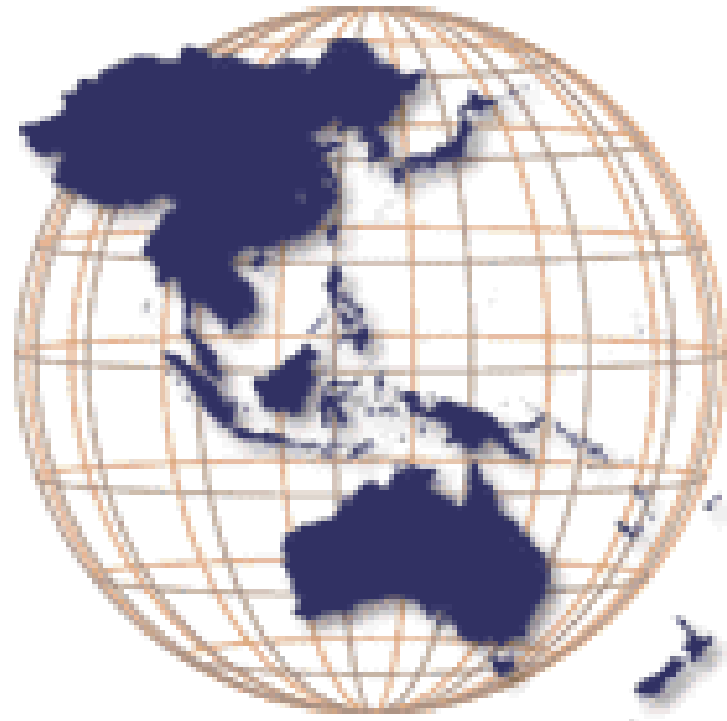


# 方案計畫

Planning & Managing



# 前言

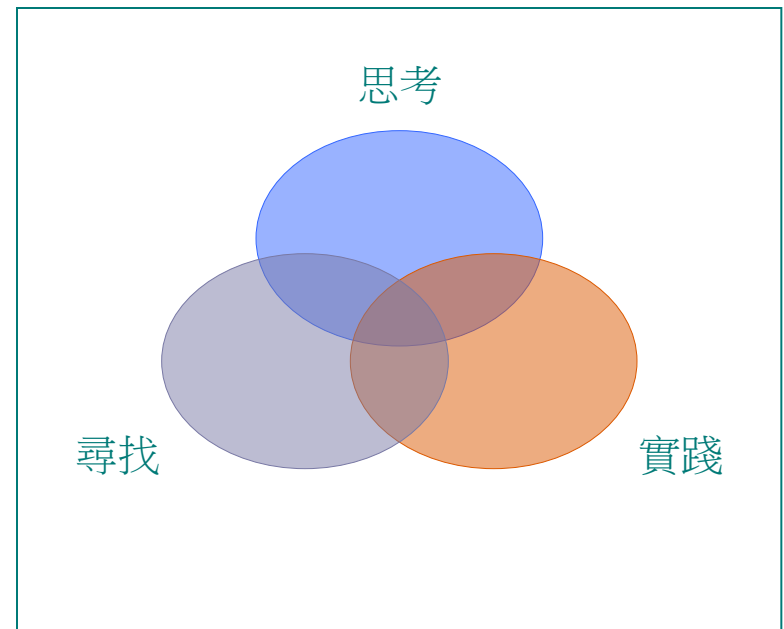


# 大綱

- ❖ 方案計畫之發想
- ❖ 方案計畫書製作
- ❖ 預算編列

# 企畫之前...

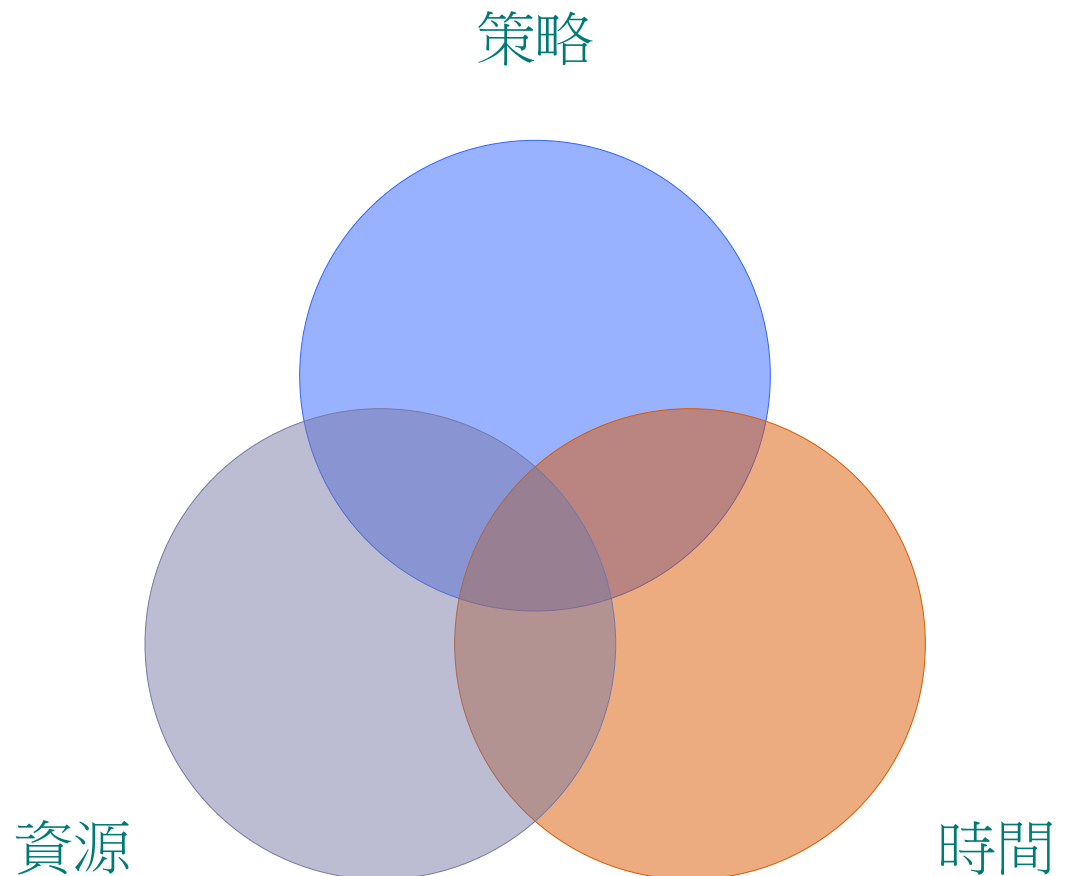
- ❖ 自己找問題是思考者，自己找答案是研究者，自己找方法是實踐者。



# 方案是…

- ❖ 解決問題
- ❖ 規劃方向…
- ❖ 一門藝術

我來到這裡，選擇親身面對而非置身事外；我選擇親眼目睹，而非矇蔽雙眼；我選擇開口說話，而非沉默不語（村上春樹，2009）。



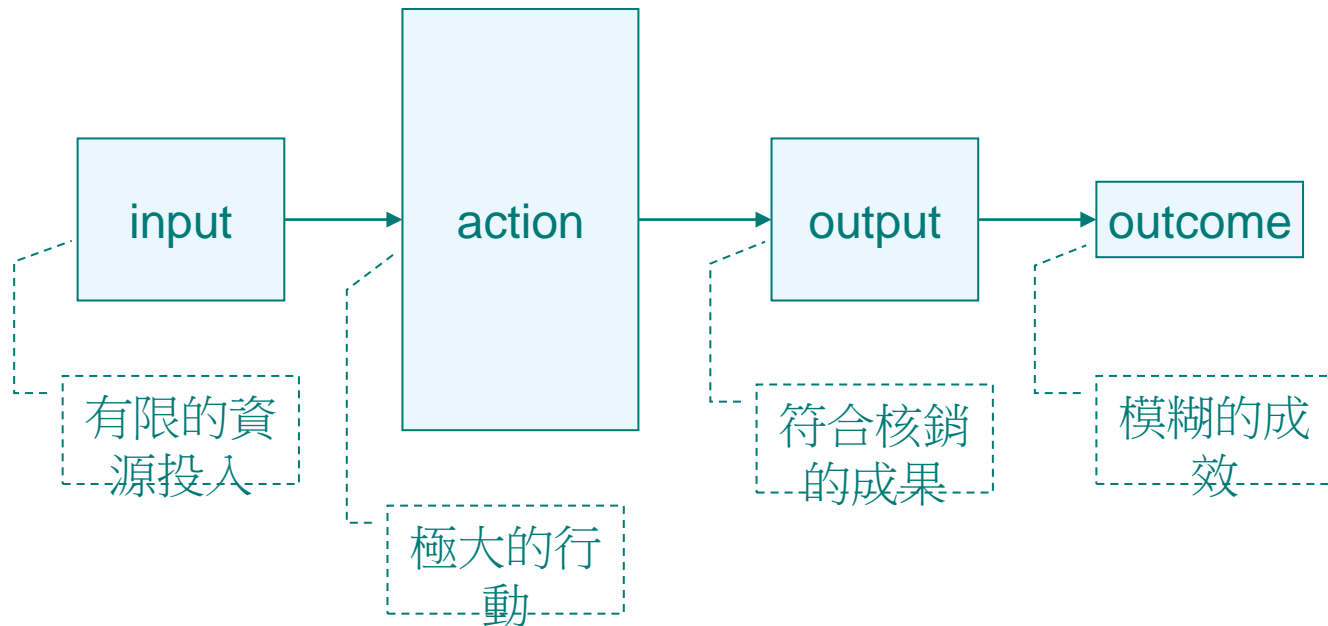
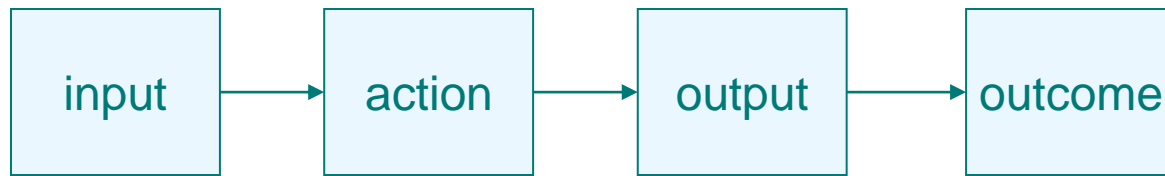
# 方案撰寫

❖ 方案的內涵有其邏輯順序。

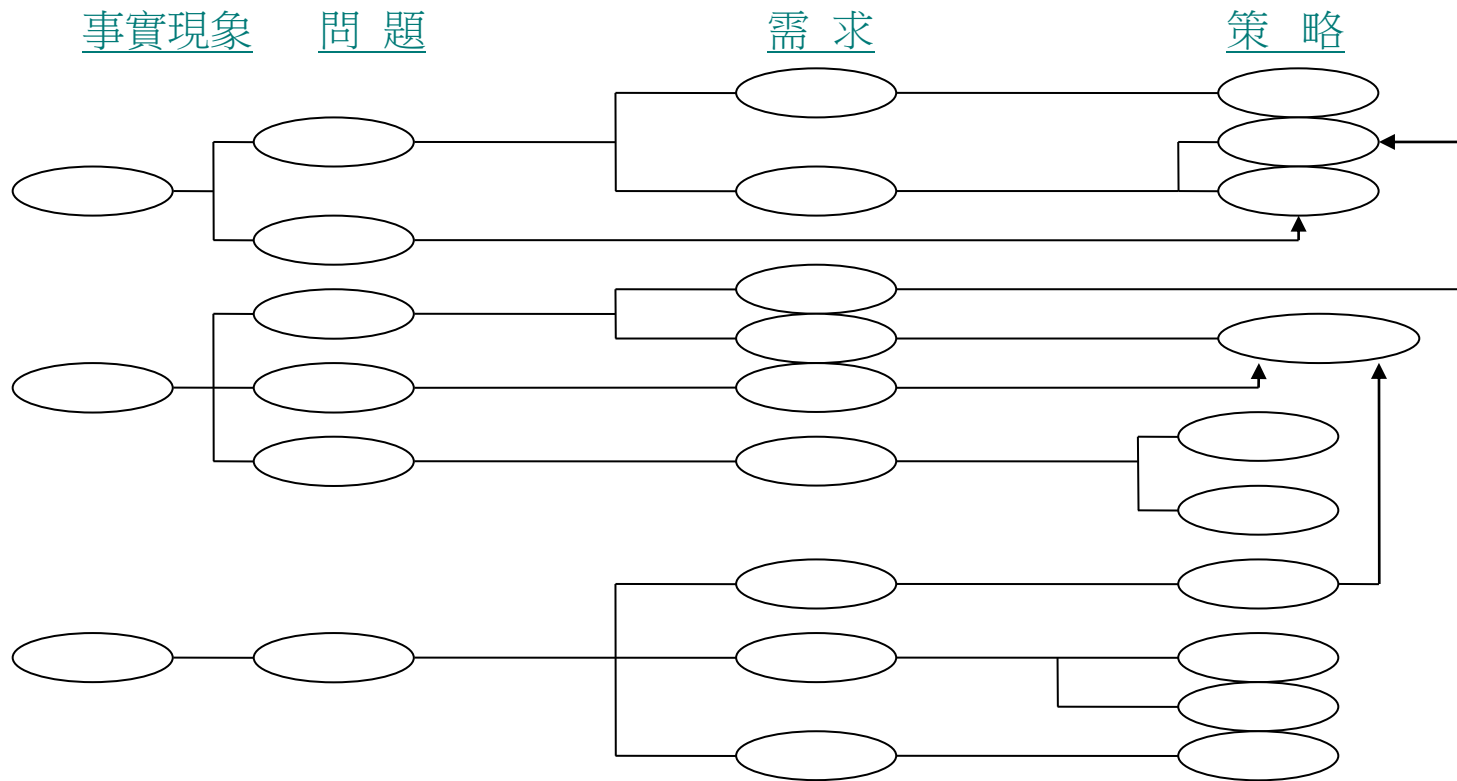


絕不能犯「邏輯」錯誤！

# 方案設計的邏輯



# 問題分析技巧





# 企畫之初

- ❖ 讓我們來看看幾個方案
- ❖ 一起來想一想，這些方案作得如何？
- ❖ 這些方案可以怎麼籌備？



- ❖ 封面與目錄
- ❖ 提供服務單位簡介
- ❖ 方案緣起部分
- ❖ 方案服務之目的和目標
- ❖ 方案活動計畫部分
- ❖ 附記、記錄評估文件之設計、參考資料

# 一、方案計畫之首

## 1.頭銜頁

(1) 主題

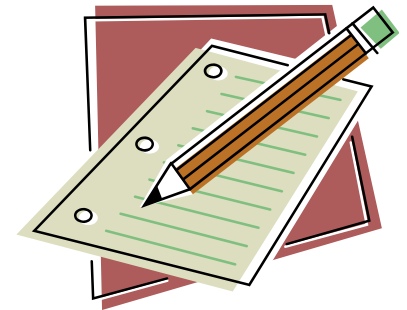
(2) 策劃者或策劃單位

(3) 協辦、贊助單位

(4) 方案執行期間

## 2.方案摘要

## 3.目錄



## 二、提供服務單位簡介

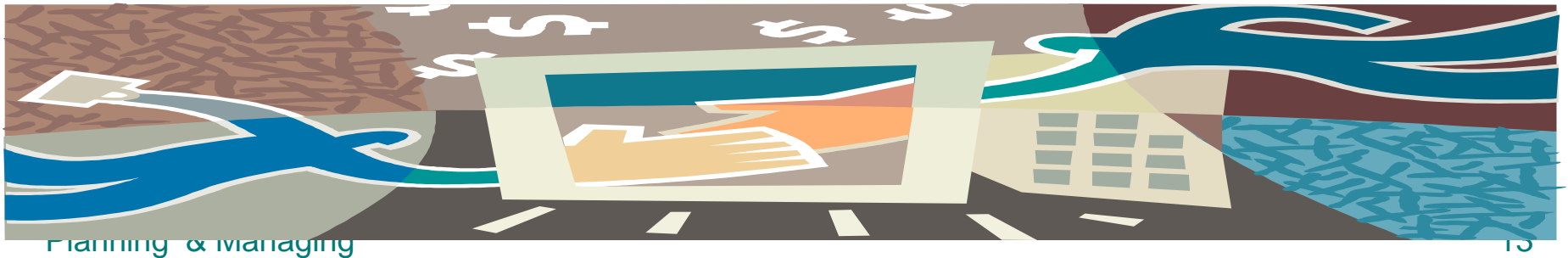
1. 成立背景
2. 機構組織之宗旨及目的
3. 機構組織所擁有的資源



### 三、方案緣起部分

1. 依據

2. 問題陳述與分析、服務方案之緣起



## 問題分析與需求評估

### 1. 問題確認

我要解決的問題是什麼？

### 2. 問題陳述

(1) 簡單描述你所關切或有興趣的問題，最好是從問題本身開始，暫時不要想如何解決的問題。

(2) 盡量使用平樸的中文來描述，而且愈具體愈好，將專業術語減至最少。

3. 界定有關的名詞

4. 掌握標的人口群

(1) 是誰正在經驗著你所陳述的問題？

( 服務的對象是誰？ )

(2) 這些人的主要特性為何？

( 有那些特徵或屬性？ )



5. 情況的規模和分佈狀況

6. 問題的產生原因

7. 協助方法：

(1) 用什麼方法可以協助決問題

(2) 目前已有的協助方法有那些？

(3) 目前缺乏的協助方法有那些？







8. 清楚界定問題之後，必須進一步將其轉化成需求，最終是要將需求轉化成服務。
9. 以方案成效為導向的方案設計，必須要以具體的實證、統計數字及文獻紀錄來說明社區問題的實況，才能夠完整的呈現社區／社群的問題或需求。

## 10. 瞭解案主需求（對象群的需求是什麼？）

(1) 社會指標（現有資料的差補外推法）

(2) 意見調查或訪談

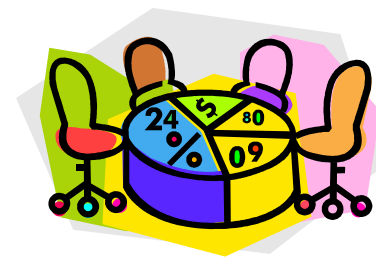
(3) 機構的意見調查

(4) 公開討論會

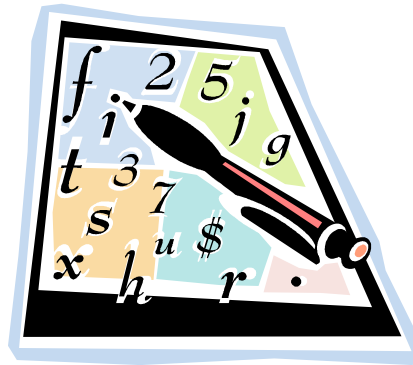
(5) 重要人物訪談

(6) 現有資源盤點（查）

(7) 服務供給狀況的統計資料

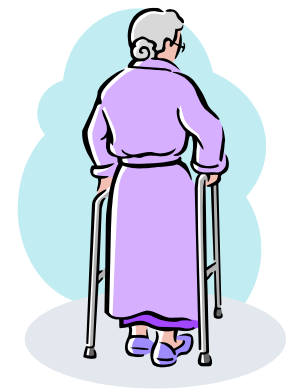


我們為什麼要提出此方案？



## 四、方案服務之目的和目標

1. 服務對象或參加對象之特質描述
2. 服務目的和具體目標



❖ 目的 → 要改變的是什麼？

❖ 成功目標的四條件：專業分工、可以測量、有期限、可達成

❖ 目標的標準格式

(標示改變方向的動詞) + (改變範圍) + (目標人數) + (改變的程度) + (時間限制)

例：減少196位受訓者的失業情況，使其中75%在結6個月內，找到全職的工作。

## 區分活動和成果目標

- ❖ 活動目標：又稱為「程序目標」，一般是以發展、執行、建立、舉辦等詞彙開頭。這些用詞所描述的都是將由組織承辦的活動。
- ❖ 成果目標：描述這些程序活動完成後，組織的案主會有那些改變。一般是以增加、減少、改善等用詞開頭。

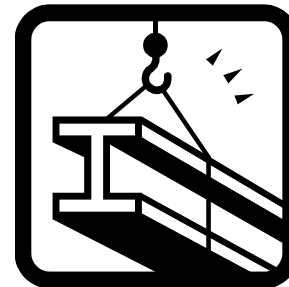
# ◆ 目標應用正向的語言敘述並強調成長

## ❖ 如何設定目標 (Goal Setting)

(一) 設定之目標應具有一定的困難度但又有實現的可能

(二) 以正向詞語陳述

going to do vs. going to stop  
doing





(三) 設定之目標越明確 (specific) 越好

(四) 設定之目標應力求簡潔明瞭不能模稜兩可

Ex：計劃達成目標的日期如設定為「九十八年第三季」，不如設定為「九十八年九月三十日」。

Ex：目標如設定為「加強管理」，不如設定為「設計一套新的管理制度使成本降低25%」



## 考慮所有可能的服務及選定最適宜的服務

1. 我要提供或創造的服務是什麼？
2. 有無特色？
3. 資源投入：案主群、工作人員、物質資源、設施、器材

## 五、方案活動計畫部分

1. 執行階段及所須時間
2. 實施目標（工作目標）
3. 實施主題
4. 實施內容
5. 實施方式（策略）
6. 實施地點、場所
7. 設備環境、器材設施
8. 責任分工
9. 經費預算



1. 服務提供的過程：服務的定義、工作項目、處  
遇方法
2. 做什麼（內容）
3. 在何處（場地安排）
4. 誰來做（人力運用）
  - 人力分工表
5. 如何做（運用何種方法、工具）
6. 何時做（適當時機及期間多久）
  - 活動進度表



## 7. 經費預算

- 要那些開銷？
- 錢從那裡來？



## 六、建立評估架構

1. 要如何知道做得好不好及是否做到了？
2. 預期成果：描述方案執行的立即成果或產出（例如：接受服務的人數、方案相關產品的數量、方案服務活動實施次數、方案推展情形。



方案活動/ 服務單位 之定義	服務產出	成效目標	評估指標	蒐集資訊的方法
一位外籍配偶家庭的兒童獲得連續一個學期、每週2小時一對一的到宅課輔服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全年培訓50名合格的課輔志工</li> <li>2. 全年有30位外籍配偶家庭的兒童獲得到宅課輔服務</li> <li>3. 全年共提供9,600小時的到宅課輔服務</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 兒童閱讀興趣提昇</li> <li>2. 兒童準時完成家庭作業</li> <li>3. 兒童課業成績進步</li> <li>4. 兒童自信心提昇</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 閱讀專注力增加</li> <li>1.2 每週閱讀時間增加</li> <li>1.3 每週閱讀數量增加</li> <li>2.1 準時完成家庭作業的次數增加</li> <li>3.1 兒童段考成績進步</li> <li>3.2 兒童獲獎次數增加</li> <li>4.1 與同學正向互動的頻率增加</li> <li>4.2 願意主動在課堂上發問或回答問題的頻率增加</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1.1 志工與父母的觀察</li> <li>1.2.1 父母的觀察與記錄</li> <li>1.3.1 父母的觀察</li> <li>1.3.2 借書記錄</li> <li>2.1.1 家庭聯絡簿</li> <li>2.1.2 詢問學校老師</li> <li>3.1.1 段考成績記錄</li> <li>3.2.1 獲獎記錄</li> <li>4.1.1 詢問學校老師</li> <li>4.1.2 社工員到校觀察</li> <li>4.1.3 個案記錄</li> <li>4.2.1 詢問學校老師</li> <li>4.2.2 個案記錄</li> </ol>
Planning & Managing				30

# 預期效益

- (1) 預期效果 - 說明社區、服務對象或機構因為本方案的實施所帶來的可測量的改變。
- (2) 指標 - 當你觀察這個方案時，會用來顯示他有具體改變的項目。
- (3) 評量 - 你會用什麼工具或方法來測量這些改變？
- (4) 成功的標準 - 要什麼樣程度的改變才算成功？

4. 如果目的達成了，誰獲得好處？有什麼好處？

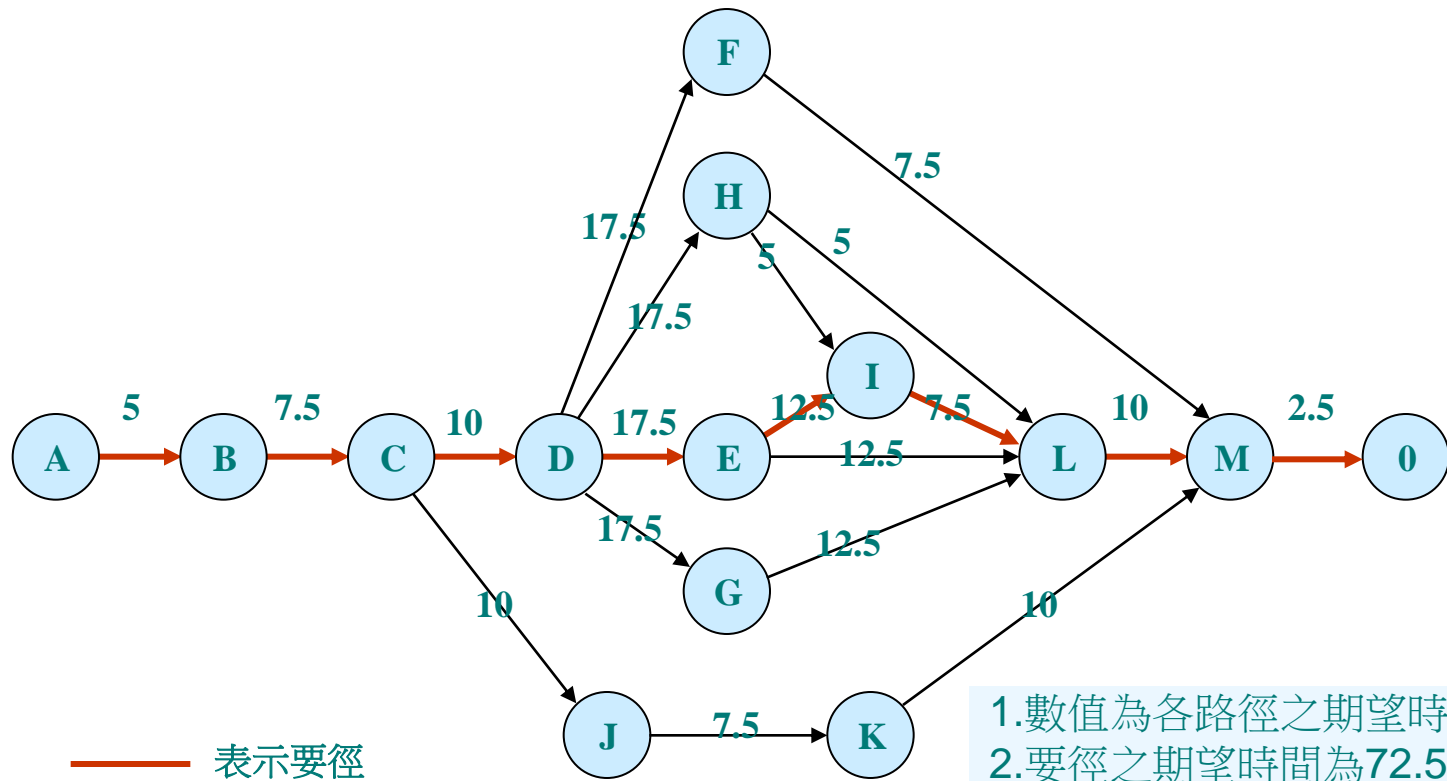




## ◆ 預算

- ❖ 要合乎補助的標準及項目編列
- ❖ 所要做的工作或服務應該都有相關的預算支出
- ❖ 金錢以的物品也要標示相當的市場價值
- ❖ 預計的收入和支出

# 時間的掌控：路徑圖



1. 數值為各路徑之期望時間
2. 要徑之期望時間為72.5
3. 要徑之累積成本為4250

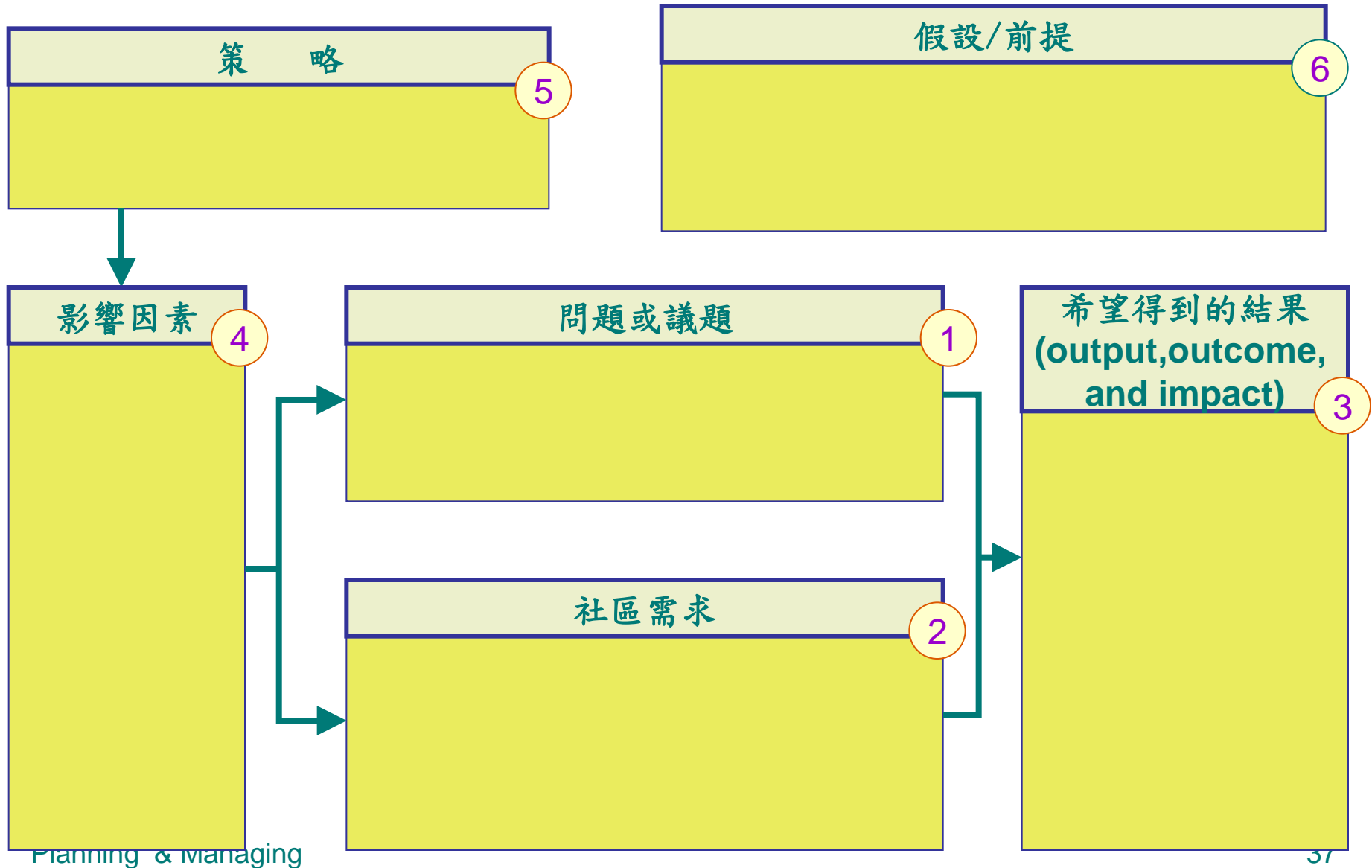
# 時間的掌控：甘特圖

項目	時間	第一週							第二週							第三週							第四週							第五週											
A	方案評估	●	●																																						
B	撰寫			●	●	●																																			
C	方案確定					●	●	●	●																																
D	行政流程							●	●	●	●	●	●	●	●	●	●																								
E	活動設計																			●	●	●	●	●																	
F	器材準備																			●	●	●																			
G	公關募款																			●	●	●	●	●																	
H	場地確認																			●	●	●																			
I	活動採排																																								
J	貴賓邀請							●	●	●																															
K	邀請卡寄發																																								
L	方案採排																																								
M	活動																																								

## ◆ 評估

- ❖ 將如何評估工作成果，包括評估方法及評估的主導人。
- ❖ 評估工作的成本是否列入預算

# 發展方案計畫的邏輯模式



## 方案邏輯模式

資源／投入	服務內容／活動	產出／成果	短中長期成效	影響力
為了完成計畫服務的內需我們需要下列資源投入	為了要解決我們的問題與需求我們要執行以下的活動或服務	我們預期一旦完成了前面的活動或服務，會產生下列的結果或者服務輸送的成果	我們預期依照計畫執行之後在 <b>1-3</b> 或是 <b>4-6</b> 年之間會帶來下述的改變	我們預期未來七到十年之間，我們的服務介入會帶來這樣的改變

## 成效：

指標/影響因素	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以及頻率、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？

# 成效評量規劃表

成效評量重點	資料蒐集對象	問題／指標	成效運用



## 指標的類型：未婚媽媽親職教育

成效類型	成效	指標
知識	未成年媽媽了解產前營養與健康指導	**%的未成年媽媽，可以辨別至少五種的營養食物種類。
行為	未成年媽媽遵守適當的營養與健康指導	**%的未成年媽媽做到： <b>1.不抽煙</b> <b>2.每天服用產前維他命</b> <b>3.至少吃四種鈣片且每一種都包含主要的營養</b>
改善的情況	未成年媽媽產下健康的寶寶	**%新生兒體重達 <b>2500-3200</b> 公克以上，且「新生兒器質量表」達 <b>7</b> 分以上

## 結語

- ❖ 不要害怕前進，也不要害怕跌倒。跌的次數多了，你會練就一身本事。你會知道，哪一種跌倒的姿勢，比較不痛；哪一種姿勢，看起來比較優雅。