

評鑑委員的建議意見（十）

從社區調查開展福利社區化

潘美純

臺南市北區長榮社區發展協會理事長

這一次有機會參與內政部的社區評鑑，對我而言是一個很好的大開眼界及學習的機會。在自己的社區忙碌與經營近20年，經歷臺灣社區政策的各種變化，會覺得大概社區可以做的都做過了，從政府的政策到社區的活動大概都變不出新把戲了。

社區蘊含臺灣豐富而旺盛的生命力

然而在3週緊湊的行程，走過中北部7個縣市、20個各式社區之後，才驚覺到社區生活的豐富與多樣，也認識到所謂臺灣生命力的旺盛。尤其見識到與我所處都市社區大不相同的較偏遠的鄉村社區，雖然往往因為產業與就業機會的限制，而面臨人口老化、外流等種種危機，但是社區中仍然有一些有心人士致力於對長者的照顧，對兒童少年的教育及嘗試營造經濟發展的契機。在人口湧入的都會衛星城市裡，我們也看到在地社區人士努力試圖讓先來後到的社區居民融合為一個新的共同體。

在鄉村也好，在都市也好，社區裡熱心的好管閒事之徒讓每個受評的社區都充滿了活力。以個人經營社區的切身經驗，實在不知道有哪一個社區是不應該得獎的，硬要將各個社區分出高下，實在是一件痛苦的抉擇過程。

社區簡報一把罩

除了發現社區的多樣與豐富，看見不同類型社區裡幹部與志工的熱忱與活力之外，從我的親身經歷及這次的社區評鑑裡，個人也有一些心得感想與建議。

這次接受評鑑的社區各個社區簡報都一把罩，除了報告者的口語表達各有特色之外，電腦化的簡報檔更是百花齊放各擅勝場，各社區極盡所能的以PPT的聲光效果為自己社區的成果加分。

社區調查分析與服務方案脫鉤

社區發展工作的評分項目中，有所謂的社區調查分析，以及最重要(比分最重)的社區發展協會自選的3大項社區工作。就合理性而言，社區發展協會的各項工作應該是基於社區對自己現況的瞭解與分析之後才決定的。本次參與評鑑的社區大都會依評鑑指標的項目，介紹自己的社區基本資料或社區調查成果，然後會介紹過去兩年裡社區做了哪些重要的工作。這其中有兩個常見的現象，一是所謂的社區調查常見提出來的是社區的文化歷史背景及SWOT分析。從社區呈現的方式及資料可以看出，這些調查與分析是文化、景觀或農政單位的社區營造課程中，所傳授的方法及社區實做的成果。所以大部分社區都搜集了為數可觀的社區文史與建築物的資料，許多社區甚至可以將這些豐富的資料集結出書。

另一個現象則是大部分受評鑑社區，只對其人口資料做1個簡單的表格及圓餅圖，並沒有對數字所呈現的意義做什麼說明。內政部社區評鑑較為重視的福利社區化工作所需要的基本資料是社區內的人口特性及經濟處境，例如高齡者、新移民或單親等他們的處境如何。對於這方面的資料，大部分的社區僅形式地列出社區各年齡層的人口比例，再加上一句「台灣進入高齡化社會...」便做出「應該要照顧長者」等草率的結論。而有些宣稱長者需要特別關懷的社區，其65歲以上人口並不見得高於該縣市的高齡者人口比例，反而可能是他們的年輕人口需要特別多的服務，因為他們是年輕人口較多的社區。

社區調查並非一體適用

過去10年文化建設委員會推動的社區總體營造，營建署的社區規劃師培訓及近幾年水土保持局推動的培根或農村再生等計畫，許多的所謂培力課程都在教社區如何認識自己的社區及如何做社區調查。於是我們看見一張張的社區生活地圖產出，一份份的社區調查完成。各社區似乎都對自己有了

完整的基本資料。事實上每一個部門對所謂的社區調查各有其關注的焦點，不是每一份社區調查都是一樣的。以內政部強調社會福利社區化而言，就應該對”人”有特別的關懷。內政部如果希望社區發展協會多多參與福利服務的社區化，並且在社區工作評鑑時有合理的呈現，則應該在未來的社區培訓上，提供各社區發展協會調查社區內的弱勢族群的方法技術，而不只是索取低收入戶與獨居老人名單。如果能夠幫助社區組織如何觀察自己社區的人口與職業(產業)特性，它如何影響社區的經濟、健康及福利的需求，則社區可以從中自然地發展中符合社區人口特性的方案，才不會所有的社區都非得抬出1個照顧據點或老人方案不可。

培養與福利社區化有關的調查方法

社區調查或社區的自我瞭解，是一個社區組織策劃服務方案前必須有的過程。本文開頭筆者提到參加今年社區評鑑所領會，臺灣的社區是豐富而多樣的。所以各個社區依其住民的社會經濟特性，可能發展不一樣的重點服務項目。此時如果為了遷就中央政府的重點政策，考慮其成為評鑑的重點分數，則可能會扭曲了社區原本應該按其特性，策劃服務方案的合理性。這就是今年評鑑所見，許多社區所謂的社區調查與分析，與其自提受評的3大項社區工作項目與內容變成不相干。

期待更多有創意的社區服務方案

社區總體營造的影響之下，臺灣的基層社區有了各式各樣社區調查的經驗，其中以文化歷史與空間建築為最大宗。內政部及各縣市政府社會處如果能夠著手培養基層社區，就社區各種條件分析社區的福利服務需求，相信未來的內政部社區評鑑將會呈現更多有創意的針對各種人口群或社區整體服務的方案。

發表於：「99年度社區發展工作績效評鑑報告」頁52-53