

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

台北市政府跨機關服務網絡實證研究 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 95-2414-H-004-042-
執行期間：95年08月01日至96年07月31日
執行單位：國立政治大學公共行政學系

計畫主持人：顏良恭

計畫參與人員：博士班研究生-兼任助理：潘若琳、何景榮

處理方式：本計畫涉及專利或其他智慧財產權，2年後可公開查詢

中華民國 96年12月17日

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告

台北市政府跨機關服務網絡實證研究

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：NSC 95-2414-H-004-042

執行期間：2006/08/01—2007/07/31

計畫主持人：顏良恭教授

計畫參與人員：潘若琳 何景榮

成果報告類型：精簡報告

處理方式：二年後可公開查詢

執行單位：國立政治大學

中華民國九十六年十二月十六日

目 錄

壹、報告內容 pp.2-9

一、前言 p.2

二、研究目的 p.2

三、文獻探討 p.3

四、研究方法 p.4

五、結果與討論 pp.5-9

貳、參考文獻 pp.9-15

參、計畫成果自評 p.15

壹、報告內容

一、前言

隨著社會問題的複雜與相關聯，政府回應問題方式也就更為複雜，層級節制所能提供問題的解決方式相對有所限制。而協調與整合不同機關協力合作的努力，更加深建立政府執行能力的難度。在落實執行政策方案時，政府的任務在尋求權衡結合不同政策制定者與合夥者的方式，讓他們彼此協力合作的活動更為緊密，服務與財務支援更具協調、效率與回應性；然而，在另外一方面，民眾卻想要政府提供有品質的服務，但政府越來越難以滿足民眾的需求，這個能力差距就形成政府績效的嚴重問題，而這些差距也使得透過層級節制垂直架構來落實政策需求將更為困難；因此，轉而尋求水平跨機關、跨部門的協力合作關係來完成政府任務和滿足民眾的需求（Kettl, 2006:15）。

網絡分析研究受到重視，使得傳統公共行政與公共政策以「統治轄區」(jurisdiction)作為解釋的變數，慢慢失去信度與效度，部分在於以這樣的觀點並無法解決日漸複雜的問題¹。而隨著問題複雜與環境因素的影響，以往「統治轄區」加上「層級節制」等於「政府服務績效」的思維，逐漸為整合各機關的服務提供者成為「服務傳遞協力合作網絡」(service delivery collaborative network)所取代（McGuire, 2002）。跨機關、跨部門與跨政府環境，策略與結構互動的系統型塑化參與者間正式與非正式的接觸，而為了瞭解跨機關網絡為什麼運作有績效，有必要去檢驗網絡的本質（Gage, 1984）、網絡化的發展過程，以及網絡的績效。

雖說『網絡分析』的學術社群試圖開拓出一條嶄新的道路，以更貼近研究對象與研究實體之間的互動，但是大多數公共行政與管理的網絡分析文獻大都停留在理論的論述階段，並未經過嚴格經驗檢證。這些原創性文獻中，大多是規範性處方，缺乏經驗與個案的檢證，雖然政府管理逐漸浮現「網絡化現象」，但我們無法確知什麼是牽涉這些「網絡化現象」的構成要素？這些構成因素孰輕孰重？而這些構成因素是否可以精準的掌握網絡管理的現象？再者，網絡中個體參與者的角色為何？網絡管理的績效要如何評估？凡此種種問題需要更多嚴謹的研究與個案累積才能告訴我們答案。

二、研究目的

本研究採取公共網絡管理分析，不同於社會學探討是什麼原因形成網絡結構，大多數公共網絡管理分析的共同點是將網絡結構視為既成給定的現象；在此假定之下，其中一個學派的研究主題聚焦於在網絡環境之下，公共管理者角色與行為如何貢獻網絡績效（Agranoff & McGuire, 1998, 1999, 2001; Meier & O' Toole, 2001, 2003; McGuire, 2002）。而另一學派則是專注於跨機關協力合作網絡的績效（Agranoff & McGuire, 1998, 1999, 2003, 2004; Provan & Sebastian, 1998; Provan & Milward, 2001; Keith & Milward, 1995a, 1995b; Provan & Milward,

¹ H. George Frederickson(1999)觀察到當代公共行政最重要的特徵在於統治轄區 (jurisdiction) 與公共管理間關係的減少。所有形式的轄區逐漸失去他們的功能，這是因為資訊科技的發達，以及國家界線的模糊，以統治轄區觀點似乎不能處理複雜的問題（p.22）。

1991)。在這兩個不同學派的研究焦點、經驗與理論，以臺北市政府戶政業務作為我們的觀察單位基礎下，本研究的研究問題為結合個體層次的公共管理者的角色與行為，以及機關之間互助協力合作所形成的跨機關服務傳遞協力合作網絡如何貢獻於網絡績效？

三、文獻探討

1. 個體層次的公共管理

網絡互賴性根本改變公共管理者的角色與行為，他們不僅需要管理與執行機關的功能，也必須建立與其他人的關鍵性連結。McGuire (2002)認為公共管理者在網絡環境牽涉到四個主要工作：1.綜效 (synthesizing)：公共管理者建立使網絡參與者互動環境的行為，尋求減少網絡中互動的交易成本。2.動員 (mobilizing)：公共管理者從網絡參與者獲得承諾與資源。3.活化 (activation)：整合交叉點 (nodes) 進入網絡中，所謂交叉點，Meier 與 O' Toole (2005)認為是利害相關人。4.型塑化 (framing)：藉由公共管理者帶動，對角色、規則與網絡價值達成共識，並將這些關係安排與整合成網絡結構。在這四項工作基礎下，網絡中的公共管理者有相對清楚的方案目標，可以分配最大的管理資源來從事活化作用（確認參與者、開發資源、確保所有利益）和發揮綜效（促進資訊交換，發展互動過程），同時可以動員不同的資源（激勵網絡參與者、從利害相關人獲得支持、促進他們的承諾）與型塑共識（影響網絡的運作結構，影響普遍價值與規範，並建立分享目的或遠景）。

2. 機關層次的服務傳遞協力合作網絡

機關單位間的網絡結構可能是正式或者非正式，協力合作網絡安排是建立在彼此協力合作解決問題的協調基礎上。網絡結構有如下的特徵：

- (1)、策略與結構連結
- (2)、資源分享與協助
- (3)、資訊共享
- (4)、核心機關的協調與整合

3. 協力合作網絡是聯繫公共管理者與機關組織間關係的集體行動

協力合作是治理、行政、組織自主性、互利性與規範的過程。網絡協力合作最後的結果是一種制度化的集體行動 (institutional collective action) (Feiock, 2004)。借用 Ostrom(1999)所發展的「制度分析與發展架構」(Institutional Analysis and Development Framework, IAD) 概念，網絡結構相當程度影響成員的集體行動；首先，為了促進參與者的協力合作，網絡結構必須能夠限制參與者的需求不超過資源所能負擔的能力，因為資源的限制，分配規則必須能規範使用情形，也必須調整適當的運作規則，而參與者主動參與選擇機制可以促進這些過程，網絡組織也必須可以管理這些資源的適當大小。協力合作的成功關鍵在於這些

選擇依賴參與者意願來監督他們，以及制裁那些非順服的合夥者。

4. 跨機關服務傳遞協力合作網絡與網絡績效

合理的評估網絡績效將成爲判斷機關形成協力合作網絡與否，以及判斷利害相關人是否支持的關鍵 (Provan & Milward, 2001)。早期實證文獻已經提出透過利害相關人節點來衡量網絡績效(Meier & O' Toole, 2005)；因此，我們可以透過利害相關人的意見來評估服務傳遞協力合作網絡管理的績效。

根據上述文獻，結合戶政管理者的角色與行爲，以及戶政機關的協力合作行爲，所形成的跨機關戶政服務傳遞協力合作網絡如何貢獻於網絡績效，可以得到下列假設：

- H1：在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，公共管理者的綜效角色與行爲與網絡績效(行政績效)呈現正向顯著相關。
- H2：在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，公共管理者的動員角色與行爲與網絡績效(行政績效)呈現正向顯著相關。
- H3：在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，公共管理者的活化角色與行爲與網絡績效(行政績效)呈現正向顯著相關。
- H4：在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，公共管理者的型塑化角色與行爲與網絡績效(行政績效)呈現正向顯著相關。
- H5：在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，機關的資源協助和分享與網絡績效(行政績效)呈現正向顯著相關。
- H6：在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，機關的資訊分享與網絡績效(行政績效)呈現正向顯著相關。
- H7：在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，機關組織間的策略與結構與網絡績效(行政績效)呈現正向顯著相關。

四、研究方法

本研究屬於橫斷面的設計，資料性質則包括主觀性問卷調查與客觀性的官方資料，而分析研究中的因果關係的統計方程式則仰賴迴歸方程式與結構方程式。根據前面所述及的研究問題、理論建構與研究假設，我們可以得出如下的多元迴歸方程式。這個多元迴歸等式的結果變數爲網絡績效，解釋變數爲綜效、動員、活化、型塑化、資源分享與協助、資訊共享、策略與結構協調、核心機關的協調與整合，以及主管、工作年資與性別。因此，

$$Y(\text{網絡績效}) = \alpha + \beta_1(\text{綜效})X_1 + \beta_2(\text{動員})X_2 + \beta_3(\text{活化})X_3 + \beta_4(\text{結構化})X_4 \\ + \beta_5(\text{資源協助和分享})X_5 + \beta_6(\text{資訊共享})X_6 + \beta_7(\text{策略與結構互依})X_7 \\ + \beta_8(\text{核心機關的協調與整合})X_8 + \sum \beta(\text{控制變數}) + \varepsilon$$

本研究中需要衡量的結構方程式則是衡量在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，公共管理的角色與行為與機關協力合作行為如何貢獻於網絡績效，這個結構方程式可以表述如下：

$$\eta(\text{網絡效能}) = \beta_1(\text{綜效}) + \beta_2(\text{動員}) + \beta_3(\text{活化}) + \beta_4(\text{結構化}) + \beta_5(\text{資源分享}) \\ + \beta_6(\text{資訊共享}) + \beta_7(\text{策略與結構互賴}) + \beta_8(\text{核心機關協調與整合}) \\ + \zeta(\text{測量誤})$$

五、結果與討論

1、多元迴歸方程式

在表一的模型為互動模型 (interactional model)，結果變數為網絡績效，解釋變數為綜效、動員、活化、型塑化、資源分享與協助、資訊分享、策略與結構互賴、核心機關的協調與整合，控制變數為主管、性別 (男生) 與工作經驗，互動項為主管×工作經驗。從表一得知，在觀察樣本 283 個，模型 2 可以解釋網絡績效的變異程度達到 66% (R=0.66, F=35.85)。進一步分析，資源分享與協助跟網絡績效呈現負向顯著相關 (Beta=-0.13, t=-2.77, p<0.01)，也就是機關每增加一個單位的資源分享與協助作用，相對的，網絡績效會減少 0.13 個單位。這表示機關投入越多有關資源分享與協助的行為對於網絡績效的提升無正面相當的助益，這也證明我們的假設 5 不成立。其次，資訊分享與網絡績效呈現正向顯著相關 (Beta=0.19, t=2.53, p<0.05)，也就是機關每增加一個單位資訊分享的協力合作行為，相對的網絡績效會增加 0.19 個單位，這也證明我們的假設 6 成立。而策略與結構互賴與網絡績效呈現正向顯著相關 (Beta=0.52, t=6.85, p<0.001)，也就是機關每增加一個單位策略與結構互賴的協力合作行為，相對的網絡績效會增加 0.52 個單位，這也證明我們的假設 7 成立。而控制變數主管與網絡績效呈現負向顯著相關 (Beta=-0.69, t=-2.79, p<0.01)，也就是如果職務是主管，相對的比非主管會網絡績效會減少 0.69 個單位。

表一：跨機關服務傳遞協力合作網絡與網絡績效的多元迴歸分析

| 因素 | 結果變數：網絡績效 | | |
|----------------|-------------------|-------|-----------|
| | 標準化迴歸係數 | T-分數 | 共線性考驗 VIF |
| 綜效 | 0.06 (0.06) | 0.92 | 2.62 |
| 動員 | -0.01 (0.08) | -0.17 | 5.03 |
| 活化 | 0.1 (0.08) | 1.21 | 3.81 |
| 型塑化 | 0.13 (0.07) | 1.92 | 3.48 |
| 資源分享與協助 | -0.13** (0.05) | -2.77 | 1.41 |
| 資訊分享 | 0.19* (0.08) | 2.53 | 2.31 |
| 策略與結構互賴 | 0.52*** (0.08) | 6.85 | 2.37 |
| 核心機關的協調與整合 | 0.07 (0.06) | 1.14 | 1.98 |
| 職務 (主管=1) | -0.69** (0.25) | -2.79 | 5.56 |
| 性別 (男生=1) | 0.09 (0.08) | 1.05 | 1.08 |
| 工作經驗 | 0.01 (0.01) | 1.81 | 1.51 |
| 主管 × 工作經驗 | 0.02 (0.01) | 1.86 | 6.36 |
| 截距 | -0.11 | | |
| 觀察樣本 | 283 | | |
| F 考驗 | 35.85*** | | |
| R ² | 0.66 | | |

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

() 括號為 Robust 標準誤

2、結構方程式估計

(1)、模型適配度

從表二得知，這個結構方程式的 NFI=0.85, RFI=0.83, IFI=0.90, NNFI=0.88, CFI=0.90，以及 RMSEA=0.08，以上各個指標如 NFI、RFI、IFI、NNFI 顯示模型仍有進一步改善空間，但考量這個模型符合理論模型和假設檢驗的一致性，所以

不進行統計模型的改善。再者，相關適配指標如 CFI 與 RMSEA 皆符合適配值的標準。

表二：機關協力合作行為結構方程式模型配適指標

| 指標 | 模型 | 門檻值 |
|-------|------|--|
| NFI | 0.85 | 大於 0.90 |
| RFI | 0.83 | 大於 0.90 |
| IFI | 0.90 | 大於 0.95 |
| NNFI | 0.88 | 大於 0.90 |
| CFI | 0.90 | 大於 0.90 |
| RMSEA | 0.1 | 1.小於 0.05 良好適配 2.在 0.05 與 0.08 之間 算是不錯適配 3.在 0.08 到 0.10 之間 普通適配 4.大於 0.10 表示不良適配 |

(2)、標準化迴歸係數

從表三發現跨機關協力合作網絡是由綜效、動員、活化、型塑化、資源分享與協助、資訊分享、策略與結構互依、核心機關協調與整合，和網絡績效互動所形成。其標準化迴歸係數為 0.05、-0.18、0.36、0.05、-0.14、0.16、0.59 與 0.05；因此，在信賴水準為 95%之下，我們可以知道策略與結構互依對貢獻網絡績效最大，其次依序是資訊分享。但是資源分享與協助卻不利於網絡績效的提升，印證假設 5 並不成立。

表三：潛在變數與潛在變數間的參數估計值

| 因素 | 結果變數：網絡績效 | |
|-----------|-----------|------|
| | 標準化參數估計值 | 標準誤 |
| 綜效 | 0.05 | 0.15 |
| 動員 | -0.18 | 0.18 |
| 活化 | 0.36 | 0.19 |
| 型塑化 | 0.05 | 0.10 |
| 資源分享與協助 | -0.14** | 0.05 |
| 資訊分享 | 0.16* | 0.09 |
| 策略與結構互依 | 0.59*** | 0.08 |
| 核心機關協調與整合 | 0.05 | 0.06 |
| res 1 | 0.54 | 0.03 |

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

從表一和表三的結果，我們可以知道跨機關服務傳遞協力合作網絡，除了資源分享與協助外，包括資訊分享、策略與結構互賴、核心機關協調與整合都正向顯著有助於網絡績效，在過去大部分討論跨機關服務傳遞協力合作網絡的文獻都是正向快樂（celebratory），而非謹慎（cautious）觀點（McGuire, 2006: 39），而不去討論負面的觀點，而從統計結果顯示，機關之間並不願意資源分享與協助行為，這是值得我們警惕的。而從假設檢驗來看，如表四所示，在 95%信賴水準下，多元迴歸方程式驗證了假設 6、7 成立；也就是說，在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，機關的資訊分享程度越高，網絡績效的程度也就越高(假設 6)；在跨機關服務傳遞協力合作網絡中，機關間的策略與結構互賴程度越大，網絡績效提升程度也就越大(假設 7)。從結構方程式預估亦可以發現跟多元迴歸方程式相似結果：資源分享與協助與網絡績效呈現負向顯著相關於，資訊分享與網絡績效呈現正向顯著相關，策略與結構互賴與網絡績效呈現正向顯著相關。除此之外，我們透過多元迴歸方程式與結構方程式兩種研究方法所檢驗的結果大致雷同；因此，聚合效度良好。

表四：假設方向與多元迴歸方程式與結構方程式驗證彙整

| 解釋變數 | 假設方向 | 結果變數：網絡績效 | |
|------------------|------|-----------|-------|
| | | 多元迴歸 | 結構方程式 |
| 綜效(假設 1) | +* | + | + |
| 動員(假設 2) | +* | + | + |
| 活化(假設 3) | +* | + | + |
| 型塑化(假設 4) | +* | + | + |
| 資源分享與協助(假設 5) | +* | -* | -* |
| 資訊分享(假設 6) | +* | +* | +* |
| 策略與結構互賴(假設 7) | +* | +* | +* |
| 核心機關的協調與整合(假設 8) | +* | + | + |

*表示有顯著

回顧之前所提到的研究問題-跨機關戶政業務傳遞協力合作網絡如何貢獻於戶政服務網絡績效。在 95%信賴水準，透過多元迴歸方程式的檢證與結構方程式估計，個體層次的公共管理者的角色與行為是否有助於網絡績效並無法獲得進

一步支持，但是機關層次的協力合作行為是否有助於網絡績效則提供部分支持的論據。顯然的，機關之間尋求資源的協助和分享並無助於戶政服務傳遞協力合作網絡間的績效，可能由於競爭的存在，使得戶政機關之間並不願意從事資源協助與共享，這也可能解釋部分理論文獻對協力合作網絡過於樂觀的質疑。但機關組織間的資訊共享、策略與結構互賴則是有助於網絡績效的提升。我們可以發現從戶政人員認知之中，戶政管理者的管理作為並無法確實貢獻於戶政服務傳遞網絡的績效。反而是機關間的合作行為有助於網絡績效。但是戶政機關各自之間又有地盤意識存在，所以較少從事以利網絡績效的資源分享合作行為。

參考書目

一、中文部分

- 邱皓政。2004。《結構方程式：LISREL 的理論、技術與應用》。臺北：雙葉書廊有限公司。
- 陳恆鈞、張國偉。(2006)。〈組織協力與組織績效之研究：以雲林縣蔬菜產銷班為例〉。《公共行政學報》 19：1-54。
- 張家宜與李怡禎(2002)。〈全面品質管理應用於高等教育行政之實證研究教育研究資訊〉。《教育研究資訊》 10，1：29-53。
- 蔡秀涓(2004)。〈公務人員組織信任模型之建構：以臺北市政府為例〉。《人文及社會科學集刊》 16，2：241-279。

英文部分

- Akerlof,G. 1970. The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *Quarterly Journal of Economics*, 84:488-500.
- Agranoff, R.(1991). Human Services Integration: Past and Present Challenges in Public Administration. *Public Administration Review*, 51(6): 533-542.
- Agranoff, R.(2005). Managing Collaborative Performance. *Public Performance and Management Review*, 29(1): 18-45.
- Agranoff, R.(2006). Inside Collaborative Networks: Ten Lessons for Public Managers. *Public Administration Review*, 66(special issue): 56-65.

- Agranoff, R. & Lindsay, V. (1983). Intergovernmental Management: Perspective from Human Services Problem Solving at the Local Level. *Public Administration Review*, 43(3): 227-237.
- Agranoff, R. A. & McGuire, M. (1998). Multinetwork Management: Collaboration and the Hollow State in Local Economic Policy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8(1): 67-91.
- Agranoff, R. & McGuire, M. (1999). Managing in Network Settings. *Policy Studies Review*, 16(1): 18-41.
- Agranoff, R. A. & McGuire, M. (2001). Big Questions in Public Network Management Research. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(3): 295-326.
- Agranoff, R. A. & McGuire, M. (2003). *Collaborative Public Management*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Agranoff, R. & McGuire, M. (2004). Another Look at Bargaining and Negotiating in Intergovernmental Management. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(4): 495-512.
- Alkadry, M. G. & Tower, Leslie E. (2006). *Unequal Pay: The Role of Gender*. *Public Administration Review*, 66(6): 888-898.
- Alter, Catherine & Hage, Jerald (1993). *Organizations Working Together*. London: SAGE Publications.
- Babbie, Earl (1998). *The Practice of Social Research*. 7th edition. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Babbie, Earl (2000). *Survey Research Methods*. 2nd edition. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Berry, Frances S. & Brower, Ralph S. (2005). Intergovernmental and Intersectoral Management: Weaving Networking, Contract Out, and Management Roles into Third Party Government. *Public Performance & Management Review*, 29(1): 7-17.
- Berry, Frances S., Brower, Ralph S., Choi, Sang Ok, Goa, Wendy Xinfang, Jang, Hee Soun, Kwon, Myungjung & Word, Jessica (2004). Three Traditions of Network Research: What the Public Management Research Agenda Can Learn from Other

- Research Communities. *Public Administration Review*, 64(5): 539-552.
- Bryson, John M., Crosby, Barbara C. & Stone, Melissa Middleton(2006). The Design and Implementation of Cross-Sector Collaborations: Propositions from the Literature. *Public Administration Review*, 66(special issue): 44-55.
- Cohen, Louis, Minion, Lawrence & Morrison, Keith (2003). *Research Methods in Education*. 5th ed., New York, NY : Routledge Falmer.
- DeHart-Davis, Leisha, Marlowe, Justin & Pandey, Sanjay K . (2006). Gender Dimensions of Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 66(6): 873-887.
- de Vaus, David(2001). *Research Design in Social Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Ltd.
- Feiock, Richard C.(2004). (ed.). *Metropolitan Governance: Conflict, Competition, and Cooperation*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Frederickson, H. George(1999). The Repositioning of American Public Administration. *PS: Political Science and Politics*, 32(4): 701-711.
- Gage, Robert W.(1984). Federal Regional Councils: Networking Organizations for Policy Management in the Intergovernmental System. *Public Administration Review*, 44(2): 134-145.
- Gujarati,Damodar N.(2003). *Basic Econometrics*. 4th edition. New York, NY: McGraw-Hill Higher Education.
- Guy, Mary E. and Newman, Meredith(2004).A Women' s Jobs, Men=s Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64(3): 289-298.
- Hatry, Harry P.(1999). *Performance Measurement: Getting Results*. Washington, D.C.: The Urban Institute Press.
- Henry, N.(2002). Is Privatization Pass? The Case for Competition and Emergence of Intersectoral Administration. *Public Administration Review*, 62(3): 347-377.
- Isett, Kimberley Roussin & Provan, Keith G. (2005). The Evolution of Dyadic Interorganizational Relationships in a Network of Publicly Funded Nonprofit Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15:149-165.
- Jennings, Edward T., & Ewalt, Jo Ann G. (1998). Interorganizational Coordination,

- Administrative Consolidation, and Policy Performance. *Public Administration Review*, 58(5): 417-428.
- Keast, Robyn; Mandell, Myrna P.; Brown, Kerry; & Woolcock, Geoffrey (2004). Network Structures Working Differently and Changing Expectations. *Public Administration Review*, 64(3): 363-371.
- Kettl, Donald F.(2006). Managing Boundaries in American Administration:the Collaboration Imperative. *Public Administration Review*, 66(special issue): 10-19.
- Kline, Rex B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. 2nd edition. New York, NY: The Guilford Press.
- Kickert, Walter J. M., Klijn, Erick-Hans, & Koppenjan, Joop E. M. (1997). *Managing Complex Networks*. London: Sage Publications.
- Lynn, L. E.(1981). *Managing the Public' s Business: The Job of the Government Executive*. New York, NY: Basic Books.
- Mandell, Myrna P.(1988). Intergovernmental Management in Interorganizational Networks: A Revised Perspective. *International Journal of Public Administration*, 11(4): 393-416.
- Mandell, M. P.(1990). Network Management: Strategic Behavior in the Public Sector. In Robert W. Gage & Myrna P. Mandell(Eds.). *Strategic for Managing Intergovernmental Policies*(pp. 29-53). New York: Praeger.
- Mandell, Myrna P.(1994). Managing Interdependencies through Program Structures: A Revised Paradigm. *American Review of Public Administration*, 24(1): 99-121.
- Mandell, Myrna P.(1999). Symposium: The Impact of Collaborative Efforts. *Policy Studies Review*, 16(1): 4-47.
- Mandell, Myrna P.(Ed.)(2001). *Getting Results through Collaboration: Networks and Network Structures for Public Policy and Management*. Westport, CT: Quorum Books.
- Marsh, David & Rhodes, A. (1992). *Policy Networks in British Government*. London: Oxford University Press.
- Mayntz, Renate(1993). Modernisation and the Logic of Interorganizational Networks. *Knowledge and Policy*, 6(1): 3-16.
- McCurdy, H.E.& Cleary, R.E.(1984). Why Can' t We Resolve the Research Issue in Public Administration? *Public Administration Review*, 44 (1):49 – 55.

- McGuire, Michael (2002). Managing Networks: Propositions on What Managers Do and Why They Do It. *Public Administration Review*, 62(5): 599-609.
- McGuire, Michael (2006a). Intergovernmental Management: A View from the Bottom. *Public Administration Review*, 66(5): 677-679.
- McGuire, Michael (2006b). Collaborative Public Management: Assessing What We Know and How We Know It. *Public Administration Review*, 66(special issue): 33-43.
- Meier, Kenneth J. & O' Toole, Laurence J.(2001). Managerial Strategies and Behavior in Networks: A Model with Evidence from U.S. Public Education. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(3): 271-293.
- Meier, Kenneth J. & O' Toole, Laurence J. (2002). Public Management and Organizational Performance: The Impact of Managerial Quality. *Journal of Policy Analysis and Management*, 12(5): 629-643.
- Meier, Kenneth J. & O' Toole, Laurence J. (2003). Public Management and Educational Performance: the Impact of Managerial Networking. *Public Administration Review*, 63(6):689-699.
- Meier, Kenneth J. & O' Toole, Laurence J. (2005). Managerial Networking: Issues of Measurement and Research Design. *Administration & Society*, 37(5): 523-541.
- Meier, Kenneth J., Mastracci, Sharon H. & Wilson, Kristin(2006). Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination of the Link to Performance. *Public Administration Review*, 66(6): 899-909.
- Mitchell, J. C.(1969). The Concepts and Use of Social Network. In J. C. Mitchell(Ed.). *Social Networks in Urban Situations*. Manchester, Manchester University Press.
- Newcomer, Kathryn E. and Triplett, Timothy(2004). Using Surveys. In Joseph S. Wholey, Harry P. Hatry and Kathryn E. Newcomer(Eds). *Handbook of Practical Program Evaluation*(p.257-p.291). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Oliver, C.(1990). Determinants of Interorganizational Relationships: Integration and Future Direction. *Academy of Management Review*, 15: 241-265.
- Ostrom, E.(1999). Institutional Rational Choice: An Assessment of Institutional Analysis and Development Framework. In P. Sabatier(Ed.). *Theories of the Policy Process*(pp. 35-72). Boulder, CO: Westview.

- O' Toole, Laurence J.(1997a). Treating Networks Seriously: Practical and Research-Based Agendas in Public Administration. *Public Administration Review*, 57(1): 45-52.
- O' Toole, Laurence J.(1997b). Implementing Public Innovations In Network Settings. *Administration & Society*, 29(2): 115-138.
- O' Toole, Laurence J. & Meier, Kenneth J. (1999). Modeling the Impact of Public Management: Implications of Structural Context. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9(4): 505-526.
- Powell, Walter W.(1990). Neither Market Nor Hierarchy: Network Forms of Organization. In Barry M. Staw and L. L. Cummings(Eds). *Research in Organizational Behavior* 12(pp.295-336). Greenwich, CT: JAI Press.
- Provan, Keith G., & Milward, H. Brinton (1991). Institutional-Level Norms and Organizational Involvement in a Service-Implementation Network. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1(4): 391-417.
- Provan, Keith G., & Milward, H. Brinton (1995a).A Preliminary Theory of Interorganizational Network Effectiveness: A Comparative Study of Four Community Mental Health Systems. *Administrative Science Quarterly*, 40(1): 1-33.
- Provan, Keith G. & Milward, H. Brinton (1995b). Do Networks Really Work ? A Framework for Evaluating Public-Sector Organizational Network. *Public Administration Review*, 61(4):414-423.
- Provan, Keith G., & Milward, H. Brinton (2001). Do Networks Really Work ? A Framework for Evaluating Public Sector Organizational Networks. *Public Administration Review*, 61(4): 400-409.
- Provan, Keith G. & Sebastian, Juliann G.(1998). Network Within Networks: Service Link Overlap, Organizational Cliques, and Network Effectiveness. *Academy of Management Journal*, 41(4): 453-463.
- Provan, Keith G., Veazie, Mark A., Staten, Lisa K. & Teufel-Shone, Nicolette I. (2005). The Use of Network Analysis to Strengthen Community Partnerships. *Public Administration Review*, 65(5): 603-613.
- Raab, Jrg, & Milward, H. Brinton (2003). Dark Networks as Problems. *Journal of Public*

- Administration Research and Theory*, 13(4): 413-440.
- Rainey, Hal G.(2003).*Understanding and Managing Public Organizations*. 3rd edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Ring, Peter Smith & de Ven, Andrew H. Van(1994). Development Processes of Cooperative Interorganizational Relationship. *Academy of Management Review*, 19(1): 90-118.
- Robbins, S. P. (1980). *The Administrative Process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Sharpf, F. W.(1978). Interorganizational Policy Studies: Issues, Concepts, and Perspectives. In K. I. Hanf and F. W. Scharpf(Eds.). *Interorganizational Policy Making Limits to Coordination and Central Control*(pp.345-370). London, Sage.
- Selden, Sally Coleman, Sowa, Jessica E. & Sandfort, Jodi(2006). The Impact of Nonprofit Collaboration in Early Child Care and Education on Management and Program Outcomes. *Public Administration Review*, 66(3): 412-425.
- Singleton, Royce A. and Straits, Bruce C.(2005). *Approaches to Social Research*. 4th edition. New York, NY: Oxford University Press.

參、計畫成果自評

本研究內容與原計畫極為相符，與預期目標一致，本研究透過問卷發放和深度訪談來分析戶政業務跨機關服務傳遞協力合作網絡現象，是將西方的服務傳遞協力合作網絡文獻首度嘗試應用到本國的系絡中，本研究雖侷限於臺北市政府戶政業務，但研究結果顯示在模型的信度、效度和迴歸方程式或者結構方程式解釋預測程度都甚佳，極具學術價值，並適合在學術期刊發表。未來研究，可以將這個理論架構應用到政府其他部門領域如健保、社會福利、交通事務等方面作進一步的分析。