

社會福利志願服務供需體系之刍議

林昭文

前言：

現代化促使社會型態的急遽變遷，人民忙於生計淡漠溫馨的回應，追求物慾的滿足疏於關懷社會，對政府福利品質及福利措施之擴充日益殷切，而傳統社會的家庭、家族，甚至鄰里的互助扶持的功能已漸式微，且政府現有的資源與福利網絡似難完全替代上述散失之功能，是以須有另一種互助或服務功能型態予以補強。

今日之志願服務已由傳統隨喜式物質的提供或慈善的個人義行，擴大結合為有組織的團體服務，它講方法、重技巧，強調科際或機構功能之整合，在設計得法，透過不同的服務措施，彼此響應，回饋奉獻，擬成善的連鎖，促使志願服務為廣度、精度、深度兼有的服務。尤在國民所得隨著經濟社會發展而快速增加，國人參與社會服務的意願受激發而覺醒，因此，有效結合與運用志願服務工作，協助推展社會建設，是近年來政府和民間機構努力發展的主要措施之一。

依我國推行志願服務的成效，已獲社會的肯定、認同進而參與響應，故建立志願服務制度與共識，有效弘揚志願服務，完成服務輸送體系，使需扶助者呼援有處，願助人者貢獻有門，在供需的調和、資源的整合，促使志願服務「人人可參與，物物可貢獻，處處可展開，時時生作用」，從而蔚為風潮，塑造服務文化，是當前要務之一。

茲就分述社會網絡的意義、功能、種類及社會服務輸送體系之建構，來研擬社會福利志願服務供需體系，藉以整合相關單位功能，相輔相成來探尋其廠結，謀求需要的滿足，發揮志願服務之效能

一、社會網絡 (Social Network) 的意義與功能

有關社會網絡的意義，很多學者專家都有給予詮釋，但乏一致，茲以 Mitchell (1966) 對社會網絡的定義為：社會網絡是指羣體中個人間特定的聯繫關係，其整體的結構可作為說明該羣體中個人的社會行為。

Turner, Perlin & Lioberman 認為社會網絡主要具有下列兩項功能：
(Turner, 1981: 357; Perlin & Lioberman, 1981: 340-341)

(一) 推舉或參考功能 (Referral Function)：如人們經由社會網絡取得訊息資源、機會等。同時，社會網絡也往往和個人參考團體 (Reference Group) 有密切關係，對個人行為、價值均有重要影響力。

(二) 社會支持功能 (Social Support Function)：當個人面臨生活中的困境或難題時，它兼具保護、緩衝和實際幫助的作用。在有關生活壓力 (Life Stress) 與心理、生理疾病的研究上，已證實社會網絡的支持功能對個人的身心健康具有相當的重要性。

一般將社會網絡概分為兩類：

(一) 橫向的網絡：指同層級間的個體如何構成一聯繫網，以補各功能間之不足或避免資源運用的重複浪費。

(二) 縱向的網絡：指加強各層級間個體的聯結，使它具主動推展及動員力量。

此外，社會網絡亦具下列多項價值：

(一) 調和供需、整合資源：在網絡體系中，藉由個體功能的相輔相成，互通有無，才能有效滿足需求，減免資源的重複、浪費。

(二) 促進互動、強化責任：在網絡體系中基於受助者的需要及資源的提供，促使個體間互動之頻繁，尤對個體功能、責任的強化，更具意義。

(三) 確認需求、增進教育：在服務過程中可協助受助者確認其需求俾於尋求資源的有效運用，尤具社會教育的意義。

(四) 保障品質、提昇效益：因受助者的需求均可由適切的資源提供者予以滿足，故其服務品質獲保障，效益也獲提昇。

II、社會服務輸送體系 (Social Service Delivery System) 之運用

(一) 社會服務輸送體系的意義

社會服務輸送體系乃一九六〇年代以來，常為社會工作者所引用的名詞。「輸送」一詞主要係注重服務過程的單一層面講求專精的干預技巧。(Richan, 1969: 22)。「體系」一詞則反應出服務過程各部門互動聯結，形成網絡型態。為增進對社會服務輸送體系概念之了解，特引述幾位學者對它的詮釋：

1. Frumkin (1979: 24) 從社會服務特性加以界定：認為社會服務輸送體系係指「互動的組織網絡，其特點在於針對特定目標人口提供相互支持」。

2. Gilbert & Specht (1974: 32, 108) 由政策分析觀點定義它為：社區資源分配者之間以及分配者與消費者之間的組織安排 (Organizational arrangement)。

3. Aiken (1975: 3) 對社會服務輸送體系之定義為：它係指組織體系或組織羣從環境獲取資源，再將此等資源轉化為方案與服務，以提供給案主。

就上述之定義多說明服務輸送體系涉及服務組織所形成的網絡結構以及輸入——轉化——輸出的過程。易言之，社會服務輸送體系的內涵為：機構羣體獲取資源，再將此等資源轉化為服務方案給案主。而基本上社會服務輸送體系係因應服務提供的問題，所提出的解決模式。此一概念仍需透過結構設計與策略的運用，方能予紓緩問題，獲致供需的均衡。

(二) 社會服務輸送體系的結構要素

結構乃體系要素之安排模式或秩序方面的現象，亦即要素間彼此交互關係形成一種有規律的型態。綜觀學者對社會服務輸送體系結構要素之不同意見，至少它包含四項要素：資源、案主、服務提供者及資訊等。此四要素亦為次體

系，彼此交互關係構成服務輸送體系（如圖一），茲闡釋如下：

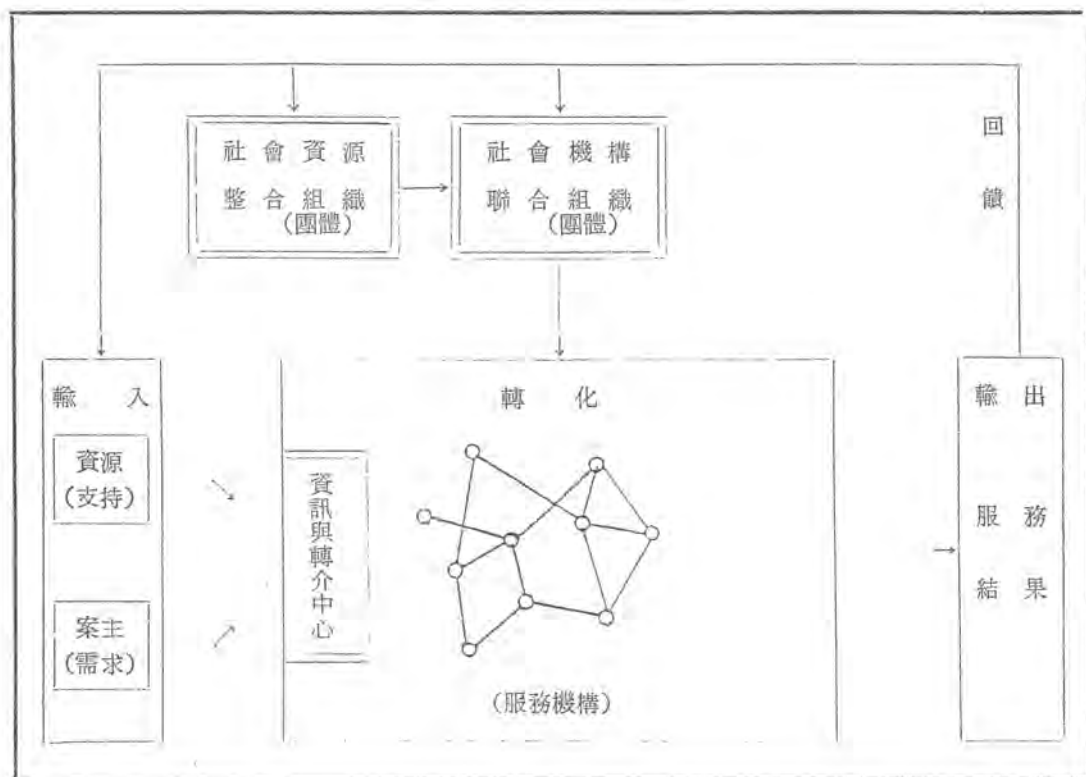
1. 資源體系：資源是體系運作之動力，即是支持服務提供者得以從事服務工作的能量（動力）。一般社會服務所需之資源包括：人力、物力、財力等。人力資源係指志工或專業人力，它一般包含於服務提供者之內。財力資源主要來源有二：（1）政府部門：稅收或匯集資源以支應服務提供者。（2）民間部門：它又分制度化資源與非制度化的資源，前者指該項資源已有一套制度化的規章、程序或辦法來取得和分配，後者則為偶發式的資源。（詹火生 1985: 34）。如資源不足則無法滿足案主的需求，即其受助服務不充分或不連續。

2. 案主體系：案主是指服務的對象（需求者、消費者），體系所提供的服務即在滿足案主的需求，但案主的特徵常影響其與服務機構之關係，尤其是潛在的（未表達的）需求常為服務提供者、服務方案、干預行動）所忽略，直到案主意識覺醒後，方對服務提供者產生壓力以尋求解決、滿足。

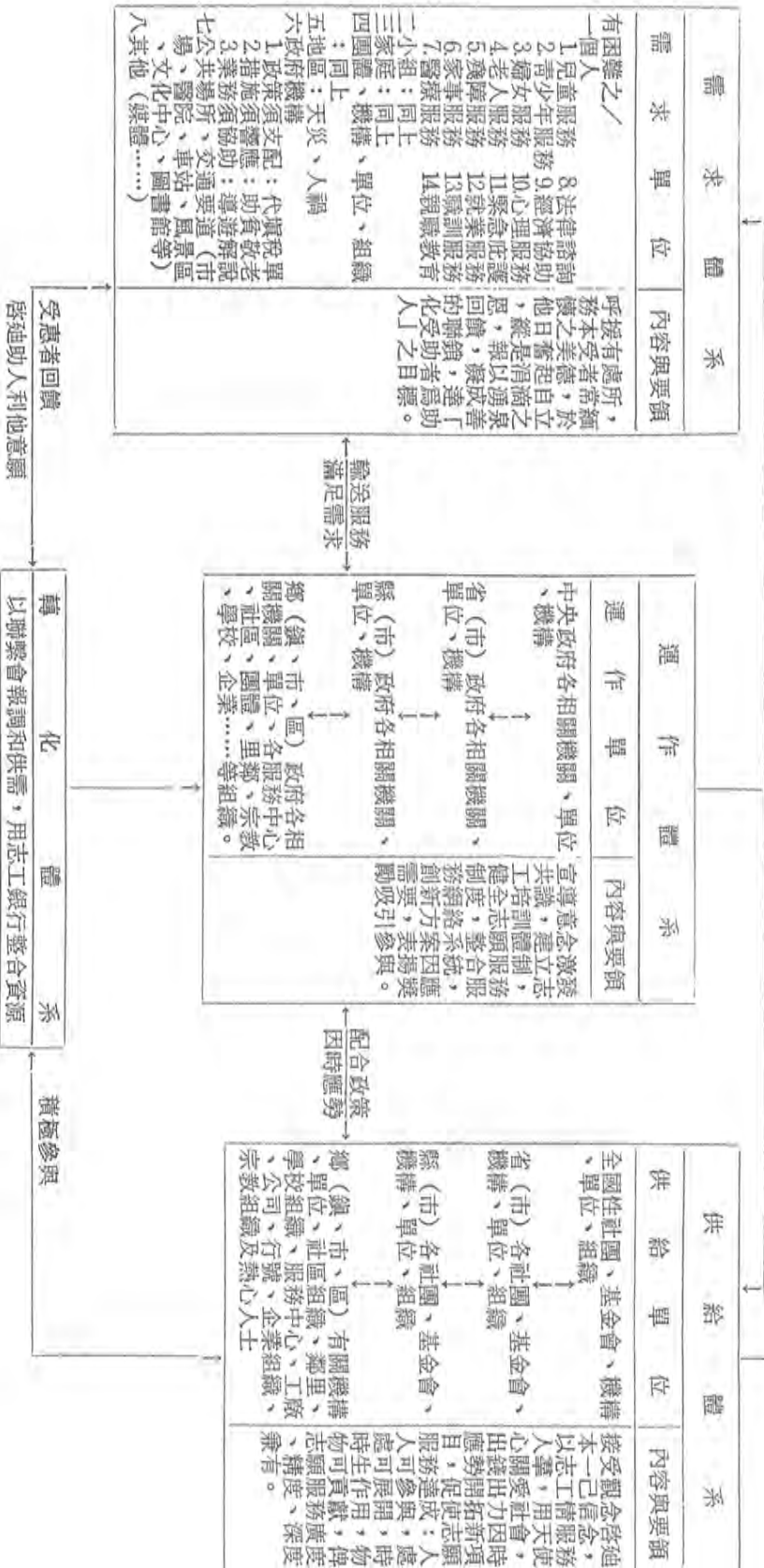
3. 服務提供者（機構）即轉化體系：係指可用資源透過服務組織的轉化提供服務給案主，其形式包括：項目給付、金錢給付。通常機構組織功能有限，故需藉助於其他機構，否則有不連續、不滿足之憾，又機構間若乏協調亦易重複浪費資源及權責不明的問題。換言之：服務提供者以組織為基礎，透過專業人力來執行，而專業人力是在於組織目標、資源、功能等條件下從事服務工作。就服務輸送體系而言，各個服務機構具有本身的目標與功能，分別服務合於機構宗旨的案主，對於不合機構宗旨者就須透過轉介由其他機構提供案主所需之服務，這些機構所形成的服務網絡，基本上扮演轉化角色及轉化資源。而服務機構執行轉化功能、訊息流通以促進體系運作，並將服務結果評估回饋環境及輸入項，此一輸入——轉化——輸出——回饋循環構成體系過程。

4. 資訊：它含括於轉化項，包括：資源、需求、服務等。又分有外在資訊與內在資訊。前者係指有關可用的服務機會，後者係指運作過程者為評估

圖一 社會服務輸送體系



系 體 標 目



與回饋的基礎。惟有充分的資訊流通才有助於要素間的互動及體系的充分運作。

5. 輸出體系即服務結果：它須促使服務後的訊息（結果）能回饋到環境以作為輸入及轉化過程之修正參考。

6. 社會資源整合組織（團體）：旨在達成資源供需過程的制度化，是資源流通過程的調節器，使得匯集的資源合理分配給服務機構（服務提供者）以支持它提供滿足案主的需求或服務。

7. 社會機構聯合組織（團體）：有效評估機構之良窳及計畫、動向，俾促使資源分配的合理化及有效控制協調機構間之聯結，提昇資源與機構功能之效益。

綜融上述社會網絡、社會服務輸送體系之理論架構，輔以供需調和及資源整合之意念與弘揚志願服務、塑造服務文化目標之啓迪，乃試擬社會福利志願服務供需體系（如圖二），供致力於弘揚志願服務同道者之參考，並實踐「呼援有處，貢獻有門」、「勞而無怨、惠而不費」的理想。

社會福利志願服務供需體系由需求——供給——轉化——運作等次體系所建構，在各要素間之互動、聯結而促進其資源與功能的充分發揮，提供需求者最大的滿足、最重要的是它以啓迪受助者助人利他的行為，本受者常細懷之美德，報以湧泉的回饋，化受助者為助人之目標，易言之，即以有效的服務輸送來擴充資源（服務的動力），藉由資源的整合、調和供需提供最大的需求滿足，在人人心心相連，愛人如己的溫馨回應，擬成善的聯鎖，從而蔚為風潮，塑造服務文化弘揚志願服務。茲將社會福利志願服務供需體系說明如下：

1. 需求體系：使需扶助者呼援有處所，並本受者常細懷之美德，於他日奮起自立，縱是涓滴之恩，報以湧泉回饋，擬成善的聯鎖，達「化受助者為助人」之目標。需求對象包括：有困難之個人、小組、家庭、團體（機構、單位、

組織），地區（區域），政府機構、公共場所……等。只要有需求，就可因時應勢提供較大滿足的服務。

2. 供給體系：係指接受助人利他的意願、觀念的啓迪，本一己信念，以志工情服務人羣，用天使心關愛社會，配合政策，出錢出力因時應勢開拓新項目吸引參與，促使志願服務達成「人人可參與，處處可展開，物物可貢獻，時時生作用」，及廣度、深度、精度兼有之目標。其資源之供給來源包括有：全國性、省（市）、縣（市）之各級社團、基金會、機構、單位、組織及鄉（鎮、市、區）有關機構、單位、社區組織、里鄰組織、學校組織、服務中心、公司、行號、工廠、企業組織、宗教組織與熱心志工等。它具有縱向的網絡功能也兼具橫向的網絡支援輔助功能。

3. 運作體系：以體系動力加強宣導服務意念，激發共識，建立志工培訓體制增進服務知能，健全志願服務制度、整合服務網絡系統，創新方案因應需要，全面擴大推展，表揚獎勵吸引參與，弘揚志願服務，塑造服務文化。其要素包括：中央、省（市）、縣（市）、鄉（鎮、市、區）等各級政府各相關機關、單位、機構及各服務中心、社區、組織、里鄰、宗教、企業、團體……等組織。在縱向的網絡動員及橫向的網絡相輔相成下充分發揮體系的功能。

4. 轉化體系：係針對需求者未符原受理機構之功能，或其資源供給不足、中斷時，則應予轉介，尋求可以滿足需求者的機構、資源及資訊，使需求者有良好的服務。藉此可對機構的服務品質有評估基準，資源的整合與合理分配，充分發揮其效益，減免重疊浪費。其主要互動要素有：志願服務機構的聯合組織或團體，如志願服務機構聯繫會報、社會資源整合聯合組織或團體，如志工銀行或資源銀行等。在有效的資源整合可激發其擴充性，合理的調和供需增益資源、服務的效益性。

筆者自許社會福利志願服務供需體系如能充分的運作，體系要素間合作關

係不失調，資源供給不中斷且充足，則再輔以資源的整合合理的調配，有制度的推展，有共識的互助，有計畫的運用，有方法的實施，則不只可喚起熱心人士、團體的積極參與，充足資源，更激發受助者本著感恩受助之惠而於自立時回饋響應也予溫馨的回應，化需求為供給，強化供給體系，在人人參與助人利他的義行善舉中，增進人們愛人如己的胸懷，增添社會溫馨的關懷，彼此響應，凝成善的聯鎖，在配合政策，因時應勢，創新方案，有效輸送，以滿足需求者，進而啟發受助者為助人者，積極參與，弘揚志願服務，塑造服務文化。

總之，在施的慷慨、受的尊嚴中，使得我們的服務有方法、有內容、有效的輸送，在運作體系的動員，供給體系的支持，轉化體系的調和，滿足需求體系，使志願服務普遍、精深、持久，抑且志願服務係助人意願的主動參與，故能勞而無怨的把愛心散佈各處，惠而不費的將關懷瀰漫人間，建立有倫理溫情，富而好禮，安居樂業的社會。

附註：參考文獻

一、中文部分：

- (一) 蔡漢賢，志願服務理念與推展，青輔會，青年參與社會服務研討會資料，一九九一。
- (二) 詹火生，運用社會資源從事社會福利工作的途徑，社區發展季刊，一九八五，三〇。
- (三) 陳昭榮，社會服務輸送體系之研究，東吳社研所，一九八九。
- (四) 黃清高，都市社會網絡與地緣關係之研究，中華民國社區發展研究訓練中心，一九八五。
- (五) 內政部社會司，志願服務論見彙編，內政部社會司，一九八〇。
- (六) 楊至雄，「志願服務的回顧與前瞻」學術研討會資料，頁一〇，臺北市。

志願服務協會，一九八七。

二、英文部分：

- (一) Aiken, M., R. Dewar, N. Di Tomaso, J. Hage and G. Zeitz
1975 Coordinating Human Services: New Strategies for Building Service Delivery Systems. Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- (二) Gilbert, N. and H. Specht
1974 Dimensions of Social Welfare Policy. Englewood Cliffs, N. Y.: Prentice-Hall, Inc.
- (三) Frumkin, M. L.
1979 "The Human Service Delivery System Curriculum: A Conceptual Framework" Journal of Education for Social Work 15:1 (Winter): 20-28.
- (四) Richan, W. C. (ed.)
1969 Human Service and Social Work Responsibility. Washington, D. C.: National Association of Social Workers, Inc.
- (五) Turner, R. Jay
1981 "Social Support as A Contingency in Psychological Well-Being" Journal of Health and Social Behavior Vol. 22 (DEC) pp. 357-367.
- (六) Mitchell, J. C.
1969 "Social Networks in Urban Situation" Manchester University Press, England.