

第三部門使用資訊通信科技之探究



江明修、劉意詮

摘要

第三部門¹ (third sector) 的興起，主要起於公民意識的湧現，並已對政府治理產生重大衝擊。第三部門已成為先進國家提供公共服務的重要來源之一，也使第三部門與政府之間的關係產生相當程度的改變 (Plowden, 2003)，並逐漸在社會福利與服務提供上扮演重要角色。

當前，資訊通信科技² (Information and Communication Technologies, ICTs) 日趨發達，技術不斷推陳出新，從 e-mail、網頁到部落格、MSN 等，不僅改變許多個人和團體的行為，也使第三部門的管理模式和內外關係產生了實質變化。「運用資訊通信科技實現全民參政理想」³ 研究案電訪資料中得知，近半比例受訪者所參與的社團組織設有網站，多數受訪者有使用相關資訊通信科技的經驗與習慣。而國外的相關統計研究資料也顯示，使用資訊通信科技的情況已逐漸普及。

經由研究發現，第三部門面臨財源、人力和軟硬體缺乏的問題，而管理人員的缺乏與專業不足，直接影響到第三部門在網站等科技運用的範圍，軟硬體不足的問題，則使第三部門在資訊服務的提供上面臨困境，難以擴大規

¹ 第三部門即泛指公益組織，包括非營利組織 (NPOs)、非政府組織 (NGOs) 與社區組織等。

² ICT 包括三種現代電子化組成：電腦硬體、軟體應用和網際網路 (Harrison and Murray, 2004:4)。

³ 本章之相關之實證資料，皆取材自資策會委託國立政治大學第三部門研究中心執行之「運用資訊通信科技實現全民參政理想」研究案中民調組織之電訪數據，及其深度訪談訪問之內容，涵此敬致謝忱。

模，這些因素使第三部門在 e 化發展上受到限制。

組織和個人使用資訊通信科技的普及化，顯示整體社會 e 化的趨勢。本文試從文獻檢閱和實證調查中，瞭解資訊通信科技對第三部門發展的重要性、可能影響、困境與展望。

On the Information and Communication Technologies and the Third Sector

Chiang Min-Hsiu

Liu Yi-Chuan

Abstract

The rising of third sector and non-government organization emerged from the civic consciousness, and made a great influence on governmental governance. Third sector has become a main force of public service, changed the relationship between the government and third sector, influenced society and politics, and plays an important role on social welfare and service supply in the world.

Recently, Information and Communication Technologies (ICTs), such as emails, blogs, MSN, and some related soft/hardware, has had great improvement. ICTs not only has changed the actions of persons and of organizations, but also has influenced the management and the interaction of the third sector. Revealed by a research (The research of using ICTs to fulfilling the ideals of civic participation), almost a half organizations in which interviewer joined have their own websites, and most interviewers get the experiences or have habits in using ICTs. Other foreign studies also show the same trend.

Through the research, we find that the third sector faces the problem of lacking money, manpower and soft/hardware. The deficiency of manager and professional knowledge limit the range that the third sector uses the ICTs directly. Similarly, the short of software/hardware makes the third sector difficult to provide information service, or extend their service range. All these factors restrain the E-development of the third sector.

The pervasive use of ICTs shows the trend of E-Society. Thus, this article tries to show the importance and influence of ICTs to third sector. Furthermore, the conclusion supports the utilization of ICTs for the development of the third sector.

壹、第三部門使用資訊通信科技之趨勢

第三部門的發展，隨著資訊通信科技的進步而改變。儘管使用網路的個人日益增加，但並非所有第三部門皆能隨資訊通信科技的進步而產生改變，以「運用資訊通信科技實現全民參政理想」研究之訪談結果為例，雖有近半的民間團體擁有網站，但也有近半的第三部門組織仍然沒有網站的設立（江明修等，2004：393）。第三部門是否需要 e 化？是否有必要使用資訊通信科技？建構網站？使用資訊通信科技對第三部門的影響為何？影響第三部門 e 化的因素為何？在在皆有值得探討之處。

一、第三部門使用資訊通信科技的理由

在面對資訊通信科技時，第三部門本身需求性，將決定使用的意願，也決定第三部門與資訊通信科技之間的關係。第三部門是否有必要使用資訊通信科技？以資訊通信科技的特性與優點而言，的確有其價值。如 Peterson 等人（1997）認為，網際網路有下列特性：

1. 在不同虛擬的位置，以極低的成本儲存大量資訊；
2. 運用強力而低成本的搜尋、組織並傳遞

資訊；

3. 可按照顧客需求，提供資訊與互動；
4. 雖無法使顧客親身檢驗產品，但提供的經驗感受比文字目錄豐富；
5. 可作為交易媒介；
6. 可以作為特定產品的實體配送通路；
7. 對於銷售者而言，網際網路的進入以及建置成本相對較低。

由成本與資訊提供的觀點而言，如網路等資訊通信科技的使用，當可對第三部門提供更加便利、有效的資訊。此外，Zeff 認為第三部門應該使用網路的理由，有以下三點（Zeff，1996：33-36）：

1. 建立溝通能力(Ability to Communicate)：
隨著科技技術的進步，從 e-mail、網頁、網站、MSN 到部落格，網路使用者越來越容易以簡單且多元的方式建立聯絡。不論是寄發 email，登入網站、網頁和部落格留言，甚至是使用 MSN 直接文字或語音溝通，都能夠使第三部門與外界的個人或團體建立快速和穩定的聯繫。
2. 獲得資訊的能力 (Ability to Gather Information)：
網路上刊登的資訊和消息，是傳統傳播媒介外的另一種選擇。藉由登入網路，

使用者能夠在台灣，獲得紐約、倫敦或東京等網站的相關訊息，相較於傳統的報章雜誌或廣播電視媒體，資訊獲得可說是更為迅速與廣泛。許多第三部門也開始在網站上建立人事、管理、新聞等資料庫，對於在網路上獲得資訊的能力而言，也有莫大幫助。

3. 網路募款的能力 (Cyber-fundraising):

隨著網路使用者漸增，網路募款的可能性逐漸提高。事實上，國外已有募款網站的出現，而台灣的第三部門也有一些建立相關的募款機制，或在網站上提供募款的訊息。換言之，經由網路連結，第三部門能夠建立聯絡的管道、獲得相關資訊，並以更低的成本獲得更多資源。這對普遍受到資源短缺影響的第三部門而言，有其重要性與必要性。

根據 Burt & Taylor (2000, 2002, 2003) 的觀點，認為使用資訊通信科技，當能夠使組織更有效地滿足其策略性目標。而他們進一步對兩個英國第三部門組織 (Friends of the Earth, The Samaritans) 所做的一連串實證研究結果顯示，資訊通信科技的應用不但對組織塑造資訊流、利用知識、改造內部關係以及對組織內外關係的重新建立有所影響；另外，對其創新、價值和關係也造成改

變；更影響到資訊流與關係的整合。

從政策倡導的角度，第三部門主要可藉由三種途徑來進行電子倡導 (Nutt & Poland, 1999): (1)以 e-mail 為基礎的技術，例如個人 e-mail、討論列、新聞群組，與其他相關工具；(2)網際網路科技，例如網站、BBS、網頁等；(3)以及相關附屬科技，例如會議電話、視訊等等。第三部門在電子倡導應用技術上，則依組織的大小、類型和範圍，而有不同的應用。事實上，許多組織對網路連結可以跨越地理限制的特性感到驚訝，而且可以增加接觸民眾的機會；使用 e-mail 和傳真，以聯繫政策制訂者與媒體的方式，也逐漸為實務界所習用 (Rees,1999)。

因此，對第三部門而言，使用資訊通信科技不但具有獲取資源的經濟效益，可以較低的成本達成宣傳的效果；也有實務運作上的具體效果，藉由相關技術的運用，對組織績效產生影響。第三部門使用資訊通信科技，不但有其必要性，更是一股可預見的潮流。

二、第三部門使用資訊通信科技的潮流

資訊通信科技的發展帶給人類無限的可能，也為文明社會的發展帶來衝擊。事實上，資訊通信科技的使用在現今社會中已相當普遍，使用層次遍及大部分與社會計畫、

治理，和政治組織的活動，當然也包括在第三部門的各項活動。資訊通信科技也能夠運用到輔助現有民主運作（Gronlund, 2001）。第三部門運用資訊通信科技似乎不僅已是潮流，亦為必然的趨勢。

現今第三部門運用網路，架設網站等運用資訊通信科技的情況，與過去相比，進展的幅度相當大。根據 GuideStar⁴ 與 Network⁵ 在 2004 年的研究調查⁶ 發現，在 4,804 個公益慈善受訪者中，已有 74% 公益組織使用網路吸引贊助者和潛在贊助者；另外 13% 的第三部門計畫增加此項業務。在連網組織中，網路的主要用途在重度使用網路者（97%）方面，運用網站與電子報提供訊息（e-newsletter）；大部分第三部門（91%）在線上提供三種訊息：組織的一般訊息、組織的詳細訊息與組織聯絡資料。

另一項常見的網站內容，則是常見的捐款與志工招募（volunteer solicitations）。第三部門利用網際網路，是因為比起傳統非網路模式，網路提供更便宜的捐款與志工獲取

（55%）、使既有與潛在的捐贈者更願意參與（49%），並促使既有與潛在捐贈者進行捐贈、擔任志工、參與活動等（42%）。足見網際網路是吸引志工、募款與提高組織曝光率的良好途徑。

但第三部門亦有 e 化上的障礙。調查顯示，尚未連網者的主要原因是「員工不足」與「有其他更重要的業務」；其中，具弱勢背景者員工高達 7 至 8 成者，主要未連結網的原因是「員工不足」與「沒有必要」。如何將組織需求與資訊通信科技結合，並去除人力管理上的問題，將有助於第三部門的 e 化。

使用資訊通信科技的有無，成為第三部門資訊發展差異的來源。例如，在 Indiana University Philanthropy Center 的報告中顯示，許多 Indiana 的第三部門無法使用電子倡導方式表達他們的主張。與倡議有關的第三部門中，四分之三（76%）擁有電腦，三分之二的組織有網路連結（66%）或使用 e-mail（65%），而不到一半（44%）的組織有

⁴ GuideStar 成立於 1994 年，是符合美國稅法 501(c)(3) 條款之公益團體，其資料庫提供了全美 85 萬家經由美國國稅局 (the Internal Revenue Service, 簡稱 IRS) 認可的公益組織之會務運作與財務資訊。

⁵ Network for Good 前身為 Helping.org，由美國線上時代華納、雅虎和思科創設建立的慈善網站，主要業務為協助公益團體線上捐贈與招募志工。

⁶ GuideStar 與 Network 邀請 91,799 家 GuideStar 電子報的公益組織訂戶在線上作答，使調查結果符合 e 化參與 (e-engagement)。共 6,434 人填寫線上問卷，回收率約 7%。詳細內容請見 http://www.guidestar.org/news/features/digital_divide.jsp。

專屬網站⁷。而非倡導型的第三部門擁有電腦、使用網路、e-mail 和擁有網站的比率則更低；英國在設置公眾上網設備上，也曾遭遇到使用率偏低、參與不足、無法解決公平等問題⁸。而 Tucker and Powell 也發現，第三部門的成員面臨到支持以傳統方式執行業務的文化，而縮減使用科技的可能；而部份第三部門雖然可能認知到科技的重要性，卻沒有實現計畫的打算（Chinn, Pryor, & Pryor, 2005）。這顯示第三部門本身資訊通信科技的使用上存有相當的差異。

從現況和經驗加以分析，第三部門使用網路和相關連結的比例，已逐漸提升，以資訊通信科技進行的相關業務比例也有增加，如提供訊息、捐款和招募人員等；但仍有許多組織基於缺乏需求、人力不足、經費短缺等因素，致未能使用相關技術。此類人員、資源等問題所造成的限制，對第三部門資訊通信科技、乃至於 e 化的發展，產生不確定性，成為第三部門 e 化上的一大隱憂。

貳、第三部門使用資訊通信科技之現況

第三部門如何應用資訊通信科技？其所認知的 e 化為何？本文依據約翰霍普金斯大學 ICNPO 分類⁹，針對 11 個主要類別所選出 11 個有架設網站經驗之第三部門進行訪問。其組織簡介如下：

一、運用資訊通信科技之第三部門簡介（以網站為主）

（一）台灣醫療改革基金會(<http://www.thrf.org.tw>)

基金會成立於 2000 年，為我國主要的醫療改革第三部門組織，其網站則成立於 2001 年。基金會不定時發動醫療議題，致力於改善台灣醫療改革環境，是台灣重要醫療改革政策倡議團體，基金會所屬網站運用資訊通信科技推動政策倡議，提供電子會訊、政府申訴管道、醫療爭議諮詢信箱等公益服務。曾運用網路民意調查，向民眾調查相關醫療議題的看法。

（二）民間司法改革基金會(<http://www.jrf.org.tw>)

司改會從 1997 年五月初正式完成財團法人登記後，致力於推動台灣司法改革；其網站成立於四、五年前，網站擁有中、英、

⁷ (<http://www.indiana.edu/~nonprof/results/npsurvey/inscom3.pdf>)

⁸ (http://www.npo.org.tw/PhilNews/show_news.asp?NEWSID=6248)

⁹ 約翰霍普金斯大學(Johns Hopkins University)所提之 ICNPO(The International Classification of Nonprofit Organization, ICNPO)著重於以經濟活動做為分類標準，將非營利組織歸類為 12 個類型，並細分成 27 個次級系統。

德、日等四種語言的網頁介面。司改會在運用資訊通信科技於會務方面，除了提供電子報訂閱、志工招募、線上義賣之外，另有線上監督、電子司法改革雜誌、和線上連署等功能。

(三) 財團法人婦女新知基金會(<http://www.awakening.org.tw>)

婦女新知基金會於 1987 年 10 月核准立案，主要任務為從事維護婦女權益相關之政策倡導。該會之網站於 1998 年成立，內容除了基本的組織簡介外，另提供電子報訂閱、留言版等電子方式，目的為傳遞會訊、匯集民意，喚起社會大眾對婦女議題關心。

(四) 崔媽媽基金會(<http://www.tmm.org.tw>)

崔媽媽基金會前身為崔媽媽服務中心(1989 年成立)，於高度使用並依賴資訊通信科技的第三部門，成立於 2001 年，但 1995 年即有網站。其運用的資訊通信科技有 WEB 網站、BLOG、BBS。資訊傳遞範圍極廣，形成廣大的網路族群。除運用資訊通信科技於租屋媒合系統、搬家優良網、線上的二手跳蚤市場之外，也提供線上租屋法律諮詢信箱、討論區、公益訊息託播和電子報訂閱服務。

(五) 財團法人勵馨社會福利事業基金會(<http://www.goh.org.tw>)

勵馨社會福利基金會的網站於 1999 年架設，網站功能豐富，除了電子報訂閱、討論區和勵馨雜誌精簡版，還有一般及社會組織較少嘗試的網路線上募款。更特別的是網站上設有「勵馨視訊專區」，不僅對內、也對外提供線上開會的軟體與服務。

(六) 荒野保護協會(<http://www.sow.org.tw>)

荒野保護協會在成立之初即架設網站，已具多年歷史，網站內容非常豐富，不僅提供電子報訂閱的服務，亦曾進行網路投票表決荒野新標誌、及環保相關倡議的連署活動。該協會的網站架設和維護完全由志工承攬，與一般的第三部門技術層面委外的經營方式有所不同。

(七) 財團法人國家文化藝術基金會(<http://www.ncafroc.org.tw>)

國家文化藝術基金會成立於 1996 年，網站也同時完成。基金會網站所提供之內容，包括文化藝術活動、補助、徵件等訊息和辦理；另外，也提供電子報的訂閱、展演活動登錄、求才啟事登錄、補助成果線上閱覽等服務，讓文化藝術團體有整合的平台做資訊交流。網站並設有接受其補助的調查計畫查詢，提供摘要等相關資訊，有助於藝術相關研究調查。

(八) 亞洲基金會(<http://www.afil.org.tw>)

亞洲基金會為國際性事務類的基金會，網站成立於 2001 年，透過網站使對該基金會有興趣的人有更深入的了解。舉辦的活動有線上報名機制。其網站的架設技術委外，而內容更新由會內人員，但是整個架構與配置，為會內人員與委外公司共同討論而成。

(九) 中華電信工會(<http://www.ctwu.org.tw>)

中華電信工會的網站與成立皆為 1996 年，網站架設和內容完全由會內的工作人員完成。網站內容豐富、即時更新，提供電子報訂閱服務、紙本快訊下載與電信申資考試輔導教材下載。

(十) 財團法人喜瑪拉雅研究發展基金會
(<http://www.himalaya.org.tw>)

喜瑪拉雅基金會研究發展基金會主要可為六大網站群：喜瑪拉雅研究發展基金會、台灣公益資訊中心、台灣 300 家主要基金會、公益圖書網、人人公益網、公益數位村等。其中，台灣公益資訊中心 (www.npo.org.tw) 為台灣 NPO 資訊交流的平台，於 1999 年對外開放，提供電子報訂閱、討論區、公益活動託播系統與最新活動登錄，非營利機構求才資料登錄和社福機構服務資訊管理系統。除了公益資訊中心，人

人公益網 (www.give.org.tw) 引進國外的點擊捐贈¹⁰，協助推動第三部門募款。而基金會依據「社會企業」理念所成立的「網軟」公司，則對外提供軟體與服務，募集基金會所需要的經費，也為國內第三部門之重要設施之一。

(十一) 世界宗教博物館

(<http://www.mwr.org.tw>)

世界宗教博物館由靈鷲山般若文教基金會協助，於 2001 年 11 月 9 日開館，並完成目前的網站。該博物館除了提供電子報訂閱服務和討論區等一般電子服務外，並運用大量的資訊通信科技展示展覽品，網站設有虛擬博物館、數位文物、虛擬聖境（世界宗教建築縮影）等網頁，以影音的新聞和電腦遊戲，與網友動態互動。

二、第三部門使用資訊通信科技的現況

第三部門如何應用資訊通信科技？由各國實務資料與深度訪談結果，得知第三部門對資訊通信科技的認知與應用，有以下數項：會員基本聯絡、資訊的管理與儲存、處理會務、諮詢與表決、政策倡議與議題的論壇平台等。茲分述如下：

(一) 會員之間的基本聯絡

¹⁰ 這個步驟的目的在於透過每天投票的方式，讓大眾選擇其喜愛而且覺得應該受到社會關懷的公益團體。在為期二個月乙次的票選活動結束後，得票數較高的前五家公益團體，將被安排放置於未來為期三個月乙次的「點擊捐贈」處，成為『人人公益網』新的受贈者。(<http://www.give.org.tw/ClickDonation/giveindex2.asp>)

一般組織成員間的傳統聯絡方式，大多藉由電話和通信等方式來交換意見。而資訊通信科技的優勢，即在於其聯絡成員的方式最簡單方便，且不受時間、空間的影響。例如：

「透過網站隨時讓會員瞭解工會的動態，因為我們會把最新的活動的內容和活動的目的和發生的事情，放在網站上讓他們了解，現在網站蠻普遍的。不管他們在上班或是放假在家裡，都可以透過網站，不僅是傳達訊息，還可以跟他們互動。」(I1)

「會透過電子報或是會員通知，讓他們可以知道網站有哪些最新的訊息更新。」(I5)

以組織溝通的角度，資訊通信科技增進了聯絡的便利性與廣度，並成為組織成員間聯絡消息的主要管道之一。經由電子信件與訊息的告知，使組織成員能及時聯絡，瞭解最新訊息，甚而互動。不過，

「會非特定的用 e-mail 發一些訊息給大家。在傳統電話和網站的使用上，對不同的群眾，也是不同的管道，最主要是互補，而不是互斥的。」(A5)

「針對特定對象會特別用電話聯絡，不過 e-mail 是基本散發訊息的管道。除此之外，會視活動做海報、DM。而利用 e-mail 聯絡組織內部、或是其他婦女團體和聯盟，這是非常基礎的，會將他們設為各個不同的群組，而電話聯絡是加強 e-mail 未聯絡到的部分。對於董監事之間的聯絡，也都是用電子郵件為主，電話為輔。宣傳工作、人員招募也是用電子郵件，配合電子媒體宣傳。主要還是在徵詢其他團體的意見。」(C5)

組織對不同的對象，必須採取不同的聯絡管道，才能夠擴大參與的範圍與數量。所以，訪談中的第三部門多將『以資訊通信科技聯絡會員』視為輔助聯絡管道之一，並依組織狀況不同而有運用程度上差異，且並不會完全排斥其他的聯絡管道。

(二) 提供資訊

資訊通信科技最受人重視之處，在於其具有直達性和便利性。經由相關連結，網路使用者將能夠瀏覽與搜尋結果有關的網站和網頁。備有相關軟硬體的第三部門就能夠運用網站或部落格等資訊通信科技，和所有使用網路的個人或團體相連結，而不需要費時

的傳輸或通知。第三部門主要有三種提供資訊工具：網站網頁、資料庫與部落格和電子報。

1.以網站和網頁分享知識：

網站網頁是第三部門建立資訊提供的正式管道。網頁能呈現靜態、動態的豐富資訊。只要按鍵一按，即可在網路上搜尋到許多相關資訊，並吸引查詢者加以閱覽。便利的連結增加非營利相關資訊傳播的機會：

「有人上 google 或 yahoo 打幾個關鍵字就可以找到你，發現網頁很豐富，下次就會進來把它當作公共議題的起點，若他發現你對這部分討論議題、內容豐富，他第一印象就會把這個網頁當作起點或諮詢對象，這對組織公共議題的經營有很大的幫助。」(D6)

經由網站的連結，網站擁有者便能將資料加以處理，提供相關資訊，經由議題喚起相關成員注意。例如司改會架設自己的網站，並將司法改革雜誌等文章資料放在網站上，作為知識分享之用：

「司法改革雜誌的文章內容都上網，這是一個公共財，我們是一個民間的團體，我們的資料基本上

都希望跟大家做分享，那最好的方式是我們架設一個網站」(B1)

資訊傳播和分享，將可吸引更多志同道合的成員進入組織、參與組織活動，或關心組織動態。資訊能力發展在相當程度上可以促進與增進組織的參與層面和影響力。

2.資料庫與部落格的建立

資料庫的建立，在第三部門資訊通信科技發展有重要意義。資料庫的建立可協助組織建檔、儲存與整理其內部有價值的各項資料，進行知識管理。藉由資料的儲存與利用，第三部門不但可以建立完整的資料庫，也能連結各個資料庫。

第三部門組織對此相當瞭解，例如：

「我們希望建構多一點的資料庫，可能包含人才資料庫、藝文經我們補助的計畫，都是電子化的資料庫，這是我們會比較充實資料庫的部分。而內部溝通的部分，還是希望用 e 化的方式，一方面是資料庫和資料庫之間做連結。」(G6)

「網站對我們來說有很多的功能，這或許不是我們最初的意願，不過我覺得它會漸漸變成一個資料庫功能，我們會內所有資料都在裡面，

人家要做司改議題的研究，一定要到我們網站裡面來。」(B3)

建立資訊豐富的資料庫，除了吸引其他對此議題有興趣的興趣外，也能夠建立第三部門在其相關領域的專業性與影響力。除此之外，資料庫的整合有助於第三部門的聯繫、合作與發動公共議題。部分第三部門，以現有網站結合部落格(blog¹¹)，有助於該組織網路社群的擴大並交換意見。

「blog 是一種網站編輯系統，它在 google 的搜尋系統是很快可以被找到的，而且很容易更新資料、設計版面，資訊發佈很快，可以不定時發送消息，而消息下方可以留言，當我引了你的資料，也會通知你，有些第三部門也有 blog，當做網站機制」(D3)

部落格的出現，更加速了第三部門建立網路資料。個人或組織不需具備網頁或網站設計的能力，只要利用免費或付費的部落格，即可建立專屬的網頁。因此，許多第三部門與相關團體逐漸開始使用部落格來建立網路資料庫。

3. 電子報的發送

不同於以往傳統郵寄，經由建立電子報和寄送電子郵件，第三部門定期傳送相關的活動訊息和資訊給相關組織成員與個人，目前已有第三部門建立與發送相關電子報。建立電子報發送的理由主要是：

「因為電子報是主動 push，把訊息傳給你。」(D6)

「電子報和快報有些資訊上的差異，像電子報是速度上發布訊息。快報是重要的理念、長遠的、和訊息架構，」(F5)

因此，受訪的相關第三部門多以主動而快速的電子報訊息系統，再配合上傳統報章雜誌或一般訊息，就能夠更有效地傳遞相關訊息，並影響個人參與活動的意願。

(三) 會務處理、議題表決與公眾諮詢

電子報、e-mail 等資訊通信科技的使用，對許多第三部門的會務或多或少產生部分改變。扣除對外界公文與聯絡的正式需求，組織在一般聯絡和較為單純的公文處理上，採用資訊通信科技的情況相當普遍。也可以電子報等多元管道的通知方式，使會員

¹¹ Blog 是 web log 的簡稱，大約五年前就出現在網際網路空間，它像過去的個人新聞台與網路文學，可以等著被路過的網路同好發現，也可以找到與自己有共同關懷的人。(吳韻儀，2004.9.1，從 E-MAIL 進化到部落格，CHEERS 快樂工作人雜誌，第 48 號)

與潛在的可能參與人員，以不同的方式得知相關訊息，增加相關消息獲得的機會。

「會透過電子報或是會員通知，讓他們可以知道網站有哪些最新的訊息更新。像跟其他分會也是用 mail 的公文做傳遞，比較省時、快速。我們工會內部都是透過 mail 聯絡比較多。」(I5)

在會務表決與內部投票問題上，由於網路安全性與法規相關規範等等的限制，除了少數第三部門，如靈鷲山文教基金會，針對電子投票和會議加以研究發展外，大部分的第三部門並無相關的規劃：

「我們有在線上投票選擇荒野新標幟。我們的努力這樣做、只要技術可行，我們是很 open。但是理事的部份，牽涉到網路認證的機制，因為內政部的人和法也都還跟不上腳步，我們沒有法源，也不會承認這樣的作法，所以並不會做。」(F7)

「有一個票選的功能，票選福利委員會，我們程式都已經寫上去了，現在在試用當中。因為我們行政中心受到大家表決、開會要到一個地方兩個小時不是很方便，所以在網

路上表決就好了。」(K7)

在不涉及法律關係的內部投票或表決項目上，或許仍有使用資訊通信科技的空間。相對於內部會議投票的限制，組織對外部投票諮詢方面，則是有相關的作法與經驗，協助第三部門在資料和意見上的蒐集，並具有一定的優點：

「有做過網路民調，比面訪、電訪成本低，可以很快蒐集民眾的意見。」(A7)

「重點是能不能夠表達意見。但是我們蠻常在業務討論的時候，譬如有一個活動要取名稱、或是出版書籍要取名稱，就會透過類似網路票選，像動腦會議、集思廣益，大家丟東西上來，進行票選，這是蠻常使用的。」(G7)

「我們連署或意見表達，會透過網站讓他們點選，就提供我們參考他們的意願，成效還不錯。」(I7)

「民意調查部份我們是有做過，譬如出草，台灣民眾對出草的看法；還有內在小孩，是我們的浦公英心理諮商做的，你可以上去填寫，看你的心理，是心理測驗的一種。我們會將資料拿來做分析。」(E7)

經由公開意見徵詢和民意調查，第三部門能夠獲得民眾或會員對相關政策的意見，有助於組織對情勢的判斷和因應，有效掌握民意動向，提升政策或相關作為的成功可能。

(四) 政策倡議的功能

第三部門的成立目的，往往基於社會目的或政策目的。以醫改會為例，主要目的即在推動相關醫療政策的立法：司改會的成立，也為了司法改革的目的加以推動。為此，第三部門常積極推動政策倡議，推廣其組織的創立目標和政策目的。

「因為我們是一個倡導團體，會藉由新聞或媒體曝光，形成政策倡導的壓力；至於網站方面，則是整體事件的需要，像之前九一年反對健保雙漲的時候，我們就有做一系列“看誰吃掉健保”的留言版，讓大家從不同角度來投訊息，希望形成一個監督政府的管道。政府會看，像是相關單位。我們也會將 e-mail 發給相關機關或媒體，」
(A6)

「我們傾向結合議題、共同的議題，社會需要的議題，現階段透過公聽會、研討會，再不然就是走向

街頭，引起媒體的報導討論，看能不能影響政府。我們當然有透過資訊通信科技，不管是蒐集資料、蒐集資訊，連結、串聯，相互的聲援，都有很大的幫助。」(I8)

議題導向的第三部門時常藉由揭發議題的方式，向大眾宣導理念，進一步迫使相關單位或政策規劃者參考其意見，試圖達成政策倡導目的，也促進政策變遷的結果產生。除了一般媒體的宣傳之外，資訊通信科技的使用也是宣傳的方式之一。不過，雖然網路是一種便利的工具，第三部門似仍較強調以傳統政策倡議方式，如街頭抗議、向民代遊說等面對面的倡議。並且認為，人際之間面對面的溝通是較網路更有影響力的。

「我想比較大的政策倡議，還是要回到比較實體的部分，可能之前有操作過，還是把網際網路相關、平台，當作工具性的東西，只是透過這個工具把它傳給我設定的對象。更進一步的政策倡議，假設是透過立法院民代，還是要去立法院辦會或是在談判桌上去做政策倡導。發 e-mail 只是讓支持者和群眾知道有怎樣的事情發生。很難說發個 e-mail 就做到政策倡議。」(D8)

由此可以發現，第三部門在應用資訊通信科技進行政策倡議時，採取較為務實的觀點，將資訊通信科技的政策倡導視為是一個過程。

(五) 相關議題的論壇平台

有許多第三部門網站是致力於整合社會議題，或是經營各類第三部門交流的平台，譬如公益資訊中心、崔媽媽基金會、苦勞網、南方社區文化網路等等，且透過公益託播系統，宣傳、交流第三部門的最新訊息。但是，缺乏一個能夠讓第三部門發表意見、和政府進行對話的綜合性公共論壇/平台。論壇平台的建立不但能節省溝通的時間與開會的成本、有效匯集社會的聲音，並凝聚社會成員的向心力和社會資本的建立。

「政府之前有辦過全國醫療改革會議，有建議提到因為參加會議的人數是有限的，而且成本是很高的，如果把這些開會的東西放在網路上面，瞭解政府的主張是這樣做的，也許一段時間，像網路公聽會這樣子，大家各界就會 po 意見，政府作一些回應。」(A10)

「若是團體和團體之間的溝通平台也很好，像留言版一樣，每個人都
有身份、代表發言。」(K10)

「有這樣的託播平台，讓將近十萬個訂戶收到訊息，對第三部門有很大的幫忙。」(D3)

「台灣公益資訊中心凝聚了一個社群，共同關心 NPO 議題的人，對我(們)來說是很大的價值，」(J6)

第三部門在網路論壇平台建立上，認為網路的便利與經濟，能夠促進社群和平台的建立，更能協助第三部門本身與議題聯盟的發展，而且能匯集許多具有相同理念的個人與團體，快速傳播相關訊息與理念，促使政府對相關議題提出回應。

參、第三部門使用資訊通信科技困境

第三部門在發展 e 化過程中，導因於本身限制，而逐漸出現許多不同的需求。而在需求滿足的實務發展過程中，也遭遇到許多的阻礙。相關研究(沈聖書，2001：51-53)指出，台灣第三部門發展科技措施的困難所在，包括：

1. 缺乏科技人員
2. 缺乏永續的服務提供者
3. 缺乏軟體能力
4. 缺乏長期的科技策略計畫
5. 非營利組織之間缺乏互動與合作等。

「運用資訊通信科技實現全民參政理想」研究發現：第三部門在 e 化過程中遭遇到部分的問題，可分為以下三種：

一、資金與資源困境

財務問題是第三部門在經營管理上最普遍遭遇的問題。由於第三部門的公益性與非營利性，使第三部門往往須依靠捐助。因此，在有限的資源下，第三部門常面臨成本問題的取捨：

「對於第三部門而言，經費是不足的，如果選擇不同的軟體，會造成成本過高的問題，而且，沒有電子設備的組織該怎麼辦。」(B8)

資訊通信科技的應用，難免造成第三部門資源的排擠作用，如果採用相關的技術與設備，則組織部分的預算與資金便必須移轉用途，對第三部門造成一項沈重的負擔，也是讓許多第三部門無法有效發展 e 化的重要因素。

二、人才與人力缺乏問題

人力問題和財務問題有相當的關連性。財物資源的缺乏，會影響到專職人員的雇用。除了專職人員的管理和人力撥用外，志工不足也是第三部門需要解決的限制之一。由於缺乏專職人員和志工的協助，第三部門在經營網站與使用技術上面臨很多問題。以

中華電信、亞洲基金會和喜馬拉雅基金會的經驗為例：

「因為一般的工會人力、經費上不像政府或企業那麼充裕，我們都只是客串性質，網站也不是很專業，我們還要做其他事情」(I10)

「我們以前有做 e-npo 的網站，但是現在已經沒有，不會再繼續經營，只剩下一些稿件在那邊，目前已經轉交給喜馬拉雅基金會去做。因為我們人手很少，它需要很多義工、做很多 research」(H8)

如同文獻所提到的內容，人力缺乏、經費不足與網路專業能力的欠缺，都使得第三部門在資訊通信科技的推廣和使用上遭遇到很大的限制，一些第三部門選擇放棄或減少資訊通信科技的使用，一些則不使用資訊通信科技工具：

「發現大家沒有使用網站的習慣，第一個是因為他們沒有維護網路管理的能力，另一個是因為 update 新的資料必須透過代管的廠商作溝通聯繫，要不然就是網站設計程式很困難，他們必須要有專業人員來做這些事，但是對於 NPO 來講，能夠有一個做文書處理正職的並不是

很容易」(J6)

由於管理人力和資訊人才的缺乏，第三部門無法以專業的管理方式獨立經營，必須依靠其他組織的協助始能維持正常運作。使得許多第三部門在一段時間的艱苦經營後，將原本已建立的網站關閉、閒置、縮減網路服務項目，或將網站交由其他組織運作，對第三部門在 e 化治理的發展產生相當負面的影響。

三、軟硬體設備缺乏的問題

除了財務與人力資源的需求外，第三部門建立與使用軟硬體時，往往會因為成本考量而產生應用上的困難。而人力的操作和使用也是難題。因此，如何使第三部門有能力使用資訊通信科技和相關軟硬體，為第三部門 e 化發展中的重要議題。

「我覺得三大部門中，第三部門是最沒有資源的，那企業家是不是說可以協助，然後政府是不是可以協助。對我們來說，若真的要全民網路化、電腦化，的確我們是最沒有資源把網路做好，我指的是硬體的部分，我覺得不管是企業或是政府部門需要一併的考量，不然它就會停頓，若缺了那一塊，全面性的腳步一定會放慢。」(B10)

「因為資訊的內容、跟系統的軟

體、跟硬體，三者是扣連在一起的，隨著資訊的成長，你必須有不同的資訊處理的系統，而資訊系統的更新，硬體必須有相符合的環境，因為資訊系統成長速率太快，相對更新費用會很高，的確造成困擾。因為系統方面的費用很高，所以我們很多東西沒辦法投入，而先停止，只能在基本硬體維修、系統維持費、通訊，就是網路上(T1)做最低限度的維護。」(G10)

第三部門由於資源不足，對軟硬體需求相當迫切。以第三部門而言，也希望政府或企業能夠提供相關協助，以解決第三部門的需求，

「如何合法使用軟體、和使用軟體的能力」(C10)

「在軟體方面，有些軟體價格不低，授權費是很高的，無法普及給每個基金會的人使用，只能慢慢按照每年的預算經費分出部分來做汰換。」(G10)

取得軟體使用權的代價很高，以第三部門的觀點出發，授權費用是一筆相當沈重的負擔，往往使第三部門在應用資訊通信科技時裹足不前。

肆、第三部門使用資訊通信科技之展望

隨著第三部門使用網路、e-mail 等資訊通信科技的情況逐漸普遍，反面問題也開始浮現。上節曾說明第三部門在資訊通信科技發展上主要面臨的困難為：財力、人力與軟體之欠缺。如單靠第三部門自立完成發展，可能力有未逮。故尋求與其他組織或部門聯絡，是第三部門資訊通信科技發展的選擇之一。

事實上，第三部門與其他組織或部門合作的情況相當普遍。以喜瑪拉雅基金會針對三百大基金會的研究顯示，只有 14.2%的基金會未與其他公益組織合作；70%與其他企業部門有長期或短期的合作經驗；此外，64.2%與政府有議題或活動的合作，主要的合作項目包括了政府經費補助、政府業務委託等等。(喜瑪拉雅基金會，2005:228-230)

因此，藉由與其他組織或部門進行合作，解決資訊通信科技發展問題，的確有其可行性。而在「運用資訊通信科技，實現全民參政理想」研究中，第三部門提到了合作的需求、方向與現有實例，也證實了跨部門合作的可能。

一、第三部門與政府的合作

在三百大基金會的調查中，32.2%與政

府互動的主要項目為接受政府補助，其次是政府業務委託、向政府倡議、受聘擔任顧問等等(喜瑪拉雅基金會，2005:228-230)。延伸到第三部門與政府合作，建立第三部門資訊通信科技運用能力議題上，政府可以補助第三部門的方式解決第三部門軟硬體缺乏的問題；第三部門亦可以倡議之方式，要求政府提供誘因，以鼓勵企業投入協助行列。

「硬體可以藉由整合企業力量的方式來加以進行。我覺得可以看政府預算，不一定要補助買電腦。除了硬體或網路設備購置，不一定買全新電腦，至少可以整合企業的力量，將他們淘汰的二手電腦整合給 NGO 使用，像這些資源再利用，是政府可以做，他只要呼籲就能夠整合」(C10)

「硬體的汰換對第三部門很重要，我們希望能提供更好的服務，所以這是崔媽媽很需要的。像青輔會提供的 100 MG 的硬碟空間，但頻寬效率非常差，對我們需求量不夠。像政府有些電腦硬體會淘汰，如果政府提供這樣的管道，捐贈給 NGO，相信就很好用。」(D10)

而實務方面，政府已有相關措施。青輔

會成立了青年事務 NPO 資訊交流平台¹²，提供第三部門網路空間，促進相關第三部門組織的資訊運用和發展。但對於一些較大型的第三部門組織而言，資源需求不僅止於基本的空間的硬體，軟體、頻寬和應用的需求同樣重要，如何解決第三部門進一步發展的需求，是第三部門與政府合作值得思考的問題所在。

「政府可以提供比較廉價的網路環境，因為用網路溝通傳遞訊息非常普遍，但是連線的速率蠻低的，連帶影響民眾取得資訊的速度，這是相對跟價錢有關，因為頻寬高、費用很高，所以第一個政府應作的是比較優質而低廉、快速汲取資訊的網路環境。」(G10)

在解決人力與資源問題上，政府可協助第三部門的人才訓練，或鼓勵民間提供協助訓練的資源，並補助組織必要的經費，以提升第三部門資訊管理的人力與能力，協助第三部門資訊發展。

「政府如何在各縣市多開一些電腦課程讓他們上，因為許多電腦課程只開在大城市，但是很多鄉鎮市需要上課，而且到大城市是很不方便的。」(C10)

「因為一般的工會人力、經費上不像政府或企業那麼充裕，我們都只是客串性質，網站也不是很專業，我們還要做其他事情，政府如果有心透過資訊讓工會更加蓬勃，應該多補助一些，讓工會健全、有專業的人員，或是財政上的補助，才有可能」(I10)

二、第三部門與企業的合作

除了政府直接鼓勵企業協助之外，第三部門亦可藉由與企業的合作或企業經費贊助加強 e 化工作，譬如由企業提供低價軟體、網路空間或更大的頻寬給第三部門使用。

「SEEDNET 代管我們的網站，免費提供資料庫、網頁空間。像我們各點有 VPN，SEEDNET 就用成本價幫我們做 智邦也有幫忙發電子報、捐款。」(E9)

「美國運通贊助給國藝會 Conveyor 系統的建構，用作博物館導覽，讓國藝會再贊助給國內需要的博物館界，這樣的方案已經兩年，像順益博物館也有在用，這樣算是蠻成功的案例。」(G9)

此外，第三部門藉著專業，可以提供企業或政府所需要的課程；或企業主動協助第

¹² 網址為 <http://www.enpo.org.tw/default.asp>

三部門培養相關人才，形成互惠模式；另外，經由訊息交流和相互支持的管道，使企業與第三部門組織互蒙其利，提升企業提供協助的意願和可能性。

「在商業部門的部份，我們主要是在宣導，或是他內部員工、顧客需要宣導服務，我會去做。因為 NPO 需要企業捐款或是透過他們的管道傳播出去，都會有一些互惠的合作。」(A9)

「通常對方有網站、電子報，我們會用交換方式做合作，我們會刊登他們的訊息、他們也會。」(K9)

「開放部分讓藝術團體或企業登錄一些相關藝文活動或是徵件訊息，或是藝文訊息讓他們登錄，等於是提供一個平台給他們。」(G3)

三、政府、企業和第三部門的跨部門合作

近年來，跨部門治理成為第三部門發展主要潮流之一。第三部門、企業和政府之間，原本有跨部門合作機制存在。舉例來說，喜馬拉雅基金會、台北市政府和惠普科技即共同合作，進行「公益數位村」計劃¹³、勵馨社會福利事業基金會接受政府委託進行數位落差調查、或是青輔會於網站上提供人才招募系統、免費的網頁空間供第三部

門申請。這些皆呈現出跨部門合作互惠的成效，也有助於解決第三部門 e 化不足的問題。

「那在跟企業合作方面，我們跟惠普科技、市政府、聯合勸募合作，這是很有趣的案子是公益數位村，我們在之中扮演居中、協調的角色，我們台北市政府設了一個公益數位村，就是讓一些 npo 組織，能夠在那邊作一些小型的訓練，他們可以借一些器材。」(J9)

在「公益數位村」的案例中，喜馬拉雅基金會以中介角色協助其他第三部門與政府和惠普科技合作，以進行合作和提供資源。另外，也有第三部門進行與其他部門共同合作、提供資源的相關事務：

「我們有補助資源彙整，不只政府機構、民間、企業的藝文補助，我們也會彙整起來，提供這樣的資訊。有一些活動，尤其是競賽活動，或是徵獎，就會希望跟其他組織和企業合作」(G9)

經由資源的彙整，讓第三部門能有效統整相關訊息，增進取得協助與支持的機會。鼓勵合作的作法，也可減輕第三部門執行任務上的資源負擔。在第三部門與政府關係部

¹³ 網址為 <http://www.e-village.org.tw/>，為改善「數位落差」的實驗專案，提供現場的硬軟體、小型會議及訓練場地，進行網路介面交流整合資訊工作，並提供資訊科技訓練課程，並輔導 NPO 透過網路進行服務工作。

分，也有組織提及，政府可以藉著倡導與監督的身份，來鼓勵企業和第三部門進行合作，由企業提供硬體設施供第三部門使用。

最後，以政策的角度出發，政府可與第三部門協力，幫助第三部門的電腦資料庫或網站建構，並將國外觀念引入（江明修，2002：114）；而受訪第三部門也認為，政府宜引進國外的經驗，以期真正協助第三部門：

「所以如果政府有心利用資訊通信科技協助 NGO，不只是 NGO，還有協助推動政治發展的進程，可以引進國外的經驗，做為參考是很重要的。」（C10）

對照英國政府以三方協力為未來施政的主要努力目標，與青年事務 NPO 資訊交流平台、公益數位村等實務經驗的證明，政府可考慮以跨部門合作的方式來解決第三部門的資訊通信科技發展問題，企業不但能從協助過程中獲得利益與社會形象，也能使政府在協助發展第三部門資訊能力建立過程中，減少資源提供的負擔。

伍、結語

資訊通信科技的運用為第三部門帶來許多改變，對第三部門日常運作造成深遠影響。以資訊運用和會務發展的觀點，第三部

門使用資訊通信科技有其必要性，在第三部門的實際運作上，也顯現於會務聯絡、資訊公布、會務表決與諮詢、政策倡議和論壇平台的設置上。然而，第三部門與其他部門相同，皆面臨資訊通信科技發展問題，包括人力、軟硬體和資源等困境，對第三部門的發展產生負面影響。如要有效發揮第三部門的社會服務功能，資訊通信科技的發展絕對不可或缺，第三部門可藉由與其他組織或部門的合作，獲得發展資訊通信科技的必要協助，解決資訊發展的困境，充分發揮第三部門的社會中道力量。（本文作者江明修為國立政治大學公共行政學系暨研究所教授，劉意詮為國立政治大學公共行政學系碩士生）

參考書目

- 江明修主編（2002）。**非營利管理**。台北：智勝出版社。
- 江明修、陳敦源、黃東益、莊國榮、蕭乃沂（2004）。運用資訊通信科技實現全民參政理想。行政院科技顧問組與資策會委託研究案研究報告，未出版。
- 江明修、鄭勝分（2002）。全球治理與第三部門，**中國行政**，73，71-96。
- 沈聖書（2001）。**紐約市立大學慈善研究中心 2001 國際研究報告-非營利組織的資訊與網路**。台北：喜瑪拉雅研究發展基

- 金會。
- 吳韻儀 (2004)。從 E-MAIL 進化到部落格。CHEERS 快樂工作人雜誌，48，138-140。
- 高子景譯 (2004)。英國學者提出目前「數位落差」政策需要修正。available at http://www.npo.org.tw/PhilNews/show_news.asp?NEWSID=6248，最後瀏覽時間 2005/08/31。
- 財團法人喜瑪拉雅研究發展基金會 (2005)。台灣 300 家主要基金會名錄 (2005 年版)。台北：財團法人喜瑪拉雅研究發展基金會。
- Burt, E. and Taylor, J. (2000). Information and communication technologies reshaping voluntary organizations? *Nonprofit Management and Leadership*, 11(2),131-143.
- (2002). Advanced networked technologies in the U.K. voluntary sector. *Voluntas*, 12(4), 313-326.
- (2003). New technologies, embedded values, and strategic change: Evidence from the U.K. voluntary sector. *Non-profit and Voluntary Sector Quarterly*, 32(1),115-127.
- Chinn, S. J., Pryor, C. A., & Pryor, J. J. (2005)。The algos center:Information systems in a small non-profit organization., *Journal of Cases on Information Technology*, 7(2), 1-15.
- Coffman, S. E. (2004)。Have Charities Bridged the Digital Divide? Available at http://www.guidestar.org/news/features/digital_divide.jsp, accessed 2005/ 08/10.
- Gronbjerg, K. A. and Child, C. (2004)。Indiana nonprofits:Impact of community and policy changes. Available at <http://www.indiana.edu/nonprofresults/npsurvey/inscom3.pdf>, accessed 2005/08/15.
- Grönlund, A. (2001)。Democracy in an IT-framed society. *Communications of the ACM*,. 44(1),22-26.
- Peterson R. A., Balasubramanian, S. & Bronnenberg, B. J. (1997). Exploring the implications of the internet for consumer marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(4),329-346.
- Rees, S. (1999)。Strategic choice for non-profit advocate. *Nonprofit and Vol-untary Sector Quarterly*, 28(1),65-73. Sage Publications, Inc.
- Zeff, R. (1996)。The nonprofit guide to the internet. New York: John Wiley & Sons.