

邁向整合性的社會服務？--夥伴關係與專業團隊之研究

親愛的受訪者您好：

這是一份由國科會補助之調查問卷，內容主要在於瞭解夥伴關係與專業團隊的關係，本問卷所得之研究結果主要運用於學術性用途，並提供未來政策之建議及相關研究單位之參考，希望能得到您的支持與協助。

本問卷請由貴單位的業務主管及直接參與夥伴關係/專業團隊之實際執行者各填寫一份。您在本研究所提供的任何資訊，本研究小組將謹守研究倫理，予以保密與妥善處理，您的個人資料絕對不會在任何報告或論文中被透露，請您放心依照實際情形填答，謝謝您的協助！如果您對本調查研究有任何疑問，可以電話詢問本研究小組為您解答，謝謝您的熱心幫忙。

敬祝 平安 健康

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系教授

兼人文學院院長 黃源協敬致

研究助理 劉素珍、莊俐昕、陳怡雯

電話 049-2917598 或 049-2910960 轉 2699

第一部份：組織及個人基本資料

一、 組織基本資料

註1：政府機關以科室別為單位，第(二)、(五)、(七)、(九)題免答。

註2：公辦民營機關請以承辦機構立場作答。

(一) 貴機關(構)的組織類型為：

- (1) 政府機關： ① 社政機關； ② 勞政機關； ③ 衛政機關； ④ 教育機關； ⑤ 警政機關； ⑥ 司法機關； ⑦ 其他_____ (請說明)。
- (2) 財團法人： ① 社會福利基金會； ② 宗教基金會； ③ 文教基金會； ④ 醫療基金會； ⑤ 其他_____ (請說明)。
- (3) 社團法人： ① 福利團體； ② 慈善機關； ③ 文教協會； ④ 其他_____ (請說明)。
- (4) 立案團體： ① 福利團體； ② 慈善機關； ③ 文教協會； ④ 其他_____ (請說明)。
- (4) 其他_____ (請說明)。

(二) 貴機構創辦時間：民國_____年。

(三) 貴機關(構)主要的服務對象(可複選)： ① 兒童； ② 青少年； ③ 婦女； ④ 老人； ⑤ 身心障礙者； ⑥ 其他_____ (請說明)。

(四) 貴機關(構)服務人力：專職_____人，兼職_____人，合計共_____人。

(五) 貴機構主要經費來源： ① 政府補助； ② 承辦機關自籌； ③ 募款； ④ 對外收費； ⑤ 其他_____。

(六) 貴機關(構)去(100)年經費規模：預算約_____萬元；
決算(實際支出)約_____萬元。

(七) 貴機關(構)最近一次經主管機關會務評鑑等第：①未受評/沒有辦理；
②優等(90分以上)；③甲等(80分至89分)；④乙等(70分至79分)；⑤丙等(60分至69分)；⑥丁等(60分以下)。

(八) 貴機關(構)最近一次經主管機關業務評鑑等第：①未受評/沒有辦理；
②優等(90分以上)；③甲等(80分至89分)；④乙等(70分至79分)；⑤丙等(60分至69分)；⑥丁等(60分以下)。

(九) 貴機構去(100)年是否承接政府方案？否；是(請續答，可複選)：

①來自社政機關：委託_____案、補助_____案、約_____萬；

②來自勞政機關：委託_____案、補助_____案、約_____萬；

③來自衛政機關：委託_____案、補助_____案、約_____萬；

④來自教育機關：委託_____案、補助_____案、約_____萬；

⑤來自司法機關：委託_____案、補助_____案、約_____萬；

⑥來自其他(_____)機關：委託_____案、補助_____案、約_____萬。

(十) 您較常互動的夥伴之機關(構)型態為(可複選)：①政府機關；
②財團法人；③社團法人；④其他機關：_____ (請說明)。

(十一) 在與政府機關互動過程中，請回答下列問題：

1. 貴機關(構)常互動的數量及類型：_____個；包括(可複選)：①社政機關；②勞政機關；③衛政機關；④教育機關；⑤警政機關；
⑥司法機關；⑦其他_____ (請說明)。

2. 貴機關(構)較常扮演的角色為(可複選)：①領導/管理的角色；
②諮詢/輔導的角色；③統整/協調的角色；④規劃/組織的角色；
⑤規範/評鑑的角色；⑥參與/執行的角色；⑦購買/補助的角色；
⑧促進/倡導的角色；⑨其他_____ (請說明)。

(十二) 在與財團法人互動過程中，請回答下列問題：

1. 貴機關(構)常互動的數量及類型：_____個；包括(可複選)：①社會福利基金會；②宗教基金會；③文教基金會；④醫療基金會；
⑤其他_____ (請說明)。

2. 貴機關(構)較常扮演的角色為(可複選)：①領導/管理的角色；
②諮詢/輔導的角色；③統整/協調的角色；④規劃/組織的角色；
⑤規範/評鑑的角色；⑥參與/執行的角色；⑦購買/補助的角色；
⑧促進/倡導的角色；⑨其他_____ (請說明)。

(十三) 在與社團法人互動過程中，請回答下列問題：

1. 貴機關(構)常互動的數量及類型：_____個；包括(可複選)：①福利團體；②慈善機關；③文教協會；④其他_____ (請說明)。

2. 貴機關(構)較常扮演的角色為(可複選)：①領導/管理的角色；
②諮詢/輔導的角色；③統整/協調的角色；④規劃/組織的角色；
⑤規範/評鑑的角色；⑥參與/執行的角色；⑦購買/補助的角色；
⑧促進/倡導的角色；⑨其他_____ (請說明)。

(十四) 貴機關(構)是否屬於專業團隊的一環？否；是(請續答)。

➤ 貴專業團隊主要的服務領域(可複選)：①長期照顧服務；②發展遲緩兒童早期療育；③家庭暴力防治；④兒童保護；⑤身心障礙者生涯轉銜服務(含個管、就業轉銜等)；⑥其他_____ (請說明)。

二、 個人基本資料

- (一) 性別：①男；②女。
- (二) 出生年次：民國_____年。
- (三) 身分別：①閩南人；②大陸各省市；③客家人；④原住民；
⑤其他_____（請說明）。
- (四) 婚姻狀況：①未婚；②有配偶或同居；③離婚或分居；④喪偶。
- (五) 教育程度：①自修（識字）；②國小；③國（初）中；④高中（職）；
⑤大專院校；⑥研究所以上。
- (六) 專業背景：①社會福利領域（含社會工作、社會行政）；②公共行政
領域；③醫療衛政領域；④教育領域；⑤其他_____（請說明）。
- 承上題，請問您是否領有專業證照或經國家考試及格：
否；是，請說明：_____。
- (七) 您在貴機關（構）所擔任的職務：
①公部門：①科長（或課長）；②股長；③科員（或課員）；
④公職社會工作師；⑤約聘僱人員（說明：_____）；
⑥派遣人員（說明：_____）；⑦其他_____（請說明）。
②私部門：①理事長（或董事長）；②執行長（或總幹事）；
③秘書長（或執行秘書）；④部門主管；⑤督導；
⑥社會工作師；⑦社會工作人員；⑧行政人員；
⑨其他_____（請說明）。
- (八) 您在貴機關（構）的工作為：
(1) **主要的**服務型態：①間接服務；②直接服務。
(2) 工作型態：①專職；②兼職（每週工作_____小時）。
- (九) 您在貴機關（構）的薪資為：①未滿 20,000 元；②20,000~24,999 元；
③25,000~29,999 元；④30,000~34,999 元；⑤35,000~39,999 元；
⑥40,000~44,999 元；⑦45,000~49,999 元；⑧50,000~54,999 元；
⑨55,000~59,999 元；⑩60,000~64,999 元；⑪65,000~69,999 元；
⑫70,000~74,999 元；⑬75,000~79,999 元；⑭80,000 元以上。
- (十) 直到 2012 年 3 月底，您在社會服務領域的工作年資共計：_____年_____個月；
您在貴機關（構）工作年資共計：_____年_____個月；
您在本職位的工作年資共計：_____年_____個月。

第二部份：個人/組織社會資本量表

說明：本量表包含個人社會資本及組織社會資本兩個層次，其中「個人層次」請就您個人狀況/立場對該問項的同意程度作答；「組織層次」請您以您組織的價值、宗旨及文化，依照組織狀況/立場或同仁們整體普遍狀況/立場對該問項的同意程度作答。

問 項	個 人 層 次				組 織 層 次			
	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 同 意	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 我（同仁們）能夠認同機構的宗旨或使命。	<input type="checkbox"/>							
2. 我（同仁們）能夠信任機構的同事。	<input type="checkbox"/>							
3. 我（同仁們）能夠信任機構的管理者/領導者。	<input type="checkbox"/>							
4. 我（同仁們）能夠信任機構的決策者。	<input type="checkbox"/>							
5. 我（組織）能夠信任政府相關部門。	<input type="checkbox"/>							
6. 我（組織）覺得政府相關部門的成員是可靠的。	<input type="checkbox"/>							
7. 我（組織）覺得政府相關部門的運作是公開透明的。	<input type="checkbox"/>							
8. 我（組織）能夠信任民間相關組織。	<input type="checkbox"/>							
9. 我（組織）覺得民間相關組織的成員是可靠的。	<input type="checkbox"/>							
10. 我（組織）覺得民間相關組織的運作是公開透明的。	<input type="checkbox"/>							
11. 我常與同事分享訊息。（同仁們能夠彼此分享訊息。）	<input type="checkbox"/>							
12. 我常與同事分享資源。（同仁們能夠彼此分享資源。）	<input type="checkbox"/>							
13. 我與同事在公務上有經常性的互動。（同仁們在公務上有經常性的互動。）	<input type="checkbox"/>							
14. 我與同事在公務上有良好的互動。（同仁們在公務上有良好的互動。）	<input type="checkbox"/>							
15. 我（組織）能夠從政府相關部門獲取所需 <u>訊息</u> 。	<input type="checkbox"/>							
16. 我（組織）能夠從政府相關部門獲取所需 <u>資源</u> 。	<input type="checkbox"/>							
17. 我（組織）與政府相關部門有良好的互動。	<input type="checkbox"/>							
18. 我（組織）能夠從民間相關組織獲取所需 <u>訊息</u> 。	<input type="checkbox"/>							
19. 我（組織）能夠從民間相關組織獲取所需 <u>資源</u> 。	<input type="checkbox"/>							
20. 我（組織）與民間相關組織有良好的互動。	<input type="checkbox"/>							
21. 我（同仁們）能夠遵守機構的正式規範（成文規定）。	<input type="checkbox"/>							
22. 我（同仁們）能夠遵守機構的非正式規範（不成文規定）。	<input type="checkbox"/>							
23. 我（同仁們）會重視機構的整體利益。	<input type="checkbox"/>							
24. 我（組織）能夠尊重政府相關部門的正式規範（成文規定）。	<input type="checkbox"/>							
25. 我（組織）能夠尊重民間相關組織的正式規範（成文規定）。	<input type="checkbox"/>							

第三部份：夥伴關係量表

說明：夥伴關係為組織間為了特定活動及目的而共同工作所建立之關係，本量表包含認同程度及實際情況兩個層次，其中「認同程度」請您以對該問項陳述內容的同意程度作答；而「實際情況」請以您組織與其他夥伴整體的合作經驗作答。

問 項	認 同 程 度				實 際 情 況			
	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 同 意	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 夥伴關係是建立在共同的願景或價值之上。	<input type="checkbox"/>							
2. 夥伴關係的目標與組織的目標是相輔相成的。	<input type="checkbox"/>							
3. 夥伴關係具有具體可達成的目標。	<input type="checkbox"/>							
4. 參與者能接受其在夥伴關係的角色與定位。	<input type="checkbox"/>							
5. 夥伴關係參與者的分工明確。	<input type="checkbox"/>							
6. 夥伴關係的參與者是持續且穩定的。	<input type="checkbox"/>							
7. 夥伴關係的參與者能共同分享相關的權利與責任。	<input type="checkbox"/>							
8. 夥伴關係的參與者彼此之間是平等的。	<input type="checkbox"/>							
9. 夥伴關係的參與者能彼此信任。	<input type="checkbox"/>							
10. 夥伴關係的參與者具有長期合作的意願。	<input type="checkbox"/>							
11. 夥伴關係的參與者對夥伴關係的運作持有正向看法。	<input type="checkbox"/>							
12. 夥伴關係的參與者能相互尊重彼此的角色。	<input type="checkbox"/>							
13. 夥伴關係的參與者相信組織間的合作是有價值的。	<input type="checkbox"/>							
14. 夥伴關係的參與者認為合作是有利於服務輸送的。	<input type="checkbox"/>							
15. 夥伴關係的參與者瞭解不同組織文化之間的差異。	<input type="checkbox"/>							
16. 夥伴關係的運作能獲得管理者的支持。	<input type="checkbox"/>							
17. 夥伴關係的參與者能支持合作的目標或任務。	<input type="checkbox"/>							
18. 夥伴關係的運作具有足夠的資源（含經費、人力及物力）。	<input type="checkbox"/>							
19. 夥伴關係的參與者能妥善運用資源。	<input type="checkbox"/>							
20. 夥伴關係的參與者彼此能夠真誠地溝通。	<input type="checkbox"/>							
21. 夥伴關係的參與者能彼此分享訊息。	<input type="checkbox"/>							
22. 夥伴關係的參與者能彼此達成共識。	<input type="checkbox"/>							
23. 夥伴關係的參與者擁有學習的動力。	<input type="checkbox"/>							
24. 夥伴關係的參與者擁有創新的動力。	<input type="checkbox"/>							
25. 夥伴關係的運作對參與者具有投入的誘因。	<input type="checkbox"/>							
26. 夥伴關係對參與者而言是空泛的口號。	<input type="checkbox"/>							
27. 夥伴關係的運作為參與者的組織帶來矛盾與衝突。	<input type="checkbox"/>							
28. 夥伴關係的運作是不符經濟效益的。	<input type="checkbox"/>							
29. 夥伴關係存在著權力不對稱的問題。	<input type="checkbox"/>							
30. 夥伴關係存在著參與者承諾不足的問題。	<input type="checkbox"/>							
31. 夥伴關係的運作存在者決策的困難與障礙。	<input type="checkbox"/>							
32. 夥伴關係的運作存在者資源分配的矛盾與衝突。	<input type="checkbox"/>							
33. 夥伴關係的運作會忽略服務輸送的細節。	<input type="checkbox"/>							

問 項	認 同 程 度				實 際 情 況			
	非常不同意	不同意	同意	非常同意	非常不同意	不同意	同意	非常同意
34. 夥伴關係的運作會使服務使用者的選擇變少。	<input type="checkbox"/>							
35. 夥伴關係的運作需(已)達成合作的目標或任務。	<input type="checkbox"/>							
36. 夥伴關係的運作需(已)讓參與者產生互惠的感受。	<input type="checkbox"/>							
37. 夥伴關係的運作需(已)讓參與者產生加乘的感受(1+1>2)。	<input type="checkbox"/>							
38. 夥伴關係的運作需(已)強化參與者的服務能量。	<input type="checkbox"/>							
39. 夥伴關係的運作需(已)讓服務更具彈性。	<input type="checkbox"/>							
40. 夥伴關係的運作需(已)讓參與者更具影響力。	<input type="checkbox"/>							
41. 夥伴關係的運作需(已)發揮資源使用的最大效益。	<input type="checkbox"/>							
42. 夥伴關係的運作需(已)提供使用者獲得整合性的服務。	<input type="checkbox"/>							
43. 夥伴關係的運作需(已)帶給服務使用者更好的結果。	<input type="checkbox"/>							

第四部份：專業團隊量表

(倘若您的機關(構)屬於專業團隊的一環，請繼續填答第四部份及第五部份，謝謝)

說明：專業團隊係為不同專業人員共同組成的團隊，本量表包含認同程度及實際情況兩個層次，其中「認同程度」請您以對該問項陳述內容的同意程度作答；而「實際情況」請以您團隊與其他團隊整體的合作經驗作答。

問 項	認 同 程 度				實 際 情 況			
	非常不同意	不同意	同意	非常同意	非常不同意	不同意	同意	非常同意
1. 團隊有明確的目標。	<input type="checkbox"/>							
2. 團隊是由跨(不同)專業領域的成員所組成。	<input type="checkbox"/>							
3. 團隊是由符合團隊目標所需的專業成員所組成。	<input type="checkbox"/>							
4. 團隊成員的分工明確	<input type="checkbox"/>							
5. 團隊有明確的運作流程。	<input type="checkbox"/>							
6. 團隊成員具備執行任務所需的知能。	<input type="checkbox"/>							
7. 團隊具備執行任務所需的資源	<input type="checkbox"/>							
8. 團隊成員對目標有共同的承諾。	<input type="checkbox"/>							
9. 團隊成員具有挑戰目標的企圖心。	<input type="checkbox"/>							
10. 團隊成員具有凝聚力與向心力。	<input type="checkbox"/>							
11. 團隊成員能展現合作的熱忱。	<input type="checkbox"/>							
12. 團隊成員能尊重彼此的角色。	<input type="checkbox"/>							
13. 團隊成員會依循正式規則運作。	<input type="checkbox"/>							
14. 團隊成員會遵守團隊的非正式規則。	<input type="checkbox"/>							

問 項	認 同 程 度				實 際 情 況			
	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 同 意	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 同 意
15. 領導者能整合團隊成員的工作。	<input type="checkbox"/>							
16. 領導者能開發團隊所需的資源。	<input type="checkbox"/>							
17. 領導者會適時激勵團隊成員。	<input type="checkbox"/>							
18. 團隊成員已依績效獲得公平的報酬/回饋。	<input type="checkbox"/>							
19. 領導者能適時給予團隊成員支持。	<input type="checkbox"/>							
20. 領導者能凝聚團隊成員的情感。	<input type="checkbox"/>							
21. 領導者能激發團隊成員的潛能。	<input type="checkbox"/>							
22. 領導者具有問題解決的能力。	<input type="checkbox"/>							
23. 領導者能適時處理團隊成員的衝突。	<input type="checkbox"/>							
24. 領導者是受到團隊成員信任的。	<input type="checkbox"/>							
25. 團隊的運作能彈性地回應環境的變化。	<input type="checkbox"/>							
26. 團隊的運作是公開且透明的。	<input type="checkbox"/>							
27. 團隊的運作能避免專業間的緊張關係。	<input type="checkbox"/>							
28. 團隊能鼓勵服務使用者參與團隊運作。	<input type="checkbox"/>							
29. 團隊能開誠布公的處理不信任。	<input type="checkbox"/>							
30. 團隊成員能彼此協力合作。	<input type="checkbox"/>							
31. 團隊成員能共同檢討團隊的運作狀況。	<input type="checkbox"/>							
32. 團隊成員能獲得執行任務所需的資源。	<input type="checkbox"/>							
33. 團隊成員能善盡自己的職責。	<input type="checkbox"/>							
34. 團隊成員能參與團隊的決策過程。	<input type="checkbox"/>							
35. 團隊成員彼此能有效溝通。	<input type="checkbox"/>							
36. 團隊成員能充分發揮其技巧和能力。	<input type="checkbox"/>							
37. 團隊需（已）達成預期的目標。	<input type="checkbox"/>							
38. 團隊需（已）實現整合性的服務輸送。	<input type="checkbox"/>							
39. 團隊需（已）提升服務的品質。	<input type="checkbox"/>							
40. 團隊需（已）發揮所使用資源的效益。	<input type="checkbox"/>							
41. 團隊成員需（已）達成賦予的任務。	<input type="checkbox"/>							

第五部分：團隊基本資料

- 一、貴專業團隊的主要服務對象(可複選)：①兒童；②青少年；③婦女；④老人；⑤身心障礙者；⑥其他_____。
- 二、貴專業團隊包含那些跨專業的成員？(可複選) ①醫師；②臨床心理師；③諮商心理師；④社會工作師；⑤護理師；⑥營養師；⑦物理治療師；⑧職能治療師；⑨語言治療師；⑩聽力師；⑪特教老師；⑫法官；⑬律師；⑭警察；⑮其他專業_____ (請說明)。
- 三、貴單位團隊合作的類型：①交流；②協調；③合署辦公；④委員會
(註：①交流指彼此的互動僅限於交換訊息②協調：指個人仍停留在各自組織和處所，但卻發展出跨界線的正式工作方式；③合署辦公指不同的專業成員彼此聚在一起辦公；④委員會授權專家發展出一個共同的活動方式。)
- 四、貴組織參與團隊的時間：民國_____年。
- 五、貴組織參與團隊的人力：專職_____人，兼職_____人，合計共_____人。
- 六、貴組織在團隊運作中的主要經費來源：①政府補助；②承辦機關自籌；③募款；④對外收費；⑤其他_____ (請說明)。
- 七、貴組織的專業團隊在去(100)年的經費規模：預算約_____萬元；
決算(實際支出)約_____萬元。
- 八、貴組織的專業團隊去(100)年是否承接政府方案？否；是(請續答，可複選)：
- ①來自社政機關：委託_____案，補助_____案，約_____萬元；
- ②來自勞政機關：委託_____案，補助_____案，約_____萬元；
- ③來自衛政機關：委託_____案，補助_____案，約_____萬元；
- ④來自教育機關：委託_____案，補助_____案，約_____萬元；
- ⑤來自司法機關：委託_____案，補助_____案，約_____萬元；
- ⑥來自其他(_____)機關(構)：委託_____案，
補助_____案，約_____萬元。

--問卷到此結束，非常謝謝您的幫忙，祝您萬事如意--

如果您願意在研究小組對問卷內容有疑義時得以進行資料確認的話，請留下您的姓名及聯絡電話，俾利研究小組進一步與您聯絡：

姓名：_____先生/女生，聯絡電話：_____。

填答情況說明及備註

訪員：

訪員督導：

