

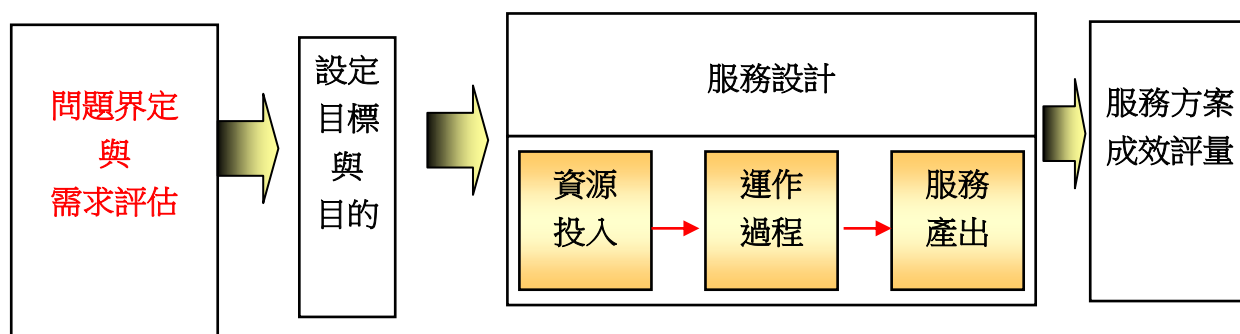
# 旗艦計畫撰寫

台灣大學 兒少暨家庭研究中心 張淑慧

## 壹、計畫書要件

一、設計過程所包括的步驟

- (一) 問題分析 (problem analysis)
- (二) 需求評量 (needs assessment)
- (三) 設定目標 (setting objectives)
- (四) 方案設計 (program design)
- (五) 預算 (budgeting)
- (六) 方案評估 (program evaluation)



二、計畫書要項

計畫書要項	內容
名稱	以最能表達方案內容的方式為計畫命名，即使是用包裝性的用字命名也請以附標表達方案內容的名稱，但是，盡可能直接開宗明義說明方案名稱。
當地社區特性	1.蒐集社區居民的人口及其成分、住房狀況、就業情況、地理環境及交通狀況、社區的基礎設施及資源狀況、社會服務、社區的歷史、經濟、政治、

	<p>文化傳統及價值觀念等</p> <p>2.社區弱勢人口調查</p> <p>3.社區需求調查</p> <p>※資訊來源：需求的社會指標、次級資料、運用現有服務的統計資料、社區需求調查、7 焦點團體及社區公聽會</p> <p>4.社區分析</p> <p>※S.W.O.T.分析</p> <p>◎在了解居民的需求之後，也應分析組織的內部與外部環境條件以了解社區是否有能力執行此一方案。</p> <p>◎其中 S 與 W 分別代表「優勢」(Strengths)與「缺點」(Weakness)，是用來分析組織內部的環境。組織內部的評估包括人力、財務、與設備的資源，組織是否有執行能力，組織結構與溝通是否能相互配合。</p> <p>◎O 與 T 分別代表組織外部環境的「機會」(Opportunities)與「威脅」(Threats)。外部環境分析可分析，去了解社會、政治、經濟、法令、與技術等外部環境對組織有何機會或威脅。</p>
<p>資源狀況</p>	<p>1.資源盤點</p> <p>2.服務方案盤點--目前已有的服務項目</p>
<p>目標</p>	<p>1.目標 Goals</p> <p>※描述方案所要達成的理想境界，希望對某一特定族群所造成的最終影響。</p> <p>※也是社區主要關心的社會議題，與社區使命有關</p> <p>※概括性描述,不可測量的</p> <p>※需藉由數個計劃目標達成，方能逐步實現的</p> <p>※常以『促進』、『強化』等表示</p> <p>2.目的 Objectives</p>

	<p>※是指在特定的時間內，預期達到的明確、具體可測量的結果</p> <p>※可測量 (Output)、可評估 (Outcome)、可觀察</p> <p>※可以協助進行方案短中長期的成效 (Outcome) 的評量</p> <p>※方案目標包括--對誰做、做什麼、做多少、做出啥</p> <p>3.設定目的時，要能符合 SMART 原則：</p> <p>※Specific (明確的)</p> <p>※Measurable (可測量的)</p> <p>※Achievement (具體可行的)</p> <p>※Relevant (有相關性)</p> <p>※Time-limited (有時間限制的)</p> <p>4.設定目標時，要由三年階段性目的來達成。</p>
<p>服務對象</p>	<p>服務對象之資格、人數</p>
<p>服務內容</p>	<p>1.資源投入：工作人員與物質資源</p> <p>※物質資源：提供給服務對象之實質資源，如食物、衣物、玩具、交通、經費補助。</p> <p>2.運作過程：包括服務項目、活動方法、時間等</p> <p>※服務提供過程，包括</p> <p>(1) 服務定義：描述界定所要提供的服務</p> <p>(2) 服務工作項目：服務流程說明</p> <p>(3) 服務處置方法：服務提供的型態、內容、次數、地點等</p> <p>3.場地設施：服務所需之硬體地點環境</p> <p>4.器材設備：服務所需之設備，如：車輛、電腦、道具、健康器材</p> <p>5.經費</p>

<p>與現有服務體系分工狀況與網絡連結情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.縣市鄉鎮區的各層分工及角色</li> <li>2.旗艦計畫的合作協力架構</li> <li>3.各社區的溝通平台</li> <li>4.資源盤點後的網絡連結</li> </ol>
<p>專業輔導團隊架構</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.縣市鄉鎮區及育成中心的各層分工及角色</li> <li>2. 專業輔導團隊架構圖</li> <li>3.聯合社區與專業輔導團隊</li> </ol>
<p>計畫預期效益</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.產出（output）：產出或完成之服務             <ul style="list-style-type: none"> <li>※在方案開始及結束之間，對社區及居民某種預先設定的狀態（即目的）改變程度的測量                     <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）數量統計：居民流動量上的計算</li> <li>（2）標準化工具測量：使用具有效度之客觀測量工具</li> <li>（3）功能層次量表測量：用於特定人口或方案的一種測量工具，主要由實務工作者針對居民生活各項功能層面進行評分</li> <li>（4）居民對服務滿意程度：居民對服務滿意程度</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>2.成果（成效 outcome）：服務對象的狀況可以測量之改變程度             <ul style="list-style-type: none"> <li>※成果測量方式</li> </ul> </li> </ol>
<p>計畫評估指</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.效力評估（effort evaluation）             <ul style="list-style-type: none"> <li>◎關注方案究竟提供了何種及多少服務</li> </ul> </li> </ol>

標	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎反應服務提供或運作過程的狀況</li> <li>◎僅對所提供的服務類型與服務量進行說明</li> <li>◎亦即僅說明 outputs</li> </ul> <p>2.成果評估 (outcome evaluation)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎確認方案成果目標達成之程度</li> <li>◎說明 outcomes/objectives</li> </ul> <p>3.適切性評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎確認方案服務是否滿足需求的程度</li> <li>◎說明 outcomes or outputs/# of needs</li> </ul> <p>4.成本效率 (cost-efficiency evaluation)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎確認所提供服務的單位成本</li> <li>◎說明 cost / outputs</li> </ul> <p>5.成本功效 (cost-effectiveness evaluation)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎確認達成一個服務成效，所需要的單位成本</li> <li>◎說明 cost / outcomes</li> </ul>
---	--

## 貳、評估

### 一、評估類型

類型	定 義	系統構成要素	關係之本質
成果	檢驗活動之數量	運作過程：服務工作、服務方案、服務單位	檢視執行活動所預期與所達成過程目標之間的符合程度
成效	檢驗改變居民之服	成果：中間、終極	與預期比較之下，檢視達成成效

	務結果		之程度
適切性	檢驗方案服務滿足社區需求之程度	輸出：完成之服務 滿意度：中間、終極	檢視方案是否滿足在需求評量階段中，所認定之社區需求的程度
成本效率	檢驗提供服務與使用資源之間的比率	輸入：資源 運過過程：服務工作、服務方法 輸出：完成之服務	檢視在方案設計階段中所界定之提供服務的成本
成本效益	檢驗成效與使用資源之間的比率	輸入：資源 成效：中間、終極	檢視在方案設計階段中所界定之對居民提供服務產生之成本

## 二、評估的資料來源

- (一) 從方案的預定目標或受益者身上獲取資料
- (二) 由服務供應者提供資料
- (三) 由觀察者提供評估資料

## 三、如何蒐集“服務成效”

成效指標選擇	HOW (方法和工具)	WHO	WHEN	WHERE
		程序 (Procedures)		
方案預期達到成效，你所要觀察或測量的指標？	你如何得到資料？ 你所使用的方法和工具是什麼？	誰負責提供資料？ 誰負責收集資料？	什麼時候要收集資料—在方案中的那個時機點、頻率、次數？	在什麼地方收集資料—是在服務對象的家中、透過電話等？

## 參、範例