

研究論文

弱勢社區培力與輔導機制之探索性  
研究—三種 CSW 模式之分析\*

吳明儒\*\*

國立中正大學社會福利學系副教授

---

收稿日期：2013年7月30日，接受刊登日期：2013年9月4日。

\* 感謝兩位匿名審查者的寶貴意見，及研究助理陳君瑋碩士的協助。

\*\* E-mail: [edwardwu1220@gmail.com](mailto:edwardwu1220@gmail.com)

## 中文摘要

社區培力（community empowerment）一直是社區工作重要的理念及社區行動的基礎，但是社區輔導機制與社區培力兩者之關係卻較少探討，特別是台灣仍有大多數的社區處於停滯狀態，社區組織無法發揮社區變遷的功能；同時，社區培力之成效缺乏證據基礎實踐 EBP（Evidence-Based Practice）之研究累積。故而，本研究以嘉義縣民雄鄉嘉崎社區及雲林縣古坑鄉雲昌社區為研究對象，此兩社區均屬鄉村起步型之社區，缺乏自主發展社區議題之能力，研究者以協力輔導的角色進入社區，經過一段培力過程，觀察社區改變，從社區議題、社區資源聯結，進而啟動社區行動。藉由此一個案研究，本文希望進一步以英美國家所發展的三種社區社會工作（Community Social Work, CSW）模式：協同合作的社區培力模式、生態社會模式及 CSW 過程模式來進行分析，本文將依據此三種模式檢討台灣社區培力之可能方向，使更多的弱勢社區能獲得適當之輔導及培力，產生社區行動及改變現況的動能。

**關鍵字：**弱勢社區培力、社區輔導、社區社會工作

# **An exploratory study of empowerment mechanisms for vulnerable communities— Three kinds of CSW model analysis**

Ming-Ju Wu

Associate Professor, Department of Social Welfare,  
National Chung-Cheng University

## **Abstract**

Not only in community work but also in community action, community empowerment has viewed as the most important concept. However, the relationship between the community empowerment and community mechanisms seems less to be discussed. In particular, most of the community in Taiwan is still in a state of stagnation, community-based organizations fail to play a role in helping to change the community. The effectiveness of community empowerment lack of evidence-based practice cannot lead to accumulate relevant research results. This study tries to conduct a field study in two community association which located in Chia-yi County and Yu-lin County. Both of the rural-based communities do not have the self-development capability in community agenda. As a third-party role, the researcher actually enters into the community to observe changes in the community, and start to a series of empowerment process. The whole process of empowerment issues range from the development of community, the link of community resources, and the action of community. In this case study, the researcher hope to use these three modes including the Anglo-American collaboration in national development community empowerment model, ecological and social model CSW process models to analyze. These three models will be discussed to find out the possible approaches to empower Taiwanese communities. Furthermore, more vulnerable communities are subject to appropriate counseling and empowerment so that to promote the community capability to act and to change in the future.

**Keywords: community empowerment, CSW, vulnerable community**

## 壹、社區培力與社區輔導的意涵

近年來國內有些學者開始研究社區能力的意義（Mayer, 1994；吳明儒、呂朝賢、陳昭榮，2008；吳明儒、林欣蓓，2011），而其目的之一是要為社區培力找到一些社區能力改變的客觀指標，有利於更細膩的看到社區改變的構面及程度。而美國 1950 年代社區取向的基本照顧（community-oriented primary care, COPC）方案中發現社區組織（community organization）及地方參與（local participation）的社區發展途徑對於健康有關的社會變遷具有重要的影響（Geiger, 2002）。而另一方面，源自於政府對於社區組織及業務推廣的主管角色，再加上縣市都要選派社區參加內政部的績優社區評鑑，因此必須提供社區輔導的機制，以協助社區能夠準備書面資料、財務制度建立、了解評鑑流程等。對於「社區培力」與「社區輔導」看似相同的兩個概念，前者比較是「由下而上」的找出社區的優勢與劣勢，目的是要找到社區自己解決問題的能力；而後者比較像是由上而下的一種行政的作為，目的卻是希望社區能成為「參賽」的受評社區。但是這兩者並不是互斥的，多數時候是兩者兼而有之，差別只是比重的不同而已。近年來地方政府愈來愈重視社區組織的輔導與培力，例如桃園縣政府成立「社區培力中心」分區推動小旗艦計畫，並結合專業輔導團隊，以「輔導、服務、培力、協力」循序地陪伴社區；臺中市政府則成立「社區發展育成中心」，委請專業團隊進行社區培力與輔導；南投縣政府則培訓社區幹部，在專業社工的用心輔導下，建構社區間的聯盟與合作機制。國外近年來對於鄉村地區弱勢社區如何運用志願服務的資源，營造高齡友善社區及在地老化的議題也逐漸受到重視（Boldy, D.P., Grenade, L., Lewin, G., Karol, E., & Burton, E., 2013; Wiersma, E.,C., & Koster, R., 2013）。

社區培力 (empowerment)<sup>1</sup> 若是指在社區工作的過程中，強調專業團隊進入社區中協助社區居民發展社區及解釋社區問題，並培養、重建社區居民的能力 (李易駿，2008:126)，那麼社區能力 (community capacity) 似乎是社區培力的真正目的，而接受社區評鑑只是社區能力展現的一種方法。因此，假若社區輔導等同於社區培力，那麼社區輔導應該十分重視社區能力才對，然目前社區輔導多數在教導社區如何寫計畫申請經費、如何核銷、如何準備評鑑資料等。徐永德 (1993) 曾經從香港社區工作的經驗中看到社區工作的雙重性格，一面是政治性，另外一面是福利性。前者似乎較屬於行政需求，後者則屬於在地需求，在行政需求導向上，通常期待社區符合法規及程序，成為社區輔導的主要任務，目的在「規訓」與「掌握」社區組織的發展，是一種社區組織的管理。然而在社區需求導向上，則可能更重視社區內的與人在社區中發展有關的需求特性，目的是要滿足人的基本需求與人的發展性，進而改善社區的生活品質，因此是一種社區組織的治理。

## 貳、社區輔導 / 培力的三種介入模式

對於社區輔導與社區培力的進行，某種意義是社區無法短時間內朝向較理想的方向發展的時候，藉由外來行政或專業的協助使其運作。因此，不管輔導或者培力都是一種社區介入 (community intervention)。Stepney, P. and Keith Popple (2008) 等以英國的經驗對於社區工作的介入方法加以系統歸納，雖然有社會文化背景上的差異，不過由於是理論模型因此具有可應用性；其次，台灣的社區發展本來就具有跨國移植的特性，晚近「社區照顧」的概念也不乏取

---

<sup>1</sup> Community empowerment 有多種中文翻譯，社區培力、社區充權或社區賦權，此處使用社區培力，主要是討論重點是要回應社區能力而不是公民權利。

經於英國之發展經驗，因此英國所發展的三種社區介入模式，似乎也有可借鏡之處，或許也具有引導效果，以下是此三種模式的介紹：

## 一、協同合作的社區培力模式（**model of collaborative practice**）

所謂的協同合作是「在一個過程中，讓對問題見解不同的多方，能夠在一個機制下建設性的探討彼此之間的差異，超越自我的侷限，尋求可能的解決之道」（Stepney, P. and Keith Popple, 2008）。根據 Kilpatrick and Thomas( eds. )(2009) 等更認為「與家庭工作」(working with families) 中社區整合模式的重要性。根據 Stepney, P. and Keith Popple (2008) 補充其他研究者所提出的「過程」，其包括七個步驟— 1.進入社區（開會、討論及建立目標）；2.找出議題成為社區的政策；3.並且決定議題的優先順序；4.透過組織或機構發展出行動策略；5.在社區中規劃、分配及執行社區方案；6.回歸到個體或家庭，並由社區來決定行動的下一步；7. 參與者及社區進行研究及評鑑。這些步驟與過程，相當程度已經說明了進行社區培力的可能階段。因此，參加社區發展協會的理監事會議，甚至村里長與鄰長的聯席會議目的是做為進入社區的一種「切入點」，了解各方對於社區的想法。

## 二、生態社會模式（**eco-social model**）

此種社區介入模式是將個體放在社區的體系之中加以探究，運用了生態系統理論（ecological systems theory）的觀點，此與社會個案工作所強調的「人在情境/環境中」（person in situation/environment）的理論相同，不過此概念在社區

的運用上多半運用在社區生態保育以及環境永續發展的操作上，如南投縣的桃米生態村就是此一概念的成功案例。但是，另一種行動概念的生態社會模式卻是充滿批判的，因為社區中因社會資源分配不均顯露在生活型態、工作方式、社會參與、健康維護、居住安全及福利提供上的差異，成為生態社會模式關心的焦點。目前社區朝向福利社區化方向的發展途徑，是建立在服務的提供而不是結構因素的批判。例如當社區發現存在某一群弱勢人口群時，如外籍配偶的比例特別高，通常就必須敏銳的察覺，社區內經濟弱勢人口群之處境，社會排除及邊緣化等議題就必須進一步被思考，可惜社區缺乏此類的專業敏感度。

### 三、社區社會工作過程模式(CSW, Community Social Work model)

此一模式融入個案工作的精神，將案主所遭遇的問題，擴大到整個社區或鄰里來思考。同時在介入模式上建立一個階段性的過程，Stepney and Evans (2000) 將之劃分為：**階段一**是熟悉環境及蒐集資訊，以利進行需求評估與資源盤點。**階段二**尋找社區重要的「頭人」(key person) 並與之建立關係，成為重要的資源點，同時完成社區的社會稽核 (social audit) 以確定資源動員的可能，此階段的任務是要與社區成員及其他的專業人員建立夥伴關係，同時開始建立一個團隊。**階段三**則是完成社區服務計畫的擬定，此一計畫可能是老人照顧計畫或者在地就業方案等。計畫完成之後就必須與社區訂定契約關係。**階段四**則必須配合其他的介入模式，成為一個整合性的 CSW 模式，有助於發揮計畫的效能。**階段五**則是在提供團隊的專業技能及提升服務成效，因此訓練是此階段的主體，工作團隊的成員之間必須互相支援協助。在此過程中，也引導團隊成員培力使用者與照顧者，分析其需求未能滿足的阻力與困境，促使形成反

壓迫的策略，並發展成爲社區方案。**階段六**透過監督及重新檢視的方式，發現問題解決的情況與程度，因此具有行動研究的意義，藉由使用者與社區成員的回饋，作爲組織或方案變革的策略參考。以上六個過程可能因引入專業設計的因素可能產生改變。

前述的社區培力模式與社區社會工作過程模式兩者之間都非常強調步驟與階段，前者的社區協力，由大體系逐漸到小的體系：政策→機構/組織→社區→個體/家庭，但是最終的目的是希望將行動的責任轉移到社區成員的身上。而後者的社區社會工作則更重視個案的預防機制，因此社會工作的專業介入更能達到效果，國外文獻均有具體的發現，例如觀察運用 CSW 途徑的家庭中心，透過社區凝聚力的強化，以及社區網絡強化，在兒童保護方案的正式轉介與法定介入的案量上都明顯的比其他非使用 CSW 途徑的家庭中心降低更多（Holman, 1995, 轉引自 Stepney, P. and Keith Popple, 2008）。同時，強化社區中的支持網絡以及緩和社區的貧窮問題，有助於兒童虐待比率的降低（Garbarino & Kostelney, 1992, 轉引自 Stepney, P. and Keith Popple, 2008）。在社區老人照顧方面，已經證明運用社區人力成爲社區巡守隊（street wardens）或協助居家服務（home help）來從事社區老人服務工作的結果，可以減少老人進入機構式照顧的比例，服務滿意度提高，平均壽命延長（Davies & Challis, 1986, 轉引自 Stepney, P. and Keith Popple, 2008）。

## 參、研究方法與設計

個案研究的結果並無法進行廣泛的推論，但是它卻能成爲「自然性推論」（naturalistic generalization）的基礎，從個案的研究可以發現某些通則性的問

題，但是仍然必須確認「個案」所存在的限制與焦點的差異（Stake, 2000）。本文的目的無法推論到所有的社區，而是希望找到某些社區發展其內在的規律，本研究是根據賴兩陽、吳明儒及李易駿（2012）所進行的社區培力資料進行分析。本文所分析的兩個社區，分別是嘉義縣民雄鄉嘉崎社區與雲林縣古坑鄉雲昌社區<sup>2</sup>。選取這兩個社區的想法，是希望了解一般的社區在從事社區發展的過程所碰到的問題為何？特別是針對起步型的社區，而這兩個社區均屬於此類的社區，嘉崎社區鄰近嘉義市，而雲昌社區則位在雲林縣與嘉義縣的交界，運用社區培力的方式進行社區參與並引導社區的行動方向。雖然三位研究者多次討論進行的方式，不過對於參與社區培力的方法及過程仍然各不相同，因此本文之目的並不是要進行比較研究，而是希望透過培力社區的過程，找到目前社區輔導的問題與困境，透過選樣社區的個案研究，發現可能面臨的問題，因此本文仍屬於實驗與探索性質。

嘉義縣民雄鄉的嘉崎社區及雲林縣古坑鄉的雲昌社區為本研究所選定的兩個培力社區，位處地區區別為鄉鎮地區與鄉村地區，而兩個社區目前正極力發展與推廣社區工作；嘉崎社區 2012 年正在執行嘉義縣政府幸福社區的補助計畫，雲昌社區則參與 2012 年雲林縣政府的社區評鑑，兩個社區雖剛起步但皆屬積極發展模式。進入選樣社區的時間及訪談對象參見表 1。

---

<sup>2</sup> 為顧及研究倫理，此兩社區均已化名處理，而非其原本之社區名稱。

表 1：選樣社區的基本型態及培力、調查時間及對象

| 社區別      | 縣市別    | 社區型態    | 調研時間與方式             | 對象                |
|----------|--------|---------|---------------------|-------------------|
| 嘉崎社區發展協會 | 嘉義縣民雄鄉 | 鄉鎮起步積極型 | 2012/6/14 社區訪談      | 村長                |
|          |        |         | 2012/7/12 社區需求調查工作坊 | 理事長               |
|          |        |         | 2012/9/6 社區訪談       | 村幹事               |
|          |        |         | 2012/12/29 社區訪談     | 總幹事<br>執行長<br>理監事 |
| 雲昌社區發展協會 | 雲林縣古坑鄉 | 鄉村起步積極型 | 2012/7/4 社區訪談       | 村長                |
|          |        |         | 2012/7/12 社區需求調查工作坊 | 理事長               |
|          |        |         | 2012/9/12 社區訪談      | 總幹事<br>執行長        |
|          |        |         | 2012/12/29 社區訪談     | 理監事               |

Packham(2008)認為社區工作者必須是一個有效率的實務工作者(effective practitioner)，在社區中必須能夠辨識確認社區所處的情境及其所遭遇的問題。本研究之設計採取社區訪視、參與會議、社區工作坊、運用社區工具調查及分析，從相關培力過程中，觀察社區在發展過程中所面臨的問題。以下運用 SWOT 分析掌握社區內部優勢與劣勢，以及外部的機會與威脅，目的在了解社區發展相關方案上的助力與阻力，其次運用社區需求調查的進行，了解不同福利人口群的基本特徵，並逐一分析。同時，也特別調查社區志工與年齡之間的關係，希望發現未來發展志工的方向。同時，期待藉由社區會議及焦點座談的方式協助社區產生行動策略。

## 肆、嘉崎社區之輔導培力過程

### 一、社區背景介紹及 SWOT 分析

嘉崎社區舊名大崎腳莊、內埔仔莊，因以前有一個急彎斜坡度很高的道路

而命名；其位處於嘉義縣竹崎交流道下，交通便利；所占面積約 6.97 平方公里。社區內設有兩間學校，分別為大崎國民小學與大吉國民中學。嘉崎社區男性人數 1,405 人、女性人數 1,258 人，社區總人數達 2,663 人；而以年齡結構來看，0-9 歲的小孩 150 人，10-19 歲及 20-34 歲則各為 285 人及 691 人，35-49 歲與 50-64 歲的中壯年各為 579 人與 638 人，65 歲以上的老年人口則為 320 人；社區人口群以 20-64 歲年齡層的比例最高，老年人口比例佔了 12%，人口老化是社區面臨的一大問題。

表 2：嘉崎社區人口性別結構表

| 社區   | 村別  | 鄰數 | 戶數  | 人口數   | 男(人)  | 女(人)  |
|------|-----|----|-----|-------|-------|-------|
| 嘉崎社區 | 大崎村 | 17 | 905 | 2,663 | 1,405 | 1,258 |

註：嘉崎社區 2012 年 7 月人口資料。

資料來源：民雄鄉公所。

表 3：嘉崎社區人口年齡結構表

| 社區   | 合計        | 0-9 歲   | 10-19 歲 | 20-34 歲 | 35-49 歲 | 50-64 歲 | 65 歲以上  |
|------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 嘉崎社區 | 2,663 (人) | 150 (人) | 285 (人) | 691 (人) | 579 (人) | 638 (人) | 320 (人) |
|      | 100%      | 5%      | 11%     | 26%     | 22%     | 24%     | 12%     |

註：嘉崎社區 2012 年 7 月人口資料。

資料來源：民雄鄉公所。

嘉崎社區發展協會成立於 1994 年，2012 年社區發展協會的會員數僅有 89 人，並成立長壽俱樂部及媽媽教室，其會員人數分別依序為 154 人及 20 人；社區亦申請祥和志工隊 112 分隊，參與志工 28 人；另設有大崎志願服務隊，志工人數 175 人。社區居民的經濟以務農為主，主要作物為鳳梨、蔬果與稻米；社區目前規劃推展鳳梨加工產業。

社區發展協會成立社區關懷據點，承辦相關據點業務；安排兒童與青少年的課後輔導活動；亦辦理健康促進、電腦教室、社區綠美化、社區觀摩與聯歡

晚會等相關社區活動。嘉崎社區目前正在執行嘉義縣政府 101 年度幸福社區美滿家庭的補助計畫（起步型），計畫執行以社區美化、老人健康活動、弱勢兒童課輔活動與夏令營、社區需求調查以及社區 e 化電腦研習為主要內容。

表 4：嘉崎社區 SWOT 分析

| 內部優勢 (Strength)  | 內部劣勢 (Weakness)  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 社區幹部與社區會員積極參與社區事務。</li><li>2. 社區幅員遼闊。</li><li>3. 位處於高速公路下，交通便利。</li><li>4. 社區設立關懷據點，固定活動日為每周六。</li><li>5. 辦理嘉義縣社會局 101 年幸福社區美滿家庭補助計畫。</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 社區老年人口比例高。</li><li>2. 社區發展協會的會員數偏低。</li><li>3. 社區關懷據點人數日增，活動中心場地無法容納。</li></ol> |
| 外部機會 (Opportunity)   | 外部威脅 (Threat)  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 合辦或鼓勵志工參與基礎與特殊訓練中。</li><li>2. 與嘉義基督教醫院、中正大學合作。</li><li>3. 發電廠回饋金。</li><li>4. 推廣鳳梨加工產業。</li></ol>  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 社區老年人口比例高。</li><li>2. 農村產業發展不易。</li></ol>                                       |

註：上述內容係與社區辦理焦點座談之後彙整。

## 二、社區行動策略

社區雖然逐步逐項發展，但主要仍以社區幹部與志工的積極推展，由於社區可能處於起步階段，參與社區發展協會的會員數偏低。從人口年齡結構表發現，社區主要人口群分布在中壯年年齡層，老年人口比例佔了 12%，人口老化問題日漸嚴重；雖然社區已經設立社區關懷據點，但由於參與人數日增，場地

空間有限，人數逐漸增加恐無法容納。加上嘉崎社區幅員遼闊，分成上面（高速公路下區域）及下面（十四甲）兩部分，上部分的社區居民有 80% 皆務農，大都居住在十四甲區域，可能的社區行動策略之一是若能考慮在十四甲增設另一個社區關懷據點工作站，除可舒緩關懷據點的人數壓力，另外可增加交通的便利性。

社區位處於竹崎交流道附近，交通便利，社區以鳳梨為主要栽植作物，在社區產業及環境的改造上，策略之二是期待未來可以發展鳳梨加工產業，並規劃發展休閒觀光產業，在河堤、分洪道兩旁造景與植樹，規劃觀光步道，可步行或騎單車。期待社區產業因交通之便而能有較好的發展。社區可與嘉義基督教醫院、中正大學等鄰近單位合作，連結資源，辦理相關活動，2012 年並繼續執行嘉義縣政府社會局的幸福社區美滿家庭補助計畫。

### 三、社區特質與自我培力過程與結果

由於社區為剛起步發展的階段，為能了解社區需求與資源的連結運用，其透過社區需求調查分析來了解社區居民的需求，規劃更符合社區居民需求的活動與方案。因此，協助社區設計需求調查問卷，並依社區區域別進行抽樣，由社區居民擔任訪員，進行訪員訓練而後進入社區進行問卷調查，再協助社區進行問卷的編碼與分析，分析社區的需求為何。

嘉崎社區共有 17 鄰，為進行社區的需求調查，依照鄰里人數與性別比例進行抽樣，抽樣人數為 230 人；進行將近兩個月的問卷調查之後，共回收 230 份樣本，有效樣本 230 份，以此 230 份樣本進行嘉崎社區的需求調查分析；其中以調查問卷內容所列，針對受訪對象的基本資料、期待社區發展協會能辦理之工作項目與願意參與（投入）社區時間三大類進行統計分析。

(一) 基本資料

230 份的有效樣本中，男性為 113 人，女性為 117 人，如表 5。年齡比例依據 15-24 歲、25-34 歲、35-44 歲、45-54 歲、55-64 歲及 65 歲以上來統計，如表 6 及圖 1；職業比例則根據農、軍、公、教、工、商、自由業、家管、其他及已退休十大類，詳如圖 2。

表 5：性別分配比例

| 性別 | 人數  | 百分比  |
|----|-----|------|
| 男  | 113 | 49%  |
| 女  | 117 | 51%  |
| 總和 | 230 | 100% |

表 6：年齡別分配比例

| 年齡（歲） | 人數  | 百分比   |
|-------|-----|-------|
| 15-24 | 15  | 6.5%  |
| 25-34 | 21  | 9.1%  |
| 35-44 | 29  | 12.6% |
| 45-54 | 47  | 20.4% |
| 55-64 | 59  | 25.7% |
| 65 以上 | 59  | 25.7% |
| 總和    | 230 | 100%  |

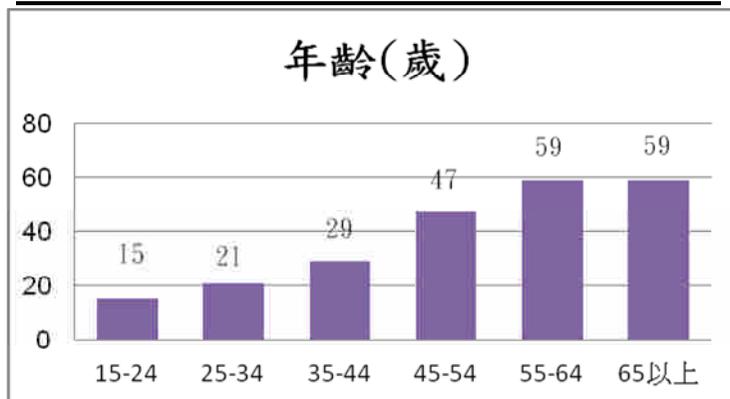


圖 1：年齡別次數分配圖

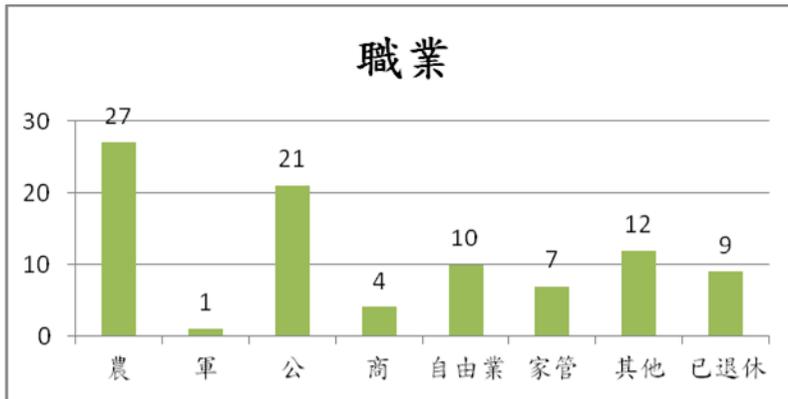


圖 2：職業別次數分配圖

在社區活動參與部分，扣除 7 份遺漏值，曾參與社區活動的有 85 人，未參與 138 人，未參與原因以「沒時間、沒空參與」為首要原因。志工參與部分，曾參與志工為 73 人，未參與志工達 145 人（不含遺漏值），未參與志工原因與未參與社區活動相同，以沒時間、沒空參與為首要原因。

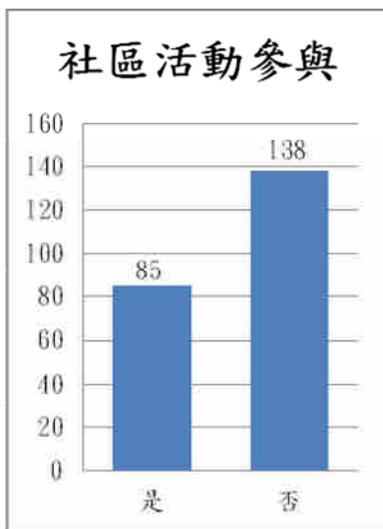


圖 3：社區活動參與次數分配圖

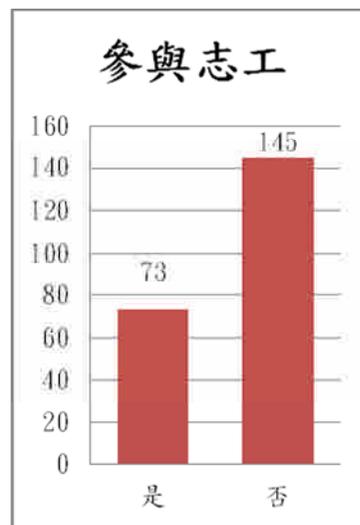


圖 4：志工參與次數分配圖

以性別與年齡別來看社區活動參與及志工參與的次數分配情形，詳如表 7 與表 8；以性別而言，女性參與社區活動及志工皆高於男性，但兩者差距並不大；以年齡別來看，社區活動參與及志工參與較多落於 65 歲以上的年齡級距，其次落於 55-64 歲，顯示社區活動及志工參與偏以中高齡人口為多。

表 7：性別參與交叉分析（人）

| 性別 | 社區活動參與          |                 | 志工參與            |                 |
|----|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|    | 是               | 否               | 是               | 否               |
| 男  | <b>40 (36%)</b> | <b>71 (64%)</b> | <b>36 (33%)</b> | <b>72 (67%)</b> |
| 女  | <b>45 (40%)</b> | <b>67 (60%)</b> | <b>37 (33%)</b> | <b>73 (67%)</b> |

表 8：年齡別參與交叉分析（人）

| 年齡（歲） | 社區活動參與          |                 | 志工參與            |                 |
|-------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|       | 是               | 否               | 是               | 否               |
| 15-24 | 5 (35%)         | 9 (65%)         | 4 (30%)         | 9 (70%)         |
| 25-34 | 7 (33%)         | 14 (67%)        | 5 (24%)         | <b>16 (76%)</b> |
| 35-44 | 10 (35%)        | 18 (65%)        | 10 (38%)        | 16 (62%)        |
| 45-54 | 12 (26%)        | <b>34 (74%)</b> | 11 (25%)        | 33 (75%)        |
| 55-64 | 22 (38%)        | 35 (62%)        | 18 (32%)        | 39 (68%)        |
| 65 以上 | <b>30 (51%)</b> | 28 (49%)        | <b>25 (44%)</b> | 32 (56%)        |

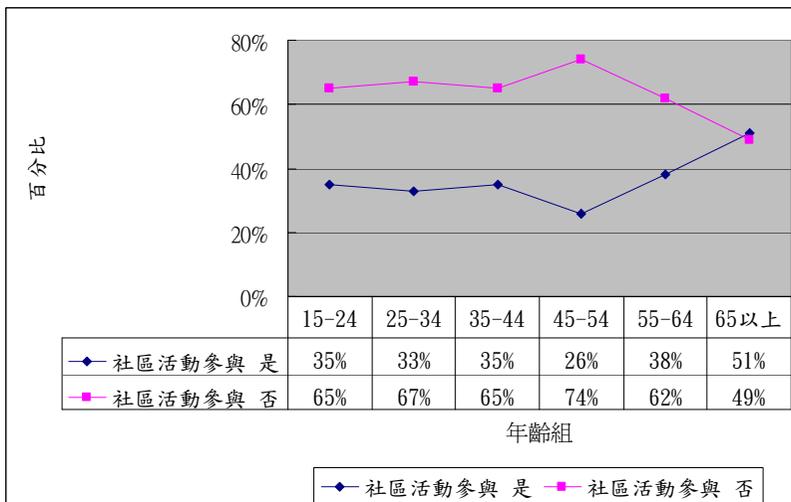


圖 5：社區活動參與及年齡別交叉分析

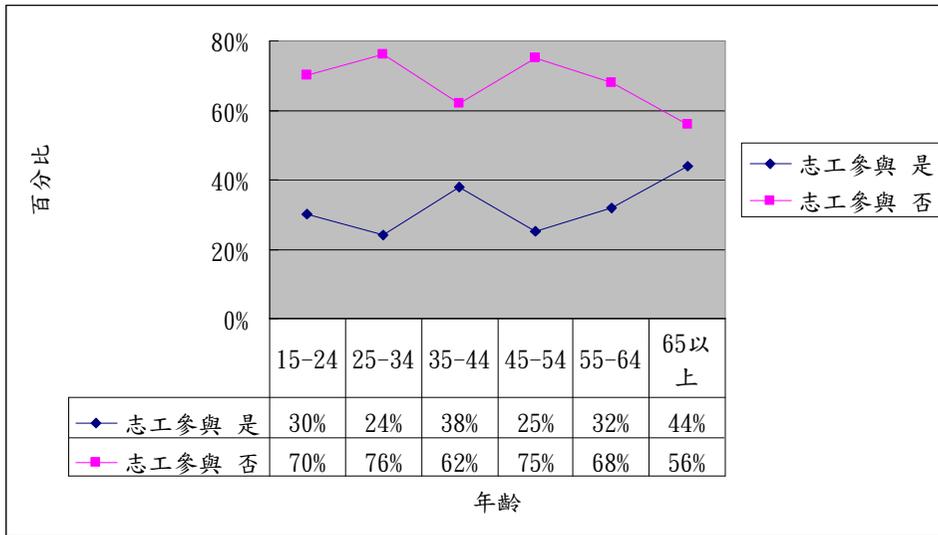


圖 6：志工參與及年齡別交叉分析

(二) 期待社區發展協會能辦理之工作項目 (可複選)

將期待社區發展協會能辦法的工作項目分成九大類，每個類別依其主題再細分不同工作項目，提供社區居民重複勾選期待社區能辦理的工作項目，以了解社區居民的服務需求。

1. 健康促進

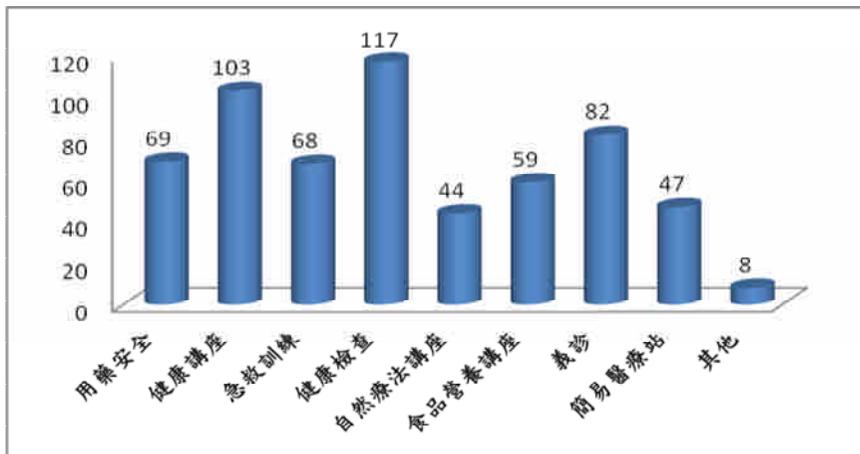


圖 7：健康促進之內容比較

在健康促進的工作項目中，社區居民多選擇健康檢查，其次為健康講座，再來是義診，顯示社區居民較關心健康檢查的議題，未來社區可以接洽鄰近醫院，與醫療組織合作搭配健康檢查或醫學講座等活動，拓展社區的醫療相關資源。

## 2.學習成長

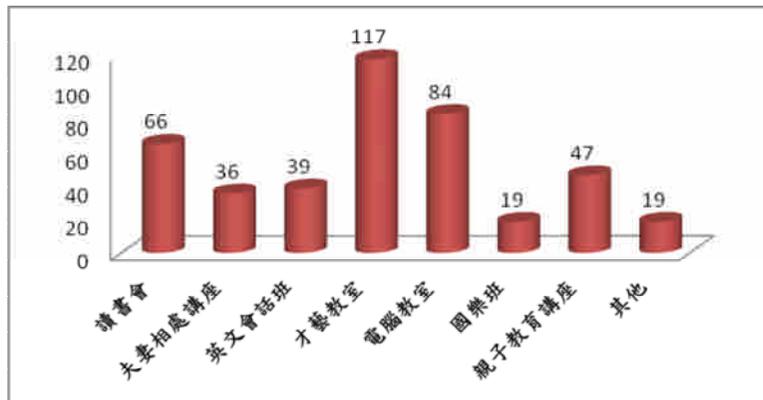


圖 8：學習成長之內容比較

在學習成長的工作項目中，以才藝教室與電腦教室為票數最高的前兩名，意謂社區居民注重才藝的培養與電腦能力的養成，未來社區規劃成長課程，可以才藝發展與電腦能力訓練相關課程為優先。

## 3.養生/休閒/娛樂

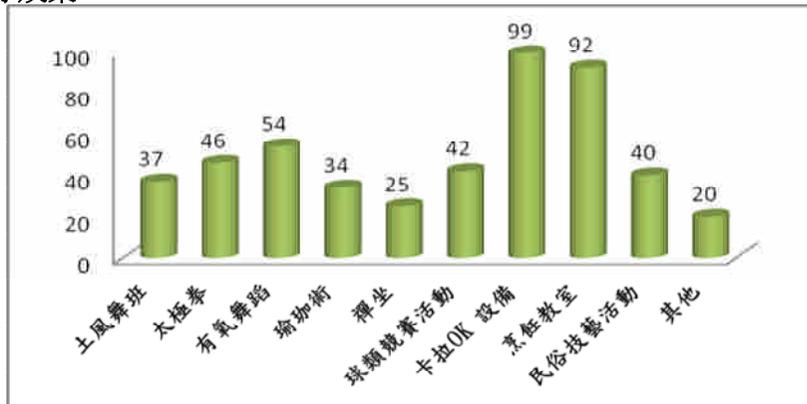


圖 9：養生/休閒/娛樂之內容比較

在養生/休閒/娛樂的工作項目中，以卡拉 OK 設備為首要選擇，其次為烹飪教室設備，再來則是有氧舞蹈；目前社區已有卡拉 OK 設備，可以繼續規劃與發展相關課程或活動；若社區經費允許，可再辦理烹飪教室或聘請老師增開有氧舞蹈課程，提供社區居民休閒聚會的多元選擇。

#### 4.環境營造

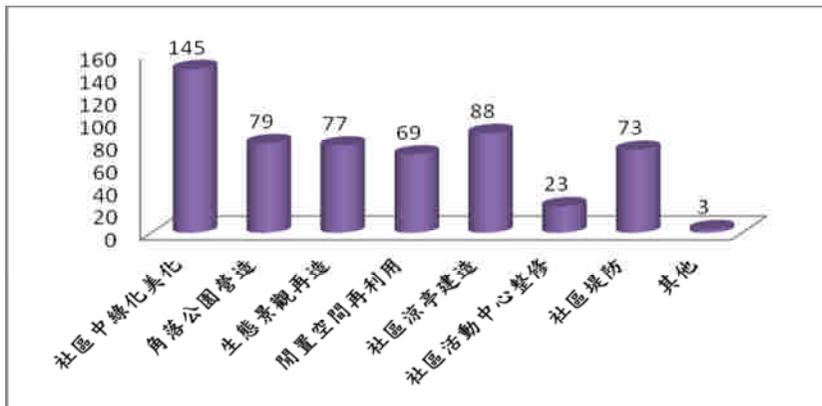


圖 10：環境營造之內容比較

在環境營造的工作項目中，以社區綠化美化為多數選擇，其次為社區涼亭建造、角落公園營造與生態景觀再造，顯示社區居民相當重視社區環境的綠化與美化；且社區居民普遍認為社區缺乏硬體設施，建議若經費許可可再增加相關設備以美化社區，也讓居民有更多可以休閒之處。

#### 5.產業促進

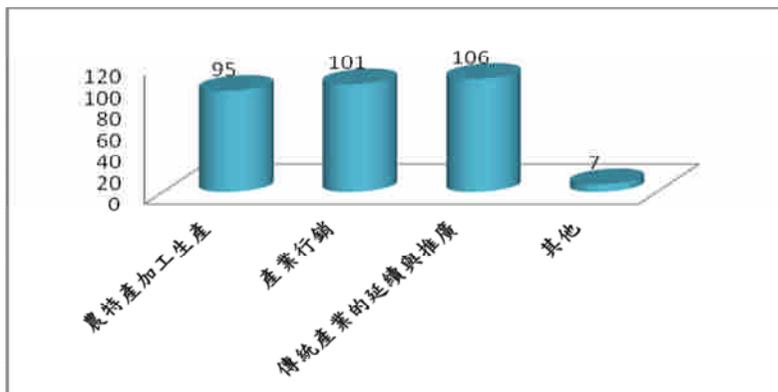


圖 11：產業促進之內容比較

在產業促進的工作項目中，社區居民以傳統產業的延續與推廣為首選，其次為產業行銷，再來為農特產加工生產，這也與社區居民多以務農為主相關，意謂社區居民對於產業促進十分重視，為傳統農特產找出社區特色與發展行銷策略是鄉村農業發展的新契機。

## 6.文化再造

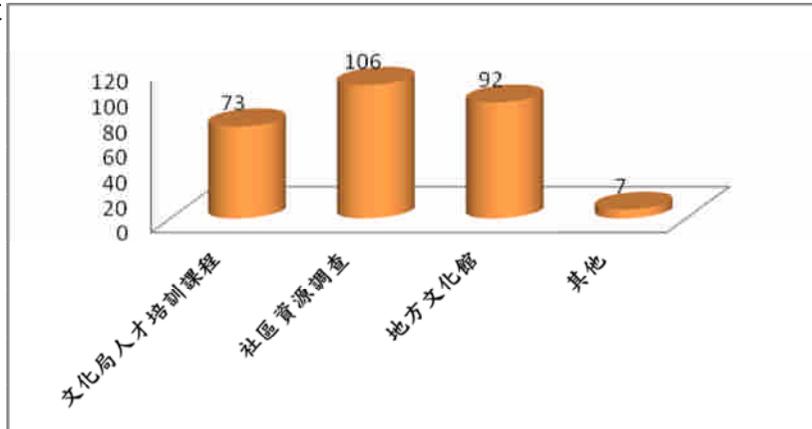


圖 12：文化再造之內容比較

在文化在造的工作項目中，社區居民以選擇社區資源調查為多數，表示社區居民對於社區當中有多少資源可運用相當關注，建議若社區行有餘力可做社區資源盤點，未來也可提供給社區在計劃相關方案或規劃社區發展時有所依據。

## 7.聯誼交流

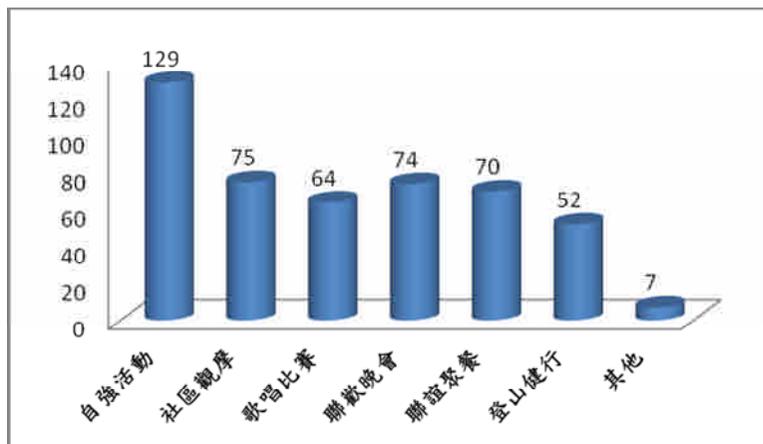


圖 13：聯誼交流之內容比較

在聯誼交流的工作項目中，以自強活動為最多數，其次是社區觀摩，再來是聯歡晚會；相對於其他工作項目而言，聯誼交流的選擇次數也相對較高，意謂社區舉辦聯誼交流活動的參與程度應該相對較踴躍。建議未來社區可多舉辦自強活動以增進社區居民之情感聯繫，或進行社區觀摩增進經驗交流，把好的經驗帶回社區。

### 8.居家安全與維護

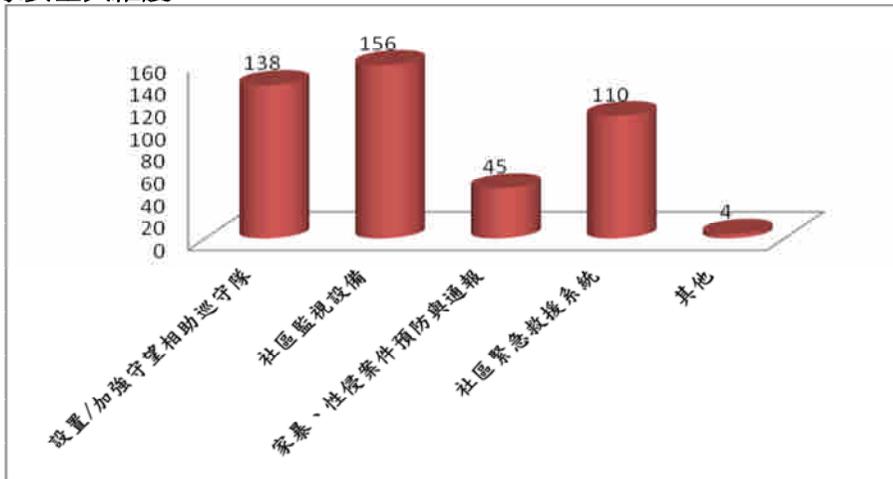


圖 14：居家安全與維護之內容比較

在居家安全維護的工作項目中，以社區監視設備的選擇次數最高，第二則是設置或加強守望相助巡守隊，從圖中可看出居家安全維護的工作項目對社區居民相當重要，意謂社區居民對於社區安全相當重視。或許未來社區可以籌組守望相助巡守隊，由社區居民共同守護社區的安全。

### 9.社區照顧及社區福利服務

在社區照顧及社區福利服務的工作項目，依對象分成兒童、青少年、婦女、身心障礙者、老人、經濟弱勢與志願服務七大範疇，針對不同對象也選擇不同的社區工作項目。

### (1) 兒童

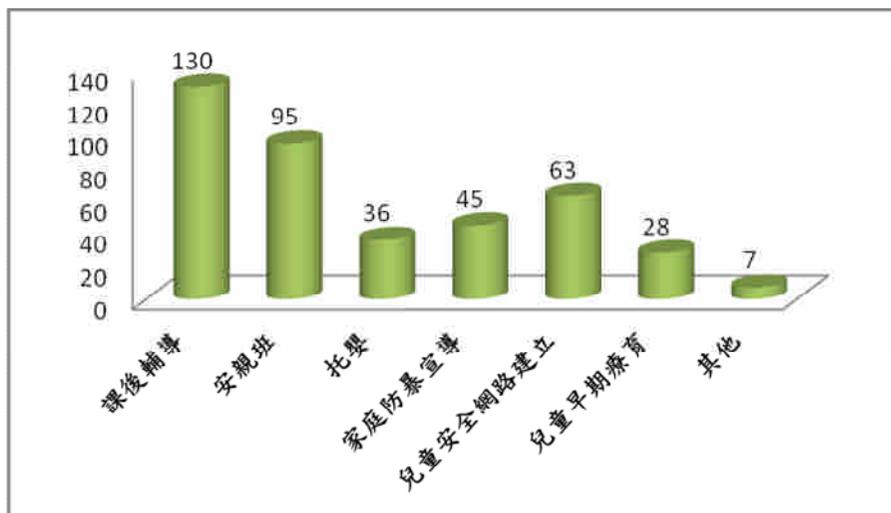


圖 15：兒童福利之內容比較

以兒童為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以課後輔導的選擇次數最多，其次為安親班；未來如果可以與鄰近的大專院校合作或社區自行籌組課輔班，在社區活動中心開辦兒童課後輔導方案，協助社區兒童的課輔需求。

### (2) 青少年

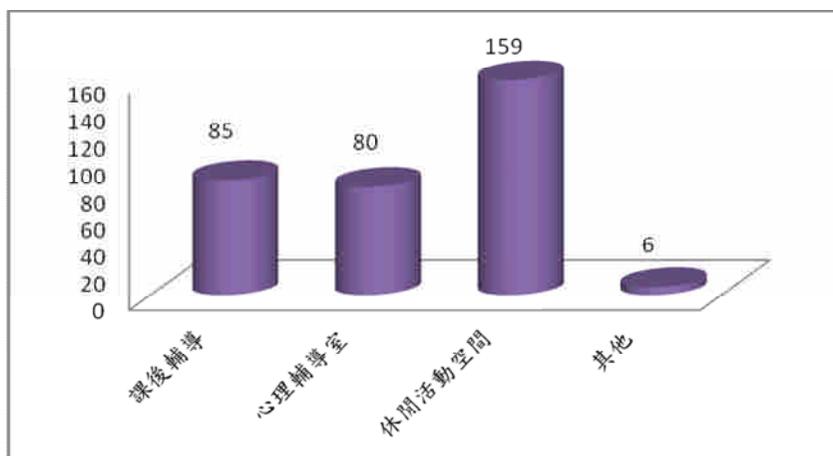


圖 16：青少年福利之內容比較

以青少年為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以提供休閒活動空間為最高票數；未來社區在規劃社區空間時，可將青少年的休閒活動納入考量，如球類活動場地等，提供青少年在平時從事休閒活動時所需的空間。

(3) 婦女

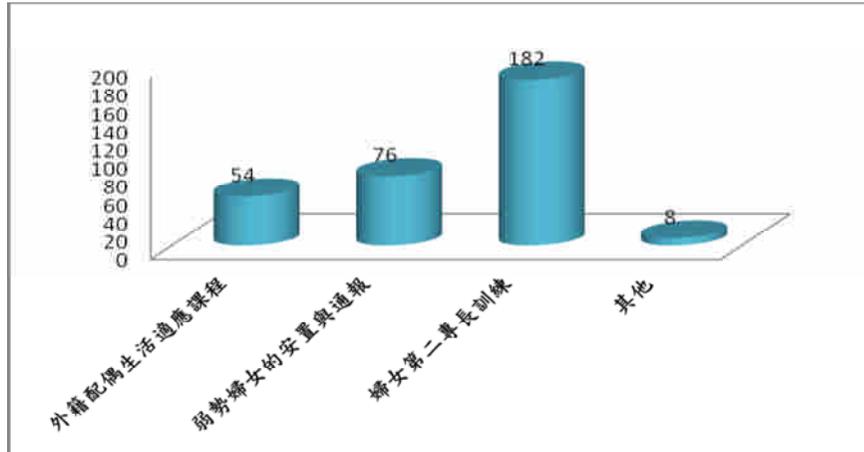


圖 17：婦女福利之內容比較

以婦女為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以發展婦女的第二專長為較多人的選擇，顯示社區居民對於婦女第二專長訓練的重視；或許可與社區成立的媽媽教室結合，規劃相關的活動，開發自我的第二專長，促進就業機會。

(4) 身心障礙者

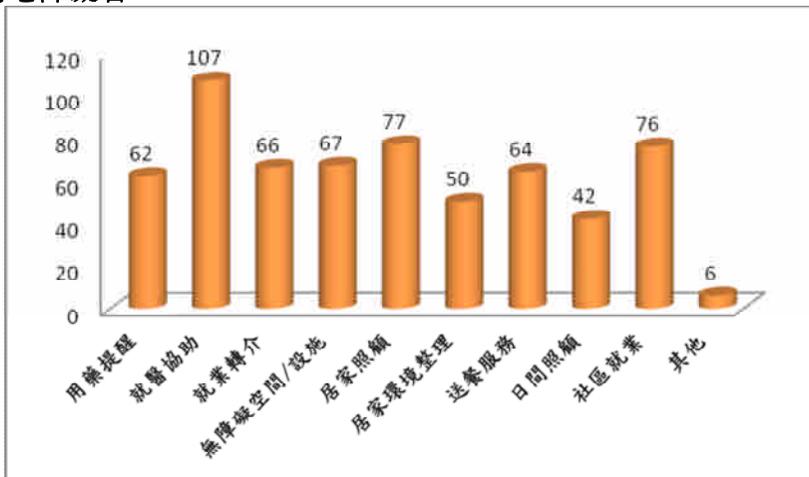


圖 18：身心障礙者福利之內容比較

以身心障礙者為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以就醫協助為最高票數，其次為居家照顧與社區就業，主要著重於身心障礙者的醫療、飲食與就業，是相當基本卻必須的需求層面。

### (5) 老人

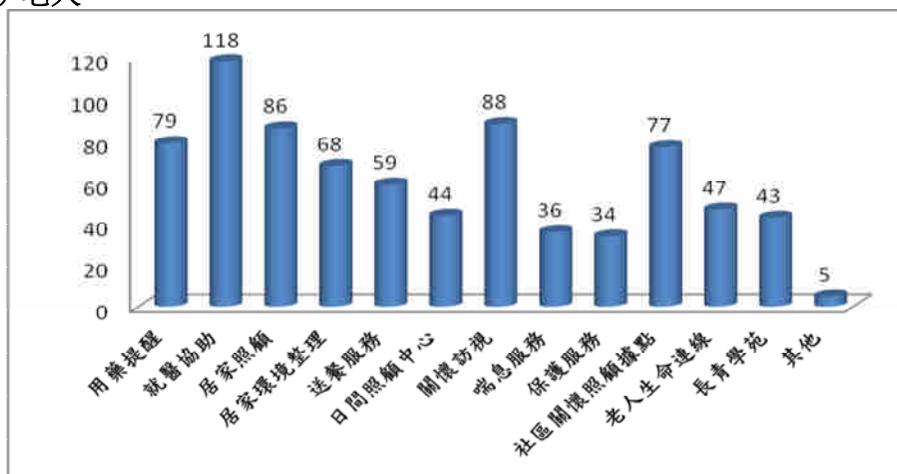


圖 19：老人福利之內容比較

以老人為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，與身心障礙者為對象的福利服務相同，就醫協助為最多選擇，其次為關懷訪視與居家照顧；在人口老化嚴重的社區中，與老人與身心障礙者的相關福利服務不可忽視。

### (6) 經濟弱勢

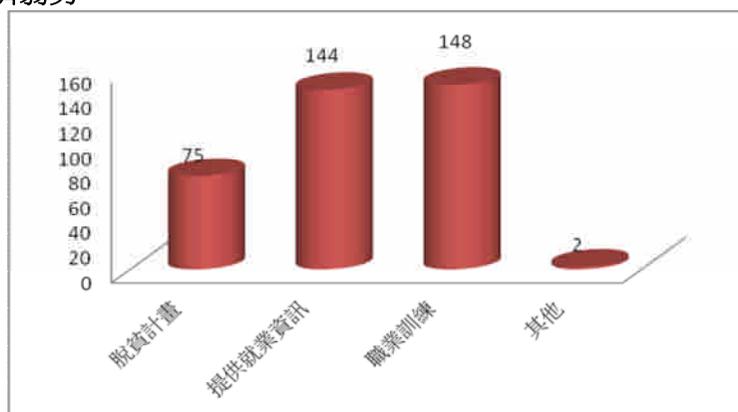


圖 20：弱勢經濟之內容比較

以經濟弱勢為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以提供職業訓練，其次是提供就業資訊為首要選擇，意謂著社區居民對於就業服務相當之重視。

(7) 志願服務

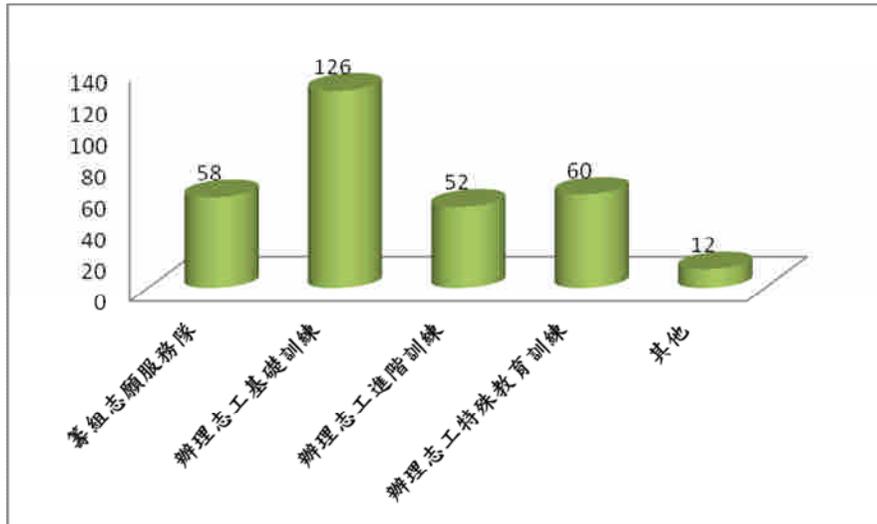


圖 21：志願服務之內容比較

以志願服務參與的社區福利服務工作項目中，以辦理志工基礎訓練為最多選擇，其次為辦理志工特殊訓練，顯示社區雖然已有志工隊，但對於志願服務的訓練仍有其需求；建議社區可結合附近鄰近社區一同舉辦相關訓練，並從原有的志工隊逐步建構並推展，以充實並活化社區志工的參與服務。

(三) 願意參與（投入）社區時間（可複選）

社區居民較能參與社區活動的時間都以晚上時間為主，由於白天時間要上班上課之故，周末與晚上的時間為較多人選擇的時間，尤為周六和周日的晚上；因此，社區活動的推展仍以晚上和周末的時間較為理想。但整體而言，參與次數仍偏低，可能需要多鼓勵社區居民主動參與社區活動，累積社區活動能量，以能發展更多元的社區工作。

表 9：參與社區時間次數分配表

| 願意參與時間<br>(次數) | 星期一 | 星期二 | 星期三 | 星期四 | 星期五 | 星期六 | 星期日       |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|
| 上午             | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 32  | <b>49</b> |
| 下午             | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 24  | <b>36</b> |
| 晚上             | 18  | 12  | 15  | 11  | 18  | 33  | <b>49</b> |

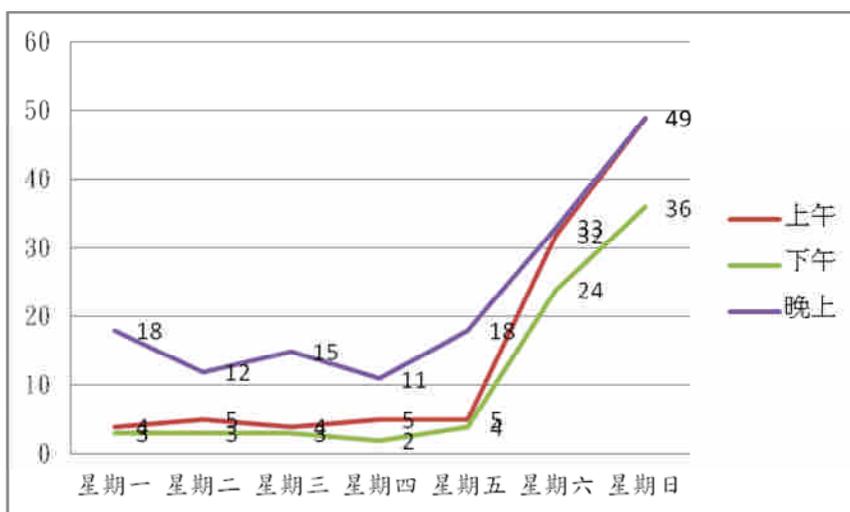


圖 22：參與社區時間次數分配圖

表 10：嘉崎社區社區能力分析表

| 職稱   | 組織能力        | 網絡能力        | 方案規劃及<br>行政能力 | 政治(倡導)<br>能力 | 社區參與力       | 永續能力       |
|------|-------------|-------------|---------------|--------------|-------------|------------|
| 理事長  | 8.7         | 8.1         | 8.2           | 8.1          | 9           | 8.3        |
| 總幹事  | 7.9         | 7.6         | 5.4           | 7            | 7.7         | 6.9        |
| 平均   | <b>8.3</b>  | <b>7.85</b> | <b>6.8</b>    | <b>7.55</b>  | <b>8.35</b> | <b>7.6</b> |
| 總體平均 | <b>7.74</b> |             |               |              |             |            |

透過社區需求調查的分析，了解社區居民的需求，可以發現社區老年人口比例較高，社區以農業為主要產業，社區居民參與社區活動意願相對而言是高的，但也以高齡人口的意願為高。社區也與鄰近的學校與醫院有方案合作，目前社區朝向規劃社區美化與綠化並打造單車步道等，也符合社區居民的需求，期待能有更多元的社區活動空間；此外也一併調查社區居民參與社區的時間分配，以便於未來社區安排活動的時間規劃。

另外，也透過社區能力問卷調查，以組織能力、網絡能力、方案規劃及行政能力、政治（倡導）能力、社區參與力以及永續能力六個面向來呈現社區能力，分析社區在六大面向的能力指標。針對社區主要二位幹部進行調查問卷，以了解社區目前的能力發展。除針對社區能力進行六大面向的調查外，亦針對目前社區的主要工作面向、活動安排以及困境進行了解。根據調查問卷結果，目前嘉崎社區發展協會以老人照顧與課程學習為社區重要的工作發展；而社區成立的組織主要為照顧關懷據點、長壽俱樂部、媽媽教室與志工隊；近三年舉辦的活動與發展工作及社區組織相關，以關懷據點的運作及環境整理清潔為主。嘉崎社區主要與村里的互動關係較為密切，其次為衛生單位與相關單位；面臨的困境為年輕人不參加、財源不足的問題。

而社區幹部根據組織能力、網絡能力、方案規劃及行政能力、政治（倡導）能力、社區參與力以及永續能力六大面向為社區能力評分結果，總平均為 7.74 分，組織能力、網絡能力、方案規劃及行政能力、政治（倡導）能力、社區參與力以及永續能力的平均得分依序各為 8.3 分、7.85 分、6.8 分、7.55 分、8.35 分以及 7.6 分，除方案規劃及行政能力外，其餘皆達 7 分以上，得分相當高，意謂社區發展協會對於社區工作、活動安排、資源連結與方案規劃、參與社區以及社區未來發展等有相當程度的了解與規劃。

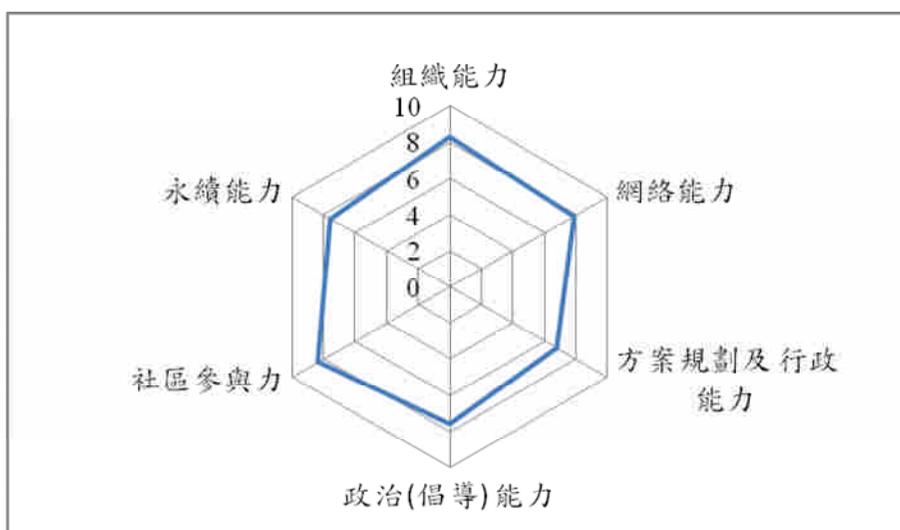


圖 23：嘉崎社區社區能力壘達圖

嘉崎社區的組織能力、網絡能力、方案規劃及行政能力、政治（倡導）能力、社區參與力以及永續能力分析如下：

1. 組織能力：嘉崎社區的社區幹部積極發展社區事務，亦鼓勵社區居民積極參與社區活動，定期召開相關會議了解社區的現況。
2. 網絡能力：社區參與嘉義縣政府的幸福社區美滿家庭補助計畫，與村里互動密切；並且與社區內大吉國中、大崎國小，及鄰近的中正大學、嘉義基督教醫院皆有合作關係。
3. 方案規劃及行政能力：社區人口以老年人居多，在文書處理、方案規劃、電腦作業等相關運用相對不足，因此辦理相關電腦研習課程來增進社區成員的行政能力。
4. 政治（倡導）能力：目前社區在規劃與籌辦社區刊物的發行。
5. 社區參與力：社區區域範圍大，參與志工以十四甲區域的居民為主，社區活動亦可動員許多社區民眾共同參與；尤其社區關懷據點參與人數因空間不足已達飽和，考量增設新的據點來滿足社區需求。

6. 永續能力：社區目前以休閒產業為規劃重心，綠化河堤與分洪道的周圍，可做為休閒的場地，為環境美化與觀光產業等永續性的社區發展做規劃。

#### 四、社區培力輔導過程與結果

主要以方案培力社區的方式來進行輔導，嘉崎社區發展協會為剛起步的社區，正處於拓展社區的觸角與積極發展的階段；加上村長與社區理事長想法相近，關係密切，在發展社區有共識，共同發掘社區資源，使得社區的運作更為完備與流暢；且嘉崎社區有發電廠的回饋金，以往是以發給補助金或津貼的形式來運用，社區發展之後期待將回饋金做更有意義的運用。因此，主要的輔導策略是以協助發掘社區資源並連結外來的輔導資源，作為資源觸媒的角色，將社區需求與資源做盤查，進而連結需要的資源，透過將人力、資金與資源連結的概念來輔導社區。

在輔導培力的過程，主要先進行社區會談，檢視相關社區資料，與社區主要幹部討論社區目前概況、需求期待以及活動方案的規劃，並在社區發展的活動方案與基礎之下，協助輔導，採以從旁協助與連結資源的角色；進而就社區需求進行調查，輔導社區居民進行問卷調查，除了便於完成問卷之外，亦能使參與調查的社區居民更加了解社區，並歸納未來社區發展目標與方向。最後，再協助連結所需的資源，發展社區方案。

#### 五、社區輔導培力模式之分析

在嘉崎社區的輔導過程，一開始便希望運用合作協同的培力模式，特別是

社區發展協會與村長、村幹事、鄰近的嘉基社區醫療部門、大崎國小等均已有一定程度的互動與合作方案的進行。因此，社區整體的動員能力非常具有潛力，但是在社區議題的決定上，一直缺乏有效的機制，過去以在村長家的辦公室為據點，成為社區共同形成共識的機制，但是社區卻缺乏一位能將討論結果轉化為具體計畫的關鍵性人才，雖然社區已經申請嘉義縣幸福社區獲得起步型的 20 萬補助，但是在計畫執行過程中缺乏發展出社區行動策略的能力，因此方案的邏輯與後續方案的規劃並無法系統性的整理，而使得方案流於活動的辦理，無法轉換成為社區自主的行動。這一情況與社區能力調查的結果一致，社區在方案計畫能力上相對較弱。

前述社區議題的掌握，在幾次訪談中逐漸發現老人及兒童是社區關切的兩類福利人口群，社區表示希望目前的社區關懷據點，能夠增加除了活動中心以外的關懷站，以克服因地理因素造成長輩參加不便的情況。其次，在兒童的課後照顧方面，社區已經持續與在地的大崎國小合作辦理弱勢家庭兒童（特別是外配）的課輔班，經費來源是發電廠的回饋金，在與社區幹部訪談的過程中，研究者嘗試導入多元文化的概念，期盼社區能夠將部分的心力，投入外籍配偶的相關支持及融合方案，可惜社區雖然認同卻無法產出計畫及方案。此時若能運用 CSW 的模式，必然能夠將社區中外配家庭的家庭情況及需求進一步調查分析，甚至透過學校了解外配學童的學校表現和社區對於外配家庭的互動模式，以及社會排除的情況等研擬一份社會稽核（social audit）報告。因此，進行社區深度之輔導與培力若要運用 CSW 模式需要專業人力的介入，一般的社區是無法勝任的。而即便是大學老師的輔導團隊，有時亦不可能完全幫社區寫一份計畫，因為社區只會產生依賴，違背社區培力的理念。因此，如何建立一個專業社區社工制度，讓社區發揮真正的功能，值得再深入檢討。例如，未來

的社工師事務所是否也兼辦社區培力的服務，當然這必須符合「使用者付費」的原則。當然，社工師必須規劃專業社區社會工作者的認證機制，其專業也受到社會大眾的認可才可以。

## 伍、雲昌社區之輔導培力過程

### 一、社區背景介紹及 SWOT 分析

雲昌社區發展協會於 1992 年成立，至今為第五屆理監事會；其隸屬於雲林縣古坑鄉的崁腳村 11 鄰至 18 鄰，崁腳村位處於小山丘、小山坡地之下山，村轄內部落有崁腳、南昌（舊名溪底寮仔）、新興（舊名山豬堀）、崎坪腳、瑞雲（舊名外坪腳）、下崁腳（舊名拔仔林頭）、後湖仔、崎龍尾等八部落；崁腳村的總人口數為 1,529 人，總面積為 12.2668 平方公里。而雲昌社區轄內部落有南昌（舊名溪底寮仔）、下崁腳（舊名拔仔林頭）、後湖仔、崎龍尾等四個部落，主以南昌部落的居民佔多數，人數約佔百分之八十左右；社區居民以閩南人為主，信仰中心為南昌宮（主祀保生大帝）；雲昌社區並設有一間興昌國小。

雲昌社區男性人數 367 人、女性人數 358 人，社區總人數為 725 人；而以年齡結構來看，0-6 歲的幼兒 29 人，7-12 歲與 13-18 歲則各為 35 人和 48 人，19-45 歲 286 人，46-64 歲 199 人，而 65 歲以上則為 128 人；人口結構資料詳如下表；從人口年齡結構表發現社區主要人口群分布在中壯年年齡層，老年人口比例佔了 18%，人口老化問題日漸嚴重。

表 11：雲昌社區人口性別結構表

| 社區   | 村別  | 鄰數 | 人口數 | 男(人) | 女(人) |
|------|-----|----|-----|------|------|
| 雲昌社區 | 崁腳村 | 8  | 725 | 367  | 358  |

註：雲昌社區 2012 年 7 月人口資料。

資料來源：雲昌社區發展協會。

表 12：雲昌社區人口年齡結構表

| 社區   | 合計      | 0-6 歲  | 7-12 歲 | 13-18 歲 | 19-45 歲 | 46-64 歲 | 65 歲以上  |
|------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|
| 雲昌社區 | 725 (人) | 29 (人) | 35 (人) | 48 (人)  | 286 (人) | 199 (人) | 128 (人) |
|      | 100%    | 4%     | 5%     | 7%      | 39%     | 27%     | 18%     |

註：雲昌社區 2012 年 7 月人口資料。

資料來源：雲昌社區發展協會。

社區居民以農林業為主要產業，依時代與氣候的變遷而改變作物的種類，近幾年以竹筍、柳丁、茂谷、鳳梨、蘭花等為主要作物；最近由雲林縣政府補助租用台糖土地設立農業首都，培養有機蔬菜及花卉。

社區近年來積極推動社區業務，逐步逐項慢慢奠定社區發展基礎，社區成立媽媽教室，主要以拼布與健康操為活動內容；以及成立志工隊和長壽俱樂部，社區志工每個月不定時會主動打掃社區，維護社區整潔；且已辦理老人福利相關活動如長壽俱樂部慶生會、老年人健康講座、老人休閒旅遊活動、發放重陽敬老津貼與敬老餐會等活動；辦理社區綠化及美化活動，成立社區環保志工隊，每月辦理一次（星期日）社區環境清潔活動；以及鄉土文化維護及發揚等相關活動。社區目前已參與「農村再生計畫」，及正籌備參與雲林縣縣內 101 年度的社區評鑑；並籌辦社區刊物與花鼓陣計畫，以申請內政部補助經費。

雲昌社區活動中心本來為古坑鄉公所的公立托兒所，2002 年 9 月古坑鄉廢棄各社區托兒所集中於鄉立托兒所上課後，托兒所即轉供社區活動中心使用迄

今，提供社區居民有一個教育訓練及文康活動等活動場所。由於其本來為托兒所使用，廁所、場地安排等硬體設備都尙待改善；並俟活動中心整修後，作為社區發展協會的固定會址。

表 13：雲昌社區 SWOT 分析

| 內部優勢 (Strength)   | 內部劣勢 (Weakness)   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社區幹部與志工積極參與社區事務。</li> <li>2. 社區團結意識相當高。</li> <li>3. 參與「農村再生計畫」第三階段。</li> <li>4. 參與 2012 年雲林縣內社區評鑑。</li> <li>5. 成立媽媽教室（拼布、健康操）、志工隊及長壽俱樂部。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社區老年人口比例高。</li> <li>2. 實際參與與推動社區的人稍微不足。</li> <li>3. 社區活動中心硬體設備不足</li> <li>4. 社區文書處理能力尙待加強。</li> </ol> |
| 外部機會 (Opportunity)  | 外部威脅 (Threat)   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社區以發行社區刊物（社區報）與發展花鼓陣，申請內政部補助經費。</li> <li>2. 社區可發展特色產業。</li> <li>3. 垃圾掩埋廠回饋金。</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 縣府社區經費有限。</li> <li>2. 農村產業發展不易。</li> <li>3. 其他優勢社區資源競爭。</li> </ol>                                    |

註：上述內容係與社區辦理焦點座談之後彙整。

## 二、社區行動策略

由於社區發展才剛起步，目前多仰賴社區幹部與志工的積極推展，促發社區居民對社區事務的積極參與，加上社區團結意識相當高，逐步逐項發展社區當中；然而因為剛開始動社區業務，實際投身協助社區業務的人相對不足，期待能有更多社區民眾參與。社區位處於雲林縣鄉村地區，社區主要人口群分布在中壯年年齡層，老年人口比例佔了 18%，12 歲以下兒童卻僅佔 9%，人口老化問題日漸嚴重，社區行動策略之一應該考量老年人口照顧問題，如社區關懷據點的設立。

其次，營造社區向心力是另一行動策略，可以善用 2012 年雲昌社區參與雲林縣縣內社區評鑑，透過設備費的補助或回饋金的運用，期待能用來改善社區活動中心的內部空間改造；且社區將規劃社區刊物與花鼓陣方案申請內政部的補助經費，期能逐步發展社區，藉由人文計畫來帶動社區凝聚力，並發展社區特色產業，社區地處雲嘉縣市交界，屬於城鎮邊陲，容易受到資源的排除，如何突破限制有待思考。

### 三、社區自我培力過程與結果

雲昌社區近幾年來才剛開始積極發展社區，社區也逐步在做資源盤點，以能了解社區資源的分佈與社區需求，期待發展出社區的特色。因而，協助輔導透過社區需求調查分析來了解社區居民的需求，規劃更符合社區居民需求的活動與方案。因此，協助社區設計需求調查問卷，並依社區區域別進行抽樣，由社區居民擔任訪員，進行訪員訓練而後進入社區進行問卷調查，再協助社區進行問卷的編碼與分析，分析社區的需求為何。

雲昌社區隸屬崁腳村 11 鄰到 18 鄰，共 8 個鄰，人數計 725 人，為進行社區的需求調查，依照鄰里人數與性別比例進行抽樣，抽樣人數為 101 人；進行將近兩個月的問卷調查之後，共回收 96 份樣本，扣除其中 2 份無效樣本之後，有效樣本 94 份，以此 94 份樣本進行雲昌社區的需求調查分析；其中以調查問卷內容所列，針對受訪對象的基本資料、期待社區發展協會能辦理之工作項目與願意參與（投入）社區時間三大類進行統計分析。

#### （一）基本資料

94 份的有效樣本中，扣除 2 份未填寫性別的遺漏值，男女各佔 46 人，如表 14。年齡比例扣除 2 份遺漏值，其餘依據 15-24 歲、25-34 歲、35-44 歲、45-54

歲、55-64 歲及 65 歲以上來統計，如表 15 及圖 24；職業比例扣除 3 份遺漏值，根據農、軍、公、教、工、商、自由業、家管、其他及已退休十大類，詳如圖 25。

表 14：性別分配比例

| 性別        | 人數        | 百分比         |
|-----------|-----------|-------------|
| 男         | 46        | 49%         |
| 女         | 46        | 49%         |
| 遺漏值       | 2         | 2%          |
| <b>總和</b> | <b>94</b> | <b>100%</b> |

表 15：年齡別分配比例

| 年齡（歲）     | 人數        | 百分比         |
|-----------|-----------|-------------|
| 15-24     | 14        | 15%         |
| 25-34     | 14        | 15%         |
| 35-44     | 13        | 14%         |
| 45-54     | 12        | 13%         |
| 55-64     | 19        | 20%         |
| 65 以上     | 20        | 21%         |
| 遺漏值       | 2         | 2%          |
| <b>總和</b> | <b>94</b> | <b>100%</b> |

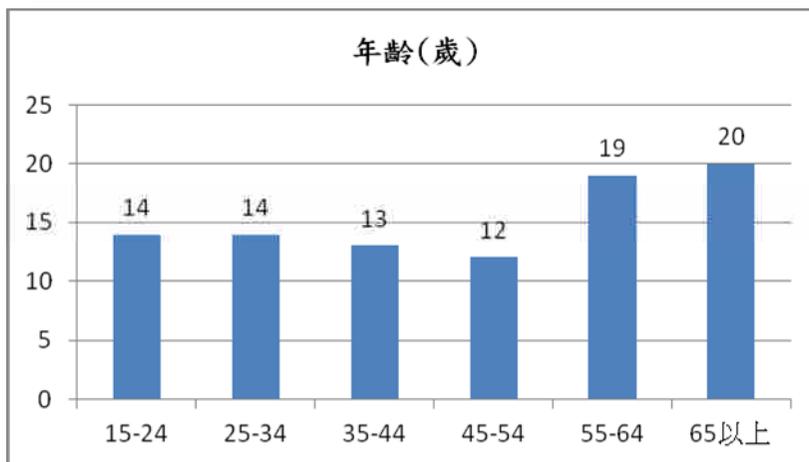


圖 24：年齡別次數分配圖

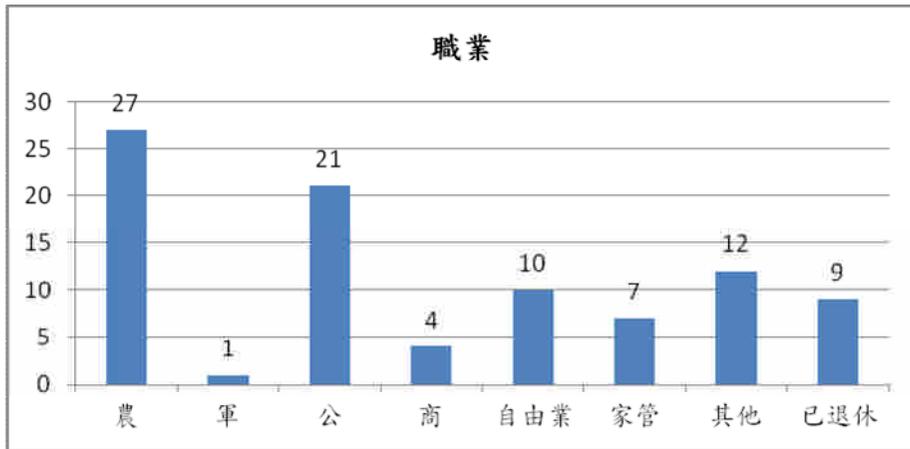


圖 25：職業別次數分配圖

在社區活動參與部分，扣除 4 份遺漏值，曾參與社區活動的有 49 人，未參與 41 人，未參與原因以工作、課業繁忙為首要原因，次之是時間無法配合。志工參與部分，曾參與志工為 40 人，未參與志工達 46 人，未參與志工原因與未參與社區活動相同，以工作、課業繁忙為首要原因，次之是時間無法配合。

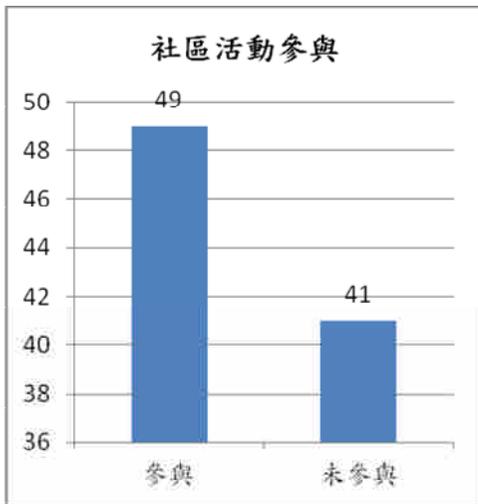


圖 26：社區活動參與次數分配圖

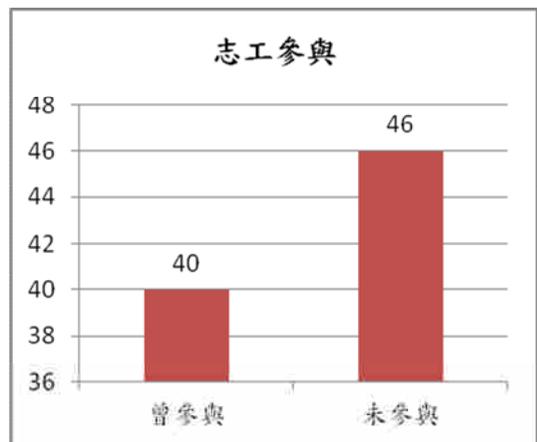


圖 27：志工參與次數分配圖

以性別與年齡別來看社區活動參與及志工參與的次數分配情形，詳如表 16 與表 17；以性別而言，女性參與社區活動及志工參與皆高於男性，但兩者差距

並不大；以年齡別來看，社區活動參與及志工參與較多者皆落於 55-64 歲的年齡級距，其次落於 65 歲以上，顯示社區活動及志工參與偏以中高齡人口為多。

表 16：性別參與交叉分析

| 性別  | 社區活動參與 |    | 志工參與 |    |
|-----|--------|----|------|----|
|     | 是      | 否  | 是    | 否  |
| 男   | 21     | 23 | 17   | 26 |
| 女   | 26     | 18 | 21   | 20 |
| 遺漏值 | 2      | 0  | 2    | 0  |

表 17：年齡別參與交叉分析

| 年齡（歲） | 社區活動參與          |          | 志工參與            |         |
|-------|-----------------|----------|-----------------|---------|
|       | 是               | 否        | 是               | 否       |
| 15-24 | 3 (21%)         | 11 (79%) | 6 (43%)         | 8 (57%) |
| 25-34 | 5 (36%)         | 9 (64%)  | 6 (46%)         | 7 (54%) |
| 35-44 | 6 (55%)         | 5 (45%)  | 5 (45%)         | 6 (55%) |
| 45-54 | 4 (33%)         | 8 (67%)  | 2 (20%)         | 8 (80%) |
| 55-64 | <b>16 (82%)</b> | 3 (16%)  | <b>12 (63%)</b> | 7 (37%) |
| 65 以上 | 14 (78%)        | 4 (22%)  | 9 (53%)         | 8 (47%) |
| 遺漏值   | 1               | 1        | 0               | 2       |

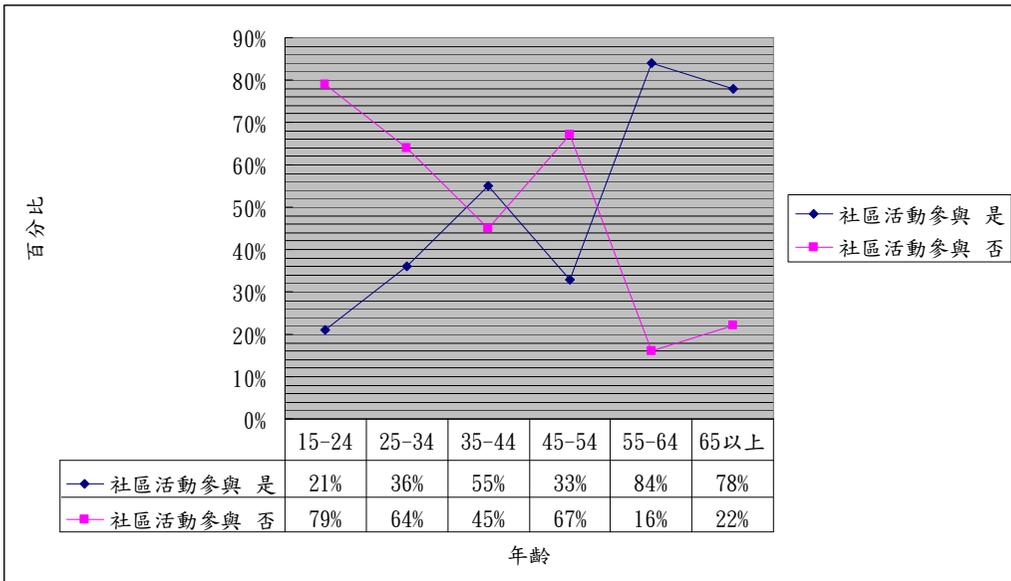


圖 28：社區活動參與及年齡別交叉分析

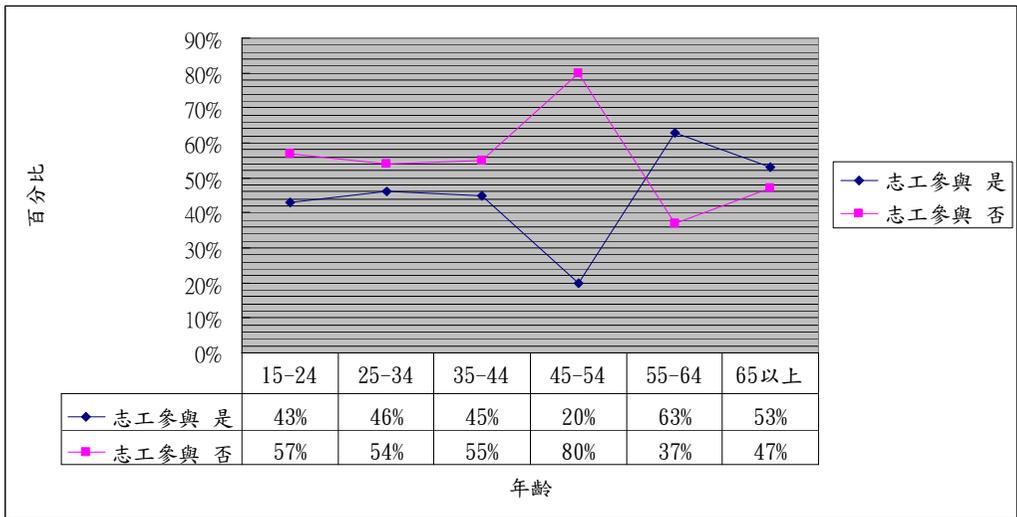


圖 29：志工參與及年齡別交叉分析

(二) 期待社區發展協會能辦理之工作項目 (可複選)

將期待社區發展協會能辦法的工作項目分成九大類，每個類別依其主題再細分不同工作項目，提供社區居民重複勾選期待社區能辦理的工作項目，以了解社區居民的服務需求，提供社區發展協會辦理活動或研擬方案的參考依據。

1. 健康促進

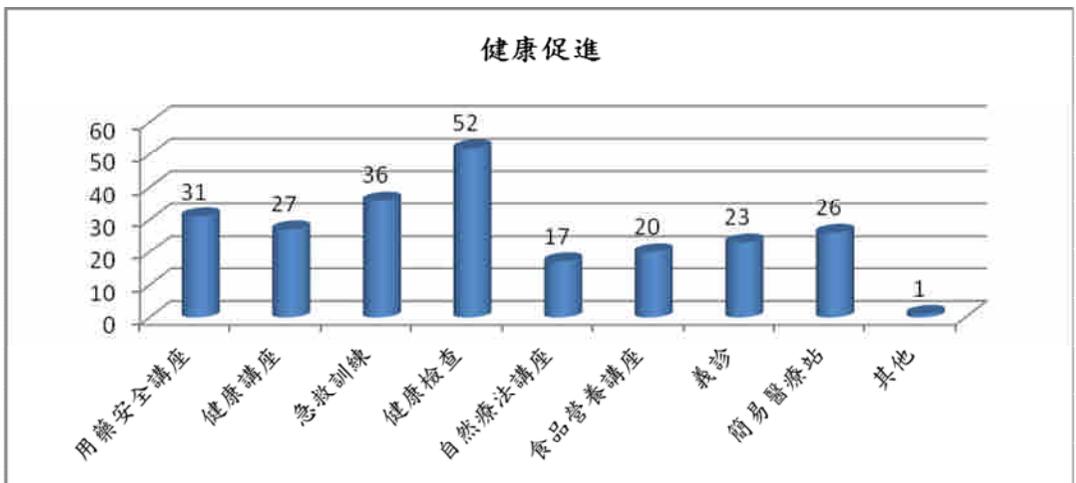


圖 30：健康促進之內容比較

在健康促進的工作項目中，社區居民多選擇健康檢查，其次為急救訓練，再來是用藥安全講座，意謂社區居民較關心健康檢查的議題，未來社區可以接洽鄰近醫院，與醫療組織合作搭配健康檢查或醫學講座等活動，拓展社區的醫療相關資源。

## 2.學習成長

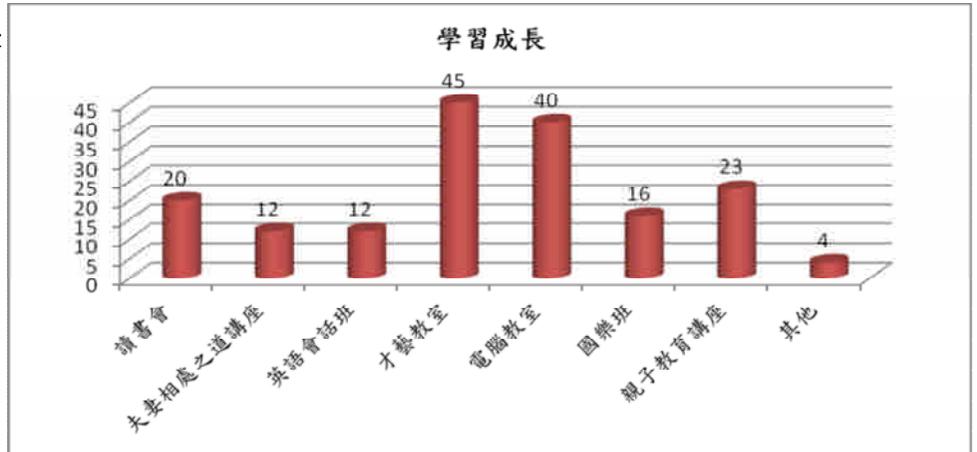


圖 31：學習成長之內容比較

在學習成長的工作項目中，以才藝教室與電腦教室為票數最高的前兩名，遠高於其他選擇；意謂社區居民注重才藝的培養與電腦能力的養成，未來社區規劃成長課程，可以以才藝發展與電腦能力訓練相關課程為優先。

## 3.養生/休閒/娛樂

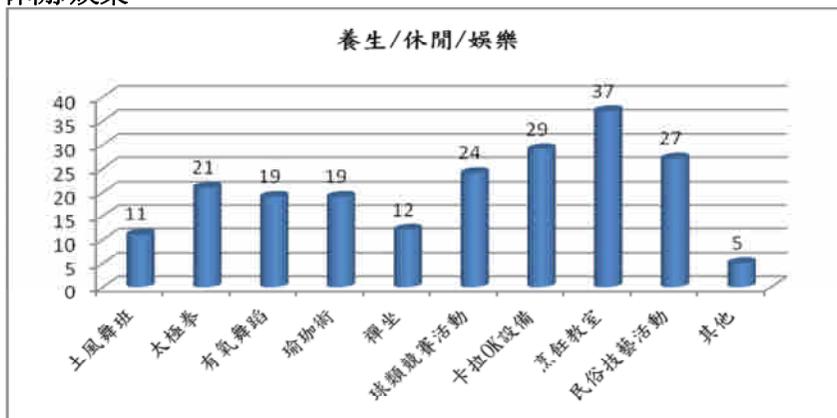


圖 32：養生/休閒/娛樂之內容比較

在養生/休閒/娛樂的工作項目中，以烹飪教室為首要選擇，其次為卡拉 OK 設備，再來則是民俗技藝活動；目前社區正在發展的花鼓陣，符合民俗技藝活動，也有許多居民參與其中，可以繼續規劃與發展；而若社區經費允許，可再辦理烹飪教室或者增設卡拉 OK 設備，提供社區居民休閒聚會的多元選擇。

#### 4.環境營造

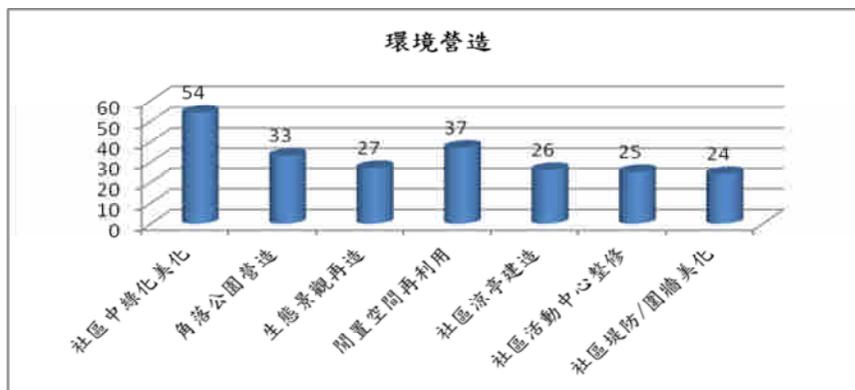


圖 33：環境營造之內容比較

在環境營造的工作項目中，以社區綠化美化為多數選擇，其次為閒置空間再利用，意謂社區居民重視社區環境的綠化與美化；相對其他工作項目而言，在環境營造的項目選擇次數平均較多，意謂維護社區環境的整潔之外，共同營造社區環境是社區居民所期待的社區工作。

#### 5.產業促進

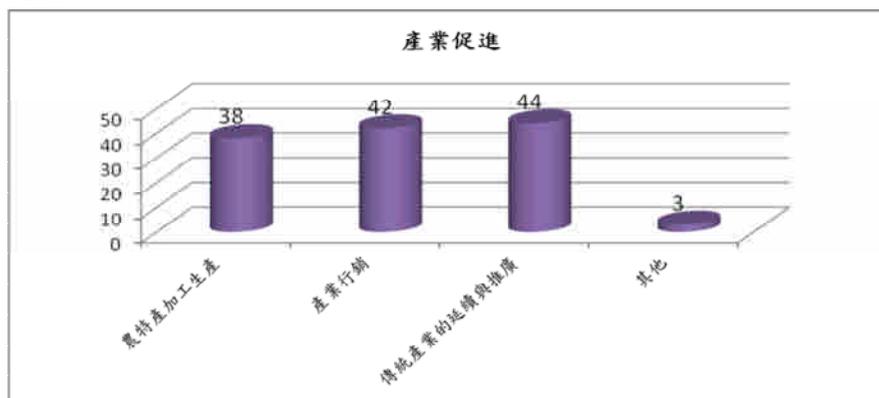


圖 34：產業促進之內容比較

在產業促進的工作項目中，社區居民以傳統產業的延續與推廣為首選，其次為產業行銷，再來為農特產加工生產，這也與社區居民多以務農為主相關，為傳統農特產找出社區特色與發展行銷策略是鄉村農業發展的新契機。

## 6.文化再造

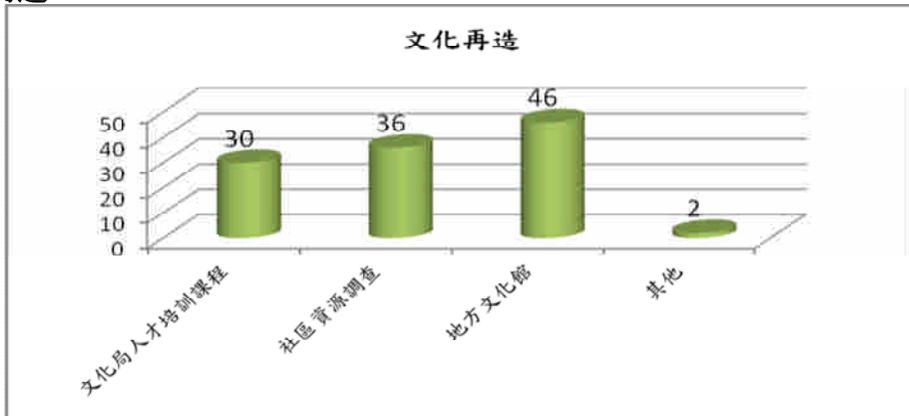


圖 35：文化再造之內容比較

在文化在造的工作項目中，社區居民以選擇打造地方文化館為多數，傳統社區存在許多特色元素，在時代的潮流下，如何保有原有地區特色並傳承是值得關注的議題；從文化再造的相對次數也發現社區文化資源的調查與保存是雲昌社區居民相當關心的社區工作之一。

## 7.聯誼交流

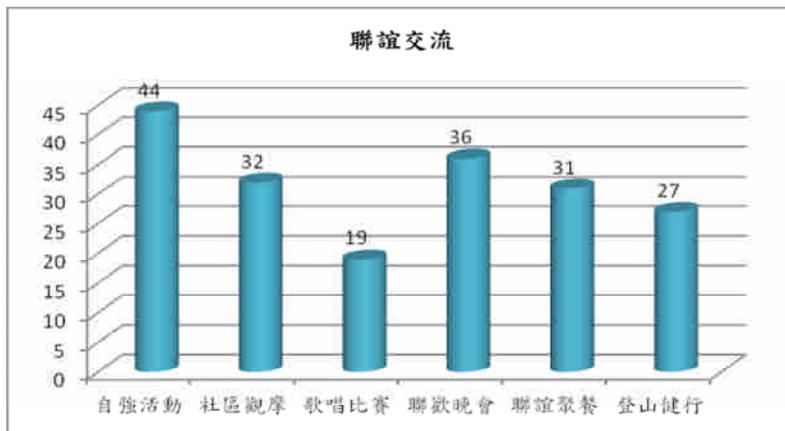


圖 36：聯誼交流之內容比較

在聯誼交流的工作項目中，以自強活動為最多數，其次是聯歡晚會，再來是社區觀摩；相對於其他工作項目而言，聯誼交流的選擇次數也相對較高，意謂社區舉辦聯誼交流活動的參與程度應該相對較踴躍。

## 8.居家安全與維護

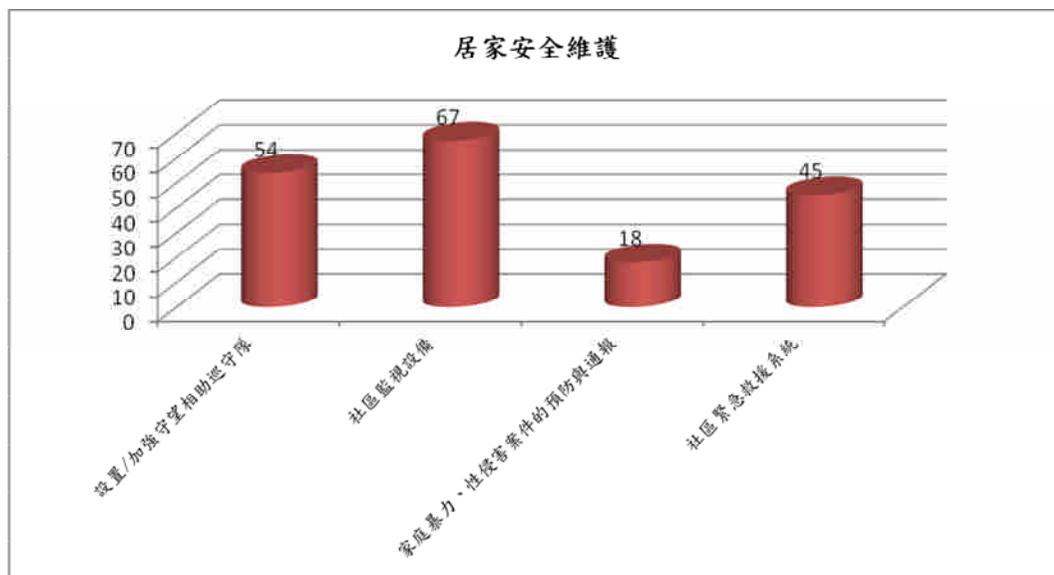


圖 37：居家安全與維護之內容比較

在居家安全維護的工作項目中，以社區監視設備的選擇次數最高，第二則是設置或加強守望相助巡守隊，從圖中可看出居家安全維護的工作項目對社區居民相當重要，意謂社區居民對於社區安全相當重視。或許未來社區可以籌組守望相助巡守隊，由社區居民共同守護社區的安全。

## 9.社區照顧及社區福利服務

在社區照顧及社區福利服務的工作項目，依對象分成兒童、青少年、婦女、身心障礙者、老人、經濟弱勢與志願服務七大範疇，針對不同對象也選擇不同的社區工作項目。

(1) 兒童

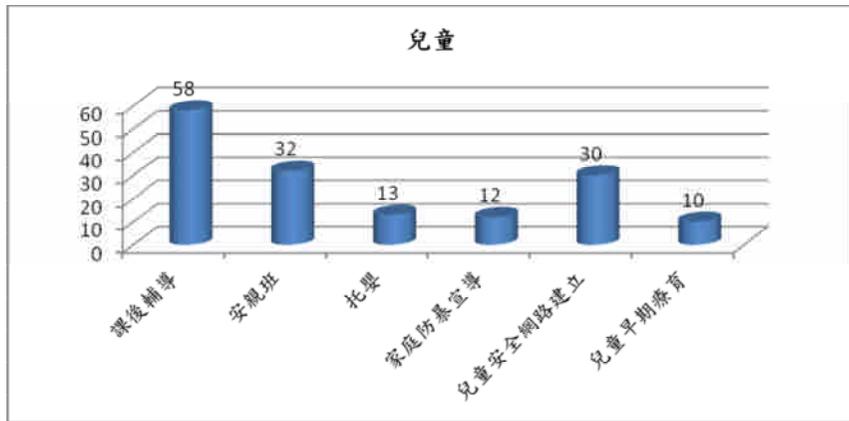


圖 38：兒童福利之內容比較

以兒童為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以課後輔導的選擇次數最多，其次為安親班；未來如果可以與鄰近的大專院校合作或社區自行籌組課輔班，在社區活動中心開辦兒童課後輔導方案，協助社區兒童的課輔需求。

(2) 青少年

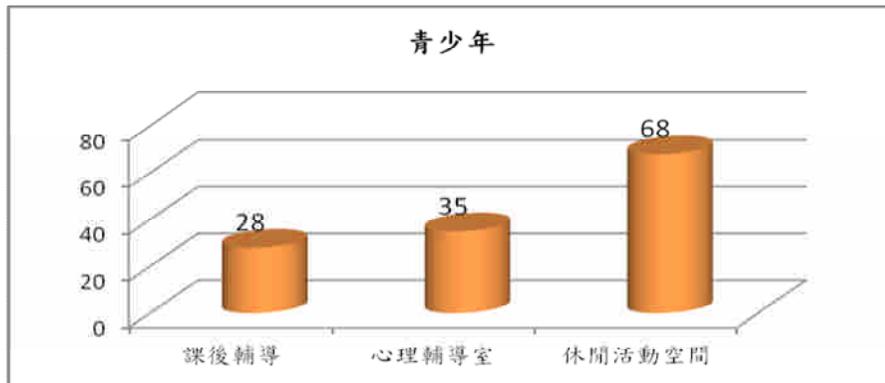


圖 39：青少年福利之內容比較

以青少年為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以提供休閒活動空間為最高票數；未來社區在規劃社區空間時，可將青少年的休閒活動納入考量，如球類活動場地等，提供青少年在平時從事休閒活動時所需的空間。

### (3) 婦女

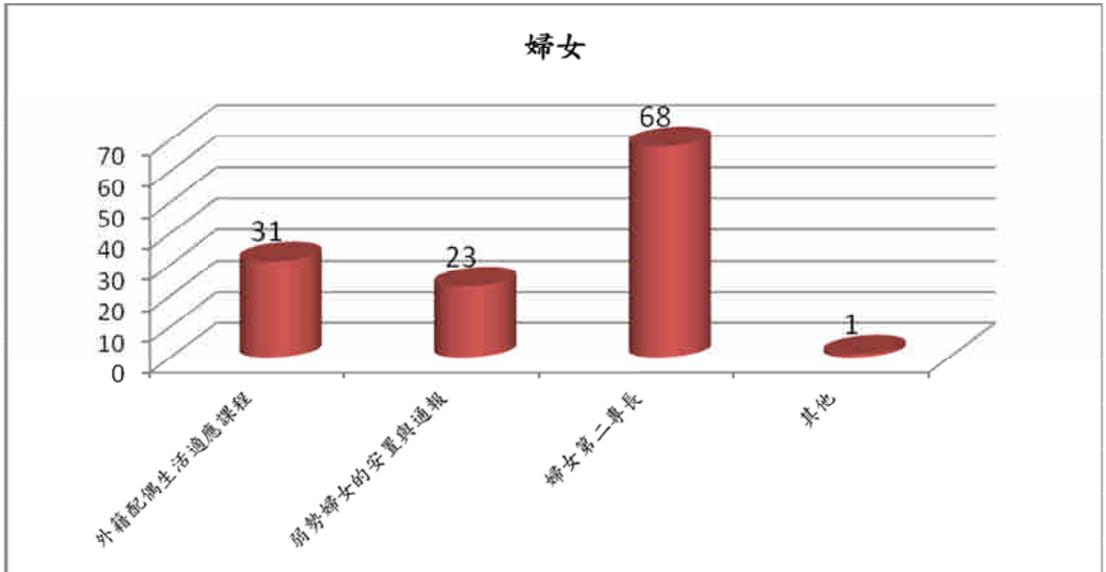


圖 40：婦女福利之內容比較

以婦女為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以發展婦女的第二專長為較多人的選擇；或許可以與社區成立的媽媽教室結合，規劃相關的活動。

### (4) 身心障礙者

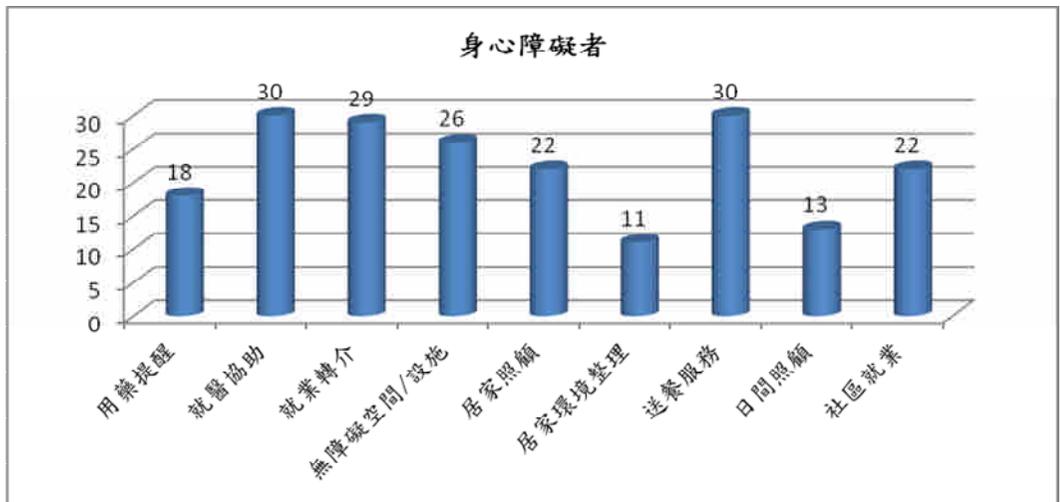


圖 41：身心障礙者福利之內容比較

以身心障礙者為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以就醫協助和送餐服務為人數最多，其次為就業轉介。因此，身心障礙者主要著重在醫療、送餐與就業等最基本的福利需求保障。

(5) 老人

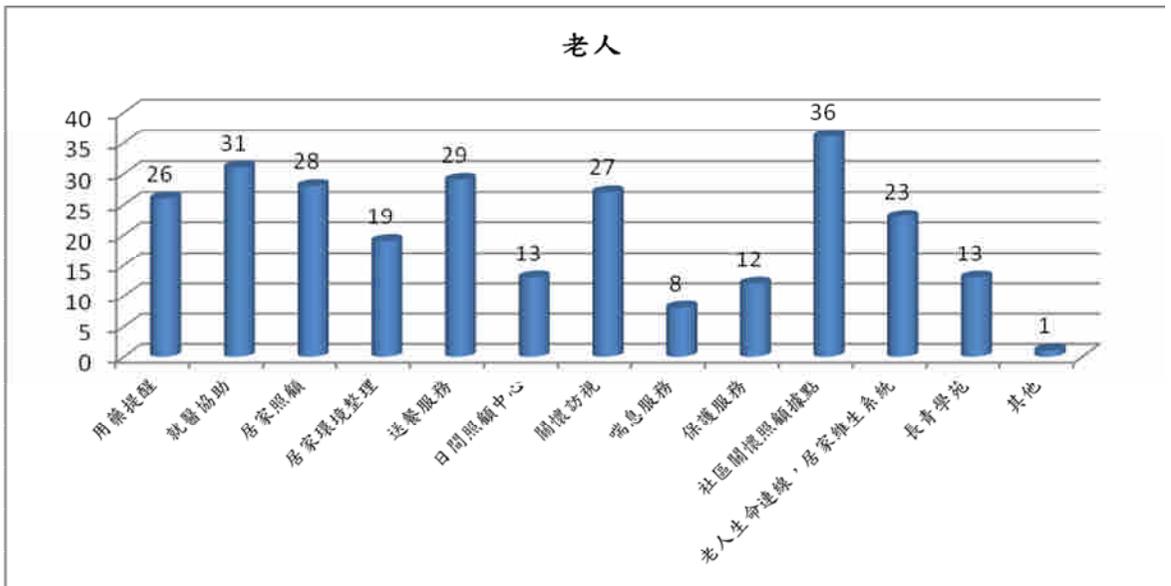


圖 42：老人福利之內容比較

以老人為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以成立社區關懷照顧據點為最多選擇，其次為就醫協助；在人口老化嚴重的雲昌社區，成立社區關懷照顧據點成為社區居民的第一選擇。

(6) 經濟弱勢

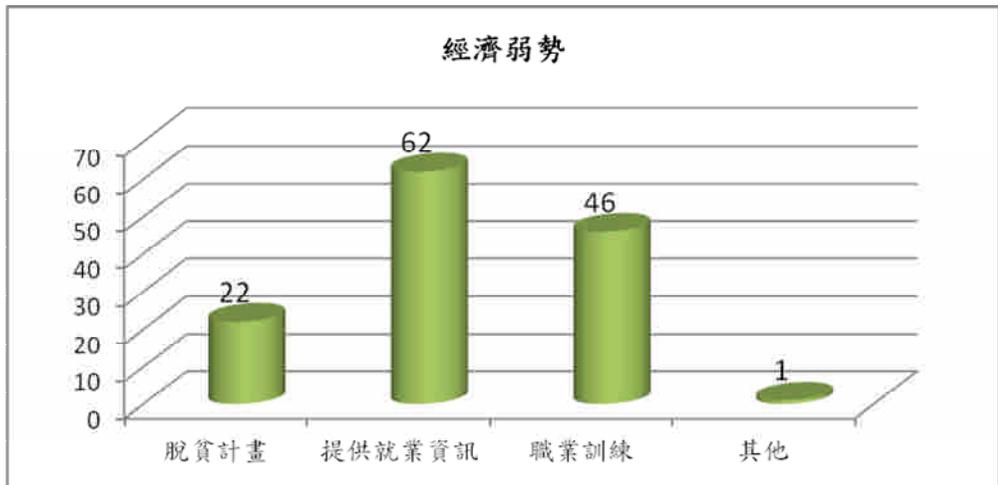


圖 43：經濟弱勢之內容比較

以經濟弱勢為對象的社區照顧及社區福利服務項目中，以提供就業資訊為首要選擇，其次是提供職業訓練。

(7) 志願服務

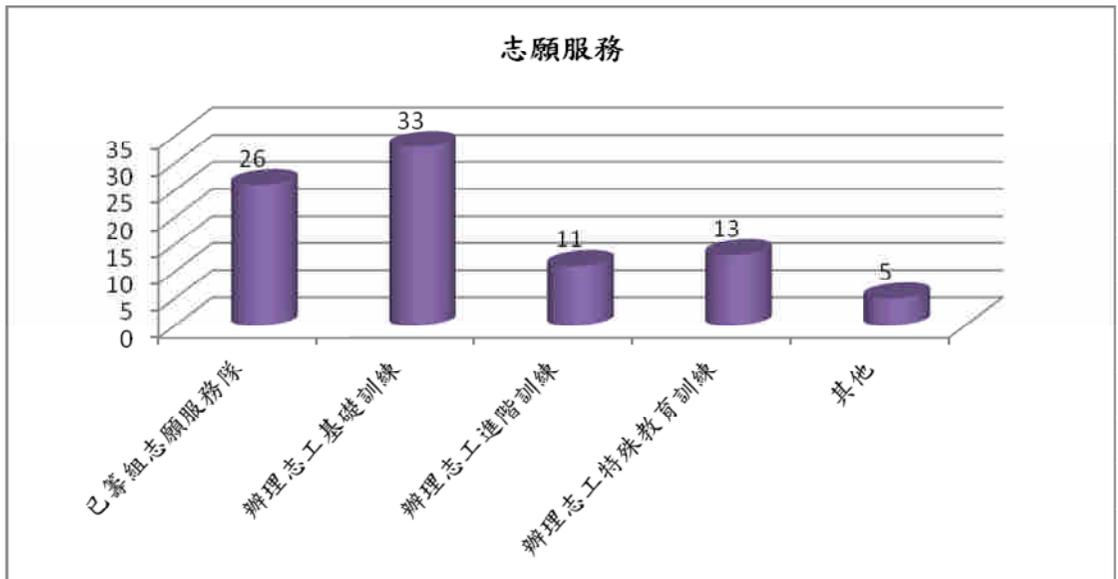


圖 44：志願服務之內容比較

以志願服務參與的社區福利服務工作項目中，相對其他工作項目次數偏少，顯示社區居民對於志願服務的參與興趣略顯微薄或者對於志願服務不甚熟悉，社區可以從原有的環保志工隊逐步建構並推展，以充實並活化社區志工的參與服務。

(三) 願意參與（投入）社區時間（可複選）

社區居民較能參與社區活動的時間都以晚上時間為主，由於白天時間要上班上課之故，周末與晚上的時間為較多人選擇的時間，尤其是週三和週五的晚上；因此，社區活動的推展仍以晚上和周末的時間較為理想。但整體而言，參與次數仍偏低，可能需要多鼓勵社區居民主動參與社區活動，累積社區活動能量，以能發展更多元的社區工作。

表 18：參與社區時間次數分配表

| 願意參與時間<br>(次數) | 星期一 | 星期二 | 星期三 | 星期四 | 星期五 | 星期六 | 星期日 |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 上午             | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 7   | 8   |
| 下午             | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 4   |
| 晚上             | 16  | 13  | 20  | 11  | 23  | 14  | 12  |

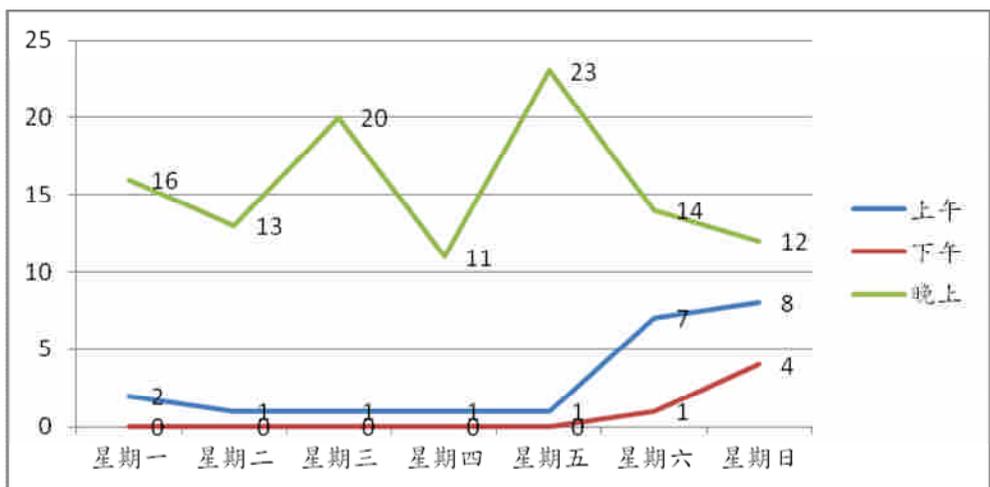


圖 45：參與社區時間次數分配圖

透過社區需求調查的分析，了解社區居民的需求，可以發現社區老年人口比例相當高，社區以農業為主要產業，而社區剛起步，社區居民參與社區活動意願相對不高。而社區從參與農村再生計畫至社區評鑑逐步發展，從完備社區資訊與充實社區硬體設備開始，進而慢慢拓展社區方案，目前先以發展維繫傳統文化的花鼓陣，未來期待可以發展社區刊物與發展社區傳統產業；而針對社區高齡化，也期待透過改建社區活動中心來申請社區關懷據點的成立；進而也一併調查社區居民參與社區的時間分配，以便於未來社區安排活動的時間規劃，能促進社區活動參與率與參與成效。

另外，也針對社區能力進行了解，主要透過組織能力、網絡能力、方案規劃及行政能力、政治（倡導）能力、社區參與力以及永續能力六個面向來呈現，分析社區在六大面向的能力指標。針對社區主要三位幹部進行調查問卷，以了解社區目前的能力發展。除針對社區能力進行六大面向的調查外，亦針對目前社區的主要工作面向、活動安排以及困境進行了解。根據調查問卷結果，目前雲昌社區發展協會以環境保護為社區重要的工作發展，其次為老人照顧；而社區成立的組織主要為媽媽教室、長壽俱樂部與環保志工隊；近三年舉辦的活動也與發展工作及社區組織相關連，著重於環境保護、媽媽教室與老人活動。雲昌社區與村里與各級學校的互動相對密切；面臨的困境為財源不足與人員參與的問題。

而社區幹部根據組織能力、網絡能力、方案規劃及行政能力、政治（倡導）能力、社區參與力以及永續能力六大面向為社區能力評分結果，總平均為 5.57 分，組織能力、網絡能力、方案規劃及行政能力、政治（倡導）能力、社區參與力以及永續能力的平均得分依序各為 5.89 分、5.07 分、5.77 分、4.80 分、6.03 分以及 5.87 分，除政治（倡導）能力外，其餘皆達 5 分以上，意謂社區發展協

會對於社區工作、活動安排、資源連結與方案規劃、參與社區以及社區未來發展等皆有一定的了解，亦逐步奠定發展的契機。

表 19：雲昌社區社區能力指標

| 職稱   | 組織能力                   | 網絡能力        | 方案規劃及行政能力   | 政治(倡導)能力    | 社區參與力       | 永續能力        |
|------|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 理事長  | 6.78                   | 6.70        | 6.20        | 5.50        | 7.20        | 7.70        |
| 村長   | 6.00                   | 6.00        | 6.30        | 5.10        | 6.00        | 6.00        |
| 總幹事  | 4.90                   | 2.50        | 4.80        | 3.80        | 4.90        | 3.90        |
| 平均   | <b>5.89</b>            | <b>5.07</b> | <b>5.77</b> | <b>4.80</b> | <b>6.03</b> | <b>5.87</b> |
| 總體平均 | <b>5.57 (滿分為 10 分)</b> |             |             |             |             |             |

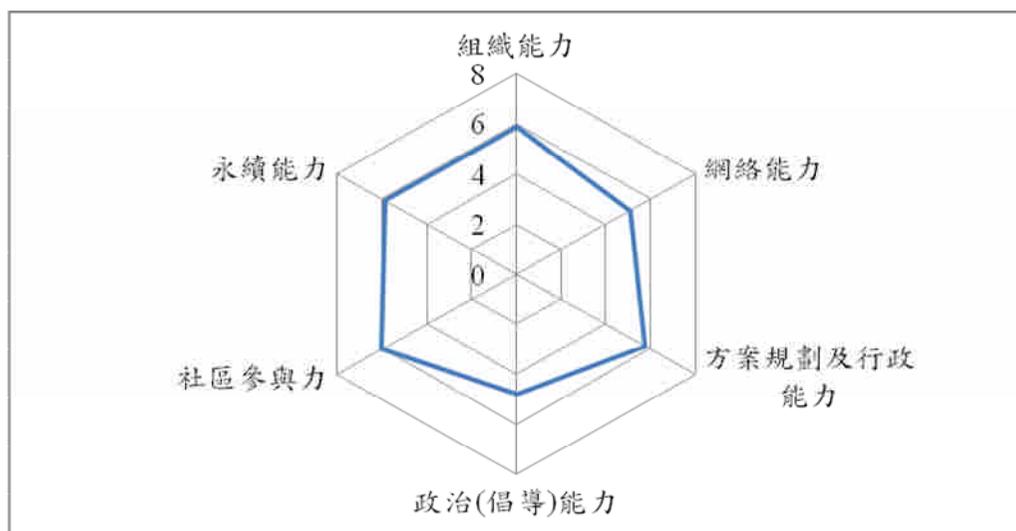


圖 46：雲昌社區社區能力壘達圖

雲昌社區的組織能力、網絡能力、方案規劃及行政能力、政治（倡導）能力、社區參與力以及永續能力分析如下：

1. 組織能力：雲昌社區近幾年開始發展，社區幹部積極發展社區事務，亦鼓勵社區居民積極參與社區活動，亦透過相關會議了解社區的現況。第五屆

在 2008 年改選完成之後，社區組織才有比較積極的運作，2012 年 9 月 30 日任期屆滿之後，仍由原任理事長繼續連任。

2. 網絡能力：社區主要與村里和各級學校合作，亦會至其他社區參訪交流；由於 2012 年正籌備參與雲林縣縣內的社區評鑑，與鄉公所的互動更為密切。
3. 方案規劃及行政能力：社區人口以老年人居多，在文書處理、方案規劃、電腦作業等相關運用較為不足，多仰賴社區總幹事與社區幹部的規劃籌辦。因參加創新農村社區人文發展計畫進入第二年，辦理社區故事坊及培訓說故事人才等方案。
4. 政治（倡導）能力：2012 年社區正在申請內政部社區季刊方案—雲昌社區旺來報，目前已發行四期，預期可以出版社區相關活動的報導與資料，讓雲昌社區能透過社區刊物來宣傳社區活動並成果呈現。
5. 社區參與力：為提高社區凝聚力，社區制定每月的某一個星期日為社區環保日，志工時常主動打掃社區環境，社區活動亦能動員民眾共同參與。
6. 永續能力：社區處於剛開始起步發展的階段，正為社區傳統文化與特色的延續、環境保護與產業等永續性發展做規劃。

#### 四、社區輔導過程與結果

雲昌社區發展協會主要以方案培力社區的方式來進行輔導，此社區屬於起步階段的鄉村型社區，正處於剛要開始拓展的階段，鄉公所也全力支持，輔導其參與評鑑或相關計畫的申請等；而雲昌社區有來自垃圾掩埋廠的回饋金，做為社區發展的經費來源。因此，主要的輔導策略是以協助發掘社區資源並連結

外來的輔導資源，作為資源觸媒的角色，將社區需求與資源做盤查，進而連結需要的資源，透過將人力、資金與資源連結的概念來輔導社區。

在輔導培力的過程，主要先進行社區會談，檢視相關社區資料，與社區主要幹部討論社區目前概況、需求期待以及活動方案的規劃，並在社區發展的活動方案與基礎之下，協助輔導，採以從旁協助與連結資源的角色；進而就社區需求進行調查，輔導社區居民進行問卷調查，除了便於完成問卷之外，亦能使參與調查的社區居民更加了解社區，並歸納未來社區發展目標與方向。最後，再協助連結所需的資源，發展社區方案。

## 五、社區輔導培力模式之分析

在雲昌社區的輔導過程，由於社區已經開始參與水保局的農村再生培根計畫，因此社區已經逐漸跳脫過去社區停滯不前的情況，特別是總幹事具有撰寫計畫的能力，因此研究者的輔導介入很快獲得認同，同時由於鄉長重視社區，也特別參與社區座談，故而有很好的開始。針對雲昌社區的特徵，研究者傾向採取生態社會模式（eco-social model）做為社區介入的選擇模式，一方面因為該社區設有垃圾掩埋場，以及該社區周邊均為台糖的土地，處於縣與縣的交界處，當地的興昌國小校地，曾經被投資客設定為賽車場的預定地等因素，雲昌社區可運用生態社會模式凸顯其所在的邊陲及劣勢的地位。

雖然社區的相關資源連結不易，不過社區總幹事卻積極的向外申請經費，執行社區環境綠美化的工作，特別是社區媽媽教室的成員願意參與社區，未來仍然有發揮的空間。對於社區內的弱勢人口群，例如隔代教養、失婚家庭、單親家庭等問題，社區缺乏專業協助，因此能夠介入的空間有限。而在老人照顧

方面，由於本研究團隊的協助，使得公所願意提供兩周一次的樂齡學習中心的學習站。未來也積極希望能夠爭取設置社區照顧關懷據點，然而又受限於社區活動中心場地的問題，仍待突破。

從雲昌社區的例子，可以發現社區培力模式要運用協同模式須面臨在偏遠地區除了公部門之外，多半缺乏民間資源的現象，因此協同合作社區培力的對象十分有限。其次是社區要採取 CSW 的培力模式，卻缺乏專業人力的協助，而且社區在其他計畫（水保局培根計畫）的吸引下，對於社區弱勢關懷的行動意願仍然令人質疑，反而社區對於社區產業發展表達較高興趣。不過，在研究者的協助下，引入外部資源設置清寒獎學金，希望藉由頒發獎學金的方式，延續弱勢關懷的議題，特別是希望受獎的學童能夠回饋社區參與社區每周的環境清潔工作。

## 陸、綜合討論與建議

嘉崎社區與雲昌社區兩者的社區發展相近性很高，兩者皆有社區回饋金，也皆處於剛起步階段，社區幹部也相當積極與關係融洽，共同打理社區事務；此外，其社區性質也很相近，老年人口比例高及農業人口為多，因此，社區面臨的問題也主要是人口老化與社區產業發展的部分。在人口老化的部分，嘉崎社區已有設立社區照顧關懷據點，但面臨人數過多、空間無法負荷的問題；而雲昌社區則是在充實硬體設備，規劃之後發展社區關懷據點的可能來因應社區人口老化的困境；在社區產業部分，嘉崎社區與雲昌社區都努力在既有的農特產加入在地特色或有機產業元素，以更多元的行銷方式來拓展農業契機；且其兩者社區也都以營造社區環境為發展目標，嘉崎社區以社區綠化並打造單車步

道期待發展社區新觀光資源；雲昌社區則是維繫社區傳統文化，如發展花鼓陣，並期待打造社區文化館，如菸樓等傳統元素來拾回社區傳統特色。

由於嘉崎社區與雲昌社區的發展歷程相近，因而皆以方案培力社區的方式進行輔導，透過社區訪視與社區座談，了解社區發展概況；由於社區剛起步，透過社區需求調查來了解社區需求與資源運用，以及社區能力調查來了解社區能力程度，作為擬定之後方案規劃的參考依據。輔導團隊是以資源觸媒的角色，為社區需求與資源做媒合，期待能將人力、基金與資源置於社區需求上，將資源做有效的運用。

對於協同合作、生態社會及社區社會工作三模式來分析這兩個輔導培力社區，可以發現受限於兩個社區條件的不同，可能運用的模式也不相同，嘉崎社區似乎比較適合運用協同合作及社區社會工作的模式，而雲昌社區卻比較適合生態社會的模式。不過，社區在輔導過程不易對自己的社區加以定位，以致社區未來的發展方向並不明確，容易陷入「為爭取補助做社區」的傳統困境，不易看見社區真正的需求。而對於研究者所提供的需求分析及統計資料，社區亦無法理解其中的意義，及這些調查統計與未來社區計畫之間的關係。因此，社區培力未來應該重視社區實務工作者對於數據的敏感度，配合「行動學習」的理念，融入學習化(意識覺醒與技巧)與組織化(組織能力)的過程當中(Taylor, 2003)，如此才能轉變每次社區行動成為未來發展方案的基礎。

在這兩個鄉村起步型社區輔導培力的過程，可歸納出以下幾點建議：

第一、社區工作者必須是教育者(Packham, 2008)——社區培力的過程，如何改變社區行動者或社區組織幹部的觀念至為重要，在培力的兩個社區中，嘉崎社區的案例中社區介入必須扮演組織者角色(organizational role)，由於社區幹部仍然不太能掌握社區發展的重點與方向，而雲昌社區則從

社區發展與社會計畫的方向引導，介入角色較偏向自助使能者（self help enabler）的角色。但是兩個社區在社區行動或激進取向的社區模式上，干預模式不容易成爲共同行動者（co-activist），這也充分反映社區能力在倡導能力上的偏低現象。因此，社區培力不能只有陪伴的功能，更應當發揮非正式教育者（informal educator）的功能，不一定是結構性的課程講授，非正式教育及行動學習在未來的輔導培力工作中應該受到重視。

第二、社區議題的發掘與掌握—對於雲昌社區來說，由於透過在地農會輔導提案「創新農村社區人文發展計畫」，已經逐步朝「尋找社區目標」、「發展地方特色」、「建構在地文化」等方向推動。而嘉崎社區雖然獲得嘉義縣政府幸福社區方案的補助，但是對於未來的發展方向，仍不是很清楚，因此，輔導及培力的方向應該善用各種調查分析的資料，釐清統計數據背後的意涵，並且分析引領社區邁向下一個階段。

第三、總幹事是關鍵能力—嘉崎社區由於村長非常積極配合社區理事長共同推動社區各項業務，因此村長率同鄰長參加社區理監事會議，村幹事也到場，社區凝聚力非常高；相對來說，雲昌社區則村長較爲被動，未見積極配合的措施，對於社區工作的推動僅抱持樂觀其成的態度。如何運用社區培力的方法發展出行動策略，似乎光靠村長與理事長的合作是不夠的，總幹事的執行能力成爲培力的關鍵，未來應該建立社區總幹事的專業培訓與認證制度。

第四、福利社區化朝向專業—兩個社區對於輔導團隊協助辦理社區需求調查工作坊，由社區志工自行進行社區問卷施測，再進行分析與撰寫報告的協助，感到具有積極協助的效果。但是當涉及有關弱勢人口群的服務方

案規劃與設計時，社區專業能力即顯得不足，因此，未來應該發展專業的 CSW 制度，甚至建立專業認證，建議可由社工師事務所進行付費式的專業諮詢與規劃。

## 參考書目

- 民雄鄉公所 (2012)。《民雄鄉公所 101 年度人口統計資訊》。資料檢索日期：2012.08.09。網址：<http://www.msch.gov.tw/01job/03villageView.asp?fid=682>。
- 徐永德 (1993)。〈社區工作的雙重性格〉。收錄在香港基督教女青年會編著，《社區工作新程式》，11-25。台北：台灣商務印書館。
- 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〉。論文發表於台灣社會福利學會 2008 年年會暨「新世代社區保障制度的建構與創新：跨時變遷與跨國比較」國際學術研討會。嘉義：中正大學。
- 吳明儒、林欣蓓 (2011)。〈社區結盟、社區培力與社區行動之個案研究：以台南市北區社區旗艦計畫團隊為例〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，1 (1)，45-90。
- 李易駿 (2008)。《當代社區工作—計畫與發展實務》。台北：雙葉。
- 賴兩陽、吳明儒、李易駿 (2012)。《對「消極型」與「潛力型」社區培力與輔導機制之研究》。台灣社區工作與社區研究學會計畫。內政部公益彩券回饋金補助台灣社區工作與社區研究學會辦理。
- Boldy, D.P., Grenade, L., Lewin, G., Karol, E., & Burton, E.(2013). 'Ageing in place in rural areas of Western Australia: Action, choices and preferences'. *Journal of Rural and Community Development*, 8(1), 117-124.
- Kilpatrick, Allie C. and Thomas P. Holland (eds.) (2009). *Working with families: an integrative model by level of need*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
- Geiger, H. Jack (2002). 'Community-Oriented Primary Care: A Path to Community

- Development'. *American Journal of Public Health*, 92(11), 1713-1716.
- Mayer, S.E. (1994). *Building Community Capacity: the Potential of Community Foundations*. Minneapolis, MN: Rainbow Research.
- Packham, Carol (2008). *Active Citizenship and Community Learning*. UK: Learning Matters.
- Stepney, P and Popple, K.原著 (2008), 鄧湘漪、陳秋山譯 (2011)。《社會工作與社區—實踐的批判性脈絡》(Social Work and the Community: A Critical Context for Practice)。心理出版社。
- Stake, Robert E.(2000). 'The Case Study Method in Social Inquiry'. In Gomm, Roger Martyn Hammersley and Peter Foster edited, *Case Study Method*, pp.19-26. SAGE.
- Stepney, Paul and Evans, David(2000). 'Community Social Work: Towards an Integrative Model of Practice'. In Stepney, Paul and Deirdre Ford edited, *Social Work Models, Methods and Theories: A Framework for Practice*, pp.105-115. Russell House Publishing.
- Taylor, Marilyn (2003). *Public Policy in the Community*. New York: Palgrave Macmillan.
- Wiersma, E.,C., & Koster, R.(2013). 'Vulnerability, voluntarism, and age-friendly communities: Placing rural Northern communities into context'. *Journal of Rural and Community Development*, 8(1), 62-76.

