

網際網路在志願服務上的運用與展望

李明憲

壹、前言

資訊時代的進步，使得許多事務皆與電腦產生關連，電腦可以再創人類另一波文明的迷思正在熱烈的被辨證與討論中。

不論國內外，目前許多公私立機構紛紛設立網頁或網站，不外乎想在資訊的洪流中取得一席之地或是顯現自己沒有被時代所淘汰，對資訊無法掌控卻又亟待參與的焦慮隨處可見，於是一個充斥著各類網站、網頁的虛擬世界於焉成形，許多人享受網路帶來的成果、而許多人則接受資訊的毒害。政府機構自然也不落人後，紛紛成立網站。除了政令宣導之外，並有企圖發展網路管理的企圖。根據統計在一九九七年底前，世界上已有將近二千個政府官方網站，其中最多的是美國，總計約二〇五個以上，亞洲則以馬來西亞最多約五十九個以上，日本則有三十三個國家級機關網站 (Menzel, 1998)。顯見網路資訊科技已成為政府施政不可迴避的課

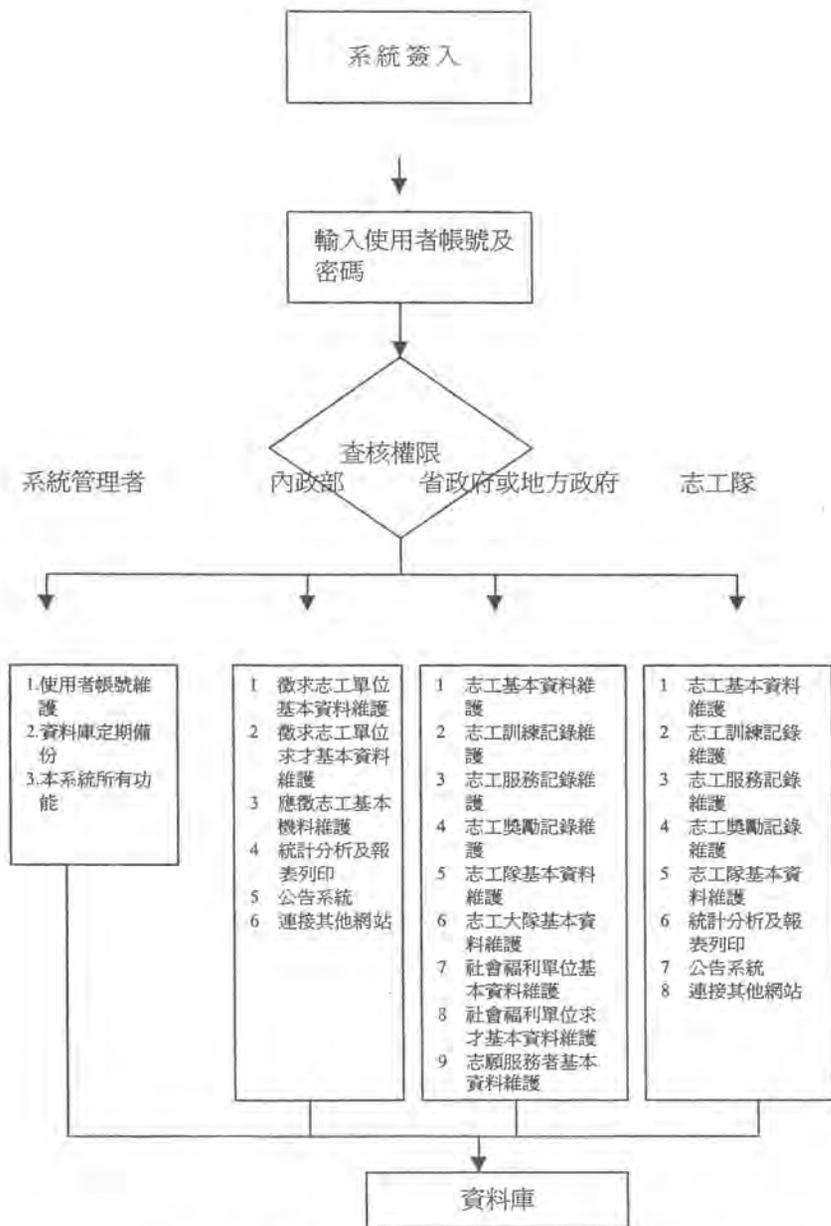
立網頁或相關網站，其中內政部配合祥和計畫早於八十六年九月開發完成志願服務資訊網際網路系統，立意甚佳，且頗具創新性，但在民國八十九年八、九、十月走訪二十五縣市瞭解此套系統被運用的情況後，發現雖經內政部大力推展此套系統的使用方式，並經講習等教育訓練，但因各縣市社會局承辦此業務之人事多經更迭，在交接工作上未能落實，因此，目前多停留在鍵入志工基本資料的階段，完全使用此套系統，並使其發揮預期功效者，仍屈指可數。

因此本文將介紹此套系統的功能與現況，使大多數從事志工服務的組織，瞭解此一系統的功能，本文也針對此套系統提出建議及未來展望，希望對未來志願服務資訊網路化有所助益。

貳、志願服務網路系統的功能與現況

一、志願服務網路系統的功能

此系統的架構包括：



圖一 志願服務資訊網際網路系統系統流程及使用者權限說明圖〈資策會,民八六〉

系統流程及使用者權限見圖一，此架構基本上在於建立一個網路上的管理系統，可說是單機版管理軟體的延伸，而架在國際網路上的最大作用在於使內政部可以隨時綜理全臺灣的志工概況，各縣市政府可以看到及維護各縣市自己的志工資料，但在志工隊方面則僅能夠登入志工基本資料及看到自己隊伍的資料。因此，在設計上是由上而下的管理軟體觀

縣市相關活動的功能。

(六) 人力銀行管理系統：應徵志工單位基本資料維護。

(七) 更告系統：具有公告各

料、訓練記錄、服務記錄及獎勵記錄。

(二) 志工隊管理系統：功能在於提供各機構管理志工的隊的基本資

料，此一功能較適用於縣社會局的承辦人員。

(三) 志工大隊管理系統：在於管理各縣市志工大隊資料。

(四) 人力銀行管理系統：徵求志工單位基本資料維護。

(五) 人力銀行管理系統：徵求志工單位求才資料維護。

(六) 人力銀行管理系統：應

徵志工單位基本資料維護。

(七) 更告系統：具有公告各

念。

此系統對於缺乏志工管理資訊系統的各縣市社會局提供了資訊化的工具，而且由中央統一開發軟體並置於WWW的環境之下，立意甚佳，亦頗見欲運用資訊科技來協助推展志願服務工作的用心所在。

二、志願服務系統實施現況

目前各縣市在志願服務網際網路系統使用方面，可簡要分成幾類，茲簡述如下：

(一)使用志願服務資訊網際網路系統部分功能之縣市：大多數的縣市在志工管理上仍以一般的書面管理方式來作業，未完全資訊化，志願服務資訊網際網路系統目前多數用來列印表格，紀錄服務時數等等。

(二)自行開發管理軟體縣市：如臺北市自行開發軟體，但此種方式對於內政部希望統整管理志工的構想形成一種衝突，且目前台北市構想發展中的愛心服務網計畫，此一計畫亦內含志工管理及人力時間銀行，如何與志願服務資訊網際網路系統統整為未來應考慮的問題。

(三)自行設置網站縣市：宜蘭、高雄縣等等皆設置自行開發的網站，以縣內志工交流為主，補足志願服務資訊網際網路系統在志工交流方面的不足，但內政部志願服務資訊網際網路系統與縣內網站如何整合，免得疊床架屋，仍有待思考解決。

(四)未使用者：仍有少數縣市完全未啓用此一志願服務資訊網際

網路系統。

參、志願服務網際網路系統之評析

此套系統開發甚早，但已到應修正改版的時機，以下簡述目前系統可努力的方向。

一、網路系統特性未能充分發揮

此套系統由功能上來看，可說是定位在網路管理系統；可是在網路上能夠提供各志工隊聯繫的功能甚少，因此各志工隊之使用率低，在設計上亦較欠缺使用者導向，較屬於管理者導向，雖有志工媒合系統、公告系統，各隊亦可以搜尋自己的資料，但部分功能考慮到安全機制，需密碼鍵入，因此網路的性格較傾向閉鎖式，唯有權限者才可進入主要的部分，對於各隊交流的需求、跨縣市的查閱，此一部分皆無法執行，形成一種封閉型的管理系統，使得各隊使用的頻率減低、而一般民眾使用率幾乎等於零。因此，對於網路的傳播、通訊、交流的特性並未充分發揮，若要發揮網路的功能，妥善成為推展志願服務工作的利器，筆者建議朝向規劃一個完整的志願服務網站是必須且重要的，以下即以一個志願服務網站必須具有的要求來論述。

一個網站須充分利用網際網路的特色，才有架構在網路上的價值。而網際網路（Internet）的特性有以下幾點：

(一)資訊共享：網際網路是以TCP/IP的通訊協定將分佈於全世界的各型網路連結起來以達成通訊、資訊共享的目的。只要擁有互

位址就可以任意通訊。

(二) 高速傳輸：各類的文字、影像、圖片、甚至活動的實況，可以幾乎同步的時間傳到世界各地。

(三) 傳播訊息：網路為新類型之電子媒體，許多訊息的傳播已漸漸依賴此一型態之傳播方式。

因此當志願服務網際網路系統欲架構於網路上時，應思索是否運用了網際網路的特性，若是傳統的管理方式已經有很好的效率時，網路化是否能提供更好的效率？否則形成另外一種行政負擔，反而會拖垮現有的效率，網際網路的神話就是「創立了一個網站，可以提昇現有的工作效率」。

另外，B. Cronin(1994)提出一般的網際網路應用有下列幾項：

(一) 通訊：與組織內外的人通信、傳遞文件、訂閱電子新聞服務，此外，還有討論區提供意見的交換。

(二) 遠端電腦簽入：允許遠端的使用者使用另一端電腦的資源。

(三) 檔案交換：檔案可在不同的電腦中交換。

(四) 文字與資料：各種不同格式的資料，只要通過網際網路的協定均可透過網路取得。

(五) 資源發現與擷取工具：包括www、wais等等。

目前志願服務資訊網際網路系統多未能滿足上述應用的需求，且未能使一般的民眾或志工能便利的進入此一系統並獲致參與志工的機會。在整個系統的設計上，非常依賴基層志工隊資料的輸入，但就各志工隊而言，資料的登入及使用網路並沒有獲致實質的幫

助，僅在每年的獎勵記錄及服務記錄上可能使用此一系統，且平時已用手工登入，電腦又再登入，一般民眾覺得多此一舉，使得此一軟體的設計失去親和性，在許多縣市淪為僅由各縣市承辦人定期輸入資料，使用到的功能有如使用單機版的管理軟體一般。

一個開放性的系統中雖可包含部分具有限制權限存取的管理單元，但是，大多數的內容仍須是開放參與的，甚至可在網際網路上招募線上志工、募款等等，例如美國的The U.S. Marine Corps Reserve's Toys for Tots Program(www.toysfortots.org)每年即透過網路募得八百萬個玩具提供給需要的小孩，另外目前許多人無法成為傳統型態的志工，但是他可以在網路上協助解答問題、進行研究、發行電子報、協助維持網站、搜尋志工經費補助來源、提供生涯諮詢等等。這些皆是我們可以取法的地方，例如我們的新竹科學園區的所在地新竹縣市即有此條件為之。

以下謹提供與志願服務工作有關的一些國際網站，內容具有多樣性、開放性，應可供我國修正系統功能時的參考。

1>Contact Center network

<http://www.contact.org>

2 Volunteer Today

<http://www.bmi.net/mba>

3 Corporation for National Service

<http://www.cns.gov>

4 Volunteer Point

<http://www.accesspt.com>

5 Energize

<http://www.energizeinc.com>

6 Volunteer Center of Dallas County

<http://www.non-profits.org/>

7 Impact Online

<http://www.impactonline.org>

8 Volunteer Center & Listings Online

<http://www.childrennow.org>

9 Project America

<http://www.project.org>

10 Sound Volunteer Management

<http://www.halcyon.com>

11 Servenet

<http://www.servenet.org>

二、現有系統的目標過於狹隘

現有系統以管理為目標太過於狹隘，一個良好的網站必須兼顧顧客導向與知識管理，所謂顧客導向在於符合使用者（client）的需求，欲架構此類型的網站，則必須進行形成性評估（formative evaluation），瞭解各志願服務組織所需要的是什麼、有興趣的是什麼？而知識管理指的是提供概括性、可用的原理，不去詳述特定情

資訊，因為上網者多是跳躍式流覽，而非詳細的閱讀資料。本系統似乎在這兩點上都有待努力。

參酌 Lynch & Horton (1999) 對於管理者建構網站應考慮之因素，提出以下幾點作為修正目前志願服務網際網路系統參考。

- (一) 網站的目標何在？
- (二) 網站的設立對機構有何助益與影響？
- (三) 網站的維護由誰來進行？
- (四) 網站的中長程目標各為哪些？
- (五) 網站的使用者是誰？
- (六) 網站的功能有哪些？
- (七) 網站成功與否評量的標準有哪些？
- (八) 網站設計的識別系統為何？

三、系統的適用性不足

本系統在適用性上有以下幾點尚待改進：

(一) 系統分析的缺陷：目前各縣市仍以傳統書面的方式將志工基本資料匯集成冊，有些縣市以不同顏色卷宗分別歸檔管理以利歸檔，但在隊數多達數十隊時，這種歸檔方式在統計、研考的效率甚低。而目前雖有志願服務資訊網際網路系統，並未整體地、系統地周延思考此套軟體在整個志工系統的定位。以時數登錄為例，目前作業的流程多是：

1. 志工隊書面登錄志工每一次工作時數

2. 定期彙整

3. 將其人工加總填入登記證中

4. 輸入電腦

這裡面重複的過程有兩次以上，這完全不符合整個系統簡化的需求，理應在原始時數資料鍵入之後，就一切電腦化，包括加總、列印服務時數細目、總時數等等，而後再轉登入或貼入個人之紀錄證中（不過此一構想必須使各志工隊有電腦可用，而且也可以不用連上網路，只要採用單機板，交記錄磁片至縣府彙整單位即可），也就是此一系統不應只考慮軟體設計的需求，而期望各縣市將原有之做法加以改變以進行搭配，這造成許多縣市承辦人員書面資料也作，電腦輸入也作，工作不斷的重疊，使此一系統反成爲一種工作上阻礙，所以應分析整個作業流程系統中，如何將此志願服務資訊網際網路系統自然的成爲整個志工管理運作系統中的重要部分。

四、系統的親和性不足

本系統的親和性應考慮顧客導向，亦即使志工獲得資訊網路帶來的便利性。

(一)系統的親和性應加強，例如志工活動宣導、志工活動郵寄信件方面，多數縣市仍以手工填寫，雖然此部分的人力不匱乏，亦由志工爲之，但若電腦化自動列印郵寄標籤或通知，那麼可以節省志工勞力型的人力，投入更有效益的工作。

(二)此系統多爲管理之資訊，設計一個網站不能變成「不可不來，來了永不想再來」應增加志工交流的園地或設置討論區或將志

願服務刊物上網，有可能的話，並可設置志工電子報。

五、各縣市對於此系統功能的認知與運用不足

各系統對於以下各方面仍採傳統或自行設計軟體的方式來進行，甚少運用志願服務網際網路系統，顯見對此系統的功能瞭解不夠。

(一)志工招募：目前招募方式多以海報、報紙、有線電視以及人際傳播爲主要之管道，運用網際網路的不多。

(二)志願服務證發證及登錄：目前時數的登錄多採書面統計，但在欲進行全隊統計或查詢個人資料時均必須調閱個人之紀錄證，非常不方便，但卻仍不運用本系統的功能。且在發證方面，以目前人工查核的方式很難檢查是否重複發證。

(三)志工隊管理：目前在志工隊管理方面，有少數縣市自行設計軟體，嘗試運用資訊的管理來簡化工作，但因資訊專業人力不足，也多未能達到原來預設的目標。

肆、未來展望

目前志願服務網際網路系統已到了需要更新、重新建置的階段。在二十五縣市中也有不少縣市提出志願服務網站的需求。因此，展望未來，建議發展學習型、顧客導向、行銷型、及知識管理兼具的網站。對未來志願服務工作提供資訊的來源，相信必能有助於志願服務工作的推展。

以下係對未來之建議：

一、修改志願服務資訊網際網路系統：包括：
(一)增加親和性

提供開放性之架構。如知識論壇般的討論區提供志工交流討論的園地、查詢區等等。

(二)提供並要求各縣市於志願服務資訊網際網路下設立各縣市之志工網頁，取代現有之公告系統以整合現有各縣市自行發展之軟體及網站，並可收他山之石，可以攻錯之效。

(三)發展電子報系統：定期發佈相關志工資訊及遠距教學進修之訊息。

二、建議各縣市吸收電腦志工配合建置輸入志願服務資訊網際網路的基本資料，儘速跨出資訊網路化之門檻。

三、建議未來妥善運用志願服務資訊網際網路資料進行各類研考工作。

四、建議各縣市將志願服務資訊網際網路置於縣府之公共部門網路系統之下，而不宜以HINET專線撥接，徒增使用之門檻，並浪費經費。

五、網站應提供工具性支持：

(一)可於網站提供志工教育教材下載，省去各縣市自製教材的困擾。

(二)提供各類型問卷供下載參考。

(三)提供訓練講師名單等等。

(四)提供志願服務新知。

六、加強教育訓練：

目前各縣市承辦人員對於此一系統普遍不熟悉，原因大抵是因為前任受訓過的承辦人員未能適當交接或承辦人原本對電腦就不熟練，未來仍應持續在職訓練之加強。

七、補助硬體、協助跨越資訊門檻：

各志工隊多數仍沒有電腦，遑論上網，對於地方電腦設備仍應持續補助。

伍、結語

最後，我參酌Nielsen (2000) 指出開發網站應注意的十大要點，對未來的志願服務網站展望提出標的。

第一點：不要忘了認清志願服務網站的目標。

第二點：不要建立行政系統所喜歡的網站，應建立志工們所需要的網站。

第三點：不要把網站的設計交給許多機構分開設計，那會使得你的網站像一張破布。

第四點：以瀏覽者的習慣作為網站的架構。

第五點：不要忽略每年維護網站的成本，那將使得網站永續經營。

第六點：不要將網站視為次級媒體，應該要製作配合網路特性的內容。

第七點：提供多數連結的機會，協助提供志工新知。

第八點：應定期實際評估網站的良窳。

第九點：提供服務，代替要求志工提供資料。

第十點：不斷修改，接受意見。

(本文作者為慈濟技術學院副教授)

◎參考書目：

資策會 志願服務資訊國際網路系統使用手冊 資策會民八六

Menzel, D.C., www.ethics.gov(1998): Issues and Challenges Facing

Public Manager, Public Administration Review, 58(5):445-452.

Cronin, B., Overfelt, K., Fouchereaux, K., Manzyanzvike, T., Cha, M., Sona, E.,

(1994) "The Internet and Competitive Intelligence: A Survey of

Current Practice," International Journal of Information Management,

Vol 14, No. 3, 1994, pp. 204-222.

Lynch, P. & Horton, S., (1999) Web Style Guide: Basic Design Principles

for Creating Web Sites, London: Yale University Press.

Nielsen, J. (2000) Designing Web Usability: the Practice of simplicity,

Indianapolis, Indiana: New Riders.

志 願 服 務 歌

王公樸 作詞
李中和 作曲

F調 2/4
Allegretto

5·6 5 4 3 4 5 1·7 1 2 3· 0 2·3 2 1	爲了理想 與信念， 我們在一 起， 自動自發
7 1 2 0 3 3 2 1 6 5 ——— 5· 0	來服務， 歡天 又喜 地。
5·6 5 4 3 2 1 1·2 1 7 6· 0 2·3 2 1	志願服務 是奉獻， 不求名和 利， 施的受的
7 6 5 0 5 5 4 3·4 2 1 ——— 1· 0	都有福， 大家 皆歡 喜！
6 6 6 4 5 5 5 3 4 4 4 2 3 3 2	志 願 服 務 樂無比， 樂無比， 助人
4 4 4 2 3 3 3 1 2 2 2 7 1 1 7	又 榮 己， 予 的 取 的
1 6 5 ——— 5· 0 4 4 4 2 4 2	皆快樂， 皆快樂， 人人 人人 可 參 與
3 3 3 1 2 2 2 7 1 1 2 7 6 5 - 5 0	皆快樂， 皆快樂， 人人 人人 可 參 與
1 1 1 5 3 3 3 1 5 6 5 4 3 4 5 1 7 1 2	志願服務 志願服務 人生服務 爲目的， 確實有意
3· 0 4 4 4 2 3 3 3 1 3 3 2 1 2 3 2 1	義， 志願服務 志願服務 志願服務 爲目的，
5 5 4 3·4 2 1 ——— 1 ——— 1 0	確實 有意 義。

(78080717)