

社會服務方案的規劃與撰寫

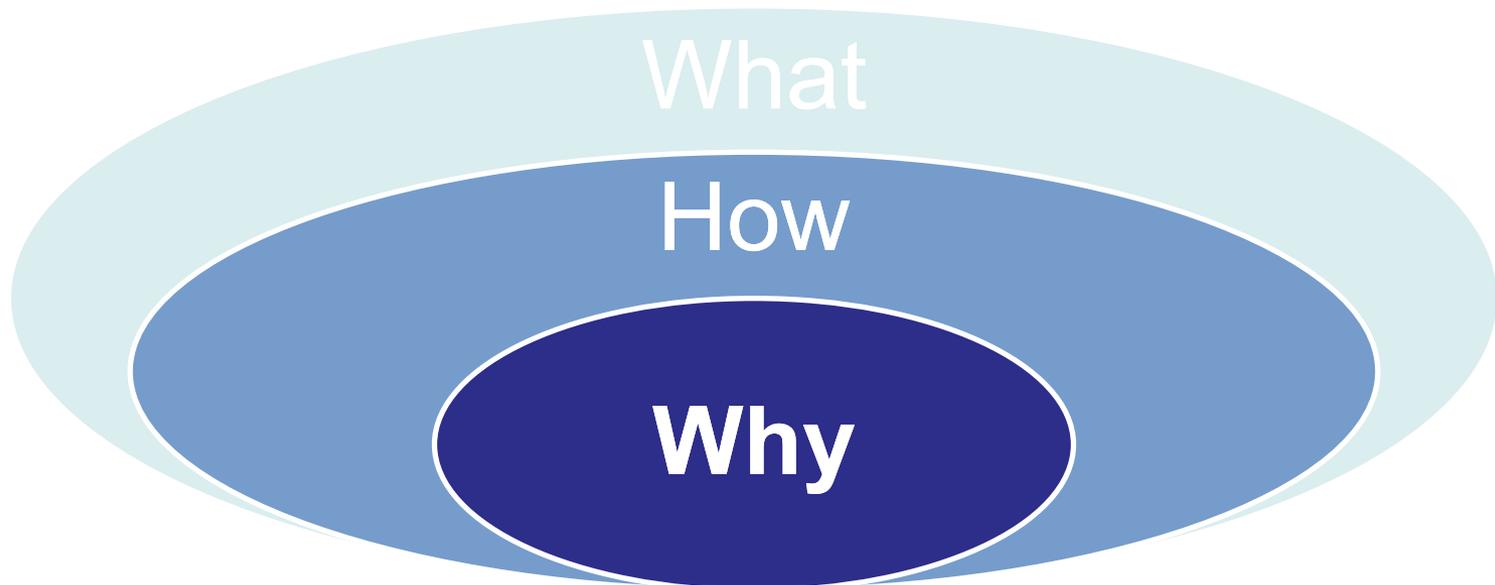
1. 方案邏輯的一致性(需求、目標、內容、成效)
2. 符合補助機構期待
3. 創新與成長

大綱

- 方案設計
- 方案評估
- 方案撰寫
- 成果報告
- 效益呈現方式

方案設計：方案意義

- 方案設計首先要符合**機構宗旨**與**補助機構期待**
- 方案設計之要素及其關連性：界定「**優勢**」、「**處境**」、「**需求**」及方案目的、方案目標、服務內容



補助機構期待

- 預防犯罪
- 更生保護
- 犯罪被害人保護



機構**核心能力**與方案申請

- **機構要自己做自己最擅長的事**，機構核心價值可以具體掌握選擇的優先性：工作者、工作能力、相關資源(包括機構間的合作)
- 對方案規劃者而言，就可以明確的確認與判斷標準為何，可以清楚掌握機構定位、服務對象、須連結的資源
- 永遠要記得機構無法回應所有人的需求與公部門的期待，機構必須有所選擇

方案設計以**證據與結果**為原則

- 資源發揮**最大效益**的基本原則：**證據與結果**作為方案設計的基礎
- 可以讓服務對象可以從方案中滿足需求與解決問題，同時方案執行者可以清楚掌握方案執行的過程
- **收集資料**與**分析資料**是方案規劃者必要的工作
- 方案成效的**掌握**與**測量**(必須思考方案社區影響性)

方案設計

方案設計常見之問題：建立邏輯一致性的能力

- **知道要辦什麼活動**，但無法清楚陳述為何要設計這些活動，及透過這些活動**所欲帶來之影響或欲達到的目標**
- **沒有進行需求確認**(連續性方案請清楚掌握過去的方案成效，新方案必須掌握證據原則)
- **無法區分產出與成效**
 - 許多人在呈現具體效益時，往往呈現—受理多少服務對象、舉辦多少活動、多少人參加，這些是產出而非成效
- **不會做效益評估**(方案真正想達到的結果)
 - 不知道**目的、目標**，就很難規畫或設計效益評估指標

需求

- 規範、相對需求
- 感受、表達需求

目標

- 目的
- 具體操作方法

成效

- 形成性評估
- 總結性評估

問題分析轉向優勢觀點

- 建議改變過去問題分析的模式為
 - 問題分析是過去方案設計的首要工作
 - 目前從問題分析轉向了解問題情境與優勢觀點，而不是解決方法，而是增進復原力與正向生命經驗(非常重要)，提升服務對象自我效能
 - 以全新的眼光、角度來面對議題
 - **執行過程
 - **個督與團督
 - **服務對象(資料收集)
 - **國際發展(Google 學術搜尋)

方案設計的要素

界定問題、需求與方案目標

- 資料來源

- 由社會事件、服務歷程所凸顯或反映的現況
- 機構的服務對象常發生的情境，或經由提供服務而觀察、發覺到的服務必要性
- 人口資料確認服務的人口群

- 需求的確認及呈現

- 需求應經過確認的程序，若有客觀的數據或統計分析資料引用最重要的發展趨勢

方案設計的要素

方案目的、方案目標(迫切性與優先性)

- 方案目標(企圖改變與完成事項)
 - 簡單的說即說明「**為什麼要提供這項服務？**」
 - 透過此方案想解決甚麼問題或滿足甚麼需求或帶來甚麼**影響**
- 方案目的(具體化)
 - 是一個想要達成的程度
 - 透過此方案，**做到甚麼程度**，或需求要**滿足的什麼程度**
 - 如果可能盡量具體化或**數據化**，方便未來衡量

方案設計的要素

服務內容 - 準備取向(勝任能力)

- 服務內容

- 就是為了滿足需求或解決問題，達到您所設定的目的/目標，而所設計或推出的服務、活動
- 是為了達到目的的「方法」
- 因此設計服務內容時，要想到，透過這樣的服務內容，就可達到您的目的嗎？
- 不要為了辦活動而活動
- 不要為了可以申請而申請
- 要問自己準備好了嗎？

方案假設：選擇的意義

- 方案假設可以想成是一連串的「若一則」
(**if--then**) 陳述
- 方案設計可以視為一種形成假設的過程
- 「若一則」的陳述也可以成為日後評估方案的方式(目標)
- 了解大台中目前服務的現況與資源，掌握獨特性與機構的社會意義
- **採取證據原則

從方案假設到行動計畫

- 方案假設有助於方案聚焦於培力、賦權、正向生命經驗(自我效能)、問題解決(而非僅為活動)
- 方案假設可以將方案活動與成果連結在一起
- (是否依計畫進行？達成何項預期成果？)
- 採取結果為原則

反思問題(審查時注意的問題)

- 是否符合地檢署補助的相關規定？
- 目標是否明確陳述預期改變的是哪些人口群？
- 目標是否明確陳述預期改變與發展這些人口群的哪些具體事項？
- 目的陳述中是否有表明欲達成目的的特定日期或是什麼期限內完成？(甘特圖)
- 目的是否明確表達測量方式？以及測量的標準為何？(質與量)
- 我們所設定的目的是否有回應到方案所呈現的意義以及需求評估？
- 我們所設定的目標是否有回應到機構所關心的社會議題？(機構的核心價值)

服務設計的構成要素

- 成果（或稱成效）
 - 所提供的服務是否可以促成服務對象的改變(必須符合需求滿足與目標達成)
 - 定義：在方案開始及結束之間，對服務對象某種預先設定的狀態（即目的）改變程度的測量(程度的差異多寡)：前後測
 - 一切記滿意度絕不是唯一可作的評量

服務設計的構成要素

- 成果測量方式
 - 標準化工具測量
 - 指使用具有效度之客觀測量工具
 - 例如
 - 憂鬱量表
 - ADL
 - IADL
 - 自我效能
 - 成績
 - MNA迷你營養評估
 - 轉介個案數

服務設計的構成要素

- 成果測量方式

- 服務對象對服務滿意程度

- 最常使用之測量工具
 - 注意使用情境及題目設計

- 不良題目

- » 你對於課程講師的滿意度
 - » 你對於課程內容的滿意度
 - » 你對於今日餐點的滿意度

- 建議題目

- » 你認為xx課程符合你需求的滿意程度
 - » 你認為xx訓練可增加你技巧的滿意程度

方案評估類型 – 真實的必要性

- 效力評估（**effort evaluation**）：預期與實際
- 成果評估（**outcome evaluation**）：實際與成功
- 適切性評估（**adequacy of performance evaluation**，或稱效應評估**impact evaluation**）：
相對服務量
- 成本效率（**cost-efficiency evaluation**）
- 成本功效（**cost-effectiveness evaluation**）

形成性評估

- 目的為監督功能，確認服務活動進行狀況
- 確認誰獲得何種服務？從何人或何處獲得？
成本為何？(潛在服務對象)
- 也就是了解效力評估（**effort evaluation**）
與成本效率（**cost-efficiency evaluation**）
- 表示機構的執行能力

總結性評估

- 目的對方案成功程度進行探究
- 包含成果評估（outcome evaluation）、適切性評估（adequacy of performance evaluation）、成本功效（cost-effectiveness evaluation）
- 表示方案經驗可作推廣與分享(包括期刊發表)

評估設計(貫時性研究)

- 三種基本的實驗設計
 - 前實驗設計
 - 僅有後測之服務對象研究
 - 單組前後測研究
 - 準實驗設計
 - 不同等比較組研究
 - 實驗設計
 - 前後測控制組研究

評估用途

- 因應直接主管的要求
- 符合提供服務經費補助單位或法規機關所訂的要求
- 因應環境要求，例如：媒體、社會大眾
 - 評估是提供給方案設計者一個回饋機制

方案撰寫

- 方案（計畫書）撰寫之架構
- 從審查委員的角度看計畫書
- **機構的資源與準備
- **方案的動機
- **預期成效-產生的社區影響性

方案撰寫

方案撰寫之架構

- 基本架構

- 計畫緣起（動機、目的）
- 服務對象情境（與需求）
- 目標/目的
- 方案內容
- （預期效益）
- （效益評估指標）
- 時程安排
- 經費

從審查委員的角度看計畫書

- 為何要申請此方案
 - 動機、問題或需求是否夠明確
 - 該問題或需求值得投入資源嗎
- 機構有沒有能力執行或所設目標能達成嗎
 - 機構執行力如何：機構組織、員工能力、過去承接過的專案
 - 目標設定是否合理？是否明確？
- 如何證明成效
 - 所設計的服務內容與目的有關嗎
 - 所設計的評量指標或方法能呈現出成效嗎
 - 成效與目的有關嗎
- 費用編列是否合理
- 連續性方案的成效

方案撰寫 計畫書格式分享

- 格式一
 - 計畫緣起
 - 服務對象情境與需求
 - 目標與目的
 - 資源評估
 - 運作方法
 - 方案實施
 - 服務內容
 - 工作時程

方案撰寫

計畫書格式分享

- 格式二

- 計畫緣起

- 服務對象情境與需求

- 計畫目標

- 計畫目的

- 計畫內容

- 方案管理與成效

- 預期效益

- 經費預算

- 經費來源

成果報告

- 成果報告書參考架構
- 呈現計畫與實際執行之差異
- 呈現效益的方法
- 整體執行結果自評
- **避免虎頭蛇尾、草草了事(目前最大的問題)

成果報告

成果報告書參考架構

- 方案目的/目標
- 資源投入
- 運作過程（服務內容）
- 產出
- 實際效益（成效）
- 整體執行結果之自評

成果報告—方案目的/目標

- 依原計畫書中之計畫目的、目標，分點列述
- ****這是檢核方案結果的關鍵**

成果報告—資源投入

- 投入在本方案之資源，包括：
 - 服務服務對象群
 - 專職人員
 - 志工
 - 與其他資源連結情形
 - 物質資源

成果報告—運作過程

- 說明實際運作之服務內容，包括：
 - 各項服務活動名稱
 - 辦理時間、地點
- 呈現實際執行與原計畫之差異（檢討）
 - 若原有規劃進行之服務/活動未辦理，應說明原因或困難，或取代的運作方式

成果報告—產出

- 實際服務量(一年的服務量)，包括：
 - 服務服務對象人數/次
 - 團體/講座辦理次數
 - 活動參與人數/次
- 呈現實際執行與原計畫之差異（檢討）
 - 實際的服務量低於或高於預估服務量時，應提出檢討說明、困難及未來改善計畫

成果報告—實際效益

- 本服務方案實際帶給服務對象的改變、或解決了甚麼問題
- 對應計畫目的或目標，分點列出達成的程度/成效
- 依據原規劃之評估方法，提供評估結果
- 呈現實際效益與原預估效益（目標）間之差異，並提出說明及未來改善計畫

呈現效益的方法

- 使用問卷調查者，應進行分析以及發現說明
 - 最好能以統計數字加圖表表示，並以文字說明分析結果及發現
 - 如果資料適合進行交叉分析，則更有深度
 - 需附上原始問卷
- 評估指標可能涉及服務對象在知識、態度、技能、行為、狀態或情況等層面的改變
 - 適合以前後測之方式，呈現服務對象在方案實施前及方案實施後的改變程度，常以分數表示改變程度，再搭配百分率統計，以呈現整體改變程度

整體執行結果自評

- 實際效益是針對服務內容所做的成效分析
- 而整體執行結果自評
 - 則是包括整體執行成效、執行過程中之困難及未來改善計畫。
 - 是一份簡易摘要報告，主要呈現，此方案執行下來，執行者自己的想法，這是否是一項值得推廣的方案，或其實可以做得更好，只要有哪些條件配合，或透過此次嘗試發現其實不可行，或需要做部分調整，或由參與者的反應發現其實未掌握到服務對象真正的需求。
 - 總歸一句話，若有機會，還要再做嗎