



社會團體E化之初探： 以某縣市個案為例

廖文志・唐文慧

中文摘要

政府E化政策的推動以及民眾資訊素養的提升，使得社會團體的E化也有越演越烈的趨勢。因此，解決E化的阻礙，便成為社會團體不得不面對的問題。本研究採觀察與訪談法，檢視某縣市人民團體社福類網站之運用情形，並透過面對面訪談八個社會團體成員，以瞭解其E化的現況與困難。研究發現，目前社會團體的資訊近用問題已漸消失，不過仍有軟硬體取得先後的差異。而E化項目最早多為文書處理工具為主，最普遍並且成效最佳。另外發現社會團體的資訊管理者以工作人員兼任居多，較少有專職者。目前社會團體E化的原因，主要受外界的影響，尤其是為了配合政府政策而不得不做。至於造成社會團體E化的困難主要有三：首先，許多社會團體對資訊科技的認識不足，其二為E化的經費不足，最後是工作人員的資訊素養仍待充實。若能克服以上困難，受訪之團體成員皆認為，E化能有效地提升組織的工作效率，提高助人與社會服務的成果。最後，作者也整理並提出有效協助社團E化的具體政策建議。

關鍵字：社會團體、E化、資訊近用、資訊素養。

Abstract

With the promotion of E-government's policy as well as the advancement of the literacy of information technology of the general public, computerization of social groups and organizations has hit the mainstream. Despite the trend, obstacles of computerization are what these social organizations face nowadays and need to cope with. So, this study, aiming at exploring and understanding the current situation and difficulties of computerization, has investigated and evaluated the use of website of social organizations through observation and interviews including 8 face-to-face interviews with the members of the social organizations. Result shows that the problem on usage or application no longer exists while the different time social organizations obtain new software is still an issue. Also, among all the computerization items, word processing which was promoted at the earliest stage is the most common and effective one. Concerning the user, it is indicated that most of the staffs those who are responsible for the management of information technology are part-time. It is obvious that computerization is just a trend in the society, especially to be in line with the e-policy of the government. So, social organizations, as shown in the study, are still facing the following problems: the lack of knowledge on information of technology of the social organizations, the insufficient resources and the inadequate knowledge on information technology of the working staff. As pointed out in policy suggestions in the final part of the study, it is believed that with the improvement of the above situations, computerization would enhance not only work efficiency, but also the performance of social organizations.

Key Words : social organization 、computerization 、information access 、information literacy

壹、前言

據以往學者(王振軒、趙忠傑, 2006)的研究, 資訊科技有助於處理大量資料, 節省作業成本, 並達到溝通的無障礙, 所以資訊科技對組織有相當大幫助。而賴杉桂(2004)、沈慶盈(2005)亦認為資訊科技加快訊息的傳遞, 使組織能快速回應外界環

境變化, 成為因應環境的生存之道。李淑芬(2005)的研究更顯示, 行政管理工作的E化, 能提昇工作效率並節省不必要的人力耗費。因此, 資訊科技的發展也同樣使得社團組織越來越倚重E化來做為組織發展的一環, 從研究者對社福相關社會團體的觀察, 也發現相似的情形。

Dean(2002)認為人們不斷探索網際網

路，並積極使用線上服務，使得電子化政府已成為社會主流。我國政府很早即開始對政府業務做E化的推展，如1998至2000年的「電子化/網路化政府中程計畫」、2001至2004年「電子化政府推動方案」、2003至2007年「e化政府計畫」（其後納入「挑戰2008：國家發展重點計畫」數位台灣計畫項下）、2007至2011年「優質網路化社會計畫」等等，這樣的E化政策，讓以往的公文傳遞與資料查詢，透過網際網路變得更迅速與即時。

近幾年來，更在政策的推動下以及資訊科技設備費用與通訊費用大幅下降後，民眾越來越容易接觸到資訊科技。2007年的「96年數位落差調查報告」顯示，家戶中高達82.6%擁有電腦設備。且根據梁德馨(2008)的研究，截至97年1月為止，共計有1,555萬人(63.37%)曾上網，並且有逐年增加之趨勢。而台灣家戶連網率平均每4戶就有3戶上網，網路應用族群日漸普及。由此可見，民眾使用資訊科技的經驗越來越普及，而資訊科技也越來越深入與改變民眾

的生活模式，尤其是網際網路的部分。

貳、社會團體E化現況分析

本研究採觀察與訪談法，首先從網頁上觀察某縣市人民團體社福類的網站運用情形，做為對機構E化狀況的初步瞭解。接著透過面對面訪談八個社會團體成員，瞭解其E化的現況與困難。

為了研究倫理的考量與受訪團體與個人的隱私，受訪的社團與受訪者個人皆以代稱和假名方式呈現，但保留各類社會團體的服務與工作的主要內涵，助人團體包含：諮商輔導、青少年服務、環境保護、特殊境遇婦女服務、醫療福利服務、身心障礙服務、就業服務等。訪談後並皆用e-mail與受訪者再次確認訪談內容資料的正確性。除面訪外，並藉e-mail、MSN、電話訪問，收集參考資料。研究內容以面對面訪談收集的資料為主，其餘資料做為補充參考。面對面訪談的受訪者基本資料，請參考表1。

表1 社會團體與受訪者基本資料

受訪社會團體代稱（代號）	成立年	受訪者職稱	性別	年齡
諮商輔導協會（A）	59	主任	男	60
女性成長協會（B）	95	執行秘書	女	46
青少年服務協會（C）	89	行政人員	女	40

綠色環保協會 (D)	84	執行秘書	女	30
醫療服務協會 (E)	91	行政助理	男	26
婦女婚姻協談協會 (F)	80	組長	女	26
身心障礙服務協進會 (G)	88	就服兼社工員	女	25
就業服務處中心 (H)	83	就服兼社工員	男	25

一、社團資訊管理者以工作人員兼任居多

受訪者共有8位，男性3位，女性5位，平均年齡約為35歲，受訪者擔任職務有總幹事、主任、執行秘書、組長、就服兼社工員、行政人員、網管、行政助理等職位，主管級有4位，本身職務外兼任資訊人員4位。除就業服務處(H)中心有專職資訊人員處理資訊科技的問題，其他社會團體資訊科技的問題有6位是由工作人員兼任，2位委託志工或友人處理。

從訪談中可知一般社會團體在處理資訊科技上，以工作人員兼任為主。而在E化的運用上，受訪者年齡、性別沒有明顯影響社團E化的不同，如A協會的陳主任，雖然年齡較長，但其為機構E化的推手，對資訊科技的運用亦非常上手。而F婦女協會的張組長，雖然為女性，但組織E化的問題，幾乎都由她解決。因此受訪者認為性別與年齡在資訊科技的運用方面，沒有明顯的差別。

二、機構成立早晚與E化程度並不絕對相關

機構成立的早晚是否會影響組織E化的程度？研究發現機構成立越久，制度的建立越深，工作人員長久下來也就適應了原有的工作模式，若要引進新的資訊科技，成員需要學習的成本花費與組織調整等陣痛期會越長，因此，主管不見得會樂意使用新的資訊科技，如F機構，便因制度建立完善，因此許多個案資料都未電子化，暫時也並不考慮電子化。但是，這也不表示成立越久，機構的E化就越遲緩，如A機構是受訪團體中，歷史最悠久的一個機構，該組織的E化工作，在主管的推動下，能不斷嘗試新的工作模式，也是受訪團體中，E化接受度最高的社會團體。另外，像是近幾年才成立的C機構，反因主管對資訊科技較陌生，因此較少採用E化的工作模式。

三、資訊近用問題已漸消失

社會團體基本上都能取得資訊科技(軟硬體)，以提高機構行政效率。而提高行政效率的程度，與機構投入E化的態度有關，若認為資訊科技有助於機構，則會持續想辦法取得，如硬體的部分，會不斷透過捐募、申請補助、企業捐贈等方式取得，軟體部分，申請補助或軟體公司贊助，如中華社會福利聯合勸募協會近幾年來，有提供軟硬體設備的補助；而隨機附贈的應用軟體，也能提供基本的運用；也可藉由電腦組裝或維修時，商請電腦公司提供；或者尋找共享軟體、教育版、免費軟體等方式。因此，在接近與取得資訊科技的方面，雖然E化經驗較多的社會團體，取得設備的資訊管道較多，也較容易取得，不過由於社會團體的基本設備大多已具有，而新資訊科技的採用需要較昂貴的費用，以及補助會有使用年的限制，因此在取得基本軟硬體設備部分，社會團體間的E化落差不明顯。然而，若就取得的時間先後來探討，則還是有落差存在。

至於社會團體的軟體運用，社會團體電腦的作業系統與文書處理軟體都是微軟公司的產品，除青少年服務協會是Windows 2000外，其他都是使用Windows XP，而文書軟體與防毒軟體是每個社會團體必備的，也幾乎都以excel做會計管理。至於影像處理軟體，則不一定都有。所以

社會團體E化的軟體運用，除必備的作業系統外，文書處理軟體是社會團體都有的，可見社會團體在E化的運用上，主要是文書方面的運用。至於影像處理、燒錄軟體、網頁製作軟體、或是即時通等，則視社會團體工作人員的資訊素養而有所不同。

因此，在資訊近用這部分，社會團體基本上都能取得基礎設備，不過在取得的速度上，還是有落差。因為取得的訊息接收較慢或較少，以及主管對於資訊科技的態度，都會造成社會團體在取得設備上的E化落差。

四、E化訊息主要來自外界

在新科技的接觸上，就受訪機構的情形得知，社會團體對於資訊科技比較感到陌生，所以對於資訊科技的瞭解，主要是受外界的刺激，才開始思考是否要採用該項資訊科技。例如，視業務需求配合政府使用網際網路的資源整合系統、機構交流時的認識、與機構或廠商合作溝通時的了解、新進工作人員或是實習生的推薦、志工的使用經驗等等。

就政府的推動方面，除視業務需求配合政府使用部分，例如H就業服務中心採用個案資源整合系統，就是因為政府的推動。另外跟政府經費或補助的申請表單，也需上網下載才能申請，也因此使得社

會團體必須學習使用網際網路，以連結資源。

個案資料的數位化，主要是因為X政府的推動，所以協會配合使用，將個案的評估資料Key到政府的管理系統(行政院勞委會職訓局-全國身心障礙就業轉銜暨職業重建服務管理系統。(H)

網路的運用喔！像是政府的一些表格啊！那就要上網下載，填些資料。(C)

而參加研討會或是機構的交流，也可能有機會了解其他社福機構的使用經驗，進而引入機構。

有時參加些研討會或是機構間的交流，也了解一些新的資訊科技，例如Y市跟Z縣的機構，E化的就很不錯……或是邀請我去演講時，也多少了解國際間的趨勢。(A)

在新進工作人員或實習生部分，因為新進人員在學校或是在其他機構，有使用到不錯的資訊科技，帶到機構使用，有不錯的成果，也會使得機構採用該項資訊科技。

機構一開始沒有數位相機，93年時有個實習生，辦活動時，帶自己的數位相機去，後來機構覺得不錯，就請實習生去買數位相機來使用。(E)

威力導演是因為有實習生實習時，有用這個軟體剪輯影像，感覺不錯，所以就

把它學起來，運用在工作上。(H)

另外志工也是影響協會E化相當重要的因素，由於有些志工在資訊科技方面有長才，或是在大企業上班，因此隨著大型企業的E化，也就把相關的使用經驗帶到機構來。而從另一方面來說，由於資訊科技蠻重要的功能是處理行政上的事務，如果新的資訊科技無法讓志工很容易的操作，或是銜接不易，則也會影響機構採用資訊科技的可能。

機構資訊科技的使用，早期受志工的影響很大，因為有些是電信局的員工、中鋼啊、中船、還有港務局，這些志工他們在大公司上班，有使用到新的軟體，就會推薦給機構。(A)

在使用上，也會受志工的能力限制。像之前有請專家跟幾個研究生用access來設計管理系統，不過志工使用起來不順，不方便，所以後來又改回用excel，比較簡單，也比較好交接。(A)

機構的硬體出了問題，都是由一位志工的丈夫來處理，基本上沒甚麼問題，使用上文書處理也都可以……不過機構最近規劃要製作電子書，因為沒有人會使用相關軟體，所以只好作罷！(C)

小結：社會團體E化的第一步，是得知資訊科技的訊息，從受訪團體的訪談中可知受幾方面的影響，政府的推動、學術

或機構間的交流、與業界廠商的配合、實習生志工或新進工作人員的介紹等等。因此社會團體E化訊息的獲得，主要受外界影響，尤其是政府E化政策的影響，所以機構的文書處理逐漸改為電子化作業，成為共同的工作模式。而在人力與經費吃緊的情形下，一般社會團體較沒有主動去瞭解開發新工作模式以及運用新資訊科技的嘗試。

五、E化與否的考量主要在經費有無

社會團體在獲得E化訊息之後，是否採用的考量有很多，購買經費、員工訓練、是否能提升行政效率、服務對象等等，不過主要考量是經費，因為沒有經費就沒有設備，也就沒辦法使用。且由於經費問題，無法聘用專職人員，因此需考量員工是否能順利上手，在職訓練等問題。

在評估運用方面，大多會評估對行政效率的提升，少有思考運用在直接服務上，如B機構就希望能引進管理系統，提升工作上的效率。而對於資料量不是那麼大的機構，會先評估對服務對象與服務宗旨的效益，例如E機構的服務對象是婦女，而且大多是不常使用電腦的婦女，所以用網路科技的宣傳效果有限，且在行政的幫助上，由於機構成立已有相當的歷史，已建立一套管理系統，因此即使不透

過資訊科技，也能迅速的找到相關的紙本資料，所以對於E化的需求，也就沒那麼大。另外像F機構，服務的對象是青少年，常用辦活動的方式吸引青少年投入正當休閒活動，因此對於E化的需求，比較是基本的文書處理與宣傳單的製作，或是刊物的製作，因此對於軟硬體的需求也不會很大。

E化的部分，由於服務的對象大多不會使用電腦，所以網路科技的使用，宣傳效果有限，所以大多只要能寫計畫書、製作宣傳DM等等基礎功能即可……至於管理系統，一來機構的資料量沒像基金會那麼多，二來機構也建立蠻不錯的紙本管理制度，工作人員使用上，還蠻方便的，所以目前就沒想到要改變。（E）

機構主要的服務目標以陪伴為主，而電腦無法給人那種實際互動的感受，也比較不能夠給與情緒支持，所以基本上對於E化的需求不高。（C）

我們現在大部分是辦活動，用的比較多的是海報啊、企畫書、還有經費核銷，其它的好像就比較少。……機構使用資訊科技的需求不大，能處理些文書、DM製作、刊物，就差不多，還有就是把活動宣傳與照片PO上網，差不多就這樣。（F）

另外也會評估工作人員的使用情形，包括工作人員本身的業務量，如果沒有時

間使用，那即使有軟體或是管理系統也沒有用。例如A機構即使有不少運用資訊科技的計畫，不過礙於工作人員業務繁多，所以也無法立即採用新的資訊科技。而G機構也有相同狀況，在96年三月跟喜馬拉雅基金會購買個案管理系統後，也由於工作人員業務太多，至今尚未將資料建立完全，以至管理系統尚未發揮功效。而且採用新的管理系統，若是要請志工key資料，則也需考量志工的接受程度，例如A機構就因為志工不習慣新的管理系統，只好改回原本的系統。

第一個是時間啦，第二是個人能力。都是有些免費的網站啊，免費的空間。可是沒有時間沒有人，你也沒辦法做。..還要讓志工熟悉操作系統，像協會也請專業志工與研究所同學，設計access的管理系統，不過志工用不習慣，所以只好換回來(excel)!(A)

跟喜馬拉雅買了個案管理系統後，受訓的時候有了解一下介面，也有看了一下，不過現在我的工作也很多，所以現在還沒甚麼key(個案資料)，而且有些資料也要補，因為紙本的紀錄可能不夠(管理系統建檔的資料項目較多)，那個也要花時間去補，哪有那麼多時間啊!(G)

主要是用excel跟access，我們志工會用的，其他的就沒有用到……我們

志工也不常用電腦，學會這些(excel、access)已經很不容易了，要學其它的，會比較有困難啦!(C)

在經費部分，通常會考慮到，設備購買的費用、維修的難易程度等。例如諮商輔導協會，採用資訊科技前，會先由資訊志工與協會工作人員組成小組，試用與探討該項科技的效用，以及經費問題跟維修的狀況。

設備會不會太貴啊，外部的銜接，誰可以做啊，會不會造成很大的負擔。……採取新軟體還要考量(資料與員工)銜接性的問題。……考慮到機器之後維護的問題。(A)

小結：採用新資訊科技最先的考量是，該資訊科技會帶給機構哪些效益，該資訊科技對其專業的協助(視機構的服務目標與服務對象)以及行政上的幫助效果如何？若有明顯可見的提升，才會真正思考是否要運用，因此對於新科技的接受，社會團體以保守態度居多。而員工、志工與服務對象的使用經驗，如學習的狀況會不會造成延誤到工作(時間考量)，以及機器維護的考量，亦是採用時會有所考慮的。不過主要的考量還是經費的問題，如果經費允許的情形下，機構通常在E化的趨勢下，會想要使用新的設備。不過由於社會團體經費不是很充裕，無論是軟硬體的購

置、維修、工作人員的進修等等，都所費不貲，所以受訪的機構還是以經費為最主要的考量。

參、結語

一、E化能顯著地提升社會團體的行政效率

若以行政效率、專業協助、網路運用三個層面說明E化對社會團體的幫助，則行政效率的提高，是目前社會團體E化最顯著的成果。由於資訊科技擅長迅速處理大量資料，如統計或影像編輯，也可透過網路即時的聯繫與溝通，因此在行政上的協助是無庸置疑。至於能否直接協助專業服務的提供，則尚賴資訊科技的發展，如網路諮商的專業品質(透過電腦，是否影響的諮商的品質)、個案資料資訊安全等，這都是尚待解決的問題。

在網路的運用方面，資訊科技其在網際網路的效益，尚未完全發展出來。因為虛擬的空間，受使用者的使用模式影響，所以若工作人員對於網際網路的特性不甚了解，那在運用上產生的效益就有限，就目前社會團體網站，主要還是在活動訊息的提供、照片影片的分享、協會的介紹等等，少有互動式的經營，所以在網路獲得的捐款與個案或會員，沒有很多，不過有增多的趨勢。因此，現階段E化對於社會

團體最主要的幫助還是在於行政效率。

本文研究對象X政府社會團體網站最主要的功能在於資訊提供，因為最常被使用的功能為，最新資訊與留言版，大部分是提供協會訊息或者問答，互動式的web2.0概念仍不普遍。可見大部份的社會團體網站，是以資訊提供，如照片分享、心得交流、意見感想、活動介紹等，與其他團體的互動是較少的。不過雅虎、無名等皆設立公益團體專區，也有不少團體使用，應會成為未來的重要趨勢。

二、E化經驗會影響組織E化

雖然社會團體資訊近用問題已漸漸消失，然而仍舊存在設備取得速度的快慢問題。深入探討，是因為E化經驗比較豐富的社會團體，其較常接觸資訊科技且也注意資訊科技的運用情形，因此當新的資訊科技有益於工作時，就能很快的得知該項訊息，進而去爭取設備。像是無障礙網站的經費申請，有些社會團體比較常注意相關訊息，因此當政府公布經費補助訊息，這些社會團體就能即時的申請。而有些社會團體接收訊息沒這麼迅速，則可能額滿之後，或是過了申請截止日期才知道。而E化經驗豐富的社會團體，取得設備的管道也較多且有效，像是跟補助的行政人員詢問，或是請他們注意並提醒設備補助的

訊息。

除了取得設備的困難外，許多團體遇到的問題在於無法將資訊科技運用到工作上，因為工作人員對於資訊科技的功能不熟悉，而有資訊科技專長的外在資源，若對組織的工作流程不熟悉，也無法將資訊科技運用到工作模式上。因此，目前社會團體E化的形態是逐步累積經驗進而E化，較少有大規模引進資訊科技而改變工作模式的。且組織E化不單工作人員要會使用資訊科技，還要在發生問題時，有辦法解決。而E化經驗豐富的社會團體，在遇到問題時，可能工作人員本身已有相關經驗，能嘗試排除部分問題。當真的不能解決時，亦能尋得解決的志工或是相關人員。因此，在較能排除資訊科技的問題後，社會團體也較能享受到資訊科技對工作帶來的幫助。所以E化經驗對於社會團體取得設備的速度上，以及運用到工作上，都有所影響。

三、社會團體E化困難原因與可能之解決方式

彙整受訪團體E化的經驗，約可將社會團體E化過程分成三個階段，1.獲得新資訊科技的訊息、2.新資訊科技的取得、3.實際運用資訊科技的情形。而這三個階段最主要遇到的問題為，1.對資訊科技的認識不足、2.經費不足、3.工作人員資訊

素養不足。

在獲得新資訊科技的訊息部分，如配合政府無紙化作業或整合社政管理系統、學術或機構間的交流、與業界廠商的配合、實習生志工或新進工作人員的介紹等，主要是受外界的影響，主動去開發與運用新資訊科技於組織的社會團體幾乎沒有。這個階段最主要的困難是，社會團體幾乎都是受外界影響才進行E化，因此很少有主動去接觸新資訊科技的訊息。再者，由於一般社會團體的資訊工作是由既有工作人員兼任，因此工作人員本身是否有興趣或是對資訊科技有瞭解，或者是否有足夠的時間去認識與學習，這都是社會團體無法主動去開發新資訊科技工作模式的原因。

若已經有想要的資訊科技設備，則在新資訊科技的取得部分，主要的考量是經費問題。雖然也會考慮員工、志工與服務對象的使用經驗，如學習的狀況會不會造成延誤到工作(時間考量)，以及機器維護的考量，但最終的問題仍是經費問題。不過仍有E化不錯的社會團體經驗可供參考，如在硬體部分的解決經驗有，可跟政府申請補助、基金會或民間企業募款、民眾捐贈、資訊展時以較便宜的價格購買等。軟體部分，隨機附贈、或者情商電腦公司附贈、若是較專業的應用軟體，如

coredraw、spss、SAS等專業軟體，或者是管理系統，則可以用教育版、或是共享軟體、免費軟體等替代。在管理系統部分，則可用excel等現有軟體去製作。至於網站部分，可使用免費的網路空間，如政府提供的免費空間、或是基金會提供的空間、或是請人贊助等。

而在實際運用的階段，可能有設備老舊，或是機械維護的問題、電腦中毒等設備的問題。或者有工作人員不熟習資訊科技、或是時間不足不堪負荷等問題。不過最主要的困難則是，資訊科技設備只有在使用時，才會發現問題，而是否能即時的解決問題，也就是工作人員是否具備足夠的資訊素養解決問題，是為機構這階段E化最主要的困難。

四、結論與建議

目前對社會團體E化的研究，大部分以量化的普查，以及組織工作人員的研究為主，少有針對特定縣市或地區的社會團體進行網站普查與訪談的研究。由於各地區民眾與政府運用資訊科技的狀況不同，因此其區域性的差異仍舊需注重。而網際網路的運用，則是組織E化未來的趨勢。因此本研究以區域性的某X縣市之社會團體為研究對象，調查其運用網際網路的情形，了解其對未來趨勢的運用，並透過訪談負責人員而深入了解社會團體E化的情

形與面臨的困難，盼能給相關團體E化的參考。

對於想E化的社會團體，本研究認為，可從文書軟體的運用開始，因為取得文書軟體及運用的門檻並不高，幾乎社福團體也已具備。因此可先以此為基礎，逐步將E化引入工作模式，讓工作人員逐漸熟悉文書軟體的功能，並運用在工作上。現在每個軟體幾乎都有說明，像微軟的文書軟體，開啓軟體後，按F1就可開啓說明檔。讓工作人員進一步熟悉軟體的功能，進而運用到工作上。在組織累積一定E化經驗，且也將資訊科技運用到工作模式後，可再嘗試其他方面的軟體，若有經費則可購買商業套裝軟體，若無經費也可透過網路取得免費的應用軟體。唯免費的應用軟體可能有病毒或木馬，使用時須注意。總而言之，E化不需急迫執行，累積經驗逐步運用到工作上，方能展現資訊科技的功用。若是工作人員不熟悉，因而加重工作負擔，則可能形成E化的阻力，使得E化無疾而終，宣告失敗。

訪談過程中，有受訪者提到，是否能請政府代聘或媒合社會團體共同聘任資訊人員，因為一般社會團體受限於經費，或資訊人才難覓，多數並無法聘任全職的資訊人員，然而社會團體又非常需要具有能即時排除資訊科技困難的專業人員來提昇

工作效率與服務成果。因為許多受訪者提到，遇到資訊科技問題往往是在工作最忙碌的時刻，若無法即時排除，會嚴重影響工作人員的工作士氣，也逐漸喪失對資訊科技能夠提升其助人專業的信心。因此，政府是否能聘任資訊人員供社會團體共同使用，另外，也有社會團體提到軟體的合法取得的問題，是否能循產學合作的模式，將教育的資源引進社會團體。

當然，本研究肯定政府對社會團體E化基礎設備取得的協助，但精益求精，本研究仍有些想法供政府參考，盼能協助社會團體順利E化，將資訊科技運用到工作上。訪談中可知，一般社會團體對於資訊科技的功能，並非那麼了解，因而無法運用在工作上。現行的政府做法是給予教

育訓練，然而研究者認為，這對工作人員來說，或許又是另一種負擔。如果能彙整資訊科技運用在社福工作的模式，提供社會團體參考，而非僅是介紹軟體的使用，這或許對社會團體的幫助更直接與更有效果。也就是以新工作模式的提供，帶動社會團體工作人員對資訊科技的認識，使得工作人員可直接運用到工作上，而不需在了解資訊科技功能後，再思考工作模式的改變。這樣的模式或許可以增加社會團體資訊科技的運用，進而協助E化的推動，並能真正產生資訊科技的效益，讓工作人員能專注心力在核心的業務上。【本文作者現為國立中山大學中山學術研究所碩士（目前於日本留學進修中）；國立中山大學通識教育中心暨社會學研究所副教授】

參考文獻

- 王振軒、趙忠傑(2006)非營利組織的資訊化能力建構，非營利組織管理學刊，4，27~52。
- 李淑芬(2005)談兒童福利聯盟基金會運用資訊科技與資訊化的經驗，社區發展季刊，111，91~101。
- 沈慶盈(2005)談社會福利機構如何成功運用資訊科技，社區發展季刊，111，58~67。
- 梁德馨(2008)九十七年度台灣寬頻網路使用狀況調查報告摘要，財團法人台灣網路資訊中心委託研究。
- 賴杉桂(2004)中小企業e化與產業競爭力之提升，研考雙月刊，28(1)，54~68。
- Dean, J(2002)E-Government Hits the Mainstream Survey Says.
- Yeon, H. M., Choi, Y., and Kioussis S(2005) Interactive Communication Features on Nonprofit

Organizations Webpages for the Practice of Excellence in Public Relations, Journal of Website Promotion, 1(4):61-83.