

方案規劃

Project Planning &
Service Evaluation

與服務評鑑

二版

蔡啟源
— 著



本章學習重點

- 需求評估
- 問題陳述
- 需求評估vs. 問題陳述
- 撰寫指引
- 再一次叮嚀



- 方案設計的第一個步驟是要先確定到底是案主需求？抑或是案主問題？需求與問題因屬性各有不同，方案只能自兩者中取其一，不宜二者兼併。
- 所謂評估是指「對人物及事態的了解之後所做的整體性診斷，目的是要掌握確實的訊息、以確定如何執行」。



需求評估

- 在未能充分了解案主所需要的是什麼之前，必須經由研究方法、透由雙向互動過程，來蒐集資料，以判斷並落實案主需求的所在為何。



Tuesday, June 4, 2019

5

需求評估

一、需求？需要？要求？

1. 何為需求

- 需求是指「個人對所需要者的意識程度，期待能夠有實質的獲得」，也可以是「在特定地點與時間，個人內心所產生的籲求，尤其是對特定服務、物質或事項感到有不可或缺的必要性」。

2. 何為需要

- 需要或稱想要是指「察覺到自己所要的是什麼，心中有所渴求與期待，但不一定會或一定要得到」。需要不只是個人的需要，也可以是社區性需要、區域性需要等。



需求評估

3. 何為要求

- 要求是指「主動採取爭取行動，提出本身或他人想要獲得的特定服務或協助」。

4. 需求－需要－要求的差別

- 需求→需要→要求三者的循序層遞，呈現了不同的程度差別；但在層次上，三者間的差異其實是依序漸進的：內在→外顯→訴求。



需求評估

- 之所以會有需求，乃是因實際已擁有的與應該要擁有的之間有顯著差距。因此就應經由社工服務的協助，將生活需求提升到基本要求點上，以促使生理、心理、社會、生活等方面獲得滿足，促使生活功能更正常運作。



需求評估

• 二、何為需求評估

• (1) 需求評估的定義

- 需求評估就是「評量特定人口群在社會生活環境中需要被協助的項目與程度」，也可以說是「有系統、具體地指認特定人口群的需求類型、辨識其嚴重程度、界定出其對服務需求與對服務性質要求程度的過程」。



需求評估

- (a) 需求的類別

1. 需求的層次：Maslow的需求層次理論，從低階到高階，依序為：

a. 生存需求

b. 安全與安全感需求

c. 社會隸屬與聯繫需求

d. 自我尊嚴與社會階級需求

e. 知識需求

f. 美的需求

g. 自我實現需求

a-d 的需求階層稱為基本需求，

e-f 的需求階層稱為成長需求。

Tuesday, June 4, 2019

10

雙葉書廊

需求評估

2. 需求的類別：

- **Ponsioen (1962)** 認為「一個社會或社區最主要的責任是解決其組合成員的生存性需求，包括生理需求、社會需求、情感需求以及精神需求等」。
- **Bradshaw (1972)** 認為個人的需求滿足與需求重要性間存在著關連性，故宜從社區層次的社會需求性質與角度來類分需求型態，可分有四種：
 - a. 規範性需求
 - b. 感覺性－感受性需求
 - c. 表達性需求
 - d. 比較性－相關性需求

Tuesday, June 4, 2019

11

雙葉書廊

需求評估

3. 主觀性需求 vs. 客觀性需求：

- 感覺性需求與表達性需求是為主觀性需求
- 規範性需求與比較性需求是為客觀性需求

而處於現代社會中，一般人對科技的需求已然凸顯，科技性需求也成為必需關注的需求項目之一。



需求評估

• (b) 評估需求的方法

- 為了記實或檢查這些需求是否存在，就得運用探索方法來檢驗。
- 評估需求至少有三種方法可以運用：
 1. 社會調查
 2. 社會指標方法
 3. 社區印象方法

• 梁偉康還建議另外四種可行的方法：

- 1. 資源清點法
- 2. 使用分析法
- 3. 現存統計資料
- 4. 德菲法



需求評估

• 三、需求評估的目標

- 不論所選用的需求評估方法為何，下列五項基本目標是在做評估時，務必要達到的：
 1. 用量化或質性方式來描述需求的類別、性質、強度、變化及重要性；
 2. 掌握到案主的社會、心理、生理等需求層次；
 3. 指出所有可行的需求解決方法；
 4. 建議可促使案主生活品質改變的服務方法；
 5. 同時考慮需求對案主或社區的必須性、重要性，以及被處理的優先次序。



需求評估

• 四、需求分析

- 需求分析的主要目的是「辨識需求的嚴重性」，所以是需求指辨過程中必經歷的階段。
- 需求分析所需要的資料來源為直接針對案主人口群調查所得的資料，以及官方人口統計資料。



問題陳述

一、議題？問題？

1. 何為議題

- 所謂議題係指「針對某一事件有眾說紛紜的看法；表示很多人對於該事態與狀況的見解不一、各自表述，群眾間尚未有一致性定論」。
- 對議題的認定，不會是由個人喜好、偏愛或情緒反應等因素來左右，而是要精準地區別、界定：為何、是何、何處、對誰，更重要的是，要研判其在日後是否變成需求或問題？



問題陳述

一、議題？問題？

2. 何為問題

- 問題是指「某些狀況或事態對特定人口群已造成生活上的困難事實，必得尋求方法解決。」
- 既然問題已存在，就需經由適合的方法去改善、修正、改變或解決。
- 對既存的問題狀況加貼標籤並無任何實質意義，重要的是以事實來證明問題的確存在，有解決或處理的需要。



問題陳述

一、議題？問題？

3. 對問題的認定與詮釋

- 對問題的認定與詮釋，大都認為與案主個人的問題相連結，如貧、病、窮、失業、衰老等。而較少與服務提供者（指機構行政管理者、業務督導、社工人員等），或服務方式或內容（指機構制度、人事結構、服務宗旨、服務範圍等）做相關聯想，更少人注意到問題解決的癥結會涉及機構缺乏完整的處理規劃、服務後盾的社會資源不敷使用、相關法令不夠健全以致難以援用等。



問題陳述

一、議題？問題？

4. 問題佐證與事實呈現

- 對於問題的佐證事實與依據，不能完全依賴官方所公布的統計數據或資料，因為這些訊息大多呈現全國性狀況，要反應出地方事實是有些困難。
- 因此，社工人員在與案主接觸時，要多留意自己所得的觀察心得、工作體認、內心感受、案主特徵等，是第一手資訊，才有益於貼近案主問題的核心，才是方案所要解決的關切導引。



問題陳述

• 二、問題分析

1. 問題的演變

- 只是問題能否擴廣為社會大眾所認定與接受，卻也常受到環境及政治性因素所干擾；這其中的演變過程是：
 - 個人問題→社會性問題→被確認是個問題→政治上對問題的認定引起爭辯→政治議論後確認是為問題。

2. 問題分析

- 問題分析的目的主要是「確認問題對特定人口群的影響程度與嚴重性」。



需求評估 vs. 問題陳述

一、決定需求的優先次序

- 當問題存在，表示案主的需求已趨於明朗化，這時就要借重統計數據，或發生的案例事實來證明問題的嚴重性，把注意力集中在對問題情境的分析、了解與掌握，但卻不必急著針對解決方法做過早的設想與選擇。
- 要先從不同角度去檢析需求或問題的本質，而非先設定立場、堅持「以所能服務者為基本設想、可如何解決需求或問題」為優先原則。



需求評估 vs. 問題陳述

一、決定需求的優先次序

- 只是每個社福機構的服務、人力都有其限制，無法同時顧及所有有待解決的需求或問題。因此必要依照緊急性或被需求程度排列出優先次序，也就是以排行方式來過濾哪些題得先行處理。
- 優先次序的排列若是由機構行政主管自行決定，工作人員只需負責策劃及提供服務。若是由工作小組成員共同決定，除非大家見解相同、易於達成共識，否則必須經歷多次討論過程。



撰寫指引

- 基本上，本單元的撰寫要先指出服務對象的狀況、議題、需求或問題，再決定要採取的行動提議，在此強調合理說明及事實佐證，目的在協助對需求或問題的深入了解與認識。
- 在撰寫本單元時，尤其避免犯下所謂的轉圈理由邏輯。即理所當地認為就是因為缺乏方案所建議的服務，才會產生需求或問題。反之，關鍵點或許就在於需求或問題，就是要藉由所規劃的方案服務才可獲得解決。



撰寫指引

一、資料來源

(1) 初級資料

- 又稱為第一手資料

(2) 次級資料

- 又稱為第二手資料

二、效度與信度

(1) 效度

- 指事實存在與操作性定義及評量間呈現有一致性。

(2) 信度

- 指不同資料來源有穩定性、正確性。



相關名詞釋義

- 假設
- 發生率
- 介入協助
- 盛行率
- 問題衍生
- 疑問



Tuesday, June 4, 2019

方案規劃 與服務評鑑

二版

Project Planning &
Service Evaluation

蔡啟源 | 著

謝謝聆聽

Thank you

