



方案評估

方法及案例討論

PROGRAM EVALUATION :
METHODS AND CASE STUDIES (6E)



EMIL J. POSAVAC / RAYMOND G. CAREY 著

羅國英・張紉 譯

方案評估： 方法及案例討論

Program Evaluation:
Methods and Case Studies (6E)

作 者 Emil J. Posavac & Raymond G. Carey
譯 者 羅國英、張 紉



雙葉書廊有限公司 發行

方案評估 / Emil J. Posavac, Raymond G.

Carey 原著：羅國英、張紱譯。-- 初版。-- 臺

北市：雙葉書廊，2007〔民96〕

面： 公分

譯自：Program evaluation : methods and
case studies, 6th ed.

ISBN 978-986-7433-72-5 (平裝)

1. 社會科學—評鑑

501.2

95026257

方案評估：方法及案例討論

Program Evaluation : Methods and Case Studies(6E)

原 著 Emil J. Posavac & Raymond G. Carey

譯 者 羅國英、張 紱

發行人 張福隆

編 輯 邱瓊薇

助理編輯 吳靖瑜

出版社 雙葉書廊有限公司

地 址 台北市羅斯福路三段 269 巷 12 號 1 樓

電 話 (02)2368-4198

傳 真 (02)2365-7990

網 頁 <http://www.yehyeh.com.tw>

讀者服務 reader@yehyeh.d2g.com

登記證 局版北市業字第 239 號

法律顧問 宇州國際法律事務所 廖正多律師

出版日期 西元 2007 年 1 月 初版一刷

再刷日期 西元 2008 年 2 月 初版二刷

電腦排版 辰皓國際出版製作有限公司

I S B N : 9 7 8 - 9 8 6 - 7 4 3 3 - 7 2 - 5

著作權所有◎侵害必究

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換

Authorized translation from the English language edition, entitled PROGRAM EVALUATION: METHODS AND CASE STUDIES, 6th Edition, ISBN: 0130409669 by POSAVAC, EMIL J., CAREY, RRYMOND G., published by Pearson Education, Inc, publishing as Prentice Hall, Copyright © 2003. All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc. CHINESE TRADITIONAL language edition published by YEH YEH BOOK GALLERY, Copyright © 2007.

方案評估：方法及案例討論

Program Evaluation : Methods and Case Studies(6E)

譯 序

凡事強調理性規劃、責信和講求效益，可以說是難以抵擋的時代產物。儘管這個趨勢偶爾會和人性或美學發生那麼點衝突，或製造某種不安，但終究是多數人原則上同意的行事準則。於是方案評估的工作越來越被重視，幾乎是鋪天蓋地的進入到所有工作領域。在福利服務領域，也許因為服務成本往往是由捐款或稅金來支付，這種要求更是必然而強勢。

本書是一本寫給初學者的入門書，以中小型的福利服務方案為主要討論對象，探討方案評估的相關步驟、技巧以及適當的評估者態度。譯者會決定翻譯這本書，首先是因為它簡明易懂，讀者幾乎不需要更多的解說便能掌握方案評估的基本概念和方法。其實，方案評估歷經將近三十年的發展，已經逐漸形成一種專業訓練，這個應用性極強的專業綜合了行為科學理論、研究設計及資料分析等相關訓練，若要勝任評估者的角色，需要具備相當豐富的學術知識和相關實務歷練，當然不能期望讀完一本書就能專精。不過會關切方案評估相關議題的人，除了有心從事這種工作的學生之外，還包括許多不一定有相關訓練背景的其他人員，例如：方案執行者、設計者或管理者，乃至一般民眾，他們可能各基於不同的理由來關切評估工作，但都不需要親自執行評估工作，所以也不需要深入瞭解研究設計、測量或統計的細節，這本書就很適合推薦給這一類的自修者。

事實上，打算從事評估工作、需要深入瞭解評估技巧細節的「準評估者」，可能反而是關切評估議題者中的少數。在學校裡開設這門選修課程時，就可以發現學生的選修動機和準備往往各不相同，很多

選修同學也只是希望能夠掌握這個知識領域的重要概念，和真正的門外漢差別不大。即使是已經受過一些相關訓練、有興趣從事這種工作的學生，有些也還並不瞭解入門的術語和基本概念。但無論已經有多少準備，我相信對於已經是成人的大學部高年級學生或研究生來說，很多基礎知識都可以透過自行閱讀而取得。所以，這本書簡明易懂的特性剛好符合了我在研究所開設這門課的教學處境與脾味：它清楚呈現了許多學生自己可以吸收的知識，讓缺乏這些基礎的學生可以自行補足，不必佔據上課時間來講解、討論。而有了這些基礎，我們才可以要求學生完成某些作業，花較多課堂時間在案例、作業或比較需要討論的議題上。

本書另一個值得推薦的優點，是每一章都提供了很好的討論議題，可以做為學生課前或課後的作業。這些討論議題對自修者也很具提醒的價值，讓用功的讀者即使沒有機會參與正式課堂討論，依然能夠掌握重要的思考方向。

翻譯這本書的第三個理由，則是因為其採取的是友善評估者的取向，強調評估者應該設法取得被評估者的信任和接納，重視評估者和被評估者之間的相互瞭解與溝通。這個理由的重要性其實不亞於前兩項，雖然重視夥伴關係本來就是評估技術的發展趨勢，不過本書作者的寫作取向非常清晰而肯定。長久以來，評估工作一方面越來越受重視，但另一方面也不斷引發各方的質疑和不安，這本書非常明確的表示這是評估者應該處理的問題，當然也在各種時機討論可能的處理方法。因此，學作方案評估不只是學習一種技術，也在學習一種態度。人們對評估的某些質疑和不安，其實也可能來自人們對評估的誤解（例如認為評估者的角色是「上級指導員」來「挑毛病」或「揪出爛蘋果」；認為評估只是可笑的「數字管理」等）。我相信認真閱讀這本書，能讓不同身分的讀者（準評估者、方案人員、管理者、決策者或任何有興趣的讀者）都察覺到方案評估更積極、更人性面的意義。

這是譯者第一次嘗試譯書的工作，完成之後對專業譯者更增敬意。不盡如人意的地方，但請各方不吝指正。

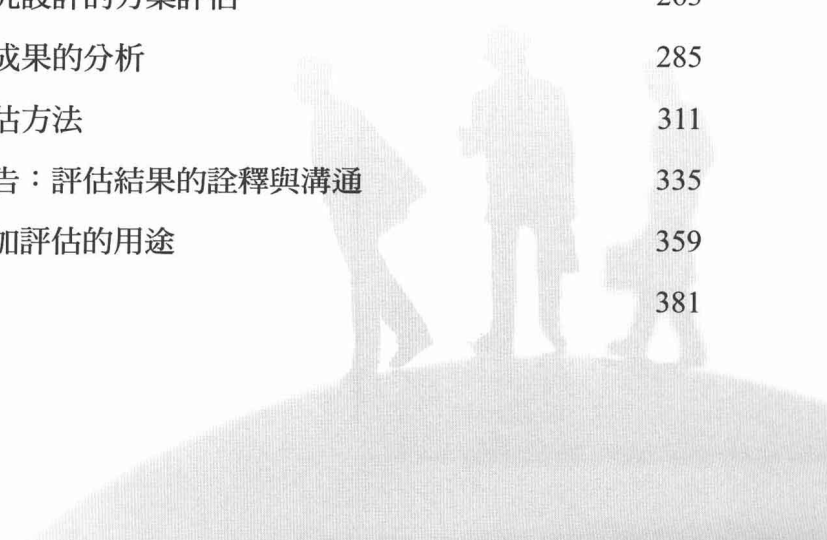
羅國英 謹序
于東吳大學社會工作系
2006 年 12 月



簡明日錄

Brief Contents

Chapter 1	方案評估：綜覽	1
Chapter 2	擬定評估計劃	31
Chapter 3	選擇成效指標及設定合格標準	63
Chapter 4	發展測量工具	95
Chapter 5	方案評估的倫理問題	127
Chapter 6	需求評量	153
Chapter 7	監督方案操作	177
Chapter 8	單案非實驗性成果評估	205
Chapter 9	準實驗研究設計的成果評估	231
Chapter 10	實驗研究設計的方案評估	263
Chapter 11	成本及成果的分析	285
Chapter 12	質化評估方法	311
Chapter 13	評估報告：評估結果的詮釋與溝通	335
Chapter 14	如何增加評估的用途	359
	名詞索引	381



目錄

Contents

譯 序 i

Chapter 1	方案評估：綜覽	1
壹	評估的任務	4
	一、確認資源是被投入真正需要的地方（確認需求）	4
	二、確認規劃的方案的確已經在提供服務	5
	三、檢驗服務的成果	6
	四、判斷哪些服務得到了最好的成果（方案成果評比）	7
	五、判斷哪些方案所提供的服務是最被需要的（方案需求評比）	7
	六、提供必要訊息以改善方案品質（有效監督與管理）	8
	七、檢查方案是否有預期外的副作用	8
貳	常見的方案評估型式	9
	一、需求評估	9
	二、過程評估	10
	三、成果評估	11
	四、效益評估	13
參	容易和方案評估混淆的其他相關活動	14
肆	會影響評估方式的方案特性	15
	一、組織類型	15

二、需求的時效	17
三、方案的施行廣度	17
伍 方案評估的目的	19
陸 評估者的角色	22
一、三種常見的評估者職位設定	22
二、內部評估人員和外來評估人員的差異	23
三、「評估」和「提供服務」的衝突或相容性	26
四、組織中和評估有關的其他活動	27
柒 結論及下章預告	28
問題研討	30
延伸閱讀資料介紹	30
Chapter 2 擬定評估計劃	31
壹 評估模式綜覽	32
一、傳統模式	32
二、社會科學研究模式	33
三、產業檢查模式	34
四、黑箱評估	34
五、目標檢核評估	35
六、不設定方案目標的評估	35
七、財務評估	36
八、責信模式	36
九、專家意見模式	37
十、自然觀察模式	37

十一、充權評估	38
十二、理論導向的評估	38
十三、聚焦於方案改進的評估模式	39
貳 擬定評估計劃的步驟	40
一、瞭解方案及方案關係人	40
二、摸清方案關係人需要哪些資訊	42
三、擬定評估計劃	48
參 會破壞方案評估功能的幾種態度	53
一、對方案效果過度期待	54
二、擔心非專業的方案品質要求	55
三、害怕評估會抑制創新	55
四、害怕方案可能會被終結	56
五、害怕評估資訊被誤用	56
六、害怕質化理解被量化數據取代	57
七、害怕評估會消耗方案的資源	57
八、擔心不能掌控方案	58
九、擔心評估的作用不大	58
十、這些憂慮所造成的影響	59
肆 結論及下章預告	60
問題研討	60
延伸閱讀資料介紹	61
Chapter 3 選擇成效指標及設定合格標準	63
壹 有用的成效指標及合格標準	64

一、能反映方案意圖的成效指標	65
二、能反映方案工作者的努力	66
三、能被穩定測量	67
四、讓方案關係人參與決定	67
貳 確認方案的目標及具體目標項目	69
一、目標應該有多少的共識？	70
二、不同類型的目標	71
三、適用於所有方案的共同目標	74
參 評估指標及評估問題	75
一、方案或計劃是否符合關係人的價值觀？	75
二、方案或計劃是否符合被服務者的需求？	76
三、方案的執行是否能達到規劃時的期待？	77
四、方案的成果是否符合目標？	78
五、運用方案理論	81
六、方案被普遍接納嗎？	86
七、投入方案的資源是否被合理使用？	87
八、評估計劃是否能敏銳地把不良的副作用檢測出來？	89
肆 選擇評估指標的實務限制	90
一、評估經費的限制	91
二、時間的限制	91
三、方案關係人是否認同評估指標	92
伍 結論及下章預告	92
問題研討	93
延伸閱讀資料介紹	94

Chapter 4 發展測量工具	95
壹 評估的資料來源	96
一、從方案的預定目標或受益者身上獲取資料	96
二、由服務供應者提供資訊	99
三、由觀察者提供評估資料	101
四、該採用哪一種資料來源？	104
貳 良好的評量程序	105
一、運用多種變數	105
二、運用非因應型測量	107
三、運用與所需訊息直接相關的變數	107
四、運用有效的測量工具	109
五、運用可靠的測量工具	110
六、運用能偵測變化的測量工具	113
七、運用符合成本效益的測量工具	115
參 成效指標的測量類型	115
一、對方案參與者的書面調查或晤談	116
二、項目選單、測驗、紀錄	118
肆 籌備調查工作	119
一、決定調查問題的格式	119
二、擬定調查題目	122
三、指導語及試測	123
伍 結論及下章預告	124
問題研討	125
延伸閱讀資料介紹	126

Chapter 5	方案評估的倫理問題	127
壹	方案評估的執業規範	128
貳	涉及基本人權的倫理議題	130
	一、該不該參與方案的考量	130
	二、告知並取得同意	131
	三、保密原則	132
參	評估者的角色衝突	133
肆	瞭解不同方案關係人的需求	135
	一、方案管理者關心績效	135
	二、工作人員尋求服務輸送上的支援	136
	三、案主需要適當有效的服務	137
	四、其他相關成員要求方案符合成本效益	138
伍	評估的效度問題	138
	一、有效的測量工具	138
	二、有技巧的資料蒐集者	139
	三、適當的研究設計	140
	四、對方案及評估程序的充分描述	141
陸	避免評估程序可能產生的不良副作用	142
	一、有沒有人會因為不正確的發現而受傷害	142
	二、統計上的第二型錯誤	144
	三、特別注意規劃之外產生的效果	145
	四、評估者所抱持的隱藏性價值觀	146
柒	方案評估的審查機制	147
捌	評估者最常遇到的倫理問題	149

玖 結論及下章預告	150
問題研討	151
延伸閱讀資料介紹	152
Chapter 6 需求評量	153
壹 需求的定義	154
貳 需求評定的資訊來源	156
一、先描述目前處境	156
二、需求的社會指標	158
三、社區需求調查	160
四、目前已有的服務項目	163
五、關鍵人物	164
六、焦點團體及社區公聽會	165
參 不當的需求評量	169
一、沒有檢查需求	169
二、沒有檢查需求所在的背景條件	170
三、沒有從需求者的角度來設計執行方式	171
四、沒有處理案主對需求的漠視	172
肆 將需求評定的結果納入方案規劃中	172
伍 結論及下章預告	174
問題研討	175
延伸閱讀資料介紹	176

Chapter 7	監督方案操作	177
壹	監測方案操作是方案評估的一種形式	178
貳	資訊系統企圖整理出哪些東西	180
	一、相干的資訊	181
	二、方案的實際運作狀況	181
	三、方案參與者	182
	四、服務提供者	182
參	方案紀錄與資訊系統	183
	一、機構紀錄的問題	183
	二、增加紀錄的用途	183
	三、如何用紀錄來監督方案	184
	四、對每一位諮商師的服務資料作個別報告	193
	五、機構的評估者可以自行發展資訊系統嗎？	195
	六、對資訊系統的不當運用	196
肆	建立資訊系統時應避免的常見問題	199
	一、對誤用資訊的恐懼	199
	二、避免只為某一種群體服務	200
	三、避免要求重複記錄	200
	四、避免增加工作者的負擔	200
	五、避免過度技術考量	201
伍	結論及下章預告	201
	問題研討	202
	延伸閱讀資料介紹	203

Chapter 8	單案非實驗性成果評估	205
壹	單案評估設計	205
	一、方案執行後的觀察	205
	二、方案執行前後的觀察	206
貳	運用單案描述性設計	207
	一、參與者是否符合某些標準？	207
	二、參與者是否有進步？	207
	三、參與者進步程度是否足夠？	208
	四、有意義的改變與方案強度及參與者特質的相關性	212
參	內在效度的威脅	215
	一、因參與者本身變化而可能產生的改變	216
	二、因被觀察的樣本是誰而可能產生的改變	217
	三、因觀察方法而可能產生的改變	221
	四、這些威脅互動的影響	222
	五、內在效度的威脅是兩面刃	222
肆	前後測設計的建構效度	223
伍	過度詮釋單案設計結果	224
陸	單案設計做為方案評估研究初期方法的優點	226
	一、衡量進行更嚴謹評估的必要性	226
	二、找出可能與方案成功有關的變項	227
	三、為機構將來進行更嚴謹的評估做預備	227
柒	結論及下章預告	229
	問題研討	229