

以多邊平臺策略推動社區治安營造工作之行動研究 ——以苗栗縣為例

Action Research on Community Public Security Development by Multi-Sided Platform Strategy —A Case Study in Miaoli County

林東毅*

黃文志**

Lin, Tung-I

Huang, Wen-Chih

摘要

社區治安人才培力制度及公部門資源整合制度被視為實施社區治安營造工作的基礎，但遍訪文獻，相關實務研究闕如。

苗栗縣使用多邊平臺策略推動社區治安營造工作，並於過程中建立社區培力制度及公部門資源整合制度做為平臺服務的基礎，採用行動研究方法，由苗栗縣政府社區治安輔導團隊成員及社區幹部擔任協同研究者，共同執行及修正計畫，經過 2 階段共 6 年的行動研究循環後實施評估以了解成效。

研究發現：(一)以小型工作坊的形式並透過專業講師及社區治安規劃師的混合運用培力效果較佳。(二)結合中央與地方資源補助政策、資源手冊的發送、目標社區的選定、年度指標綜合規劃、人才培力制度的結合及動員等方式為整合資源之重要步驟。(三)策略參與程度與社區居住安全感呈高度相關，實施多邊平臺策略之社區較其他未實施之社區治安數據較佳、居住安全感較高。(四)導入策略對於公部門計畫及社區創新作為推動之成本效益有提升的趨勢。

關鍵字：社區治安營造、多邊平臺策略、社區培力

Abstract

Personnel empowerment and government resource integration are regarded as two fundamentals for community public security, meanwhile, there are few researches had

* 苗栗縣警察局警務員，現任社區治安承辦人（本文通訊作者：ryokim77@hotmail.com）。

** 苗栗縣社區治安專家委員，中央警察大學國境警察學系助理教授。

ever been administered in Taiwan.

Miaoli County government adopts a multi-sided platform strategy in the implementation process of community public security. Taking action research as a research method, Miaoli county government's employees and community leaders participate in this study as collaborative researchers.

After two stages and six year's action research cycles, the findings of this study are as follows: (1) small workshops organized through the combination of professional lecturers and community security professionals are the best practices for cultivating personnel empowerment; (2) combining resource sponsorship policies, releasing resource sponsorship manuals, the selection of target communities, the comprehensive planning of annual indicators, and the mobilization of personnel empowerment are the measures which are essential for the steps of government's resource integration; (3) the degree of participation is highly correlated with the sense of residential security, in which the strategy implemented lead to better public security as well as a higher sense of residential security than those communities unimplemented; (4) the communities implemented with the strategy have a tendency to improve the cost-effectiveness of public sector projects and brings out more innovations.

Key words: Community Public Security Development, Multi-Sided Platform Strategy, Community Empowerment

壹、研究動機及目的

自 18 世紀專業化警政以來，警察擔任治安維護的主體，社區居民則視為被保護的客體。直至 20 世紀社區主義概念的興起，社區治安營造工作成為一種治安維護的新思維，在社區治安營造的概念上，治安維護的主體由警察轉變為社區居民，警察則擔任輔導者的角色，被保護的客體則是社區居民的居住安全。社區居民自主打造在地安全防衛網路，警察在過程中施予輔導，最終則是透過公私協力的方式共同維護社區安全，這樣的過程如同學者李宗勳（2008）所描述的，是一種治安政策的典範轉移，更是一種後現代的犯罪預防模式。

我國社區治安營造工作起源於 2005 年行政院所推動的「台灣健康社區六星計

畫」(鄭晃二, 2005), 行政院透過該計畫針對地方政府所轄各社區之 6 面向(產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態)工作提供專款經費補助, 由社區居民組成自治組織提出各項社區改善計畫以申請上述政府所提供的專案補助經費。由於過去警察機關推動社區警政工作已行之有年, 各地方縣市警察局通常都已建立了治安民力組織(含民防、義警及守望相助隊)協助警察執行各項治安任務, 這些具備治安經驗的人力資源往往經由社區組織所延攬進而成為社區治安營造工作的主要推手, 由於這群人過去對治安工作的熟稔, 社區治安營造工作相較其他社區營造領域來得相對容易, 六星計畫的其他領域(產業發展、社福醫療、人文教育、環境景觀、環保生態等)則必須從社區培力做起, 經歷一段從無到有的過程。

看似社區治安營造工作的推動比起從無到有, 是一個相對容易的轉換過程, 但也因此忽略了 2 個非常重要的基礎工作, 其 1 是建立一套社區治安人才培力制度, 若無建立一套社區治安人才培力的制度, 將使得社區治安人才的能力產生侷限性並可能在將來產生人才斷層(林清求, 2007); 其 2 是警政部門必需成為公部門資源的整合平臺, 社區治安營造的概念較為廣泛, 包含非人為因素的天災、意外、疾病的預防都包含在社區治安營造的工作範疇, 且超出警政部門的工作領域。因此, 社區治安營造工作雖然由警政部門為主導, 但警政部門必需要成為公部門資源整合者(秘書單位), 協調非警政部門的相關公部門投入社區治安營造的工作, 這實際上是一種平臺治理的概念, 透過組織一個平臺來整合公部門及社區資源, 進而打造社區安全防護網絡(楊基成, 2014)。

綜上所述, 警政的角色應該為社區安全平臺的建制者及維護者, 而平臺治理的兩項基本工作則必須包含「建立社區培力制度」及「建立公部門資源整合制度」, 過去研究中雖有部分學者點出社區培力制度及公部門資源整合制度的重要性(林清求, 2007; 施源欽, 2012), 但以上述為主題的研究闕如。缺少了社區培力及公部門資源整合制度, 容易造成社區治安營造資源的匱乏, 學者柯鴻章(2008)在進行台南縣警察局西灣及太子個社區治安營造工作的研究中, 就已經發現政府資源投入及人才培力的不足可能造成社區治安營造工作的中斷; 而隨著未來政府部門預算的縮減及人口高齡化的趨勢, 相關形勢只會更加的嚴峻, 面對如此嚴峻的情勢, 除了做好社區培力及公部門的資源整合外, 更應該嘗試打破繼往之窠臼, 以平臺治理的方式推動社區治安營造工作, 以將有限的資源做最大的發揮。

多邊平臺策略是平臺治理(Platform-Based Governance)的方法之一。相較過

去平臺治理的方法往往是政府打造一個平臺來組織工作及分享資源（Epstein, Coaters, Wary, & Swain, 2006），多邊平臺策略則更強調一種去中心化的概念，除了平臺上組織及分享資源外，更重要的是擔任媒合的角色，讓各個參與平臺的個人或組織都能在平臺上透過網絡的概念進行媒合，進而使得各項的工作成本降低、資源的使用效率提高，其相關研究目前有應用於僑務工作上之案例（柳慧敏，2015），由於社區治安營造工作與僑務工作同樣都需要大量的資源連結及工作媒合，其推動亦可參考多邊平臺策略之方法，除了達成資源整合的效果外，或許也能讓政府在資源有限的情況透過媒合的方式降低工作成本，達成更有效率的推動效果。

苗栗縣自 2005 年起參與「台灣健康社區六星計畫」，培養了多個績優社區，在內政部全國治安社區的評鑑中也都獲得相當優異的成績。儘管如此，苗栗縣社區治安營造工作仍然面臨社區人才、資源不足的窘境。有鑑於此，苗栗縣警察局社區治安工作承辦人試圖以多邊平臺策略做為改善實務問題的行動計畫，執行的過程則透過行動研究的方法，以循環模式系統性的蒐集資料及改進策略之執行方式，最終則以實證的觀點針對多邊平臺策略對社區治安營造工作所帶來的效益進行量化的評估。

綜上，本研究之目的如下：

- 一、探討苗栗縣實施多邊平臺策略進行社區治安營造的過程及方法。
- 二、評估以多邊平臺策略進行社區治安營造工作之效益。
- 三、根據研究結果提出建議供其他縣市政府做為參考。

貳、名詞解釋

- 一、**社區治安營造**：凝聚社區居民來提升社區的在地安全或預防犯罪。
- 二、**多邊平臺策略**：一種商業的策略，其概念是連結 2 個或多個不同但相互依存的群體，平臺管理者於平臺上建立服務及推送服務，平臺使用者透過平臺的使用創造及分享價值。
- 三、**社區培力**：提升社區民眾治理社區之能力，公部門起初提供相對應的資源及輔導，最終則賦予更多的自治權。

參、文獻探討

以下就本研究有關之社區治安營造、多邊平臺策略、社區培力等詞彙進行研究界定，據以澄清其概念上之定義，並運用於本研究後續章節之描述。

一、社區治安營造

社區治安營造屬於社區總體營造工作中的一個區塊，社區總體營造工作基本的定義是由「在同一個地理區域的在地居民，凝聚共識來解決社區的問題或提升社區的福祉…」(蘇昭英，2009)，因此只要是凝聚社區居民來提升社區的在地安全或預防犯罪，都可稱為廣義的社區治安營造工作。而狹義的社區治安營造工作，則是從民國 94 年起行政院推動「台灣健康社區六星計畫」開始，即以產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態 6 大面向去定義社區總體營造工作的範疇，而其中社區治安面向的工作即是狹義的社區治安營造之定義，內政部提出了「社區治安工作實施計畫」及「內政部推動社區治安補助作業要點」，由內政部每年補助社區組織經費，再由警察、消防、社政機關組成聯合輔導團隊輔導地方社區組織，讓地方社區組織領袖能夠集結地方民眾在社區內部執行犯罪預防、消防減災、婦幼安全等相關工作。

由於社區治安營造所推動的工作和過去社區警政的工作是有部分重疊的，所以在臺灣的相關研究中甚少使用社區治安營造做為研究主題，比較常見的是「社區化警政」(陳國恩，2006)、「社區治安網絡」(楊基成，2014)、「臺灣健康六星計畫治安面向」(柯鴻章，2008)、「民力治理與警民合作」(章光明、朱新民、蕭全政、黃啟賓、曾兆延，2012)等主題，但研究內容其實都囊括了社區治安營造的工作。而社區治安營造工作推動之成效，目前較常見的是使用質性研究的方式分別去面談派出所主管、社區領袖及相關參與工作人員之意見，而鮮少有研究使用量化或實證的方式去比較有參與社區治安營造工作，其工作前後及與其他沒有參與營造的社區有無不同，這部分事實上可以從客觀的治安數據及社區民眾的主觀安全感去比較分析(程連志，2011)，進一步去評估社區治安營造的工作是否對該區域之治安狀況或犯罪預防能夠有所改善。

二、多邊平臺策略

多邊平臺策略是一種商業的策略，其概念是連結 2 個或多個不同但相互依存

的群體。常見典型的網購市場例如露天拍賣透過連結「買家」及「賣家」，平臺經營者以提供買家、賣家各種服務來提升平臺的使用效益，透過更多「買家」及「賣家」在平臺上進行活動而創造價值。隨者平臺治理概念的興起，多邊平臺策略也跳脫出了商業模式，由許多政府或非營利組織所採用，例如：公共開發的過程，也常常需要一個平臺連結企業、地主、金融機構等等，讓上述的單位能在同一個平臺中「互利共生」，並從中得到參與的機會及價值的相互貢獻，其特性也非常適合用於非營利組織及社區營造等公共政策工作之推動。

根據學者 Mallett (2006) 的研究，多邊平臺擁有至少三項重要功能：

- (一) 提供資訊降低蒐尋成本。
- (二) 擴大市場。
- (三) 提供基礎建設和服務，使成本降低。

目前臺灣於公部門導入多邊平臺之研究有應用於僑務工作上之案例（柳慧敏，2015），其餘則多數仍應用於商業模式。本研究以苗栗縣於社區治安營造工作導入多邊平臺策略，由苗栗縣警察局擔任平臺的維護者及規則的制定者，主要連結「社區組織」、「其他公部門」、「社區專家學者」及「NPO 組織」等等，讓上述各種組織能透過此平臺進行互動、分享資源及工作，其目的之一是於平臺上建立服務及推廣服務（含社區培力及資源整合）；其 2 則是透多邊平臺策略之功效，評估公部門投入社區營造工作之成本效益是否提升。

三、社區培力

社區培力是提升社區民眾治理社區之能力，公部門起初提供相對應的資源及輔導，最終則賦予更多的自治權。「培力」(Empowerment) 的概念最早用於社會運動，巴西教育學家 Paul Freire 藉由針對中低階層民眾的識字營，於課程中透過反思和對話的技巧，進一步促使民眾思考自己所處在的社區環境，最終則促使他們有動機及能力改善自己所處的環境。社區治安營造工作同樣需要進行培力，讓社區居民發現社區治安的重要性，進而能夠自主的投入社區治安營造工作，如此一來社區治安營造工作才能永續經營。

培力基本上有 3 個重點，其 1 是激勵及促發個人動機、其 2 是使人有能力，而最後則是權力的賜予，讓有動機、有能力的人能有發揮的空間；而「社區培力」是以社區為單位，因此相較於個人培力，因而社區培力會有三個層級（張麗春、李怡娟，2004）：

- (一) 個人層級培力：知識、動機及意識的覺醒。
- (二) 組織層級培力：組織能夠維持基本的運作。
- (三) 社區層級培力：能夠透過組織的運作對外在環境產生影響及改變。

而根據上述不同的培力層級，培力工作也都會有不同階段的目標，個人層級的部分主在社區領袖及志工養成、組織層級則在健全組織運作、而社區層級的培力則重在社區自主計畫、提案及創新；而隨著培力層級的提升，社區民眾的能力、累積的社區資本及民眾參與的動機及社區參與的程度也都會有相對應的提升（如圖 1）。

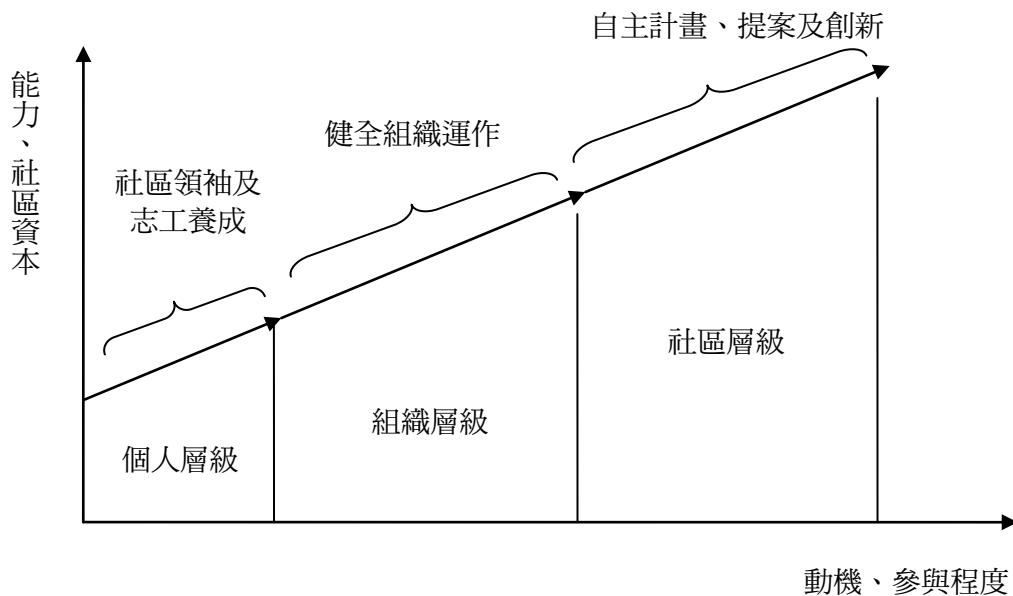


圖 1 社區培力的三個層級

資料來源：研究者自製

臺灣已有許多關於社區培力制度探討的研究，而苗栗縣也有在地的社區培力經驗（王本壯，2005），但是探討如何在社區治安營造工作中推動社區培力的研究闕如。苗栗縣在推動多邊平臺策略的過程中以社區培力作為一種平臺服務，讓參與平臺的成員都可以透過社區培力制度教學相長，其培力制度亦規劃為個人、組織、社區三個層級；個人層級培力部分以專家學者授課輔以本縣社區治安規劃師養成的制度為主；組織層級培力部分則以社區自辦示範演練及工作坊為主；社區層級培力則以透過社區治安評鑑工作檢視各社區當年度實際推動之工作（含社區創新作為）成果為主。本研究將社區培力制度的建立視為推動多邊平臺策略的一

部分，透過行動研究的方式去探討其推動的過程，以找出實務中較佳的模式，另以成本效益評估透過多邊平臺策略是否能夠更有效率的培養社區人才。

四、運用行動研究於社區治安領域之相關研究

行動研究的基本流程是聚焦於問題，透過擬定良好計畫進行實施及改變。因而透過文獻法探討過去類似主題、相似場域的行動研究，將有助於事先避免不必要的錯誤及縮短研究的期程，進而提升整體研究的外在效度。本研究蒐尋臺灣近 10 年內以「安全」、「行動研究」為主題之期刊，結果如下（如表 1）：

表 1 臺灣近 10 年運用行動研究於安全領域之相關研究一覽表

年份	研究者	研究場域	研究面向	研究發現
2012	陳宜珍 王卓聖 吳淑美	臺南市政府	家庭暴力 安全防護 網之運作	對網絡成員及輔導之被害人都具有正向及培力的效果。
2013	高慧娟 林逸卉 林曉君	花蓮縣某幼兒園	安全教育	透過繪本教學進行幼兒安全教育之方法及成果。
2015	王俊豪 陳美芬	某原住民部落	氣候災害 風險	防災社區自主營造的豐碩成果，仍應厚實部落因應複合型氣候災害的防救災設備及資源，強化內、外部防救災組織的聯繫管道及應變機制之橫向溝通和相互支援。
2018	陳俐君 蔡慧美 趙啟傑	臺東縣某幼兒園	幼兒園課 程設計	以阿美族野菜文化教導幼兒認識蔬菜，幼兒對蔬菜類食物之認識及接受度有所提升。
2020	林杏麗 饒銘凱	臺北某國小	國小生水 域安全之 課程設計	以多元智能教學策略較傳統水域宣導更具教學成效，學生學習動機較傳統安全宣導更為提高。

資料來源：研究者自製

綜上，行動研究多數應用於新的安全課程教學，而本研究主要是針對新的安全制度之導入過程及結果進行討論，故陳宜珍等人（2012）針對臺南市政府家庭暴力安全防護網運作之行動研究可供本研究進一步參考。

五、小結

社區治安營造工作是以社區居民為主體去打造在地社區安全防護網絡，警政部門則擔任輔導者，兩項重要的基礎工作分別是社區培力及資源整合。為達成社區培力及資源整合，多邊平臺策略是一個可以參照的推動模式，公部門首先打造平臺，在平臺上以社區培力及資源整合做為推動平臺服務的基礎，讓其他公部門、社區組織、非營利組織在平臺上使用服務，並透過平臺媒合各項治安工作和資源，本研究假設上述的模式將有助於提升社區治安營造工作的成本效益及改善社區治安的主、客觀數據。

肆、研究設計

一、研究方法

本研究之實施，係透過行動研究法來進行。行動研究，有別於一般基礎研究為了建立理論或通則，是一種以解決問題為導向的應用研究。行動研究的開始通常是實務工作者在執行工作的過程中面臨問題並試圖以科學化的方法來描述、解決問題，因而實務工作者投入研究，一邊進行解決問題的行動、一邊進行科學化的研究評估，「行動者即研究者」是行動研究的首要特點。

行動研究的另一個特點是協同研究者的存在，相較其他研究方法中研究者透過受試者測試解決問題的方法，行動研究的儘可能讓參與者成為一起尋找問題解答的協同研究者，並在研究過程中廣泛的蒐集意見及資料，做為修訂及重新執行計畫的依據。最後，行動研究是一個循環的過程。行動研究不會像是實驗研究或調查研究可能只做一次性的評估，由於它的研究重點在於呈獻問題解決的過程，問題解決通常不會一步到位，而須要歷經一次次的調整。「一次次調整的過程」即是行動研究所強調的「行動研究循環」(Checkland & Holwell, 1988)。

二、研究架構

本研究之目的為透過以多邊平臺策略進行社區治安營造工作之成效進行評估。評估部分又分為對於「治安效益」及「成本效益」之評估 2 部分，「治安效益」評估之內涵參考美國學者 Lab (2000) 之定義，以「犯罪數量」及「被害恐懼感（社區居主安全感提升）」是否下降進行資料蒐集；「成本效益」的計算方式是以商業管理的思維去計算投入成本及產出的關係，在本研究中成本代表投入的經

費，而產出則是以「公部門計畫」、「社區人才培力」及「社區創新作為」(社區經驗)的數量，即是以「產出 / 投入成本」做為效益的評估指標，研究架構圖如圖 2：

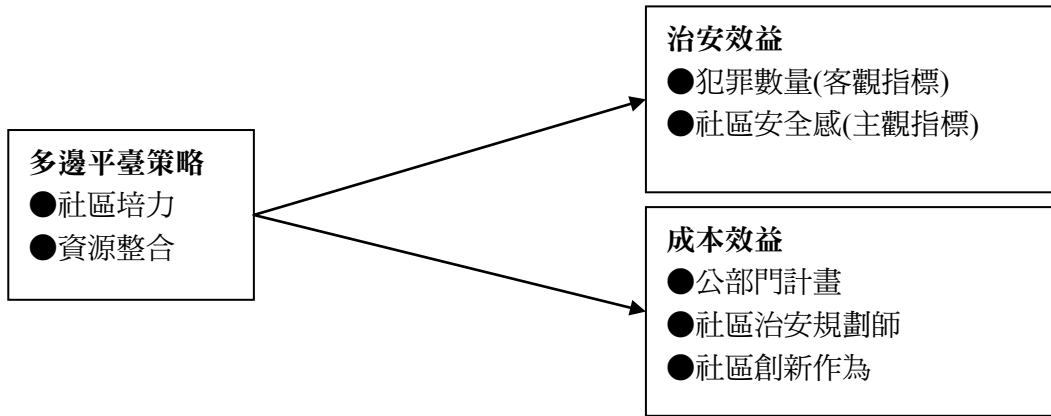


圖 2 研究架構圖

資料來源：研究者自製

三、研究流程

由於多邊平臺策略的推動是一個累進的過程，為完整呈現實務推動的過程，本研究採用行動研究法並經過 2 階段共 6 年的行動研究循環，第 1 階段（103 年至 105 年）的重點在策略推動的過程同時建立社區培力服務（制度），第 2 階段（106 年至 108 年）的重點在策略推動的過程同時建立資源整合服務（制度），兩階段都依據行動研究循環的過程，以「計畫、行動、觀察、反思及再修正」的方式進行實務研究的推動，並蒐集質、量化數據以具體呈現推動的過程及結果，研究流程如下（圖 3）：

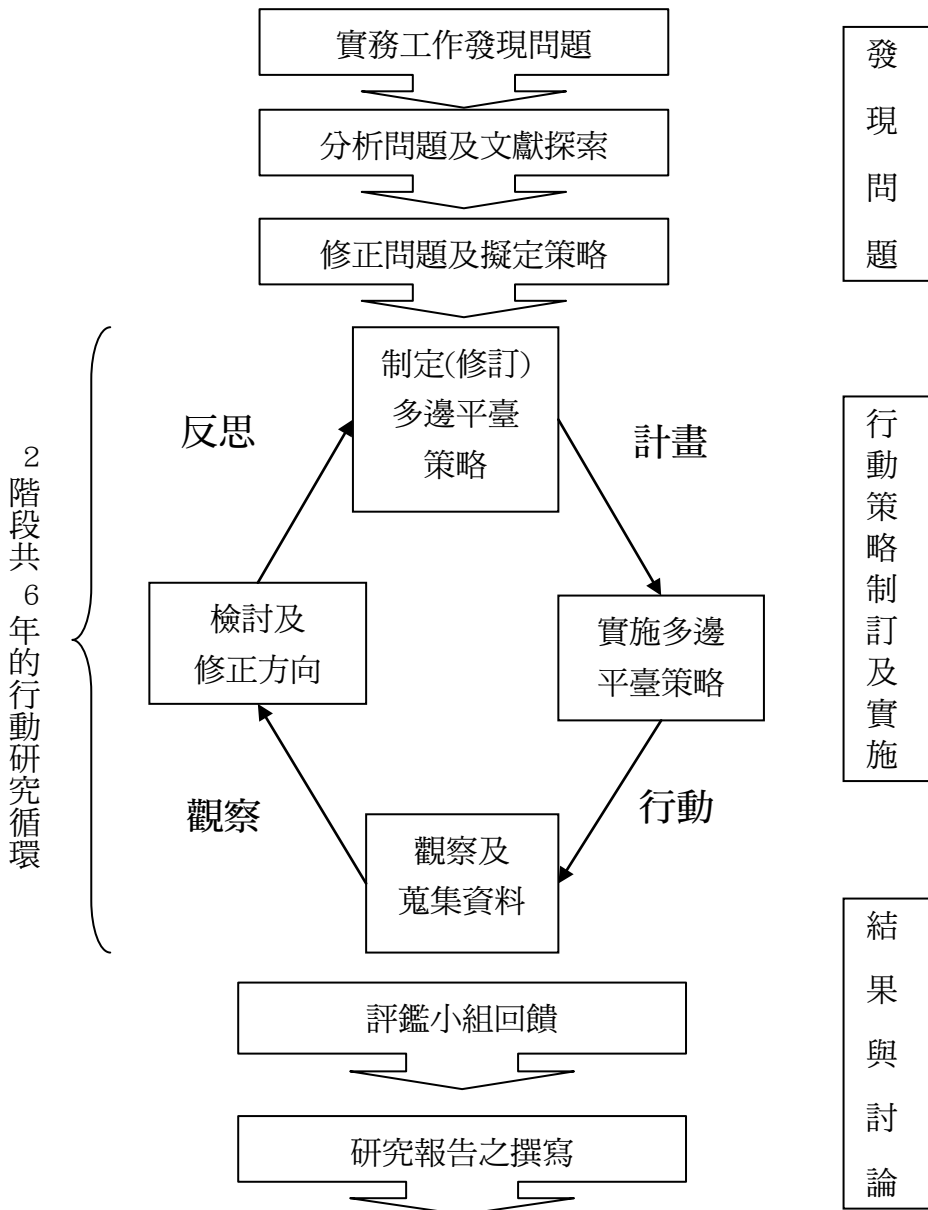


圖 3 行動研究

資料來源：研究者自製

四、研究工具及資料分析

本研究採用的行動研究法是一種混合研究的方法（質化、量化兼具），但多數的行動研究者通常以質化的文字描述行動過程並藉由量化數據呈現結果。本研究

亦採取以質化資料描述過程並藉由量化數據呈獻結果的方式，透過 2 階段共 6 年的行動研究循環，第 1 階段自 2014 年 1 月 1 日起至 2016 年 12 月 31 日止，共有研究者 1 名（社區治安業務承辦人），協同研究者公部門 5 名（苗栗縣政府社會處、消防局、苗栗縣警察局刑事警察大隊、婦幼警察隊、保安科承辦人各 1 名）及社區幹部 40 名（含自行培力之社區治安規劃師 4 名、示範演練之社區幹部 4 名及其他社區幹部 32 名）。第 2 階段自 2017 年 1 月 1 日起至 2019 年 12 月 31 日為止，共有研究者 2 名（社區治安業務承辦人、警察大學專家學者），協同研究者公部門 10 名（幸福社區委員會安全健康組各項業務承辦人）、社區幹部 40 名（參與 105 年至 108 年苗栗縣幸福社區治安營造工作之社區幹部），另有社區民眾 807 名參與問卷調查。

本研究則透過田野筆記（代號 F）、開會紀錄（代號 M）、協同研究者訪談紀錄（代號 C）做為描述過程資料蒐集的工具，至於呈現研究結果，則以焦點訪談（代號 I）、問卷調查（代號 S）等研究工具，彙整研究工具一覽表如表 1：

表 2 研究工具一覽表

研究階段	研究目標	研究工具 (描述過程)	研究工具 (評估成果)
準備階段 2013 年	制定多邊平臺策略		無
第 1 階段 2014 年 至 2016 年	實施並修訂多邊平臺策略（含建立社區治安培力制度），並評估其成效。	1. 研究田野筆記。（代號 F） 2. 文件紀錄。（代號 D）	焦點訪談【附錄 1】 （代號 I）
第 2 階段 2017 年 至 2019 年	實施並修訂多邊平臺策略（含社區治安培力制度及資源整合制度），並評估其成效	3. 協同研究者訪談紀錄。（代號 C）	問卷調查【附錄 2】 （代號 S）

資料來源：研究者自製

透過上述研究工具進行資料蒐集、分析步驟如下：

（一）質化資料：

1. 本研究目的之一為探討實施多邊平臺策略的過程及方法，由於實施的過

程是探索性的，因此採用行動研究方法較能具體的描述其探索及逐步修正的過程，研究工具可以是多樣性的，如研究田野筆記可以記錄研究者執行過程的主觀視角、文件記錄則可以記載過程中的關鍵事件、協同研究者及焦點訪談則可以擴充旁觀者之視角，以上皆為重要之質性研究工具，據以蒐集更完整的質性資料。

2. 資料蒐集後分析步驟為將訪談（代號 C、I）資料製成逐字稿，將所有文字紀錄（代號 C、D、F、I）依照類別、年份進行編碼（例如 F2013 代表資料截取自 2013 年研究田野筆記之資料內容），再透過三角校正的方式進行資料比對，進一步探討各項關係與衍生意義，最後形成主題，據以回應研究問題（目的）。
3. 協同研究者訪談紀錄（代號 C）公部門對象為實際參與工作之各單位承辦人、社區部分則挑選 20 個有參與本計畫之績優社區代表每社區各 2 名（共 40 名），於每年底透過訪視、會議等場合逐一為之；焦點訪談（代號 I）僅於 2016 年實施 1 次，對象同上述成員。

（二）量化資料：

1. 本研究目的之二為探討實施多邊平臺策略的成效，成效的測量一般以量化指標為主，而主觀成效的測量，一般都以問卷調查做為研究工具。
2. 資料蒐集後分析步驟為將問卷調查（代號 S）之資料輸入 SPSS，並依研究目的選擇合適之統計方法進行資料評估，據以回答實施多邊平臺策略對社區安全感之效益；其餘效益則透過蒐集客觀數據進行佐證。

伍、研究結果

研究結果之討論，依照研究流程之時序性以敘述之方式呈獻，各標題皆為研究者將質量化資料整理後所歸納出的意義單元，最後再輔以部分原始資料做為佐證說明：

一、進入行動研究－制定多邊平臺策略起緣及過程（2013 年底至 2014 年初）

本時期旨在透過研究者在進行社區治安營造工作的實務中發現問題，透過文獻探索及會議，確認問題及擬定計畫，進而開始進入行動研究循環：

（一）**發現問題**：公部門缺乏對社區治安營造的整體概念，將公部門的績效指標

轉嫁社區執行。

此段所描述的是實務工作者本人在推動社區治安工作中所發現的問題，實務工作者發現公部門對於社區治安營造工作的理論不清楚，因此延用了過去績效管理的方式去推動社區治安營造工作，而沒有真正的落實「由下而上」的推動方式。

「…推動社區治安營造工作 2 年有餘，社區治安營造工作就理論來說應該是要由公部門和社區一起討論社區裡面的重點工作是什麼，然後再由各社區去制訂計畫及推動。但是實務上，感覺上還是由警察局、社會處、消防局將上級警政署、衛福部及消防局的目標制定成計畫，然後將計畫交給社區去執行並希望其能達成績效，好像社區就是我們大家（警察局、社會處、消防局）的下級機關？這樣的做法應該並不符合社區治安「由下而上」的精神…」(F2013)

(二) 分析問題及文獻探索：苗栗縣縣內沒有建立社區培力的制度，導致社區組織欠缺自主規劃的能力；另外公部門則缺乏平臺的概念，因此警政、社政、消防只懂得將上級機關（警政署、衛福部及消防局）的任務交付下去，公部門之間並沒有以社區為主體去進行整合。

此段所描述的是實務者分析問題，認為缺乏「社區培力」及「公部門資源整合」是當前面臨問題的主因。實務者因而參考對於「社區培力」及「公部門資源整合」概念之文獻（王本壯，2005；陳國恩，2006），開始構思改善實務問題的方法。

「…參考其他社區營造領域的相關文獻，社區營造必須從培力做起，過去內政部警政署在 2006 至 2010 年間有全國統一培養社區治安規劃師，但是在 2011 年就中斷了，因此社區培力的工作落在地方縣市政府，必須先在縣內打造一套社區治安規劃師的培力系統，如何於苗栗縣進行社區培力我參考過苗栗縣本地學者王本壯（2005）的概念，可以參照做做看；另外公部門資源整合部分，我參考過陳國恩（2006）的概念，要整合公部門資源上應該先從制度及工作流程上面做變革，讓公部門、社區共同計畫做一件事，彼此協調合作的過程中才能達成資源整合的效果…」(F2013)

(三) **修正問題及擬定策略**：結合內政部社區治安策略工作，制定以多邊平臺策略推動社區治安營造工作。

此段所描述的是研究者發現社區培力及公部門資源整合是社區治安營造工作的 2 個重點，但是應該如何去推動以發揮最大的效果？概念上，研究者參考以多邊平臺策略做為推動的方式，透過打造平臺，社區培力及公部門資源整合則是平臺上的 2 種服務（或制度），讓參與平臺的公部門、非營利組織、社區部門都能以最低的成本去取得資源並推動相關工作；實務工作的推動上，研究者將上述想法寫入苗栗縣年度社區治安策略計畫，該計畫每年報內政部審核後授權各縣市政府自行推動，自 2014 年起研究者將多邊平臺策略寫入社區治安策略計畫中，並開始為期 6 年的行動研究循環。

「…關於如何打造平臺，我閱讀了 Mallett (2006) 有關多邊平臺的概念及 Janssen 與 Estevez (2013) 平臺治理的研究，認為這是未來我想要達成社區培力及公部門資源整合的工作方法，其概念為打造一個公部門、非營利組織、社區部門都能參與的平臺，然後為把社區培力及公部門資源整合這兩項工作看成是平臺上提供的服務，目的是建立並彙整平臺上的資源，但最終的效果則是各個參與平臺的單位能以最低的成本去連結資源並推動相關工作。身為社區治安營造工作承辦人的角色，我能透過內政部『社區治安策略』的計畫，將我打造社區培力平臺的初步想法做成計畫提報給內政部，內政部若審核通過後，這項工作就會變成未來 3 年苗栗縣要執行的計畫，雖然我的想法還不太成熟，但我可以透過行動研究的方式，邊做邊改進，相信在 3 年後應該會有一定的成果…」(F2013)

「…2014 年苗栗縣社區治安策略為『山城守護之星-社區治安人才培力計畫』，規劃社區治安人才培力由社區幹部做起，針對巡守組、家暴防治組、減災組幹部進行教育訓練，並透過分局及派出所共同的宣導及參與，加強公部門及治安社區之互動，達到有效的治安人才培力…」(D2014)

二、行動研究第 1 階段（2014 年至 2016 年）—實施並修訂多邊平臺策略（含建立社區治安培力制度）

本階段旨在描述研究者透過行動研究循環實施並修訂多邊平臺策略（含建立社區治安培力制度）的過程，於 2014 年至 2016 年的期間以每年為 1 個單位，經

歷 3 次的行動研究循環，相關結果如下：

- (一) **計畫**：將社區治安策略工作的推動成為一種多邊平臺（以制度打造平臺），並邀請公部門、非營利組織、社區部門加入這個工作平臺；工作的另一個主軸是建立社區培力制度，各項社區治安工作的推動則可以在培力的過程與相關單位進行媒合及資源連結。

此段所描述的是推動多邊平臺策略的過程，平臺的打造是透過內政部社區治安策略工作的授權機制（以制度打造平臺），透過這個機制邀請公部門、非營利組織、社區部門加入這個工作平臺。由於平臺要提供服務才會有更多成員想要參與，第一個建立的平臺服務則是建立社區培力制度（服務），第 1 年在社區培力制度上的重點為培養社區治安規劃師、第 2 年則是運用社區治安規劃師辦理授課、第 3 年則是運用社區治安規劃師輔導其他社區辦理小型工作坊及演練，在培力的過程中，平臺上的各單位皆可以媒合工作及資源連結。

「…完成社區治安基礎課程及進階課程合計 20 小時以上，並參加本（103）年社區治安評鑑工作，經評鑑委員認定該社區治安營造工作達標準以上，且該學員對社區治安營造概念清楚者，得申請本縣社區治安規劃師證書…」(D2014)

「…本（2015）年度社區培力課程由領有本縣社區治安規劃師者擔任講師…」(D2015)

「…本（2016）年度社區培力課程，由本縣社區治安規劃師輔導績優社區以演練方式辦理…」(D2016)

- (二) **行動**：2014 年起推動多邊平臺策略，以制度打造平臺並在平臺上建立社區培力的制度。社區培力課程一開始由專家學者擔任，進行各項社區治安營造工作知識的傳遞；在 2014 年起培養出第一批在地社區治安規劃師後，2015 年起則嚐試由本縣自行培力的社區治安規劃師進行授課，課程內容主要為各社區治安規劃師的實務經驗；2016 年由社區治安規劃師輔導其他有潛力的社區辦理工作坊，課程內容為實務操作及討論各項工作中常見的問題。

各年度社區培力計畫執行的課程主題如表 2：

表 2 社區培力課程一覽表

	課程講師	課程主題內容
2014 年	警察大學 章○明老師	社區警政發展趨勢（概念及知識）
	臺灣社工協會 戴玫理事長	社區反暴力的構想與計畫（概念及知識）
	國立中央大學 許○科老師	防災社區推動執行（概念及知識）
2015 年	嘉盛社區 社區治安規劃師 胡○琳	社區巡守實務工作（實務工作）
	員林社區 社區治安規劃師 邱○君	家暴防制實務工作（實務工作）
	珊瑚社區 社區治安規劃師 鄭○秋	社區減災實務工作（實務工作）
2016 年	北苗守望相助隊 （由嘉盛社區治安規劃師 胡○琳輔導）	社區巡守工作坊（辦理小型演練）
	海口守望相助隊 （由珊瑚社區治安規劃師 鄭○秋輔導）	社區減災工作坊（辦理小型演練）
	珊瑚守望相助隊 （由員林社區治安規劃師 邱○君輔導）	社區婦幼安全工作坊（辦理小型演練）

資料來源：研究者自行整理

（三）**觀察及資料蒐集**：本階段社區培力過程的年度調整主要是透過協同研究者所提供的意見及年度的焦點訪談去評估整個社區培力的成效。

1. 針對 2014 年的課程，學員（協同研究者）希望有實際操作及交流的場合，而不是單純上課。

「實地的演練或觀摩的課程會比較好，或是由大家到現場去看，之後由

大家自行發現問題並進行討論…」(I2014-1)

「…希望可以以 cctv 建置規劃和操作的教學…」(I2014-2)

「…如果可以示範實務操作會更好…」(I2014-3)

2. 針對 2015 年的課程，學員（協同研究者）發現社區治安規劃師的知識和能力有其限制。

「…好像有點變成自己社區的經驗分享，變成說他的經驗沒有辦法變成跨社區的，例如有都會型、鄉村型的社區，那他的經驗可能就沒有辦法在另外一種型的社區上面做規劃…」(I2015-1)

「…社區治安規劃師雖然比較了解實際社區如何運作，就如同剛剛有人講到的，他們的經驗有侷限性…」(I2015-2)

3. 針對 2016 年的課程，學員（協同研究者）認為還是希望有專家學者來統籌指導，社區治安規劃師則是以討論的方式傳授實務上的社區經驗。

「…專家學者也可以提供其他國家或是跨縣市的案例…」(I2016-1)

「專家學者可能沒有辦法了解社區的實際運作，但他們的專業知識比較強，應該說專家學者是要到社區幫忙顧問分析指導比較好…」(I2016-2)

「…課程內容還是由專家學者來講授，社區治安規劃師可以示範，或於課後到各社區直接指導…」(I2016-3)

4. 公部門成員（協同研究者）認為社區治安規劃師擔任講師的好處是可以看到他們有沒有抓到各項工作的重點，同時培育種子教官。另外若社區治安規劃師的講課過程中有出現問題，公部門現場指導的過程也是一種很好的機會教育。

「…在婦幼安全的部分，我覺得透過社區治安規劃師的講解淺顯易懂，更重要的是觀察社區治安規劃師上課的過程，很快的知道社區在實務工作上的困難及問題點出在哪裡…」(C2016-1)

「…CPR 及 AED 的操作是需要經驗的，社區治安規劃師會是很好的種子

教官…」(C2016-2)

「…我認為最大的好處就是機會教育，在社區治安規劃師講課的過程中進行現場指導讓其他社區看到，就不用一個一個社區去提醒…」
(C2016-3)

(四) 檢討及修正方向：經過 3 年的行動研究循環研究者，統籌上述的回饋，培力制度以小型工作坊的形式並透過專業講師及社區治安規劃師的混合運用培力效果較佳；另外研究者發現自己規劃及研究能力的不足，因此擬於第 2 階段的工作中邀請專家學者全程輔導研究的進行。

1. 研究者過程中發現自己研究能力不足。

「…雖然個人對於社區治安營造工作的推動已經有數年的經驗，也參考過許多國內的文獻，但畢竟在研究方法部分我的能力及經驗是有限的，這部分短期之內可能無法改善…」(F2015)

2. 研究者在行動研究中發現專家學者全程規劃及輔導的重要性。

「…行動研究雖然可以邊做邊修正，但研究的每一個程序還是會有信效度的問題，因此邀請專家學者前來指導有助於提升研究品質…」
(F2016)

三、行動研究第 2 階段（2017 年至 2019 年）－實施並修訂多邊平臺策略（含社區治安培力制度及資源整合制度）

本階段旨在描述研究者在經過 2014 年至 2016 年的行動研究後，於 2017 年至 2019 年開啟第 2 階段的行動研究循環，在實施並修訂多邊平臺策略的過程中，除了維持原有社區治安培力制度外另加入整合公部門資源的制度，行動的過程中邀請警察大學專任助理教授擔任本階段計畫指導者兼研究主持人，相關結果如下：

(一) 計畫：持續的將社區治安策略工作成為推動多邊平臺策略的方法，除了原有的社區培力制度持續推動外，於 2017-2019 年期間試著建立公部門資源的整合制度（幸福社區安全健康組），以達成資源整合並提升社區治安營造工作的成本效益。

由於社區營造的工作涉及到非常多的公、私部門，資源往往無法有效

的結合，因此許多政府部門會將資源整合的工作委外，透過委託第三方成立「社區營造中心」來協助（一）打造人才培力機制（二）跨部門資源連結及整合（三）方案的研究及創新等工作。

苗栗縣警察局在已經建立社區治安培力平臺為基礎上，透過苗栗縣政府 2016 年底內部成立「總體營造幸福社區委員會」項下成立「安全健康組」組織（如圖 4），由苗栗縣警察局負責統整苗栗縣政府內部與安全及健康有關的資源及工作。苗栗縣警察局因而間接取代「社區營造中心」的部分角色，成為公部門資源的整合者，並開始本階段的行動研究工作。

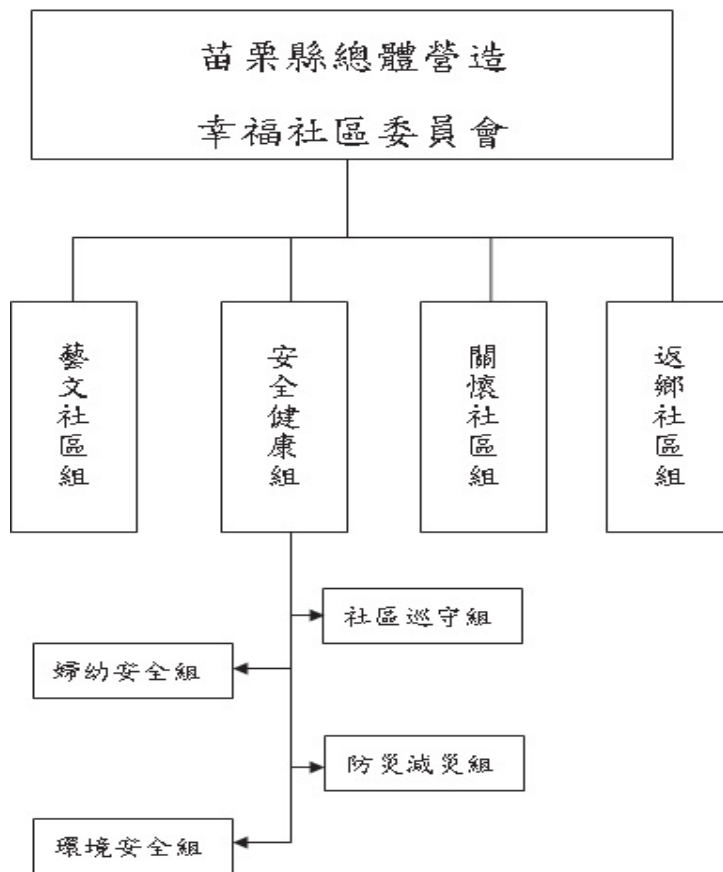


圖 4 幸福社區安全健康組組織圖

資料來源：研究者自製

（二）行動：2017 年的工作主要在進行資源盤點，同時將各單位的工作性質進行分類，成立小組；2018 年的工作主要由各小組討論工作如何整合做推動，

制定小組目標；2019 年的工作則是檢視中央與地方資源的補助政策、設計資源手冊發送社區，選定目標社區，將各部門整合後的工作至目標社區推動並檢視成效。

1. 由於「安全健康組」裡面有很多個政府部門，因此 2017 年在進行的是通盤檢視各部門與社區有關的工作，並將工作分為「社區巡守」、「防災減災」、「婦幼安全」、「環境安全」4 類¹（如表 3）。

表 3 安全健康組工作分類表

社區巡守（組）工作	環境安全（組）工作
警察局防治科 警察局保安科 警察局外事科	衛生局 環保局 農業處 教育處 警察局刑事警察大隊
婦幼安全（組）工作	防災減災（組）工作
社會處 毒品防制及心理衛生中心 警察局婦幼警察隊 警察局少年警察隊	消防局 長期照護管理中心 民政處

資料來源：研究者自行整理（D2017 文件紀錄）

2. 2018 年時各公部門的工作已經過分類，各公部門除了要執行自己單位原本的工作，更重要的是思考各項工作應該如何整合性的推動，如表 4 的工作就是由警察局防治科、保安科、外事科共同推動。

¹ 社區治安工作面向為：建立社區安全維護體系「社區巡守（組）工作」、落實社區防災系統「防災減災（組）工作」、建立婦幼安全保護機制系統「婦幼安全（組）工作」；環境安全(組)工作則是依據「破窗（Broken Windows）理論」，以改善社區環境(空間)為主軸，為苗栗縣新增之組別。

表 4 整合性工作推動管制表

幸福社區安全健康組 社區巡守（組）整合性工作推動管制表	
計畫名稱	守望相助隊の日常（短劇表演）
辦理單位	警察局防治科、警察局保安科、警察局外事科
執行期程	2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日
整體工作	辦理守望相助隊短劇表演，預計在 4 月份進行第一次預演、7 月份進行第二次預演，並於 10 月份成果展發表
進度管制	3 月短劇編排及第一次預演 7 月第二次預演 10 月成果展示及發表

資料來源：研究者自行整理（D2018 文件紀錄）

3. 2019 年時公部門間的工作及資源已經過整合，而下一個步驟就是這些整合的工作和資源推廣到社區組織中。經過討論，具體的做法是先把中央和地方政府能夠申請的資源製成「社區資源手冊」，然後選擇一些比較成熟性的社區（2019 年參加內政部營造補助的 20 個社區）去發送，之後同時在這些社區推動工作並評估成果。

（三）**觀察及資料蒐集：**本階段主要透過開會紀錄及協同研究者的訪談，以了解實際運作過程的困難及改進方向。

1. 擔任各部門窗口的人實際上沒有辦法掌握多數的工作和資源。

「…以前在辦社區治安的時候，我們災管科當作窗口也就算了，但現在的工作規模變大了，老實說，很多工作都已經不是我們災管科的了，那你說要我蒐集其他科室的資料。一來我也不懂，二來其他的人不願意配合，我也很為難…」(C2017)

2. 縣政府沒有另外編列專案經費去推動相關計畫。

「…大家把業務整合後一起推動社區治安營造工作當然是很好，或許在後續各項社區評鑑的工作上大家資料也可以共用。但是回歸到現實面，誰要當主辦的單位？當主辦就要出錢出人啊，除非就原本已經有編列經費的工作上做調整，否則以現在各單位的預算，要一起辦一場

比較大型的社區宣導都不容易…」(C2017-1)

3. 平臺的媒合功能發揮效果

「…我儘可能就是趁著你們防治科辦理講習時順便做個宣導…」
(C2017-2)

「…參加講習的社區應該都還算好配合吧？你把名單給我，後續的計畫若要推動我再聯繫他們…」(C2017-3)

4. 優先將資源提供給參與本平臺的社區組織以打造標竿社區，藉以行銷並鼓勵其他社區參與本平臺。

「…有鑑於績優社區培養不易且縣政府資源有限，總體營造幸福社區安全健康組各單位若有相關計畫或工作要推動，請優先與當年度參與社區治安營造之社區做結合，以避免資源分散並有利各項工作之整合。先在績優社區推廣，再以他們為標竿推廣到其他社區…」(D2018)

5. 各公部門透過設定 KPI 指標來檢視工作的達成度是一種過程評估，但結果評估須要對社區進行問卷發送。

「…在組織工作的部分，各單位已經都有設定 KPI 指標，這個部分就已經算是量化的績效；另外社會處的暴力迷思態度量表的部分也可以納入做為今年的量化指標，屆時再由社會處提供；最後則由警察局設計半結構問卷，裡面可以有滿意度及開放性的問題；透過以上 3 種方式，年底的工作報告就能夠很豐富。…」(D2019)

6. 將社區分為有 / 無介入 2 組，在研究上比較好容易評估效果成效。

「…在推動相關工作時，儘可能將社區分成『有介入』和『無介入』2 組，在結果評估上…」(F2019)

(四) 檢討及修正方向：起初公部門對社區營造的工作模式不熟悉，比較熟悉的是設定 KPI 檢討績效的模式。改進的方法是讓各部門在進行工作整合後，一起對同一個社區做一件事，具體的做法則是結合中央與地方資源補助政策、資源手冊的發送、目標社區的選定、年度指標綜合規劃、人才培力制

度的結合及動員等。

1. 公部門對社區營造的工作模式不熟悉，擔任窗口的承辦人本身不具有社區營造的概念及足夠的組織授權，其功能只是在設計可以達標的 KPI 並且管制進度。

「…縣政府為了讓各機關的窗口承辦人有足夠的上級授權，每季都會邀請各單位的首長去開會了解工作狀況。但我覺得這樣做適得起反，各單位的窗口承辦人為了避免開會被檢討，只是在設計一些比較容易達標的 KPI，讓 KPI 績效能夠達成，不是思考如何真正結合社區並做一些對社區有益的事。」(F2017)

2. 公部門的資源整合，是先讓各不同的公部門試著對同一個社區做同一件事。

「…各公部門只是在設計一些比較容易達標的 KPI，但事實上還是分頭工作，在經過與專家委員的討論後，得到的建議是設定一些需要大家共同協力才能完成的目標，在協力的過程中會加速各公部門資源的整合。…」(F2018)

3. 具體的做法是結合中央與地方資源補助政策、資源手冊的發送、目標社區的選定、年度指標綜合規劃、人才培力制度的結合及動員等。

「…幸福社區安全健康組推行了 3 年，從彼此各自為政到現在可以一起工作，過程中也經過了不少的努力。大致上我們現在的制度就是將中央與地方資源補助政策制作成資源手冊發送給社區，並且選定幾個社區作為一起工作的目標社區，將大家一起工作的成果做一個完整的呈現，而大家需要協調的工作部分則可以在培力課程時進行討論，發揮相輔相乘的效果…」(F2019)

四、推動成效評估

本時期旨在描述研究者經過 2 階段 6 年的行動研究循環後，於 108 年底實施問卷調查，並蒐集相關數據，讓本研究除了能夠描述多邊平臺策略的推動過程外，並有實際數據做為推動成效之佐證。根據研究目的，本研究分為治安效益及資本

效益之評估：

(一) 治安效益：以 Lab (2000) 定義，犯罪預防工作以「實際犯罪數量」及「被害恐懼知覺」是否減少進行測量：

1. 犯罪數量 (客觀數據)：統計及比較 108 年有 / 無參與多邊平臺策略之社區「社區竊盜案件數」、「社區火災案件數」、「社區家暴 / 兒虐案件數」歡 10 萬人案件發生數量如下 (如表 5)，從數據來看，有參與多邊平臺策略相較無參加之社區竊盜、火災、家暴兒虐案件差異分別為-84.05%、-71.48%、-37.11%。

表 5 有 (無) 參與多邊平臺策略犯罪數量比較表

	有參與多邊平臺策略	無實施平臺治理	比較差異
社區竊盜案件數	29.41	184.3	-84.05%
社區火災案件數	54.9	192.5	-71.48%
社區家暴 / 兒虐案件數	196.1	311.8	-37.11%

資料來源：研究者自行整理

社區竊盜、社區火災、社區家暴 / 兒虐 3 數據為內政部訂定之社區治安指標，上表為每 10 萬人案件發生數

2. 被害恐懼感 (社區居主安全感)：使用研究者自編之「居住安全感及幸福感問卷調查表」(如附錄 2)，針對「有參與多邊平臺策略」(n=246)及「無參與多邊平臺策略」(n=561)之社區民眾實施問卷調查，共回收 807 份有效問卷。本問卷之題目篩選自「社區巡守隊工作成效評估問卷」(林瑛錫，2004)及「國民幸福指數——人身安全指標」並依本研究進行修編後彙整成預試問卷，於 10 月 27 日前往苗栗縣公館鄉石墻社區居民進行前導性研究 (含預試問卷之發送) 後製成正式問卷，正式問卷於同年 11 月正式施測並針對數據進行統計分析。本研究採用該問卷題目「社區居住安全感」之調查結果以反向測量被害恐懼知覺之高低，並由統計數據中比較「有參與多邊平臺策略」及「無參與多邊平臺策略」之「社區居住安全感」是否有顯著差異，經獨立樣本 t 檢定之結果 t 值為 4.177, $p < .001$ ，有參與多邊平臺策略之組別之社區安全感顯著高於無參與多邊平臺策略之組別 (如表 6)；另從有參與多邊平臺策略之組別 (n=246) 比較「參與多邊平臺策略感受程度」(參與社區巡守、婦幼安全、社區減災、環境安

全工作感受度之混合平均數)與「社區居住安全感」之相關性,經測量其相關係數為 $r=.817$, $p<.001$,兩者成高度相關,有證據顯示多邊平臺策略參與度程度較深的社區民眾其社區居住安全感較高(如表 7)。

表 6 社區居住安全感差異情形摘要表

有 / 無 實施平臺治理	平均數	標準差	t 值
有 (n=246)	4.39	.768	4.177** ($p<.001$)
無 (n=561)	4.14	.802	

註：安全感低（1分）<---->（5分）安全感高

表 7 參與多邊平臺策略感受程度與社區居住安全感相關係數摘要表 (n=246)

	參與社區巡 守工作參與 程度	參與婦幼安 全工作參與 程度	參與社區減 災治理參與 程度	參與環境安 全工作參與 程度	參與多邊平 臺策參與程 度
社區居住 安全感	.725**	.701**	.665**	.834**	.817** ($p<.001$)

(二) **成本效益**：其定義是以商業管理的思維去計算投入成本及產出的關係,本研究之測量方式是以每投入社區治安營造工作新臺幣佰萬元經費所能夠推動的「公部門計畫」、「社區治安規劃師」、「社區創新作為」數量(如表 8)。

表 8 平臺治理資本效益統計摘要表

	投入經費 (百萬元)	公部門計畫 (件 / 百萬元)	社區治安規劃師 (人 / 百萬元)	社區創新作為 (件 / 百萬元)
2014 年	90.6	0.49	0.11	0.26
2015 年	41.9	0.79	0.07	0.48
2016 年	48.6	0.55	0.12	0.53
2017 年	50.2	0.61	0.04	0.60
2018 年	45.2	0.99	0.04	0.62
2019 年	51.4	1.05	0.08	0.75

根據表 8 做說明,苗栗縣投入社區治安營造工作之公務預算 103 年出現 1 次性大幅度縮減後趨於穩定,各項工作推動之成本效益如下：

1. 公部門計畫之成本效益：自 2014 年 0.49 至 2019 年 1.05（件 / 百萬元）呈現上升的趨勢，特別是 2018 年公部門資源整合的制度成熟後數據有明顯的上升，代表在同樣的預算下，公部門完成更多的社區治安營造工作計畫。
2. 社區治安規劃師之成本效益：自 2014 年 0.11 至 2019 年 0.08（人 / 百萬元）呈現持平的狀態，由於社區治安規劃師的養成可能還要仰賴社區組織投入社區治安營造工作的動機或其他因素，因此成本效益並沒有因為多邊平臺策略而有所提升。
3. 社區創新作為之成本效益：自 2014 年 0.26 至 2019 年 0.75（件 / 百萬元）呈現上升的趨勢，代表多邊平臺策略推動之後，社區組織完成更多創新提案的工作。

陸、研究發現、討論及建議

行動研究的最終階段是進行評鑑小組回饋，其步驟為彙整研究結果後交由評鑑小組（含專家學者及協同研究者）進行確認及提供意見，並進行最終研究發現、討論及建議之撰寫。

一、研究發現

- （一）2014-2016 年以多邊平臺策略推動社區治安營造工作（含建立社區培力制度），以小型工作坊的形式並透過專業講師及社區治安規劃師的混合運用培力效果較佳。
- （二）2017-2019 年以多邊平臺策略推動社區治安營造工作（含社區培力制度及公部門資源整合制度），實務上的做法以結合中央與地方資源補助政策、資源手冊的發送、目標社區的選定、年度指標綜合規劃、人才培力制度的結合及動員等方式效果較佳。
- （三）多邊平臺策略參與程度與社區居住安全感呈高度相關，實施多邊平臺策略之社區較其他未實施之社區治安數據較佳、居住安全感較高。
- （四）實施多邊平臺策略對於公部門計畫及社區創新作為推動之成本效益有提升的趨勢。

二、研究討論

本研究旨在嘗試透過多邊平臺策略做為社區治安營造工作之改善方法，主要是利用平臺的概念讓參與平臺的組織能夠透過連結、共享資源的方式來降低成本及提升工作效率，另外平臺需要提供服務才會吸引更多的組織加入平臺及提升工作的效能，本研究則以社區培力及公部門資源的整合做為平臺上提供的 2 種服務，以做為平臺提供的基礎服務。經過 6 年的資料蒐集，證據支持公部門透過平臺的概念來推動工作，能提升公務預算投入的成本效益，其與國外公部門透過平臺治理的研究結果大致相符（Janssen & Estevez, 2013）。然而本研究所採用的行動研究法其程序嚴謹性較低，在做實務應用及研究參考時應特別注重以下限制：

- （一）**實務應用之限制**：本研究所提出的多邊平臺策略僅能當作一種參考的模型，由於各縣市的組織及文化皆有所差異，實務應用上仍需要進行個別的調整及修正。
- （二）**研究設計限制**：本研究採用多種研究工具去描述多邊平臺策略的推動過程及結果，其目的在提供更多元的視角，但在抽樣、施測程序、信效度的檢核及資料的編碼上的嚴謹程度相對較低，因此各項變數的關聯性有待更多的基礎研究去證實；另本研究前半段為實務工作者之獨立研究，後半段才聘任專家學者進行指導，若能夠全程由專家學者審視輔導將更具嚴謹性。
- （三）**平臺運作之限制**：本研究以警察局間接取代社區營造中心之部分角色，然而警察局實際能夠直接帶動的社區仍以有參與內政部社區治安營造補助之社區為主，平臺工作之推動亦仰賴社區治安工作為核心去做擴充及延伸。

三、研究結論及建議

本研究透過苗栗縣警察局實施多邊平臺策略推動社區治安營造工作之過程，找出具體可行之實務運作模式，並發現參與平臺之社區治安數據較佳、居住安全感較高，公部門參與平臺推動工作成本效益較佳，經討論並考慮相關限制後，提出項下建議作為參考：

- （一）**給實務工作者之建議**：打造多邊平臺策略時同時建立線上虛擬平臺及資料庫，可於推動過程蒐集更完整資料供其他縣市或研究參考，並實現線上、線下平臺治理。
- （二）**未來研究之建議**：透過其他研究方法，進一步探討本研究各變項之關係；另可將學術單位納入平臺中，以研究計畫之方式結合實務共同推動。

- (三) 平臺運作之建議：若本研究之安全健康平臺已能夠成功運作，縣政府可以打造線上社區虛擬資料庫並編列專案預算供平臺使用，同時鼓勵學術及 NPO 機構直接加入平臺，讓平臺的生態系能夠更完整。

參考文獻

一、中文

- 王本壯 (2005)。公眾參與社區總體營造相關計畫執行之行動研究——以苗栗縣推動社區規劃師運作模式為例。公共行政學報，(17)，1-35。
- 王俊豪、陳美芬 (2015)。原住民部落因應氣候災害風險之行動研究。台灣農學會報，16 (3)，197-211。
- 李宗勳 (2008)。社區營造與安全治理的連結與發想。府際關係研究通訊，3，13-17。
- 林杏麗、饒銘凱 (2020)。行動研究水域安全教育對水域安全認知與態度之影響。海洋及水下科技季刊，30 (1)，30-36。
- 林清求 (2007)。台灣健康社區六星計畫社區治安面向地方推行成效之研究 (未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 林瑛錫 (2004)。社區巡守隊之成效評估研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 施源欽 (2012)。警政治理成效評估——臺南經驗「咱ㄟ派出所」(未出版之博士論文)。中央警察大學，桃園。
- 柯鴻章 (2006)。健康社區六星計劃社區治安作為之評估——以永康市西灣社區及官田鄉官田社區為例 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 柳慧敏 (2015)。政府多邊平台之研究——以僑務工作為例 (未出版之碩士論文)。國立臺北大學，新北市。
- 高慧娟、林逸卉、林曉君 (2013)。幼兒園運用繪本教學實施安全教育之行動研究。慈濟大學教育研究學刊，9，255-290。
- 張麗春、李怡娟 (2004)。賦權概念分析。護理雜誌，51 (2)，84-90。
- 章光明、朱新民、蕭全政、黃啟賓、曾兆延 (2012)。民力治理與警民合作之實證研究。警學叢刊，43(2)，1-32。
- 陳宜珍、王卓聖、吳淑美 (2012)。推動臺南市家庭暴力安全防護網之行動研究。明道學術論壇，8 (2)，25-40。

- 陳俐君、蔡慧美、趙啟傑 (2018)。阿美族野菜文化對幼兒園課程的健康飲食觀念傳遞之行動研究——以臺東縣某國小附幼為例。運動與遊憩研究，13 (1)，16-26。
- 陳國恩 (2006)。社區化警政制度運作模式之研究 (未出版之博士論文)。中央警察大學，臺北。
- 程連志 (2011)。社區警政預防犯罪成效之研究——以台中市為例 (未出版之碩士論文)。東海大學，台中市。
- 楊基成 (2014)。社區治安防護網絡建置因子及歷程之研究——以內政部標竿社區為例 (未出版之博士論文)。中央警察大學，桃園縣。
- 鄭晃二 (2005)。創造安全的社區：犯罪防治、社區防救災、家暴防範——臺灣健康社區六星計畫社區治安行動手冊。臺北市：內政部。
- 蘇昭英 (2009)。社區總體營造。臺灣大百科全書。文化部。

二、英文

- Checkland, P. & Holwell, S.(1998). Action research: its nature and validity. *Systemic Practice and Action Research*, 11 (1), pp.9-21.
- Epstein, P., Coaters, P. M., Wary, L. D., & Swain, D. (2006). *Results that matters: Improving communities by engaging citizens, measuring performance, and getting things done*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Janssen, M., & Estevez, E. (2013). Lean government and platform-based governance —Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 30, S1-S8. doi: 10.1016/j.giq.2012.11.003
- Lab, S. P. (2000). *Crimeprevention: Approach, practices, and evaluations (4thed.)*. Cincinnati, OH: Anderson Publishing Co.
- Mallett, F. (2006). Multi-Sided Markets: More Platforms for Business. *Galt Global Review*, (April).

附錄 1：焦點訪談問卷

<p>由本縣社區治安規劃師擔任課程講師，酌以遴選示範社區做為課程範例的方式，是否能激勵社區成員投入社區培力工作？（制度）</p>	
訪問問題	<p>1.對於由本縣社區治安規劃師擔任課程講師，酌以遴選示範社區做為課程範例的方式，有什麼建議或想法？（參與課程社區學員）</p>
	<p>2.請問針對於課程流程分為社區參訪、社區治安規劃師講課、經驗交流等 3 個部分，有什麼建議或想法？（參與課程社區學員）</p>
	<p>3.就你的個人經驗而言，本年度課程和之前邀請專家學者來進行演講的方式有何不同？你個人比較喜歡哪一種？為什麼？（參與課程社區學員）</p>
<p>以政府公部門參考社區評鑑工作項目設計課程主題及大綱，是否能在主題及內容上，更符合社區學員及公部門輔導團隊的期待？（內容）</p>	
訪問問題	<p>1.本年度社區治安工作（巡守、婦幼安全、減災、環境安全）的重點有哪些？課程主題及大綱可以往哪些方向思考？（社區治安規劃師）</p>
	<p>2.本年度社區治安工作坊中，對於講師準備的資料及課程辦理方式有哪些建議？（輔導團隊成員）</p>
	<p>3.本年度社區治安工作坊的上課內容理解程度為何（1 到 10 分）？對於課程對實務上的幫助程度為何（1 到 10 分）？（參與課程社區學員）</p>
<p>透過本縣社區治安規劃師擔任講師、指定重點培育社區成員參加討論是否能提升各社區參與感、向心力並發揮橫向連結的效果？（網絡）</p>	
訪問問題	<p>1.您覺得擔任講師，是否能激勵自己對社區治安規劃師工作精益求精？並且更樂意以自身經驗協助其他社區？（社區治安規劃師）</p>
	<p>2.對於擔任示範社區，社區成員是否都知道且樂於協助相關工作？在課程結束後，是否有覺得其他的社區成員更認識你們？（示範社區）</p>
	<p>3.參與課程的過程，你和哪些人有互動？你覺得還有哪方式，可以增加成員交流學習的機會？（參加課程社區學員）</p>

附錄 2：問卷調查

居住安全感及幸福感問卷調查表

親愛的社區朋友，您好：

這是一份關於「苗栗縣總體營造幸福社區安全健康組」的調查問卷，為瞭解您對於社區居住的安全感及幸福感，我們需要您寶貴的意見，藉以協助我們規劃及安排未來社區發展工作！**本問卷填答方式不記名，請勿填寫您的大名**，同時，您所填答的內容，僅供苗栗縣政府工作規劃內部參考，請您安心作答。謝謝您的協助。

1. 社區名稱：_____（實際居住在本社區的在地民眾）
2. 您是否為社區發展協會 / 社區守望相助隊相關成員：是 否
3. 性別：男性 女性
4. 年齡：20 歲以下 20 歲~29 歲 30 歲~39 歲 40 歲~49 歲
50 歲~59 歲 60 歲以上
5. 婚姻：已婚 未婚 分居 離異 其他_____
6. 教育程度：小學 國中 高中（職） 專科 大學 碩士 博士
7. 職業：學生 公務員（含軍教警） 工商服務業 自由業
農林漁牧 家管 退休 其他 _____
8. 您目前所居住的房子為：自有 租用 公司機關（或學校）提供之宿舍
親友（家人）提供 其他_____
9. 您居住在本社區的時間：
1-5 年 6-10 年 11-15 年 16-20 年 20 年以上
10. 就您所知，108 年期間，社區內曾經發生侵犯人身或財產的刑案數？
不知道 無（從來沒有發生） 1 件 2 件 3 件 4 件 5 件或以上

以下的問題（108 年期間）請依自己的實際感受和經驗，在最適當的□答案打√	非常不同意	不同意	沒有意見（不知道）	同意	非常同意
11.我所居住的社區民眾往來密切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.我所居住的社區經常舉辦活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.我所居住的社區曾經發生竊盜案件（*完全沒有發生請勾選「非常不同意」，曾經發生請勾選「同意」，經常發生請勾選「非常同意」）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.「社區守望相助隊」的努力提升了社區生活品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.我所居住的社區曾經發生家暴案件（*完全沒有發生請勾選「非常不同意」，曾經發生請勾選「同意」，經常發生請勾選「非常同意」）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.社區在「婦幼安全」方面的努力讓人感到安心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.我所居住的社區曾經發生天然或人為災害。（*完全沒有發生請勾選「非常不同意」，曾經發生請勾選「同意」，經常發生請勾選「非常同意」）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.社區在「防災減災」的做法上讓人感到安心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.我所居住的社區曾經發生毒品案件。（*完全沒有發生請勾選「非常不同意」，曾經發生請勾選「同意」，經常發生請勾選「非常同意」）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.社區在「環境安全」的努力讓人感到安心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.整體來說，108 年期間我所居住的社區環境是安全的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.整體來說，我喜歡我所居住的社區	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. 請問您是否瞭解「苗栗縣政府總體營造幸福社區安全健康組」的計畫內容？

- 聽過 大概知道 知道 沒聽過 完全不知道

24. 下列 108 年度「苗栗縣政府總體營造幸福社區安全健康組」的工作項目中，您印象最深刻的有哪幾項？（可複選）

- 社區安全人才培訓 結合守望相助隊保護農漁產品
加強非法移工通報 婦幼安全宣導 校園安全犯罪預防宣導
住宅防竊諮詢 社區防災宣導 護理之家消防演練
社區農產品抽驗 社區食安宣導 村里民大會防災宣導
社區環境教育講習 推廣資源回收 街區寵物排泄物管理
社區毒品防制工作 友善校園環境營造工作
其他_____

25. 您覺得 108 年度苗栗縣政府總體營造幸福社區安全健康工作在推動上遇到的阻礙和挑戰是什麼？（可複選）

- 經費不足 志工不足 居民意願不高 人口高齡化
硬體設備 政治問題 缺乏相關專業知識 公部門未支持
其他_____

26. 您認為明（109）年度幸福社區安全健康工作在哪些方面可以再加強或改善？（可複選）

- 增加培訓 參加政府方案 自辦主題活動 加強輔導
增加宣導 強化硬體設備 整合社區資源 建立資料庫
其他_____

**問卷結束！感謝您的熱情支持！
敬祝您闔家幸福快樂、事事圓滿、順心如意！**