

高雄市社區發展實務工作者永續 經營能力之探討

計畫主持人：李聲吼教授

協同主持人：盧禹璉教授

協同主持人：謝振裕教授

研究助理：林羿君

主辦單位：高雄市政府社會局

執行單位：國立屏東科技大學社會工作系

計畫執行期間：中華民國 99 年 8 月至 11 日

摘要

本研究從社區能力、社會資本與資源動員論等概念，來檢視社區的模式與成效，進而探討社區能力建構與培力與社區工作永續經營能力等觀念。本研究主要目的在於探討高雄市的社區發展協會能力指標，以做為永續社區經營效率的提升、服務品質增強之參考。

本研究採量化與質性研究法，以高雄市近五年績優社區發展協會作為研究對象，共34個社區。資料搜集包括兩方面：一為量化資料，針對34個社區進行問卷調查。二為質性資料，包括1.「社區焦點團體座談」，對象選取包括四個績優社區幹部、高雄市社會局人員、區公所里幹事與專家學者共同參與座談；2.「深度訪談」選取六個社區幹部作為訪談對象，以了解社區實務工作者對於專業能力相關的看法進行對話與討論。

本研究發現高雄市社區工作遭遇的問題包含：社區經費不足的問題，社區財務管理問題，社區業務處理的問題，欠缺年輕人的投入，公部門社區業務是最不受重視等。社區實務工作者應該具備的能力包含：計畫撰寫、組織管理、資源連結與運用、領導魅力等。本研究亦發現社區工作者有高齡化的趨勢，面臨沒有年輕人接棒的情形嚴重，是目前最大的困境。

本研究提出三點建議：對社區實務工作者相關服務知能有待培力、成熟社區的經驗傳承與合作、社區資產的運用。就社區而言：應改變居民的觀念、有解決問題的能力、提昇社區能力與社區資源，並透過社區傳承、互相學習、觀摩來提昇社區能力永續發展。就公部門而言：應加強輔導社區的機制，定期開辦相關培力課程，讓社區可以透過不斷的學習，培力社區達到社區成長與創新的目標。

目 錄

第一章 緒論	01
第一節 研究背景	01
第二節 研究動機	02
第三節 研究目的	04
第四節 名詞解釋	05
第二章 文獻探討	07
第一節 社區能力之內涵	07
第二節 社區能力建構與培力	16
第三節 社區工作永續經營能力	21
第三章 研究設計與方法	24
第一節 研究架構	24
第二節 研究對象	26
第三節 資料搜集	27
第四節 研究倫理	31
第四章 研究結果	32
第一節 受訪者及其社區概況.....	32
第二節 社區能力面向.....	35
第三節 基本資料之 T 檢定分析.....	44
第四節 基本資料之變異數分析.....	68
第五節 焦點問題討論	86
第六節 深度訪談資料分析.....	90
第五章 研究結論與建議	126
第一節 研究結論.....	126
第二節 討論與建議.....	135
參考文獻.....	139
附錄一 補充資料.....	143
附錄二 焦點會議紀錄.....	147
附錄三 社區問卷調查表.....	155

圖表目錄

圖 2-2-1 社區能力與能力建構的關係架構圖.....	19
圖 2-3-1 社區能力構成要素間的互動關係圖.....	23
圖 3-1-1 研究架構.....	24
圖 3-1-2 本研究要素互動取向圖.....	25
表 3-2-1 高雄市 95-99 年度社區考核獲獎社區名單.....	26
表 3-2-2 正式問卷之信度分析.....	29
表 3-2-3 質性訪談對象基本資料表.....	30
表 3-2-4 社區團體焦點座談參與社區代表基本資料表.....	31
表 4-1-1 受訪者基本資料描述.....	33
表 4-1-1 受訪者基本資料描述 (續).....	34
表 4-2-1 社區工作者在總體各面向，專業能力之重要程度分析.....	35
表 4-2-2 社區工作者在「參與與溝通」項目中專業能力之重要程度分析.....	36
表 4-2-3 社區工作者在「促進與使能」項目中核心能力之重要程度分析.....	37
表 4-2-4 社區工作者在「評估與計畫」項目中專業能力之重要程度分析.....	38
表 4-2-5 社區工作者在「干預與提供服務」項目中專業能力之重要程度分析.....	39
表 4-2-6 社區工作者在「與機構合作」項目中專業能力之重要程度分析.....	40
表 4-2-7 社區工作者在「發展專業能力」項目中專業能力之重要程度分析.....	41
表 4-3-1 「溝通與參與」面向之基本資料 t 檢定分析表.....	44
表 4-3-2 「促進與使能」面向之基本資料 t 檢定分析表.....	45
表 4-3-3 「評估與計畫」面向之基本資料 t 檢定分析表.....	45
表 4-3-4 「干預與提供服務」面向之基本資料 t 檢定分析表.....	42
表 4-3-5 「與機構合作」面向之基本資料 t 檢定分析表.....	46
表 4-3-6 「溝通與參與」面向之基本資料 t 檢定分析表.....	46
表 4-3-7 能與居民維持良好關係之基本資料 t 檢定分析表.....	46
表 4-3-8 能獲得居民認同之基本資料 t 檢定分析表.....	47
表 4-3-9 與他人溝通時，能了解他人立場之基本資料 t 檢定分析表.....	47
表 4-3-10 能向居民說明社區工作計畫的發展方向之基本資料 t 檢定分析表.....	48
表 4-3-11 能將不同意見彙整之基本資料 t 檢定分析表.....	48
表 4-3-12 能幫助居民發展共識之基本資料 t 檢定分析表.....	48
表 4-3-13 能接納他人的意見之基本資料 t 檢定分析表.....	49
表 4-3-14 能與居民討論社區事務之基本資料 t 檢定分析表.....	49
表 4-3-15 能願意接受他人意見作適當修正之基本資料 t 檢定分析表.....	49
表 4-3-16 能將不同意見做協調之基本資料 t 檢定分析表.....	50
表 4-3-17 對社區有強列的使命感之基本資料 t 檢定分析表.....	50
表 4-3-18 能鼓勵居民追求自己的幸福之基本資料 t 檢定分析表.....	50
表 4-3-19 能凝聚居民對社區的認同之基本資料 t 檢定分析表.....	50
表 4-3-20 能促進居民(志工)之間的和諧之基本資料 t 檢定分析.....	51
表 4-3-21 能支持居民(志工)發揮自己的所長之基本資料 t 檢定分析表.....	51
表 4-3-22 能增進居民(志工)面對問題時的解決能力之基本資料 t 檢定分析.....	51

表 4-3-23 能引發居民關心社區事務之基本資料 t 檢定分析表.....	52
表 4-3-24 能培訓志工進行成長學習之基本資料 t 檢定分析表.....	52
表 4-3-25 能安排工作給居民(志工)參與之基本資料 t 檢定分析.....	52
表 4-3-26 能即時給予居民(志工)鼓勵之基本資料 t 檢定分析表.....	53
表 4-3-27 能動員居民共同參與社區事務之基本資料 t 檢定分析表.....	53
表 4-3-28 能將工作計畫分配給夥伴負責之基本資料 t 檢定分析表.....	53
表 4-3-29 能分析社區現存的問題(需求)之基本資料 t 檢定分析表.....	54
表 4-3-30 能察覺可用資源之基本資料 t 檢定分析表.....	54
表 4-3-31 能依社區問題, 提出可能解決方法之基本資料 t 檢定分析表.....	54
表 4-3-32 能了解社區現在的發展情況之基本資料 t 檢定分析表.....	55
表 4-3-33 能對方案所需資源進行正確評斷之基本資料 t 檢定分析表.....	55
表 4-3-34 能在眾多的可能方案中, 分析其優缺點之基本資料 t 檢定分析表.....	55
表 4-3-35 能蒐集社區背景相關資訊之基本資料 t 檢定分析表.....	56
表 4-3-36 能對社區內特殊議題進行評估之基本資料 t 檢定分析表.....	56
表 4-3-37 能針對社區整體特性進行評估之基本資料 t 檢定分析表.....	56
表 4-3-38 能形塑社區發展願景之基本資料 t 檢定分析表.....	57
表 4-3-39 能善用社區內既有資源(人力、物力)之基本資料 t 檢定分析表.....	57
表 4-3-40 能執行計畫之基本資料 t 檢定分析表.....	57
表 4-3-41 能組織志工團體之基本資料 t 檢定分析表.....	58
表 4-3-42 能處理人際衝突之基本資料 t 檢定分析表.....	58
表 4-3-43 能以身作則之基本資料 t 檢定分析表.....	58
表 4-3-44 能讓計畫依進度進行之基本資料 t 檢定分析表.....	59
表 4-3-45 在計畫執行中能因應突發事務之基本資料 t 檢定分析表.....	59
表 4-3-46 能在社區面臨危機時立即做出判斷之基本資料 t 檢定分析表.....	59
表 4-3-47 能協助社區採取行動維護應有的權利之基本資料 t 檢定分析表.....	60
表 4-3-48 能與社區內各組織共同推動社區工作之基本資料 t 檢定分析表.....	60
表 4-3-49 能建立起與其他社區之間的合作管道之基本資料 t 檢定分析表.....	60
表 4-3-50 能開發新社會資源之基本資料 t 檢定分析表.....	61
表 4-3-51 能有效運用資源之基本資料 t 檢定分析表.....	61
表 4-3-52 能將其他資源與社區需求做適切連結之基本資料 t 檢定分析表.....	61
表 4-3-53 能與其他資源維持良好合作關係之基本資料 t 檢定分析表.....	62
表 4-3-54 能對合作效果進行判斷之基本資料 t 檢定分析表.....	62
表 4-3-55 能與合作對象發展出共同目標之基本資料 t 檢定分析表.....	62
表 4-3-56 能與居民分享資源合作後的經驗之基本資料 t 檢定分析表.....	63
表 4-3-57 能了解合作對象的立場需求之基本資料 t 檢定分析表.....	63
表 4-3-58 能認知社區發展的真正義涵之基本資料 t 檢定分析表.....	63
表 4-3-59 能對工作事項予以記錄之基本資料 t 檢定分析表.....	64
表 4-3-60 能認識政府社區相關的政策之基本資料 t 檢定分析表.....	64
表 4-3-61 能持續吸收新的專業知能之基本資料 t 檢定分析表.....	64
表 4-3-62 能依會務規定處理組織行政事務之基本資料 t 檢定分析表.....	65

表 4-3-63 能撰寫工作企劃書之基本資料 t 檢定分析表.....	65
表 4-3-64 能使用多媒體(電腦)處理工作事務之基本資料 t 檢定分析表.....	65
表 4-3-65 能具有初級會計核銷的基本概念之基本資料 t 檢定分析表.....	66
表 4-3-66 能與其他工作夥伴交流工作經驗之基本資料 t 檢定分析表.....	66
表 4-3-67 能對所執行的工作進行反省之基本資料 t 檢定分析表.....	66
表 4-3-68 解決社區所面臨的問題之基本資料 t 檢定分析表.....	67
表 4-4-1 「評估與計畫」之基本資料變異數分析.....	68
表 4-4-2 「干預與提供服務」之基本資料變異數分析.....	69
表 4-4-3 「發展能力」之基本資料變異數分析.....	71
表 4-4-4 「與機構合作」之基本資料變異數分析.....	71
表 4-4-5 能幫助居民發展共識之基本資料變異數分析.....	72
表 4-4-6 能願意接受他人意見作適當修正之基本資料變異數分析.....	72
表 4-4-7 能將不同意見做協調之基本資料變異數分析.....	72
表 4-4-8 能支持居民(志工)發揮自己的所長之基本資料變異數分析.....	73
表 4-4-9 能增進居民(志工)面對問題時的解決能力之基本資料變異數分析.....	73
表 4-4-10 能培訓志工進行成長學習之基本資料變異數分析.....	74
表 4-4-11 能安排工作給居民(志工)參與之基本資料變異數分析.....	74
表 4-4-12 能即時給予居民(志工)鼓勵之基本資料變異數分析.....	74
表 4-4-13 能動員居民共同參與社區事務之基本資料變異數分析.....	75
表 4-4-14 能將工作計畫分配給夥伴負責之基本資料變異數分析.....	75
表 4-4-15 能察覺可用資源之基本資料變異數分析.....	76
表 4-4-16 能了解社區現在的發展情況之基本資料變異數分析.....	76
表 4-4-17 能在眾多的可能方案中，分析其優缺點之基本資料變異數分析.....	76
表 4-4-18 能蒐集社區背景相關資訊之基本資料變異數分析.....	77
表 4-4-19 能對社區內特殊議題進行評估之基本資料變異數分析.....	77
表 4-4-20 能組織志工團體之基本資料變異數分析.....	78
表 4-4-21 能在社區面臨危機時立即做出判斷之基本資料變異數分析.....	78
表 4-4-22 能將其他資源與社區需求做適切連結之基本資料變異數分析.....	79
表 4-4-23 能與其他資源維持良好合作關係之基本資料變異數分析.....	79
表 4-4-24 能與居民分享資源合作後的經驗之基本資料變異數分析.....	80
表 4-4-25 能了解合作對象的立場需求之基本資料變異數分析.....	80
表 4-4-26 能對工作事項予以記錄之基本資料變異數分析.....	80
表 4-4-27 能認識政府社區相關的政策之基本資料變異數分析.....	81
表 4-4-28 能持續吸收新的專業知能之基本資料變異數分析.....	81
表 4-4-29 能使用多媒體(電腦)處理工作事務之基本資料變異數分析.....	82
表 4-4-30 能具有初級會計核銷的基本概念之基本資料變異數分析.....	82
表 4-4-31 能與其他工作夥伴交流工作經驗之基本資料變異數分析.....	83
表 4-4-32 能對所執行的工作進行反省之基本資料變異數分析.....	83
表 4-4-33 解決社區所面臨的問題之基本資料變異數分析.....	84
表 4-5-1 社區工作者必須具備的社區能力.....	87

第一章 緒論

第一節 研究背景

台灣的社區發展工作早在1960年代已出現，且就台灣社區發展的歷史脈絡而言，社區運動的發展亦先於「社區營造」政策；為配合當時的政治及經濟環境等因素，台灣的社區工作一直僅停留在辦理「社區型活動」，未能從所推動的計劃中去落實體現社區工作的本質。許多關心社區發展的學者紛紛開始對此現象提出討論與建言（林勝義，1994；林振春，1994；曾華源，2002；劉弘煌，2007）。國外學者於90年代開始討論「社區能力」

（Community capacity），且大量運用在健康促進方案上討論，就國內而言卻極少討論有關「社區能力」概念的議題。此外，在眾多探討社區發展困境的議題中，除了對政府政策的檢視外，面對社區中專業人力與知識的欠缺也是另一個重要的原因、甚至社區工作者的專業能力被認為是佔有關鍵性的地位（李易駿，2008a），近年來國內學者漸漸開始重視社區能力取向，顯示了現今社區能力提升的重要性。因此，社區工作者本身該具備哪些能力來協助社區解決問題及推動發展？專業訓練應教授哪些知識來提昇社區的能力，才能從社區實做中落實永續經營？上述議題皆是值得探究的。

政府在1987年台灣解嚴之舉可視為人民自由結社權利的釋放，但是真正的鬆綁卻是在1991年內政部修訂「社區發展工作綱要」以後，將「社區理事會」改為「社區發展協會」才真正開始；而且社區民眾必須重新籌組人民團體並加以立案。這對社區發展長期被詬病是一種政府作主、指導及資源掌控行徑下，造成人民與社區產生異化與悖離（社區發展季刊，2004）無異是一個重要的契機與轉機，永續發展的概念亦建立在社區組織自主及自立的原則之上，而此與公民社會基本的價值與精神卻是不謀而合。因此，社區永續發展目標之落實必需建立在健全的社區組織基石之上，否則將是建華廈於沙灘，一切社區成果將隨人事之更替、制度或政策之轉向，而徒勞無功。

社區工作最終的目的是要讓社區工作真正能夠解決「在地問題」或者

產生某種正面的「社會影響」效果，英國的社區發展學者 Gary Craig (1986) 認為，社區工作理論發展的背後存在著一個重要的理念，即是相信社區工作是一種**進步**社會變遷的力量，但是這一些都不是評鑑所能達成的目的，而是要靠社區工作者自我覺醒與社區議題的呈現，透過社區實務工作者的對話瞭解社區本身應具備何種能力，達成永續經營的目標。

第二節 研究動機

為何要探討社區組織能力的議題呢？就全球的巨視觀點來看，在二次世界大戰結束後，從 1945 年開始，國際政治脈絡在殖民地產生快速的改變，政治獨立運動的興起主導了眾多的議題，以政治及社會改革為背景的自我統治成為可以實現的目標。因而，在 1948 年聯合國 (UN) 提出了對「社區發展」的定義，同時對於從社區內部所發展出來的改革運動而非一定要依賴外來力量表示肯定，並且指出「社區」組織的成長(由下而上)是與政府組織(由上而下)之間是有所區隔的。

「一種透過積極參與促進整體社區提升生活品質的運動可能是一種社區倡議。而當這種社區倡議無法產生時，就必須使用各種喚醒和刺激的工具。它包括了所有的發展活動的範圍，不管是政府或非政府性質的社區活動均屬之。」(Gary Craig,1986)

Leonard Cottrell 將社區能力定義為「社區裡的各種組成都能有效率的合作，來定義社區的問題和需要、對於設定目標和排列優先順序達到共識、能執行共同的目標、在行動部分能有效率的合作(Minkler and Wallerstein, 1997)

台灣在 1966 年開始也因應此一國際潮流下，透過聯合國農糧組織的技術協助及經費援助建立新社區組織，當年底就成立了 216 個社區發展組織，一直到 1971 年退出聯合國時，台灣共成立了 1980 個社區發展組織。但是在當時的政治氣氛之下，社區自主參與的模式仍然受到限制，政治箝制甚或阻撓社會團體的各種作為，1991 年之後台灣民主發展進程加速，

社區發展組織回歸人民團體，並且也快速的設立，至 2006 年時社區組織(社區發展協會)已超過 6000 多個。然而，在長期的政治箝制之下，雖然法令鬆綁，但是由於社區組織與村里的範圍重疊，人民社區意識仍然薄弱，社區組織的運作停留在戒嚴時期的思維，無法更新突破，因而陷入表面上社區發展組織持續擴張，但內部社區組織卻能力不足的不協調情況。

在台灣，社區工作雖然發展得相當早，但專業訓練的內涵並未隨著社會工作專業發展而深化。雖然近年來在國際情勢及回應台灣內部的政經社會壓力與需求中，社區型方案漸被重視及推動，但是透過專業者行協助以及專業服務仍不普遍。目前而言，社區工作培訓的內容與主題，仍集中於分析社區、認識社區、瞭解有關社區的議題，而未能聚焦於「干預」、「改變」的知識與技術的傳遞。或許社工界對社區工作的核心專業能力的認識仍有不足有關。即對社區工作者之核心專業能力進行探討有其意義及必要性。

面對當前社區工作再被重視之時代潮流中，當前迫切須要面對的困境乃是致力於提升社區工作專業能力，而對核心專業能力之確認更是關鍵之工作。

第三節 研究目的

台灣社區評鑑工作雖然由內政部辦理已實施多年，但是有關「社區能力建構」(community capability building)的指標及其內容卻較少被討論，甚至相關實證研究仍付之闕如。本研究將透過實務領域來了解社區工作者應具備的專業能力為何？以期能對當前的社區工作實務者提供一些建言。本研究主要目的在於探討高雄市的社區發展協會能力指標，以做為永續社區經營效率的提升、服務品質增強之參考。

本研究主要目的如下：

- 一、透過社區實務工作者述說與整理社區的現況。
- 二、描述社區實務工作者推動社區的過程，理解他們所遭遇的困境。
- 三、透過本研究期能瞭解實務工作者應具備的專業能力，有效達成工作目標。
- 四、期透過經驗分享與傳承的對話，能有益於社區專業能力的提升，達成社區永續經營的目標。

本研究研究問題如下：

- 一、高雄市的社區發展協會目前遭遇的問題或需求為何？
- 二、高雄市的社區發展協會的實務工作者應該具備何種能力，以便有效達成工作的目標？
- 三、高雄市的社區發展協會如何達成永續經營的目標？

第四節 名詞解釋

一、何謂「社區」：

陳其南(1997)指出「社區(Community)的本義比較接近於「社群」或「共同體」的涵意，它既非單純的空間地域單位，也非行政體系的一環，它應該是指一群具有共識的社會單位，其共識的程度，也就是「社區意識」，可以強烈到具備「共同體」的性格，在對外關係方面，甚至可以視為一個具備「法人」人格的團體，我們如此談論一個「社區」，當然指的是「人」而非「地」，是「社群」，而非「空間」(區)。」

依據Minkler 和Wallerstein 的文獻(Minkler and Wallerstein, 1997)，Hunter認為「社區」應該包含：(1)能滿足基本生存需求的功能性空間、(2)社會互動的單位、(3)有集體、群體意義的單位。Eugenia Eng 和 Edith Parker在1994年加入了第四個定義，即「人們集合起來，為了改變而進行政治行動」。在理論上，社區可以分為兩類(Minkler and Wallerstein, 1997)：(1)生態系統觀點：著重以「地理行政區」劃分的社區，強調人口特質、物理環境、社會組織；(2)社會系統觀點：著重「社會組織或功能導向」，強調依照社區的政治、經濟等等功能運作。本研究所定義之社區是指兼顧地理行政區域以及社區組織與功能之社區發展協會為主體。

二、何謂「能力」：

所謂「能力」(capacity) 涵蓋兩個意義，其一是指具備(containing)即儲存的意思，另外是指(ability)亦即與能力有關想法及行動。在社區的場域中，能力代表社區能以特殊的方式行動，它具有特別的力量去進行某些事務。這些能量可能與某些社區的功能相關聯，但

在社區建構(community building)的背景下，他們皆關切如何協助、促進或維持社區福祉(well-being)，以及與社區有關的個人、組織、非正式組織、社會網絡、外在環境等因素。李聲吼 (1997)則將「核心能力」定義為：用以執行某種特定工作時所具備的關鍵能力。本研究所定義之能力是指：與能力有關的想法及行動以利執行社區有關之活動。

三、實務工作者：

本研究是指在社區發展協會擔任主要幹部的成員，例如，理事長、總幹事、志工隊隊長，或組長等，實際參與社區運作之核心人物。

四、社區參與：

「社區參與」定義如下(Heritage and Dooris ,2003)：「人們能夠活躍的、真誠的參與定義他們關心的議題、對影響他們生活的相關因素作決策、組織和執行決策、規劃、發展和提供服務，並且採取行動以達到改變的過程。」

本研究界定的社區參與可以歸類為三種功能：

- 1.社區參與是一種「貢獻」：社區參與是志工志願貢獻其個人的資源去追求目標。
- 2.社區參與是一種「組織」：社區參與是一群組織或集結起來的人們從事共同活動的過程。
- 3.社區參與是一種「充權」：社區參與最近更被詮釋或闡述為能發展當地居民的管理技巧、及制訂與他們生活密切相關的決策的能力。

第二章 文獻探討

隨著福利多元主義的發展，福利社區化將「社會福利體系」與「社區發展工作」充份結合。以社區為出發點，並針對社區內弱勢人口群結合資源，提供有組織、有計畫的「福利服務」輸送模式，即「以社區為基礎的福利服務」，另外，近年來提倡「去機構化」，紛紛主張福利服務應回歸到家庭與社區，以達福利服務提供的可近性，開發更多福利資源、鼓勵更多人參與、並減輕政府福利負擔，期望藉由推動社區照顧以落實社區福利服務。

受到社會、政治及經濟因素的影響，全球福利國家的發展途徑驟變；同時福利多元主義概念的廣泛運用，國家、市場與社區三者之間的關係產生彼此互動且功能調整的現象，特別是在福利服務輸送網絡與社區組織網絡發展進行微妙的結合，而台灣在近年來社區福利政策的發展趨勢，亦可見到此一變遷的軌跡；以社區工作為出發點，針對社區內弱勢人口群，強調社區組織結合社會資源，並提供組織性、計畫性、創新性及永續性的「社區福利服務輸送」(community welfare service delivery system) 模式的啟動與發展，即是「以社區為基礎的福利服務」(community-based welfare service) 的福利社區化概念，藉此回應「去機構化」倡議的核心價值，同時回歸到家庭與社區的福利本質，強化福利服務提供的可近性，並進一步藉由推動各類人口群社區照顧網絡，以建構未來完善的社區福利服務體系，提昇社區能力為前提，達到社區永續經營。

本章將從社區能力的意涵、社區能力建構與培力、社區工作永續經營能力之文獻進行探討：

第一節 社區能力之內涵

「永續社區」的建立和維繫，必須以社區本身所具備的相關能力為前提，社區有可能因外在的助力促成社區發展，但也可能因自身能力的欠缺

或不足，而使社區發展的成果僅是曇花一現。因此，社區能力的強弱對社區永續具有深遠的意義（黃源協，2009）。能力(capacity)涵蓋兩個意義，其一是指具備「(containing) 儲存的意思，另外是指 (ability) 亦即與能力有關想法及行動」雙重意涵。就一般性的感覺而言，社區能力是能讓社區動起來的力量。它能使社區有效的運作，其基本定義如下 (Chaskin, Brown, Venkatesh & Vzidal, 2001)：人力資本、組織資源及社會資本等已存在於社區內要素之間的互動，它可以解決社區綜合性的問題，並且能改善或維持社區的福祉。它可能經由非正式社會的運作過程，並透過個人、組織、社會網絡，或其他較大系統等，已存在於社區內的力量來組織各種的努力與嘗試。

社區能力包含靜態的社區能力（社區資產 Community asset）、動態的社區能力（社區強化 Community Strengthening）。社區資產為社區能力的一環，Green and Haines（2008）則認為，社區資產（community asset）包括七種類型：有形資本（physical capital）、人力資本（human capital）、社會資本（social capital）、財務資本（financial capital）、環境資本（environmental capital）、政治資本（political capital）、文化資本（cultural capital），即使是一個匱乏的社區，仍可能存在各種顯現與潛在的社區資源，若能夠對這些資源進行盤點，將有助於社區發展的重要資產，即所謂的資產拼圖（asset mapping）在自己社區裡找尋可用資源的資源盤點過程。以便社區資產能發揮最大的效用；社區強化（community strengthening）是一種增進社區成員間的參與和夥伴關係，以達成其共同目標之持續性工作，用各種實際行動來增強社區力量（community strength），進而營造出可直接提昇社區福祉並更茁壯的社區。強力社區的指標被視為動態的社區能力，主要包括：地方參與治理、社區凝聚和融合、志願行為、志願和社區部門、志願和社區部門代表地方政府的公共服務（黃源協，2009）。這五項指標要素有可能一起發揮作用，但也可能有的指標增強有的卻下降，這些指標彼此之間有相當程度的關聯性，這意味著若要提昇整體的能力，是需要特別去努力的（NUR, 2006；轉引自黃源協，2009），才能在互動中強化社區的能力，增進社區永續經營的能力。

以下將試圖從社區能力、社會資本與資源動員論等概念，來檢視社區的模式與成效。

(一) 社區能力

社區能力一詞在 90 年代以前很少在社區工作的文獻出現。「社區能力」或「社區能力建構」這個新興名詞，目前仍處於發展的階段，缺乏一個明確概念與方向，在每個政府部門或學者的定義也不盡相同。由於各界對社區的定義眾多且廣泛，不一而足。就一般而言，社區是指與鄰里有關的地理區域，它包含共享的興趣或象徵性的屬性(Chaskin,1997；Sampson,1999；Chaskin,2001)。

Chaskin, Brown , Venkatesh, & Vidal, (2001) 認為，「社區能力是人力資本組織資源與社區資本的互動，可以做為解決集體問題，改善或維持社區福祉的方法一經由非正式社會過程及/或由個人、組織與存在它們之間的社會網絡，以及社區為其一部份之更大的體系來運作。」

Easterling 將社區能力定義為「居民個別或集體所擁有之改善地方生活品質之動機的資產或力量」(引自 Labonte, 1999：430)，認為社區能力指涉的是一組資產或優勢，透過社區居民個別或集體帶來當地生活品質的改善；Meyer (1994) 提到社區能力是結合了社區的承諾、資源與所發展的技術去建構社區優勢與傳達社區問題(引自 Glick & Servon, 1998)；Labonte & Laverack (1999) 定義社區能力建構為「增進社區團體的能力去定義、評估、分析與健康(或其他)對其成員重要的議題」；Rubin & Rubin (2008) 則認為「社區能力係指在一個社區內之許多個人的集體知識，以及可用於解決問題的經濟、物質、社會和組織的資源」(引自黃源協、蕭文高、劉素珍,2009)；另外學者 Cavaya 及 Labonte 均提到建構社區能力在於穩定由下而上的經營管理。

在綜多學者間，對於社區能力的界定並不完全一致，就上述定義而言，社區能力不僅是社區中有形與無形資產的結合，也是動員社區資產間關係網絡的連結與運作，其主要目的在透過互動的過程，提昇社區的能力，解決社區所遭遇的問題，增進社區的福祉及生活品質。

社區能力特色主要展現在四個面向（Chaskin, 2001；黃源協等，2009）：

1. 社區意識（sense of community）：反映成員間的連結及彼此對環境的認知，包含：集體共享的價值、規範與願景。
2. 社區成員間相互依賴（commitment）的程度，指特定的個人、群體或組織對於社區內發生的事負責的程度。
3. 解決問題的能力（the ability to solve problems）：化承諾為行動，在規劃與執行時，社區需扮演關鍵的角色。
4. 資源的可近性（access to resource）：除了解既有社區有資產外，也要有能力連結並取得外部資源，支持社區的發展。

芝加哥大學學者 Robert J. Chaskin (2001) 認為「社區能力」(community capability) 概念的普及已經成為當前社區發展的重要努力方向及成果。且不管社區能力著重個人或組織層面，都應該包含下列幾個因素：1. 存在的資源（包含從個別的技能到強化組織能力去取得財務資本）；2. 網絡的關係（有時強調情感性，有時以工具性為主）；3. 領導（此部份較為模糊）；支持成員參與行動與共同解決問題的機制（Chaskin, 2001; 吳明儒、呂朝賢、陳昭榮，2008）。

（二）社會資本

社會資本作為社區資產的一環，對社區價值的體現與永續發展具有其重要的意涵。這種強調「由下而上」透過強調社區居民參與、學習和培力的途徑，特別對於社區弱勢者更多的包容和機會，並厚植社區的社

會資本。(引自黃源協，2009)

1.社會資本的重要性：

社會發展為永續發展的工程，所追求的不僅是經濟上的繁榮與發展，它也牽涉到社會的公平正義與機會均等，在社區營造與社區發展過程中，若能有明確的社區價值，並以社區價值為基礎，則社區的營造與發展才能具備持續性與永續性（引自黃源協，2009：17-18）。英國內政部指出，永續社區的社區價值包括（Home Office, 2004：8-11）。

- (1) 社會正義 (Social justice)：使得人們能夠享有其人權、符合其需求、以及對影響其生活的決策過程有較大的掌控權。
- (2) 參與 (Participation)：以充份公民權、自主、分享權力、技巧、知識和經驗為基礎，藉由人們對影響其生活的議題，促進其民主的參與。
- (3) 公平 (Equity)：挑戰歧視其反邊緣人口的個人態度及制度和社會的實務。
- (4) 學習 (Learning)：彰顯對實際付諸行動以處理社會、經濟、政治和環境問題之有貢獻和發展者的技巧、知識和專門技術。
- (5) 合作 (Co-operation)：基於尊重彼此的文化差異和貢獻上，共同協力以確認和採取行動。
- (6) 環境正義 (Environmental justice)：使得人們能夠對其所居住的環境負起責任，並採取行動以保護和改善環境。

永續社區需要以社區能力 (community capacity) 為基礎，社區能力包括存在一個特定社區內的人力資本、組織資源及社會資本之間的互動。(Chaskin, et al. 2001：7; 黃源協，2009：18)

2.社會資本的意涵：

社會資本的概念早在19世紀已出現，而當代對於社會資本影響甚鉅的三位學者分別為Bourdieu、Coleman、Putnam。不同學者對於社會

資本所做之定義都有其特色。

Bourdieu (1997: 51)認為社會資本是彼此熟悉或認可的制度化關係，為永久網絡的實質或潛在資源的總合。依此定義，社會資本是與擁有相互熟識與認知的制度化關係所形成的長期網絡相關連。強調「社會網絡」為重點。

Coleman (1990: 302) 將「社會資本」(social capital) 定義為：做為個體(individual)資本財的社會結構資源，可用來實現行動目標。它著重在「關係」層面，擁有越多有助於實現行動目標的關係，則越能動用這些關係來幫助目標達成。Coleman (1988、1990) 認為個人在現實社會中，與其他人會形成某些聯結關係，即所謂的「社會網絡」。社區透過社會網絡將這些關係動員起來，可以促成社區永續發展的實現；而社會資本便是存在社區網絡關係的結構中，能動員起來，促進社區永續發展實現者。

Coleman(1994: 302)認為社會資本是由其功能來界定的，不是一單一個體，而是一多變互異的多元體，普遍有兩種特質：其一，大多是由社會結構某些部分所組成；其二是其可促成個人在結構中某些行動。此可以說是強調「社會行動」為重點。最值得注意的是Putnam (2000: 19) 所界定之「社會資本」意義，相對於物質資本是以物質為標的，而人力資本是以個人資產為標的，社會資本係指人與人之間之關係連結—亦即是社會網絡與互惠原則及其據此而產生的可信賴度的結合。

Putnam (1993) 將社會資本定義為：「社會資本具有社會組織的特徵，藉由促進協調的行動來改善社區效率之社會組織的特性，例如規範、信任與關係，可促進相互利益的協調與合作。」其核心要素為「信任(trust)」和「合作(cooperation)」。

最普遍的界定是世界銀行The World Bank (1999)所提出之界定，它指出社會資本是指以制度、關係、規範來形成社會中質化與量化的社會互動，社會資本不僅是一個建構在社會中的制度總合，它是一個促成社會團結的連結劑，強調「社會互動」為重點。整體而言，社會資本的概念是指個人和組織行動者所擁有的網絡線性資源，此種社區網絡資源是有可及性和可動員性的，亦受到個人和組織行動者所在之社區、階層和組織等結構脈絡所影響，不僅包括其中所產生的正向機會，也包括其中負向的限制影響在內。

Putnam對人與人以及人與團體之間關係的緊密度之社會資本的分類方式，將社會資本區分為「結合型社會資本」(bonding Social capital)與「橋接型社會資本」(bridging Social capital)，這種區分方式與Granovetter (1973;1983)所提之社會網絡的「強連結」(strong ties)與「弱連結」(weak ties)有相似之處。不同層及的個體、社區、公共組織或團體之間亦受到關注，因而，有些學者將這些超越階層及社區層次的關係歸為「連結型社會資本」(linking Social capital)。綜上所述，若將社會關係視為一種連續體，從「強連結」到「弱連結」將社會資本區分為以下三種類型：(Woolcock,2001:13-14;Kearns,2003:43;Johnston and Percy-Smith,2003:323;Newman and Dale,2005:479;Middleton et al.,2005:171;Talbot and Walker, 2007:482;黃源協,2009:22-23)

- (1) 結合型社會資本(bonding Social capital)：基於一種獨特的認同且同質性成員彼此間多面向的關係，成員有緊密的接觸，且具有強烈的鄉護承諾，例如：家人、親友或鄰居。Putnam將這種連結視為一種「我群」(like-me)的連結。
- (2) 橋接型社會資本(bridging Social capital)：主要是由異質性的個人之間所形成較弱、較疏遠及橫斷面的社會連結，例如：同儕、工作上的同事或社區內之公民組織或宗教團體。Putnam將這種連結視為一種「非我群」(unlike-me)的連結。

(3) 連結型社會資本 (linking Social capital)：指的是人們或組織跨越既有的界線、地位的連結，是一種垂直的連結，特別是指社區成員和直接或間接影響社區之個體、社區、市場或公共組織之間的連結，促使人們或團體跨越既有的疆界，透過不同層級的個人、組織或團體的連結來獲取資源。

這種分類方式類似系統的觀念，將其置於社區的脈絡中，社會資本即為一個開放的社會系統，經由各次系統之間的連結與互動所產生的能力，然各類社會資本之間雖有模糊的交叉處，若要明確區分各類資本的界線有其困難度，但社會資本的類型化將有助於瞭解或掌握它們對社區的影響，進而採取較適當的介入方法，以促進社區的永續發展。

(三) 資源動員論

七〇年代興起的研究典範「資源動員論」，強調集體行動是源自於理性的利益追求，是透過資源匯集與組織運作的方式來達成這個目標。在理論立場上，資源動員論與政治過程論一樣反對社會心理學的解釋，認為集體行動的本質是政治的與理性的，而不能被化約為心理狀態的表現 (何明修，2004)。

社區發展的意義在於動員居民喚回社區意識，以及促進地區發展、環境、生活、健康等攸關基層生活議題的基層組織。但是社區發展進行的同時，卻不可避免的遭遇到地方政治菁英的選舉動員，政治菁英透過其影響力不但能取得較多的政府補助經費，進一步甚至能介入並阻礙社區組織的發展 (陳奕伶，2008)。

從資源動員角度，探討社區工作者與政治與地方基層的動員，在社區包含社區發展的動員，也存在政客的選票經營策略。美國1960年代的「資源動員論」(resource mobilization theory)，發源於社會運動的研究 (陳奕伶，2008)。然而，綜觀資源動員論的討論，對「資源」並沒有

相同的定義。資源可泛指各種有利於運動的各種條件，包括有形的金錢、設備，無形的包括組織的領導能力、組織技巧等。資源動員論早期著重於，分析民眾對社會現狀的不滿情緒如何轉化為大規模的社會集體行動，此類研究途徑被稱為「民心論」（"hearts and minds of the people" approach），將「動員」視為人民參與態度、價值與行為的改變過程（何明修，2004：42-44）。

資源動員論的另一派別「政治過程論」（political process theory），則認為社會運動的成功不僅止於取決於組織的運作，當時面臨的政治背景環境也是決定運動成功與否的重要關鍵（Eisinger, 1973）。除了在靜態的觀點討論社會運動外，也必須從動態的觀點，來關照社會運動當時所面臨的政治機會。在面臨不同的政治機會結構中，將影響社會運動的發動模式。因此，社會運動成功與否除了在組織必須成功的動員民眾的不滿情緒外，其行動的模式也必須取決於外在結構，才可能獲致成功。

社區資源動員體現在實際行動上，從「社會行動論」（social action）來說，表現在群體以行動尋求社區權力（power）與資源（resource）的重新分配，達到改變社區政策的目標（Rothman & Tropman, 1987）。

影響台灣社區組織能否成功動員的重要關鍵為「資源挹注」、「菁英領導」、「外向的社會資本」（王仕圖，2007：131-132）。台灣社區組織發展長期以來有經費不足與過度依賴政府補助的問題（葉嘉楠、洪嘉欣：2006；王仕圖，2007）。深入台灣社區發展協會研究發現，由於各別社區腹地範圍小，能取得資源的途徑也相對有限，社會動員過程卻又相對依賴活動經費，始能推動發展計畫，故經費資源的獲得長久以來被認為是維繫社區發展的重要關鍵。組織資源多寡不但會影響組織的推動，更會影響組織獲取其他資源的可行途徑，而影響其經營管理。相較於台灣，社區組織籌募經費的途徑則較為消極，除了政府補助與地方政治勢力結合、會費收入之外，若組織缺乏經費，其因應方式則多以減少

社區活動為主（葉嘉楠、洪嘉欣：2006）。

總結上述，社區要永續發展，必須要能動原社區資源，在社區意識的凝聚，主要還是必須藉助外在資源的動員，才能達成社區賦權的發展結果。在面對當前都市生活空間的商品化，居住空間對民眾來說重要性相對減弱。因此，在傳統社區式微的當前，基層社區組織扮演的角色，作為社區各類發展活動的動員者，目的在透過活動的發動，以培養民眾進行社區公共事務的治理能力。並且在社區治理意識的動員下，建構共同體意識與激勵參與者認同的新互動模式（柯于璋，2005；王仕圖，2007：133；陳奕伶，2008）。

從個人或微觀的角度而言，社會資本是指個人透過與他人的社會聯繫（social tie）而獲得的經濟資源、資訊或機會。從社會、團體或宏觀的角度而言，社會資本指一個社會或組織透過其組織或社會的規範、網絡與信任來促進集體行動去實現共同利益（Putnam，1993）。社區要永續發展，必須要能擁有社區能力，才能去運用社區社會資本，動原社區資源共同為社區努力。

第二節 社區能力建構與培力

在社區發展的脈絡裡，在能力建構的策略往往採取社區構成要素之性質而定，為達成目的前，有些社區會偏重某一策略，有的社區則可能採取兩種或兩種以上的策略組合（引自黃源協，2009）。綜合學者的觀點而言，可採取或組合的能力建構策略主要包括：領導者的培育與發展、組織的發展、社區發展、組織間的合作（Nye and Glickman, 2000；Chaskin, et al, 2001；Rubin and Rubin, 2008）。

社區能力建構的工作往往將焦點置於一個社區之組織的底層結構，尋求改變個別組織與其他組織，或社區外的組織和行動者之間的關係。亦即，能力建構要去建立組織之間的社會資本，扶植組織之間正向的關係網

絡，以給予他們取得資源之較佳的機會，並且建立一個可彼此分享與決策之明確的脈絡（Sharp, 2001，轉引自黃源協，2009）。

Taylor（2003：178）運用社區培力（empowerment）的概念分成三個層面由下往上加以探討：最底層是個類基本的權力（rights），在權力的基礎上，第一層包括學習化（learning）與組織化（organizing），前者包括社區技能的學習與社區意識的提升，而學習化與組織化可以透過行動學習（active learning）加以連結，此即，社區培力的過程是一種學習的過程。

第二層則是個人能力及社區組織能力（capacity）的建構，如此才能進而累積人力資本和社會資本。換言之，個人或集體能力的發展將有利於人力、社會及組織三種資本的發展。到第三層時，則建立在第二層的基礎上進而達到推動福利社區化政策之目的，如實施地方服務方案，或者發展地方企業（local enterprises）及資產。其二代理人能力（agency capacity）的展現，如：公民行動（citizen action），平等的治理伙伴（equal partners in governance）及社區參與等。

一般對社區建構（community building）缺乏較具系統性概念的描述。有些定義關切社區建構聚焦於區域性服務上的使命感、技巧、資源、問題解決、能力等等，它們大多與特定的方案或機構連結（Mayer, 1994；Aspen Institute, 1996）。其他方法則強調在關係建立過程中、社區規劃、政策決定與行動等過程中，個別社區成員的參與（Gittell, Newman, 1995；Eichler & Hoffman, Goodman, 1998）。

在上述與社區能力有關文獻中，較少是能夠系統化與概念化的呈現，主要的內容有些定義是關切與保存在地的使命感。資源與問題解決能力，且大多與特定的方案或機構有關（Mayer, 1994；Aspen Institute, 1996）。其他的方法主張社區個人成員參與關係建立，決策及行動的過程（Gittell, Newman, 1995；Eichler & Hoffman, 1998）。

在某些處遇的過程中，社區能力的概念被發展並縮小至特定的範疇，例如，公共衛生，或具有生產力與組織能量的“社區發展聯盟”community development corporations (CDCs) (Glickman & Servon, 1998)。另外，依據

文獻的陳述，其他相關的建設，諸如社區能力與培力等（social competence and empowerment）社區能力一般被定義為：一種社區的行動力，以追求自我選擇的計畫與行動的內容（Fawcett, 1995）或是個人與社區層次的稟賦，它在與環境的互動之後以促進成功之目的。（Jackson, 1997）。

能力亦被建構為一組特定的資產，它存在於社區內個別成員，地方性的協會及機構中(Kretzman, & Mcknight, 1993)。下列所呈現的定義性架構是屬於綜合性的概念。它將社區能量視為具有動態且多面向的特質。該模式是整合現有社區能量的文獻，包含在能量建構的努力中所呈現的社區功能，參與者的想法等內涵。希望藉由探討策略性的社會行動，如何產生，或發展社區能量的要素，使我們能協助那些對建構社區能量有興趣的人士，能夠更有效的進行社區的工作。

一、社區能力建構的關係

Chaskin 因而提出了一個社區能力與能力建構的關係架構圖(如下圖 2-1)，在此一概念圖中第一個層次是社區能力的特性，其特性各有不同，有些具有強烈的社區意識，承諾或者解決問題的能力，有些社區則社區可近的資源豐富。第二個層次是社區代理的對象可以是：個人面向--包含人力資本、領導人才；組織面向（社區導向組織 CBOs）—福利提供團體、在地營利單位、地方發展組織；網絡面向—焦點在於社會結構，個人與組織或集體之間的關係型態。第三個層次是社區能力的功能，對於社區承諾的意願、社會互動的程度、特殊服務的需求等，其結果透過計畫、決策的過程有兩種可能：增加永續發展的能力或滿足某些特定居民的需求。第四個層次是策略的面向，是一種有企圖的建立或承諾，四種主要策略的整合：領導模式的發展、組織性的發展、社區組織、培養組織間的協力關係。第五個層次是中介的環境(mediating circumstances)，它可能有利於，也可能限制社區能力的發展，例如：社區意識的強弱將決定社區參與，居住的穩定度將決定社會網絡的建構。這些中介的因素也包含巨視面的區域經濟的結構，移民與族群等。在架構的最後一個層次是結果的產出，它可能建立

新的社區能力或提升原本的社區能力，當然這些能力的產出同時代表一個社區活動的完成，或是一個社區需求的滿足。

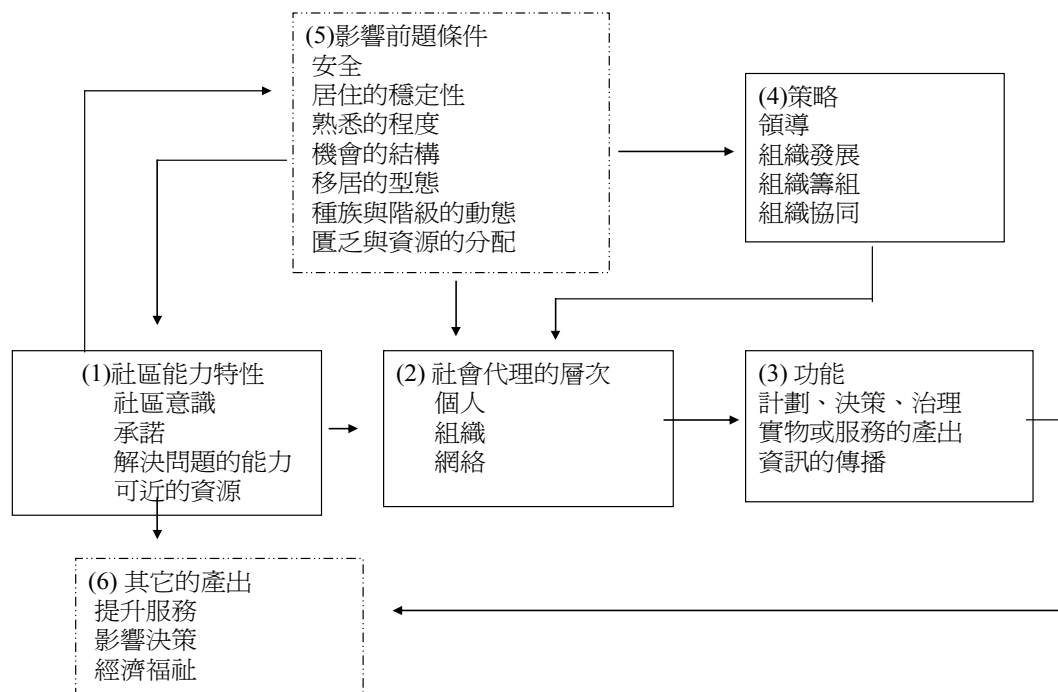


圖 2-2-1：社區能力與能力建構的關係架構圖
資料來源：Chaskin, 2001:300.

本架構包含幾個面向且亦陳述彼此的關聯性（圖 2-2-1）。以下首先介紹三個面向，包含基本特質，代理服務的社會層面與特定的功能等。第四面向是有關提昇社區能量的策略，第五面向是描述相關的背景，也就是影響情境，它包含協助或抑制能量建立的可能性。第六個面向是專注於社區層面的產出與結果，它可能是由社區所提出具有創新性的目標或目前正努力達成的成果。

二、社區能力的特質

在社區層次的所有能力將在下列的基礎上行動與運作，它們是（1）社區意識；（2）對社區成員的使命與承諾；（3）解決問題

的能力；(4) 獲取資源。這些特質的呈現或存在是依社區的情況而互異，且彼此之間也不一定有關聯性。例如，某個社區在社區意識方面的能力較低，但是在獲得資源的面向則表現良好。

(1) 社區意識(sense of community)：

反映成員之間聯結的程度以及對彼此間情況的察覺，包括開始具有集體的價值、規範，與遠景等觀點(McMillan & Chavis, 1986)。社區意識的存在亦可在工具上的價值呈現，例如，對房地產價格的認定，就讀同校的學區等；它使居民一起支持共同的利益(Crenshaw & St. John, 1989, Guest & Lee, 1983 ; Suttles, 1992)。

社區意識的種類與程度是不同的。一個地區的社會不利因素較可能激發居民的歸屬感以及重視居民認同的想法，某些困難會促使居民建立共同生存的意念(Stack, 1974)。

(2) 對社區成員的使命與承諾：

是指社區內特定的個人、團體或組織對社區所發生的事皆願意承擔責任。這些人士基本上都會積極參與地方性的組織或機構，例如，教會、青少年服務中心等。而這些機構、諸如鄰里協會到 CDC (社區發展聯盟) 是能夠讓組織資源幫助地方的公共福利與服務並連結民眾與決策單位共同出力。

(3) 解決問題的能力：

能轉換使命感成為行動的能力，也即是社區能力的真實要素。

(4) 獲取資源：

透過對社區的資源盤點，瞭解社區資源，並連結相關資源網絡獲取所需資源，例如：利用社區在地的農作物發展產業行銷，並促進觀光與就業機會。

第三節 社區工作永續經營能力

所謂社區工作永續經營能力可以借用「核心能力」(core competency)的概念來解釋與探討，。有些專家以「冰山模型」來解釋「能力」的概念。其將能力分為海平面之上的表面性能力與海平面下的隱藏性能力，其中知識與技能乃是外顯露於的能力；而自我概念、動機、個人特質是隱藏的能力 (Spencer and Spence, 1993)。

又 Griffiths and king (1985) 對「competencies」提出一個廣為人們所引用的操作型的定義：「一個人的一般知識、技能或態度，是透過績效所展現的有效行為」，其「知識」是指具備相關資訊、知道、了解與熟習於某事，有知覺、有經驗、通曉某事、某人或如何做某事。「技能」是指有效運用個人知識的能力。「態度」則是為接近某事或某人的心理與感情層面。能力和績效與工作的價值是直接相關，而能力的養成則來自於教育、訓練與經驗 (Griffiths and king, 1985)。李聲吼 (1997)則將「核心能力」定義為：用以執行某種特定工作時所具備的關鍵能力。簡言之，核心能力」係指經由個人整合價值、知識和技巧所能展現的行為結果，並有助於從事工作時，協助提升該組織的工作目標，或可提升工作者在工作上的績效表現。其特性蘊含著核心能力的建立可協助工作者與組織達成某些功效。

英國社會工作教育訓練中央委員會 (The Central Council for Education and Training in Social Work; CCETSW) 曾在第三十號報告書中提及社會工作的六項核心能力，包含：(1) 溝通與參與 (communicate and engage)；(2) 促進與使能 (promote and enable)；(3) 評估與計畫 (assess and plan)；(4) 干預與提供服務 (intervene and provide service)；(5) 與機構的合作 (working with organization)；(6) 發展專業能力 (develop professional competence)。其中，此六項核心能力係以「價值」、「知識」與「技巧」三者為中心並相互影響，這些能力不但是社會工作教育及專業活動的關鍵

性主題、理論與方法，亦為英國中央社會工作教育和訓練局認定合格社會工作人員的標準（引自 O'Hagan,1996）。

除了西方專業組織對社會工作的核心能力予以界定外，有不少東、西方的研究者亦對社區工作的價值、專業知識、技巧與工作者的角色進行探討（Dutton and Kohli, 1996；；徐震，1980；甘炳光，1997；蘇景輝，2004；黃源協，2008；卓春英，2008；李易駿，2008b），唯這些討論多分別就價值、專業知識、技巧與角色進行探討，未能如同專業組織般以體系性方式架構核心能力。又專業組織所陳述之核心能力並不限於社區工作，而是以社會工作為對象的。因此，上述各研究者對價值、專業知識、技巧與角色的探討，應可做為專業組織所陳述之核心能力的補充，進而予以整合，以作為本研究發展核心力量表之依據。

Glickman & Servon (1998)所建構的社區發展合作組織（Community Development Corporation）包含五項社區能力組成要素（如圖 2-3-1 所示），以做為社區未來發展之要項。依圖所示，各項要素的衍生定義如下：

1. 「資源能力」(resource capability)：表示社區有能力去吸引、經營與募款來滿足社區需求與發展所需資源的能力。
2. 「組織能力」(organizational capability)則指與社區組織有關的能力，如在服務輸送、需求反映與組織管理運作上的能力。
3. 「方案規劃能力」(programmatic capability)則是對於社區發展、需求、與滿足需求服務方案規劃及創新的能力。
4. 「網絡能力」(networking capability)則是與社區有關之組織間互信、互賴與合作解決問題的能力。
5. 「政治能力」(political capability)則是反映在促進社區居民參與、具有衝突管理與協調功能、教育利益關係人、社區議題倡導等層面的能力。

綜上幾點，各能力彼此之間相互關聯與影響之關係，如圖 2-3-1 所示：

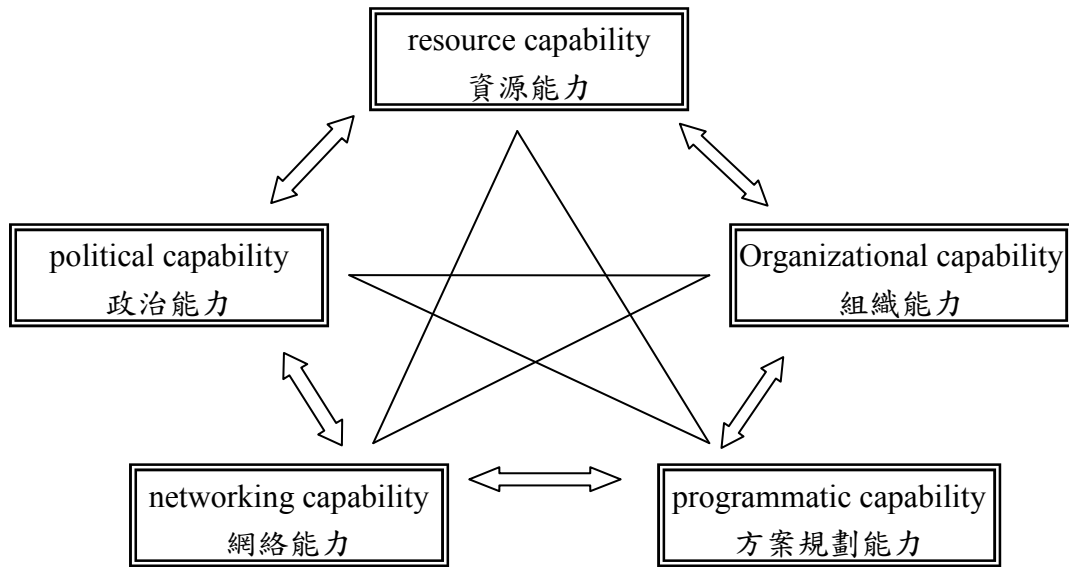


圖 2-3-1：社區能力構成要素間的互動關係圖
資料來源：Glickman & Servon (1998：505)

透過此關係圖，Glickman & Servon 清楚定位能力構成要素間的互動關係，雖然 Glickman & Servon 的規劃目標是在於促進資源能力的提昇與串連，但其後續影響與發展的方向皆可以從圖中清楚的界定。在社區能力方面，根據眾多學者的界定認為社區發展的永續性日趨重要，亦為不可或缺的元素之一。

第三章 研究設計與方法

為達研究目的，本研究除搜集相關文獻以供參考之研究方法，並針對社區工作者核心專業能力進行分析。本研究同時採用質性與量化研究法，在量化研究採立意抽樣之量化調查設計，針對高雄市推動社區工作績優者進行問卷測量調查。為求資料蒐集的周延性，以高雄市近五年（95、96、97、98、99 年）績優社區發展協會作為問卷調查對象進行分析，同時採用質性研究法，進行文獻探討、社區焦點團體座談及個別深度訪談，以彌補量化調查之不足。

第一節 研究架構

本研究將探討以下三項要素之關連性與主要內涵，內容包括：「高雄市的社區發展協會的實務工作者應該具備的能力」，「高雄市的社區發展協會目前遭遇的問題或需求」，「高雄市的社區發展協會永續經營的目標」（如圖 3-1-1）。

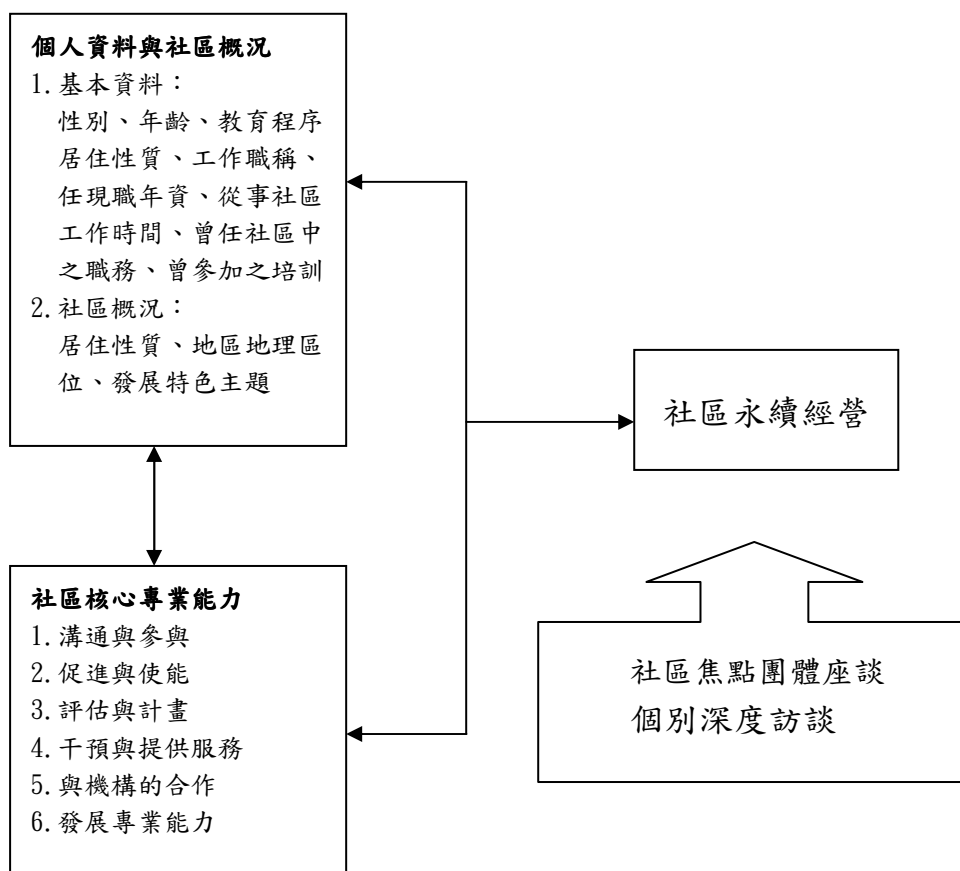


圖 3-1-1 研究架構

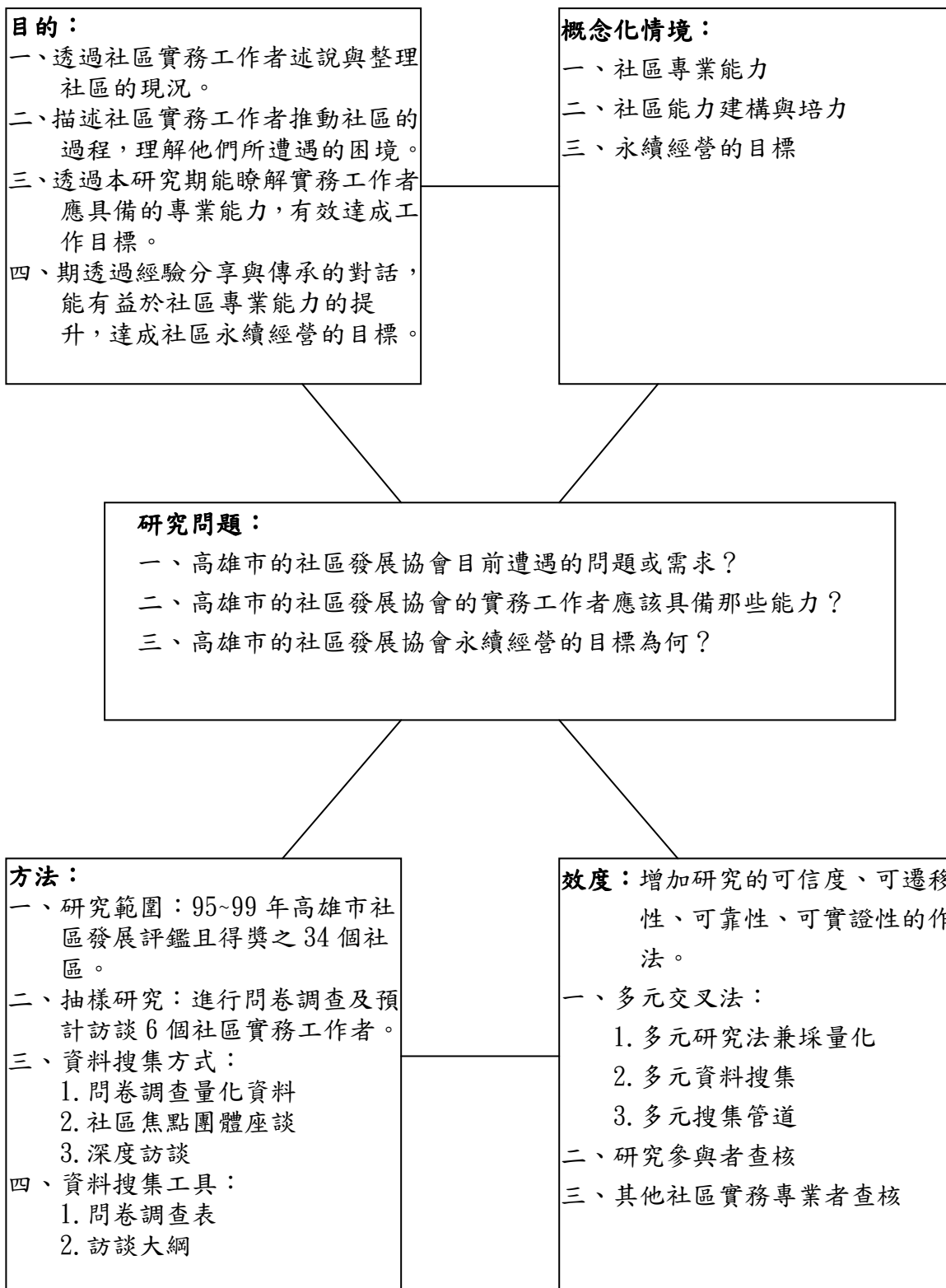


圖 3-1-2 本研究要素互動取向圖
研究者整理繪製

第二節 研究對象

本研究在實際的執行上，基於規模數量的大小及可行性的考量，預計以近五年（95、96、97、98、99年），參加高雄市社區發展評鑑且得獎之社區幹部（包括理事長或總幹事或核心人物）為本研究問卷調查對象，共34個社區，每個社區選取10位社區幹部填寫問卷，並從34個社區中選取六個社區幹部進行質性訪談。（如表3-2-1）

表 3-2-1 高雄市 95-99 年度社區考核獲獎社區名單

高雄市 95-99 年度社區考核獲獎社區名單						
編號	社區發展協會名稱	年度評定等級				
		95	96	97	98	99
1	三民區民享社區發展協會	優等	特優等	精進獎	精進獎	精進獎
2	三民區高泰社區發展協會	精進獎	精進獎	精進獎	卓越獎	-
3	三民區達仁社區發展協會	-	-	優等	特優等	精進獎
4	三民區正興社區發展協會	卓越獎	-	-	-	-
5	三民區灣愛社區發展協會	精進獎	-	-	-	-
6	三民區德東社區發展協會		-	-	-	優等
7	三民區德行社區發展協會	甲等	甲等			
8	三民區安東社區發展協會	-	-	-	甲等	甲等
9	小港區高松社區發展協會	-	優等	優等	-	-
10	小港區山東社區發展協會	-	優等	優等	優等	-
11	小港區港口社區發展協會	精進獎	精進獎	精進獎	-	-
12	小港區中厝社區發展協會	-	甲等	-	-	-
13	小港區六苓社區發展協會	-	甲等	-	-	-
14	小港區東高雄社區發展協會	-	-	甲等	-	-
15	小港區鳳森社區發展協會	優等	甲等	甲等	-	-
16	苓雅區五權社區發展協會	優等	特優等	-	-	優等
17	苓雅區新建軍社區發展協會	-	甲等	-	-	-
18	苓雅區建軍社區發展協會	-	-	-	優等	特優等
19	苓雅區福海社區發展協會	-	-	-	甲等	-

20	左營區果峰社區發展協會	甲等	-	甲等	甲等	-
21	左營區新上社區發展協會	特優等	特優等	-	-	-
22	左營區自由社區發展協會	-	-	-	甲等	-
23	左營區屏順社區發展協會	-	優等	特優等	特優等	-
24	楠梓區真正昌社區發展協會	特優等	特優等	特優等	優等	-
25	楠梓區和昌社區發展協會	-	-	-	-	甲等
26	楠梓區惠民社發展協會	-	甲等	-	-	-
27	前鎮區前鎮社區發展協會	-	甲等	-	-	-
28	前鎮區民權社區發展協會	甲等	甲等	-	-	-
29	前鎮區明義社區發展協會	-	-	-	優等	特優等
30	前鎮區陽光社區發展協會	-	甲等	優等	優等	-
31	前鎮區忠孝社區發展協會	優等	優等	優等	-	-
32	前鎮區鎮陽社區發展協會	精進獎	特優等	精進獎	甲等	-
33	前金區長城社區發展協會	特優等	優等	特優等	特優等	-
34	新興區榕之屋社區發展協會	-	-	甲等	甲等	-

第三節 研究工具

本研究採用田野調查方式之量化問卷調查設計、個別深度訪談法之質性訪談、社區焦點團體座談方式進行研究。本研究選取曾經得到高雄市社會局主辦或內政部舉辦之社區評鑑得獎之績優社區，聯繫並取得訪談之同意進行問卷調查、質性訪談及社區焦點團體座談。基於本研究對象為社區領袖，對研究議題具有一定的熟悉度，因此，本研究在過程中兼採量化及質性的研究方法，並邀請對此議題有深入研究之專家學者與實務工作者進行社區焦點團體座談質性對話與討論，以彌補量化調查之不足，本研究搜集資料的具體方法包括以下幾項：

(一) 問卷設計與資料搜集、整理與分析

針對有關核心能力、社區工作的專業能力的文獻，研究者發展設

計有關實務社區工作者的核心能力量表。並採用英國中央社會工作教育和訓練局（CCETSW）所強調的社會工作六項核心能力（溝通與參與、促進與使能、評估與計畫、干預與提供服務、與機構的合作、發展專業能力）作為劃分社區工作者核心專業能力之面向架構（引自李易駿，2010）。並在「溝通與參與」面向增加「對社區有強烈的使命感」一項、在「發展專業能力」面向增加「解決社區所面臨的問題」一項。問卷包含兩部分，第一部分為社區工作者應具備核心專業能力量表；第二部份為個人資料及組織基本特質。社區工作者核心專業能力採李克特量表（Likert Scale）設計，得分越高者表示對該提項敘述之行為越肯定（1分-非常不重要；2分-不重要；3分-無意見；4分-重要；5分-非常重要）。

本研究問卷的資料收集可分為預試、正式問卷寄發、回收與催覆、信度檢視四部份。說明如次。

- 1.預試：本研究於正式施測前，以與正式樣本具相近特質之九十八年度獲得高雄市社區評鑑的得獎社區作為預試對象，經發出預試問卷合計 50 份、回收 36 份（回收率 72%）。依預試問卷回答情況進行問卷修改後定稿。
- 2.正式問卷寄發：本研究採郵寄問卷收集資料，並透過社會局發文聯繫告知本研究目的，請社區協助填寫問卷，寄發期間自 99 年 11 月 01 日至 11 月 5 日為止。
- 3.回收與催覆：本研究以 11 月 10 日作為郵寄問卷的截止回收日。問卷寄發兩週後，對於未寄回之社區以電話進行催覆工作，至截止日前將有 2 次催覆。本研究共寄出 340 份問卷，計回收 178 份問卷，其中填答不全、過於一致性(有輕率之虞)之問卷 11 份，回收有效問卷為 167 份，回收率達 52%。
- 4.信度檢視：本研究經施測回收問卷，整理及登錄之後，進行信度分析，並以 Cronbach's α 值來檢驗分析結過的內部一致性。在社區工作者核心專業能力問卷中，依據總量表 Cronbach's α 係數為 0.97，

以及分量表(六面向)之 Cronbach's α 值約在 0.950 至 0.961 之間 (如表 3-2-2)，顯示本研究正式問卷具可靠性。

表 3-2-2 正式問卷之信度分析

能力面向	Cronbach's α 值
評估與計畫	0.951
發展專業能力	0.950
溝通與參與	0.954
與機構合作	0.956
干預與提供服務	0.961
促進與使能	0.961

5.資料分析:本研究量化資料運用統計套裝軟體 SPSS 進行資料處理工作。依研究主題、問題性質與變項之測量水準，選用次數分配、平均數、T 檢定、單因子變異數 (ANOVA) 等各項統計檢定與統計分析法進行分析。

(二) 深度訪談法

本研究採用深度訪談做為搜集資料的質性方法。研究者根據事先設計的訪談大綱，訪談對象為高雄市社會局主辦或內政部舉辦之社區評鑑得獎之績優社區，進行訪談前先聯繫並與取得訪談之同意，本研究從 34 個社區中選取六個績優社區領袖進行深度質性訪談。

本研究依據研究問題作為訪談題綱，以立意取樣方式邀請研究對象進行訪談，從 34 個社區中選取 6 個社區幹部進行質性訪談 (如表 3-2-3)。研究者初次與研究對象連繫後，明確表達研究動機與目的，以及未來研究過程中的互動方式，獲得研究對象參與研究之意願與共識下，基於專業倫理考量在訪談前透過參與研究者同意，在訪談同時

進行錄音搜集訪談資料，開始進行訪談。透過訪談並進行訪談逐字稿之資料分析，以了解社區組織對於核心能力指標的看法進行質性研究，深度訪談所獲取的資料經過歸類，分項進行深入的分析與詮釋。

表 3-2-3 質性訪談對象基本資料表

編號	區域	性別	社區職稱	年齡	社區年資
A1	三民區	男性	理事長	69 歲	約 8 年
B1	小港區	男性	理事長	58 歲	約 7 至 8 年
C1	楠梓區	女性	理事長	61 歲	約 5 年
D1	苓雅區	男性	總幹事	37 歲	約 6 年
E1	左營區	男性	理事長	80 歲	約 8 年
F1	三民區	女性	理事長	47 歲	約 5 年

訪談調查是調查者直接與被調查者進行接觸蒐集資料的一種調查方式，依據訪談大綱或問卷內容，由訪談調查員面對面地訪問與調查研究課題有關的當事人，從而獲得資料的一種方法。（李美華等，1998）研究者於訪談進行後，將每位研究對象訪談內容以逐字稿轉譯成為文本，進行有系統的編碼，再進一步分析。本研究之研究編碼以研究對象編號再加上訪談日期，例如編號A1在99年1月1日訪談即編碼為A1990101。

（三）進行社區「團體焦點座談」

本研究選取曾得到高雄市社會局主辦或內政部舉辦之社區評鑑得獎之績優社區，進行聯繫與取得訪談之同意，邀請對此議題有深入研究之專家學者與實務工作者進行質性對話與討論，選取四個績優社區進行團體焦點座談，並邀請高雄市社會局股長、三民區里幹事共同參與座談（如表 3-2-4），以了解社區組織對於核心能力指標相關的看法進行質性對話與討論，為達研究嚴謹性，並透過參與者

同意在會議時進行錄音及資料分析，彌補量化調查之不足。

表 3-2-4 社區團體焦點座談參與社區代表基本資料表

參與者	區域	性別	職稱
甲社區	三民區	男	理事長
乙社區	苓雅區	男	總幹事
丙社區	前金區	女	總幹事
丁社區	前鎮區	女	理事長
社會局	行政業務代表	女	股長
區公所	三民區	女	里幹事

第四節 研究倫理

質性研究經常是與探究社會中特定對象的生活經驗息息相關，所以研究者本身是重要研究工具，研究者更必須敏感察覺研究過程的「權力」議題。因此，本研究除了遵守社會工作專業倫理守則之要求，也以知情同意、保密與匿名、尊重接納及誠懇的正向態度、以及回顧釋懷等四項的研究倫理守則，尤其是本研究是以人為對象，更要徵求被研究者的同意及保密原則，並保護其免受傷害，同時儘量讓被研究者在參與中有所收穫。

第四章 研究結果

第一節 受訪者及其社區概況

本研究回收之有效樣本計 167 份，其受訪者填答之基本資料描述如表 4-1-1。

本研究有效樣本中受訪者總計 167 位，「男性」為 68 (40.7%) 人、「女性」為 99 (59.3%) 人，代表參與社區實務工作者仍以女性居多。受訪者年齡以「51~60 歲」75 人 (44.9%) 最多；其次是「61 歲以上」40 人 (24.0%)、「41~50 歲」31 人 (18.6%)，由數據可以看出受訪者年齡分佈集中在中高年齡層。受訪者教育程度以「高中 (職)」75 (44.9%) 人最多，其次為「大學 (專)」42 人 (25.1%)，可以發現在教育程度傾向高中職以上為主。受訪者在職業的情況為：「其他」人數佔最多 49 人 (39.3%)，且多數為家管的婦女、其次是「事務人員與服務人員」為 46 人 (27.5%)、「退休」38 人 (22.8%)，表示參與社區工作者仍以平時較有時間之家庭主婦、服務業者及退休人員為主。受訪者居住社區時間：以「遷入」者佔 92 (55.1%) 人較多，「世居」者有 75 人 (44.9%)，表示由外地遷入者有較多的趨勢。

在受訪者的社區地理位上：「住宅型」佔 110 人 (65.9%)、住商混合型(及其他)有 50 (29.9%) 人、「商業型」只有 7 人 (4.2%)，表示多數社區皆位為住宅區。受訪者社區所推動的發展主題特色上 (複選)：選擇「環境景觀」發展為最多佔 108 人次 (22.0%)、居次為「社區治安」97 人次 (19.8%)、再其次為「人文教育」佔 89 人次 (18.2%)、再者為「環保生態」佔 77 人次 (15.7%)，可以看出社區所推動的發展主題特色多以社區總體營造為主，並以發展社區環境的特色為主。在受訪者任現職年資方面，任現職務的年資以「五年以上」佔最多達 89 人 (53.3%)，「三至五年」「一至三年」皆佔 30 人 (18.0%)，表示受訪者裡高達 89 人從事現任職務超過 5 年以上。受訪者從事社區工作時間方面，則以「五年以上」81 人 (48.5%) 最多、居次為「未滿三年」有 52 人 (31.1%)、再其次「三至五

年」有 34 人 (20.4%)，表示從事社區服務三年以上者，合計達全部受訪者 134 人的比例是 79.6%，已超過受訪者之半數。在與前提「受訪者接任現職年資」相比，可推測知社區領導者大部分會先從事社區工作一段時間後，才開始擔任社區領導者職務。

在受訪者曾參加培訓的題項 (複選) 上：受訪社區領導人中，曾參加培訓類別最多為「非營利組織輔導團隊」所辦理的培訓課程有 100 人次 (40.5%)、居次是參加「縣市政府」的培訓課程有 85 人次 (34.4%)、再其次「其他項」中有 32 人次 (13.0%)、「中央部會」(內政部、水保局、衛生署、環保署) 辦理的培訓課程有 30 人次 (12.1%)，表示多數參與的課程以社區「非營利組織輔導團隊」或「縣市政府」所辦的為主，較少參加「中央部會」所辦的培訓課程。

表 4-1-1：受訪者基本資料描述 N=167(%)

類別	項目		類別	項目		
性別	男	68 (40.7%)	發展 特色 主題 (複選)	產業發展	37 (7.6%)	
	女	99 (59.3%)		社福醫療	73 (14.9%)	
年齡	30 歲以下	8 (4.8%)		社區治安	97 (19.8%)	
	31-40 歲	13 (7.8%)		人文教育	89 (18.2%)	
	41-50 歲	31 (18.6%)		環境景觀	108 (22.0%)	
	51-60 歲	75 (44.9%)		環保生態	77 (15.7%)	
	61 歲以上	40 (24.0%)		其他	9 (1.8%)	
教育程度	國小(含)以下	17 (10.2%)		任現 職年 資	未滿一年	18(10.8%)
	國中	28(16.8%)			一至三年	30(18.0%)
	高中(職)	75(44.9%)			三至五年	30(18.0%)
	大學(專)	42(25.1%)	五年以上		89(53.3%)	
	碩士及以上	5 (3.0%)				

表 4-1-1：受訪者基本資料描述（續） N=167(%)

類別	項目	類別	項目
經理、主管人員	16(9.6%)	從事	未滿三年 52 (31.1%)
專業及助理專業人員	14(8.4%)	社區	三至五年 34 (20.4%)
事務及服務人員	46(27.5%)	工作	五年以上 81 (48.5%)
農林漁牧及技術工人	4(2.4%)	時間	
退休	38(22.8%)	曾任	里長 3 (1.3%)
其他	49(39.3%)	社區	理事長 11 (4.7%)
居世居	75(44.9%)	中之	總幹事 15 (6.4%)
住遷入	92(55.1%)	職務	理事、監事 64 (27.4%)
性		(複選)	其他幹部與其他 33 (14.1%)
質			志工 108 (46.2%)
地住宅型	110(65.9%)	曾參	中央部會 30 (12.1%)
區商業型	7(4.2%)	加之	縣市政府 85 (34.4%)
地住商混合型(及其他)	50(29.9%)	培訓	非營利組織輔導團隊 100(40.5%)
理		(複選)	其他 32 (13.0%)

第二節 社區能力面向

(一) 總體各面向的重要程度與重要性：

在六個社區能力面向的總體重要性方面，受訪者評定的重要性與排序統計如表 4-2-1。六個面向在重要程度的平均評分在 4 分以上，即「重要」(4 分)到「非常重要」(5 分)之間，受訪者極肯定這六個面向在推展社區工作中的重要性；另外在區分這六個面向的平均數排序上，第一優先為「評估與計畫」(4.31)獲得重要性的評分最高，其次為第二優先「發展專業能力」(4.29)、第三優先「溝通與參與」(4.26)、第四優先為「與機構合作」(4.20)與「干預與提供服務」(4.20)、第六為「促進與使能」(4.18)。

表 4-2-1 社區工作者在總體各面向，專業能力之重要程度分析

能力面向	平均數	標準差	排序
評估與計畫	4.31	0.693	1
發展專業能力	4.29	0.712	2
溝通與參與	4.26	0.730	3
與機構合作	4.20	0.707	4
干預與提供服務	4.20	0.688	5
促進與使能	4.18	0.722	6

(二) 分項能力重要程度與重要性：

1. 溝通與參與：

在表 4-2-2 中，可以察覺受訪者對於「溝通與參與」之專業能力項目的 11 項內容重要程度之看法，以「能獲得居民認同」(4.44) 之平均數最高、居次為「能與居民維持良好關係」(4.43)、再其次為「能願意接受他人意見作適當修正」(4.33)。而以「能將不同意見做協調」(4.25)、「能將不同意見予以彙整」(4.23) 為最低的項目。

表 4-2-2 社區工作者在「參與與溝通」項目中，專業能力之重要程度分析

核心專業能力	平均數	標準差	排序
能獲得居民認同	4.44	0.681	1
能與居民維持良好關係	4.43	0.663	2
能願意接受他人意見作適當修正	4.33	0.698	3
對社區有強烈的使命感	4.32	0.677	4
能向居民說明社區工作計畫的發展方向	4.32	0.686	5
與他人溝通時，能了解他人立場	4.32	0.659	6
能接納他人的意見	4.31	0.685	7
能幫助居民發展出共識	4.27	0.707	8
能與居民討論社區事務	4.26	0.685	9
能將不同意見做協調	4.25	0.700	10
能將不同意見彙整	4.23	0.691	11

2.促進與使能：

由表 4-2-3 統計結果得知，社區工作者在「促進與使能」項目重要程度的認定上，以「能支持居民(志工)發揮自己的所長」(4.40)之平均數最高，居次為「能促進居民(志工)之間的和諧」(4.36)，再其次為「能增進居民(志工)面對問題時的解決能力」(4.32)，平均數達 4.0 以上。而以「能即時給予居民(志工)鼓勵」(4.23)與「能安排工作給居民(志工)參與」(4.20)則為重要程度顯著偏低的項目。

表 4-2-3 社區工作者在「促進與使能」項目中，核心能力之重要程度分析

核心專業能力	平均數	標準差	排序
能支持居民(志工)發揮自己的所長	4.40	0.658	1
能促進居民(志工)之間的和諧	4.36	0.670	2
能增進居民(志工)面對問題時的解決能力	4.32	0.679	3
能凝聚居民對社區的認同	4.29	0.695	4
能引發居民關心社區事務	4.28	0.676	5
能培訓志工進行成長學習	4.27	0.707	6
能動員居民共同參與社區事務	4.26	0.730	7
能鼓勵居民追求自己的幸福	4.25	0.698	8
能即時給予居民(志工)鼓勵	4.23	0.694	9
能安排工作給居民(志工)參與	4.20	0.705	10

3. 評估與計畫：

在表 4-2-4 中，社區領袖在「評估與計畫」之專業能力項目重要程度之看法，以「能依社區問題，提出可能解決方法」(4.31) 之平均數最高，居次為「能在眾多的可能方案中，分析其優缺點」與「能了解社區現在的發展情況」(4.27)。而以「能針對社區整體特性進行評估」(4.11)、「能蒐集社區背景相關資訊」(4.08) 則為重要度偏低的項目。

表 4-2-4 社區工作者在「評估與計畫」項目中，專業能力之重要程度分析

核心專業能力	平均數	標準差	排序
能依社區問題，提出可能解決方法	4.31	0.683	1
能在眾多的可能方案中，分析其優缺點	4.27	0.698	2
能了解社區現在的發展情況	4.27	0.689	3
能對方案所需資源進行正確評斷	4.26	0.640	4
能察覺可用資源	4.25	0.715	5
能將工作計畫分配給夥伴負責	4.25	0.709	6
能分析社區現存的問題（需求）	4.21	0.701	7
能針對社區整體特性進行評估	4.15	0.708	8
能對社區內特殊議題進行評估	4.11	0.668	9
能蒐集社區背景相關資訊	4.08	0.752	10

4.干預與提供服務：

由表 4-2-5 統計結果得知，社區領袖在「干預與提供服務」之核心專業能力重要程度之看法，以「能以身作則」(4.41)之平均數最高，居次為「能善用社區內既有資源（人力、物力）」(4.34)，再其次為「能處理人際衝突」(4.30)，平均數達 4.30 以上。而以「能形塑社區發展願景」(4.20)、「在計畫執行中能因應突發事務」(4.17)則為重要程度偏低的項目。

4-2-5 社區工作者在「干預與提供服務」項目中，專業能力之重要程度分析

核心專業能力	平均數	標準差	排序
能以身作則	4.41	0.660	1
能善用社區內既有資源（人力、物力）	4.34	0.733	2
能處理人際衝突	4.30	0.707	3
能讓計畫依進度進行	4.29	0.652	4
能執行計畫	4.25	0.724	5
能在社區面臨危機時立即做出判斷	4.25	0.690	6
能協助社區採取行動維護應有的權利	4.23	0.694	7
能組織志工團體	4.23	0.725	8
能形塑社區發展願景	4.20	0.746	9
在計畫執行中能因應突發事務	4.17	0.682	10

5.與機構合作：

由表 4-2-6 統計結果發現，社區領袖在「與機構合作」之專業能力項目重要程度之看法，以「能有效運用資源」(4.33) 之平均數最高、居次為「能與居民分享資源合作後的經驗」(4.32)、再其次為「能與其他資源維持良好合作關係」(4.28)。而「能對合作效果進行判斷」(4.17)、「能將其他資源與社區需求做適切連結」(4.16) 則為偏低的項目。

表 4-2-6 社區工作者在「與機構合作」項目中，專業能力之重要程度分析

核心專業能力	平均數	標準差	排序
能有效運用資源	4.33	0.689	1
能與居民分享資源合作後的經驗	4.32	0.679	2
能與其他資源維持良好合作關係	4.28	0.709	3
能建立起與其他社區之間的合作管道	4.25	0.692	4
能了解合作對象的立場需求	4.25	0.692	5
能開發新社會資源	4.25	0.726	6
能與社區內各組織共同推動社區工作	4.23	0.719	7
能與合作對象發展出共同目標	4.22	0.704	8
能對合作效果進行判斷	4.17	0.703	9
能將其他資源與社區需求做適切連結	4.16	0.752	10

6.發展專業能力：

由表 4-2-7 統計結果得知，社區領袖在「發展專業能力」之專業能力項目重要程度之看法，以「能持續吸收新的專業知能」(4.32)之平均數最高，居次為「解決社區所面臨的問題」(4.31)，再其次為「能對所執行的工作進行反省」與「能認知社區發展的真正義涵」(4.29)。而以「能具有初級會計核銷的基本概念」(4.16)為相對較偏低的項目低於 4.20 以下。

表 4-2-7 社區工作者在「發展專業能力」項目中，專業能力之重要程度分析

核心專業能力	平均數	標準差	排序
能持續吸收新的專業知能	4.32	0.677	1
解決社區所面臨的問題	4.31	0.711	2
能對所執行的工作進行反省	4.29	0.714	3
能認知社區發展的真正義涵	4.29	0.660	4
能認識政府社區相關的政策	4.28	0.725	5
能與其他工作夥伴交流工作經驗	4.26	0.719	6
能依會務規定處理組織行政事務	4.24	0.705	7
能對工作事項予以記錄	4.22	0.721	8
能撰寫工作企劃書	4.22	0.785	9
能使用多媒體(電腦)處理工作事務	4.22	0.792	10
能具有初級會計核銷的基本概念	4.16	0.755	11

就整體專業能力面向重要程度與重要性，本研究發現，受訪者針對六種專業能力平均數排序上：第一優先為「評估與計畫」，第二優先「發展專業能力」、第三優先「溝通與參與」、第四優先為「與機構合作」與「干預與提供服務」、第六為「促進與使能」。據李易駿(2010)實務社區工作者核心專業能力之初探之研究，受訪者針對六種專業能力之重要程度排序上：第一優先為「干預與提供服務」、第二優先為「參與與溝通」、第三優

先為「發展專業能力」、第四與第五優先為「評估與計畫」與「促進與使能」、第六優先為「發展專業能力」。相較之下，則在各優先序上排序有所差異。

就分項專業能力重要程度，本研究發現與李易駿（2010）實務社區工作者核心專業能力之初探之研究發現比較如下：

本研究發現，受訪者在「溝通與參與」之專業能力項目的 11 項內容重要程度之看法，以「能獲得居民認同」（4.44）之平均數最高、居次為「能與居民維持良好關係」（4.43）、再其次為「能願意接受他人意見作適當修正」（4.33）。李易駿（2010）研究在「參與與溝通」之核心專業能力項目的 10 項內容之重要程度之看法，以「能與居民維持良好關係」（4.66）之平均數最高、其次為「能獲得居民認同」（4.51）、再其次為「能向居民說明社區工作計畫的發展方向」（4.28）。就「溝通與參與」之專業能力項目比較在前兩項重要項目皆為「能與居民維持良好關係」與「能獲得居民認同」，差異性不大。

本研究發現，受訪者在「促進與使能」項目重要程度的認定上，以「能支持居民(志工)發揮自己的所長」（4.40）之平均數最高，居次為「能促進居民(志工)之間的和諧」（4.36），再其次為「能增進居民(志工)面對問題時的解決能力」（4.32）。李易駿（2010）研究在「促進與使能」項目重要程度之看法上，以「能動員居民共同參與社區事務」（4.52）之平均數最高、其次為「能凝聚居民對社區的認同」（4.49）、再其次為「能引發居民關心社區事務」（4.45）與「能培訓志工進行成長學習」（4.43）。就「促進與使能」項目重要程度的認定上，差異性較大。

本研究發現，受訪者在「評估與計畫」之專業能力項目重要程度之看法，以「能依社區問題，提出可能解決方法」（4.31）之平均數最高，居次為「能在眾多的可能方案中，分析其優缺點」與「能了解社區現在的發展情況」（4.27）。李易駿（2010）研究在「評估與計畫」之核心專業能力項目重要程度之看法，以「能了解社區現在的發展情況」（4.4）之平均數最高、其次為「能將工作計畫分配給夥伴負責」（4.39）、再其次為「能分

析社區現存的問題（需求）」(4.37)。就「評估與計畫」項目重要程度的認定上，差異性較大。

本研究發現，受訪者在「干預與提供服務」之專業能力重要程度之看法，以「能以身作則」(4.41)之平均數最高，居次為「能善用社區內既有資源」(4.34)，再其次為「能處理人際衝突」(4.30)。李易駿（2010）研究在「干預與提供服務」之核心專業能力重要程度之看法，以「能組織志工團隊」與「能善用社區內既有資源」(4.52)之平均數最高、其次為「能以身作則」(4.45)。就「干預與提供服務」之專業能力項目比較在前三項重要項目中，「能善用社區內既有資源」與「能以身作則」相同，差異性不大。

本研究發現，受訪者在「與機構合作」之核心專業能力項目重要程度之看法，以「能有效運用資源」(4.33)之平均數最高、居次為「能與居民分享資源合作後的經驗」(4.32)、再其次為「能與其他資源維持良好合作關係」(4.28)。李易駿（2010）研究在「與機構合作」之核心專業能力項目重要程度之看法，以「能與社區內各組織共同推動社區工作」(4.52)之平均數最高、其次為「能有效運用資源」(4.45)、再其次為「能將其他資源與社區需求做適切連結」(4.33)。就「與機構合作」之專業能力項目重要程度之看法，前三項重要項目比較相同只有「能有效運用資源」項目，表示部份相同。

本研究發現，受訪者在「發展專業能力」之專業能力項目重要程度之看法，以「能持續吸收新的專業知能」(4.32)之平均數最高，居次為「解決社區所面臨的問題」(4.31)，再其次為「能對所執行的工作進行反省」與「能認知社區發展的真正義涵」(4.29)。李易駿（2010）研究在「發展專業能力」之核心專業能力項目重要程度之看法，以「能撰寫工作企劃書」與「能與其他工作夥伴交流工作經驗」(4.37)之平均數最高，其次為「能認知社區發展的真正義涵」(4.31)。就「發展專業能力」項目重要程度的認定上，差異性較大。

第三節 基本資料之 T 檢定分析

一、社區工作者在總體各面向之基本資料 t 檢定分析

研究發現，在「性別」與「居住性質」的變項，進行 t 檢定分析，就「性別」的變項中女性大於男性有顯著差異者，只有「能培訓志工進行成長學習」與「能協助社區採取行動維護應有的權利」項目具有解釋力；就「居住性質」的變項中遷入者大於世居者，皆有顯著的差異，分述如下：

(一)「溝通與參與」面向之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在「溝通與參與」的變項中，就性別與居住性質項目中，(表 4-3-1)。在居住性質方面有顯著的差異，以遷入者大於世居者。

表 4-3-1「溝通與參與」面向之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
性別				
1. 男	68	4.24	0.672	-0.423
2. 女	99	4.28	0.770	
居住性質				
1. 世居	75	3.97	0.753	-4.957*
2. 遷入	92	4.50	0.63	

$P < 0.05 = *$

(二)「促進與使能」面向之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在「促進與使能」的變項中，就性別與居住性質項目中(表 4-3-2)。在居住性質方面有顯著的差異，以遷入者大於世居者。

表 4-3-2 「促進與使能」面向之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
性別				
1. 男	68	4.12	0.744	-0.919
2. 女	99	4.22	0.708	
居住性質				
1. 世居	75	3.96	0.725	-3.679*
2. 遷入	92	4.36	0.673	

P<0.05= *

(三) 「評估與計畫」面向之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在「評估與計畫」的變項中，就性別與居住性質項目中(表 4-3-3)。在居住性質方面有顯著的差異，以遷入者大於世居者。

表 4-3-3 「評估與計畫」面向之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
性別				
1. 男	68	4.22	6.88	-1.316
2. 女	99	4.36	6.92	
居住性質				
1. 世居	75	4.11	0.746	-3.461*
2. 遷入	92	4.47	0.601	

P<0.05= *

(四) 「干預與提供服務」面向之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在「干預與提供服務」的變項中，就性別與居住性質項目中(表 4-3-4)。在居住性質方面有顯著的差異，以遷入者大於世居。

表 4-3-4 「干預與提供服務」面向之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
性別				
1. 男	68	4.19	0.718	-0.100
2. 女	99	4.20	0.670	
居住性質				
1. 世居	75	4.00	0.678	-3.462*
2. 遷入	92	4.36	0.656	

$P < 0.05 = *$

(五) 「與機構合作」面向之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在「與機構合作」的變項中，就性別與居住性質項目中(表 4-3-5)。在居住性質方面有顯著的差異，以遷入者大於世居。

表 4-3-5 「與機構合作」面向之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
性別				
1. 男	68	4.19	0.697	-0.187
2. 女	99	4.21	0.718	
居住性質				
1. 世居	75	4.04	.725	-2.751*
2. 遷入	92	4.34	.668	

$P < 0.05 = *$

(六) 「發展專業能力」面向之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在「發展專業能力」的變項中，就性別與居住性質項目中(表 4-3-6)。在居住性質方面有顯著的差異，以遷入者大於世居。

表 4-3-6 「溝通與參與」面向之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
性別				
1. 男	68	4.21	0.744	-1.228
2. 女	99	4.34	0.688	
居住性質				
1. 世居	75	4.09	0.756	-3.271*
2. 遷入	92	4.45	0.635	

$P < 0.05 = *$

二、社區工作者分項能力之基本資料 t 檢定分析

(一) 能與居民維持良好關係之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能與居民維持良好關係的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-7)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-7 能與居民維持良好關係之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.28	0.689	-2.710*
2. 遷入	92	4.55	0.618	

$P < 0.05 = *$

(二) 能獲得居民認同之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能獲得居民認同的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-8)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-8 能獲得居民認同之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.29	.712	-2.501*
2. 遷入	92	4.55	.635	

$P < 0.05 = *$

(三) 與他人溝通時，能了解他人立場之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在與他人溝通時，能了解他人立場的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-9)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-9 與他人溝通時，能了解他人立場之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.15	0.711	-3.098*
2. 遷入	92	4.46	0.582	

$P < 0.05 = *$

(四) 能向居民說明社區工作計畫的發展方向之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能向居民說明社區工作計畫的發展方向的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-10)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-10 能向居民說明社區工作計畫的發展方向之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.17	0.705	-2.487*
2. 遷入	92	4.43	0.651	

P<0.05= *

(五) 能將不同意見彙整之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能將不同意見彙整的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-11)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-11 能將不同意見彙整之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.17	0.705	-2.769*
2. 遷入	92	4.43	0.651	

P<0.05= *

(六) 能幫助居民發展共識之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能幫助居民發展共識的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-12)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-12 能幫助居民發展共識之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.07	0.777	-3.458*
2. 遷入	92	4.43	0.599	

P<0.05= *

(七) 能接納他人的意見之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能接納他人的意見的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-13)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-13 能接納他人的意見之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.12	0.734	-3.361*
2. 遷入	92	4.47	0.601	

$P < 0.05 = *$

(八) 能與居民討論社區事務之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能與居民討論社區事務的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-14)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-14 能與居民討論社區事務之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.11	0.709	-2.613*
2. 遷入	92	4.38	0.644	

$P < 0.05 = *$

(九) 能願意接受他人意見作適當修正之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，能願意接受他人意見作適當修正的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-15)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-15 能願意接受他人意見作適當修正之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.11	0.727	-3.876*
2. 遷入	92	4.51	0.620	

$P < 0.05 = *$

(十) 能將不同意見做協調之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能將不同意見做協調的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-16)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-16 能將不同意見做協調之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.04	0.761	-3.652*
2. 遷入	92	4.42	0.597	

$P < 0.05 = *$

(十一) 對社區有強列的使命感之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在對社區有強列的使命感的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-17)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-17 對社區有強列的使命感之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.13	0.741	-3.260*
2. 遷入	92	4.47	0.583	

$P < 0.05 = *$

(十二) 能鼓勵居民追求自己的幸福之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能鼓勵居民追求自己的幸福的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-18)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-18 能鼓勵居民追求自己的幸福之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.04	0.761	-3.552*
2. 遷入	92	4.41	0.596	

$P < 0.05 = *$

(十三) 能凝聚居民對社區的認同之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能凝聚居民對社區的認同的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-19)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-19 能凝聚居民對社區的認同之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.11	0.764	-3.113*
2. 遷入	92	4.43	0.599	

$P < 0.05 = *$

(十四) 能促進居民(志工)之間的和諧之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能促進居民(志工)之間的和諧的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-20)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-20 能促進居民(志工)之間的和諧之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.19	0.672	-3.084*
2. 遷入	92	4.50	0.638	

P<0.05= *

(十五) 能支持居民(志工)發揮自己的所長之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，能支持居民(志工)發揮自己的所長的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-21)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-21 能支持居民(志工)發揮自己的所長之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.23	0.727	-2.985*
2. 遷入	92	4.53	0.564	

P<0.05= *

(十六) 能增進居民(志工)面對問題時的解決能力之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能增進居民(志工)面對問題時的解決能力的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-22)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-22 能增進居民(志工)面對問題時的解決能力之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.13	0.759	-3.365*
2. 遷入	92	4.48	0.564	

P<0.05= *

(十七) 能引發居民關心社區事務之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能引發居民關心社區事務的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-23)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-23 能引發居民關心社區事務之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.07	0.723	-3.861*
2. 遷入	92	4.46	0.582	

$P < 0.05 = *$

(十八) 能培訓志工進行成長學習之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能培訓志工進行成長學習的變項中，就居住性質與性別都有顯著的差異(表 4-3-24)。在受訪者居住性質方面，以遷入者大於世居；且女性大於男性。

表 4-3-24 能培訓志工進行成長學習之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.05	0.733	-3.703*
2. 遷入	92	4.45	0.635	
性別				
1. 男	68	4.13	0.771	-2.099*
2. 女	99	4.36	0.646	

$P < 0.05 = *$

(十九) 能安排工作給居民(志工)參與之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能安排工作給居民(志工)參與的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-25)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-25 能安排工作給居民(志工)參與之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	3.96	0.743	-4.118*
2. 遷入	92	4.39	0.610	

$P < 0.05 = *$

(二十) 能即時給予居民(志工)鼓勵之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能即時給予居民(志工)鼓勵的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-26)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-26 能即時給予居民(志工)鼓勵之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.05	0.751	-3.109*
2. 遷入	92	4.38	0.608	

$P < 0.05 = *$

(二十一) 能動員居民共同參與社區事務之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能動員居民共同參與社區事務的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-27)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-27 能動員居民共同參與社區事務之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.03	0.805	-3.949*
2. 遷入	92	4.46	0.601	

$P < 0.05 = *$

(二十二) 能將工作計畫分配給夥伴負責之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能將工作計畫分配給夥伴負責的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-28)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-28 能將工作計畫分配給夥伴負責之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.11	0.798	-2.353*
2. 遷入	92	4.37	0.606	

$P < 0.05 = *$

(二十三) 能分析社區現存的問題(需求)之基本資料t檢定分析表

研究發現，在能分析社區現存的問題(需求)的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-29)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-29 能分析社區現存的問題(需求)之基本資料t檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.03	0.716	-3.122*
2. 遷入	92	4.36	0.656	

$P < 0.05 = *$

(二十四) 能察覺可用資源之基本資料t檢定分析表

研究發現，在能察覺可用資源的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-30)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-30 能察覺可用資源之基本資料t檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.03	0.735	-3.704*
2. 遷入	92	4.42	0.650	

$P < 0.05 = *$

(二十五) 能依社區問題，提出可能解決方法之基本資料t檢定分析表

研究發現，在能依社區問題，提出可能解決方法的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-31)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-31 能依社區問題，提出可能解決方法之基本資料t檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.04	0.743	-4.829*
2. 遷入	92	4.52	0.544	

$P < 0.05 = *$

(二十六) 能了解社區現在的發展情況之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能了解社區現在的發展情況的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-32)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-32 能了解社區現在的發展情況之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.03	0.735	-4.323*
2. 遷入	92	4.47	0.583	

$P < 0.05 = *$

(二十七) 能對方案所需資源進行正確評斷之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能對方案所需資源進行正確評斷的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-33)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-33 能對方案所需資源進行正確評斷之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.08	0.653	-3.335*
2. 遷入	92	4.40	0.594	

$P < 0.05 = *$

(二十八) 能在眾多的可能方案中，分析其優缺點之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能在眾多的可能方案中，分析其優缺點的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-34)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-34 能在眾多的可能方案中，分析其優缺點之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.11	0.709	-2.776*
2. 遷入	92	4.40	0.664	

$P < 0.05 = *$

(二十九) 能蒐集社區背景相關資訊之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能蒐集社區背景相關資訊的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-35)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-35 能蒐集社區背景相關資訊之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	3.84	0.754	-3.838*
2. 遷入	92	4.27	0.697	

$P < 0.05 = *$

(三十) 能對社區內特殊議題進行評估之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能對社區內特殊議題進行評估的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-36)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-36 能對社區內特殊議題進行評估之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	3.91	0.681	-3.641*
2. 遷入	92	4.27	0.613	

$P < 0.05 = *$

(三十一) 能針對社區整體特性進行評估之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能針對社區整體特性進行評估的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-37)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-37 能針對社區整體特性進行評估之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	3.96	0.687	-3.212*
2. 遷入	92	4.30	0.691	

$P < 0.05 = *$

(三十二) 能形塑社區發展願景之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能形塑社區發展願景的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-38)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-38 能形塑社區發展願景之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.00	0.822	-3.172*
2. 遷入	92	4.36	0.639	

$P < 0.05 = *$

(三十三) 能善用社區內既有資源 (人力、物力) 之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能善用社區內既有資源 (人力、物力) 的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-39)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-39 能善用社區內既有資源 (人力、物力) 之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.00	0.822	-3.310*
2. 遷入	92	4.36	0.639	

$P < 0.05 = *$

(三十四) 能執行計畫之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能執行計畫的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-40)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-40 能執行計畫之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.07	0.723	-2.950*
2. 遷入	92	4.39	0.695	

$P < 0.05 = *$

(三十五) 能組織志工團體之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能組織志工團體的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-41)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-41 能組織志工團體之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	3.96	0.706	-4.552*
2. 遷入	92	4.45	0.669	

$P < 0.05 = *$

(三十六) 能處理人際衝突之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能處理人際衝突的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-42)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-42 能處理人際衝突之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.09	0.738	-3.514*
2. 遷入	92	4.47	0.637	

$P < 0.05 = *$

(三十七) 能以身作則之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能以身作則的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-43)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-43 能以身作則之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.28	0.708	-2.277
2. 遷入	92	4.51	0.602	

$P < 0.05 = *$

(三十八) 能讓計畫依進度進行之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能讓計畫依進度進行的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-44)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-44 能讓計畫依進度進行之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.11	0.689	-3.448*
2. 遷入	92	4.45	0.581	

$P < 0.05 = *$

(三十九) 在計畫執行中能因應突發事務之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在在計畫執行中能因應突發事務的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-45)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-45 在計畫執行中能因應突發事務之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.01	0.707	-2.688
2. 遷入	92	4.29	0.638	

$P < 0.05 = *$

(四十) 能在社區面臨危機時立即做出判斷之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能在社區面臨危機時立即做出判斷的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-46)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-46 能在社區面臨危機時立即做出判斷之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.07	0.759	-3.104*
2. 遷入	92	4.39	0.592	

$P < 0.05 = *$

(四十一) 能協助社區採取行動維護應有的權利之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能協助社區採取行動維護應有的權利的變項中，就居住性質與性別項目有顯著的差異(表 4-3-47)。在受訪者機本資料居住性質方面，以遷入者大於世居；且女性大於男性。

表 4-3-47 能協助社區採取行動維護應有的權利之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.03	0.753	-3.603*
2. 遷入	92	4.40	0.594	
性別				
1. 男	68	4.10	0.715	-2.035
2. 女	99	4.32	0.667	

$P < 0.05 = *$

(四十二) 能與社區內各組織共同推動社區工作之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能與社區內各組織共同推動社區工作的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-48)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-48 能與社區內各組織共同推動社區工作之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.05	0.769	-2.992*
2. 遷入	92	4.38	0.644	

$P < 0.05 = *$

(四十三) 能建立起與其他社區之間的合作管道之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能建立起與其他社區之間的合作管道的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-49)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-49 能建立起與其他社區之間的合作管道之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.08	0.712	-2.959*
2. 遷入	92	4.39	0.645	

$P < 0.05 = *$

(四十四) 能開發新社會資源之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能開發新社會資源的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-50)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-50 能開發新社會資源之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.07	0.759	-3.045*
2. 遷入	92	4.40	0.664	

$P < 0.05 = *$

(四十五) 能有效運用資源之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能有效運用資源的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-51)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-51 能有效運用資源之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.15	0.730	-3.175*
2. 遷入	92	4.48	0.620	

$P < 0.05 = *$

(四十六) 能將其他資源與社區需求做適切連結之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能將其他資源與社區需求做適切連結的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-52)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-52 能將其他資源與社區需求做適切連結之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.00	0.771	-2.451
2. 遷入	92	4.28	0.716	

$P < 0.05 = *$

(四十七) 能與其他資源維持良好合作關係之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能與其他資源維持良好合作關係的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-53)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-53 能與其他資源維持良好合作關係之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.12	0.770	-2.604
2. 遷入	92	4.40	0.630	

$P < 0.05 = *$

(四十八) 能對合作效果進行判斷之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能對合作效果進行判斷的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-54)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-54 能對合作效果進行判斷之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.01	0.762	-2.713
2. 遷入	92	4.30	0.624	

$P < 0.05 = *$

(四十九) 能與合作對象發展出共同目標之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能與合作對象發展出共同目標的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-55)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-55 能與合作對象發展出共同目標之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	3.97	0.716	-4.213*
2. 遷入	92	4.41	0.632	

$P < 0.05 = *$

(五十) 能與居民分享資源合作後的經驗之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能與居民分享資源合作後的經驗的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-56)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-56 能與居民分享資源合作後的經驗之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.19	0.692	-2.382
2. 遷入	92	4.43	0.651	

$P < 0.05 = *$

(五十一) 能了解合作對象的立場需求之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能了解合作對象的立場需求的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-57)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-57 能了解合作對象的立場需求之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.09	0.738	-2.719
2. 遷入	92	4.38	0.626	

$P < 0.05 = *$

(五十二) 能認知社區發展的真正義涵之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能認知社區發展的真正義涵的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-58)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-58 能認知社區發展的真正義涵之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.13	0.704	-2.781
2. 遷入	92	4.41	0.596	

$P < 0.05 = *$

(五十三) 能對工作事項予以記錄之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能對工作事項予以記錄的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-59)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-59 能對工作事項予以記錄之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.03	0.735	-3.138*
2. 遷入	92	4.37	0.675	

$P < 0.05 = *$

(五十四) 能認識政府社區相關的政策之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能認識政府社區相關的政策之變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-60)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-60 能認識政府社區相關的政策之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.13	0.741	-2.316*
2. 遷入	92	4.39	0.695	

$P < 0.05 = *$

(五十五) 能持續吸收新的專業知能之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能持續吸收新的專業知能之變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-61)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-61 能持續吸收新的專業知能之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.11	0.689	-3.771*
2. 遷入	92	4.49	0.620	

$P < 0.05 = *$

(五十六) 能依會務規定處理組織行政事務之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能依會務規定處理組織行政事務之變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-62)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-62 能依會務規定處理組織行政事務之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.03	0.735	-3.653*
2. 遷入	92	4.41	0.632	

$P < 0.05 = *$

(五十七) 能撰寫工作企劃書之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能撰寫工作企劃書的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-63)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-63 能撰寫工作企劃書之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.04	0.796	-2.658*
2. 遷入	92	4.36	0.750	

$P < 0.05 = *$

(五十八) 能使用多媒體(電腦)處理工作事務之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能使用多媒體(電腦)處理工作事務的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-64)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-64 能使用多媒體(電腦)處理工作事務之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	3.99	0.814	-3.481*
2. 遷入	92	4.40	0.727	

$P < 0.05 = *$

(五十九) 能具有初級會計核銷的基本概念之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能具有初級會計核銷的基本概念的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-65)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-65 能具有初級會計核銷的基本概念之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	3.92	0.749	-3.890*
2. 遷入	92	4.36	0.704	

P<0.05= *

(六十) 能與其他工作夥伴交流工作經驗之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能與其他工作夥伴交流工作經驗的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-66)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-66 能與其他工作夥伴交流工作經驗之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.01	0.744	-4.148*
2. 遷入	92	4.46	0.636	

P<0.05= *

(六十一) 能對所執行的工作進行反省之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在能對所執行的工作進行反省的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-67)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-67 能對所執行的工作進行反省之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.08	0.731	-3.612*
2. 遷入	92	4.47	0.654	

P<0.05= *

(六十二) 解決社區所面臨的問題之基本資料 t 檢定分析表

研究發現，在解決社區所面臨的問題的變項中，就居住性質有顯著的差異(表 4-3-68)。在居住性質方面，以遷入者大於世居。

表 4-3-68 解決社區所面臨的問題之基本資料 t 檢定分析表 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	T 值
居住性質				
1. 世居	75	4.15	0.748	-2.758*
2. 遷入	92	4.45	0.652	

P<0.05= *

本研究發現，就整體專業能力六大面向進行 t 檢定分析，在「性別」的變項中，沒有顯著差異；就「居住性質」的變項皆有顯著的差異，以遷入者大於世居。

就專業能力面向分項中，在「性別」的變項中只有「能培訓志工進行成長學習」與「能協助社區採取行動維護應有的權利」項目有顯著的差異，女性大於男性，具解釋力；就「居住性質」的變項中，所有項目都有顯著的差異，遷入者大於世居者，皆具有解釋力。

綜上所述，對於社區工作者對於專業能力面向在「居住性質」變項中，以遷入者大於世居者，表示對於專業能力的概念還是以外來的居民較為重視，對社區生活品質的提升與永續經營較為重視。

第四節 基本資料之變異數分析

研究發現，在基本資料變異數分析中，變項「年齡」、「教育」、「地區地理區位」的變項中並沒有顯著的差異；就「職稱」、「任現職年資」、「從事社區工作時間」的變項有顯著的差異，分述如下：

一、社區工作者在總體各面向之基本資料變異數分析

(一) 「評估與計畫」之基本資料變異數分析

研究發現，在評估與計畫的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-1)。在任現職年資方面，以任現職年資滿 5 年以上者大於未滿 1 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者、1~3 年者大於未滿 1 年者、3~5 年者大於未滿 1 年者，具有顯著解釋力。

表 4-4-1 「評估與計畫」之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
年齡					
1.30 歲以下	8	4.63	0.518	0.693	
2.31-40 歲	13	4.23	0.599		
3.41-50 歲	31	4.23	0.669		
4.51-60 歲	75	4.35	0.707		
5.61 歲以上	40	4.25	0.742		
教育程度					
1.國小(含)以下	17	4.29	0.772	0.723	
2.國中	28	4.25	0.799		
3.高中(職)	75	4.28	0.669		
4.大學(專)	42	4.33	0.650		
5.碩士及以上	5	4.08	0.447		

職稱				
1.經理、主管人員	16	4.44	0.629	1.332
2.專業及助理專業人員	14	4.43	0.646	
3.事務及服務人員	46	4.28	0.720	
4.農林漁牧及技術工人	16	4.00	0.816	
5.退休	38	4.11	0.764	
6.其他	49	4.43	0.612	
地區地理區位				
1.住宅型	110	4.34	0.625	0.599
2.商業型	7	4.43	0.787	
3.住商混合型(及其他)	50	4.22	0.815	
任現職年資				
1.未滿一年	18	3.89	0.471	4.719
2.一至三年	30	4.30	0.651	2>1
3.三至五年	30	4.10	0.712	3>1
4.五年以上	88	4.45	0.693	4>1,4>3
從事社區工作時間				
1.未滿三年	52	4.33	0.617	1.153
2.三至五年	34	4.15	0.744	
3.五年以上	81	4.36	0.713	

$P < 0.05 = *$

(二) 「干預與提供服務」之基本資料變異數分析

研究發現，在干預與提供服務的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-2)。在任現職年資方面，以任現職滿 5 年以上者大於未滿 1 年者、3~5 年者大於未滿 1 年者、1~3 年者大於未滿 1 年者，具有顯著解釋力。

表 4-4-2 「干預與提供服務」之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
年齡					
1.30 歲以下	8	4.25	0.463	0.420	
2.31-40 歲	13	4.00	0.707		
3.41-50 歲	31	4.29	0.588		
4.51-60 歲	75	4.19	0.692		
5.61 歲以上	40	4.20	0.791		

教育程度				
1.國小(含)以下	17	4.12	0.857	0.208
2.國中	28	4.25	0.799	
3.高中(職)	75	4.19	0.630	
4.大學(專)	42	4.19	0.671	
5.碩士及以上	5	4.40	0.548	
職稱				
1.經理、主管人員	16	4.19	0.834	0.224
2.專業及助理專業人員	14	4.29	0.611	
3.事務及服務人員	46	4.20	0.619	
4.農林漁牧及技術工人	4	4.00	0.816	
5.退休	38	4.13	0.777	
6.其他	49	4.24	0.662	
地區地理區位				
1.住宅型	110	4.18	0.593	0.421
2.商業型	7	4.43	0.787	
3.住商混合型(及其他)	50	4.20	0.857	
任現職年資				
1.未滿一年	18	3.89	0.758	2.641
2.一至三年	30	4.07	0.583	2>1
3.三至五年	30	4.13	0.681	3>1
4.五年以上	88	4.32	0.687	4>1
從事社區工作時間				
1.未滿三年	52	4.25	0.682	0.894
2.三至五年	34	4.06	0.649	
3.五年以上	81	4.22	0.707	

$P < 0.05 = *$

(三) 「發展能力」之基本資料變異數分析

研究發現，在發展能力的變項中，就「職稱」有顯著的差異(表4-4-3)。在職稱方面，以「其他」大於「專業及助理專業人員者」、大於「事務及服務人員」、大於「農林漁牧及技術工人」、大於「退休」；「經理、主管人員」大於「專業及助理專業人員者」、大於「農林漁牧及技術工人」，具有解釋力；在「其他」項目大多以家管為主。

表 4-4-3 「發展能力」之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
職稱					
1.經理、主管人員	16	4.50	0.516	2.807	1>2
2.專業及助理專業人員	14	3.93	0.829		1>4
3.事務及服務人員	46	4.17	0.739		6>3
4.農林漁牧及技術工人	4	4.00	0.816		6>4
5.退休	38	4.18	0.801		6>5
6.其他	49	4.53	0.544		6>2

P<0.05= *

(四) 「與機構合作」之基本資料變異數分析

研究發現，在與機構合作的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-4)。在從事社區工作時間方面，以從事未滿3年大於3~5年者、滿5年以上者大於3~5年者，具有解釋力。

表 4-4-4 「與機構合作」之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.35	0.623	4.181	1>2
2.三至五年	34	3.91	0.753		
3.五年以上	81	4.23	0.712		3>2

P<0.05= *

二、社區工作者分項能力之基本資料變異數分析

(一) 能幫助居民發展共識之基本資料變異數分析

研究發現，在與機構合作的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-5)。在任現職年資方面，受訪者以從事滿5年以上者大於未滿1年者、大於3~5年者；1~3年者大於未滿1年者、大於大於3~5年者，具有解釋力。

表 4-4-5 能幫助居民發展共識之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.00	.343	2.884	2>1
2.一至三年	30	4.37	.669		2>3
3.三至五年	30	4.03	.809		4>3
4.五年以上	89	4.37	.713		4>1

P<0.05= *

(二) 能願意接受他人意見作適當修正之基本資料變異數分析

研究發現，在能願意接受他人意見作適當修正的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-6)。在任現職年資方面，受訪者以從事滿 5 年以上者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於未滿 1 年者、1~3 年者大於大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-6 能願意接受他人意見作適當修正之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.11	.583	3.806	4>1
2.一至三年	30	4.33	.711		2>3
3.三至五年	30	4.03	.890		
4.五年以上	89	4.47	.605		4>3

P<0.05= *

(三) 能將不同意見做協調之基本資料變異數分析

研究發現，在能將不同意見做協調的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表4-4-7)。在任現職年資方面，受訪者以從事滿5年以上者大於未滿1年者、滿5年以上者大於3~5年者，具有解釋力。

表4-4-7能將不同意見做協調之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.06	.416	2.750	4>1
2.一至三年	30	4.13	.681		
3.三至五年	30	4.07	.785		4>3
4.五年以上	89	4.39	.701		

P<0.05= *

(四) 能支持居民(志工)發揮自己的所長之基本資料變異數分析

研究發現，在能支持居民(志工)發揮自己的所長的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-8)。在任現職年資方面，受訪者以從事滿 5 年以上者大於 3~5 年者。

表 4-4-8 能支持居民(志工)發揮自己的所長之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.22	.548	2.735	
2.一至三年	30	4.37	.718		
3.三至五年	30	4.17	.791		
4.五年以上	89	4.52	.586		4>3

P<0.05= *

(五) 能增進居民(志工)面對問題時的解決能力之基本資料變異數分析

研究發現，在能增進居民(志工)面對問題時的解決能力的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表4-4-9)。在任現職年資方面，受訪者以從事滿5年以上者大於3~5年者、滿5年以上者大於未滿1年者，具有解釋力。

表4-4-9能增進居民(志工)面對問題時的解決能力之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.11	.471	3.827	4>1
2.一至三年	30	4.20	.664		
3.三至五年	30	4.10	.803		
4.五年以上	89	4.48	.642		4>3

P<0.05= *

(六) 能培訓志工進行成長學習之基本資料變異數分析

研究發現，在能培訓志工進行成長學習的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-10)。在任現職年資方面，受訪者以從事滿 5 年以上者大於大於 3~5 年者、大於未滿 1 年者、大於 1~3 年者，具有解釋力。

表 4-4-10 能培訓志工進行成長學習之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.11	.471	2.967	4>1
2.一至三年	30	4.23	.626		4>2
3.三至五年	30	4.00	.788		4>3
4.五年以上	89	4.40	.719		

P<0.05= *

(七) 能安排工作給居民(志工)參與之基本資料變異數分析

研究發現，在能安排工作給居民(志工)參與的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-11)。在任現職年資方面，受訪者以從事滿 5 年以上者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 1~3 年者、未滿 1 年者大於 3~5 年者，具有顯著解釋力。

表 4-4-11 能安排工作給居民(志工)參與之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.22	.548	3.442	1>3
2.一至三年	30	4.07	.691		4>2
3.三至五年	30	3.90	.712		
4.五年以上	89	4.34	.706		4>3

P<0.05= *

(八) 能即時給予居民(志工)鼓勵之基本資料變異數分析

研究發現，在能即時給予居民(志工)鼓勵的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-12)。在任現職年資方面，受訪者以從事滿 5 年以上者大於 3~5 年者、1~3 年者大於 3~5 年者、未滿 1 年者大於 3~5 年者，具有顯著解釋力。

表 4-4-12 能即時給予居民(志工)鼓勵之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.17	.618	4.249	1>3
2.一至三年	30	4.23	.626		2>3
3.三至五年	30	3.87	.681		
4.五年以上	89	4.37	.697		4>3

P<0.05= *

(九) 能動員居民共同參與社區事務之基本資料變異數分析

研究發現，在能動員居民共同參與社區事務的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-13)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事滿 5 年以上者大於 3~5 年者、未滿 3 年者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-13 能動員居民共同參與社區事務之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.37	.658	4.364	1>2
2.三至五年	34	3.94	.736		
3.五年以上	81	4.33	.742		3>2

P<0.05= *

(十) 能將工作計畫分配給夥伴負責之基本資料變異數分析

研究發現，在能將工作計畫分配給夥伴負責的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-14)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-14 能將工作計畫分配給夥伴負責之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.44	.574	3.740	1>2
2.三至五年	34	4.03	.758		
3.五年以上	81	4.22	.742		

P<0.05= *

(十一) 能察覺可用資源之基本資料變異數分析

研究發現，在能察覺可用資源的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-15)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-15 能察覺可用資源之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.37	.595	3.458	1>2
2.三至五年	34	3.97	.834		
3.五年以上	81	4.28	.711		3>2

P<0.05= *

(十二) 能了解社區現在的發展情況之基本資料變異數分析

研究發現，在能了解社區現在的發展情況的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-16)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、未滿 3 年者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-16 能了解社區現在的發展情況之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.40	.569	4.497	1>2
2.三至五年	34	3.97	.758		
3.五年以上	81	4.31	.701		3>2

P<0.05= *

(十三) 能在眾多的可能方案中，分析其優缺點之基本資料變異數分析

研究發現，在能在眾多的可能方案中，分析其優缺點的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-17)。在任現職年資方面，受訪者以任職滿 5 年以上者大於未滿 1 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-17 能在眾多的可能方案中，分析其優缺點之基本資料變異數分析(n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.06	.539	2.697	
2.一至三年	30	4.20	.664		
3.三至五年	30	4.07	.691		4>3
4.五年以上	89	4.40	.719		4>1

P<0.05= *

(十四) 能蒐集社區背景相關資訊之基本資料變異數分析

研究發現，在能蒐集社區背景相關資訊的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-18)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-18 能蒐集社區背景相關資訊之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.29	.667	4.192	1>2
2.三至五年	34	3.82	.758		
3.五年以上	81	4.05	.773		

$P<0.05=*$

(十五) 能對社區內特殊議題進行評估之基本資料變異數分析

研究發現，在能對社區內特殊議題進行評估的變項中，就「任現職年資」「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-19)。在任現職年資方面，受訪者以任職滿 5 年以上者大於 3~5 年者、大於未滿 1 年者、大於 1~3 年者，具有解釋力；1~3 年者大於 3~5 年者；未滿 1 年者大於 3~5 年者，具有解釋力；在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-19 能對社區內特殊議題進行評估之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.00	.343	4.134	4>1
2.一至三年	30	4.03	.669		4>2
3.三至五年	30	3.80	.664		
4.五年以上	89	4.26	.683		4>3
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.25	.622	3.199	1>2
2.三至五年	34	3.88	.640		
3.五年以上	81	4.11	.689		3>2

$P<0.05=*$

(十六) 能組織志工團體之基本資料變異數分析

研究發現，在能組織志工團體的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-20)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-20 能組織志工團體之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.35	.590	3.603	1>2
2.三至五年	34	3.94	.814		
3.五年以上	81	4.27	.742		3>2

$P<0.05=*$

(十七) 能在社區面臨危機時立即做出判斷之基本資料變異數分析

研究發現，在能在社區面臨危機時立即做出判斷的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-21)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-21 能在社區面臨危機時立即做出判斷之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.40	.603	3.129	1>2
2.三至五年	34	4.03	.758		
3.五年以上	81	4.23	.694		3>2

$P<0.05=*$

(十八) 能將其他資源與社區需求做適切連結之基本資料變異數分析

研究發現，在能將其他資源與社區需求做適切連結的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-22)。在任現職年資方面，受訪者以任職滿 5 年以上者大於 3~5 年者、1~3 年者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-22 能將其他資源與社區需求做適切連結之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.06	.639	3.035	
2.一至三年	30	4.13	.629		2>3
3.三至五年	30	3.83	.834		
4.五年以上	89	4.29	.757		4>3

P<0.05= *

(十九) 能與其他資源維持良好合作關係之基本資料變異數分析

研究發現，在能與其他資源維持良好合作關係的變項中，就「任現職年資」與「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-23)。在任現職年資方面，受訪者以任職滿 5 年以上者大於 3~5 年者、1~3 年者大於 3~5 年者，具有解釋力；在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-23 能與其他資源維持良好合作關係之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.22	.428	2.847	
2.一至三年	30	4.27	.583		2>3
3.三至五年	30	3.97	.890		
4.五年以上	89	4.39	.701		4>3
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.44	.574	3.131	1>2
2.三至五年	34	4.06	.851		
3.五年以上	81	4.26	.703		3>2

P<0.05= *

(二十) 能與居民分享資源合作後的經驗之基本資料變異數分析

研究發現，在能與居民分享資源合作後的經驗的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-24)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事滿 5 年以上者大於 3~5 年者，未滿 3 年者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-24 能與居民分享資源合作後的經驗之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.38	.565	3.335	1>2
2.三至五年	34	4.06	.814		
3.五年以上	81	4.40	.665		3>2

$P<0.05=*$

(二十一) 能了解合作對象的立場需求之基本資料變異數分析

研究發現，在能了解合作對象的立場需求的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-25)。在任現職年資方面，受訪者以任職滿 5 年以上者大於 3~5 年者、未滿 1 年者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-25 能了解合作對象的立場需求之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.22	.548	3.019	1>3
2.一至三年	30	4.17	.648		
3.三至五年	30	3.97	.718		
4.五年以上	89	4.38	.699		4>3

$P<0.05=*$

(二十二) 能對工作事項予以記錄之基本資料變異數分析

研究發現，在能對工作事項予以記錄的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-26)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於滿 5 年以上者，具有解釋力。

表 4-4-26 能對工作事項予以記錄之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.40	.664	3.129	1>2
2.三至五年	34	4.03	.717		
3.五年以上	81	4.17	.738		

$P<0.05=*$

(二十三) 能認識政府社區相關的政策之基本資料變異數分析

研究發現，在能認識政府社區相關的政策的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-27)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-27 能認識政府社區相關的政策之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.52	.610	6.393	1>2
2.三至五年	34	3.97	.758		
3.五年以上	81	4.25	.734		3>2

$P<0.05=*$

(二十四) 能持續吸收新的專業知能之基本資料變異數分析

研究發現，在能持續吸收新的專業知能的變項中，就「任現職年資」與「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-28)。在任現職年資方面，受訪者以任職滿 5 年以上者大於 3~5 年者、1~3 年者大於 3~5 年者；在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-28 能持續吸收新的專業知能之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.17	.514	3.323	
2.一至三年	30	4.30	.702		2>3
3.三至五年	30	4.03	.765		
4.五年以上	89	4.45	.640		4>3
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.48	.610	3.572	1>2
2.三至五年	34	4.09	.753		
3.五年以上	81	4.31	.664		3>2

$P<0.05=*$

(二十五) 能使用多媒體(電腦)處理工作事務之基本資料變異數分析

研究發現，在能使用多媒體(電腦)處理工作事務的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-29)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-29 能使用多媒體(電腦)處理工作事務之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.40	.664	3.619	1>2
2.三至五年	34	3.94	.851		
3.五年以上	81	4.21	.817		3>2

$P<0.05=*$

(二十六) 能具有初級會計核銷的基本概念之基本資料變異數分析

研究發現，在能具有初級會計核銷的基本概念的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異(表 4-4-30)。在任現職年資方面方面，受訪者以任職滿 5 年以上者大於未滿 1 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者、1~3 年者大於未滿 1 年者，具有解釋力。

表 4-4-30 能具有初級會計核銷的基本概念之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	3.78	.732	4.656	4>1
2.一至三年	30	4.13	.571		2>1
3.三至五年	30	3.90	.803		
4.五年以上	89	4.34	.753		4>3

$P<0.05=*$

(二十七) 能與其他工作夥伴交流工作經驗之基本資料變異數分析

研究發現，在能與其他工作夥伴交流工作經驗的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-31)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-31 能與其他工作夥伴交流工作經驗之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.40	.634	3.971	1>2
2.三至五年	34	3.97	.797		
3.五年以上	81	4.28	.711		3>2

P<0.05= *

(二十八) 能對所執行的工作進行反省之基本資料變異數分析

研究發現，在能對所執行的工作進行反省的變項中，就「任現職年資」與「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-32)。在任現職年資方面，受訪者 1~3 年者大於未滿 1 年者、1~3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於未滿 1 年者，具有解釋力；在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年大於 3~5 年者；滿 5 年者以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-32 能對所執行的工作進行反省之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
任現職年資					
1.未滿一年	18	4.06	.639	2.891	4>1
2.一至三年	30	4.40	.675		2>1
3.三至五年	30	4.03	.809		2>3
4.五年以上	89	4.39	.685		4>3
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.42	.667	3.994	1>2
2.三至五年	34	4.00	.816		
3.五年以上	81	4.33	.671		3>2

P<0.05= *

(二十九) 解決社區所面臨的問題之基本資料變異數分析

研究發現，在解決社區所面臨的問題的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異(表 4-4-33)。在從事社區工作時間方面，受訪者以從事未滿 3 年者大於 3~5 年者、滿 5 年以上者大於 3~5 年者，具有解釋力。

表 4-4-33 解決社區所面臨的問題之基本資料變異數分析 (n=167)

變項／組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
從事社區工作時間					
1.未滿三年	52	4.48	.610	3.259	1>2
2.三至五年	34	4.09	.900		
3.五年以上	81	4.30	.660		3>2

P<0.05= *

研究發現，在基本資料變異數分析中，變項「年齡」、「教育」、「地區地理區位」的變項中並沒有顯著的差異；就「職稱」、「任現職年資」、「從事社區工作時間」的變項有顯著的差異，敘述如下：

本研究發現，在整體專業能力六大面向進行變異數分析中在「評估與計畫」的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異，以任現職年資滿5年以上者大於未滿1年者、滿5年以上者大於3~5年者、1~3年者大於未滿1年者、3~5年者大於未滿1年者，具有顯著解釋力；在「干預與提供服務」的變項中，就「任現職年資」有顯著的差異，以任現職滿5年以上者大於未滿1年者、3~5年者大於未滿1年者、1~3年者大於未滿1年者，具有顯著解釋力；在「發展能力」的變項中，就「職稱」有顯著的差異，以「其他」大於「專業及助理專業人員者」、大於「事務及服務人員」、大於「農林漁牧及技術工人」、大於「退休」；「經理、主管人員」大於「專業及助理專業人員者」、大於「農林漁牧及技術工人」，具有解釋力；在「其他」項目大多以家管為主；在「與機構合作」的變項中，就「從事社區工作時間」有顯著的差異，以從事未滿3年大於3~5年者、滿5年以上者大於3~5年者，具有解釋力。。

本研究發現，就社區工作者分項能力進行變異數分析中，就「任現職年資」有顯著差異的變項有「能幫助居民發展共識」、「能願意接受他人意見作適當修正」、「能將不同意見做協調」、「能支持居民(志工)發揮自己的所長」、「能增進居民(志工)面對問題時的解決能力」、「能增進居民(志工)面對問題時的解決能力」、「能培訓志工進行成長學習」、「能安排工作給居民(志工)參與」、「能即時給予居民(志工)鼓勵」、「能在眾多的可能方案中，分析其優缺點」、「能對社區內特殊議題進行評估」、

「能將其他資源與社區需求做適切連結」、「能與其他資源維持良好合作關係」、「能了解合作對象的立場需求」、「能持續吸收新的專業知能」、「能具有初級會計核銷的基本概念」、「能對所執行的工作進行反省」，大多為滿5年以上者大於3~5年者、滿5年以上者大於未滿1年者、滿5年以上者大於1~3年者，具有解釋力。

就「從事社區工作時間」有顯著差異的變項有「能動員居民共同參與社區事務」、「能將工作計畫分配給夥伴負責」、「能察覺可用資源」、「能了解社區現在的發展情況」、「能蒐集社區背景相關資訊」、「能對社區內特殊議題進行評估」、「能組織志工團體」、「能在社區面臨危機時立即做出判斷」、「能與其他資源維持良好合作關係」、「能與居民分享資源合作後的經驗」、「能對工作事項予以記錄」、「能認識政府社區相關的政策」、「能持續吸收新的專業知能」、「能使用多媒體(電腦)處理工作事務」、「能與其他工作夥伴交流工作經驗」、「能對所執行的工作進行反省」、「解決社區所面臨的問題」，大部份為5年以上者大於3~5年者未滿3年者大於3~5年者，具有解釋力。

第五節 焦點問題討論

本研究透過社區「團體焦點座談」，邀請對本研究議題有深入研究之專家學者與實務工作者進行質性對話與討論，討論問題為高雄市的社區發展協會目前遭遇的問題或需求？高雄市的社區發展協會的實務工作者應該具備之能力？高雄市的社區發展協會如何達成永續經營的目標。會議資料整理分析如下：

一、社區工作遭遇的問題：

透過社區「團體焦點座談」會議的討論，整理出高雄市的社區發展協會目前遭遇的問題或需求，最主要有以下幾點：

- 1.公部門社區業務最不受到重視；
- 2.部門主管重視與否對社區業務有直接的影響；
- 3.社區業務區塊會慢慢被擠壓；
- 4.社區經費不足的問題；
- 5.社區業務處理的問題；
- 6.社區人才培育的問題；
- 7.社區發展培訓課程不足；
- 8.社區財務管理問題；
- 9.欠缺年輕人的投入。

依據與會者的探討與觀點，社區的重要議題排序為：社區經費不足的問題、社區財務管理問題、欠缺年輕人的投入、社區業務處理的問題、公部門社區業務是最不受重視、部門主管重視與否、區塊會慢慢被擠壓、社區人才培育的問題、社區發展培訓課程不足。

(二) 實務工作者應該具備何種能力？

社區實務工作者在推動社區發展，除了必須具備社區組織的基本概念外，還必須具備的社區能力如表 4-5-1：

表 4-5-1 社區工作者必須具備的社區能力

項 目	內 容
1. 個人特質	要有熱忱、耐心、無私 要有時間、要有熱情、不能有私心 有活力、耐心、熱忱的心 耐操敢衝的能力 無私奉獻的態度 服務社區的心 自我檢討的能力
2. 領導魅力	社區組織的領導能力 核心團隊要有領導能力 魅力跟領導特質
3. 專業技術	社區與社區組織的基本概念 社區工作的專業技巧
4. 組織管理能力	社區業務處理能力 財務管理能力 會計收支制度管理能力 組織核心工作團隊的能力
5. 政治能力	才能整合相關資源
6. 計畫撰寫能力	核心團隊的計畫能力 計畫案撰寫能力
7. 資源連結與運用	爭取資源的能力，並能有效運用相關資源的能力

8. 具有社區的觀念或意識	具有社區的觀念或意識
9. 人際溝通能力	志工的人際溝通能力
10. 社區募款能力	要有自籌經費的能力
11. 志工管理人力	招募會員與管理志工的能力

依重要度排序為：個人特質、計畫撰寫能力、組織管理能力、資源連結與運用、領導魅力、專業技術、具有社區的觀念或意識、人際溝通能力、社區募款能力、志工管理人力、政治能力。

(三) 如何達成永續經營的目標？

透過專家學者與實務工作者進行對話與討論，整理會議資料分析，要達成永續經營的目標有以下幾點：

1. 有組織核心工作團隊的能力；
2. 能解決理事長傳承與交接的問題；
3. 無私奉獻的態度；
4. 要有二十個人的核心團隊；
5. 社區業務處理能力；
6. 核心團隊要有領導能力；
7. 核心團隊的計畫能力；
8. 與志工的人際溝通能力；
9. 魅力跟領導特質；
10. 爭取資源的能力；
11. 計畫案撰寫能力；
12. 社區募款能力；
13. 資源應用的連結；
14. 多辦理社區發展培訓課程；
- 15 個人特質：有熱忱、耐心、時間、無私；

- 16.要有永續發展的使命感；
- 17.大家都是滿用心的做事；
- 18.依照制度運作；
- 19.觀摩其他縣市的社區，了解別人的作法與優點。

前十項最重要依序為：有組織核心工作團隊的能力、資源應用與連結資源的能力、要有永續發展的使命感、個人特質：有熱忱、耐心、時間、無私計畫案撰寫能力、社區業務處理能力、爭取資源的能力、多辦理社區發展培訓課程、核心團隊要有領導能力、能解決理事長傳承與交接的問題。

第六節 深度訪談資料分析

研究發現，透過實務工作者與社區發展的對話，瞭解社區發展在推動的現況與困境，以社區實務工作者的專業能力，達到社區永續經營的發展目標。根據高雄市研究發展考核會訂定 95-98 年度中程施政計畫目標體系之規劃，高雄市以營造「市民參與、幸福高雄」為目標的海洋首都為願景，社區發展在高雄市推動以社區治理為重要目標執行策略為推動健康社區六星計畫、社區總體營造工作、培養社區行動力、強化社區公民訓練、建立安全體系、並鼓勵民眾參與志願服務（高雄市社區發展工作白皮書：2007）。

本節依研究問題設計訪談大綱，分為四個部份，第一說明目前高雄市的社區發展協會工作項目為何？分析社區工作內容與現況；第二說明社區發展協會目前遭遇的問題或需求為何？第三說明社區發展協會的實務工作者具備何種能力，有效達成工作的目標；第四說明社區發展協會要達成永續經營的目標，該如何做比較好？

一、高雄市的社區發展協會目前工作項目為何？

社區發展是一種多目標、長遠性、綜合性的社會福利事業，旨在透過社會運動方式與教育過程來培養社區意識，啟發社區民眾發揮自動自發、自助及人助的精神，貢獻人力、物力、財力，配合政府行政支援、技術指導，以改善社區居民之經濟、社會、文化等環境，提昇其生活品質（內政部社區發展網站）。研究發現高雄市社區現況，依其不同的社區特性，在推展過程構成不同面向的服務模式。

（一）推動社區發展，落實社區建設：

為推動社區發展，在社區工作的項目應以社區環保、治安、生態景觀與 開發產業來帶動觀光，才能落實社區建設的目標。

1. 環保生態：

社區是因為里長辦公處有巡守隊，所以這都不用我們去參與，

社區公園的維護，是衛生局有申請人力，每天就是都會有人來做打掃，所以這部份是我們不用服務。(D1991104)

2. 社區綠美化：

我們對公部門的資源，是比較有選擇性的去爭取，因為我們跟社會局是長期搭配下來，比較熟悉這方面的環境，那我們因為文化局是去年做的，今年是第二次了，像我們之前做綠美化，剛開始做的話就是跟文建會申請綠美化的經費，然後也有跟社會局、林務局，屏東林管處這邊，就是有爭取過滿多的經費來做社區的綠美化，做的成果也還不錯。(B1991111)

3. 社區治安：

另外我們做的最好的就是社區治安，我們的社區治安是全年無休，一天就是有三班，一班兩個小時，從晚上的八點開始，到隔天凌晨兩點，因為有很多他隔天要工作，他也不能整個通宵不睡覺，所以說他們是義務性的，我們也要考慮他的生計問題。

所謂的社區守望相助隊，組織裡面就有巡邏組，救災組還有家暴防治有三個組，是不一樣的工作，各組有各組的層面。

社區治安包括我們監視系統的一個裝設，包括我們一些通報問題，還有搶災救災，還有防災，最主要是防災救災，防災就是不要讓災害發生，像那個八八風災的時候，有這樣的組織動員其實也是很快的。(A1990917)

4. 環境景觀，開發觀光：

另外還有環境景觀也是很重要，我們不像鄉村型的社區整個好山好水，看起來很漂亮，都市只有看到牆壁，看到一個街道整齊不整奇，有沒有看起來很漂亮或是有哪些看版哩哩落落，不但有危險而且又不好看，像這些問題都需要查報，而且還要追蹤處理。

好比說我們的愛河之星、世運大道，這是剛好是比較有利的，愛河之星就在我們的社區，還有世運大道、捷運，坐捷運來就到我們社區，感覺我們的社區真的很幸福，我們這邊也可以坐船坐到真愛碼頭，禮拜天和禮拜六才有船，就是到愛河之星坐船去小硫球也很方便，坐到真愛碼頭換個船班可以直接到，也不用開車就坐船到小硫球。其實開發觀光，現在只是在規劃階段，我們現在就訓練導覽志工，萬一有一天這個就可以推動了。(A1990917)

(二) 解決最迫切的問題：

社區發展與社會服務應結合，落實由下而上的社區營造精神，建構社區化社會支持照顧服務網絡，使老人能得在原社區的生活正常化(normalization) 以落實福利服務社區化(communalization)，因此，社區首要推動的就是社區比較急迫的服務。

1. 老人照顧服務：

社區要推動最主要的是社區比較急迫的問題，要先去推，像社區治安、社福醫療，這和當地的居民都很重要，甚至於環保生態，自己的居住生活環境不好的話，大家都很煩，像現在先對這個社福醫療，社區醫療在我們的社會裡也有一些弱勢的，包括老人，甚至障礙者、低收入戶，還有兒童少年、婦女，外籍配偶，這一類的社區服務的層面，他有時候屬於弱勢，他的生活環境，他們生活的一個品質，他們能力比較弱，所以我們是要給他們做一個社會福利的輔導，是注意，也是協助。(A1990917)

老人的這個服務，是目前比較急迫的，因為老人照顧容易發生意外，因為體力比較沒有辦法去適應環境，包括對居家的環境我們也都要做檢視，他會不會跌倒、或者滑倒，滑倒要怎樣來求救，我們都針對這個問題，所謂長照的問題，那個是比較少數的一些人，像這種人有需要的話，我們是用轉介的方式轉介出去，因為每一個社區都要去弄一個長照的話也不是那麼簡單。(A1990917)

做關懷訪視，就是要訪視才會發現出問題，我們現在也在送餐，能夠送餐的話，當然他要付一點自付額，我們有一些補助，針對經濟能力比較不好的，送餐其實不是送去就好，還要問一下，看這個長輩他的今天的心情怎樣？體能怎麼樣？他是不是有睡飽？是不是有哪裡怎麼樣？是高興或是心裡鬱卒啦！我們都要察言觀色，其實也是一個訪視的，另外一個訪視的方式。（A1990917）

我們自己也有在做量血壓、血糖已經第六年了.....，試紙經費歷年來都是自己自付的。（C1991105）

我們目前就是經營這一方面的一些送餐服務，其實早在我們還沒有關懷據點之前里長就已經在做了。（F1991111）

2. 多元面向的服務：

目前社區裡面每天的活動在早上七點到八點半，都有媽媽舞群在跳舞，那是星期一到星期六都有人，星期一和星期四都有收入，所以是八點半到九點半，每個週六社區都有愛心醫療站，讓居民量血壓、血糖，還有我們的真正昌社區志工隊，參加祥和志工第 180 隊，社區志工為內政部應用單位，現在就是一直在運作，社區為祥和志工的面很廣，我們為針對關懷獨居老人，社區也有一個環保義工隊，為 89 年到現在，所以我們一直都在做服務工作。（C1991105）

從 98 年開始我覺得我們的課程方面都是以一般婦女的，就是婦女的需求，兒童有兒童的需求，符合他們的需求，老年有老年的需求，所以我們有分類，像是朝比較多元化的方向去做，婦女的話有一個社區發展上面的一些成長課程，大部份都有兒童的課程，像暑假二個月也有針對弱勢家庭孩子的課程。（C1991105）

我們的活動就是幫助政府、配合政府，對不對，社區的福利有這個社區兒童戲劇，還有關懷照顧老人。（E1991105）

我們這活動，我們早晨七點半到八點，土風舞，八點半到七點，交際舞，下午卡拉 ok，撞球，都在社區，星期天國劇就要唱，另外就是晚上七點半到十點，開始交際舞，所以我們社區活動，今天

來講，可以在全省來講，第一名了。(E1991105)

(三) 銀髮族的活動：

面對人口老化，只有投入社區才會在參與過程發現需求，面臨問題解決需求，才能讓社區成員在參與中動動手指、動動腦，透「活動」來成長並持續維繫社區能力，不會因為沒事可做而鬆散，人要活就要動，來推動銀髮族的一些活動。

1. 動動手指、動動腦，一起 DIY：

現在社區在推動很多東西我們都是持續的，目前持續的東西就是有非洲鼓還有環保，那環保上面有志工，志工都是不求回報的，所以也 ok 的，在配合一些活動，所以有的活動就這樣子完成了。(C1991105)

因為我們社區比較老舊，所以長輩比較多，以目前來估計的話好像是三百多位吧，男男女女三百多位，因為我們想說既然是有地方的，有這麼舒適地方，就別讓他閒置，而且長輩又多，後來我們在去年改變就開辦了，就是老人家 65 藝組，為什麼當初叫 65 藝組，因為都是六十多歲，讓他們集合在一起，除了叫來做運動，我們常說人要活就要動，所以我們這每個月的課程，有加一些律動、一些知識，和一些醫療方面的我們加上一些就是讓他們動動手指、動動腦，就是 DIY 一些手工藝的東西。

(F1991111)

平常也是有一些固定的活動，像我們的社區也是有在推行，像國樂、手語.....等等很多，不過我們現在目前比較注重的這些長輩，因為社區長輩比較多，所以我們就來推動銀髮族的一些活動。(F1991111)

我們每個月的課程不一樣，主要讓長輩來我們這邊活動，然後吸收一些靜態、動態，然後一些知識性的，DIY 的都有。

(F1991111)

2. 使用者付費：

我們志工現在目前有差不多四十位左右，就是很固定，志工也是每個人都有分配工作，像我們社區現在都有從事獨居送餐，送餐這一方面都是志工來這邊服務，星期一煮到星期五，當然長輩他們用餐也是經過社會局他們有評估過，而且是有夠資格的，因為一餐補助他們三十塊，三十塊而已喔？他們自付就是二十塊呀，所以目前志工有分成四組人，一組差不多三至四位，然後就是大家彼此分工合作，長期下來我們也是這個區塊今年好幾年了。（F1991111）

現在的半日托也是提倡定點用餐，而且我們有固定的時間，像每個星期四，我們那個活動中心，就是半日托長輩有在活動，但是採使用者付費，我們有跟他們收費用，一個月是二百塊，因為活動中心有請人家在打掃，不可能說這一群人都在那邊是.....，我們也是採使用者付費。（F1991111）

因為活動中心本身是里長管的，因為我們的職務不一樣，當然使用者付費，因為環境也是要有人來打掃，現在是提倡長輩要帶碗筷，而且那個星期四都要吃素，送餐沒有，是定點用餐的部份，就是現在推廣的節能減碳。（F1991111）

（四）發展就是要創新啦！

不同的社區會因為居住型態的不同而有不同的需求，所推動的社區工作也不會相同，要能瞭解社區特性才能去發展屬於在地特色的社區，要發展就是要創新啦！

1. 環保生態：

我們也是做很好，因為我是做里長的關係，從資源回收起家，那時候還沒有社區發展協會，環境的品質很重要，哪裡有垃圾沒清一定找里長，哪裡有什麼樣污染都是找里長，所以說這個是最直接的，以居民的反應就是唉呀這邊怎麼了、這邊的蚊子太多需要消

除，這個是環保生態的問題，早期我們就推動資源回收，曾經得過很多獎，到目前還是一直在做。（A1990917）

2. 人文教育：

像我們社區婦女的知性教育訓練，一般的婦女，早期因為年紀比較大了，他需要這一個資訊的技術，跟上時代的潮流，而且他們有的要教自己的下一代，他們不能隨便，這個非常熱門。我們要學習電腦，我們也不能隨便一個人去教，沒有專業教出來是怎麼樣子的啊！要有他的設備，有他的師資，有系統的一個課程，他不是亂教的啊！還有像陶笛隊、手工藝，以前農業社會留下來的那種文化，現在的人比較不容易接觸，尤其是都會型的社區，我們請專業的老師來做，像那個布袋子、手提袋、拼布，還有一些捏籃子、編織...，這些有時候你不學的話，好像就會斷掉，是創新啦！

（A1990917）

其實像我們現在那個兒童課輔班來講，或是去學校講故事，提供很多退休老師或是比較年長的，有另外一個發揮的地方。

（A1990917）

婦女就是我們提供，讓他們有一個舞台，包括說像我們需要做點心，就請他們來提供這些點心茶點，像我們去學校講故事，也訓練他們能力去到學校講故事。（D1991104）

幹部每一個人都有他的專長，就算是沒有的話，我們每年都會都在學一些課程，所以他們也都慢慢在學習中，所以在這方面，像有的都不會打電腦，現在已經會打一些文字，所以覺得這也是帶給他一個成長。（C1991105）

以往的我們社區都是申請社會局的社區福利工作的輔助，那我們都會辦一些的講座，暑期親子的活動，還有一些讀書會的活動之類的，還是繼續執行。（B1991111）

去年我們參與文化局的活動，撰寫的計畫以後，文化局也贊助我們辦了社區的資源調查、還有繪本、還有社區文化的繪作，我們

也利用這個社區故事繪本的內容，改變社區劇場的劇本，也演了劇場，所以在去年的話，活動是滿多的，各方面在我的感覺上，我真的也是做的滿累的。（B1991111）

3. 推動社區產業：

社區產業，這是我們社區比較弱的，為什麼呢？因為我們屬於都會型的社區，都會型的社區不像鄉村型他們有一些比較好的條件來做這個社區產業。譬如說他們農產品，酸梅可以做梅乾，可以做來賣啦，那個什麼茶葉啦，他們可以做茶，弄一些茶葉的產業，還有像這個水果，什麼芭樂、棗子、香蕉，他們都可以做副食品，去推動他們社區的產業。（A1990917）

（五）走向聯合社區：

都會型的社區因所在位置的地緣性，為避免重疊性過高，可以朝向聯合社區開發產業，發展觀光。

我們要發展愛河，愛河在我們的社區，發展一個藍色愛河水路的套裝旅遊路線，這是和我們有關係的，我們已經著手在訓練愛河導覽志工解說員，還結合後驛這些的社區，這個八個社區一直在弄。（A1990917）

（六）小結：

根據研究結果發現，台灣社區工作推展上除了各地的風俗民情、產業結構上等的特性，造成城鄉差異的不同影響外，透過不同的社區風貌與文化，從工作現況可以更瞭解不同的社區會有不一樣的問題與需求。

就地方政府而言，通常只扮演協助支持的角色，相關研究也指出社區組織需以跨社區合作提案方式，去整合社區資源，並擴大社區培訓「關懷照顧志工人力」，提升社區組織照顧能力，因應台灣快速高齡化社會時代作準備（李聲吼等：2009）。

因此，本研究也透過不同的社區實務工作者的對話，從工作項目中整理出不同的社區發展運作模式，並從不同的工作面向瞭解社區特性，發展屬於「在地化」特色的社區。針對社區在政府資源投入的多寡無法完全解釋對社區能力是否有影響，社區是需要花時間去「搏感情」的，要一點一滴的累積社區能力與資本，。倘若社區需靠「金錢」堆砌而成，就喪失了社區工作最初的精神（林欣蓓：2010）。社區實務工作者要能凝聚社區的意識、讓居民願意改變想法產生共識，有了目標，才有辦法去動員社區居民共同為社區一起努力。

二、高雄市的社區發展協會目前遭遇的問題或需求為何？

社區在發展的過程會因為不同的問題與工作目標，而產生不一樣的困境，本研究在訪談過程中發現社區發展的困境中，以經費問題、場地問題、年輕人較少參與、溝通與共識、有私心，另有政治目的等佔最多數，社區發展工作若沒有錢、沒有地方是很現實的一件事情，也是必備的條件。

（一）經費問題：

困境在經費上我認為，不是第一個比較困難的啦，現在政府有很多經費鼓勵社區來做，是希望能夠去妥善運用這些經費的補助去改善社區，有的社區不會完全依賴政府的補助，像地方有回饋金的一個收入，甚至還有社區產業的收入，它也不一定要去靠政府的補助，但是在一些經費比較匱乏的一些社區，他還是要政府的補助。(A1990917)

經費歷年來都是自己自付的，因為在這個年齡我們還有這個能力，才一年嘛，等於一個月才五百塊，所以我認為還有這個能力，那也沒有去多想，目前參加衛生局的健康營造，在健康營造上面把經費一部份移到這個地方。(C1991105)

辦活動的經費真的是滿困難的情形下，我們是很刻苦的在經營，撰寫了計畫以後，可以先提供你一半的經費去使用，那其

它的要等完成以後才給，像社會局的經費，完全是自己要先付出，整個執行完後才會給，所以說本身我們自己內部的經費要有一些，才能夠去運用，所以變成在經費方面也是一種困擾。

(B1991111)

請一些專家學者的講座也都滿不錯的，問題是從旁邊走過去，他也不會看你一眼，也不會想說這邊在做什麼進來聽一聽，也沒有這種意願，等於是說對你們在辦什麼感到很冷漠，所以這一點就變成比較困擾，我找不出要用什麼誘因才能吸引他們進來，你不能老是用物質的誘因去引誘他們，這樣失去活動的意義，而且我們也沒有那麼多的經費，這是很現實的一個事情。

(B1991111)

困難當然是一些資源方面的困難，我們說困難的話，當然你說要讓大家有比較不一樣的生活品質，就是要請外師，那就是要錢。(F1991111)

人也是要培訓，主要是培訓一些專業的志工，最好是自己帶，但是也是要看某種方面的活動，有的時候我們也不是很專業的，可能就比較沒辦法，比如說要講到一些醫學，當然是要請一些比較專業的醫生或是專業的教授老師來，所以就是剛剛我們說的經費的問題。(F1991111)

(二) 場地問題：

不是說每一個社區都是一樣，但是一個社區要去推動社區營造工作的時候，這個場地講起來比較重要，我以一個例子來講，我們營造這些東西這麼多，好佳在我這間房子還大間，我上面還囤很多，那邊還有整箱的都是，我連放這些資料的空間都沒有。

(A1990917)

困境當然有，因為兒童比較活潑，比較吵，這邊星期三、星期五、星期六、星期天，還有星期一，幾乎是一個星期四、五天這邊都會有小朋友的出入，小朋友聲音比較大，其實一定會有人

比較不滿。(D1991104)

我們的場地比較不夠，像我們現在的課輔或著是說假日的那個營隊來講，場地就是比較小，公寓比較多，產業比較不足，像課輔現在就已經太多人，學校第一次月考完後，又要介紹有狀況的學生過來，我們在考慮說到底要不要接。(D1991104)

我們關懷聚點沒有做，曾經在 95、96 年申請，但沒有場地，因場地不符合，否則社會居長青那邊也來看我們的現場，也很願意給我們，只是覺得我們的場地很小，一定要 15 坪的空間，我們沒有所以就沒有做，但是我們自己也有在做量血壓、血糖已經第六年了，做這項活動一年就光耗材也幾乎花到六千塊，因為試紙很貴，所以我們都花在這個部份。(C1991105)

我們社區就是沒有地方，比較沒有地方，因為我們社區是老舊的透天厝，那也是都會型的，那我們社區唯一有一個休閒空間就是一個兒童公園，那個公園很小，不是很大。(C1991105)

公部門的資源是滿多的，但是在爭取的對像是比較有選擇性的，比如說對社區的關懷，之前內政部大力在推動所謂的關懷聚點很清楚，比較困擾的是因為跟里長的搭配上有困擾，在選舉時活動中心根本沒辦法使用，而且關懷據點的設定也有空間場地的要求。(B1991111)

(三) 年輕人較少參與：

因為我不可能做永遠的理事長，不管我做一任也好二任也好，講白的我如果只做這一任，那要接棒的人怎麼接，這個是我最大的隱憂，現在會有針對接棒的一個問題，會覺得整個社區要培訓幾個幹部起來，我剛剛講的，要培訓的話也要這個人有空，一般大家都知道上班族平常都在忙，週六、週日有的時候會想說總要休息一下。(B1991111)

我們的活動很好，就是這樣活動現在是沒有年輕人參加，希望年輕人參與。(E1991105)

年輕人他要上班，下班照顧小孩，因為他工作每天都很累，一些像純粹就是沒有上班照顧小孩的那一些也很少參與，所以年輕人的這一個來源是比較缺乏。(E1991105)

推動起來很困難，大家都是來開會來做活動，我們現在社區基於老年，都是退休的，這邊大部份都海運退休，百分之八十都是老年人，年輕人都出外去，所以現在其實這樣辦活動應該參與的都是一些年紀比較老的。(E1991105)

因為我們社區是舊部落房子比較小，所以留下來的人都是一些年長者比較多，然後年輕的幾乎都搬出去了，而且現在困境就是我們社區有二棟大樓，他們就是叫不出來，為什麼不出來？因為他們自己已有管理委員會，他們自己已有辦了，這也是我們面臨的困境。(F1991111)

(四) 溝通與共識：

幾乎沒有辦法說談到社區產業這方面，然後在生態環境來講的話，之前也是有勸，我們剛開始是做綠美化開始的。(B1991111)

我們的社區，感覺上水準高低差滿大的，我剛剛有講社區有中鋼的員工跟著村，那中鋼的員工我想水準都是滿高的，那其它的一般的有的住國宅的，那也不能講說完全是都水準比較低的，但是是滿大的一部份，落差滿大的，尤其就是說，因為以一個社區的經營來講的話，所謂社區就是有一種共同興趣的人，要有一些能夠興趣或喜好，觀念一樣的人才會聚在一起，那有絕大部份的人對社區的人都比較冷漠，都不會來參與，所以說我們跟本沒辦法了解他們的需求是什麼，這一點是最困擾的事情。

(B1991111)

而且有一些活動也會不知道老年人在想什麼，比較會遇到一些困境的話，可能是這個人他不喜歡這樣的活動，他喜歡這那樣的活動，有時候在活動安排的方面，我們也是會有一點點困擾，不可能大家都可以很滿意。(F1991111)

(五) 有私心，另有目的：

做社區還是做政治，一直以來台灣社區發展與村、里長選舉有很大的關係，許多的社區發展協會都脫離不了派系的壓力，其中若牽涉到里長與協會是不同派系，就會很難做事，相對的由里長來擔任協會領袖，就會有相輔相成的效果，也是社區推動的重要議題。

盡量是避免那個私心，你以為他是很熱心，但是他是帶著私心，另有目的，只是為了選舉的目的。(D1991104)

其它有困難的我們里長不是那麼的配合，他覺得說我們做社區的好像會影響到他的服務問題。(C1991105)

他比較沒有社區的那個概念，就覺得有人在辦活動就影響到他，所以一般我們的活動也是滿收斂的，不是那麼誇張，因為一誇張那個警察就來了，那所以是一件很困擾的事情，警察會來干涉活動。(C1991105)

(六) 有誘因才有動力：

參加活動，一般的居民想要參加通常都要有誘因，包括說像在公園辦活動，有摸彩，有吃東西，那人就會很多，超級多，像今年端午節跟里辦公室一起合辦在公園辦包粽子，歐巴桑下大雨，撐著傘就是要包。(D1991104)

目前感覺上，因為可能都是阿嬤級的，有的要帶孫子，有的家庭的因素，這方面有沒有那麼大的衝勁。(B1991111)

事實上這些事情，都是應該做的，但都是不容易做的事情，像所謂邀請社區居民來參與各項活動的這種方式，會有一點困惑，我覺得說需要有一點誘因，誘因就是說不管是說這種活動是否真正需要，他都會主動來提，有的是因為或許有其他物質上的誘因才會出來，比如說辦活動的文宣要加註什麼精美紀念品，這都造成我們的困擾。(B1991111)

(七) 管理上的問題：

管理上最困擾的是文書作業一大堆，行政上、文書，這個大概是很多社區的共同的困擾吧！（D1991104）

文書，沒有專業的，所以是很困難，做了好久，現在這個政府的機關態度都很好，都會幫我做。（E1991105）

(八) 讓大家走出來：

因為社區大部份的幹部們都是上班族，所以有一些研習課程在非假日，就沒辦法參與，那社區媽媽現在因為他們從第三任的理事長開始已經長期擔任志工，到現在都已經八、九年了，其實大家都已經阿嬤級了，感覺上大家是比較有一點疲乏了。

（B1991111）

我們的社區是舊部落，說真的觀念，有時候我會覺得觀念很奇怪，舊部落大家可能走不出來戶外，但是這也是我們面臨困境，也是有人會叫不出來，所以你也是要想一些方法，就是讓大家走出來，我覺得這是最大的改變，也是最大的困境。（F1991111）

(九) 動員人力：

而且真正要理想的話，還要滿多志工的搭配，所以說以目前來講的話，目前我們志工的人數已經縮減到十二位而已，真正說要應付像關懷聚點或著是其它像清境家園環保局的工作，有很多都是比較困擾。（B1991111）

但是我覺得有問題的像現在景氣這樣子，通常會參與社區的都是媽媽比較多，媽媽有時就是要去工作，所以我覺得在推動活動方面，人也是很重要，好像都跟著景氣這樣子走，因為景氣不好怎麼還會留在社區，她要去找工作，所以無形中會流失，這是面臨做社區也是面對志工方面的一些問題。（F1991111）

(十) 互動關係：

社區經營，那個因為個人的需求不同，像我們的社區來講的話，是新居民的社區，像我來講我自己是原住民，我在這邊生長，出生，我在這邊長大，那現在目前我們社區的居民大部份都是工作的需要在這邊居住的，都是外來的，所以才講說等於是新居民，也都是上班族多，所以談到社區怎麼去說跟在地的商家去互動，然後請求讚助都很困難。(B1991111)

(十一) 居民參與度：

還是有一些行政上，社區的福利現在做計畫送去申請，核準了以後就開始活動，活動完，現在最困難的，因為我們都不是專業的，所以有時候也會退回來。電腦打字沒有專業打字，大概都完全是義務的，能夠來參加就不錯了。(E1991105)

(十二) 撰寫計畫：

其實政府機關有很多經費都是希望我們能夠去撰寫計畫來申請這個經費，來營造我們社區，但是能夠做多少？能夠做好，你會做死，也沒那個時間每天都在做，你什麼都沒有去做，只有做這個社區營造也不行，你也要吃飯也要睡耶，對不對？所以說還是量力而為，一些比較起步型的社區，都是鼓勵它，從小案來申請來做起，等能力夠的話再申請比較大的案子。(A1990917)

(十三) 不善於表達想法：

其實推動社區目前來講的話，比較困擾的是說，大家都比較不善於表達他們的想法，我是覺得這個跟去外面研習，參與課程研習課程的活動也有關，因為你對一個社區怎麼去經營，當然你要這去聽過一些滿多的課程以後，才會有一個自己的想法出來，因為目前的幹部比較少去參加外面的一些研習課程，所以說他們對於怎麼去經營，大概自己也講不出很具體或者很正確的一個想

法，比較沒有辦法去了解大家的一個想法。(B1991111)

(十四) 有心要學，才有動力：

不是我們要教，他們就會接受，其實也是問題，這個我有探討過，在學習的過程中有全程參與和沒有全程參與，他的能力是差很多，全程參與就整套都學到了，來聽一下沾一下醬油，其實他也不是不願意，他是很忙沒有辦法不離開也不行，這種我們是可以體諒，但是像這種人，你要叫他學習到的效果怎麼樣，我都給它打一個問號？(A1990917)

就像教學生一樣，學生如果說很有心要學，教的也比較有動力。(A1990917)

(十五) 要教但沒有人要學：

社區的營造能力怎麼樣？專業能力又不夠，就像這個車子要給你開，要看你的技術好不好，你不要開去撞電線桿、撞到山底下，那我這個還弄什麼？也要看這個能力怎麼樣，其實，又轉回來了，什麼都照這些有能力的社區去做，有些社區真的也做不起來，也真的會做死，最主要的還是要傳承比較多的績優社區，給他們有形體去實做，這樣才是比較根本，我還會遇到要教他還有人不要學，這個也是也是另外的困境。(A1990917)

(十六) 小結：

面對社會的變遷與政府層出不窮的政策下，社區工作的推展原本就有許多潛在的問題，在政策面及實務面本意都在期待能預防和解決社區的問題，但政策及作法上仍欠缺周延與整合，因而加重某些問題的嚴重性，例如，社區為資源（經費）而產生的衝突，讓臺灣的社區承受著無比的壓力與迷惘，相關研究指出社區經營的迷思包括社區利益團體的衝突、「由上而下、由下而上」的混淆、「少數人利益」的社區營造、明星社區的迷失、社區發展與社區營造的迷惑（黃源協：

2004)，都是因為政策與社區為資源（經費）分配不均所產生的衝突。

高雄市於2006年針對社區照顧關懷據點之績效評估（趙善如等，2007）中發現，現行社區照顧關懷據點在經費來源方面，仍多以內政部補助為多，尚缺乏自給自足之能力，較專業的志工人力運用與管理、據點空間規劃與運用，則是有待努力。

根據本研究發現，從社區實務工作者在社區推動的現況來看，社區實務工作者在推動的過程，也常在工作中造成社區的困惑與迷失，正所謂「工欲善其事，必先利其器」，社區發展的工作若沒有錢、沒有地方是很現實的一件事情，也是社區經營必備的首要條件，當社區發展遭遇困境，面臨到瓶頸，若未能有適當的政策作為後頓，解決所面臨的各種問題，而放任其隨意發展，將會使所有的努力化為泡沫，最後可能為社區帶來更多的依賴並有違公平正義，因此，政府應該要有持續的資源挹注與陪伴，才能提升社區能力，進而創造優質的社區。

三、高雄市的社區發展協會的實務工作者應該具備何種能力，以便有效達成工作的目標？

在社區發展實務工作者應該具備何種能力？本研究在訪談資料分析上是以英國中央社會工作教育和訓練局（CCETSW）所強調的社會工作六項核心能力（溝通與參與、促進與使能、評估與計畫、干預與提供服務、與機構的合作、發展專業能力）作為社區工作者專業能力之面向，研究發現，專業能力現況分析結果認為，第一優先為促進與使能、第二為溝通與參與、第三干預與提供服務、第四評估與計畫、第五發展專業能力、第六與機構合作。

（一）促進與使能：

1. 另一個舞台：

兒童，婦女，其實像我們現在那個課輔班來講，或去學校講故事來講，提供很多退休老師或是比較年長的，有另外一個

發揮的地方，像五年級以上的數學，我們真的不會，就是教學方式會有一點不一樣，退休後其實就失去了舞台，我覺得這是另外一個效果，就覺得說本來是幫助小朋友，幫助學校，其實另外一方也在幫助這些中老年人。(D1991104)

婦女我們也提供，讓他們有一個舞台，包括說像需要做點心，就請他們來提供這些點心、茶點，去學校講故事，也訓練他們能力，然後去到學校講故事，本來只講自己的孩子的班級，但現在還繼續在教。(D1991104)

問題就是說社區要以一個團隊的方式去經營，並不是單打獨鬥的經營方式，要以團隊的經營方式就要這個團隊的人都去參與各種研習，然後了解怎麼營造社區營造，有一個共同的理念以後，才能夠去做出一個正確的決定，我是覺得說這樣子才是對的。(B1991111)

我們志工現在目前有差不多四十位左右，就是很固定包括我們的幹部，就是在四十位左右這樣子，我們的志工也是每個人都有分配他們的工作.....，然後大家彼此分工合作，長期下來我們也是這個區塊今年好幾年了。(F1991111)

2. 以身作則：

我自己認為像我自己本身，已經退休的話，所以說我經常都會參與各種的研習活動，也是積極的鼓勵社區的幹部、志工能夠參與外面的研習。(B1991111)

對於長輩送餐這一方面，我對這些志工他們也是覺得很敬佩，為什麼？像颱風天我們也沒有休假，有時候想說因為天氣這樣子，如果休假那些長輩可能就沒飯吃，所以我們對這些志工也是感到敬佩這樣子，不管是下雨天，颱風天，我們幾乎是沒有在停的。(F1991111)

3. 社區參與：

現在年輕人一直沒辦法出來其實大家開會有討論怎麼去拉一些年輕人，現在也請到一個海運退休五十幾歲的來幫忙，當然這個企畫不是那麼簡單，要慢慢來摸索。(E1991105)

我們也是極力在培力我們的志工，像社會局像是說有這樣的活動趕快去上課，像種子一樣，去學完然後帶來社區這樣子。(F1991111)

4. 持續的改變：

目前大概整理起來就是固定的一些活動，像課輔，安排像，應該還是有培養一些媽媽的一些能力，像說故事。(D1991104)

經營一個社區真的要投入很多心力，所以很多社區其實在推動其實是義務的，就沒辦法去衡量。(C1991105)

有了一些人，當然是需要一些金錢上，物資方面來配合，所以也是很慶幸，因為這十幾年來，社區也是有做生意的人，就是看我們這樣子不斷的改變社區，他們也很高興的來付出，現在就是比較有物資方面的支援，到現在也是配合的很好。(F1991111)

5. 時間讓大家成長：

經費，像我的心態是覺得說，也沒花到我的錢，只是花到我的時間，那這些時間也是給自己一個成長，所以我就覺得說我也賺很多，我都跟人家說我賺了很多，可是我又強調說，不是金錢的多，而是我自己的智慧，那些想法就不一樣。(C1991105)

我們社區的居民真的像我們繪本來說，有你來做伴，真的是很好。(B1991111)

(二) 溝通與參與：

1. 社區認同：

我們編排了四十幾個鐘頭課程，我們對社區的，自己的內

部的人員，或是社區的區民來講的話，都是滿重的負擔，怕有人會中途受不了會跑走，但是我們每一次的上課都會有二十個人左右來參加，而且都是從頭上到尾，每一個人在上課的內容都感到非常的高興，從我們社區部落格的照片可以很清楚的看到。(B1991111)

大家都對上課老師的講解、課程活動的參與，大家都感到非常有趣，所以說我們去年文化局的企劃案，不管在各項社區調查，社區文化地圖跟故事繪本跟劇場，我們的表現都覺得非常滿意，給自己打的分數都滿高的，尤其我們的故事繪本，在所有參與的社區來講，我們認為做的不錯，不管是內容也好，然後印製所謂的紙張，各種印刷的表現都不輸人家，我們的劇場表演也是成功展。(B1991111)

當初我們在經營這個社區其實就是做中學，也是要看我們怎麼樣來帶動說這個社區。(F1991111)

2. 積極的參與：

一開始我們並不會很直接的去了解社區推動的工作在哪個方向，一開始是沒有方向的，只是社會對里裡面，對居民來說是有個凝聚力，所以我們就很快的就籌備了，因為社區都有人居住，所以很好推動。(C1991105)

我認為我們社區的一個優點就是說，參與的人的水準都不錯，我之前也都積極的參與各項的研習。(B1991111)

在參加社區的活動，每一項就是自己來參加的，但是目前來講，一般社區居民就要三請五請才會來，對活動不太積極，所以推動起來有時候有困難，也是要有有一些誘因。(E1991105)

當初有人問我說，為什麼叫 65 藝組，我們那個藝是藝術的藝，因為希望說社區很不容易改變再改變，慢慢人的生活品質、素質方面都有慢慢在提升，當然也希望說長輩也是要學一些東西，不要每天只是看電視，所以這個意思就希望說長輩能夠多

方面來學習，所以最近社區也就是符合長輩的一些需求，發覺我們的長輩好像比較喜歡運動，所以我們就跟那個長青社會局，申請開班，請一些民俗專家來這邊講解，說一些台語的厘語，很棒，而且是講台語的，所以這一系列的活動我們目前很正常在進行這樣子。(F1991111)

3. 改變社區-能歡作喜甘願受：

因為社區的經營我常常在開會的時候會講，社區不是我個人的，是大家的社區，也就是說要怎麼去做，做什麼事情都是大家的意思，凝聚起來才去撰寫計畫書，我是覺得在這方面的目標做法是很正確的。(B1991111)

剛開始社區在外人的眼光，是比較沒落的一些社區，因為就是有一群比較熱心的這些志工，然後出來大家就說想要改變，因為我們就是聚在這個社區的每一個份子，都住在這，我們社區要乾淨，那時也是從我先生才會開始改變。(F1991111)

要為社區改變，就是要來當里長，因為里長就可以改變社區的一些事物，所以說因為這樣子，我一個家庭主婦，就跟著先生這樣子來做，所以說十幾年來就是傻傻的做，我們常說的就是，能「歡喜做、甘願受」這樣的理念來推動，所以社區才會這樣子一步一步、一年一年慢慢的改變再改變，所以就是這樣子來的。(F1991111)

(三) 干預與提供服務：

1. 最重要的，人力資源：

應該是說有固定的一群媽媽，這算嗎？因為他們比較有時間能夠有能力，就是退休老師，因為像我們的課輔班一定要退休老師，現在的學校跟我們以前上的比較不一樣，所以我覺得這是最重要的，人力資源。(D1991104)

固定的活動、社區福利，另外我們現在我們的社區在南部是

比較不一樣，做這個生活活動，他們每年有二次的演出，這個演出社區的居民來參加來演出，這個費用就是內政部申請金費支援我們，所以我們每次演出都是媽媽，所以現在社區有一團很不錯，做這個國劇，南部現在沒有，過去有國劇，現在通通都到北部去了。所以這活動還不錯，政府還支持。(E1991105)

因為我們有分工合作，有站長、副站長，然後大家輪流去買菜，就是自己煮的，是社區的志工自己煮的，盡量是透過送餐的志工，去送餐了解一下長輩的他們的一些需求，幾乎我們的長輩都是年長者，對吃的方面都是需求比較爛，就是盡量煮的爛一點，因為牙齒比較不好，所以我們志工送餐完都會跟我們回報今天的菜是否比較硬，我們就是這樣子慢慢來。(F1991111)

2. 有多少能力做多少事：

有這樣的時間還要這樣的人力，其實要運用蠻多資源，我們是漸進的，不是說不行或不能做，以後有必要或有人我們才做，當初是衡量人力的問題，這個當然專業，你有能力做多少就做多少。(A1990917)

開大會理監事都會到有二十人，但理監事現在有的是媽媽或者老師，要照顧小孩，也很難出來，還是家庭重要，我們社區還好，所有的活動都有在玩。(E1991105)

我是覺得從事社區這個工作，其實人是最重要的，人還有一些像是物資方面，你有人就能有物資，就會有地方，其實每個面向都是需要的。(F1991111)

3. 持續的各種活動：

優勢應該是說因為辦久了大家都要知道把他也活動也都是有一些固定的，比如說長久性的，包括說像我們的兒童營，課後班，讀書會，或著是說定期的一些活動，這都是很固定都去，大家都知道，那宣傳不用那麼費力。(D1991104)

我們唯一感謝就是老師都非常支持活動，對我們會奉獻，有這個錢才能辦旅遊，每年至少一次旅遊，其實因為會員平時這樣其實也滿辛苦的，就是慰勞。(E1991105)

(四) 評估與計畫：

1. 盡心盡力的來參與：

因為有很多的事情都是第一次做，那尤其像在經費的方面，都是第一次碰到，滿辛苦的，大家也配合的很好，也就是都很盡心盡力的來參與 (B1991111)

2. 解決問題的能力：

公園空間不是很大，不過每天滿熱絡的，他們說像聯合國，什麼人都有，有外勞推著老人輪騎，什麼國籍都有，再加上這邊，所以這邊比較讓我們唯一的會讓我們會覺得，上課假如人數太多，我們可能也怕地方沒有，可是我們還好有海產店，那是開放的，假如人數多還可以供我們使用。(C1991105)

其實做社區我覺得就不要很在意，我覺得做社區不要太在意，太在意的話有的東西會太讓你做不下去，因為做任何事情要完成一定有正面負面，所以我們也習慣了，做社區其實已經有一些歷練，所以也覺得這樣承擔反而不會怎樣。(C1991105)

3. 有效運用資源：

財務，一個就是申請公部門，第二個就是有些活動是有收費，再來就是像場地來講，現在場地不能申請，也不補助，是直接由教會做提供，光供水電就很多，一年就好幾萬塊，包括像另外一位監事，都是領教會的錢，等於這部份就比較固定。

(D1991104)

因為我在當理事之前的時候經常都是在外面上課，然後參與各項的活動，就是說對於各公部門的一些這個資源，我還是滿了

解的。(B1991111)

經費來源當然我們也都是跟長青社會局配合，長青然後一些師資方面的費用這樣子，然後再加上平常志工大家就不定期的開會，怎麼樣研發一些新的一些手藝，能夠來教導長輩。(F1991111)

4. 分工合作力量大：

一個社區組織，最主要就是核心幹部，包括就是理事長、常務監事，還有總幹事這些，另外還有社區組織裡面的一些附屬的組織，包括環保志工、巡守志工，甚至我們這邊滅蚊志工，還有河川保護的志工，其他相關很多的組織，靠他們分工合作，不是靠一個理事長，或甚至是總幹事這幾個就能夠做的很好，一定要有分工，這樣的話才能夠擴大，而且力量也比較大一點。

(A1990917)

(五) 發展專業能力：

1. 社區的基本工：

社區成立以後，就要去訓練我們的志工來培植社區的人力資源，再利用申請政府的相關補助經費，來推動、改善我們社區一些比較急著要處理與改善的方案；另外在推動的過程社區的基本工也是很重，所謂這個基本工就是會務的管理、財務的透明化，這個算是社區的一個基本工。(A1990917)

2. 幹部要出來帶頭做：

這些志工讓他們願意出來，當然是平常我們在做大家有在看，一個協會當然是有幹部，幹部本來就是志工，辦什麼活動當然就是自己的幹部要出來帶頭做，但是做是做，白天人家也是有工作，並不是都在幫我們做工作。(F1991111)

四十位志工當然有包括我們的幹部，也是會安排今年度要做什麼，大家來工作方面是不是要分配一下，我們是這樣子來做活

動調配人員，不可能說一個活動全部人都叫來，也有時候如果說有什麼活動不能夠出來也不能夠強制，所以我們都會有分配工作，但是有時流失相對的也是會有。(F1991111)

3. 不浪費社會的資源：

推動業務又有另一個區塊的專業，包括撰寫能力，還要撰寫、還要核銷，這都是一氣呵成的，一個案子包括社區有什麼問題需要解決，就需要用一筆經費解這個問題。(A1990917)

公部門的錢都是花在刀口上，我們拿公部門的錢不管是多是少，那我們就是要把活動辦的好，這樣子才是真正不會浪費社會的資源。(B1991111)

4. 大家願意再跟我們一起工作：

因為自己的幹部是基本的，但是有的是一些沒有職務的媽媽他們，流動性相對的也會比較多，因為我們有年度的工作計畫，大家就是平常我們有在做，大家願意再跟我們一起工作。

(F1991111)

(六) 與機構合作：

1. 有效運用資源：

那應該唯一的靜態，一般像現在我們要辦活動可能發展到周邊，周邊現在也有世運，就會到那邊去辦一些戶外踏青，健走(C1991105)

所以我們也是在里長爭取下，社區有一個屬於自己的地方，那就是活動中心，我們的一些活動，在我們的活動中心來舉辦，不管是里民大會，或是各種活動，因為這個地方才能夠讓我們，能夠更大的發揮，一些的宣導。(F1991111)

有這樣子的話也是不夠，也是要一些外來的一些像一些專業的知識，因為我們環境改變了，還要改變人的素質，所以我們

都會跟鄰近的一些像醫院、衛生所、區公所或是民間各單位來配合，我們不僅是改變我們居住的品質外，也想要跟里民製造一些怎麼樣的生活？一些知識來看會不會比較好，所以目前我們社區就是慢慢的也是不斷的每一天，就是在改變當中。(F1991111)

2. 尋找外部資源：

經費的話當然也是盡量尋求一些人幫忙，也是不斷在尋求社區一些生意人，大家共同來關心我們的社區，大家一起來把這個社區做的更好，我覺得這是有關係的，當然盡可能是要找一些資源。(F1991111)

針對困境，解決的辦法，當然在我們社區也是盡可能的就是多少能力做多少事，我們的做法是這樣，因為要辦一個活動經費沒那麼多，我們就沒辦法去辦這麼大的活動，那主要也是要找各部門的一些經費，就是要找經費，你說活動當然也是要找經費，看我們政府，各部門的一些什麼活動，就是要去找他們的活動來搭配，這樣子或許比較能夠解困一下。(F1991111)

3. 聯合社區發展：

我們要發展愛河，愛河在我們的社區，發展一個藍色愛河水路的套裝旅遊路線，這是和我們有關係的，我們已經著手在訓練愛河導覽志工解說員，還結合後驛這些的社區，這個八個社區一直在弄。(A1990917)

(七) 小結：

社區工作提供很多退休或是中高齡者，有另外一個發揮的地方，也就是人生另一個舞台，很多人退休後其實就失去了舞台，所以透過社區工作也創造另外一個效果，讓居民能提升能力，創造再被利用的價值，社區實務工作者若能啟發有自發性專業能力團隊來運作，再加上政府資源的挹注與陪伴，輔以專家學者的輔導機制，應能有效提升

社區實務工作者的能力。

另外實務工作者應具備撰寫專案計畫、創新具有吸引力的活動宣導亦是另一多元的經費爭取管道，配搭培力專業團隊的進駐，整體檢視據點特色與承辦組織等狀況，逐步培力其撰寫相關計畫之能力（趙善如等，2007）。

社區發展已傾向於強調強化社區能力，以及處理公平和社會正義的一般觀點（Gilchrist, 2004；引自黃源協，2004）。要追求社會工作目標的實現，特別是公平和正義的社會，需要有相關策略的運作，全面性的社區發展將提供社區工作在結合過程與目標的策略。Taylor（2003：178）運用社區培力（empowerment）的概念分成三個層面由下往上加以探討：最底層是個類基本的權力（rights），在權力的基礎上建立第一層包括學習化（learning）與組織化（organizing），第二層則是個人能力及社區組織能力（capacity）的建構，如此才能進而累積人力資本和社會資本，到第三層時，則建立在第二層的基礎上進而達到推動福利社區化政策之目的，以符合「高齡化」社會的到來。

所以要有高素質的社區先要有高素質的社區工作者，若社區工作者的人力素質未能有效提升，抑或是高度流失，則社區發展將失去其利基，且對社區資源的投入也將形同浪費。投資社區不可忽略社區工作者的教育與培訓，以及相關的福利保障（黃源協，2004），才能有效累積人力資本和社會資本，達到福利社區化政策之目的，建構社區實務工作者的專業能力，以達社區永續經營。

四、高雄市的社區發展協會要達成永續經營的目標，該如何做比較好？

（一）面對社區問題：

1. 了解社區需求：

應該就是說，比如講說，因為所有的經費都是掌控在公部門上面，你要辦怎麼樣活動你可以請專家學者，或是尋問社區的需求，所編排的課程要知道，因為經營社區真的是很累的事情，像

我們完全是服務而已沒有拿半毛錢的，能夠做社區都是傻子跟瘋子，這不是講笑話，是真的事情。(B1991111)

像我們沒有領薪水，出去參與各種活動都是自費，花自己的錢，這種情形下還要在這邊奮鬥，在這邊做這麼多的事情，那不是瘋子是傻子那是什麼？經營社區不是容易的事情，所以說公部門應該要稍微體諒這種情形，了解社區的需求？然後可以請專家學者來指導社區、輔導社區、怎樣去多編排一些永續經營的課程，來教導這些社區，讓他們去了解怎麼樣社區經營的方式會過的比較快樂，而且有收獲，這樣子我是覺得比較對的，就是比較能夠讓人去學到一些東西，包括培力的部份。(B1991111)

2. 解決問題，繼續營造：

除了平常要去做這些以外，還要去輔導其他的區，是我們的責任。得到績優社區的時候，你受到肯定，下一步要怎麼走，這才是重要的，要付起經驗傳承啊！你要永續發展，不能說得到一個績優社區就劃下句號，就不走了，就是一個終點啊！不是這樣子，你還要永續發展繼續走下去，要做什麼？你要去傳承啊！得到績優社區後，社區裡面還是有一些問題會產生，還是要去解決要去繼續營造。(A1990717)

一定要固定，活動要固定 主要幹部一定要固定，然後，就是盡量是避免那個私心，你以為他是很熱心，但是他是帶著目的而來。(D1991104)

辦這個活動經費是必要承擔的，像這個中鋼、中油，我們每次辦活動都會有補助，我們把這些錢買禮品，送給參與的人，要不然不會來參加，所以比較怕說要是沒有這些東西，參與度就比較少。(E1991105)

(二) 人力與資源：

1. 憑著一鼓熱情、熱心來推動：

社區要去永續經營的時候必須要具備，剛剛有講到大概就是人嘛，挫折忍耐度，因為每一年評鑑，每次評鑑都是會覺得我們做的項目太少，很有挫折感。(D1991104)

但是沒關係，因為我們的宗旨就是對的就去做，可能不參加只是少數人，但是對的政策，因為每個社區的型態不一樣，對我們是說，憑著我們自己的一鼓熱情、熱心來推動社區，其實也是要有一群人來跟我們一起打拼，希望社區會更好這樣子，所以他們也很感恩。(F1991111)

2. 最重要的是人，然後是資源：

未來我有在想有沒有需要做社區報，其實經費不是問題，人力才是問題，那個編輯，其實對社區來講，最好是月刊，就是你如果沒有一個專門的篇編輯人員，就無法去做。(D1991104)

我們的社區裡面年輕人比較少，可是我們跟學校都互動，有認養護溪，然後就是一個月一次，他們也有志工團，教授會帶學生，然後由他們來跟我們來一起做。(C1991105)

我是覺得經營社區要永續發展，也是要人，最重要的是人，然後就是資源，有的也要資源，不過這也是希望說，更多人來參與，才能夠去推動一些事務。(F1991111)

3. 資源的永續性：

這些應該是這裡主要的一些志工，有的他本身就是理監事，這些人都滿固定的。(D1991104)

在我們的社區，其實我一直在跟我的伙伴講，我是覺得說，因為做社區的經費一年比一年少，政府的資源要考慮到他不是永遠都有的，當有一天沒有的時候.....，所以我們就是有針對這一項，就是隨時在警惕我們，這說讓我們要有這樣的資訊。

(C1991105)

在永續經營這方面我是覺得我們比較慶幸，自己本身先生就是里長，里長可以來搭配我們，有一些資源說真的，還是要里長這一方面來支援我們，我覺得這是相輔相成的。(F1991111)

(三) 社區培力：

1. 輔導社區：

我是覺得說在公部門方面，他們有責任來輔導社區朝永續經營的目標去做，不要為了叫社區怎麼去參與評鑑，這一點我講的比較客氣的話，你老是教社區怎麼去評鑑，為了評鑑參加評鑑這有什麼意義，得獎拿獎金，就為了這樣子嗎？沒有意義。

(B1991111)

其實公部門在針對整個輔導上，培力的部份其實應該也是可以考慮社區的一個想法，像做什麼？然後你們想學的是什麼？

(B1991111)

2. 要有能力提計劃：

怎麼來提計畫，這個當然是最辛苦的，那除了這個技巧以外，社區的活動也靠經費，現在的公部門也都要求，並不是說參加者通通有份，也要提計劃，要有能力提計劃，而且也會有競爭的形式，提的計畫好經費會多一點，提的計畫內容不好經費會少一點，有的甚至是說不錄取，那你就沒有經費，沒有經費也就沒辦法執行各項活動。(B1991111)

我覺得要多讓他們去參與一些研習課、培力課程，多少覺得有一些實務的教學，當然我覺得年輕也是重點，年輕人他的頭腦比較好，我們到了中年了，所以我們要學習可能會比較慢一點。(C1991105)

3. 培養接棒人：

因為我年紀也滿大的，我是希望是不是有年輕人來接，可是以目前社區來看，年輕人針真的很少，我覺得我的兒女他們滿有心的，只是目前沒時間，假如說有意思，就要領導他們，我自己就還要再學習幾年，然後再慢慢引導他，因為在寫方案跟實際在參與的話，其實是不一樣的。(C1991105)

放給協會幹部，由他們來分擔是比較直接，因為他們才是將來比較可能會接班的，因為這不是說你想來做你就會做，你還學一段時間，學一段時間以後，你還要有興趣。(C1991105)

現在理事長都八十多歲，要退休了，希望是慢慢的培養一些接班的人。(E1991105)

(四) 這就是一種觀念啦！

1. 凡做過必留下痕跡：

我們做過了必須要留下明細，這些資料並不是為了評鑑而做，而是為了要營造我們做過的一些檔案，要去紀錄它，當然啦！評鑑是需要有些書面資料，就像你會種菜、你會養魚養雞鴨，就是要給營造理念，但是要讓這些食材能夠端上桌，就好比說你要要有書面資料的處理，你要把菜炒的很好吃，把魚煮的很好吃，這個就是有一個處理的過程，這是處理書面資料的重要性，菜種很多，但就是不能吃，還是要經過料理以後，炒、炸、燉，那時候才能夠分享你的成果。(A1990717)

要組成一個團隊，然後由這個團隊來通力合作去執行計畫，朝你的目標去做，像我們計畫都要有近期、遠期、中期的一種計畫案，然後照著這個計畫去執行才是正確的，如果這個計畫沒辦法擬定出來，繼續這樣做，你的目標是在哪裡？變成都會迷失掉，重覆我剛剛講的就是說，這個團隊都能夠具有社區營造的理念，知道怎麼去經營，這樣子才能夠通力合作。(B1991111)

2. 有共同的理念：

光是我自己一個人了解沒有用，還是要這個團隊的人大家都要有這個理念，然後才能夠想出怎麼去改善自己的社區的缺失。

B1991111

今年把文化局的案子停下來主要是因為那些項目跟去年都差不多，所以我想說不要再重覆，休息一下，因為有的時候把他們操的太累，真的也會厭倦，想說休息一下這樣子，我想這個是為了能夠走更長遠的路所必須有的一個方式，同時也利用這個冷靜下來的時間讓他們去思考，真正要的是什麼東西，讓他們去思考一下，我心裡有這麼一個想法，到明年的時候他們是不是有重新要再起來的感覺我也不知道，我是盡力在想讓他們能夠自己提供想法出來，然後大家再來討論，最主要是讓他們自己能夠提出自己的想法。(B1991111)

除了這些基本的能力要輔導外，在社區經營的理念、觀念上面的課程，應該要加強一點，讓大家了解要怎麼去經營，因為剛我講的所謂的社區的活動是一種手段，那你的目標是什麼？要達到目標最起碼一定要把社區居民先引誘出來，我講的還是回歸你怎麼去尋找這個，社區培力的部份比較重要，要去教社區怎麼突破這個誘因，把這些居民引誘出來讓他們知道怎麼去推動社區。(B1991111)

3. 營造理念：

參與社區就是還是要人，人的凝聚，我覺得有人活動才會熱絡，還有就是現在人都非常忙錄，像我今年第一次去嘗試關懷老人，去關懷安養，然後和我們的志工，還有用帶手風琴和鼓去安養中心，結果發現他們非常震驚，非常的喜悅和快樂，所以給我的想法，我就覺得說這個區塊我們要大大的推動，甚至帶我們的小朋友，因為我們的小朋友今天國三，帶他去參與環保志工的一些課程，然後去參與，我希望他小小年紀他就來投入了，這就

是一種觀念啦！（C1991105）

所謂的社區營造是對社區的居民，來做一種改造的一個方式，人家說社區營造是造人，希望改變這個社區居民的對一些公共事務的一個觀念，能夠把一些這個對於公共事務的一種意識形態能夠凝聚起來，然後大家能夠來參與來討論，希望把自己社區，做的好一點，進步一點。（B1991111）

要做所謂的生態環境來講的話，是比較有困擾，所以之前我的一個感受是說，要讓大家有這種對生態多樣性的一個觀念就很好了，後續要怎麼發展要看社區的居民怎麼去想，然後才做後續的那個。（B1991111）

（五）不斷的創新、不斷的改變：

永續經營，當然也是要不斷的創新、不斷的改變，要去思考社區的需求在那，透過創新與改變，才能符合社區永續的目標。

1. 互相學習的態度：

其實是抱著互相學習的態度去從事，我是抱著活到老學到老的心態，因為我說我到七十歲還是要學，七十人生才開始。

（C1991105）

而且我很喜歡參加就是很多社區在一起的一些活動，他有他們的特色，我們有我們的特色，大家互相學習，或是說人家的一些創新怎麼樣？大家可以就是互相學習這樣。（F1991111）

2. 不斷的學習：

永續經營，當然我們每天也是在學習，我們也是希望說社區一年比一年更好。（F1991111）

因為我是個家庭主婦，要叫我說的很多很多，我不知道要怎麼說，我是知道說，我傻傻的做這樣，就是盡量能夠把我們的社區經營的乾乾淨淨、人文素質提升，就是也是不斷的在學習當中這樣，因為我們也不敢說社區一定會怎樣改變，畢竟就是舊部

落。(F1991111)

3. 改變讓大家感受到：

永續經營，當然也是要不不斷的創新、不斷的改變，要去想現在的人是比較需要什麼？我們是要怎麼辦活動？讓大家感覺到必並且有感受到，還要對於參加這活動感到不錯，就是盡量這樣去想辦法。(F1991111)

社區活動來參加的人都是一些年長者，所以為什麼我們就是比較不一樣，就是比較著重這些年長者的活動，因為我們這裡的人都是比較年長的年輩，而且現在是少子化，我們也希望說社區就是多辦一些不一樣的活動，讓這些長輩走出來。(F1991111)

也是就要不斷的在改變，在我們去年的時候，社區就有一個比較不一樣的活動，那就是目前沒有人舉辦的，就是半日托。
(F1991111)

4. 創新產業：

做社區能有，怎麼講，我只想看到有人來參與，不管他會不會，因為他來了，他不會，來到這裡就會了，所以應該說，是給大家好、是正面的，因為你跟社區在學習，學到很多，在外面學說不定一方面沒有，而且還要跑的很遠，有的還要付費，我們的社區都沒有收費，這是學習成長，成長以後，自己就會.....，像我今年，也推防蚊液，那些生活系例的東西，做艾草手工皂，我是覺得說，他們學會了他們可以自己去做他們的事業。

(C1991105)

就是朝產業開發去做。(C1991105)

(六) 樂見於這樣的成果-經驗的傳承：

1. 經驗的累積：

我們是傳承，我們是早期就得到績優社區，那我們以績優社

區的角色，來帶動這個周邊這些社區，包括比較有活力的，還有進階型的，甚至於起步型的，他們都來參加我們的領導，也進步很快，樂見於這樣的一個成果。(A1990717)

曾有社區來觀摩，因為他要做課輔班，一方面是固定他的班底，還一方面可以招學生，由學生帶來家長的想法，他就來看一看說：問這些小孩怎麼收費？不收費的，那費用，靠內政部，夠嗎？當然不夠，怎麼可能，一年給你三萬塊，光買那些評量就一萬多塊，每天都還要吃點心，幹嘛的，這樣不划算，不要做了。衡量起來很多地方還是沒有辦法，而且這應該是已經累積很多年成果。(D1991104)

2. 母雞帶小雞，大手牽小手：

內政部的訓練、社會局的訓練，現在是在傳承、要去帶回經驗，高雄市的社區有些要接受輔導，我們去上課，去講經驗，我們就是母雞帶小雞，大手牽小手，這是社區，每一個面向都是一樣的，每一種子項目它都有它的專業，講的就是專業這些問題。(A1990717)

要跟上社區營造的一些新資訊，不去接觸它跟著它，就會被淘汰掉，跟不上人家，訊息是萬變的，你不去跟的話以後等於是退休了，所以我們還是跟著腳步走、跟著學習，一面學習一面傳承。(A1990717)

公部門的社會局，應該也要去挖掘一些需要輔導的社區來交給成熟社區來接手，就像學校找不到學生一樣，老師教學生那麼厲害，學生不知道在哪裡？找不到學生可以教，也是很困擾的一件事情，有的是想要學找不到老師來教，這也是一種困境。所以在這一方面，我認為公部門要辦理一個磨合的一個角色，有人要教、有人要來學，就把他們湊起來，這樣的話就會成功，若沒有你說要叫一個老師還要自己找人，那真的就苦了，對不對？(A1990717)

一直在鼓勵他們：我們走過去的路你要跟上來，好比說一個里程碑，你也要跟著到達才對，用這樣鼓勵他們。(A1990717)

(七) 小結：

經營社區不是件容易的事情，實務工作者要先了解社區的需求，並透過輔導機制請專家學者來指導社區、輔導社區、並去編排一些永續經營的課程，來教導、啟發社區，改變居民的觀念，讓他們去了解怎麼樣社區經營的方式會過的比較快樂，而且有收獲。根據鄭夙芬等（2009）研究結果表示：探討建立社區關懷據點永續發展現況，在形成據點永續發展意向及其相關因素有三項，要能提出強化據點之健康促進活動的辦理、開發與結合多樣化的據點外在資源與落實分組之據點志工管理。

據本研究發現社區要永續經營，當然也是要不斷的創新、不斷的改變，要去思考社區的需求在哪？並透過創新與改變，才能符合社區用續的目標。高雄市2007針對社區發展潛力與願景之調查研究（鄭夙芬等，2007）中指出：較為資深的社區發展協會領導者對於其它社區發展協會在業務、會務、財務的運作所報持的態度是願協助成長，甚至認為應先從領導者本身的聯繫互助開始，互相建立關係、互相學習，透過社區教社區的過程，不僅較能同理，也可以提供可近性較高的協助，所完成的任務也較有累積性。

協助社區的這段歷程是需要承諾、支持與投資的。相信臺灣的社區營造與社區發展各自皆是秉持著這種觀點在推動社區工作（黃源協，2004）。社區實務工作者也要跟上社區營造的一些新資訊，才不會被淘汰掉，訊息是萬變的，透過經驗的傳承腳步走、跟著學習，一面學習也要一面傳承，才能永續發展。

第五章 研究結論與建議

社區發展是一種多目標、長遠性、綜合性的社會福利事業，旨在透過社區工作推動與教育過程來培養社區意識，改變社區居民的觀念，啟發社區民眾發揮自動自發、自助及人助的精神，貢獻一己之力，配合政府行政支援、技術指導，以改善社區居民之經濟、社會、文化等環境，提昇其生活品質為目的。

本研究透過整理相關文獻資料，並調查訪問高雄市近五年（95-99年）績優社區發展協會，共計34個社區作為對象進行社區能力量化分析、並邀請對此議題有深入研究之專家學者與實務工作者進行社區焦點團體座談質性對話與討論、以及選取6個社區領袖進行深度訪談。因此，本研究在具體的研究過程中兼用了量化及質性的研究方法，以期達成預定之目標，以下將研究結論與建議分別呈現之。

第一節 研究結論

一、社區工作者專業能力之面向

從社區能力面向整體而言，社區工作者應具備之能力如下，第一優先為「評估與計畫」，其次，第二優先為「發展專業能力」、第三優先為「溝通與參與」、第四優先為「與機構合作」與「干預與提供服務」、第六為「促進與使能」。表示社區的專業能力面向最為重要的為「評估與計畫」的能力，其次才是發展社區的專業能力，表示應能評估社區問題，瞭解社區需求並提出解決的方法，以提昇社區之「評估與計畫」的專業能力為優先。

在社區能力分項能力中社區在「溝通與參與」之核心專業能力項目的11項內容中，以「能獲得居民認同」之平均數最高、居次為「能與居民維持良好關係」、再其次為「能願意接受他人意見作適當修正」。表示社區應該要與居民保持良好關係並建立共識，才能獲得居民的認同，與居民維持

良好關係，共同參與社區，表達對社區經營的想法與意見。

社區工作者在「促進與使能」項目重要程度上，以「能支持居民(志工)發揮自己的所長」之平均數最高，居次為「能促進居民(志工)之間的和諧」，再其次為「能增進居民(志工)面對問題時的解決能力」。表示在社區的經營還是需要居民(志工)的合作，發揮每個人的長處，才能讓團隊間的互動更和諧，達成「促進與使能」的能力，有面對社區問題並共同解決的能力一起為社區永續經營而努力。

社區領袖在「評估與計畫」之核心專業能力項目重要程度之看法，以「能依社區問題，提出可能解決方法」之平均數最高，居次為「能在眾多的可能方案中，分析其優缺點」與「能了解社區現在的發展情況」。表示社區可以「由下而上」，瞭解社區的需求，並找出社區問題解決的方法，且能將部份工作與計畫慢慢傳承給其他夥伴，解社區現在的發展情況，共同分擔社區的公共事務。

社區領袖在「干預與提供服務」之核心專業能力重要程度之看法，以「能以身作則」之平均數最高，居次為「能善用社區內既有資源(人力、物力)」，再其次為「能處理人際衝突」。表示社區活動的參與還是必須有人去帶動，要先以身作則，才能吸引更多人加入參與，透過資源盤點，瞭解社區資源，並善用社區資源才能提供更完善的服務。

社區領袖在「與機構合作」之核心專業能力項目重要程度之看法，以「能有效運用資源」之平均數最高、居次為「能與居民分享資源合作後的經驗」、再其次為「能與其他資源維持良好合作關係」。表示社區應善用其它機構的資源，並提高資源的使用率與服務品質，才能讓社區發展得以永續。

社區領袖在「發展專業能力」之核心專業能力項目重要程度之看法，以「能持續吸收新的專業知能」之平均數最高，居次為「解決社區所面臨

的問題」，再其次為「能對所執行的工作進行反省」與「能認知社區發展的真正義涵」。表示社區還是必須不斷的學習新的專業知識，才能提高社區的能力，透過社區培力，讓社區增加社區能力，解決社區所面臨的各種問題，才能讓社區可以永續發展。

在「性別」與「居住性質」的變項，進行 t 檢定分析，就「性別」的變項中，女性大於男性且有顯著差異，但只有「能培訓志工進行成長學習」與「能協助社區採取行動維護應有的權利」項目具有解釋力；就「居住性質」的變項中遷入者大於世居者，皆有顯著的差異，具有解釋力。表示對於專業能力的概念還是以外來的居民較為重視，對社區生活品質的提升與永續經營較為重視。

本研究發現，社區發展的面向與特色都不同，高雄市為都市型的城市，社區居住性質以遷入佔多數，因城鄉差異的因素造成每個社區的需求問題各有不同，應先了解各社區其背後的問題，才能依其需求提供輔導的機制，並強化各社區的能力，以發展各具不同社區特色的社區風貌，才能使社區永續發展。

二、高雄市的社區發展協會目前工作項目

(一) 推動社區發展，落實社區建設

社區實務工作者在推動社區的過程，剛啟步時最困難的是不熟悉社造的運作，和居民對公共事務的冷漠，無法獲得大多數人的共識，只好以居民生活息息相關的社區環境規劃為首要項目。例如：改善社區的環境降低病媒蚊的指數，可預防傳染病。循序漸進、一步一腳印來規劃推動，透過社區環保生態的改造、社區綠美化的推動可以讓居民在工作的過程凝聚共識，關心社區中的公共事務，維持社區治安，去改善社區生活品質，透過環境景觀的改變帶動社區開發觀光。

（二）解決最迫切的問題

社區實務工作者必須依照不同的需求來提供服務，以符合多元化的需求，為解決台灣「高齡化」最迫切的問題，就是要增加社區照顧服務，讓社區中的長輩之生活有自主性，並減輕家庭照顧者負擔，提升家庭的生活品質，亦可促進在地就業機會，達到服務提供之可近性、可接受性，並結合社會資源共同推動老人福利服務，發展優質的社區照顧服務，以達成在地老化與福利多元化之目標。

（三）銀髮族的活動

社區實務工作者應規劃出符合銀髮族特色的體能活動，讓社區中的長輩可以透過所設計的活動，動動手指、動動腦，並且請專業老師教授一些 DIY 的課程，例如：手工香皂、手工藝的教學，讓長輩們可以透過學習增加自主能力，為避免社區經費不足無法運作，亦應逐步推動服務使用者付費的觀念，讓活動可以持續辦理，才是社區永續之道。

（四）社區發展就是要創新

社區實務工作者針對發展社區的過程，必須正視社區的問題與需求，提出符合的方法來運作，才能去帶動社區居民共同來努力，可以從社區的環保生態改善社區環境、推動人文教育提升居民素質、並推動社區產業發展，找出社區的優勢去創新，才能永續發展，也就是要創新啦！

（五）邁向聯合社區。

針對高雄市多為都會型的社區，可能因所在位置的地緣性，造成

社區重疊性過高之現況，社區實務工作者可以透過合作的方式，結合鄰近社區構想社區未來的願景，朝向聯合社區開發產業，思考如何發展或建構社區特色，共同為社區實踐永續美麗生態新環境的願景或創新目標而付諸實際行動。

三、高雄市的社區發展協會目前遭遇的問題或需求

社區在發展的過程往往會因為不同的需求而產生的問題，社區實務工作者針對社區推展現況的困境，認為主要以經費與場地問題最嚴重，沒有錢、沒有場地，所有的活動就無法繼續運作下去了；居次為社區中參與的年輕人較少，將促使社區「高齡化」而產生斷層；第三為居民溝通與共識的問題；第四就是怕領導者是有私心，可能對於社區的推動另有目的，是帶有個人色彩的；第五是社區的推動都要有誘因才有動力，沒有創新或使人感動的誘因就無法讓讓大家都走出來；第六是行政管理上的問題，因社區的幹部多為高齡者，對於電腦、文書處理的工作能力較弱；第七為社區動員人力的方式；第八是社區與居民的互動關係，如果不好的話就很難去推動；第九是居民參與度，如果沒有人來參與就無法將活動辦起來；第十為撰寫計畫的能力；第十一是居民不善於表達想法，就無法落實社區發展「由下而上」的政策；第十二對於社區的經驗傳承也要有心要學，才有動力，而且如果沒有教導的對象，就算要教也沒有人要學。

四、高雄市的社區發展協會的實務工作者應該具備的能力

(一) 促進與使能

社區實務工作者要能有促進與使能的功能，因為社區的推動除了可以解決社區的問題，也能創造退休或中高齡者另一價值，例如：社區中的婦女或退休的老師，也可以經由再訓練與自我的成長，發展自

己的能力去教導課輔的學生或其他社區居民，透過另一個舞台創造被利用的價值。所以社區的幹部要能以身作則去代動其他人的參與，並且要有固定的辦理活動，才能持續的學習與改變，經過時間的蛻變，讓大家都有所成長。

（二）溝通與參與

針對社區推動的凝聚力，可以由居民是否對社區產生認同感，並且對於社區中的公共事務要積極的參與，社區實務工作者要能透過溝通與參與，使居民願意共同來改變社區，也就是能「歡喜做、甘願受」，大家都甘願為社區一起來打拼、一起來努力。

（三）干預與提供服務

社區實務工作者必須要統籌社區資源的能力，瞭解社區資本包括社區中的人力、物力、地方、財力等，並整合社區中的各種資源去運用，透過干預、去改變與提供各種服務，所以社區改變有最重要的，就是人力資源，要有人才好做事，並且要衡量有多少能力才做多少事，最重要的要持續的辦理各種活動，才能符合社區發展必須要有的持續性。

（四）評估與計畫

社區的推動必須要審慎的評估與計畫，社區實務工作者要有動員人力的能力，並且要讓社區居民大家都盡心盡力的來參與，透過社區評估找出社區的問題，面對問題要有解決問題的能力，並提出計畫有效運用資源去解決社區中的問題，正所謂分工合作力量大，有好的方法，也要靠大家一起努力去執行，才能解決各種問題。

（五）發展專業能力

社區實務工作者要具備管理社區的基本工，例如協會的行政、會務、財務、人力等的管理，才能讓協會穩定的運作下去，就要去發展專業能力，所以基本工一定要具備，社區的幹部要出來帶頭做，才能帶動其他居民一起來做，也才不會浪費社會的資源，讓大家看到努力的成果，心甘情願一起努力提升社區的生活品質。

（六）與各機構合作

社區實務工作者面對有限的資源，必須要能善用社區內的資源，並有效運用資源，除此也要尋找外部資源的協助，例如新社區可以透過績優社區的協助更快進入狀況，也可以經由專家學者的輔導機制，讓社區可以更進步，所以要能透過社區帶社區，經驗的傳承與合作，善用與其他機構合作的外不資源，聯合其他社區永續發展。

五、高雄市的社區發展協會如何達成永續經營

社區因不同的發展背景與特性，在社區推展的重要工作項目亦不相同，社區實務工作者最終的目標，都將邁向社區永續經營之道。為達成此目標，下列議題應該加以重視。

（一）面對社區問題

社區中資本的形式包括自然（環境）、人造（物質）、人力（知識）和社會資本，社區亦因不同發展程度或發展性質，在各種形式資本的能量和比例上有所差異，社區實務作者要去了解社區需求，面對社區問題去解決問題，才能繼續營造。

（二）提升人力與資源的開發

從事社區發展的推動，必須具有耐心、有熱忱，憑著一鼓熱情、熱心來推動，才能做的長久。如何設計經營的機制讓沒有交集的居民們彼此相識、開始互動，進而投入社區的公共事務為社區營造之「造人」工作的首務，社區發展最重要的就是人，然後才是其他的資源，社區要先有人才能凝聚共識、運用社區內的資源並尋找外部可用的其他資源，並創造資源的永續性。

（三）規劃社區培力團隊協助

社區必須要有一個專業團隊，才能去帶動社區中其他人來參與，公部門應有輔導與監督社區的機制，培力社區的實務工作者去動員組成專業團隊，讓社區中的幹部都具有提計劃的專業能力，並號召更多具有相同理念的年輕人投入社區發展，分享彼此的經驗，培育社區人才，才能全面提升社區知能與技術，培養未來的接棒人，政府亦應負起輔導社區資源開發並促進社區永續發展。

（四）打造共同的信念

社區實務工作者在藉由活動籌辦的過程，更能培養社區幹部與居民共同做事的合作默契，凝聚社區的向心力，產生共識去改變觀念，才有機會將舊有的部落透過社區故事的改造，成為充滿著歷史文化情感的社區新故鄉。凡做過必留下痕跡，在作法上可以透過成熟社區的經驗傳承共同學習，讓社區居民具有共同的理念，透過觀念的營造來改變。

(五) 不斷的創新與不斷的改變

社區的推展不僅是在營造一些實質的環境改善，更重要的是建立社區集體成員對公共事務的參與，透過互相學習的態度，不斷的創新、不斷的改變，讓社區中的居民都能感受到改變，以提昇社區居民生活情境的美學層次，所以社區永續經營不僅在營造新的觀念，創造新的價值觀，亦是營造一個新的人、新的社區。

(六) 社區組織經驗的傳承

在推動社區發展的過程中，可經由成熟社區經驗的累積，「母雞帶小雞，大手牽小手的方式」，學習社區經營的方式，透過學習、去改變與創新，社區實務工作者應協助提升社區去開發屬於在地的傳統產業，對在地居民具有特殊意義的文化，又能與社區發展息息相關的文化資源，透過社區工作坊的操作創新產業，例如：經驗傳承請當地的長者傳授傳統手工工藝的製造、農產品多元開發的創新，開發當地產業增加在地的財源、創造工作機會、開發觀光產業。將創新融入於社區環境改造工作，讓大家可以非常熱情的心提供自己的想法，透過彼此的討論讓社區居民可以更直接、清楚地了解社區的問題與條件，明白社區有哪些的資源可以運用？強化居民對於社區遠景的凝聚，有效利用資源。在未來這些都將是社區居民共同的回憶，更是全體居民守護社區文化產業的動力，新的方向，透過創新讓傳統的產業找到繼續下去的意義和價值。

第二節 討論與建議

本研究針對高雄市社區發展現況與能力相關議題進行調查後，發覺多數社區組織最大的困境在於財源困難、場地問題與年輕人較少參與的問題為主。現行社區在經費來源方面，仍多以行政部門補助為多，尚缺乏自給自足之能力，對於社區中較專業的志工人力運用與管理、空間規劃與運用，則是有待努力。另外在人力運用方面，目前仍無法完全藉由社區自己的力量協助服務推動，尚需一些外來的社區實務工作者。因此，在有限資源下，必須去尋求與善用外部資源，社區實務工作者如何面對永續發展之潮流與趨勢，並發展永續經營之策略與方法，應是高雄市社區發展協會未來努力之目標與方向。綜合而言，本研究提出以下幾點建議：

一、社區實務工作者相關服務知能有待培力

高雄市市政府業務主管單位應針對社區實務工作者之基本的行政業務管理知識與技巧，重視社區中由外地遷入的居民，提供相關培訓課程，定期舉辦社區基本管理培訓課程，以有利於社區培力，才不會出現銜接的問題，例如在理事長交接時的銜接工作、財務管理制度等例行性的行政工作，公部門應負起輔導與監督的角色，透過社區「由下而上」的自主管理，才能使社區組織自我覺醒、產生共識，提出社區的問題與需求，提供公部門對於訓練課程的安排，以符現況需求。此外，實務工作者應具備撰寫方案計畫能力、社區組織若具備創新且具有吸引力的活動規劃、執行與宣導能力亦是另一多元的經費爭取管道，社區中應培養能具有此專業能力的團隊，能就整體面向來檢視社區的特色與組織等現況，逐步培力使幹部具有撰寫相關計畫之能力，也就是開創社區經費來源的能力。

就地方政府而言，通常只扮演陪伴社區與支持社區的角色，社區組織還是要能透過聯合社區合作提案方式，整合社區網絡資源，擴大

社區專業人力的培訓，來提升社區生活品質的能力，未來才能因應台灣快速高齡化社會時代作準備。

在安排訓練課程方面，可多安排自我成長、社會參與議題等相關課程，增進社區中年志工之參與動機，亦可提供其在家庭場域之外或退休之後的另一個舞台，發展屬於其個人之重要價值，引導其對社區理念的認同並帶動更多人投入，培力新一代的接棒者。

社區實務工作者應能逐步建構居民參與為導向的觀念，讓社區民眾感受在共同努力的過程中，能夠自主提出對於社區有影響的建議並能積極參與，才能促進社區永續的經營與發展。

二、成熟社區的經驗傳承與合作

本研究結果發現，建立社區永續發展，形成社區永續發展意向及機制的相關影響因素眾多。就是市政府的立場而言，社會局應具體提出強化社區專業能力的訓練規劃與行動、鼓勵社區開發資源，並結合多樣化的服務與善用外在資源、輔導社區組織落實志工管理與形成專業團隊。社區永續經營除了在活動辦理的持續性與社區的管理外，也應積極去開發外在資源。

成熟型的社區發展協會領導者，對於其它社區發展協會在業務、會務、財務的運作應抱持協助的態度，建議應先從領導者本身的聯繫互助開始，互相建立關係、互相學習，透過社區教社區經驗傳承的過程，不僅較能同理，瞭解社區問題與需求，也可以提供可近性較高的協助，所完成的任務也較有累積性，激發社區繼續前進之動力。

成熟的社區組織不僅可以提供相關的經驗傳承，也可以協助其它組成的發展，甚至可以透過聯合社區的方式，連結外部的資源，透過

資源共享的合作機會創造社區產業的發展，創新的改變。

三、社區資產的運用

本研究分析結果顯示，高雄市社區組織在「經費」來源方面，主要來自社會局、內政部及區公所等，公部門仍是重要的支持者，政府的資源配置往往是社區發展能否順利推動的關鍵因素。長久以來社區實務工作者在各項業務的推展上面臨的主要問題就是「經費」，針對社區自給自足之能力較為缺乏，應如何開發資源是一項重要的挑戰。社區組織應思考對於各項活動或服務採付費制，採部份收費的方式逐步去開發服務使用者付費之氛圍，形成資源連結與提升服務品質之良性循環，建立與培養使用者付費的觀念。特別是在面臨政府經費補助與政策的不穩定性的現況，改變已是一個不爭的事實。因此，應該視社區本身所提供的服務或活動的情境，逐步去擬定一套合理的收費制度，將是資源可否合理且有效率使用的關鍵，更是永續經營所不可或缺的機制。

此外，社區應嘗試撰寫活動方案，藉以對外提案找尋社區經費，亦可透過社區資源連結的重要橋樑公部門（業務主管單位）的協助，提供其他部門的經費申請訊息與行政上的協助，更有助於社區通過專案申請。

社區組織應朝聯合社區方向，以發展成熟的社區發展協會為主導，與協力社區一起開發社區人力資源，扮演基層社會福利輸送的角色，建構社區照顧服務的功能，營造福利化社區。社區照顧服務有賴於健全的社區組織為基礎，而建全的社區組織有賴於社區內在地的人力參與，並共同策劃與經營，方能永續。

社區實務工作者應該要能瞭解社區中的資源特色，並且能善用資

源並具備開發外部資源的能力，包括開發新的資源、聯合鄰近社區舉辦各種活動，才能從社區工作中找出社區問題，再透過不斷的改變、不斷的學習，去創造社區的價值與特色。

為促使社區組織能不斷自我提升，塑造本身之專業能力，解決社區所遭遇問題，社區組織與可以參考下列主題，規畫社區工作策略與培訓輔導計畫。

- (一) 就社區而言：應導向提高社區居民的共識，改變居民的觀念，願意花時間共同參與社區的事務，有自行發現問題與解決問題的能力，提昇社區能力與社區資源，包括人力、物力、財力等資源，社區能自籌發展經費，提升增加社區資源的能力，並透過成熟型社區指導起步型社區的方式傳承，互相學習、觀摩以提昇社區能力與達成永續發展的目標。
- (二) 就公部門而言：應加強輔導社區的機制，定期開辦相關培訓課程，包括社區組織專業訓練、志工與幹部成長課程、財務管理、志工管理等課程，讓社區可以透過不斷的學習，培力社區達到社區創新的能力。

本研究亦發現，社區受訪者年齡層以中高齡居多，表示高雄市社區組織有高齡化的趨勢，且社區面臨缺乏年輕人力接棒的情形嚴重，也是目前最大的困境，為避免社區斷層，社會局與社區組織應協力培育社區的專業人才，讓更多人參與，願意共同為社區努力，才能讓社區具備永續經營的能力。

參考文獻

- 甘炳光(1997)。居民會議。於甘炳光、胡文龍、馮國堅與梁祖彬(編)。**社區工作技巧**，151-168。
香港：香港中文大學出版社。
- 李聲吼(1997)。廿十一世紀知識社會人力資源管理策略。**人力發展**，46，26-30。
- 李聲吼(2006) **我國社區發展工作的轉型與特色**。「台閩地區 95 年度推展社區發展工作績效評鑑報告」，頁 159-163，內政部。
- 李聲吼、余金燕·施丞貴·鄭惠珠·林易蓁·陳星彤(2009)。開發社區照顧人力資源，營造福利化社區—以屏東市平安幸福服務站為例。**社區發展季刊**，126，359-380。
- 吳明儒(2006)。**社區評鑑行政化的困境**。「台閩地區 95 年度推展社區發展工作績效評鑑報告」，頁 155-158，內政部。
- 李易駿(2008a)。實務取向的「社區工作」課程教學改進研究：行動研究的分析。**靜宜人文社會學報**，2，1，1-26。
- 李易駿(2008b)。**當代社區工作-計劃與發展實務**。台北：雙葉。
- 李易駿(2010)。**實務社區工作者核心專業能力之初探**。靜宜大學社會工作理論與實務學術研討會。
- 高淑清(2008a)。**質性研究的 18 堂課：首航初探之旅**。高雄：麗文。
- 高淑清(2008b)。**質性研究的 18 堂課：揚帆再訪之旅**。高雄：麗文。
- 張可婷譯(2010)。**質性研究的設計**。台北：韋伯。
- 林勝義(1994)。從社區評鑑探討台灣社區發展的走向。**社區發展季刊**，107，52-64。
- 林振春(1994)。如何凝聚社區意識、重建社區社會。**理論與政策**，8，4，117-129。
- 林萬億(2000)。我國社會工作與社會福利教育的發展。**社會工作學刊**，6，125-163。
- 卓春英(2008)。**台灣社區工作教育之省思—由高雄縣社區工作實務經驗談起**。發表於靜宜大學社區工作教育發展與實踐研討會。
- 黃松林(2006)。**社區照顧關懷據點模式之研究—以高雄市為例**。南部七縣市社區照顧關懷據點觀摩暨實務研討會會議手冊。
- 張振成等主編(2006)。**華人社會社區工作的知識與實務**。台北：松慧。
- 徐震(1980)。**社區與社區發展**。台北：中正書局。
- 黃源協(2008)。**社區能力與永續社區**。九七年度社區發展工作幹部研習手冊。內政部。1-13。
- 黃源協(2009)。**社區工作的新取向-社區能力與社區資產**。**社區福利專題研習教材第 15 輯**。

- 內政部社會福利工作人員研習中心。6-36。
- 黃源協(2004)。社區工作何去何從：社區發展？社區營造？**社區發展季刊**，107，78-88。
- 曾華源(2002)。二十一世紀台灣社會工作學校專業教育課程應有走向。**社區發展季刊**，99，24-40。
- 趙善如、蕭誠佑、郭惠怡、江玉娟、陳素華、馮秀玉(2007)。社區照顧關懷據點經營管理績效評估研究-以高雄市為例。**社區發展季刊**，117，86-213。
- 劉弘煌(2007)。**新世紀社區發展工作的遠景與挑戰**。內政部：94年內政部北區走動式績優社區觀摩活動。
- 吳明儒、呂朝賢、陳昭榮(2008)。社區能力指標與地理資訊系統(GIS)應用之研究：以台南市社區發展協會為例。**台灣社會福利學刊**。
- 莊錫全(2004)。社區營造過程中社區規劃師角色功能之研究。
- 陳奕伶(2008)。社區發展協會的政治關節--以DT社區為例。政治大學東亞所博士研究生。
- 何明修(2004)「政治機會結構與社會運動結構」，**國立政治大學社會學報**，第37期，頁33-80。
- 葉嘉楠、洪嘉欣(2006)「社區發展協會功能與問題之實證研究：以新竹市為例」，**中華人文社會學報**，第5卷，頁86-118。
- 王仕圖(2007)「社區型非營利組織資源動員與整合：以社區發展協會為例」，**台灣社會福利學刊**，第5卷第2期，頁103-137。
- 王珮如(2005)。**影響社區組織領導人參與健康社區計畫之相關因素探討**—以台南市為例。國立成功大學公共衛生研究所論文。
- 吳明儒、林欣蓓(2010)。**社區結盟、社區培力與社區發展之個案研究**—以參與台南市社區旗鑑計畫之六個社區為例。社會工作理論與實務學術研討會。
- 林欣蓓(2010)。**台灣社區組織能力指標之區域比較**-以內政部旗鑑競爭型計畫為例。2010第三屆南方工作暨社會福利研究生論文發表會。
- 內政部社區發展網站：<http://sowf.moi.gov.tw/06/new06.htm>。資料下載日期：99年10月28日。
- 高雄市社會局編(2007)。**高雄市社區發展工作白皮書**。
- Aspen Institute (1996). *Measuring Community Capacity Building: A Workbook in Progress for Rural Communities*. Washington, DC: Aspen Institute Rural Economic Policy Program.
- Chaskin, R. J., Brown, P., Venkatesh, S., Vidal, A. (2001) *Building community capacity*. NY: EBSCO Publishing.
- Chaskin, R. J. (1997). *Perspectives on neighborhood and community: A review of the literature*.

- Social Service Review 72 (4), 521-47.
- Eichler, M., and D. Hoffman (n.d.). Strategic Engagements: Building Community Capacity by Building Relationships. Boston, MA: Consensus Organizing Institute.
- Fawcett, S., A. Paine-Andrews, V. T. Fransisco, J. A. Schultz, K. P. Rwhter, R. K. Lewis, E. L. Williams, K. J. Harris, J. Y. Berkley, J. L. Fisher, and C. M Lopez (1995). Using empowerment theory in collaborative partnerships for community health and development. *American Journal of Community Psychology* 23(5), 677-69.
- Gilchrist, A. (2004). *The Well-Connected Community: A networking approach to community development*, Bristol: Policy Press.
- Griffiths, J. M. and king, D. W. (1985) *New Direction in Library and Information Science Education*. CT: Greenwood Press.
- Gittell, M., K. Newman, and I. Ortega (1995). *Building Civic Capacity: Best CDC Pvactices*. Paper presented at the Annual Urban Affairs Association Conference, Portland, Oregon.
- Goodman, R. M., M. A. Speers, K. McLeroy, S. Fawcett, M. Kegler, E. Parker, S. R. Smith, T. D. Sterling, and N. Wallerstein (1998). Identifying and defining the dimensions of community capacity to provide a basis for measurement. *Health Education and Behavior* 25(3), 258-78.
- Glickman, N., and L. Servon (1998). More than bricks and sticks: What is community development "capacity"? *Housing Policy Debate* 9.
- Home Office,(2004).*Firm Foundations : The Governnment's Framework for Community Capacity Building*. London : Civil Renewal Unit, Home Office8-11.
- Jackson, S. E, S. Cleverly, B. Poland, A. Robertson, D. Burman, M. Goodstadt, and L. Salsberg (1997). *Half Full or Half Empty? Concepts and Research Design for a Study of Indicators of Community Capacity*. North York, Ontario: North York Community Health Promotion Research Unit.
- Kretzmann, J. I?., and J. L. McKnight (1993). *Building Communities from the Inside Out:A Path Toward Finding and Mobilizing a Community's Assets*. Evanston, IL: Center for Urban Affairs and Policy Research, Neighborhood Innovations Network, Northwestern University.
- Labonte, R. (1999). "Social capital and Community development : Practitoner emptor". *Austalia and New Zealand Journal of Public Hwalth*,23 (4) : 430-433.
- Laverack, G. (2006) . "Evaluating Community capital : Visual representation and interpretation"

Community Development Journal,41 (3) : 266-276.

Mayer, S. E. (1994). Building Community Capacity: The Potential of Community Foundations.

Minneapolis, MN: Rainbow Research.

O' Hagen, M. (1996). Social work competence: An historical perspective. In Kieran, J. (ed).

Competence in social work practice: a practical guide for professionals, 1-24. London N1,

England : Jessica Kingsley.

Spencer Jr, L.M. and Spence S.M. (1993). Competence at Work: Models for Superior Performance.

New York: John Wiley & Sons.

Sampson, R. J. (1999). What "community" supplies. In R. Ferguson and W. Dickens (Eds.), Urban

Problems and Community Development. Washington, DC: Brookings Institution Press.

Warren, R. L.1979.Application of Social Science Knowledge to Community Organization. In Fred

M., Cox, John L. Erlich, Jack Rothman, John, John E.Tropman (eds.), Strategies of Community

Organization (3th ed.), Illinois: Peacock Inc.

【附錄一：補充資料】

一、訪談調查參考資料（李美華等，1998）：

1. 訪談調查的特性：

- (1) 訪談調查是訪問者與被訪問者面對面交談，彼此進行雙向溝通的一種調查。因此，訪談調查應儘量把握好相互影響的過程，使之有利於提高訪談的品質。
- (2) 訪談調查中，調查者與被調查者雙方面對面的交談，交談的主題可以突破時間和空間限制。因此，訪問者可以針對情況重複提問，或對某些要求作出說明。

2. 訪問法的優缺點：訪談調查是一種面對面，直接蒐集資料的方法，其主要的優點：

- (1) 訪談可以依照大綱提出問題，也可提出更深入的新問題，使研究可以作更進一層的討論。
- (2) 面對面的訪談，可以使受訪人回答更多的問題，特別是關於複雜和抽象的問題。
- (3) 訪談可以讓受訪人自由發表意見，又可以在某種程度內控制方向。
- (4) 訪談的彈性相當的大，可以重覆問問題。
- (5) 訪談法有較多機會評價所得資料或答案的效度和信度。
- (6) 能指導靈活機動地進行調查工作。
- (7) 使調查的範圍比較廣泛。它不僅可以了解當時當地正發生的社會現象，而且可以詢問過去或外地曾經發生的現象。
- (8) 能適用於各種調查對象。

3. 就訪談的缺點來說，如下幾項：

- (1) 若訪員的能力不足，或對研究目的不十分了解，上述優點都將受到限制
- (2) 受訪人的數量多少都要受到限制，不能像問卷調查那般，大量訪問。
- (3) 受訪對象既然是少數人，難免不以偏概全，而產生不當的結論。

- (4) 訪員記憶錯誤或缺乏深度認識，會造成資料的誤差或失真。
- (5) 訪談資料難以量化，解釋範圍受到限制，而使推論無法普遍化。
- (6) 訪談員與受訪人，具有不同人生觀念、社會價值、社會經驗，以及社會關係，可能因訪問員的主觀而有誤差現象。
- (7) 會受到訪問者與被訪問者兩方面的限制。
- (8) 有些問題不宜當面詢問，甚至有些問題僅靠詢問無法得到。
- (9) 需要較多的人力、物力和財力，也比較費時間。

二、焦點團體訪談：

1.如何實施一個（成功）有效的焦點團體訪談？一個成功訪談的標準，應至少具備下列四點：（***此部分可放入附錄中）

- (1) 範圍：即成功的訪談能夠使受訪者針對某「刺激」或「議題」，刺激出最大範圍的反應。
- (2) 反應具體性即成功的訪談能夠使受訪者的反應說詞上呈現具體性，而非抽象籠統的說辭。
- (3) 具有深度：即能夠協助受訪者深入描述他們對刺激或議題的各種情感、認知以及評價上的意義。
- (4) 反映個人的情境脈絡：能夠引發受訪者談出他們以往的經驗特質，以及此特質與現在的反映和意義解釋的關聯。

2.實施焦點團體法的「要訣」。

(1) 不要有固定的訪談次序：

為了得到較多較深的反應，過程不能像問卷調查法一般固定、標準化。訪談過程以鼓勵「即興式」、「意料之外」的反應，讓受訪者可以表達、詮釋和發揮意見。但，也可能引發無關的、無效的討論，因此主持討論的研究者應有效的導入相關議題。

(2) 非結構式、半結構式問題：

訪談大綱或指引包含的非結構式（開放式）或半結構式（半開放）問題的設計，引導受訪者討論。一般而言，在訪談初期多以非結構式問題來控制場面以確保研究者之興趣獲得重視。

3.主持討論的藝術：有效的訪談應保持「自然順暢」、「非強制性」為原則：

- (1) 為了達到訪談的「深度」，最好不要急著探索不同層次面的議題。應先從一些重要議題出發，深入探索比較特別的經驗，以「重述」方式讓受訪者回顧一些經驗上的細節，這是一種深入並「具體化」的技巧。
- (2) 為了達到訪談的「廣度」，應在座談之前先檢視各種可能的反應，及各種反應層次間的關係，始知納入訪談大綱中，以便在訪談中檢查，避免遺漏。但切忌訪談時僅圈限在原有範圍中，或太早轉移一些「被認為」無關的對話，而失去「意外發現」的機會。因此「轉移話題」要自然、避免強制、過早，盡量由受訪者轉移或採用「線索性轉移」。
- (3) 為達到「具體化」效果，討論的內容應盡量朝向實際生活情境及對特有情境的特有反應來探索。
因此研究者需要技巧探討：
 - a.不同部分特定的刺激或情境;
 - b.特定技巧的反應;
 - c.其間的關係;
 - d.受訪者在接受此刺激反應時，所自覺的解釋意義層面。這種探索過程—即進階式的具體化。
- (4) 一個有效的訪談，不應只在認知、評價層面深入，還應深入到「情感」、「情緒」層面。研究者必須相當敏銳的去察覺受訪者對哪些議題的情緒反應較強烈，及不同情緒反應的變異特質。必要時，可重述情境來引發情感的反應，並比較不同的情感反應之情境和意義特質。
- (5) 為了進一層了解個人的反應，其先前的態度、價值、經驗等個人情境脈絡的探索是相當重要的。研究者可應用「事前分析」來協助認定，也可以控制式的投射法—即以「其他人」、「有些人」為例引發出受訪者對情境、情感性及價值觀的反應均有所幫助。此外，以比較類同的情境和經驗來引發進一步的情境資料也是一種探索方法。

4. 主持人應注意的事項：

- (1) 團體會壓制私密性的話題，特別是在討論開始的階段，研究者須技巧地促使討論進行。
- (2) 團體成員個性與地位差異，易造成某些人霸佔發言空間，其他人成為「聽眾」主持人在不傷領導者尊嚴下，促使團體其他成員表達意見。
- (3) 會場呈現「冷場」、「無聲」時，主持人不用焦急地想打破寂靜，應認作一種「具有意義的情感表示」，以「自信」、「自在」、「非威脅性」的態度來轉移場面。
- (4) 對一些未說話者在促進發言時，亦應多注意行為和言語上的線索，才不會造成「勉強」、「尷尬」等場面。
- (5) 受訪者往往會倒轉角色去問主持人問題。如果是在澄清研究目的，研究者可以直接回答解決疑惑，但如果這些問題是一種避免表達自身感受「轉移注意力策略」，則研究者應以一些技巧來重新引導討論。

焦點團體座談記錄

時間：99年10月8日（星期五）下午3：00～5：00

地點：高雄市社會局第二會議室

計畫主持人：李聲吼教授

協同主持人：盧禹璵教授、謝振裕教授

計畫助理：林羿君

社區團體焦點座談參與社區代表基本資料表

參與者	區域	性別	職稱
甲社區	三民區	男	理事長
乙社區	苓雅區	男	總幹事
丙社區	前金區	女	總幹事
丁社區	前鎮區	女	理事長
社會局	行政業務代表	女	股長
區公所	三民區	女	里幹事

李聲吼教授：

今天座談的主題主要針對三個題目，請各位社區領導的伙伴或我們的社區領導者，在社區裡面的實際的工作會接觸到什麼樣的一個任務，方案或著活動，應該要具備什麼樣的能力來完成社區的工作，以一個小時的時間來討論，發言很自由，把自己的想法來讓大家分享，基本上我們社區工作者應該具備什麼樣的能力來完成工作的目標，以一個小時來做討論，就是大家自由發言，我們焦點的特色就是大家將工作的想法跟觀念來表達，我們這個研究另外還有量化的部份，基本上問卷到時候會寄到社區，麻煩社區的總幹事、志工隊隊長，就跟社區有直接互動的核心人員填寫。

第一題主要針對社區工作者需要具備什麼樣的能力，這些能力未來可以做為我們社區及社會局這邊在規畫一些社區的方案，社區的訓練做一個參考，這裡的實務工作是指這個名詞解釋是理事長志工隊隊長或實

際有從事社區工作的人大家用那一個角度切入都可以，就是說實務工作者要具備的能力那？

第二題是比較是實務性，大家在社區工作裡面，協會組織有沒有遇到什麼樣的問題或什麼樣的需求來做今天的搭配，與我們第一題的能力有關，如果社區本身遭遇到什麼問題或需求，其實也可以轉換成未來在能力的指標上做一個參考。

第三題要談的就是我們高雄市社區發展會，社區能夠永續性，在坐都是我們高雄市標桿性的社區，或者是有內政部的評鑑績優社區，就是我們希望渴望這個社區發展協會做永續經營那大家覺得該怎麼樣去做或者去進行？

我們的時間第一題一小時，第二題半小時，第三題半小時，對於實務工作者這邊的界定就是說實際參與工作，社區的伙伴或是領導者，學校老師其實也算，因為學校老師在社區工作，其實像在座二位謝老師跟盧老師有很多時間都在做社區工作，基本上就是這樣子的一個方式來進行。

議題一：高雄市的社區發展協會的實務工作者應該具備何種能力，以便有效達成工作的目標？

丁社區發展協會理事長：

從事這社區到今年算起來有 16 年，84 年成立我 94 年加入社區，從總幹事到現在接理事長，說實在的個社區最大的能力就是都針對，因為這個社區老人真的很多，尤其我們社區是舊部落理留下的都是老人，對於我們社區來講我們針對社區的長輩這個重點來做，在做的時候沒感覺，愈做會讓我愈愛做，因為每次到長輩他們家給他們關心給他們照顧去帶動他們，他們都很高興也很感恩的，過去就是他們實在是在家裡都是沒有其他的互動，讓社區給他們帶動，95 年我們開始給他們帶動。所以我們 98 年開始的時候我就針對以前理事長沒有做過的，我是覺得實務的工作者最大要付出的就是耐心跟他的熱忱，那時剛接的時候我也覺得我的遭遇很坎坷，透過其他社區給我鼓勵，從頭來不怕跌倒又爬起來

從頭來，就是活力啦還有耐心還有熱忱的心來帶動社區這個是重點啦！我們社區來講喔，關懷據點我們做得都很熱忱，他們只要說要去訪視啦！他們都會行動，我們社區都自動會出來做給訪視的長輩吃，我們志工現在有 40 個。

丙社區發展協會總幹事：

我們的社區就是老人最多，什麼事情都是理事長還有總幹事在做，理監事大家年紀都蠻大的，開個會就是會拖拖拉拉的啦，大家沒什麼意見一講到有錢的大家講到錢的問題就吵了，決定權還是在我們理事長啦我只是配合他而已啦，主要是年輕人太少啦！理事都是年紀 70 幾歲了，阿你要說叫理監事去做的話呢？現在就是大大小小的事情雜事阿都是要我一手包辦的，所以我覺得做起來很累了，所以我覺得在那個社區的工作需要一些年輕的、比較有熱忱的就像剛才那個理事長講的，有耐心、熱忱，還有服務的就是有服務的那個有服務的那個熱忱才有辦法。

不曉得志工有沒有那個費用，辦這個社區真的是很累的事情，我是覺得社區參與的人要多一點，不一定只侷限於理事長跟總幹事，不然大家會做死，我覺得社區的一些老人家你只要有獎品有東西贈品他們就會來，都要有那個回饋才會過來。

我們人力真的很欠缺啦！以前的志工很多，換這個理事長以後志工反而減少，與上一任理事長有衝突的話，底下的人很不好做事情，不同派是為了經費的問題啦！

乙社區發展協會總幹事：

我想第一個一定要有時間，然後剛大家有講到要有熱情啦，再來我覺得要具備什麼，那就是另外一個不能有什麼，我覺得不能有私心，因為我們是我們這個協會是教會成立的，所以我們第一任和現任的理事長都是都是我們教會的會員，可是我們第六任的理事長，他真的很熱心但後來我們才知道原來它這個熱心是有目地的，他是有政治的目的才加入協會，也讓我們整個社區很受傷。

我們社區在做的一些活動是以小朋友的活動做為一個主軸，社區說到錢就傷心，那因為我們社區真的是比較幸運，因為我們還可以先跟教會借錢，而且我們場地的借用、還有水電費都是教會去支付，所以這部份我們也比較沒有付擔，

甲社區發展協會理事長：

鎮陽和長城目前好像都在交接，變成斷層出問題了，應該如果順利交接下去這樣才會永續發展，要不然真的斷掉了，就沒有辦法再走下去了，做社區就是要不怕辛苦，要趕快速度過辛苦這就是成功的因素，這個也是一個歷練，其實你也可以不用做的那麼辛苦，但是這是人生的一個歷練，用這一句話在鼓勵你們。

財務管理，你做不好，申請再多的，也要照基本工來做。

三民區公所里幹事：

我覺的我比較幸運，三民區的咖都很勇，就是社區，就是敢衝，比較可惜的就是這三位前輩，我95年接觸到社區的業務，做社區我先從這個來提好了，做社區要比較有做服務的心，這樣子才會做的下去，就會去投入，慢慢的就會有一些志同道合的人，願意投入去做，因為你無私，你奉獻，所以人家會認同你。擔任領航者我就跟他講，你當領航者你要能夠被罵，就是你要能挨罵及罵人的能力，不好關起門來討論，還有整個要社區帶社區，你一個社區做就不容易了，更何況是這麼多社區的結合。

三民區這幾年這樣子來做，我看到我們社區的成長，有敢衝，我很幸運的就是真的敢衝，那也有不敢的，他只要在停留在原地，我們不能免強他有問題來尋問我們，都很樂意的來解答，今年連續好幾年從開始，其實有辦一些課程，我剛在想說，我們明年要著重在財務的方面，我再來跟幾個社區研究看看，再跟社會局我們自己來做個檢討，我覺得社區的基本工真的很重要，尤其是財務這方面，大家都很弱，所以這些基本工一定要先具備，如果說有機會，不管說哪個社區來承辦這種課程，包括像今年盧老師來跟我們講一些社區評鑑的一些課程，整個本來就是你

一定會有瓶頸，每一個社區不管你多勵害了，你一定有一個瓶頸在，可是你再上一次課，你聽到了會有不一樣的領悟，或是說參照別人的做法，每一次領悟，所以我覺的社區一定要不斷的去進修，不斷的去學習。

謝振裕教授：

領導者，第一個是觀念，第二個是專業的技術，第三個是領導，第四個也很重要就是，什麼叫政治能力。一些小東西能夠做出社區發展協會的績效，剛說做社區那個模式，那觀念的話，剛剛大家提到的，耐操敢衝，就是說把這個觀念延申出去，用什麼樣的能力來讓社區能操作化具體化，用什麼課程來提高我們現在的訓練。像五權社區的時間管理的能力；會務財務的管理問題；會員、志工的流失，如何鼓勵志工。

盧禹璁教授：

討論一些實務工作，不過這個有幾個限制，我們如果談到永續發展，如果是資源、財務我覺得還好，我覺得這個社區我們想要看的到的，在人力方面，我們的核心工作團隊，要一個人還是二個人這個值得去觀察，理事長到任的時間到了要找誰來做銜接，一起工作一起規畫一起開會，然後慢慢銜接。培力：我們的社區有沒有辦法成長，人民團體如果太過於依賴政府，這不是一個很好的現象，如果這樣子的話，我們的核心工作團隊，有沒有共同去去基本功練好，然後計畫也要好，領導能力也要好，管理能力也要好，不過這對組織尤其是社區發展協會，如果不是說好像很有時間，或著本來就不是缺錢的話，我覺得要達成這個不簡單，所以我發現到全國我們在看發展好的社區都有這些共同的特質，如果沒有就做不下去，所以核心團隊要有領導能力，計畫能力，我覺得這個是一定要有的。

在志工方面，我覺得志工要改變的就是他的想法來來參與各種工作，這些老人家的志工，我發現也有不一樣的地方，我覺得有些是很樂意的，大概不會這些東西，但是有的就會，這很難說，站在大家的立場我們要鼓勵維持，我們的領導人如何去跟志工交往，滿重要的，本身特

質搞不清楚，本身，這個很難說，有的理事長是很有領導魅力，很多人願意跟他工作，。

第三個就是資源，這個財力跟資源我想一定要有計畫案，要會寫計畫案，目前計畫資源越來越少，如果你計畫能力不好的話，接下來是，沒辦法保證有這個經費，提到我們的財源支出，96、97、98 這三年來看很多社區，資金，有多少來自於自籌成功，政府 64%、自籌 36%，我們自籌有沒有辦法提升整個社會福利經費？如果搞不好會很嚴重，經費會遭到排擠，那排擠到二個最不重要的，就是社區發展跟志願服務資源，所以大家都面臨到說，如果政府錢變少資源變少，我們還要不要做社區發展，我覺得這是一個需要想的事情。

李聲吼教授總結：

經費來源很重要，怎樣爭取經費寫計畫看社區的性質來申請經費，經驗要本身慢慢去累積，看不到金錢上的回報，要有核心人物參與，帶動其他人慢慢增加參與人數。

議題二：高雄市的社區發展協會目前遭遇的問題或需求為何？

丁社區發展協會理事長：

獎勵在經費的補助，在比賽應該不要只給有名次的社區，建議要都有。

區公所里幹事：

目前社區發展協會遭遇到的問題，公部門來說就像剛剛盧老師講的，在社區的這個區塊會慢慢被擠壓，公所的部份是放在社會課，那社會課他本身就是社會福利他們是第一優先，所以社區的業務是最不受重視的，我同事還取笑我，最不重視的業務你做這麼好做什麼，真的好無力感。

以社會局，直轄市爭取到的金費才這麼一點點，我們跟別人家比，經費、人力來說都比不上，人力來說，就是充份的不足，所以這是在公

部門比較悲哀的部份，我們公所是還好，我們區長很重視，區長重視你做什麼都支持你，有長官的支持，值得我們一起去做傻事，就盡量衝，會去努力，但其它的區公所就會抱怨，他們沒有人，誰支持你？你最不受重視的，所以在這一個方面，以公部門來說充滿了無力感。

以社區來說，社區就是人才培育的問題，會寫計劃的，會去籌備的就是那幾個，這一方面欠缺的，就是年輕人的投入，肯花時間在這上面的真的很少了，這是我們在培育所遇到的瓶頸。

議題三：高雄市的社區發展協會要達成永續經營的目標，該如何做比較好？

甲社區發展協會理事長：

就永續的角度，社區斷層就走不下去了，就是要有核心人物的培植做接任的準備，如果有派系問題也是不行，要有接棒人，平常在營造就會有不同的意見，意見分歧。

第一當你參加社區評鑑得到績優市社區以後，獎金拿到就沒有繼續下去，現實面的想法；第二就是斷層，交接的斷層問題；第三就是社區活動力減少了，永續發展的精神沒了，要有使命感不但要去永續發展還要去傳承。

區公所里幹事：

我們去觀摩別縣市的社區，像是宜蘭，他們對社區的產業在扶植上面做的很好，我們因為是都會區，都會區怎麼去發展社區的產業，這一點我在想有沒有什麼樣的著力、去使力，不要到時候斷了奶水，政府資源沒有了，經費越來越委縮了，這一個源頭沒有了那你怎麼去生存，你就不動了嗎？

社區產業的部份，這個有沒有辦法去努力看看，看有沒有一個模式來培力，我這二年這樣看，由社區來辦的培育這個模式是成功的，我們教你怎麼操作，各社區自己操作，因為模式不一樣，這個資源是有的，

不斷的傳承在培力的過程當中，我們也會把永續這一方面介紹出去，各個局處像社會局，文化局，他們辦的培育課程我倒是滿稱讚的，以公部門的立場來說，他們主動辦這些課程然後讓各個社區自己願意報名來參加，你來參加了以後就得到了相關的常識、相關的知識，你會去嘗試看看說可不可以做，就具備了這一方面的一些才識，你來參與然後跟各個社區的互動又可以得到更多的資源，這一點我是滿值得稱讚的。

盧禹璁教授：

1. 現在協會都會鼓勵使用者付費，這個觀念都需要去改變；
2. 有些社區募款能力很強但是募款會牽扯到徵信；
3. 資源運用能力，最後一個就是大家消息靈通的話那個資源力，訊息可以互通，但目前高雄市還沒有發展理事長聯誼會。

還有大家講的個人特質：有熱忱、耐心、時間、無私。

總結：

我們要繼續堅持，要做社區真的是一種貢獻，像我們理事長，付出，不管財力，自己的時間各方面，那真的讓人家敬佩，因為做這些事情對自己不能說沒有好處，所以真的需要一種熱忱，有耐心無怨的付出，而且社區工作我們這樣來看，全國六千個社區，真的能夠自立或是有點成效的大概五百到一千個，要做的比較好的大概百分之十，所以我們在坐已經是相對之下很有成就的社區，可能短時間內會遭遇到一些問題，我想我們有輔導團隊，縣政府，社會局，或其它的資源，大家一起來解決或是處理這樣的問題。

我們有在做就好，如果能得獎那最好，其實社區有自己的條件，有時會碰到自己內部的問題，那我們是站在鼓勵的立場，有問題大家一起來學習、觀摩，當然做多少是盡力，因為每個社區的狀況不一樣，我們的資源啦，人脈…，或當時的情況，大家都很有用心，怎麼樣找時間好好來，學習，真的是不容易，今天時間也差不多了，那就感謝大家的幫忙，希望後續有什麼問題大家一起來討論。

高雄市社區發展實務工作者永續經營能力之探討調查表

各位敬啟者：您好！

本研究為高雄市社會局委托國立屏東科技大學進行「高雄市社區發展實務工作者永續經營能力之探討」，本問卷的主要目的在於瞭解本市自95年~99年績優社區工作者永續經營能力，懇請撥冗填寫，惠賜寶貴意見與看法。在此特別慎重保證，本研究結果僅供學術參考之用，您所提供的意見僅做為學術研究分析之用，絕對保密，非常感謝您的支持與合作。

敬祝

身體健康 萬事如意

本計畫主持人：國立屏東科技大學社會工作系 李聲吼教授

協同主持人：嘉南藥理科技大學社會工作系 盧禹璵教授

嘉南藥理科技大學社會工作系 謝振裕教授

研究助理：國立屏東科技大學社社工所研究生 林羿君

一、受訪者及其社區概況：

1. 性別：1. 男 2. 女
2. 年齡：1. 30歲以下 2. 31-40歲 3. 41-50歲 4. 51-60歲 5. 61歲以上
3. 教育程度：1. 國小(含)以下 2. 國中 3. 高中(職) 4. 大學 5. 碩士及以上
4. 職稱：1. 經理、主管人員 2. 專業及助理專業人員 3. 事務及服務人員
4. 農林漁牧及技術工人 5. 退休 6. 其他：_____
5. 居住性質：1. 世居 2. 遷入
6. 地區地理區位：1. 鄉村型 2. 山地型 3. 都市型 4. 混合型(及其他)
7. 發展特色主題(複選)：
1. 產業發展 2. 社福醫療 3. 社區治安 4. 人文教育 5. 環境景觀
6. 環保生態 7. 其他：_____
8. 任現職年資：1. 未滿三年 2. 三至五年 3. 五年以上
9. 從事社區工作時間：1. 未滿三年 2. 三至五年 3. 五年以上
10. 曾任社區中之職務(複選)：
1. 里長 2. 理事長 3. 總幹事 4. 理事、監事 5. 其他幹部與其他
6. 志工
11. 曾參加之培訓(複選)：
1. 中央部會 2. 縣市政府 3. 非營利組織輔導團隊 4. 其他：_____

二、社區工作者在核心專業能力之重要程度與重要性：

(一) 在總體各面向之重要程度與重要性：

	非常不重要 1	不重要 2	普通 3	重要 4	非常重要 5
1. 溝通與參與					
2. 促進與使能					
3. 評估與計畫					
4. 干預與提供服務					
5. 與機構合作					
6. 發展專業能力					

(二) 分項能力重要程度與重要性：

1. 在「溝通與參與」面向：

	非常不重要 1	不重要 2	普通 3	重要 4	非常重要 5
(1) 能與居民維持良好關係					
(2) 能獲得居民認同					
(3) 與他人溝通時，能了解他人立場					
(4) 能向居民說明社區工作計畫的發展方向					
(5) 騰將不同意見彙整					
(6) 能幫助居民發展出共識					
(7) 能接納他人的意見					
(8) 能與居民討論社區事務					
(9) 能願意接受他人意見作適當修正					
(10) 能將不同意見做協調					

2. 在「促進與使能」面向：

	非常不重要 1	不重要 2	普通 3	重要 4	非常重要 5
(1) 能鼓勵居民追求自己的幸福					
(2) 能凝聚居民對社區的認同					
(3) 能促進居民(志工)之間的和諧					
(4) 能支持居民(志工)發揮自己的所長					
(5) 能增進居民(志工)面對問題時的解決能力					
(6) 能引發居民關心社區事務					
(7) 能培訓志工進行成長學習					
(8) 能安排工作給居民(志工)參與					
(9) 能即時給予居民(志工)鼓勵					
(10) 能動員居民共同參與社區事務					

3. 在「評估與計畫」面向：

	非常不重要 1	不重要 2	普通 3	重要 4	非常重要 5
(1) 能將工作計畫分配給夥伴負責					
(2) 能分析社區現存的問題(需求)					
(3) 能察覺可用資源					
(4) 能依社區問題，提出可能解決方法					
(5) 能了解社區現在的發展情況					
(6) 能對方案所需資源進行正確評斷					

(7) 能在眾多的可能方案中，分析其優缺點					
(8) 能蒐集社區背景相關資訊					
(9) 能對社區內特殊議題進行評估					
(10) 能針對社區整體特性進行評估					

4. 在「干預與提供服務」面向：

	非常不重要 1	不重要 2	普通 3	重要 4	非常重要 5
(1) 能形塑社區發展願景					
(2) 能善用社區內既有資源（人力、物力）					
(3) 能執行計畫					
(4) 能組織志工團體					
(5) 能處理人際衝突					
(6) 能以身作則					
(7) 能讓計畫依進度進行					
(8) 在計畫執行中能因應突發事務					
(9) 能在社區面臨危機時立即做出判斷					
(10) 能協助社區採取行動維護應有的權利					

5. 在「與機構合作」面向：

	非常不重要 1	不重要 2	普通 3	重要 4	非常重要 5
(1) 能與社區內各組織共同推動社區工作					

(2) 能建立起與其他社區之間的合作管道					
(3) 能開發新社會資源					
(4) 能有效運用資源					
(5) 能將其他資源與社區需求做適切連結					
(6) 能與其他資源維持良好合作關係					
(7) 能對合作效果進行判斷					
(8) 能與合作對象發展出共同目標					
(9) 能與居民分享資源合作後的經驗					
(10) 能了解合作對象的立場需求					

6. 在「發展專業能力」面向

	非常不重要 1	不重要 2	普通 3	重要 4	非常重要 5
(1) 能認知社區發展的真正義涵					
(2) 能對工作事項予以記錄					
(3) 能認識政府社區相關的政策					
(4) 能持續吸收新的專業知能					
(5) 能依會務規定處理組織行政事務					
(6) 能撰寫工作企劃書					
(7) 能使用多媒體(電腦)處理工作事務					
(8) 能具有初級會計核銷的基本概念					
(9) 能與其他工作夥伴交流工作經驗					
(10) 能對所執行的工作進行反省					

~感謝您的填答~