能遏止此一情況的發生，相信可以使民眾能夠相信網路上的募款訊息，並增加在網路上捐款的信心。

整體而言，非營利組織最需要政府協助的部分在於其公信力的加強，以去除社會大眾對募款組織的疑慮，而能夠安心地依循網站上的訊息或指示，將捐款以方便快捷的方式捐給非營利組織。

最後，筆者個人認為目前網路募款成效不彰的原因還包括：第一，非營利機構架設網站是近幾年來才開始的風潮，線上即時捐款更是近一、二年來才開始萌芽的，因此民眾可能還不習慣從網站來認識非營利組織及獲得任何募款訊息，更

遑論在線上即時捐款了；第二，網路族群以學生為最多，但學生尚無足夠的經濟能力做高額的捐款，而中年以上的人口雖然有捐款的能力，但對於電腦與網路的接受度和使用率都較低，故從網路上獲知募款訊息或線上捐款的機會也比較少，亦即，當現在的學生在日後有經濟能力後，網路募款之成效應該會愈來愈好。換言之，前述兩項有關習慣上與多數網路族群與捐款族群的不重疊等問題，都是會隨時間而改變的，職是之故，網路募款的前景依然是指日可待的。

第三節 後續研究建議

本研究分別從文獻探討、發放問卷、及訪談的方式對非營利組織，以及目前國內社會福利機構運用資訊科技與網路募款之內容與概況，而對於未來相關議題的後續研究，筆者有下列建議：

一、本研究的個案選擇為國內非營利機構中的社會福利機構，但非營利機構的類型相當多，除社福機構外還有文教、體育、環保等類型，因此在未來個案的選擇上還可以針對不同的社福機構進行研究，如此將更能夠窺見非營利組織在運用資訊科技與網路募款之全貌。

二、在網站架設與網路募款的部分，除了應該知道非營利機構本身的想法及運用網路募款的狀況外，最好也能夠瞭解一般捐款人對於與網路募款之看法，及其為何會或不會採用網路捐款方式之理由；同時捐款人也可提供針對非營利組織之網站的看法與意見，讓非營利組織更能從這些意見中，得到對於組織資訊化更多的啟示，以便設計出更能吸引大眾瀏覽與捐款之網站。

參考書目

中文部份

內政部社會司

2000 台閩地區社會福利資源手冊，台北：內政部社會司。

王梅玲

1994 「美國政府資訊政策」，台北市市立圖書館館訊第 12 卷第 2 期，頁 7-19。
出口正之著，管寧譯

1995 樂善好施：參與社會公益的企業，台北：錦繡。

史美強、李敘均

1999 「資訊科技與公共組織結構變革之探討」，公共行政學報第 3 期，頁 25-59。

司徒達賢

1999 非營利組織的經營管理，台北：天下遠見出版股份有限公司。

江明修

1995 「非營利組織領導行為之研究」，政治學報第 25 期，頁 17-60。

余泰魁、賴正能

2002 「e 世紀非營利組織網路行銷策略」，產業論壇 3(2)，頁 106-132。

余宜芬、蘇真龍、王士峰

2002 「非營利組織 E 化策略之研究」，第三屆非營利組織管理研討會「e 世紀之經營新典範---台灣非營利組織的產業化經營」。

李小梅、曾芳瑩

1995 「台灣地區社會福利基金會贊助人之行為及其行銷策略之研究」，管理科學學報第 12 卷第 1 期，頁 1-21。

李經遠

1998 「資訊科技對銀行組織的衝擊—檢證高科層結構的變化」，台北銀行月刊第 28 卷第 12 期，頁 121-143。

沈聖書

2002 非營利組織的資訊與網路，紐約市立大學慈善研究中心 2001 國際研究報告，台北：喜馬拉雅研究發展基金會。

汪琪

1995 尋找資訊社會，台北：三民。

呂朝賢

2001 「非利組織與政府的關係：以九二一地震為例」，第二屆非營利組織管理研討會論文集，頁(9)-1~(9)-37。

吳迎春譯，Toffler, Alvin 原著

- 1991 《大未來》(Powershift), 台北：時報文化。
- 吳琮藩、謝清佳
1999 資訊管理—理論與實務，台北：智勝。
- 吳紀勳
2002 「非營利組織運用網路行銷之研究 以台灣基金會網站為例」，逢甲大學企業管理研究所碩士論文。
- 官有垣
1998 「非營利組織財務資源的整合：蘭恩文教基金會」，發表於非營利組織資源整合與運用研討會，台北：亞洲協會。
- 官有垣、王仕圖
2000 「非營利組織的相關理論」，收錄於非營利部門：組織與運作，蕭新煌主編，台北：巨流。
- 林雅莉
1999 「非營利組織之募款策略」，第三部門---經營策略與社會參與，江明修主編，台北：智勝。
- 施教裕
1996 「志願機構團體在勸募活動上的因應和推展」，社會福利 125 期，頁 10-14。
- 施教裕
1997 「民間福利機構團體因應民營化之現況、問題及策略」，社區發展季刊第 80 期，頁 37-55。
- 洪麗晴
2001 「台灣非營利社會福利機構網路募款的分析」，中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 俞灝敏、邱辛曄譯，Beniger, James R 著
1998 控制革命 - 資訊社會的技術和經濟起源 (上)(下)，台北：桂冠。
- 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。
- 許世雨
1992 非營利部門對公共行政之影響，政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 莊道明
1994 「以個體資訊學與總體資訊學的角度研究資訊政策的內涵」，台北市立圖書館館訊第 12 卷第 2 期，頁 63-71。
- 陳金貴
1994 「美國非營利組織的研究」，美歐月刊第 11 卷第 6 期，頁 100-119。
- 張潤書
1998 行政學，台北：三民書局。

- 張真誠、林助興、江季翰
2000 電子商務安全，台北：松崗。
- 陸宛蘋
2000 「非營利組織的行銷管理與募款策略」，收錄於非營利部門：組織與運作，蕭新煌主編，台北：巨流。
- 陳振遠、湯惠雯
2000 「台灣地區公益慈善機構募款策略之研究」，淡江人文社會學刊第6期，頁61-82。
- 陳希林、方怡雯、陳麗如、曾于珍譯，Joan Flanagan 著
2002 募款成功---義工與專家必讀，台北：五觀藝術管理有限公司。
- 陳文華
2002 「非營利組織如何因應 E 世代的來臨」，e 世代非營利組織管理論壇粹編，頁14-22。
- 陳光榮、洪慧書
2002 「知識經濟時代下的圖書館行銷」，國立中央圖書館台灣分館館刊，頁13-25。
- 黃秀雲
1998 「台灣地區民間社會福利機構人事部門對機構適用勞動基準法相關規定之因應」，東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃淑珍
2000 「資訊科技對企業組織的影響與行銷方面的應用」，育達學報第14期，頁240-251。
- 黃東益、蕭乃沂、陳敦源
2002 「網路時代公民直接參與機制：台北市政府『市長信箱』的個案研」，佛光人文社會學院「第二屆政治與資訊研討會」論文集。
- 傅振焜譯，Peter Drucker 原著
1994 後資本主義社會，台北：時報。
- 傅麗英
1999 「非營利組織與公民參與：民間教育改革團體的個案研究」，收錄於第三部門—經營策略與社會參與，江明修主編，台北：智勝。
- 曾華源
1999 「論我國志願部門健全發展之可行方向」，東海社會科學學報第18期，頁179-198。
- 曾淑芬
2002 「數位落差」，資訊社會研究第2期，頁234-237。
- 馮燕
2000 「導論：非營利組織之定義、功能與發展」，非營利部門：組織與運作，蕭新煌編，台北：巨流圖書公司。

- 楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園
1997 社會及行為科學研究法，台北：東華。
- 楊朝祥
1999 「邁向數位時代的智慧型政府」，研考雙月刊第 23 卷第 1 期，頁 3-9。
- 楊忠川、吳秋燁
2000 「國內基金會網路行銷大剖析」，資訊與電腦，頁 91-95。
- 劉一賜
1998 「網路成了福德坑？---垃圾電子郵件問題剖析」，網路通訊雜誌第 87 期，頁 74-80。
- 萬育維
1994 「影響捐款行為之相關因素探究---實證資料的發現與回應」，思與言第 32 卷第 4 期，頁 197-217。
- 增田米二著，游雅娟譯
1994 資訊地球村，台北：天下文化出版股份有限公司。
- 鄭讚源
1997 「既競爭又合作、既依賴又自主：社會福利民營化過程中政府與民間非營利組織之角色與定位」，社區發展季刊第 80 期，頁 79-87。
- 鄭讚源
2001 「非營利組織跟網際網路」，e 世代非營利組織管理論壇粹編，頁 23-33。
- 鄭瓊芳
1998 團隊建立法應用於非營利組織運作之研究，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 鄭怡世
1999 「台灣民間非營利社會福利機構參與社會福利服務探析」，社區發展季刊第 87 期，頁 312-326。
- 鄭怡世、張英陣
2001 「非營利組織與企業組織合作募款模式之探討---以民間福利服務輸送型組織為例」，東吳社會工作學報第七期，頁 1-36。
- 鄭怡世
2001 「個人捐款行為分析---從『大台北地區民眾捐款行為分析』調查報告談起」，社會工作學刊第七期，頁 101-131。
- 鄭淑娟
1999 「非營利組織社會行銷之研究---以花旗銀行聯合勸募計畫為例」，東海大學公共行政研究所碩士論文。
- 鄭鏡明
2003 「我們的社會充滿愛心嗎？」，讀者文摘第 75 卷第 2 期，頁 26-33。
- 鄭丁旺、王國樑、王淑卿、何太森

- 2002 「美、日、英、台非營利組織之發展」, 非營利組織發展及經營管理學術研討會。
- 潘明宏、陳志瑋譯, Chava Frankfort-Nachmias & David Nachmias 著
2000 社會科學研究方法, 台北: 韋伯。
- 蔡千惠
1998 非營利組織遊說策略之研究, 政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 謝清俊
1995 「閱聽人如何迎接新資訊時代來臨」, 收錄於資訊科技與大眾傳播, 吳作樂編, 台北市: 新聞記者公會, 頁 113-147。
- 謝端丞
1997 福利國家本質之研究--兼論政府與非營利組織的角色定位, 國立台北大學財政學研究所碩士論文。
- 韓意勤
2001 「資訊時代之非營利組織」, 政治大學社會學系碩士論文。
- 顧忠華
1996 「社會變遷下政府角色的調整」, 研考雙月刊第 20 卷第 6 期, 頁 16-21。
- 「善人捐款 網上也熱」, 聯合晚報, 2002 年 5 月 19 日。
- 2001/2/9 《網路募款的成效仍然有限》, 台灣公益資訊中心
http://www.npo.org.tw/PhilNews/show_news.asp?NEWSID=2063
- 2001/11/23 《AOL、雅虎、思科攜手創建網上募捐網站》, 台灣公益資訊中心
http://www.npo.org.tw/PhilNews/show_news.asp?NEWSID=3487
- 2001/11/7 《2001 年全美公益捐贈與志願服務調查報告出爐》, 台灣公益資訊中心
http://www.npo.org.tw/PhilNews/show_news.asp?NEWSID=3391
- 2002/4/9 《研華、微軟、友訊、數位聯合共同支持青輔會「青年資訊志工協助非營利組織電子化計劃(eNPO)」》, 台灣公益資訊中心
http://www.npo.org.tw/PhilNews/show_news.asp?NEWSID=4072
- 2002/11/21 《2002 年家庭上網普及率達 53%》, 資策會
http://www.find.org.tw/0105/howmany_friendly_print.asp?id=4
- 2002/12/9 《台灣上網人口排名全球第 15 名》資策會
http://www.find.org.tw/0105_news_friendly_print.asp?news_id=242
- 2003/3/20 《我國寬頻用戶數於 2002 年底正式突破 200 萬戶》, 資策會
http://www.find.org.tw/0105/howmany_friendly_print.asp?id=4

英文部份

Badelt, Christoph

- 1990 “ Institutional Choice and the Nonprofit Sector ” , in Helmut K. Anheier and Wolfgang Seibel (eds.), *The Third Sector : Comparative Studies of Nonprofit Organization*, pp53-63, NY : de Gruyter.

Douglas, James

- 1987 “ Political Theories of Nonprofit Organizations ” , in Powell, Walter W. (ed.) *The Nonprofit Sector : A Research Handbook*, pp43-54, New Haven : Yale University Press.

Denhardt, R. B.

- 1991 *Public Administration : An Action Orientation*, Belmont, CA : Wadsworth, Inc.

Estelle, James

- 1990 “ Economic Theories of the Nonprofit Sector : A Comparative Perspective ” , in Helmut K. Anheier & Wolfgang Seibel(ed.), *The Third Sector : Comparative Studies of Nonprofit Organizations*, Berlin : Walter de Gruyter & Co.

Fabricant, Michale B. & Steve Burghardt

- 1992 *The Welfare State Crisis and the Transformation of Social Service Work*, London:M.E. Sharp.

Froelich. K. A.

- 1999 Diversification of revenue strategies: Evolving resource dependency in nonprofit organizations, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(3), pp248-268

Gidron, Benjamin, Ralph M. Kramer & Lester M. Salsmon.

- 1992 “ Government and the Third Sector in Comparative Perspective : Allies or Adversaries ? ” , in Gidron, Benjamin, Ralph M. Kramer, & Lester M. Salsmon (eds.), *Government and the Third Sector*, pp.1-30, SF : Jossey-Bass.

Gronbjerg, K. A.

- 1993 *Understanding Nonprofit Funding*, San Francisco, CA : Jossey-Bass Publishers.

Greenfield, James M.

- 1997 *The Nonprofit Handbook : Fund Raising*, NY : John Wiley & Sons.

Grobman, Gary M. & Grant, Gary B

- 1998 *The Non-Profit Internet Handbook*, Pennsylvania : White Hat Communication.

Hasenfeld, Yeheskel and Richard A. English

- 1974 *Human Service Organizations: A Bllid of Readings*, Ann Arbor: The University of Michigan Press.

Hansmann, H. B

- 1987 Economic Theory of Nonprofit Organizations, in W. Powell(ed.), New Haven:Yale University.

Hall, P. D.

- 1987 “ Abandoning the Rhetoric of Independence : Reflections on the Nonprofit Sector in the Post-Liberal Era ” , Journal of Voluntary Action Research, No.16, pp11-28.

Hodgkinson, Virginia A.

- 1989 Key Challenges Facing the Nonprofit Sector, in Hodgkinson, Virginia A., Richard W. Lyman and Associates , The Future of the Nonprofit Sector, San Francisco:Jossey-Bass Publishers.

Huber, G. P.

- 1990 “ A Theory of the Effects Of Advanced Information Technologies on Organizational Design, Intelligence, and Decision Making ” , Academy of Management Review, pp47-71.

Howell, J. M. and C. A. Higgins

- 1990 “ Champions of technological innovation, ” , Administrative Science Quarterly. 35, pp.317-341.

Johnson, Norman

- 1987 The welfare state in transition : the theory and practice of welfare pluralism, Amherst : University of Massachusetts Press.

Johnston, Michael

- 1999 The Nonprofit Guide to the Internet, New York : John Wiley & Sons.
2002 “ Building Trust Online ” , in Mal Warwick, Ted Hart, & Nick Allen (eds.), Fundraising on the Internet : ePhilanthropy Foundation.org ’ s guide to success online , Jossey-Bass Publisher.

Kramer, Ralph M.

- 1987 “ Voluntary Agencies and the Personal Social Services ” , in Powell, Walter W. (ed), The Nonprofit Sector : A Research Handbook, pp240-257, New Haven : Yale University Press.

Lohmann, Roger A

- 1991 The Commons : New Perspectives on Nonprofit Organization and Voluntary Action, SF : Jossey-Bass.

Salamon, Lester M

- 1987 “ Partners in Public Service : The Scope and Theory of Government-Nonporfit Relations ” , in Powell, Walter W. (ed.) , The Nonprofit Sector : A Research Handbook, pp99-117, New Haven :

- Yale University Press.
- 1992 America ' s Nonprofit Sector : A Primer, NY : Foundation Center.
- 1995 Partners in public service: Government-nonprofit relations in the modern welfare state. Baltimore, Maryland: The Johns Hopkins University Press.
- Salamon, Lester M. & Helmut K. Anheier
- 1997 Defining the nonprofit sector—A cross-national analysis, NY : Manchester University.
- Weisbrod, Burton A
- 1989 The Nonprofit Economy, Cambridge, MA : Harvard University Press.
- Wolf, Thomas
- 1990 Managing A Nonprofit Organization, NY : Simon & Schuster.
- Weimer, David L. & Aidan R. Vining
- 1999 Policy Analysis-concepts and practice, NJ : Prentice Hall.
- Zeff, Robbin Lee.
- 1996 The nonprofit guide to the Internet, Wiley

網站

內政部統計資訊網站

<http://www.moi.gov.tw/W3/stat/home.asp>

資策會網站

http://www.find.org.tw/0105/home_new.asp

附錄一、郵寄問卷題目與統計結果

先生、女士您好：

很抱歉在您會務忙碌之際寄上此一問卷。筆者目前就讀東海大學公共行政研究所，正在撰寫有關於非營利組織運用資訊科技之概況的畢業論文，期能藉由您填答本問卷以提供筆者相關的寶貴資料。

本問卷的樣本乃由內政部所出版之「台閩地區社會福利資源手冊」隨機抽樣取得，研究過程將保持匿名性，對於您所提供的資料僅作為學術之用途，煩請機構中的負責人如執行長、總幹事等或負責募款事宜之工作人員撥冗回答。如有您填答問卷之協助，將對筆者的研究具有無比的重要性，在此致上誠摯的謝意！請於填答完成後，盡快將問卷裝在隨函之回郵信封中寄回，再次謝謝您的協助，並祝

身體健康
萬事如意

東海大學公共行政研究所
研究生 盧貞云 敬上
民國九十一年九月十日

第一部分、社會福利機構基本資料

1. 貴機構成立至今已 _____ 年。(n=236)

2. 請問貴機構主要的服務項目為？(可複選) (n=236)

- | | |
|--------------------|-----------------------------|
| 1) 兒童福利(31.36%) | 6) 獎助學金頒贈(24.15%) |
| 2) 青少年福利(24.58%) | 7) 醫療社會服務(26.69%) |
| 3) 老人福利(40.25%) | 8) 社會救助(急難救助、災害救助等)(55.51%) |
| 4) 婦女暨家庭福利(18.64%) | 9) 其他(請說明) _____ (44.53%) |
| 5) 身心障礙福利(38.56%) | |

3. 貴機構是否有從事募款之工作？(n=235)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1) 是(43.83%) | 2) 否(56.17%) |
|--------------|--------------|

4. 請問貴機構的財務來源有那些？(可複選) (n=236)
- 1) 政府補助(37.71%) 2) 企業捐款(30.51%) 3) 一般大眾捐款
(59.32%) 4) 向聯合勸募或基金會等組織申請資助(21.61%)
- 5) 收取會費(44.49%) 6) 商業活動(投資或義賣)(8.47%) 7)
基金孳息(44.49%) 8) 其他(請說明) _____(12.71%)

第二部分、在運用資訊科技方面

1. 貴機構是否使用電腦設備？(答否者請直接跳至第三部分第 2 題，並回答原因)(n=236)
- 1) 是(86.44%) 2) 否 _____(13.56%)
2. 貴機構是否利用電腦做文書處理的工作？(n=204)
- 1) 是(98.53%) 2) 否(1.47%)
3. 貴機構是否利用電腦以建立捐款人或案主的資料庫？(n=200)
- 1) 是(71.00%) 2) 否(29.00%)
4. 貴機構如何連接網路？(可複選)(n=199)
- 1) 使用寬頻(60.30%) 2) 使用 Cable 寬頻(4.52%) 3) 撥接(22.11%)
4) 無法連接網路(13.07%)
5. 貴機構是否使用電子郵件？(n=200)
- 1) 是(71.50%) 2) 否(28.50%)
6. 貴機構是否已架設屬於本身的網站？(答否者請直接跳至第 9 題)(n=204)
- 1) 是，網址為 _____(41.67%) 2) 否(58.33%)
7. 貴機構所架設的網站已有幾年的歷史？ _____年。(n=85)
8. 請問貴機構的網站具有下列何項功能？(可複選) (n=85)
- 1) 機構簡介(95.29%) 2) 佈告欄(81.18%) 3) 留言版/討論區
(41.18%) 4) 網站連結(40.00%) 5) 資訊提供(研究報告、統計、
新聞等) (55.29%) 6) 募款訊息(69.41%) 7) 徵信(5.88%)
- 8) 義工/人才招聘(42.35%) 9) 線上教學(4.71%) 10) 線上義賣
(1.18%) 11) 電子報(16.47%) 12) E-mail 信箱回覆(70.59%)
13) 其他(請說明) _____(7.06%)
9. 貴機構最初架設網站之原因為何？(可複選)(答完請直接跳至第三部分)(n=83)
- 1) 因應網際網路之潮流(71.08%) 2) 為達宣傳的效果(86.75%)
3) 希望能有更好的募款成效(16.87%)
4) 其他(請說明) _____(18.07%)
10. 貴機構未架設網站之原因為何？(可複選)(n=116)
- 1) 成本過高(26.97%) 2) 需耗費的時間太多(18.10%)
3) 事後還需維修或更新網頁，太過麻煩(21.55%)

- 4)認為效果不大(15.52%) 5)缺乏資訊相關人才(61.21%) 6)
其他(請說明) _____(18.97%)
- 10.貴機構是否計劃架設屬於自己的網站？(答完請跳至第三部分第2題)
1)是(42.74%) 2)否(57.26%)

第三部分、關於網路募款方面

1. 貴機構的網站利用下列何種方式募款？(可複選)(n=85)
1)線上信用卡(4.71%) 2)電子付款(0.00%) 3)傳真信用卡資料
(21.18%) 4)提供劃撥資訊(45.88%) 5)提供轉帳資訊(14.12%)
6)其他(請說明) _____(0.00%) 7)未利用網站募款(52.94%)
2. 貴機構是否利用其他機構之網站刊登募款的訊息？(n=107)
1)是 _____(請填寫該機構名稱)(2.14%) 2)否(6.14%)
3. 到目前為止，您認為利用網路募款的方式使貴機構在募款方面的效果為何(未運用網路募款者可跳至第8題)？(n=35)
1)非常好(0%) 2)好(5.71%) 3)還可以(45.71%)
4)不好(42.86%) 5)非常不好(5.71%)
4. 承上題，您認為網路募款的效果好或不好之原因為何？(n=36)
-
5. 到目前為止，您認為網路募款的成效是否達到原先所預期之效果？(n=33)
1)遠超過原先所預期的效果(0%) 2)稍微超過原先所預期的
效果(3.03%) 3)差不多符合原先所預期的效果(21.21%) 4)稍微不
及原先所預期的效果(51.52%) 5)遠不及原先所預期的效果(24.24%)
6. 到目前為止，網路募款之運用使貴機構在印刷品方面的支出(n=34)
1)增加很多(0%) 2)稍微增加(14.71%) 3)沒有改變(76.47%)
4)稍微減少(8.82%) 5)減少很多(0%)
7. 到目前為止，網路募款使貴機構在募款整體上的支出(n=35)
1)增加很多(0%) 2)稍微增加(5.71%) 3)沒有改變(5.71%)
4)稍微減少(5.71%) 5)減少很多(0%)
8. 您認為政府是否應協助非營利組織運用資訊科技？(n=222)
1)應該多加協助(49.10%) 2)應稍微從旁協助(19.19%)
3)不太需要協助(9.91%) 4)完全不需要協助(1.80%)
9. 目前政府正如何幫助貴機構運用資訊科技？(n=60)
-

10. 您認為政府還應該在非營利機構運用資訊科技方面提供何種協助？(n=52)

第四部分、問卷填答人之基本資料

1. 請問您已在貴機構任職多長的時間？ _____(n=236)

2. 請問您目前在貴機構中擔任職位之職稱為何？ _____(n=236)

問卷的填答到此結束，最後再次感謝您在百忙之中撥冗提供寶貴意見，謝謝！

附錄二、本研究線上觀察之對象與網址

編號	機構名稱	網址
1	新竹市陽光仁愛協會	www.hyra.org.tw
2	國際生命線台灣總會	www.life1995.org.tw
3	宇宙靈源社會福利慈善基金會	www.lovearth.org.tw
4	中華民國家庭照顧者關懷總會	www.familycare.org.tw
5	台北市友緣社會福利事業基金會	www.yoyuen.com.tw
6	台北市敦安社會福利基金會	www.ido.org.tw
7	中華台灣誼光愛滋防治協會	www.lofaa.org.tw
8	中華民國安寧照顧基金會	www.hospice.org.tw
9	中華捐血運動協會	www.blood.org.tw
10	世界展望會	www.worldvision.org.tw
11	私立廣亮社會福利慈善基金會	conliang.jinyow.com
12	香雲福利慈善基金會	www.xiangyun.idv.tw/index.htm
13	中華民國基督教女青年協會	www.ywca.org.tw
14	新光吳氏基金會	www.skwf.org.tw
15	中國人權協會	www.cahr.org.tw
16	弘道老人福利基金會	www.enpo.org.tw/enpo02
17	高雄市慈德親幼協會	warm.wedo.com.tw
18	雲林縣私立民眾服務社會福利慈善基金會	搜尋失敗
19	邱瑞山社會福利慈善事業基金會	搜尋失敗
20	中華民國啟聰協會	www.deaf.org.tw
21	中華薪傳服務交流協會	www.happygifts.com.tw/h.c..htm
22	中華民國自閉症總會	www.autism.org.tw
23	中華民國幸福家庭促進協會	www.fwa.org.tw
24	陶聲洋防癌基金會	www.sydao.org.tw
25	中華醫療諮詢服務協會	www.cmis.org.tw
26	愛盲文教基金會	www.cefb.org.tw
27	高雄市家庭健康維護協會	customer.wingnet.com.tw/home-H-M-O
28	雙連視障關懷基金會	home.kimo.com.tw/suanlien/index.htm
29	中華民國兒童燙傷基金會	www.cbf.org.tw
30	秀和慈善事業基金會	www.showhuo.org.tw

31	門諾基金會	www.mf.org.tw
32	台中市私立仁愛社會福利基金會	www.jah.org.tw/foundation
33	怡仁愛心社會福利慈善事業基金會	www.vista.org.tw
34	中華民國醫務社會工作協會	www.mswa.org.tw
35	中華民國老人福利推動聯盟	www.oldpeople.org.tw
36	中華民國器官捐贈協會	www.organ.org.tw
37	中華民國聾啞資源協會	www.dra.org.tw
38	天主教善牧社會福利基金會	www.goodshepherd.org.tw
39	得榮社會福利基金會	www.glory.org.tw
40	中華聯合勸募協會	www.unitedway.org.tw
41	洪健全基金會	www.how.org.tw
42	維他露社會福利慈善事業基金會	www.vitalon.com.tw
43	台灣省關懷血友病協會	www.hemophilia.org.tw
44	台灣安寧照顧協會	www.tho.org.tw
45	高雄市基督教家庭照顧協會	i-home.wingnet.com.tw
46	花蓮縣身心障礙協會	www.youth-volunteer.org.tw/UnitList/12.asp
47	台北市婦女新知協會	w-awakening.womenweb.org.tw
48	中華民國社會工作專業人員協會	www.casw.org.tw (連結失敗)
49	人本教育基金會	hef.yam.org.tw
50	家扶基金會	www.ccf.org.tw
51	婦女權益促進發展基金會	www.wrp.org.tw
52	中華民國思樂醫之友協會	www.sle.org.tw
53	中華民國類風濕性關節炎之友會	raaga.xxking.com
54	中華民國氣喘之友協會	Home.kimo.com.tw/asthma88
55	中華民國災難救援協會	搜尋失敗
56	沿海敬老協會	http://group.kitde.com.tw
57	統一企業福利慈善基金會	foundation.uni-president.com.tw/index.htm
58	中華民國脊髓損傷者聯合會	www.fsci.org.tw
59	中華民國志願服務協會	www.vol.org.tw
60	羅許基金會	www.pohai.org.tw
61	天主教康泰醫療教育基金會	www.kungtai.org.tw
62	身心障礙者保護基金會	harmony.org.tw/kmtindex.htm
63	吳火獅先生救難急救基金會	搜尋失敗

64	新竹市至愛服務協會	service.esun.com.tw
65	中華天心慈善會	www.tsci.org.tw
66	雅文兒童聽語文教基金會	www.chfn.org.tw
67	台中縣精神衛生社會福利慈善基金會	搜尋失敗
68	廣青文教基金會	kcf.tacocity.com.tw
69	台北市老人基金會	www.old.org.tw
70	高雄市智障者福利促進會	Home.kimo.com.tw/palatte_kh/index.htm
71	天主教福利會	www.cs.org.tw
72	泰山文化基金會	www.taisun.com.tw/found.htm
73	創世社會福利基金會	www.gensis.org.tw/all.htm
74	中華民國終止童妓協會	www.ecpat.org.tw
75	高雄市超越巔峰關懷協會	kea.wingnet.com.tw
76	高雄市康復之友協會	kmra.wingnet.com.tw
77	喜願協會	www.mawtpe.org.tw
78	佛教幸夫社會福利慈善事業基金會	搜尋失敗
79	育成社會福利基金會	www.ycswf.org.tw
80	佛光山慈悲基金會	www.compassion.org.tw
81	台灣省兒童氣喘過敏預防暨衛教協會	tcaaa.org.tw
82	中華民國運動神經元疾病病友協會	www.mnda.org.tw(連結失敗)

附錄三、社會福利機構運用網站功能之概況

	機構簡介	佈告欄	留言版或討論區	網站連結	資訊提供	募款訊息	徵信	義工或人才招募	加入會員	線上教學	線上義賣	電子報	電子信箱
新竹市陽光仁愛協會													
國際生命線台灣總會													
宇宙靈源社會福利慈善基金會													
中華民國家庭照顧者關懷總會													
台北市友緣社會福利事業基金會													
台北市敦安社會福利基金會													
中華台灣誼光愛滋防治協會													
中華民國安寧照顧基金會													
中華捐血運動協會													
世界展望會													
私立廣亮社會福利慈善基金會													
香雲福利慈善基金會													
中華民國基督教女青年協會													
新光吳氏基金會													
中國人權協會													
弘道老人福利基金會													
高雄市慈德親幼協會													
中華民國啟聰協會													
中華薪傳服務交流協會													
中華民國自閉症總會													
中華民國幸福家庭促進協會													
陶聲洋防癌基金會													
中華醫療諮詢服務協會													
愛盲文教基金會													
高雄市家庭健康維護協會													
雙連視障關懷基金會													

中華民國兒童燙傷基金會																			
秀和慈善事業基金會																			
門諾基金會																			
台中市私立仁愛社會福利基金會																			
怡仁愛心社會福利慈善事業基金會																			
中華民國醫務社會工作協會																			
中華民國老人福利推動聯盟																			
中華民國器官捐贈協會																			
中華民國聾啞資源協會																			
天主教善牧社會福利基金會																			
得榮社會福利基金會																			
中華聯合勸募協會																			
洪健全基金會																			
維他露社會福利慈善事業基金會																			
台灣省關懷血友病協會																			
台灣安寧照顧協會																			
高雄市基督教家庭照顧協會																			
花蓮縣身心障礙協會																			
台北市婦女新知協會																			
人本教育基金會																			
家扶基金會																			
婦女權益促進發展基金會																			
中華民國思樂醫之友協會																			
中華民國類風濕性關節炎之友會																			
中華民國氣喘之友協會																			
沿海敬老協會																			
統一企業福利慈善基金會																			
中華民國脊髓損傷者聯合會																			
中華民國志願服務協會																			
羅許基金會																			
天主教康泰醫療教育基金會																			
身心障礙者保護基金會																			
新竹市至愛服務協會																			

中華天心慈善會															
雅文兒童聽語文教基金會															
廣青文教基金會															
台北市老人基金會															
高雄市智障者福利促進會															
天主教福利會															
泰山文化基金會															
創世社會福利基金會															
中華民國終止童妓協會															
高雄市超越巔峰關懷協會															
高雄市康復之友協會															
喜願協會															
育成社會福利基金會															
佛光山慈悲基金會															
台灣省兒童氣喘過敏預防暨衛 教協會															
小計/總數：74	73	70	42	45	43	41	11	30	20	17	4	14	63		

註： 代表該機構的網站有此功能

附錄四、社會福利機構運用網路募款之方式

	線上 信用 卡	電子 付款	傳真 信用 卡資 料	提供 劃撥 資訊	提供 轉帳 資訊
新竹市陽光仁愛協會					
中華民國家庭照顧者關懷總會					
中華台灣誼光愛滋防治協會					
中華民國安寧照顧基金會					
世界展望會					
中國人權協會					
弘道老人福利基金會					
高雄市慈德親幼協會					
中華民國啟聰協會					
中華薪傳服務交流協會					
中華民國自閉症總會					
陶聲洋防癌基金會					
中華醫療諮詢服務協會					
愛盲文教基金會					
高雄市家庭健康維護協會					
雙連視障關懷基金會					
中華民國兒童燙傷基金會					
秀和慈善事業基金會					
門諾基金會					
台中市私立仁愛社會福利基金會					
中華民國老人福利推動聯盟					
中華民國器官捐贈協會					
天主教善牧社會福利基金會					
中華聯合勸募協會					
台灣省關懷血友病協會					
台灣安寧照顧協會					
花蓮縣身心障礙協會					
人本教育基金會					
中華兒童暨家庭扶助基金會					
中華民國類風濕性關節炎之友會					

中華民國氣喘之友協會					
中華民國脊髓損傷者聯合會					
天主教康泰醫療教育基金會					
中華天心慈善會					
雅文兒童聽語文教基金會					
台北市老人基金會					
天主教福利會					
創世社會福利基金會					
中華民國終止童妓協會					
廣青文教基金會					
高雄市康復之友協會					
喜願協會					
育成社會福利基金會					
佛光山慈悲基金會					
小計/總數：44	4	3	17	44	11

註： 代表該機構的網站有此功能

附錄五、深度訪談對象簡介

一、 中華社會福利聯合勸募協會

「中華社會福利聯合勸募協會」為一專責募款的機構，成立於 1992 年，其主要的理念與功能在於有效地結集社會資源，並統籌合理地分配給需要的社會福利機構或團體，以避免社會資源的重疊與分配不均，而社會大眾也可避免重覆募款的干擾。對非營利組織而言，則節省了分別募款所需的費用與時間，也因此可以更專心執行其服務計劃。整體來說，「中華社會福利聯合勸募協會」的理念與功能包含有四：第一，合理的分配社會資源；第二，提供社會福利服務適切地協助；第三，縝密地監督每一筆資源的流向與運用；第四，公開資訊與透明責信。

二、 終止童妓協會

1990 年 5 月，在泰國青邁召開國際研討會發現，在亞洲地區有非常多的婦女、兒童已成為性觀光的犧牲品，因而成立國際終止童妓組織（[The International Campaign to End Child Prostitution in Asian Tourism](#)，簡稱 ECPAT），以保護全球兒童免於商業性剝削。「終止童妓協會」於 1991 年加入國際終止童妓組織，結合國內關心婦女、兒童權利等團體組成 ECPAT 台灣委員會，開始在台灣展開提昇兒童人權與預防兒童從娼的各項工作。並於 1994 年 3 月 31 日正式立案，以提供兒童、婦女更完善的服務，爭取權益與福祉，其服務之任務為終止童妓、終止兒童色情、與終止跨國性的剝削；服務的對象則是對十八歲以下兒童商業性剝削、以及國內外婦女商業性剝削之關懷。

三、 財團法人門諾社會福利慈善事業基金會

「財團法人門諾社會福利慈善事業基金會」的創立，源於門諾醫院半世紀以來，所做的許多非醫療的社會關懷事工。由於有許多人贊同門諾醫院 50 年來所做的，因此門諾醫院將捐贈把它匯聚起來，成立了這個基金會。其使命非常的簡單，即「讓每位需要被照顧的人，獲得良好且整全的照顧」，而基金會的目的，

是要對失去了愛或者是需要關懷的社會族群給予安慰看顧，換言之，只要是相關社會福祉的，都在門諾基金會的事工範圍。

四、中華兒童暨家庭扶助基金會

「中華兒童暨家庭扶助基金會」原為美國「基督教兒童福利基金會」(Christian Children's Fund, 簡稱 CCF)於 1938 年由一群教會人士在美國維吉尼亞州的里奇蒙市所成立。1964 年在台中市設立「台中分會」(正式名稱為台灣省基督教兒童福利基金會)，年五月在台中成立一個「家庭扶助中心」，之後陸續在全國各地設置廿三所家庭扶助中心，服務擴及台澎金馬各地區；1985 年不再接受國外援助，成為自立自主的兒童福利機構；1999 年更名為「中華兒童暨家庭扶助基金會」(Chinese Fund for Children and Families / Taiwan' 仍簡稱 CCF/Taiwan),並擴大推展各項業務。而各地「家庭扶助中心」之宗旨大多為協助該地區因家庭遭遇變故，導致經濟發生困難的貧苦兒童及家庭，提供經濟、教育、醫療、育樂和心理輔導等服務，啟發個人的潛能，重建家庭功能，達成自立自主，造福社會的目標。

五、中華民國聾啞資源協會

「中華民國聾啞資源協會」成立於民國 85 年 3 月 29 日，其宗旨為：研究整合聾啞人力資源、保障聾啞權益及爭取福利、推動社會認同接納聾啞同胞、以及鼓勵協助聾啞同胞參與貢獻社會。而協會之目標有三，分別為：第一，成為聾啞者的代言人，將其需求表達出來；第二，擔任聾啞者與社會溝通的橋樑。一方面讓社會大眾瞭解社會脈動，加強彼此的互動；第三，成為聾啞朋友的守護者，為其爭取福利及保障其應有之權益。

六、高雄市調色板協會

「高雄市調色板協會」原名「高雄市智障者福利促進會」，是由一群心智障

礙者之家屬組成，設立於民國 81 年 11 月 8 日，後為去標誌化，並強調回歸主流與社區融合，故於國 90 年 1 月，正式更名為「高雄市調色板協會」。該協會的宗旨在於：為智障者謀求人性化的生存空間積極爭取權益及福利，並協助解決他們就學、就業、就醫、就養等問題讓心智障礙孩子有更美好的未來。

七、台北縣智障福利協進會

「台北縣智障福利協進會」成立於民國 80 年 5 月，是由一群家有智障者的家長所組成的社團法人，希望藉由家長的團結，自助助人，積極為智障者謀取各種福利。協會的目標是為建立早期通報系統、資訊網路等，籌設成年智障者社團家園、庇護工場、支持性就業工作站、以及臨托、日托等服務性機構，長期宣導以期望減少智障人口的增加，爭取各類社會福利及資訊，提升智障者的生活水準與社會地位。「台北縣智障福利協進會」除了輔導智障者就業及提供其長期的醫療與養護，達到工作與復健的雙重效果外，也提供有關智障者就學、就醫、就業、就養與法律等問題的諮詢服務，並為智障者家長舉辦成長與聯誼的活動。

八、R 基金會

由於該基金會不希望公開其機構名稱，故在此不加以介紹。

附錄六、深度訪談之訪談大綱

(一) 訪談大綱 1

受訪機構：中華社會福利聯合勸募協會、中華民國終止童妓協會

受訪機構狀況：有使用網路募款(包含線上即時募款)

1-1 中華社會福利聯合勸募協會

1. 貴機構何時開始使用電腦？主要利用電腦做那些工作？

答：在成立之初(1992年)就開始使用電腦，到1998年則每一人均有一專屬電腦

2. 貴機構何時連接網路？主要利用網路做那些工作？是否利用電子郵件？其主要聯絡對象為何？

答：主要利用網路查詢網路相關訊息，以及使用電子郵件與內部同仁、合作單位、捐款人及機構保持聯繫。

3. 貴機構何時開始架設網站？動機為何？過程如何？大約花費多少時間？

答：民國87年。正是台灣社會網路蓬勃發展的時期，聯勸也深感其重要性，因此在87年底由傑米創意工作室幫忙之下，大約在兩個月左右完成了一個有持續在更新內容的網站，91年初網站再改版，運用更多的程式設計，也增加了與民眾的互動機制。

4. 在架設網站方面是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：在網站的設計與維護是由傑米創意工作室負責，程式設計的部分聯勸則是由委外的方式，與英特連公司進行合作，同時網站的空間也是由英特連所提供，網站主機亦由英特連公司代為管理。

5. 目前網站內容多久更新一次？由何者執行？

答：網站的更新與維修是不定期的。在網站的更新方面，若是在網路的架構下、較為簡單的內容更新則由聯勸內部資訊室的成員執行，若牽涉到網路架構本身就交給外包公司處理。

6. 貴機構如何吸引民眾瀏覽參觀網頁？

答：網站的經營工作，即持續的內容更新與功能創新，最重要的是聯勸經由網

站傳達其服務的使命與理念，再加上適當的宣傳與推廣，例如在固定通路點放置 DM，或與花旗銀行合作的聯合募款等。

7. 您認為運用資訊科技的運用帶給貴機構的影響為何(組織架構、工作人員及帶來的效益)？

答：網路對聯勸所帶來的影響，大致可分為三方面來說明，首先在組織的架構上，資訊組是在今年 10 月才由組織正式分出來的一個單位，目的即在於因應資訊化的潮流，組織更需要有專職負責資訊相關事務之單位。

再者，即對於工作人員在資訊方面的培訓，除了資訊組的同仁必須隨時注意與學習相關的新資訊，同時也針對組織內不同職位成員之需求上不同的課程，如程式語言及如何運用網路科技進行行銷的工作等。另外新進成員也都必須先學會使用 Microsoft Outlook，才能與整個組織做溝通。除了組織本身對人員培訓的重視外，工作人員年輕化，對新的事物有興趣及求知慾都可算是聯勸在推動資訊化一個相當重要的力量。

最後，再成效方面，網路對聯勸所帶來的影響可分為兩部分來說明，對於一般大眾與捐款人，不論在捐款或是要獲取資料、尋求問題解答等都可以更加即時與方便，而針對被服務的其他公益團體，在許多表格的填寫與相關資訊的提供上，能夠擺脫傳統的郵寄與傳真方式，而由其他的公益團體從網路上下載與得知，因而減少了聯勸原本在這一部分所必須花費的許多人力，這都是網路所帶來相當正面的效果。同時在聯勸高度資訊化的情況下，向聯勸申請方案的機構也必須要在資訊化方面跟進，也促使了其他機構資訊化。

8. 貴機構何時開始利用網路從事募款的工作？動機為何？大約花費多長一段時間？

答：聯勸網路募款的開端起源於民國 88 年的九二一大地震後，英特連公司希望能藉由其金流管理之專長為社福團體進行募款的工作，在英特連公司的發起下，自當年的 9 月 24 日到 10 月底就有 1855 人次的參與，募得的款項更高達 786 萬多，其中也包括來自國外的捐款，聯勸因此發現網路所帶來的成效也可以擴及

募款上，遂積極的繼續開發，於隔年(民國 89 年)完成了聯勸本身的網路捐款的機制。另外，玉山銀行在 91 年度開始推廣謂的數位貨幣(e-coin)，讓社會大眾可以很方便的在網路上進行各種交易活動之外，還能進一步的利用數位貨幣捐款給公益團體，因此尋找聯勸合作此一捐款方式。

9. 貴機構在建構網站與募款網頁，是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：委由英特連製作。

10. 目前網路上募款的成效如何？

答：目前聯勸在網路即時捐款所募得的款項佔所有募款來源之 7%。

11. 您認為貴機構網路募款的成效好或不好的原因為何？

答：成效良好。原因有三：首先是基於聯勸的獨特性質，就社福機構而言，聯勸是唯一有資源經理人角色的團體；再者，聯勸捐款人之族群多為 25-34 歲之女性上班族，而這個階層的人對電腦的接受度與使用率也比較高；第三，網站只是各種媒體工具中的一種，需要被經營，尤其社福團體的網站若沒有善加宣傳與推廣，則很容易被忽略。對聯勸而言，不但做到了網站的經營工作，即持續的內容更新與功能創新，最重要的是聯勸經由網站傳達其服務的使命與理念，再加上適當的推廣，例如在固定通路點放置 DM，或與花旗銀行合作的聯合募款等。

12. 請問貴機構目前是否推廣此一捐款管道？而未來是否會更大力的宣傳此一捐款管道？為什麼？

答：聯勸認為各種捐款管道其實是不相衝突的，因為網路是媒體的一種，若能善用各種媒體，提供捐款人更多的捐款管道，則可能吸引的捐款人可能就會更多，因此聯勸對於網路捐款方面也做了相當程度之投入。在早期，由於人力上的不足，再加上深刻的感受到網路科技能夠在運用少數的人力以及簡單的操作之下，即可為協會帶來相當的宣傳與募款效果，可謂事半功倍，因此，聯勸於是願意投入更大的心力與成本在運用網路科技之上。

13. 貴機構如何與捐款人之間保持互動？

答：聯勸希望能與捐款人建立朋友的關係，利用電子報、季刊、與電子生日賀卡與捐款人保持適時的聯繫。不過聯勸表示電子郵件的充分使用並沒有減少協會在印刷品與郵資方面的支出，原因是依年齡層的不同，閱讀的習慣也不同，年輕人習慣運用網路來吸收新知，但年齡較大者則還是比較能接受平面的媒體，故聯勸還是必須針對不同的需求發放電子報或平面的季刊。

14. 貴機構在整個資訊化的過程中是否遭遇任何困難？如何解決？

答：資金上的不足。

15. 您認為政府非營利組織運用資訊科技方面是否應給予協助？又該如何協助？

答：聯勸雖然在整個資訊化的過程中並未運用到政府的資源，但期盼政府能夠建立更方便的資訊環境以利資訊的傳遞與互動，以及加強網路安全機制，讓一般人可以對網路上的交易與捐款更信任。另一方面，政府也可以利用開課的方式，供非營利機構可以免費或優惠的方式來上課，如此在資訊科技的運用上，非營利組織能夠不至於與業界有太大的落差。

1-2 中華民國終止童妓協會

1. 貴機構何時開始使用電腦？主要利用電腦做那些工作？

答：什麼時候開始有電腦設備已不清楚，而協會電腦的功能最初是以文書處理為主。

2. 貴機構何時連接網路？主要利用網路做那些工作？是否利用電子郵件？其主要聯絡對象為何？

答：大約在民國 88、89 年開始採用撥接的方式連接網路，目前使用寬頻，主要是用於電子郵件傳遞訊息 上網查詢相關資料 以及提供民眾檢舉色情的管道。

3. 貴機構何時開始架設網站？動機為何？過程如何？大約花費多少時間？

答：終止童妓協會之網站架設起始於民國 88、89 年，其動機乃單純的希望能

順應網路時代的潮流，藉由網路使一般大眾更容易瞭解協會與協會的使命與工作內容，再加上協會裡也正好有一位具有相關能力的成員，遂開始進行架設網站的工作，從開始到完成約花的時間約半年間。

4. 在架設網站方面是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：由協會內具有架設網站能力之成員所建置。

5. 目前網站多久維修以及更新一次？由何者執行？

答：不定期。目前協會內網站的管理仍由協會本身的員工進行，但在美工方面的設計則是委外，因此在網站的更新也同樣是同樣由該公司來做，但目前協會已進行培訓相關人才之作業，預計在不久之後即可由組織內的成員來做網站的新。

6. 貴機構如何吸引民眾瀏覽參觀網頁？

答：並未在這一方面做努力。

7. 您認為運用資訊科技的運用帶給貴機構的影響為何(組織架構、工作人員及帶來的效益)？

答：由於協會本身的規模就不大，因此在組織的架構上並無法為因應資訊科技的相關工作事宜而有所改變，只能藉由到外面上相關課程的方式，持續對組織內的員工進行培訓。

資訊化為協會所帶來最大的影響是組織整體在效率上的提升，以及資源的節省，許多訊息與資料藉由電子郵件的傳遞節省了許多時間，同時也不一定要列印下來才能將資源分享，這些都可算是資訊化所帶來的正面效果。而就架設網站所帶來的效果而言，網站為協會所帶來最大的影響在於，有更多的人因此認識或更加瞭解終止童妓協會，除此之外，還有相當多的人藉由網路得知義工招募的訊息而加入協會義工之行列，這些正向的效果是當初所始料未及的。

8. 貴機構何時開始利用網路從事募款的工作？動機為何？大約花費多長一段時間？

答：網路募款並非協會最初架設網站之動機，只是盼能順便藉由此一管道讓一

般大眾知道可以採取的捐款方式，目前採取的網路募款的形式包括有：劃撥帳號的提供、下載信用卡捐款單再傳真或郵寄至協會、以及直接在網路上進行的信用卡捐款，此一機制是由聯邦銀行與易付網路公司所合作的，免費提供社會大眾向公益團體捐款的管道，每一筆捐款扣除其手續費，但由於該公司與協會兩方都未積極的去做宣傳與推廣，因此成效並不好，以終止童妓協會為例，目前只有一筆捐款是利用線上信用卡的方式。

9. 貴機構在建構網站與募款網頁，是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：此一機制是由聯邦銀行與易付網路公司所合作的，免費提供社會大眾向公益團體捐款的管道。

10. 目前網路上募款的成效如何？

答：在募款方面的成效不盡理想。

11. 您認為貴機構的募款成效好或不好的原因為何？

答：原因有三：1. 協會沒有能力去推廣網路募款的機制，人力與經費都是相當大的問題；2. 會利用網路查詢資料進而認識協會網站者多為學生族群，然而學生卻通常不會是捐款的族群；3. 捐款人資料的安全問題，由於協會目前還沒有辦法完全做好對捐款人在線上輸入信用卡資料的保護，也因此成為協會不敢大力推廣線上信用卡的捐款管道。

12. 請問貴機構目前是否推廣此一捐款管道？而未來是否會更大力度的宣傳此一捐款管道？為什麼？

答：目前無，未來會做宣傳與推廣的機會也不大，因為沒有足夠的資金與人力。

13. 貴機構如何與捐款人之間保持互動？

答：聯勸希望能與捐款人建立朋友的關係，利用電子報、季刊、與電子生日賀卡與捐款人保持適時的聯繫。不過聯勸表示電子郵件的充分使用並沒有減少協會在印刷品與郵資方面的支出，原因是依年齡層的不同，閱讀的習慣也不同，年輕人習慣運用網路來吸收新知，但年齡較大者則還是比較能接受平面的媒體，故聯

勸還是必須針對不同的需求發放電子報或平面的季刊。

14. 貴機構在整個資訊化的過程中是否遭遇任何困難？如何解決？

答：人力、專業知識、與資金的不足。由於協會內並無具備電腦專業知識的成員，故往往在電腦出現問題時帶給工作人員相當大的困擾。因此，協會在今年以支付一位具備電腦專業知識義工車馬費的方式，在任何需要的時間都可以詢問其相關的問題，甚至親自到協會處理，是為一顧問的角色。在資金不足方面，由於電腦軟體日益進步與更新的情況下，協會內即使有企業所贊助的新式軟體，但是電腦的配備與容量卻無法跟上，因為協會裡的電腦多為二手的，通常在配備與容量上無法安裝新的軟體，然而資金不足的問題卻是一直都無法解決的。

15. 您認為政府非營利組織運用資訊科技方面是否應給予協助？又該如何協助？

答：不需要，這不是政府的責任。

(二) 訪談大綱 2

訪談機構：中華兒童暨家庭扶助基金會、門諾基金會

訪談機構狀況：有使用網路募款(不包括線上即時募款)

2-1 門諾基金會

1. 貴機構何時開始使用電腦？主要利用電腦做那些工作？

答：門諾基金會在 86 年成立之初就有電腦設備，最初主要被用於文書處理與資料的儲存上。

2. 貴機構何時連接網路？主要利用網路做那些工作？是否利用電子郵件？其主要聯絡對象為何？

答：87 年 9 月開始連接網際網路，因而可以利用電子郵件在組織內部與門諾醫院都能有更快速的溝通管道(訊息公佈)。

3. 貴機構何時開始架設網站？動機為何？過程如何？大約花費多少時間？

答：基金會的網站架設完成於民國 88 年底，花費約兩個月的時間，而架設網站的動機是希望能藉由網際網路的功能來讓社會大眾更瞭解基金會，適逢基金會內也有資訊相關人才，因此在沒有委外也沒有業界的協助下，於 88 年底完成了初步的網站，並在日後逐漸讓網站的功能與項目更趨完整。

4. 在架設網站方面是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：架設網站時，則由後一位電腦工程師全權負責，網站資料則放在門諾醫院的主機上，所以，硬體上仍是由門諾醫院支援。

5. 貴機構如何吸引民眾瀏覽參觀網頁？

答：在網站的宣傳上，基金會並沒有主動宣傳，大都透過其他網站的愛心連結或入口網站願意主動放圖或網址連結協助門諾基金會。因與門諾醫院有很大的深遠關係，所以在兩個網站上各放有互連網址的圖示。

6. 目前網站多久維修以及更新一次？由何者執行？

答：網站上的內容會不定期的更新。

7. 您認為運用資訊科技的運用帶給貴機構的影響為何(組織架構 工作人員及帶來的效益)？

答：面對資訊化，門諾基金會在組織架構上沒有特別將資訊相關業務劃分出，而將負責資訊工作的成員置於基金會的管理室部門。但對於組織成員在資訊方面的訓練並不缺乏，基本的電腦操作由組織內部教授，而較艱深的軟體則由藉由外訓的機會派相關人員參加相關課程。目前因人員的流動，門諾基金會的電腦系統分由兩位員工負責，一位除了協助業務上的程式外，並支援未來網頁的資料庫制，另一位則由文宣來負責網站的內容等方面。

在資訊科技的協助下，門諾基金會除了得到更好的宣傳管道外，對組織內外的溝通與資源分享也都更方便。整體而言，資訊化對門諾基金會帶來的最大影響是在行政及對於業務個案的資料管理，透過電腦將資源分享與其他的工作伴，加快整個作業的處理速度及效率。

8. 貴機構何時開始利用網路從事募款的工作？動機為何？大約花費多長一段時間？為何至今仍無運用線上的募款機制？

答：基金會到民國 90 年才開始將募款的訊息放置於網站上，其方式以郵政劃撥，或下載轉帳及信用卡扣款的授權書為主。希望能藉由網站這個日趨普及的媒介，讓社會大眾更容易得知門諾基金會的募款訊息，以試圖增加基金會募款的機會與募得的金額。

目前門諾醫院的網站有提供即時的線上直接捐款，但基金會的網站並沒有，原因是在於基金會的人手較為不足，在整個募款作業仍透過門諾醫院的協助外，另一方面在電腦技術上仍不足以達成該功能。更重要的原因是，基金會方面認為本身還未能確保捐款人在線上即時捐款的隱私，所以作法也趨於保守，但期待未來能有更方便的方式利於捐款人捐款。

9. 貴機構在募款網頁方面是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：並無委外，而由機構內專業人員負責之。

10. 目前網路上募款的成效如何？

答：還不錯。

11. 您認為貴機構的募款成效好或不好的原因為何？

答：由於門諾醫院相當為大眾所熟悉，故門諾基金會在公信力方面是非常足夠的，社會大眾較容易相信。

12. 貴機構如何與捐款人之間保持互動？

答：在與捐款人或服務對象的溝通，仍是以平面的雙月刊為主，不過一般大眾亦可以藉由網站上的留言版與基金會進行互動。

13. 貴機構在整個資訊化的過程中是否遭遇任何困難？如何解決？

答：目前因人員的流動，門諾基金會的電腦系統僅分由兩位員工負責，一位除了協助業務上的程式外，並支援未來網頁的資料庫建制，另一位則由文宣來負責網站的內容等方面。目前碰到的困難是在於人力及技術上的不足，不過都可藉由規模較大的門諾醫院的支持。

14 您認為政府非營利組織運用資訊科技方面是否應給予協助？又該如何協助？

答：若政府可以提供非營利組織架設網站之空間是不錯的，可以增加該機構的公信力。

2-2 中華兒童暨家庭扶助基金會

1. 貴機構何時開始使用電腦？主要利用電腦做那些工作？

答：民國 74 年開始使用電腦，最初的功能在於認養人的資料庫管理，一直到民國 84 年才開始利用電腦進行文書處理工作。

2. 貴機構何時連接網路？主要利用網路做那些工作？貴機構是否利用電子郵件？其主要聯絡對象為何？

答：民國 87 年初連接網際網路，主要是用網路查詢政府與其他公益團體的資訊，以及電子郵件的使用，而電子郵件主要是用來與組織單位連繫或認養人保持互動，不論是認養人或社會大眾，對本會有任何問題皆可利用電子郵件或網站上

的留言板得到答覆。此外透過智邦電子發行家扶基金會的電子報，使捐款人可以即時收到關於基金會的資訊。

3. 貴機構何時開始架設網站？動機為何？過程如何？大約花費多少時間？

答：家扶基金會於民國 87 年中開始著手進行網站之架設，此乃由於當時的執行長認為網際網路時代乃社會趨勢，同時對於網路行銷有相當程度的重視，因此希望能藉由基金會網站之架設讓更多的社會大眾認識家扶，並參與家扶的活動。期間約花費半年的時間，87 年底即完成網站架設。

4. 在架設網站方面是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：在經過成本與效益的評估後，基金會認為若由機構內的專門人員來架設網站，較委外可以達到最重要的即時性，因此聘請一位專員專責網站架設之事宜。

5. 貴機構如何吸引民眾瀏覽參觀網頁？

答：利用電視、平面媒體、與各大入口網站進行宣傳，或者在張貼的大型海報上明顯標示出機構的網址。

6. 目前網站多久維修以及更新一次？由何者執行？

答：目前網站採不定期的維修與更新，由基金會內的「網頁修改方案小組」來規劃內容與設計版面，最後交給負責網頁設計的專員執行該網頁的建置與上載工作，所謂「網頁修改小組」是由組織內各處室各推派一名成員，針對該處室所需在網頁上更改的內容予以資料蒐集、彙整，評估其成效與可行性，再與小組成員進行規劃與版面架構設計，以免負責網站的專員對各處室的訊息沒有充分的瞭解，同時也可以增加機構各部門對網頁的參與性。

7. 您認為運用資訊科技的運用帶給貴機構的影響為何(組織架構 工作人員及帶來的效益)？

答：電腦室是 87 年 3 月份為因應整個組織資訊化而再分支出來的單位，在人力方面則除了招募資訊相關領域的專員外，基本的電腦使用也成為基金會招募所有員工的必要條件之一。

8. 貴機構何時開始利用網路從事募款的工作？動機為何？大約花費多長一段時間？為何至今仍無運用線上的募款機制？

答：在網路募款方面，在基金會網站架設完成的半年之內，就開始將募款的訊息放置於網頁上，而在線上即時募款方面，雖於民國 88 年中開始規劃與電腦公司合作線上信用卡，但由於電腦公司配合方面的問題而沒有成功，目前所採用的方式是將郵政劃撥帳號放置在網頁上，供線上認養、以及下載信用卡授權書，但預計近一年內會將線上信用卡或電子付款(e-coin)的機制放置於網站上。

9. 貴機構在建構募款網頁方面是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：是由機構內的資訊專員負責的。

10. 目前網路上募款的成效如何？佔所有財務來源與募得款項之比例為多少？

答：就成效而言，基金會認為還不錯，另外透過網際網路媒介而成為認養人的比例也逐月提高，因此整體而言，基金會在網路行銷績效方面還算滿意，但認為還有成長的空間。

11. 您認為貴機構的募款成效好或不好的原因為何？

答：有做好宣傳及推廣的工作。

12. 貴機構如何與捐款人之間保持互動？

答：利用寄給捐款人或認養人的劃撥單與收據上，附有訊息欄、或者固定時間發行季刊、以及將訊息置於基金會的網頁上等，都是基金會與捐款人保持聯繫之方式。

13. 貴機構在整個資訊化的過程中是否遭遇任何困難？如何解決？

答：在整個資訊化的過程中，家扶中心所遇最大個困難有二：其一為人力上的不足，由於專責執行網頁維護的人員僅一人，除了業務量較為繁重之外，再加上該專員可能比較不具備行銷方面的專業，而使得網站在行銷的功能上可能沒有完全發揮，因此在網站的設置上，除了技術面，也必須考慮到行銷面，才能將網站的功能發揮到極致。其二，主管與全體組織成員支持也成為組織資訊化與網站發

揮功效之一大關鍵，主管若能重視並支持資訊化，適度的將權限下放，加上組織內其他成員都能更瞭解組織的網站內容，增加配合度與參與度，則組織在推動資訊化與網站的功能上就可以更得心應手了。

14. 您認為政府非營利組織運用資訊科技方面是否應給予協助？又該如何協助？

答：關於非營利組織的資訊化，政府所能給予的實質協助就是經費上的補助，因為非營利機構的資訊化是一項長期性工作，在資訊人力上給予協助比較不是那麼容易；又或者由政府開班教授資訊方面的課程，但對於規模較小的機構可能原本人力上就很不足，也沒有足夠的人力可以去上課，故經費的補助應為最實質的協助。

(三) 訪談大綱 3

訪談機構：中華民國聾啞資源協會、高雄市調色板協會

訪談機構狀況：設有網站但並未運用網路募款

3-1 中華民國聾啞資源協會

1. 貴機構何時開始使用電腦？主要利用電腦做那些工作？

答：組織於民國 83 年成立之初就有電腦設備。儲存資料、文書處理等是協利用電腦進行的最主要工作。

2. 貴機構何時連接網路？主要利用網路做那些工作？是否利用電子郵件？其主要聯絡對象為何？

答：民國 87 年開始連接網路，主要用來進行資料搜尋的工作，以及利用電子郵件與其他機構、案主等保持連繫。

3. 貴機構何時開始架設網站？動機為何？過程如何？大約花費多少時間？

答：中華民國聾啞資源協會於四年多前開始計劃架設網站，而期間由於經費的不足以及適逢九二一大地震，因此一直到 2 年多前才開始正式完成網站之架設，架設網站之動機主要來自於該協會服務對象之特性，由於聾啞朋友與外界溝通較為不便，但在使用網路上則較無限制，而協會為了能夠以最節省人力以及最即時的方式與聾啞朋友傳遞訊息或溝通，架設網站因此成為不可或缺之工作。在經費不足之情況下，幸而由中華電信引薦「網萃」網路公司，願意以收取象徵性的管理費用提供網路空間並協助中華民國聾啞資源協會架設網站，

4. 在架設網站方面是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：由中華電信引薦「網萃」網路公司，願意以收取象徵性的管理費用提供網路空間並協助中華民國聾啞資源協會架設網站，

5. 目前網站多久更新一次？由何者執行？

答：不定期。網頁更新的工作是由網路公司來執行，因此需要與網路公司有較詳細的溝通，故在即時性方面稍顯不足。

6. 貴機構如何吸引民眾瀏覽參觀網頁？

答：目前是利用 DM 來加以宣傳，但在民國 92 年則計劃與入口網站業者合作，在網站首頁做與中華民國聾啞資訊協會網站的連結。另外也會邀請各身心障礙團體合作架設一「網路博覽會」，做一身心障礙團體網站之統一入口，以方便社會大眾之查詢與瀏覽。

7. 您認為運用資訊科技的運用帶給貴機構的影響為何(組織架構 工作人員及帶來的效益)？

答：資訊化所帶來的影響在於組織必須招募與培訓相關人力，尤其對中華民國聾啞資源協會而言，其人才必須同時備有資訊以及與聾啞朋友溝通能力，但協會內並無另外分出資訊相關工作之單位。在成效方面，協會達成了原本架設網站之用意，即對於聾啞朋友能有更進一步的服務，此外，也使得更多的社會大眾對中華民國聾啞資源協會認識及瞭解。

8. 貴機構為何尚未利用網路從事募款的工作？未來是否有運用網路募款的計劃？

答：網站並未有任何募款訊息或線上募款的機制，究其原因，一方面是因為理事會尚未通過決議，另一方面則是協會的秘書長認為募款不單只是募款而已，還必須有非常完備的徵信機制，如此才能真正對捐款人負責，預計在民國 92 年開始實施。

9. 貴機構如何與捐款人之間保持互動？

答：利用電話與信件。

10. 貴機構在整個資訊化的過程中是否遭遇任何困難？如何解決？

答：在資訊化的過程中所遭遇到的困難可分為經濟面與技術面，前者所指為經費的不足，社福機構的預算原本就不是很足夠，加上資訊化所帶來的影響在於組織必須招募與培訓相關人力，尤其對中華民國聾啞資源協會而言，其人才必須同

時備有資訊以及與聾啞朋友溝通能力，因此協會所花費的金錢與時間相對的就提高了。後者則為案主保密性之確保，即運用資料庫將案主的資料建檔，可能會使得建檔者因此知道案主的個人資料而有洩露之虞，故協會必需事先與這些員工簽下保護案主隱私之切結書。

11. 您認為政府在運用資訊科技方面是否應給予協助？又該如何協助？

答：政府可以提供的協助是，讓社會上的弱勢團體可以在連接網路上可享有較優惠的價格，由於其經濟能力通常較一般人來的差，若他們能更輕易的上網，而非營利機構架設網站也將更有意義，因為非營利機構架設網站的目的不僅在於宣傳，為其服務對象做更完善的服務亦為其重要因素。針對協會則政府應給予實務性的回饋，除了在政策面以外，經濟面也能協助，使兩者間形成伙伴關係，非營利機構幫忙政府完成其無法做到的事，因此政府應該盡全力協助非營利機構之生存，方可達到借力使力之作用。

3-2 高雄市調色板協會

1. 貴機構何時開始使用電腦？主要利用電腦做那些工作？

答：民國 85 年開始使用電腦，當時電腦的主要功能為文書處理、存檔、做海報等。

2. 貴機構何時連接網路？主要利用網路做那些工作？是否利用電子郵件？其主要聯絡對象為何？

答：3 年前始連接網路，利用網路做搜尋資料 以及運用電子郵件做文件傳送、與其他機構聯繫的工作。

3. 貴機構何時開始架設網站？動機為何？過程如何？大約花費多少時間？

答：高雄市調色板協會於民國 91 年完成網站的架設，從規劃至完成共花了九個月的時間，而架設網站之原因在於，89 年行政院所實施的「永續促進就業方案」中，安排輔導了一位資訊科技的相關人才給協會，協會因此開始著手進行網

站之架設。

4.在架設網站方面是否委外？或有企業的協助？又或由機構內專業的人員負責？

答：並無委託外，由協會在政府「永續促進就業方案」中所安排輔導就業之資訊工作者來進行網站之架設。

5.貴機構如何吸引民眾瀏覽參觀網頁？

答：目前並無在這一方面做努力，但未來會朝社區推廣的方式來推廣，另外就是將網址公布在公益資訊網站上。

6.目前網站多久更新一次？由何者執行？

答：不定期。同樣由該網站架設者來進行更新的工作。

7.您認為運用資訊科技的運用帶給貴機構的影響為何(組織架構 工作人員及帶來的效益)？

答：協會目前由於經費上的限制，並無能力招募資訊專員，因此也沒有專職資訊相關工作之單位，但如果真的有需要，協會則會安排內部成員參加外面相關的課程來加強組織在該方面的知識，一般都只能由協會內員工找朋友來加以協助。

8. 貴機構為何尚未利用網路從事募款的工作？未來是否有運用網路募款的劃？

答：經費不足、人才不足。未來如果有能力的話，會有推展網路募款之計劃。

11.貴機構如何與捐款人之間保持互動？

答：目前仍利用傳統郵寄信件的方式。

12. 貴機構在整個資訊化的過程中是否遭遇任何困難？如何解決？

答：由於經費的不足，高雄市調色板協會並無獨立之網站，而是附屬在奇摩站之下，當奇摩的網站有故障時，協會的網站也就連帶的受到影響，除此之外，這樣的空間也較小，所能運用的功能也較少。

13.您認為政府在運用資訊科技方面是否應給予協助？又該如何協助？

答：協會期待政府能在這方面予以協助，即由縣市政府提供空間給非營利機構，讓缺乏經費的非營利機構可附屬於政府網站之下，同時也可確保其公信力。

(四)訪談大綱 4

訪談機構：R 基金會、台北縣智障福利協進會

訪談機構狀況：未設網站

4-1 台北縣智障福利協進會

1.何時開始使用電腦？主要利用電腦做那些工作？

答：民國 80 年協會成立之初就擁有整個協會共用的電腦設備，一直到民國 88 年才有一人一機的設備，而電腦主要是被用來做一般會計與會務在文書處理與儲存方面的工作，。

2.何時連接網路？主要利用網路做那些工作？是否利用電子郵件？其主要聯絡對象為何？

答：91 年開始連接網路，最初是撥接，後來改為寬頻，主要利用網路來進行資料蒐集，而電子郵件主要的聯絡對象是政府單位及其他社福團體。

3.您認為運用資訊科技的運用帶給貴機構的影響為何(組織架構 工作人員及帶來的效益)？

答：目前資訊科技對於組織架構與工作人員尚未有所影響，因為協會並未運用較為困難的資訊技術，只需要用電腦來處理簡易的文書工作，而這些文書處理工作軟體的運用幾乎是一般人都能夠使用的，因此協會本身並無招募資訊專員，也無專職資訊相關工作的單位。但面對資訊化時代的來臨，協會也有招募資訊專員或培訓組織內職員更多軟硬體方面的應用。

有關於資訊科技所帶來的效益，包括上網搜尋資料相當方便、另外與其他機構及政府部門之連繫，也因電子郵件的使用而變得相當方便。

4.是否有架設網站之計劃？目前為何還沒有？

答：雖然有架設網站的計劃，但不論在經費上或人才方面都不足，因此至今一直無法將網站架設起來。

5. 貴機構如何與捐款人之間保持互動？

答：利用會刊「小太陽」的發行。

6. 貴機構在整個資訊化的過程中是否遭遇任何困難？如何解決？

答：經費的短缺。但每年都盡可能的向內政部爭取補助款，例如今年所申請的補助款主要是為了要架設協會的網站，為資訊化做進一步的發展。

7. 您認為政府在運用資訊科技與網路募款方面是否應給予協助？又該如何協助？

答：經費上的補助最實際。

4-2 R 基金會

1. 何時開始使用電腦？主要利用電腦做那些工作？

答：民國 81 年 R 基金會開始使用電腦，運用電腦進行文書處理與資料儲存的工作。

2. 何時連接網路？主要利用網路做那些工作？是否利用電子郵件？其主要聯絡對象為何？

答：民國 90 年連接網路後，最大的功能則是在利用電子郵件與家長、其他機構做溝通及聯繫。

3. 您認為運用資訊科技的運用帶給貴機構的影響為何(組織架構 工作人員及帶來的效益)？

答：面對非營利組織的資訊化，組織內並無招募資訊專員，因此也沒有專門負責資訊事宜之單位，而組織其因應的措施乃提供組織內成員參與外界相關訓練課程之機會。在資訊化帶來的效益方面，則認為訊息傳遞的效率性大為提高是對於組織最大的影響。

4. 是否有架設網站之計劃？目前為何沒有？

答：目前尚在規劃與製作網站之過程中，並且表示未來也會利用網路進行募款

之工作，因認為此乃社會之趨勢。

5. 貴機構如何與捐款人之間保持互動？

答：郵寄捐款收據與感謝函。

6. 貴機構在整個資訊化的過程中是否遭遇任何困難？如何解決？

答：資源不足的問題。由於沒有專屬的資訊人員，而都是靠義工的協助，因此協會很缺乏屬於本身在資訊方面的專業。

7. 您認為政府在運用資訊科技與網路募款方面是否應給予協助？又該如何協助？

答：不認為政府應該在非營利機構資訊化或運用網路募款方面有所協助，表示提升組織應是本身的責任，而不是由政府來承擔。