

RDEC-RES-095-12(委託研究報告)

網路社會發展政策整合研究

子計畫三「網路社會民主自由與公民賦權政策規劃」

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 96 年 2 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

RDEC-RES-095-12(委託研究報告)

網路社會發展政策整合研究

子計畫三「網路社會民主自由與公民賦權政策規劃」

受委託單位：元智大學資訊社會學研究所

研究主持人：元智大學資訊社會學研究所左正東助理教授

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 96 年 2 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

目 次

目 次.....	I
表 次.....	III
圖 次.....	IV
提 要.....	V
第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起與背景.....	1
第二節 研究動機與目的.....	2
第三節 研究方法.....	4
第四節 預期目標.....	5
第二章 理論基礎.....	7
第一節 社區資訊學(Community Informatics, CI)理論.....	7
第二節 電子民主 (Electronic Democracy).....	16
第三節 地方電信政策.....	20
第四節 公民參與(Civic participation).....	26
第五節 社區發展與台灣現況.....	28
第三章 政策回顧.....	31
第一節 國外政策.....	31
第二節 新故鄉社區營造計畫.....	37
第三節 台灣健康社區六星計畫.....	42
第四節 小結.....	48
第四章 研究發現與分析.....	51
第一節 專家問卷分析.....	51
第二節 個案分析—焦點團體及深度訪談.....	59
第三節 研究發現.....	99
第四節 總結.....	117
第五章 政策建議.....	121

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

第一節 立即可行建議(2007~2010)	122
第二節 中長期(2011~2015)實施方案.....	130
附錄.....	137
附錄一、專家問卷內容.....	137
附錄二、專家問卷開放意見表.....	147
附錄三、「網路社會發展政策整合研究」期末報告座談會及回應	149
附錄四、「網路社會發展政策整合研究」期末報告修正本審查意見 及回應	157
附錄五、「網路社會發展政策整合研究」案期末報告再修正本審查 意見及回應.....	160
附錄六、感謝誌.....	160
參考文獻	163

表 次

表一、國內學者對於社區意識之定義	11
表二、權力的定義.....	13
表三、我國與國外資訊化相關政策作法之比較	35
表四、中央部會推動與社區資訊化相關之政策方案	48
表五、社區資訊學之四大構面及指標	52
表六、專家資料及領域	53
表七、社會資本指標分析.....	56
表八、個人賦權指標分析.....	57
表九、社區意識指標分析.....	57
表十、經濟發展指標分析.....	58
表十一、專家座談會出席學者	59
表十二、福林社區數位學習發展與福林數位學習中心成立歷程表 ..	71
表十三、社區問卷分析	99
表十四、受訪社區資訊化程度	100
表十五、受訪社區公民參與程度	101
表十六、山腳社區已受補助計畫	113
表十七、短期(2007~2010)政策措施暨行動綱領.....	124
表十八、中長期(2011~2015)政策措施暨行動綱領	131
表十九、「網路社區民主自由與公民賦權」之相關政策施行面向 ...	135

圖 次

圖一、POSSIBLE EFFECTS ON THE CITY	22
圖二、地區電信制定過程.....	24
圖三、紐西蘭 DIGITAL STRATEGY 架構	34
圖四、新故鄉社區營造計畫架構	38
圖五、新故鄉社區營造計畫共同策略	40
圖六、新故鄉社區營造計畫的五項政策工具	42
圖七、台灣健康六星計畫推動架構圖	44
圖八、台灣健康社區六星計畫自主提案機制示意圖	45
圖九、本研究之研究架構.....	51
圖十、資訊化與公民參與程度	106
圖十一、短期(2007~2010)政策架構	124
圖十二、中長期(2011~2015)政策架構	131

提 要

壹、研究緣起

歐盟 2004 年發佈「eInclusion@EU」之中，主要內容涵蓋三個概念—社會排除／社會包容、數位落差、以及社會凝聚。社會凝聚這個概念強調社會團結力與價值共享，一個高凝聚力的社會有高的社會支持與社會資本，個人足以參與不同社會團體，與他人形成以信任為基礎的社會關係，因此高凝聚力的社會將減少摩擦、社會不平等議題。然而在台灣的政策發展中，「新故鄉社區營造計畫」對於網路發展政策，僅點出產業發展、數位學習、以及文化推廣的可能，對於增加社區為單位參與公議題之論述，以致於增加社會資本的政策是缺乏的。同樣的，2005 年「台灣健康社區六星計畫」之人文教育領域，以「創造數位機會推動計畫」做為偏遠社區電腦及網路體系之建置的政策規劃，其與其他領域之間的關連性亦未見著墨，該政策計畫中，未見如何凝聚社區力量，並以其為發聲單位，進而促進台灣總體社會發展的願景及可能性。因此本計畫以社區為新的民主參與單位，並以發展政策規劃為目標，參照先進國家網路社區政策發展，反省我國鼓勵實體社區參與公議題探討政策走向，並希冀經由社區參與，得以回應網路社會發展之變遷，促進整體社會民主價值之蓬勃散佈及優良環境之建置。

貳、研究過程與方法

（一）專家問卷德菲法

本研究一共邀請國內 10 位專家學者，專長涵蓋公共行政、傳播、建築城鄉、社會學以及資訊科技等領域，其意見俾能作為本研究凝聚各指標重要度共識之參考依據，並對集結起來的判斷論證作總體衡量，藉此收斂指標獲得專家共識意見，瞭解促使居民透過資訊與傳播

技術(Information and communication technology, ICT)參與社區活動之重要指標。

(二) 焦點團體與深度訪談

本研究的訪談目標在於對社區發展政策及落實的組織、政府部門進行訪談，以了解社區資訊化政策推動及其成效。訪談的進行分為由上而下的政策推導單位及由下而上的參與執行單位(社區)二部分。就由上而下的政策推動單位，本研究以推動之管考單位為社區角度(文建會第二處第二科、社區營造學會)及村里角度(行政院研考會資管處第五科)，並分別以其負責業務及目的、遭遇之問題及解決方法等面向進行研究分析。由下而上的參與執行單位則有以焦點團體訪談進行的新竹市福林社區，及以深度訪談方式進行的關渡社區、永德社區、碧湖社區、東南社區、山腳社區、東河社區、綠大地社區，共計 8 個社區。

參、研究發現

一、 短期 (2007~2010)

政策	對象/ 項目	行動綱領／具體建議	相關主管 機關
資訊 素養 之 提 升	社區居 民	(1) 加強與地區之學習機構以及地區企業合作、達到資訊教育資源分享。 (2) 政府定期指派師資前往針對社區居民進行基礎資訊課程輔導。 (3) 提供符合居民需求之資訊教育。	教育部 內政部
	社區幹 部	(1) 協助社區幹部明瞭資訊科技對社區之意義與必要性。 (2) 政府定期針對社區幹部開設社區資訊化之相關課程。	教育部 內政部

提要

政策	對象/項目	行動綱領／具體建議	相關主管機關
	資訊代理人	(1) 與社區教育機構與地方企業合作，鼓勵組織成員社區資訊志工。 (2) 配合行政院勞工委員會之多元就業方案之計畫，尋覓適切人選作為社區資訊代理人，以及社會局處之社會志工。	教育部 內政部 經濟部 中小企業處 勞委會
	種子團隊	(1) 協助社區形成資訊種子團隊，並針對較為專精之資訊知識進行教學與輔導。 (2) 為求長久，資金應有所補助（對種子團隊的社區參訪等），此外種子團隊應為有償性質。	教育部 文建會
交流平台的建立	社區網站	(1) 政府協助協調社區形成公共資訊使用空間、並且於軟體與硬體資金補助。 (2) 建立社區網站評鑑指標，定期舉辦社區網站成效評估。 (3) 提升技術指導。 (4) 針對發展不同類型之社區提供不同技術支援。	研考會 文建會
	社團部落格	(1) 政府協助協調社區形成公共資訊使用空間、並且於軟體與硬體資金補助。 (2) 建立社區網站評鑑指標，定期舉辦社區網站成效評估。 (3) 鼓勵社區內部各個社團建立部落格。	研考會 文建會
	社區間網站相連	(1) 現有台灣社區通網站增加各社區網站超連結及社團部落格列表。	文建會

二、 中長期 (2011~2015)

政策	對象/項目	行動綱領／具體建議	相關主管機關
組織創新	村里與社區發	(1) 透過人力資源整合或組織重新架構的新模式，整合村里與社區發展協會兩種地方	內政部 研考會

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

政策	對象/項目	行動綱領／具體建議	相關主管機關
	展協會之合作	組織的基本功能。 (2) 發揮主題式的社區發展協會，網站整合村里資訊，以達組織資源共享。	文建會
永續經營	人力	(1) 尋求和大學結合，以大學提供較為廣泛知識基礎(knowledge base)，配合社區內部具備的兼職人才，作為社區公共參與單元所需要的知識背景。 (2) 將資訊教育補助轉型為扶助在地人才培訓和在地人才僱用。 (3) 尋求地方組織之長期合作，創造新的職位，吸收解決社區問題的專業人才及專責負責公民參與。	教育部 內政部 勞委會
	資金	(1) 以社區產業發展和適當的利潤機制，建立穩固的財務基礎。 (2) 連結各基金會與全國性政治團體。	財政部 內政部 經建會
電子民主	資訊公開	(1) 專人負責社區事務之更新與維護。	研考會 文建會
	線上諮詢	(1) 提供居民線上並符合需求之論壇功能。 (2) 提供線上會議，對於線上諮詢能夠及時回應。	研考會 內政部
	電子投票	(1) 電子投票制度建立與系統建置。 (2) 確立社區投票相關規範以及流程，並且加強系統安全性。	研考會 法務部

三、其他具體可行建議

由於本計畫的動機與目的考量社區本身是居民生活的重要環境，能反應當地文化內涵以及生活特色，藉以社區為考量重點，發展一個以社群為力量，由下而上參與公共議題架構，為擴大台灣草根力量參與公共議題的深度及廣度，並營造一個公開、自由的參與機制，而達到台灣社會安定成長的目標，邁向社會永續經營。故本計畫以社區為

新的民主參與單位，以發展政策規劃為目標，回顧社區資訊學理論與檢視社區現下實際作法，提出短期與中長期政策規劃。然而除了社區資訊導入方式之外，本研究亦提出其他可達致「網路社區民主自由與公民賦權」的做法建議，說明如下表：

政策施行面向	地理範圍	人口變項	組織層面
內涵	以自然或人為所劃分之地域區隔作為資訊相關政策之目標單位。	以人口特質作為資訊政策之相關目標單位。	以機關組織作為資訊政策之目標單位。
相關概念或理論	社區資訊學、地方電信政策。	社會包容、資訊代理人機制、社會凝聚。	企業資源規劃、知識管理、電子化政府。
單位範圍分野	社區、村里、城市、國家等。	高齡者、婦女、兒童、肢障者等。	學校、政府機關、非營利組織、企業等。
具體作法	利用地理區域特性，制定適合區域發展之資訊政策，以求城鄉均衡發展。	針對不同族群之需求，制定不同資訊政策，以達社會正義。	對於不同屬性之組織，企圖利用相關資訊政策以達組織最大綜效。

第一章 緒論

第一節 研究緣起與背景

近幾年來，世界各地隨著資訊科技的發展而使社區發展、支援性網絡、自願性組織、第三部門的溝通、管理、人際聯繫產生了性質上的轉變。隨之而來的是關於社區網路(Community Network)為基礎的運作與應用，社區資訊學派(Community Informatics)認為，個人或社區透過接近使用(access)資訊科技，可以幫助個人及社區追求當地的經濟發展、文化活動、公民參與以及社區主動創進的精神，因此，社區科技運動在不同的地方脈絡下，與當地的社區活動結合，將呈現著不同發展的可能性(Gurstein, 2000)。

雖然在不同的社區研究上，資訊科技所扮演的是不同的角色。而在台灣社會的整體發展中，以社區為促成整體發展的參與單位，進而探討資訊科技的介入研究以及期許可能，目前的研究與規劃鮮少，且缺少具深度的理論建構與代表性的實證研究，與之相關的政策為「挑戰 2008：國家發展重點計畫」中的「創造數位機會推動計畫」，雖然該政策施行單位以社區為主，但卻是將社區做為發展重點，而非凝聚社區力量，進而促進台灣整體社會之民主參與。因此本計畫除檢視台灣網路社區之發展經驗，反省歐美先進國家網路社區發展遭遇與裨益，以經驗性實證研究為基礎，鑿斧台灣社區之特殊性，借鏡他山之石擘劃台灣社區可如何積極參與，為整民主環境發展、發聲並貢獻一己之力，藉以做為台灣未來社會發展的政策藍圖規劃。

第二節 研究動機與目的

爲了釋放草根社會力，並以追求台灣社會未來永續發展爲目標，在「挑戰二〇〇八國家發展重點計畫」的十項計畫中，2002年提出「新故鄉社區營造計畫」企圖達成協助居民營造生活社區爲目標，建立一個符合人性、關懷健康與福祉、擁有豐厚的人文、特色的產業，景觀怡人且尊重生態的永續社區。2005年承接以新故鄉社區營造計畫爲基礎，擴大其面向與範圍，提出「台灣健康社區六星計畫」，以產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等六大面向作爲社區發展的目標，稱之爲「六星」。過去台灣社會進行社區議題探討時，多以社區個體爲考量重點，缺乏發揮台灣民主自由之優勢，以社區力量促進總體環境之發展。然而，社區本身是居民生活的重要環境，也反應了當地文化內涵及生活特色，如何以社區爲考量重點，發展一個以社群爲力量的下而上參與公共議題架構，擴大台灣草根力量參與公共議題的深度及廣度，以營造一個公開、自由的參與機制，而達到台灣社會安定成長的目標，正是當下邁向社會永續經營的重要目標。

相較於亞洲各國，台灣社會所擁有的民主自由機制是其所特有的社會條件及優勢，台灣社會廣納不同的團體及多元意見，並讓不同社會階層有表達意見的權力及管道，其所代表的多元文化內涵，正是台灣社會發展的動力來源。在網路社會的發展歷程中，如何凝聚社會各團體的意見，透過釋放其社會力的過程來促進整體社會的發展，進而架構一個完善的社會架構，以追求經濟發展及社會永續經營，正是未來所面對的重要課題。隨著新公共管理學派的興起，推動「小政府」化之後，必須要有「大社會」接手諸多公共事務，因此亟須進行社會賦權工程，強化草根的自治能力，台灣社會則隨著經濟發展也轉形成以都市生活、服務業及工業爲主的狀態，農村地區傳統產業面臨挑戰，必須轉型或振興；鄉村地區或偏鄉地區青壯人口外移，居民年齡老化，社區型醫療與在家照護的需求迫切；客家族群及原住民族的語言、文化快速流失，急待復育與扶植；都會人際關係淡化，亟待建立公民意識。

因此，當代的網路社會發展存在一個願景，即嘗試透過資訊通信科技的發展，促進適合公民生活的優質社會。當資訊通信科技基礎設施及相關服務發展漸臻成熟，公民下一步應可透過資訊通訊科技實現數位人權，反映其對社會議題的關注。政府也可在公民參與的過程中，尋求與政府施政與公民需求之平衡點。透過相關議題的關注滿足公民需求而達到施政目標，並同時追求國家發展及競爭力之提昇，與完善公民生活環境之營造。

歐盟 2004 年發佈「eInclusion@EU」之中，主要內容涵蓋三個概念—社會排除／社會包容、數位落差、以及社會凝聚。社會凝聚這個概念強調社會團結力與價值共享，一個高凝聚力的社會有高的社會支持與社會資本，個人足以參與不同社會團體，與他人形成以信任為基礎的社會關係，因此高凝聚力的社會將減少摩擦、社會不平等議題。然而在台灣的政策發展中，「新故鄉社區營造計畫」對於網路發展政策，僅點出產業發展、數位學習、以及文化推廣的可能，對於增加社區為單位參與公議題之論述，以致於增加社會資本的政策是缺乏的。同樣的，2005 年「台灣健康社區六星計畫」之人文教育領域，以「創造數位機會推動計畫」做為偏遠社區電腦及網路體系之建置的政策規劃，其與其他領域之間的關連性亦未見著墨，該政策計畫中，未見如何凝聚社區力量，並以其為發聲單位，進而促進台灣總體社會發展的願景及可能性。

網路社會的發展已風行草偃影響各國網路政策走向，網路生活、生活網路成為現代人安身立命的重要磐石，思考如何結合虛擬網路社區、實體社區網路，將是展現「數位公民」精神之關鍵匝口。本計畫以社區為新的民主參與單位，並以發展政策規劃為目標，參照先進國家網路社區政策發展，反省我國鼓勵實體社區參與公議題探討政策走向，並希冀經由社區參與，得以回應網路社會發展之變遷，促進整體社會民主價值之蓬勃散佈及優良環境之建置。

第三節 研究方法

一、專家問卷德菲法

本研究為瞭解促使居民透過網路參與社區活動之重要成功因素，以及社區為單位參與社會議題之適當機制，透過專家問卷邀請國內研究社區營造之學者提供看法。透過文獻資料整理方式，已初步建立社區資訊化之架構與內涵；但囿於社區資訊化在各國尚於發展階段，並無一套確切指標。因此，本研究為凝聚國內各專家對各指標重要性認知的共識，特以德菲法(Delphi Method)，針對各項指標進行重要度高低之評分，以收斂指標。

本研究一共邀請國內 10 位專家學者，專長涵蓋公共行政、傳播、建築城鄉、社會學以及資訊科技等領域，其意見俾能作為本研究凝聚各指標重要度共識之參考依據，並對集結起來的判斷論證作總體衡量，藉此收斂指標獲得專家共識意見，瞭解促使居民透過資訊與傳播技術(Information and communication technology, ICT)參與社區活動之重要指標。

二、焦點團體與深度訪談

本研究的訪談目標在於對社區發展政策及落實的組織、政府部門進行訪談，以了解社區資訊化政策推動及其成效。訪談的進行分為由上而下的政策推導單位及由下而上的參與執行單位(社區)二部分。

就由上而下的政策推動單位，本研究以推動之管考單位為社區角度(文建會第二處第二科、社區營造學會)及村里角度(行政院研考會資管處第五科)，並分別以其負責業務及目的、遭遇之問題及解決方法等面向進行研究分析。

由下而上的參與執行單位則有以焦點團體訪談進行的新竹市福林社區，及以深度訪談方式進行的關渡社區、永德社區、碧湖社區、東南社區、山腳社區、東河社區、綠大地社區，共計 8 個社區。

第四節 預期目標

本計畫的預期目標如下：

- 一、在網路社會的發展過程中，政府政策的制訂逐漸由上而下的政策推導，轉向由公民群體，在透過資訊科技的協助下，由下而上的參與切身議題討論及政策制定。公民意識可以社區為單位進行凝聚，透過民主機制之運作而反應政策發展歷程，進而參與相關政策運作。經由研究社區為單位參與公共議題討論過程，發展一融匯多元意見之整體環境，並期待藉由研究結果，提供社區參與公共議題之政策規劃方向。
- 二、隨著網路普遍使用，網路社會做為一個與大眾生活密不可分的空間，實體社區居民應得以透過網際網路反應當地特色，反應當地集體意見，連結社區意識與台灣整體發展策略，進而塑造一個自由民主的意見反饋環境，促使多元文化能量得以釋放，藉以成為未來台灣邁向未來社會發展之積極動能。

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

第二章 理論基礎

第一節 社區資訊學(Community Informatics, CI)理論

社區資訊學派(Community Informatics)認為，個人或社區透過接近使用(access)資訊科技，可以幫助個人及社區追求當地的經濟發展、文化活動、公民參與以及社區主動創進的精神，因此，社區科技運動在不同的地方脈絡下，與當地的社區活動結合，將呈現著不同發展的可能性(Gurstein, 2000)。

學者 Dara O'Neil(2002)回顧超過 30 篇有關社區資訊學的相關文獻，他的研究發現社區資訊學評估可分成 5 個關鍵領域：

- 1) 加強民主：包括在一個社區內的公民有意義的合作增加民主參與的理論。
- 2) 增加社會資本：包括社會組織的特徵(例如社會網絡、規範和信任)，使協調和合作變得容易。
- 3) 個人賦權：包括資訊素養和資訊與傳播技術(Information and communication technology, ICT) 近用，讓較貧困的社區，所有人都有合適及參與數位化社會的機會。
- 4) 社區意識：包括討論增加社區參與和對社區地理共識。
- 5) 提供經濟發展機會：包括關於使用資訊與傳播技術(Information and communication technology, ICT)的理論鼓勵經濟活動。

由 Dara O'Neil(2002)所分析的五個關鍵領域中，本研究將加強民主視為促進公民參與、邁向社會永續經營之重要目標，故對於社區資訊學理論，將以社會資本、社區意識、個人賦權以及經濟發展四個面向進行文獻探討，各分述如下：

一、社會資本(Social Capital)

社會資本的概念在1980年代出現(Bourdieu 1986; Coleman 1988)，並在近廿多年逐漸受到重視，其範疇涵蓋社會學、管理學、行政組織、與公共政策心理學、經濟學等。存在以久的人力資本(個人技術、知識和態度)概念，以及物質資本(金融資產)概念，並不能完全描述提供人們和社會發展的資源。

社會資本是社會結構中的”某些意像”所展現出的意涵，有助於”特定行動”的社會關係。在社會資本成爲一種社會關係或是以關係中的社會結構來看時，社會資本的連帶產生了行爲，而這些行爲成爲個人及群體所帶來的社會資源或支持，個人與網絡之間的關係對產生信任與規範深具意義，個人與社會他人連結強弱繫屬，將會影響個人獲得利益的多寡 (Collman,1988,1990)。

Woolcock (1998) 指出社會資本主要的研究集中於社會理論、經濟發展、學校與社會教育、工作與生活、家庭和青少年行爲問題、民主與政府治理、集體行動與個案研究等領域。因此社會資本可以提供合作的規範、促進民主治理的發展、有利健全的經濟成長、透過教育累積個人與家庭親密及信任的關係，並且減少交易成本與緩和衝突。

Robert Putnam將社會資本界定爲社會組織的特徵；例如，信任、規範與網絡，這些社會組織特徵可以藉由促進合作行動來改善社會的效率 (Putnam,1993: 167)。Putnam(2000)亦提出透過凝聚社會資本(bonding social capital)和連接社會資本(bridging social capital)的觀點。凝聚社會資本可建立分享的強連帶(strong ties)關係，更加關心社會網絡，例如在家庭成員、密友、教堂團體或者種族兄弟的組織中。這些強連帶提供感情支援，增進生命的存活關係。凝聚社會資本有兩個作用：帶來社會團結的力量，但是有時以對抗爲代價或其他組織間的距離(例如，在一夥年輕人強大的凝聚社會資本，反而可能疏遠或隔離成員及其他資訊支援的社會資源)。相反的，連接社會資本則指來自其他社交圈形成的關係。因爲它提供重要的連結，帶來資訊和支援的新來源，連接社會資本在經濟和社會發展中，被認爲特別重要。

Granovetter's (1973) 解釋連接社會資本的價值是弱連帶(weak ties)力量的理論。那些在我們自己當前的圈子裡—強連帶—傾向有相似的朋友和相似的資訊。因此，當我們與他們聯繫時，可能不能得到很多資訊和支援方面的新來源。然而，疏遠的朋友反而可能讓我們接觸到不同的人、不同的資訊和不同的社會網絡。因此，一個弱連繫的寬大網絡實際上比一個強連繫的小網絡更為重要。因此強連帶有益於”getting by”，而弱連帶對”getting ahead”至關重要(Putnam 1993引用)。

Fukuyama (2000) 將社會資本定義為促使團體合作的非正式價值或規範，當團體預期其他成員的行為是誠實的，自然會產生信任，而信任可使團體或組織運作順暢。Lin (2001) 則認為社會資本的重要來源是人們在他們的家庭和社區間的個人關係，社會資本的概念為「投資在社會關係上並期望能夠獲得回報」，且透過四項要素：資訊 (information)、影響 (influence)、社會憑證 (social credentials)、增強 (reinforcement) 作為實踐手段與行動的表現。

利用資訊與傳播技術 (Information and communication technology, ICT) 促進社會資本可分三個面向進行，雖然部份有重疊及水平領域。第一是微觀層次(microlevel)，是關於與朋友、親戚、鄰居和同事的關係，提供友誼、感情支援，商品和服務、資訊、成員間關係的感覺，以及社區發展的機會。第二是巨觀層次(macrolevel)，相當於存在政府和公民之間的政府制度和透明、可信任關係的效力。第3個面向，則落在這兩者之間，是中觀層次(mesolevel)，相當於允許人們形成聯盟，創造共同成就，並且統一保護他們利益機會的自治公會和政治組織(Mark Warschauer, 2003:160)。本研究案則透過微觀社會資本觀點，探討資訊化之社區對於公民參與公共事務之影響。

綜上所述，社會資本強調社會信任、社會規範，以及社會網絡緊密的連結關係，用以帶動社會、文化、教育、經濟、政治等國家發展。隨著社會資本理論的發展，相關的文獻猶如過江之鯽。國內目前已有部份探討社會資本和公民參與的影響之學術文獻，然而本研究案強調以資訊化社區為分析單位，並以社會資本的觀點為中心，探討社區公民參與社區事務時，社會資本的累積在透過資訊與傳播技術

(Information and communication technology, ICT)下是否真的有幫助？透過資訊與傳播技術(Information and communication technology, ICT)能否促進資本的累積，進而促使公民提升參與意願？這些問題在目前仍然是一個有待解決的謎題。因此，本研究將利用回顧社會資本理論相關文獻，進行專家德菲法，以凝聚社區資訊化在社會資本的概念下，對社區居民參與之衡量指標，並對上述問題作初步釐清。

二、社區(community)與社區意識(Sense of community)

(一) 社區的意義

社區的地理範圍是一個很有彈性的概念，社區的地理概念原本就是可大可小的觀念，社區可以是一個完整獨立的住宅單元、一個鄰里、一個行政區、甚至是整個縣市，然而要落實到政策面就可能碰到不同層次社區地域觀念的衝突。一般對於社區的定義多半來自社會學，社會學者主要探討社區的社會性質，及其在社會學上的意義。

根據蔡宏進（2000：9-12）綜合各學派對於社區之定義，社區具有以下四個重要的社會性質：(1)包括人口、地域及社會關係的社會實體；(2)係一社會組織單位；(3)係一社會體系；(4)係一心理文化單位。因此，就地理範圍而言，社區較一般的社會為小；就心理特徵而言，社區有共同的心理特性；另就人際關係而言，社區會較為親密。此外，社區與一般的社會（society）、結社（association）、團體（group）具有彼此包含與隸屬的關係，例如社區是介於社會與結社及團體間的一種社會組織單位。有了社區的組織，人類才可能透過聚居、合作、公用的服務體系得到許多利益，因此，社區生活本來就是一種共有、共享、共治的生活（徐震，2002：41）。大多數的社會學者均同意，社區可以提供人類生活許多不可或缺的功能，這些包括經濟的、政治的、教育的、衛生的、社會的、娛樂的、宗教的與福利的功能。即使因為時代的演進，個人與社區的關係或有不同，但是其重要性並不亞於家庭或國家(轉引自柯于璋，2005)。

上述除了可以了解到社區是指一群具有共同興趣、彼此互動、具認同感，對彼此角色有一定期待的人所聚集之處。在社區營造條例草

案中，更加以說明社區係以公共議題所涵蓋並經居民共識認定之範圍為限，所要解決者或許只是一個街區之營造，或係一條河流沿岸居民之共識，故打破以往用特定行政區域之劃定方式，並限定以直轄市、縣（市）行政區內為範圍。

(二) 社區意識

學者 Dara O'Neil(2002)對於社區意識的討論包括增加社區參與和對社區地方地理共識，社區意識範圍討論亦從農業社會轉變為產生城市化的工業社會(Durkheim, 1964; Tonnies, 1955)

國內學者亦對社區意識有下列之定義：

表一、國內學者對於社區意識之定義

學者	社區意識之定義
林瑞欽 (1994)	社區意識指個人對於所處的社區，經由感覺與知覺建構一套涵蓋情意因子之認知結構系統，認知系統具有正負價，具有正價者對社區的態度是正面的，他會認同社區、喜歡社區、參與社區活動、關心社區事務；具有負價者則反是，他會逃離、疏遠社區，對社區事務冷漠、不參與。因此認知結構所具有之正負價，便對該社區產生親近或逃離的態度或行為。社區意識之高低，便是社區凝聚與發展之指標。
林振春 (1994)	居民對社區具有認同感與貢獻的心，這是社區功能良好之最佳指標，使社區居民願意對社區的事務盡心盡力。此種認同感便是學者所說之社區意識。
徐震 (1995)	社區意識是指居住於某一地區的人，對此地區及其鄰人有一種心理上之認同與融合，即所謂之歸屬感(Sense of belongingness)；亦即他認為這個社區是屬於他的，而他也是屬於這個社區的，又稱為社區情誼(Community feeling)。
黃富順 (1996)	社區意識係指社區居民對社區具有歸屬感，此種歸屬感係來自社區居民具有共同之利益、共同之服

學者	社區意識之定義
	務、共同之問題、共同之需要、共同之居民環境，而產生之共同意識，此種心理是社區建設之原動力，也是社區發展之基石。

綜上不同學者的觀點，可以了解社區意識的主要意涵為：

- 社區意識是對社區的認知：居民對於自己生活的社區具有熟悉感及認同感，居民對社區環境的認知，包括物理、社會與心理等三種環境，如對社區地方特色的了解、社區發展目標的一致性及其對社區發展之共同理念，社區成員情感聯繫會加深其對社區認知之強度，都是影響其社區參與之重要因素。
- 社區意識是對社區事務的參與：個人對所處社區活動或組織的參與動機及要素是社區居民參與社區事務之驅力，社區居民的參與態度與情感的投入，如居民表現出喜愛、信任等正面情意，是凝聚社區意識所需要的。

社區認知及個人是否投入社區事務的參與深具個人主觀，故社區意識之高低，將是社區凝聚與社區發展之指標。本研究亦以此內涵進行專家問卷之設計，以更進一步了解資訊溝通科技引進社區後，對於社區居民之社區意識之影響，進而得以提升公民參與社區公共事務。

三、個人賦權(Individual empowerment)

國內外有關 Individual Empowerment 的研究已有許多，但在中文翻譯上並不統一，如：個人增權、個人充權或個人賦權都有。本研究關於公民賦權之政策規劃，故本文使用「個人賦權」一詞進行論述。

在提出「個人賦權」的定義之前，本計畫回顧國外學者對於權力與賦權的不同定義：

- 權力(Power)的定義

表二、權力的定義

學者	權力的定義
Weber(1946)	權力就是『把個人的意志強加於其他人行爲之上的能力。』
Russell(1938)	權力如同能量，擁有與多形式，能產生意圖效果的力量。
Galbraith, J. H.(1983)	他把權力視爲所有物，並提出三種權力手段： <ul style="list-style-type: none"> ● 應得權力(condign power)：是將某種選擇“強加”他人或團體意願之上的能力以贏得他人服從，其權力的來源爲“人格(personality)”。 ● 補償權力(compensatory power)：以正面的獎賞或某些價值來贏得他人服從，其權力的來源爲“財產(property)”。 ● 調控權力(conditioned power)：透過改變信念來運作，人們並不承認服從的事實，服從反映的是心甘情願的過程，其權力的來源爲“組織(organization)”。
Barnes(1988)	權力是集體知識的結果，它由社會秩序組成，並無好壞之分。他提到社會權力是行動的額外能力，透過人們對知識散佈的建構增值於個人之上。
Lips(1991)	傳統社會學家強調權力是一種控制與影響力，通常他們視權力爲一種有價之物或一種與人類行爲無關的結構。
Kreisberg(1992)	權力可稱爲『實踐的能力』，這樣的定義足夠寬廣來讓權力指的是統治 (domination)、授權 (authority)、影響力和分享力或稱"power with"。 女性主義者(Miller, 1976; Starhawk, 1987), 草根組織成員 (Bookman & Morgen, 1984), 種族倫理團體 (Nicola-McLaughlin & Chandler, 1984), 甚至是家庭中的個人將權力的焦點關注在合作、分享與一體感

學者	權力的定義
	的特性上。有些學者稱這種權力為"關係權力 (relational power)"(Lappe & DuBois, 1994), "可生產的權力(generative power)" (Korten, 1987), "整合的權力(integrative power) "。

由上表我們可知權力具備兩個特性：可能改變性與可能擴張性，加上權力可視為是一種發生在關係上的過程，這才讓賦權是可能的 (Nanette Page, Cheryl E. Czuba, 1999)，進而我們探討何謂賦權。

- 賦權(empowerment)的定義

賦權是一種共享在許多學科與領域的概念，如：社區發展、心理、教育、經濟和社會運作研究與組織研究等。所以要探討是否沒有賦權比要在不同的人與事情脈絡中去定義賦權的活動要簡單 (Rapport, 1984)。

因此 Nanette Page, Cheryl E. Czuba(1999)提出一個建議：賦權是一個多面向的社會過程，這個過程幫助人們在他們自己的生活上取得控制。這是一個人們增長權力的過程，為的是可用在他們自己的生活、社區和社會中，並透過那些他們認為重要的議題上的行動達成。此外，這還透露了一個賦權定義的重要意涵：『基本上個人和社區是連結在一起的』。

- 個人賦權與資訊與傳播技術 (Information and communication technology, ICT)

Israel et al.(1992) 定義『個人賦權為一種個人的能力，個人透過個人的、社會的、經濟的與政治的要素獲得理解與控制的能力，以便採取行動改善他們的生活狀況。』

我們知道論述賦權可有個人、團體或社區等階層，Wilson (1996) 指出有越來越多的專家、組織家、政治家與雇主查覺到個人的改變是社區或社會改變與增權的前提 (Speer & Hughey, 1995; Florin and

Wandersman, 1990; Chavis & Wandersman, 1990)。這樣的想法呼應了 Dara O'Neil(2002)所提社區資訊學(CI)潛在影響評估中的『個人賦權』這個面向，在這個領域中主要討論的是，弱勢社區的資訊能力與資訊技術使用，可讓所有的人有機會在這個越來越多數位化的社會上，進行有意義的參與。

四、經濟發展(Economic development)

從 1993 到 2000 年這段期間，社區資訊學研究較常討論的是 ICTs 的潛力是否會促進社區的經濟發展。在 Gurstein(2000)的研究中更指出成功的社區資訊專案中只有少數專案是不把社區的發展與經濟活動連結在一起而能成功的。他視社區資訊為一把雙刃劍，它既能有助社區經濟發展但也與社區內的不和有關。他發展三個策略，把社區資訊視為使經濟能夠發展的因子：

- 使用它做為小規模生意的“行銷”；
- 使用它做為社區經濟發展能夠動員較多資源的因子；
- 使用它做為一個分散的網際網路讓新網路逐漸形成。

社區經濟發展強調以社區為本，自下以上的參與及動員，發揮區內居民擁有未受市場利用的才能、技術與經驗，來服務其他社群中的成員。一方面可以改善居民生活質素；另一方面令參與者重獲生活的意義及尊嚴。

具體方法包括創造小型企業增加職位、成立生產及消費合作社、以及推行小社區的貨物及服務交換。國外已經有不少成功的經驗及例子，證明社區經濟發展的方法對重建社區經濟、加強社會融合及推動可持續發展均有成效 (Sherraden & Nimacs, 1998)。

社區經濟發展具體的做法非常多樣化，透過社區經濟的建立，可以令居民參與建設及發展屬於他們的社區，而在過程中居民可以掌握更多的資源、資訊，學習如何去提出訴求及將建議反映出來，如何將理想社區透過眾人的力量建設建來，從而達到「賦權」的目的。

社區經濟發展的目標是嘗試透過建立或重建社區中的組織，令區

內居民增權及改善生活，而且將社會發展及經濟發展兩者連繫起來，在創造經濟機會的同時，關注公民社會的發展。社區經濟發展中的社會目標是令社區中所有的成員能夠有途徑得到保證他們良好生活的所需資源。可以說這與以資產為本的社區發展角度，強調以區內擁有什麼資產為介入手段的方法一脈相承。社區內的失業及貧窮人士、願意參與社區服務的各界人士、被棄置的二手物品、以及長期荒廢的土地及店鋪，均是社區內重要但長期被忽略的資產。這些資產多被棄置、淘汰而不被利用。

第二節 電子民主 (Electronic Democracy)

資訊科技能否賦予決策體系之外的群體，特別是公民社會團體和開發中國家的人民，更多參與國際組織和全球治理的正式過程，學者從資訊科技對於國家間的外交活動和國家內的民主政治所帶來的衝擊和機會，提供豐富的研究文獻。具體來說，資訊科技可以通過對於增加媒體對於重要事件的追蹤、增加民眾參與政策諮詢機會、增加媒體和政府作為消息來源者的競爭、以及增加非政府組織議題辯論、群眾動員和與政府組織合作的能力，改變參與國際關係重要行為者之間的關係。對於這些變化，政府可以採取的回應策略有建立基礎設施和技術能力、界定新的議題範圍、建立新的治理形式、資訊公開、建立電子諮商程序、促進和公民社會團體之間常態性的意見交換和政策討論、意見公開、以及聯繫離散的移民社群(diaspora) (Grant, 2004)。

「電子民主」(Electronic Democracy)所包含的意義在於民主的政治過程透過電腦及網際網路的應用達到一定程度的實踐，也就是說在民主社會當中透過資訊科技的使用將政府部門的資訊或是服務傳遞給人民。而電子民主的好處在於可以讓政府資訊公開、讓民眾與政府有良好的互動溝通。因此，在電子民主的意義之下，資訊科技對於社區居民的公民參與應當會有更多的可能性發生。而關於電子民主是否會對於社區的公民參與有幫助本文認為應當就科技的本質特性、公共

領域的發展來討論：

一、資訊科技之本質與特性

資訊科技與傳統媒介最大的差別在於互動性，而資訊科技所提供的功能在於良好的互動操作、完整的資訊搜尋、集體參與式的平台，根據波斯克等人（borsook&higginbotham，1991）提到資訊科技構成互動特性的六個要素：立即回應、非線性資料取得、適應性、回饋、選擇權、雙向傳播。而資訊科技對於公民參與來說可以利用其特性達成雙向互動的溝通，打破時空的限制，讓傳統由政府對人民由上而下的傳遞訊息，變成人民對政府由下而上的意見交流，並藉由資訊科技讓電子民主的公民參與更為彈性。

而資訊科技對於民主的影響，讓政治參與更加容易，也透過資訊科技解決時間、空間上的障礙，並且可能讓更多的議題透過社群的討論方式有更多的意見，而在政府政策上能容納更多公民的聲音，除此之外資訊科技對政治系統的官僚系統變的更佳水平化，在資訊流通上更有效率，在更有效率的同時更能回應人民所關切的事，因此，透過這些影響更能造成更高的公民參與。

若以上述觀點來看社區的資訊化是否會帶來更高的民主參與，可以回答的是由於資訊科技的特性是以往傳播媒體所沒有的，因此在社區的訊息傳遞上有更多的可能會發生，又由於資訊科技帶來的是一個去中心化的溝通系統，一方面成為由下而上建立社區公民的草根性公民參與的便利管道，另一方面又提供社區公民直接參與社區決策，從而強化社區居民與社區事務的機會。尤其是網路的對話性讓社區中的許多意見都能透過這樣的管道發聲出來，因此若是透過電腦網路來傳達訊息或是討論社區事務的話，相信能夠達到更完整的社區參與。

二、資訊科技與民主發展

資訊科技對於民主政治帶來的衝擊和機會，學者普遍認為存在樂觀論和悲觀論兩種極端的態度（Norris，2000; Agre，2002; Janssen and Raphaël Kies，2004）。樂觀論的看法認為，網際網路可以持續人們的關係和社會連帶，強化非虛擬社群的社會連結，並且將地方性實體物

理空間的地方社羣認同，轉化為有相同興趣結合而成的選擇性社羣為基礎的聚合 (Tasgrousianou, 1998)。而且，網際網路去中間性的特質，有助於形成親密的政治社群(political community)，帶來民主的強化和參與式的地方主義(participatory localism) (Galston, 1999; Sassi, 2001; Barber, 1984; Sclove, 1995)。同時，資訊科技就其本質，一旦成為人民普遍的生活方式和政府服務的工具，就有促進政府資訊公開的傾向 (Cairncross, 1997)，運用網際網路或其他資訊科技所建立的討論平台，促進對於公共議題的理性討論，創造虛擬空間之中可以深思熟慮的公共領域(public sphere)，甚至可以支持多元的相互交錯的公共領域 (Coleman, 1999; Ranerup, 2001; Kees Brants, Martine Huizenga, and Reineke vanMeerten, 1996; Clive Walker, and Yaman Akdeniz, 1998; Jodi Dean, 2001)。

相對於樂觀派，悲觀派顯然看到了網路生活的另外一面。悲觀論者認為網路上不完全可信的資料，會導致全球喪失秩序的現象，網際網路將原來利益團體的社羣，演變為由議題為導向的流動性、無組織型態的社羣團體，充其量只是替代原有的組織功能。更有可能的是，網際網路不會帶來公民社會對於企業團體的制衡，反而因為其廣告的需要，加速巨型跨國公司的壯大 (Ayres, 1999; Bimber, 1998; McChesney, 1997)。當然，大多數悲觀論者的基本立場並非認為網際網路會戕害民主，而是不認為網際網路可以如樂觀論者期待的改造政治生活。以網路對社群形成的促進能力來說，虛擬世界鼓吹的個別化和個人主義，可能破壞政治參與依託的社群建立(May, 2004)。運用網路成立的線上論壇，不見得能夠吸引質量兼備的參與者，因為一般人缺乏時間技術和設備，對政治沒有興趣者仍然不會參與，匿名性也可能有害於真誠的討論，而流於不負責任，尤有甚者，是因為個人可以選擇不參加不同意見的論壇，加上網路上極端不負責任的言論，反而會加深社會的對立和分歧 (Davis, 1999; Malonado, 1997; Wilhelm, 1999; Buchstein, 1997; Sustain, 2001)。網路所宣稱的去中間性，只能取代中間者傳遞訊息的功能，卻無法取代中間者利益匯聚代表人民的功能，充其量只是讓中間者重新洗牌 (Brown, 1994; Sarkar, Butler,

and Steinll, 1995)。同樣的，網際網路所宣稱可以促進資訊公開和削弱國家控制的能力，也可能被用來保護國家的資訊機密 (Buchstein, 1997)和強化中央的控制能力 (Beniger, 1986; Scott, 1998)。

三、Habermas的公共領域

從Habermas所提及的公共領域之概念中的「理想的言談情境」發展出「溝通行動理論」，其意義在於透過人跟人能夠在言談溝通的過程中展現的理性，發揮公共意見討論的功能，進而重新建力公共領域。同時，Habermas認為要達到好的言談行動(speech act)必須要有平等的角色才能排除結構的限制而達到「理想的言談情境」，要達到「理想的言談情境」應該讓這些平等的角色得到相同的機會並且要能建構情境讓他們能夠理性的討論並且讓討論能得以延續，除了討論外也要有平等的規範來排除特權進入情境，在參與其中的人能對於自己的態度、情緒、意向等都能透過這樣的情境來抒發、討論。

而資訊科技所建立的溝通情境，讓現實生活中處於弱勢的溝通地位或欠缺溝通能力者(在這可指社區委員會或是社區中的弱勢為例)，可在資訊科技上有平等發言的可能產生，因為根據Habermas的溝通行動理論觀點，在現實生活中，平等的溝通情境是較欠缺的，尤其是針對以上所提及的弱勢能夠透過資訊科技將其發言的權力提升，並且也可以透過資訊科技的互動性來滿足公民參與的可能性，藉由資訊科技在「理想的言談情境」的營造更可以加強社區內公民參與的機會。

以Habermas的觀點來切入社區再引進資訊科技後是否會達到高度的公民參與進而達成一個平等的溝通情境，是我們值得去探討的，網際網路帶來的可能性是有的，但是以Habermas的假設是所有潛在的參與者必須有相同的機會使用「溝通的言談行動」(communicative speech act)，以便他們能隨時引發理性討論，並使討論能夠持續下去，而這有隱含兩個概念，也就是以相同的管道發聲，以相同平等的地位對話，而這兩個概念就是當資訊科技引進社區時，必須要做到的兩個前提，但這畢竟有困難，因此，若以Habermas的觀點來說是一個理想的情境沒錯，但是能達成的百分比不見得有那麼完美，因此在這個理

論的背後，應該以更多的角度來看社區在引進資訊科技後是否會達到高度的公民參與這件事情，而不是單單的寄予很高的期望在資訊科技上。

四、小結

上述對於電子民主的觀點是否帶來公民參與之可能性之討論提出資訊科技之本質與特性及 Habermas 所提的公共領域兩種觀點來切入，此兩項理論皆隱含了電子民主在公民參與的可能性。

對於電子民主來說透過資訊科技來達成在技術上已經不是夢想，但是要達成什麼樣民主的公民參與才是真正民主的表現？依據 Benhabib 之觀點認為要透過資訊科技達到民主必須有下列的兩項特徵：(1)在平等與均衡的規範下參與討論，所有的參與者皆有相同的機會發表意見、質疑或展開辯論；(2)所有人都有權利去質問對談的話題」。

因此，這樣的特徵彷彿透露出電子民主所帶來的可能是透過資訊科技帶來更接近的審議式的民主(deliberative democracy)，而審議式民主所提及的主要原則就是要平等、公開、資訊透明、相互尊重、主動參與的概念，因此，從資訊科技的本質及特性、及 Habermas 帶出的「理想的言談情境」似乎為電子民主的審議式民主帶來了一線曙光。

第三節 地方電信政策

一、地方電信資訊化之架構

當資訊傳播科技(information communication technology；ICT)引入社區時，主要可從三個面向來進行探討資訊科技以及社區之關係。三個面向為：接近近用(access)、基礎建設(infrastructure)以及內容(content) (Andre、Windén，2003)。

(一)近用(access)

近用設備包含硬體上終端設備之所有以及使用資訊科技和使用網路能力。以國家為分析單位來看，國家近用資訊科技程度將直接反應在社區近用的程度；也就是說，國家近用資訊程度愈高，則社區近用資訊程度也愈高。

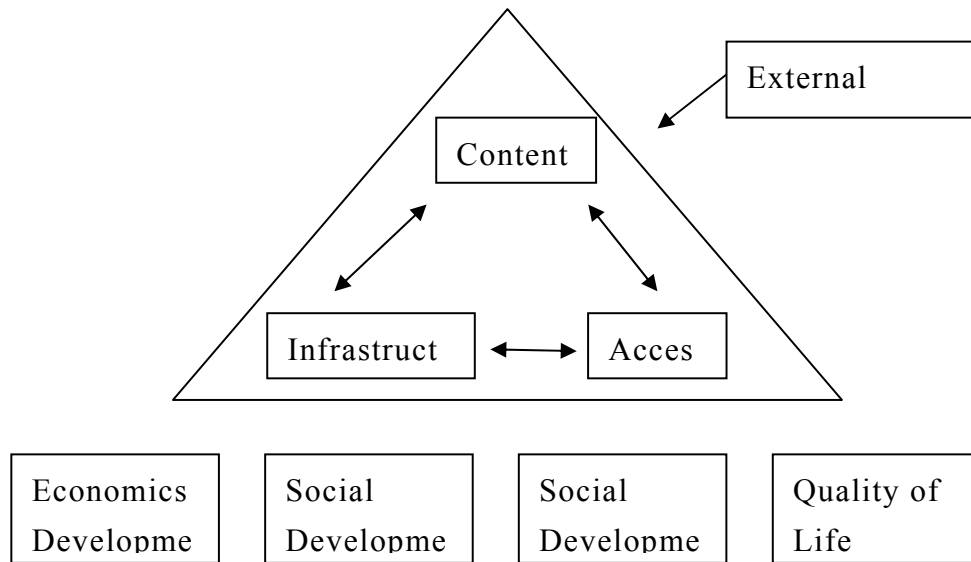
(二)基礎建設(infrastructure)

基礎建設的種類繁多，舉凡能夠附載以及傳送各種資訊之銅線、無線網路、光纖網路等。一般來說，由於以社區為單位建置通訊基礎建設之市場過於狹小，因此基礎建設往往發展欠佳，只有在較富足或人口較多之社區基礎建設情況較好。

(三)內容(content)

此所指涉之內容包括資訊內容與各種互動服務以及其他各種關於地區性議題之內容。例如地區性的網路新聞台、地區性交通狀況的網站以及社區管理單位所提供的各種線上服務等；此外也包括各種社區性組織之網站，如教育單位、非營利組織等。而在這些內容中，社區管理者扮演重要的角色以作為社區線上內容提供者。而雖說社區管理者在內容提供上扮演著要角，但是個人的地區性組織也同樣有著重要的地位；其扮演著社區機構與市場的橋樑，以提供更適合居民之內容。

以上三者，雖個別獨立於社區之內，然而彼此卻有所影響。三者也同時有許多外在因素影響其運作；例如經濟、社會、民主化發展以及其他外在因素如社區組織運作情況等。運作模式如下圖：



圖一、Possible effects on the city

資料來源：Andre'Van Der Meer and Willem Van Winden(2003)

二、政策制定模式

(一)路徑依賴(path dependency)

政策制定方向依循著以往的制定方針而行。而過去與現今政策之間通常是有一種增強(incremental)的政策制定關係(Lindblom, 1959)；因此欲了解現今以及預測未來政策走向，就必須要參照以往之政策制定方針。路徑依賴模式是一種縱觀面的模式，並且存在著歷史性的觀點；政策為尋求延續性亦或為先前政策所侷限時，決策者通常會採用路徑依賴模式發展政策。

(二)外部力量與限制(constraint and exogenous forces)

外部力量包含經濟發展、預算、國家政策方針以及政治承諾等因素。在大部分之實務經驗，可能因為候選人的承諾、為求獲得財務支持而影響政策制定。而外部力量(exogenous forces)或是內部力量(endogenous forces)的界定，則端視制定政策的單位而行，若制定政策

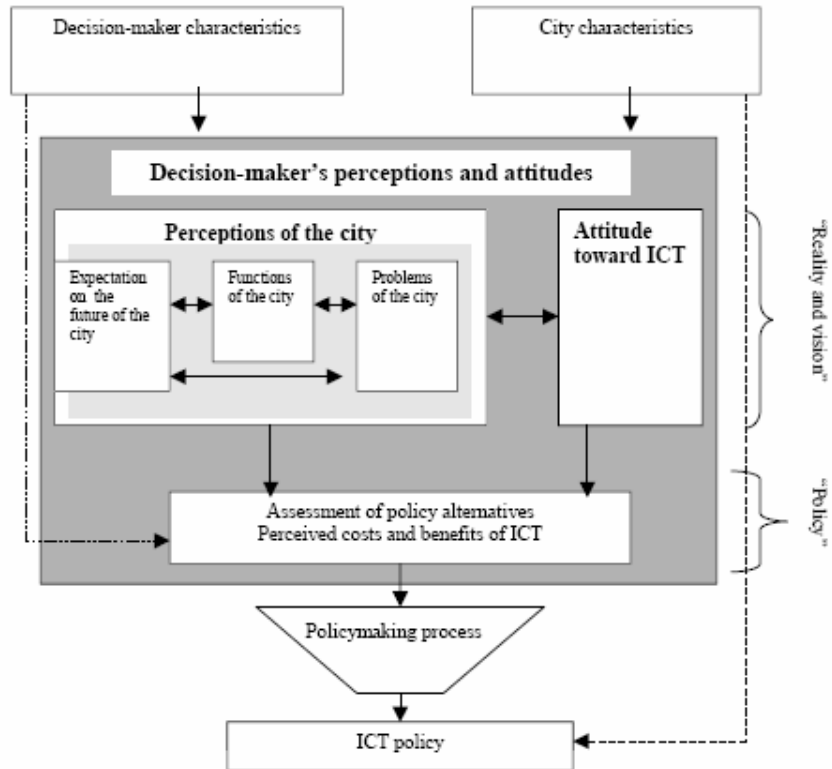
的單位為都市，則國家發展方針或中央財政補助為該都市制定政策之外在因素；若制定政策單位為國家，則上述因素則為內在因素。

(三)決策者之觀察與態度(perceptions and attitude of individual decision-making)

此指政策制定方向取決於決策者個人主觀判斷；決策者可能藉由分析政策施行之威脅以及利基來決定政策。也就是說決策者的知識背景以及各種認知及個人偏好皆會影響政策制定。

學者 Dror(1986)認為政策的制定就像是「試圖去影響未來發展但是卻無法預測未來的一場賭局」(fuzzy betting attempting to influence the probability of future situation)。而這樣的論述也體現了制定政策時的難處與困難，決策者在制定政策時除了必須考量諸多內外因素，並且也難以預測政策施行之成效。依照 Vickers(1965)的說法，政策制定的過程中，最重要的部份為必需了解「現實」(reality)與價值(value)；現實面包括所面臨之問題、有哪些現實狀況可以被預測以及有什麼外在因素可能造成影響等問題，而價值面則包含制定該政策之價值與準則為何、制定政策之遠景與目標等問題。而藉由現實面以及價值面的判斷以釐清政策制定之方向。

再將範圍縮小至地區，地區資訊或電信政策的制定與兩大因素有所關聯，一為決策者對於該地區之觀察與了解(perception of the city)；二為決策者認為資訊電信科技對於地區帶來何種影響之觀點(attitude toward ICT)。Vickers 又將對地區感知部分分為三大面向，分別為「對地區未來之期望」、「地區功能」以及「地區之問題」；以上兩大因素為決策者個人層面之感知與判斷。而此兩大決策者之個人觀察又對資訊電信科技之損益分析造成影響。以上的「地區感知」以及「對資訊電信科技之態度」和「資訊電信之損益分析」為政策制定之內部因素。若再考慮決策者本身之特質以及地區特質等外在因素，則此兩外在因素則又對前段之內部因素造成影響。而經由內在與外在因素的相互影響以形成資訊電信政策。地區電信制定之過程如下圖：



圖二、地區電信制定過程

資料來源：Galit Cohen and Peter Nijikamp(2002)

三、政府與電信政策

(一)非政府組織之角色與功能

事實上，電信政策之制定以往皆是以「國家」為主要分析單位，直至二十一世紀以降，才有不同觀點，將「都市」或「地區」做為分析單位。以美國為例，有些地方會成立都市電信組織(Metropolitan Telecommunication Organization; MTO)，為地區性之非政府組織，其重要工作為制定地區性電信基礎建設之政策。而該組織之主要任務為提供社區於各種資訊電信相關計畫中獲得價值。然而，社區性電信組

織作為電信政策之基礎，卻可能受制於各種外部以及內部因素，而受侷限於政策制定之自主；如與其他政府機關之關係，與私人企業以及非政府組織/非利益團體之互動模式。而其主要功能在於作為協調各公部門、私人企業以及非營利組織之各種政策制定之意見。在制定地區電信政策過程中，類似 MTO 定位之協調性組織的功能有如下：
(Richman, 2004)

- 藉由拓展都市地區網路以增加核心公共價值
- 普遍應用之推展
- 都市網路安全維護之確保
- 社區資訊化之管理
- 地區性電信政策

(二) 地方政府之角色

事實上對於電信相關政策，地方政府無法在管制以及運作上做為一個重要之角色，即使地方政府在管理規範上仍擁有行政性角色 (Richman, 2002)。原因在於地方政府必須依循中央政策之延續性與連貫性，因此在電信政策運作上，地方政府較無明確之自主性。再者，電信基礎建設之管理亦為國家層級機關統一管理，因此作為地方政府，在任務上也只是扮演國家層級機關之下屬單位，並無主導政策制定之權限。因此，少數自治性地方政府傾向依照公共利益建造屬於該地區擁有之電信基礎建設；例如鋪設光纖或是建置無線網路環境。然而私人企業可能質疑地方政府進入電信市場以及擁有電信系統之合法性。

(三) 地方電信之議題

對於地區電信資訊相關政府組織部門而言，建置資訊電信基礎建設是該地區最重要的政策之一 (Richman, 2002)。建置基礎建設為首要促進資訊話重要手段。而一旦完成建置，地區政府所要著重的部份則為促進地區居民能夠接近使用；這也是地方電信議題中最為重要之一環。

對於地方政府而言，由於受制於上層機關，因此對於電信政策

之制定往往只能依循上層機關，無自主性。電信設施以及資訊基礎建設之管制與電信市場機制之維持則不是地方政府所有權限可以掌握的；地方政府關切的問題在於如何消弭地區居民之數位落差，以達到普及使用。以美國為例，國家電信資訊局(The National Telecommunication Information Agency；NTIA)建立一名為電信資訊援助計畫(TIIAP)，該計畫主要用來補助地區政府、學校單位、圖書館以及社區推展以及幫助民眾使用資訊電信設備；而聯邦通訊傳播委員會(FCC)在1997年補助了兩億五千萬用於地區學校以及圖書館促進民眾資訊設備之使用；其中補助的項目為資助電信服務、提供網路使用以及發展國內教育以及圖書館之通訊網路(NTIA，1999b)。

而藉由促進社區民眾使用資訊通訊科技，以建立社區網絡；網絡內連結各種商業組織、非營利組織、學校、圖書館以及地區政府，並且促進網絡成員的各項社區事務之參與(Richman，2002)。而社區網絡提供了除了能夠促進民眾事務之參與，並且能夠體現社區之價值，並且帶動社區商業服務以及促使社區居民與社區組織之連結。就如同Douglas Schuler所言，「社區網絡能夠提供依個『虛擬社區』，在其中能夠強化民主、促進教育以及文化發展、增進經濟機會以及健康與福利機會」(Schuler，1996)。

第四節 公民參與(Civic participation)

爲了實現優質社會的生活環境，並體現居民透過電子科技實現民主精神之可能性，最初探討網路社會與公民參與的議題裡，將網路視爲一個新興資訊溝通科技(information communication technology, ICT)來討論，重心在於透過網路來促進民主，以及討論增加公民參與的可能性(Castells，1997，2001)。當網路出現降低民眾參與政治的成本以後，究竟有沒有讓民主透過網路更貼近理想中的精神？持樂觀態度的學者認爲，以個人層次而言，網路出現可以協助政府整合民眾意見，進而改善過去因爲空間、缺乏資訊、害怕在現實生活中表達自我意見

的民眾參與政治運作的態度。這部份研究認為網路解決民眾資訊不對稱問題、網路參與的政治過程成本較低，使個人較易參與民主運作。對社會層次而言，民眾針對某議題大規模的在網路上進行直接的互動成爲可能，這派認為網路做爲 ICT 角色是「烏托邦」精神的展現，其認為經過適當的分析調整，網路可以成爲體現民主的重要空間，推動公民參與政治運作，進而體現如審議式民主的精神(項靖，2002)。國內學者項靖就曾探討地方政府在網站上建立之公共論壇，與實踐民主行政原則與價值的程度之關聯。黃東益、蕭乃沂及陳敦源(2002)則是就政府內部公共管理者的角度，探討網路時代民眾參與之政府治理上的相關問題。

另一個意見則呈現「反烏托邦」精神，認為在網路上參與政治運作的公民，現實中亦熱衷於政治參與，只是將現實延伸至網路空間。網路參與政治運作部份而言，具有網路設備、得以接觸並參與政治活動的公民，可能在個人社經地位上反應某些特色，這些研究顯示，在網路上參與政治運作的公民並不能代表所有的群體，其根本的問題爲數位落差議題(Dijk, 2000; Norris, 2001)。因而此派學者論述認為網際網路不但無法促成民主精神的實現，反而因爲只有部份民眾參與政治活動，造成公民間對於參與民主運作的落差而形成極端化的現象。

無論是對於網路樂觀與否的研究，過去都將注意力聚焦於當網路做爲 ICT 的角色，是否真能促進民主機制的運作。Barber(1999)認為，民主政治要由科技應用獲得益處，必須先從瞭解政治著手而非先瞭解科技。如同 u-Society 的發展過程中所面臨的網路治理議題，自 e-Taiwan 進展至 u-Taiwan 需要被急迫解決的問題並不在於「台灣網路社會裡是否呈現民主」，或者「台灣是否該藉由網路來促進民主」。透過無線網路的協助，任何與公民生活相關議題皆即時反應於網路，結合無線網路與網路社會之發展，其可能造成的影響也因此難以界定。資訊科技的速度革命使得「等待」所蘊含的代價隨之提高(黃厚銘，2001)，在網路社會裡，解決這些貼近民生問題若仍依循過去由上而下政策制定的邏輯，無法快速反應民意於相關的網路治理議題上，政府與民眾所負擔的社會成本將會甚爲巨大。

就科技做為日常生活延伸的角度，過去民眾使用網路的考量是基於增加解決問題的效率。在 u-Society 下，網路成為日常生活中不可被分割的重要部份，若無政府與公民的互動機制以解決網路新興議題，將為「優質社會發展」帶來潛在風險。面對 u-Society 的發展，若有一互動機制做為政府政策執行與公民需求之橋樑，或許能為未來 u-Society 的發展帶來更美好的願景。

過去談公民參與時，大多將重點放在個人層次的討論，未能將網路視為一種反應實體空間特色的領域。社區做為一種公民生活的集體空間，是每天居民生活的重要場所，不同的社區反應了不同的文化特色及區域發展狀況，同時也反應了對於公共議題的關切及參與意見的差異性。實體社區在參與公共議題之成本及居民意願，皆相對的呈現低落，然而網際網路則解決了上述的問題，並可透過虛擬空間上的互動更快的匯集社區意見，進而凝聚社區意識以反應於公共議題的政策發展上。什麼樣的機制可促成社區居民透過網際網路的使用，積極參與社區活動，並反應社區內居民意見進而凝聚社區意識，以參與公共議題之探討是本研究所關注一部份。

第五節 社區發展與台灣現況

近年來世界各地隨著資訊科技的進步而使社區發展、支援性網絡、自願性組織、第三部門的溝通、管理、人際聯繫上產生了性質上的轉變。隨之而來的是關於社區網路(Community Network)為基礎的運作與應用，社區包含的要素為居民、地區、共同的關係、社區的組織以及社區的意識，換言之，居民生活在相同的區域疆界內，彼此間有情感的聯繫，對社區有歸屬感以及認同感，形成正式或非正式的組織參與社區的活動(徐震，1994)，因而資訊科技對社區的影響，應該是在這些基礎上進行討論，而社區資訊學派(Community Informatics)則認為，個人或社區透過接近使用(access)資訊科技，可以幫助個人及社區追求當地的經濟發展、文化活動、公民參與以及社區主動創進的精神，

因此，社區科技運動在不同的地方脈絡下，與當地的社區活動結合，將呈現著不同發展的可能性(Gurstein, 2000)。

在美國，不同社區有不同的社區網路形式，Servon(2002)針對「社區資訊中心網路」(Community Technology Center Network)研究結果中，PEN 是 Santa Monica 地方政府透過建置社區資訊中心以增加社會與政治目的，其內容包括提供市民免費連結網路、增加市民參與公共事務的機會；西雅圖的 SCN 提供給當地居民的是一個虛擬社區網站，用意再讓西雅圖市民能容易、便利的取得他們所要的資訊；舊金山的 BAVC，則是在社區資訊中心為資訊工作者進行技能訓練，其 JobLink 計畫，讓社群內的成員彼此有著強連帶，也讓舊金山灣區的企業可以認同並接受這些受訓者。

國內的社區網路的研究中，政府早期曾在國家資訊基礎建設的計畫中提出「村村有電腦、里里上網路」的口號，企圖透過村里行政中心並引進民間資源，以提供更便捷的服務效率，然而在「台閩地區 91 年數位落差調查」行政機關訪談資料中則指出，此項措施的挫敗在於村里長大多為地方耆老，因此在學習以及應用資訊科技上多所困難，再加上並無具體的資訊技能訓練計畫，所以以村里為單位的縱向或橫向網路連結則未能實現(曾淑芬，2003)。台灣社區網路的發展早期並沒有明確的政策執行，但是在一些社區的計畫中已經可以窺見端倪，譬如 1997 年宜蘭縣政府舉辦的「社區營造博覽會」，高雄縣政府所舉辦的「高雄縣社區嘉年華會」、以及「社區營造與網際網路研討會」，社區網站自此開始漸漸萌芽，而資訊科技對於社區的能動性也隨著時間而有不同的科技形式，社區網路的相關研究亦同時開展，於是有些社區開始有自己的虛擬社區網站進行公共事務的討論與政令宣導；有些社區則將虛擬社區網站轉變成地方文化特色、產業的展覽口，透過社區網站的宣傳與推銷，促進地方的經濟活動；然而近幾年來，民間與政府協力而成的社區大學，以非營利組織具體實踐公民社會，社區大學雖名為社區，但卻非傳統社區的社區概念，它是在終身學習的理念下所發展出來的，所以可能涵蓋的範圍為一個個傳統社區，透過有系統的規劃將社區人才的訓練、文化活動的推廣、公民意識的提倡，

形成一個自我支撐(sustainable)的體系。

透過資訊科技的協助，社區發展突破了舊有的地理空間限制，國際網路賦予社區為單位而更便於參與社會議題的可能性。要如何透過科技釋放社區獨有的社會力，使台灣社會得以從中攫取多元意見回饋，發揮以社區為單位，並體現民主價值促進總體環境發展之優勢，亦是本研究嘗試了解的問題。

第三章 政策回顧

本研究回顧國外社區資訊學之政策及國內政府對社區營造之相關政策，國內將以兩個主要的重點計畫為主，首先在「挑戰二〇〇八國家發展重點計畫」的十項計畫中，2002年提出「新故鄉社區營造計畫」企圖達成協助居民營造生活社區為目標，建立一個符合人性、關懷健康與福祉、擁有豐厚的人文、特色的產業，景觀怡人且尊重生態的永續社區。其以社區共同體的存在和意識作為前提和目標，藉著社區總體營造理念的推動，使各地方社區建立屬於自己的文化特色，具生活品質之改善過程。

再來則是行政院於2005年提出「台灣健康社區六星計畫」，以產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等六大面向作為社區發展的目標，同時為促進社區健全多元發展，針對社區所提出之發展目標及配套需求，整合政府目前相關部會既有計畫資源，分期分階段予以輔導，協助其發展。六星計畫之主要價值即以社區作為政府最基礎之施政單位，強調社區的主體性及自主性。培養社區自我詮釋之意識及解決問題之能力，並以培育社區營造人才，強調賦權(empowerment)過程的重要性為主要目標。

第一節 國外政策

英國的近幾年的發展可以看出，資訊科技近用上的不平衡情況已經變成一種根深蒂固的現象。而自1999年，英國當局對於此因應之道便是開始著重在資訊科技的公共近用上，因此該國政府自2000年以來，透過NOF(New Opportunities Funding)在偏遠地區以及市中心建立700個資訊近用中心以促進國民能夠善用網路資源(PAT 15, 2000)。而截至目前為止，約有6000個資訊近用中心開始運作，提供居民免費或是價格低廉的網路服務(Leigh, 2003)。而除了建立近用中

心外，英國政府亦推出電子化政府服務，試圖藉由此提升民眾公共服務之品質。

學者 Shearman(1999)在'Communities Online'報告中指出資訊科技能夠讓社區鄰里間敞開彼此大門，以增進社區意識。¹然而這樣的首要條件為必需能夠促進普及的近用資訊科技。一方面有關當局為了縮減數位落差，一方面也為了提升地區意識，因此推展一連串的社區資訊化的相關計畫。其中較為重要的為 2001 年所提出的「e-create」計畫。該計畫的構想出自於一研究單位 Tees Valley Communities Online 而來；其中勾勒出社區資訊的潛在力量，並且描繪了透過線上的互動以增進社區的參與。根據此篇研究，英國當局便提出 e-create 計畫的構想，企圖藉由該計畫以提升社區的發展。e-create 為於 2001 年所提出的兩年計畫，該計畫藉由既有的資訊近用中心資源，加強各種增進社區創造力的教育訓練，並著重於藉由資訊科技的引進社區帶動社區的網站內容創造以及各種公共服務的加強。除了主動提供各種服務給予民眾之外，e-create 同時注重居民之需求與興趣以符合居民期待與想像。e-create 資金來源為 NOF 之補助；而 NOF 之所提供之資金來源則為國家彩券所得之盈餘。

雖然 e-create 藉由資訊近用中心為基礎，企圖增進社區創造力以及競爭力，然而計畫參與者缺乏對於此計畫能夠確實提供給社區以及居民何種的想像以及認同，因此該計畫最後仍終告失敗。此外，Hall Aitken (2001)認為缺乏電腦連線設備可能是導致計畫發展失敗的原因之一。而計畫參與者對於自身的認同與角色也無法擁有齊一之信念，並且也似乎尚未體認資訊科技必須要讓居民生活的更加容易，而非更加困難；倘若徒增科技，卻未反省科技對居民的真正影響仍是枉然。

總結來說，Leigh 認為 e-create 確實提供資訊科技給與社區進一

¹ 轉引自 Leigh Keeble (2003) "Why Create? A Critical Review of a Community Informatics Project", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 8 (3) April 2003.

步發展之機會，然而目前來看卻是成效不彰。e-create 配合資訊近用中心雖然增加民眾近用機會與驅力，同時也讓居民對於資訊科技的應用上有更多的創造力以及在學習上有更深刻的樂趣。但是卻無法讓社區居民體認到資訊科技對於自身生活的切身影響。

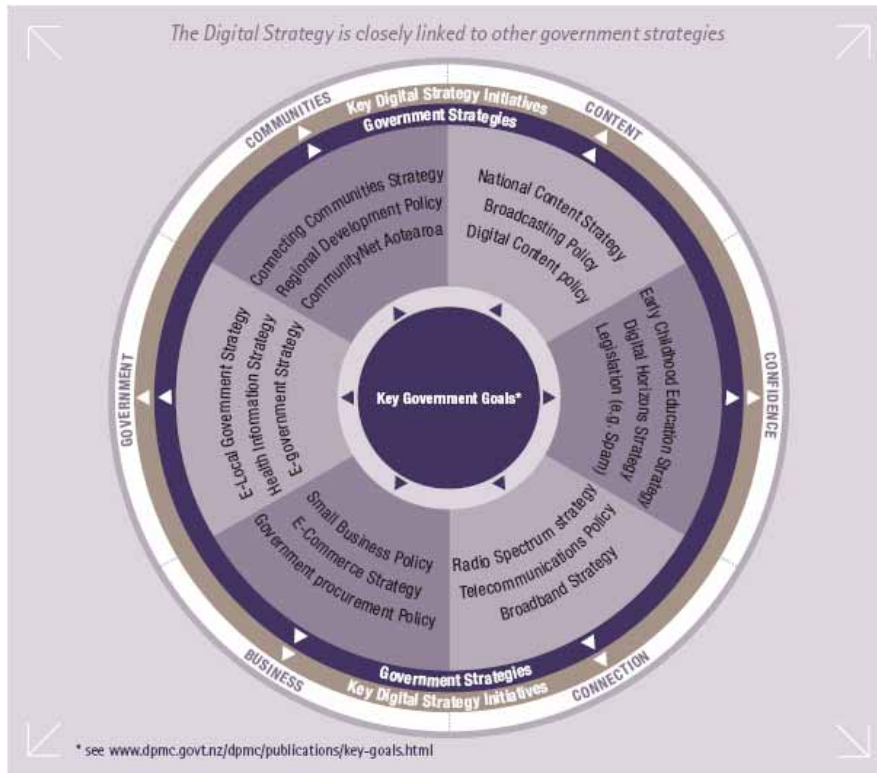
紐西蘭政府爲了能夠成爲南太平洋上的中心，並且實現成爲使用資訊科技來發展國家經濟以及社會文化，以成爲資訊科技使用的世界領導地位，因此於 2003 年提出 Digital Strategy 的計畫。而該計畫的主要目標旨在藉由資訊科技來到到國民的個人賦權，並且創造一個能夠平等分享資訊與知識的社會以發揮個人與社區的發展的最大潛能。²紐西蘭當局認爲資訊科技能夠位國民帶來許多益處；諸如便於國民查閱各種資訊，使用各種政府服務，以及促進國民產值的提升等。³

Digital Strategy 於 2005 年五月展開，包含了社區、內容、政府等面向之子計畫，而政府的補助亦有三大主軸，分別爲連結 (connection)，內容(content)以及信心(confidence)；連結爲針對資訊硬體上的補助、內容則爲對各種資訊內容建置的輔導而信心則是強化民眾對於網路安全的信任感。Digital Strategy 架構如圖三所示：⁴

² 轉引自 Joyceln Williams, et al. “Free internet as an agent of community transformation”, Journal of Community Informatics, Vol. 2, Iss. 1.

³ http://www.digitalstrategy.govt.nz/templates/Page_____32.aspx

⁴ http://www.digitalstrategy.govt.nz/templates/Page_____11.aspx



圖三、紐西蘭Digital Strategy架構

資料來源：http://www.digitalstrategy.govt.nz/templates/Page_____11.aspx

其中對於社區面向之目標為藉由將資訊引入社區，讓社區能夠促進其社會、文化以及經濟之發展。Digital Strategy計畫認為資訊科技能夠讓社區更為緊密，並且強化居民對於公共事務的參與程度。在做法上期望社區與地區組織互動，如社區與地方政府以及當地企業合作，進行資訊素養之相關課程，並且發展各種具有區域特色之資訊內容。而為了拓展社區網路使用普及率，因此該面向另發展出一為PROBE之計畫，該子計畫提撥四千八百萬美金以提升各區域資訊使用之普及率。此外，紐西蘭當局也針對地區性的資訊相關組織提供補助，名為Community Partnership Fund，鼓勵當地機構協助社區進行資訊技能之提升、對於資訊之使用、對於資訊安全之認知以及建置符合地區特色之各種資訊內容。

紐西蘭政府也體認到由上而下的政策施行無法確實滿足每個發展脈絡不同之社區，因此也認為地方政府必須扮演重要的社區資訊化的輔導角色，才能夠將地區的發展發揮的淋漓盡致。

表三、我國與國外資訊化相關政策作法之比較

	台灣	英國	紐西蘭
相關政策	六星計畫 ⁵	e-create	Digital Strategy
時間	2005 年	2001 年	2005 年
政策願景	強化社區自省與自主發展，期能於產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等面向持續耕耘與推動。	社區資訊的潛在力量，並且描繪了透過線上的互動以增進社區的參與企圖藉由該計畫以提升社區的發展。	為了能夠成為南太平洋上的中心，並且實現成為使用資訊科技來發展國家經濟以及社會文化。
策略作法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 活化地方型經濟產業，並推動地方產業文化。 ■ 鼓勵社區建立終身學習體系，發展社區多元族群文化，並透過偏遠社區電腦及網路體系之建置，縮短城鄉數位落差。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建立資訊近用中心。 ■ 加強各種增進社區創造力的教育訓練。 ■ 注重居民之需求與興趣以符合居民期待與想像。 ■ 藉由資訊科技的引進社區帶動社區的網站內容創造以及各種公共服務的加強。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 區分成連結，內容以及信心三大面向；連結為針對資訊硬體上的補助、內容則為對各種資訊內容建置的輔導而信心則是強化民眾對於網路安全的信任感。 ■ 期望社區與地區組織互動，鼓勵當地機構

⁵ 六星計畫並非為專門社區資訊化之政策，其包含各種社區發展之相關面向之政策規劃；社區資訊化之相關做法於六星計畫中並未特別加以凸顯，因此本文整理與資訊化之相關策略作法做為台灣社區資訊化之相關政策。

	台灣	英國	紐西蘭
相關政策	六星計畫 ⁵	e-create	Digital Strategy
時間	2005 年	2001 年	2005 年
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建置社區統一交流平台。 		協助社區進行資訊技能之提升，以及地區性網路內容之發展。

資料來源：作者整理

由以上國外政策回顧可以得知，不論是英國或是紐西蘭皆體認到資訊化之首要工作為硬體設備之建立，因此英國建立 700 個資訊近用中心以促進國民能夠善用網路資源；而紐西蘭則亦有針對資訊硬體進行補助。此外，為達社區資訊化永續經營之理想，因此英國當局利用國家彩券之盈餘來進行補助社區資訊化，以提供穩定之財源，而紐西蘭則針對地區相關企業進行補助，期使地方企業能夠針對社區資訊畫進行相關支援。而為了切進社區居民之需求，因此英國之 e-create 同時注重居民之需求與興趣以符合居民期待與想像，而紐西蘭則強調社區與社區組織之互動合作。較為特別的是，紐西蘭對於居民之資訊網路認知之教育亦有所相關作為，促使居民對於資訊科技之信任感能有所提升，進而促進居民能夠普遍使用與支持社區資訊化。

相較於國外，台灣社區資訊化之相關政策並無專門之政策，多依附在其他政策之下，因此較缺乏全面性與通盤性之規劃。雖然國外相關政策之作為與台灣相去不遠但仍可以看出其中不同之處值得參考；如英國利用國家彩券做為社區資訊化補助之財源之一、而紐西蘭針對社區居民對於資訊科技之認知進行加強教育皆為台灣當局可做為政策借鏡之處。

第二節 新故鄉社區營造計畫

一、計畫緣起

在「挑戰二〇〇八國家發展重點計畫」的十項計畫中，「新故鄉社區營造計畫」列為壓軸，扮演著承先啓後的關鍵角色。在其之前的計畫，或為國家之骨幹建設，或為國民之知能提昇，或為產業條件之昇級，或為環境永續盡力，一項項都在為國家發展打造基礎條件。而「新故鄉社區營造計畫」則在這些骨幹計畫所打造的基礎上，推動一項社會工程，要進一步鼓舞國人認同自己生活的所在，共同營造社區，創造有品質、有尊嚴的生活。

此一計畫由行政院文化建設委員會為配合行政院「挑戰二〇〇八：國家發展重點計畫—新故鄉社區營造計畫」，輔導直轄市及縣（市）政府推動社區總體營造工作，整合地方政府行政體系、社區資源及第三部門，透過各項學習及參與機制，建立公民意識，振興地域活力，創造多元化文化特色、高質化產業發展及人性化生活空間，實現「人文新台灣、現代桃花源」之新願景。

二、計畫目的

人人都投入營造自己當下的社區，則即使不是家鄉亦成新故鄉，而全台灣自然也就成爲一個大家認同的好社區。如同行政院游院長所主張的，一個好社區應具有五個條件，即所謂「兩自三同」：自主、自傲、同體、同夢和同演。能夠自發自主地行動與思考；對自己的社區感到光榮與驕傲；社區居民能緊緊結爲生命共同體；能共同夢想；還能夠一起投入行動共同演出。所以，社區沒有固定的圖像，社區營造也沒有固定的作法，就是共同夢想與共同創造，而新故鄉社區營造計畫就是要用國家的力量來鼓勵大家夢想與行動，一起打造「新故鄉」。

三、計畫架構



圖四、新故鄉社區營造計畫架構

資料來源：台灣社區通(2005)，<http://sixstar.cca.gov.tw/>

四、計畫說明

新故鄉社區營造計畫以協助居民營造生活社區為目標，願景是：一個符合人性、關懷健康與福祉、擁有豐厚的人文、特色的產業，景觀怡人且尊重生態的永續社區。根據這個願景，在台灣的各個角落，不論都市或鄉村、原住民部落，乃至客家社區都將隨著人們的不同行動而營造出多種各樣的社區。

舉例來說，在農漁村初級產業轉型的過程中，社區產業必需擺脫開發至上的觀念，減少依賴性高的外向型經濟，進而轉化為內發型，以豐富社區資源及文化內涵為支撐的生活品質產業。在政府資源的挹注下，逐步厚植社區文化產業，並以永續發展與在地思考為主要理念，確立地區性支持環境，逐步落實永續經營地方產業，有效建構文化的主體性與自主性。

在實質環境上，社區將重新認識其土地特色，以「綠色生態」「永續發展」「在地智慧」作為社區空間行動的重要標竿。農漁村與原住民部落，將著重於景觀特色的復育，以小規模的自力營建取代大而無

當的破壞性開發，逐步回復鄉村與山地原有的景觀風貌；已開發的都市社區，則加強綠化、安全、追求無障礙的人性生活空間。

在社區文化方面，鼓勵人們創造更細緻的、更有文化內涵的社區藝文活動，一方面豐富精神層面的生活，一方面累積社區文化深度。不論地方文史的持續研究、社區報的永續經營、藝文展演的企劃主辦都可以持續深耕。已有社區營造基礎的社區甚至可以接受更大的挑戰，爭取將地方閒置的歷史建築轉化為地方文化館，讓社區營造有一個凝聚行動的基地，社區文化也有一個具體展現的場所。

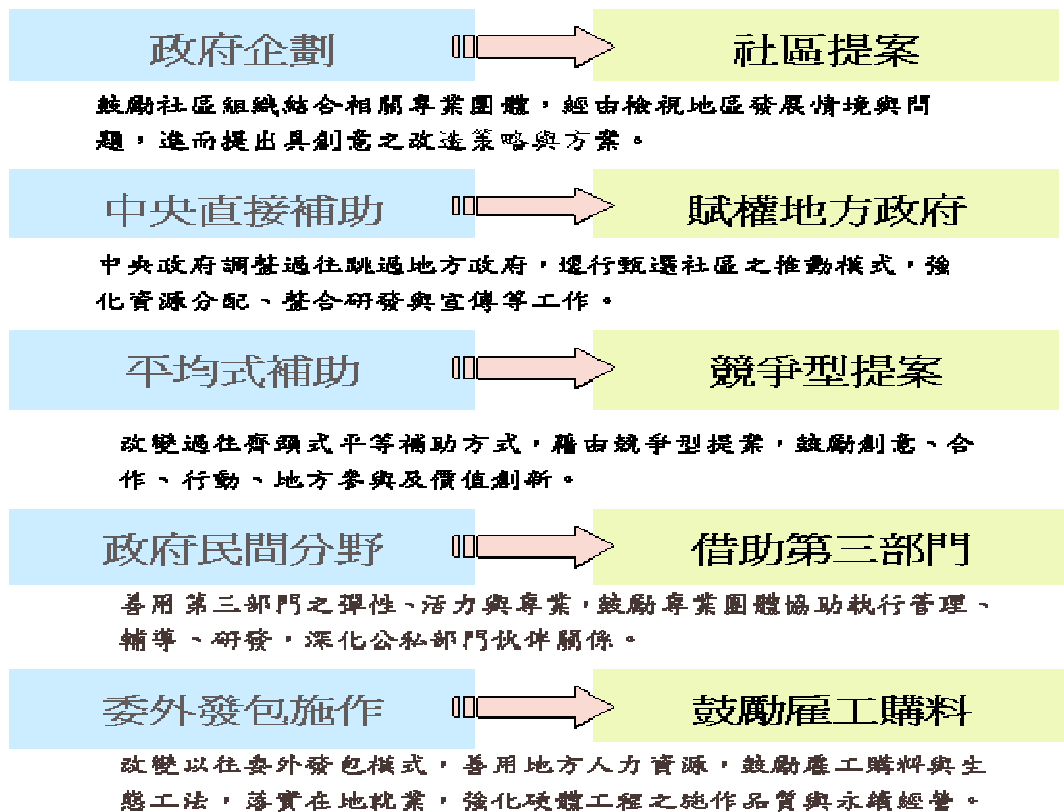
此外，對於所有社區而言，「安全」、「健康」、「福祉」都是社區營造的重要指標，透過社區化的「健康與社區」協力機制，推動健康促進工作。包括讓社區環境符合清淨健康的指標，進而在社區互助的概念下，藉由人力銀行儲兌機制發展出老人、慢性病與兒童的照顧及照護系統。如此，讓社區成為對每一個年齡層都是友善的、主動護持的溫馨力量泉源。

五、計畫策略

為了支持社區朝向上述願景，新故鄉社區營造計畫依社區營造的主題規劃了多項主題型計畫，充分涵蓋人、文、產、地、景和福祉。此外，更積極調整、建置各項有助於發揮協力功能的行政機制。包括主動研擬「社區營造條例」，確立社區營造的法制化地位，落實社區自主管理的民主機制；建置中央部會的整合平台，調和不同部會的計畫以有效運用行政資源；大量推動人才培育工作，厚增社區營造人力與組織等等。

其中，最重要的是新作法是引導地方政府扮演社區營造的協力窗口，並鼓勵縣市良性競爭以激發行動創意，改善行政體質。縣市政府本是最適宜推動社區營造的行政層級，但過去較被忽略，以至於縣市政府對社區營造相關政策多停留在承轉的被動狀態，新故鄉計畫將大幅改變此一狀態。在中央下放資源的過程中，將以縣市政府為主要窗口，透過補助機制鼓勵縣市政府不斷提升其與社區互動的知能與機制，如建立社區營造的主政窗口、成立社區營造委員會等等；對於積

極配合新故鄉計畫的縣市（如主動配合編列自籌款、建立執行機制者）將在補助上優先加碼，發揮鼓勵競爭的作用。



圖五、新故鄉社區營造計畫共同策略

資料來源：台灣社區通(2005)，<http://sixstar.cca.gov.tw/>

■ 善用政策工具建立公私夥伴關係

以往行政部門在推動社區協力政策時常用的策略，其有助於激發創意、鼓勵參與並強化公私部門知能者，都將在「新故鄉社區營造計畫」中善加運用。因此，雖然總體計畫因著社區營造主題不同，而分由不同部會執行，但其執行上使用相類似的政策工具，有助於政策之橫向整合亦有助於民間了解如何與相關政策對應。在「新故鄉社區營

造計畫」規劃的政策工具，可整理為五大類，分別是：「補助型計畫」、「分區專業輔導機制」、「委託專案管理中心」、「培訓計畫」和「特定主題委託研發」。說明如下：

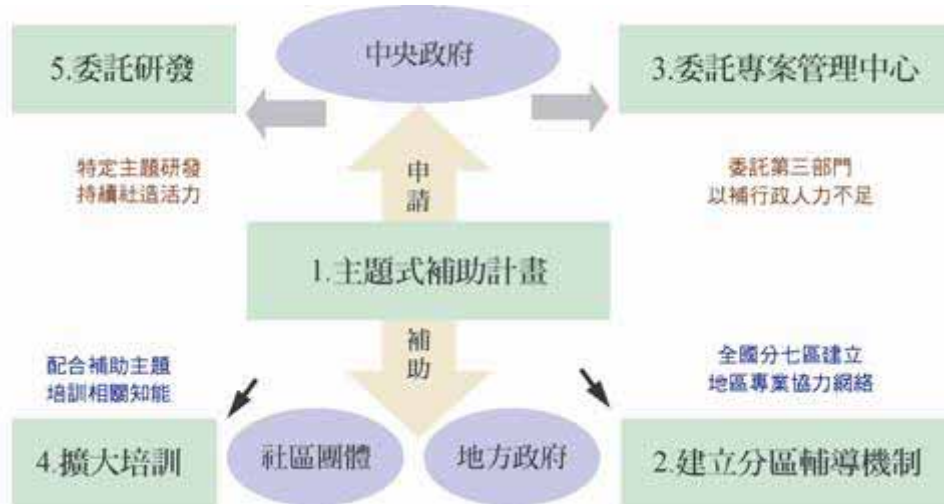
「補助型計畫」通常是各主題計畫的主體，是部會將經費下放到地方的主要手段。依經費下放對象，可分由縣市政府、鄉鎮公所或社區直接申請等不同途徑。依目前經驗，讓縣市政府扮演窗口是比較健康的作法，亦即社區提案經縣市政府整合後提報部會，視其計畫完整度、可行性及地方政府配合機制等，再決定給予補助額度。補助計畫的推動，如果總計畫尚有摸索之必要，則不必初期即大幅展開補助，第一年可以先有少量的實驗案，藉其經驗結合專家顧問團機制釐清計畫指標、執行機制等。

「分區專業輔導機制」是文建會、營建署、環保署、衛生署等分別發展過的機制。主要是補行政部門人力及專業之不足，代為掌握地方政府與社區的執行狀況。可委託專業學會、大學院校、第三部門等執行。由於新故鄉計畫的多項計畫都可能發展此一機制，為了讓「地理分區」能彼此配合，長期在同一範圍內建立區域性的專業網絡。為了跨部會整合，並有助於區域性累積，建議採相同分區：預計全國分為七區：「台北市加澎金馬」、「桃竹苗」、「中彰投」、「雲嘉南」、「高高屏」、「花東」、「北縣基宜」。

「委託專案管理中心」則是考量部會行政人力之不足，可以委託一專業團體協助整個計畫之執行，其工作範圍甚至可以從計畫之形成、協辦補助計畫審查、分區執行狀況掌握，特別重要的是地方執行績效評比、成果宣傳。

「培訓計畫」針對計畫主題及執行主體，安排不同層次不同型態之訓練計畫，其對象至少包括社區幹部、行政人員、專業人員等。培訓計畫可委由第三部門專業團體負責，規模較小的計畫可以與「專案管理中心」結合委託。

「特定主題委託研發」則針對計畫主題及推動狀況，可預留經費委託專業團體進行特定的研究發展或實驗工作。



圖六、新故鄉社區營造計畫的五項政策工具

資料來源：台灣社區通(2005)，<http://sixstar.cca.gov.tw/>

第三節 台灣健康社區六星計畫

一、計畫緣起

謝院長上任後，有鑒於健全之社區為台灣社會安定的力量，提出「台灣健康社區六星計畫」，以產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等六大面向作為社區發展的目標，稱之為「六星」，並以新故鄉社區營造計畫為基礎，擴大其面向與範圍。同時為促進社區健全多元發展，鼓勵社區透過自我評鑑的方式，提出社區整體發展的藍圖與配套需求，整合政府目前相關部會既有計畫資源，分期分階段予以輔導，協助其發展，主要的方向為：

(一)推動全面性的社區改造運動，透過產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環保生態、環境景觀等六大面向的全面提升，打造一個安居樂業的「健康社區」。

(二)建立自主運作且永續經營之社區營造模式，強調貼近社區居民生活、在地人提供在地服務、創造在地就業機會、促進地方經濟發展。

(三)強化民眾主動參與公共事務之意識，建立由下而上提案機制，厚植族群互信基礎，擴大草根參與層面，營造一個「永續成長、成果共享、責任分擔」的社會環境，讓社區健康發展，台灣安定成長。

二、計畫目的

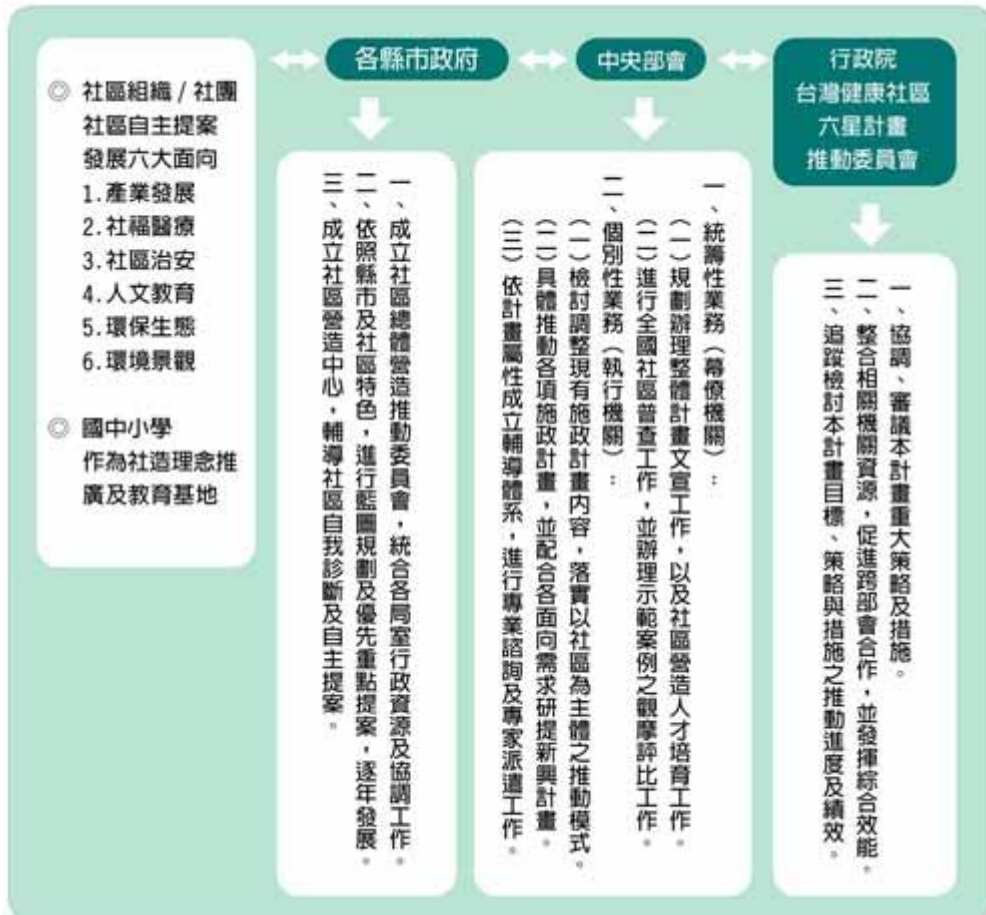
此計畫目的的主要有三個：

- (一) 行政院台灣健康社區六星計畫推動委員會為輔導組織健全之社區及地方團隊，基於積累之工作成效及未來願景，強化社區自省與自主發展，期能於產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等面向持續耕耘與推動，爰訂定行政院台灣健康社區六星計畫－健康社區遴選作業要點，以三年為期進行社區遴選與輔導。
- (二) 社區遴選之原則，不在名次之產生，而是強調社區之自主性及自我成長，同時以學習、創意、整合、行動、願景等為核心價值，遴選出具備可持續性或發展潛力之社區，並達到鼓勵社區自主發展及成長之目標。
- (三) 社區遴選之目的，於潛力型社區，係希望能夠發掘新興社區之潛能，經適當之培訓進程，於次年起輔導於單一面向推動發展；於進階型社區，旨在輔導優質社區，針對社區之永續發展提出跨面向之願景，且著重創新與實驗，俾朝整全之健康社區邁進。

三、計畫架構

台灣健康社區六星計畫除了各部會相關執行計畫之外，還包括整體文宣計畫、社區營造人才培育及全國社區普查等，作為執行計畫基礎性工作，此外，從中央層級到地方層級、政府部門到民間組織，都扮演著不同的角色和任務分工（如下圖七所示），形成一個完整的推

動架構。



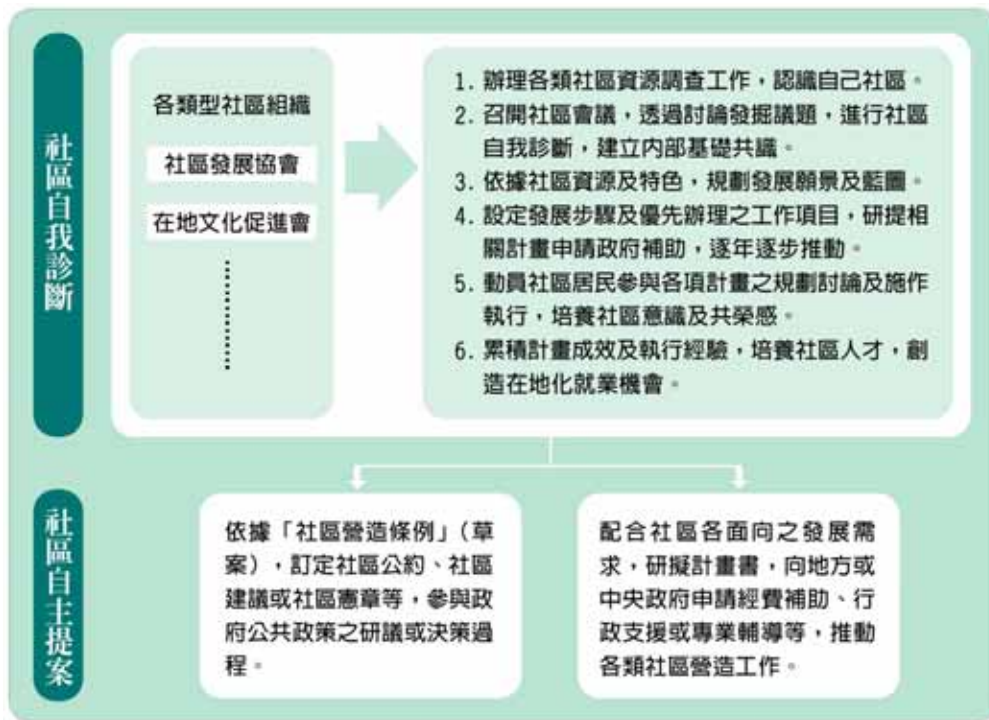
圖七、台灣健康六星計畫推動架構圖

資料來源：台灣社區通(2005)，<http://sixstar.cca.gov.tw/>

四、計畫說明—提案機制

台灣健康社區六星計畫鼓勵社區利用資源調查、社區會議等方式進行自我診斷，建立內部基礎共識，並依據社區資源及特色，規劃發展願景及藍圖，設定發展步驟及優先辦理項目，據此研提計畫申請政

府補助，推動各項社區營造工作，或是透過社區公約、社區建議等形式，參與政府公共政策之研擬或決策過程，以落實民主自治之精神。



圖八、台灣健康社區六星計畫自主提案機制示意圖

資料來源：台灣社區通(2005)，<http://sixstar.cca.gov.tw/>

五、計畫策略

(一)產業發展

- 推動產業轉型升級：透過社區小企業輔導及商店街區再造，活化地方型經濟產業，並推動地方產業文化化，進行特產及料理研發，促使農村產業轉型升級。
- 促進有機農業及綠色消費：透過有機農業之產銷經營輔導，推廣綠色生產與綠色消費觀念，增進健康社區發展基礎。

- 發展產業策略聯盟：輔導地方政府規劃休閒農業區，發展休閒農業，並協助鄉鎮進行總體規劃，形成帶狀或區域結盟發展。
- 促進在地就業機會：透過地方產業發展，創造在地化多元就業機會，使青年得以返鄉就業及創業。

(二)社福醫療

- 發展社區照護服務：建立社區照顧關懷據點，使得生活照顧及長期照護服務等工作可以就近社區化。
- 強化社區兒童照顧：除由國民小學辦理兒童課後照顧服務外，亦鼓勵社區媽媽協力合作，提供社區內之托育照顧服務及兒童課後輔導，營造溫馨成長環境。
- 落實社區健康營造：推動健康生活社區化，增進國民運動健身觀念，並激發民眾對健康的關心與認知，自發性參與或結合衛生醫療專業性團體，藉由社區互助方式，共同營造健康社區。

(三)社區治安

- 建立社區安全維護體系：鼓勵社區繪製安全檢測地圖，找出治安死角，並透過社區安全會議之討論，尋求解決方案，例如加裝路燈或監視器、加強守望相助巡守工作等等。
- 落實社區防災系統：辦理社區防災之宣導工作，輔導社區建立防災觀念，並組織民間救援隊，培養災害緊急應變能力。
- 建立家暴防範系統：進行家暴防範之觀念宣導，並輔導建立社區通報機制，鼓勵發展成爲「無暴力社區」。

(四)人文教育

- 培養凝聚社區意識：開發利用社區人力資源，加強社區營造人才培育工作，另透過社區藝文活動之辦理，凝聚居民情感及共識，奠定社區發展之基礎。

- 強化社區組織運作：輔導鄉村社區組織活化工作，並於縣市政府層級成立社造推動委員會，建置協調整合平台，依據縣市及社區特色，規劃中長程發展藍圖，總體呈現社區營造成果。
- 落實社區終身學習：鼓勵社區建立終身學習體系，發展社區多元族群文化，並透過偏遠社區電腦及網路體系之建置，縮短城鄉數位落差。
- 促進社區青少年發展：鼓勵青少年參與社區志工服務，活絡社區青少年組織，培養社區營造生力軍。

(五)環境景觀

- 社區風貌營造：鼓勵社區開發利用地方文化資產與文化環境，透過居民參與模式，自力營造景觀特色及環境美化等工作，打造都市及農漁村之新風貌。
- 社區設施及空間活化：鼓勵社區閒置空間活化再利用，結合地方特色產業及傳統節慶活動，作為地方文化設施。

(六)環保生態

- 推動清淨家園工作：鼓勵社區成立環保志工隊，進行環境整理及綠美化工作，推動發展「綠色社區」。
- 加強自然生態保育：推動社區生態教育工作，宣導生物多樣性理念，並鼓勵發展社區林業及生態社區，建立社區與生態之伙伴關係。
- 推動社區零廢棄：宣導社區資源回收再利用觀念，教育居民進行零廢棄及全分類等基礎工作。
- 強化社區污染防治：加強社區空氣及河川等污染防治工作，輔導成立河川污染防治志工巡守隊，使生活污水減廢及活化。

第四節 小結

由以上之政策回顧，可了解在現今政府政策的推動中，已逐漸重視以社區為單位，推動全面性的改造運動，透過產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環保生態、環境景觀等六大面向的全面提升，打造一個安居樂業的「健康社區」。並且要建立起自主運作及永續經營的社區營造模式，強調貼近社區居民生活、在地人提供在地服務、創造在地就業機會、促進地方經濟發展。在公民參與的層級，則以強化民眾主動參與公共事務之意識，建立由下而上提案機制，厚植族群互信基礎，擴大草根參與層面。但在推動資訊化的政策措施較不注重，除了在六星之人文教育面向中，提出「落實社區終身學習：鼓勵社區建立終身學習體系，發展社區多元族群文化，並透過偏遠社區電腦及網路體系之建置，縮短城鄉數位落差。」之策略有所相關外，鮮少有對社區推動資訊化的重視，本研究歸納整理現今六星計畫之相關子計畫，中央各部會推動與社區資訊化相關之政策方案如下：

表四、中央部會推動與社區資訊化相關之政策方案

面向	單位	政策/計畫
人文教育	客家委員會	客家文化人文環境營造計畫 (網站：村村客家文化上網)
人文教育	教育部	建立社區教育學習體系計畫
人文教育	教育部	創造偏鄉數位機會推動計畫
人文教育	行政院青年輔導委員會	促進社區青/少年發展計畫 (網站：青年參與社區行動部落)
社福醫療	衛生署國民健康局	社區健康營造
綜合類	原住民族委員會	營造學習型部落與社區發展人才培訓計畫

資料來源：本研究整理

本研究後續將透過焦點團體及深度訪談，了解目前推動政策之政府相關單位，對現今政策執行之觀點與現況，以及深入社區，了解實際推動社區資訊化之成效與經歷困難，並後續提出短期及中長期政策規劃建議。

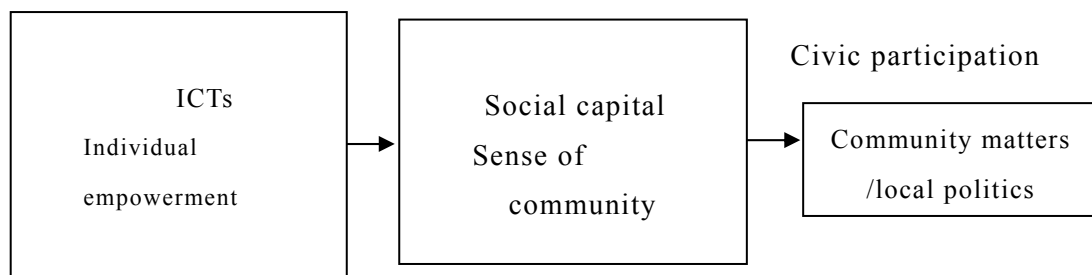
網路社會發展政策整合研究：子計畫三

第四章 研究發現與分析

第一節 專家問卷分析

本研究主要解釋資訊科技引進社區後，對於社區公民參與(Civic participation)之影響性研究。社區資訊學派(Community Informatics)認為，個人或社區透過接近使用(access)資訊科技，可以幫助個人及社區追求當地的經濟發展、文化活動、公民參與以及社區主動創進的精神，因此，社區科技運動在不同的地方脈絡下，與當地的社區活動結合，將呈現著不同發展的可能性(Gurstein, 2000)。

根據學者Dara O'Neil (2002)之論點，資訊科技引入社區將會造成社會資本(Social capital)、個人賦權(Individual Empowerment)、社區意識(Sense of Community)以及經濟發展(Economic Development)等四大面向之影響，本研究並以此來探討對於公民參與之影響，再經由專家問卷及專家座談會後，本研究架構修正如下：



圖九、本研究之研究架構

本研究透過文獻回顧資料整理方式，已初步建立社區資訊化之架構與內涵；但囿於社區資訊化在各國尚於發展階段，並無一套確切指標。因此，本研究為凝聚國內各專家對各指標重要性認知的共識，特

以德菲法(Delphi Method)，針對各項指標進行重要度高低之評分，俾能作為本研究凝聚各指標重要度共識之參考依據。本研究第一回專家問卷對於社區資訊學之四大構面及指標內涵說明如下：

表五、社區資訊學之四大構面及指標

構面	指標	內涵
社會資本	投票率	社區居民投票率
	實體互動	社區居民之間互動
	線上互動	社區居民利用資訊科技進行互動
	社區組織參與	社區居民與社區組織互動
	溝通能力	社區居民與他人互動之能力
	集體活動	社區居民與參與社區活動之程度
	社區常規	社區居民參與社區活動之共同規範
個人賦權	使用率	社區居民使用資訊科技之普及率
	近用能力	社區居民使用資訊科技之能力
	基礎建設	社區資訊化設施佈建
	溝通平台	社區資訊交流平台
	資訊流動程度	社區資訊交流頻繁與否
	連結/使用時間	社區居民使用資訊科技時間
	內容深度	社區資訊交流之深度
	內容廣度	社區資訊交流之多樣性
	滿意度	社區居民資訊科技使用滿意程度
	服務遞送	社區居民使用線上服務程度
	公平性	社區居民溝通機會之均等程度
諮詢服務	社區資訊化諮詢平台	
社區意識	地方意識	居民對於社區發展之共同理念
	鄰居感知助益	社區居民意識資訊科技之助益程度
	自我效能	居民對於是否能達到目標之自我評量
	察覺	社區資源察覺
	地方特色	社區發展之特色

構面	指標	內涵
	政策動員意識	社區居民對於政策執行之動員
	社區教育目標	社區教育目標的一致性
	參與動機及要素	社區居民參與社區事務之驅力
	流動率	對於參與社區事務，社區居民之流動程度
經濟發展	就業情況	社區居民改善工作表現
	人口結構	社區居民人口統計相關變項
	工作機會	社區居民獲得工作職缺相關資訊
	產業發展	社區產業市場模式之變動
	資金來源	除政府補助外，社區居民尚自籌社區發展資金

第一回專家問卷內容如附錄。

一、四大構面重要程度分析

由已發放的 10 份專家問卷中，實際回收 7 份，專家資料及領域如下表：

表六、專家資料及領域

姓名	單位	職稱
林峰田	台灣大學建築與城鄉研究所	教授
孫曼蘋	政治大學新聞系	副教授
陳啓光	元智大學工業工程與管理學系	副教授
曾旭正	台南藝術大學建築藝術研究所	副教授
項靖	東海大學公共行政學系	教授
黃東益	政治大學公共行政學系	副教授
蕭乃沂	政治大學公共行政學系	助理教授

資料來源：本研究整理，依姓名筆劃排序。

本研究依照各領域專長專家所回填之問卷進行加權平均值後，所得到四大構面之指標重要程度依序為社會資本(Avg.31.8)、個人賦權(Avg.31.5)、社區意識(Avg.30.7)及經濟發展(Avg.28.2)，各別分析如下：

(一)社會資本：

Robert Putnam 將社會資本界定為社會組織的特徵；例如，信任、規範與網絡，這些社會組織特徵可以藉由促進合作行動來改善社會的效率（Putnam,1993: 167）。因此本研究認為社會資本是一種凝聚社區集體行動之社會規範。而社會資本作為一種社會性規範之角色，自然也就成為了社區運作之基石。此外，Putnam(2000)亦認為社會資本的累積能夠達到帶來社會團結的力量。

社會資本強調社會信任、社會規範，以及社會網絡緊密的連結關係，以帶動社會、經濟、政治、文化、教育等國家發展。在資訊科技引入社區之後，專家認為對於社區社會資本之累積，有重大之影響。資訊科技之跨地域性以及跨時性確實能夠深化社區進行規範傳遞以及社區居民網絡連結程度；而這樣的深化過程對於社區發展而言，可能是最為基本，也最為重要的一個環節，也是型成社區意識之必要條件。

彙整專家之意見，社會資本之重要性以及影響性在 Dara O'Neil 所區分的社區資訊學之五大關鍵影響領域中為最重要之指標。亦即，欲檢視社區資訊發展是否健全以及成功，社會資本乃最重要之因素。

(二)個人賦權

根據 Israel et al.(1992) 的定義個人賦權是『一種個人的能力，個人透過個人的、社會的、經濟的與政治的要素獲得理解與控制的能力，以便採取行動改善他們的生活狀況。』而以社區藉由引入資訊科技，一方面提升社區基礎建設，強化資訊硬體設備以及網站內容，以增進社區居民接近使用電腦之機會與品質；一方面開設資訊素養相關課程，以提升社區居民使用電腦網路之能力。而透過這樣的過程，增進

了社區居民能夠藉由資訊科技參與社區事務之可能性。

專家對於社區居民透過使用資訊科技以加強社區參與抱持正面態度，並且認為資訊化的過程體現了賦權的概念。而社區在凝聚一定的社會資本之後，接下來專家所關懷的層次從「社區」轉化成「社區個人」；亦即有了社區規範以及足夠的社區連結網絡之後，再著重於個人賦權上的探討方有意義。

(三)社區意識

學者 Dara O'Neil(2002)對於社區意識的討論包括增加社區參與和對社區地方地理共識。本研究認為社區意識為居民對於自己生活的社區具有熟悉感及認同感，以及對社區環境的認知。而社區意識的增加對於社區參與程度也有明顯相關，社區居民對於社區情感投入愈深，則參與程度愈高。

藉由資訊科技之引入社區以達到增進社會資本之累積，進而增強居民社區意識之凝聚。然社區意識之凝聚卻不必然須要藉由資訊科技之催化；社區之所以為社區乃因其居民有共同關心之公共議題，換句話說，資訊科技之引入社區，或許能幫助凝聚社區意識，但社區卻有可能在引入資訊之前早有一定程度社區意識。

本研究之推論亦恰好能呼應專家意見，因此對於資訊科技以凝聚社區意識之觀點，採取較為保守之態度；認為資訊科技帶來的影響面向中，社區意識之凝聚可能是較為不重要的環節。

(四)經濟發展

社區經濟發展強調以社區為本，自下以上的參與及動員，發揮區內居民擁有未受市場利用的才能、技術與經驗，來服務其他社群中的成員。一方面可以改善居民生活素質；另一方面令參與者重獲生活的意義及尊嚴。社區經濟發展的目標是嘗試透過建立或重建社區中的組織，令區內居民增權及改善生活，而且將社會發展及經濟發展兩者連繫起來，在創造經濟機會的同時，關注公民社會的發展。

而社區透過資訊科技的引入，將其與產業發展結合，無疑是帶動

社區產業發展之新契機。社區發展的脈絡中，利用資訊科技帶動產業發展最主要的方式即為利用網路行銷社區產品以及社區形象，進而帶動社區產業以及社區觀光。然而，專家對於經濟發展的指標上，卻認為是最為次要的發展項目，原因可能在於利用資訊科技帶動社區經濟發展所需門檻較高，並且社區需要對於內部特色產業有所共識，而這部份卻不是每個社區皆能擁有其特色產業。

因此雖然國外已經有不少成功的經驗及例子，證明社區經濟發展對重建社區經濟、加強社會融合及推動可持續發展均有成效 (Sherraden & Nimacs, 1998)。但是本研究推測社區在產業以及經濟發展上可能有先天上之劣勢及障礙，加上利用資訊科技帶動社區經濟發展需要以上三項指標發展成熟才有可能成功，因此專家認為在資訊科技引入社區以帶動社區經濟發展時，惟有在社區資訊化成熟亦或社會資本、個人賦權以及社區意識發展完善才有可能成功。

二、收斂指標分析

表七、社會資本指標分析

	概念	重要性	加權分數
社會資本	4.社區居民參與社區組織之情形	最重要	39
	7.社區居民是否有共同遵守之社區規範	次重要	38
	2.社區居民面對面互動之情形	第三重要	34
	1.社區居民對於公眾事務之投票行為	最不重要	23

在社會資本指標中，專家認為社區居民參與社區組織為最重要之要項。本研究所指之社區組織包含社區管理委員會亦或是社區發展協會等以社區發展為主軸之組織。社區居民參與社區組織程度愈高，代表社區居民可能擁有愈高之社區內部網絡之聯結；亦即透過居民參與社區組織以強化社區居民之人際網絡，並且也代表社區居民愈有責任感以及向心力去共同遵守社區規範。因此專家認為社區居民有無共同規範為累積社會資本次重要之要項。唯有社區居民參與社區組織，才有可能建立居民間人際網絡之強連帶；而社區規範則為社區發展之基底，透過規範，社區居民之行爲才能有所依歸與準則參考，以利社區發展與達成社區共識。

表八、個人賦權指標分析

	概念	重要性	加權分數
個人賦權	4.社區是否有共同之資訊交流平台	最重要	39
	5.社區資訊交流是否頻繁	次重要	38
	1.資訊科技之普及率	第三重要	36
	2.社區居民資訊素養	第四重要	34
	8.交流之資訊內容是否多樣性	最不重要	23
<p>在個人賦權指標中，專家認為資訊交流為最重要的要項。不論是在平台提供上亦或是應用層面上都佔有重要之地位。社區唯有建立共同資訊交流之平台，社區居民才有可能透過交流平台表達意見，而這樣的交流平台對於受限於地理障礙而無法有較深入之社區參與之社區居民更有其意義。此外，專家認為資訊交流平台之使用情況亦為重點之一，倘若空有資訊交流平台，但卻無居民使用亦為枉然。以上兩要項對於個人賦權之意義在於專家認為本研究所謂之「賦權」乃是一種能夠強化社區居民社區參與之權力。</p>			

表九、社區意識指標分析

	概念	重要性	加權分數
--	----	-----	------

社區意識	1.社區居民對於社區發展的目標以及信念之向心力	最重要	35
	6.社區之政策執行,居民配合及動員程度	次重要	34
	3.社區居民認為達到個人目標之可能性之自我評量	第三重要	33
	4.社區居民體認社區可應用之資源	第四重要	33
	7.社區發展目標與社區教育之契合程度	最不重要	26
<p>社區意識中，專家認為社區居民有共同之向心力以及共同信念為重要之要項，唯有社區居民累積一定程度之共同信念以及擁有強大之向心力，社區意識才有意義，此亦為社區意識之核心概念。社區意識之意涵有兩種層面，一為居民對社區之認知，一為社區居民對社區事務之參與；而專家明顯對於第一種層面較為偏好。本研究認為，擁有共同信念以及凝聚向心力為社區參與之基礎，而社區居民擁有共同信念以及向心力後，社區參與才有可能。</p> <p>而透過資訊科技，居民之共同信念以及向心力將會愈益增加，原因在於透過跨地域性之網路媒介，增加了居民之社會資本，同時也就能夠跟著累積居民之向心力，而強化社區意識。</p>			

表十、經濟發展指標分析

	概念	重要性	加權分數
經濟發展	4.社區發展過程中，產業模式之轉變	最重要	35
	1.社區居民對於工作表現之改善	次重要	34
	2.社區人口變項之改變	最不重要	21
<p>雖然專家認為經濟發展指標在資訊科技引入社區後之影響層面最小，但也不能忽視兩者間之關連仍然存在。在實證經驗中，確實有社區利用資訊科技帶動經濟發展；而專家認為這樣的經濟發展，以產業模式之轉變為主。例如利用網路行銷以發展社區之在地產業；而在這樣的過程中，在地產業之市場模式以及銷售模式也就所有改變。此外，社區利用網路行銷的方式，增加社區能見度以及知名度，以帶動在地觀光事業，也可能成為社區之新興產業。</p>			

本研究除進行第一回專家問卷收斂指標外，並將原訂第二回之專家德菲法改採團體德菲法，以專家座談會方式進行，除邀請第一回參與問卷之專家外，並加入第一回較缺乏之社會學、資訊管理相關領域之專家學者共同與會，本研究經過座談會後，已修正如本文之研究架構及研究分析。該次座談會參與專家如下表：

表十一、專家座談會出席學者

姓名	單位	職稱
王佳煌	元智大學社會學系	副教授
王秉鈞	元智大學資訊管理學系	副教授
林峰田	台灣大學建築與城鄉研究所	教授
曾旭正	台南藝術大學建築藝術研究所	副教授
項靖	東海大學公共行政學系	教授
黃東益	政治大學公共行政學系	副教授
蕭乃沂	政治大學公共行政學系	助理教授

資料來源：本研究整理，依姓名筆劃排序。

第二節 個案分析—焦點團體及深度訪談

本研究的訪談目標在於對社區發展政策及落實的組織、政府部門進行訪談，以了解社區資訊化政策推動及其成效。本節分為由上而下的政策推導單位及由下而上的參與執行單位(社區)進行論述。由上而下的政策推導單位訪談對象有三：文建會第二處第二科、社區營造學會、行政院研考會資管處第五科。由下而上的參與執行單位則有以焦

點團體訪談進行的新竹市福林社區，及以深度訪談方式進行的關渡社區、永德社區、碧湖社區、東南社區、山腳社區、東河社區、綠大地社區，共計 8 個社區。

就由上而下的政策推動單位，本文以推動之管考單位為社區角度(文建會第二處第二科、社區營造學會)及村里角度(行政院研考會資管處第五科)，並分別以其負責業務及目的、遭遇之問題及解決方法等面向進行研究分析：

一、由上而下的政策推導單位

(一) 社區角度：

1、訪談對象：文建會第二處第二科

訪談日期：95 年 10 月 13 日

(1) 負責業務與目的：

行政院台灣健康社區六星計畫推動委員會為輔導組織健全之社區及地方團隊，基於積累之工作成效及未來願景，強化社區自省與自主發展，期能於產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等面向持續耕耘與推動，爰訂定行政院台灣健康社區六星計畫－健康社區遴選作業要點，以三年為期進行社區遴選與輔導。

六星計畫各面向之主要負責單位如下：

- 社區治安：行政院警政署
- 產業發展：經濟部中小企業處
- 人文教育：行政院文建會
- 社福醫療：內政部社會司
- 環境景觀：行政院農委會
- 環境生態：環保署

健康社區參選類型分為潛力型社區及進階型社區，其中潛力型社區指組織運作正常，且財務體系健全者，並已執行過社區營造相關工作，對社區之未來發展具備熱忱及願景，然自認尚處於起步階段者；而進階型社區則為推動社區營造工作達 3 年以上者，已於產業發展、

社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等六面向執行社區工作達 2 個面向以上，且有具體成效者。

社區發展協會已有六千多個社區，其中受訪者主要負責業務為人文教育面向之社區遴選及進階型社區訪察，目前共 61 個，該單位目標為培養凝聚社區意識、強化社區組織運作、落實社區終身學習、促進社區青少年發展。

(2) 遭遇之問題及解決方法：

A、基礎建設上

文建會並不補助硬體設備，所以社區對於電腦資訊方面，主要放在申請計畫內，並無特別強調。

B、公共事務上

受訪者以其部分輔導社區為例，說明社區推動資訊化對社區公共事務的影響：

- 福林社區是以人文歷史、古蹟建築為該社區居民的共同事務，該社區有網站、社區民眾有部落格，定期開辦相關課程，不斷地學習，透過網路的建置做社區的溝通。
- 西寶社區發展協會是聯合西寶村莊的社區發展協會，與西寶國小一起舉辦，先以學校為主體建置網站，再帶到該社區，讓社區和學校一起互動，文建會訪視時提供他們除了網站硬體外，如能挖掘過去的歷史故事等，會對社區更有意義。
- 社福醫療則以南投國姓鄉的南投生活重建協會為例，九二一之後有很多災區住戶、老人家需要照顧，他們跟資訊公司合作，透過視訊系統，進行電話問安服務，但因為設備經費有限，只能慢慢發展。
- 六大面向中仍以人文教育面向特別著重網路發展，產業發展面向資訊化的目標，主要是希望透過網路購物宅配的方

式把社區的東西帶出去。

C、國家地方政策上

社區建置網站主要在於對外宣傳，讓別人能走進他們的社區，或是增加社區的溝通，共同參與社區事務的討論，但對於像是提高就業機會等與國家政策接軌的部份，仍有很長的一段路要走。

部份社區發展協會與村里辦公室的範圍重疊，遭遇到經費資源及人事協調問題。

D、目前社區居民參與程度之衡量

整個社區營造工作都強調公民參與，目前是以期末報告及訪察來審核，潛力型社區僅申請小額補助，故文建會對潛力型社區的掌控較弱，仍以進階型社區為主。

依申請的計畫書，格式中要詳述社區背景及社區參與等，整個詳述方法可能用照片的方式，如社區所舉辦的座談會，或者是會議紀錄，由文建會與了解當地社區的審查委員實地訪察，加以了解其社區居民之參與程度。

2、訪談對象：社區營造學會

訪談日期：95年10月26日

(1) 負責業務及目的：

社區營造學會目前為負責維護台灣社區通網站之單位，其承接文建會計畫，該計畫早期稱為「新故鄉營造計畫」，進而延續並轉型成六星計畫，社區營造學會今年度僅維護網站，網站仍屬於文建會原先之版權，社區營造學會進行平台改版，功能上仍有所調整，以形成目前的台灣社區通網站。社區營造學會的角色與定位，除了與維護網站有關以外，其最初是為了社區營造而籌備服務社區的一個組織。社區營造學會至今已成立十多年，已不只是提供政策建議，主要更以了解社區需求，進行社區營造的倡導工作，也讓社區營造學會的政策訊息，

透過網站進行連結與資訊交換，社區通網站以服務社區為出發點，讓網站成為一個平台，用以活絡社區資訊，並且成為連結地方與中央的管道。

社區通網站是以照顧大眾為出發點，網站技術層面並不因難，操作方式類似部落格，但功能並不如部落格多，目前雖然只有活動訊息、社區簡介、社造人才、留言板、影像紀錄等功能，但其操作方便，能讓社區內部溝通或在網站呈現該社區的人才、活動、福利、服務等。

然部份社區仍因為技能受限，如城鄉差距、數位落差的情況，或偏遠地區的人沒有電腦資源或是僅以學習第二專長者而言，可能在社區通網站之維護學習上有所困難；另外對於擁有較強社區意識及高知識水平居民，或是已發展較為成熟的社區，由於本身近用能力已佳，認為社區通網站的功能不敷使用，因此可能另求管道架設功能更加完備之社區網站。由於發展落後之社區無能力維護及運作社區網站，又發展完善之社區又不以社區通網站功能為滿足，因此另覓途徑架設網站。因此，社區通網站仍以服務發展程度中等社區為主，對於兩端可能是極優與極差的部分，目前尚無改善之政策，所以主要社區通網站仍是以提供社區註冊申請使用，成為匯集眾多社區之平台，讓社區彼此相互觀摩與學習。社區通網站除了是公部門的政策宣導以外，同時也能服務社區，以達到公部門與社區內部需求的雙向溝通。

社區營造是以由下而上的機制，推展過程必須要配合六星計畫的政策，各部會在推導過程中，提供社區網站申請的訊息，且不限於申請遴選六星健康社區計畫者，網站的使用可以獨立申請，但配合六星計畫的政策，則可讓更多社區知道該資源。對於社區產業經濟能力的部分，並非以網站為主力來協助提供，社區營造學會重點在於協助凝聚社區意識，了解社區人才，幫助社區發展，進而有所產出，資訊所扮演的只是一個可用來記錄、經驗分享、了解社區需求的工具，社區不見得會注重，但若推動成功，則可有畫龍點睛之效，故社區營造學會的立場，並不希望網站只是六星計畫的政策之一，而希望其能成為更大的資訊網絡，不因公部門的政策變動，能夠永續經營。

社區營造學會不僅以社區通網站協助社區資訊化，也定期舉辦公共論壇，今年即已在台灣各個不同區域，舉辦了八至九場的論壇，以不同的主題、不同面向去探討社區營造，另外今年也舉辦了社區產業的徵獎活動等，促進社區改造。

(2) 遭遇之問題及解決方法：

A、基礎建設上

台灣社區通網頁提供電子報，能讓社區居民發表文章，如雲林縣桂林社區推動資訊之成員，就曾表示對社區來講資訊推動是很慢的，因為必須先有共同意識決定需要什麼，進而才能執行。

基礎建設會遇到設備不足(如人力培訓)的問題，由於六星計畫並不補助硬體的部份，對於設備的添購，社區會有所困境，社區營造協會則結合其他的媒體平台，比如學會今年在推展社區產業是跟中華電信基金會合作，透過平台了解社區需求；另外目前很多的企業都深感對社會要有社會責任；或是教育部也推動「特色邊緣小學」的計畫案，培植小學生使用資訊科技，因為教育的不足，所以可透過遠距教學，讓他們學習使用資訊。各部會、非營利組織及企業都願提供相關資源，只是目前並未完善整合，對於資源重疊、經費補助、人力及相關資源培訓、培植種子社區之遴選，未來都需再構思更好的政策。

● 解決方法：

社區營造學會目前對於提供社區通網站的易用部分，除了直接立即的教授以外，並製作簡易的電子檔操作手冊，以及線上的即時問答。學會也協助社區協尋資源，比如請鄰近之資訊發展較佳社區，就近協助，或是當地學校老師及有資訊能力的學生，也成為社區居民請益的對象。部會合作的部分，目前青輔會即有安排青年志工服務社區的專案計畫，青年志工可以直接以電話與社區營造協會聯繫，進而協助解決社區所遇到的問題。未來社區營造協會亦會持續媒合其他資訊協助社區。部份社區發展協會也結合當地的社區大學，地域上的緊密連繫，能提供在地需求的課程，

為社區居民的資訊教育服務。

對於進階型社區，其本身較易有資源可發展資訊化，故社區營造學會目前仍以先輔導有資訊需求意識，但缺乏資源之社區，對於尚未凝聚社區居民共同需求的社區，若急於推動資訊化，成效有限，更可能反而削減其現有資源。

B、公共事務上

對於社區的公共事務，資訊僅扮演媒介的角色，提供對外了解及聯絡，網際的聯繫並不會最重要的，而留言板的部份，其技術並不困難，但對社區是比較重要的，因為社區營造是凝聚共同的意識，所以必須透過留言板的功能進行討論，在形成一定的需求後，執行後續的推動。

(二) 村里角度：

1、訪談對象：行政院研考會資管處第五科

訪談日期：95 年 10 月 26 日

■ 中正計畫

(1) 計畫目的及業務

五科目前在村里資訊化中主要的業務源頭是由二科之前所做基礎建設的部份，已承接了近四至五年，在這段期間除了二科之前所做的部分外，該單位將其資訊化的操作介面做的更加簡易。

五科除了在承接二科在中正計畫所做的部分外，一開始五科的構想是認為政府各個部門都有網站了，因此想建立一個平台，讓全國八百多個村里能在共通的平台交流，做到電子化政府，而此平台主要是由各村里長維護，希望藉此能達到更多的公民參與，讓村里的資訊透過該平台及下放的管理機制能更有效的傳遞。

推動村里資訊化的另一個主要動機在於縮短村里與城市之間的數位落差，從 87 年至 89 年從二科的手中承接的中正計畫，從開始執行其中的數位落差計畫，到讓村村有鄰里的上網計畫，可以看出五科在

村里資訊化的進程上有很大的推力。

五科至目前為止，由於先前的中正計畫已無資金投入，同時網站當中包括了三大部分：生活資訊、便民資訊、GIS，其中的生活資訊及便民資訊已被民間更多的商業網站所網羅，因此在效率上已經不在有更多的維運，但並不代表這個計畫無疾而終，只是五科開始將重心轉至在村里的 GIS 建置上，由研考會專門建置再由中華電信來轉換以往的網頁至新的系統中，把村里之前所做的網站從新投入至 GIS 上，並透過中華電信的後台來完成整個運作的機制。

另外，之前所建置的網站，五科仍希望能維持原初衷，藉由網站來推廣整個村里的資訊化，因此也思考了許多的推廣辦法，如：透過公所來招集幾個村里進行比賽，比網站的使用率、應用度，但後來因為資源的不足，所以這個方法也無法再持續推行，因此，五科目前所著重的仍是在建置村里 GIS 上。

(2) 遭遇之問題及解決方法

A、資源不足

之前五科所推動的村里資訊化所建置的網站在維運上及推動上遇到的困難主要是在於人力及經費的支持，因此網站的推廣無法讓許多村里能夠有效的運用，除此之外，也是其他商業網站的資訊多於村里所建置的一些生活資訊，讓使用率無法提高，因此政府單位才不再繼續投入資源。

● 解決方法：

當村里資訊化的網站建置無法有效的推動，五科便開始將注意力轉移至 GIS 的建置上，因為 GIS 的使用率較高，也較能看出績效，同時在政府入口網站中 GIS 是缺乏的，因此五科才將注意力轉移在此，再者因為資源不足的問題，五科則是希望能夠研擬一套有效的機制，能撥經費給各村里來建設其網站，以強制的方法讓各村里使用網站，藉由提高使用率，達到其效能。

B、主管機關的權責劃分不清

除了資源的問題以外，還會遭遇主管機關權責的問題，也就是除了研考會推動以外，到了各縣市政府會再將權責往下分到各地的鄉鎮市公所，最後變成當地的民政科在推動，當然執行力減弱許多，資源也會消耗許多。

除了這樣的層層關係之外，對於資訊單位的業務部份，由於研考會主要負責的單位是資訊中心，但是到了各縣市政府的層級所負責的又變成資訊室，不同單位所負責的業務，當然會有所不同的關注，因此在這樣的情況下，政策執行比較無法有效、清楚的聚焦，因此在村里的推廣上會有成效不彰的結果。

C、村里人力結構

由於各村里辦公室的人力結構都是屬於年齡較長的、教育程度較低、草根性較強的，對於電腦的使用根本使不上力，再來村里的人力資源也屬於年齡偏高的一群，所以在推動村里資訊化上，也形成一個障礙。

■ 偏遠地區政府服務普及計畫

(1) 計畫目的及業務

該計畫主要是 92 年至 93 年所提出挑戰 2008 計畫中的子計畫之一，第一年開始針對偏遠的鄉鎮給予一些設備，讓縣市政府或是鄉鎮公所來申請建立一個上網的據點，也就是所謂的上網據點的推動，實際執行上常常是公所來申請，在每個村里各放置一台電腦，但功效往往沒有出現，通常這些電腦都變成里長專屬的個人電腦，對於村里資訊化根本沒有幫助。

第二年即開始開放給民間，意外的發現當計畫執行下放到最基層時，大部分的社區發展協會進行申請跟維運，因此開始與地方的社區發展協會接觸，改變以往由上而下的運作模式。

再來，由於地方法展協會比較有活力，且有組織、有企圖的去爭取經費來執行，相較於村里辦公室的村里長，則是有很大的執行力與不同，畢竟村里長是公務性質的人力相較於自發性的組織來說還是顯

得較沒有大的力量去推動。

當五科與社區發展協會合作，當然也有對於社區發展協會有一些基本的要求，例如：希望當地的民間社團要提供一個場域建置所謂的上網據點，而這個上網據點原則上由經費提撥 7 至 10 台電腦，供當地來使用、學習，而在執行上，目前有許多社區發展協會利用其辦公室或是活動中心來建置這個場域，而這樣的計畫申請同時也需要有總幹事或是理事長進行規劃。

當然，這樣的合作方式對於村里資訊化有較大的貢獻及幫助，因此五科爲了讓這樣的成果更佳的深化，對於社區發展協會的要求又多加了幾個要點，例如：除了提供上網據點的建置以外，也要建置據點的網站讓更多的人能來參與，同時五科也希望這些社區發展協會能夠自行規劃課程，讓資訊化的程度能更加的深化，而這些課程所對應的師資，五科不再給予其額外的協助，希望當地能利用自己的資源或是社區大學的結合，讓當地的運作機制能健全起來。而研考會五科所補助的經費目前一年大約 40 萬，每一年都要透過審核才發放其經費，而目前這樣的運作模式看似比之前成功許多，因此，研考會五科目前所著重的工作在於將這些已建置的點做更深化的工作，而不再擴充新的上網據點。

(2) 遭遇之問題及解決方法

A、資源的重疊浪費

由於在推動村里資訊化的過程中有許多單位主要是在縮減數位落差，因此由教育部統籌，各部會所推行的目的都是相同的，因此當資源進入時會有很高的重疊，如原住民委員會所推行的是部落圖書館、文建會也做線上圖書館工作，雖然目的及關注的面向不同，但是所承辦的業務是類似的工作。除此之外，這些單位都是由最高統籌單位—教育部所統籌，因此最重疊也最明顯的就是經費了，如：就研考會來說，在推動村里資訊化上，一年投入約一千多萬，可是教育部的預算有一億多，若這些經費都投入類似的發展單位中，資源很明顯的就重疊了，尤其是在現在社區意

識並未高漲，會遇到經費是否能有效的落實運用在社區中的問題。

除了資源重疊外，由於教育部經費較足，欲推廣的範圍自然較廣，但是在這樣的邏輯並不正確，以研考會五科來說，目前建置的 30 幾個點在成效上並未有很好的效果，因此研考會五科希望能在這 30 幾個點上作深化的工作，而不是單純的只是把點建置廣泛，應該在意的是質的問題，才能有效的運用國家資源，而不造成資源的浪費。

B、人力資源不足

上述研考會五科希望將目前所建置的點加以深化而不是增加其量，在深化的執行面來說，就是幫各村里或是社區發展協會設計一些程式軟體讓社區使用，或是開辦數位學習的課程，但是會產生人力資源的不足，如僅仰賴志工，志工的來源及教育訓練經費，亦是需要長期配合的部份。

除了在教育訓練人力以外，還有建置方面的人才也相當缺乏，如：要做到電子商務、電子收藏的部份，在技術上當地的人力也許不能支援，也造成了推行的困難。

● 解決方法：

目前研考會五科所做的是替當地村里或是社區發展協會找當地大學來做結合，因為目前大學有設置服務學習的學分，因此藉由這樣的管道來補足人力資源不足的部份，以目前的作法來看，研考會五科找雲科大來做結合，再去了解當地的需求，在配合學校方面的人力來幫忙開課。

C、社區整體意識

自研考會五科將村里資訊化下放到最基層來落實，吸引了社區發展協會來申請經費後，雖然比以往的執行成效上高了許多，但是還是有存在一個問題，就是有些單位申請經費後，落實的進度較慢或是根本沒在落實資訊化，單單只為了經費而申請，這就牽扯到社區的整體意識上是否有心要將資訊化推至社區，還有持

續性的問題，要是沒有經費，資訊化就無法繼續往下推，這是一個許多社區發展協會所遇到的問題。

二、由下而上的參與執行單位

除了上述以社區與村里不同管考單位的角度，了解政府推動社區資訊化政策的負責業務、目的、遭遇問題及解決方法以外，本研究另以「由下而上」的參與執行單位，實際訪談社區受補助的執行現況，本研究之選擇受訪社區基礎，除了由管考單位的滾雪球推薦方式以外，並調查「台灣社區通」網站中，搜尋曾接受如社區電腦班、社區網站建置、寬頻網路社區構想、建置數位機會中心等資訊相關補助之社區為樣本，並以願接受本研究進行焦點團體訪談或深度訪談之社區為主。由於我國推動社區資訊化相關政策仍屬初始階段，接受補助而且持續推動資訊化的社區以北部居多，故以下介紹本研究以焦點團體訪談進行的新竹市福林社區，及以深度訪談方式進行的關渡社區、永德社區、碧湖社區、東南社區、山腳社區、東河社區、綠大地社區，共計 8 個社區。本研究受訪對象以接受政府補助推動資訊化的社區發展協會等社區組織為主，藉以了解社區接受補助前後是否帶來助益及其執行成效，故不考量社區原具備之居民個人資訊素養與當地的網路普及率。本研究的調查分析如下：

(一) 焦點團體：

1、訪談對象：新竹市福林社區

訪談日期：95 年 11 月 17 日

受訪人員：社區發展協會總幹事、幹部、電腦班講師、電腦班學員共 9 人

(1) 社區資訊化現況

A、具體作法

民國 90 年草創期由里長運用其擔任載熙國小家長會長的關係，免費商借國小的電腦教室，當時的總幹事王維真尋求教會的人協助免費教學，另文化局同意文化替代役下班後支援當助教，

這些人力物力資源條件的配合下讓第一期社區電腦班在 90 年 11 月 6 日順利開班。93 至 94 年期間學校電腦教室使用之管理與社區教學步調無法搭配、社區興起規劃屬於社區的數位學習中心念頭，在經過多次的會議討論與經費募集，場所與法蓮廟委員會協調，95 年在第二屆理事長法蓮廟新蓋大樓三樓成立社區「e-Sky 數位學習中心」，作為社區電腦班上課場所，二樓則為其它課程上課教室。為使社區數位學習中心的管理有所依循，並維持其秩序及提升使用品質，也於 95 年 4 月 4 日訂出「福林社區數位學習中心管理規則」。

福林社區推動電腦班已逾四年、開過十幾個班次，包含基礎班到進階、網頁設計，現在已有超 500 人次以上參加過社區電腦班，課程的部份與社區大學合作，加入社區大學電腦課程，可解決社區苦覓講師的問題，並有社區大學年輕志工及社區志願助教協助，並積極招募電腦志工。

表十二、福林社區數位學習發展與福林數位學習中心成立歷程表

期間	摘要	
2001~2004	草創期	借用學校徵求義工
2004~	合作期	社區大學合作
2004~2005	規劃期	規劃數位學習中心
2006	中心成立	
2006/04/05	福林數位學習中心完工成立	
2006/05/20	福林數位學習中心揭幕成立大會	

資料來源：福林數位學習中心與地方人文資料建構發展計畫成果報告書，民 95。

福林社區發展協會具有專屬的社區網站，此網站由參加社區

電腦進階班學員林莉雯(現為協會之副總幹事)，鼓勵他的女兒王仁暄創製，曾榮獲第七屆資訊應用小楷模獎。網站架構包括社區簡介、發展協會社區公告、活動紀錄、社區電腦班、社區芳鄰、留言版、討論區，可促進社區的交流和居民對社區問題的反應。

在福林社區主要的傳播訊息的管道除了社區網站以外，主要也有社區文宣、報紙。過去最常使用的宣傳管道是透過鄰長發送傳單，福林社區發展協會也將會員分組，並選出具有人際魅力的負責人，以住家附近的人際網絡，用電話、口耳相傳以動員會員參與社區活動。另外福林社區也曾發行過社區報，用以反應社區問題，並且可溝通、教育社區居民，是很有力量的社區傳播訊息管道，但由於人力經費不足，發行二期後停刊。

B、遭遇困難

福林社區資訊化目前所遇到的困難，最主要仍在經費及人力的問題，資訊化仍以使用者付費，協會資金主要來源為會員入會費及常年會費，另有部分申請市政府補助，但理事長仍自掏腰包。電腦教學教室是法蓮廟管理委員會提供場地，但也有跟社區收取租金。

人力問題則可分為兩個部分，第一為社區網頁維護人力，目前由總幹事負責維護，但礙於時間限制，故資訊未能即時更新、無專業人才設計互動式留言板；第二個人力問題則在於電腦教學師資的部分，目前該社區是與當地社區大學的結合，故仍須藉重社區人才。

(2) 社區居民參與現況

社區資訊化帶來福林社區最主要的公民參與為社區居民在參加電腦班後，增強了社會資本，並認同社區發展協會，深感協會熱心付出，並與協會電腦工作者及助教們建立情誼，在協會的持續鼓勵下，產生支持協會的其他行動，更積極的參與協會辦理的其它社區活動、分擔社區服務工作(如當班長、參與環保日、協助辦活動)，甚至加入協會擔任幹部。

(3) 社區與政府政策互動情況

福林社區擁有強凝聚力及動員力的社區發展組織，自然對社區、政府執行社區政策亦有更大影響力，如減少對社區環境破壞的行為、協會對路島遷移問題認真關心，給予政府民意建議，政府也更重視里長及協會的意見。如透過社區報能發覺社區問題，透過社區媒體的壓力，對政府產生一定的影響力。

(4) 影響層面

A、社會資本

參與電腦班成員結訓心得普遍表示，在參與電腦班後，可促進家人情感，如二代、三代間的溝通，並且已可藉由參與課程，認識更多的朋友，學員間互相學習電腦技能，共同解決電腦資訊問題。

B、個人賦權

電腦班教學主要參與人員年齡層高，在學習電腦技能後，提升高齡人口的電腦素養，受訪學員近八成有部落格，使社區居民有共同的溝通管道。福林社區也利用在地社區大學的 ECU 平台，讓學員上傳資訊，既快速又方便。

C、社區意識

福林社區區域內重要公共設施及單位如下：

◎ 重要景觀：

【新人堂】：福林里 50 年的基督教堂，是福林里重要文教重心

【法蓮廟】：福林里信仰中心活動、協會最重要地

【福林堂】：尼姑庵、為福林里的重要景觀之一

【聖保祿教堂】：福林里的天主教堂，是福林里重要文教重心

◎ 公共設施：

【國軍新竹醫院】：位於福林里中心提供里民服務

【士林公有市場】：臨近五個里唯一市場

【法蓮廟文化館】：社區文教中心，設有語言教室及電腦教室

宗教信仰及祭典活動是福林社區居民重要生活及傳承重心，福林社區網頁注重文史記載，並申請政府補助。

福林另外在環保共識的凝聚也很強烈，居民組成環保志工團隊，有些居民是在參加電腦班後，進而加入志工團隊，但對於資訊志工的培訓，目前尚未落實。

D、經濟發展

訪談過程中較無此方面回應，主因在於居民從事行業大多數為公教及公司行號上班族居多，少數經營商業，故該社區之資訊化並不著重於社區經濟發展。

(5) 社區未來資訊化作法

電腦教室尚未開放給一般民眾使用，由於目前課程滿檔，所以仍以電腦學員為主要使用者，未來可能開放給未參與電腦課程之居民使用。

(6) 社區發展協會與村里辦公室互動情形

福林社區從民國 90 年的資訊化草創期，是由里長運用擔任載熙國小家長會長的關係，免費商借學校電腦教室，得以開啓其社區資訊化，可以看出福林社區里辦公室與社區發展協會關係良好。

(二) 深度訪談：

1、訪談對象：台北市北投區關渡社區

訪談日期：95 年 12 月 14 日

受訪人員：社區發展協會陳理事長

社區簡介：

關渡社區位於關渡里內，面積 1.89845 平方公里，居住了 3120 戶人家，共有約 13000 民居民，其中公民人數約 8000 人。地理位置上，東至一德里，西接基隆河中心線，南鄰八仙里，北界淡水河。社區內的關渡宮為全國知名的地方宗教觀光地。關渡社區發展協會，成立於民國 82 年 6 月 16，目前組織成員有 89 人，經常參與社區工作的人數約有 50 人。

(1) 社區資訊化現況

A、具體作法

現任理事長擔任第 4、5 屆理事長，這兩年舉辦過兩屆電腦課程，每屆兩班，每班成員多為 40 歲以上的社區居民，兩屆共約 100 人次參與。課程包括：電腦基礎操作、Office 軟體使用與上網、MSN、e-mail 收發等內容。社區內的關渡宮有一間 30 台電腦的電腦教室，但社區並無自有的電腦教室，兩次電腦課程的師資、設備與場地都是使用關渡國中的資源。

除了電腦課程的舉辦與目前在台灣社區通上的社區網站以外，協會並未從事其他與資訊化軟硬體相關的活動。而台灣社區通的社區網站由理事長一人管理，平日很少上去，觀察網站上的留言也十分稀少。儘管如此，社區居民以家戶數來看，可以寬頻上網的並不能算是少數，主要可從言談間理事長提到的小學電腦教育有關。

如以資訊化的手段來看，理事長認同電腦課程開辦的做法，雖然每次開課上課的人數不見得多，但是對於社區內 40 歲以上，從未接觸過電腦教育的居民而言，還是十分有意義的事。

另外，雖然如理事長所言，他能感受到資訊化的力量，但在資訊運用上，他覺得社區居民使用 MSN 與 e-mail 的現象是普遍的，但在協會內的通訊上，他覺得是不需要，主要因素在於協會成員只有約 1/4 會使用電腦，所以協會成員間的聯繫是維持傳統電話聯繫的方式。

B、遭遇困難

在資訊化推動的工作上雖然現任理事長了解到數位時代的來臨，但是卻對現任里長頗有微詞，主要在於里長並未意識到資訊的重要，理事長雖然覺得協會所辦理的相關電腦教學，應該有讓大家更積極參加一些公共事務，但是就現實的層面來說，他還是覺得里辦公室是一個重要角色。像現在是以社區發展協會的棉薄力量推動，實在是能力、財力有限，在推動上倍感艱辛。

(2) 社區居民參與現況

關渡社區發展協會，成立於民國 82 年 6 月 16 日，目前組織成員有 89 人，經常參與社區工作的人數約有 50 人。

此一協會的組織化程度並不高，主要是社區發展協會與居民間的互動停留在主從的關係，或說單向的資訊傳遞角色。也就是說，協會成員主導大部份的活動內容，居民只需做是否要參與的決定。社區內公共事物的討論與決策也局限在協會內討論，並未有廣泛或普遍的公民參與形式。

(3) 社區與政府政策互動情況

就電腦課程的開辦來說，從政府公部門的社會局與內政部分別獲得約 12 萬的補助款，是目前協會取得與資訊化相關資源的辦法。

(4) 影響層面

A、個人賦權

由理事長本人對電腦課程的肯定，再加上事後居民的反應，我們可以明確的看到社區資訊化推動工作對高齡人口的幫助。這群人口是另外一種有別城鄉差異的數位落差，它不是地理上的限制而是年齡上的分野。社區資訊化提升了高齡人口對資訊設備使用的能力，也改善了一些阿公、阿媽在孫子眼中的地位，改善家庭關係，對於社區高齡人口是有增權的效果。

B、社區意識

由於電腦課程的舉辦，對於協會內 40 歲以上的人員是有直接的幫助。透過電腦課程的開辦確實也讓有些居民對社區發展多了些期待、想像與認同。除了電腦課程的舉辦，其實協會還會辦理其他一些大小型的活動，如：之前與老里長合辦的大型烤肉活動，有 2000 人參加、四次的健行活動、本月的米果雕活動，這些都是可以凝聚社區共識的方式。

2、訪談對象：台北縣三重市永德社區

訪談日期：95 年 12 月 14 日

受訪人員：社區發展協會承辦人員王先生

社區簡介：

永德社區位於三重市中區，在地理位置上，跨越永德、培德、永輝、永發等四個行政里。當地共有居民約 17455 位，有 70% 以上屬於閩南籍，客家籍次之。大多數居民均由外地遷入，多源自於彰化、雲林及嘉義，所以風俗民情與中南部類似。由此可知，永德社區是個黨派支持、省籍認同多樣的社區。

永德社區發展協會，成立於民國 92 年 2 月 22，是個很年輕的社區。目前組織成員有 248 人，經常參與社區工作的人數約有 150 人。協會內擁有發展良好的志工團體，協會成員中也有不少地方有力人士，如：2 位里長、1 位市民代表。

(1) 社區資訊化現況

A、具體作法

站在社區的角度，協會秘書長覺得會員間的聯絡效率如果有資訊化會好一些。另外，協會活動的宣傳也是重點，因為該社區的人口多，協會會員佔人口總數的比例小，所以社區協會執行事務，能讓居民上網了解。不然，現在協會還是靠張貼公告或郵寄的方式，資訊流通的範圍有限。此外，秘書長個人也認為推動社區電腦學習可以建立家庭感情。一方面是因為長輩了解電腦，可

以知道小孩子從事的電腦活動，可以減少代溝；另一方面，可以從電腦裡面吸收知識、從遊戲裡面建立家庭的感情、家庭同樂。這是秘書長覺得社區推動電腦學習的好處。

永德社區內居民家戶擁有電腦的比例約為 5 成，在這幾年也辦過幾場電腦教育課程，在資訊化發展的成果上除了台灣社區通網站，鼓勵申請寬頻固網，再來就是電腦數位學習。但由於協會成員中較缺乏電腦人才所以腳步較慢，協會的作法是採取與業者合作的方式進行。例如：社區內的永德里在里長主導的情況下，與業者合作推動社區人口的網路連接率，以半要求的方式要 34 個鄰長從自身做起，然後再推到幹部，里長的責任則在於與業者談定一個網路品質穩定且價格優惠的方案。另外在電腦學習的部份，也是與業者合作，由業者提供社區住戶價格低廉的初期班課程，協會幹部還可申請補助部份學費的方式鼓勵學習。

B、遭遇困難

以永德里的資訊化推動來說，協會秘書長覺得最重要是要推廣電腦學習，因為電腦熟悉的人口不多。由於三重地區是以小型家庭加工廠為多，社區人口的教育程度不高，以 40 歲以下的年輕人來說，熟悉電腦的人口都已經不多了，遑論是協會成員多為 40 歲以上的人口，會碰電腦的就更少了。

但是電腦教學的舉辦需要請講師、有場地與設備，這是他們覺得有困難的地方。所以他們都是採取引入外部資源的做法來進行。

此外由於協會成員中較缺乏電腦人才所以規劃腳步較慢。

還有一點是宣傳沒有做足夠。之前協會推動的電腦課程是找業者合作，以低價或補助的方式提供社區居民便宜的基礎教學課程。但是每班只招收到 20~30 個人，不如原先料想的 100~200 人，開班狀況不理想，故下半年就停辦了。

另外，協會在社區資訊化的推動上缺乏了解技術的核心團

隊，協會成員多為兼職，推動與規劃都很困難。

(2) 社區居民參與現況

在秘書長的想法裡，他認為社區的網站透過宣傳讓社區居民了解，如此有關社區的事務便可以很快或很廣的傳達給居民，如此對於社區公共事務的居民參與會更多，因為了解所能促成的居民認同也會更多。他舉了高速公路邊坡美化與廚餘推肥的例子。所以在他的想像裡，這個問題的答案應是肯定的。

該社區協會所發展的選舉人支持制度，是經由集體共識所產生的。雖非法定規章，但卻具有一定的約束力。這樣的制度間接促進居民對國家政治的參與。

觀察它們今年 3 月 11 日第二屆第二次會員大會手冊，可以了解在該社區在處理社區公共事務決策的作法上，主要還是以定期召開會員大會的方式進行，並未應用任何資訊科技相關技術。

(3) 影響層面

A、社會資本

永德社區擁有一項特別的政治資源，也就是說協會形成一種制度，鼓勵政治人物對協會有直接貢獻，這個制度確保了一個程度的選票，起碼協會願意以協會的聲望、信譽為協會支持的特定候選人背書。

除了這項特殊的政治資本，由協會所爭取到的地方資源，如：資源回收站，還有由協會所組織的志願服務隊人力網絡，與下段所描述到的社區意識，也是都是該社區的社會資本。但是這個社區的社會資本與社區資訊化的關連性很低。

B、個人賦權

由於社區資訊化的推動進展有限，對於個人資訊技能的提升還看不到成效。

而社區固網連接的情況，雖然永德里採用半強迫的方式，要

求鄰長與幹部都要以身作則，但由於事件尚在發展中，還看不出成效。另外雖然該社區在台灣社區通上有介紹的網站，但由於台灣社區通的設計並不是以提供社區管理的角度定位，所以秘書長並未推廣。綜合觀察，在個人賦權的方面，對於資訊素養的提升，該社區還有不少努力的空間。

C、社區意識

電腦課程的推動可增加社區居民的互動，比起社區所舉辦的建行郊遊活動來說，這類的活動在居民間建立的是一種同窗的情誼，所以秘書長對社區的凝聚力或社區意識的部分應該是有幫助的。

該協會平日透過一連串的社區活動，如：登山、健行、文化產業觀摩、電腦班、串珠班、土風舞社、桌球社、讀書會...等來凝聚社區意識。但礙於社區活動傳遞的管道與方式，可以發現這樣的社區意識凝聚還是停留在社區的特定族群，如：40歲以上的人口，所以協會希望能透過網站建置來宣傳，讓更多的人了解協會的工作。

此外，秘書長有特別提到，相較於其他社區活動，電腦教育的推動可凝聚的社區意識較強。

還有，協會志願服務隊的建立為協會發揮了宣傳的功效，除了志工人數不斷增加以外，志願服務隊的服務內容，也取得多數社區居民的認同。在這個部份，直接促進了社區意識。

(4) 社區未來資訊化作法

永德社區很懂得利用地方資源，也就是與社區當地存在的業者合作。不論是固網線路的部份或是電腦教育的部份他們都在嚐試，雖然目前看起來成效並不好，但是訪談的過程中，它們提到現在有些業者積極的介入社區資訊化的過程，提供免費的社區網站作為與社區合作的誘因。

(5) 社區發展協會與村里辦公室互動情形

秘書長對於地方的社會團體與政府的行政團體之間的關係做了一個這樣的說明，他認為：『一般來講，社區發展協會跟里長，除非那個里長他是社區發展協會的成員，不然的話，是一個相對立的狀況。』主要的原因在於：『選舉的關係』。在他看起來這是一個良性的競爭，做不好就換人。

由於永德社區協會在地方上做了很多的事，所以遇到選舉時難免就會是各方人士或黨派爭取的對象，面對這樣的事，該協會有一個約定俗成的作法，舉例來說：面對層級較高的選舉活動，協會內會先決定所要支持的各黨派席次數，再用投票的方式選出協會所要支持的各黨派特定候選人。遇到掃街拜票時，就動員所有協會成員為他們所支持的各個黨派特定候選人助選，壯大聲勢。這是群眾公資源的使用方式。協會並不干涉成員的個人政黨或政治人物的支持傾向，只是協會成員不得以協會名義進行協會集體決策外候選人的站台與助選活動！

3、訪談對象：台北市內湖區碧湖社區

訪談日期：95年12月14日

受訪人員：社區發展協會程理事長、幹事駱先生

(1) 社區資訊化現況

A、具體作法

碧湖社區剛開始是在兩年前由台北市政府社會局提供的空間開始接觸網路，社會局會要求將社區發展協會的資料跟活動跟成果能夠上傳到這個空間去，並且舉辦研習會，教導居民如何把資料上傳。

所以第一年的時候，碧湖社區就是朝這個方向，把一些資料、開會的訊息、活動的成果，都上傳至網路上去。社區居民或是會員的話，有需要就可以到網站上直接可以知道，得到社區的訊息。第二年，則是透過內政部六星計畫的台灣社區通，它是全省的，所以通用範圍更廣，資源更廣，它是一個平台，社區通也是需要

社區發展協會把社區的資料都統合起來，所以在社區通裡面，也有很多碧湖社區的資料在上面。

另外，除了這兩個網站的資料之外，碧湖社區也開始申請政府的補助款，對社區做電腦教室的建構，地點是設置在活動中心裡面，目前共有六部的電腦，都可以上網也可以無線上網。而這樣的建置是希望能夠教社區居民如何去上網。除了硬體的建置外，碧湖社區開了兩期的電腦基礎班，最主要的成員就是一些老一輩的人，平常不會電腦的居民，從基礎電腦開始教起。

碧湖社區成立了一個資訊組，由社區內較專業的資訊人員組成負責社區網站的建置及維護同時也協助協會教學的部份，而這些人員都是社區的居民大家一起來建置維護。碧湖社區中的電腦門市就鑲嵌在社區當中，結合社區與社區發展協會，專門解決社區內有電腦資訊類的問題。

對於社區來說，電腦教學的課程通常是針對老年人，其目的是為了拉近與年輕人的距離，或者增加了一個更快速的溝通管道，當然對於老年人來說也多了一件可以關心的事務、及注意的事務。

B、遭遇困難

雖然目前碧湖社區在網頁的瀏覽率來說算是比其他社區高，但是以一個社區網來說內容還是不夠充實，因此沒辦法吸引到更多更廣的人，所以目前會去看的人最多就是對於社區事務比較有認同的人、會參與社區事務的人，比較會參考網頁上的資訊。

對於公共事務來說，網路上的留言板、討論區，對於地方事務來說比較欠缺線上的討論，因為面對面的傳播對於社區來說還是比較快速、較容易溝通的管道。

在基礎建設上來說，由於碧湖社區是屬於開放型的社區不同於封閉型的大樓，在鋪建光纖網路上比較難。

而目前推動電腦教學，或是有社區網站以後，對於整個社區

的認同感、向心力是否有提升這個問題來說，目前還看不太出來，但是這確實是社區要去努力的目標，原因有可能是社區居民年紀多是老年人，在資訊能力上較弱，因此，就算社區的網站做的再棒，但是使用率還是一樣低，又怎麼能達到更高層次的認同與向心力呢？

目前除了透過資訊化參與社區公共事務的社區居民少以外，在實際上沒有透過資訊化參與公共事務的社區居民也是很少，以碧湖社區來看居民的人員結構在年齡上偏高，年輕人與小孩對於社區事務較不關心、也比較少參與，因此碧湖社區的總幹事認為，要凝聚社區的向心力除了要拉近參與社區公共事務的年齡層以外，在社區發展上也要有個共同的目標(如產業發展)，這樣對社區的向心力才會有幫助。

社區資訊化對於社區居民或是里民來說，在公共事務的討論上以碧湖社區來說執行到現在，總幹事認為並沒有實質上的幫助，最主要的問題在於議題還沒抓到，但是在資訊教育上確實有很大的幫助，因此也還是要去推廣，因為公共議題比較難產生，因此比較難透過資訊化促成這樣的討論。

(2) 社區居民參與現況

社區目前在向心力的上，若是不考慮資訊化帶來的影響，基本上向心力是很凝聚的，因為在社區的部分有許多共同的活動可以參與，如巡守隊、社區關懷據點(老人照顧)。碧湖社區在決定公共事務上主要以會員大會為主，其會員的認定是以年費五百塊，入會費五百塊為主，其會員大會的開會狀況，目前總會員大約六十人，出席率約六成以上，對於意見有分歧的部份在溝通上也很平和。

至於在政治事務上，碧湖社區中藍綠的支持者都有，但是並不會有偏袒的狀況或是其他爭執產生，他們對於選舉的判斷是以候選人對於社區事務的幫助多寡來看的，主要以社區的角度出發而不是以政黨的角度出發。

(3) 社區與政府政策互動情況

台北市政府社會局提供免費網路空間並提供教學資源教導社區發展協會人士將社區的資訊數位化。六星計畫的台灣社區通提供的網路空間，讓社區可以將社區資訊透過這個全國性的網站發展出去。

社區通網站的規劃較制式化，對於碧湖社區來說，當他高於一定的需求後，就無法滿足社區的需求了，社區就會開始找尋其他的管道來架設屬於自己的網站，彈性較大、功能上也較能符合社區的需求，但是會有這樣的狀況都是屬於一種階段性的進展，當然也包括了人力、時間及經費的問題。畢竟政府在建置網站的部分較沒有很多的補貼，以目前來說碧湖社區的經費來源大多來自於台北市政府社會局還有內政部社會司，而這些單位補助的款項在資訊來說補助的方面也較單一，大多都是在資訊教育上，但是對於社區來說，基礎建設還是最根本的問題。

(4) 影響層面

A、個人賦權

碧湖社區在資訊教育上的著重給予社區居民更多的賦權，因為資訊教育讓社區居民在資訊能力上的提昇，這樣的提昇讓社區有更多的潛能可以帶動其他的發展，無論是在未來公民參與或是公共事務的推展上都有很好的幫助，因此碧湖社區在資訊化的推動上雖然目前對於本研究所欲探討的公民參與並沒有直接而有效的影響，但是我們相信在個人賦權的增長上，資訊能力的拓展對於未來提供了無限的可能。

(5) 社區未來資訊化作法

社區目前的作法是想籌組一個獨立的社區網站，至於前兩年的資訊化網站建置經驗做為儲備人才的前置作業與儲備的動力，預計目前大致有三四位人力可以先把網頁基礎架構起來，至於在網站內容有三部份，社區景觀、內湖區域的景觀、網路連結包括產業的部份，甚至碧湖社區針對其社區內部的商業商店或是社團(志工團、巡守隊)透過網站來連結，目前網站上的資訊大多都是活動的通知、訊息及活動成果較為多。

(6) 社區發展協會與村里辦公室互動情形

碧湖社區的社區發展協會及里民辦公室的合作方式也是相輔相成，由於碧湖社區的總幹事也是里長，在資源上都有很好的利用及幫助，因此村里與社區發展協會的配合良好。

4、訪談對象：台北縣林口鄉東南社區

訪談日期：95 年 12 月 20 日

受訪人員：社區發展協會羅理事長、郭總幹事

(1) 社區資訊化現況

A、具體作法

東南社區於 87 年成立，社區資訊化則在 88 年就進行，因為第一、二屆的陳理事長本身是網路科技業，所以對於資訊方面較為專業，在其他社區都還沒有發展資訊化時，東南社區就已先投入，當時社區資訊很快就能上網公告。

東南社區在前二屆理事長的推動下，也曾開過電腦相關課程，並跟學校結合，但後來由於學校自行開班，與發展協會有費用分擔不均的問題，且考量避免資源的重複及浪費，且目前電腦補習班也很多，故東南社區發展協會目前則以開立電腦班以外的社區居民有興趣之課程。

在基礎建設的部份，東南社區曾有「網路社區」的構想，曾經推過社區寬頻網路，但社區居民的接受度不高，目前則由 ADSL 普及，居民普遍自行向中華電信申請 ADSL 或第四台的 cable。

東南社區目前有四個網路平台：社區網站、台灣社區通、行政院國民健康局提供社區健康營造中心網頁、結合聯合勸募的「域名飄，愛心揚」網頁仍以訊息公告為主，討論區並不熱絡，社區媽媽班則使用 e-mail 通知課程異動等訊息。社區網站無專業人才維護，目前由有給職之專職總幹事負責維護。

B、遭遇困難

➤ 經費不足：

由於政府的經費補助很有限，且通常都補助只活動費用，對於行政、人事、行銷等方面缺乏，社區並無經費再請人力，靠社區居民撥出工作以外的時間來做社區服務，並沒有辦法很完整。

另外對於政府的補助，必須要申請計畫提案，但礙於提案能力，故所申請的補助並不多。

➤ 缺乏專業人才

發展協會缺乏資訊專業人才，或社區服務專業人才，通常僅能靠社區居民自身的熱忱，但也必須自行摸索跟研究。尤其在資訊的部分，由於目前維護網頁更新的總幹事並沒有受過專業教學，必須詢問社區較有資訊素養之居民，但礙於時間的配合，通常都只能電話教學，較難的資訊技能就無法突破。故目前網站資訊更新較慢，維護上有挫折感。

網頁資訊也曾經尋求學校的學生以暑假工讀的方式來協助維護、公告商店及社區特色等，但學生會流動或在其他地方工讀，所以目前停擺。由於專業人才的問題，使東南社區的資訊化斷斷續續的進行，網站訊息不夠即時更新，上網人次自然也就慢慢減少。

➤ 人力時間問題

通常做社區服務工作的年齡層較高，年輕人不易投入。若採用義工制的方式也不容易，必須要有人力及長期的投入，才能發覺社區問題，進而解決問題，進行向政府提案申請補助等措施，但礙於人力的不足，能投入在社區服務的時間有限，所以也成為社區發展的困難之一。

➤ 科技委員會停擺

東南社區發展協會有六個委員會，其中之一是科技委員會，

但目前由於該委員會主委繁忙，副主委也有健康的因素，故目前也是停擺的情況，所以也使得社區資訊化的工作並無法進行、資訊技能的克服也未能提供協助。

網路科技淘汰率及進展度很高，落未能跟上資訊潮流，社區住戶的接受度就會不高。

➤ 平台問題

目前東南社區有四個網路平台，但從入口網站搜尋時，需要輾轉的連結，才能到達社區網站。且留言板中多為廣告，維護者時間上的問題，沒有辦法即時的刪除廣告，故社區居民非常少使用留言板進行溝通。

另外是系統的不穩定或是居民使用的習慣問題，社區事務以 e-mail 通知的效果不佳，也容易隨著垃圾郵件一起被刪除。

➤ 與其他組織之衝突

社區發展協會與村里辦公室之間對於資訊化的議題並不共融，村里不支持協會在里的網頁上公告訊息，認為佔用空間，且對於協會所舉辦的活動，有時反而造成村里的壓力，故雙方並未積極合作。

除了與村里以外，另外由於社區管委會的主委流動，也難以落實與社區的互動。

(2) 社區居民參與現況

東南社區的會員加入通常是先認同社團的意義，所以願意貢獻，或是協會所舉辦的活動有興趣，所以願意參加。另有多數人並不加入會員，但偶爾參與社區活動，故會員多為已經熟識而相邀加入，很少主動加入會員。目前會員的年齡層普遍乃以中高年齡者為多。

對於理監事所提出的議案，在東南社區是先由理監事內部討論，取得共識理念及決議後，再上網公告，避免太多的外來因素，形成社區服務的困難。

協會幹部對於政治立場取得不在協會中談論的共識，理監事仍是以發展東南社區為義務及共同目標，不因短暫的選舉破壞協會內部關係。

目前在東南社區以資訊帶動公民參與只是一小部份，雖不排除社區資訊化會提高公民參與的可能性，但認為若要在東南社區中看到網路社區公民參與，最重要的是要加強、推新網站的內容，讓更多人願意上網提高參與度，進而提昇社區互動，這也是東南社區想努力的目標。

(3) 影響層面

A、社會資本

在東南社區較不認同資訊化與社會資本的正向關係，而擔心資訊化產生人際互動的負面問題，較認同居民應該增進面對面的互動溝通，認為見面三分情，所以在推動社區活動上，由委員會推動老人用餐、健康檢查等，雖有部分志工送餐到家，但不希望老人僅與志工對話，更是鼓勵老人能走出家裡，到協會的地點參與活動，與其他長青族互動。

B、個人賦權

東南社區在早期曾考量配合林口新市鎮未來發展前景，希望在社區的生活品質上，因應網路通訊的潮流趨勢，以網路帶來的快捷資訊管道，能更方便簡單的取得資訊，故以建設科技社區為目標，讓網路資訊與傳統社區生活結合，為社區居民帶來無限助益。

但目前東南社區發展協會的理監事使用 E-mail 及電腦者比例不到五成，因為幹部比較常參與及關心社區事務的發展，但反而這一部分的人使用資訊的並不多，所以目前已對於資訊化增進個人賦權進而促使公民參與並不顯著。

C、社區意識

東南社區發展協會所屬的東勢村與南勢村是林口人口最密集

的新興社區，以外來人口居多，為凝聚社區共識，建立新社區文化，該社區發展協會的藝文活動推廣委員會，則推出各種親子研習課程，如：兒童美術班、親子書法班、親子陶藝班、兒童讀經班及媽媽成長教室，如：點心班、美容班、土風舞班、幸福人生講座等，讓社區居民在閒暇時有自我成長與充實的機會。

東南社區資訊化目前仍以網站為主，但資訊化對於凝聚社區意識的幫助並不大，主要由於該社區網站互動性不強，留言的人不多，網站上多為訊息公佈，但社區事務仍以貼公告及寄通知的方式為主。對於凝聚社區意識認為要有人領導，否則如同一盤散沙，難以凝聚。

關於資訊化促使社區意識的凝聚，未來或許是個方向，但仍與資訊素養有關，目前參與決策社區事務之公民多為年長者，普遍資訊素養不足，也不願再額外花時間學習，在年輕的一代，或許較有可能以資訊化促使社區意識的凝聚。

D、經濟發展

東南社區的經濟發展及就業問題，目前有勞委會在東南社區發展協會設點提供就業服務，讓社區居民有更多的就業資訊，但仍是面對面的方式，目前並未在網頁中提供就業訊息。

社區網頁的構想也希望能提供社區商店的資訊及特色，帶動經濟的發展，但仍礙於資訊技能及無專業人才設計，故仍在想像的階段。

(4) 社區未來資訊化作法

東南社區資訊化主要仍是以加強網頁訊息為先，但最大問題仍是經費，倘若經費足夠，即可聘請專業資訊人才，協助網站的功能的維護，才有可能增進社區經濟發展或提供居民更多元的溝通管道等。

5、訪談對象：苗栗縣苑里鎮山腳社區

訪談日期：95年12月20日

受訪人員：社區發展協會葉理事長、蔣總幹事及幹部共 5 人

(1) 社區資訊化現況

A、具體作法

社區網站建置的部份由社區內部居民著手建置，目前社區網站主要功能在於行銷部份，對於內部連結與溝通則不是主要功能。該社區認為資訊化為其社區發展最弱之一個環節，目前社區網站只是資料呈現的一種形式，並沒有太多的居民互動情形。

該社區將社區監視系統畫面上傳至網路上，方便居民了解社區動態，然而社區居民上網觀看成效不彰，目前仍較多數為非該社區民眾前來觀看。

由於社區擁有許多在學學生，因此社區網路使用程度不低，學生上網普及高，但是高齡者相對較低。

若以村里的角度來推動資訊化，則成效可能沒有社區好，兩三年前由內政部所推動的村村有電腦，里里可上網之計畫到目前為止也無疾而終。

社區居民利用網路連絡公共事務情況較少，原因在於居民彼此間具有強烈連帶關係，彼此人際網絡綿密複雜，因此公共事務傳遞上，主要以口耳相傳或電話聯絡為主。

目前社區資訊化的重點為文化產業，藉由推展當地產業，深植於文化產業內，並輔以資訊科技以達到網路行銷之目的。

社區資訊化對於目前來說並不是一個非常迫切之事務，目前最為迫切之事在於推展社區，提升知名度。再者才是推動高齡資訊教育。

B、遭遇困難

資訊素養是一個很大的問題，然而硬體上的限制卻遲遲無法克服。雖曾經試圖與學校合作，然學校設備老舊，硬體數量有限，因此在資源短缺情況下，要開設資訊相關課程是有困難的。

資訊教育的部分雖然曾經與苗栗社區大學合作，但是由於該社區地處偏僻，加上時間因素，因此開辦一年後也宣告停擺。

(2) 社區居民參與現況

資訊與公民參與在該社區並不是非常重要的，原因在於社區居民具有強烈連帶關係，彼此熟識，也每天見面，因此並不用藉由資訊強化社區參與。

若用網路來進行資訊交流，時效性往往不佳，而使用行動電話連絡往往是立即的。社區居民本身具有強大向心力，社區義工人數最起碼為數高達 100 人以上。而除了社區義工之外，社區尚成立許多社團，然而社團卻可能因為沒有表演舞台而因此怠惰。

社區較不會討論政治性議題，主要仍在探討社區公共議題，而討論的過程中，尚無面臨嚴重衝突，倘若遇到不同意見時，將會重新諮詢居民意見。社區發展並無依循一定道路而行，主要仍以大部分居民意見為依歸。

(3) 影響層面

A、社區意識

社區居民彼此已經有強大向心力，這部份從參與的志工數量能夠略知一二。此外，社區居民參與活動踴躍，並且都能從活動當中獲得一定認同。

除了志工服務之外，社區社團蓬勃發展也能看出社區意識強烈。而社區凝聚社區意識最主要之動力為宗教之力量，並且社區居民本身連帶關係就以強烈。

B、經濟發展

兩三年前社區產業主軸在於紅磚，最近則將重心放在藺草編織，這是一個非常獨特的產業。如果能夠藉由網路推展藺草文化，一方面能夠將強社區知名度，並且也能夠強化社區向心力。

(4) 社區未來資訊化作法

在未來，將會舉行社區地方產業 logo 徵選活動，透過網路投票之方式進行決選。目前社區在非資訊化的發展已處完善，接下來資訊化將可能成為社區發展重點之一，透過社區資訊化除了帶動社區產業發展，也可增進社區居民之社區意識。然線上投票之先決條件在於必須有完善的硬體設備以及良好的資訊素養，這都是未來需要來努力的。

(5) 社區發展協會與村里辦公室互動情形

里長對於社區發展貢獻良多，社區藉由里長行政以及人脈資源以達社區發展之目標。然而社區發展協會亦不會干涉居民政治傾向，一切乃以社區居民為主。

6、訪談對象：苗栗縣南庄鄉東河社區

訪談日期：95 年 11 月 17 日

受訪人員：社區發展協會林理事長、總幹事

(1) 社區資訊化現況

A、具體作法

目前東河社區在資訊化上，有幾個自己的網站分別是，社區通的網站(資料較舊、更新較慢)、瓦祿部落格(資訊較豐富)、風情網，另外東河社區在九十三年，原民會有推廣部落圖書資訊站建置計畫，因此，建立了自己的資訊站，也就是類似數位機會中心的一個地點，這個地點可以提供社區居民上網、使用電腦、以及做資訊教育之訓練的場所。

其發展的過程是由九十二年時原民會開始推廣設置部落網站，因此東河社區設置了瓦祿風情網，主要就是介紹社區，社區產業、地理資訊、風情民俗這樣的資訊，到了九十三年原民會推廣部落圖書資訊站建置計畫才開始設立資訊站，原民會補助了二十部的電腦，除了原民會以外，教育部九二一重建委員會也相中東河社區的資訊能力，因此也補助東河社區在數位落差上的計畫提供了三十部電腦，而東河社區由於腹地廣大擁有許多的部落，

因此發展協會藉由這樣的補助希望能夠擴展社區在資訊基礎建設上的可能性，將兩個單位補助的電腦做資源上及人力維護的整合，建立了現在的資訊站。

東河社區針對社區開資訊教育的課程，從基礎到進階、從硬體到軟體，都有完善的課程規劃，在師資的部份，較基礎的課程則是由社區內國小老師來提供，較進階的部份則會請外界的老師來上課，以2006年來說一整年下來總共有七個班次的課程，其中包括了基本的OFFICE、老人長春學院、硬體維修、網路行銷等資訊課程，可以說相當豐富。在課程的參與上一個班級約有15至20人，課程採不收費，因此在營運上有配合教育部的輔導案經費，或是原民會的計畫經費來維持整個資訊教育的營運。

三年前，在東河社區的電腦使用率上不到10%，但是近幾年來看，由於東河社區在資訊站的經營上有顯著的成果，因此，社區內提昇了30%~40%的電腦使用率，這樣的提昇對於社區來說讓大家不再懼怕電腦，對於資訊的東西不再排斥恐懼、對小孩子來說，下課有個比較好的去處不會亂跑，也可以學習到許多資訊。

除了小孩子與年輕人以外，老人也是社區發展協會要推廣資訊教育的一個重要目標群，因為對於東河社區來說許多年輕人在外地工作，因此留下老人與小孩在社區中，除了可以透過資訊教育讓老人與小孩的距離拉近避免隔代教養的問題以外，同時也可以讓老人多些時間、多個管道讓他們可以跟在外地工作的年輕人聯繫，也可以打發退休後除了照顧小孩以外的空閒時間。

在資訊中心的維運方面東河社區有主要的維修廠商配合，其經費來源來自於會員一年一百元的年費以及社區發展協會向各界所爭取的各項資源為主要支出。

B、遭遇困難

由於東河社區獲得各方的補助，在硬體設備上擁有許多的資源，但是由於在社區內部實在是腹地廣大，因此在較偏遠的地區(鹿場、向天湖)，雖然有電腦但是網路的部份由於地理的限制而

無法觸及，在電腦的使用上只能做文書的處理，無法發揮更大的效益。

而目前的解決之道除了鹿湖的積極爭取無線網路可連上網路，至於在向天湖則是還沒有網路的。

雖然東河社區在資訊站的經營上有顯著的成果，但是社區內部家庭中擁有電腦的比率還是過於偏低，甚至是可上網的戶數更低，因此在推行社區資訊化上有一定程度的困難，但是以三年的時間可以達到倍數的電腦擁有率的成長可以說是相當的進步，在某種程度上拉近了與城市之間的數位落差。雖然家庭擁有電腦的比率較低，但是東河社區的資訊站再社區中扮演了一個資訊化重要的角色，也就是一般沒有電腦的家庭會來資訊站使用電腦，帶動整個社區使用資訊的風氣。

對於整個社區的內部溝通來說，並未帶起效益，因為社區中擁有電腦的戶數還是偏低，能上網的戶數又更低了，因此在社區內部溝通來說還是主要以開會的方式來討論，這是在推動社區公共事務資訊化較困難的一個點。

在網路寬頻的提供上，除了地區偏遠佈線的問題外，社區居民在經費上也沒辦法有這麼大的負擔，畢竟每個月要負擔一千多塊的網路費用，對於當地居民來說比較困難，因此，這也是東河社區在推行資訊化的困難之一。

資源分配的問題對於東河社區來說也是一個很大的問題，因為東河社區的範圍太廣又是由許多部落組成，因此，在各個部落中也會有除了社區發展協會的組織形成，這樣的組織模式會代表整個部落來向社區發展協會來要資源，因此，在資源的分配上就比較難以取捨，只能以各部落所提出之企劃書或是透過例行會議來做討論來分配資源。

(2) 社區居民參與現況

目前社區居民對於資訊教育的參與狀況大約一堂課的電腦班

約有十五個人加入上課，以目前東河社區所開的七個班來說，大約有一百多人參加資訊教育的課程。

除此之外在公共事務的參與上，雖然沒有透過資訊科技達到傳播討論的效果，但是在其他管道上卻是溝通良好，舉例來說東河社區目前例行的會議以及部落會議三個月開一次，參與的人員以各部落的代表來說約有七十位，出席率相當踴躍，除了例行會議以外，東河社區在決定公共事務上常針對不同的議題開不同的會議，透過許多的討論來決定公共事務，因此東河社區在社區事務的參與上有很高的涉入程度，除了會議之外，若是社區居民平時對於社區有不同的意見，也可以直接到社區發展協會直接與總幹事或是理事長討論、交換意見。東河社區還有一個較特別的地方是在社區活動上有許多不同的活動舉辦，如：老人福利、志工培訓、環境改造、資訊教育，還有自創的節慶「南庄文化節」，這個活動的特色在於資源的部分都是由社區發展協會以及村里辦公室這邊配合舉辦，還會結合學校來作活動的規劃，因此執行力很強同時也可以凝聚社區的向心力，從這些活動看來東河社區對於公共事務以及社區凝結力有很強的共識。

(3) 社區與政府政策互動情況

東河社區目前在資訊化的過程中接受兩個單位的補助，分別是行政院原住民族委員會及教育部九二一重建委員會，在補助的內容上，除了資金外，在硬體設施分別有二十台電腦、三十台電腦的投入，因此，在政策的支援上算是與政府方面互動良好。

至於政策上無法提供的部份在於網路的部份，由於地區偏遠腹地廣大，因此在網路的鋪建上經費上及資源上無法有效的支援，以止於有些部落雖然有硬體電腦設施，但是網路能力上還是不足，但是僅限於東河社區向天湖的部份，其他區域都有線路可架設 ADSL。至於鹿場有無線網路的基地台是由於鹿場太過於偏僻，且這個區域遭遇到許多的問題，如土石流、斷橋、交通不便，因此算是一個特殊的地區，所以這些因素讓當地的居民得以向通信傳播委員會(NCC)求助申請，也獲

得了實質上的幫助。

(4) 影響層面

A、個人賦權

東河社區目前對於資訊化的程度來說主要的是以資訊教育，對象從小到老都有觸及，因此在社區居民的賦權上有高度的賦權，但是由於社區持有電腦的比率較低，因此，資訊中心成爲一個發展個人賦權的重要場所，再來，從課程上看來其包含的廣度較廣這也透露出社區的資訊能力屬於一個普遍分布的狀況，因此東河社區具有高度的個人賦權。

B、社區意識

雖然社區意識並沒有透過社區資訊發展有直接性的效果，但是本研究團隊從訪談中認爲，由於社區的電腦普及率不高，因此小孩或是其他社區居民會在平時網資訊中心跑，或是去資訊中心使用網路，會讓社區更有凝聚力，因爲那是社區共同的一個公共區域，無論是使用電腦或是閒話家常，對於社區的向心力有一定的幫助，因此會無形中增強社區意識的增長，當然這其中也必定有社會資本的產生，但是社區居民也許平時就有聯繫並非是透過資訊中心而更頻繁，因此，本研究團隊認爲資訊中心所扮演的角色可以讓社區意識增強。

(5) 社區未來資訊化作法

東河社區除了透過部落格希望外界能夠對整個東河村有更多更深的認識。未來社區發展協會也希望能夠有電子商務建置出現來推動地方的產業經濟，但是這個部分可能會比較慢一點，因爲社區發展協會認爲地方產業機制還沒有說很成熟。社區發展協會希望達到某種成熟的階段再努力的透過電子商務來行銷。

東河社區希望社區資訊化較普及後可以透過網路傳播一些會議資訊，或是社區的事務，可以讓開會時更有效率，也可以號召更多對公共議題有熱情的社區居民一起來討論，但是現在網路的

普及率在社區中並沒有達到一定的程度，因此大多還是以口耳傳播為主。

東河社區的理事長及總幹事認為資訊化是必然的，他們也希望透過企業化的資訊管理社區的事務，因此，目前他們所做的只是一個起頭，把社區的資訊化做一個大方向的規劃，讓後來的理事長及總幹事能夠朝這樣的方向去努力，讓東河社區在資訊化以及產業發展有更好的基礎。

除了資訊化以外東河社區希望以後在經費的爭取上以部落制的方式來向各界爭取資源，這樣才不致於讓經費的分配上有太多爭議，這樣也可以有競爭的效果產生，讓東河地區的各部落都有可能達成資訊化。

(6) 社區發展協會與村里辦公室互動情形

東河社區的社區發展協會與村里辦公室是一樣的，村里長就是社區發展協會的一員，而村長在社區發展協會事務上所扮演的角色與村里一樣並沒有衝突，因此在社區事務上的發展都給予高度的支持，因此互動情形良好。

村里辦公室在政治事務上有一點很特別的是這個社區的政黨取向都偏向泛藍，因此也不會有任何的 political 壓力與衝突，對於社區發展協會來說當然也不會形成問題。

7、訪談對象：台北市內湖區綠大地社區

訪談日期：95 年 12 月 22 日

受訪人員：社區發展協會羅總幹事

(1) 社區資訊化現況

A、具體作法

大約十年前，該社區住戶發起社區資訊化活動，推廣社區網路，並且建置社區網頁，社區網頁起先由社區外部公司人員負責，

然而隨著負責人員離職社區網頁也就隨之閒置；然社區網頁目前經營狀況，總幹事也不清楚是否完善，而目前也無專人進行管理，社區資訊目前由總幹事自己更新。此外，社區居民也不常瀏覽社區網頁。而主要原因在於社區主事者並不特別看重社區資訊化的發展。

而社區居民由於多數教育程度不低，因此不論是在資訊素養或是網路普及率來說，皆有不錯之發展。

社區營造協會在網路基礎建設上本身並不會扮演主導之角色，主要尚以居民意願為主，因此營造協會亦無替社區居民向 ISP 業者議價之角色。

B、遭遇困難

社區內部協調情況有待加強，無法確立資訊化為社區發展主軸。此外，資金來源亦為一大困難，社區居民所繳交之管理費，尚仍支持社區日常開銷，然而做為社區資訊化資金，則嫌不足。

(2) 社區居民參與現況

社區居民之認同感於近幾年有下滑之趨勢，而社區透過舉辦活動凝聚社區認同感，目前參與社區活動之居民約佔社區居民一半之戶數。若能夠加上線上資訊交流，將可更助於社區意識之提升。

社區之會員大會為社區重要活動之一，社區邀請區公所以及社會局等相關長官進行指導，而為求社區會員大會之出席情況以及熱烈之氣氛，社區委員會提供經費給予居民烹調料理於會議期間享用。

社區志工人數約為 100 人次。

(3) 影響層面

A、社會資本

近幾年來，由於受到政治對立之影響，因此社區居民之間關係較為疏離，加上新住戶較無法打入社區既有人際網絡，因此該社區社會資本較為薄弱。然而，社區發展協會透過舉辦各種社區

活動，社區居民之間網絡又重新建立起來。而在社區網站重新建置後，應該能夠更加強化社會資本之累積。

(4) 社區未來資訊化作法

未來社區網站重新建立之後，能夠促進社區居民資訊交流，此外，也能夠過社區網站，公佈社區相關活動資訊。

該社區與保全公司合作，在未來將規劃監視系統畫面上傳至社區網站，方便社區居民能夠隨時注意社區動向，加強社區治安。

(5) 社區發展協會與村里辦公室互動情形

社區管理委員會為法定地位，因此對於社區規範較有執行上的公權力。而社區發展協會則是屬於帶動社區發展。

第三節 研究發現

一、社區分析及說明

本研究結合個案訪談分析及專家問卷分析，擬進行社區資訊化之分類，由於在專家問卷分析中，我們了解到藉由資訊科技之引入社區以達到增進社會資本之累積，進而增強居民社區意識之凝聚。然社區意識之凝聚卻不必然須要藉由資訊科技之催化；社區之所以為社區乃因其居民有其共同關心之公共議題，換句話說，資訊科技之引入社區，或許能幫助社區凝聚社區意識，但社區卻有可能在引入資訊之前早有一定程度社區意識。本研究除了進行社區焦點團體訪談及深度訪談外，亦請受訪社區發展協會之經常參與菁英或領導者填寫社區問卷，擬將問卷進行下表分析，供本研究觀察個人層次與社區深度訪談之各面向發展對應。

表十三、社區問卷分析

構面 社區	社會資本	個人賦權	社區意識	經濟發展
福林	5.19	4.50	4.48	4.07

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

構面 社區	社會資本	個人賦權	社區意識	經濟發展
關渡	4.29	3.50	4.89	3.20
永德	4.86	3.25	4.89	5.60
碧湖	5.00	3.67	4.33	4.50
山腳	5.93	3.79	5.67	5.20
東河	4.43	5.42	5.67	5.40
東南	3.71	2.88	3.61	4.00
綠大地	6.43	6.67	6.33	5.20

本研究針對各個社區的資訊化現況進行評估，對於社區資訊化分成三類別進行討論：接近使用、基礎建設及內容服務。依照各社區的深度訪談結果，給予資訊化高低程度之評估。

表十四、受訪社區資訊化程度

IC T 社 區	接近使用				基礎建設	內容服務			合計
	限制 近用 中心	開放 公共 近用 中心	電腦 班	電腦 班持 續運 作	有	網站	半年 內資 料更 新	社區 資訊	
福林	1	0	1	1	0	1	1	1	6
關渡	0	1	1	0	0	0	0	0	2
永德	0	0	1	0	0	0	0	0	1
碧湖	0	0	1	1	0	1	1	1	5
山腳	0	0	1	0	0	1	1	1	4
東河	0	1	1	1	0	1	1	1	6
東南	1	0	1	0	0	1	0	1	4
綠大地	0	0	0	0	0	1	0	0	1

除了上表對於各社區進行資訊化程度評估以外，本研究亦依照深

度訪談結果，對於各受訪社區其公民參與程度，參考 Shersy R. Arnstein 民眾參與程度理論(轉引自吳涵宜，2003)，進行下列層級區分：

表十五、受訪社區公民參與程度

層級	參與程度	內涵	社區
8	公民控制式參與	由民眾掌握控制	
7	代表權式參與	將權限移交民眾行使代表權	
6	夥伴式合作參與	與民眾分享權力、共同計劃	永德、東河
5	安撫式參與	接受民眾提供意見	碧湖、山腳
4	諮詢式參與	接受民眾諮詢提問	福林、東南、關渡、綠大地
3	公告式參與	民眾接受宣導、告知	
2	補救式參與	象徵性的管道，實際上無用	
1	操縱式參與	民眾沒有發聲機會、不得參與	

註：本表參考 Shersy R. Arnstein 民眾參與程度理論(轉引自吳涵宜)，並依社區深度訪談後進行區分。

對於上述之社區資訊化現況分析及社區公民參與程度之層級區分，個案說明如下：

(一) 福林社區：

福林社區推動電腦班已逾四年、開過十幾個班次，包含基礎班到進階、網頁設計，現在已有超 500 人次以上參加過社區電腦班，該社區也擁有社區網站之平台，電腦班成員擁有部落格者比例也相當高；福林社區居民的社會資本及社區意識很強，可從在參與電腦班後，學員普遍表達可促進家人情感，如二代、三代間的溝通，並且已可藉由參與課程，認識更多的朋友，學員間互相學習電腦技能，共同解決電腦資訊問題以及進而加入社區環保志工團隊看出。但在公民參與程度的層級區分，由於該社區居民多參與社區意識為主之電腦班及環保志工等團體，社區事務仍以社區發展協會主要幹部決定後，再於正式會員大會通過，本研究將

福林社區分類至層級 4。

(二)東河社區：

東河社區雖然社區居民再擁有電腦的比率上較低，但是社區居民利用資訊中心的使用率是很高的，因此社區的資訊中心對於個人賦權有很大的幫助，並且除了資訊中心有高度的使用外，社區內目前也有兩期的電腦資訊教育的課程，由此可見東河社區在個人賦權有較全面的發展，除了社區居民在賦權的提昇以外，資訊中心在無形中也提升了社區意識與社會資本的凝結。

東河社區除了透過資訊中心達到個人賦權及社區意識的凝結以外，東河社區本身在社區意識的凝聚上原本就有一定程度的向心力，因此，透過資訊中心讓他們內部更加的凝結，社區資訊化在這個部份對東河社區來說可算是一個催化劑加強了這部份的提昇。因此根據以上所述，茲將東河社區之公民參與層級歸類於層級 6 中。

(三)東南社區：

東南社區擁有四個網路平台，可讓社區資訊共同交流；該社區發展協會雖然近幾年沒再開設電腦班課程，但主因是不想與學校社區化的資源重疊浪費，不過社區居民仍然會到其他組織或鄰近電腦補習班，學習相關課程；硬體鋪設的部分，雖然居民對於「網路社區」佈線的接受度不高，但目前還是社區中大多數的家庭仍有 ADSL，相較於其他偏鄉區域，其整個社區在個人近用資訊科技的部分，仍屬高度。

另外在社會資本與社區意識的構面，該社區雖不以電腦課程來帶動社會資本，但仍有其他的社區活動來促進社會資本與社區意識，如：委員會推動老人用餐、健康檢查等，雖有部分志工送餐到家，但不希望老人僅與志工對話，也更鼓勵老人能走出家裡，到協會的地點參與活動。對於經濟發展之構面，該社區協會希望能在其網站上提供臨近商家的特色，以帶動社區經濟，但礙於無專業人力更新網站的功能，故目前尚未達，綜上所述，本研究將

東南社區公民參與層級歸類於層級 4 中。

(四)山腳社區：

山腳社區雖有其社區網站(<http://www.sjc.org.tw>)，然該網站主要功能仍以對外行銷為主；該網站內之留言板，也未能有效應用於社區內部資訊交流。該社區理事長坦誠，社區資訊化為該社區最弱之一環節，雖有架設保全監視系統，並將監視畫面上傳至社區網站，然而社區居民卻鮮少使用該功能。居民資訊交流主要仍以口耳相傳為主，理事長認為現階段而言，社區資訊化也不是社區主要發展目標，因此就個人賦權而言，山腳社區確實為較弱的一個環節。

由於社區內部居民多互為親屬關係，因此人際網絡關係緊密，宗族規範力量加上社區規範，因此具有強烈社會資本，因此社區意識也發展頗佳。此外，社區內部成立許多社團，加強凝聚社區意識以及促進居民社區參與，因此從以上看來，山腳社區在發展社區意識以及社會資本是很成功的。

最後，山腳社區有其特殊藺草以及紅磚產業，加上也多有配合政府政策參與各項社區產業計畫，因此社區產業發展活絡；理事長表示若能將社區產業結合資訊科技無遠弗屆之行銷力量將更能帶動社區產業發展。因此根據以上所述，茲將山腳社區公民參與層級歸類於層級 5 中。

(五)永德社區：

永德社區固網連接的情況採用半強迫的方式，要求鄰長與幹部都要以身作則，但由於事件尚在發展中，還看不出成效。另外雖然該社區在台灣社區通上有介紹的網站，但由於台灣社區通的設計並不是以提供社區管理的角度定位，所以秘書長並未推廣。綜合觀察，在個人賦權的方面，對於資訊素養的提升，該社區還有不少努力的空間。

該社區發展協會平日透過一連串的社區活動，如：登山、健

行、文化產業觀摩、電腦班、串珠班、土風舞社、桌球社、讀書會...等來凝聚社區意識。但礙於社區活動傳遞的管道與方式，可以發現這樣的社區意識凝聚還是停留在社區的特定族群，如：40歲以上的人口，所以協會希望能透過網站建置來宣傳，讓更多的人了解協會的工作。該協會亦有志願服務隊的建立，為協會發揮了宣傳的功效，除了志工人數不斷增加以外，志願服務隊的服務內容，也取得多數社區居民的認同。在這個部份，直接促進了社區意識及社會資本。在訪談的過程中並未發覺該社區對於經濟發展構面的注重，因此根據以上所述，茲將永德社區公民參與層級歸類於層級 6 中。

(六)碧湖社區：

碧湖社區在未資訊化中社會資本及社區意識程度高，表現在其對於社區公共事務的參與及決定上，而個人賦權較不明顯，至於產業發展的話則是沒有執行與規劃，但是在經過三年的資訊化後其著重的重點在於資訊教育，因此對於個人賦權上有明顯程度上的增長，尤其是社區的中老年人更是明顯。因此根據以上所述，茲將碧湖社區公民參與層級歸類於層級 5 中。

(七)綠大地社區：

綠大地社區約於十年前，由當地居民發起建置社區內部網路，然而社區居民反應不一，因此社區網路之集體建置並未造成風潮。而目前社區網路之建置採取自由申裝，社區發展委員會並為扮演主導隻角色。雖如此，但社區居民由於教育程度高，因此網路普及率高，資訊素養亦有一定程度。然而社區資訊交流平台卻付諸闕如，雖有建置社區網站，然而卻因負責人員離職而停止維護與資料更新。在個人賦權上，雖有一定網路普及率以及資訊素養，卻無專家認為最重要之資訊交流資平台，而居民對於網路之應用也無法與社區發展以及社區事務相呼應，因此個人賦權程度仍無法達到一定程度。

該社區在社區事務上投入相當心力，該社區發展主軸為環境

保護，因此對於這樣的發展目標，社區居民事實上皆能有所認同，並且藉由社區環境之相關活動與計畫，促進社區居民參與活動，並且強化原本低弱之社區意識與社會資本。此外，社區居民成員多半為上班族群，因此並不特別重視社區產業發展。綜上所述茲將綠大地社區公民參與層級歸類於層級 4 中。

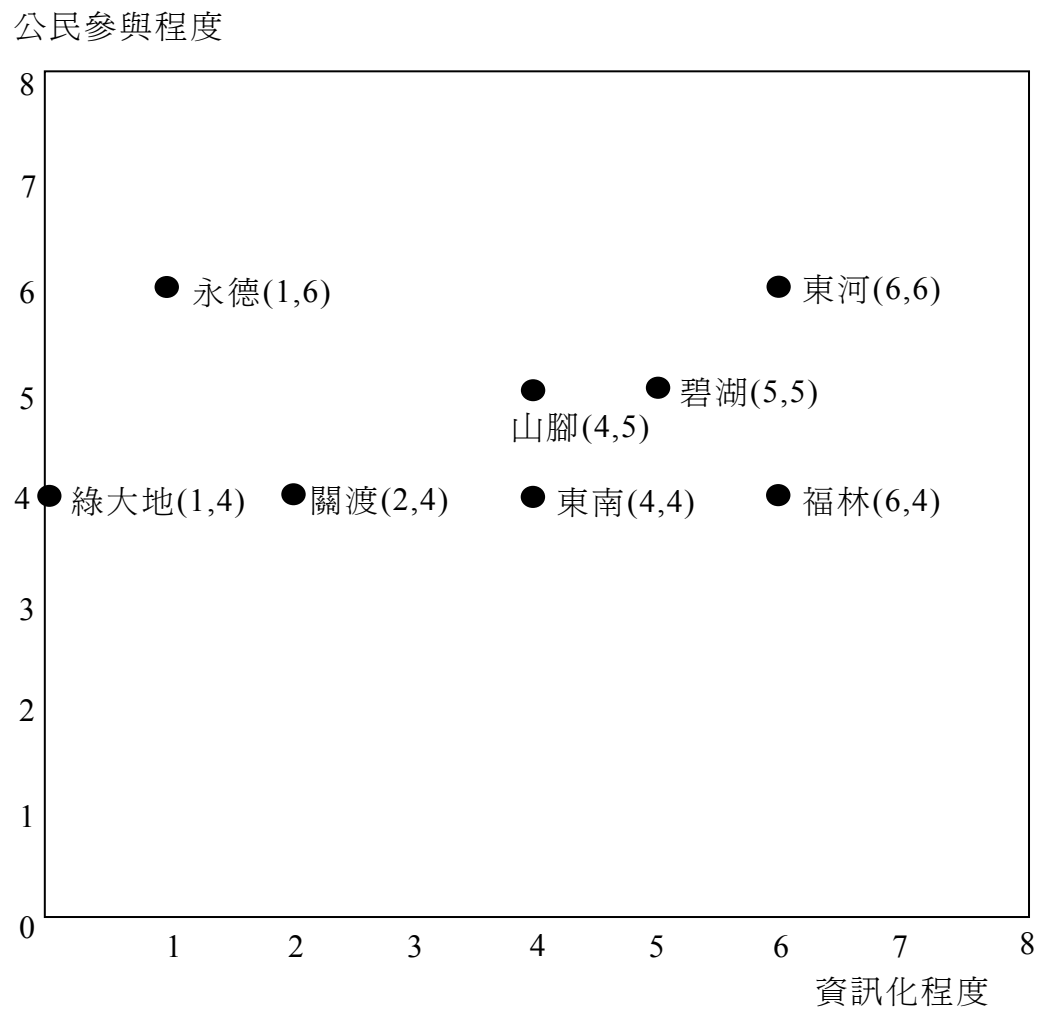
(八)關渡社區：

關渡社區理事長對電腦課程相當肯定，再加上事後居民的反應，可以明確的看到社區資訊化推動工作對高齡人口的幫助。但其社區資訊化目前仍在提升高齡人口對資訊設備使用的能力，但對於個人賦權的部分還有很大的進步空間。

在資訊化推動的工作上雖然現任理事長了解到數位時代的來臨，但是卻對現任里長頗有微詞，主要在於里長並未意識到資訊的重要，理事長雖然覺得協會所辦理的相關電腦教學，應該有讓大家更積極參加一些公共事務，但是就現實的層面來說，他還是覺得里辦公室是一個重要角色。像現在是以社區發展協會的棉薄力量推動，實在是能力、財力有限，在推動上倍感艱辛。也有礙該社區的社會資本與社區意識之凝聚力。因此根據以上所述，茲將關渡社區公民參與層級歸類於層級 4 中。

二、發現問題

本研究藉上述各社區資訊化高低程度與公民參與程度分別進行社區分類外，並探究資訊化與公民參與之間的相關分析，就本計畫目前所進行深度訪談之八個社區，依其各別之資訊化高低程度及公民參與(社區居民自發性的參政行為，用以影響社區公共事務的決定)高低程度，分析出如下之圖表，並依訪談結果進行討論之問題與析論。



圖十、資訊化與公民參與程度

Q1、為何社區資訊學類型相同者，公民參與程度不同？

本研究所指之公民參與，亦指利用政治性方式(公共表決)對於社區事務作出決定。依此定義，社區發展委員會在面臨社區事務之決策過程中，必須召開會員大會，提供社區居民公開表決之機會。東河社區除了定期召開幹部會議之外，亦會針對社區部落與社區居民召開部落會議，公開聽取居民以及各部落之意見陳述；而居民參與會議情形亦屬踴躍，因此公民參與程度高。惟東河社區資訊化程度高，但卻鮮少利用資訊網路進行公民參與，較為可惜；東河社區幅員遼闊並且由於地理限制，因此公民參與程度雖佳，卻未能發揮至極致，倘若利用資訊科技，克服地理障礙，公民參與程度將會更加亮眼。

而東南與福林社區資訊化程度高，但卻缺乏社區居民公開表決之場域，福林社區雖有利用資訊交流平台提供居民社區事務相關資訊，但是對於社區事務之決議卻無法提供相同平台，甚為可惜。社區事務之決議仍為社區發展委員會幹部開會表決為主要，缺少社區居民共同參與決策過程。而東南社區認為社區事務若由太多居民介入參與，將可能導致公共事務窒礙難行，因此事務之決議過程仍以幹部討論為主，待幹部決議後另行上網公佈，因此社區居民完全無法參與公共事務之決策。

本研究認為資訊科技雖能促進公民參與，然而根據以上案例可以發現，現階段「資訊科技」與「公民參與」仍為兩條平行線，彼此雖偶有交疊，但卻缺乏制度性之機制促進公民參與。因此，本研究試圖針對以上社區提供利用資訊科技促進公民參與之相關政策建議。

Q2、是否經濟發展的高低並不會直接影響公民參與程度？

本問題之意義在於受訪之社區當中，發覺山腳社區有其藺草編織以及磚瓦之在地產業，該社區之公民參與表現相較其他社區亦屬不錯；然而東河、永德、碧湖等三個社區，雖然其社區資訊

化並不以經濟發展為主，但三個社區在公民參與的程度上，都有一定的強度。

如東河社區目前例行的會議以及部落會議三個月開一次，參與的人員以各部落的代表來說約有七十位，出席率相當踴躍，除了例行會議以外，東河社區在決定公共事務上常針對不同的議題開不同的會議，透過許多的討論來決定公共事務，因此東河社區在社區事務的參與上有很高的涉入程度，除了會議之外，若是社區居民平時對於社區有不同的意見，也可以直接到社區發展協會直接與總幹事或是理事長討論、交換意見。

永德社區發展協會對該地區選舉人支持制度，是經由集體共識所產生的。雖非法定規章，但卻具有一定的約束力。這樣的制度間接促進居民對國家政治的參與。觀察它們今年 3/11 第二屆第二次會員大會手冊，可以了解在該社區在處理社區公共事務決策的作法上，主要還是以定期召開會員大會的方式進行，雖未應用任何資訊科技相關技術，但仍有高度的公民參與程度。

碧湖社區在決定公共事務上主要以會員大會為主，其會員的認定是以年費五百塊，入會費五百塊為主，其會員大會的開會狀況，目前總會員大約六十人，出席率約六成以上，對於意見有分歧的部份在溝通上也很平和。

由以上的分析中，本研究發現似乎經濟發展的高低並不會直接影響公民參與程度，本文後續將提出針對以上社區提供利用資訊科技促進公民參與之相關政策建議。

Q3、社區資本與社區意識都高，是否有助公民參與？

從上述社區分類的圖表中，我們可以發現在八個接受訪談的個案社區中，大多的社區其社區資本與社區意識都很高，僅關渡社區由於社區發展協會與村里之間的衝突，至使社區事務的執行上分歧，使其社會資本與社區意識較低。然而其他的社區在本計畫中雖然都被分類在社區資本與社區意識高的類別中，然本研究發覺東南與福林兩個社區在公民參與的程度上並不高，由於本計

畫所指公民參與乃利用政治性方式(公共表決)對於社區事務作出決定。然該二社區居民對於社區事務的參與，較多為社區意識層面的環保、醫療等事務上，而未見其有自發性的參政以及共同表決行爲，進而影響社區公共事務的決定。尤其在東南社區的訪談過程中，了解到他們對於社區事務乃在協會主要菁英成員取得共識後，才上網公告，缺乏外部的溝通，故該社區的公民參與之程度較低；另外在福林社區，雖然有會員大會，但社區事務仍以具魅力領導者所提議的政策爲主。故本計畫發現社區資本與社區意識都高的社區，與其公民參與的程度，並未見二者間的正相關關係。

總結來說，根據本研究之模型之邏輯，社區之社會資本與社區意識程度高者，將會促進社區居民參與程度。然而，根據本研究田野訪談結果，社區意識與社會資本雖高之社區，社區居民參與程度卻未見亮眼。本研究歸咎原因各社區有其不同之社會條件與社區發展脈絡，因此存在許多影響社區居民參與之因素；例如社區發展委員會既有決策模式以及運作模式、社區居民組成、社區發展之歷史脈絡以及社區事務決策氛圍等。因此社區意識與社會資本之累積雖能促進社區參與，然尚須考量其他社會因素。

Q4、村里 V.S 社區發展協會的衝突

a. 資源重疊（東南社區）

東南社區雖然目前擁有四個網路平台，可供資訊交流，但在訪談過程中，我們了解到社區發展協會與村里之間，在推動社區資訊化並無合作，發展協會曾經希望能經社區資訊也放置在里的網頁中，但里辦公室以伺服器空間不足爲由拒絕，並且對於社區發展協會所舉辦的活動，有時反而成爲里辦公室的壓力，故目前社區資訊分置於協會的網站平台與里的網站中，在這樣的案例中，我們發覺村里與社區發展協會，倘若無法合作，其各自申請網路平台，資訊無法交流共享，則會造成資源的重疊浪費。

b. 資訊發展程度不佳(關渡社區)

關渡社區在資訊化推動的工作上，雖然現任理事長了解到數位時代的來臨，但是卻對現任里長頗有微詞，主要在於里長並未意識到資訊的重要，理事長雖然覺得協會所辦理的相關電腦教學，應該有讓大家更積極參加一些公共事務，但是就現實的層面來說，他仍認為里辦公室是一個重要角色。目前該社區的資訊化僅有社區發展協會的棉薄力量推動，由於能力、財力有限，在推動上倍感艱辛。

三、訪談個案目前已受政府補助計畫說明

➤ 福林社區相關計畫

福林社區接受新竹市文化局 95 年度社區營造點甄選，補助「福林社區數位學習中心與地方人文資料建構發展計畫」，計畫期間為 95/07/01 至 95/12/31，主要計畫內容為社區數位人才培育、社區特色之研討調查、社區文史研究、組織運作訓練等，未來有關推動資訊化的計畫申請如：新竹市社區網站製作培訓計畫，也是希望透過經驗分享與入門網站學習，進而培訓網站製作與維護的人才，該計畫對於數位學習中心的維護與管理十分重視，有意培訓「科學志工」，以永續經營。

除了數位計畫的補助外，福林社區過去也曾接受政府補助「竹塹彩繪風箏活動」、「福林社區學苑—中國結研習」與 94 年度的「新竹市社區工作幹部研討會」等計畫。

由上可知福林社區對於推動社區事務、凝聚共識及社區資訊化方面的重視程度，故該社區目前也成為很多社區推動資訊化教育課程之模範，有許多的社區都前往觀摩學習，但該社區僅停留在社區意識的公共事務階段，對於公民參與的決策部分還有成長空間。

➤ 永德社區相關計畫

永德社區在 94 年 9 月 15 年至 94 年 12 月 15 日曾辦理「推展社區 e 化，跨進電腦世界」的社區電腦研習活動，該活動目的在於以社區

研習補助活動，讓低收入家庭及二度就業婦女，可以學習到電腦的基本操作技能，並獲得證照，另希望透過學習電腦增進知識，並拉近親子關係，減少代溝，促進家庭合諧；同年亦有婦女成長班之電腦研習課程。其社區電腦班分爲八小時的基礎班及十八小時的進階班，仍在資料搜尋、文書處理、即時通訊的課程階段。

95 年 9 月也延續開辦社區電腦研習班，計畫經費連同補助款共計五萬元整，同年度的之社區婦女成長教育「電腦研習班」共有 30 位學員參與，計畫經費共計二萬肆仟元整。

► 碧湖社區相關計畫

目前碧湖社區關於社區資訊化的補助最早是 94 年度的社區網路建構計畫，補助單位爲台北市政府社會局，其計畫概要包括：.社區網路建構說明會、設立社團網站教育訓練、輔導社區社團網站設置、社區網路建構成果發表會，該計畫並且與博士達科技股份有限公司合作，該年度也曾有「婦女資訊教育」的規劃，但由於學校電腦教室配合不及，故未實施。

95 年度則接續前一年的計畫，執行第二期的社區網路建構，該計畫時間自 95 年 5 月 1 日至 95 年 10 月 30 日，計畫目的在於社區網路建構的工程、聘請網路專業人士規劃演講授課輔導、社區網路建構說明會、社區網路高手招募邀請網路專家授課演講與到府實地輔導、社區網路網頁製作及經驗分享交流、社區網路建構成果發表會，而計畫經費包含自籌經費共 9 萬元整，碧湖社區希望藉由社區網路建構達到整合社區資源、服務社區居民、組織志工團隊使社區和諧、促進民互助互動等目標，在作法上則是透過社區網路建構說明會並招募社區網路電腦高手並邀請網路專家授課演講與到府實地輔導社區網路網頁製作以及經驗分享交流社區網路建構成果發表會，透過這一連串的作法及台北市政府社會局的引導來著手資訊化。

碧湖社區認爲隨著老年人口不斷的增加，爲落實社區老人照顧，由社區志工自發性提供社區長輩在地化服務，結合社區各類資源，促進健康終老並落實福利社區化工作。故而申請了建立社區照顧關懷據

點的計畫，藉由該計畫，曾於 95 年 9 月 7 日至 95 年 10 月 12 日開辦「長青電腦班」，並以該計畫申請了手提電腦一台、個人電腦三台及無線寬頻分享器一台，從近二年碧湖社區所申請的補助計畫，可見資訊化社區已越來越受重視。

➤ 東南社區相關計畫

東南社區於 93 年度接受政府補助「社區健康營造三年計畫」，主要是想藉由民眾的學習與參與，激發社區意識與自己能力，培訓『自己』即是志工理念，有效結合運用環保、經濟、農業、社會福利及文化建設等資源，建立健康新價值和健康生活，創造關懷的社區文化。另外也依據社區調查需求，將健康生活深入社區推動，讓健康資訊融入社區生活中，使社區人人懂保健、健康生活處處見。

其計畫成果為 1.招募培訓 60 名志工，申請志工紀錄冊 42 本;活力社區創造社區關懷文化，由個人擴散至家庭及全社區，共同實踐健康生活，營造健康社區目標。2.透過社區管委會深入社區，在親子互動中，輕鬆學會照顧自己，為自己健康負責，營造「全民健康社區」目標。

另外在 94 年接也接受國民健康局補助營造林口新故鄉-社區關懷文化計畫，其計畫概要為 1.產業發展-林口龍壽茶、休閒觀光-以特優烘培技術與健康取向，克服先天不足，以鄰近大台北地利(不塞車)及網路推展林口茶業升級。2.社福醫療-長青共(送)餐-推動社區志工方便性服務與就近關懷為主軸，飲食中健康宣導與減少醫療資源浪費。3.人文教育-學生志工-兒童教育根本從小認識與紮根，讓學生從服務中學習與學習服務，在樂於助人與助人為樂中健康成長。4.環境景觀-環境清潔、廚餘回收-環境清理、垃圾減量中，改善居家環境與品質，有機堆肥創造優質環境與健康作物。5.環保生態-資源回收服務-推動社區資源再利用，環保二手募集，散播愛心與熱誠，讓人間有愛！⁶

⁶ 資料來源：台灣社區通網站，東南社區社區成果，
http://sixstar.cca.gov.tw/community/pages/02_achievements_money.php?CommID=164&ID=1，200/12/28。

➤ 山腳社區相關計畫

山腳社區與政府機關互動頻繁，並承接許多社區營造相關之計畫案；而其中又以社區產業相關計畫為大宗。與本研究案較為相關之計畫如下表：

表十六、山腳社區已受補助計畫

計畫名稱	計畫時間	計畫補助單位	計畫內容
多元就業開發方案-民間團體就業擴展計畫--結合社區資源以創造特色產業計畫(第二年續提計畫)	94 年度	行政院勞工委員會	加強居民就業訓練與促進產業行銷。
苑裡鎮山腳社區總體營造心點子創意構想----「款款磚情」九十二年年度執行計畫	92 年度	行政院文化建設委員會	建構社區網站、社區營造教育訓練、加強磚瓦產業發展。計畫執行中，社區將擴大居民之參與，鼓勵居民主動、積極投入社區營造工作。
文建會社區總體營造計畫--心手相攜共創磚情社區	91 年度	行政院文化建設委員會	辦理磚瓦產業研討會、促進磚瓦產業發展、建置社區宣傳網站，強化對內溝工與對外宣傳。

以下茲就各計畫進行說明：

1. 多元就業開發方案-民間團體就業擴展計畫--結合社區資源以創造特色產業計畫（第二年續提計畫）

94 年度，山腳社區根據行政院勞委會所推行之多元就業方案計畫中，推出相關計畫，計畫概要如下：⁷

- 提供就業訓練及機會，促進社區中高齡、婦女及身心障礙者之就業機會。
- 結合地區鄉土特色、自然景觀，增加工作內容與豐富性，促進就業訓練產業之行銷。
- 辦理導覽解說及資源調查、磚雕與藺草編織技藝創作、養生餐飲與產品研發行銷。

2. 苑裡鎮山腳社區總體營造心點子創意構想----「款款磚情」九十二年執行計畫

山腳社區特色產業活絡，除了藺草編織產業外，尚有紅磚產業；行政院文建會之社區總體營造計畫，山腳社區亦於 92 年度提出計畫申請。該計畫主要以推展紅磚文化藉以帶動社區營造，凝聚社區居民共識。而除了帶動社區營造與凝聚社區共識外，該計畫之目標亦有加強人才培育，帶動社區產業永續發展。而藉由該計畫達到磚雕藝術村之美名，並塑造國際磚瓦產業文化，並且藉由社區居民共同參與帶動社區產業永續發展。⁸

而該計畫之成果如下：⁹

- 打造紅磚特色藝術工程----建立社區紅磚故鄉的品牌

⁷資料來源：台灣社區通網站，山腳社區社區成果，http://sixstar.cca.gov.tw/community/pages/02_achievements_money.php?CommID=157&ID=14，2006/12/28。

⁸ 資料來源：山腳社區官方網站，<http://www.sjc.org.tw/>，2006/12/28。

⁹ 資料來源：台灣社區通網站，山腳社區工作成果報告，http://sixstar.cca.gov.tw/community/pages/02_achievements_money.php?CommID=157&ID=4，2007/1/5

- 提升社區專業技能水準----磚瓦專業人才庫之建立
- 增加社區居民就業機會----社區認同感的增進
- 創造紅磚特色景點—提昇社區休閒文化的水準
- 確立磚情社區特色----款款磚情塑建了社區紅磚風華

3. 文建會社區總體營造計畫--心手相攜共創磚情社區

此亦為行政院文化建設委員會之社區營造相關計畫，主要仍是著重於社區特色產業之發展，計畫概要如下：

- 磚科及第：辦理主題磚雕創作及創意設計研習。
- 社區網站之建構：讓社區成員了解社區的活動，藉由網路的便利達到彼此間的互動。
- 磚瓦產業再造研討會系列活動

該計畫之主軸為藉由舉辦各種社區產業相關學術活動以促進社區產業之發展與能見度；該社區於 91 年 10 月 12 日至 13 日兩天舉辦「磚科及第一磚雕研習營活動」，教授社區居民磚雕藝術；另外並於 91 年 11 月 26 至 27 日兩日舉行「國際磚瓦文化藝術技術交流中心系列活動—磚瓦研討會」，以促進磚瓦文化交流。

而藉由此計畫之推行以達到下列之目標：

- 有系統的對社區產業文化進行探討、產業史料文物之整理、磚雕藝術與砌磚技藝之傳承，促進社區產業文化之升級。
- 民眾更能體認社區的寶貴人文資產，以定位社區產業文化之特色，促進社區民眾共同投入愛鄉土文物、愛地方文化之熱誠。

以山腳這類對於產業發展不遺餘力，然而資訊應用能力卻略顯不足社區而言，社區協會理事長雖認為資訊科技為行銷社區產業之利器，但至今卻仍無具體作為。一方面礙於資訊人才短缺，一方面也苦於無相關經費之補助與支持。回顧山腳社區承接政府相關活絡社區特

色產業之計畫，本研究發現，對於資訊化帶動產業發展之相關補助付諸闕如，然而卻可能是該社區目前最欠缺之一環。在累積一定社區意識以及產業發展基礎後，如何運用資訊科技帶動社區新一波發展，進而促進社區居民參與為重要之課題。

➤ 東河社區相關計畫

東河社區從九十二年時原民會開始推廣設置部落網站，因此東河社區設置了瓦祿風情網，主要就是介紹社區，社區產業、地理資訊、風情民俗這樣的資訊，到了九十三年原民會推廣部落圖書資訊站建置計畫才設立資訊站，透過此計畫補助了二十部的電腦，除此以外，教育部九二一重建委員會也補助東河社區在數位落差上的計畫提供了三十部電腦，而東河社區由於腹地廣大有許多的部落，因此發展協會藉由這樣的補助希望能夠擴展社區在資訊基礎建設上的可能性，將兩個單位補助的電腦做資源上及人力維護的整合，建立了現在的資訊站。

➤ 綠大地社區相關計畫

綠大地社區以社區環境與保育為發展主軸，因此與政府申請之相關計畫多以環境保護為主，而羅總幹事認為透過社區環保之相關計畫，不但能夠美化社區景觀，亦能夠凝聚社區居民之社區意識，並累積社區之社會資本。與本研究相關計畫是該社區在 94 年度曾接受行政院環境保護署所補助的「環境改造計畫」，其計畫目的即是以維護社區環境景觀為主軸，藉此凝聚社區意識。

以下茲就該計畫進行說明：¹⁰

綠大地社區，如其名為一以環境保護與生態發展為主軸之社區。該計畫雖與資訊化以及社區參與無直接關聯性，然總幹事認為透過社區環境保育之切身議題，能夠促進社區居民累積社會資本與社區意識，進而達到社區居民共同參與社區相關之公共議題。事實上，該社區也由與此計畫，強化了社區居民之共同意識，並且也確實美化社區景觀，因此計畫成效頗佳。計畫要項如下：

¹⁰ 資料來源：台北市內湖區綠大地社區發展協會提供，2007/1/5

二、 自然保育綠美化社區

栽植蜜源植物並請安康蝴蝶保育學會培訓志工，教導學習如何復育蝴蝶，營造多樣性群蝶飛舞的社區，並在各車道栽植花木，改善空氣污染，創造清潔舒適的生活環境。

二、 增加生物多樣性

鼓勵住戶江庭院、花園枝落葉做為覆蓋泥土之用，既可減少水分蒸發、保護水資源，營造壁虎、蜥蜴、青蛙、蟬等生物之棲息地、保持生物多樣性生態環境。

二、 環境整潔維護

鼓勵住戶誘捕野貓，送至獸醫院結紮，控制野貓數量，使其不再成長。而社區狗應掛識別牌，隨時監督。

綠大地社區在社區資訊化上並未特別視為重點，總幹事雖體認社區資訊化為勢在必行之作為，然礙於社區資金有限，因此短期之內並無資訊化之相關計畫。雖該社區已因社區環境相關計畫凝聚一定社區意識，然對於促進社區參與與資訊化仍待加強。而本研究認為主要做法為，必須結合社區需求以及社區發展特色適切地融入資訊科技，進而促進社區居民參與社區事務。

以綠大地而言，缺乏資金雖為社區資訊化一大問題，然缺乏資訊顧問團隊輔助進行社區資訊化則為更大之難處。總幹事雖體認資訊化為未來發展不可或缺之重點，然而其他社區發展委員會之幹部卻未必支持如此想法，使至總幹事有孤掌難鳴之勢。因此教育社區發展委員會幹部社區資訊化之重要性乃為另一重點。

第四節 總結

本節茲就本研究所進行之田野調查社區，統整以下目前社區導入資訊化所遭遇之問題：

一、經費不足：

根據本研究調查，最普遍的問題仍是反應經費不足，不論在推動社區資訊化，或是任何的社區活動，自籌資金的比例仍高；亦有社區表示政府的補助計畫提案困難，故無法申請到足夠的政府補助。

二、規劃執行人才及資訊專業人才之人力缺乏：

社區普遍反應人力不足，如缺乏網站製作及維護人力，或是礙於時間限制，社區資訊未能即時更新，亦無專業人才設計互動式留言板讓社區居民溝通交流；推動電腦班的社區則有電腦教學師資的問題，部分社區能尋求社區大學協助，但有些社區卻因為缺乏師資或鐘點費過高，而無法長期推行。

三、社區資訊化的認同與目的性：

社區發展協會幹部對於資訊化重要性程度的認同不足，協會的幹部如不認同資訊化對社區的幫助，質疑社區資訊化能提高社會資本、經濟發展，自然難以推動整個社區，更難以達到以資訊化促進公民參與。

四、基礎建設、場地、設備不足：

都市社區與鄉城社區在基礎建設上的普及仍有落差，加上社區居民的接受度不高，故目前網路社區僅少數；目前政策並不補助硬體設施，設備的不足亦使得很多的社區居民近用資訊設備的機會不均等；社區發展協會或社區資訊中心的場地很多仍須付出租金，亦加重其發展成本。

五、社區發展協會與村里辦公室的衝突：

由於社區事務目前由社區發展協會與村里辦公室兩個單位在推動執行，里與發展協會合作推動資訊化的社區甚少，社區發展協會推動社區活動會造成里辦公室的壓力，故形成兩者對立的情形，更因此資源重疊浪費。

六、政策補助人口特性之影響：

以六星計畫而言，與社區資訊化較為相關的是人文面向中，教育部為落實社區終身學習所推動的「建立社區教育學習體系計畫」與「創造偏鄉數位機會推動計畫」，對照本研究訪談之社區所歸類之社區資訊化，以曾接受過電腦班之開辦補助為最多，然而，現今的補助對象，又以老人電腦班與婦女電腦班為最多，對於受補助的人口特性，已先劃定在資訊素養較低或年齡層較高的群體。在這樣的補助人口特性下，造成很多的社區資訊化未發揮綜效，其參與社區電腦班是為了維持人際網絡的互動，倘若社區資訊化的補助只達到人際網絡的互動，在社區地理限制之下，以電話、手機或面對面的溝通，反而更勝於使用資訊工具。呼應 Dara O'Neil(2002)的理論，建議未來應針對不同社區發模式，如經濟發展、人文教育等不同面向，予以不同的政策補助。本計畫將於後續章節，提出立即可執行政策及中長期政策建議。

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

第五章 政策建議

根據本研究田野調查所發現社區資訊化之困難，本研究認為須將政府政策與社區實際遭遇困難做一對照與比較，以釐清政府施行政策之旨點，以作為政策建議之依歸。

首先針對經費以及人力缺乏之問題，此牽涉到社區對於資訊化工作是否能夠永續投入。政府針對經費以及人才之補助通常乃採專案性質之方式補助；意即一旦專案執行時間結束，政府人力以及資金支援亦可能停止。此外，政府對於社區發展協會之定位乃為「非營利組織」，因此發展協會並無固定資金來源亦沒有營利能力，導致社區發展協會資金不足，造成資訊化程度裹足不前。最後，政府針對社區資訊化之支援與補助通常為資金補助，卻欠缺人力支援，導致各社區之資訊化程度與表現參差不齊。

此外，目前社區普遍面臨設備以及硬體不足之窘境，實乃因為政府對於社區資訊化之定位為「社區行銷」，因此針對社區資訊化之補助，大部分皆著重在於網路平台之建置，期使藉由網路平台提升社區能見度，以帶動社區發展。然而政府對於社區設備與硬體之補助，卻未有具體之政策作為；簡單的說，政府對於社區資訊化之體認乃在於「社區整體」之發展，卻未考量「社區居民」之個體需求。

針對社區資訊化政策規劃，本研究認為應將目前發現之問題分為短期及中長期來規劃，在短期的部分應該先建立社區發展協會管理人員對於資訊的認識，藉由對社區資訊化的認識，才能釐清資訊化對於社區的意義及目的，唯有先釐清這一層的意義才能在資訊化的基礎建設佈建上更有成效；至於中長期的部分本研究團對認為應達到組織上的創新，藉由新組織來解決財務及人力上的根本問題，而關於社區資訊化對於公民參與上目前仍然沒有完全發揮其潛力。因此，要建立公平正義的網路社會，簡單來說在短期上，應該運用既有的組織，達成社區資訊化的目標；長期來說，則應尋求補助機構和受補助機構的組織重整，充分發揮資訊化的潛能，推進社區層次的公民賦權與政治參

與。

第一節 立即可行建議(2007~2010)

要發揮資訊科技的潛能，促進公民賦權與政治參與，短期的目標應以充分運用既有的組織架構，修正過去政策規劃和執行的盲點，以求能儘速實現社區資訊化的目標。同時，除了力求社區居民能夠充分使用資訊科技之外，社區資訊化也應力求在過程上，能促進社區共同意識和社會資本的提升，為實踐普遍的公民賦權和政治參與，奠定良好的社會基礎。

首先，以促進公民賦權和政治參與為目標，社區資訊化應兼顧軟硬體設施的普及和社區網站的建置，以此確立短期的政策指標。根據本研究所做的專家問卷分析，在足以促進個人賦權的資訊科技使用上，最具有影響力的是資訊交流平台和交流頻繁程度，其次是資訊科技的普及率和資訊素養，最後才是資訊內容的多樣性。然而，根據我們所做的田野調查，大多數的社區仍然沒有專屬網站，反而對於資訊終端設備，因為家中青少年的需要，已經相當普及。

總結來說，本研究認為短期而言，藉由資訊科技達到社區之公民參與，前提要件以發展普及性的資訊科技使用首為重。因此本研究勾勒的社區資訊化的短期願景為期使社區能有擁有普及性的資訊硬體、適切性的資訊應用以及廣泛性的資訊素養。茲對各項願景進行說明：

- 普及性的資訊硬體：此為社區資訊化之根本基礎，本研究希冀透過適當之政策建議，帶動社區網路以及電腦擁有率更加普及；此外，亦希望社區弱勢族群與特殊團體之電腦使用能夠成長，將資訊科技深植於每位社區居民生活中。
- 適切性的資訊應用：本研究認為未來社區應能夠善用該社區發展脈絡以及特色，進而結合資訊科技，輔助社區能夠藉由

資訊網路達到對外宣傳社區知名度以及對內情感以及資訊交流之功能。

- 廣泛性的資訊素養：社區發展之根本在於永續經營，因此本研究期使未來社區能夠擁有獨立使用資訊科技之能力，而不假外人。而為求發展公民參與，應提升居民之資訊基礎技能；而社區幹部亦能體認資訊科技對於社區之重要性。

因此，短期的政策指標應以交流平台的建立和資訊能力的培育為主要目標，並以此規劃具體的策略。

一、短期政策指標

1、交流平台的建立

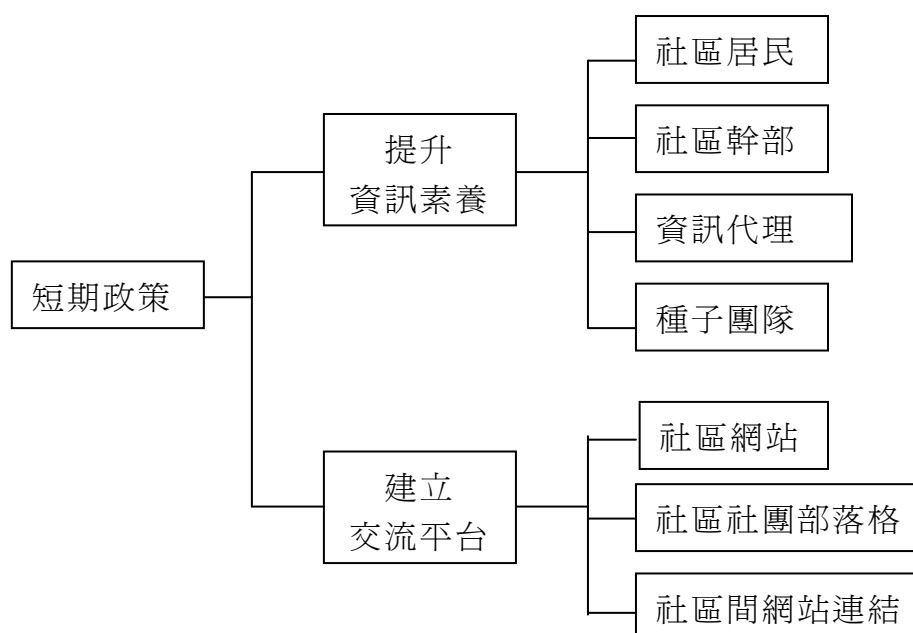
- (1)一社區一網站
- (2)社區內一至兩個社區社團部落格
- (3)社區間社區網站相互連結

2、資訊能力的培育

- (1)社區管理幹部資訊能力達到基本程度
- (2)社區中老年人/幼童/其他弱勢群體資訊能力達到基本程度
- (3)社區具備資訊管理專屬團隊（最少三人，分別負責技術提供、常態維護、基本內容）和資訊種子教師（最少一人）

二、短期政策措施

針對上述提出之政策指標，依政策規劃圖表，進而提出下列具體之政策措施說明：



圖十一、短期(2007~2010)政策架構

資料來源：本研究整理

表十七、短期(2007~2010)政策措施暨行動綱領

政策	對象/ 項目	行動綱領／具體建議	相關主管 機關
資訊 素養 之 提 升	社區居民	(1) 加強與地區之學習機構以及地區企業合作、達到資訊教育資源分享。 (2) 政府定期指派師資前往針對社區居民進行基礎資訊課程輔導。 (3) 提供符合居民需求之資訊教育。	教育部 內政部
	社區幹部	(1) 協助社區幹部明瞭資訊科技對社區之意義與必要性。 (2) 政府定期針對社區幹部開設社區資訊化之相關課程。	教育部 內政部

政策	對象/ 項目	行動綱領／具體建議	相關主管 機關
	資訊代理人	(1) 與社區教育機構與地方企業合作，鼓勵組織成員社區資訊志工。 (2) 配合行政院勞工委員會之多元就業方案之計畫，尋覓適切人選作為社區資訊代理人，以及社會局處之社會志工。	教育部 內政部 經濟部 中小企業處 勞委會
	種子團隊	(1) 協助社區形成資訊種子團隊，並針對較為專精之資訊知識進行教學與輔導。 (2) 為求長久，資金應有所補助（對種子團隊的社區參訪等），此外種子團隊應為有償性質。	教育部 文建會
交流平台的建立	社區網站	(1) 政府協助協調社區形成公共資訊使用空間、並且於軟體與硬體資金補助。 (2) 建立社區網站評鑑指標，定期舉辦社區網站成效評估。 (3) 提升技術指導。 (4) 針對發展不同類型之社區提供不同技術支援。	研考會 文建會
	社團部落格	(1) 政府協助協調社區形成公共資訊使用空間、並且於軟體與硬體資金補助。 (2) 建立社區網站評鑑指標，定期舉辦社區網站成效評估。 (3) 鼓勵社區內部各個社團建立部落格。	研考會 文建會
	社區間網站相連	(1) 現有台灣社區通網站增加各社區網站超連結及社團部落格列表。	文建會

資料來源：本研究整理

茲就上述短期政策指標及措施，提出如下之具體說明：

1、交流平台的建立

(1) 建立社區資訊網站

- 目標：爲了讓社區資訊化更能落實，短期應當建立社區單一網站，讓社區具備資訊門牌的效果，對外可供外界查詢，對內可作爲散佈訊息的管道。
- 網站內容：包含社區介紹、社區公告、社區發展方向、社區計畫等各相關社區資訊，以此具有當地特色之社區資訊網站，將社區各項資訊整合並作爲社區對外的聯絡管道，讓外界可透過社區資訊網站來瞭解當地社區。
- 網站功能：社區資訊網站的功能除了基本的意見聯絡，各社區應針對不同方向之發展來規劃網站更強大之功能，若以社區類型來分，在產業發展類型的社區則是要著重資料庫、電子商務上的功能；在資訊教育發展類型的社區則是要著重遠端教學、線上視訊的功能，也就是說各社區應針對其發展方向作網站功能的規劃及提昇。
- 政府可提供之資源：
 - 人力：除配合社區鄰近之大學相關科系合作外，也可透過相關替代役來給予社區建置資訊網站支援，並配合社區資訊志工來建設單一之社區資訊網站。
 - 資金：透過社區資訊網站計畫案之補助，來補助資金上的不足。
 - 資源：提供免費網路空間讓社區在網站建置上有共同的平台可以設置社區資訊站，除此之外在硬體設備上也可由政府與廠商作配合解決伺服器架設之問題。

(2) 建立社區部落格：

- 目標：社區部落格的建立在於鼓勵社區發展協會發展以特定興趣或特殊需要爲基礎的社團，並以此爲基礎建立部落格，透過特定議題的部落格讓各社區達到意見交流、見賢思齊的效果。

- 部落格內容：社區部落格的內容應針對不同特定之社區事務，如：環保、治安、老人照顧、教育等議題做不同的討論，讓居民可以透過社區部落格發表意見，除此之外也可以透過部落格影音之功能讓社區居民對於各種不同社區事務都能體驗及參與，增強社區之凝聚力。

- 政府可提供之資源：

人力：部落格除了資訊的建置人力外，政府應提供資訊行銷等相關人才加入各社區在部落格上的建置，並要設置社區部落格資訊管理員，針對訊息整理、歸納作規劃，才能有效的讓資訊更流通。

資金：透過社區部落格建置計畫案之補助，來補助各社區在資金上的不足。

資源：政府扮演類似部落格服務商(Blog Service Provider)的角色，提供主要的平台和標準。

2. 資訊能力的培育

- 目標：資訊能力之培養對於社區而言，乃為最基本也最迫切之發展要項；原因在於資訊素養攸關資訊使用內涵以及應用層面，而資訊素養愈高則資訊應用層面也愈廣，反之亦然。而社區居民資訊能力之提升，除了能間接促進社區居民藉由資訊網路達到社區參與之外，亦能體現社區委員會幹部對於社區資訊之重視程度。

如前段末所言，資訊能力之培養除了對於社區居民有所助益外，亦對社區幹部有所裨益；藉由針對社區幹部之資訊教育，以讓社區幹部體認社區資訊化之重要性，而試圖將社區發展主軸與資訊網路作一結合，以臻社區發展與社區參與之高峰。

- 具體作法：

而當今最重要之問題與困難在於師資與硬體設備、教授場地；

而以上問題，乃皆由於社區資金不足以及人力不足所致。因此政府必須提出完善社區資訊教育之相關補助與輔導，並且配合社區資源互相分享。如此一來，藉由政府由上而下之補助與輔導以及社區由下而上之當地組織資源共享，以達社區資訊能力之培養目的。除了與地區組織合作外，培育社區資訊種子輔導團隊以利社區永續經營亦為一大重點；而部分居民可能礙於身心狀況等其他因素，而無法充分獲得資訊素養，本研究認為可訂立資訊代理人機制，以充分達到社區居民皆能充分獲得賦權。

以下茲對細項個別說明之：

- 與社區大學或地區學習組織進行師資以及設備等資源互相交流：

社區居民資訊能力培養過程中，首要面臨之問題即為資訊教育人才不足與缺乏學習場地與硬體設備。若能鼓勵社區與社區大學亦或其他當地學習組織進行資訊教育合作，將能降低社區成本，並達到資訊教育之綜效。如社區聘用社區大學之資訊講師，並借用當地國小或國中之場地進行資訊課程之教授；如此一來便可在社區有限資源之下，集結社區其他組織之資源，進行最大效益之合作。

而政府在此則扮演社區與地方組織協調與溝通之中介角色，唯有政府居中輔導與協調，方能為兩者找出合作之共通利基，並避免合作過程中所產生之衝突。

- 培訓社區當地資訊種子團隊，以達永續經營：

前項之立意在於鼓勵社區結合地方資源進行資訊教育，以達資源共享。然社區為達永續經營，單就憑藉社區外部組織實屬不足。唯有培訓社區專屬之內部資訊人才，方能達到社區資訊化之自主性。政府在此必須針對培訓社區專屬資訊人才進行資金以及課程協助；除了定期下派資訊講師親臨社區進行資訊團隊輔導，並補助資訊種子團隊進行其他資訊課程之修習。

➤ 鼓勵資訊代理人服務：

除了針對社區居民進行資訊素養之培育以及社區資訊種子團隊之養成外，尚有一些社區成員礙於身心狀態(高齡者、肢體殘障者、身心障礙者)無法藉由社區資訊課程培養資訊能力。而為達社區居民藉由資訊網路達到社區居民參與之願景，因此亦需將上列居民也包含進社區居民參與內，方能圓滿。

有鑒於此，資訊代理人之概念便顯得舉足輕重；社區資訊志工或許能對此貢獻心力，但仍有人力不足之虞。因此建議政府能建立起完善資訊代理人制度，而人力來源可配合行政院勞工委員會之多元就業方案之計畫，尋覓適切人選作為社區資訊代理人，以及社會局處之社會志工。除了正式管道之資訊代理人尋覓途徑，非正式管道可能為社區資訊代理人來源最重要之途徑；藉由社區發展委員會之鼓勵，帶動社區內部居民加入資訊志工以及資訊代理人之行列。而政府在非正式管道途徑中，則需鼓勵社區成立資訊志工團隊，亦或鼓勵地方資訊產業釋出資訊人力作為社區資訊代理人。

3. 共同性措施

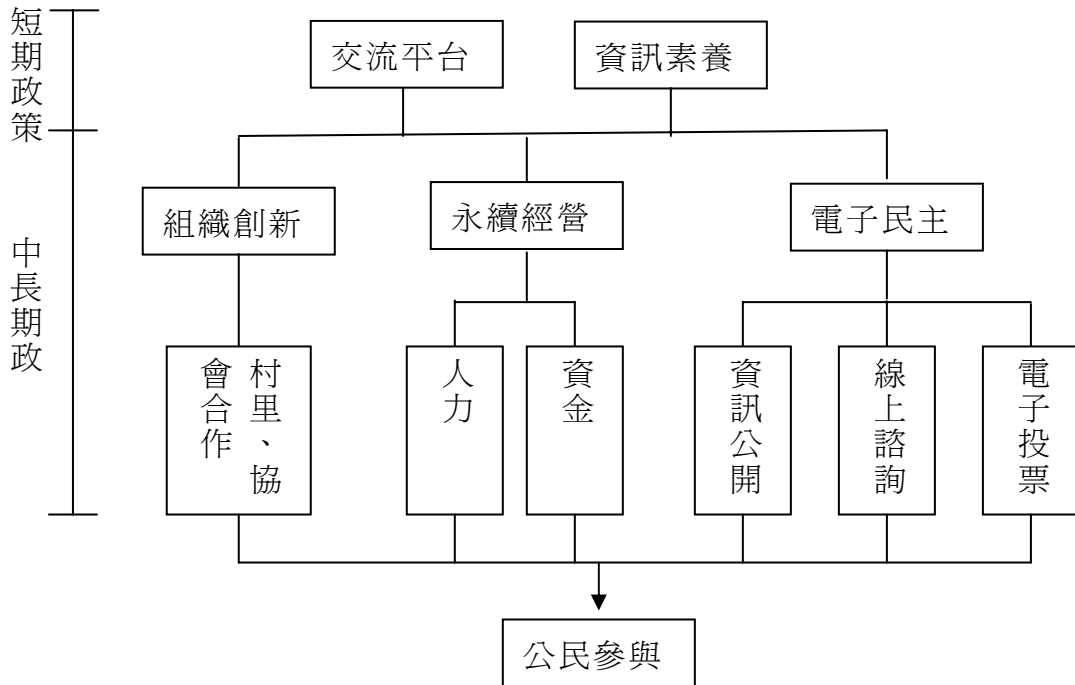
- 建立合適的評估機制，以達成上述政策指標的程度為評估標準，納入永續經營和發揮資訊化的綜合效果兩個面向的考量。
- 以區域為單位，由大學的技術團隊結合社區規劃師，推動區域內社區發展的資源整合。
- 建立評估指標，選出網站建立最佳示範(best practice)社區，推動符合社區需要的資訊能力測驗，鼓勵社區幹部和社區居民參加測驗。

第二節 中長期(2011~2015)實施方案

短期政策為中長期實施方案的基礎，在完善的資訊交流平台與提升社區居民資訊素養的政策達成後，公民參與之願景才有可能達成；此外針對社區資訊化之永續經營之願景亦有著墨；社區發展之單位(村里辦公室以及社區發展協會)能夠藉由資源整合與分工達到和諧共存，並且於虛擬空間加以整合以及合作，以改善雙方關係。而社區發展過程中最重要之要素為人力與資金，因此為求社區資訊化以及促進公民參與能無後顧之憂，本研究認為未來社區在人力上能夠透過政府機關以及社區相關組織之協助，免除人力資源匱乏之窘境，在資金上社區亦能透過自理方式達到自己自足。總之本研究認為未來社區在發展上皆能擅用與地區組織資源，進而相互合作以找出社區發展之利基以達永續經營。

資訊科技有其消除地理與時間等藩籬之特性，因此社區資訊對於公民參與程度果能提升。本研究認為社區之公民參與之願景，主要希冀未來社區能夠以社區資訊化為基礎，居民藉由透過資訊網路，達到對於公共事物之共同參與。居民能夠針對各種社區事務於社區網站內發表各種意見，理性思辯，共同型成對於社區發展最有利之意見。此外，未來社區透過內部建立之民主機制與規範，於線上表決各種社區事務亦為可能。

故本研究提出中長期政策建議指標及具體作法如下圖表：



圖十二、中長期(2011~2015)政策架構

資料來源：本研究整理

表十八、中長期(2011~2015)政策措施暨行動綱領

政策	對象/ 項目	行動綱領／具體建議	相關主管 機關
組織 創新	村里與社 區發展協 會之合作	(1) 透過人力資源整合或組織重新架構的新 模式，整合村里與社區發展協會兩種地 方組織的基本功能。 (2) 發揮主題式的社區發展協會，網站整合 村里資訊，以達組織資源共享。	內政部 研考會 文建會

政策	對象/ 項目	行動綱領／具體建議	相關主管 機關
永續經營	人力	(1) 尋求和大學結合，以大學提供較為廣泛知識基礎(knowledge base)，配合社區內部具備的兼職人才，作為社區公共參與單元所需要的知識背景。 (2) 將資訊教育補助轉型為扶助在地人才培訓和在地人才僱用。 (3) 尋求地方組織之長期合作，創造新的職位，吸收解決社區問題的專業人才及專責負責公民參與。	教育部 內政部 勞委會
	資金	(1) 以社區產業發展和適當的利潤機制，建立穩固的財務基礎。 (2) 連結各基金會與全國性政治團體。	財政部 內政部 經建會
電子民主	資訊公開	(1) 專人負責社區事務之更新與維護。	研考會 文建會
	線上諮詢	(1) 提供居民線上並符合需求之論壇功能。 (2) 提供線上會議，對於線上諮詢能夠及時回應。	研考會 內政部
	電子投票	(1) 電子投票制度建立與系統建置。 (2) 確立社區投票相關規範以及流程，並且加強系統安全性。	研考會 法務部

資料來源：本研究整理

茲就上述中長期政策措施，具體說明如下：

一、組織創新：

本研究發現，村里與社區發展協會長久以來之關係有如兩條平行線，彼此並無太多社區發展之合作模式，加上政治力以及社區內部運作問題導致兩組織時有衝突，因此在社區發展過程導致資源重疊與浪費。本研究認為應有效整合目前由社區發展協會和里辦公室兩頭馬車的情況，將兩個組織所擁有之資源整合，合作的方式可透過人力資源整合、其他資源的共享或是組織重新架構的新模式，來整合村里與社

區發展協會兩種地方組織的基本功能。並透過這樣的整合來達到更有效率的推動。

二、尋求社區發展的永續經營：

整合之組織必須解決過去社區發展所面臨的兩個問題，一個是人力問題，一個是財力問題，以下分別說明。

首先，就人力的問題，整合之組織必須具備發展社區層次民主參與必備的人力條件，要促進社區層次的公民參與，社區必須具備足夠解決基層問題的知識。因此，整合之組織必須創造新的職位，吸收解決社區問題的專業人才。而新組織內乃包含利用資訊科技促進社區參與之相關部門，利用新成立之部門以增設相關之新組織職位，以專責社區參與之相關事務。此外，如設立當然，以 2015 年為期，另一較為可行的途徑還是尋求和大學結合，以大學提供的較為廣泛知識基礎 (knowledge base)，配合社區內部具備的兼職人才，作為社區作為公共參與單元所需要的知識背景。

其次，就財力問題，大多數的社區發展都面臨財力不足的困擾，要作為公民參與的單元，促進社區居民公共參與，社區的基本單元有兩個選擇，一個選擇是尋求產業發展，通過適當的利潤機制，建立穩固的財務基礎；另一個選擇則是提升其政治地位，使其連結主要的政治團體，成為具有全國性選舉意義的單位。固然，前者知易行難，在鄉村地區固然有地方特色產業可為利潤來源，在都市地區則無固定產業基礎，只有通過公共服務收費，或結合各大樓管理委員會。後者雖由政府法令決定，卻可能因為全國性選舉的高度政治化，扼殺社區民主所能帶來新政治參與的可能性。因此，從長期的觀點來看，仍應以產業發展和利潤機制的建立為任務。

三、落實電子民主

在新的組織定位和組織結構之下，電子化政府及電子民主的措施就可以在社區落實，在新的組織轉型為基層公共服務單位之後，新的組織型態應該成為發展電子化政府和電子民主的前鋒，通過對於社區

事務的資訊公開、電子諮詢、和電子投票，以社區為單位公民參與將可以為民主政治帶來新的機會。而電子民主之先決條件為建置功能完善之社區網站，並建立鼓勵居民瀏覽之機制。資訊公開上，本研究建議社區需有專人負責社區資訊更新與維護，在線上諮詢上本研究認為則需開闢社區論壇，社區幹部則需及時回應，最後在電子投票上，則需確立社區投票相關規範以及流程，並且加強系統安全性。而資訊代理人俾能在此達到一定之功效以真正達到社區居民參與之願景。

具體來說，根據前面所談的指標和策略，可以聚焦為以下三項政策改善建議：

一、 人才政策－資訊教育政策的轉型

應將目前普及式的教育補助，導向菁英式的人才培訓，將目前已推廣電腦使用為宗旨的資訊教育補助轉型為扶助在地人才培訓和在地人才僱用。對於欠缺在地人才的社區，補助應以在地人才培訓為主，結合證照制度作為計畫執行的評估指標，要求獲補助的社區在計畫完成時能有 1 至 2 位具備專業證照的資訊人才，而獲補助的資訊人才則必須提供固定時數的義務社區服務。對於已經具備在地人才的社區，則應該補助人才的在地僱用，將過去資訊教育的講師費用轉為社區資訊人才對於社區提供的諮詢服務、技術支援、和社區資訊系統建立。

二、 平台政策－社區網路建構政策的強化

社區網路建構的補助，應要求由在地人才製作，做為資訊人才在地雇用的管道，並要求結合大學或其他機構或團體，作為技術支持來源。同時，對於網站的製作成果，也應提出具體的評估指標，指標除應提出內容上的標準之外（如一社區一網站（獨特頁面）、主題式部落格、以及各主題部落格和其他社區之間相互連結），也應該提出永續經營的規劃，包括人才（專業人才和志工團隊）和財務的準備。

三、 組織政策－社區資訊化應撥交單一部門

社區資訊化的政策應以創新政策定位，著重於知識流通和利潤動機。因此，其隸屬單位應從文建會轉歸為經濟部中小企業處，在申請

單位上，則應要求以聯盟形式（學校、社區型基金會、專業團體）提出申請，並應要求申請單位提出自有資金作為補助條件。通過這個途徑，運用薪資機制和策略聯盟，將社區資訊化改造為社區創業的根基，進而建立資訊化永續經營的基礎。也只有通過穩定發展的資訊平台，才能將社區轉化為最基層的電子化政府平台，進而在社區推進電子民主的理想。

由於本計畫的動機與目的考量社區本身是居民生活的重要環境，能反應當地文化內涵以及生活特色，藉以社區為考量重點，發展一個以社群為力量，由下而上參與公共議題架構，為擴大台灣草根力量參與公共議題的深度及廣度，並營造一個公開、自由的參與機制，而達到台灣社會安定成長的目標，邁向社會永續經營。故本計畫以社區為新的民主參與單位，以發展政策規劃為目標，回顧社區資訊學理論與檢視社區現下實際作法，提出短期與中長期政策規劃。然而除了社區資訊導入方式之外，本研究亦提出其他可達致「網路社區民主自由與公民賦權」的做法建議，說明如下表：

表十九、「網路社區民主自由與公民賦權」之相關政策施行面向

政策施行面向	地理範圍	人口變項	組織層面
內涵	以自然或人為所劃分之地域區隔作為資訊相關政策之目標單位。	以人口特質作為資訊政策之相關目標單位。	以機關組織作為資訊政策之目標單位。
相關概念或理論	社區資訊學、地方電信政策。	社會包容、資訊代理人機制、社會凝聚。	企業資源規劃、知識管理、電子化政府。
單位範圍分野	社區、村里、城市、國家等。	高齡者、婦女、兒童、肢障者等。	學校、政府機關、非營利組織、企業等。
具體作法	利用地理區域特性，制定適合區域發展之資訊政	針對不同族群之需求，制定不同資訊政策，以達社會	對於不同屬性之組織，企圖利用相關資訊政策以達

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

政策施行 面向	地理範圍	人口變項	組織層面
	策，以求城鄉均衡 發展。	正義。	組織最大綜效。

資料來源：本研究整理

附錄

附錄一、專家問卷內容

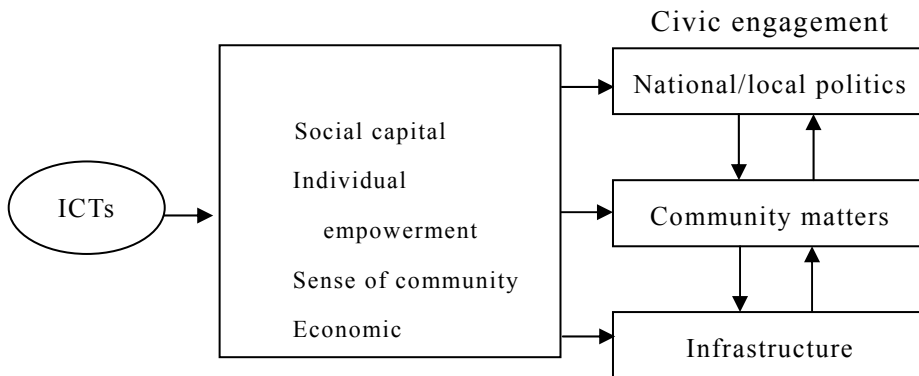
壹、研究架構說明

本研究主要解釋資訊科技引進社區後，對於社區公民參與(Civic Engagement)之影響性研究。社區資訊學派(Community Informatics)認為，個人或社區透過接近使用(access)資訊科技，可以幫助個人及社區追求當地的經濟發展、文化活動、公民參與以及社區主動創進的精神，因此，社區科技運動在不同的地方脈絡下，與當地的社區活動結合，將呈現著不同發展的可能性(Gurstein, 2000)。¹¹

根據學者Dara O'Neil¹²(2002)之論點，資訊科技引入社區將會造成社會資本(Social capital)、個人賦權(Individual Empowerment)、社區意識(Sense of Community)以及經濟發展(Economic Development)等四大面向之影響，本研究並以此來探討對於公民參與之影響。研究架構如下：

¹¹ Gurstein, M.2000.Community informatics: Enabling communities with information and communications technologies.

¹² Dara O'Neil(2001).Assessing community information: a review of methodological



社區資訊學之四大構面及指標內涵說明如下表：

構面	指標	內涵
社會資本	投票率	社區居民投票率
	實體互動	社區居民之間互動
	線上互動	社區居民利用資訊科技進行互動
	社區組織參與	社區居民與社區組織互動
	溝通能力	社區居民與他人互動之能力
	集體活動	社區居民與參與社區活動之程度
	社區常規	社區居民參與社區活動之共同規範
個人賦權	使用率	社區居民使用資訊科技之普及率
	近用能力	社區居民使用資訊科技之能力
	基礎建設	社區資訊化設施佈建
	溝通平台	社區資訊交流平台
	資訊流動程度	社區資訊交流頻繁與否
	連結/使用時間	社區居民使用資訊科技時間
	內容深度	社區資訊交流之深度
	內容廣度	社區資訊交流之多樣性

approach community network and community technology centers

構面	指標	內涵
	滿意度	社區居民資訊科技使用滿意程度
	服務遞送	社區居民使用線上服務程度
	公平性	社區居民溝通機會之均等程度
	諮詢服務	社區資訊化諮詢平台
社區意識	地方意識	居民對於社區發展之共同理念
	鄰居感知助益	社區居民意識資訊科技之助益程度
	自我效能	居民對於是否能達到目標之自我評量
	察覺	社區資源察覺
	地方特色	社區發展之特色
	政策動員意識	社區居民對於政策執行之動員
	社區教育目標	社區教育目標的一致性
	參與動機及要素	社區居民參與社區事務之驅力
經濟發展	流動率	對於參與社區事務，社區居民之流動程度
	就業情況	社區居民改善工作表現
	人口結構	社區居民人口統計相關變項
	工作機會	社區居民獲得工作職缺相關資訊
	產業發展	社區產業市場模式之變動
	資金來源	除政府補助外，社區居民尚自籌社區發展資金

貳、問卷架構及填寫說明

本問卷共分為兩大部份，第一部份請各位學術先進根據本問卷所提出之四大構面之指標進行重要性之評比。在重要性之評比採以李克特七尺度量表來評比。李克特七尺度量表之評比，分數由 1-7 分進行評比，

分數越高則越具重要性。

<重要性> -意指指衡量該指標在該構面中的不可或缺性及必要性的程度高低。

範例如下：

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

構面：社經地位

指 標 問 題	重 要 度						
	非常不重要 ←→ 非常重要						
	1	2	3	4	5	6	7
1.年收入						V	
2.教育程度							V
3.居住地區			V				

此填答結果為在社經地位構面下之三個指標中，「教育程度」為最重要之指標。

本問卷之第二個部份請各位學術先進針對「資訊科技」以及「公民參與」兩大構面之指標以及相關作法進行意見交流及補充。本部份為開放式填答。

參、問卷內容

第一部份

社區資訊學四大構面之指標重要度評比

(一) 社會資本 (Social Capital)

指 標 問 題	重 要 度						
	非常不重要 ←→ 非常重要						
	1	2	3	4	5	6	7
1.社區居民對於公眾事務之投票行為							
2.社區居民面對面互動之情形							
3.社區居民虛擬互動之情形							
4.社區居民參與社區組織之情形							
5.社區居民溝通能力提升與否							
6.社區居民參加社區公眾活動之情形							
7.社區居民是否有共同遵守之社區規範							

社會資本概念之相關建議與補充：

--

(二) 個人賦權 (Individual Empowerment)

指 標 問 題	重 要 度						
	非常不重要 ←→ 非常重要						
	1	2	3	4	5	6	7
1.資訊科技之普及率							

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

指 標 問 題	重 要 度						
	非常不重要 ←→ 非常重要						
	1	2	3	4	5	6	7
2.社區居民資訊素養							
3.社區資訊科技之基礎建設							
4.社區是否有共同之資訊交流平台							
5.社區資訊交流是否頻繁							
6.社區居民使用資訊科技之量							
7.交流之資訊內容為公共事務之討論亦或例行事務之聯絡							
8.交流之資訊內容是否多樣性							
9.社區居民對於資訊科技使用之滿意程度及其建議							
10.是否提供電子遞送服務							
11.社區居民意見交流之機會均等							
12.社區是否提供居民資訊科技使用之問題諮詢及疑難排除							

個人賦權概念之相關建議與補充：

<p>個人賦權概念之相關建議與補充：</p>

(三) 社區意識(Sense of Community)

指 標 問 題	重 要 度						
	非常不重要 ←→ 非常重要						
	1	2	3	4	5	6	7
1.社區居民對於社區發展的目標以及信念之向心力							
2.社區居民認為資訊科技對於自身助益之想像							

指 標 問 題	重 要 度						
	非常不重要 ←→ 非常重要						
	1	2	3	4	5	6	7
3.社區居民認為達到個人目標之可能性之自我評量							
4.社區居民體認社區可應用之資源							
5.社區發展之特色							
6.社區之政策執行，居民配合及動員程度							
7.社區發展目標與社區教育之契合程度							
8.社區居民參與公眾事務之動機							
9.參與公眾事務社區居民之流動率							

社區意識概念之相關建議與補充：

(四) 經濟發展(Economic Development)

指 標 問 題	重 要 度						
	非常不重要 ←→ 非常重要						
	1	2	3	4	5	6	7
1.社區居民對於工作表現之改善							
2.社區人口變項之改變							
3.獲取就業資訊							
4.社區發展過程中，產業模式之轉變							
5.社區居民自籌資金以利社區發展							

經濟發展概念之相關建議與補充：

第二部份

其他構面之指標與作法建議

此部份包含資訊科技以及公民參與兩大概念，本研究針對研究所需進行概念底下之構面以及作法之釐清，請各位學術先進針對本研究所提出之構面以及概念之作法給予意見與補充，謝謝！

(一) 資訊科技(Information Commutation Technology)

指標	內涵
接近使用	使用者之終端設備
基礎建設	資訊科技之硬體系統及管線鋪建
內容服務	各種資訊的傳輸及應用

請問您對於以上有何看法或認為有無需要補充其他概念？

(二) 公民參與(Civic Engagement)

公民參與之概念可從三個角度切入分析，分別為「基礎建設」(Infrastructure)、「社區事務」(Community Matters)以及「國家/當地政治」(National/local politics)，以下針對此三大角度進行說明，並請您針對以下提出適當之建議與補充。

1. 基礎建設管理(Management of Infrastructure)：社區居民管理其社區內之資訊基礎建設之方式

做法	內涵
社區委員會	基礎建設由社區委員會來全權處理
物業管理系統	基礎建設之管理與建置由社區外包給管理廠商

請問您對於以上作法有何看法或認為有無需要補充之處？

2. 社區事務管理(Management of Community Matters)：指社區居民所參與之社區公共事務

做法	內涵
產業發展	社區產業升級以帶動社區就業以及促進產業文化發展
社福醫療	幼童、高齡者以及病患之照料及看護服務
社區治安	治安維護以及防災教育之推行
人文教育	發展社區意識以及社區多元文化
環境景觀	營造社區優質人文以及特色地物景觀
環保生態	建立優質社區居住環境以及維護社區生態平衡

請問您對於以上作法有何看法或認為有無需要補充之處？

3. 國家/當地政治(National/local politics)：指國家及當地政府鼓勵公民熱心參與公共事務的方式

做法	內涵
公共論壇	指公共事務之公聽會或社區論壇，充分表達意見
政治社群	組織團體或加入利益團體，進行有組織的參與
直接民主	參加規劃會或諮詢會以爭取權益保障
草根遊說	透過傳播媒體、民意代表及宣傳品來進行間接表達
投票	透過民意調查及公民投票，直接顯示偏好

請問您對於以上作法有何看法或認為有無需要補充之處？

附錄二、專家問卷開放意見表

社區資訊學之影響層面

影響層面	建議
社會資本	1. 問題本身缺乏表面效度。 2. 鄉鎮區「親身」傳播最重要、最有效。 3. 社會資本定義與「人際關係」有關，「投票」似不應歸於此。
個人賦權	1. 個人賦權可指對社區事物的效能感。
社區意識	1. 「居民」再細分，如老、新居民，社經地位，或 ICT 使用能力。 2. 可以另外增加「以居住該社區為榮」。
經濟發展	1. 「人口變項」須界定清楚。 2. 可以另外增加「社區所得相對提高」

資訊科技

面向	建議
內容服務	1. 依照公民參與應視其性質分別歸屬於「公民參與」中的各角度。 2. 應包含溝通公共事務的平台。(公民參與的一環)。 3. 提供社區資訊、具有社區特色的資訊。 4. 指可以透過資訊技術提供那些服務，如遠距照護、遠距學習。
接近使用	1. 是否包含使用軟體能力。

基礎建設管理

建 議
<ol style="list-style-type: none">1. 自行管理或外包，應更廣泛定義為（對於資訊基礎建設的）社區管理制度、運作方式與內容。2. 所謂「基礎建設」若是網路硬體佈設，多由業者自行招募（大廈管理公司，而非網路資訊業者）。是故，用戶自行佈設（社區未統一管理）應該也是選項之一（再自行管理和外包之外的第三個選項）。3. 「基礎建設」是否包括內容（如「社區網站之建置」）。4. 基礎建設是否應包括資訊基礎設施以外的其他基礎設施，如社區硬體建設、水電工程、安全警衛、清潔環境等項目。5. 是否受到社區居民本身 ICT 使用／操作能力。

社區事務管理

建 議
<ol style="list-style-type: none">1. 產業發展必須根據社區特色定義，並非每個「社區」都有「產業」，也不見得以升級為重點。2. 人文教育一項可寫為「舉辦社區藝文活動、發展社區意識…」，也可以包括歷史文物。3. 環境景觀可以包括街道及公共空間之清理、垃圾之清倒…4. 其他尚可包括交通安全、義工組織。

國家／當地政治

建 議
<ol style="list-style-type: none">1. 里民大會或者社區住戶大會。2. 市政建設座談會。3. 是否瞭解當地重大公共事務、資訊公開與說明。4. 助選／競選。

附錄三、「網路社會發展政策整合研究」期末報告座談會 及回應

一、時間：96年1月30日(星期二)下午1時30分

二、地點：行政院研究發展考核委員會7樓簡報室

三、主席：陳副主任委員俊麟

記錄：郭月娥高級分析師

四、出席人員：許清琦委員、謝清俊委員（書面審查）、廖弘源委員、
鍾乾癸委員（請假）、宋餘俠委員（書面審查）、何沙
崙委員、何全德委員、卜小蝶副教授、王郁琦主任

五、列席人員：曾淑芬副教授、吳齊殷副研究員、翟本瑞教授、左正
東助理教授及本計畫研究團隊人員、黃忠貞科長、張
杏枝專員、呂昭輝專員、余敏雄科員、王國政分析師

審查意見	執行機關回覆說明
(一) 許清琦委員：	
1、 網路社會民主自由與公民賦權 政策規劃子計畫：研究方法由 目前社區之研究，提出研究結 論及建議，但對於長期目標， 2015年的願景(由總計畫再導 出)及其策略、目標，未能有系 統的導出。研究結論及研究建 議需加強及修正。長期建議之 推導未能先有遠景，再據以導 出策略與目標，請加強。	以上各項遵照辦理，修正 第五章政策建議。
(二) 廖弘源委員：	
1、 網路社會民主自由與公民賦權 政策規劃子計畫：思路清晰，	謝謝。

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

<p>對問題的描述很清楚，在研究的架構上已做適當的收斂，避免原本議題十分發散的缺點。收集資料內容完整，對資料的應用及掌握上表現的不錯。整體而言，做的很不錯。結論下的精準，具有未來執行時參考的價值。建議本研究應修訂部份：</p>	
<p>(1) 樣本數不夠多，應可再擴充資料。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訪談八個社區已收斂如第四章第四節總結之社區共同問題。 2. 由總綱計畫規劃後續計畫時參考辦理。
<p>(2) 資料的分析中，因為樣本數不夠，在分析詮釋較不具說服力(較不夠 convincing)。</p>	<p>經專家座談會後，已修正第四章第三節研究發現，修正如表十三至表十五及圖 10。</p>
<p>(三) 王郁琦主任：</p>	
<p>1、 網路社會民主自由與公民賦權政策規劃子計畫：研究資料豐富。以社區資訊學概念切入民主自由與公民賦權的概念，符合最新網路社會發展趨勢，亦可提供令人耳目一新的建議。以「由下而上」的社區資訊學角度切入網路社會的民主自由與公民賦權議題，係符合最新網路社會發展趨勢的作法。惟本研究報告結論似乎僅起了頭，對於如何最後能以此方法達成國家政策級的具體建議方面，似乎尚未處理，是否為後</p>	<p>以上各項遵照辦理，修正第五章政策建議。</p>

<p>續研究中會再加處理，應進一步確認。</p>	
<p>(四) 何沙崙委員：</p>	
<p>1、 各分項計畫中有訪談或座談或問卷的資料應放在附錄中，本文直接討論結果即可，處理資料的方式應統一。</p>	<p>遵照辦理，增加表十一。</p>
<p>2、 網路社會民主自由與公民賦權政策規劃子計畫：研究方法有社會資訊學理論作為基礎，架構完整使研究綱舉目張，結構清晰。研究資料除本國專家訪談社區訪談外，較欠缺外國政府的政策措施及做法，由於外國政府在 e-democracy 方面較為先進，所累積的經驗應可供參考，亦可使本研究較具前瞻性。研究結論外國失敗的例子也不是不可納入探討，惟應側重其政策面的做法。</p>	<p>遵照辦理，增加第三章第一節國外政策。</p>
<p>(五) 謝清俊委員：(書面審查)</p>	
<p>1、 網路社會民主自由與公民賦權政策規劃子計畫：建議下一期可在某些地區試辦。</p>	<p>由總綱計畫規劃後續計畫時參考辦理。</p>
<p>(六) 宋餘俠委員：(書面審查)</p>	
<p>1、 三子計畫皆已提出各項政策建議，若干如社區資訊素養皆重複提及，是否於總結或個別報告予以突顯，並予以統合提出共同建議。</p>	<p>已改善，參見總結報告。</p>
<p>(七) 本會研究發展處：(書面審查)</p>	
<p>1、 研究方法： 本研究以「社區資訊學派」(community informatics)的觀點出</p>	<p>謝謝。</p>

<p>發，認為個人或社區藉由近用 (access) 資訊科技，可以幫助其公民參與、社會意識及經濟發展。因此在研究設計上，係以「社區」為分析基礎，以評估資訊科技的導入，對於「社會資本」、「個人賦權」、「社區意識」、「經濟發展」等 4 像層面之影響，以此來評估資訊科技對於公民參與的影響。因此在研究設計上，方法如次：</p> <p>(1) 文獻分析：藉以凝聚社區資訊化之構面與指標初步內涵。</p> <p>(2) 德菲法問卷：請學者專家就所凝聚指標內涵進行重要度高低 6 分，已凝聚指標共識。</p> <p>(3) 個案分析：藉由深度訪談與焦點團體座談，掌握政府執行單位、社區之實際發展經驗，使研究架構符合現實經驗發展。</p>	
<p>2、 研究資料：</p> <p>(1) 文獻資料以社區資訊學派等學理性相關資料為主，較缺乏各國發展 e Democracy (特別是 OECD 等工業發展國家) 之實際發展經驗內容。</p> <p>(2) 深度訪談資料，在訪談對象資訊揭露上，僅限於單位，而無</p>	<p>遵照辦理，增加第三章第一節國外政策。</p> <p>以上各項遵照辦理，第四章第二節已增加社區受訪者</p>

<p>個人相關資訊，因此對於受訪者之意見代表性無法進行完整評估。</p> <p>(3) 參與德菲法問卷之相關學者專家名單並未揭露，無法掌握所彙整之意見在各專業領域上之見解與代表性。</p> <p>(4) 所提指標架構並未就其「可操作性」(或量化)進行說明，因此於頁 79 所提表九「社區分類」上，各社區在 3 個構面上所呈現之重要性高低評比如何得出？不得而知。</p>	<p>資料。</p> <p>以上各項遵照辦理，德菲法問卷之專家名單如表六、專家資料及領域，專家座談會名單如表十一，增加不同領域專家。</p> <p>經專家座談會已修正第四章第三節研究發現，並參考社區問卷，修正為表十三至表十五及圖 10。</p>
<p>3、 研究建議是否具體、可行？</p> <p>(1) 我國實証經驗發展的現實面： 本案具有規劃我國 2015 年網路社會發展藍圖及重要政策議題之研究願景，因此在評估我國未來自由民主領域於網路社會的可能發展面向，應該更貼近我國目前民主運作的真實發展現況。爰此，從路徑依循 (path dependency) 的觀點，本案在研究架構上主要以「社區」來作</p>	<p>傳統而言，政府政策制定之邏輯為由上而下之模式，過去所推動的民主工程也多著重於國家機構的改造。然而，民主發展如果不能植基於在地的關懷，將缺乏穩固的基礎，尤為重要的是，民主制度的多數決如果不是通過深思熟慮的過程，將加深而不是減緩群體之間的</p>

<p>為分析基礎，是否符合我國在實證經驗上，民主運作的真實面貌？應先予以釐清。</p> <p>(2) 網路社會現象發展趨勢：本案雖以「社區」為分析基礎，係以社區地域概念為範疇，但就網路發展趨勢觀察，網路原本就具有鼓勵超越地域之特性，特別就 web2.0 趨勢下所顯現的網路行為現象，議題導向、身分認同、興趣取向等「社群」集體行動所造成的網路行為社會現象或許更值得令人注目。因此本案以「社區」而非「社群」來評估未來我國公民在公共事務行為上於網路社會之可能發展，不應忽視現行發展之網路社會現象。</p>	<p>對立和衝突。因此，從社區中和居民休戚相關的事務出發，強化民眾的民主素養，培養民眾的共同體意識，的確是當前民主發展的關鍵。而且，從十年前文化建設委員會推動社區總體營造開始，草根性力量已經逐漸在基層成長茁壯。本研究透過以「社區」為基本單位的探索，將網際網路對於民主發展的潛能，植根於人民最基本的生活單元，真正落實深思熟慮型優質民主的理想。</p> <p>本研究認為「社區」乃為一群擁有共同意識之居民所組成之共同體。雖然網路打破地理疆界之侷限，社群概念因運而生，然而，此現象並非即能代表現實生活中之社區便能偏廢，本研究肯定社群存在之意義，但若以社群取代社區作為本研究之分析單位，未免過於武斷也過於大膽。一方面，社群多係基於個人興趣組成，其涵蓋面與持續性皆相當有限，而社區為個人生活基本單元，其涵蓋事務遍及治安衛生環境福利等所有公共</p>
--	---

	<p>服務事項，和個人權益息息相關。另一方面，網路時代虛擬社群的發展，最終仍以建立親近性社區群 (proximate community) 為目標，現實生活中的社區正是親近性社區最有可能也最具體的展現。</p>
<p>4、 建議本研究應（可）修訂部份？</p> <p>(1) 參與德菲法問卷之相關學者專家僅 7 人，代表性似有不足，建議予以增加。</p> <p>(2) 指標建構內容缺乏可操作性定義或各項指標內涵明確說明，建議予以補充。</p> <p>(3) 就我國民主參與、社區意識、網路發展之相關論證不足，因此無法依具我國政治發展經驗，來說明何以社區提升網路相關運用能力就能提升民主參與度。建議如果仍依據「社區資訊學派」之理論進行本文之研究，則應先釐清上述關係。</p>	<p>本計畫原編列專家十人、進行二回，第二回改為團體德菲法，增加不同領域學者，詳參表十一。</p> <p>指標建構內容之操作化定義詳參附錄一專家問卷內容之各項指標問題。</p> <p>遵照辦理，增加第二章第二節電子民主理論及表三、中央部會推動與社區資訊化相關之政策方案。</p>
<p>(八) 本會資訊管理處：(書面審查)</p>	
<p>1、 網路社會民主自由與公民賦權</p>	

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

政策規劃子計畫：		
(1)	短、中、長期確切之時間定義為何？應在總綱計畫有一致的定義，本計畫加以援用。	遵照辦理，立即可行建議為 2007~2010 年，中長期建議為 2011~2015 年。
(2)	報告中應納入專家座談會討論內容、建議及參採情形。	遵照辦理，增加表十一專家座談會參與學者資料。本文研究架構及研究分析已依專家座談會建議修正。
(3)	隨著數位匯流及網路服務型態的改變，在中長程規劃中宜適度納入 Non-PC、Non-網站的思維，所列交流平台之政策指標容或有所變更。	中長程規劃中所列電子民主措施，如資訊公開、線上諮詢、和電子投票，皆不排除以手機或其他可上網設備為平台，惟平台選擇仍應根據中長期的技術普及情況為依歸。

附錄四、「網路社會發展政策整合研究」期末報告修正本 審查意見及回應

委託研究案名稱：「網路社會發展政策整合研究」－網路社會民主自由與公民賦權政策規劃子計畫	
審查意見	執行機關回覆說明
(一)研展處	
<p>1、頁 19，第三節 地方電信政策，所列「一、地方電信資訊化之架構」之「(一)存取 (access)」標題，建議宜更正為「接近使用」(或「近用」，access)，以符合本報告一致性用法。</p> <p>2、建議補充本研究所列 8 個訪談社區之選擇基礎 (例如社區所在之區域特性、社區人口結構與特性、社區網路普及率等)，說明不同訪談社區樣本所代表之研究目的，俾對應於表 12、13 (頁 95-96) 不同社區在資訊化程度及公民參與程度之不同落點所呈現的代表意義。</p> <p>3、「表 12 受訪社區資訊化程度」(頁 95) 所列「接近使用」各項指標，並未將社區居民之資訊素養狀況、資訊設備普及率等項目納入，導</p>	<p>遵照辦理，頁 20 統一更正為「近用」。</p> <p>遵照辦理，補充說明於頁 70。</p> <p>遵照辦理，補充說明於頁 70。</p>

<p>致諸如「在居民資訊素養或是網路普及率來說，皆有不錯之發展」(請參照頁 93 訪談內容)之「臺北市內湖區綠大地社區」，在社區資訊化程度評比上，反而獲得排序最低之結果。建議宜就「社區資訊化」之「社區」界定係屬於「社區區域(以社區居民生活領域為範疇)」或「社區組織(如社區發展協會)」予以釐清。</p> <p>4、頁 112，「第四節 總結」所提目前社區導入資訊化之問題中，似未就訪談社區案例之「社區積極參與者」多屬「年齡偏高」、「資訊素養較低」之現象進行分析，導致訪談結果呈現相當比例之社區參與模式，出現「寧願維持傳統人際網絡互動，也不願導入(或學習)資訊化工具之現象」(請參見頁 71、77、83、85 之訪談內容)。此調查結果(在社區調查樣本代表性為正確前提下)是否反映出我國部份社區參與模式，基於生活型態、人際關係等特性，電話、手機甚至是面對面溝通的互動型態，會比資訊工具的運用更能提升部分民眾的公共參與熱誠。建議未來能就社區民眾參與模式與資訊化應用途徑進行更為深入之分析，俾使</p>	<p>遵照辦理，補充說明於頁 118，總結第六點。</p>
---	-------------------------------

<p>政策內涵能更符合不同社區發展模式需求。</p>	
<p>(二)資訊管理處</p>	
<p>1、 第三章政策回顧 (1) 請依國際各國國別表列各國所採用政策，並請敘明研究參考文獻等依據。 (2) 請通案比較我國歷年所採用政策之資源應用有效性及相對問題。 (3) 請表列對照國際做法與我國差異，及提出對我國相對政策改善建議。</p> <p>2、 第五章政策建議 (1) 請補敘與前第 3 章政策回顧所發現問題及第 4 章研究發現間的關聯。 (2) 短期及中長期政策建議，除採社區資訊(CI)導入方式外，是否可適當補充其他達致「網路社會民主自由與公民賦權政策」做法建議。</p> <p>3、 附錄三及附錄四僅須列本項子計畫之審查及回應即可，另附錄三係附錄四的部分內容，請併入附錄四。</p> <p>4、 請全面檢視修正圖示(與圖分離)及印刷模糊(頁 33)問題。</p>	<p>遵照辦理，補充說明與表列於頁 35。</p> <p>(1) 遵照辦理，補充說明於頁 118-119。 (2) 遵照辦理，補充說明於頁 135 及表 19。</p> <p>遵照辦理，已合併為附錄三。</p> <p>遵照辦理。</p>

附錄五、「網路社會發展政策整合研究」案期末報告再修正本審查意見及回應

96.05.14

審查意見	執行機關回覆說明
第 2 章第 3 節所列 3 項地方電信資訊化架構之內容（頁 20），可能因檔案進行轉換而有文字遺漏，請研究團隊補正。	已修正。

附錄六、感謝誌

接受主管機關委託本研究計畫時，已察覺本計畫之不易，一方面，社區事務多如牛毛，無論醫療照顧、治安警政、硬體建設、還是文化活動，可稱的上是包山包海，要探究多數社區推動的電腦教學或網站建立，如何結合社區組織所關切的各項事務，絕非易事；另一方面，各個社區在資訊化的過程起起伏伏，效果不一而足，要論及資訊化的成敗已不容易，更遑論要從資訊化的基礎看其對於公民參與的影響，而公民參與本身的定義模糊，更讓本研究不易著手。感謝所有協助本研究進行，接受訪談的單位，包括：文建會第二處第二科、中華民國社區營造學會、行政院研考會資管處第五科、新竹市福林社區發展協會、台北市北投區關渡社區發展協會、台北縣三重市永德社區發展協會、台北市內湖區碧湖社區發展協會、台北縣林口鄉東南社區發展協會、苗栗縣苑里鎮山腳社區發展協會、苗栗縣南庄鄉東河社區發展協會、台北市內湖區綠大地社區發展協會、台北市萬華區和平社區發展協會、台北縣新店市屈尺社區發展協會、台北市大安區民輝社區發展

協會，以及台北縣汐止市摩天鎮社區。為能從繁入簡，並將政策分析建立與紮實的實證基礎之上，本研究在計畫編列的研究助理之外，另外延攬元智大學資訊社會學研究所的三位研究生陳美惠、陳怡彥、和管品傑，以及一位志願者研究生戴惠琴，協助完成八個社區的訪談和問卷調查以及後續的資料分析，由於社區組織和人事的變動不居，從連絡到完成訪談，耗費不少功夫，他們可以說是本研究的幕後功臣，在此一併感謝。

網路社會發展政策整合研究：子計畫三

參考文獻

- Galbraith, J. H. (1983)，劉北成譯，《權力的剖析》，台北：時報文化。
- Jordan, T. (2000)，江靜之譯，《網際權力》，台北：韋伯文化。
- Man Lin 著，林祐聖、葉欣怡譯(2005)，《Social Capital: A Theory of Social Structure and Action 社會資本》，台北：弘智文話。
- 中華民國社區營造學會 (2005)，
<http://cesroc.twweb.biz/front/bin/home.phtml>
- 台灣社區通(2005)，<http://sixstar.cca.gov.tw/>
- 行政院研究發展考委員會 (2003)，2010 年社會發展策略。
- 行政院國家資訊通信發展小組(1994)，國家資訊基礎建設計畫
<http://www.nici.nat.gov.tw/include/getfile.php?fid=10>
- 行政院經濟建設委員會 (2002)，挑戰 2008：國家發展重點計畫。
- 行政院經濟建設委員會 (2004)，新十大建設。
- 吳定等合著(2005 修訂)，《行政學(一)》，國立空中大學。
- 吳涵宜(2003)，《社區環境改造中民眾參與程度之探討——以「溫州公園」與「福林社區」為例》，台北：台灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。
- 林振春(1994)，〈整建社區社會凝聚社區意識〉，社教雙月刊，第 61 期，頁 33-39。
- 林瑞欽(1994)，〈社區意識的概念——測量與提振策略〉，《新台灣社會發展學術叢書：社區篇》，中華民國公益活動促進會發行。
- 柯于璋(2005)，〈社區主義治理模式之理論與實踐——兼論台灣地區之社區政策〉，公共行政學報，第十六期，頁 33-57。
- 徐震(1995)，〈論社區意識與社區發展〉，《社會建設》，90：4-12。
- 徐震(2002)，《社區與社區發展》，台北：正中書局。

- 許清琦, 曾淑芬, 劉靜怡, 吳鴻煦 (2003), 公元二〇一〇年台灣網路化社會之發展策略。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂 (2001), <資訊與民主：台灣立法機關網站政治溝通功能之評估>, 《理論與政策》, 15(3): 19-60。
- 項靖 (1997), <線上政府：初探全球資訊網與台灣地區地方政府行政>, 行政發展與地方政府競爭力之提昇學術研討會論文集, 台灣, 台灣省政府, 東海大學。
- 項靖 (2002), <理想與現實：民主行政之實踐與地方政府網路公共論壇>, 《行政管理論文選輯第十四輯》, 頁 151-183, 台北：考試院。
- 黃厚銘 (2001), <Heidegger 的哲學思想與資訊科技>, 《資訊社會研究》, 1:1-33
- 黃富順(1994), <加強社區意識，建立祥和社會的途徑>, 社會發展學刊, 第 1 期, pp23-33。
- 蔡宏進(2000), 《社區原理》(增訂新版), 台北：三民書局。
- 謝俊義(2002), <社會資本、政策資源與政府績效>, 公共行政學報, 第六期, 頁 87-122。
- Agre, Philip E. (2002) “Real-time politics: The Internet and the Political Process,” *Information Society*, 18: 311-331
- Ainsworth, Susan, Cynthia Hardy and Bill Harley (2005) “Online Consultation: E-Democracy and E-Resistance in the Case of the Development Gateway,” *Management Communication Quarterly* 19: 120-145
- Andre’ Van Der Meer and Willem Van Winden(2003) *E-governance in Cities:A Comparison of Urban Information and Communication Technology Policies*, *Regional Studies*.
- Ayres, Jeffrey M. (1999) “From the Streets to the Internet: The Cyber-Diffusion of Contention,” *Annals of the American*

- Academy of Political and Social Science 556: 132 – 143
- Barber, Benjamin R (1984) *Strong democracy: Participatory politics for a new age*, Berkeley: University of California Press
- Barber, Benjamin R (1999) “Three Scenarios for the Future of Technology and Strong Democracy.” *Political Science Quarterly*, 113(4):573-589.
- Beniger, James R. (1986) *The control revolution: Technological and economic origins of the information society* Cambridge, MA: Harvard University Press
- Benkler, Y. (2006) *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*, Yale University Press.
- Bimber, Bruce (1998) “The Internet and political transformation: Populism, community and accelerated pluralism,” *Polity*, 31 : 133-160
- Bourdieu , Pierre.(1973) "Cultural Reproduction and Social Reproduction." Pp.71-112, in *Knowledge, Education, and Cultural Change*, edited by Richard Brown. London: Tavistock.
- Bourdieu(1986) "The Forms of Capital," in J. G. Richardson (ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, pp.241-258. New York: Greenwood Press.
- Brants, Kees, Martine Huizenga, and Reineke vanMeerten (1996) “The new canals of Amsterdam: An exercise in local electronic democracy,” *Media, Culture and Society* 18(2)
- Brown, Sheryl J. and Margarita S. Studemeister (2001) “ Virtual Diplomacy: Rethinking Foreign Policy Practice in the Information Age , ” *Information and Security*, Volume 7, p 28-44
- Buchstein, Hubertus (1997) “Bytes that bite: The Internet and deliberative democracy,” *Constellations* 4(2):248–263

- Cairncross, Frances (1997) *The death of distance: How the communications revolution will change our lives*, Boston: Harvard Business School Press
- Castells, M. (1997) *The Power of Identity*, Oxford: Blackwell.
- Castells, M. (2001) *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society*. NY: Oxford University Press.
- Chavis, D., & Wandersman, A. (1990) "Sense of community in the urban environment: A catalyst for participation and community development." *American Journal of Community Psychology*, 18 (1), 55-81.
- Coleman, J. S (1988) "Social Capital in the Creation of Human Capital." *American Journal of Sociology*, 94(Supplement): s95-s119.
- Coleman, J. S (1990) *Foundations of Social Theory*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Coleman, J. S. (1969) A Brief summary of the Coleman report. In J. S. Coleman, *Equal educational opportunity* (pp. 253-259). Cambridge: Harvard University Press. 載於 J. S. Coleman, *Equity and achievement in education* (pp. 66-74). Boulder: Westview Press.
- Coleman, R.(2004) *Reclaiming the Streets: Surveillance, Social Control and the City*, Willan Publishing.
- Coleman, Stephen (1999) "Cutting out the middle man: From virtual representation to direct democracy," in B. N. Hague and B. Loader (eds), *Digital democracy: Discourse and decision making in the information age*, London: Routledge
- Dara O'Neil (2001) "Merging Theory with Practice:Toward an Evaluation Framework for Community Informatics," *The Second International Conference of the Association of Internet Researchers*.
- Dara O'Neil (2002) "Assessing community informatics: A review of

- methodological approaches for evaluating community networks and community technology centers," *Internet Research*, 12, 1; ABI/INFORM Global.
- Davis, Richard (1999) *The web of politics: The Internet's impact on the American political system*, Oxford: Oxford University Press
- Dean, Jodi (2001) "Cybersalons and civil society: Rethinking the public sphere in transnational technoculture," *Public Culture* 13(2)
- Dijk, V.J. (2000) *Digital Democracy: Widening Information Gaps and Policies of Prevention*. Edited by Kenneth L. Hacker & Jan van Dijk, London Thousand Oaks :Sage.
- Dror Y.,(1986) *Policymaking Under Adversity*, New Brunswick: Transaction Boos.
- Frey B.S.(1997), "Institutions: The Economic Perspective," in Steunberg B. and van Vught F., (Eds.), *Political Institutions and Public Policy*, Kluwer Ademic Publishers, Dordrecht, 29-44.
- EU (2004) *Challenges for the European Information Society beyond 2005*.
- EU (2004) *eInclusion@EU -Strengthening eInclusion & eAccessibility across Europe*.
- Florin, P., & Wandersman, A. (1990) "An introduction to citizen participation, voluntary organizations, and community development: insights for empowerment through research," *American Journal of Community Psychology*, 18(1), 41-54.
- Fukuyama, Francis (2000) *The Great Disruption: Human Nature of the Reconstitution of Social Order*, New York: Simon & Schuster.
- Galit Cohen and Peter Nijikamp(2002) "ICT, the City and Society," *Tinbergen Institute Discussion Paper*
- Galston, William A. (1999) "(How) does the Internet affect community?"

- Some speculation in search of evidence,” In E. C. Kamarck and J. S Nye (eds), *Democracy.com? Governance in a networked world*, Hollis, N.H. : Hollis Publishing
- Graddol, David, and Swann, Joan (1989) *Gender Voices*, Oxford: Blackwell
- Grant, Richard (2004) “The Democratisation of Diplomacy: Negotiating with the Internet,” Oxford Internet Institute, available online at <
http://www.oii.ox.ac.uk/resources/publications/OIIRR5_20041126.pdf>
- Grossman L. (1995) *The Electronic Republic: Reshaping Democracy in the Information Age*. New York, Viking
- Gurstein, M. (2000) *Community informatics: Enabling communities with information and communications technologies*, Idea Group Publishing, Hershey, PA.
- Habermas, J (1984) *The Theory of Communicative Action Volume 1: Reason and the Rationalization of Society*, Boston: Beason
- Habermas, J (1989) *The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society*, Cambridge, MA: MIT
- Hacker, Kenneth L. & van Dijk, J (2000) *Digital Democracy—Issues of Theory & Practice* , Beverly Hills: Sage.
- Hacker, Kenneth L.(1996) ”Missing links in the evolution of electronic democratization,” *Media,Culture & Society*, Vol.18, pp. 213-232.
- Israel, B. et al. (1992) "Conducting action research: relationships between organizational members and researchers," *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 28, pp. 74-101.
- Janssen, Davy and Raphaël Kies (2004) “Online Forums and

- Deliberative Democracy: Hypotheses, Variables and Methodologies,” Prepared for the Conference on “Empirical Approaches to Deliberative Politics”, European University Institute, Florence, 22-23 May 2004
- Joyceln Williams, et al. (2005), “Free internet as an agent of community transformation ”, *Journal of Community Informatics*, Vol. 2, Iss. 1.
- Kreisberg, S. (1992) *Transforming power: Domination, empowerment, and education*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Leigh Keeble (2003) “Why Create? A Critical Review of a Community Informatics Project ”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 8 (3) April 2003.
- Lindblom C.E.(1959)“The science of muddling through,” *Public Administration Review*, 19, 78-88.
- Lips, H. (1991) *Women, men and power*. Mountain View, CA: Mayfeld.
- Mark Warschauer (2003) *Technology and Social Inclusion—Rethinking the Digital Divide*, The MIT Press Cambridge, Massachusetts London, England.
- Nanette Page and Cheryl E. Czuba(1999) "Empowerment: What Is It?" *Journal of Extension* 37(5)
- National Intelligence Council (2000) “Global Trends 2015: A Dialogue About the Future with Nongovernment Experts,” available online at < <http://www.cia.gov/cia/reports/globaltrends2015/> >
- Norris, Pippa (2000) *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*, Cambridge: Cambridge University
- Putnam, Robert D. (1993) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton, NJ:Princeton University Press.

- Putnam, Robert D. (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York: Simon and Schuster.
- Ranerup, Agneta (2000) "Online forums as a tool for people-centered governance," In L. Keeble and B. Loader (eds) *Community informatics: Shaping computer-mediated social networks*, London : Routledge
- Rapport, J. (1984) "Studies in empowerment: Introduction to the issue. *Prevention in Human Services*," 3, 1-7.
- Rheingold, Howard (2000) *Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*, Cambridge: MIT
- Roger Richman(2002) *Local government, federalism, and the telecommunication revolution. State and Local Government Review.*
- Roger Richman(2004) *Metropolitan Governance and Telecommunications Policy: Changing Perceptions of Place and Local Governance in the Information Society.* in Matti Malkia,Ari-Veikko Anttiroiko, and Reijo Savolainen, *eTransformation in Governance: New Directions in Government and Politics*,(Hershey, PA: IDEA Group,2004)
- Rogers, Everett M. (1995)*Diffusion of Innovations*, The Free Press, fourth edition.
- Sarkar, Mitra Barun, Brian Butler, and Charles Steinfield, (1995) "Intermediaries and cybermediaries: A continuing role for mediating players in the electronic marketplace," *Journal of Computer-Mediated Communication* 1(3)
- Sassi, Sinikka (2001) "The controversies of the Internet and the revitalization of local political life," In K. L. Hacker and J. van Dijk (eds.)*Digital Democracy: Issues of theory and practice*, New

- York : Routledge
- Schuler,D.(1996) New community networks: Wired for change. New York: Addison Wesley.
- Sclove, Richard E. (1995) Democracy and Technology., New York: Guilford Press
- Scott, James C. (1998) Seeing like a state: How certain schemes to improve the human condition have failed New Haven, CT: Yale University Press
- Servon, J. L. (2002) "The Dimensions of the Digital Divide," in Bridging the Digital Divide: Technology, Community, and Public Policy. Blackwell Publishers Ltd, p. 24-44
- Smith, Gordon (2000) "Reinventing Diplomacy: A Virtual Necessity," Virtual Diplomacy Series, available online at <
<http://www.usip.org/virtualdiplomacy/publications/reports/gsmithISA99.html>>
- Speer, P.W., & Hughey, J. (1995) "Community organizing: An ecological route to empowerment and power." American Journal of Community Psychology, 23 (5), 729-748.
- Sunstein, Cass R. (2001) Republic.com. Princeton, NJ: Princeton University Press
- Tasgrousianou, Roza (1998) Cyberdemocracy : Technology, Cities and Civic Networks, London/New York : Routledge
- Vickers G.(1965) The Art of Judgement: A Study of Policymaking, Chapman & Hall, London.
- Walker, Clive and Yaman Akdeniz (1998) "Virtual democracy," Public Law, Autumn
- Weber, M. (1946) From Max Weber. H.H. Gerth & C.W. Mills (Eds.). New York: Oxford University Press.

- Wilhelm, Anthony G. (1999) "Virtual sounding boards: How deliberative is online political discussion?" in B. N. Hague and B. Loader (eds) *Digital democracy: Discourse and decision making in the information age*, London: Routledge.
- Wilson, P. (1996) "Empowerment: Community economic development from the inside out," *Urban Studies*, 33(4-5), 617-630.
- Woolcock Michael (1998) "Social Capital and Economic Development: Towards A Theoretical Synthesis and Policy Framework," *Theory & Society*, 27: 151- 208.