

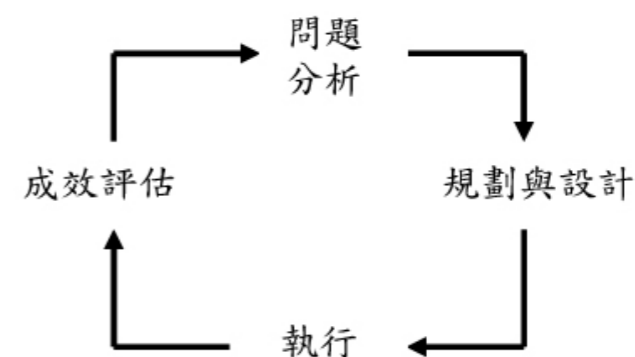


「方案設計與評估」 課程的研讀指引

/ 謝儒賢

台灣自民國八十六年通過「社會工作師法」起，將本國社會福利服務的供給向專業體制的方向邁進；歷年來，為因應不斷轉型的社會問題與各項新興的社會福利需求，「社會工作師法」在民國九十七年一月十六日大幅修法，且在「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則」第五條中明訂：自民國一零二年元月一日起，應考人須修完考選部審議通過的「四十五學分、二階段四百小時的實習或實地工作（詳細規定請參閱中華民國考選部網址 http://wwwc.moex.gov.tw/main/ExamLaws/wfrmExamLaws.aspx?kind=3&menu_id=320&laws_id=88）」課程要求，方具備社會工作師考試資格。「方案設計與評估」即是「社會政策立法與行政管理領域課程」中的一門學科（其他三門學科分別為：「社會政策與社會立法」、「社會福利行政」，以及「社會工作管理」或「非營利組織管理」擇一修讀。）可見它對社會工作專業的重要性。基本上，「方案設計與評估」是門整合性的課程，其兼具專業知識的運用與服務供輸的實際操作，具

體的將社會政策或相關社會立法的理想、各種社會需求等，落實在社會大眾的生活當中。因此，期待透過本課程的學習歷程，培養同學或實務工作者具備社會服務方案的規劃、設計與執行的能力（如【圖1】所示），並能妥善運用社會科學方法有系統的評估社會服務方案的具體成效，所以本學期的課程內容包含下列十個面向：



【圖1】方案管理體系圖

- 一、方案設計與評估的意義；
- 二、方案設計與評估過程；
- 三、方案設計的類型與成效評估的設計和運用；
- 四、方案規劃目的、目標之設定與問題需求分析；
- 五、問題分析、需求評估等相關理論與測量方法之探討與分析；
- 六、資源分析、開發與預算編列；
- 七、創意與方案設計；
- 八、發展與選擇適當的服務方案及其處置策略；
- 九、方案計畫撰寫與評估報告運用；
- 十、方案設計操作實例與討論。

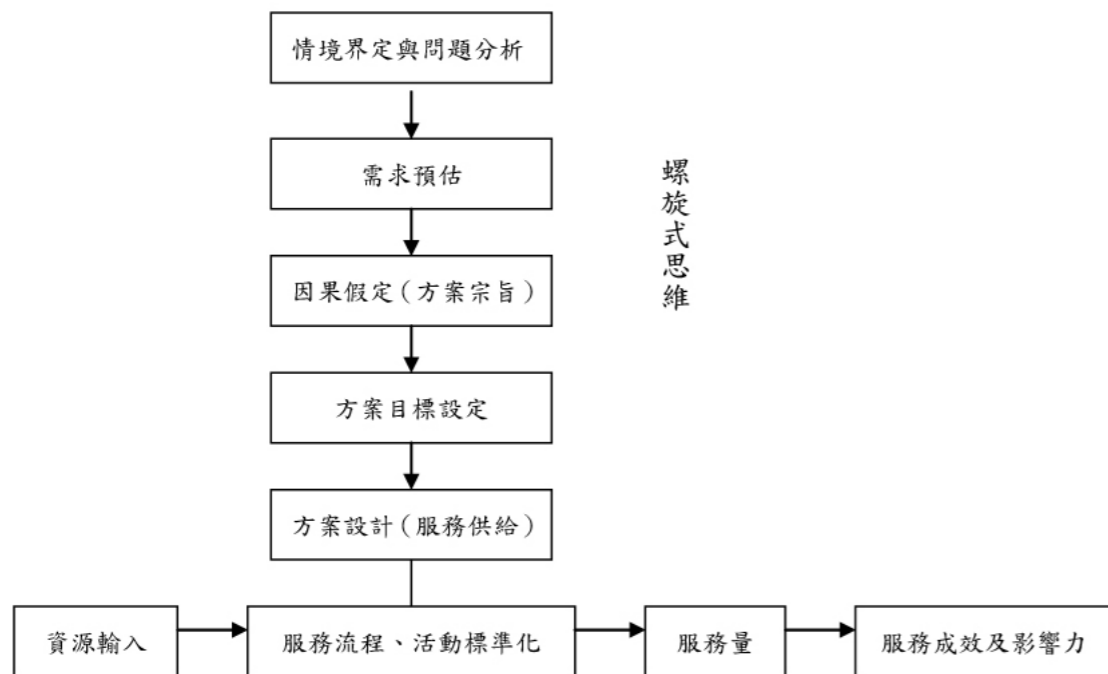


期盼藉由理論與實務操作兼具的前述課程規劃，讓每位同學在完成本課程研修後，皆能具備方案規劃、設計、執行與評估的基本能力。其次，同學在學習本課程時，將面對整合性運用相關知識的情境，例如在釐清與界定社會問題時，將使用社會學、社會問題等學科的知識；在需求分析時，將運用社會統計學、社會研究方法、社會資源開發與運用的相關知識；在設計社會服務方案時，更須運用人類行為與社會環境的相關知識，並以「使用者導向（客製化）」的觀點，提出「因時、地制宜」的服務內容；在檢測服務成效時，也須同時運用社會工作管理、社會統計學和社會研究方法等知識；而在編列方案預算時，也將運用到基本的會計與組織財務管理知識。最後，在撰寫社會服務方案時，更考驗同學的寫作能力。因此，同學在研習本課程時，須注意下列事項：

1. 循序漸進，切勿跳躍式學習：依據本課程的規劃學習進度，每週循序漸進的累積方案設計與評估知識，切勿跳躍或臨時抱佛腳式的學習，因為方案設計與評估是種邏輯推演過程，且須在實務工作中驗證。因此，必須以一步一腳印的學習方式涵養能力。
2. 廣泛閱讀相關資料：應於課後時時關注社會問題並廣泛閱讀相關文獻，因為社會問題會隨時空互異而有不同的界定，而且社會問題的成因是多元且複雜的，影響範圍與層次也廣泛，因而須時時關注。
3. 瞭解社會服務的供給概況，並培養彈性且創新的學習態度：既然社會問題因時空的不同而轉變，所以組織的社會服務方案也必然不會「十年走來始終如一」，須配合不同時間、地點彈性

調整；更重要的是，要涵養創新方案的能力，前人的經驗雖可適度的參酌，但仍應隨外在環境、服務地點、人口群體或科技發展等不同因素，因地制宜的適時調整服務型式與供給模式。

再者，坊間有關方案規劃、設計與評估的書籍相當多，包括中文書及西文書，同學們可自行斟酌參閱。而這些相關書籍大都以「方案邏輯模式（如【圖2】所示）」做為介紹基礎，所以本課程也以「方案邏輯模式」做為授課主軸。大體而言，雖然方案邏輯模式是以線性關係做介紹及說明，但事實上社會服務方案的規劃與設計過程，卻是種「螺旋式」反覆旋轉的思維關係，亦即在方案規劃與設計的任何階段，都將因發現新的證據而翻轉回前一階段的規劃工作，甚至是重新界定問題情境或打破既有已形成的邏輯思維，並適時的彈性調整與修正既有的方案邏輯或服務內容，這是方案學習者須時時警惕自己的原則，例如：發現服務量設定過大，不是直接修改目標設定中的服務量，而是重新更精確的界定問題，進而更精準的推估服務需求，如此便能在理論與證據的支持下，合理的調整服務對象的資格，進而達到降低服務人數的效果。



【圖 2】方案邏輯模式螺旋式思維示意圖

最後，有關方案邏輯模式的最佳學習策略，即是「做中學」，所以同學在閱讀教科書每一章節後，即可運用本課程的概念檢視目前手中的實務工作方案或重新依方案邏輯模式設計一新方案，確實體驗與驗證方案邏輯模式對您的幫助。因此，同學若想進一步廣泛學習方案邏輯模式，可自行閱讀下列推薦讀物（如【表 1】所示），特別是中文書的閱讀，比如中華聯合勸募協會出版的相關著作、高迪理老師的相關譯著，相信對同學的學習都有一定程度的助益。

【表 1】推薦讀物表

- 中華社會福利聯合勸募協會、鄭怡世（2010）。成效導向的方案規劃與評估。高雄市：巨流圖書股份有限公司。
- 中華社會福利聯合勸募協會編譯（2003）。以「成效評量」為導向之方案設計手冊。台北市：中華社會福利聯合勸募協會。
- 中華社會福利聯合勸募協會編譯（2004）。發現改變：找出方案的影響力。台北市：中華社會福利聯合勸募協會。
- 官有垣、陸宛蘋、陳錦棠編著（2008）。非營利組織的評估：理論與實務。台北市：紅葉文化事業有限公司。
- 高迪理譯（2013）。服務方案之設計與管理（第三版）。台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 陳錦棠、香港基督教女青年會（2006）。社會服務成效評估：程序邏輯模式之運用。香港：香港基督教女青年會。
- 趙佳音、中華社會福利聯合勸募協會譯（2010）。邏輯模式發展指南：利用邏輯模式整合計畫、評估與行動。高雄市：巨流圖書股份有限公司。
- 黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維合著（2005）。社會工作方案設計與管理。台北市：華杏出版股份有限公司。
- Brody, R. (2005). *Effectively Managing Human Service Organizations* (3 ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Calley, N. (2011). *Program Development in the 21st Century: An Evidence-based Approach to Design, Implementation, and Evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kellogg, W. K. Foundation. (2001). *Using logic models to bring together planning, evaluation, and action: Logic model development guide*.
- Posavac, E.J., & Carey, R.G. (2007). *Program evaluation: Designing and case studies* (6ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Rossi, P.H., Freeman, H.E., & Lipsey, M.W. (2007). *Evaluation: A Systematic Approach* (8ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kettner, P. M., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (2013). *Designing and managing programs: An Effectiveness-Based Approach* (4ed). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.



總而言之，方案邏輯模式的重要性在於讓方案規劃者能理性的探究及處遇某一社會（社區）問題、設計合理的服務流程與工作內容，同時又能持續管控服務供輸的品質與成效，且可確認服務使用者因接受服務而帶來的正向改變或受益程度，以及證明社會（社區）問題因服務供輸而獲得緩和與縮減的程度。而此一「服務資源輸入→服務供給→服務輸出量→服務成效→服務影響力」的方案邏輯思維模式，同時也反映在方案規劃與設計的「情境界定與問題分析、服務實際供輸概況的推估、方案假定提出與目標設定、服務流程與服務內容設計、方案成效評估規劃、預算編列與管控、組織服務成效責信」等工作原則。更重要的是，社會服務方案並不會「十年走來始終如一」，而是應「因地制宜」；所以同學們在修讀「方案設計與評估」時，須將「因地制宜」的服務設計原則擺放在心中，切記絕對不要「如法炮製」他人的服務方案，更不可以「十年走來始終如一」。同學們，加油！讓我們一起展開社會服務方案規劃、設計與評估的學習旅程。

（作者為本科目學科委員兼召集人）

