
研 討 會

社會福利 服務評估 研討會

實施目的：透過專題演講及工作經驗分享討論，探討社會福利服務

評估的原則與方法，以協助參與之服務機構建立服務工作標準及自我評估體系。

主辦單位：中華民國社區發展研究訓練中心
臺灣世界展望會

會議時間：七十五年一月廿五日上午九時至下午五時
會議地點：師大綜合大樓二樓展覽廳

開幕式

主席莊會長文生致詞：

徐司長，各位先進！今天適逢週末並下着小雨，但是各位還是很早就來，充分顯示各位參與此一盛會的熱忱。

在社會福利服務的工作崗位上常會出現危機，同時對於工作的狂熱，有時也易導致家庭危機。工作上的危機是，我們做得如何？工作效果如何？覺得需要評估，並彼此分享工作的經驗。而社會工作本身並無最好的答案，答案常存在你我之中。

在今天的盛會中，很榮幸能請到社會工作界的大家長——內政部社會司徐司長在百忙中撥冗參加，現在請他為我們講幾句話。

徐司長學陶致詞：

主席、各位貴賓、各位朋友，大家早！此次盛會由中華民國社區發展研究訓練中心與臺灣世界展望會共同舉辦，實忝為光榮。

今天社會福利服務工作與經濟發展相比較顯得較為落後，三十多年來，臺灣社會福利服務工作在大家的努力下已建立了制度。社會福利的體制，在社會保險方面勞工保險已有四二〇萬人，連同軍公教保險共五〇〇萬人。目前政府又規劃了農民健康保險，進一步將使所有的工作人口投保，並擴大投保人，使所有的工作眷屬亦能納入，以逐步達成全民保險的目標。

在社會救助方面，推廣很早，但制度建立較慢，貧民的個案申請，標準不嚴，貧民調查應有嚴格的標準。同時，隨着國民所得的提高來調整家庭補助的費用。民國六十年小康、安康等計畫，開始對家庭建立補助制度，但標準不夠，且金額偏低，然而有了制度的建立之後，再來調整標準則較容易。

在社會服務方面，對老人、兒童、青少年、殘障、醫療等之服務是無止境

的，需經由大家的努力來提昇品質。但是由於世界經濟不景氣的影響，歐美的社會服務工作對財政的負擔已引起廣泛的注意，國內有關人士亦非常小心及關切，而社會服務工作的推動將因此受到限制，但是若能建立具體的評估標準，仍可發展社會福利服務的工作。因此，我們要斤斤計較投入，希望產出能加倍，以建立社會的共識及獲得社會大力的支持，而在每一服務工作的階段都有評估，使大家了解我們的服務品質及成效。此次，展覽會籌辦評估研討會規劃完善，同時邀請衆多的教授、專家參與，期望透過評估，爭取發展，對社會福利服務制度的建立將很有貢獻，在此祝福大家事業成功，身體健康！

主席致答：

謝謝徐司長的勉勵及支持！此次研討會獲得社區發展研究訓練中心在經費上的補助，使像孤兒般的社會服務民間機構——展覽會，有機會以實務界的角色來籌備研討會，同時也感謝許多其他服務機構的支持。

大會的成功，在於大家樂意參加，因為報名非常踴躍，而專題演講的主講人及主持人亦能邀請到學術界及實務界之專家共襄盛舉，同時要感謝所有工作人員的熱心籌劃。

感謝大家的光臨並祝福大家在此有愉快的一天！

專題演講(一)

主持人：徐 震教授（東吳大學社會學系）

主講人：蕭新煌教授（中央研究院）

講題：社會福利服務評估的方向與精神

講詞內容：

以往的社區組織是平面的組織，現在已轉變為垂直組織，一定與以往有所不同，如人際的關係不同，都市的鄰里關係實大於，亦不同於鄉村的鄰里組織，現在愈有錢的社區就愈特殊，山地服務也是如此，大學生在山地服務時的挫折感很大，因為他們出去時是以很特殊，不同於山地社會結構，文化的身分去服務。漢民族若在貧苦之時，可在有所憑藉的社會結構中繼續尋求另外一條途徑，但山地社會變遷則不然，因為它所受的壓力較大，然而大學生去山地服務反而造成了很大的差距，山地的不滿，比如衣著上、行為上之不同，與山地社會的情況有所差異，沒有針對山地社會的基本結構做概略的了解，就會束手無策，若要改善，就要將服務團的目標轉變一些，首先在心態上不要有居高姿態的行為表現，好似服務的對象是一個次文化，這種心態的表現一定有很大的差距，目的放在服務、發展上，在這麼短暫的服務期間不要期望有很大的改善，主要是希望與當地的行政體系能夠結合，若不能與當地的行政體系結合，一定不能做很好的服務，除非另有一套自訂的社會服務哲學，如世界展覽會在計畫區就做得很好。因為他們考慮到社會結構，而不只是從行為的角度來處理，結構上以經濟的層面來做考慮，從山地社會組織上來看，要培養山地青年，培養山地領導人員，培養山地社會力，如果平地已有社會力，我們為什麼不能培養山地社會力，不一定要在既定社會組織去挖掘，而可做創新的設計，此點實在應該深思，因為這是長遠的計畫。一定要跳開以往的活動方式，而要從社會結構上自然去順應引導，我們不一定要山胞本身就留在山地，因為現在在都市山胞中也有許多人才，他們能夠回饋自己的族人，如果他們回去，創造一些經濟的機會，我想是大有可為的，他們可創造就業的機會，與當地的經濟結構結合，是很重要的方式，現在展覽會已著手做這方面的工作，這就是以當地的結構層面來看，與之結合的。因此評估非常需要，因為所定的計畫，不是以一個人為標的，而是整個結構整體的。

我想我們可以再檢討所謂的「新情境」，此可對社會原有的生活方式作一挑戰，「新情境」就是新的社會問題，從社會問題當中，去孕育新的需求，比如社區的工作，鄰里意識的下降，社區犯罪率的增加，勞力、就業率的提高，家庭中夫婦皆上班……，這些情況的增加，都會對社區的工作有所影響，亦即

社區工作由水平轉向垂直的角度進行；白天的社區工作轉為夜間的工作。這種「新情境」我們如何應對，實值得深思考慮，以職業型態而言，有很多是屬於典型的勞工階級，那麼如何做社區工作？一個中產階級與農民階級的社會工作就會不同，要如何做我沒有答案，因為勞工階級與白領階級，他們的需求不一樣，因此，跟他們談的內容就有所不同，方式也就應該不同。以殘障同胞而言，我們如何在救濟的措施上加強，此外，我們要改變社會給予殘障同胞生活上的關懷，比如殘障的需求呼籲，要在公共設施上改善，但我們的措施，不是讓他們留在社會大眾中，而是讓他們置身於屬於殘障本身的特殊團體。雖然，現在社會上也會考慮到他們的情況及需要，但這還不夠，尚需民間機構的鼓吹，協助提高社區對殘障的需求的容忍度。幾年前，我們有這種發展中心，我們也做過問卷，以中產階級為主，他們皆一致認為殘障者的社會福利是非常需要的，從另一個角度看，他們也有所顧慮，如民間的社會福利團體。

山地人口的外流現象非常嚴重，在山地的社會中，有經濟不錯的，各種新式設備都有，他們的經濟來源，可能是種植果樹，亦可能是有一些家庭的女兒操持特殊的職業——色情。究竟我們如何處理，我們常說希望山地同胞有錢，常常去找這些山地的有能力的人士，但他們都外流，如何叫他們回來，又，回去山地社會後，他們又能如何，這是結構的問題，面對山胞這種普遍的情況，我們如何處理？站在誰的立場？是要考慮社會衝突或和諧年輕山胞的就業問題及婚姻問題，我們目前的行政體系措施是要讓他們自立，脫離依賴，鼓勵他們能獨立思考？抑是讓他們一直處於服從的層次。

我們需要觀察，在這方面，社會工作人員做得很少，所能夠做的在於家庭方面的輔導，尤其是青少年的問題，至少讓留鄉的青少年，不再有问题產生，這些問題的產生也就在於結構上的影響；我們時常忽略這方面的問題改變是一回事，在改變以前能夠了解是另外一回事，至少社會福利團體能夠做的是，先了解所要服務的對象的處境，社會條件的變化，才著手做。

以兒童福利而言，都市鑰匙兒的問題，實需社會大眾的關注，我們可以從各個方面著手，如觀念宣導，三歲小孩不能單獨留在車裏；行為上，家庭當中如何處理，這些都需要兒童福利團體的關切。

幼稚園的評估工作，有很多兒福機構可積極地從事此項工作，並且灌輸幼兒工作人員正確的觀念；青少年問題即使嚴重到行為上的怪異，但是我們仍要把這些當做青少年成長的過渡時期。

犯罪問題如吸毒……等，這種問題的背後可能涉及升學、文憑主義的影響；家教問題，尤其中產階級家庭，不知如何教，兒女及父母都處在矛盾的情況當中，不知何時懲罰，何時鼓勵獎賞。現在，家教問題在都市中產階級的家庭較嚴重，父母親有職業，在這種雙重職業、雙重生涯家庭中，家教是很重要的，在質與量的取向上是很難做的，因為時間不能配合。

目標上可展現社會新的目標，根據這些壓力、挑戰，我們可以找着解決的方式及新目標，但也有一些障礙如既有的社會壓力、行政體系、規範，但是我們仍可以找着新的方法、方向。內容我們可重新界定，以上是我們對社會變遷的探討，來做為評估的基礎，多方面的涉獵，不要被舊有的模式套牢，要跳出圈內，由圈外人來看圈內人，好像我們常找圈外人來批評本身的工作成果、目標、方法等，若我們互相協調，各個不同服務領域的工作人員，就是圈外人，可能您注重青少年問題，就不能了解老年，青少年與老年之間的看法有差異，那是立即可知的，社區工作人員對社區情況的看法必不同於山地社會的情況，殘障也不同於醫療，醫療工作人員所體驗到的官僚體系，可能比殘障、青少年、山地社會的工作員之體會更深更廣，醫療工作體系有很強的權威，社會工作人員的地位尚未有長久的發展。因此，它的壓力愈來愈強，且明顯不是兒童、青少年工作員所能體會的，這些都可以說互為圈外人，因此，分組討論並不一定要分得那麼清楚。整個評估體系的取向是不是能夠跟社會變遷、脈動建立有機的相關性與互動。

所計劃的是不是跟社會的變遷有連帶性，及社會結構的變遷有互相涉及到，尤其是現在的社工人員所強調的福利中心的取向，就是社會結構所賦予的，不只是個別的中心為取向，而是採取它背後的社會異常來做取向。

大方向，可以對新興的社會問題有比較貼切的反應，有新問題產生，就必定有挑戰、有回應，在回應的過程中一定能夠找出新方法、途徑，亦可以對社會政策動向有較敏感的注意，社會福利工作人員也要抓住此項重點、方向。

不只是要掌握社會方向、社會變遷，調整自己的方向，掌握社會問題，然後尋求努力的方向，社會政策是否在變，身為社工人員就要敏感，去注意督促社會政策。若不注意社會政策的變遷，服務到最後，事倍功半，因此對社會政策要敏銳地注意。

青少年、殘障的，都要有新政策，若政策本身導致一些約束性，則需要改，法令也要改，民間的機構可將他們的經驗溝通給公家機構；過去皆由機構受政策的牽引，而今社會要引導政治，整個社會福利服務工作的取向是，①要有應變能力，不要守舊；②要有民間的取向、主動性，而不是總是聽命於政府，有些我們需引導政府的政策，因為最敏感的還是在社會，所以取向是由民間引導、帶動政府的取向；③要有積極的倡導辯護的態度，而不是被動的態度。

專題演講(一)

主持人：楊孝潔教授（東吳大學社會學研究所）

主講人：簡春安教授（東海大學社會工作學系）

講題：建立社會福利服務工作標準

主持人致詞：

我們非常清楚，至少在座各位女士、先生都同意，在我們整個社會福利服務工作推展過程中，必須建立一個非常有系統的評估之作業，在整個社會福利服務工作中，政府、民間投入的經費、財力、人力、資源，受到整個社會及經濟發展的影響。今天這個座談會的最主要目的就是希望能夠建立一個福利服務評估的體系，使我們投身在福利服務工作非常有限的人力與財力的資源，能夠發揮高度的績效，才能使政府與民間運用更多的經費及人力資源從事這項對整個社會發展具有積極影響的工作。在過去很多年，我們自己本身在做福利服務

評估過程中，我們發現一個最困難的部分，也就是缺少一個社會福利服務工作的指標，如果有客觀的指標，我們從事福利服務工作才能有評估的依據。今天大會能邀請東海大學社工系的簡教授來作報告，我想對各位女士、先生從事社會福利服務工作將有明確、客觀的標準，對大家在規劃自己服務的方案，評估自己服務的績效時，一定能有非常好的參考價值。請大家以熱烈掌聲歡迎簡春安教授的演講。

講詞內容：

我今天演講的方向希望放在我們的實際工作上：

一、評估是必然的趨勢 (Posavact & Carey, 1980)，為什麼呢？

1. 消費者運動的影響——因為當我們分析目前的社會狀況時，可以發現大家都在講「評估」，開始是因為消費者運動的影響。已經有很多人把社工服務當作販賣的過程，人家問你這個東西好不好，不管你怎麼做，評估者或顧客問你這個工作好不好，而福利服務工作的人要具備一個很好服務的品質，好讓我們的消費者可以接受。

2. 專業的要求——社工既是專業，專業的一個要求即有沒有評估的標準，一個好的專業會用一種很客觀的方法來評價工作者的表現如何。社會上本來就有評估的要求。

3. 經營的效果——必須考慮「經營的效果」，評估是一個很有力的證據。

4. 資源的受限——社會資源有限，在進步國家中，唯有能真正表現是一個好的機構的，才易取得資源。所以評估是對於我們一個要求。讓別人能印證、接受，甚至肯定我們的努力。而在競爭激烈、資源有限時，評估是一個非常客觀的標準。

5. 法律的規定——在美國很多州規定，如果你向州政府申請經費實施某一方案，就非得有評估不可。

二、評估帶來的影響

社會工作面對評估，坦白講，經歷了一段很長時間的心理適應，以下是評

估帶來的影響..

1. Joel Fisher 的震撼 (1973) : Joel Fisher 寫了一篇「Is Casework Effective?」(個案工作有效嗎?) 引起大家的爭論，這是第一次有人站在一專業立場來評估個案工作。他把一九三六—一九七三年間所有有關社會工作的評估蒐集起來，包括各種期刊、文獻、論文共七十一篇。他發現這些研究報告中真正有依研究法評估的只有十一篇。而這十一篇中約有二、〇〇〇個個案，居然只有一篇是個案工作，並且很多是錯誤的評估方法。

2. 評估的好處..

① 符合評鑑——在 NASW 中，有專門評鑑各種社工的小組，二年一次，師資、實習、學生就業情形等，均加以評估，合格的學校其學生之修習學分才獲承認。由評估可以知道自己的水準究竟如何。

② 解釋經費開支——可以向上司解釋經費開支之效果，讓撥出經費的人心服口服。

③ 回答問題——可作為回答問題之依據，發現問題則尋求答案。

④ 訓練人才——使人員有被重視之感受，雖然是陣痛，但對人才的訓練非常有幫助。

⑤ 行政決策——可作為行政決策之參考。

⑥ 探討真理——探討專業真理，使社工專業愈來愈受人重視。

三、社會工作評估基本上所受的限制 (Brieland etc, 1985)

1. 機構本身非研究之絕佳場所。

2. 社會工作 (福利服務) 本質是處理人的問題，有的無法用嚴格的研究模式 (Classical Research Design)，有研究上的限制。

3. 機構不一定能提供足夠的樣本，所以不合乎研究法的要求。

四、由評估的基本型態來看，對社會福利服務工作標準的建立..

1. 評估的基本型態..

① 需求評估 (Need Evaluation) : 評估的方向在於那裏需要我們的服務，案主對象為何。

② 過程評估 (Process Evaluation) : 評估的重點置內，社工員和案

主之間的互動，各種技巧的運用如何。

③ 效果評估 (Outcome Evaluation) : 重點在工作結果上的評估。

④ 效率評估 (Efficiency Evaluation) : 由成本、效果來着眼。

2. MBO (Managed By Objectives) 概念的建立..

宗旨和目標不同，目標是很細節、很具體的，才能作為評估的依據。如好用功讀書不是目標，一年讀一〇〇本才叫目標，再考慮以什麼方法來達成此目標。

3. 評估的方向和問題解決有關：問題的前因後果在效果，做了以後是否有效，根據問題擬訂一些方法來處理。

4. 服務品質的要求：快、好、省、持久、教育性、效率高。

5. 人員的訓練：使工作人員對自己的能力、技巧、智識能有所了解，也可考量機構中的人事關係。

6. 專業的提昇與工作瓶頸的突破。

7. 以一九八三年以色列醫療社工把自己角色確立，以求工作內容評估之依據。

五、社會福利服務工作標準的建立——雙軸的建構..

1. 縱軸：評估的型態——Need (需求的評估)、Process (過程的評估)、Outcome (結果方面的評估)、Efficiency (效益評估)。

2. 橫軸：服務項目的擬定。

依什麼樣的問題或內容，決定採用計質或計量的研究法。

3. 計量的研究。

主持人楊孝潔教授作結論..

非常謝謝簡教授精彩的報告，在做一個社福服務的過程中，首先應對自己的目標、角色有非常清楚的認識，來釐定出社福服務工作具體的目標，再根據實際的需要，採用定質或定量的方法。雖然簡教授用醫療社工的例子，一個醫療社工員在一個醫院中能協助醫院發展的標準，此可作為各種社工的參考，

我很希望在分組討論的時候，每一位專業社工同仁，可以把工作的標準清楚地規劃出來，經過大家集體的思考，在未來研究的過程中，就有了非常具體的指標，可以作為評估的依據，這也是我們這次座談會一個非常重要的目標。最後站在主持會議的立場，有一點想提出來給各位作參考。在蕭教授和簡教授的報告中，都還缺少一個系統化的評估體系，不僅是某一社區與某一機構的評估，我們能夠有系統性地把這些整合在一起，形成整體性的評估，才易說服民間的資源支持及影響政府的政策。

分組討論

研討主題：如何建立服務工作標準——分老人服務

、青少年服務、兒童福利、殘障服務、
醫療社工、山地服務等六組進行。

討論內容：

△婦幼醫院：

病人對醫院的看法，目的在提高服務品質，但困難在只能對社會福利作評估，無法對全院各單位做評估。

△長庚醫院：

本院若有問題呈現即是找決策，不會問——誰找出這個毛病的，所以這樣對服務病人來說較實質上更有幫助，評估應該每部門或每個人來做。

△彰化基督教醫院：

本院的問卷原來由社工部人員設計，再交由病人促進委員會及醫院行政單位來做，因為集合各單位各部門的主管來聽報告，所以較不會有社工部挨罵的情形。

△婦幼醫院：

1. 本院的作法是，由「醫管會」提出意見或方案，在院內試驗，再推動到其他醫院，但問卷是由「醫管系」的學生設計的，呈報告給「醫管會」同意後，交由社工部作試測。

2. 評估應是能提高敏感度，以便達到效率或進步。可否也考慮工作人員或其他員工來參與一起評估，各部門分配時間以便有一段長時間來評估。同時，若能增加各部門的協調，才能提高士氣。

△榮民總醫院：

本院曾以病人為主來了解患者的滿意度，但這可能會造成承辦人員的困擾。例如：①需求評估——目的在了解醫護人員對社工的需求，或病人對醫護的需求。②效果評估——目的在殘障機構中設計服務後，評估所投入的成效為何。但困難是，工作量大（人、心力增加來評估）。

△陽光基金會：

醫院與機構有時會對立，因為：

1. 曾檢討過為何顏面傷殘患者受益人數未增加，可能是醫院與機構配合不良，機構無法繼續協助，而醫院也無法開放機會讓機構為病患做更好的服務。
2. 曾與院內醫師溝通，但無法突破。曾有很多的顏面殘障者徘徊在門外。
3. 能否將此案放入貴會的目標之一，將自己單位的目標呈現於醫院。將「醫院與機構」的溝通及轉介網的建立，將是我們的目標，會使病患更受益。

4. 醫院人員流動性大，今年談的，明年也許又不同。

5. 工作經驗提供——資源手冊的運用，因人員流動性大，所以採建「卡」方式，如將盲人轉介給聾盲學校，學校幫助與否？幫助了？錢？或受益為何……都列於卡上，那麼以後來的工作員都會很清楚。

專題演講(三)

主講人：莊文生會長（臺灣世界展望會）

講題：方案評估中的居民參與

講詞內容：

前言

上午的演講有：1.能否找圈外人來進行評估，2.嚴密性的評估——包括計質、計量；需要評估、過程評估、結果評估等各式的介紹。目前則想談：從機構本身來看，是否有能力評估，乃至我們的案主或顧客（consumer）是否也有能力評估我們所提供的服務是否適合於他們。

理論上談評估很容易，實務上進行評估並非如此簡單。就拿六年前高雄市社會局社工室努力進行的「民間社會福利服務機構評估」。無可否認此項創舉相當不錯且有其必要。個人認為：政府社工室本來就有權且有責任督導或協助民間機構，而非只是一味地在管自己的社工室或社工員而已。藉評估民間機構的結果可以發現：1.他們是否合乎政府政策或目標來推展工作？2.進行的狀況如何？3.若不好，則是否在政策上有所修正，抑或是協助機構改變其工作內容。很可惜此次評估結果的呈現並不令人滿意，也未發揮其效益。且因此次的結果——有關單位事後不了了之——，使得其他縣市除了未隨後跟進推展評估外，大家更對評估有所畏懼，視同老虎敬而遠之。個人認為，當初若呈現方式或是進行上有些改變，結果可能就不是退避三舍了！如：當初主辦單位，即使自己的機構——張老師——真的相當不錯，也不該表現自己是第一名，除了各機構會不服外，也難以接納整個評估結果。或許主辦單位的機構退出競選範圍，何嘗不也是一種方法？抑或是成績的呈現不以1、2、3等級來表達，改以優等、佳選等內容的評估結果呈現，除了較和緩外，也較不易產生不服或是讓人氣餒不堪。

評估確實有其重要性，也有相當多的理由支持該進行評估，而如何讓人們減少對評估的抗拒心理以增評估的效益和效果是有其必要。無可否認，人性中還是存在著：怕被評定，怕被說不好或提出缺點。今天，若我們能有雙面的顧

慮——外部的客觀性及內部的接納，參與性的評估，尋求內外部的融合以使人們接受且願意進行評估，減少抗拒心理，相信評估對我們服務素質或品質的提高會有所助益的。

理論與實務的距離

我們知道談理論容易，做實務就沒那麼簡單，再加上理論探討和實務運作是有其距離，而如何縮短其間的距離，使其愈來愈短，是我們必須不斷努力的。同時在實務界工作一段時間後，難免會問(1)到底我們做得如何？(2)我努力在做，別人工作八小時，我呢？十小時，這樣不斷努力，而這努力依照目標進行了嗎？(3)我的工作離目標似乎有一段距離，這段距離到底有多大呢？(4)努力工作到底有沒有效果？(5)我們不斷想幫人，到底幫助了沒？(6)案主藉由我們的服務重建。發展個人潛能且充分發揮為其目的。基於此，社會工作不可忽略下列數項原則：

1.人需為自己發展負責——發展工作是居民自己的責任或發展工作是案主的責任。改變不是藉外在力量強迫實行，而是案主有意願，願擔風險，進而願努力改善。俗語說：「可牽牛至河邊，但不能強迫其喝水。」意即如果案主不想改變則固然，工作人員不能再自以為如同上帝或萬靈丹般，可以付諸案主一切。

2.改變是可能的——若我們能幫案主看到他自己的問題，他多少有機會看到和發展自己解決問題的能力。

3.新新技能的學習——解決問題的方法或過程難免會涉及新新技能的學習，而新新技能除非吸收消化後方能為自己的能力，也唯有整合到自己的知識架構之中，方能運作自如，成為自己能力的表現。這是一種轉換過程，若未經這種轉換，新新技能永遠是傳授者的，唯有透過案主轉換成自己的知識進而實際操弄，否則案主的改變是永遠不可能的。

4.發展的工作者本身有如一催化者或使能者。主要在幫助案主培養能力，改變自己的生活和社區。

5.發展是一個持續過程。在工作員介入以前，發展業已存在，工作員雖離

開而發展仍舊繼續存在。即發展本身就是一個完整的生命歷程。工作人員在實務過程不是在表演、操弄一切給案主看，案主並不是一個旁觀者，一個觀察者或局外人。而是在這原本存在的持續過程中，工作人員是否有了改變？是否得到利益？若我們想再努力，我們還得朝哪些方向？

這些問題不僅實際工作的人在問，甚至一般大眾也在問。特別是當機構的金額是來自捐款時，或是想藉由捐款工作，想獲得更多的捐款；這些問題對他們而言，更是重要。畢竟要求人們從荷包中掏錢時，我們憑的是什麼？大家難免想知道，到底是否真在幫助人？而上述這些問題的回答不得不借助於評估。當然評估目的不單是證明「設計的方案是否成功？」更重要的是，在於改善服務的策略或績效，而使服務能真正達到服務之目的，進而讓服務對象獲得發展。機構亦有機會回顧或比較所做的，進而瞭解未來的方向。

無可否認的，評估有許多種方式：(1)外來者進行的客觀性評估，(2)機構本身自己進行評估，(3)讓受益者（居民或案主）進行自我評估。抑或是分質性評估、量性評估。總之，不論採用何種評估，若評估未能使案主及機構有更好的發展的話，評估本身就無存在的必要。我們若都同意上述的前提，也認為此前提是很重要的話，那麼我們服務不僅是(1)工作人員為案主解決問題，而是(2)讓案主能自我面對問題，解決自己的問題以達自立自強的境界。若就社區工作而言，乃羣策羣力解決自己的問題，及有力量面對自己的需要。居民參與不僅全社區居民，團體各分子能一起工作，更讓他們一起構思、計畫，進而探討、檢討工作的結果。

這種觀念的社會工作，也讓我們注意往後「發展重於重入以協助案主思考或解決問題」等。也就是發展工作主體是居民，是案主，工作人員或機構僅是扮演催化者的角色。參與的引導和促成是機構為達成發展而採用的一種辦法，催化者的角色是機構的目的，而非以代動居民解決問題，達成工作目標的手段而已——催化者角色的運作自始至終是機構或工作人員的目的而非手段。

若基於這些論述，可發現何以傳統的評估型式常被視為機構管理控制的手段。當然無可否認評估有其目的：

1. 協助機構有效發揮功能。

2. 評估結果可做為機構決策時的參考或修改方案，調整資源，分配擬定人員發展、訓練等計畫。

3. 協助工作者助人專業有所成長。

若就發展的眼光來看，助人過程中主權或是動力是歸於受助者而非工作者，唯此若評估工作或機構管理工作能同時注意到居民或受助者，也讓居民參與評估。如此一來此一評估(1)除了符合發展的理念外，(2)同時也讓他們自己掌握自己發展的歷史，進而預測未來。(3)有能力分析問題產生的原因。(4)協助其構思解決問題的途徑，解決問題的運作以及有效分配資源——也就是在參與之下，使居民或案主有能力發展和管理自己的發展計畫，同時也因此種情況，他自己能正確地檢核自己的發展進度。

至於專業者或是工作人員的責任是：

1. 如何刺激受益者或案主，使他們能對自己問題思考。

2. 協助他們能擴大自己的眼光來看問題，即從各種角度看問題，進而決定及作執行計畫。

透過這樣過程所做的計畫效果較我們工作人員替他們作的效果來得大。特別是運用在不同文化背景之下更有明顯的差異，更能見其成效。常有人說，社會工作服務乃是一羣中產階級的人，將他們中產階級的概念加諸在低階層的人身上，也因此未能提出符合文化背景的工作。如下列的例子：某機構以服務貧困家庭為對象，在某次調查研究結果中發現，貧困家庭的問題乃是家庭家居衛生環境太差。解決方式：乃找一個衛生護士執行家居衛生改善工作，工作者藉家訪時進行衛教工作。但事後發現居民都不動手做，故在他服務熱心和熱忱之下，乾脆為他們整理環境——掃地、整理，該擦的擦，該丟的丟。經過一番努力，整個家居環境煥然一新。但案主的反應卻是：您的整理讓我們深感困擾，因為我們除了找不到日常用具用品外，我們常用的物品似乎都被您丟掉了；比如一個在您看來不起眼的盒子，對我們可能有著相當大的用處呢！

舉這個例子是想說明：進行社會工作時，莫忘留點機會讓案主自己思考自己的問題和需要，乃至於解決自己的問題，至於工作者只是在一旁推動，引導其工作。若就評估而言，有下列觀念：

1. 評估是一個發展工作中不斷進行的事項。不是僅在開端或末了，而是不斷繼續地工作，其目的在引發、協助居民充分參與，讓居民瞭解自己的需要，為自己設定目標，找尋策略，乃至監督自己執行和進度並評定目標的達成。畢竟，目標的達成與否？進度是否適當？最瞭解的不是工作人員而是案主。

2. 評估為所有參與者不斷對話的過程而非某階段的靜止畫面。藉對話過程中，工作人員以催化者立場在其中進行協助案主們澄清問題及思考問題。

3. 受助者的參與並非只是提供資料的角色或是被研究客體。問完問題及研究完後，試問：到底居民或案主們得到了什麼利益或是有了什麼改變？所謂的參與評估包括：

- (1) 評估企劃的擬定
 - (2) 決定評估的問題
 - (3) 資料蒐集方法
 - (4) 資料蒐集工具和時間
 - (5) 資料分析和解釋
- 這一連串的過程，案主都有機會參與其中。

結 論

外在評估工作並非不重要，但若為使我們的服務更有效，且有效地落實於受助者身上，那麼參與評估是相當重要的。社區工作不是我們在擬定方案或進行活動等，有時這些活動並非適合他們或是對他們並無任何助益。如山地媽媽教室——(1)教導做豆漿，事實上，山地人是不喝豆漿的。而此活動的目的又何在呢？(2)未有實地操作的進行蛋糕做法學習活動，未能實際操作的理由，乃是山地人沒有烤箱。如果真是基於此一理由而未實際作業的話，試問，為何要設計此活動呢？這樣的活動目的又何在呢？藉上述兩個例子說明，由我們設計活動、方案，很可能發生「我們不瞭解他們需要什麼」的問題？若能由居民或案主參與，共同訂立目標、行動計畫等，我們的服務會較紮實；或許工作上會較累，但也由於透過這樣的過程或方式，較能達到我們服務的目的。

案例報告(一)

報告單位：中國青年反共救國團總團部青少年輔導

中心——「張老師」

報告人：張德聰先生

「張老師」機構最不滿意的地方在於，解決問題時的不能預期達成，如果我們心理輔導上再加強，我想，成果會更提昇。最近我們也請教了一些指導委員指導我們如何做，重新地評估規劃，六八〇個學員我們想採能力分班，也採保送制度，第一階段做訓練、甄試普通班，標準也已定出來了。義務張老師在自我信心上很弱，平均年齡在二十七歲多，現在義務張老師年紀也愈來愈大了，成員大約是學生一半，社會人士佔一半，但是我們在有限的經驗上實嫌不足，因而尚需加強，為此我們最近計劃成立「青少年心理中心」。至於在自我評估體系上，可連想到，若是參與社會服務工作的人士很多，那麼他們為什麼會有此種服務的意願，可能是因為需求的關係，學習環境良好，讓他們一頭栽進去，我們的評估體系亦可作為參考之用。

案例報告(二)

報告人：展望會中區辦事處督導蕭永山先生——

社區發展方案計畫前的評估

一、臺灣世界展望會的結構與工作概況：

臺灣世界展望會通常是在山地、沿海、貧困地區設立計畫區，而我本身督導的是望美社區，它的現況是——(1)它設立於七十四年十月一日，是依據居民的需要，派代表向展望會提出申請，經過展望會派員了解後，依照展望會的發展原則，並量力而為，於是在該地區設立計畫區。(2)望美計畫區的環境背景：它位於臺灣的中部南投信義鄉，包括二個部落——望鄉，久美。(3)人口方面，包括二一九戶、一五六人，居民一般以農為業，有些山產。(4)宗教信仰方面，百分之九十為基督徒。信義鄉的山胞是以布農族為主要成員，居民的交往是以教會活動為主，二個部落相距不到方圓半公里，有八十戶左右，居住很接近，之間的聯絡可利用廣播即可。(5)目前社區存在的有，儲蓄互助社和社區理事會，參加儲蓄互助會的約佔百分之八十五。(6)居民休閒活動——喜歡打籃球、羽毛球、排球，而且經常有比賽性的活動，特別是教友，在禮拜天下午，他們會聚在一起比賽。

展望會在計畫區的工作有四個大項目：

(1)兒童福利，(2)家庭服務，(3)社區工作，(4)福音工作。

計畫區在初立之時需設委員會，成員包括當地領袖、教會領袖、理事會的代表等。在望美計畫區有村長、婦女會會長，有一些委員是在居民大會時所推派出來的。

委員會設立主席一人、書記一人、監制一人、委員六人，他們屬於義務職，不計薪資，另外在計畫區另聘一工作員，他是有薪水的，展望會與計畫區是夥伴關係，任何一項工作由展望會計畫好請他們實施，他們是透過委員呈請他們的需要給展望會，展望會若覺得合乎發展原則，就會同意配合撥經費，並派員給予指導，居民透過委員會表示他們的需要，經委員決議，而後擬定計畫送交展望會審核，而後執行，甚至自己評價，展望會的督導工作在於了解他們的運作情形，檢視他們是否按照計畫進行，經費的使用上是否得當，有沒有合乎發展的原則。

在此要澄清的是——他們的計畫是他們自己設定，並非我們計劃一套模式送交他們執行，若他們的計畫合乎發展原則，我們則會配合。

建立基礎線的過程，第一次是在十月六日，除了我以外，另有展望會的

人員配合協助、執行，帶動委員如何去了解社區現況，利用腦力激盪，讓他本身去想，亦即，教導委員在社區做調查及建立社區基礎線，並透過實際的調查工作，如此而完成了做基礎線的工作，透過腦力激盪，讓他們去想他們本身的需要。

在這些要點上讓他們作腦力激盪，以下所呈現的資料都是委員們所想出來的，也是由他們統計出來的，透過這樣的過程及他們再加以思索，然後分組，分二處分配工作執行調查，這二方面運作的不同，在望鄉，委員從機構獲得資源，擬定計畫外，他們以挨家挨戶的方式作調查，蒐集資料。

久美方面的委員也從機構中參考資料，在運作的過程中，完全由他們自己處理。

在建立基礎線之過程中，協助委員們如何從居民中取得相關資料，協助委員建立具體基礎線，除了社區簡單的概況外，並針對此計畫之設立所要解決處理的事情，至於目前的狀況如何亦立基礎線，以作為以後評估的參考。實施的過程，因當時委員是到外地（民衆服務站），由於交通上的限制，除了討論出社區存在的問題外，而後尋求主要問題基礎線的指標，這以外我們讓他們不參加運作。

一直到第三次的活動，我們的預期目標是，協助望美社區訂定問題基礎線，以及清楚地知道具體的目標，並且找指標，在此種運作上，除了從問題中探討一些狀況：在此狀況中尋出方向，再由委員分組去了解這個狀況的量，有多少需要處理，隔天我們再辦居民座談會，讓居民本身了解這計畫區的功能作用，居民的角色是什麼，讓他們去了解、去配合。我們召集居民與會也是透過廣播，事前已設有主席一人，並在教會宣導，因此反應熱烈，我們將居民所提出的意見，配合委員事先所討論的，共同探討這社區的問題，有這個方向後，展望會並沒有參與接續的工作，而由委員會接續。

在資料中我們可斟酌有效性與附屬性的指標；這個是我們第一次的流程資料僅作參考。

透過這個活動，而後擬定一個可行的目標。如所附資料可見，這是最近發展出來的方向，我們要建立當地的概況要點及資料，這些是較嚴謹的，這是有

關我們做計畫區的研習會所做帶動方式。認定具體基礎線所必須存在的三部曲就是(1)問題的陳述，(2)問題存在的量有多大並做概況及指標的說明，(3)存在的問題在那兒，必須說明這是一個具體的問題基礎線。計畫區的方向以此為指標。如此方向較清楚，以後評價也有依據。

委員會研習的四個帶動方法：(1)腦力激盪。(2)過濾——以計畫區、委員會、工作人員、義工，及未發展的力量，將不需要之計畫刪除。(3)剩餘下來的事情，探討其存在的現況如何，它的量有多大，建立一個指標而後再說明建立指標的目的。(4)根據年度目標來做評估，腦力激盪所用的計畫的功効如何，並再探討腦力激盪的過程：原始狀況在年度計畫書上的比例如何。

「生命線」、「張老師」的角色若比擬娛樂界，就如同張小燕的角色，而展望會就如同趙樹海，大家一起來的角色，在此種過程中就是讓大家共同來做，不僅是展望會，且委員會、工作人員、社區人員皆須參與評估。

分組討論

李南雄先生發言：（中華兒童福利基金會計畫發展部主任）

在全省有廿二個家扶中心，每年必須作一次四天的評價，然而，所需的評價不是一個地區為中心，而是設計新的表格，採綜合性的評價，並需要過程、成果、效率四個方向着手，此四個方向，在評價上皆有很大的功効，但未能完全集中。比如「張老師」機構就深覺義工非常重要，因此在人力方面投注了許多，然而家扶中心在層次上就有所差別。

若要在這四方面皆能顧及，有以下的困難：

1. 成果：(1)服務的對象——案童、案家，(2)機構有何進步，(3)當地社區有何進步。

在這三方面所需的成果，又分為以下二點：(1)立即可見的成果，(2)潛在的

成果，對於服務的對象更難發展及設計年度計畫，而世界展望會能蒐集許多當地居民的資料，且讓當地人參與。

在這四方面中，頭一方面較困難的是成果方面，很難達到明確的結果對我們機構（家扶中心）成果感到容易的是(1)人員的素質，(2)服務的品質，(3)公開及社會資源的運用。

2. 需要：如何做需求的評估——

(1)做一年一次的評估，而在過去一年當中，注意當地報紙所報導出的社會問題，不論那一方面的人的報導，凡與當地有關，反映當地的社會問題及需要皆為蒐集的資料，我發現很多中心未能蒐集這方面的資料，在以往的工作經驗中，臺東地區能提出這方面的資料，在彰化區反而由他們主動將資料傳達給報社，處於相反的地位。

因此我們需要方面，評估時首要步驟，應先由當地的報紙反映出社會問題。

(2)評估時從抽樣所得問題的反應及所得的案例中，尋出我們目前服務的問題是什麼，與他們解決的是那一類問題，其次可以將問題分類得很詳細，就類似簡春安老師所做的問卷，而後將問題勾出來，統計問題的層面，如果沒有什麼明顯的問題，則可以存檔做為「純經濟」個案，其意為除了花些錢給予他們，四個月訪問他們一次以外好像就沒有再做其他很特別的服務；其他的就是特殊個案，再來就是我們所謂的「緊急重建的個案」，需求方面，我們可從抽樣中得到。

(3)社會工作人員，可從他們在過去工作當中的一些經驗和觀察，而後檢視這個地區有何需要。

林木筆先生（世界展望會）發言：

在最近一年多，在評估工作上的努力，最重要的一個觀點是，不論我們所採用的評估方案是什麼，以及所制定的計畫前的評估需要的確定，全效的評估或者是效益的評估等等，終極目標就是要得到居民的參與及認同，這是我們展

望會所秉持的原則，也就是所謂參與評估的精神，社區計畫的擬定採參與式的精神，將理念落實到實務上，讓受益者參與到整個的計畫，並將理念、過程都融入其中，在全省我們也以參與評估的精神着手，擬定工作計畫，並作評估，在社區裏做各種不同的引導方式或探討論方式，幫助他們發掘他們的問題，而在這一過程中，幫助他們確定及發展工作的目標，引發他們去思考，怎樣的工作方式內容對他們自己有發展。這是我們以往工作計畫所採取的方式，雖不是非常的成功，但仍可向前邁進，將這個理念確實地落實到社區中。經由了解社區狀況，確定目標而至擬定發展方式之後，展望會舉辦訓練工作並自行設計計畫，執行後並對整個機構做評估的工作，因此，就會對整個制度更明確。至於如何才會使整個制度更明確：

1. 把評估工作既定為一個社會工作方法之一，不是把它分門別類，分為一項一項的東西，而是整個工作過程中的一個發展方法，也就是幫助居民達到相當的照料。

2. 將評估的階段，實際的工作，劃分為計畫羣的基因、成效的元素，從居民的角度來看，何種方案對他們有何助益、影響力，才朝此方向着手；當然這一個過程，仍由居民來設計及蒐集資料，所以要建構一個評估體系，需要訓練的配合，觀念上不斷地釐清，在方法上更能確定。

3. 至於參與評估的實施效果：(1)若從一些有形工作的達成的角度來看，時間上速度較緩慢；(2)社區居民之了解，全部的能力範圍遠超過我們所想像、預估的。

信誼基金會出席代表發言：

1. 楔子：本機構成立已有八、九年的歷史，雖然在過去我們曾積極地做一些工作，但從外界及圈內人的反應及態度，也反省到評估的重要性。

2. 工作概況：

我們機構的方式和做法或許與各個社會服務機構有所差異，我們是從事幼兒教育，幼兒家長、老師，特別是幼稚園老師皆是服務的對象，就此我們再加以研究、推廣、發展、計畫，範圍是蠻狹窄的，但服務的對象卻相當廣泛。

這幾年來，透過學前教育資料館臺北館、臺南館學前兒童活動中心等這些服務機構，來提供我們的服務，另外還有一些出版社，出版一些有關幼兒的、家長和老師的資料，我們本身所提供的服務方式很多樣化，且和一些各個先進的服務機構所提供的方式有所差異。

我本身是在信誼基金會的學前教育資料館工作，對於評估，一點概念都沒有。我們資料館成立了六年，過去並沒有做過評估的工作，因為我們較不清楚，在去年十二月時，我們有一次會員活動，有一問卷調查，此方式有點類似評估，所提出的問題中及對象的回答問題裏，大概知道我們的服務、內容、成果，並知如何改進，以及他們利用我們的資料館的情況如何。今天學到這一些，將來在設計問卷時可能更加緊考慮到我們本身可做的需求，及想要得到的效率的評估，可以加進去，也就是說，我們在過去未能朝此方向走，僅能從去年的一份小小問卷得到一些回饋，希望將來可做評估，以為改進的借鏡。

臺灣省衛生處出席代表發言：

本處的社區性衛生中心成立了十年半，最早的是臺北，高雄在六十四年成立，六十五年在臺中成立，六十八年又成立一個臺南中心，目前臺灣有四個社區性衛生中心，直屬臺灣省衛生處，用的是衛生處的錢，一年使用五百多萬，四、五年來皆是此一數目，雖是一個公家機構，但工作人員都是臨時編制。從講義的第三、四個題綱中，我們知曉怎樣在機構的目標看到我們另外的目標，訂出很多活動跟評估之間的關係。

我們機構的目標很大：(1)家庭心理衛生，(2)學校心理衛生，(3)社區心理衛生。

本機構非常重視家庭心理衛生，像信誼基金會所做的親職教育，我們只要知道某些地方想要辦此活動，我們就會去支援，提供給他們講座資料及我們所製作的幻燈片及一些教材，這是在家庭心理衛生方面，當然個案服務是一定要做的。其次學校性的心理衛生方面，我們分三級來做，就是預防治療復健，門診、個案工作及預防性的工作也做，像去年在學校做了一些團體輔導這一類的工作，甚至我們也跟學校配合提供了一些在職訓練，像一些中、小學，他們需

要輔導性的資料給老師，我們也去支援這一部分的工作。社區的工作範疇就很廣了，我們在最近幾年把社區的範圍漸漸縮小，但至少我們還認為像狹小的五縣市都要管。不過最近一兩年，我們決定不做臺北縣，但是臺北縣有二百萬的人口，所以，我們又決定挑一些離臺北辦公室較近的地域，因為我們的辦公室在新莊附近，因此我們所挑的地域就靠近新莊、板橋、泰山這一帶，因此，我也就慢慢地將重點放在這裏。甚至我們想在明年做一個縣轄市，比如新莊市、板橋市，我們希望把社區的範疇逐漸縮小，如此較具成效。當然我們也跟往常一樣做門診及個案工作，特別在去年我們開始做精神病出院後的追蹤工作；這是仿臺北市的模式做的，做了一年發現到，新莊市所收到的個案只有七個，我們實在不能相信新莊一年只有七個精神病患，可能是技術上有點問題。其次也發現我們社區的特性，我覺得新莊附近工廠的人口較多，尤其是青年，因此，我們着手辦一系列預防性的講座，也經常配合救國團的活動，工作實在很多，千頭萬緒，不過評估工作沒能好好做，那也是因為我們的機構是臨時編制的緣故。做了十來年，雖然其中有一些政治性因素，這些暫且不去考慮它，我覺得就以我們內部責任而言，這麼多年來我一直沒有重視這個評估工作，所以我們在這兒沒辦法說什麼，這是一個很重要的原因，別人會問您做了什麼事，您要成爲一個正式的編制人員，您要拿出一些成績來看，而我們目前都只是拿一些粗略的評估工作，而且每年都在做，但並不是很有結構性，很嚴謹地做研究。

像病患個案及結案，我們都接來做追蹤的工作，像這種問卷的回收率大約有百分之五十以上，在這裏面的問卷，有關對中心滿意的程度約佔百分之三十七，這是粗略的評估。最近這幾年來我們總覺得我們的評估工作不夠嚴謹，這是我們需要反省的；特別此次談到參與的評估，我們想將下一年度的目標縮小到只有一個縣轄市的範圍，甚至在一一個縣轄市只有鄰里的範圍，因此，我們想利用此種評估的方式，我們要跟這一地區的居民一起成長；一旦做這些計畫以後，我們也覺得我們做此心理衛生計畫蠻有收穫的，而居民本身也覺得心理衛生計畫提供給他們心理衛生的服務，對他們而言是實際的受益者，這是很好的

所述是我們的工作概況，提供給大家分享。

臺北青少年輔導中心出席代表發言：

我們是屬於市政府的一個機構，並非是一個臨時編制，在去年七月在士林十三個區辦一次不小的評鑑工作，此一報告可說是跳出圈子而由居民參與之問卷調查，但從事評鑑工作時，我們很贊同圈外人來參與評估工作，因為官方機構易受官方行政體系人事之限制，不如民間團體來得容易，因他較無顧忌，我們可借評估工作得知預算、編制等事項。

李南雄先生發言：

蕭教授所說之跳出圈子之評估，可以說是學術界及第三者之客觀意見，我們機構曾請來自國外的學者來評估，二個外國人，一個華人；如此沒有語言障礙，但結果發現，機構之員工不太樂意接受此種評估，可能是認為這些人來臺灣做評價工作時，應由機構本身的人來參與，尤其是決策人士並可對部屬解釋為何要做評價工作。我個人在想不僅是評價人的權威性而已，也很可能是圈外人之不便及抗拒性，抗拒性少就比較容易做。

何百川先生（兒童保育協會總幹事）發言：

最近臺北市教育局舉辦了一次幼稚園的評鑑工作，這也是一項評估工作，但是却有不少的幼稚園與我們連繫，溝通意見而發掘一些問題，如您對貧窮人如何填飽肚子來做一項調查，找來富翁來說是很不容易的，因為他們知道他們為何窮，他們何時需要錢，他們可吃一碗陽春麵即可吃飽，那富人就可能先研究裏面的卡路里有幾多少。背景上他們無法銜接得上。評鑑工作是一項很重要的工作，雖是不錯的構想，但由圈外人來做，圈外人到底能不能了解這個中的癥結問題，圈內人很喜歡找圈外人來做評估，這種遠來的和尚會唸經的觀念往往不能抓住問題的重點，我參與幼稚園托兒所之工作已有八年的歷史，而我們這個單位也有十八年的歷史，考慮的情況有許多變化，若拿一個評估的標準用在三個不同的托兒所，那麼所得到的答案一定有所出入，所以我深覺評估人員本身的素質應該有一個標準。至於談理論性的東西，可能會有更多的人會談的很少，但是就像我們舉例，很多托兒所幼稚園的老師在學校受訓，理論上，他們會很有收穫，比如他們反對小朋友太早寫字，會影響到肌肉及幼兒以後的生理發展，可能有人會問起，我們以往還不是如此過來的且是毛筆字，而我們的肌

肉也沒畸形發展，那又如何回答此問題。因此當我們推動一個評估標準時，理論與實際情況一定要銜接得上，好的評估工作仍需當事人參與評估工作才較妥當。

林木筆先生發言：

圈外人的評估是指受助者的問題，社會結構不斷地改變，功能也在變，牽涉到它背後的結構，社會政策性的評估，社區的引導，若要評估，那麼工作本身不應該受到限制。

李南雄先生發言：

我們機構對於服務均有所期待，由圈外人來做評估的工作，在組織結構上有所差別，我們本身所期待的是在技術上的引導，而他們則重於理論上的指導，那勢必牽涉到引導、授權、內部組織體系，雙方面的期待不同，因而雙方面不能溝通，因而造成障礙。

何百川先生發言：

評估涉及硬體和軟體，若走硬體路線，可視環境結構之好壞，可見其成果，而軟體路線，則需一段時間才可見到成效，若幼稚園的設備環境都很好，或是它的師資、內部組織健全的話，可以讓家長們有信任感，評估應是客觀的，應走二條路線——軟體及硬體，才可完備！如果請外國人來做評估，他們只知軟體部分的事項，理論上是很夠，但仍需硬體上的輔助。

快樂兒童中心出席代表發言：

民間機構目標有彈性，若運用評估的功能，機構才能有進步。

張老師發言：

機構中評估的壓力最大，主管期待有資料做決策之參考，於是對現有目標及活動之設計，也有很大的期待，相形之下壓力很大，評估工作不好做，因此所要投入的精力、時間很多，機構中之研究訓練部門，每年皆做評估問卷調查，這些只是一般性的，我們會再請一些教授、張老師、研究生來計劃評估及研究的工作，所得到的會比較具多層面，比較具激盪性。

育幼所出席代表發言：

圈外人應指原在圈內而後跳出圈外做評估，如此才能兼顧。

閉幕式

莊會長文生作結論：

1. 評估工作並非一定要用系統性評估，那個主題可以幫助服務模式及過程，服務目標與結果等都可稱為評估。評估並不在於評估內容的大小，重要的是要問評估的目的是什麼，故我反對為評估而評估。
2. 沒有一個機構能一下子做一個完整的評估，大多由不完整到完整。
3. 評估工作難免會有壓力和排斥情況產生，但機構假如要生存下去，需要得到別人的認同與支持，故評估工作是需要的。
4. 假如有一個團體能為機構作一個有意義的評估，它會得到支持的，當然這樣子是需要大家一起努力的。
5. 圈外的評估有些是必須克服的，如被評估者的抗拒、恐懼等，我們對於圈外的評估，需有充分的準備，並需減少負面性的影響。
6. 當我們要作圈外評估時，圈內人需和他們就評估的期待、範圍、內容等做良好的溝通。
7. 學術界和實務界如有密切的溝通，學術界能客觀性地幫助實務界，學術界若能聘請實務界到學術界去參與教學工作，或許可以拉低二者間的牆，也可以降低評估的抗拒性。
8. 我們強調客觀性評估，但主觀性的評估也有其重要性及成效，故仍不可忽視。

最後非常感謝各位的光臨，並提供寶貴意見，使本次會議得以圓滿成功，敬祝各位健康快樂！

【本研討會紀錄由臺灣世界展望會整理】

善用社區活動中心推動兒童青少年福利服務工作研討會

東海大學社工系及研究所

時間：民國七十四年十二月十八日（星期三）

地點：臺中市東海大學茂榜廳

主辦單位：臺灣省政府社會處

中華民國社區發展研究訓練中心

東海大學社會工作學系及研究所

議程：

○九：三〇～一〇：〇〇 報到

一〇：〇〇～一〇：一〇 開幕式（梅可望校長、趙守博處長主持）

一〇：一〇～一〇：三〇 專題演講（一）：社區活動中心的功能及其服務網絡

主持人：李增祿教授（東海大學社工系主任、社工所所長）

主講人：徐震教授（東吳大學社會系主任、文學院院長）

專題討論（一）：社區活動中心之功能及社區兒童青少年之需求

一〇：三〇～一二：〇〇

區兒童青少年之需求

一二：〇〇～一三：三〇 午餐

一三：三〇～一四：〇〇 專題演講（二）：運用社區活動中心推動兒童青少年福利服務工作

童青少年福利服務工作

主持人：李鍾元教授（中興大學社會學系主任）

系主任）

主講人：白秀雄局長（高雄市政府社會局局長）

局局長）

一四：〇〇～一五：三〇 專題討論（二）：善用社區活動中心推動兒童青少年服務之方式

童青少年服務之方式

一五：三〇～一五：五〇 茶點

一五：五〇～一六：五〇 綜合討論

主持人：趙守博處長（臺灣省政府社會處處長）

處處長）

一六：五〇～一七：〇〇 閉幕式（伍啓元院長、趙守博處長主持）

參加人員：（一）全省各縣市政府社會科局有關行政主管

（二）公私立兒童青少年福利機構之專業人員

（三）有關兒童青少年福利之專家學者