

東海大學社會工作學系碩士班碩士論文

指導教授：彭懷真博士

非營利組織與企業進行募款方案
合作聯繫溝通之探究

Cooperation, Communication between Nonprofit Organization and

Enterprise which Proceeding Fundraising Programs



研究生：江響芳

中華民國九十四年七月

致謝

當初念研究所是在因緣際會下受到很多老師的鼓勵而來報考，轉眼間兩年的研究生生活已到落幕時刻，手中的論文也將定稿，回顧這兩年除了感動也有滿心的感謝。

首先要感謝百忙之中仍熱心協助我的 9 位受訪者，由於他們提供豐富的合作經驗，才能讓這份論文得以完成，也使研究結果更具價值。在這段訪談的過程中，幸福的我獲得許多受訪者的鼓勵與支持，也從他們實務經驗裡開拓許多視野。

再來，是這份論文的最大推手，我敬愛的指導老師--彭懷真老師。老師不僅在學業與論文上給予指導啟迪，幽默樂觀的生活態度也是我努力期許自己的目標，老師待我亦師亦父，不論在論文寫作或平日處事的指導，讓我記憶深刻，獲益良多。由衷感謝吳秀照老師、劉麗雯老師在口試過程所提的種種寶貴的建議，讓這份論文得以嚴謹充實，如此認真治學的態度，親切溫暖的關心，總讓我十分感動。陳世堅老師幽默又不失嚴謹的提醒，使我看到自己論文寫作上的盲點，也在修改過程中得以釐清思緒並據以改進。

我一直覺得自己是相當幸福的人，才能讓這兩年中認識許多長輩、貴人以及好朋友們。大學時的恩師政智老師，在求學階段總是不吝給予我許多讚美與鼓勵，大四那年與老師在 Starbucks 的一番談話，讓當時對未來充滿迷惘與未知的我，得以帶著老師的支持，憑著一股熱血與衝勁決定自己要報考研究所，而今能順利完成碩士學位，陳老師居功厥偉。

感謝系上老師林仁和老師、武自珍老師、王篤強老師、劉珠利在修業期間不斷予以指導，獲益匪淺。曾華源老師在研究所生涯中，指導我進入倫理學的思維，在期中實習的團督，至今老師的諄諄教誨與用心良苦讓我受益良多。簡春安老師紳士般的風範與研究法的悉心指導，開拓我的人生視野。高迪理清晰的邏輯思惟，讓我在研究法與方案設計兩門課裡，擁有不同的收穫與思考。大霞、雅俐、永明助教與培源助教的行政支援，化減許多繁瑣的手續，也讓我們擁有更方便的生活。

謝謝兒福聯盟的武雄主任，親切充滿耐心的督導，讓我從中學習如何將實務與學術做連結；暑假在台北聯勸的實習經驗，每週與文良學長及其他實習生的腦力激盪，總讓我從不同角度裡重新反省與思考。十分感謝實習中所有社工同仁對我的關心與鼓勵，因為大家才讓我的研究所生活如此豐富與多采多姿。

讀東海最幸福的事就是擁有一票同窗好友，我的好室友鍾姐姐(佩怡)、蘇小妞(映伊)，最後一年和你們共同奮鬥的單身同居生活，讓我擁有許多難忘搞笑的回憶，從我的相簿中絕對可以發現到共同瘋狂的足跡。當然，感謝你們給我的支持與肯定，每次與你們討論論文的過程裡，總讓我得到不同的想法與中肯的建議，尤其在最後那段論文衝刺期，真的很開心能和你們成為親密室友，愛買家族萬歲！！另一位特別的室友--賴哥哥(正倫)，能與你一起奮戰到最後一刻真的很幸福，很懷念最後七天趕論文而天天看日出的超人般生活，雖然過程艱辛，但恭喜你我都做到了也順利完成了。韶文、婉婷、怡瑋與小鋒這些好鄰居不定時的出現與一同逛街吃肯德基的生活，也在生活中創造了許多美好的回憶。每回與雅玲、家蓀、怡萍、怡真相談所獲得的感動與驚喜讓我印象深刻。同門師兄妹的互相討論與支持，總讓我從寶中哥和春梅姐身上學習不少。還有，感謝超強電腦高手松芬，因為妳的熱心總是減輕我們在電腦事務上的負擔，因為有妳那窩心的離校手續流程說明，才能讓我們順利完成整個離校手續。如果沒有這些好朋友們的陪伴，我想這段研究所生活是無法完美的，因為有你們才能讓我帶著幸福的心情一路走過這兩年。

還有不能忘記的好朋友們，東海帶社研法認識的學弟妹，因為你們，也讓我又燃起許多年輕的活力與衝勁，與你們的討論過程裡也讓我重新反思自己。感謝眾多時代的好友們，謝謝阿火、泡芙妹、柏青總在我回高雄時給的熱情與關心，夏桑、榮芳、機車、Pocky、帥哥霖、仔仔、小安等人不定時在 msn 或是簡訊上的持續支持與鼓勵，讓趕論文寫到半夜的我知道，我不是孤單的。

感謝親愛的老媽與老爸，你們對我的鼓勵是我前進的動力，因為你們的支持才能讓我放手去做許多喜歡的事；寶貝老弟卡拉，謝謝你畢業典禮的出席，收到你的花與禮物很感動勒…還有，親愛的臻臻媽媽與爸爸，感謝你們時時刻刻的關心與鼓勵，衷心的感謝。

還有許多無法一一致謝的師長與朋友，我由衷的感謝你們的關心與照顧，研究所的生涯能順利走完，沒有諸多人的協助與支持鼓勵，是無法獨立完成的，我想，我真的很幸運也非常有福氣。謝謝在我身邊的每一個人，我愛你們。

響芳

于東海、藝術北街
2005. 7

論文摘要

本研究主要在探索非營利組織與企業進行募款方案合作聯繫溝通的狀況。探究非營利組織與企業於募款方案合作前的各自立場，瞭解雙方在合作期間的聯繫溝通狀況，合作時遇到的溝通問題與障礙，及合作結束後的感想與建議。

本研究採取質性研究的方式，以曾經參與非營利組織及企業合作募款方案的主要活動負責人為研究對象。共訪談九位受訪者，其中非營利組織募款方案負責人為六位，另有三位企業主負責人員是透過非營利組織介紹。研究結果依序說明如下：

- 一、組織合作前之各自立場：非營利組織對企業合作的行動仍以主動出擊者居多，且對企業的行動非一成不變，會隨著募款壓力、領導人方針改變而有所改變。企業考量合作夥伴重視非營利組織的合法性與服務成果，企業對與宗教型組織合作抱持保留態度。非營利組織則是以時間、人力是否能配合作為抉擇合作的主因。組織雙方能順利合作，曾有過的互動經驗對於順利合作皆有助益；而關鍵人物引薦是非營利組織讓募款方案順利搭上線的重要媒介。
- 二、合作進行中的溝通狀況：組織合作進行時使用的溝通工具以電話使用率最高，e 化程度也增加電子郵件使用頻率；在合作開始階段常使用會議作為溝通討論的管道。非營利組織與企業在合作過程以如何創造媒體效益為主要溝通主題。雙方在合作過程中所提供的資源裡，企業在公益活動上的方針影響企業人力資源的投入，而通路提供成為企業經常提供的資源之一。最後，舉行記者會是多數非營利組織採用的媒體資源之一。
- 三、合作結束後的感想與期待：企業和非營利組織大部分對合作成效呈現正向感受，但企業與非營利組織對於募款金額是否達到標準的要求有所不同。非營利組織與企業認為合作意義包含截長補短、自我突破與獲得對方認同感三部分。
- 四、與合作聯繫溝通相關的主題：組織文化不熟悉是造成非營利組織與企業溝通阻礙的主要因素；雙方合作溝通順利的關鍵取決於雙方態度與互動模式。組之間關係經營的方式可透過雙方活動情報的交換、參與對方活動，以及做好續約準備三種方式。

探討非營利組織與企業在進行募款方案合作聯繫溝通狀況之後，本研究的建議從非營利組織、企業與未來研究三大部分進行說明。

關鍵字：非營利組織、企業、募款方案、溝通

目 錄

第一章 問題陳述

第一節 研究問題.....	1
第二節 研究動機.....	5
第三節 研究目的.....	7

第二章 文獻探討

第一節 非營利組織與企業.....	9
第二節 非營利組織與企業的合作關係.....	19
第三節 募款方案溝通狀況相關意涵.....	31

第三章 研究方法

第一節 研究方法的選擇.....	43
第二節 研究對象的來源.....	45
第三節 資料收集的程序.....	50
第四節 資料分析的步驟.....	52
第五節 研究嚴謹性.....	54
第六節 研究倫理.....	55

第四章 分析與發現

第一節 受訪者基本資料.....	57
第二節 構思期—組織合作前之各自立場.....	59
第三節 交往期—合作中的溝通狀況.....	76
第四節 昇華期—合作後的感想與期待.....	93
第五節 與合作聯繫溝通相關的主題.....	103

第五章 研究結論與建議

第一節 研究結論.....	109
第二節 研究建議.....	118
第三節 研究限制.....	120
參考書目.....	122
附錄一：訪談邀請函(非營利組織版本).....	127
附錄二：訪談邀請函(企業版本).....	128
附錄三：受訪同意書.....	129
附錄四：訪談架構與大綱(初版).....	130
附錄五：非營利組織訪談大綱(修改版).....	133
附錄六：企業訪談大綱(修改版).....	134

表目錄

表 1-2.1	國內企業贊助與非營利組織募款相關研究.....	5
表 2-1.1	非營利組織主要經費來源與比例.....	12
表 2-1.2	政府與非營利組織關係之模式.....	12
表 2-1.3	非營利組織間的合作交流方式.....	13
表 2-2.1	直接信函的使用方式.....	25
表 2-3.1	溝通相關研究整理.....	42
表 3-1.1	近一年來非營利組織與企業合作募款方案一覽表.....	47
表 4-1.1	非營利組織受訪者基本資料.....	58
表 4-1.2	企業受訪者基本資料.....	58
表 4-2.1	非營利組織對企業合作的行動.....	59
表 4-2.2	企業考量合作對象之因素.....	63
表 4-2.3	非營利組織考量合作對象之因素.....	68
表 4-2.4	募款方案搭上線之媒介.....	72
表 4-3.1	組織合作使用的溝通工具.....	76
表 4-3.2	影響溝通工具使用之因素.....	79
表 4-3.3	非營利組織與企業溝通的主題.....	81
表 4-3.3	企業提供的資源.....	83
表 4-3.4	非營利組織所提供的資源.....	89
表 4-4.1	非營利組織對合作成效的看法.....	93
表 4-4.2	雙方合作之意義.....	96
表 4-4.3	企業對合作的期待.....	98
表 4-4.4	非營利組織對合作的期待.....	101
表 4-5.1	組織間合作的溝通障礙.....	103
表 4-5.2	非營利組織與企業關係經營方式.....	105

圖目錄

圖 1-1.1	企業參與非營利組織募款方案形式.....	2
圖 2-1.1	.CORPS 模式圖.....	11
圖 2-1.2	企業參與公益活動的架構光譜圖.....	16
圖 2-1.3	企業組織與社會的互動關係.....	17
圖 2-2.1	募款金字塔.....	26
圖 2-2.2	企業與非營利組織募款方案合作圖.....	28
圖 2-3.1	組織間溝通圖.....	32
圖 2-3.2	溝通歷程圖.....	33
圖 2-3.3	企業與非營利組織溝通方向圖.....	35
圖 2-3.4	募款方案中的溝通歷程圖.....	39
圖 3-1.1	研究對象選取的階段圖.....	45