

政府對非營利組織資訊網路服務的現況與需求調查

親愛的 貴協會/基金會，您好：

我們是電子治理研究中心的研究團隊，目前正接受行政院研究發展考核委員會的委託進行「電子治理成效指標與評估」的研究。本調查主要想了解貴組織的資訊化歷程與對政府提供網路服務的現況與需求，並建議政府如何善用電腦與網際網路，提升貴組織與公民社會的能量。

雖然本調查針對資訊化相關議題，但主要仍希望連結至貴組織的營運管理，希望貴組織能指派瞭解業務內容與整體發展的主管親自填答或確認。此外，我們必定恪遵學術倫理，貴組織的寶貴意見只提供本研究使用，分析結果只會做整體資料的呈現，不會有個別資料的引用或洩漏，請貴組織放心填答。

您可聯絡助理、電子郵件、或傳真回覆，我們後續也將舉辦抽獎以敬表謝意，獎品包括多項實用電腦軟硬體（如筆記型電腦、行動硬碟、多功能事務機等），抽獎結果將公布在本中心網站上（www.teg.org.tw），並透過電話或電子郵件通知貴組織。誠摯感謝您的寶貴意見！

主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂、李仲彬 助理教授

聯絡助理：林玉純（0912-603789、darkkrum@gmail.com）

鍾政廷（0963-149763、archikobe@gmail.com）

問卷傳真回覆專線：02-2937-1180

2010年7月

一、資訊化現況

1-1. 請問貴組織是否已經使用電腦或網際網路（資訊化）作為營運服務工具？

是，大約從（西元）_____年開始資訊化

否，請問未資訊化的主要原因為（至多可複選3項，然後跳至第二大題 2-1）：

不需要資訊化即可滿足目前的服務內容或服務對象

缺乏資訊專業人力

缺乏資訊化所需經費

不熟悉資訊化相關知識

不確定資訊化是否對組織運作的效能有所提升

其他（請說明）：_____

1-2. 請問貴組織當初推行資訊化前的主要考量因素為何？（至多可複選3項）

- 是否能提升組織運作效能
- 服務對象是否需要
- 是否有經費
- 是否有資訊化所需的專業人力
- 是否有時間推動
- 資訊化相關軟硬體設備取得是否困難
- 董（理）事會成員與高階主管是否支持
- 其他（請說明）：_____

1-3. 請問貴組織在開始推動資訊化之後的主要挑戰為何？（至多可複選 3 項）

- 對提升整體組織運作效能是否有實質效益
- 服務對象是否需要
- 是否有經費
- 是否有資訊化所需的專業人力
- 是否有時間推動
- 資訊化相關軟硬體設備取得是否困難
- 董（理）事會成員與高階主管是否支持
- 其他（請說明）：_____

1-4. 在以下幾個資源面向上，請問貴組織目前對資訊化投入佔整體資源的比重為何？

- 經費方面，約佔整體年度經費的 ____（0-10）成。
- 人力方面，約佔整體人力員額的 ____（0-10）成。
- 時間方面，約佔整體營運時間的 ____（0-10）成。

1-5. 請問貴組織目前已經使用了哪些資訊硬體設備？

1-5-1. 桌上型電腦____台，筆記型電腦__台（請填入總數、沒有請填 0）

1-5-2. 網站或資料庫伺服器：_____台（請填入總數、沒有請填 0）

1-5-3. 其他在工作上使用的資訊相關產品（可複選）

- 噴墨印表機 雷射印表機 影印機 投影機
- 掃瞄器 視訊設備 行動硬碟 數位相機
- 其他（請說明）：_____

1-6. 請問貴組織目前已經使用了哪些資訊軟體(包括套裝軟體與資訊系統)?(可複選)

- 文書編輯 (如微軟 Word)
- 試算表 (如微軟 Excel)
- 簡報 (如微軟 PowerPoint)

- 參加活動或服務對象通訊錄管理 (如微軟 Outlook)
- 會員通訊錄管理 (如微軟 Outlook)
- 行事曆管理 (如微軟 Outlook)
- 電子郵件管理 (如微軟 Outlook, 或網路電子郵件 Google、Yahoo)
- 防毒軟體 (如趨勢, 或網路免費下載)
- 捐款或募款管理
- 記帳或會計
- 電子公文或表單流程管理
- 人事或薪資管理
- 其他 (請說明): _____

1-7. 請問貴組織目前資訊化的範圍如何? (可複選)

- 具有電腦、印表機等基礎資訊硬體設備
- 電腦設備可連結網際網路
- 利用電腦與網路協助內部行政管理 (如記帳會計、人事薪資)
- 利用電腦與網路協助決策制訂
- 利用網站對外公告服務內容、活動、志工/會員招募、募款或聯絡等相關訊息
- 利用網站從事志工或會員招募的登記或加入
- 利用網站從事志工或會員社群的經營與互動
- 利用網站提供捐款、服務或產品的表單下載
- 利用網站可直接訂購相關產品或服務
- 利用網站可直接轉帳或線上刷卡捐款
- 利用網站可進行定期 (如每個月, 為期一年) 的小額捐款
- 利用網站與服務對象或其他民眾、企業、非營利組織與政府交流意見
- 其他 (請說明): _____

1-8. 請問貴組織是否有對外網站?

- 有, 且目前仍持續更新維護 (請直接跳至第二大題 2-1)
- 有, 但目前很少更新維護 (請繼續填答以下子題 1-8-1)
- 無 (請繼續填答以下子題 1-8-1)

1-8-1. 請問貴組織目前沒有、或很少更新網站的主要原因為何? (至多可複選 3 項)

- 不需要網站即可滿足目前的服務內容或服務對象
- 欠缺硬體等資訊設備
- 辦公地點不能上網
- 欠缺網站所需的伺服器或網路空間

- 欠缺資訊專業人員
- 欠缺經費
- 不熟悉資訊化相關知識
- 網站的成本效益不足
- 其他（請說明）：_____

二、G2A 使用現況與需求

- 2-1. 請問貴組織使用過下列哪些常見的電子化政府相關服務？（可複選）
- 沒有使用過電子化政府的相關服務（請繼續填答下題 2-2）
 - 利用政府網站查詢所需資訊（如：政府公告、補助、相關法規等）
 - 利用政府網站進行所需的表單或資料文件下載
 - 透過網站直接申請政府的相關補助
 - 透過網站上傳法規要求的表單或資料文件
 - 透過網站與政府聯繫溝通或反映意見
 - 其他（請說明）：_____
- 2-2. 請問貴組織使用過下列哪些由目的事業主管機關所提供的的網路服務？（可複選）
- 沒有使用過由目的事業主管機關所提供的網路服務（請繼續填答下題 2-3）
 - 利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）
 - 利用網站進行所需的表單或資料文件下載
 - 透過網站直接申請相關補助
 - 透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件
 - 透過網站與目的事業主管機關聯繫溝通或反映意見
 - 其他（請說明）：_____
- 2-3. 不論是否使用過，貴組織期待政府或目的事業主管機關提供哪些網路服務？（至多可複選 3 項）
- 利用網站查詢所需資訊（如：公告、補助、相關法規等）
 - 利用網站進行所需的表單或資料文件下載
 - 透過網站直接申請相關補助
 - 透過網站上傳法規或目的事業主管機關要求的表單或資料文件
 - 透過網站與目的事業主管或其他政府機關聯繫溝通或反映意見
 - 其他（請說明）：_____
- 2-4. 貴組織曾接受過的由政府機關所提供的資訊化協助嗎(如捐贈、經費補助)？也請勾選以下的資訊化協助項目。（可複選）

- 目前尚未接受過政府機關所提供的資訊化協助（請繼續填答下題 2-5）
- 資訊硬體設備
- 連結網際網路
- 作業系統（如微軟 Windows）
- 應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）
- 資訊系統或網站的專案經費補助
- 資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）
- 資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工
- 資訊教育訓練課程
- 與其他非營利組織分享資訊化經驗
- 其他（請說明）：_____

2-5. 不論是否接受過，以下可能由政府機關所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）

- 資訊硬體設備
- 連結網際網路
- 作業系統（如微軟 Windows）
- 應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）
- 資訊系統或網站的專案經費補助
- 資訊技術支援或與諮詢（如透過資訊廠商）
- 資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工
- 資訊教育訓練課程
- 與其他非營利組織分享資訊化經驗
- 其他（請說明）：_____

2-6. 貴組織曾接受過的由企業或非營利組織(民間單位)提供的資訊化協助嗎(如捐贈、經費補助)？也請勾選以下的資訊化協助項目。（可複選）

- 目前尚未接受過企業所提供的資訊化協助（請繼續填答下題 2-7）
- 資訊硬體設備
- 連結網際網路
- 作業系統（如微軟 Windows）
- 應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）
- 資訊系統或網站的專案經費補助
- 資訊技術支援或諮詢（如透過資訊廠商）
- 資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工
- 資訊教育訓練課程
- 與其他非營利組織分享資訊化經驗
- 其他（請說明）：_____

2-7. 不論是否接受過，以下可能由企業或其他非營利組織（民間單位）所提供的資訊化協助，哪些比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）

- 資訊硬體設備
- 連結網際網路
- 作業系統（如微軟 Windows）
- 應用套裝軟體（如微軟 Word, PowerPoint 等）
- 資訊系統或網站的專案經費補助
- 資訊技術支援或諮詢（如透過資訊廠商）
- 資訊專業人員，包括全職、兼職、或志工
- 資訊教育訓練課程
- 與其他非營利組織分享資訊化經驗
- 其他（請說明）：_____

2-8 上述對於貴組織的資訊化相關協助，可用以下表格區分其提供者與協助方式的組合。請針對符合貴組織需求的協助方式與提供者，以數字 1-10 區分其需求程度，分數越高代表越符合貴組織的未來需求。

協助方式 \ 提供者	政府 主管機關	企業	其他非營利 組織 ¹	其他 (請說明)
舉例：資訊專業人員		2	5	9 自行招募志工
補助經費				
捐贈軟硬體				
資訊專業人員				
技術諮詢				
資訊教育訓練課程				
資訊應用經驗分享				
其他（請說明）				

說明 1：如開拓文教基金會、台灣數位文化協會等。

2-9. 對於資訊硬體的協助，以下哪些項目比較符合貴組織的需要？（至多可複選 3 項）

- 噴墨印表機 雷射印表機 影印機 投影機
- 掃描器 視訊設備 行動硬碟 數位相機
- 網路設備 桌上型電腦 筆記型電腦 網站伺服器
- 其他（請說明）：_____

2-10. 對於資訊軟體的協助，以下哪些項目比較符合貴組織的需要？（至多可複

選 3 項)

- 文書編輯 (如微軟 Word)
- 試算表 (如微軟 Excel)
- 簡報 (如微軟 PowerPoint)
- 參加活動或服務對象通訊錄管理 (如微軟 Outlook)
- 會員通訊錄管理 (如微軟 Outlook)
- 行事曆管理 (如微軟 Outlook)
- 電子郵件管理 (如微軟 Outlook, 或網路電子郵件 Google、Yahoo)
- 防毒軟體 (如趨勢, 或網路免費下載)
- 捐款或募款管理
- 記帳或會計
- 電子公文或表單流程管理
- 人事或薪資管理
- 其他 (請說明): _____

2-11. 對於網站方面的協助, 以下哪些項目比較符合貴組織的需要? (至多可複選 3 項)

- 網站空間與網址
- 網頁版面設計
- 網站內容更新維護
- 網站社群經營
- 網站資料與技術支援
- 其他 (請說明): _____

2-12. 以上各項資訊化需求, 其目標仍在於提升貴組織的營運能量。如果政府有心提升第三部門與整體公民社會的能量, 貴組織認為哪些是比較有效的方法? (至多可複選 3 項)

- 減少過多的管制或規範
- 提供非營利組織更多的補助
- 委託非營利組織提供相關專業服務
- 與其他非營利組織的合作提倡社會議題改革
- 透過網路提升對非營利組織的服務
- 協助非營利組織資訊化
- 其他 (請說明): _____

三、基本資料及運作

3-1. 請問貴組織的名稱: _____ (請填寫全名)

通訊地址: _____

成立時間 (西元): _____ 年

個人會員數：_____位，團體會員數：_____位

3-1-1. 為方便後續聯絡抽獎結果並提供研究成果電子檔，也請提供本問卷填答者的：

姓名：_____，職稱：_____

電子郵件：_____

聯絡電話：_____

3-2. 請問貴組織的法人性質？

財團法人 社團法人 其他（請說明）：

3-3. 請問貴組織的人力規模？

董事會／理事會成員：_____位

正職人員：_____位（正職人員為支薪全職員工）

兼職人員：_____位（兼職人員為支薪兼職員工）

固定志工：_____位（固定志工為無支薪的志願服務人員）

3-4. 貴組織是否有資訊單位及資訊人員？（可複選）

有資訊單位，其名稱為：_____（例如：資訊組）

有專職資訊人員_____位，兼職資訊人員_____位，資訊志工_____位

沒有資訊人員

3-5. 貴組織中的資訊業務現況為（可複選）：

主要由資訊人員處理

主要由一般業務同仁自行處理

主要由資訊志工提供協助

有外包給資訊廠商（或工程師）

其他（請說明）：_____

3-6. 請問貴組織去年（2009年）所有來源的總收入約為新台幣_____萬元，總支出約為新台幣_____萬元

3-7. 請問以去年（2009年）為例，貴組織營運有哪些來源的收入？各種收入來源佔貴組織總收入比重又大約為何？（各0-10成，比重總和為10成，即100%）

例如：民眾捐款佔5成，企業捐款佔1成，政府補助佔2成，組織相關事業營運收入佔1成，其他非營利組織補助佔1成，以此範例類推，請粗估即可。

- 一般民眾捐款，佔_____成
- 企業捐款，佔_____成
- 政府補助，佔_____成
- 其他非營利組織補助，佔_____成
- 相關事業營運收入，佔_____成
- 基金孳息，佔_____成
- 其他（請詳述）_____，佔_____成

3-8. 請問下列業務的各種進行方式，佔貴組織總體業務比重大約為何？（各 0-10 成，比重總和須為 10 成，即 100%）*例如：業務由貴組織辦理佔 5 成，與政府合作推展業務佔 1 成，與企業合作推展業務佔 2 成，與其他非營利組織合作推展業務或分享資源佔 1 成，其公共議題理念與政策倡議佔 1 成，以此範例類推，請粗估即可。*

- 業務由貴組織辦理，並無和政府、企業和其他非營利組織合作，佔_____成
- 與政府合作推展業務，例如政府委託案或接受政府補助，佔_____成
- 向政府進行公共議題政策倡議，佔_____成
- 與企業合作推展業務，例如企業合作委託案或接受企業補助，佔_____成
- 與其他非營利組織合作推展業務或分享資源，佔_____成
- 其他（請詳述）_____，佔_____成

**問卷到此全部結束，您可以電子郵件、或傳真回覆。
再次感謝貴組織的填答！**