

非營利組織電子商務平台之建構

指導老師：陳榮方 老師

組 員：余政霖、龔凌斌、陳美婷

摘 要

「台灣無障礙協會」創立於 1995 年，是以「身心無障礙」做為行動目標的組織，目的為讓身心障礙者能自立更生，也讓一般人能夠了解身心障礙者的處境。為了協助身心障礙藝術創作者能自立更生，創立了「巧手屋希望工廠」，並以「蒲公英幸福 19 號倉庫」為銷售據點，由於該協會屬於義務性社團，在行銷和電子商務方面缺乏人才與經驗，因此本研究將為「蒲公英幸福 19 號倉庫」建構網站，隨後將採用「內容分析法」使用 ICDT 模型(Angehrn, 1997)進行評估，評估「蒲公英幸福 19 號倉庫」電子商務網頁之建成，並尋找適合非營利組織行銷之經營模式，確認網路行銷在非營利組織之應用的成效。藉此協助身心障礙藝術創作者，為身心障礙者創造更多的就業機會。

非營利組織電子商務平台之建構

指導老師：陳榮方 老師

組 員：余政霖、龔凌斌、陳美婷

摘 要

第一節 結論

本研究以內容分析法分析樣本電子商務網站的內容訊息，本研究之樣本網站共 5 家，幸福十九號倉庫，一二三購物網，日本櫻花手工藝世界、凱騏網路購物商城、生活工廠，5 家電子商務網站進行內容探討，分析項目為網站提供的訊息空間內容、溝通空間內容、交易空間內容和配送空間內容四個空間變項，以及網站在資訊科技的運用變項，茲根據點閱樣本電子商務網站登錄編碼的資料統計結果摘要如下：

表6-1 電子商務網站登錄編碼的資料統計結果摘要

類目/網頁	幸福十九號	一二三購物網	日本櫻花	凱騏	生活工廠
虛擬訊息空間	9	28	12	18	25
虛擬溝通空間	10	13	10	17	15
虛擬交易空間	12	25	13	28	21
虛擬配銷空間	1	5	4	5	4
良好介面設計	3	18	17	15	17
網路互動性	2	4	3	6	6
資料庫建置	4	13	12	12	12
搜尋引擎查詢項目	1	8	6	4	2
網路資源豐富性	4	6	2	3	3
總分	46	120	79	108	105

資料來源：本研究整理

幸福十九號倉庫是 46 是五個網頁裡最低的，一二三購物網 120 在五個網頁裡最高的，日本櫻花手工藝世界 79、凱騏網路購物商城 108、生活工廠 105。

非營利組織基於社會福利之義務，需要利用義賣的活動來支持他們的理念，因此需要建立一個電子商務平台來銷售這些商品，由本研究以內容分析法質化的數據發現台灣無障礙協會在網頁的需求上，本體還是以組織理念的傳達為主，導致整個網頁無法更有效的傳達商品訊息。而本研究基於協助非營利組織建立電子商務平台，主要是希望協助非營利組織在資金的募集上不要只依賴傳統的募集方法，而應該導進營利組織之形式，並在傳達非營利組織理念時，同時義賣慈善商品。而本組組員在接觸台灣無障礙協會後發現這兩種不同理念的結合之間，非營利組織難以取捨，因此本組覺得在這樣的理念衝突下，應該尋找一個均衡點，建議以後相關的研究者可以從如何消除營利與非營利之間的衝突點下手，藉以提供非營利組織一個自給自足的經營模式，並藉此協助更多身心障礙者。

第二節 研究建議

- 一、後續研究者需特別注意網站內容變動的特性，訂定周嚴樣本編碼方式，若時間和財力許可，亦可增加編碼人員。
- 二、本研究變項的擬定，是以 ICDT 模式為變項設計的基礎，若後續研究者有更完備的變項設計、模式、或理論基礎，可獲致更佳的研究結果。
- 三、以消費者的關點來進行研究，網站內容該如何迎合主要顧客群的偏好去設計，才能吸引網友進行線上購買之決策。
- 四、可針對許多社群進行區隔研究，探討個人化網站內容呈現方式。
- 五、日後研究者可加強與廠商之間的溝通，並更確切的傳達彼此的理念和

想法。

第三節 研究限制與後續研究

1、研究限制

本研究以內容分析法，運用 ICDT 模式，與運用資訊科技在網站內容的展現等構面，擬對變項進行設計。本研究選取 5 個不同背景且較具代表性擁有電子商務平台的網站進行評估。

(一)本研究採用內容分析法為分析工具，但由於網頁更新速度快，所以網站內容與變項也會隨著時間而不斷改變，為本研究之最大限制所在。後續研究者需特別注意網站內容變動的特性。

(二)本研究變項的擬定，是以 ICDT 模式為變項設計的基礎，若後續研究者有更完備的變項設計、模式、或理論基礎，可獲致更佳的研究結果。

(三)基於協助非營利組織-台灣無障礙協會建立電子商務平台，本研究主軸以建立網頁為主，由於本研究為學生專題演練有時間上的限制，所以以內容分析法作為分析工具但由於網站的建立到掛上網路花費了不少時間，以至於無法衡量大量的資料，導致本研究的信度和效度有很大的缺陷。

2、後續研究

本研究主要在於研究非營利組織之經營模式是否可以與營利組織經營模式相結合，在建構網頁之間本組組員發現兩個組織(非營利組織與營利組織之間)之間理念的不同，且互相抵觸，在與廠商溝通之間發現台灣無障礙協會在電子商務平台之需求上強調理念的傳達，但也因為如此減少產品的訊息傳達，因此本組認為在這樣商業競爭激烈的市場下非營利組織應該在募集資金方面以營利組織的模式進行，但兩者的融合並非易事，因此建議後續研究者可以從這方面著手研究。



第四節 研究心得

本組協助「幸福十九號倉庫」架構之網站，不僅對產品與商店本身做廣告，更有提供各大社會福利團體與身心障礙藝術家之介紹，可供消費者了解社福團體之內容，了解到各項藝術品之創作過程。亦提供電話、傳真、電子郵件與線上留言與討論等溝通服務。增加消費者了解「幸福十九號倉庫」之管道。從架構網頁的過程中，印證了理論與實務的結合，而限於人力、規模、經驗、技術能力之不足，「幸福十九號倉庫」尚未發展出線上交易之功能，目前只能提供消費者瀏覽之介面與溝通空間，和專業的購物網站相較，亦頗有不足，仍有許多進步發展空間。

