

壹、前言

在世界潮流及聯合國的推動下，社區發展的理念引進了臺灣，並帶動臺灣社區營造與公民社會的發展。1987年臺灣解嚴後，新社會運動勃然而興，政治、經濟、社會等隨著解嚴走向本土化、自由化及民主化。在這樣的時空背景下，社區已逐漸發展成政府與民間社會共同關注的焦點，截至2014年上半年，各縣市已成立6,742個社區發展協會（衛生福利部，2015），許多政府重要措施與服務方案皆強調欲建立「以社區為基礎」的服務工作，強化社區福利服務公民參與的能量（黃源協、劉素珍、莊俐昕、林信廷，2010），最具體的政策便是行政院文化建設委員會（現改制為文化部，以下簡稱文建會）於1994年提出「社區總體營造」，與2002年行政院核定的「挑戰2008——國家發展重點計畫」之「新故鄉社區營造計畫」。

「新故鄉社區營造計畫」至2007年結束後，文建會（2010）為持續落實社區營造精神，將這股力量不斷在各地深耕，繼之於2008年提出「新故鄉社區營造第二期計畫」，係以行政社造化、社區文化深耕及社區創新實驗等三大推動重點為施政主軸。該計畫除了培育社區營造人才、輔導社區推動文化深耕、輔導各縣（市）政府規劃社區深度文化之旅、輔導社區產業社區、提供營造獎補助業務外，更在行政電子化與網路化的風潮之下，為強化社區總體營造工作跨部會聯繫及建立跨社區合作機制，進一步促進社區營造資源資訊分享，以及增進民眾對社區的在地關懷與行動，文建會於2003年開始建置社區網路社群的資源網站——臺灣社區通網站平臺（以下簡稱社區通）（臺灣社區通，2017），從此臺灣的社區營造開始邁入電子化與網路化的時代。

資訊網路科技的應用隨著社會發展與科技的進步，使資訊網路科技普及至社會生活的各個層面。在電子化政府的推動風潮之下，社會營造工作也開始透過電子化與網路的宣傳，普及到社會的每一個角落。從社區營造工作的推廣而言，身處在數位資訊時代的社區工作者，更需要學習掌握資訊網路科技，協助社區行銷與永續發展（李德純、陳宇嘉、歐陽彥晶，2006）。網際網路擁有強大的資訊傳遞能力與無遠弗屆不受地域的特性，實務上被應用於各領域之中，加上目前人手一支智慧型手機，其高普及性與可達性的特質，自然也成為政府、社區發展協會與社區居民之間交換資訊、行銷社區理念及特色，促成社區發展最為重要的管道之一。換言之，一般社區居民或社區工作者可以透過網路平臺的使用降低時空阻隔，使基層社區之間可以迅速交換訊息，也利於政府宣導或

宣傳政府政策，或社區宣傳自己的社區營造成果，成為社區營造有力的工具（張郁釐，1997）。

現今，資訊的分享與獲取已成為生活中不可或缺的一環。此一趨勢下，每個人獲取網路資訊的權利與機會就顯得特別重要，尤其是政府網站更應該確保每個人都能正確且便利的使用（黃朝盟、林家如，2001），如此，才能增加民眾使用的意願與頻率，進而達到建立網路平臺預設的政策效果。但電子化推廣至今，也開始出現許多網頁或 APP 變成準蚊子館的情況，如臺南市政府一年花費 900 萬製作官方 APP，卻換來 17 個 APP 蚊子館（林悅，2017）；桃園市、新北市、新竹市等地方政府所主導開發的網頁與 APP，也都有被民眾閒置的狀況，導致資源的浪費（陳俊智、張裕珍、郭政芬、祁容玉，2017）。從目前報導的歸納，這些叫好不叫座的 APP，一方面是與其他 APP 的功能重疊，容易產生重複投資的情形；另一方面是政府開發便民 APP 或設置網頁平臺時，特別容易忽略使用者的體驗及感受，對使用者來說有明顯的技術障礙，使得原本立意良善的政策反而幫倒忙（林悅，2017；曾冠球、陳敦源、胡龍騰，2009）。此外，沒有經費持續的維護與更新，使得連結失效，也是民眾容易放棄使用的原因（曾冠球等，2009）。因此，從政策評估的角度來說，具體檢視這些官方的網站平臺或 APP 使用者的使用意願與頻率，是檢驗這些政策能否達到既有成效的重要工作。

文建會自 2003 年建置社區通至今，雖已歷經三次改版，但使用率（以目前有註冊使用社區通的使用頻率判斷）仍然低迷，即使是有使用社區通的社區發展協會，觀其平臺網頁的更新速度，使用頻率也不見得很高，雖然無法強迫每個社區一定都要使用社區通，但以上種種似乎顯示社區通無法完美達到其設置的政策目標。換言之，社區通使用率偏低的狀況，不僅表示該網站的使用者——社區發展協會對於政府所建置的社區通接受度可能不高，也表示政府推行該政策的效能不佳，可能會埋沒了政府設置此一平臺的美意。初步究其原因，社區通每年均獲文化部的經費進行支持與維護，因此並非是前述經費與維護不彰的問題；而文化部僅投資建置社區通單一平臺，也非是此一平臺與其他網站功能重疊導致使用者分散或重複投資的問題。因此，使用率低迷的原因很有可能來自於平臺的建置忽略了使用者的習慣與感受。

由於自社區通 2003 年建置以來，迄今尚未有研究者對此平臺的執行良窳進行系統性的評估，而低迷的使用率也不禁讓人懷疑是否是平臺的設計有不便使用之處，導致使用率不高。社區通若要達到其設置的目標，首先就是要增加其使用的頻率，但對於大部分的社區發展協會負責人或社區工作者來說，社區