



社會服務機構管理叢書

曾華源・郭靜見教授／主編

社會服務方案 績效的評量 方法與技術

Measuring the Performance of Human Service Programs

Lawrence L. Martin · Peter M. Kettner／著

趙善如／譯



1999 年 2 月初版 1 刷

1999 年 2 月初版發行

本書由 SAGE Publications, Inc. 授權發行全球中文版

社會服務機構管理叢書

社會服務方案績效的評量：方法與技術

作者／Lawrence L. Martin & Peter M. Kettner

譯者／趙善如

發行人／許根諒

叢書主編／曾華源・郭靜晃博士

執行編輯／黃翹

校閱者／曾華源博士

出版者／亞太圖書出版社

台北市長安東路 2 段 169 號 7F 之 2

TEL:(02)2731-1166 • 2362-7897

FAX:(02)2731-9690 • 2369-1817

劃撥帳號／0123785-1 亞太圖書出版社

登記證／行政院新聞局局版台業字第 1842 號

印刷／優文印刷股份有限公司

訂價／180 元

ISBN 957-8264-09-7

國家圖書館出版品預行編目資料

社會服務方案績效的評量：方法與技術 / Lawrence L. Martin, Peter M. Kettner 原著：趙善如譯.--初版.--臺北市：亞太圖書,1999(民87)

參考書目：面

含索引

譯自：Measuring the performance of human service programs

ISBN 957-8264-09-7 (平裝)

1. 社會工作 - 評鑑 2. 社會工作 - 研究方法
547

87017097

社會服務機構管理叢書

社會服務方案績效的評量：方法與技術

Measuring the Performance of Human Service Programs

原著／Lawrence L. Martin & Peter M. Kettner

譯者／趙善如

校閱者／曾華源博士

叢書主編／曾華源・郭靜晃博士

亞太圖書出版社

Lawrence L. Martin

Peter M. Kettner

Measuring the Performance Of Human Service Programs

Copyright © 1996

By Sage Publications, Inc.



ALL RIGHTS RESERVED

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

Chinese edition copyright © 1999

By Asia-Pacific Press.

For sales in Worldwide.



ISBN 957-8264-09-7

Printed in Taiwan, Republic of China

關於作者

Lawrence L. Martin 現任紐約市哥倫比亞大學社會工作學院副教授與社會行政課程主任。曾寫過或與他人合寫過五本著作以及 40 多篇文章，討論社會服務行政、購買式服務契約、民營化和契約委託、州與地方政府。投入學術工作前，曾擔任州與地方政府機構與非營利事業的行政人員。

Peter M. Kettner 現任坦波市亞利桑納州立大學社會工作學院教授。曾寫過或與他人合寫過五本著作，以及 30 多篇文章有關方案計劃與評鑑、購買服務契約與民營化，以及巨視社會工作實務……等。他曾擔任州與地方政府機構與非營利事業的顧問，並提供有關方案計劃、方案評鑑與購買式服務契約的訓練。

序

對現今社會服務方案改變較重要的影響之一，在於重新著重責信與績效評量。或許在這幾年來，就數目前社會服務方案受到來自利益相關者的壓力最大，因為他們必需證明本身的效率、品質與效益。本書將介紹有關績效評量的觀念與工具。

我們在此感謝提供第八章標準化評量參考書目的一些同仁們：亞利桑納州立大學社工學院的 Dr. Steven L. McMurtry，在家庭與兒童服務的標準化評量方面提供協助；維吉尼亞州立大學社工學院的 Dr. Ann Nichols-Casebolt，在就業相關服務的標準化評量方面提供協助；以及維吉尼亞聯邦大學社工學院的 Dr. F. Ellen Netting，提供在老年人服務方面標準化評量的協助。

我們也要感謝密西根大學社工學院的 Dr. Armand Lauffer，在撰寫本書的準備作業上提供指導。

—— Lawrence L. Martin

—— Peter M. Kettner

黃序

在福利多元主義的潮流下，「福利分散化」及「福利民營化」已成為現階段福利服務供給的新方式。這種企圖藉由競爭的機制，以提昇福利服務的效率、效能與責信，使得績效評鑑也成為社會服務機構之經營所不可或缺的。儘管這股潮流在台灣尚屬發展初期，然而，隨著社會服務機構的漸趨蓬勃，政府與民間透過「契約」以提供服務之方式，正方興未艾。因而，績效評鑑勢將成為社會工作實務運作上重要的議題，也是必備的知識。

在一個強調「新管理主義」與「全面品質管理」的時代裡，社會工作機構的「案主」(client)之用詞，已逐漸為消費者(consumer)或顧客(customer)所取代。事實上，社會工作機構所面對的顧客，主要還包括提供其經費的政府及捐款的團體或個人。提昇服務的品質與效率，並強調責信，已成為機構行銷及維持生存所必備的基本要件。無績效評鑑即無責信，且品質與效率亦空口無憑。

本書原作者 Lawrence L. Martin & Peter M. Kettern 在社會服務機構的管理與績效評鑑方面，有許多的重要著作。兩位作者在本書中由系統模式出發，結合效率、品質與效益的觀點，並以實例分析，使得一些看似複雜的觀念，很快的即讓讀者能理解。非常樂見「亞太圖書出版社」能將這本內容既豐富又實用的

論著，以中文版跟所有關心此議題的實務工作者、研究者以及有興趣者見面，相信此書的出版付梓，對國內社會工作機構的經營，以及專業的提昇與實務的運作，將有莫大的貢獻。

國立暨南國際大學社會政策與社會工作系

副教授黃源協 敬序

1998 年 11 月 1 日

于埔里暨南大學

主編序

長久以來，社會工作被視為從事慈善性的社會服務工作，而非具有專業性形象之工作。服務工作是「有做」總比沒有做好，甚至做得「好不好」、「恰不恰當」，也不應該質問，以免好像是在拒絕他人的善意與「愛心」。因此，社會工作服務方案之績效何在？整體方案是否善用資源滿足需求？被服務者是否滿意服務內容與服務輸送？如何改善以提昇服務績效？等等問題，只停留在觀念討論層次而已。

隨著國內政治開放民主，國民經濟所得不斷提高，民衆對社會權力的意識高漲，要求政府保障人民生活水準。隨著政府社會福利經費不斷增加，國內社會福利制度的規劃與建立逐漸受到社會大眾所關注，連帶的，使非營利組織的社會功能受到重視。有越來越多的社會大眾自主成立各種民間團體，或向社會募款，或向政府爭取經費，以提供各種服務。社會服務機構與基金會開始轉變成要向社會交代其社會捐款的運用情形，甚至要展現其經費與資源有效的使用，以便競逐資源來維繫機構的生存發展。因而對社會工作專業性服務的期待，也日漸增強。

面對此一情勢的發展，社會工作專業擴大其專業知能基礎，其中重要的發展之一便是結合管理知能的運用，以全面規劃機構整體之服務，提昇服務績效，而不再僅限於對個別案主矯治技術

的發展。國內社會福利制度的發展不僅是探討社會福利之理念與規劃，以形成重要政策。需要關心的是，是否有效的執行政策，以便資源效能與服務對象均能滿意。因此，社會工作管理技術學的發展是有其必要的。有鑑於美國與其他先進國家在此一方面已有相當大的成就，並且技術較少涉及文化差異。因此，先選譯重要大師之著作，並且規劃邀請國內與香港地區之學者專家寫作，以期能對社會工作專業有真正之幫助。感謝亞太圖書出版公司鼎力支持「社會服務機構管理叢書」之出版，並期望社會工作專業同仁能給予指教是幸。

曾華源、郭靜晃 謹識

目 錄

關於作者 /3

序 /4

黃序 /5

主編序 /7

第一章 績效評量：新責信 /15

前言 /15

何謂績效評量？ /17

績效評量與系統模式 /18

效率觀點 /19

品質觀點 /21

效益觀點 /22

為何採用績效評量？ /24

績效評量與改善方案管理 /24

績效評量與資源配置 /26

績效評量是一個強制性的選擇 /27

第二章 績效評量的時機已到來 /29

前言 /29

鼓吹績效評量之外力 /29

政府績效和成果條例 /30

國家績效檢討 /31

全面品質管理之做法 /31

管理式照顧 /32

服務努力與成果報告 /33

服務努力與成果報告之用語與結構 /34

服務努力 /35

服務成果 /36

服務努力與成果比例 /37

SEA 報告用語與結構的採用 /38

發展與使用績效評量 /39

第三章 社會問題、社會服務方案與績效評量 /41

前言 /41

決定社會服務方案之數目 /43

明確陳述社會問題 /45

辨認假設 /47

吸毒之社會問題 /47

遊民之社會問題 /48

處於劣勢環境兒童的低學習成就之社會問題 /51

第四章 輸出績效評量 /53

前言 /53

何謂輸出績效評量？ /53

發展期中輸出績效評量 /55

服務單位的定義 /56

服務單位的種類 /56

選擇一種服務單位 /58

服務單位與服務方案 /60

最終輸出資料績效評量 /61

服務完成單位的定義 /61

發展服務完成量 /62

服務完成量與服務對象之成果 /64

第五章 品質績效評量 /67

前言 /67

何謂品質？ /68

品質績效評量的類型 /72

含品質層面之輸出方法 /72

服務對象滿意度方法 /75

第六章 成果績效評量 /79

前言 /79

何謂成果績效評量？ /79

服務對象問題與服務對象最終狀態 /80

成果績效的評量 /82

期中與最終成果績效評量 /83

選擇成果績效評量 /85

因果關係 /85

用社會指標當作最終成果績效評量 /88

成果績效評量與服務方案 /90

評鑑成果績效評量的四種類型 /92

第七章 數字計算 /95

前言 /95

何謂數字計算？ /95

數字計算的實例 /96

佛羅里達州衛生與復建服務部 /99

老人與成人服務 /100

酗酒、吸毒與心理健康 /101

就業服務 /101

發展性的障礙 /101

兒童、青少年與家庭 /102

偏好數字計算 /103

數字計算之評鑑 /104

第八章 標準化評量 /107

前言 /107

何謂標準化評量？ /107

標準化評量之類型 /109

實質焦點 /111

由誰完成？ /114

應答量表 /114

用標準化評量作為成果績效評量 /114

將標準化評量轉換成數字計算 /116

標準化評量之評鑑 /117

選擇標準化評量時可使用的資源 /119

所選用的臨床標準化評量之來源 /119

為針對家庭與兒童服務所選用的標準化評量之來源 /120

針對就業相關服務所選用的標準化評量之來源 /123

針對老年人服務所選用的標準化評量之來源 /125

第九章 功能層級量表 /129

前言 /129

何謂功能層級 (LOF) 量表？ /129

設計功能層級量表之原則 /131

發展概念架構 /132

發展敘述說明 /132

作答者之考量 /135

建構功能層級量表 /137

個案實例：兒童住院治療中心之功能層級量表 /140

將功能層級量表轉換成數字計算 /142

功能層級量表之評鑑 /142

第十章 服務對象滿意度 /145

前言 /145

用服務對象滿意度當作成果績效評量 /145

將服務對象滿意度之成果轉換成數字計算 /147

服務對象滿意度之評鑑 /147

成果績效評量四種類型的評鑑 /149

第十一章 選擇、收集、報告與使用績效評量之議題 /151

前言 /151

選擇績效評量之相關議題 /151

績效評量與方案任務無法連結 /152

過於仰賴現有資料 /152

將利益相關者排除在過程之外 /152

品質績效評量問題的選擇太少 /153

報告績效評量資料之議題 /153

績效評量報告之頻率 /153

收集績效評量資料之成本 /154

績效評量資料之陳述 /154

使用績效評量資料之議題 /158

改善直接輸送 /158

改善契約輸送 /160

績效評量真的有不同效果嗎？/161

結論 /162

附錄 A 重生住院治療中心個案研究 /163

附錄 B 重生住院治療中心個案研究練習之解答 /173