

從社會資本觀點探討非營利組織資源連結過程之研究

--以「財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心」為例--

第一章 緒 論

第一節 研究背景與動機

台灣自民國 77 年戒嚴之後，政府開始解除對於人民集會結社自由的限制，而民國 81 年新修訂的人民團體法對於人民組織團體的方式規範，也造就各種不同性質的非營利組織迅速地成長（官有垣，2000；蕭新煌，2000）：例如全國性社會團體從民國 77 年的 821 個增加至民國 89 年的 3,729 個成長了四倍多；地方性社團則從民國 77 年 5,278 個增加至 88 年的 12,030 個成長了二倍多（內政部，2000）。至於合法登記之社會福利慈善類型的財團法人部分，其數量雖不及前兩者，但自民國 86 年的 302 家至民國 89 年的 420 家亦已增加了近 40% 之多（蕭新煌，2000）。基於此，非營利組織在面對數量龐大的相同性質組織競爭，以及本身普遍存在資源匱乏的雙重壓力之下，單獨依賴本身能力獨立完成組織目標有其困難性，必須仰賴各種管道來籌措組織所需資源，以確保服務提供的品質與連續性（江岷欽，1995；張苙雲，1982 鄭怡世，1999a；蕭新煌，2000），因此，資源連結往往成為非營利組織維持組織生存與發展的重要策略之一。

一般而言，非營利組織進行對外資源連結的動機相當多元，包括有：為了降低服務遞送成本、擴展機構服務領域、確立組織合法性地位、提昇組織聲望與獲得社會認可，以及學習最新知識技術等（邱瑜瑾，

2000；張瑜芳，1999；張荳雲，1982；劉麗雯，2001）。而對於以提供社會福利服務為主的非營利組織而言，除在服務案主的前提下需要結合不同專業單位資源外，更重要的是在組織的生存發展考量之下，必須與其他機構競爭，以取得足夠的社會資源和各界經費補助，協助組織正常運作。基於上述競爭劇烈環伺的環境壓力之下，非營利組織連結的對象與目的開始朝向多元發展的趨向；例如：在節省組織服務成本考量之下結合平行的不同專業組織，以利個案的評估、治療與轉介工作（沈慶盈，2000；蔡啟源，1995）；以機構經費募款或是企業公益形象為目的，所促成的非營利組織與企業單位之間的相互合作（徐木蘭、楊君琦，2000；陸宛蘋，2000；張英陣，1999；鄭怡世，1999b）；而以提供方案補助或是公設民營為主的政府部門，更常是非營利組織選擇連結對象時的第一考量（黃慶讚，2000；王仕圖，1999；陳怡平，1999；王明鳳，1997；鄭讚源，1997；余佳燕，1996；柯三吉、萬育維，1993）。

然而，資源連結（Resources linkage）不應只是單一方組織努力、規劃與執行即能夠成功，更重要的是連結的機構之間雙方互動的進行狀況，也就是說雙方是否具有可提供資源分享的共識（劉弘煌，2000）。但是，目前社會工作相關研究中此方面的文獻並不多見，通常仍以個別組織對外進行資源連結時的狀況進行調查分析與描述，也就是資源連結仍僅停留在單一組織陳述階段，卻缺乏從雙方組織互動角度讓資源連結有較完整與全面的深入了解。例如，國內許多學者曾針對在 921 震災中組織募集資源的現況進行分析探討，從文中雖可獲知大量數據資料顯示組織對資源的掌握狀況，但卻無法深入瞭解組織之間在獲取資源之後的關係維繫，亦或是對於連結合作的具體感受部分資料（王順民，2000；官有垣、邱瑜瑾，2001；劉麗雯，2001）；另有研究針對國內特定社會福利機構以及不同類型非營利組織為對象，整理與描述組織在社會福利

資源的開拓過程與成果，然而其研究報告中仍多著重在連結資源內涵、數量與成果方面之呈現，至於成為其連結機構或資源提供者部分，對於雙方連結過程之看法或態度，以及連結關係發展歷程部分仍無法獲得進一步具體印證（王明仁，2000；邱瑜瑾，1999；黃維憲，2000；張英陣，2000）。

在非營利組織資源連結相關研究使用之方法上，多以量化方式取得描述性統計資料，對於資源連結的類型、數量與方式雖可明確知悉，但相對來說卻可能也忽略了組織特殊連結的特質或是互動經驗。例如：邱瑜瑾（1999）運用一般統計及社會網絡軟體分析台中市非營利組織資源網絡連結研究中得到，有關社會福利機構在專業技術、案主轉介與財務資源等連結的策略、特性與集中程度等量化之客觀分析資料，但卻無法進一步瞭解組織間互動狀況。事實上，雖然資源本身是靜態的（萬育維，1997），但是資源連結卻應該是一持續動態的過程（劉麗雯，2001），必須長期投入去經營、維護或是去計劃執行的，而不是在組織有需要才向外界尋求資源協助。也就是說，組織間的動態資源連結過程就如同人際間的互動關係一般，組織間經由長時期的互動累積情誼，應有助於組織之間的了解並增強適時需要資源連結的可能性。因此，如能採用質性研究方式，探究非營利組織資源連結互動過程，將可豐富此領域文獻，也對瞭解非營利組織的資源連結實務工作有較大之助益。

再者，非營利組織往往透過資源連結的互動過程，逐漸累積與凝聚存在於雙方之間關係網，藉此獲得無法預期的額外資源與具體協助（Coleman，1990；林國明，2000；陳建甫，2001；蔡吉源，1995；顧忠華，2001）。換句話說，組織若能在平時就與握有資源的組織保持一定互動，產生互惠關係，建構組織平時自己的資源網絡系統，則是否當

有突發狀況發生或是組織需要緊急協助時，就能讓平時建立的網絡關係發揮優先作用，以滿足彼此欠缺之需求，進而可加速組織所握有資源的運用得當呢？此即由關係網絡建構組織之社會資本的重要概念。因此，組織若能從「社會資本」(Social capital)的投資觀點去看待每一次資源連結工作，而非短視的期待立即快速回收付出的努力，如此能否稍加改善存在社會福利領域爭取資源所發生的種種競爭情況。總體而論，若能從「社會資本觀點」檢視組織間資源連結過程，不僅有別於過去國內資源連結相關研究方法，更是一個有意義且值得嘗試的切入點。

第二節 研究目的與重要性

由於過去社會工作研究多以量化統計方法探究組織資源連結，容易忽略組織特殊連結過程與經驗，而無法對於資源連結工作過程有一全觀之認識，因此本研究將採用質性方法且以「社會資本」為檢證重點，深入瞭解非營利組織與資源之間連結互動過程，做為非營利組織未來執行資源連結工作時之參考借鏡。本研究以「財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心」(以下簡稱「中區伊甸」)為研究對象，其主要的研究目的有以下三點：

- 一、分析「中區伊甸」的組織資源連結工作之發展歷史、規劃與執行過程、連結策略。
- 二、探討組織間資源連結互動過程中，社會資本以何種內涵形式存在於組織雙方之互動中，且對組織會造成之影響。

三、運用研究結果中所獲得之啟發與具體經驗，提供予相關非營利組織
規劃與執行組織資源連結工作時之學習參考。

以社會資本觀點探討非營利組織資源連結過程，將有助於未來非營利組織實務工作者，能夠針對平時就已掌握之資源保持一定程度互動，累積與凝聚存在雙方之間信任互惠關係網。是故，當組織面臨緊急狀況時，就能夠透過平日建立之資源關係網發揮相互協助的功能，因此社會資本觀點的資源連結工作，實為非營利組織在長期持續管理其資源時具有價值的參考與思考模式。

第二章 文獻探討

第一節 非營利組織之界定

一、非營利組織之定義

台灣社會中非營利組織數量種類繁多（馮燕，2000），而其名稱更因採用觀點、立場與功能差異而有不同，而較常使用的語詞有包括：「慈善部門」（Charitable sector）、「第三部門」（The third sector）、「志願部門」（Voluntary sector）、「免稅部門」（Tax-exempt sector）、「非政府部門」（Non-government organization）與「獨立部門」（Independent sector）等（Hodgkinson, 1989; O'Neil, 1989; Salamon & Anheier, 1997; 王順民, 1999; 陳金貴, 1996）。而綜觀社會工作學術與實務領域則以使用「非營利組織」名稱較為普遍常見，因此，本研究概以非營利組織稱之，主要係為強調其「非營利」特質。

非營利組織（Non-Profit Organization, NPO）在美國的「國家稅法」（Internal revenue code）中的第 501 條 C 項被定義為，為公共利益工作而給予免稅鼓勵規定的組織（Hodgkinson, 1989, pp. 5-8; Salamon & Anheier, 1997, p. 297）。Wolf（1990, p. 6）則將非營利組織定義為：具備有公益使命，為正式合法的組織並接受相關法令規章的管理，不以營利及獲取個人私利為目的，基於此，組織可享有政府賦稅上的優惠，而對於機構的捐款亦可享稅賦優惠。Hansmann（1987）另強調非營利組織不得將組織盈餘非配給任何一位組織成員，而必須將之用於合乎公益目的的業務或方案上。Salamon & Anheier（1997: pp. 33-34）則從組織特質方面定義非營利組織，包括必須是有組織性質的（Organized）、私人性質的（Private）、非營利與盈餘不得分配

(Non-profit distributing) 自我管理的 (Self-governing) 以及自願性質 (Voluntary) 等。Drucker (1990) 則指出，非營利組織的經營，不是靠「利潤」動機的驅使，而是靠「使命」的凝聚和引導，經由能反映社會需要的「使命」界說，以獲得各方面擁護群的支持。

國內學者採用之非營利組織定義，基本上亦多源自於國外學者的看法而來，例如：馮燕 (2000 , p.4) 認為「非營利組織是不以營利為目的之組織，有一個合法的組成結構和過程，確保其服務公益的宗旨貫徹且受到督導」。陸宛蘋 (1999) 從則立法的角度來探討台灣非營利組織，至於定義部分則認為 Thomas Wolf (如前段 Wolf 定義) 的界說較為符合。另外，官有垣 (2000) 綜合國外學者對非營利組織之定義後認為：「以公共利益為目的，具有民間私人性質，且獨立運作的正式組織結構，享有稅法上優惠，然而必須在政府部門法律所規範的權利下運作，運用大眾捐款、自我生產的所得，以及政府部門的補助款，以遞送組織宗旨範定的服務，使社會上多數人得到幫助。」綜合以上學者所言，本研究將非營利組織以其兩項基本特色來界定之：「組織以公共利益 (Public interest) 為使命 (Mission) 且不以營利為目的，符合上述兩項特色之組織，可稱之為非營利組織。」

二、非營利組織之範圍與分類

非營利組織函括之種類相當多元，學者依據標準不同其分類亦有所不同，例如：Hansman (1987) 以財源籌措方式及組織控制方式為依據，將非營利組織劃分為捐助互助型組織、捐助企業型組織、商業互助型與商業企業型等四種類型；O'Neil (1989) 則將非營利組織分為宗教、教育與研究、衛生照顧、藝術和文化、社會服務、倡導和法令的服務、國際救助及獎助金贈與等八大類型；Elizabeth (1999) 將非營利組織區

分為基金會、會員服務組織、公共利益組織與宗教組織四種類型。

國內學術與實務界對非營利組織主要依據兩種方式來劃分，一為依據法令規範層面分類，其二則是以組織成立宗旨來劃分(王順民，1999；官有垣，2000；陸宛蘋，1999；馮燕，2000；喜瑪拉雅研究發展基金會，1997)：法令規範主要依據民法總則及人民團體法相關規定，前者中將法人分為公法人與私法人，而私法人分為「財團法人」(包括基金會、宗教法人與特殊法人)與「社團法人」(包括營利性社團法人、中間性社團法人與公益性社團法人)。再者，人民團體法則分為職業團體、社會團體(包括以文化學術、醫療衛生、宗教慈善、體育、聯誼、社會服務或公益目的的組織)與政治團體。至於依組織成立宗旨可彙整為學術研究、文化藝術、休閒體育、科技教育、宗教哲理教育、國際文化交流、衛生保健教育、環保教育、社會公益與慈善等。

從上述國內外學者對於非營利組織的劃分來看，非營利組織函括範圍很廣，但一般來說社會工作領域泛稱之非營利組織則以從事社會服務與慈善工作為目的，並且經主管機關認定之社團或財團法人組織。另外，依據內政部自民國77年訂頒之「內政部推展社會福利獎助作業手冊」明定項目之一，即財團法人社會福利機構、社會福利慈善基金會及其附設社會福利設施者，可向內政部或地方主管機關申請獎助的規定(內政部社會司，1997)。綜合上述分類，本研究針對「財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心」為研究對象，其界定即是：「以社會福利服務為組織設立宗旨所成立之財團法人附設社會福利機構」。

第二節 非營利組織之資源連結

非營利組織結合資源以因應組織生存與需求的現況，已成為組織發展的重要任務之一。而所謂的組織資源，一般依其內涵與性質可區分有形與無形資源兩大類；其中有形資源包含人力、物力（食物、衣服、場地或設備）、財力（捐款或經費）與天然資源（土地或水），以及無形資源則包括權力、影響力、精神、訊息與承諾等（Barker, 1991; Halley, 1992; 邱瑜瑾, 2000; 曾華源、郭靜晃, 2000; 詹火生, 1985; 劉麗雯, 2001）。另外，也有將資源分為正式資源（例如：組織、機構、政府等）及非正式資源（例如：家庭、親戚、朋友、鄰里、自助團體等）（蔡啟源, 1995; 劉弘煌, 2000）。然而，單一組織難以擁有上述所有種類的資源，因此運用各種連結策略或方法，從外部引入組織所需的資源，對非營利組織發展而言就更顯重要。

非營利組織進行資源往來互動原因很多，張瑜芳（1999）針對國內四大基金會研究其尋求外界機構合作的動機發現，獲取支援、宣廣理念、學習能力、提昇知名度、教育大眾與聚集資源是五大重要動機；而鄭怡世（1999b）則發現資源獲得、理念或服務倡導以及感化企業則是福利服務輸送型組織尋求企業募款活動時的主要動機。再探究非營利組織執行資源連結的理由，包括有：為了降低服務遞送成本、擴展機構服務領域、確立組織合法性地位、提昇組織聲望與獲得社會認可，以及學習最新知識技術等（邱瑜瑾, 2000; 張瑜芳, 1999; 張苙雲, 1982; 劉麗雯, 2001）。

然而，資源連結能否成功並非單一方組織能夠掌握，事實上連結仍存在許多困境需要面對，例如：邱瑜瑾（1999）針對台中市非營利組織所做的資源連結研究中發現，組織本身資源過度匱乏、對政府資源又太過依賴、缺乏與企業資源連結管道與經驗以及在連結過程偏重同性質組

織而無法擴展多樣化資源來源，此些即容易使非營利組織的資源連結工作陷入困境之中。又如，劉麗雯（2001）則提出環境因素、網絡成員特質、既存的網絡結構以及網絡成員關係基礎四項因素，對於非營利組織的資源網絡建構成敗具有決定性的影響。另外，其他國內學者也提出評估組織資源連結成敗的因素時應考量，不同組織的專業倫理態度、價值觀與運作理念，組織間的信任基礎或過去的互動經驗，甚至是掌握資源運用的組織員工職務變動與連結關係的維繫狀況，對於組織資源連結決策與自主性都會有影響（李宗派，2000；曾華源、郭靜晃，2000；萬育維，1997）。總之，資源連結能否成功在過程中有許多問題必須去克服與溝通，非營利組織在進行資源連結之前，不僅應主觀評估本身的需求與動機，更應對連結組織以誠信態度對之，並考量對方組織困境等，而對於已建立之連結關係則更應盡力維繫與經營，此些在非營利組織執行資源連結工作佔有絕對之影響。

如前所述，資源連結工作的成功與否不僅與組織雙方有關聯，而實際運作的互動過程更佔有決定性關鍵性影響，對此國內鑽研社會資源運用相關議題的學者，除了針對資源開拓提出具體策略建議之外，包括：進行環境診斷與資源盤點、運用立法規範明定合作計劃、共同舉辦活動等，也開始強調組織之間的互動，應建立資源互惠與分享的態度，發展相互尊重的信任關係，甚至避免資源掌控在少數個人網絡之中。另一方面，對於尋求外界資源協助的組織，則認為應該先行要求自己機構樹立應有的專業服務能力與品質，並且維繫良好組織聲望，也就是說，連結中雙方的互動過程維繫，更應該受到非營利組織之重視（Hall，1999；李宗派，2000；沈慶盈，2000；邱瑜瑾，2000；曾華源、郭靜晃，2000；劉弘煌，2000；劉麗雯，2001）。

第三節 社會資本之理論與內涵

「資本」(Capital)原為經濟學專有名詞，著重於經由生產與分配過程所產生可計算的價值(Lin, 2001)，而在此理論基礎之下，則進一步發展出包括人力資本、金融資本、物質資本、智慧資本、文化資本與社會資本等概念。其中原本從社會學領域發展出來的社會資本部分，引發不同領域學者，包括：政治學、教育學、經濟學與管理學等的興趣與討論，例如：Coleman(1990)運用社會資本分析家庭內外關係；Lin(2001)則著重社會資本對個人在勞動市場中的獲得工作機會或是職業層級流動方面有其助益；另外，Burt(1992)更是應用社會資本探究組織內外關係拓展等議題等。就台灣學界而言，近年來少數學術著作亦開始將社會資本概念與非營利組織本質結合進行研究，藉此突顯有別與其他類型組織，容易獲得社會大眾信任與支持的強大力量，而此項趨勢已逐漸成為台灣非營利組織研究領域的重要發展方向(李劍明, 2001；陳建甫, 2001；顧忠華, 2001)。而以下係針對社會資本之觀點與概念做討論。

一、社會資本之定義與特色

Coleman(1990, p. 302)從人際關係網絡角度來定義社會資本，他認為：「個人非單獨存在於社會的實體，而是與其他人形成某種連結關係，即所謂的人際關係網絡(Relations between persons and among persons)」；透過關係網絡可以促使目標實現並且動員更多所需的資源。也就是說，個人擁有愈多有助於目標達成的關係，則愈能夠動用這些關係使自己的目標實現。Lin(1990)運用投資於期待會回收的社會關係的社會資本定義，而對有助於協助個人獲得就業或職業升遷機會的

關係網絡深入探究。Flora (1995 , 轉引自 Cavaye , 1997 , p.7) 視社會資本為集體道德與彼此信任的規範 , 它是在社區所產生的資源 , 而本質上即存在於行動者之間的關係結構中。而國內學者蔡吉源 (1995) 在針對社區意識凝聚問題研究中 , 認為社會資本是一種無形的社會資產 , 也是提供社會行動者的一特殊資源 , 由於它的特殊性可促進社會行動者在這個社會結構裡採取適當的行動。林國明 (2000) 則從個人及社會集體兩個角度來檢析社會資本 , 而從個別行動者角度來說 , 社會資本能使個人透過有效地動員社會關係來達到特定目標 ; 另外 , 從社會或集體的角度來看 , 社會互動中所產生的網絡聯繫、規範和信任這些關係的特性 , 則促進人們彼此之間的相互合作 , 為共同的利益協調努力。

比較上述學者對於社會資本理論的定義 , 其中社會學者 Lin 提出的社會資本的定義應可以將其原始的意涵充分表達出 , 即「社會資本是透過社會關係所能動員的資產」(Lin , 2001 , p. 4)。Coleman (1990) 認為社會資本如何被創造、累積或殆消 ? 其實取決於社會結構中資源網絡的封閉性、穩定性及對社會結構的意識型態看法。它適用於社會結構中的不同層次如個人與個人、家庭與社區、社區與社會 , 組織與組織等 , 社會資本之所以重要是因為它協助上述單位 , 建構互相結合的力量 , 讓共同的力量、努力與意識轉化為共同的利益。因此 , 如何理解社會資本形式的內涵 , 並將創造出來的無形社會資本加以運用 , 使之從理論層次落實到實務運用上 , 對社會工作領域研究將是更重要課題。

二、社會資本之內涵

從社會資本與其他形式資本比較來看 , 財務資本 (Financial capital) 與物質資本 (Physical capital) 均是有形的 ; 人力資本 (Human capital) 肉眼看不見 , 它存在於個人所能掌握的技能與知識 (Skills

and knowledge) 中；而社會資本基本上則是透過人與人的互動關係所形塑出來。

Coleman (1990, pp. 306-313) 提出五項社會資本的內涵，藉此可以更清楚瞭解社會資本運作所發揮的作用：①信任 (Trust)：即社會環境中相互信任的程度；②義務與期待 (Obligations and expectations)：即應盡的義務是否履行和個人擔負義務範圍；③信息網絡 (Information potential)：利用業已存在的社會關係以做為獲取信息的重要手段；④規範和有效懲罰 (Norms and effective sanctions)：要求人們放棄自我利益，依集體利益行事的規範；⑤權威關係 (Authority relations)：把權威授與具有超凡魅力的領導人，藉此可以凝聚團體共識並達到期待的目的。

另外，Nahapiet & Ghoshal (1997, p. 243) 認為：「社會資本指的是個人或是社群擁有的關係網絡，所創造出的現在或潛在的資源。」基於此，他們提出結構、認知與關係三個構面所形成的「社會資本」模型，藉此解析社會資本的內涵；三構面的內涵包含：1. 結構構面 (Structural dimension)：著重在社會系統及整體關係網絡中聯繫的型態、密度與運作情況；2. 認知構面 (Cognitive dimension)：能夠促進組織成員認同或凝聚意識的資源皆屬之；3. 關係構面 (Relational dimension)：強調藉由長期建立的互動情誼及信任可以累積社會資本。

其中 Nahapiet & Ghoshal 所述社會資本理論內涵之關係構面部分，實與 Coleman 所提出之社會資本五個形式之意涵觀點接近，兩者均強調透過關係網絡的長期互動可以建立行動者雙方的信任、彼此之間的義務與規範，更有可能因為雙方連結關係使得兩者合作將與其他組織有了明顯的區隔，因而所屬於雙方彼此的社會資本儼然形成。而最易被社會資

本文獻所輕忽的認知構面（孫國青，2000），研究者認為對於非營利組織而言其實更是重要，因為非營利組織本身具有公益使命及不以營利為目的的公共財特質，不僅對內可以凝聚成員的共識，對外更是可以獲得認同與信任而對組織投入更多的資源。

綜合 Coleman（1990）與 Nahapiet & Ghoshal（1997）關於社會資本內涵之論述，研究者整理社會資本的內涵形式如表一：

表一 社會資本之內涵

社會資本內涵	
關係構面	1.信任 2.規範與獎懲 3.權威關係 4.責任與期待 5.信息管道
認知構面	組織特性： 1.組織使命 2.公信力 3.信譽或聲望 4.成員認同感與凝聚力
結構構面	關係網絡中聯繫的型態、密度與運作情形

資料來源：Coleman（1990，pp. 306-313）與 Nahapiet & Ghoshal（1997，p. 243）研究者整理繪製。

三、社會資本之實務應用

過去幾十年來，社會學、教育學、政治學、經濟學及管理學等領域，在社會資本的實務應用雖相當普遍，卻仍多集中在幾個主要的議題上，例如；Meyerson（1994）與 Zhou & Bankston III（1994）研究發現社會資本的累積有助於移民家庭快速進入新社區並且學習適應生活；

Cavaye(1997)則針對社區意識探就發現，藉由民眾對社區意識的凝聚，可以累積社區所屬之社會資本，進而降低社區犯罪率；家庭層次方面，陳怡靖(1999)瞭解親子之間經常性的互動可以累積屬於家庭的社會資本，由此對於孩子的學業成就提昇有其絕對之影響力存在；另外，孫清山、黃毅志(1994)探究社會階層流動的議題中，證實個人利用存在於人脈關係中的社會資本，對於獲得職業升遷以及社會階層的流動有其助益；最後，孫國青(2000)與陳宗文(1999)更是更是直接將社會資本作為檢測變項，比較企業間累積社會資本多寡的不同，對企業發展所造成的影響與差異。從上述研究摘述中，雖然以個人、家庭、社區或是企業等不同主體來檢視社會資本，但是透過關係網絡所凝聚社會資本進而達成特定目的或利益的論點，的確已在相關文獻研究中獲得印證，也就是說組織可以透過資源連結過程累積存在於組織間的社會資本並且加以善用。

第四節 非營利組織資源連結與社會資本的累積

非營利組織為了從外在環境獲取所需的資源，勢必需要與握有資源的其他組織，發展不同型式的互動關係。然而，對於經常處於需要外部資源協助的非營利組織來說，除了達成獲得資源的目的之外，更希望能夠與提供資源的組織建立長期連結關係，以降低資源來源的不穩定而對組織服務提供的影響。基於此，如能透過深入瞭解非營利組織執行資源連結過程，擷取其中蘊含值得學習之正負向經驗，應有助於維繫甚至拓展資源連結關係。

有鑑於此，研究者認為以社會資本觀點來檢證非營利組織資源連結

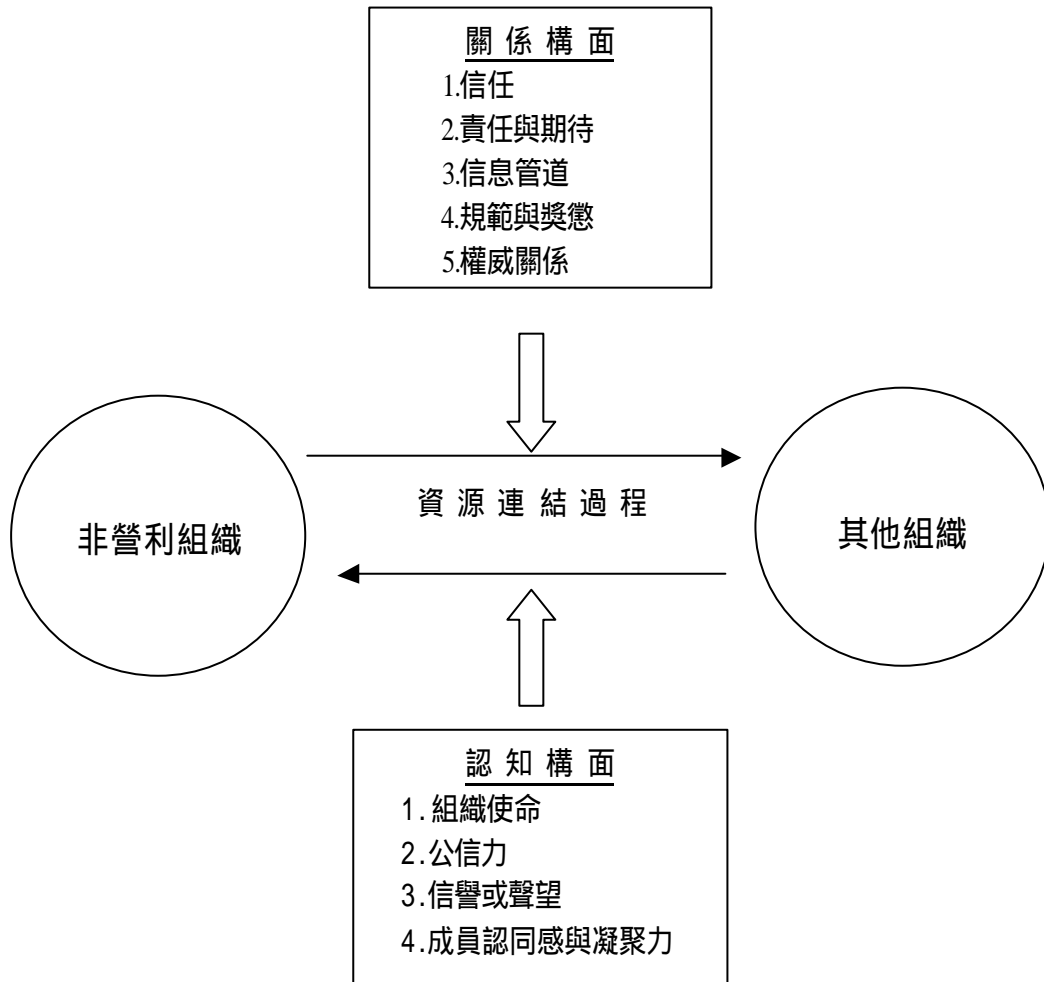
工作的過程，應可以從兩方面來觀察。首先，從互動關係層面來觀察，非營利組織與其他組織之間因執行資源連結而產生的關係網絡中，社會資本內涵運作之狀況，以及對雙方的連結關係所產生之影響。根據 Coleman (1990) 及 Nahapiet & Ghoshal (1997) 觀點，認為社會資本在互動關係中可以五種形式來具體呈現，累積的資本愈大愈能從中獲得額外的利益，而運用此論點推論至組織間的資源連結關係，應是相當值得嘗試深入探索的領域。

再者，由於在前述文獻中已證實，在連結過程中，連結對象的選擇將會受組織彼此的看法與觀感所影響，因此有必要從非營利組織的組織特性部分檢證社會資本與資源連結的關係。其中 Coleman (1990) 就認為以特定目的創建的組織，如非營利組織，因本身具有之公共 (Public) 性質，而成為社會大眾投注信任的基礎 (鄧方，1992, p. 310; 顧忠華，2001, p. 75)。而非營利組織透過長期經營運作累積的公信力與聲望，不僅可以能夠得到社會大眾愈多的信任，更可能藉由所得到的信任而獲得更多的支持，非營利組織的社會資本也就在其中不斷累積 (陳建甫，2001)。另外，Nahapiet & Ghoshal (1997) 所強調社會資本理論的認知構面部分，成員對於組織的認同或凝聚意識亦可以累積社會資本。總之，從屬於認知構面的組織特性部分來檢證社會資本在資源連結過程的實務影響，應可以著重於組織使命、公信力、信譽或聲望、認同感及成員的凝聚力等。至於 Nahapiet & Ghoshal (1997) 強調透過量化的資料蒐集方法，探究網絡連結的密度或綿密性所形成的社會資本結構構面部分，將由於與本研究僅著重於連結過程描述的目的而有其限制性，因此無法針對結構構面的內涵進行深入研究。

第三章 研究設計

第一節 研究架構

綜合文獻整理，本研究將以社會資本的關係及認知二個構面為觀察重點，針對非營利組織執行資源連結的過程深入探究，以下將本研究之研究架構繪製如圖一（p.17）並說明如下：



圖一 本研究架構圖

首先，從「關係構面」檢視組織間資源連結互動過程中，社會資本內涵實際運作與累積狀況；其次，從社會資本的「認知構面」觀察，組織特性對評估選擇連結對象所造成的影響狀況。

第二節 研究方法

一、質性研究方法

本研究係以質性研究方法切入來探討組織對外進行資源連結工作之過程，希望整理出存在於資源連結工作過程之中所包含的社會資本內涵，作為有利於非營利組織日後對外進行相關工作時的借鏡。質性研究主要是透過對真實世界的觀察，以深入了解自然發生狀態中的現象，著重事件中相關人士的內在觀點以及人們解釋其經驗的過程，因此，主要目的不在於檢證因果關係，而是在探索一個較為深入且抽象的既存內在世界（吳芝儀、李奉儒譯，1995；徐宗國譯，2000）。本研究所探討的非營利組織資源連結的主題，雖然亦可藉由統計分析技術獲得大量客觀的量化資料，但是相對地卻可能因此忽略了組織連結過程的特質或是互動經驗之具體表現。為了深入探索組織執行資源連結的發展過程與已存在之意涵，本研究相當適合採行質性資料分析之方式進行，以符合以開放觀點（Open perspective）針對尚未被仔細關注的實際現象的經驗內涵深入探討之特質。

二、個案研究方法

本研究採質性研究方法中的個案研究方法（Case-Study Research），來探討組織之間資源連結發展過程。因為當探索性研究（Exploratory

research) 是針對某些特殊人物、特別問題或是獨特情境，瞭解其在特定事件發生之原因、經過與實際情形時，個案研究則是一項務實之研究策略，尤其在蒐集質性之個案資料時，更可以藉由豐富完整的資料而深入、詳盡、脈絡連貫地描述該個案之真實狀況（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。另一方面，運用社會資本觀點探討資源連結議題，仍屬於社會工作新發展之領域，因此透過個案組織發展經驗深入分析的結果，對於未來進一步理論的發展或驗證有實質上的助益（尚榮安譯，2001）。基於上述個案研究的特質，符合本研究希望藉由蒐集單一組織進行資源連結的完整動態事件資料之過程，對研究主題有更深入解析。

第三節 研究個案與訪談對象

一、研究個案

本研究以「財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心」為樣本，探討其對外執行資源連結工作之過程。該機構係財團法人伊甸社會福利基金會第一個成立的地區性分會，進入大台中地區提供身心障礙福利服務至今已逾十四年，而為了符合民國 86 年修訂完成之「身心障礙者保護法」中整合相關領域專業為身心障礙者提供服務的精神，該機構在組織目標與需求規劃之下，早已對外連結不同專業資源以提供身心障礙者更完整服務，並且完成相當具關鍵性的組織任務。然而，在民國 88 年發生的 921 地震中，「中區伊甸」本身硬體設備受損嚴重，而許多平時已有實際合作關係的廠商及機構也同在此次震災中受損，使得雙方合作關係受到極大考驗。儘管如此，該機構卻仍能在短短三星期後，獲得來自企業界在硬體設備及金錢上的援助，進而重新建立資源連結管道

並恢復服務工作（九二一社工諮詢專線快報第十一期，1999），因此對於其組織原有的資源連結系統運作經驗非常值得重視與學習。有鑒於「中區伊甸」在資源連結工作上具有豐富之歷史發展背景及執行經驗，為了解非營利組織如何發展自己的資源連結管道，如何在慢慢累積資源數量過程中維持連結關係以獲取所需協助等實務議題，以其實務經驗作為相關組織之借鏡。

二、研究訪談對象

本研究雖以「中區伊甸」為個案研究樣本，但因研究主題（組織對外執行資源連結），涉及研究組織與其他組織之間的連結關係，因此訪談對象必須選取最能提供研究主題相關資料者，以獲取最完整、豐富且深入的研究資料（Yin，1994；胡幼慧、姚美華，1996，p.148）。基於此，本研究在訪談對象的設計與規劃上，分為兩部分進行：

1. 機構內受訪對象：

機構內受訪對象的選取標準，以主責資源連結工作規劃或執行的工作人員為主；由於「中區伊甸」在資源連結發展過程中歷經人事更迭，基於能夠取得機構資源連結過程與歷史發展背景完整資料之考量，本研究之取樣另邀請兩位過去曾經主責資源連結工作的離職工作人員接受訪談，詳如表二（p.20）。

表二 機構內受訪對象基本資料一覽表

編號	職稱	負責業務	於機構服務年資
A01	主任	機構整體發展規劃	7年（84年-至今）
A02	組長	醫療與居家服務方面相關資源開拓	10年（80年-至今）
A03	主任	原擔任主任且負責機構整體事務	9年（77年-86年已離職）
A04	社工員	原負責學校資源的開拓工作	3年（83年-86年已離職）
A05	高級專員	隸屬於「中區服務處」管理之專案室高級專員，主責行政資源事務	6年（85年-至今）

2. 機構外受訪對象：

機構外研究對象取樣過程分為二步驟：首先，透過蒐集組織內部文件資料以及與機構內部資深員工訪談過程，針對機構在發展資源連結工作過程中，互動時間長或是互動經驗特殊且能針對與「中區伊甸」資源連結事件提供豐富訊息的外部機構或單位；其次，依據所列出的機構名單並選定直接負責與「中區伊甸」資源連結工作的工作人員為受訪者。基於上述兩步驟，本研究選取適當而有代表性的對象作為深入訪談的機構外受訪對象，共計有十六個分別隸屬不同單位或個人者，詳如表三（p.21）：

表三 機構外受訪對象基本資料一覽表

編號	職稱	身分或隸屬機構屬性	關係建立時間	累積年數
B01	副局長	縣級政府社會局	86年-至今	4年
B02	副局長	市級政府社會局	86年-至今	4年
B03	組長	社團法人社會福利機構	88年921地震後-至今	2年
B04	督導	財團法人社會福利機構	89年初-至今	2年
B05	主任	財團法人身心障礙福利機構	80年-至今	10年
B06	總幹事	社團法人身心障礙福利協會	86年-至今	4年
B07	人事部副理	飯店業	84年-至今	6年
B08	企劃部人員	餐飲業	88年-至今	2年
B09	課長	工廠	89年-至今	1年
B10	社工課組長	地區性醫院	85年-至今	5年
B11	社工室主任	地區性醫院	83年-至今	7年
B12	牧師	教會機構	77年-至今	13年
B13	教學組長	高級職業學校	85年-87年	3年
B14	家長	身心障礙學員家長	86年-至今	4年
B15	管理員	大樓管理公司	88年-至今	2年
B16	大學講師	早期療育專業團隊顧問	87年-至今	3年

說明：1. 資料蒐集時間至民國九十年十二月止。

2. 連結年數：指受訪機構與「中區伊甸」開始有連結關係至民國九十年十二月止的年數。

第四節 資料蒐集方法

質性研究之特性旨在發掘事件真相，不在於架構上的概推與或假設的推論，而是探索現象之意義（胡幼慧、姚美華，1996），又，本研究主要目的在於嘗試以過去較少人使用之理論為切入點，作為檢視組織執行資源連結工作之發展過程之基礎。因此，在蒐集資料時，多採用彈性、自然的方式以進入研究對象的世界。基於此，本研究在蒐集資料方面採用深度訪談及文件分析：

一、深度訪談

在本研究中，所欲使用的資料蒐集方法，是以深度訪談(Interview)且採半結構式訪談方式進行，所謂深度訪談是指研究者依主題大綱的引導，使研究對象能針對主題深入地表達想法或意見（簡春安、鄒平儀，1998）。因此，研究者將以「中區伊甸」為個案，針對其執行資源連結工作為探討主題，準備一份訪談大綱，透過訪談大綱之指引，與組織中主管人員及負責對外聯繫工作的工作人員進行資源連結議題的對話，並延伸訪問對象至與組織互動的外部組織主管人員。深度訪談需要研究工具輔助，包括訪談大綱（如附錄二、三，p.82）及錄音機配置。

二、文件分析

本研究採用的文件資料則包括有：機構刊物、月刊、各種工作手冊、成果報告書、評鑑報告書、網站資訊以及以伊甸社會福利基金會為研究對象所發表的論文，希望蒐集縱貫及橫切面的多元資料，以獲得機構進行資源工作的詳細且完整資料。

第五節 資料分析

質性研究的資料分析方法會隨著研究目的與研究者本身的訓練、經驗而有不同的步驟（徐宗國譯，2000）。而本研究在參考 Strauss & Corbin（1990）、徐宗國（2000）及簡春安、鄒平儀（1998）資料分析步驟後，再依據本研究針對從文件與深度訪談所蒐集之資料進行分析，其步驟如下：

- 一、文件與檔案資料整理：將組織發展與執行資源連結過程資料，依照時間發展順序整理建檔。
- 二、謄寫錄音帶逐字稿並記錄訪談備忘錄：根據訪談錄音帶將訪談內容逐字謄寫，並在逐字稿旁寫下訪談心得、感想與問題，以利後續的編碼與分類工作。
- 三、將訪談對象與問題編號，再將逐字稿依題序剪開分別貼在不同卡片上，一人一卡完成資料分析前準備工作。再將卡片依問題順序進行跨個案整理分析。
- 四、將每一題中相同特質之回答聚集在一起，並賦予該特質一概念化的名稱，此即為達到概念之間應具有的內部一致性。
- 五、將資料分析的結果與文件檔案資料分析做對照，發展研究分析架構與脈絡，且將受訪者的話列出以做為佐證，最後並提出研究發現。

在強化研究分析資料的真實性方面，研究者採取的策略包括：

- 一、將資料分析後的初步研究結果，請研究個案中的受訪者閱讀，以避免研究者扭曲或誤解其原意。
- 二、由於本研究涉及資源連結發展過程之描述，未免因受訪者身心記憶之限制，因此與時間有關之訪談內容，研究者均會再蒐集機構內部

文件及其他文獻資料，做為訪談內容之佐證，以提昇資料真實性。

第四章 研究結果與分析

本研究目的藉由「中區伊甸」與其他組織之間進行資源連結過程中觀察與分析社會資本之凝聚。基於此，本章分三節來討論與分析：首先，分析「中區伊甸」組織現況與資源連結工作基礎概念之後，再依「中

區伊甸」在資源連結工作發展歷程劃分為四個階段，針對每個階段中組織發展背景及資源連結過程呈現之重點與特色詳細說明；最後，從連結過程中分析社會資本實際凝聚的狀況。透過這三部分之討論，能夠對社會資本在資源連結過程的情況有完整了解，以作為非營利組織執行資源連結工作之借鏡。

第一節 「中區伊甸」組織現況分析

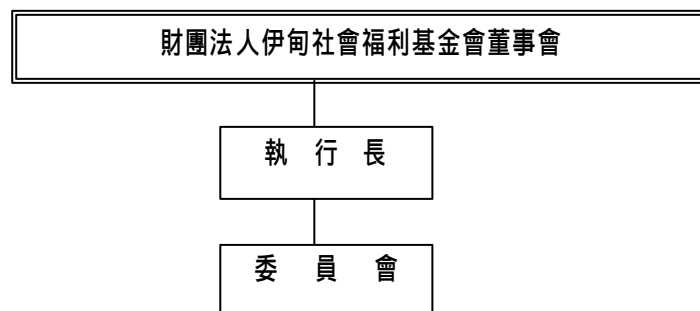
一、組織簡介與架構分析

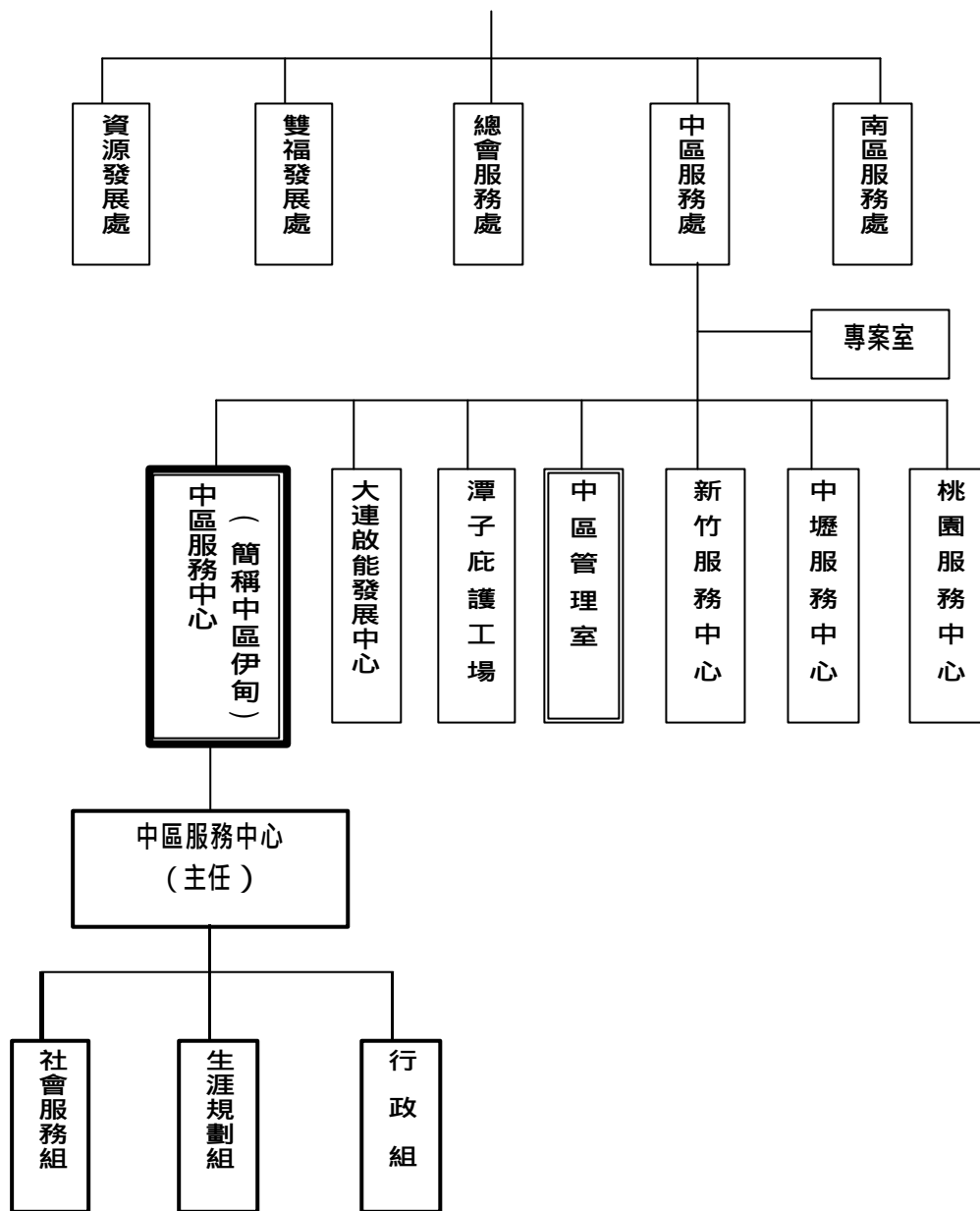
「中區伊甸」於民國 77 年 6 月 5 日正式成立，其創立主因台北總會有感中南部地區之身心障礙者人數與需求日益增加，為減輕他們長途跋涉至台北總會接受服務的辛勞，所以藉由成立台中分會的方式慢慢將台北服務經驗移轉到大台中地區為更多的身心障礙者服務。然而，自成立初期到民國 85 年之間，機構仍以分會性質運作，即由基金會統一籌措經費編列預算，提供給「中區伊甸」執行身心障礙服務。但為了更順利在台中地區推動福利服務，並且能夠與政府部門建立合作，因此在民國 86 年 4 月 15 日以「財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心」正式向台中市政府申請立案（中區服務中心，2001a），爾後隨著中區分會服務業務擴增之緣故，更多組織內部附屬之單位隨之成立，但直至目前為止，「財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心」仍是伊甸於中部地區唯一正式立案且具有合法性地位之非營利社會福利機構名稱。

如前所述，「財團法人伊甸社會福利基金會」由於服務區域與業務

範圍日益擴大所致，組織架構更是歷經多次變革與修改，以民國 90 年 1 月基金會最新修改完成的組織架構圖（如圖一，p. 27）來看，整體而言，組織不管在水平業務分工以及垂直層級化，甚至空間化的成立附屬單位等情況來看，組織架構複雜度實有偏高之傾向。另一方面，根據機構內部資深員工訪談結果發現，雖然基金會組織規模龐大，但在依循機構政策與工作方向的原則之下，各地區中心或機構其實有其獨立組織運作模式以利地區性機構順利推展業務，而不因機構龐大科層組織而受影響。然而，因本研究之焦點僅著重於「中區服務中心」（簡稱「中區伊甸」）執行資源連結工作部分。是故，以下僅針對「中區伊甸」組織內部架構、服務內容，以及基金會內部支援「中區伊甸」執行資源連結工作部分進行探究。

在組織架構圖中（如圖一），檢析「中區伊甸」後可以發現，中心於主任之下，依業務任務不同而分為三組：包括①社會服務組：主責 0-6 歲兒童早期療育個案管理與相關方案服務、15-45 歲成人個案管理以及 921 社區外展服務；②生涯規劃服務組：主責身心障礙者職前評估、職訓與訓練服務以及就業服務；③行政組：主責行政事務規劃、聯繫與整理（中區服務中心，2001b；2001d）。由上述之分組來看，「中區伊甸」是以一個以身心障礙者為服務對象，而以提供實務專業服務為組織任務的社會服務型態非營利組織。





圖二 組織架構圖 (資料來源：中區服務中心, 2001b)

二、「中區伊甸」的內部資源支持系統

「中區伊甸」在「財團法人伊甸社會福利基金會」組織架構中直接隸屬於「中區服務處」管理，而服務處之下除了處理特殊專案計畫的「專案室」之外，下設五個服務中心、一個庇護工廠以及「中區管理室」。

其中服務中心與庇護工廠各自獨力運作並以提供專業服務為主，而「中區管理室」則以負責中部地區單位行政與資源協調工作為主，因此，「中區管理室」在基金會行政事務方面經常扮演「總會」與「中區伊甸」之間的溝通橋樑。而從內部資源角度來看，「中區管理室」更可以說是「中區伊甸」在組織內部最大的資源支持單位，而此種充足穩定且相互支援的內部資源合作系統，更是成為「中區伊甸」在對外推動資源連結工作時的助力因素。有關兩單位之間的角色分工狀況，在以下分別隸屬於「中區伊甸」與「中區管理室」的兩位工作人員陳述中可以清楚瞭解：

「.....中管室就是管理整個中區行政業務部分，行政管理部分包括公文往返、對外協調、募款、專案.....，所以其實他也是屬於我們內部資源之一，然後它是負責協調溝通，包含對總會、對外在比較大的資源面都做.....」(A01)

「...像這次 老師（指中區伊甸的員工）要用社工員，他們會請我 們人
力銀行去丟訊息，或者協助他們刊登文件稿，不然就是他們要辦活 動請我們
協助發稿，類似像這樣的動作就由我們後勤單位（指中管室） 來處理.....」
(A05)

「...資源管理就是公關部門，以前叫公關部門，它也叫行銷部門.....，我們
的關係是非常密切的，因為他們（指中區伊甸）是在教學生，教學生的產品不
可能放著，一定要銷售，就是由中管室的行銷部門的人負責.....」(A05)

再者，資源連結部分的分工狀況，則由於兩單位之資源需求及連結目的各不相同，與其他機構連結的資源屬性亦不相同，「中區伊甸」以服務對象及其需求為導向，而「中區管理室」則以組織整體的募款、宣傳、行銷及專案性方案為主要連結目的，分別與不同性質機構合作或互動。因此，「中區管理室」即特別著重在與企業、工廠、媒體及公部門等互動，而「中區伊甸」則著重在政府、醫院、學校、工廠與不同專業單位進行連結。雖然兩單位基本上因為對外進行資源連結的目的不同而

著重不同的連結對象，但是其實資源常常都是會相互重疊，有時候針對同一個機構因為目的不同與機構中不同的單位合作。

三、「中區伊甸」之資源連結概念與流程

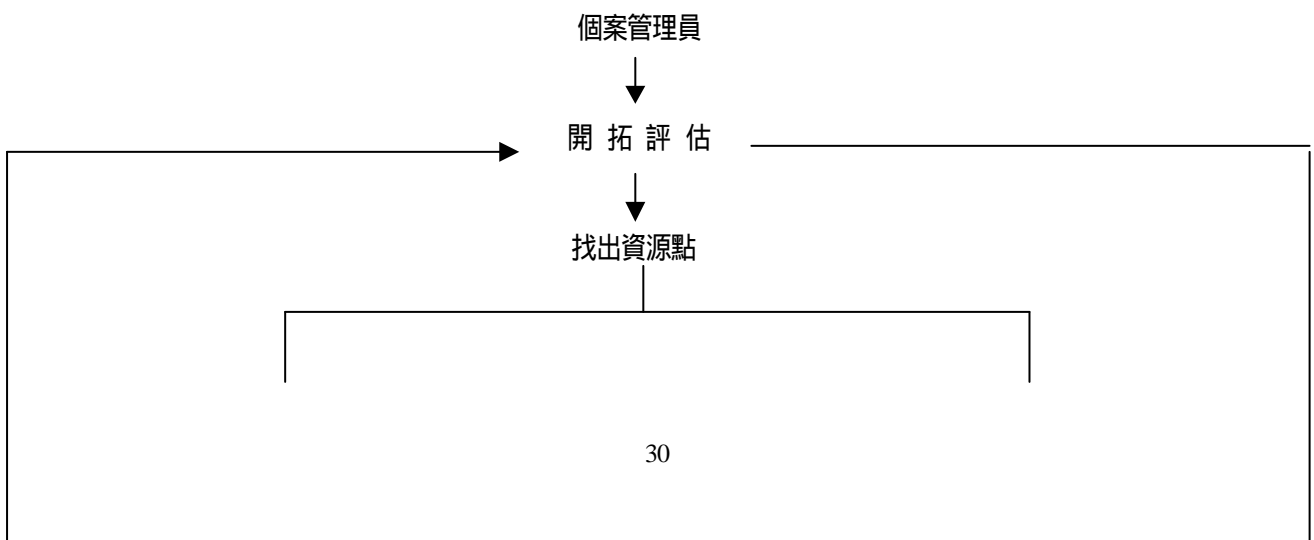
「中區伊甸」是一個以提供專業服務為主要任務的組織，因此，對於所需資源的界定主要依據組織服務對象需求以及機構內部整體規劃而定，從「中區伊甸」資深督導的訪談中可以瞭解，組織對於資源需求的界定：

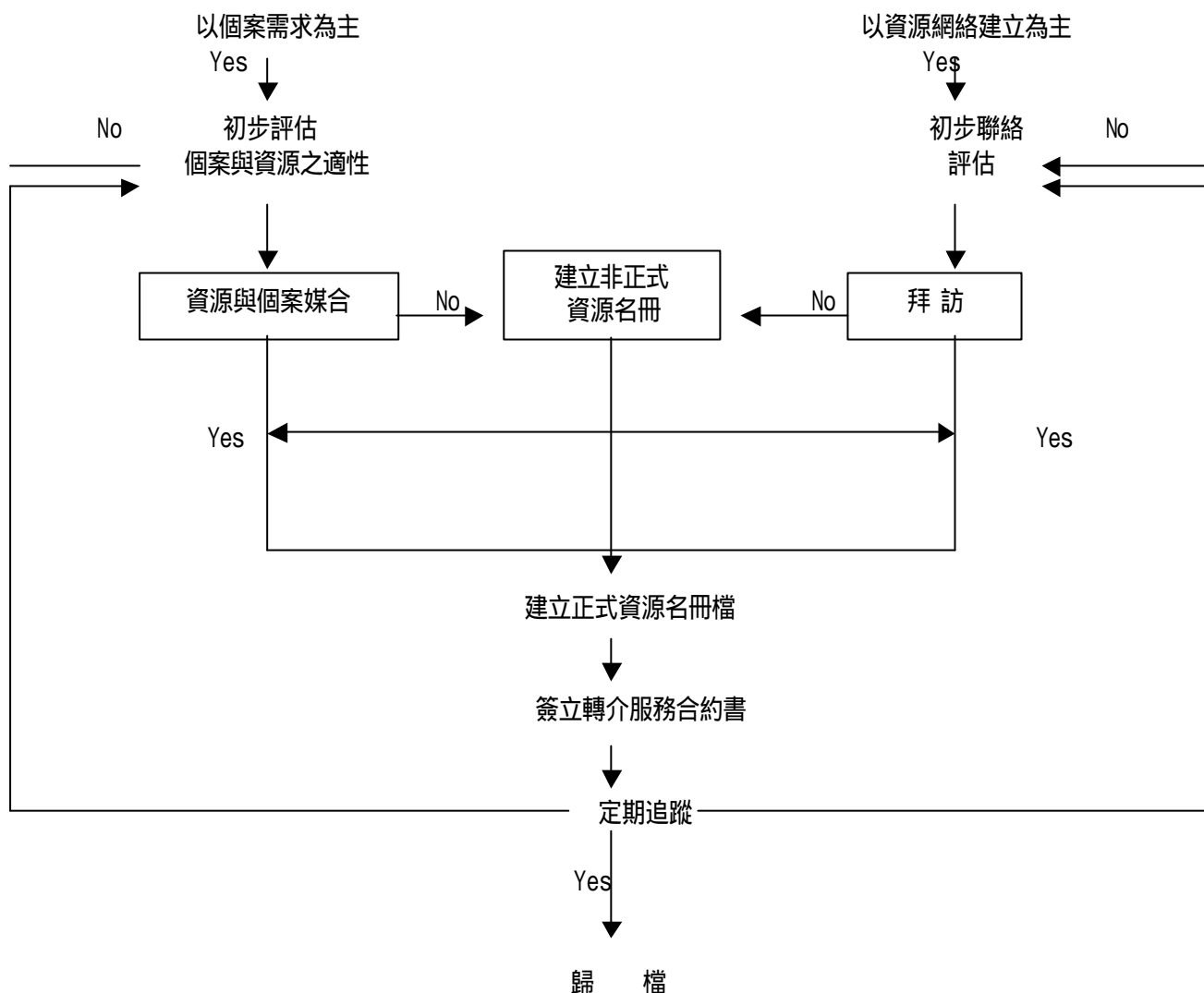
「……其實我們（指中區伊甸）很多變化是以個案需求為最大考量，第二就是機構內部政策跟方向，另外也要看整個大環境變化，不過絕不會脫離我們服務主軸...因為我們覺得身心障礙者的服務不能只做上游中游，也就是說必須要作整體性連結，這樣服務才較完整....」(A02)

「中區伊甸」的「個案管理辦法」，將資源分為兩部分，一為組織內部可用的資源，二為社會資源部分。其中更進一步將組織外部的社會資源分為九類（中區服務中心，2001c）：①政府單位：包括衛生、社政及勞政單位；②身心障礙福利資源：各障別殘障機構、協會、公設民營殘障機構及公立殘福中心；③醫療社會福利資源：醫療院所、醫療社會服務團體及殘障復健中心；④就學服務資源：一般學校特教班、特殊教育資源、師範學院特教系所、特教中心及其他相關特教資源；⑤就業服務資源：公立就服中心、公訓中心、私立就服機構與職訓機構；⑥教養服務資源：日托中心及收容養護中心；⑦心理衛生資源：生命線、張老師、學校學生輔導中心與輔導系所；⑧一般社會資源：基金會、教會機構與志願服務團體；⑨專業服務資源：法律、代書、建築與工商企業。

另外，由於自民國 83 年「中區伊甸」開始嘗試以個案管理工作模

式在推動組織身心障礙服務，訂定「個案管理辦法」(中區服務中心，2001c)，而在其中各項服務流程也慢慢被規劃出，包括「職業重建服務流程」、「機構外轉介服務流程」、「醫療轉介流程」與「學校轉介流程」等，甚至更建立一套的「資源網絡建立流程」(如圖三，p.32)，而這份流程也就成為「中區伊甸」員工執行資源連結工作的指導文件。





圖三 資源網絡建立流程圖

資料來源：「中區服務中心個案管理辦法」(中區服務中心，2001c)。

在「中區伊甸」制定與規劃的「個案管理辦法」中，特別從資源分類、建檔、簽訂合約以及後續資源維繫與追蹤四個重點，訂定「資源網絡建立流程」執行時的注意事項，以提供工作人員在拓展資源參考，四項重點摘述如下(中區服務中心，2001c)：

1. 資源分為以個案需求為主及以資源網絡建立為主兩目的進行連

結：前者必須依據評估案主與資源的適切性進行媒合工作，而後者則在初步評估之後，進行機構拜訪以了解資源實用性。

2. 建立「非正式資源名冊」與「正式資源名冊」：經過聯絡評估後，該資源具備實用性，則予以建立於正式資源名冊，若該資源目前不適用或待開發，則建立非正式資源名冊。
3. 在評估後確定某資源目前具有實用性，且機構雙方對於合作事宜已達共識者，簽立轉介服務合約書或相關合約。
4. 資源建檔之後仍需定期追蹤與聯繫，以確保資源現況與變動情形。

除了從機構文件書面資料所訂定的建構流程注意事項之外，在研究者訪談過程，機構主管則特別針對填寫資料拜訪表、建立非正式資源檔案以及簽定合作簽約三點，強調對於資源維繫工作的重要性，因此以下針對這三點詳細說明：

1. 回填「資源拜訪表」的重要性：

雖然在流程圖中並沒有看到填寫「資源拜訪表」這項程序，但是機構資深員工仍然明確表示：

「.....所以下去資源開拓回來之後，一定要填資源拜訪表，資源拜訪表都會歸檔，哪怕今天是透過私人關係他特別邀請去當顧問.....」(A01)

機構方面一再強調在進行資源開拓回來之後，填寫表格的重要性及必要性，主要的用意即是希望一方面讓主管掌控工作人員進行資源開拓的狀況，另一方面讓所有的資源正式化，避免遺漏任何一項資源，尤其是資源的開拓來源可能是來自於工作人員私人關係時，更需要讓其透過「資源拜訪表」讓資源回到機構正式運用管道

中。

2. 「非正式資源」建檔的重要性：

「非正式資源」的管理與掌控目的，「中區伊甸」一位長期執行資源連結工作的員工有以下的說明：

「.....有些是去拜訪後覺得不太適合，或者某些部分不符合我們的期待的時候，有些人會覺得就不要用，可是我們會把它列在非正式資源的資料裡面，也就是說哪一天有可能會再出現，哪一天狀況之下或大的需求之下它還是會出來，我們不會斷掉它.....」(A02)

「非正式資源」的掌握資源的使用與連結主要是為了機構目前的需求，但是目前尚無立即實用性的資源，在未來並非就不可能成為可用的資源。對於這樣具有潛在使用價值的資源，「中區伊甸」仍建立完整檔案以備查詢使用。

3. 簽訂契約、同意書或規範的重要性：

「中區伊甸」在進行資源連結過程中，若是確定為「正式資源」時，則希望盡量能夠簽訂契約，透過形式化契約促使雙方機構工作人員合作上更趨於明確，而對外也有一種宣示性的目的，雙方的連結合作關係較為穩定。

綜合上述討論分析中瞭解，「中區伊甸」希望透過建立資源連結網絡流程，明確掌握機構外部資源的狀況以利組織需求，也可降低所謂「人情」因素造成的資源不穩定情形，而在這樣的執行方向之下，也的確讓「中區伊甸」資源連結工作逐漸有其成果與特色呈現。資源連結工作除了有詳細的規劃、流程與準則去執行之外，執行連結工作者的態度與信念更不可被忽視，從「中區伊甸」主任以下的一段陳述中，不難發現「中區伊甸」對於資源連結的另一種看法：

「.....其實信任也好，正式合約也好，關係上的維繫來自於比較多的聯繫，而且是定期的聯繫，有目的的聯繫，不是一般的 social 的部分還有整個資源合作的過程中，不是我不要的資源給別人，而是這個資源是很棒的資源，在連結過程中發現這麼好的資源，所以願意跟別人做這部分的分享，這是我們秉持的態度.....」(A01)

而對於中部地區機構資源生態情況，「中區伊甸」也有以下的詮釋：

「.....中部地區機構為什麼沒辦法合作，就是怕被你佔便宜，怕我的會員被搶走，資源被你搶走，可以申請到的方案被搶走，但是不太能體會，其實今天有更多的開放的時候，容量也就愈大成長空間就越大，她們忽略了這一點，其實我們嘗試比較主動開放的態度做分享，我發掘現在漸漸可以做這方面的討論.....」(A01)

基於資源分享與主動開放的信念，「中區伊甸」在中部地區推動身心障礙者服務工作，逐漸地有其成果出現，從伊甸的經驗中也可瞭解，資源連結工作不應只是策略、方法、原則與流程的執行，連結過程中的關係維繫、態度與認知更不可被忽視。

第二節 分析「中區伊甸」資源連結工作之發展過程

非營利組織的資源連結規劃與發展，乃是在機構發展需求考量之下去執行，而且經常受到外在社會環境變動的影響，因此它是一種動態且

連續的過程。對「中區伊甸」而言，在以身心障礙福利機構為使命的前提下，資源連結是維繫組織生存及順利推動服務的重要任務，然而期間由於受到整體社會福利政策變動、台中地區社會環境發展以及組織發展方向規劃等影響之下，故機構在不同時期的資源連結重點與特色呈現多元發展。因此，為了完整了解「中區伊甸」資源連結工作的發展過程，透過組織相關文件及機構內資深員工的工作經歷整理，並依據資料分析結果將「中區伊甸」之資源連結工作發展分為四個時期：包括①「資源連結摸索時期」、②「資源拓展時期」、③「資源連結穩定發展時期」，以及現階段之④「成果回饋時期」，分析討論如下：

一、「資源連結摸索時期」：

（民國77年6月5日~民國84年2月底全民健康保險開辦前）

本時期中，身心障礙福利觀念在中部地區仍處於萌芽發展階段，甚至連政府部門的福利服務工作也還在摸索建構當中，為此「中區伊甸」最迫切的工作任務，除了結合社會福利機構資源，以爭取身心障礙者權益之外，更需要立即針對中部地區身心障礙者的福利需求進行評估，以根據需求評估規劃適當之服務內容，當時評估發現中部身心障礙者主要有就醫經濟補助及就業輔導二大需求，因此在因應其福利需求及組織使命的前提下，本時期之資源連結發展著重在三方面，分析討論如下：

1. 連結社福機構資源，爭取身心障礙者權益：

「中區伊甸」以機構本身力量或結合其他社福機構資源，共同向政府部門推動殘障福利法修法，並爭取身心障礙者之福利權益，對於當時連結資源的背景與困境，誠如二位「中區伊甸」的員工回憶當時的情況中可以瞭解：

「.....我們（身心障礙福利機構）最開始跟伊甸有接觸是因為早期為了爭取身心障礙者的福利與立法，因為立法跟倡導的關係，中部一些身心障礙機構包括伊甸，我們一起到立法院進行抗爭以爭取障者的權益.....」（B05）

「.....剛開始一直要跟政府部門做倡導，他們沒有這樣的概念，甚至覺得你就是做錯了....，民國六十九年的開始的殘障福利法，當時還沒有推到中部來，大概只知道這個法，但是要做什麼並不知道....」（A02）

2. 連結醫療資源，解決身心障礙者就醫問題：

「中區伊甸」與台中地區醫療資源連結之目的，主要係以尋求身心障礙者醫療費用減免優惠以及醫療諮詢服務協助兩方面，由民國 86 年基金會整理的「伊甸大事紀」中有明確記載得到印證：

「.....自民國 78 年起台中 醫院成為本會之特約醫院，凡清寒之殘友與眷屬皆可享醫療費七折與掛號費免費之優待.....」（伊甸社會福利基金會，1997）

「.....連結台中市小型的醫療診所，用醫療優惠卡的方式提供給殘障朋友，因為當時看病都要自費，對殘友的經濟負擔很大....」（A02）

此外，當時「中區伊甸」負責醫療資源開拓工作的資深組長以及醫療合作單位的工作人員對於雙方所建立的連結合作關係，所給予身心障礙者的協助最為清楚：

「.....因為雙方有簽醫療合作約，所以只要是伊甸的學員到醫院（私立區域醫院）看病，只要持醫療優惠卡都可以免掛號費.....」（B10）

「.....跟伊甸的部分是一般病患轉介比較多，.....因為身心障礙者在一般醫療有需要希望我們（私立區域醫院）提供服務，那伊甸就會轉介給社工課這邊，評估他（身心障礙者）所需要的醫療部分而提供適當的服務.....」（B10）

「.....我們（私立區域醫院）從民國 83 開始跟伊甸有比較密切的聯繫，當時比較以社工室為主.....」(B11)

由於身心障礙者經常面臨需要進行後續醫療復建服務工作，就醫也就成為其最基礎需求之一，然而，其身體之障礙往往影響正常就業與經濟能力，因此，當時「中區伊甸」與醫療資源的合作的確帶給身心障礙者相當大的助益與協助。

3. 連結職業重建資源，規劃身心障礙者就業服務：

提供身心障礙者職業訓練與就業輔導服務，是「中區伊甸」在民國 77 到 83 年之間的重點服務內容，並且兩者統稱為職業重建服務（中區服務中心，2001a）。為了促使此些服務順利推動，因此必須結合相關資源，包括：在規劃職業訓練課程過程中，結合政府資源以利相關計劃之申請；尋求專業師資資源以協助職訓課程執行；而掌握企業廠商資源則可協助身心障礙學員順利就業，對於連結對象的規劃方向，一位伊甸已離職的主任回憶當時的情況：

「.....民國 79 年開始跨做職訓.....職訓牽涉到資源比較廣，除了廠商之外，會跟政府有關係，輔導就業，要先想訓練什麼，再來將走什麼牽涉層面比較廣，接觸的資源也比較廣.....」(A03)

另外，曾經與「中區伊甸」有就業媒合經驗的機構總幹事說明中可以瞭解，伊甸對於身心障礙者就業輔導工作上所扮演的主動積極角色：

「.....當時我們要成立電台，需要找身心障礙朋友來電台接電話，然後伊甸就跟我們聯絡上.....，我們裡面有一位就業服務員.....，我們若有台中市的會員要找工作就會轉介過去.....」(B06)

二、「資源拓展時期」：

(民國84年3月1日全民健康保險開辦~民國86年4月15日正式立案前)

國內尚未實施全民健康保險之前，頻繁的就醫及後續醫療復建服務對身心障礙者的經濟造成相當大的負擔，也因此在前階段中「中區伊甸」積極與醫療資源建立合作關係，以協助解決因經濟問題所造成無法就醫的困境，然而由於全民健康保險制度的實施，減輕身心障礙者者就醫經濟負擔，致使「中區伊甸」原本與醫療資源互動的目的必須有所修正，亦即從經濟補助轉為個案後續復健服務方面。而在專業服務技術方面，運用「個案管理工作模式」，並以身心障礙者就醫、就學、就業及就養四大需求為主軸，積極規劃與拓展各領域資源，因此該時期的資源連結工作呈現五點特色，包括①連結醫療資源協助身心障礙者銜接後續復健服務；②連結學校資源推動身心障礙學生生涯轉銜服務；③連結職業訓練資源規劃中重度身心障礙者就業服務；④連結教會資源以達成機構推動福利與福音之雙福理念；⑤執行義賣活動所連結的資源等，以下分別討論之：

1. 連結醫療資源，協助身心障礙者銜接後續復健服務：

「中區伊甸」主動與醫療院所建立密切之個案轉介關係，無形中已成為身心障礙者與醫療院所之間溝通互動的橋樑，三者藉著穩藏的關係線路的確達到提供身心障礙者後續生涯輔導與復建服務的目的，並以協助他們早日適應社會生活，因此，在基金會文獻記載中可以發現，當時中部率先結合醫療資源而成立的醫療團隊，不

僅對身心障礙者提供了具體協助，更是開創基金會與外界資源合作的良好成果：

「.....伊甸中區服務中心於 85 年 1 月主動連結中部地區 11 家醫療院所，組成一個服務傷殘者的醫療團隊，在醫院和伊甸之間搭起一座橋樑.....」
(伊甸社會福利基金會，1992)

至於，伊甸與醫療資源兩者從發現身心障礙者的問題，到引發合作動機，甚至後來建立積極協助轉介服務過程，則可以在主責的工作人員訪談中得到印證：

「.....在服務過程中發現身心障礙者經過醫療後，沒有馬上銜接上社福機構做訓練，未來要回到職場要花加倍的時間，所以促使當時我們（中區伊甸）想積極跟醫療單位合作的動機，所以民國 84 年就積極開拓醫療單位，.....」(A02)

「.....個案轉介.....譬如說伊甸的學員需要就醫，worker(伊甸社工員)只要打電話來，我們(醫院社工員)就會去評估他們需要什麼樣的經濟上面的幫助還是協助他們去掛門診，還是醫療方面的解釋，還是醫病之間的溝通，我們都會去協助去評估它需要哪方面服務.....」(B10)

「.....民國 83 到 85 年伊甸跟醫院社工室是比較密切聯繫.....，我們認為有些病患出院後需要進行後續的職業訓練就會轉介給伊甸來協助，.....而伊甸也會有會員需要轉介到醫院進行評估.....因此是相互轉個案.....」
(B11)

2. 連結學校資源，推動身心障礙學生生涯轉銜服務：

「中區伊甸」在協助從高中特殊教育班畢業的學員，安排後續就業訓練輔導工作過程中發現，若能與之前學園就讀的學校建立連結合作關係，掌握學員過去學習狀況進而規劃後續就業輔導服務。再加上，民國 84 年修正公佈之殘障福利法中對於身心障礙者生涯轉銜服務理念的逐漸重視，因此，「中區伊甸」自民國 85 年初開始

連結中部地區國高中設有特殊教育班學校，推動「身心障礙者離校後生涯轉銜安置服務」，協助身心障礙學生參與就業市場工作：

「.....民國 85 年主動開拓中部地區國高中特殊學校；民國 85-88 年與學校辦理身心障礙者離校後轉銜服務.....」(中區服務中心，2001a)

除此，「中區伊甸」也以舉辦轉銜研討會的方式，積極與學校資源建立連結關係，希望藉此增進學校對於社會福利機構與提供服務內容的認識與瞭解，誠如伊甸主任所陳述：

「.....教育資源(指學校資源)，民國 84 和 85 年努力跟教育資源做拜訪，轉銜研討會辦了四年(民國 85-88 年)，告訴學校什麼是轉銜？伊甸在做什麼？你班上孩子如何轉給我們？.....後來慢慢再拓展.....」(A01)

然而，就訪談過程中發現，事實上要與學校資源建立合作關係並不容易，因此，當時伊甸僅能以舉辦活動或主動進行溝通拜訪的具體行動，增加連結的可能性，而主動積極所獲得的成果，在一位學校老師陳述中得到最佳印證：

「.....在學校第一屆民國 85 年要畢業的時候，伊甸派人到學校做說明，介紹轉銜教育，.....真的有畢業生的時候才覺得事態嚴重，我就主動跟伊甸聯絡.....」(B13)

3. 連結職業訓練資源，規劃中重度身障者就業服務：

基於殘障福利法中有關公民營機構必須定額雇用身心障礙者之規定，因此許多輕度身心障礙者得以順利進入職場就業，然而中重度身心障礙者卻仍不易獲得就業機會(中區服務中心，2001a)，「中區伊甸」為此將機構服務對象由中輕度轉為中重度身心障礙者，而

職業訓練課程亦由原本的電腦與美工轉為園藝種植、點心烘培與洗車等，基於上述課程需要尋求專業人力資源協助，誠如一位伊甸資深組長所言，瞭解當時為安排多元課程而積極尋求資源協助的情況：

「……訓練轉型是因為我們發現輕度的個案，其實資源是很夠的，……反而比較難的是中重度的身心障礙者，事實上有些訓練是不適合中重度的，所以就朝向中重度的需求發展，尋求適合資源進入，後來就設立水耕班、烘培班、洗車訓練、園藝等……」(A02)

4. 連結教會資源，以達成機構推動福利與福音之“雙福”理念：

「中區伊甸」係基於基督教信仰而設立，因此，在組織宗旨中明確訂立，將傳遞福音與提供服務併列為機構發展二大使命。而在此階段中，「中區伊甸」更進而藉由建立教會轉介網，加強與教會資源的連結互動關係，並使福音與福利之“雙福”理念得以落實，這部分在基金會的文獻紀錄中有明確記載：

「……民國84年中區分會主動建立教會轉介網，推動雙福理念……」(伊甸社會福利基金會，1996)

另外，與「中區伊甸」有長久往來經驗，並經常協助帶領宗教活動的牧師說明了當時教會與伊甸互動的情況：

「……教會在專業服務上面比較沒有辦法，但是像做禮拜，帶員工做晨更唱詩歌，只要時間許可(教會牧師)都會過去……」(B12)

5. 執行義賣活動所連結之資源：

每年年終聖誕卡片義賣是財團法人伊甸社會福利基金會重要募款財源之一，而「中區伊甸」因配合總會執行此項活動，長久以來積極與中部地區之學校、醫療與教會資源，建立良好的連結合作關係，透過訪談中可以瞭解義賣活動所串起的資源連結實況：

「.....在聖誕節就是義賣卡片服務，台北總會整體性做規劃，我們（中區伊甸）也會分到中部幾個學校做.....」（A03）

「.....我（醫院社工課組長）大概一進醫療體系就跟伊甸有接觸，大概有五年時間，純粹業務上的，第一次的接觸應該是協助伊甸做義賣的工作，伊甸每年都會對外義賣卡片.....」（B10）

「.....當中做過義賣，他們（中區伊甸）要賣聖誕卡片，寄給我們教會就買聖誕卡片.....」（B12）

三、「資源連結穩定發展時期」：

（民國 86 年 4 月 15 日正式立案後~民國 88 年 9 月 21 日前）

「中區伊甸」改以「財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心」為名之後，正式申請立案並取得台中市社會福利機構身份的合法性，而有別於過去必須以總會名義才能申請各項政府方案的情況，「中區伊甸」也開始與外界資源更積極明確地建構了契約性之正式連結關係，尤其是與中部地區的公部門。基於此，在資源連結工作方面除了開拓新資源之外，與原本已經有連結互動的資源發展更深入且多元的合作內涵，更是該時期的工作重點，因此以下將從五種資源種類，包括①公部門、②醫療資源、③企業廠商資源、④教會資源以及⑤教育資源等，來說明資源連結發展的特色，詳述分析如下：

1. 公部門資源方面：

在前兩時期中，「中區伊甸」雖然也曾經因承接公部門的方案而與之有直接連結互動機會，但實際上均是間接透過總會系統協助申請而來，並未與公部門資源建立直接正式合作關係，然而正式立案

通過之後，則可以合法地區性社會福利機構名義獨立申請政府相關方案，在契約關係之下與台中市、縣政府發展更密切連結合作關係，誠如伊甸主任回溯當時與公部門建立正式合作關係的過程中可以清楚瞭解：

「.....我們（中區伊甸）也是從民國 86 年正式立案後才跟政府有比較正式的合作關係，以前都是伊甸自己編列預算，總會幾乎全額補助，我們正式接縣市政府的案子是民國 87 年，早療的部分.....」(A01)

另外，從兩位公部門副局長的陳述中亦可得到印證：

「.....我們（縣級政府）當時成立一個委託民間辦的福利諮詢小組，所有委辦業務都是交由諮詢小組評鑑，從那時開始跟伊甸比較有深入的了解，他也跟我們承接過發展遲緩早期療育屯區通報中心，.....當然以前對伊甸的印象就不錯.....」(B01)

「.....民國 86 年中區服務處剛成立，成立要備案.....而第一次跟他們（中區伊甸）接觸是早期療育，正式委託則是民國 87 年.....」(B02)

雖然早期療育方案可以說是「中區伊甸」開始與中部地區公部門建立的第一個契約式方案合作，但是從兩位公部門副局長的談話中發現，在正式合作之前雙方其實已經有或多或少的接觸與認識，對於「中區伊甸」早已建立正面的良好印象，在此基礎之下，更有助於雙方發展契約合作關係。

2. 醫療資源方面：

「中區伊甸」為因應台北總會發展兒童早期療育方案之服務策略，開始積極與設有小兒科別的醫院發展連結合作關係，並藉由醫院之醫療專業團隊（包括醫師、復健師、物理治療師、語言治療師

與心理師等)的協助,「中區伊甸」成立自己的兒童早期療育專業團隊,順利推動更具完整性與專業性的服務內容:

「.....民國 87 年 7 月陸續接受政府的早療方案委託,而由於早期療育強調跨專業合作模式,因此本中心從民國 87 年初正式成立早療專業團隊,結合醫療當中的醫師、復健師、職能治療師、物理治療師、語言治療師、心理師、特教老師等進行療育評估會議.....」(中區服務中心,2001a)

「.....像剛開始做早療,我們(中區伊甸)大概花了兩個月時間拜訪中部地區的醫院,只要有做小兒的醫院全部拜訪.....」(A01)

「.....民國 87 年開始透過 老師(中山醫學院老師)邀請,我(物理治療師)才加入伊甸的早療專業團隊.....」(B16)

在前段中瞭解,「中區伊甸」申請承接公部門早期療育相關方案,可以順利連結公部門資源獲得方案經費的補助,而接下來,「中區伊甸」則是希望增強本身的專業服務能力以及建立機構服務網絡,因此醫療資源也就成為其積極爭取的連結對象。

3. 企業廠商資源方面:

企業廠商資源透過進用「中區伊甸」所訓練之身心障礙學員為正式員工的過程中,有感其所推動之社會福利服務工作對社會之重要性,推動公益服務之理念獲得企業廠商認同並影響其共同投入相關社會服務。基於此,企業廠商資源除了提供「中區伊甸」所訓練的身心障礙學員就業機會之外,更可提供機構所需之專業義工人力、職訓實習場地,以及免費提供場地以作為機構召開記者會之用,從兩位合作廠商受訪者的經驗中可以得到印證:

「.....約五、六年前,因飯店需要僱用身心障礙員工,而主動跟伊甸聯繫.....而現在我們飯店的點心主廚也到伊甸當義工,免費協助指導學員製

作糕餅技巧 伊甸有需要辦活動或是召開記者會，也會免費提供場地供他們使用.....」(B07)

「伊甸的老師很主動來找我們，希望可以提供實習場地給學員訓練後來我們工廠除了提供實習場地給伊甸練習之外，對於表現良好的學員更是晉用為正式員工現在有兩位伊甸的學員在我們工廠工作.....」(B09)

在過去企業廠商扮演的角色，主要是以提供「中區伊甸」身心障礙學員就業機會為主，但在「中區伊甸」主動出擊尋找任何一個可能的工作機會以及合作可能的過程中，一向以營利利潤為主的企業廠商也受到「中區伊甸」為身心障礙者服務熱誠感染，開始增加雙方更多互動的內涵且提供更多協助給伊甸。

4. 教會資源方面：

「中區伊甸」連結教會資源，協助推動社區身心障礙者生活關懷工作以及機構內部相關宗教活動帶領，達到機構傳遞福音目的之外，教會本身所擁有廣大的教友信眾，更經常在教會牧師的帶領之下，成為「中區伊甸」推動福利服務與舉辦相關活動時的重要義工人力資源：

「(對中區伊甸來說)教會資源連結也很重要，很多人力資源無形中都是從教會來的，有一個學生因為家庭有需要，就請教會牧師去關心」
(A04)

「伊甸要賣月餅蛋黃酥、蔬菜，我們教會就買，後來跟伊甸比較有密切接觸之後會找教友去做一些服務，因為從我自己(教會牧師)做義工開始，比如他們需要音樂老師，我們教會剛好有音樂老師就去伊甸支援，需要割草，那我們教會剛好有教友在公園做清潔服務的，就去幫他們鋤草，找教會的教友去幫忙.....」(B12)

教會與牧師總讓人覺得單純只是為其自己的教友提供服務的一

個組合，然而，在本時期中看到教會與「中區伊甸」更為密切多元的互動過程，雖然可以說因為伊甸本身就是一個以基督教精神成立的機構，但研究者認為教會牧師在其中所扮演的重要互動橋樑角色更是不容忽視。

5. 教育資源方面：

教育資源部分，除自前期（民國 85 年）開始推動之「身心障礙者離校後生涯轉銜安置服務」，而連結中部地區國、高中設有特殊教育班學校資源之外。另外，為使發展遲緩兒童能夠儘早發現並接受早期療育服務，以提昇其復建服務成效，因此，「中區伊甸」認為有必要將資源連結對象往下延伸至托兒所、幼稚園與國小特殊教育班部分，透過推動兒童早期療育服務之入學轉銜計劃，將相關知識、服務與評估準則提供上述教育資源瞭解，以使身心障礙者獲得更完整之服務內容，誠如伊甸主任所述中可以瞭解，推動早期療育而連結學校資源的目的：

「.....早療的教育輔導方面，包括學前教育及入學轉銜，因此必須連結幼稚園、托兒所及國小特教班，推廣早期療育的理念.....」(A01)

四、「成果回饋時期」：

（民國 88 年 9 月 21 日~目前）

突發之 921 地震，致使「中區伊甸」在硬體設備方面受損嚴重，包括庇護性工廠倒塌、辦公設備受損及大量檔案資料遭泡水毀損等；除此，面對因災致殘的身心障礙人口數增加狀況，身為身心障礙福利機構

的「中區伊甸」更為責無旁貸有必要積極投入救災服務工作。是故，在地震發生初期，「中區伊甸」在組織重建與服務提供兩方面面臨極大考驗。然而，事實上「中區伊甸」在地震發生後三個星期中，透過社會資源的協助，庇護工廠及辦公場地之硬體設備問題暫時獲得解決，快速恢復平時服務而且積極進入災區展開身心障礙者關懷工作。也由於較早進入災區提供服務並且進行因災致殘之受災者相關訪視工作，因而掌握較為完整之重傷患者相關需求評估資料。再者過去承接政府部門補助方案所建立的信任基礎之下，順利且快速地承接政府後續所委託規劃之災區身心障礙者居家照顧方案。甚至在長期經營身心障礙服務的經驗基礎之下，使得「中區伊甸」從一個需要外界資源協助的機構，反成為有能力提供人力與專業知識等資源給其他社會機構的組織。是故，從地震發生到目前在資源連結工作方面，除了維持原本的成人職業重建及早期療育服務之外，本時期在資源連結部分呈現三項現象，包括①推動組織本身重建工作方面、②推動「921重傷患者居家照顧方案」方面以及、③「中區伊甸」成為其他組織連結之資源，從中值得深入分析瞭解，以下分別論述：

1. 推動「中區伊甸」組織重建工作方面：

在本階段中，組織重建資源包含兩部分：緊急房舍安置需求以及長期重建基金需求。誠如伊甸所在辦公大樓的一位大樓管理員所述，地震發生初期，伊甸獲得中部建築業者提供房舍協助，順利解決學員緊急安置問題：

「.....當時伊甸的工廠完全倒掉不能運作，.....剛好 建設公司在永興街蓋店面，因此主動無條件借給伊甸使用半年.....，這可能是原本伊甸跟企業有很好的互動吧.....」(B15)

另外，雖然學員的就業訓練處所緊急安置問題暫時獲得解決，但是仍需面臨建築物及硬體設備重建龐大經費問題，然這部分的問題也因為聯合勸募協會進行災區機構訪視的過程，以及透過中華民國兒童家庭扶助基金會間接引薦日本全社協提供協助，而順利獲得上述兩個機構的重建補助經費，順利推動後續重建工作，這些過程在伊甸主任及聯合勸募協會組長的陳述中獲得印證：

「.....(機構重建部分)在 921 的案子中主要有兩個單位提供協助，一個是日本全社協，另一個是聯合勸募協會，.....主要針對學員緊急安置及庇護工廠重建經費方面申請補助.....」(A01)

「.....地震發生的時候，.....當時透過伊甸總會執行長知道中區伊甸在 921 受創情形，.....因此協助伊甸向我們機構(社會福利機構)申請專案補助，以解決伊甸組織重建問題.....」(B03)

至於，如二位企業單位受訪者表示，發動機構員工捐款或是義賣等，則是伊甸獲得來自企業資源支援，而快速募集重建基金的最直接方式：

「.....地震後，機構(飯店業者)發動員工一日捐，還有協助義賣伊甸卡，協助籌募重建基金.....」(B07)

「.....我們公司(餐飲業者)在 921 發動員工一日捐，.....當時大概捐了一百萬給伊甸，.....後來在民國 89 年協助賣天使卡.....」(B08)

2. 推動「921 重傷患者居家照顧方案」方面：

「中區伊甸」在針對 921 因災致殘的身心障礙者規劃與提供服務的過程中，在不同時期與各種資源展開合作關係，首先，在地震發生後的初期，基於過去與醫療資源所建立的互動基礎，因此順利從醫療院所取得因災住院病患名單並著手進行訪視與需求評估工

作，一位醫療單位受訪者陳述伊甸積極主動聯繫的情況以及伊甸主任說明對於資料掌握後的具體規劃實況：

「.....地震後，他們（中區伊甸）大概在第一個禮拜就跟我們（區域性醫院）聯絡，就是需要重傷患者的名單要進行訪視.....」(B10)

「.....地震後，.....我們（中區伊甸）當時兵分兩路，一個部分先連結醫療單位去做了解，第二部分從醫療單位蒐集回來的資料會主動給政府，政府單位需要我們協助什麼，所以當時跟政府（縣級政府）社會局督導討論需要我們做什麼，督導就直接告訴我們所有重傷患者給你們.....」(A01)

接下來，由於伊甸對於因災致殘患者的資料與需求的了解，再加上長期在身心障礙服務領域所獲得肯定，因此當公部門規劃 921 重傷患者居家照顧方案時，「中區伊甸」也就成為最適當的機構，對此，由兩位公部門的受訪者的對話中可以清楚了解受委託過程的始末：

「.....在 921 的時候我們（縣級政府）剛好要找一個機構一起做災區重傷患者的福利需求調查跟行政院衛生署，後來就想到他們（中區伊甸），找他們一起去開會在討論，考量到他們能力夠，人力夠，可以去做這樣的資料，才開始合作.....後來 921 震災社區照顧的計劃，生活重建區的身心障礙者的社區照顧，都委託給（中區伊甸）來執行.....」(B01)

「.....921 開始我們（市級政府）針對重傷患者的部分有委託伊甸，.....在那段時間跟機構的聯繫比較少，伊甸有跟我們聯繫，所以一開始有拜託他們重傷患者的部分要委託他們來服務..」(B02)

而正式承接「921 重傷患者居家照顧方案」之後，不僅「中區伊甸」本身組織架構上，在「社會服務組」中增設 921 社區外展服務小組，積極推動與災區相關資源的聯繫，而實際運作中也經常參與災區相關資源聯繫會報而與其他社福機構連結建立關係，一位災

區機構受訪者對此有以下回應：

「.....比較有聯繫的部分是災區的資源聯繫會報上面，.....因為伊甸有接災區這邊的居家服務.....所以我們（社會福利機構）每個月定期的聯繫會報會見面.....」(B04)

在本時期教會資源又有別於過去而提供「中區伊甸」不同的協助，亦即商借教會場地設立地區性居家服務辦公室，以達到進入災區就近提供服務給服務對象的目標，對於教會與伊甸的合作過程，伊甸主任及教會牧師有以下的說明：

「.....大里工作站設在 教會，東勢工作站也是跟教會合作，.....設立辦公室在教會，我們（中區伊甸）也希望居家服務員透過教會系統得到更多幫助.....」(A01)

「.....今年七月（指民國 9 0 ）開始，伊甸的居家服務會借我們教會的場地，做為居家服務大里地區的辦公室.....」(B12)

3. 「中區伊甸」成為其他社會福利機構連結之資源：

地震後，部分社會福利機構透過相關業務合作互動的機會，極為認定「中區伊甸」對身心障礙者之服務成果與實務貢獻，因此主動要求「中區伊甸」以專業督導或顧問身分協助發展身心障礙相關服務業務，間接打開「中區伊甸」與其他社會福利機構的連結線路，從伊甸及三位社會福利機構受訪者的說明中，可以瞭解雙方發展專業人力連結的過程：

「.....地震之後，我（中區伊甸員工）幫一些機構帶團體或擔任顧問工作，例如 B03 中部地區大概有十二個團體是我在帶，是他們主動找我的；B04 則是擔任他們社工的顧問，他們每三禮拜來我們機構做個案研討或是個案管理導讀；B06 則是參加 B03 的團體督導後，再來邀請我作他們機構的督導.....」(A01)

「.....因 921 對伊甸的專案補助而有資源的連結及進一步認識，進而邀請

主任（中區伊甸）擔任身心障礙團體督導計劃的中區團體督導，……跟中區伊甸從 89 年開始合作……」（B03）

「……921 我們（社會福利機構）開始接政府的方案，服務和平鄉的身心障礙及老人的居家服務跟送餐服務，我們才跟伊甸聯繫，因為他們在身心障礙這方面很專門嘛！請他們來講一些對身心障礙者的基本認識，就是聘請他們以講師的方式針對身心障礙的部分……」（B04）

「……我們（身心障礙福利機構）有申請聯勸補助，然後聯勸有請伊甸的主任擔任中部案子的督導，……後來我們機構有一個案子也找伊甸的主任當督導，一年來三次已經開始在執行了，……」（B06）

從資源連結的角度來看，「中區伊甸」提供專業督導人力協助其他社會機構這一事件，似乎對於伊甸本身沒有獲取實質增加資源方面利益，但事實上從資源互惠互利的觀念出發，現在的付出在未來可能隱藏回收的可能，也就是說，在未來當「中區伊甸」需要遇到困難或有需求時，受過伊甸協助的機構也許將有可能在適時提供適合的資源協助。

五、921 地震對「中區伊甸」在發展資源連結工作之影響

從第四階段「成果回饋時期」整理分析發現，921 地震對「中區伊甸」在發展資源連結工作的影響方面，事實上由於中部地區為主要災區，因此平時與「中區伊甸」有連結關係的機構資源，不是本身同樣受到地震災害影響而面臨組織重建問題，要不就是鄰近災區而需積極投入救災工作。因此，在地震過後，組織重建與投入相關救災工作兩大雙重任務之下，機構間較缺乏相互提供協助的情況。但是在救災工作告一段落，重建與服務工作步入常軌之後，檢討「中區伊甸」執行資源連結工作方面，研究者歸納分析有三種實際現況值得深入探討：

1. 與政府部門、企業廠商及教會資源之連結合作關係增加：

基於地震之前，雙方在諸多合作方案或互動機會中所建立的深厚信任關係與良好合作經驗，致使地震後，政府部門將有關身心障礙者之新規劃方案繼續委託「中區伊甸」執行；企業廠商更毫無考慮發起機構募款活動或配合「中區伊甸」重建計劃，協助募集重建基金；而教會資源則是跳脫傳統有關宗教活動方面之協助，以提供「中區伊甸」辦公場地的方式拓展雙方更多元之連結合作關係。

2. 與相關福利機構開始發展連結關係：

社會福利機構之間因為資源競爭問題，因此雙方要建立良好的合作連結關係往往並不容易，然而透過聯合勸募協會團體督導的機會，讓擔任團體督導工作的「中區伊甸」有機會與更多社會福利機構接觸，而相關社會福利機構則因此瞭解「中區伊甸」在身心障礙服務工作之實務貢獻，進而主動要求與之建立連結關係以協助推動身心障礙服務工作。

3. 與學校及醫療資源之間維持原本的互動連結關係：

從「中區伊甸」資源連結發展過程中，發現在與學校資源及醫療資源互動時，雖然雙方維持有身心障礙個案轉介的連結往來，但是其中仍以「中區伊甸」扮演較為積極主動的角色，學校與醫院資源則多處於被動配合的單位為主。因此，雖然地震發生當時醫院提供重傷患者名單以供「中區伊甸」進行後續關懷訪視工作，但事實上，雙方的連結合作關係並未受地震直接影響，在恢復服務之後，雙方的連結關係仍然維持與地震前

一樣。

總體而論，雖然經過 921 地震之後，包括政府、企業廠商、教會以及社會福利機構資源均增加或是開始與「中區伊甸」發展資源連結合作關係，但是其主要原因仍是因為基於雙方長期連結互動經驗中，對於「中區伊甸」產生信任感、對其專業服務能力肯定、宗教信仰方面的認同或是其在身心障礙領域所建立的公信力，因此願意進一步建立連結合作關係，也就是透過連結互動經驗中凝聚雙方的社會資本，而這部分於第三節中將繼續分析討論。

第三節 從社會資本理論觀點分析資源連結之互動過程

本研究目的強調透過資源連結過程，觀察存在於關係網絡中的社會資本，以及對組織發展的正面影響。而根據資料分析結果，「中區伊甸」拓展資源連結工作的過程中，總共透過六種內涵實際運作來開創與累積組織間的社會資本。此六種內涵分別可由「組織外部」及「組織內部」兩方面凝聚：「組織外部」指：「中區伊甸」藉由與其他組織之間進行資源連結而創造與累積社會資本而來，因此受雙方連結互動過程所產生的影響，有：①由「信賴關係」凝聚社會資本、②由「專業權威關係」凝聚社會資本、③由「契約關係」中凝聚社會資本；而「組織內部」則是「中區伊甸」本身已具備的組織特質，成為外界機構在選擇與「中區伊甸」發生資源連結關係時的評估依據，計有：①由「機構公信力」凝聚社會資本、②從「宗教信仰」中凝聚社會資本以及③從「組織使命」中凝聚社會資本。以下就上述六項社會資本內涵分別敘述：

一、由「信賴關係」凝聚社會資本

信賴關係是透過「中區伊甸」與外部組織之間互動經驗過程所建立，因為在連結互動過程中對於雙方的工作態度獲得正面肯定回應，進而產生信任或信賴的感覺，因而有助於提昇未來雙方連結合作的可能性。實務上，透過有互動的雙方相互實踐信任關係而促發社會資本，更藉此協助達到期望之目標與利益。至於「中區伊甸」本身對於信賴關係是如何看待？在二位伊甸受訪者的訪談中可以深刻體會機構本身，認為將誠信置於資源間的互動基礎之上，對組織對外經營資源連結工作的重要性：

「.....其實在我（中區伊甸員工）的觀點機構誠信原則非常重要，機構的誠信原則表現在服務專業度，與願意跟補助單位負責任的態度.....」（A01）

「.....信任感的問題，.....初期透過媒體紕漏再加上服務做，有認識就比較有信任感，信任度起來就會有認同.....」（A03）

而一位受訪者更認為機構之間往來互動，能夠建立在信賴關係的基礎上，對於雙方緊急需要協助的情況發生時，應可以發揮立即的效果：

「.....信任關係的建立是一個基礎，比如有一個共同的目標是為社會工作努力，再加上平常來往過程的裡面有一些溝通，有這樣的信任基礎之後，有事情需要互相幫助協助的時候就會覺得有這樣的網絡可以建立.....」（B03）

信賴關係也從「中區伊甸」執行委託方案經費使用時，所遵守誠信原則中建立，一位公部門受訪者強調：

「.....譬如說我們今天的關係，我補助你經費，所以經費不是你的，但是你沒有尊重我們，因此遵守誠信原則是很重要的.....」（B01）

其他組織基於對「中區伊甸」的信任，而主動捐款或是提供募款方面的協助，則可說是透過平時所建立的信任基礎，直接得到實質上的利

益的具體表現，因此從以下三位受訪者陳述中可以獲得印證：

「.....對伊甸很信任，當時地震後把捐款捐給伊甸，還好是捐給伊甸，因為明確知道他們的用途（關於捐款使用方面），很放心.....」(B07)

「.....以前有一年全院幫伊甸義賣愛心磚，.....我們（區域性醫院）幾乎沒有幫其他機構做過這樣的募款活動，其實也沒有人像伊甸這樣主動積極敢要求，另一方面覺得伊甸是一個真正在做事的機構，.....對伊甸的信任感也夠，我們相信他募款會絕對用到服務上面，這個服務是有利於社會的，這個信任度是夠的.....」(B11)

「.....我們公司免費提供場地給伊甸訓練學員，後來還晉用表現良好的學員成為正式員工，.....在與伊甸互動的過程中建立了雙方信任基礎，甚至後來政府補助給公司的晉用身障員工獎勵金，我們也完全捐給伊甸，而且有時候還會訂伊甸的糕餅產品呢.....」(B09)

綜合言之，不管是因為信任「中區伊甸」而願意將更多的合作方案交給他們來做；或是信賴「中區伊甸」而願意投入更多捐款不擔心其用途，這都是信賴關係中凝聚社會資本進而獲得更大利益的具體表現。進一步來說，也就是因為信賴關係必須建立在雙方都認同的基礎上，才會產生只存在於有關係的雙方且能為其謀得更大利益的社會資本。

二、由「專業權威關係」凝聚社會資本

所謂「專業權威」指的是「中區伊甸」的專業服務能力（包括機構的專業服務能力或是機構專業服務人員能力）在身心障礙領域所獲得的肯定與認同，外界機構為借重其專業權威，而與之建立連結關係並獲得額外的資源，誠如二位公部門受訪者表示，公部門機構對於「中區伊甸」在身心障礙專業服務能力方面的肯定，因此在執行評估方案委託機構時

就成為重要參考依據：

「.....因為我們（縣級政府）每次委託民間辦理社會福利服務，我們每年都會做評鑑，他們（中區伊甸）連續兩年的評鑑都蠻高的...到目前為止，重傷跟身心障礙大家都會想到他們，所以他們算是成功了...專業人員也夠，即使今天要跟政府承接一些方案，好像非他們做不成了....」(B01)

「.....伊甸最有利的條件是目前第一考量是專業問題，因為必須要能夠執行服務.....」(B02)

對於其他相關社會福利機構而言，「中區伊甸」在身心障礙服務領域所建立的專業權威，更是他們冀望能夠連結並進而成為協助自己機構發展身心障礙方面的專要能力與知識的目的，從以下社會福利機構受訪者的訪談中可以解析：

「.....他們（中區伊甸）有專業人員在裡面，充足經驗，調整規劃，他們的能力其實很夠的，而因為 921 而有資源連結及進一步認識，進而邀請主任擔任身心障礙團體督導的中區團體督導.....」(B03)

「.....因為伊甸在身心障礙這方面很專門嘛！.....做的很專，長期下來就建立專業的口碑，所以人家講到伊甸就會想到身心障礙，絕對不會再想到他們還會做什麼，請他們來講一些身心障礙者的基本認識，以講師的方式聘請他們來做這方面的指導，在這方面他們一直都是我們的顧問.....」(B04)

而專業能力也經常成為不同領域機構評估是否與「中區伊甸」發展連結關係時的考量，或是作為比較不同社會福利機構服務時的依據，這在企業、醫院、教會及學校等受訪者的訪談中可以得到印證：

「.....我們飯店目前也只有跟伊甸有合作關係，因為伊甸在台中地區身心障礙服務方面很專業，也很用心，我們很認同他們.....」(B07)

「.....服務上面比較專業.....專業度比較夠，.....這是目前海線幾個機構比較缺乏的，所以伊甸在服務專業上面比較佔有優勢.....」(B11)

「.....因為我（教會牧師）一直覺得說伊甸在專業上要求相當注重，一定要有

相當品質.....」(B12)

「....伊甸在專業服務上面及就業輔導上面的爆發力很強.....」(B13)

總之，「中區伊甸」因其在身心障礙服務領域所樹立的專業權威，而讓機構獲得更多來自外界的資源與利益，累積與開拓了機構間的社會資本。

三、由「契約關係」中凝聚社會資本

組織間的資源連結關係，藉由明文規定或正式的合約可以規範雙方之權利與義務，也可使連結互動關係穩定化，而社會資本更可透過明定的規範制度中凝聚為雙方連結行動提供便利。一般來說，「中區伊甸」向公部門或聯合勸募協會透過正式規定程序申請方案或經費補助時，雙方已建立具有合法契約化的連結關係；至於其他機構邀請「中區伊甸」擔任督導或是顧問角色時，「中區伊甸」則要求透過正式發文或是給予正式聘書的方式，明定雙方這一層次的人力連結關係，猶如以下二位社會福利機構受訪者陳述，邀請「中區伊甸」員工擔任其機構督導工作的過程中可以瞭解：

「.....團督計劃是邀請好幾個機構資深的主任或督導來擔任裡面的 leader (督導) 或是 co-leader (協同督導)，在這樣子之下我們必須獲得組織正式同意，就是他們的工作人員可以出來參與這個計劃，所以我們有一個簡單書面的組織同意書，當然我們會補助這個組織要付出的行政費用部分.....」(B03)

「.....後來以聘書的方式正式聘用 (指中區伊甸員工) 擔任我們機構的督導，也有成立顧問團，那顧問就有一定任期的.....」(B04)

除此，「中區伊甸」也藉由正式行文的方式，將連結的層次從個人提升至機構，而從以下伊甸受訪者的訪談中可以瞭解：

「.....其實我們在做資源開拓的過程中，基本上都是用機構的名義出去，如果

別的機構看伊甸是因為某個人才邀請，我們還是要求請對方透過正式行文，用機構名義，只是可以指定某一個人.....」(A01)

對「中區伊甸」而言，透過契約、同意書等明文規範確立雙方的連結關係，除了可以獲得表面的經費與人力資源效益之外，更可避免受到無法掌握之外來因素干擾而影響機構合作關係，另外也不用擔心會有臨時取消合作的情形，減少因為人為操縱或是人事異動所造成的資源不確定性。

四、由「機構公信力」凝聚社會資本

本研究將「機構公信力」定義為「非營利組織的服務與運作為社會大眾所信服的程度或是擁有良好形象、知名度與聲望，而足以證明是一個可靠的機構」。因此，公信力應該是機構本身在平時就應該去努力建構而不會受外在機構互動過程所影響，但是卻可能會影響外在機構在評估與決定是否與之合作的考量，因此與建立在機構之間互動關係過程所累積的信賴關係並不相同。進一步來說，在信賴關係討論中發現，許多機構願意與「中區伊甸」建立連結或合作關係，是立基於平時的互動過程所建立起來的相互信任基礎。但是相對於，過去缺乏與「中區伊甸」有互動經驗或是剛開始要展開連結關係的機構來說，「中區伊甸」本身具有已經獲得社會大眾認可的公信力或是口碑，就成為這些機構評估的最佳參考準則，誠如三位受訪者所言：

「.....因為他們（中區伊甸）本來在中部地區，不要說他的知名度，民眾對他們的印象都不錯.....到目前為止重傷跟身心障礙者大家都會想到他，所以他是成功了，因為以現在台中縣現有的身心障礙機構裡面，如果你要辦一個研習，你會覺得伊甸比較嚴格，.....這會涉及公信力.....」(B01)

「.....因為他們的公信力也蠻好的，我是想伊甸可能就是會讓人很放心啦，就是從以前到現在，比較不會讓人去質疑啦！.....」(B04)

「.....公信力是當初我們公司願意跟伊甸配合的一個主因，跟部門同事討論真的是公信力，對伊甸比較放心，我覺得他們之前就建立一個很好的形象.....」
(B08)

而「中區伊甸」也由於體認到，非營利組織是屬於社會大眾所有的公共財特性，因而強調建立組織公信力的重要性，一位伊甸受訪者表示：

「.....伊甸是社會大眾的，屬於公共財，不是私有財，在這個單位的所有工作人員，那怕是助理社工，我們都必須去保護這樣的公共財，那是對社會大眾的交代，要做什麼事情一定要讓機構認同，認同之後我們會全力去配合.....」
(A01)

實務上，對非營利組織而言，公信力是維繫組織生存使命且有別於不同類型組織最珍貴的資產，透過公信力凝聚的社會資本，更是非營利組織獲取社會大眾無形支持及實質捐贈時的最大根基。

五、從「宗教信仰」中凝聚社會資本

宗教信仰對「中區伊甸」發展資源連結工作的影響可從二方面來探討：首先，基於相同宗教信仰的原因，致使「中區伊甸」容易獲得來自同宗教信仰方面資源的協助，而其協助內涵包括：關懷社區身心障礙學員與家屬、帶領宗教相關活動、推動募款義賣活動、支援義工人力以及提供場地設備，在以下二位受訪者的訪談中可以得到印證：

「.....我們教會幫他們做過義賣、賣聖誕卡、賣月餅蔬菜...，跟伊甸比較密切接觸之後就會找一些教友去做服務，比如他們需要音樂老師，我們教會有音樂老師就去支援，需要割草，我們有教友在公園做清潔工作就去幫他們鋤草...-而機構間比較正式的合作則是我們把教會部分場地借給他們當作居家照顧辦公室.....」(B12)

「.....剛開始帶孩子來伊甸受訓，我的生活及經濟狀況都很不好，伊甸的老師協助我，帶我進入基督教，後來我家附近的教會有給我很多幫助，甚至在我住院的時候有都是他們在照顧我，我覺得伊甸幫助我很大，所以現在我有空

就來伊甸當志工.....」(B14)

其次，則是組織內部員工因為宗教信仰而對機構產生凝聚力與共識，致使「中區伊甸」發展出獨特之組織文化，伊甸受訪者就表示了宗教信仰對其在專業服務提供上的協助：

「.....伊甸是一個基督教機構，基督教信仰是一直在維繫這樣的機構命脈，以目前來講一二級主管以上幾乎都是基督徒，其實工作量很大，又要兼顧內外.....所以整個信仰相同，面對挫折時態度比較一致，比較不會溝通後算了離職，會有團隊意識.....」(A01)

「.....當然伊甸是朝向雙福，就是福利服務跟福音服務，透過福利把福音帶給身心障礙朋友，.....基督教文化的背景讓我們在工作上面的態度，有很大的幫助，真的幫助我們去省思.....」(A02)

而這股組織文化不僅有助於其機構本身的專業服務提供，事實上更已經讓外界感受到，因宗教信仰帶給機構的穩定作用，因此願意且放心與「中區伊甸」發展更多連結合作關係，相關受訪者的陳述紀錄如下：

「.....另外，可能這個機構本身的宗教信仰也很強，所以成員的奉獻很夠.....」(B01)

「.....就我們接觸的工作人員裡面，因為宗教的使命感對工作會更加熱切.....」(B03)

「.....宗教信仰對他們有幫助，因為我覺得他們的主管階層懂得用這方面來帶人啦！都很穩定，我認識的兩個主任都蠻穩定的，在信仰方面，因為自己有的話比較容易去照顧別人去關懷同工.....」(B04)

「.....宗教的力量讓伊甸能夠快速恢復服務.....」(B06)

「.....以我對伊甸的了解，最主要的是他們大部分的管理階層都有信仰，信仰對於他們管理階層幾乎是很普通的情形，我覺得（921之後）可以快速的回來，信仰是很重要的支持力量.....」(B10)

「.....真的我發現伊甸有一個很好的信仰，很多人願意進到裡面做事，信仰也是伊甸的一個特質，一群很快樂的人在做好像傻瓜，感受到讓人很感動.....」
(B13)

總之，「中區伊甸」藉由宗教信仰的組織特質，凝聚社會資本，透過社會資本的運作，讓「中區伊甸」可以獲得來自宗教資源或是外部其他機構的支持與協助。

六、從「組織使命」中凝聚社會資本

組織創立與存在的目的即是使命 (Mission)，而明確的使命是獲得組織認同的先決條件 (司圖達賢，1999)。「為身心障礙者服務並且滿足其福利需求」正是「中區伊甸」從創立至今從未改變過的明確組織使命，因此長久下來讓組織員工有依循的工作目標，一位資深的伊甸員工就有下列深刻的感受：

「.....一個機構的主軸如果經常在變，或是讓員工摸不清楚走向，其實會讓大家很沒有目標跟安全感，對我們來講很清楚，今天我們就是針對身心障礙者，對資源來說遇到身心障礙者或是需要這樣需求的人，他很明確知道要找你，所以一個機構服務宗旨很明確會覺得很踏實.....」(A02)

除此，嚴守「身心障礙服務領域」的組織特質，更是在社會福利機構間形成強烈的服務區隔性，這對於需要尋求身心障礙福利機構合作的外部組織來說，具有強烈吸引力也減少搜尋的過程，因此多位受訪者有以下深刻的感受：

「.....目標明確就是伊甸自己對於要從事的服務和服務項目都非常清楚，.....所以這是伊甸可以提供在各地區建立工作功能的主要因素.....」(B03)

「.....伊甸一直有他的理念在，很固定就是做身障者，不會改變，他做的很專，服務對象就是這些，長期下來就是他們的專業口碑，甚至地震後，還是做身

障者，所以只要講到伊甸就會想到身心障礙，絕對不會想到別的……」(B04)

「...理念、主旨沒有動搖，堅持為身心障礙者服務....」(B07)

「.....有特定目標在動，不像有些基金會服務對象很廣泛，伊甸服務對象很明確，宗旨很明確....」(B11)

進一步來說，「中區伊甸」因為明確的組織使命，讓與外界建立資源連關係時佔有極佳優勢，無形中累積組織本身的社會資本，透過它讓資源拓展過程更加有利。

根據第二章文獻理論探討 (p. 14) 與實務現況結果將社會資本內涵做相對照，詳如 (表四 , p.63):

表四 社會資本內涵比較

文 獻 理 論		研 究 結 果	
關係構面	1. 信任 2. 規範與獎懲 3. 權威關係 4. 責任與期待 5. 信息管道	1. 信任關係 2. 契約關係 3. 專業權威關係	由組織外部
認知構面	【組織特性】 1. 組織使命 2. 公信力 3. 信譽或聲望	1. 組織使命 2. 公信力 3. 宗教信仰	由組織內部

4. 成員認同感與凝聚力		
--------------	--	--

* 資料來源：根據 Coleman (1990, pp. 306-313) 與 Nahapiet & Ghoshal (1998, p. 243), 以及本研究結果, 研究者自行整理。

從表四社會資本內涵比較表中, 研究者認為有三點實務現況值得深入探討:

1. 以「由組織外部」與「由組織內部」改稱「關係構面」與「認知構面」部分:

Nahapiet & Ghoshal (1998) 以「關係構面」指稱透過長期互動關係所建構或延伸的資源, 以及強調具有共同認同意識所建構之「認知構面」這兩部分, 在本研究資源連結議題中, 改以「由機構外部」與「由機構內部」兩角度說明較為適當。研究結果發現, 在非營利組織執行資源連結過程, 從資源互動關係之建立與維繫中可以獲得來自機構外部的社會資本, 亦即這部分之社會資本主要是與外部機構互動中累積而來; 另一方面, 資源連結中認知構面的社會資本, 則主要藉由非營利組織平時努力所建立而來, 亦即由機構內部之組織特性所累積。

2. 從組織外部互動過程獲取社會資本部分:

從機構外部資源互動過程中所獲得關係構面之「信任關係」、「專業權威關係」與「契約關係」三種社會資本形式, 印證 Coleman (1990) 及 Nahapiet & Ghoshal (1998) 觀點: 即透過「信任」、「規範與獎懲」及「權威關係」三種形式之社會資本, 能協助機構動員更多所需的資源。但是文獻中有關「責任與期待」與「信息管道」兩者: 即以掌握較多訊息關管道或是期待以承擔責任獲取更多資源的狀

況，在本研究中無法獲得較為具體驗證結果，其原因可能是受訪機構對於透過先盡義務以期待獲得相對回饋或訊息之自利連結目的，會持保留態度或避免直接回答該類看法。

3. 從組織內部之組織特性累積社會資本部分：

研究結果中發現「機構公信力」與「組織使命」部分，在機構內部組織特性部分獲得印證，即強調從組織使命、公信力、信譽或聲望、認同感及成員的凝聚力方面可以累積社會資本，並且協助非營利組織拓展資源，更也可影響外部機構做為是否建立資源連結關係之評估準則。而有關「宗教信仰」部分雖未如同字面解釋而直接包含於組織特性之中，但實務上帶有宗教性質的非營利組織聚集的社會資本能力，在台灣社會儼然已形成一股不可忽視的力量。就本研究而言，值得重視的是外部組織由於「中區伊甸」宗教信仰帶給組織穩定作用，進而肯定機構且發展連結關係的情況，其中建立連結關係的組織不僅有同樣具有宗教性質的教會，更包括非宗教性質的政府與社會福利機構，因此，經過本研究結果確實檢證出，宗教性質這項組織特性在資源連結工作中有其影響。

在實務上，非營利組織進行與發展資源連結工作的主要目的是希望獲得來自外界資源的協助，以達到機構獲取方案合作機會、推動服務內容與減低機構行政成本等目標，為此實務機構行政管理者必須經常思索與設計資源連結的策略，以促使成功達成機構目標。然而由於社會資源有限，因此組織之間在相互競爭資源的壓力之下，非營利組織容易落入短視近利去獲取資源，卻忽略充實自身專業能力與維繫既有合作關係的重要性。基於此，本研究在透由社會資本觀點分析中發現：資源連結過程中雙方的互動關係以及非營利組織本身的組織特質，對於資源連結工

作的成敗與否具有決定性的影響。

進一步說明，以社會資本的觀點，可以從兩方面來努力及提昇組織之間成功達成資源連結的目的；首先，非營利組織的組織使命與機構公信力是獲取來自社會大眾認可的社會資本最重要根基，隨著機構所建立的良好信譽，社會資本可以不斷地被累積與創造。反之一個失去使命與公信力的機構，將得不到社會大眾的任何支持，想要獲得來自社會的資源支持與援助將更不易。再者，非營利組織尋求外界資源連結的機會固然重要，但是資源連結關係的維繫則會影響未來是否繼續或是拓展合作的可能，因此，非營利組織應該著重與外部組織之間建立專業權威關係、契約關係與信任關係，社會資本透過這三種關係所產生的凝聚力與共識，可以減少無法掌握的外來因素干擾並可穩定雙方的連結關係。總結而論，本研究強調透過存在於關係網絡中的社會資本來觀察資源連結工作之目的，即是藉由累積資本的觀念，協助非營利組織另一種經營與規劃資源時的參考。

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

本研究主要目的是從社會資本理論觀點分析「中區伊甸」資源連結工作之發展過程，茲將主要結論摘述如下：

一、分析「中區伊甸」資源連結工作發展歷程部分

「中區伊甸」之資源連結發展歷程依研究結果分為四個時期，因應組織發展任務與外在環境影響，因此每個時期呈現不同工作重點與特

色，簡單摘述如下：

1. 「資源連結摸索時期」：

在本時期中，「中區伊甸」發現身心障礙者主要有就醫經濟補助與就業輔導兩大福利需求，因此在資源連結對象的規劃上就以醫療與職業重建資源為主。另一方面，「中區伊甸」面對當時身心障礙福利觀念尚在萌芽的中部地區，為協助身心障礙者爭取其權益，因此也連結其他社會福利機構力量為此議題努力。

2. 「資源拓展時期」：

此時期中，除了與醫療資源的連結目的，從原本的經濟補助轉為協助身心障礙者後續復健服務為主之外，也開始以推動身心障礙學生生涯轉銜服務而連結學校資源，以規劃中重度身心障礙者就業服務為目的連結各項職業訓練資源，在達成機構推動福利與福音之“雙福”理念拓展與教會資源的互動，最後則是配合總會年度義賣活動而連結中部地區的學校、醫院與醫療資源。

3. 「資源連結穩定發展時期」：

本時期由於受到「中區伊甸」正式向台中市政府申請立案通過的影響，因此可以具合法的非營利組織名義，積極與中部地區資源建立更多元，甚至契約式的合作關係，尤其在公部門資源、醫療資源、企業廠商資源、教會資源與教育資源方面，連結的內涵與互動往來頻率都較過去有大幅成長。

4. 「成果回饋時期」：

本時期資源連結工作受到 921 地震影響之故，資源連結工作的著重在籌建組織重建基金以及推動 921 地震重傷患者居家照顧方案

兩個重點。而過去「中區伊甸」長期致力於為中部地區身心障礙者服務的努力，也以慢慢受到中部其他組織的肯定與重視，因此在本階段中「中區伊甸」不再只是固守於接受資源者的角色，而逐漸成為有能力提供資源協助外界機構的單位。

二、921 地震對「中區伊甸」資源連結工作之影響

訪談對象表示基於過去連結互動經驗中，對「中區伊甸」產生的信任感、對其專業服務能力肯定、宗教信仰方面的認同或是其在身心障礙領域所建立的公信力，因此包括政府、企業廠商、教會以及社會福利機構資源，在 921 地震之後，雙方的連結關係不僅未受影響，甚至願意進一步發展更多元的合作關係，而其詳細發展情況則有三方面：①與政府部門、企業廠商及教會資源之連結合作關係增加；②與相關福利機構開始發展連結關係；③與學校及醫療資源之間維持原本的互動連結關係。從上述分析研判，921 地震可視為檢視「中區伊甸」執行資源連結成果的最佳觀察時間點。

三、從社會資本觀點分析組織間資源連結互動過程

「中區伊甸」在發展資源連結過程所呈現之六種社會資本形式內涵，包括：信賴關係、專業權威關係、契約關係、機構公信力、宗教信仰特質與明確組織使命，其中更可將之分為組織外及組織內兩方面來分析：

1. 組織外部方面：

指的是「中區伊甸」藉由與外部組織之間進行資源連結中創造與累積而來，因此主要受雙方連結互動過程所影響，包括：①由「信

賴關係」凝聚社會資本、②由「專業權威關係」凝聚社會資本、③由「契約關係」中凝聚社會資本。

2. 組織內部方面：

指的是「中區伊甸」本身已具備的組織特質非受外界組織影響，但卻是外界機構在選擇與之發生資源連結關係時的評估依據，包括：①由「機構公信力」凝聚社會資本、②從「宗教信仰」中凝聚社會資本以及③從「組織使命」中凝聚社會資本。

進一步來說，藉由上述兩方面社會資本內涵的累積，非營利組織可以從兩方面來努力及提昇組織之間成功達成資源連結的目的；首先，非營利組織的組織使命與機構公信力是獲取來自社會大眾認可的社會資本最重要的根基，隨著機構所建立的良好信譽，社會資本可以不斷地被累積與創造，相對地也容易獲得來自社會的資源支持與援助。再者，非營利組織尋求外界資源連結的機會固然重要，但是資源連結關係的維繫則會影響未來是否繼續或是拓展合作的可能。因此，非營利組織應該著重與外界組織之間建立專業權威關係、契約關係與信任關係，社會資本透過這三種關係所產生的凝聚力與共識，可以減少無法掌握的外來因素干擾並可穩定雙方的連結關係。總結而論，本研究強調透過存在於關係網絡中的社會資本來觀察資源連結工作之目的，即是藉由累積資本的觀念，協助非營利組織另一種經營與規劃資源時的參考。

第二節 實務建議

從研究結果與分析中發現，透過存在於關係網絡中的社會資本，尤

其是雙方互動過程中所建立的信賴關係、專業權威、契約關係，以及組織本身應該致力於維繫機構公信力與堅持明確組織使命，再加上如「中區伊甸」具有特殊的宗教信仰特質的精神，上述社會資本的內涵對於非營利組織之資源連結的互動過程，不僅可以協助雙方關係網絡愈密切穩固，更可以藉此凝聚組織間的共識而獲取更多資源。是故，依據以「中區伊甸」個案觀察發現為基礎，提出建議如下，俾供非營利組織從事發展資源連結工作時之參考與借鏡：

一、奠定信賴基礎，維繫非營利組織間連結互動關係

研究結果發現，信賴關係應是社會資本中最重要的一種內涵形式，更是非營利組織之間資源連結關係運作的基礎，但是信賴關係並無法立即建立，而有賴機構互動過程中遵守相關規定，盡力達成工作目標等態度，雙方的連結關係也才能長久維持。

二、簽訂合作契約，穩定非營利組織所建立資源連結關係

根據研究結果，非營利組織間建立連結關係時，雙方訂定合作契約或是正式行文的方式的確對於合作關係有相當助益，也可以減少因為缺乏機構承諾所造成的關係不確定而順利推動合作方案。另外，非營利組織經常面臨因為人員流動對組織服務的造成干擾問題，也可以透過訂定契約方式，減少因員工異動而連帶影響原本經由私人情誼拓展的資源，將資源合作提升到機構層次以提昇其穩定性。

三、建立專業權威形象，提昇非營利組織服務能力

針對機構服務對象提供具專業的服務內容是非營利組織最重要的

組織使命，因此機構應該避免汲汲營營在積極規劃資源連結策略上，而忽略要求專業服務品質，實務上從研究結果發現，專業服務能力會影響機構評估資源連結對象的選擇，同樣地具有值得信賴的專業服務能力的機構，更是容易成為外界機構尋求合作的最佳對象。

四、落實明確組織使命，強化社會大眾對非營利組織之認同

組織使命是非營利機構的創設與存在的最重要指標，而明確的使命不僅可以獲取員工對組織認同，增加對其組織的向心力與奉獻熱誠，對外更可以在社會福利機構間形成強烈的服務區隔性，這對於需要尋求身心障礙福利機構合作的外部組織來說，具有強烈吸引力也減少搜尋的過程。

五、建立非營利組織之間雙向互動連結關係

機構進行資源連結一定有其目的，可能是為了服務的個案利益考量或是機構生存，甚至是希望獲得一般相關訊息，但是若是連結永遠僅停留在單向機構提供或是接受資源，不對稱的關係其實是容易讓互動不穩定或不易持久。因此合作關係應盡量提升到機構層次，而執行連結工作人員則需經常的互動機構保持聯繫，盡量減低只在有需要的時候才與資源進行聯繫的情形。

六、發展非營利組織之間互惠互利的資源連結模式

本研究中發現，「中區伊甸」藉由分享的理念去結合更多的資源，並且期待在中部地區的身心障礙福利機構可以發展出資源分享的合作模式，因為「中區伊甸」深切體認到，唯有連結雙方愈能相互尊重對方的專業、能力、使命及工作方法，也才能產生愈愉快的連結經驗，連結關係也才有可能拓展機會。而本研究也期待藉由「中區伊甸」長期發展資源連結工作的經驗，以供相關非營利組織參考與借鏡。

第三節 研究限制

一、文獻理論之限制

社會工作領域中以社會資本為探討的研究乏善可陳，因此在沒有適當社會工作理論架構及文獻可供參考的情形之下，研究者僅以其他相關領域的理論、知識及觀念，並從受訪者的訪談資料來歸納，嘗試將理論的社會資本與實務取向的資源連結議題結合；然非營組織資源連結工作涉及之層面廣泛，僅運用單一理論實難以對此主題有完整且深入之探究，故建議未來有識之士應引用不同層面之理論依據，以期對此研究主題有透徹之分析與結論。

二、研究選樣之限制

本研究採用質性的個案研究方法，針對「財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心」執行資源連結工作過程中進行探究，其研究結果雖不盡適合推論至其他非營利組織，但是以社會資本作為觀察單一組織資源連結工作所獲得之研究結論；但實務上，對於相關非營利組織仍

具有相當之參考價值並值得學習借鏡。

三、資料蒐集之限制

「中區伊甸」在發展資源連結工作過程中，有連結關係的組織或單位相當多，但本研究因限於人力無法針對所有連結資源進行訪談，因此只針對能夠提供豐富資源連結訊息的外部機構或單位進行訪談，並蒐集多元證據包括機構文獻資料、曾針對個案進行的研究及機構網站資料，以提昇研究資料真實性，但是重要的訪談部分仍可能受限於受訪者當時的記憶、身心狀況以及對議題的熟悉度，以致無法完整收集到受訪者對問題的所有訊息，此為本研究之限制處。

參考書目

一、中文部分

中區服務中心（2001a）。伊甸社會福利基金會中區服務中心--業務報告。台中：財團法人伊甸福利基金會附設中區服務中心。

中區服務中心（2001b）。組織架構圖。台中：財團法人伊甸福利基金會附設中區服務中心。

中區服務中心（2001c）。個案管理辦法。台中：財團法人伊甸福利基金會附設中區服務中心。

中區服務中心 (2001d)。 台閩地區身心障礙福利機構第五次評鑑 - 評鑑報告。台中：財團法人伊甸福利基金會附設中區服務中心。

財團法人伊甸社會福利基金會 (1997)。 伊甸 15 年腳蹤。台北：財團法人伊甸社會福利基金會。

財團法人伊甸社會福利基金會 (1992)。 財團法人伊甸社會福利基金會十年紀念特輯。台北：財團法人伊甸社會福利基金會。

內政部 (2000)。 中華民國 88 年內政部統計年報。台北：內政部統計處。

內政部社會司 (1997)。 內政部八十七年年度推展社會福利獎助作業手冊。台北：內政部社會司。

九二一社工諮詢專線 (1999)。 九二一社工諮詢專線快報，11。台中：中部社福機構專業社工人員資源整合促進會。

王順民 (2000)。有關社會福利資源開拓與整合的若干想法--以宗教類組織為例。 社區發展季刊，89，78-93。

王明仁 (2000)。社會福利資源的開拓與整合--以中華兒童暨家庭扶助基金會為例。 社區發展，89，94-106。

司徒達賢 (1999) 非營利組織的經營管理。台北：天下文化。

江岷欽 (1995) 組織分析。台北：五南。

沈慶盈 (2000) 從組織間關係談社會服務資源的整合。 社區發展，89，145-155。

余佳燕 (1996)。 台灣地區已立案扶療養機構對政府單位之依賴關係及其影響因素的研究。中正大學社會福利研究所碩士論文。嘉義：中正大學社會福利研究所。

李劍明 (2001) 社會資本與邊緣勞工。 <http://1home.cuhk.edu.hk/2002/1/13>。

李宗派 (2000)。探討社會資源之開發與管理原則。社區發展，89，53-61。

尚榮安譯 (2001)。個案研究。台北：弘智文化。

官有垣、邱瑜瑾 (2001)。民間組織在 921 災後重建體系中的角色、功能與社會影響分析。國家展望論壇系列：NGO 在 921 災後重建的參與與功能。台北：創世社會福利基金會、財團法人國家展望文教基金會。

林國明 (2000)。組織與社會。台灣大學社會學系上課講義。

官有垣 (2000)。非營利組織在台灣的發展：兼論政府對財團法人基金會的法令規範。中國行政評論，10 (1)，75-110。

吳芝儀、李奉儒譯 (1995)。質的評鑑與研究。台北：桂冠。

邱瑜瑾 (2000)。非營利組織的資源網絡與應用。蕭新煌主編，非營利部門：組織與運作 (pp. 339-384)。台北：巨流。

邱瑜瑾 (1999)。台中市非營利組織資源連結分析 -- 社會網絡取向。國立政治大學社會學報，29，117-165。

柯三吉、萬育維 (1993)。臺北市府社會局委託式福利服務提供模式之研究：社會局與受委託機構間互動關係的探討。台北：台北市政府社會局。

胡幼慧、姚美華 (1996)。一些質性方法上的思考。胡幼慧主編，質性研究 -- 理論、方法及本土女性研究實例 (pp.141-158)。台北：巨流。

孫國青 (2000)。社會資本說的台灣產業印證：社會資本的形成，發展與維繫。台灣大學國際企業學研究所碩士論文。台北：台灣大學國際企業學研究所

孫清山、黃毅志 (1994)。社會資源、文化資本與地位取得。東海學報，35，127-150。

徐宗國譯 (2000) 質性研究概論。台北：巨流。

徐木蘭、楊君琦 (2000)。企業的非營利事業規劃。蕭新煌主編，非營利部門：組織與運作 (pp. 351-338)。台北：巨流。

陸宛蘋 (2000) 非營利組織的行銷管理與募款策略。蕭新煌主編，非營利部門：組織與運作 (pp. 247-290)。台北：巨流。

陸宛蘋 (1999) 非營利組織之定義與角色。 社區發展 , 85 , 30-35。

陳建甫 (2001) 社會資本的創造與融資--民間社福組織所面臨的危機與轉機。台北：台灣未來學學會 <http://www.ed.tku.edu.tw/2002/1/13>

陳宗文 (1999)。 台灣和韓國半導體產經比較研究：以「社會資本」觀論。政治大學社會學研究所碩士論文。台北：政治大學社會學系研究所。

陳怡靖 (1999)。 台灣地區教育階層化之變遷--檢政社會資本論文化資本論財務資本論在台灣的適用性。台東師範學院國民教育研究所碩士論文。台東：台東師範學院國民教育研究所。

陳金貴 (1996) 美國非營利組織的研究。 美歐月刊 , 11 (6) , 98-119。

喜馬拉雅研究發展基金會 (1997)。 基金會在台灣。台北：喜馬拉雅研究發展基金會。

黃維憲 (2000) 臺灣佛教資源的認識與開展。 社區發展 , 89 , 62-67。

張英陣 (2000) 天主教在臺灣的社會服務。 社區發展 , 89 , 68-77。

張英陣 (1999)。企業與非營利組織的夥伴關係。 社區發展 , 85 , 62-70。

張瑜芳 (1999)。 合作動機與合作夥伴選擇的決定性因素--以社會福利機構為例之個案研究。逢甲大學管理學研究所碩士論文。台中：逢甲大學管理學研究所。

張荳雲 (1982)。醫療服務網的形成與組織間關係的建立：一個實證的研究。中美社會之比較研討會論文集 (pp. 61-85)。台北：中央研究院美國文化研究所。

馮燕 (2000)。導論：非營利組織之定義、功能與發展。蕭新煌主編，非營利部門：組織與運作 (pp. 1-42)。台北：巨流。

曾華源、郭靜晃 (2000)。建構社會福利資源網絡策略之探討--以兒少福利輸送服務為例。社區發展，89，107-127。

萬育維 (1997)。從資源整合和依存的觀點論祥和計劃的未來。社區發展，78，19-27。

詹火生 (1985)。社會福利事業之範圍及特質。社區發展，32，97-99。

劉麗雯 (2001)。非營利組織資源網絡的建構。非營利組織管理與發展系列研討會--資源與發展篇研討會論文集 (pp. 57-66)。嘉義：中正大學。

劉弘煌 (2000)。社區資源的開拓、整合與分配。社區發展，89，35-52。

鄭讚源 (1997)。既競爭又合作、既依賴又自主：社會福利民營化過程中政府與民間非營利組織之角色與定位。社區發展，80，79-87。

鄭怡世 (1999a)。從非營利組織的觀點談台灣捐募法規應有的法律建制。社區發展，85，93-104。

鄭怡世 (1999b)。台灣非營利組織與企業組織合作募款模式之探討--以民間福利服務輸送行組織為例。東吳大學社會工作研究所碩士論文。台北：東吳大學社會工作研究所。

蔡啟源 (1995)。台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究。台北：雙葉。

蔡吉源 (1995)。論台灣地區社會資本、社區意識與社區社會之重

建。台灣經濟，228，1-12。

鄧方譯（1992）。社會理論的基礎。臺北：五南。

簡春安、鄒平儀（1998）。社會工作研究法。台北：巨流。

蕭新煌（2000）。台灣非營利組織的現況與特色。蕭新煌主編，非營利部門：組織與運作（pp. 109-128）。台北：巨流。

顧忠華（2001）。非營利組織的信任問題。非營利組織管理與發展系列研討會--資源與發展篇研討會論文集（pp. 67-80）。嘉義：中正大學。

顧忠華（2000）。台灣非營利組織的公共性與自主性。台灣社會學研究，4，145-189。

二、英文部分

Barker, R. L. (2nd ed.). (1991). The social work dictionary. Silver Spring, MD: National Association of Social Workers.

Burt, R. S. (1992). Structural holes: the social structure of competition. MA: Harvard University Press.

Cavaye, J. M. (1997). The role of public agencies in helping rural communities build social capital: case studies of the interactions between the Wisconsin Department of Natural Resources and local communities. MI: The University of Wisconsin-Madison.

Coleman, J. S. (1990). Foundations of social theory. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. American journal of sociology 94, s95-121.

Drucker, P. F. (1990) . Managing the nonprofit organization. San Francisco, CA : Jossey Bass.

Elizabeth, T. B. (1999) . The nonprofit sector and government : collaboration and conflict. Urban Institute Press.

Hall, R. H. (1999) . Organizational environments and inter-organizational relationship. In Hall, R. H.. (Ed.), Organizations : structures, processes and outcomes (pp. 45-108) . NJ : Prentice Hall.

Halley, A. A. (1992) . Delivering human services. NY : Longman.

Hodgkinson, V. A., & Lyman, R.W. (1989) . The future of the nonprofit sector. San Francisco : Jossey Bass Publishers.

Hansmann, H. B. (1987) . Economic theory of nonprofit organizations. In Powell, W. W. (Ed.), The nonprofit sector : a research handbook (pp. 27-42), New Haven : Yale University.

Johnson, L. C. (1992). Social work practice : a generalist approach. Boston : Allyn and Bacon.

Lin, N. , Cook, K., & Burt, R. S. (Eds.) . (2001) . Social capital : theory and research. NY : Aldine De Gruyter.

Lin, N. (1990) . Social resources and social mobility : a structural theory of status attainment. In Breiger, R. L.(Ed.) , Social mobility and social structure. NY:Cambridge University Press.

Min, Z., & Bankson III, C. L. (1994) . Social capital and the adaptation of the second generation : The case of vietnamese youth in New Orleans. International migration review, XXVIII (4) , 821-845.

Meyerson (1994) . Human capital, social capital and compensation : the relative contribution of social contacts to managers' incomes. Acta sociologica , 37, 383-399.

Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1997) . Social capital , intellectual capital and the organizational advantage. Academy of management review, 23 (2) , 242-266.

O'Neil, M. (1989) . The third American, San Feancisco : Jossey-Bass Publishers.

The Saguaro Seminar (2000) . The social capital community benchmark survey.
http : www.cfsv.org/communitysurvey/results.html./2001/3/8.

Salamon, L. M., & Helmut, K. A.(Eds.).(1997). Dsfining the nonprofit sector : a cross-national analysis. Manchester University Press.

Strauss, A., & Cobin, J. (1990) . Basics of gultitative research : grounded theory procedures and techniques. Newbury Park, CA : Sage publications.

Wolf, T. (1990) . Managing a nonprofit organization. New York : Fireside.

Yin, R. K. (1994) . Case study research : design and methods . CA : Sage.

附錄一 訪談大綱 (機構內部員工部分)

一、機構發展背景與歷史？

二、機構對於資源連結之界定、規劃與發展過程？

三、機構如何維繫與外界組織或社群之間連結關係？

四、在發展資源連結關係過程中，有哪些因素會影響組織間雙方互動關

係？

五、921地震對機構造成的損害以及對資源連結工作的影響？

附錄二 訪談大綱（外部機構部分）

- 一、簡單描述對「中區伊甸」的認識與看法？
- 二、與「中區伊甸」發展連結關係的過程？
- 三、基於何種考量而選擇與「中區伊甸」發展連結關係？
- 四、雙方連結合作關係是否簽訂正式合約或是訂定規範？

五、在與「中區伊甸」互動過程中，有哪些因素會影響組織間雙方互動關係？

六、921 地震，對機構是否造成任何的損害？地震後是否提供任何協助給「中區伊甸」？當時雙方的聯繫情況以及對雙方資源連結關係的影響？

附錄三 參與研究同意書

為了確保您個人及 貴組織的權益，特擬定此同意書，若研究者有未遵守下列事項之情事發生，願意放棄您所提供的任何資訊與資料。若您能同意這份同意書的內容，也麻煩在受訪者處簽名，以表示您願意參與本研究。謝謝您！

一、 研究者對於雙方訪談過程中所談論的內容，具有保密的義務。

二、 您在訪談過程中所談論的內容，研究者除用於本研究外，絕不另作他用。

受訪者： (請簽名、日期) 同意上述內容。

研究者： 民國 90 年 月 日