

## 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

### 摘要

本文藉由文獻檢閱探究非營利組織的線上（online）活動與實體組織運作的關聯、相關議題、研究方法的特殊性與研究限制及建議。本文的研究方法為搜尋「非營利組織（nonprofit organizations/ nonprofits）」或「社會團體（social group）」或「社會組織（social organizations/ social service groups）」，與「虛擬空間（cyberspace）」或「網際網路（internet）」的實證研究，並與責信（accountability）、倡導（advocacy/ e-advocacy）、揭露（disclosure/ online disclosure）等關鍵字共同搜尋。文獻探討的結果為自1999年至2011年共獲得13篇相關論文，依據相關研究議題與發現、研究設計與傳統組織研究之不同、文獻之研究限制與未來建議三個主題加以整理。最後並依據文獻檢閱的結果，對未來的研究與實務提供建議。

◎ 關鍵字：非營利組織研究、社會組織、網際網路、責信、資訊揭露

◎ 本文作者韓意慈為中國文化大學社會福利學系助理教授，聯絡方式：itshahn@gmail.com。

◎ 收稿日期：2012/10/17 接受日期：2013/01/18

# Nonprofit Organizations in the Era of Cyberspace: A Literature Review of Empirical Studies

Yih-tsu Hahn

## Abstract

This article is to examine recent literature to understand how nonprofit organizations' participation in the cyberspace would relate to their operation in the society. The literature of related themes, methods, and findings are concerned. Papers selected for review included empirical studies of nonprofit organizations/nonprofits (or social group, or social organizations/ social service groups), with cyberspace or internet, and also included keywords of accountability, advocacy/ e-advocacy, disclosure/ online disclosure. Thirteen studies were selected from 1999 to 2011 and examined according to the themes and changes, the methods differ from traditional organizational studies, and the findings and suggestions. Implications for future practice and research are discussed.

- ⊙ Keywords: nonprofit organizations, social organizations, Internet, cyberspace, accountability
- ⊙ Yih-tsu Hahn is Assistant Professor in Department of Social Welfare at Chinese Culture University.
- ⊙ Received: 2012/10/17; Accepted: 2013/01/18

## 一、前言

當代網路科技已然大幅度地改變了人們的行為及現代社會互動的樣貌，然而其作為社會科學觀察與研究的媒介之一，究竟帶來何種啟發？本文作者關切於非營利組織的研究，觀察到現今非營利組織對於網際網路的普遍應用：例如許多組織的網站管理及虛擬社群經營，似乎形塑了另一個「影子組織」，與實體組織相互牽連、互相影響。對於非營利組織的研究社群而言，我們能否藉由觀察其線上（online）活動，來探討正式組織的運作？虛擬社會中的「影子組織」與實體組織之間在哪些層次上相同與相異？由於網際網路的多變性，對於虛擬社會的研究方法，其特質與其限制為何？為能進一步探討上述問題，作者認為吾人需檢視近年來的相關研究，此為本文的主要目的。

關切非營利組織之虛擬與實體雙重面向的重要性在於：首先，虛擬社會的資訊有助於吾人了解實體組織之責信（accountability）的樣態。尤其八零年代以降，社會福利民營化的趨勢，使非營利組織作為社會服務的提供者的角色備受重視，而進一步使得人們對於非營利組織是否達到責信更加關切。台灣的非營利組織研究向來缺乏大型資料庫的輔助，使得探究非營利組織的行動往往受限於質性研究訪談、或量化研究中的自陳式問卷。責信的議題由於牽涉到組織形象的維護與主觀價值的陳述，運用上述研究方法的效度不佳，間接使得評估責信議題的實證研究十分有限。非營利組織線上資訊的運用在研究上具有便利性、不中斷、客觀及非干擾性的效果，如能適當的運用，將有益於我們對於非營利組織的行動有實證取向的了解。

其次，非營利組織於網際網路的活動，常與組織扮演之倡導（advocacy）角色相關，研究者無法不正視虛擬世界中的組織行動。倡議向來是非營利部門很重要的功能（Jenkins, 2006），隨著福利國家的式微，倡議在民間部門的角色顯得更加活躍（McNutt & Boland, 1999）；而運用各項網際網路科技的電子倡議更已為非營利部門的倡議帶來實質的變革（Turner, 2002）。所謂電子倡議（electronic advocacy或online advocacy）意指使用高科技媒體作為主要媒介來影響政策的改變（FitzGerald & McNutt, 1997, 引自McNutt & Boland, 1999）。過去非營利組織僅依賴寄發會訊中的徵信名單來告知捐款者組織財務上的責信，現在的非營利組織得以將相關資訊公告在網站上。過去非營利組織僅依賴向主流媒體召開

記者會及發佈新聞稿，以招募新成員及發佈新服務之訊息，現在的非營利組織架設官方網站長期公開及更新關於組織的一切近況。過去非營利組織僅依賴舉辦活動，才有機會與支持者及倡導的對象對話與溝通，現在的非營利組織開設網路論壇及facebook、twitter等訊息交換平台來獲得回饋。網際網路相關科技的出現使得非營利組織實務上不需要透過昂貴的大眾媒體，便有更多機會能將訊息發送出去、向小眾群體與潛在支持者對話。

再者，藉由探究相關的研究取向，將益於吾人了解超越傳統組織研究可及之新興的社群行爲。近年來網際網路空間中草根的虛擬社群（virtual communities）對於政府與政策的影響力日漸受到重視。從2010年台灣的白玫瑰運動、到2011年突尼斯和埃及的茉莉花革命、以色列的大遊行，以及美國的佔領華爾街行動，許多虛擬社群的出現挑戰正式社群的定義以及運作方式。而這些新抗議社群的出現，均來自網際網路建構出的、突破時間與空間限制的溝通平台，而這些正是傳統非營利組織在組織活動上最大的挑戰。因此，非營利組織與虛擬社群間的異同，及其相互間的合作與競爭，亦值得研究社群進一步關注。

本文所指的網際網路活動（internet, the net）意指：包含電子郵件（email）、網站（World Wide Web）、電子公佈欄（如bbs, blog）、網路討論空間（如discussion groups, forum, board）及交友網站（facebook, twitter）等在內的數位溝通方式，人們不限於透過電腦、也可能透過數位手機等裝置參與這些活動，以網際網路（internet）統稱這些在虛擬空間中進行的溝通與組織。由於台灣現有的相關研究成果尚且有限，本文的目的在於，探討近期的西方文獻中，關於非營利組織與網際網路活動的相關研究涵蓋了哪些主要的議題，其研究設計與變項與傳統的非營利組織研究在方法上有何不同？在組織與網際網路此面向上，獲致哪些重要研究成果？以及主要研究限制及未來研究建議有哪些？期待透過文獻檢閱的過程釐清本土相關研究可行的方向。

由於本文作者關照的起點在於我們能否藉由觀察非營利組織的線上（online）活動，來探討正式組織的運作？又應如何進行？因此，釐清網際網路與實體社群組織的關係將有利於本文作者進一步檢視相關的實證文獻。換言之，網際網路的應用是否被視為是實體非營利組織的延伸，僅形成一工具性的影子組織？亦或我們能否期待非營利組織將能透過網際網路這個新場域，克服原本組織環境中資源或體制上的限制，形成另一個新形式的組織

與社群？這當中的變因及可能性何在？以下將首先整理網際網路與社會組織的理論觀點，並將作為文獻檢閱時的參照。

## 二、網際網路與社會組織及參與

自九零年代以來，學界對於網際網路與社會組織的關係一直有諸多辯論。從正向的觀點而言，Putnam (2000)主張在美國市民參與的趨勢雖不斷式微，但網際網路可能是潛在的解藥之一，將促進社會參與。Jensen, Danziger & Venkatesh (2007)則在研究同一群人在線上和離線時的社會與政治參與時，發現線上民主的政治參與確實較實際政治行為多，且不論社經地位皆然。顯示網際網路與社會參與的正向關係。這些支持資訊科技對非營利組織正向發展者認為，網際網路等科技得以形成一種新的平台，促使新形式的社群發展，這是傳統的組織所達不到的 (Haskett, 2002; Hick & McNutt, 2002)。例如，有研究便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 (Turner, 1988; 引自McNutt & Boland, 1999; Rees, 1999)。從這個角度而言，吾人將可期待非營利組織透過網際網路行動的投入與組織動員，突破實體組織之限制，形塑強有力之虛擬社群的可能性。

另一方面，反對者則以為網際網路不見得對於非營利組織的運作有正向影響。研究指出，網際網路可使人們孤立於線上互動，實際上便減低了真實世界的社會互動，影響人們參與公共事務的意願與時間，且增加孤寂感 (引自Jensen, Danziger & Venkatesh, 2007)。學者也擔憂科技的高成本與專業性，使草根組織更難參與 (Raney, 1999)，形同排拒了社會上的弱勢群體。即使是針對正式非營利組織的研究，仍發現未能參與網際網路活動的組織，容易被認為不專業與不可靠，在與其他組織的競爭上往往喪失機會 (Kenix, 2008)。據此，在虛擬社會中活躍的非營利組織恐怕仍以實體社群中的優勢團體為主，而組織網際網路中的行動僅作為現實組織的一種延伸，研究實體組織與研究網際網路中的行動趨於相似。更有甚者，若是形成虛擬社會中的數位落差現象，則將導致另一個惡性循環。

上述爭論包含對網際網路之影響為樂觀及悲觀的不同觀點，Norris (1999)將這些觀點區分為動員論 (mobilization theory) 與加強論 (reinforcement theory)。前者以為網際網路對社會群體的互動有重要的正向影響，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（引自Brainard & Siplon, 2002）」；而後者則相反的認為，網際網路可能會少部分的增強既有的溝通方式與民主參與，但是不可能導致根本的轉變（引自Brainard & Siplon, 2002）。隨著網際網路更加普及，各社會組織的參與益深，網際網路與社會組織的關係的辯證將更需要社會科學研究者的關注

爲了探討網際網路與社會組織的關係，Hampton（2003）建議研究者不應僅將網際網路當作一獨立的社會系統，將其與人們原有的溝通與互動網絡完全的區隔開，因爲如此便無法了解究竟社會參與的銳減是否來自於網際網路的發展。同樣的，本文認為關切於網際網路與非營利組織的關係，也應同時聚焦於實體組織及其網路活動兩者，形成具體的比較或參照。以下即透過對於實體組織及虛擬的網際網路活動兩者的關照，形成本文的研究方法，並進一步檢閱近年來相關研究的主題、方法及成果。

### 三、研究方法

由於上述關切主題，本文設定之文獻檢閱標準爲：探討近年來非營利組織與網際網路活動的量化或質化之實證研究，這些研究的對象可廣泛的包含非營利組織（NPO）、非政府組織（NGO）或community organizations等社群。研究者於Web of Knowledge、Ebscohost、Springer等數位資料庫平台中，以「非營利組織（nonprofit organizations/nonprofits）」或「社會團體（social group）」或「社會組織（social organizations/ social service groups）」，與「虛擬空間（cyberspace）」或「網際網路（internet）」，並與責信（accountability）、倡導（advocacy/ e-advocacy）、揭露（disclosure/ online disclosure）等關鍵字進行搜尋，自1999年至2011年共得到20篇相關論文的摘要，其中有一篇因國內未能找到全文，故獲得共19篇西文文獻，最後從中挑選出較爲相關的13篇研究（如表一）。以下即根據這些實證研究的議題、研究發現與研究設計、限制與建議進一步整理分析。

表一 非營利組織與網際網路活動近年來的相關實證研究

引用來源	主題	研究對象	研究設計	研究變項	主要發現	限制或未來研究建議
Vaccaro, A. & Madsen, P. (2009) .	NGO運用科技追求資訊透明引發的倫理議題	一個義大利的視障者聯盟 (UICI)	個案研究 (資訊來源: 組織的網站 (每月2次長達16個月)、對組織工作者的訪談、組織內部的文件資料、公開的報告) 共五年間的資料蒐集	ICT提供 NGO透明化的機會 & 此過程伴隨的潛在的倫理議題	NGO的資訊揭露會受限於隱私和安全性的考量, 財務的支持者和捐助的競爭者亦會給予壓力	限制: 個案研究難以推論因果研究建議: (1) 進行更多個案研究 (2) 了解組織透明度和支持者投入的關連 (3) 內在與外在組織透明度的關連性
Saxon & Guo (2011) .	基於網站之責信	117個社區基金會	問卷和電話訪談、網站內容分析 (多位編碼者)	依變項: 揭露 (財務資訊及服務成果) 及對話 (鼓勵支持者的投入及進行互動的安排 (interactive engagement)) 自變項: 組織策略、能力、治理與環境	(1) 網站資訊較其他互動機制更有效 (2) 社區組織仍未能擴大使用網站與捐款者互動 (3) 組織資本大小和董事會表現對預測網站責信是最重要的因素 (4) 地區的組織密度增加, 財務揭露的程度減少	未來研究的建議: (1) 網際網路科技複雜化和普及化恐將造成某些NPO治理和管理概念的演化; (2) 線上責信和組織成果的關連
Gandia (2011)	NPO線上揭露程度及其與捐款的關連	80個西班牙 NPOs (均加入 CONGDE 組織)	網站資訊 & CONGDE 資訊	問卷有78項區分為四指標: 一般資訊、治理與財務資訊、容易查閱和網站呈現、關係建立	樣本中普遍之資訊揭露程度為低, 偏好一般資訊之揭露; 資訊揭露程度越高, 可預測其捐款愈多	限制: 未提到;  研究建議: 未提到
Irving, C.J. & English, L.M (2010)	女性主義組織如何運用科技以傳承社會運動與行動主義給一般民衆	100個加拿大女性主義組織	網站資訊	兩大部分: 1. 信度與責信 2. 教育與倡議	高比例的組織並未有效運用高科技以協助其組織的使命 (弱勢者未能獲得新科技的好處)	限制: 未提到 研究建議: 網際網路對社運的及社會教育影響

<p>Waters &amp; Lor (2009)</p>	<p>研究倡導組織之間如何運用網路建立關係</p>	<p>保護動物的組織 Stop AETA 253個組織 中分層隨機 抽樣出122 個組織</p>	<p>網站資訊的內容分析</p>	<p>人際關係維持策略：(1) 建立接觸管道 (access)、(2) 提供保證 (assurances) (3) 建立網路 networking (4) 保持開 (openness)、(5) 維持正向的互動關 (positivity) (6) 共擔責任 (sharing tasks)</p>	<p>Stop AETA 並未能透過網站建立人際關係維持的策略，以促進倡導</p>	<p>限制：測量變項並未使用在其他脈絡中，恐影響其解釋力  研究建議：其他議題之倡導團體如何使用網站</p>
<p>Suarez, D.F. (2009)</p>	<p>透過探討非營利組織如何使用網站進行電子倡議，了解其社會角色</p>	<p>200位非營利組織的執行長或董事長</p>	<p>電話與 email 聯繫、結構性面訪</p>	<p>依變項：NPO 是否在網路上從事倡導或市民參與的活動 自變項：使命與認同 (組織類別、是否參與倡導活動、參與程度為何) &amp; 財務與資源依賴 (年度預算、資源分散程度之指標、資源來自政府的程度)</p>	<p>NPO 網路參與並未完全受制外在資源；仍主要受到組織原始使命與認同所影響</p>	<p>限制：未提到研究建議： (1) 以活動而非會員資格來評估 NPO 作為人們與政策的橋樑 (2) 倡導角色需與傳統的服務角色共同考量</p>
<p>Brainard &amp; Siplon (2002)</p>	<p>傳統和基進的非營利組織如何進行網際網路活動</p>	<p>健康議題類 8個NPO</p>	<p>8個組織的個案研究訪談 (選擇4種議題，每種議題各選擇一較傳統、一較新進的組織)</p>	<p>將4個議題每個議題兩個組織沿著兩面向區分 (慈善v.s. 權利)、所有權 (專家v.s. 個案本身)</p>	<p>(1) 傳統的組織使用網路主要為了組織的維持，就像其離線後 (off-line) 所為：強調其專家的可靠性、治療與研究為主 (2) 新的基進組織則透過使用網路，不需依賴現實世界中的資源，就能很精確的將所服務個案所需的資訊提供給他們，並且組織論壇使相同需求的病友可以交換資訊。</p>	<p>限制：未提到；  研究建議：未提到</p>



McNutt & Boland (1999)	電子倡議的應用受哪些組織因素影響	全國性的社工專業組織	量化調查研究法--郵寄問卷給54個分支機構之CEO (回收48份問卷89%)	依變項：對電子倡議的應用； 自變項：組織大小、創新性、會員資格、顧問、對其他組織的觀察、所認知之效果、組織困難	(1) 組織會使用其所熟悉的電子倡議技巧 (2) 電子倡議的困難在於需要高度經費與專業知識 (3) 組織規模較大的機構會投入較多的電子倡議行動	限制： 僅為Cross-sectional  研究建議： 需要貫時性的研究
Burt, E. & Taylor, J. (2003)	ICT與志願部門如何相互影響；如何促進組織的合作與有效率的服務	兩個英國的志願組織 (Friends of the Earth, The Samaritans)	個案研究 (針對執行長、工作者與志工的訪談 & 組織的文件)	ICT如何促進志願部門的運作	運用新科技促進資訊流通、支持合作的工作安排、強化集中式的控制、與整合的組織關係	限制： 未提到  研究建議： (1) 探討新科技引發的志願組織內部緊張關係 (2) 擴展相關議題的研究至其他領域的組織中
Bergan (2009)	組織透過email動員草根團體影響投票行為是否有效	一公共健康聯盟兩個組織 (the American Cancer Society, the Campaign for Tobacco-Free Kids)	田野實驗法 (隨機指派立法者為實驗組與控制組)	比較實驗組 (接收組織遊說的email) 和控制組 (接收不到組織遊說的email) 立法者的投票行為	Email遊說的效果是很顯著的，但電話或面對面的遊說可能會更有效	限制： 未能討論為何email倡導有效  研究建議： 以本文建議之田野實驗方法探討更昂貴的動員行動 (信件、電話) 的影響力
Dumont, G. & Candler, G. (2005)	虛擬社群的生存、責信與治理	由四個公共衛生議題以google找出網路社群	網站資訊觀察	紀錄網路社群所提供的服務、持續觀察其六個月後的變化	(1) 網路社群並非之前研究所言的具有取代非營利組織的功能 (2) 此社群的運作並不穩定、並充滿危機：自我充權、片面解釋醫療資訊、相信所有知識均具同等價值、恐導致誇大	限制： 未提到；  研究建議： 未提到

Brainard L.A. & McNutt, J.G. (2010)	政府與人民的線上互動為何種面貌？其關係為資訊的、交易的、或合作的？	Washington, D.C.警局及當地居民的線上討論團體 (Yahoo! Groups)	量化&質化比較兩區的線上討論紀錄－分析發言及回覆數量與內容；每個月紀錄並追溯六個月	參與的程度 (線上訊息、話題數量) 會員的互動 (話題與回應的比率) 線上回應之內容是否偏向權威或資訊提供、交換關係、或討論與合作	(1) 多數討論為資訊提供或者公告性質 (2) 有一些為交易或交換性質的對話 (3) 極少數是透過繼續對話來進行問題解決的合作關係=>以新科技應用在舊的功能上	限制：未提到 研究建議： (1) 社區警察與網路的合作 (2) 網際網路對警局服務的影響
Brainard & Brinkerhoff (2004)	資訊科技如何影響志願部門 (草根團體)	2個支持阿富汗的線上草根團體	由2-3月期間觀察其網路活動的數量和內容	論壇訊息的總數量、論壇話題及回應數、註冊過程、會員的責任	網際草根團體與傳統草根團體之不同特質	限制：未提到 研究建議： 虛擬草根團體如何促使其成員進行政策或倡議的目標

#### 四、研究發現

由於本研究聚焦於探討非營利組織與網際網路活動的實證研究主題及其方法，須兼顧主題為網際網路活動、並研究資訊藉由網際網路而得的研究為主，故符合本文選擇標準的研究數量並不多，共有13篇。這些研究涵蓋上述三個研究視角的研究議題，筆者根據非營利組織研究者所關切的三個部分：研究議題與發現、研究設計與變項、研究限制及未來建議，進一步討論之。

##### (一) 相關研究議題與發現

由於相關研究所牽涉之主題甚廣，經分析發現大略圍繞在三大主題：線上揭露與電子倡議的應用、非營利組織與網際網路的相互影響、網際網路的新社群。首先，研究者發現其中相當比例的論文傾向於透過網際網路資訊，來探究網際網路時代中非營利組織的行動。這部分的研究議題尤其聚焦在探討線上揭露 (online disclosure) 以及電子倡議 (electronic advocacy, online advocacy, online lobbying) 的議題上。其中，線上揭露部分，Saxon G.D.和Guo, C. (2011) 探討社區組織基於網站之責信，Gandia (2011) 研究西班牙之非營利組織線上揭露程度及其與捐款的關連，Irving, C.J.和English, L.M. (2011) 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。三篇論文均建構了非營利組織揭露與透明化的概念架構，並據以組成其假設與變項。在單向網路資訊呈現的部分，Saxon G.D.和Guo, C. (2011) 以揭露與對話來區分，Gandia (2011) 則以一般資訊、治理與財務資訊、容易查閱及網站呈現、和關係的建立四大類內容涵蓋78項問項來評估；而Irving, C.J.和English, L.M. (2010) 則區分為信度與責信、及教育與倡議兩大類型的內容；詳見表二所示。雖然依據不同的組織類型，而在網站資訊的內容分析上有不同的著重點，然而可以看出幾位研究者，對於線上自我揭露的評估面向有相似的見解，概略上包含：其一為組織原始使命與願景相關的資訊，其二為與募款與服務提供相關的定期更新資訊，最後則是與大眾互動的網際網絡機制與資訊。

表二 非營利組織線上揭露研究內容分析之概念架構

Saxon G.D. & Guo, C. (2011)	Gandia, J.L. (2011)	Irving, C.J. & English, L.M. (2010)
線上責信指標 含24項	78項	23項
揭露 財務資訊 (7項) 服務成果 (8項)	一般資訊 (19項) 治理與財務資訊 (25項) 容易查閱&網站呈現 (23項)	信度與責信 (11項) (組織使命、員工及董事、年度報告、活動、時事、捐款者名錄等)
對話 鼓勵支持者的投入 (8項) 進行互動的安排 (0-9分) (依對象為捐款者、申請者及社區，各0-3分)	關係建立 (11項)	教育與倡議 (12項) (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)

資料來源：作者整理

在電子倡議或線上遊說 (electronic advocacy, online advocacy, online lobbying) 部分，除了上述Irving 和English (2010) 該篇探討主題便是網站資訊是否達到社會運動之功能，Waters 和 Load (2009) 則是聚焦在探討倡議聯盟中，是否透過網站來達到建立關係的六個步驟。由於網際網路提供了一個相對便宜與方便的溝通形式，成為非營利組織倡導行動中不可或缺的一部份，也使得相關研究得以藉由網路上的資訊來進一步了解非營利組織的

活動。而McNutt 和Boland（1999）在全國性專業組織的各分支機構間，探討電子倡議的應用受哪些組織因素影響。

其次，文獻探討中也發現相當比例的論文是探討非營利組織與網際網路的互動影響，也就是網際網路被視為非營利組織的一種外來因素，而研究焦點圍繞在：（1）組織因素對於網際網路應用的影響，以及（2）網際網路的應用改變了過去非營利行動的某些面向。就前者而言，研究議題涵蓋了：傳統與新進之不同的組織型態是否影響其在網際網路上的活動（Brainard & Siplon, 2002）、全國性組織的分支機構對於網際網路的應用，可以被哪些組織因素所解釋（McNutt & Boland, 1999），包含組織大小、領導者風格、組織架構的集權化與正式化、資源的多寡、系統的開放性等。就後者而言，網際網路科技改變了非營利組織內的合作與有效率的服務提供（Burt & Taylor, 2003），以及更有效的對外的遊說行動（Bergan, 2009）。

再者，相關實證研究也開始觸及網際網路中新社群（vital community）的探討。這部分的議題由於超越真實世界中組織的框架，使得研究更加不易。其中，Brainard和Siplon（2002）比較傳統和基進的非營利組織如何進行網際網路活動；Dumont和Candler（2005）則進一步藉由長期追溯網路資訊以了解虛擬社群的生存、責信與治理。Brainard和McNutt（2010）爲了探討虛擬社群對公共行政實務的影響，以華府地區警局與人民的線上互動內容作爲研究資訊，探討其政府與人民的關係爲資訊、交易、或合作的關係。

就研究發現而言，探討非營利組織線上揭露或責信議題的論文均一致指出，非營利組織運用網際網路的策略仍未被充分運用，其中尤其是用於對話或者關係建立的面向更爲缺乏（Gandia, 2011; Irving & English, 2010; Saxon & Guo, 2009; Waters & Load, 2009）。至於組織的有形資源是否限制了網際網路運用，研究者有不同的看法。針對社區基金會或專業組織的研究發現與組織資本有重要的關連性（McNutt & Boland, 1999; Saxon & Guo, 2009），而針對倡導型組織的研究則指出網際網路參與，並未完全受制於外在資源的多寡，仍主要受到組織原始使命與認同所影響（Irving & English, 2010; Suarez, 2009）。至於針對虛擬社群的研究，相關研究發現則指向虛擬社群的功能被誇大的誤解了，如Brainard和McNutt（2010）研究美國華盛頓特區警局與人們的線上互動，並不如想像中的具有互動

的效果，仍停留在傳統的官方訊息公布為多；而Dumont和Candler（2005）的研究則發現醫療議題下的虛擬社群其存續並不穩定、並充滿危機，反而建議當前虛擬社群需要向離線的、真實世界中的社群與非營利組織學習。

## （二）研究設計與傳統組織研究方法的不同

研究者經由文獻檢閱觀察發現，第一，由於網際網路資訊的變動性極高，即使如前所述網際網路資訊的運用已成為現代生活的一部份，然而運用網際網路資訊的研究中，可以看到研究者嘗試拉長觀察與蒐集資料的期間至大約三至六個月以上，以增加研究的信度與效度。例如Dumont和Candler（2005）為研究虛擬社群，紀錄網路社群所提供的資訊與服務，並持續觀察其六個月後的變化；Brainard和Brinkerhoff（2004）為研究傳統與線上草根團體的運作，以二至三個月期間觀察兩個支持阿富汗的線上草根團體，其網路活動的數量及互動內容；Vaccaro和Madsen（2009）為了解追求資訊透明可能引發的倫理議題，追溯該協會的網站資訊每月兩次長達16個月。這些研究時間的投入代表網路資訊的高度變動性可能危及研究資訊的可靠性。

第二，相關研究在研究設計上朝向以實證為基礎（Evidence-based），尤其針對探究非營利組織之倡導行動的多位研究者均指出，過去研究尚未能證實非營利組織從事倡導是否有實質的效果（McNutt & Boland, 1999; Suarez, 2009; Waters & Load, 2009; McNutt, 2011），而運用蒐集網際網路的資訊能有利於研究者進行實證基礎的探究。在相關研究中，網站資訊、網路流量、點閱率、留言則數、論壇主題數及內容及每個主題的回應數等，均可成為研究上有用的資訊。Bergan（2009）的研究中應用更新的輔助科技與軟體，例如電子郵件的點閱紀錄等，為傳統倡導研究所無法獲得的資訊，使該論文所使用之田野實驗方法有實證資料可依循。

第三，雖然網際網路上隨手可得之資訊相當豐富，但從相關研究可看出研究者對於輔助之資訊仍舊重視。諸多傳統的組織研究方法，例如對組織工作者的訪談、電話及調查問卷、會內文件的檢閱等，仍是重要的資料來源。例如，探討責信的研究需輔以電話訪談與問卷、及Form 990之報稅資料（Saxon & Guo, 2009）；Gandia（2011）同時蒐集CONGDE組織所提供的各會員組織之資訊；研究聯盟形態的協會輔以共同之基本資料（Vaccaro&

Madsen, 2009)。可見運用網際網路資訊探究非營利組織行動時，仍須以多元資料加以多方檢證，尤其本文前述指出研究發現非營利組織運用網際網路的策略仍未被充分運用，代表網際網路資訊與離線的非營利組織實務仍有相當差距，因此以網際網路資訊作為研究資料來源之有效性仍須謹慎應用。

### （三）文獻之研究限制與未來建議

經整理本文蒐集的13篇實證研究並非全數在文中談及研究限制與未來研究建議；然而其中少數研究所提出的觀點仍值得我們參考。在研究限制部分，觀察發現包含個案研究的侷限（Vaccaro&Madsen, 2009）、單一時間研究（McNutt & Poland, 1999）、研究測量指標未曾應用在其他議題（Waters & Load, 2009）上，及研究指出現象並未探討原因（Bergan, 2009）等一般研究中常常面臨的限制。至於研究建議上，這些研究非營利組織與網際網路之相關研究，多數建議應持續或擴大規模地應用此研究方向，以釐清目前仍很新進的研究主題。

此外，透過網際網路時代的非營利組織研究經驗，研究者則指出我們有必要重新檢視非營利組織研究中慣用的概念與原有的關連性是否也正在改變。例如，Suarez（2009）討論到針對專業組織的研究中，當評估非營利組織是否能作為人群與政策間的橋樑，會員資格（membership）恐將不如其在互助型組織中的重要。在頻頻更新與變動的網際網路世界中，針對各樣活動的紀錄或者比會員資格更加重要。而Saxon和Guo（2009）則主張在網際網路科技複雜化和普及化之下，將造成某些非營利組織治理和管理概念的演化，如責信的概念在網站出現後正面臨轉變，也許其他如代表性、回應性、參與與績效可能都將有所不同。又例如，網際網路時代中，對於非正式之草根組織甚至虛擬組織的重新重視，早已突破傳統所定義之第三部門對於「正式組織」的要求。上述均為值得當今非營利組織研究社群思考的主題。

## 五、結論與建議

本文探討網際網路時代中非營利組織研究的相關研究議題、方法及限制。從時間面向而言，在13篇橫跨1999年至2011年間的實證研究中，作者觀察發現其研究方法與研究焦點上有所進展。在2005年之前比較著重以個案研究的方式，探討非營利組織如何應用網際

網路，及網際網路如何促使非營利運作之改變。在研究觀點上比較偏向於將網際網路等新科技視為非營利組織外在的新變項。至近期研究才出現較多將網際網路中非營利組織的靜態與動態資訊，當作研究的資料來源之一。在研究焦點上，隨著網際網路及社群網站的普及，上網人口的暴增，近期的研究更注重「關係取向」，研究者趨向於在研究問題中納入關係取向的變項。作者認為，這樣的發展是由於網際網路科技的發展與普及，相關建置的成本降低，使得網際網路的應用（特別是網站）更加成熟，已與非營利組織的日常運作息息相關；而網際網路的普及性也使得社會科學的探究將重新思考當代社會人際關係的另一面。

在本文關切的範疇下，台灣現有的相關研究成果尚且有限。以同樣的關鍵字搜尋台灣期刊論文索引系統，再排除非為實證取向的論文，以下以五篇相關論文為例。其中林江亮、廖心慈（2010）探討影響公益團體資訊揭露程度因素之探討，以台灣公益團體自律聯盟的成員為樣本，探討組織財務變項與網際網路公開資訊間的相關性。邱銘心、林沂瑩（2011）運用網站內容分析法，探討美國25所公共圖書館網站呈現之社會責任訊息。左正東（2008）研究電子公共論壇如何促進開發中國家公民社會團體的政治參與。蔡鴻濱（2006）則以苦勞網中「香港反WTO」事件為例，研究傳統社會運動與網路社會運動的語藝差異比較。蕭遠（2011）以台北野草莓學運的個案研究方式，探討網路媒介如何影響社會運動的動員結構及組織型態。上述幾篇本土文獻的特質與前述西文文獻的發展相呼應，亦即新進的研究較過去更重視以量化內容分析方法檢視組織的網站內容，並據以探討實體組織的運作面向。而這些研究也愈來愈重視探討傳統組織與新興的虛擬社群之間的互動與關係，這些初步發現均值得本土研究社群的進一步參考。

就從事非營利組織研究者的角度，網際網路適正成為公開、非干擾性、便宜與便利的資訊來源，將有益於非營利組織的研究社群；不僅對於責信與倡導的議題能有訪談與文件以外的資訊來源作為參照，特別對於許多人手不足之小型非營利組織而言，也能夠適度減少研究者對於非營利組織工作者的打擾。然而，網際網路資訊的使用仍有許多限制。由於網際網路高度的變動性與匿名性，研究者將需花費數月以上的時間蒐集資料並克服期間任何的資訊異動。研究者需仰賴高度科技化的技術與資源（例如昂貴的特定軟體），以獲得並紀錄網際網路上的各樣資訊。研究者也仍須輔以傳統的組織研究方法（訪談、問卷、機

構文件蒐集&第三方資訊來源)，以相互驗證資訊的有效性。

就非營利組織管理的實務而言，本文針對西方文獻檢閱的結果指出：網際網路及相關科技的應用，對於促使社會大眾了解非營利部門的使命扮演重要角色。非營利組織實務界應致力於透過網際網路科技，將自身的使命目標、服務與財務資訊等呈現給社會大眾；這不僅代表組織透明化與責信的努力，也將有利於將所主張政策觀點，傳達給超越地理空間限制之跨國界、跨文化之網際網路使用者。此外，由於網際網路新科技的高度互動性，若非營利組織能善用此科技，將較以往更能迅速而有系統的蒐集到大眾乃至於所服務之弱勢群體，對組織所作所為的回饋意見，而納入組織未來目標與策略的修正與創新。

## 參考書目

- 左正東（2008）。〈電子公共論壇和跨國政治參與：以「網路治理線上論壇」和「IGOVAP 論壇」為例〉。〈公共行政學報〉，28期，1-38。
- 林江亮、趙心慈（2009）。〈影響公益團體資訊揭露程度因素之探討〉。《非營利組織管理學刊》9期，1-39。
- 邱銘心、林沂瑩（2011）。〈美國公共圖書館網站社會責任內容分析研究〉。《大學圖書館》，15卷2期，99-123。
- 蔡鴻濱（2006）。〈網路社會運動之語藝分析:以苦勞網中「香港反WTO事件」為例〉。《傳播與管理研究》，6卷1期，1-48。
- 蕭遠（2011）。〈網際網路如何影響社會運動中的動員結構與組織型態?—以台北野草莓學運為個案研究〉。《台灣民主季刊》，8卷3期，45-85。
- Bergan, D.E. (2009). Does grassroots lobbying work? A field experiment measuring the effects of an e-mail lobbying campaign on legislative behavior. *American Political Research*, 37, 327-352.
- Brainard, L.A., & Brinkerhoff, J. M. (2004). Lost in cyberspace: Shedding light on the dark matter of grassroots organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33, 32S-53S.
- Brainard, L.A. & McNutt, J.G. (2010). Virtual government and citizen relations : Informational, transactional or collaborative? *Administration & Society*, 42(7).836-858.
- Brainard, L.A. & Siplon, P.D. (2002). Cyberspace challenges to mainstream nonprofit health organizations. *Administration & Society*, 34(2), 141-175.
- Burt, E., & Taylor, J. (2003). New technologies, embedded values, and strategic change: Evidence from the UK voluntary sector. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 32(1), 115-127.



- Dumont, G. & Candler, G. (2005). Virtual jungles - Survival, accountability, and governance in online communities. *American Review of Public Administration*.35(3). 287-299.
- Gandía, 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.
- Hampton, K. N. 2003. Grieving for a lost network: Collective action in a wired suburb. *The Information Society* 19(5), 417-428.
- Haskett, G. (2002). Social policy and social change in the postindustrial society. In S. Hick & J. G. McNutt (Eds.). *Advocacy and activism on the internet: Perspectives from community organization and social policy*. Chicago, IL: Lyceum.
- Hick, S., & McNutt, J. G. (Eds.) (2002). *Advocacy and activism on the internet: Perspectives from community organization and social policy*. Chicago, IL: Lyceum.
- Irving, C.J. & English, L.M. (2010). Community in cyberspace: Gender, social movement learning, and the internet . *Adult Education Quarterly*, 61(3), 262-278.
- Jenkins, J.G. (2006). Nonprofit organizations and political advocacy. In W.W. Powell and R. Steinberg (Eds.) *The Nonprofit Sector: A research book* (2nd ed). New Haven: Yale University Press.
- Jensen, M., Danziger, J., & Venkatesh, A. (2007). Civil society and cyber society: The role of the Internet in community associations and democratic politics. *Information Society*, 23(1). 39-50.
- Kenix, L. J. (2008). Nonprofit organizations' perceptions and uses of the Internet. *Television and New Media*, 9, 407-428.
- McNutt, J.G. (2011). Is social work advocacy worth the cost? Issues and barriers to an economic analysis of social work political practice. *Research on Social Work Practice*, 21(4) 397-403.
- McNutt, J. G., & Boland, K. M. (1999). Electronic advocacy by non-profit organizations in social welfare policy. *Non-profit and Voluntary Sector Quarterly*, 28, 432-451.
- Norris, P. (2001). Social inequalities. In *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. (pp.68-97).Cambridge: Cambridge University Press.
- Putnam,R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. NewYork: Simon& Schuster.
- Raney, R. F. (1999, June 3). Flash campaigns: On-line activism at warp speed. *The New York Times/Cybertimes* [Online]. Retrieved from the World Wide Web: <http://www.nytimes.com/library/tech/99/06/cyber/articles/03campaign.html>
- Rees, S. (1999). Strategic choices for nonprofit advocates. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28, 65-73.
- Suárez, D.F. (2009). Nonprofit advocacy and civic engagement on the internet. *Administration & Society*. 41(3), 267-289.
- Saxon G.D. & Guo, C. (2011). Accountability online: Understanding the web-based accountability practices of nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(2), 270-295.
- Turner, R. (1998). *Democracy at work: Nonprofit use of Internet technology for public policy purposes*. Washington, DC: OMB Watch.

- Turner, R. (2002). Public policy, technology, and the nonprofit sector: Motes from the field. In S. Hick & J. G. McNutt (Eds.). *Advocacy and activism on the internet: Perspectives from community organization and social policy*. Chicago, IL: Lyceum.
- Vaccaro, A., & Madsen, P. (2009). Corporate dynamic transparency: The new ICT-driven ethics? *Ethics and Information Technology*, 11(2), 113-122.
- Waters, R.D. & Lord, M. (2009). Examining how advocacy groups build relationships on the Internet. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 14, 231-241.