

兒少家庭支持取向的社區工作 —澎湖望安的服務經驗



戴世玫、黃鈺榮、呂鳳玲

從發展的觀點來看，兒童少年是人生中最重要的一个成長期，兒童少年依賴家庭作為提供穩定生活照顧和情感支持的來源，而兒童所在的社區環境、外在系統等生態，也會影響兒童少年的生活處境和日後的自我認同（葉郁菁等譯，2002；林勝義，2004；沙依仁，2005）。作者們進入澎湖縣離島地區工作，從實際推展運作澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的經驗發現：除居住於原鄉和偏鄉的兒童少年之外，離島是一種完全不同的環境，需要重新審視工作方法，來協助處於區域弱勢的兒童少年。本文中作者們介紹離島地區的特殊生活情境，說明嘗試運用 Robert J. Chaskin 所提「家庭支持取向社區工作方法（The Personal, Familial, Community-Help Program）」的眼界（Dolan, Canavan & Pinkerton, 2006），整理民國 99-100 年在提供望安鄉兒童少年服務的工作架構、資源地圖，以及發展出的個案管服務處遇內涵，來呈現家庭支持取向社區工作方法的本土化實務經驗。

一、離島兒少與家庭生活情境

不同於臺灣本島的地理樣貌，澎湖縣是臺灣唯一的島縣，澎湖縣的行政區域包含了許多 2、3 級離島，其中望安鄉位於澎湖群島之南方，由 18 個島嶼所組成，雖僅望安島（行政區域劃分為東安、西安、中社、水垵四個村）、將軍澳嶼（將軍村）、東吉嶼（東吉村）、東嶼坪（東坪村）、西嶼坪（西坪村）、花嶼（花嶼村）等 6 個島嶼有人居住，然各島往來與服務輸送全然受限於氣候與海運交通。按澎湖縣政府民政處（2011）戶籍統計資料顯示望安鄉於民國 100 年間設籍人口為 4,661 人，作者們觀察望安鄉外部移入人口少，絕大多數居民間都具有血緣、宗族關係，居民 70% 之以漁業維生，部份居民從事觀光業或臨時性的商業活動（因著觀光旺季而產生的商業行為），約占工作人口的 10%。但望安鄉人口外流情形嚴重，實際居住於島上的居民約為 1000 餘人，依據望安鄉 3 座國小及 2 間國中的學生總數估計兒少人口約為 210 餘人，雖然人數不多，卻是臺灣境內資源和福利服

務匱乏之區。

在實際生活層面上，夏季面臨缺水旱象，冬季東北季風甚為強烈，觀光收入銳減，公營海上交通船常為顧及安全停擺，交通幾乎斷絕，加上民生物資及農產品皆高度仰賴馬公市或臺灣本島之輸送供給，物價長期居高不下，各項文化、教育、產業及福利措施之發展，均遠遠落後於其他非離島區域。兒童少年於此環境下生活，不但因為居於離島地區而缺乏外來的文化刺激，同時就讀高級中學以上之青少年和工作人口，必須離家，在外獨立生活，而返鄉時需靠船運，冬季常因東北季風過大未能開船，而影響其返家與家人團聚之機會，而在望安鄉就讀國中以下的兒童少年也因此較難接觸到青壯年人口，隔代教養情形普遍，經濟弱勢家戶也多。面對上述這樣的兒童少年生活處境，作者們在建置初期開始運用家庭支持取向的社區工作方法來串聯當地的社會資源，同時克服地理上的困境，確立工作架構和發展可行的個案管理處遇清單。

二、簡介家庭支持取向的社區工作方法與眼界

近代國外學者看重人與人之間的關係與力量的集結是現今社會發展的重點，從林南（Lin，1999）、Schuller（2000）到 Fukuyama（2011）等人都在討論社會資本的累聚，而社會工作者提供以人為中心的服務，在社會資本的累聚上，恰巧扮演著重要的角色，但實際上要如何從以個案工作、家庭服務擴及到社區的參與和社區能力的增長？作者們找到家庭支持取向的社區工作方法，它提供了一種

新的思維，讓社會工作者進入一個封閉的地理性社區工作，不再沒有方向。這個工作方法的概念整合，來自於英國實務界對於當代社會工作方法的反思，學者 Pot Dolan, John Canavan 和 John Pinkerton 等 3 人聯合編著了一本震撼當代實務界的書名為：「家庭支持：一種反身性的實務工作」（Family support as reflective practice），在這本書中從前言的家庭支持：從描述到反思談起，到第一部分政策和組織的結合、第二部分概念架構和工具，以及最後第三部分的進階的評鑑工作，相當完整的介紹對於弱勢家庭、弱勢兒童少年和所在社區進行一種全新的服務，這個服務不同於以往家戶救助、在宅服務與個別家庭維繫的概念，而是如同第三章的作者 Robert J. Chaskin 所倡議的：實務工作者應該思考以社區為基礎的在地家庭支持工作，特別是提供經濟以外的支持，來增強社區能力，以達成最好的社會問題預防（Dolan, Canavan & Pinkerton，2006）。實際上，家庭支持取向的社區工作方法是將弱勢家庭相關的服務整合發展而成，以生態觀點、社會支持網絡理論、社會資本及社會包容等概念作為理論基礎，強調採取有層次、從裡到外的系統性介入方式（作者整理的概念圖，如下圖 1）。

如圖 1 中所示，三層次多焦的介入概念是指社會工作者在弱勢家庭的服務上要從個人、家庭服務到社區層次，其比例和廣度由裡到外，最為重視社區的參與，服務方式上則是採取由個人開始的發展個人支持網絡、發展鄰里協助、進行志工連結、發展互助團體，一直到社區充權策略，形成一個家庭支持取向社區工作的服務鏈，同時期待服務的

效果從社區充權的結果回應到互助、連結與協助個人的行為上，達成對於個人的支持，並形成支持網絡。這樣的方法於服務輸送時，聚焦在下列幾個重點上：(1)回歸社區能力建構的概念(2)透過強化個人與家庭社會支

持的方式，來強化社會資本(3)促使社區積極地在社會服務的過程中扮演其社會環境支持的角色(4)社會工作者非唯一的協助者(5)運用社區中非正式的資源。

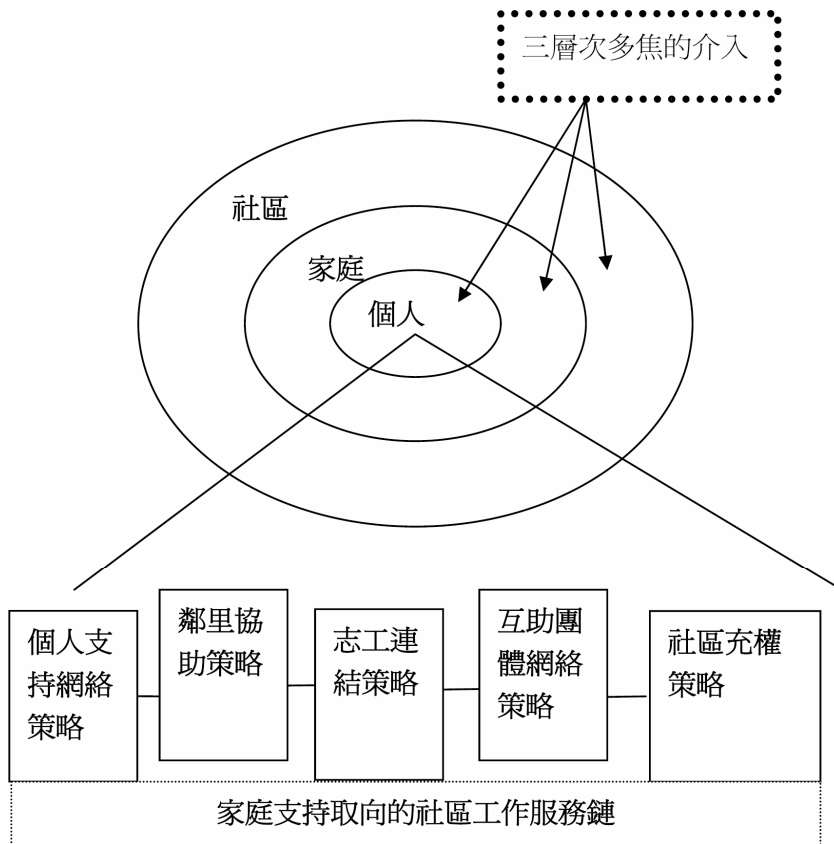


圖 1 家庭支持取向的社區工作方法概念圖

值得思考的是：社區工作是社會工作五大方法之一，然在實務上目前以危機為基礎的實務介入依據狀態下，社區經常成為宣導對象或者志工招募來源，但卻缺乏積極的在社會服務的過程中扮演其社會環境支持的角色，家庭支持取向的社區工作方法提醒我們

社會工作直接服務的範疇延伸到社區，有層次、從裡到外的系統性介入方式，更能對於社會情境的影響有所控制，提供家庭支持，協助到個人，也同時建構和提升當地整體社區的能力，來達成社區成為一個自主照顧系統的遠景。因此在家庭支持取向的社區工作

方法的服務眼界下，作者們將弱勢家庭兒童及少年的服務過程，視為是一種長期在地陪伴的工作，認定兒童少年本身或案家需要的不僅是經濟上的需求或生理溫飽上的需求，心理上的脫貧、個人能力的發揮、社會支持網絡的建構和社會烙印的消除，都是服務工作者應該積極追求的目標，並由服務初期的在地資源訪查和個案管理服務，開始這一種社區能力架構下的家庭支持實務工作。

三、弱勢兒少家庭支持取向社區工作的服務建置與執行

由於澎湖縣行政區由多個島嶼組成，社會福利服務輸送大多仰賴馬公的社工員提供，多數離島地區常因地理交通因素而造成社會福利發展的瓶頸，澎湖縣政府為突破此一困境，首先在民國 95 年度引進縣外專業資源，結合美和科技大學於望安鄉成立「望安兒童少年社區照顧支持中心」，更於民國 98 年度積極爭取公益彩券回饋金補助於 11 月成立「望安七美家庭福利服務中心」，服務範圍擴及到縣內另一離島鄉鎮—七美鄉，但礙於人力不足，僅能先駐點望安鄉服務，並辦理社區宣導活動。終至民國 99 年 1 月，望安七美家庭福利服務中心設置 1 名社工督導、社工 2 名，綜理家庭福利服務中心之業務推動與管理，以望安鄉為實驗區，配合外聘督導推動社區支持取向的社區工作方法，開始加強社區資源之訪查，並陸續討論規畫建置完成家庭支持取向的社區工作服務架構，茲將服務建置歷程中具體的規劃與做法摘要說明如下：

(一) 設定願景以聚焦服務眼界

為落實家庭支持取向的社區工作方法的服務眼界，回歸社區能力建構的概念，開辦之初即規畫融合社區力量、考量家庭情境與兒童少年需求所形成的中心服務願景與宗旨如下：

1. 服務零拒絕：以服務「零拒絕」的概念，提供離島地區兒少及其家庭多面向和一站式的服務，建立資源整合的平臺，協助家庭履行他們的社會角色和功能。
2. 「友善、認同、分享」：讓望安鄉成為一個友善的環境，讓當地民眾可以對在地認同、互助與分享，並促進社區發展。
3. 落實區域性家庭福利中心一、二級的預防：預防勝於治療，建構兒少保護縝密之安全網絡，創造零兒童及少年保護事件之島嶼。

(二) 進行資源訪查與開發，形成服務網絡

民國 99 至 100 年間針對不足之資源對外開發，經過二年的經營，共計連結了 41 個社會資源網絡單位，其中望安當地計有 24 個；馬公市有 7 個；臺灣本島則有 10 個，彙整表列如表 1。

(三) 兼顧地理特色，整合社區資源地圖與服務圖像

整體服務的資源網絡確立後，作者們與中心的其他同仁，更進一步討論澎湖縣望安鄉地理性資源圖像形成的可能性，為有效呈現望安當地的資源狀況，並融合地方特色，因此乃以望安的綠蠨龜為圖像底圖，來呈現

望安鄉的在地兒童少年服務資源地圖繪製(如圖 2)，在圖 2 中內政部兒童局與澎湖縣政府社會處，如同烏龜眼睛引導、監督著代表頭部的中心前進；而堅硬象徵保護功能的烏龜殼上則由「學童安全」、「經濟安全」、「居住安全」、「心理安全」、「就業安全」、「人身安全」等 6 種澎湖縣境內在地可使兒童少年得

以獲得安全生活環境的相關網絡單位組成；最後該中心向前邁進發展亦必須有代表行動力的四肢來行動，因此，四肢則分別是澎湖縣境內各公私部門及社會團體和個人的網絡單位的協助。整體而言，此圖以綠蠨龜為圖底，一方面代表了望安鄉的弱勢兒童少年如同綠蠨龜一樣珍貴，也亟待呵護照顧，特別

表 1 望安鄉社會資源彙整表

區域 \ 類型	公部門	私部門、非營利組織及個人
望安當地	1.望安鄉公所 2.望安鄉民代表會 3.東安、西安、水垵及將軍村長 4.澎湖縣警察局望安分局 5.澎湖縣消防局望安消防分隊 6.望安戶政事務所 7.望安衛生所 8.澎湖國家風景管理處望安工作站 9.澎湖縣農會望安服務處 10.望安國小 11.將軍國小 12.望安國中 13.將澳國中	1.望安發電廠 2.望安加油站 3.仙人掌飲食店 4.水姑娘飲食店 5.海龜印符學苑 6.望安數位機會中心 7.將澳貝殼館 8.菊島海洋企業有限公司 9.國民黨望安鄉黨部 10.望安鄉體育會 11.望安樂齡老人學習中心
馬公市	1.澎湖縣政府 2.新住民福利服務中心 3.單親家庭福利服務中心	1.財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會澎湖分事務所 2.臺灣世界展望會澎湖中心 3.社團法人照顧服務協會 4.社團法人康復之友協會
臺灣本島	內政部兒童局	1.渣打銀行 2.中國人壽 3.長榮大學社會工作學系 4.美和科技大學社會工作學系 5.臺北仁愛扶輪社 6.臺灣世界青年志工協會 7.中正大學資訊志工隊 8.智邦公益網 9.家事達人林素芬小姐

是維持可以讓這些兒童少年安全健康成長的環境，另一方面資源圖像的組成，也代表在地網絡經澎湖縣望安七美家庭福利服務中心

集結後，為孕育與保護下一代而有共識地努力這樣的服務意象。

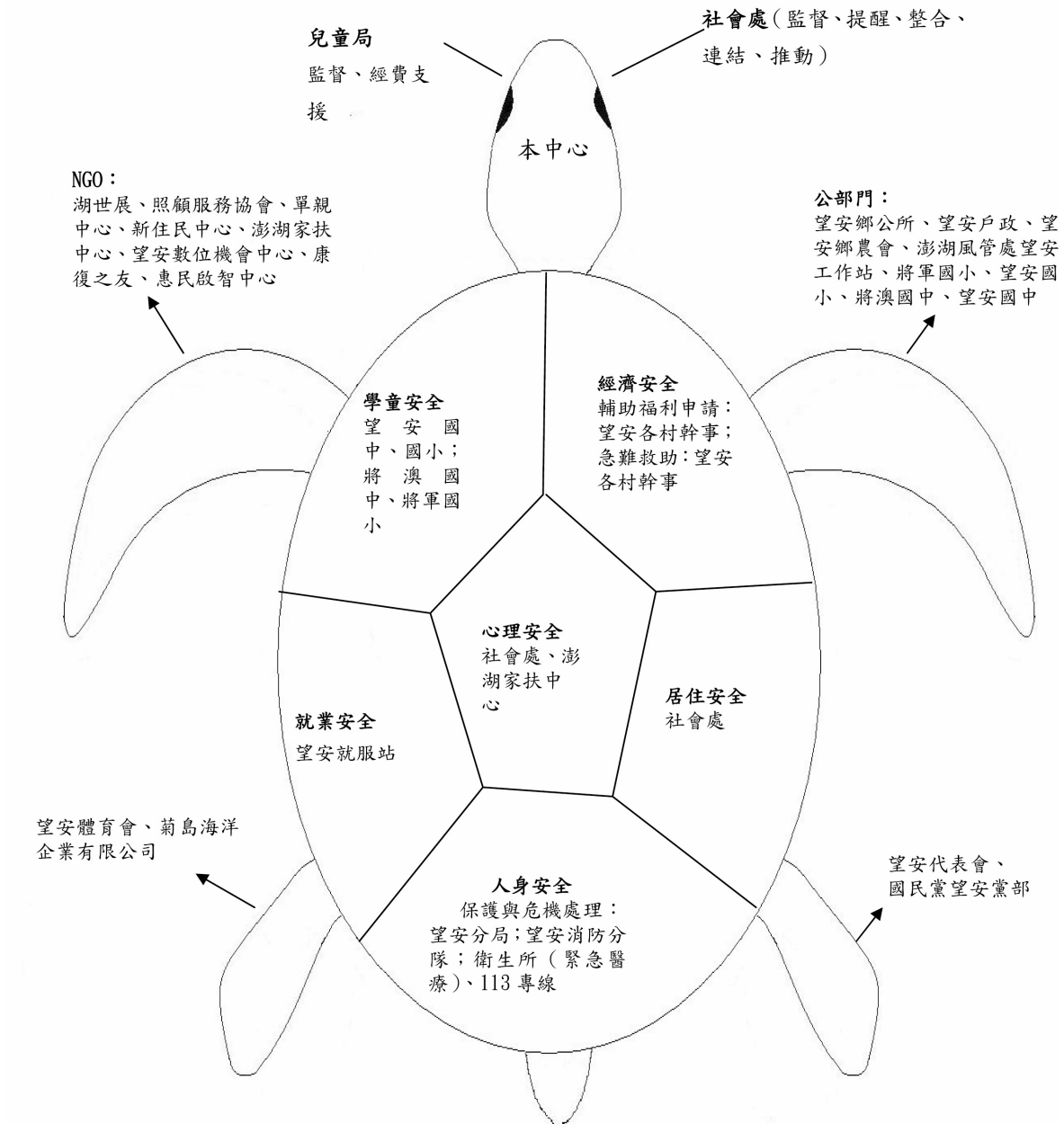


圖 2 澎湖縣望安兒童少年服務資源地圖

(四) 規劃服務鏈，完整服務輸送策略

延續家庭支持取向的社區工作方法的概念架構，在澎湖望安發展整體性服務輸送架構時，參考圖 1 中所示的由個人開始的發展個人支持網絡、發展鄰里協助、進行志工連結、發展互助團體，一直到社區充權等策略，結合在地社區分散特性的考量，初期規劃整合互助團體與鄰里協助策略兩者，成為社區互助策略，同時以個案管理方法為主，作為個人支持策略，加上志工連結策略，以及結合地方傳統產業發展與認同的社區充權策略，形成一個家庭支持取向社區工作的服務鏈。在民國 100 年時，更進一步規劃安排適當的個案管理和服務方案，採取有層次、從裡到外的系統性介入方式，形成望安弱勢兒童少年家庭支持取向社區工作的服務鏈，讓服務從個人到社區中間沒有斷層，其具體方案規劃摘要如下，所有方案預計於 106 年以前陸續完成，整體服務架構如圖 3 所示。

1. 個人支持策略

- (1) 弱勢兒童少年個案管理服務。
- (2) 諮商輔導及家庭會談服務。
- (3) 兒童及少年發展性活動辦理。
- (4) 少年經濟資本培力計畫。
- (5) 親職教育推廣活動。
- (6) 辦理親子活動。
- (7) 兒童及少年課業輔導與生涯發展規劃。
- (8) 兒童及少年福利服務諮詢與轉介。

2. 社區互助策略

- (1) 社區資源盤點與建構。

- (2) 社區村里長、耆老之拜訪。
- (3) 鄰里互助-兒童臨托及照顧資源建置計畫。
- (4) 兒少及家長成長團體之辦理。
- (5) 各項宣導及互動活動之辦理。
- (6) 社區產業收益運用在兒童及少年福利支出計畫。

3. 志工連結策略

- (1) 青少年返鄉服務計畫。
- (2) 兒童及少年小小志工培訓及社區參與服務方案。
- (3) 建立望安及七美地區資訊溝通分享平臺。

4. 社區充權策略

- (1) 建立社區資產拼圖及進行社區產業培育工作。
- (2) 兒童及少年社區導覽培育方案。
- (3) 社區人講社區事、教社區囡仔計畫。
- (4) 社區意象塑造計畫。
- (5) 專業人力之訓練與督導。
- (6) 離島地區社會工作模式行動研究與社區居民生活狀況調查。

四、弱勢兒童少年家庭支持取向社區工作的個案管理設計與運作

在個人支持策略中的個案管理實施上，整合從個人、家庭到社區的服務架構，將社會資源的配達及方案活動之辦理融入個案管理的處遇，同時著重在兒童少年本身穩固非正式支持系統的建立，以及問題解決與人際技能的發展，以堅強兒童少年心靈，使之獲

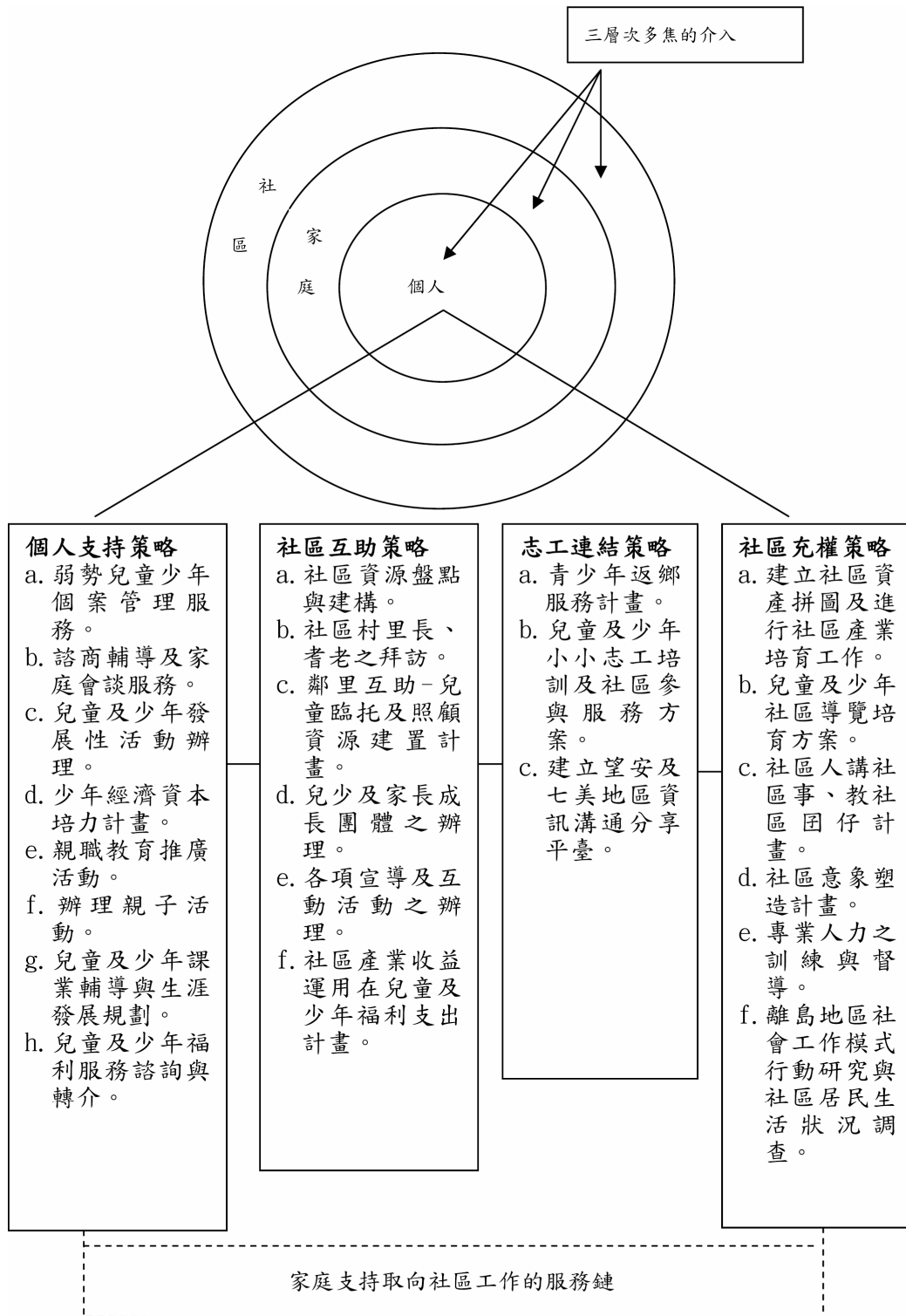


圖 3 望安弱勢兒少家庭支持取向社區工作的服務架構

致正向的自我認同，發展個人興趣、潛能與夢想，穩固其心理及社會資本。以下就服務對象、已建置含括各項個案與方案的服務處遇目標、項目清單與對應策略的處遇清單分別說明之。

(一) 服務對象

實際居住於望安島各村里，及鄉轄三級離島花嶼、東嶼坪、西嶼坪、將軍島等兒童少年及其家庭與所屬社區，並以兒童少年為個案管理主要服務對象。

(二) 個案管理開、結案標準

澎湖縣望安七美家庭福利服務中心個案管理的開結案標準敘述如下：

1. 開案標準：

- (1) 本中心以實際居住於澎湖縣望安鄉、七美鄉的兒童少年為主要服務對象。
- (2) 上述兒童少年有提升因應困境能力、發展潛能興趣與夢想、建立家庭正向的互動經驗、增加非正式的社會支持、強化在地知識等需求，且有接受服務之意願者，進行個案管理開案輔導。
- (3) 兒童少年或其家庭成員遭遇特殊危機事件，已有個案管理主責單位介入輔導者，本中心不再重複開案，如家庭暴力、性侵害、兒童少年保護等。
- (4) 案主及其家庭成員有其它服務需求，優先於或非屬本中心可服務之情事者，轉介其他單位提供服務。
- (5) 為利在地兒童少年及其家庭成員了解在地福利資源，本中心另提供一般性福

利諮詢服務。

2. 結案標準

- (1) 達成服務目標。
- (2) 案主遷徙至非中心之服務區域。
- (3) 案主暫無解決問題或繼續接受服務之意願。
- (4) 案主主要需求或資源現階段無法提供，或所需之主要資源不存在。
- (5) 轉介其它單位服務（案主有其他需求時）。
- (6) 其它：案主死亡或特殊原因無法接受服務。

(三) 服務處遇目標、處遇項目清單與對應策略

澎湖縣望安七美家庭福利服務中心服務在處遇架構上，列有 5 大服務目標，其下再分列處遇項目清單（運作層次之目標）與策略（達成的方法），其中的策略運用個案會談、社區資源整合，以及各項方案辦理之內容。

1. 目標一：提升因應困境能力

- (1) 透過活動增進人際互動能力→策略：個案會談。
- (2) 與兒少討論如何解決困境→辦理兒童及少年發展性活動。
- (3) 協助兒童少年正向思考並面對困境→策略：個案會談。
- (4) 培養兒童少年情緒管理的能力→策略：諮詢輔導及家庭會議、協商服務。
- (5) 培養兒童少年面對衝突的方法→策略：個案會談。

2. 目標二：發展潛能興趣與夢想

- (1) 發掘兒童少年的興趣並培養兒童少年適當的休閒活動→策略：辦理兒童及少年發展性活動。
- (2) 與兒童少年討論個人抱負與夢想，並激發其潛能及夢想實現→策略：個案會談。
- (3) 透過活動展現兒童少年的長處與優點→策略：舉辦少年經濟資本培力計畫與青少年返鄉服務計畫。
- (4) 陪伴兒童少年達成個人階段性的目標→策略：協助兒童及少年課業輔導與生涯發展規劃。

3. 目標三：建立家庭正向的互動經驗

- (1) 鼓勵兒童少年與家庭成員分享生活感受→策略：個案會談。
- (2) 協助主要照顧者練習對兒童少年正向回應→策略：辦理親職教育推廣、兒童少及少年成長團體、家長成長團體。
- (3) 與兒童少年討論建立家庭成員正向之互動方法→策略：個案會談。
- (4) 透過活動培養主要照顧者與兒童少年的正向活動經驗→策略：辦理親子活動。

4. 目標四：增加非正式的社會支持

- (1) 盤點兒童少年非正式支持系統→策略：個案會談。
- (2) 鼓勵兒童少年多參加中心、社區辦理之活動→策略：個案會談。
- (3) 勉勵兒童少年維繫及修復人際關係→策略：個案會談。

- (4) 引介社區熱心人士，提供案家關懷協助→策略：持續社區資源盤點與應用、辦理鄰里互助方案-兒童臨托及照顧資源建置計畫。

5. 目標五：強化兒童少年在地知識

- (1) 邀請兒童少年參與描繪鄉土活動→策略：建立社區資產拼圖、進行社區產業培育工作。
- (2) 強化兒童少年對社區現有自然景觀與人文傳統之認識→策略：創設社區人講社區事方案、教社區囡仔計畫。
- (3) 透過活動讓兒童少年體驗地方特色產業的製作→策略：兒童及少年社區導覽員培育方案。
- (4) 提供兒童少年討論對社區看法及發展回饋地方的策略→策略：青少年返鄉服務計畫。

五、弱勢兒童少年家庭支持取向社區工作的未來展望與建議

從運用與建置在地的「家庭支持取向社區工作方法」出發，作者們從資源訪查和推動個案管理結合方案服務之經驗發現：望安鄉的氛圍確實有所改變，特別是在資源單位的友善與對中心的肯定、社區民眾與兒童少年個案主動接近中心等方面，皆可發現此工作方法以社區為基礎所產生的在地區域幸福感正在上升。然也面臨工作人員在提供弱勢兒童少年相關服務上的困境，像是工作人員流動率高，以致中心成立初期必須不斷重複訓練新進工作人員，且新進工作人員亦須適應離島生活，相關適應上均需時間。又當年

度成果發表時，離島偏鄉之家庭福利服務中心多會被質疑個案量之問題，但離島偏鄉本身人口外流嚴重，單純重視量的產出，難以看到服務進入社區後緩慢但巨大的改變。總結於澎湖望安建置家庭支持取向社區工作方法的服務經驗，展望未來發展的方向並提出幾點對於政策與實務上的建議如下。

(一) 未來離島弱勢兒童少年服務的發展方向

1. 未來弱勢兒童少年之方案辦理，將隨當地兒少人數、年齡層與發展階段的不同，規劃或調整專屬於在地的兒童少年的個案管理目標與處遇清單，使服務的提供與在地兒童少年之發展一同成長。
2. 服務推廣部分，仍需要深入考量地理性社區各島嶼分散的特性，特別是離島偏鄉之家庭福利服務中心，以弱勢兒童少年為主要服務對象，外展進入家戶的機制仍待整合，未來考慮發展社區內可用之臨時聚集點，以更定期定點、就近、支持網絡的方式服務兒童少年。
3. 為深根服務，同時回扣到社區能力建構的服務目標，未來將發展認養陪伴家鄉兒童少年的機制，特別鼓勵早年居住離島，但已經出外就學的大專院校學生返鄉加入服務，形成島外社區居民服務社區內兒童少年的互動機制。
4. 後續將依家庭支持取向社區工作的方法，來發展實務評估，以呈現服務的效能，特別是兒童少年在認知行為與技能上的增長、社區民眾態度的改變，以及中心資源開發與持續整合的成果等。

(二) 其他對於未來政策與實務上的建議

1. 由於中心工作人員進用是以專案人力方式進用，對於有心前往離島服務之工作人員來說，待遇福利上相對不足，且職涯確定性不夠，難以留住人力，建議未來至離島偏鄉服務之工作人員，應至少採約聘人力方式，吸引有志至離島服務之工作人員前往，也期待可透過類似醫學院公費生之方式，鼓勵離島學子透過此方式回流家鄉服務，讓在地人服務在地，穩定在地工作人力。
2. 建議各級政府應重視在地福利服務中心工作人員在職之繼續教育訓練，特別是在未來在職訓練規劃方面，提供第一線工作人員有關家庭相關之福利法令、各類家庭服務措施，以及社區服務等議題範疇之訓練，提升第一線社會工作者之工作配備。
3. 建議中央主管單位對於地方政府辦理區域弱勢兒童少年服務成果的評鑑，應依地區特性，以個別化的方式進行成效評估，相關量之產出應改以人口比率方式計算，以兼顧區域差異與達公平正義之效。

後記：今（民國 101）年 1 月起，除原有「望安七美家庭福利服務中心」在望安鄉的駐點服務之外，已利用七美鄉老人文康活動中心設立「望安七美家庭福利服務中心--七美服務工作站」，另配置專責社工員 2 名進行駐點服務。另亦已於 3 月 17 日「望安七美家庭福利服務中心--七美服務工作站」正式掛牌啓用，

提供七美鄉在地弱勢兒少服務與相關福利諮詢。（本文作者戴世政為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士候選人；黃鈺榮為澎湖縣望安七美家庭福利服務中心社工督導；呂鳳玲澎湖縣望安七美家庭福利服務中心社工員）

特別感謝：澎湖縣政府社會處與相關資源單位對於澎湖望安七美家庭服

務中心開辦的支持與資源投入，以及澎湖縣政府社會處兒童少年業務承辦人張苑怡小姐在中心行政規劃與計畫籌辦階段的用心協助。

關鍵字：兒童福利（Child Welfare）、個案管理（Case Management）、社會工作（Social Work）

參考文獻

- 林勝義（2004）。《兒童福利》。臺北：五南。
- 沙依仁（2005）。《人類行為學與社會環境》。臺北：五南。
- 葉郁菁等譯（2002）。《兒童發展》。臺北：華騰文化。
- 澎湖縣政府民政處（2011）。《澎湖縣全縣歷年人口數（95-100年）》，網址：
<http://ris.penghu.gov.tw/makun/ch/home.jsp?serno=201109230043&mserno=201109230042&content=content/001.jsp&level2=Y>，瀏覽日期：101.05.01。
- Dolan, P., Canavan, J. & Pinkerton, J. (eds.) (2006). "Family Support as reflective Practice". Ch3. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Fukuyama, F. (2011). "Social capital, civil society and development". *Third World Quarterly*, 22 (1), 7-20.
- Lin, N. (1999). "Building a network theory of social capital". *Connections*, 22(1):28-51.
- Schuller, T. (2000). "Social and human capital: The search for appropriate technomethodology", *Policy Studies*, 21(1):1-13.