

## 方案設計

方案設計（program design）是一個助人的過程，是有計畫行政的具體表現。方案設計指的是一系列的行動步驟，包括瞭解方案當事人的問題與需求所在，測量該問題的嚴重程度，分析與了解形成該問題的因果假設，提出與決定相關的行動方案，進行方案系統架構的設計，評鑑案主問題的減緩程度，並追蹤該方案的長期效果（Kettner, Moroney, and Martin, 1999）。本章節將針對自立脫貧的行動方案之形成與架構予以說明，亦即本章節首先說明一個自立脫貧方案是如何形成的？方案的目標確立後，架構一個方案應該包括的元素有哪些？

在方案設計之前，設計人應該先行瞭解該方案想要解決的「問題」是什麼？抑或是該方案想要滿足的「需求」是什麼？什麼樣的行動方案可以減緩這個「問題」的傷害程度？抑或是什麼樣的行動方案可以滿足這個「需求」？在草擬方案計畫書時，這段有關方案形成的問題與需求敘述通常就是計畫書中的「前言」或「緣起」部分。

### 一、問題分析與定義

「問題如果定義的不清楚，其解決之道也難明確」。因此，方案執行人在提出一個方案的架構之前應該先針對方案當事人的生活現況進行瞭解、分析與診斷，定義他們所經驗到的「問題」所在與嚴重程度。方案執行人在定義問題時，可以參考下列原則：

- （一）說明一個社會情境或社會事實的存在：例如方案所關注的地區或人口目前的貧窮狀況如何？說明的重點可以包括這個地區的低收入戶的比例多高？有工作能力的低收入就業狀況如何？低收入戶的第二代之中輟情形如何？
- （二）這個社會情境或社會事實對照於某個社會建構的標準是個問題：例如對照於一般家戶的青少年，低收入戶的第二代的升學機會低了多少？對照於一般家戶的資產累積機會，限制低收入戶累積資產的障礙在哪裡？對照於一般家戶的就業穩定性，限制低收入戶積極就業的障礙在哪裡？
- （三）這個社會情境或社會事實可能造成的傷害性或病態性的後果：例如生活在貧窮之中的兒童將經歷哪些不利的其身心發展結果？有工作能力的低收入成人若不積極就業變成福利依賴的可能性有多高？
- （四）這個社會情境或社會事實的定義者：例如方案執行單位為什麼關心這個問題？理由何在？是關心低收入戶的經濟自立發展？抑或是擔心長期福利依賴所導致的公共支出擴大？

## 二、需求評估方式

問題的分析提供了方案設計的背景描述，但問題若沒有轉化成為需求，需求沒有轉化成為服務方案，則問題的分析不過是一種抱怨或批評而已。問題一旦確定後，方案執行人需要明確地描述方案當事人的需求所在、需求程度。一般來說，需求評估的資料取得與分析方式如下：

- (一) 運用現有的實證研究或相關學者的建議來建立需求：從主計資料、研究報告、實證論文、網際網路等管道搜尋有關特定方案當事人，例如單親家長、低收入戶第二代、困難就業者、身心障礙者等，搜尋有關他們的經濟困境、就業障礙、中輟統計、身心發展指標是否比一般家戶的狀況有所落差？這些落差結果可能造成的傷害性或病態性的後果為何？他們需要什麼樣的方案來協助他們脫貧？
- (二) 盤點方案當事人所需的現有資源清單來推估需求的落差：從相關的服務機構或公共福利所提供的服務清單來推估方案當事人所接受的服務現況是否充足？不足？根本沒有提供？服務使用的障礙何在？使用者的特質為何？執行機構所需的花費如何？
- (三) 運用實驗性方案直接檢視服務提供對於方案當事人之影響分析：直接設立一個短程、聚焦的實驗方案，透過少數方案當事人的實際參加經驗來直接觀察方案的目標與精神是否得到落實？方案的結構設計是否發生了預期的誘因效果？吸引方案參加人的方案元素是什麼？方案退出人對於方案的批評建議是什麼？
- (四) 直接詢問方案當事人的感受性需求所在：直接運用社區調查或公聽會詢問方案當事人對於脫貧自立方案的需求性為何？期待的服務提供方式和數量為何？

## 三、方案目標的設定

一旦問題定義與需求評估確定後，方案執行人就要來發展方案的目標，作為方案架構設計時的指引、方案行動過程中的依據。從本質來說，自立脫貧方案的最終目的固然是為了協助改善低收入家戶或方案當事人的經濟生活福祉，降低貧窮風險，但這個高層次的目的化成行動時想要獲致的目標究竟是什麼？這些目標是如何發展出來的？一般來說，在達成這些方案最終目標的過程中所關心的目標大致分為成果目標和過程目標兩類，說明如下：

- (一) 方案想要達成的「成果目標」：指的是要減輕的問題或要滿足的需求程度。
  1. 資產累積：如果方案的規劃單位選擇「累積資產」作為其方案的目標，在方案設計時就應該考量該方案想要協助方案參加人所要累積的資產類型為何？是有形的金融性資產？抑或是無形的高等教育資本？是具體的房地產購置？抑或是未來性的退休金購買？

2. 積極就業：如果方案的規劃單位選擇「積極就業」作為其方案的目標，在方案設計時就應該考量該方案想要協助方案參加人從事的是哪一種就業類型？是受雇於公司行號的工作？抑或是自雇的小本創業？是需要技術知能更新的技術性工作？抑或是低技術性的服務業工作？
3. 教育投資：如果方案的規劃單位選擇「教育投資」作為其方案的目標，在方案設計時就應該考量的方案參加人接受的是哪一個教育程度的等級？是高中職程度的就學？抑或是大專以上的高等教育程度？是要協助他們取得同等學歷？抑或是想要協助他們取得專業證照？是想要維繫他們持續就學（不中輟）？抑或是單純地改善其學業成績？

(二) 方案進行達成的「過程目標」：指的是達到成果目標的手段和方法。

1. 行為態度的改變：為了獲致上述的目標，方案可能會預先採用一些行動方案來改變參加人的行為或態度。例如方案想要達成資產累積之前，方案參加人可能有必要先養成積極儲蓄的習慣（存錢）、學習改變消費的型態（省錢）；如果方案想要達成的是積極就業的目標，方案參加人可能有必要先養成持續上班的工作倫理、展現出旺盛的創業興趣；如果方案想要達成的是教育投資目標，方案參加人可能有必要先發展出積極的未來生涯觀、展現出積極進取的學業成就取向。
2. 相關知能的提升：為了達成上述的目標，方案也可能會設定一些所需的相關知能作為目標執行的手段。例如如果方案想要達成的目標是資產累積，方案可能有必要先安排理財教育訓練以增進有關資產累積的知識和技術，例如理財知能課程；如果方案想要達成的目標是積極就業，方案可能必要安排特定職業所需的技術訓練課程以增進特定職業所需的技術職能，例如家務服務的技術知能；如果方案想要達成的目標是教育投資，方案可能有必要安排生涯規劃課程以提供繼續升學所需的相關資訊，例如生涯發展成長團體。
3. 社會網絡的營建：除了設定特定的方案目標外，方案也可以營建出一些方案活動來促進方案參加人之間的人際互動、發展相互支持的社會網絡，以延續參加人的參加意願、提供完成方案的團隊激勵。例如如果方案想要達成資產累積的目標，方案可以安排潛能開發、社會技巧等團體歷程，例如暢談自己的小本創業計畫、分享自己的親子互動經驗；如果方案想要達成的目標是積極就業，方案可以安排人際互動、就業資訊等團體歷程，例如就業博覽會；如果方案想要達成的目標是教育投資，方案參加人可以安排生涯發展、自我探索等團體歷程，例如生涯發展團體。

(三) 發展方案目標的策略：發展目標時，可以邀請下列的人參與意見。

1. 徵詢方案當事人的意見：方案的目標是在協助相關的當事人，在發展目標的自然應該詢問這些人對該方案設立的想法與意見。為了蒐集方案當事人的期待，可以藉由下列的資料蒐集方式來進行，例如採用焦點團體廣徵相關當事人的期待需要與參與意願，採用深度訪談深入瞭解相關當事人的期

- 待需要與參與意願，採用現成的人口或需求調查資料來分析相關當事人的期待需要與參與意願，採用學者意見或理論指引作為發展目標的參考。
2. 徵詢執行單位同事的意見：方案執行單位將是方案執行的「基地」，方案目標是否符合執行單位的使命目標？執行單位的管理人與工作人員是否清楚方案的目標？執行單位是否接納與支持這個方案的目標？都將影響方案未來執行的順暢與否。為了獲致執行單位能夠認同該方案，規劃人應該透過該單位的各種溝通管道來廣納工作人員之意見與看法，例如工作會議、行政會議、董事會議、公文流通、文宣海報等，再根據這些意見來整理方案的目標。
  3. 徵詢潛在的金援單位之意見：如果自立脫貧方案所需的經費開支計畫從本縣市政的預算編列，則方案規劃人有必要向財務主管、議會或縣市長等掌管財政分配的相關人說明。如果自立脫貧方案過於開創性，尚無法獲致執行單位內部的預算編列支用，方案規劃人有時必須尋求潛在有興趣金援單位的財務支持，而為了獲致金援單位對該方案的認同，方案規劃人應該先針對金援單位成立的使命宗旨進行瞭解，拜訪金援單位以徵詢有關方案目標的訂定，協商發展雙方共同認同的方案目標。

#### 四、行動方案策略的發展與選擇

在方案的目標確立後，方案執行人就需要找尋合適的行動方案策略來達成方案的目標。然而，脫貧自立固然是最終的目標，但達成這個終極目標的手段與行動卻是非常多元，方案執行人一方面需要找尋各種可能達成目標的行動方案策略，另一方面還要從眾多的策略中選擇一個最合適的行動方案策略，亦即牽涉到發展與選擇。在發展行動方案時，有些策略可以供參考如下：

- (一) 參考相關理論的假設：相關理論提供有關「方案假設」的論述，也就是理論說明造成方案當事人經濟匱乏的一些預設的影響因素。
  1. 資產累積福利理論：例如「如果協助低收入戶累積金融性資產與進行穩定投資，就可以增加他們的未來的消費水準」、「如果提供創業顧問與心理支持，就可以激勵低收入戶進行小本創業」。
  2. 積極就業取向：例如「如果協助經濟弱勢者接受家務服務技巧的訓練，就可以協助他們找到家務服務員的工作，並增加家庭的收入水準」。
  3. 人力資本理論：例如「如果協助低收入戶的第二代繼續升學，將有助於提昇他們未來在勞動力市場的競爭力，就可以增加他們未來的生活機會」。
- (二) 參考需求評估的資料：需求評估直接反映方案參與人的需求狀況。
  1. 現有的實證研究或學者建議的資料：例如某位學者的研究報告或實證論文指出，「由於受雇就業容易受到就業者的個人條件所影響，低收入戶要脫貧可能經由小本創業的機會較高」。
  2. 現有資源清單與方案當事人的需求落差：例如目前的社會救助補助都必須

與「低收入戶」資格連結，經濟弱勢戶經常無法參加自立脫貧方案，「台北市樂透圓夢創業計畫」就將參加資格提高到經濟弱勢戶。

3. 實驗性方案的直接觀察：例如「台北市家庭發展帳戶」證實恰當的誘因可以激勵低收入戶積極儲蓄與有計畫投資，台北市政府因此再度推出低收入戶第二代的「台北市出人頭地發展帳戶」專案。
4. 社區調查或公聽會直接詢問需求所在：例如「台北市家庭發展帳戶」在推出之前曾經舉行過方案的可行性評估，詢問潛在的方案參加人（有工作能力的低收入戶）、方案執行單位、市議會、民間基金會等，對這項方案實施的看法和意見。

（三）仿效境外的成功方案經驗：成熟的創新經常啟發於早期的模仿。

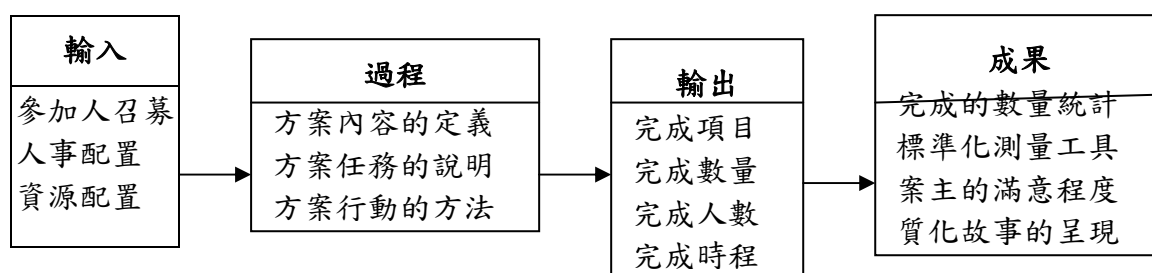
1. 受惠於資訊的快速傳遞與國際交換，方案設計人可以閱讀或接觸許多國家的相關方案文獻報告，作為方案規劃的參考。
2. 搜尋網際網路獲致該方案的具體訊息、或直接聯絡與徵詢該方案的設計人或執行單位。
3. 直接安排參訪國外的方案執行單位，與方案執行人直接對談，以獲得第一手的方案發展背景與行動細節資料。

（四）行動方案策略的選擇與決策：在許多行動方案中的判準可以參考下列。

1. 學理的是當性：例如這個行動方案是否針對前述的問題定義？是否符合方案當事人的需求？這個行動方案所提供的服務方式是否朝向問題的減輕方向而走？是否和方案的目標相契合？
2. 執行的可行性：例如方案的焦點當事人對這個行動方案的參與興趣有多高？金援單位在經費上支持這項方案的程度如何？這個方案在執行時可能獲得資源配搭的可能性？方案執行單在行政決策的支持程度如何？
3. 效果的預期性：例如方案想要達到的預期目標為何？這項預期的成功率大致要訂在什麼樣的程度？因為是實驗性方案，成功率越高者可以做為未來方案正式實施時的參考。

## 貳、方案結構的元素

在方案的目標確立後，方案的構成究竟要包括哪些元素？這些元素彼此之間如何架構起來？其實，方案設計指的就是這些元素有系統地整合成為一個方案的結構與流程，形成一個方案的系統架構，而這些元素的構成就是方案企畫書的主要內容。大致來說，這個系統架構可以分解成為四個部分，分別是輸入系統、運作系統、輸出系統與成果系統，詳見下圖：



### 一、輸入系統

#### （一）方案參加人的招募

受到方案執行單位可以整合到的資源多寡之限制，方案通常無法普及性的廣納所有的方案當事人母體，方案執行人經常面對必須有所取捨的議題。在方案正式對外公佈以前，方案設計應該預先決定方案參加人的人數、方案參加人的資格、方案進行的期程等議題，以確立方案篩檢到焦點的人口族群。步驟進行建議如下：

#### 1. 方案參加人數的確立

- （1）執行單位所能籌措到的方案經費多寡，例如「台北市家庭發展帳戶」所籌措到的經費只能支應 100 個相對配合款帳戶。
- （2）執行單位機構所能支應的行政經費多寡，例如執行單位所能支應有關理財、就業或生涯課程的講師費用約為 100 小時。
- （3）執行單位所能配置的人事多寡，例如「台北市樂透圓夢創業計畫」需要創業所需的創業顧問（義工）與社工人員（專人）之諮詢協助，方案參加人的人數也看方案人事的配置。
- （4）執行單位所能提連結的資源多寡，例如「彭婉如文教基金會」不僅提供經濟弱勢婦女有關家務服務的就業訓練課程，還協助轉介就業機會，就看執行單位整合了多少就業機會。

#### 2. 方案參加人資格的確立

- （1）方案人口母群體的設定：自立脫貧方案所針對的人口母群體當然都是一些經濟弱勢的人口，但經濟弱勢的界定究竟要採用何種指標則就有需要規劃之處了。例如經濟弱勢者可以界定為政府列冊的低收入戶、政府定義的中低收入戶（2.5 倍貧窮線以下）、家庭扶助基金會協助的低收入家庭等，

主要是看方案的規劃。例如「台北市家庭發展帳戶」的對象是有工作的低收入戶，「台北市樂透圓夢創業計畫」所招募的是貧窮線以上 1.7 倍收入的家戶，「高雄市希望工程」所招募的是低收入戶的第二代青年人。

(2) 人口特性的因素組合：基於方案的資源限制，方案參加人的篩選歷程仍然必須從方案人口母群體中抽選合適參加的特定人口，也就是除了經濟收入地位外，一般採用與方案目標相關的人口因素分析與組合方式，例如「彭婉如文教基金會」的家務服務員的對象多以婦女、單親、經濟若是等條件的參加人為主要篩選對象；美國的 Wisconsin 州推出 LEAP (Learning, Earning and Parenting) 則是以年輕、未婚媽媽為對象，協助她們完成高中教育。台北市的「出人頭地」方案也是以年輕、低收入戶第二代、就學等為對象來篩選。

### 3. 方案進行期程的確立

(1) 規劃的階段：此時期的期程規劃取決於方案規劃的參加人數、方案參加人的招募、資源整合的程度、方案所需經費等因素。如果經費充裕，期程自然可以拉的常一些。

(2) 進行階段：此時期的期程取決於參加人需要多少時間來完成方案的目標，例如儲蓄可能需要三年時間才可以累積一筆存款、就業訓練課程需要 20 小時完成所需的技術與知能、教育投資需要三年來完成高中教育等。

(3) 評估階段：此時期的期程取決於評估的目的，如果評估的重點在方案的方向是否合適？方案的立即性成效如何？則短期的評估規劃即可。如果評估的重點是方案的長期性成果，則是在方案完成一段時間以後評估。

### (二) 方案人事的配置

合理而適當的人力的配置是方案得以執行成功的重要元素，但受限於執行單位的資源多寡、服務輸送內容的複雜程度、方案參加人數的多寡，人事安排經常在理想配置與資源有限之間尋找人力配置的平衡點。在人事配置時，若能預先分析執行這個方案所可能牽涉到的責任和任務，將有助於人事職務的分派、招募到合適的方案執行人員。

#### 1. 方案執行的責任與任務分析

(1) 方案設計：在方案設計的開始階段，方案執行人員可能需要花時間蒐集相關的資料、相關人員的規劃會議、潛在參加人的焦點團體會議、相關單位的協商會等。

(2) 尋找合作伙伴的機構單位：在方案設計的開始階段，方案執行人員可能需要花時間尋找推動該方案需要的合作資源或單位。例如就業脫貧方案可能會需要就業輔導中心、微型創業的顧問協會的鼎力相助，教育投資可能需要文理補習班、獎學金提供的協助，資產累積可能需要儲蓄銀行、房屋仲介業者的加入。

(3) 募款說明：如果自立脫貧方案的經費有意採取正式編列預算的方式，方

案執行人員可能需要花費一些時間去拜訪市議會議員或財務單位以進行方案說明。但如果自立脫貧方案的經費並無編列預算的挹注，方案執行人員可能需要花時間去拜訪數個潛在的金援單位進行方案說明和行銷。

(4) 招募和面談方案參加人：在方案執行期間，方案執行人員可能需要花相當多的時間致力於宣傳與招募工作，例如文宣廣告的設計與發佈，如有必要還需要密集的與許多濟貧機構聯絡，甚至可能還要親自前往一些相關單位或弱勢社區進行方案宣傳說明。

(5) 辦理方案說明會：在方案執行期間，方案執行人員可能需要花一些時間為參加人開辦說明會，透過方案引介說明與一問一答中協助參加人清楚地瞭解方案的目標、資格、規定、期程、退出等方案的實質執行結構內涵。

(6) 籌辦相關的教育課程：在方案執行期間，方案執行人員可能需要花時間規劃相關的理財知能與心靈開發的教育課程，例如搜尋合適的理財教育課程方案、調查參加人的課程意見、尋找合適的授課講師（善與低收入戶溝通的講師）。而在上課期間，方案執行人員可能需要花時間進行上課場地安排、秩序維持、出缺席登記、帶領小組討論、督促作業完成等陪伴性工作。

(7) 方案有關的行政事務：在方案執行期間，基於脫貧自立方案可的創新實驗性質，方案執行人員可能需要花時間管控方案的捐款收入與花費支出，有時也可能需要花時間書寫個案記錄、填寫進度表、提出定期進度報告等行政事項。

(8) 公共關係與政策倡導：在方案執行期間，方案執行人員可能需要花時間於隨時呈現方案的進行狀況，讓社會大眾或相關單位瞭解方案的進行狀況，展現責信的方式可能包括了發佈新聞稿、接受媒體訪問、設計宣導活動、提出年度進度報告等。

(9) 不定時的個案管理：基於低收入家戶的經濟資源不足與社會孤立，方案執行人員可能需要花時間提供個別化的協助與諮商、教育課程小組或團體工作過程，以降低生活事件壓力、建立社會支持網絡，維繫其持續參與方案的可能性。而為了追蹤方案成效，方案執行人員可能需要花時間記錄參加人參與方案活動的軌跡，例如存款額度與頻率、上課時數與出缺、課程滿意度等，也可能需要記錄個案與團體工作的服務過程。

2. 人事組織的分派安排：方案的執行有賴人事分工恰當與任務分派清楚，但方案的人事組織有時可以沿用舊的人事分派架構，有時也可以因著方案執行的需要而作部分調整或全新分派。大致來說，根據上述的任務分析，脫貧自立方案的人事組織之分派大概需要下列四種人事職位，如下：

(1) 方案主管人：代表方案對外聯絡，負責方案基金的募款籌措、相關合作單位的聯繫、方案宣傳與政策倡導，這個職位所需的技巧和行政管理與公關溝通有關。

(2) 方案管理人：主導方案執行的管理，負責方案設計、預算管控、人事督導、方案執行、課程安排、資料登錄等方案執行相關的任務，並協助方案



主管人有關募款、政策倡導和方案宣傳等工作，這個職位所需的技巧和督導經驗、組織技巧、財管技巧、方案規劃、課程設計、資訊管理等有關。

(3) 個案管理人：維繫方案參加人的持續參與，負責在參加人經歷危機生活事件時的提供個別化的協助，透過課程設計促成參加人的團體網絡發展，這個職位所需的技巧和個案諮商、資源轉介、團體工作等有關。

(4) 志願服務人員：補充全職工作人員的不足，負責部分方案管理人和個案管理人的部分工作內容，例如課程陪伴、出缺席登錄、行政義工（填寫方案進度表、個別資訊登錄）、宣傳資料設計、活動義工等，也可以協助個案管理人陪伴參加人進行資源申請、醫院就診、家務助理、兒童托育等。

### 3. 人事的招募徵選

人事組織與職位一旦確立，找到合適的人選來執行該任務是很重要的一個步驟。在招募時，下列有幾個指標供參考：

(1) 招募資格的确立：基於脫貧自立方案的特性，方案執行人最好能夠具有數年的濟貧實務工作經驗、熟悉低收入戶生活經驗者。

(2) 人事的個性和信念：基於脫貧自立方案的特性，方案執行人最好能夠帶著與貧民站在一起的使命信念，相信合理而有效的誘因設計是可能激勵低收入戶積極脫貧的，如果有高度的熱忱、同理、耐心、冷靜的工作個性更佳。

(3) 晉用人數的底線：為了能夠達到方案的營運規模與回應方案參加人的個別性需求，每個方案最好能夠晉用至少一名全職的工作人員，兩名則更佳（一位負責方案管理、一位負責個案管理，彼此能夠有所商量合作），再搭配其他兼職工作人員（主任、督導或助理）和志願服務人員，俾利於方案的順利推動。

(4) 志願服務人員的運用：基於人事成本的考量，執行單位若能找到合作良好的志願服務人員也可以協助全職人員的工作分派。

### （三）方案資源的配置

在方案人事配置完成後，方案可能需要分析可能需要用到的各項財物金援、人力組織與設施設備等資源，並發掘與決定這些資源項目的取得方式。

#### 1. 資源配置項目

(1) 經費來源：方案所需要的經費包括哪些項目呢？例如人事費、課程講師費、相對配合存款基金、宣導與行政費等都需要精算。而這些經費項目可以從哪些來源取得？例如執行單位正式編列預算、運用彩券盈餘經費挹注、向外尋求民間基金會贊助等，也需要事先規劃。

(2) 設施設備：方案執行所需要的設備和設施包括哪些項目呢？教育課程的教室、上課用的多媒體設備、執行人員的辦公室、方案資料系統的電腦設備等，可以從哪裡取得呢？

(3) 人力資源：方案執行時需要多少全職專業的人力呢？這些人力是從執行

單位原有的人事組織抽掉出來？抑或是從外面新聘？原有的人事組織需要因為方案而更動嗎？志願服務人員可以完成所有的方案任務嗎？志願服務人員的招募是採個人參加方式？還是與一個志願人員的社團合作呢？

## 二、運作過程

### （一）方案內容的定義

明確說明完成方案所獲得的各項服務內容，例如「台北市家庭發展方案」的內容包括方案所獲得的相對配合款額與期程、投資計畫與使用目的之規定等。例如「積極就業」方案的內容包括家務服務的訓練、就業媒合等規定。

### （二）方案任務的說明

明確說明方案參加人必須完成的服務任務，例如「台北市家庭發展方案」定期存款的額度、可以提撥的規定、需要出席的理財課程時數、持續就業的規定等。

### （三）方案行動的細節

明確說明方案的行動細節，例如「台北市家庭發展方案」的方案參加人必須依據一定的存款額度定期存入指定銀行，三年內必須完成 135 小時的教育課程，一年半時必須提出一個可行的投資計畫，方案完成後的一年內必須完成投資計畫，例如購買房子、小本創業和高等教育。

## 三、輸出系統

（一）方案的服務完成項目：方案參加人獲得哪些服務內容？

（二）方案的服務完成數量：方案參加人完成的服務數量有多少？

（三）方案的服務完成人數：方案參加人完成方案所有活動的人數有多少？

（四）方案的服務完成期程：方案參加人完成服務花了多少時間？

## 四、成果評估

（一）量化統計取向：計算出方案參加人完成方案所需的時數、參加人次、任務項目、目標達成率等。

（二）標準化量表施測取向：比較方案參加人在某些標準化量表上的改變以測量前後側結果。

（三）案主滿意度的測量：測量方案參加人在參加方案過程中有關各項任務之主觀滿意程度。

（四）質化故事的呈現：描述方案參加人在參與方案過程中的生命故事，呈現完整脈絡的主觀方案經驗。

鄭麗珍（2005）。脫貧方案設計。

## 參考書目

Kettner, Moroney, and Martin (1999) *Designing and Managing Programs: An Effectiveness-Based Approach*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.