

地方政府的社區公關-南投市個案研究

陳俊志、汪睿祥

E-mail: 9607381@mail.dyu.edu.tw

摘要

地方政府的組織背景與目標，依國家規範具有特殊性，其社區公關亦有別於一般企業組織。本研究根據「情境—策略—效益」的研究架構，針對地方政府社區公關運作特性、使用資源中介種類、採行公關策略、影響組織使用經濟性中介公關策略的因素，以及地方政府公關策略與社區參與的關係等進行釐清。本研究針對2005年南投市公所所以追加預算方式增列工程或直接經費補助的社區進行深度訪談，對象包括以地理區域、管轄權、參與狀況等屬性為劃分基準的社區代表人；地方政府決策者及主辦公關業務人員。計有效訪談15人。研究發現，地方政府會以增加公共預算支出方式，追求與社區建立良好公共關係；對不同社區作公共資源的分配，既是政府的公益作為，亦是民選決策者個人關係的具體展現；社區公關採行包括「人情/人脈」、「傳播/溝通」、「經濟性中介」暨「法定名義中介」等四種公關策略；影響地方政府社區公關使用經濟性中介策略的情境因素，包括「先前關係」、「危機情境」、「資源缺乏」、「關係中組織的權力不對等性」、「預期的共利/合作關係」、「信任/互動經驗」暨「社區參與」等。

關鍵詞：地方政府；經濟性中介公關策略；法定名義中介策略

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 致謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	第一節 研究動機	1
1 第二節 研究目的	3	第二章 文獻探討	3
5 第一節 政府公共關係的定義與內涵	5	第二節 社區的定義與分類	5
19 第三節 地方政府的社區公共關係	29	第四節 政府的社區公關策略	38
50 第三章 研究方法	50	第一節 研究問題	50
51 第二節 研究定義	50	第三節 問題背景	51
61 第四節 研究資料與訪談對象	56	第五節 訪問大綱	61
63 第四章 分析與討論	63	第一節 地方政府的社區公關	63
92 第二節 地方政府社區公關的經濟性中介策略	76	第二節 地方政府社區公關的傳播/溝通策略	92
100 第三節 地方政府社區公關的法定名義中介策略	100	第三節 地方政府社區公關的人情/人脈策略	95
104 第一節 研究結論	104	第四節 地方政府社區公關的法定名義中介策略	100
109 第二節 研究建議	109	第五章 結論與建議	104
111 參考文獻	111	第一節 研究結論	104
127 附錄A 參考資料		第二節 研究建議	109
146 附錄B 訪談內容	146		

參考文獻

一、中文部分 王存國(1998)，組織特性、資訊系統與組織績效-情境理論的實徵研究，台北：行政院國家科學委員會專題研究成果報告(計畫編號：NSC87-2416-H-008-015)，未出版。王洪鈞(1983)，公共關係，台北：中華。王怡雯(2006)，台灣公關學者對公關策略及其考慮因素看法之研究，大葉大學人力資源暨公共關係碩士班未出版之碩士論文，彰化。王德馨、俞成業(1995)，公共關係，台北：三民。公職人員選舉罷免法(2006修正)，第條，第項，第款，「...」。丘昌泰(1995)，公共政策-當代政策科學理論之研究，台北：巨流。丘昌泰(2000)，從公共政策過程的「中心論」到「邊陲論」：修憲後地方政府角色的變遷調整，載於銓敘部(主編)，行政管理論文選輯第十四輯(385-416頁)，台北：銓敘部。石芳瑜等譯(2000)，公關聖經(初版)，Lesly, P. 編，Lesly's Handbook of Public Relations and Communications(5th ed)，台北：商業週刊。行政院主計處(2004)，台灣地區社會發展趨勢調查實施計畫(線上資料)，來源：<http://www.dgbas.gov.tw>。地方制度法(2005修正)，第條，第項，第款，「...」。地方行政機關組織準則(2006修正)，第條，第項，第款，「...」。成天明(1998)，「政府公共關係研究」之探析，立法院院聞，26(10)，71-84。社區發展工作綱要(1999修正)，第條，第項，第款，「...」。呂亞力(1993)，政治學，台北：三民。呂秀琴(2002)，政府公共關係之研究-以桃園縣政府為例，元智大學管理研究所未出版之碩士論文，台北。呂育誠(2001)，地方政府管理，台北：元照。呂朝賢、郭俊巖(2003)，地方政府與福利型非營利組織之關係：以嘉義

地區為例，社會科學學報，11，143-188。余致力(1998)，公共管理之詮釋，載於黃榮護(主編)，公共管理(4-44頁)，台北:商鼎。余致力(1999)，政府預算決策過程:理與力的結合，國策專刊，9，12-14。余致力(2002)，民意與公共政策:理論探討與實證研究，台北:五南。巫宗威(2005)，社區成員參與社區事務動機與行為之研究-以台北市績優社區發展協會為例，銘傳大學公共事務學系碩士班未出版之碩士論文，台北。李次郎(2003)，公共關係理論與實務，台北:水牛。李瞻(1956)，我國政府公共關係之研究，國立政治大學新聞研究所未出版之碩士論文，台北。李瞻(1992)，政府公共關係，台北:理論與政策雜誌社。李長晏(1999)，我國中央與地方政府府際關係分析:英國經驗之學習，國立政治大學公共行政學系未出版之博士論文，台北。李秀珠、遲嫻儒(2004)，組織中上行影響策略之研究:西方及中國是上行影響模式之比較，新聞學研究，80，89-126。林水波(1999a)，公共政策新論，台北:智勝。林水波(1999b)，組織理論，台北:智勝。林先亮(2002)，絕佳公關指南，台北:華文網。林葦芸譯(2006)，權力:基進觀點，Lukes,S.(2005).Power:a radical view(2nd ed)。台北:商周。林暉月(2001)，居民的社區意識與社區公共事務參與態度及方式關係之研究-以台南市為例，國立中山大學公共事務管理研究所未出版之碩士論文，高雄。林瑞欽(1994)，社區意識的概念-測量與提振策略，社區發展研究學刊，31，1-21。林睿俐(2001)，企業負責人、公關人員與媒體從業人員之公共關係互動模式之研究，大葉大學工業關係學系未出版之碩士論文，彰化。林靜伶、吳宜蓁、黃懿慧編著(1996)，公共關係，台北:空大。金耀基(1992)，中國社會與文化，香港:牛津大學出版社。吳定(1995)，公共政策，台北:華視。吳秀月(2005)，地方政府與社會團體互動關係之研究-以現階段新竹市政府與老人福利團體(2001-2004年)為例，中華大學經營管理研究所未出版之碩士論文，新竹。吳英明(1994)，都市發展與市民參與-高雄市為例，高雄市政府研究發展考核委員會委託研究。居延安(2005)，公共關係學(3版)，上海:復旦大學。洪真真(2005)，民眾參與社區公共事務態度之研究，淡江大學公共行政學系公共政策碩士班未出版之碩士論文，台北。洪珮菁(2003)，政府災變公共關係管理之研究-以台北市政府因應納莉風災為例，國立政治大學公共行政學系未出版之碩士論文，台北。南投市公所(2005)，台灣省南投縣南投市總預算，未出版。南投市公所(2007)，南投市簡介(線上資料)，來源:<http://www.ntc.gov.tw>。南投市民代表會(2005)，南投縣南投市代表會議事錄，未出版。南投縣政府(2007)，統計資料(線上資料)，來源:<http://www.nantou.gov.tw>。胡祖慶譯(1996)，全面公關時代-打造企業公關新形象，Haywood,Roger原著，台北:麥格羅希爾。柯于璋(2005)，社區主義治理模式之理論與實踐-兼論台灣地區社區政策，公共行政學報，16，33-57。徐震(1980)，社區與社區發展，台北:正中。徐木蘭、沈介文(2001)，菲律賓、越南與大陸台商之公關構型比較研究，載於徐木蘭(主持)，台商-東亞的管芒花:擴散與調適(3/3)(頁79-86)，台北:行政院國家科學委員會專題研究成果報告(計畫編號:NSC89-2420-H-002-022-S9)，未出版。徐仁輝(1998)，公共財務管理，載於黃榮護(主編)，公共管理(326-369頁)，台北:商鼎。徐仁輝(2002)，緊縮預算下的新預算理論研究，載於銓敘部(主編)，行政管理論文選輯第十七輯(307-328頁)，台北:銓敘部。徐秀華(2003)，台灣鄉鎮市體制變革之研究，元智大學管理研究所未出版之碩士論文，桃園。姚惠忠(2004)，WHATS PR:公關基本教練，台北:威肯公關。姚惠忠(2006)，公關策略內涵與實務操作組合之探討，台北:行政院國家科學委員會專題研究成果報告(計畫編號:NSC94-2412-H-212-002)，未出版。孫玳(1998)，國軍部隊社區關係管理系統建構之探討-以陸軍仁武營區為例，國立中山大學公共事務管理研究所未出版之碩士論文，高雄。孫秀蕙(1997)，公共關係:理論、策略與研究實例，台北:正中。許立一(2004)，地方治理與公民參與的實踐:政治後現代性危機的反思與解決，公共行政學報，10，63-94。許秀鶴(2005)，從民主化探討地方財政惡化之政經分析，國立成功大學政治經濟學研究所未出版之碩士論文，台南。許華國(1971)，政府公共關係實務，新聞聯繫月刊，7(6)，11。郭振羽、羅伊菲譯(1981)，當代社會問題，Robert,N.等原著，台北:黎明。陳文德(2002)，導論-「社群」研究的回顧:理論與實踐，載於陳文德、黃應貴(主編)，「社群」研究的省思(1-42頁)，台北:中研院民族所。陳月珠(2005)，花蓮縣國民小學校長的學校與社區關係之研究，國立花蓮師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文，花蓮。陳令慧(2005)，社區居民之社區意識及其對地區發展之認知與期望:台北市士林區個案研究，國立台北科技大學建築與都市設計研究所未出版之碩士論文，台北。陳金貴(1992)，公民參與的研究，行政學報，24，95-128。陳亭君(2005)，地方政府與企業合作推動地方永續發展之夥伴模式:以臺北縣為例，國立台北大學公共行政暨政策學系未出版之碩士論文，台北。陳桂香(1996)，公共政策與民眾參與:環境影響評估過程中民眾參與制度之研究，國立中興大學公共行政及政策研究所未出版之碩士論文，台北。陳敦源(1998)，民意與公共管理，載於黃榮護(主編)，公共管理(127-173頁)，台北:商鼎。陳美足(2004)，教育部與媒體互動關係之研究-以2004年五個教育新聞議題分析為例，國立台北師範學院教育政策與管理研究所未出版之碩士論文，台北。陳德禹(1989)，公共關係概念分析，載於銓敘部(主編)，行政管理論文選輯第四輯，台北:銓敘部。陳德禹(1996)，行政管理，台北:三民。黃榮護(1998)，政府公關與行銷，載於黃榮護(主編)，公共管理(520-580頁)，台北:商鼎。黃懿慧(2001a)，90年代台灣公共關係研究之探討-版圖發展、變化與趨勢，新聞學研究，67，51-86。黃懿慧(2001b)，公共關係之「關係」研究-研究方向的省思與展望，廣告學研究，17，21-44。黃懿慧(2002)，「關係取向」理論模式初探:組織與利益關係人關係之探討，本土心理學研究，18，95-172。黃懿慧、林穎萱(2004)，公共關係之關係策略模式初探:在地與文化的觀點，新聞學研究，79，135-195。張珣(2002)，大甲社區的研究:以媽祖進香活動為例，載於陳文德、黃應貴(主編)，「社群」研究的省思(265-302頁)，台北:中研院民族所。張在山(1999)，公共關係學，台北:五南。張在山(2004)，公共關係學(3版)，台北:五南。張紋誠(2003)，政府公共關係研究-經合會和農復會之個案分析，中國文化大學新聞研究所未出版之碩士論文，台北市。張潤書(1998)，行政學，台北:三民。張靖嫻(2006)，公關策略理論與實務操作組合之研究，大葉大學人力資源暨公共關係碩士班未出版之碩士論文，彰化。張彝鼎(1965)，行政學概論，台北:政大企公中心。張藝芬(1990)，我國中央政府組織的公共關係運作，國立政治大學新聞研究所未出版之碩士論文，台北。湯濱等譯(1991)，有效公共關係，Cutlip, S. M., Center, A. H. & Broom, G. M. (1985). Effective Public Relations(6th ed)，台北:五南。楊天生(2005)，社會民主化的政府與人民-以台北市政府聯合服務中心的服務為例，世新大學社會發展研究所未出版之碩士論文，台北市。楊永上(2004)，地政機關公關策略研究-以彰化縣為例，大葉大學工業關係學系碩士班未出版之碩士論文，彰化縣。廖坤榮、吳秋菊(2005)，扛不起的未來:地方財政困境之研究-嘉義縣鄉鎮市案例分析，公共行政學報，14，79-124。熊源偉主編(1993)，公共關係學，安徽:安徽人民出版社。熊源偉主編(2002)，公共關係學，台北:揚智。齊思賢譯(2006)，活用經濟學:看穿政府的把戲，Sowell,T. (2003). Applied Economics: Thinking Beyond Stage One，台北:商周。蔡允棟(2001)，官僚組織回應力之研究:個案實證分析，政治科學論叢，15，209-240。蔡宏進(1985)，社

區原理,台北:三民。蔡璧如(1990),台北市政府推展市民公眾關係之研究,國立台灣大學政治研究所未出版之碩士論文,台北市。劉宜君(2005),建構社區終身學習之探討:知識管理與社會資本的分析觀點,載於李天賞(主編),台灣的社區與組織(169-191頁),台北:揚智。劉毓玲譯(1993),新政府運動,Osborne, D. & Gaebler, T (1992), Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector,台北:天下文化。賴金波(2003),公關策略:理論與實務運用,台北:五南。賴祥蔚(2004),公共關係學想像:社群主義觀點,新聞學研究,80,127-158。薄慶玖(1997),地方政府與自治,台北:五南。薄慶玖(2001),地方政府與自治(2版),台北:五南。謝然之(1963),當前國內外宣傳重點,中華民國五十二年新聞聯繫工作研討會實錄,台北:行政院新聞局。謝國榮(1998),地方政府公共關係之運作-以高雄縣婦幼青少年館推廣婦女福利為例,國立中山大學傳播管理研究所未出版之碩士論文,高雄。鍾起岱(1998),中國政府計畫制度(2版),台北:象形。韓慈穎(2001),台北市政府推展公共關係之研究(1994-1998),國立台灣大學政治學研究所未出版之碩士論文,台北市。魏鏞、朱志宏、詹中原、黃德福編(1991),公共政策,台北:國立空中大學。蘇美華(2004),地方政府與媒體企業之關係-以台南市有線電視系統為例,國立成功大學政治經濟學研究所專班未出版之碩士論文,台南。龔寶善(1982),中國社區教育的溯源與取向,中華民國社區教育學會(主編),各國社區教育,台北:幼獅。

二、英文部分 Arnstein, S .R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planning*, 7:216-224. Broom, G. M. ,Casey, S. , & Ritchey, J. (1997). Toward a concept and theory of organization-public relationships. *Journal of Public Relations Research*, 9:83-98. Brookfield, S. (1985). Community adult education : A conceptual analysis. *Adult Education Quarterly*, 33(3), 154-160. Coombs, W. T. (2001). Interpersonal Communication and Public Relations. In Heath, R. L. (Ed) , *Handbook of Public Relations*(pp 105-114), California: SAGE Publications Inc. Cutlip, S. M., Center, A. H. & Broom, G. M. (2000). *Effective Public Relations*. (8th ed.). NJ: Prentice-Hall. Friedmann, J. (1973). *Retracking American: A Theory of Transactive Planning*. Garden City: Doubleday and Anchor. Grunig, J. E. (2001). Building Relationships With Publics: The Next Wave of Research and Evaluation in Public Relations. 曹演義國際學術講座:公關新世紀-理論與實務的研討, 世新大學公共傳播學系。 Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relation*. New York: Holt, Rinehart & Winston. Grunig, J. E., & White, J. (1992). The effect of worldviews on public relations theory and practice. In J.E.Grunig (Ed.), *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Grunig, J. E., & Repper, F. C. (1992). Strategic management, publics, and issues. In J.E.Grunig (Ed.), *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Huang, Y. H. (2001). Values of Public Relations: Effects on Organization-public Relationships Mediating Conflict Resolution. *Journal of Public Relations Research*, 13 (4), 265-301. Hwang, K. K. (1987). Face and favor: The Chinese power game. *American Journal of Sociology*, 92,944-974. Johnson, L. C. (1995). *Social Work Practice: a general approach*. 5th ed. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon. Kramer, R. M. (1993). *Interorganizations Relations: Collaboration, Competition, and Interdependencies*, Privatization in Four European Countries: Comparative Studies in Government-Third Sector Relationships. New York: M. E. Sharpe. Kruckeberg, D. , & Starck, K. (1988). *Public relations and community: a reconstructed theory*. New York: Praeger. Kuper, A., & Kuper, J. Eds. (1996). *The Social Science Encyclopedia*. New York: Routledge. Ledingham, J. A. (2001). Government-community relationships: extending the relational theory of public relations. *Public Relations review*, 27, pp. 285-295. Lee, P. N. (1999). March toward democratization: the 1998 three-in-one election in Taiwan. *East Asia: An International Quarterly*, 17, 111 – 116. Plowman, K. D., & Briggs, W. G., & Yi-Hui Huang (2001). *Public Relations and Conflict Resolution*. In Heath, R.L. (Ed). *Handbook of Public Relations*, California: Sage Publications Inc, pp 301-310. Saidel, J. R. (1991). Resource Interdependence: The Relationship between State Agencies and Nonprofit Organizations. *Public Administration Review*, 51(6), 543-553. Schwarzweller, H. K. (2003). Community in a global economy , 載於李天賞主編(2005), 台灣的社區與組織, 台北:揚智, 1-25。 Skocpol. (1979). *The State and Social Revolution: A Comparative Analysis of France, Russia, and China*. New York: Cambridge University Press. Sumption, M. R., & Engstrom, Y. (1966). *School-community relations*. New York ; McGraw-Hill. Vasquez, G. M., & Taylor, M. (2001). Research Perspectives on “ the Public ” . in Robert. L. Heath (Ed). *Handbook of Public Relations*. California: Sage Publications Inc, pp. 139-154. Volkmer, W. E. (1986). *American Government*. Englewood: Prentice-Hall. Wilcox, D. L., & Ault, P. H. & Agee, W. K. & Cameron, G.. T. (2000) , *Public Relations - strategies and tactics* (6th ed) , New York: Addison - Wesley Educational Publishers Inc. Wu, Ming-Yi., & Taylor, M., & Chen, Mong-Ju. (2001). Exploring societal and cultural influences on Taiwanese public relations. *Public Relations Review*, 27, pp. 317-336. Wu, Ming-Yi., & Taylor, M. (2003). Public relations in Taiwan: roles, professionalism and relationship to marketing. *Public Relations Review*, 29, pp. 473-483.