



青少年就業力提升 服務方案成功關鍵與新趨勢

林桂碧

我的社會參與

一、員工協助方案EAP (職場心理健康)

和碩聯合科技、台灣電力公司、政府機關EAP顧問 / 桃園市生命線EAP外聘督導 / 台灣TEAP監事 / 新北「張老師」中心輔導委員 / 大陸北京中國科學院心理研究所EAP中心專家 / 行政院陸委會「臺商張老師」 / 新北市政府「心理健康及自殺防治委員會」、「毒品防制諮詢委員會」委員

二、性別平等

台灣電力公司、耶穌會「性騷擾防制及申訴評議委員會」、「性別工作平等委員會」委員

三、就業服務

臺北市政府勞動局就業服務處深度就業諮詢師；社會局婦幼科就業服務外聘督導
新北市、桃園市勞工局「職業災害勞工個案主動服務計畫 (FAP) 」外聘督導
勞動部勞動力發展署「外勞機構評鑑小組」諮詢委員、「委辦直轄市辦理就業中心業務推動小組」委員、公彩審查委員

勵馨社會福利事業基金會顧問暨「家暴受害婦女就業服務」外聘督導

北基宜花金馬、桃竹苗勞動力發展分署「身障者職業重建服務資源中心」委員

高屏澎東勞動力發展分署「青年職涯發展中心」諮詢師

婦女救援基金會董事

四、證照

中華民國乙級就業服務技術士

國際EAPA認證EAP專業人員暨講師 (EAP DC2015005)

美國NASW認可財務社會工作者 (Approval#886629017)



服務方案成關鍵與新趨勢

1. 定義方案評估標準
2. 過程評估的重要性
3. 結果評估的重要性
4. 主觀感受評估的重要性
5. 危機事件應對評估
6. 報告撰寫



1.定義方案評估標準⁽²⁻¹⁾

如何評估？要在方案設計階段就考慮好，這樣就可以在方案開展初期搜集評估所需要的資料。

評估標準要基於方案的需求來設計，能夠讓贊助單位判斷方案服務是否成功滿足其需求，以及服務符合贊助單位的價值。



1.定義方案評估標準₍₂₋₂₎

贊助單位希望得到評估資訊：

- 服務方案做了什麼？ [過程評估]
 - 服務使用者（按問題分類，按學員分類，其他）
 - 活動/服務開展情況
- 服務方案產生了哪些影響？ [結果評估]
 - 就業能力（提升與否）
 - 職涯問題（已有定向，進行中，未改善）
- 服務使用者覺得服務方案怎麼樣？ [主觀感受評估]
 - 滿意度（初次接觸，等候時間，諮詢）
 - 對服務方案的看法（保密性，價值）



2.過程評估的重要性

- 描述提供的服務量和類型。
- 呈現使用者的樣態（服務階段、問題類型、學員類型.....等內容分類呈現）
- 與前年度/過去類似的方案進行比較。



3.結果評估的重要性

- 使用專業術語（如，就業力，職涯定向，自信心，專注力，就業率，升學率.....）
 - 問題解決術語（已解決，已改善，未改善...）
- 證明方案的價值和有效性



4. 主觀感受評估的重要性

瞭解學員、家長、專業人員或其他相關人員對方案滿意或不滿意之處，以說明提升服務品質：

- 對保密原則的知曉情況
- 使用情況方便與否
- 對服務各方面滿意度
- 對專業人員的評價



5.危機事件應對評估

- 危機事件的敘述、分析與應對
- 學員在受影響後的續留情況
- 危機後復工復課時間/持續出勤狀況
- 危機後學員間的人際/團體內部關係
- 學員對機構/專業人員應對危機的看法



6.EAP報告

- 贊助單位想要瞭解的是評估方案效果和價值的資訊
 - 報告內容
 - 報告長度及詳細程度
 - 報告頻率（期中，期末）
- 內容包括過程、結果及主觀感受評估
 - 量化統計數據和質化資料分析
 - 特殊案例，舉例說明（遵循保密原則）
- 分析趨勢，為下年度方案改善提出建議
- 確保報告沒有違反保密原則



Q&A

謝謝大家

