

誰在虛擬社會中做什麼？非營利組織 資源與官網資訊的內容分析*

韓意慈、徐煒勳**

《摘要》

網際網路的發展產生了虛擬社會及特有的社會互動方式，當募資平台、線上連署、大數據等已成為當今大眾熟悉的新概念，社福機構在線上社會的面貌，卻較少被深入探討檢視。本研究欲探究社福機構是如何扮演與公民社會息息相關的線上責信角色，包含揭露、倡議、及邀請參與三方面，以及其與組織背景特質及資源的相關性？本研究透過社福組織的官方網站資訊為研究場域，以台灣公益團體自律聯盟的社福型組織為研究對象，經由兩次的施測並進行內容分析研究。本研究共蒐集到 113 間社福型非營利組織的資料，研究發現整體而言線上揭露的分數高於線上倡議及邀請參與；受測組織的總收入較低、社會捐贈不多、獲得政府資源較少者，運用網站以達到整體線上責信的比例明顯較高。本研究指出中小型社福機構傾向於高度運用官方網站以達到組織責信，亦指出組織可能期待網站責信帶來更多潛在捐款者的重視。然而中小型社福組織如何獲得適切資源以長期維護網站責信值得關切。本研究也提出相關實務與政策的建議。

[關鍵詞]：線上社群、非營利組織、線上責信、倡議、社福機構

投稿日期：106 年 6 月 22 日；接受刊登日期：107 年 7 月 28 日。

* 感謝科技部計畫補助（MOST-103-2410-H-034-038）；感謝研究助理范掀裕協助統計分析，鄭重輔、詹子晴、王妍婷協助編碼。

** 韓意慈為實踐大學社會工作學系副教授，e-mail: itshahn@gmail.com，本文責任作者。
徐煒勳為中國文化大學社會福利學系碩士。

壹、前言

網際網路資訊在非營利組織的運作上所扮演的角色，逐漸受到重視。有關於救災體系的研究中，資訊是否能在組織的行動中快速流通及有效的運用，成為一個重要的探討角度（楊永年，2009）。在研究地方政府及公私組織如何產生創新政策的研究中，互動性質較高的媒介（如網路平台及論壇等），所傳遞之創新觀點被採用的機會也較高（李仲彬，2016）。網際網路的發展產生了虛擬社會及特有的社會互動方式，當募資平台、線上連署、大數據等已成為當今大眾熟悉的新概念，相對地非營利組織在線上社會中的面貌，卻較少被深入探討檢視。

網際網路是促成組織資訊透明化的重大創新技術，得以在公開網站上公告其高品質的財務及績效資訊的組織，易被視為是開放、可信賴的和具有責信度的。當代非營利組織必須同時面對實體與虛擬空間中的潛在支持者，線上互動方式又與傳統會員互動方式不同，加以數位時代中科技的不停翻新轉變，已帶來許多新的挑戰與任務。有關資訊社會中「數位近用及參與」（digital access and participation）的機會，所帶來的「數位融入」（digital inclusion）效果，研究指出資訊社會可能帶來進一步的「馬修效應」（Mathew Effect），也就是貧者愈貧、富者愈富的效應（Helsper, 2008; Van Dijk, 2005；曾淑芬、吳齊殷，2015：4），因為從動機、物質（設備）的獲得、技能的有無、到日常使用的近用，資訊近用的程度和深度受到社會資源的影響，尤以新科技的發展初期受到的影響愈甚。社會上具有優勢的人會較容易運用本身優勢獲得更多資訊近用的程度，進一步影響其透過資訊參與獲得更多的政治、經濟、文化資源，形成有利的正向循環（Van Dijk, 2005；曾淑芬、吳齊殷，2015：4）。若以非營利組織及部門為關切主體，本文將探討的是線上公民社會形成的機會，是否亦受到其既有社會資源影響？非營利組織的行動深受資源的影響，那麼非營利組織線上參與，與其實體組織的組織資源有什麼樣的關聯？也就是究竟什麼樣特質的非營利組織會在虛擬社會中有較為積極的作為？

過去數十年，非營利部門在美國或台灣都有大量的擴張（McKeever, 2015；官有垣、鄭清霞，2009），但相對實體組織的蓬勃發展，以及商業部門在網站上各樣新科技的運用，非營利組織線上官方網站的數量與品質仍卻是良莠不齊，甚至有非營利組織並未建置有用的官方網站及資訊，或並未有系統地進行後續的維護。美國的實證研究指出，大量非營利組織的網站缺乏高品質的財務與績效資訊，常反映出

不透明的電子化資訊策略 (Lee & Joseph, 2013)，此顯然與社會中人們已然廣泛地依賴網際網路的趨勢顯得脫節。資訊科技的發展十分快速，從 90 年代著重單向顯示訊息的 Web 1.0 到 2000 年起著重使用者參與及訊息分享的 Web2.0 發展，如「部落格」(blogs) 或「維基百科」(Wiki)，及至 2004 年首度出現的「臉書」(Facebook) 等社群軟體，改變了全世界相互聯繫的方式 (Watling & Rogers, 2012)；加以 2007 年第一支 3G 手機 iphone 的上市帶來相關技術設備的快速發展，及智慧型手機的迅速普及化，所造成社會互動及社會關係的巨大轉變，研究形容為「科技的社會形塑」(social-shaping of technology) (Watling & Rogers, 2012: 11)，預期將對原本便與人際互動深切相關的非營利部門有深遠的影響。由於本土相關研究有限，針對台灣非營利部門因應此一科技發展的實際作為，本研究認為此時正是觀察及研究的合宜階段。

以去年台灣網路資訊中心的資料指出：2014 年在 12 歲以上的民眾中，78.2% 使用過網際網路，而此數字一年內便成長了 12.8% (TWNIC, 2015)。更明顯的變動趨勢，在於個人無線及行動上網佔人口比例從 2006 年的 13.8%，到 2010 年的 37.6% 到 2013 年已經達到 58.5% (曾淑芬、吳齊殷, 2015)。當八成民眾可以上網搜尋並了解非營利組織的服務，接近六成的人可以隨時使用個人無線及行動上網，非營利組織在網際網路中傳遞的訊息便成為值得探討的研究課題。前述的「馬修效應」是否可能會出現在非營利部門的未來發展？當前哪些非營利組織可能會在虛擬社會中扮演較積極的角色？哪些組織則可能維持較為被動的角色？

在近期的相關研究中，非營利組織資源的多寡是最常被討論的議題，然而目前的研究發現仍未有一致的觀點，亦引發本研究的興趣。部分研究指出，資源充沛的組織較有能力運用新興科技，是基於其已有足夠的資金與人事成本，故能比資源短少的組織更早嘗試新科技，以增進組織的績效 (Eimhjellen, Wolleb, & Stromsnes, 2014; Hackler & Saxton, 2007)。即使高科技愈來愈便宜，仍須持續投入時間及各項成本進行維護，因此仍有利於資源充裕的組織，這些組織也更容易運用新的網站策略 (Merry, 2011)。相反地，另有研究指出資源有限的組織也有可能高度投入在虛擬社會中的作為，有研究發現規模大的組織透過網站的揭露程度較低，而規模小、資源稀少的組織會有更強烈的動機，以發展網際網路的溝通策略 (Tremblay-Boire & Prakash, 2015)。

本研究將探討近年來台灣非營利組織線上作為的發展，關切的變項除了財務上資產、收入等，組織成立年代、組織法人地位為財團法人或社團法人、服務類別

等，均值得進一步探討。在線上作為的面向上，本研究針對「官方網站的線上責信程度」作為研究主題。在此，「網站責信」僅是達成組織實體責信的一種方式之一，與官方網站的「資訊揭露程度」或「組織透明度」概念相近。由於有系統的非營利組織財務資料不易得，為便於財務資訊的蒐集，本研究以加入台灣公益團體自律聯盟（以下簡稱自律聯盟）的社福型組織為研究對象。由研究團隊根據本研究建立的線上責信指標及評分表，進入每個研究組織的官方網站進行兩次間隔一年的編碼，最後再進行統計分析研究。本研究試圖探討：非營利組織如何在虛擬社會中作為，就線上責信的程度而言，臺灣的社福型非營利組織作為所呈現的樣貌為何？例如：在非營利組織中財團法人與社團法人對於網站建置的行為有何影響？又成立年代久遠和新近的組織，對於官方網站的應用又有何不同？再者，作為資訊時代中服務及代表弱勢團體的第三部門，臺灣的社福型非營利組織其投入網路活動的程度、與組織本身的規模與基本特質，所呈現之關連為何？本文認為，對於線上虛擬社會的面貌的進一步認識，將可能指引未來非營利組織發展的新方向。

貳、文獻探討

一、組織資源規模與線上行動程度的關連

資源有限之公民社會參與是否會因網際網路虛擬社會出現而提昇，早年的文獻指出不同的看法，如 Norris（1999）分別提出「正向的動員論」（mobilization theory）及「懷疑的增強論」（reinforcement theory）；動員論描述網際網路具有對社會群體的正向影響，亦即使用網路將促進全球市民參與的新形式，使政治參與的可近性更高；增強論形容就算網際網路可能少部分的增強既有溝通方式與民主參與，也不可能導致根本的轉變（轉引自 Norris, 2001；韓意慈，2013），還是會回歸到實體社會中的現實。也就是說，網際網路上的社會參與，並不一定能成為非營利組織新的機會。近年來學界的相關討論中，亦逐漸關注實質上隨著數位落差現象擴大，「網際網路是否是公民社會形成的充要條件」的探討（曾淑芬、吳齊殷，2015：21）。

從組織行動的角度，線上公民社會的蓬勃究竟是現實社會的新希望，抑或只是一種虛擬的假象？社福組織在線上社會的行動，是否與其在實體世界中的資源有絕對的相關，亦或線上公民社會能形成小型組織新的活躍空間，克服小型組織在實體

社會中的限制？在研究上亦呈現諸多辯論。從負面的角度來看，組織的財力與資金才是決定線上行動的關鍵因素；一份針對社工組織的早年研究指出，資金是建立電子化相關策略的關鍵因素（McNutt & Boland, 1999）。Kim、Chun、Kwak 與 Nam（2014）基於 60 間非營利組織的研究指出，使用 Twitter 作為組織對話機制是與其財務能力呈現正向相關。多項研究也解釋：組織財務能力的限制是網際網路策略的主要障礙，其原因之一是建立網站雖然是經濟的，但長期維持官網等電子化策略卻是相當耗費財力及人力成本的（Kim et al., 2014; Zorn, Grant, & Henderson, 2013）。也有研究指出，從組織溝通對象涵蓋範圍的角度，大組織有更多的溝通需求，不像在地小組組織可運用更多面對面溝通的策略，規模大的組織較規模小的組織更願意發展網站資訊揭露的策略（Eimhjellen et al., 2014）。據此，現實中組織的資源規模往往便決定了組織投入經營官方網站與線上社會動員的程度，限制了線上行動的可能性。

相反地，持正向看法者相信網際網路的應用可能補充實體組織缺乏之資源，有研究發現網際網路的發展將使小型非營利組織獲益，能以有限的成本獲得與資源豐富的組織相同的能見度（McNutt & Boland, 1999; Rees, 1999; Turner, 1998；轉引自韓意慈，2013）。原因之一在於，網際網路與社群媒體可以協助非營利組織和其代理人能及時地分享、合作與動員行動（Greenberg & MacAulay, 2009），例如人數規模不大、強調民主參與的草根組織，網路與社群媒體將更符合這些小型組織強調的組織文化與溝通方式。而美國一份涵蓋 53 家小型倡議組織的研究指出，由於新媒體的便利與容易使用，其中大部分組織每日皆應用社群媒體於促進社群參與及鼓舞集體的行動（Obar, Zube, & Lampe, 2012）。另一份關於澳洲原住民運動的研究亦指出，小眾議題亦能受惠於大量應用如「列表伺服」（listserv）¹、部落格、電子化連署和社群聯繫媒體，促使其議題廣泛受到大眾的重視（Petray, 2011）。

其次，相較於傳統大眾媒體，網際網路和社群媒體成本較為低廉，符合非營利組織資源有限的特性。Hackler 與 Saxton（2007）的研究指出網際網路的使用程度與組織規模呈現負相關，故小型非營利組織也能大量運用電子化策略。Lovejoy、Waters 與 Saxton（2012）針對非營利組織的研究指出社群媒體提供了動員支持者、促進與廣泛閱聽人對話與互動的機會的有效率方式，這是傳統昂貴的媒體所達不到的。Suarez（2009）研究電子化倡議並訪談了兩百位非營利組織的執行長或董

¹ 列表伺服：為一種常見的郵寄伺服器站（國家教育研究院，2003）。

事會主席，發現網際網路的參與並未受限於其實體組織的資源，反而係受其使命與認同所影響。Saxton 與 Wang (2014) 研究線上慈善捐款，發現捐款能力高低與組織原本之財務能力沒有關連。從這些上述研究角度，組織投入線上活動的程度並不受到組織的資源規模所限制。

據此，非營利組織線上行動的投入程度，可能受限於組織的規模與資源，但相對的也可能因為小型組織的互動需求、組織文化，或者為創造成本相對低廉的宣傳策略而投入。本研究欲探討臺灣社福型組織對線上行動的投入，因此將針對組織財務變項中的資產、總收入、總支出進行探討；此外，亦納入財團法人與社團法人兩種屬性，一般而言財團法人的財力資源高於社團法人。最後，財務變項中的人事費和業務費，則被視為組織規模在於人力密集投入程度、在於業務密集投入程度的變項。而以臺灣非營利組織發展的歷史脈絡而言，組織成立年代愈久，代表組織累積的資源可能更加豐厚。

研究者亦認為，究竟組織資源是否限制其線上參與的投入，有賴於進一步探究組織的其他屬性。臺灣非營利組織因偏向「組織年齡輕、規模小而美、服務對象大眾化、運作屬地色彩濃厚、社會服務與教化功能強」（官有垣、杜承嶸、王仕圖，2010：143），更加值得探討現階段的線上行動樣貌。一方面臺灣社福型非營利組織在資源上較整體非營利部門更加受限，在既有社會福利民營化的補助文化下，不易從政府或補助單位獲得擴展線上參與的程度，將可能阻礙其線上行動的參與程度；另一方面社福型組織需與捐款者建立關係，公開其組織服務近況，並進一步提出倡議主張等責信需求，亦可能使其致力於投入此行動。故此，本研究除將探究社福型非營利組織整體的資源規模，亦將分析組織的其他屬性，如捐款收入、政府補助收入、組織服務的類別，將如何影響其線上參與的程度。

二、線上責信：網站資訊作為非營利組織的分析面向

為了探討非營利組織的線上作為，本文檢視近年來針對非營利組織網站資訊的研究（Dumont, 2013; Lee & Joseph, 2013; Saxton & Guo, 2011; Saxton, Kuo, & Ho, 2012; Saxton, Neely, & Guo, 2014; Tremblay-Boire & Prakash, 2015），其共同的關注，在於「線上責信」（online accountability）的議題。所謂非營利組織的責信，²

² 根據韋氏大辭典的定義，責信意指負責的特質或狀態，尤其是有義務與意願接受責任的情況，或為某人的行為負責（Goetz & Jenkins, 2001；轉引自 Bendell, 2010）。

其特殊性在於多方面的利害關係人：政府、捐助者、服務使用者和工作人員均為其責信的對象，亦即「利害關係人」(stakeholder)的概念(Young, 2002)，以及包含內在及外在的管控機制：包含來自組織本身的自律、與來自政府法規的他律(馮燕, 2001)。Kearns (1996)認為責信包含的意義遠超過回應較高權威的正式過程和機制，而是關於廣泛的公共期待—在於組織績效、回應性、和甚至關於政府與非營利組織的道德性。而非營利組織作為一個獨立而能自我約束的組織，其首要責信是對組織本身的使命負責，並且能以淺顯易懂的方式，清楚地傳達給所有利害關係人和社會大眾(高永興, 2009)。

針對線上責信的議題，Tremblay-Boire 與 Prakash (2015)進一步提出非營利組織需要關切攸關於外部利害關係人的責信議題「資訊不對稱」；由於非營利組織並不像成熟民主制度下的政府組織有一系列的監督機制，外部人士得知資訊缺失的機制相對有限。故此，非營利組織扮演的責信角色勢必多元，包含提供重要的資訊以促進利害關係人的參與、評估內外處的績效，以及回應利害關係人的關切問題(Ebrahim, 2005; O'Dwyer & Unerman, 2007, 2008; Tremblay-Boire & Prakash, 2015)。

本文認為，「線上責信」是探討非營利組織線上作為的重要向度，即便線上、虛擬的責信與實體的其他責信互為幫補，仍不減損探討非營利組織線上責信的重要性。本研究將「線上責信」意指從非營利組織官網上的資訊來評估虛擬社會中非營利組織的面貌。在本研究中，線上責信被視為獨立於組織的實體責信之外，因此線上責信的程度不能完全代表組織實體上的責信程度。在概念上「線上責信」沿用上述實體責信所關照的多元面向，但分析上本研究並不認為線上責信程度較低者，其實體責信必然不佳，可能反映的是組織缺乏投入線上責信的興趣、或者能力。另一方面，「線上責信」也難以被非營利組織官網資訊的分析完全涵蓋，有其他如臉書、網路論壇、線上投稿等作為亦屬重要。然而就國內相關研究仍屬寡少的狀況下，本文認為：社福組織的官方網站係目前研究非營利組織線上責信的最適切場域；因為其嘗試接觸社福組織的多重利害關係人，並且透過提供不同性質的組織資訊，甚至相關社會政策的資訊，與社會大眾進行互動。

有關非營利組織線上責信程度差異，除上述討論之組織規模與資源，其他組織特性、所屬領域的不同也可能有所差異。一份美國針對不同領域組織網站的實證研究發現，常在報紙媒體上曝光的組織因易被大眾檢視，其官方網站自我揭露程度較高；此外宗教相關組織揭露程度較低，健康部門的組織揭露程度較低，教育部門的

組織則揭露程度較高，原因在於宗教屬性組織有其他責信的管道，而健康部門的組織原必須因應政府部門的嚴謹責信要求，故減少其自願地在網路上揭露資訊的動機；教育部門更有動機以可信的資訊來協助其顧客解決資訊不對稱的社會問題，特別當其以使用者付費為收入來源時（Tremblay-Boire & Prakash, 2015）。此外，另一份研究則分析平均成立 52 年的 154 個美國非營利組織網站，探討其財務資訊揭露及業務資訊揭露的程度，則從「組織的慣性」（organizational inertia）來解釋大部分的非營利組織未能志願地實施線上揭露，可能與其習慣仰賴傳統揭露方式有關（Lee & Joseph, 2013: 2220）。

總之，從動機的角度，本文進一步解釋非營利組織線上揭露與責信的主要動機可能是基於爭取缺乏的資源，亦或是合法化的需求，後者即組織傾向於採取符合社會規範與價值的規則以適應與生存；除非組織的慣性阻礙了組織改變的動機。對非營利組織而言，其所認知的「網路上的利害關係人」（Who is online stakeholders?）決定了其投入線上責信的程度，也可以解釋不同服務類別的非營利組織投入線上責信的意願強度不同。即使資源有限，小型組織將更有動機透過線上責信以爭取其他的潛在支持者，只要其關注網路上可能存在未來的利害關係人；服務特定老人群體的社福組織，相較於服務高比例網路使用者的青少年領域組織，對於線上責信的興趣可能較為低落；同理，若接受政府委託要求中不包含對線上責信的要求，則業務繁忙的非營利組織可能不會致力於投入關於線上責信的活動。大型組織雖然有充沛的資源可以發展線上責信，也可能會因在意社會觀感而投入線上責信活動，但若受制於組織的慣性而採取傳統的責信策略，如寄送紙本會訊等，仍可能抗拒投入線上責信的發展。本研究將探討臺灣社福型非營利組織的組織性質、成立年代、服務類別屬性、及資源規模與其投入線上責信的程度有何相關。

基於本研究的目的，為探究網站資訊的分析與編碼方式，進一步參考三篇相關論文之研究方法（Gandia, 2011; Irving & English, 2011; Saxton & Guo, 2011；韓意慈，2013）：Saxon 與 Guo（2011）針對社區組織探討其網站之責信程度，Gandia（2011）研究西班牙非營利組織線上揭露程度，及其與捐款的關連，Irving 與 English（2011）則研究女性主義組織如何運用科技以傳承社會運動與行動主義。本研究參考上述研究非營利組織官方網站的測量指標，找出共同的涵蓋面向為：組織原始使命與願景相關的資訊、與募款與服務提供相關的定期更新資訊、及與大眾互動的網際網絡機制與資訊。本研究對象係社福組織，與 Saxon 與 Guo（2011）研究中的社區組織，及 Irving 與 English（2011）的社運組織較為相關，

故整理其研究指標與架構詳見如表一所示。

表一 非營利組織線上責信內容分析之指標與架構

Saxon 與 Guo (2011)	Irving 與 English (2011)
線上責信指標含 24 項	23 項
<p>揭露</p> <p>財務資訊 (7 項)</p> <p>服務成果 (8 項)</p>	<p>信度與責信 (11 項)</p> <p>(組織使命、員工及董事、年度報告、活動、時事、捐款者名錄等)</p> <p>教育與倡議 (12 項)</p> <p>(教育資訊、當前研究、性別空間、與其他組織合作、女性主義定義、請求捐款、邀請投入、連結、網站資訊的可信度等)</p>
<p>對話</p> <p>鼓勵支持者的投入 (8 項)</p> <p>進行互動的安排 (0-9 分)</p> <p>(依對象為捐款者、申請者及社區, 各 0-3 分)</p>	

資料來源：“網際網路時代的非營利組織研究—實證研究的文獻檢視”，韓意慈，2013，資訊社會研究，24，66。

本文的關切對象為社福型非營利組織，考量臺灣的社福組織具有向大眾募款及財務揭露的角色功能，亦有向社會大眾提出社會問題及解決之道的倡議角色功能，以及與支持者互動對話的角色功能，因此將透過三個面向來分析社福機構的網站資訊內容，分別是：「揭露」即組織向社會大眾說明組織的服務工作、「倡議」為向潛在支持群眾進行教育與宣導、而「邀請參與」則為了與潛在支持者進行雙向互動。臺灣的社福型非營利組織多半同時具有服務與倡議功能，這是因為臺灣獨特的社會福利發展環境，特別是在於身心障礙及婦女領域，隨著臺灣的社會福利運動逐漸組織化，又因著「社會福利民營化」的公共資源委託及補助環境，而成為提供社會服務的專業組織。此外「邀請參與」面向則是較為進階的網站行動策略，如同網際網路科技的發展中，Web2.0 的雙向溝通功能在發展上較 Web1.0 單向發佈訊息的發展較為晚近。

根據本研究的研究目的及上述文獻檢閱，本研究定義線上責信的三個面向為：「揭露面向」即測量社福型組織原始服務使命的說明、財務及捐款資訊的揭露程度；「倡議面向」即測量組織對長遠目標（如相關法令議案、教育資訊）的關切、與其他組織合作等潛在支持者的爭取；「邀請參與面向」即鼓勵網站使用者與組織對話及互動機制的建置程度。另外，為探究組織透過網站單向發佈訊息的線上責信程度，將揭露與倡議面向合併為「發佈面向」，代表的是網際網路科技發展較初步

階段的 Web1.0 程度，即排除「邀請參與面向」之加總；並為探究組織整體線上責信程度，將「揭露」、「倡議」、「邀請參與面向」合併為整合 Web1.0 和 2.0 的「整體面向」，即組織網站責信指標的總分。其詳細定義請參考參、研究方法中測量工具中之表二。

參、研究方法

一、研究假設

根據上述文獻，非營利組織背景與資源規模，與線上責信具有相關性的國外實證研究不少，但台灣相關實證資料稀少。本研究遂提出二點主要研究假設：（1）組織背景變項（組織屬性、主要服務類別、設立登記年代）在其網站責信指標上有顯著的差異、（2）組織財務變項（組織資產、組織總收入、組織支出、捐款收入、政府補助、業務支出、人事費支出）在組織的網站責信指標的程度有顯著的差異。

如前所述，本研究首先假設組織的規模與資源將影響其在線上責信的投入程度，相關的變項主要包含：組織屬性、設立登記年代、組織資產、組織總收入、組織支出。財務變項中的人事費和業務費，則被視為組織規模在於人力密集投入程度、在於業務密集投入程度的變項。本研究其次假設組織的合法性動機亦將影響其在線上責信的參與程度，相關的變項包含：主要服務類別、捐款收入、政府補助。

二、研究對象與資料蒐集過程

本研究以參與自律聯盟之非營利組織中的社福類型成員為對象，共計 113 間非營利組織。並採取「內容分析法」（content analysis）針對其所屬網站平臺內容進行「定量」（quantitative research）的描述。由於相關研究指出網際網路資訊的變動性極高，故本研究延長觀察及蒐集資料的期間達一年，以增加資訊的可信性。本研究第一次施測於 2013 年中旬，隔年同期則進行第二次施測，兩次資料調查各填寫 113 份「責信指標評分表」（evaluation form of responsibility，以下簡稱評分表），納入整體有效填答率為 92.04%。

本研究選擇以參與自律聯盟的組織為對象，由於研究目的為探討非營利組織運用新興媒體（如網絡平台、社群網站臉書等）與社會大眾互動的程度，而加入自律

聯盟的組織對「責信」有較高的認同度，且已定期更新、公布財務資料與工作計畫等資訊，有助本研究樣本選取與資料取得之便利性。由於研究進程與資源的限制、及公開資料的可得性，本研究取得的財務資料係以 2011 年的資料為主。值得注意的是，雖然本研究對象為同質性較高的聯盟成員，但有可能亦會因為組織性質、資源能力、服務對象不同而對網站責信的投入與經營有所差異，仍值得進行研究。其次，本研究採用內容分析法因其能夠「對訊息特性作系統性、客觀性和量化的分析」（Schutt, 2014），更具體來說，本研究將透過自編研究評分表來檢視研究對象的網站訊息的公布及頻率情形，加以「歸納分析」（inductive analysis）轉化成統計量數表示其特徵，並進一步藉由所得之量化資料驗證本研究的假設：「社福組織的規模資源，將與網站資訊的應用策略相關」。誠然，網際網路的高度應用亦可能影響組織長遠的資源募集，然而在資訊科技發展的初期，實體組織資源的影響力是較重要的，也是本文的關切主題。特別臺灣的科技發展較為新近，透過此一橫斷性研究，將能進一步釐清當前組織特質與資源及線上責信狀況的相關性。

三、測量工具與分析方法

本研究為提升衡量的信效度，以反映真實的結果，所採取的措施如下：首先，透過數名兼任研究助理來進行社會福利組織的網站觀察、調查研究評分表的「騰錄」（coding）及組織財務資料的整理。在正式蒐集資料前，研究者與助理們已進行多次討論及修改責信指標評分表內容，並界定研究評分表的操作化定義（請參考表二）和建構編碼簿。

表二 各構面之名稱與定義表

名稱	定義
一、揭露面向	
組織的使命／願景	組織有將其使命或願景資訊揭露於官方網站中，又若網站資訊有陳述前揭兩者，則本研究均採計。
組織的宗旨	組織有將其宗旨資訊揭露於官方網站中即屬之。另外，部分組織則以任務、目標或精神等用語來呈現服務藍圖，亦為本研究採計範圍。
董（理）事名單	組織除了將理事長（社團）或董事長（財團）名字公佈外，並連同理／監事或董／監事一併告知，即屬之。
組織章程	組織有將其章程內容（條約、規定）鑲嵌於官網中供瀏覽，無論是網頁或附件下載等形式，皆屬之。

表二 (續一)

名稱	定義
組織架構	有將組織架構以階層或圖表方式呈現 (包括其他服務據點等) 即屬之。計算方式有二, 階層圖則是由上至下, 同位階單位則不另算一階; 另一種則是以圖表形式呈現者, 本研究採取其一階層最多者計算之。
年度成果報告 (含摘要)	舉凡整年度的服務工作報告、業務執行報告書、以及電子資料併同成果摘要, 或於官方網站直接公告服務績效等, 均屬之。
近期活動報告	組織於最新消息或公佈欄等資訊公告處, 將其主辦或承辦的活動資訊公告週知 (活動屬性不限), 即屬之。檢視方式以研究者檢索網站日期之前三個月為原則。
財務資訊	包括直接刊載或附加檔案形式呈現在官網中之最新年度財務報表, 即屬之。
捐款者名錄 (含查閱系統、物資)	可分組織直接將各月之捐款或捐物者資訊公佈於網站上, 另一種方式為查詢系統形式, 可輸入姓氏、全名或相關個人資料即可得知 (個人資料保護法)。
電子報	可分成從組織官網可直接取得並瀏覽之電子活動花絮週報 (月報、季報等), 以及另須提供 E-mail 帳號進行訂閱兩種。
立案字號	包括各組織設立之主管機關核准字號, 或法院設立登記字號皆屬之。
聯絡方式 (如地址、電話、e-mail)	組織將其聯絡方式公佈在官網中 (僅提供其中一項), 即屬之。
二、倡議面向	
組織使命提及權益或倡議	舉凡前揭組織的使命、願景、宗旨、任務、目標或精神等, 有提及「權益」或「倡議」字句即屬之。
與組織服務較無直接相關的教育資訊	組織於最新消息或公佈欄等資訊公告處, 是否傳遞與其服務內容無關的教育訊息。
法令議案的探討	組織對服務對象權益的法律保障進行討論與行動, 即屬之; 倘若單純將各法律條文公告或使用網路連結的方式告知, 則非屬本研究所述。
當前相關研究	組織及從業人員所進行的研究文章或報告。
與其他組織合作狀況	組織在官網將與其他組織合作的内容、項目, 或者目前正在進行的合作方案, 架設連結頁面於網站中供瀏覽者查閱。
與企業合作狀況	組織在官網將與其他企業合作的内容、項目, 或者目前正在進行的合作方案, 架設連結頁面於網站中供瀏覽者查閱。

表二（續二）

名稱	定義
近期活動的邀約 （大事記、工作計畫）	組織舉辦與倡議有關的活動邀約，檢視方式以研究者檢索網站日期之前三個月為原則。
三、鼓勵參與面向	
是否邀請潛在支持者投入資金支持？	組織有無在官網公告捐款帳號。
是否邀請潛在支持者投入人力？	組織有無在官網公告招募志工或義工訊息。
是否邀請潛在支持者連署？	組織有無在官網公告連署活動資訊。檢視方式以研究者檢索網站日期之前三個月為原則。
是否鼓勵支持者間互動？	組織是否於官網提供相關或友站連結途徑，供瀏覽者查閱或使用。另外，是否有共同討論議題平台或空間可讓瀏覽者使用
是否具有增加互動之虛擬空間？	組織是否在官網公佈其他的虛擬平台，如臉書、部落格、微博或 YouTube 影音平台等連結網址。
網站內容版本	組織是否提供其他不同語言的網站版本予瀏覽者切換使用。
四、發佈面向	揭露面向 + 倡議面向
五、整體責信面向	揭露面向 + 倡議面向 + 鼓勵參與面向

資料來源：本研究自行整理

接著，在研究工具編製及信度上：使用研究者自編的「探究社福型非營利組織網路活動調查責信指標評分表」，題目共分成三大部分：一是組織基本資料包括組織性質、成立年代、服務類別等；二是網站資訊之發佈面向（包含對現有服務的責信、倡議）；三是網站設置的邀請參與面向（如附錄一）。在本研究預測階段，由兩位助理各挑選研究母群體中約 15 間社福型組織進行施測後，提出疑慮之題目並加以編修。鑒於責信指標評分表之可靠性，主要取決於調查評分的一致性和穩定性，亦即評分者間的評分結果愈一致，表示彼此間信度越高，故本研究進一步使用「組內相關係數」（intra-class correlation）檢驗兩位「評分者間信度」（scorer reliability），相關係數為 0.643，³ 屬於高度正相關（絕對值 0.6 至 0.9 之間）（吳

³ 皮爾森相關係數公式為：
$$r(x, y) = \frac{cov(x, y)}{S_x S_y} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

明隆，2013），顯示本研究責信指標評分表具一致性。

至於在正式調查階段回收評分表後，研究者為了獲得嚴謹且客觀的評分表內容，讓研究過程與結果可以如實回應本研究目的，即對試測評分表進行表面效度檢定，來增加問題精確度、提高內容周延性、以及降低施測差異等作法。從研究結果顯示，本評分表具有相當好的內部一致性信度（Cronbach's $\alpha > 0.8$ ）。⁴

最後，就資料處理及分析方面：第一步驟係藉由社會科學統計套裝軟體 SPSS 17.0 進行資料建檔與處理，將所得數據進行描述性統計，如運用次數、百分比等；本研究涵蓋 25 個問項，每個問項給予 1 至 5 分，主要分為三個構面，包括揭露面向 12 項（48%）總分 60 分，倡議 7 項（28%）總分 35 分，參與 6 項（24%）總分 30 分，藉由總分可了解不同受測樣本在本研究網站責信指標（分數）之分布情形。另外，本研究將每個構面予以加權（即除以項數），每個構面可得到一致（等距）的評分數值（即平均值，最低 1 至最高 5 分），以利於進行構面間的比較。

例如，網站資訊涵蓋評分表每一構面的問題，主要除「網站是否提供此資訊」與「各項年度報告」不計分外，其餘每項可獲得累計分數，而配分則透過「四分位差」（interquartile range）方式處理；其次，該項目需點擊次數與資訊可近性相反，故得分反向計分（1—5 分）；第三，網站資訊的更新透過公告活動的日期與查閱當日的差距來計算；最後，提供附加檔案補充說明者，依其調查結果後分組，計 1 至 5 分。換言之，得分愈高者，組織官網提供的資訊愈趨完整，邀請支持者參與的機制也愈周全，表示網站責信指標分數愈高。

本研究接著依據研究特性進行推論性統計分析，藉由「獨立樣本 t 考驗」（ t -test, independent samples）檢定不同組織性質（二分變項）在網站責信指標是否有差異。受限於樣本數，本研究以單變量變異數分析則檢視不同背景資料或財務變項（多分變項）對於網站責信之間是否有顯著差異，若 F 值具顯著意義或有統計意義的趨勢，則採用判定統計顯著較為寬鬆，卻較易區別不同性質組間「差異性的最小平方法」（least square difference, LSD）進行事後比較。換句話說，本研究 p 值小於 0.05 即定義為統計上的顯著差異；若 p 值趨近於 0.05，但小於 0.1 即定義為統計上的趨勢，藉此檢驗本研究假設是否存在顯著差異；最後則將統計分析結果製成統計圖表並加以說明解釋。

⁴ Cronbach α 值為：第 1 次施測 .871、第 2 次施測 .874、兩次施測 .870。

四、研究倫理與研究限制

在討論研究結果之前，本研究有數項研究限制與倫理須做說明：首先，本研究對象為加入自律聯盟的社福組織，未能涵蓋其他社福組織的線上活動，故無法代表整體社福機構。其次，由於網路資訊之持續變動性，及研究對象的網站設計所致搜尋的難易度、複雜度亦會影響研究執行與結果。然本研究以兩次測量時點，以降低此影響。再者，本研究資料蒐集的方式為研究者和助理直接進入社福組織的官方網站，進行網站責信指標評分表的填答，並無逐一各單位或網站管理人員取得同意。然各機構官方網站訊息屬公開資訊，本研究合理善用資料，並根據收集和處理的資料詮釋結果、以學術研究為目的，並無違反學術倫理之虞。最後，研究方法選擇的問題，本研究受限於樣本數量不足，故在統計方法的選擇上亦受限制。本研究係針對新興主題進行探索性研究，期待藉此初步研究可引導後續研究者依不同研究方法或類型等變項持續關注本議題。

肆、研究結果

一、研究樣本基本資料、財務資源以及網站責信指標之敘述統計分析

（一）研究樣本之敘述統計分析

本研究前後兩次施測樣本分布情形趨於一致，故以最近一次之調查呈現。在研究樣本的組織中，財團法人（基金會）比例稍多，佔 57.5%。在成立年代方面，全體組織平均年齡為 21.51 歲（ $SD = 12.7$ ），最早成立者為 1894 年，經分類之後，逾七成組織在 2000 年前就已經成立，1980 年代前創立的組織僅佔 10.4% 最少。在服務類別部分，以身心障礙類型組織佔比例最高（31.1%），而以從事性別平等之組織比例最低（4.3%）（相關資料請詳見表三）。

表三 樣本基本特性之敘述統計摘要表

變項	個數	百分比 (%)	變項	個數	百分比 (%)
組織性質 (N = 113)			設立登記年代 (N = 96)		
財團法人	65	57.5	1894-1980 年	10	10.4
社團法人	48	42.5	1981-1990 年	22	22.9
			1991-2000 年	38	39.6
			2001-2009 年	26	27.1
主要服務類別* (N = 110)					
兒童	25	15.5			
青少年	19	11.8			
婦女	11	6.8			
家庭	9	5.6			
性別	7	4.3			
老人	16	9.9			
身心障礙者	50	31.1			
其他 ⁵	24	14.9			

註：* 主要服務類別為複選題

資料來源：本研究自行整理

(二) 財務資源之敘述統計分析

本研究調查中，組織的財務資源主要分成資產、收入金額及支出費用等三大類型，惟金額非屬常態分佈無法劃分等距類別，故依資料家數劃分成 4 個區間（詳見表四）。整體而言，平均總收入為 71,233,119.1 元，平均總支出為 66,520,244.84 元，其中皆有四分之一家數比例的收入或支出高於平均值。

其次，在不同收入來源部分，可以發現僅有 30 家的資產超過平均數（132,802,405.8 元）；在捐款收入或政府補助項目，五仟萬元以上者卻高達四成三。最後，在各項支出費用部分，高達 82.3% 家組織的人事費用低於平均值（19,681,692.22 元），且人事成本僅占整體支出的 26.3%；超過半數組織的業務費在四百萬以下。

⁵ 本研究在此服務類別以服務對象的人口群為主，然服務類別也有以議題定義者，如本研究對象中多數投入不只一種服務領域，例如，「婦女」、「兒童」及「新移民」或「兒童」及「家暴」，考量議題眾多，與人口類別定義又有重疊不易區分，因此增加一類「其他」。雖「其他」類比例較高，然在複選題下較不具有再分析的意義，因此本研究未詳加分析。

從上述數據的啟示，研究者認為此情形與臺灣社福型非營利組織以中小型規模佔大多數的情形相似（官有垣、鄭清霞，2009），然而人事費及業務費用比例的偏低，可能表示樣本中之社福組織規模及資源人力受限，或者大量運用不支薪的志願人力。其對於投入線上責信的意願與能力，值得進一步觀察。

表四 財務資源之敘述統計摘要表

變項	個數	百分比 (%)	變項	個數	百分比 (%)
資產 (N = 110)			捐贈收入 (N = 107)		
500 萬元以下	30	27.3	500 萬元以下	18	16.8
500 萬 (含) -2,000 萬元	23	20.9	500 萬 (含) -1,000 萬元	19	17.8
2,000 萬元 (含) -1 億元	34	30.9	1,000 萬 (含) -5,000 萬元	24	22.4
1 億元以上 (含)	23	20.9	5,000 萬元以上 (含)	46	43.0
總收入 (N = 108)			政府委託及補助收入 (N = 90)		
500 萬元以下	19	17.6	500 萬元以下	9	10.0
500 萬 (含) -2,000 萬元	31	28.7	500 萬 (含) -1,000 萬元	11	12.2
2,000 萬元 (含) -1 億元	43	39.8	1,000 萬 (含) -5,000 萬元	31	34.4
1 億元以上 (含)	15	13.9	5,000 萬元以上 (含)	39	43.3
總支出 (N = 108)			人事費 (N = 96)		
500 萬元以下	18	16.7	200 萬元以下	26	27.1
500 萬 (含) -2,000 萬元	33	30.6	200 萬 (含) -400 萬元	25	26.0
2,000 萬元 (含) -1 億元	42	38.9	400 萬 (含) -1,000 萬元	22	22.9
1 億元以上 (含)	15	13.9	1,000 萬元以上 (含)	23	24.0
			業務費 (N = 60)		
			200 萬元以下	16	26.7
			200 萬 (含) -400 萬元	14	23.3
			400 萬 (含) -1,000 萬元	13	21.7
			1,000 萬元以上 (含)	17	28.3

資料來源：本研究自行整理

(三) 線上責信之敘述統計分析

表五與表六分別從單（點）項構面與分數總和來進行比較，前者指全體受訪組織在單一構面的平均數值；構面總分則將資料標準化（百分比）進一步比較不同項目間的相對大小，結果分析如下：所有受訪組織在「網站責信指標」的整體平均分數為 1.74（總分平均數 46.32 分），各變項則是以揭露面向的平均數 2.32（總分平均數 27.79 分）為最高，接續為參與平均數 1.69（總分平均數 10.13 分）以及倡議

面向平均數 1.18（總分平均數 8.28 分）。代表本研究樣本中的組織在網站責信指標的得分皆不高，其中倡議面向的平均數最低，揭露面向的平均數最高，換言之，網際網路拉近組織與使用者的距離和便利，但從研究發現，多數組織無法加以善用網路優勢，除了僅將其基本資料見諸於網站平臺外，運用自媒體進行倡議的頻率與影響仍較為有限。進一步從網站責信指標評分表之加總分數來看，受測組織得分皆落在 20 分至 70 分之間，得分在 50 分以上者占 30.7%，其中僅 8 家非營利組織有達到 60 分以上，未滿 40 分者則占了 19.2%。由此可知，多數組織較不重視「資訊透明」責信承諾，其對網站責信指標仍有許多成長的空間（張友馨，2007）。

表五 線上責信指標之敘述統計摘要表（單項構面）

項目	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
揭露	106	1.03	3.70	2.32	0.45
倡議	110	0.86	3.52	1.18	0.46
參與	108	0.33	2.64	1.69	0.51
發佈	105	0.10	0.31	0.18	0.04
整體	104	0.74	2.71	1.74	0.35

資料來源：本研究自行整理

表六 線上責信指標之敘述統計摘要表（構面總分）

項目	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
揭露	106	12.33	44.42	27.79	5.36
倡議	110	6.0	24.67	8.28	3.22
參與	108	2.0	15.83	10.13	3.08
發佈	105	18.33	57.08	36.13	8.71
整體	104	20.33	69.45	46.32	8.71

資料來源：本研究自行整理

歷經兩階段填答，本研究共蒐集到 113 間社福型非營利組織的資料，研究發現本研究樣本在線上責信指標（揭露、倡議、參與、發佈、整體）的平均得分皆不高，其中倡議面向的平均分數最低，揭露面向的平均分數較高。在主要服務類別的分析中，青少年、婦女以及家庭等類別組織的網路投入程度，高於其他領域的非營利組織；相對地，提供兒童、性別平等、身心障礙者或老人福利的組織運用網路提供資訊、與網路上支持者互動的程度較低。

上述研究發現可能與組織認知之線上利害關係人多寡有關：青少年、婦女與家

庭服務中的個案接觸網路的程度，高於老人福利服務中的個案。研究指出 2013 年時，12-20 歲群體上網率達 99.4%，40 歲以下上網比例超過 97%，相較 61 歲以上長者的上網率僅 34.2%，差距達到六成五（曾淑芬、吳齊殷，2015）。此外，性別平等、身心障礙機構的對象較為特定，可能有固定人際網絡或與醫療相關組織的聯繫，組織可能易於透過其他管道傳播關於組織責信的訊息，故投入網站之線上責信的動機較低。

二、研究樣本變項、財務變項與線上責信指標之相關性分析

（一）背景變項與線上責信指標之單變量變異數分析

表七所呈現的是針對組織背景對網站責信指標的分析結果，發現在「倡議」、「發佈」及「整體」的部分有顯著差異，進一步「事後比較」（posteriori comparison）得知，除參與面向，在本研究樣本中青少年、婦女或家庭等類別組織在網路責信指標中的「揭露」、「倡議」、「發佈」、「整體」面向，高於其他領域的非營利組織；⁶ 相對地，提供兒童、性別平等、身心障礙者或老人福利的組織運用網路提供資訊的程度較低。值得一提的是，雖「揭露」層面並未證實變項之間有顯著差異，仍可發現其事後比較結果與「整體」的向度情形一致。

表七 背景資料與線上責信指標之單變量變異數分析摘要表

N = 104

變項名稱	網站責信指標				
	揭露	倡議	參與	發佈	整體
1. 組織性質 <i>t</i> 值	0.10	-1.44	1.06	-0.76	0.08
2. 登記年代 <i>F</i> 值	1.89	0.51	1.40	1.07	1.31
3. 主要服務類別 <i>F</i> 值 LSD	1.89a (3) > (1)、(8) (2) > (1)	3.12** (4) > (7)、(8) (3) > (8)	0.88	3.06** (4) > (1)、(2)、 (3)、(5)、(6)、(7) > (8)	2.25* (2)、(3) > (8)

a: *p* 趨近於.05

p* < .05, *p* < .01, ****p* < .001

表註：(1) 兒童、(2) 青少年、(3) 婦女、(4) 家庭、(5) 性別、(6) 老人、
(7) 身心障礙者、(8) 其他

資料來源：本研究自行整理

⁶ 可惜的是部分領域的觀察值較少，可能造成偏誤。

(二) 財務變項與線上責信指標之單變量變異數分析

為探討組織的財務資源與整體責信的相關性，以協助瞭解依變項與自變項之間的關係，亦由於樣本數量有限，故本研究執行單因子變異數分析，統計結果見表八。由表中之結果可知，初步看來「揭露」、「倡議」、「發佈」面向與財務構面僅有少數變項顯著或趨於顯著相關。值得注意的是，鼓勵「參與」面向除與資產與業務費等變項未達顯著外，其餘變項對網站責信指標中的鼓勵「參與」變項之影響均達到或趨於顯著。如前述鼓勵參與面向代表的是網際網路發展較近期的、Web2.0 的發展，本研究發現透過組織透過網站進行「邀請參與」的程度，受到組織財務變項的影響程度較高。

從組織財務變項依序來看，在組織規模資源方面：組織具不同資產主要影響其網站的「整體責信」(2.84, $p < .05$)，經 LSD 事後比較發現，組織資產居中的類別(2 千萬至 1 億元以下者)，其網路整體責信程度顯著高於較低或較高類別(5 百萬元至 2 千萬或 1 億以上資產)的組織。在總收入方面，其與參與(3.15, $p < .01$)及整體面向(3.21, $p < .05$)之差異達到顯著，藉由事後比較的結果可知，總收入較低者其網站之整體責信程度明顯高於收入較高組織。而總支出變項則在「邀請參與」及「整體線上責信」趨近於顯著，也呈現支出較低類別高於支出較高類別之組織。

其次，為了解組織是否因合法化動機提高對線上責信的投入，本研究將捐贈收入、政府補助收入納入分析。研究發現，捐贈收入差異與整體線上責信程度差異達到顯著(3.32, $p < .05$)，事後分析顯示社會捐贈較少者之網站責信程度反而較高。在線上責信的邀請參與面向上，財務構面差異趨近於顯著，事後分析發現社會捐贈不多、獲得政府資源較少之組織，其分數高於社會捐贈較多、或政府補助較多的組織。研究顯示樣本中的這些社會捐贈較少、政府補助較少的社福型非營利組織，可能具有更高的合法化動機，故願意在官方網站上達到更高的線上責信程度。

最後，在組織人事費與業務費差異部分，則未與網站責信分數的變異達到顯著。人事費變項未發現與線上責信相關，可能是因為部分小型組織會運用志工或兼職人力來協助官網的經營維護。

表八 組織財務變項對線上責信指標之單變量變異數分析摘要表

N = 101

財務構面	網站責信指標				
	揭露	倡議	參與	發佈	整體
1. 資產 <i>F</i> 值 LSD	1.57	1.10 ^a (3) > (2)	2.19	1.81	2.84* (3) > (2)、(4)
2. 總收入 <i>F</i> 值 LSD	1.82 ^a	0.91	3.15** (1) > (2)、(4) (3) > (4)	1.93 ^a (3) > (4)	3.21* (1)、(3) > (4)
3. 總支出 <i>F</i> 值 LSD	1.72	0.90	2.43 ^a (1) > (4)	1.68	2.66 ^a (1)、(2)、(3) > (4)
4. 捐贈收入 <i>F</i> 值 LSD	1.61	1.41	2.41 ^a (3) > (4)	2.19	3.32* (1)、(3) > (4)
5. 政府委託及補助收入 <i>F</i> 值 LSD	0.48	1.38	2.60 ^a (1) > (2)、 (3)、(4)	1.26	1.94
6. 人事費 <i>F</i> 值	0.16	0.14	2.02	0.03	0.67
7. 業務費 <i>F</i> 值 LSD	1.92	1.86	1.19	1.98	2.20

a: *p* 趨近於 .05**p* < .05, ***p* < .01

表註：事後分析之(1)至(4)中(1)為財務數額最少之變項、(4)為財務數額最多之變項，依此類推。

資料來源：本研究自行整理

整體而言，經組織實體財務變項與網站責信指標交叉分析，研究發現總收入較低、總支出較低、捐贈收入較少、政府委託及補助收入較少者，運用官方網站進行揭露、倡議、邀請參與之整體責信指標的程度，明顯高於組織規模較大、財務資源較多者；其中，邀請參與面向的差異更顯著。稍有不同的是，資產居中的組織，其網路整體責信程度顯著高於資產較低或較高的組織。究其原因，由於組織資產變項居中者(2千萬至1億元以下者)，是全國型社福基金會之基金規模，而全國型基金會其業務範圍較地方型基金會廣，又可能較資產價值更高之企業型基金會更重視大眾捐款者，故較為著重線上揭露與倡議，網路責信程度可能較高。

伍、結論與意涵

本研究探討的是當今社會福利型非營利組織透過官方網站所呈現的樣貌，從線上責信的角度，分析網站資訊在揭露使命、財務資訊、組織服務項目及內容，在倡議宗旨相關的理念、法律政策的修正、在邀請潛在支持者參與三個面向的程度為何。這些網站責信指標的不同程度，與實體組織中的組織資源又有什麼樣的關聯？本研究透過社福組織的官方網站資訊為研究場域，以台灣公益團體自律聯盟的社福型組織為研究對象，並設計評分表由研究團隊上官網逐一檢視、填答，再進行內容分析研究。歷經兩階段填答，本研究共蒐集到 113 間社福型非營利組織的資料，研究發現本研究樣本在線上責信指標（揭露、倡議、參與、發佈、整體）的平均得分皆不高，其中倡議面向的平均分數最低，揭露面向的平均分數較高。在主要服務類別的分析中，青少年、婦女以及家庭等類別組織的網路投入程度，高於其他領域的非營利組織；相對地，提供兒童、性別平等、身心障礙者或老人福利的組織運用網路提供資訊、與網路上支持者互動的程度較低。

依據本研究結果，組織資源的限制不能解釋本研究之社福型組織的網站責信程度，而應從組織爭取合法化之動機的角度加以解釋。本研究指出，資源規模較小的組織，可能更有意願與動機透過發展官方網站以達到線上責信，期待利用公開透明化的訊息與社會大眾溝通，甚至進一步爭取網際網路上的潛在支持者，開創有別於傳統捐贈者、政府單位的其他資源。前文指出，臺灣非營利組織的特色，大致可以「組織年齡輕、規模小而美、服務對象大眾化、運作屬地色彩濃厚、社會服務與教化功能強」（官有垣等人，2010：143）為代表。本文認為，台灣社福型非營利組織高度依賴募款，處於高度擴張的非營利部門必須面對更多競爭，對原本資源規模不多、捐贈收入及政府委託或補助少的組織，投入更多與揭露、倡議、邀請參與有關之線上責信行動，應具有重要的意義。

相反的，規模較大的社福組織在本研究中運用網站進行線上責信的程度較低。雖然大型組織可能有其他管道可以進行組織責信，但組織的慣性或惰性（Lee & Joseph, 2013）意指組織抗拒轉變為更透明化責信的組織，或者依賴傳統方式進行資訊揭露及與支持者互動，在網際網路快速發展的臺灣社會，將可能會阻礙資訊揭露、大眾和捐款者信任，特別在與新世代溝通方面。本文已討論官方網站與線上社會中責信的經營，符合組織發展的益處與未來社會的趨勢，故建議資源規模充裕之

社福組織仍應持續關注於投入線上責信，包含揭露、議題倡議和邀請支持者參與三種層面，以進一步發揮組織向虛擬社會的大眾溝通的功能。

科技發展中的「馬修效應」指出貧者愈貧、富者愈富的效應，係由於動機、物質、技能及日常資訊近用都深受社會資源的影響，尤以新科技發展初期最為重要（Helsper, 2008; Van Dijk, 2005；曾淑芬、吳齊殷，2015：4）。本研究指出臺灣社福型非營利組織資源規模愈小者其線上責信的程度愈高，顯示小組織具有較高動機與網民溝通，因此至少在動機層面小型組織尚未出現馬修效應。然而在其他物質設備、技能獲得、到日常使用，小型組織能否獲得更多資源以建立虛擬社會中的能見度和影響力，避免馬修效應，仍然有待觀察。

從官方網站作為一種組織發展策略的角度，在線上活躍的組織可能期待網站責信帶來更多潛在捐款者的重視，以增加民眾捐款或政府補助的收入。在臺灣的非營利組織領域中，目前亦有諸多重要民間資源，如公益自律聯盟、蕃薯藤文教基金會、公益交流站、以及各領域之聯盟型組織等，均曾針對中小型組織舉辦網站責信實務、或網站架設與維護等技術的教學，或結合具共同經驗的組織進行討論分享，以具體的作為克服實務上的困境。

本文首先建議，非營利社福組織官方網站線上責信的長期運作，仍有賴政府單位等主事者重視。政府補助項目中鮮少資助官方網站的設備或人力，及長期的更新維護作為，致使中小型組織投入相關設備及人力升級的狀況，仍必須依賴其他民間資源或組織內特定主管的支持。從本研究發現，投入更多網際網路的作為能成為小型組織運作的資源之一，使得整體民間社會福利部門在虛擬社會中更有發聲的立基點。這不僅有利於年輕人口群對於社會議題的深入認識，也能對於社會弱勢族群的相關政策與資源進行更有效率的宣導。本文建議社政部門應針對中小型社福組織投入網際網路相關設備的補助，肯定服務型組織投入官方網站維護工作，並建議社福組織的決策主管更重視官方網站的經營與維護。

其次，社福型非營利組織在規劃官方網站內容時，應更重視揭露、倡議、邀請參與等不同面向的實質內涵。本文指出，官方網站係非營利組織在線上虛擬社會的重要代表，內容應符合組織之利害關係人的需求。由於潛在捐款者對民間社會福利服務關切的範圍，實則不僅對現有服務的資訊揭露，亦牽涉到倡議（即組織長遠的服務目標）、邀請參與（組織與環境及其他組織的互動）等面向；而潛在接受服務者、及關心該社會議題的人士也可能主動上網搜尋組織相關的訊息。故對官方網站的用心經營與維護，並非傳統以為係與組織之社會服務本業較為無關，而實是社福

型組織管理中重要的內涵。本研究指出，當前已有中小型非營利組織開始重視網際網路的應用，但仍未能進一步擴大其投入及參與程度，若能持續應用與充實網際網路運用的內涵，將能使其官方網站能在線上公民社會中佔有一席之地、發揮影響力，而有助於未來匯集更多組織資源。

最後，在對未來研究建議部分，本文認為，在主題上：由於網際網路科技複雜化和普及化之下，某些非營利組織治理和管理概念也將隨之演化，如責信、代表性、回應性、參與和績效的意義可能都將有所不同，而會員資格的重要性也可能會被網站粉絲所取代（Saxon & Guo, 2011; Suarez, 2009），未來組織研究如何將之放入變項中思考，相關議題值得未來研究者關注。此外，未來研究如能增加研究組織的樣本數，並進一步探討組織的其他變項，如會員年齡、正式化程度（Eimhjellen et al., 2014）等，將能進一步解釋為何大型組織可能抗拒線上責信實務的運用，以提出更完整的研究結論。長遠而言，若能改善整體非營利組織於線上虛擬社會的政策與環境，將協助非營利部門的發展與轉變，以更符合未來社會的需要。

參考文獻

- 李仲彬（2016）。從哪來創新想法？地方政府創新來源與創新政策特質的分析。《公共行政學報》，50，1-42。Lee, Chung-Pin (2016). Cong na lai chuang xin xiang fa? Di fang zheng fu chuang xin lai yuan yu chuang xin zheng ce te zhi de fen xi [Where do innovative ideas come from? The relationship between information source and quality of innovation]. *Journal of Public Administration*, 50, 1-42.
- 官有垣、杜承嶸、王仕圖（2010）。勾勒台灣非營利部門的組織特色：一項全國調查研究的部分資料分析。《公共行政學報》，37，111-151。Kuan, Yu-Yuan, Duh, Cheng-Rong, & Wang, Shu-Twu (2010). Gou le tai wan fei ying li bu men de zu zhi te se: Yi xiang quan guo diao cha yan jiu de bu fen zi liao fen xi [A portrait of the distinguishing features of Taiwan nonprofit sector: Data analysis on the partial findings of a nationwide survey]. *Journal of Public Administration*, 37, 111-151.
- 官有垣、鄭清霞（2009）。臺灣非營利組織的就業。載於蕭新煌、官有垣、陸宛蘋（編），《非營利部門：組織與運作》（第二版）（197-217 頁）。新北：巨流。Kuan, Yu-Yuan & Cheng, Ching-Hsia (2009). Tai wan fei ying li zu zhi de

- jiu ye [Employment of Taiwan's nonprofit organization]. In Hsiao, Hsin-Huang, Kuan, Yu-Yuan, & Lu, Wan-Pin (Eds.), *Fei ying li bu men: Zu zhi yu yun zuo* (di er ban) [*Nonprofit sector: Organization and operation*] (2nd ed.). (pp. 197-217). New Taipei city: Chuliu Publisher.
- 吳明隆 (2013) 。SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計 (第三版) 。新北：易習圖書。Wu, Ming-Lung (2013). *SPSS tong ji ying yong xue xi shi wu: Wen juan fen xi yu ying yong tong ji* (di san ban) [*SPSS statistical application learning practice: Questionnaire analysis and applied statistics*] (3rd ed.). New Taipei City: Yixi Publisher.
- 高永興 (2009) 。自律與他律相輔相成的責信機制。載於馮燕等 (編) ，*募款監督：綜觀比較 ICFO 會員及其國家* (10-22 頁) 。台北：台灣公益團體自律聯盟出版。Gao, Yong-Xing (2009). Zi lu yu ta lu xiang fu xiang cheng de ze xin ji zhi [The accountability mechanism that complements self-discipline and other laws]. In Feng, Yan et al. (Eds.), *Mu kuan jian du: Zong guan bi jiao ICFO hui yuan ji qi guo jia* [*Monitoring fundraising: A comparative survey of ICFO members and their countries*] (pp. 10-22). Taipei: Taiwan NPO Self-Regulation Alliance.
- 張友馨 (2007) 。非營利組織財務管理取向、方案服務品質維持與責信承諾之相關性研究。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中。Chang, Yuan-Shen (2007). *Fei ying li zu zhi cai wu guan li qu xiang, fang an fu wu pin zhi wei chi yu ze xin cheng nuo zhi xiang guan xing yan jiu* [*A research of the relationship among financial management approach, program service quality maintenance, and accountability commitment in nonprofit organizations*]. Unpublished master thesis, Department of Social Work, Tunghai University, Taichung.
- 曾淑芬、吳齊殷 (2015) 。數位參與和社會包容：過去與未來。資訊社會研究，29，1-26。Tsen, Shu-Fen & Wu, Chyi-In (2015). Shu wei can yu he she hui bao rong: Guo qu yu wei lai [Digital engagement and social inclusion: Past and future]. *The Journal of Information Society*, 29, 1-26.
- 馮燕 (2001) 。從部門互動看非營利組織捐募的自律與他律規範。臺大社會工作學刊，4，205-242。Feng, Yen (2001). Cong bu men hu dong kan fei ying li zu zhi juan mu de zi lu yu ta lu gui fan [Regulation and self-regulation of NPO fund-raising: A sector interaction point of view]. *NTU Social Work Review*, 4, 205-242.

楊永年 (2009)。八八水災救災體系之研究。公共行政學報, 32, 143-169。Yang, Yung-Nane (2009). Ba ba shui zai jiu zai ti xi zhi yan jiu [Research on disaster rescue system: The 88 flood case in Taiwan]. *Journal of Public Administration*, 32, 143-169.

韓意慈 (2013)。網際網路時代的非營利組織研究—實證研究的文獻檢視。資訊社會研究, 24, 56-73。Hahn, Yih-Tsu (2013). Wang ji wang lu shi dai de fei ying li zu zhi yan jiu: Shi zheng yan jiu de wen xian jian shi [Nonprofit organizations in the era of cyberspace: A literature review of empirical studies]. *The Journal of Information Society*, 24, 56-73.

國家教育研究院 (2003)。資訊與通信術語辭典, 2018年5月30日, 取自:
<http://terms.naer.edu.tw/detail/1281356/>。National Academy for Educational Research (2003). Zi xun yu tong xin shu yu ci dian [Information and communication terminology dictionary]. Retrieved May 30, 2018, from <http://terms.naer.edu.tw/detail/1281356/>.

Dumont, G. E. (2013). Nonprofit virtual accountability: An index and its application. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 42(5), 1049-1067.

Ebrahim, A. (2005). Accountability myopia: Losing sight of organizational learning. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 34(1), 56-87.

Eimhjellen, I., D. Wollebck, & K. Stromsnes (2014). Associations Online: Barriers for using web-based communication in voluntary associations. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 25(3), 730-753.

Gandia, J. L. (2011). Internet disclosure by nonprofit organizations: Empirical evidence of nongovernmental organizations for development in Spain. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(1), 57-78.

Goetz, A. M., & R. Jenkins (2001). Hybrid forms of accountability: Citizen engagement in institutions of public-sector oversight. *Public Management Review*, 3(3), 363-84.

Greenberg, J., & M. MacAulay (2009). NPO 2.0? Exploring the web presence of environmental nonprofit organizations in Canada. *Global Media Journal: Canadian Edition*, 2(1), 63-88.

Hackler, D., & G. D. Saxton (2007). The strategic use of information technology by nonprofit organizations: Increasing capacity and untapped potential. *Public Administration Review*, 67(3), 474-487.

Helsper, E. (2008). *Digital inclusion: An analysis of social disadvantage and the*

- information society*. London: Department for Communities and Local Government.
- Irving, C. J., & L. M. English (2011). Community in cyberspace: Gender, social movement learning, and the internet. *Adult Education Quarterly*, *61*(3), 262-278.
- Kearns, K. (1996). *Managing for accountability: Preserving the public trust in public and nonprofit organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Kim, D., H. Chun, Y. Kwak, & Y. Nam (2014). The employment of dialogic principles in website, Facebook, and Twitter platforms of environmental nonprofit organizations. *Social Science Computer Review*, *32*(5), 590-605.
- Lee, R. L., & R. C. Joseph (2013). An examination of web disclosure and organizational transparency. *Computers in Human Behavior*, *29*(6), 2218-2224.
- Lovejoy, K., R. D. Waters, & G. D. Saxton (2012). Engaging stakeholders through Twitter: How nonprofit organizations are getting more out of 140 characters or less. *Public Relations Review*, *38*(2), 313-318.
- McKeever, B. S. (2015). The nonprofit sector in brief 2015: Public charities, giving, and volunteering. Retrived June 30, 2017, from <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/72536/2000497-The-Nonprofit-Sector-in-Brief-2015-Public-Charities-Giving-and-Volunteering.pdf>.
- McNutt, J. G., & K. M. Boland (1999). Electronic advocacy by nonprofit organizations in social welfare policy. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *28*(4), 432-451.
- Merry, M. K. (2011). Interest group activism on the web: The case of environmental organizations. *Journal of Information Technology and Politics*, *8*(1), 110-128.
- Norris, P. (1999). Who surfs? New technology, old voters, and virtual democracy in the 1996 and 1998 U.S. elections. In E. Karmarck & J. S. Nye (Eds.), *Democracy.com? Governance in a networked world* (pp. 71-94). Cambridge, MA: Hollis.
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the internet worldwide*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Obar, J. A., P. Zube, & C. Lampe (2012). Advocacy 2.0: An analysis of how advocacy groups in the United States perceive and use social media as tools for facilitating civic engagement and collective action. *Journal of Information Policy*, *2*, 1-25.
- O'Dwyer, B., & J. Unerman (2007). From functional to social accountability:

- Transforming the accountability relationship between funders and non-governmental development organisations. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, *20*, 446-471.
- O'Dwyer, B., & J. Unerman (2008). The paradox of greater NGO accountability: A case study of Amnesty Ireland. *Accounting, Organizations and Society*, *33*, 801-824.
- Petray, T. L. (2011). Protest 2.0: Online interactions and aboriginal activists. *Media Culture & Society*, *33*(6), 923-940.
- Rees, S. (1999). Strategic choices for nonprofit advocates. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *28*, 65-73.
- Saxton, G. D., & C. Guo (2011). Accountability online: Understanding the web-based accountability practices of nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *40*(2), 270-295.
- Saxton, G. D., J. S. Kuo, & Y. C. Ho (2012). The determinants of voluntary financial disclosure by nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *41*(6), 1051-1071.
- Saxton, G. D., D. G. Neely, & C. Guo (2014). Web disclosure and the market for charitable contributions. *Journal of Accounting and Public Policy*, *33*(2), 127-144.
- Saxton, G. D., & L. L. Wang (2014). The social network effect: The determinants of giving through social media. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *43*(5), 850-868.
- Suarez, D. F. (2009). Nonprofit advocacy and civic engagement on the internet. *Administration & Society*, *41*(3), 267-289.
- Turner, R. (1998). *Democracy at work: Nonprofit use of internet technology for public policy purposes*. Washington, DC: OMB Watch.
- Tremblay-Boire, J., & A. Prakash (2015). Accountability.org: Online disclosures by US nonprofits. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, *26*(2), 693-719.
- TWNIC. (2015). Summary report of Taiwan network and information center. Retrieved August 5, 2015, from <https://www.twNIC.net.tw/file/twnic15d.pdf>.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The deepening divide, inequality in the information society*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Watling S. & J. Rogers (2012). *Social work in a digital society*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Young, D. R. (2002). The influence of business on nonprofit organizations and the complexity of nonprofit accountability: Looking inside as well as outside. *American Review of Public Administration*, 32(1), 3-19.
- Zorn, T. E., S. Grant , & A. Henderson (2013). Strengthening resource mobilization chains: Developing the social media competencies of community and voluntary organizations in New Zealand. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 24(3), 666-687.
- Bendell, J. (2010). 非政府組織責信辨析：Debating NGO accountability，錢佳緯（譯），台北：社團法人台灣公益團體自律聯盟。譯自 Debating NGO accountability. 2006. Bendell, J. (2010). *Fei zheng fu zu zhi ze xin bian xi: Debating NGO accountability*, Qian, Jia-Wei trans. Taipei: Taiwan NPO Self-Regulation Alliance. Translated from Debating NGO accountability. 2006.
- Schutt, R. K. (2014). 社會研究法：歷程與實務（第七版），許素彬、呂朝賢、朱美珍、趙善如、王篤強、鄭夙芬、曾華源（譯），台北：洪葉。譯自 Investigating the social world: The process and practice of research (7th ed.). 2011. Schutt, R. K. (2014). *She hui yan jiu fa: Li cheng yu shi wu* (di qi ban), Hsu, Su-Pin, Leu, Chao-Hsien, Zhu, Mei- Zhen, Chao, Shan-Ru, Wang, Duu-Chiang, Cheng, Su-fen, & Tseng, Hua-Yuan trans. Taipei: Hungyeh Publishing. Translated from Investigating the social world: The process and practice of research (7th ed.). 2011.

附錄一 本研究評分表

探究社福型非營利組織網路活動：以各組織之官方網站為例 研究評分表

填答者：_____

檢索日期：_____

組織基本資料：	
編號	(請填入三位數)
組織性質	<input type="checkbox"/> 財團法人 <input type="checkbox"/> 社團法人
組織名稱(全名)	
成立年代(西元)	登記年代_____ 改制後年代_____
服務類別(可複選)	<input type="checkbox"/> 兒童 <input type="checkbox"/> 少年 <input type="checkbox"/> 婦女 <input type="checkbox"/> 家庭 <input type="checkbox"/> 性別相關 <input type="checkbox"/> 老人 <input type="checkbox"/> 身心障礙 <input type="checkbox"/> 其他_____

壹、網站資訊之揭露面向

一、對現有服務的責信(對社福型組織原始服務使命的責信、既有支持者的回應)

類別	題目
(一) 組織的使命/願景 (mission)	a. 網站是否提供此資訊? 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊? c. 此資訊的字數?
(二) 組織的宗旨 (propose)	a. 網站是否提供此資訊? 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊? c. 此資訊的字數?
(三) 董(理)事名單 (list)	a. 網站是否提供此資訊? 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊
(四) 組織章程 (charter)	a. 網站是否提供此資訊? 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊? c. 此資訊的篇幅有幾頁? d. 此資訊有無附加檔進一步說明? 有無
(五) 組織架構 (structure)	a. 網站是否提供此資訊? 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊? c. 此資訊有幾個層次? d. 此資訊是否提供各單位人數? 是否 e. 此資訊有無公佈主管姓名? 有無

誰在虛擬社會中做什麼？非營利組織資源與官網資訊的內容分析

類別	題目
(六) 年度成果報告 (含摘要) (report)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無 d. 此篇幅有幾頁？ e. 1.最近之年度報告是哪一年度？ 2.距今年幾年？
(七) 近期活動報告 (activity)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無 e. 1.最近之活動實施日期？ 2.距檢索日期的天數？
(八) 財務資訊 (financial info.)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無 e. 1.最近之財務報告是哪一年度？ 2.距今年幾年？
(九) 捐款者名錄 (含查閱系統、物資) (supporter)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 最近之捐款名錄是哪一年度？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？
(十) 電子報 (newspaper)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無提供訂閱？ 有無
(十一) 立案字號 (number)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？
(十二) 聯絡方式 (如地址、電話、e-mail) (contact)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？

二、倡議 (對長遠目標的關切、潛在支持者的爭取)

類別	題目
(一) 組織使命提及權益或倡議 (advocacy)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無

類別	題目
(二) 與組織服務較無直接相關的教育資訊 (education)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無
(三) 法令議案的探討 (law)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無
(四) 當前相關研究 (research)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無
(五) 與其他組織合作狀況 (cooperation)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無
(六) 與企業合作狀況 (enterprise)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無
(七) 近期活動的邀約 (大事記、工作計畫) (invitation)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無 e. 1.最近之活動實施日期？ 2.距檢索日期的天數？
編號： _____	

貳、網站設置的對話面向

類別	題目
(一) 是否邀請潛在支持者投入？ 鼓勵捐款 (donation)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊有無提供帳號？ 有無
(二) 是否邀請潛在支持者投入？	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？

誰在虛擬社會中做什麼？非營利組織資源與官網資訊的內容分析

類別	題目
招募志工 (volunteer)	c. 此資訊有無申請表進一步說明？ 有無 d. 此資訊的篇幅有幾頁？
(三) 是否邀請潛在支持者投入？ 聯署活動 (petition)	a. 網站是否提供此資訊？ 是否 b. 從網站首頁點擊幾次可查閱此資訊？ c. 此資訊的篇幅有幾頁？ d. 此資訊有無附加檔進一步說明？ 有無 e. 1.最近之活動實施日期？ 2.距檢索日期的天數？
(四) 是否鼓勵支持者間互動？ (interaction)	a. 列出其他組織／單位的聯繫方式？ 是否 b. 列出多少組織／單位的聯繫方式？ c. 具有共同討論議題的論壇？ 是否 d. 有多少個討論議題的論壇？
(五) 是否具有增加互動之虛擬空間？ (cyberspace)	a. 留言板 是否 b. 臉書 (FB) 是否 c. 部落格 (Blog): <input type="checkbox"/> 痞克邦 (Pixnet) <input type="checkbox"/> 無名小站 (Wreth) <input type="checkbox"/> 雅虎 Yahoo Blog <input type="checkbox"/> yam 天空部落 <input type="checkbox"/> Xuite 日誌 d. 微博 (Micro-blogging): <input type="checkbox"/> 推特 (Twitter) <input type="checkbox"/> 噗浪 (Plurk) e. YouTube 是否
(六) 網站內容版本 (language)	a. 繁體中文 是否 b. 英文 是否 c. 日文 是否 d. 簡體中文 是否 e. 其他語言 是否

Who are They and What are Their Behaviors on the Internet? An Analysis of the Organizational Resources and Website Information of Social Welfare Nonprofit Organizations

Yih-Tsu Hahn, Wei-Hsun Hsu *

Abstract

We know very little about nonprofits' behaviors in virtual society, while the public has recently become familiar with fundraising platforms, online petitions, and big data. This study concerns how social welfare nonprofits play accountability roles on the internet, with respect to disclosure, advocacy, and invitation, and their relation to organizational characteristics and financial factors. This study focused on 113 social welfare nonprofit organizations of the Taiwan NPO Self-Regulation Alliance by analyzing their official website information and financial data. The analysis found that overall scores of online accountability showed a higher degree in disclosure, but a lower one in advocacy and in invitation, indicating nonprofits' online participation still needs to be encouraged. Organizations with lower total revenue, less income from donations, and lower government subsidies have a higher score on online accountability. Organizations serving women, children and the disabled have a higher degree of online accountability based on the scores. Findings indicate social welfare NPOs are active in online civil society and are not limited by

* Yih-Tsu Hahn, Associate Professor, Department of Social Work, Shih Chien University, e-mail: itshahn@gmail.com.

Wei-Hsun Hsu, Master Graduate, Department of Social Welfare, Chinese Culture University.

誰在虛擬社會中做什麼？非營利組織資源與官網資訊的內容分析

resources. Related implications on practice and policy are also discussed.

Keywords: online society, civil society, accountability, advocacy, social welfare nonprofit organizations

