

國立政治大學企業管理研究所(MBA 學位學程)

碩士論文

「預見新力—新二代多元培力」課程之社會投資報酬



Social Return on Investment for
Dedicated Empowerment Program Courses
for 2nd Generation Immigrants

指導教授：別蓮蒂 博士

研究生：蔡孟軒 撰

中華民國 110 年 4 月

摘要

社會投資報酬率 (Social Return on Investment, SROI) 為目前評估社會影響力最主流的方法，根據 SROI 指南，計算 SROI 共有六大步驟，首先透過定義利害關係人，並決定接觸利害關係人的方式，在接觸利害關係人後建立衡量項目，接著賦予財務衡量項目財務價值，並經過調整因子分析後得出社會影響力價值，進而得出 SROI 最終結果，並將 SROI 計算結果運用於提升組織內部效率或外部證明。因為社會投資報酬率的優點在於研究過程中透過與利害關係人的接觸，可以清楚掌握活動或事件對於利害關係人產生影響的路徑，進而達到「增進改善問題效率」與「促進與利害關係人溝通」的目標，而持續追蹤、衡量影響力能協助組織持續改善內部方針，以及讓組織的行動和表現被外界檢視。

本研究涵蓋 C 公司「預見新力—新二代多元培力」計畫中戲劇班課程、培力課程及親子金融理財課程，其分別的 SROI 為 2.26 元、1.98 元及 4.88 元，代表本次戲劇班課程、培力課程及親子金融理財課程分別投入 1 元成本，可分別大約獲得 2.26 元、1.98 元及 4.88 元的社會效益。透過本研究透過描繪利害關係人的影響路徑掌握影響各式課程社會影響力價值的關鍵處，也發現培養學員的重要性在於長期培養，效果非立竿見影。

本研究調查了 256 位利害關係人，利害關係人年齡層涵蓋學齡前學童至青壯年，是 SROI 計算中少數規模較大且涵蓋範圍較廣的研究，本研究藉由訪談與問卷對利害關係人進行了詳細的分析，深入地了解課程類活動從規劃、執行及成果展現的階段對不同利害關係人產生之社會影響。

關鍵字：社會投資報酬率、社會影響力評估、新住民二代培力

Abstract

Social return on investment (SROI) is the most popular method to assess social impact. According to the SROI guide, there are six steps for calculating SROI. Firstly, by defining stakeholders and determining the way to contact stakeholders, measurement items are established after contacting stakeholders. Then assign measurement items financial value. After conducting adjusting factor analysis, obtain the social impact value, and then obtain SROI. Finally, apply SROI calculation results to improve the internal efficiency of the organization or external proof. Because the advantage of SROI is that through contact with stakeholders in the research process, one can clearly grasp the impact path of activities or events on stakeholders, and then achieve the goals of "improving efficiency" and "promoting communication with stakeholders". Continuous tracking and measuring of influence can help the organization to continuously improve its internal policies, and allow the organization's actions and performance to be viewed in public.

This study covered three courses in "Dedicated Empowerment Program for 2nd Generation Immigrants" of Company C, with SROI of NTD. 2.26, NTD. 1.98, and NTD. 4.88 respectively. This represented the cost of each course invested in NTD.1 respectively, which brought about social benefits of approximately NTD.2.26, NTD.1.98, and NTD.4.88 respectively. Through this study, the key points were the path of impact. It was also found that the importance of training students lies in long-term training, and the effect is not immediate.

Through interviews and questionnaires, this study conducted a detailed analysis of stakeholders from pre-school to midlife and in-depth understanding of the social impact of curriculum activities on different stakeholders from the stages of planning, implementation, and results presentation.

Key words:

Social Return on Investment (SROI), Social Impact Assessment, Second Generation of Immigrants Empowerment

目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究流程.....	3
第二章 文獻探討.....	4
第一節 企業社會責任.....	4
一、企業社會責任觀念的興起.....	4
二、國內外企業社會責任發展之現況.....	5
第二節 社會投資報酬概念發展.....	7
一、社會影響力評估.....	7
二、社會投資報酬.....	8
第三章 研究方法.....	13
第一節 定義利害關係人.....	13
一、戲劇課程.....	13
二、培力課程.....	13
三、親子金融理財課程.....	14
第二節 利害關係人接觸方式.....	16
第三節 利害關係人納入 SROI 計算評估.....	18
一、戲劇課程學員.....	18
二、青春期班學員.....	18
三、領袖班.....	19
四、親子金融理財課程學員.....	19
五、戲劇課程講師.....	19
六、培力課程講師.....	19
七、親子金融理財課程講師.....	19
八、學員家長.....	20
九、E 基金會.....	20
十、C 公司慈善基金會.....	20
第四節 執行流程與利害關係人輪廓.....	21
一、戲劇班課程學員.....	21
二、青春期班學員.....	22
三、領袖班.....	24
四、親子金融理財課程學員.....	25
五、家長及 E 基金會.....	26
第四章 研究結果.....	28
第一節 各課程衡量項目分析.....	28
一、戲劇班課程.....	28
(一) 界定衡量項目.....	28
(二) 賦予衡量項目財務價值.....	32
(三) 四大調整因子分析.....	36
二、培力課程.....	38
(一) 界定衡量項目.....	38
(二) 賦予衡量項目財務價值.....	44
(三) 四大調整因子分析.....	48
三、親子金融理財課程.....	51
(一) 界定衡量項目.....	51
(二) 賦予衡量項目財務價值.....	54
(三) 四大調整因子分析.....	59

四、家長及 E 基金會.....	62
(一) 界定衡量項目.....	62
(二) 賦予衡量項目財務價值.....	63
(三) 四大調整因子分析.....	66
(四) 影響力價值分配.....	69
第二節 社會投資報酬率 (SROI).....	70
一、戲劇課程.....	70
(一) 戲劇課程 SROI 分母：投入.....	70
(二) 戲劇課程 SROI 分子：影響力價值.....	70
(三) 戲劇課程 SROI 計算結果.....	71
(四) 戲劇課程人數敏感性分析.....	71
二、培力課程.....	71
(一) 培力課程 SROI 分母：投入.....	71
(二) 培力課程 SROI 分子：影響力價值.....	71
(三) 培力課程 SROI 計算結果.....	72
(四) 培力課程人數敏感性分析.....	72
三、親子金融理財課程.....	72
(一) 親子金融理財課程 SROI 分母：投入.....	72
(二) 親子金融理財課程 SROI 分子：影響力價值.....	72
(三) 親子金融理財課程 SROI 計算結果.....	73
(四) 親子金融理財課程人數敏感性分析.....	73
第五章 研究結論與限制.....	74
第一節 研究結論.....	74
第二節 研究限制.....	75
一、SROI 計算限制.....	75
(一) 活動的迭代設計.....	75
(二) 未來活動影響力價值推估.....	75
(三) 敏感度分析.....	75
(四) 成果估價.....	75
二、執行層面的限制.....	76
(一) 問卷題目數.....	76
三、衡量對象的限制.....	76
(一) E 基金會.....	76
(二) 內部利害關係人.....	76
四、新冠肺炎疫情的影響.....	76
(一) 招生達成率.....	76
參考文獻.....	77
中文文獻.....	77
英文文獻.....	77
附件.....	79
附件一 訪談紀錄.....	79
(一) 戲劇班課程訪談紀錄.....	79
(二) 培力課程訪談紀錄.....	79
(三) 親子金融理財課程訪談紀錄.....	82
附件二 影響力地圖.....	84
(一) 戲劇班課程影響力地圖.....	84
(二) 培力課程影響力地圖.....	85
附件三 問卷填答結果.....	87
(一) 戲劇班課程問卷填答結果.....	87
(二) 培力課程問卷填答結果.....	90
(三) 親子金融理財課程問卷填答結果.....	94

表次

表 3-1-1：七大優勢能力說明	14
表 3-2-1：利害關係人接觸方式	16
表 3-4-1：戲劇課程學員人數、性別、年齡及平均已參與課程次數	22
表 3-4-2：青春期班學員人數、性別、年齡及平均已參與課程次數	23
表 3-4-3：領袖班人數、性別、年齡及平均已參與課程次數	25
表 3-4-4：親子金融理財課程人數、性別、年齡及平均已參與課程次數	26
表 3-4-5：學員家長及 E 基金會利害關係人接觸方式	27
表 4-1-1：戲劇班課程投入價值	29
表 4-1-2：戲劇課程獲得成果人數	30
表 4-1-3：戲劇課程利害關係人成果之事件鍊	31
表 4-1-4：持續時間選項對照天數表	33
表 4-1-5：各利害關係人心情類成果平均持續時間	33
表 4-1-6：戲劇班課程初階班學員之成果價值	35
表 4-1-7：戲劇班課程進階班學員之成果價值	36
表 4-1-8：戲劇班課程學員調整因子相關題目填答情況	37
表 4-1-9：戲劇課程學員四大調整因子分析	37
表 4-1-10：培力課程投入價值	39
表 4-1-11：培力課程獲得成果人數之一	40
表 4-1-12：培力課程獲得成果人數之二	41
表 4-1-13：培力課程利害關係人成果之事件鍊	42
表 4-1-14：持續時間選項對照天數表	45
表 4-1-15：各利害關係人平均持續時間	45
表 4-1-16：領袖班種子志工之成果價值	47
表 4-1-17：青春期班學員之成果價值	47
表 4-1-18：培力課程調整因子相關題目填答情況	49
表 4-1-19：培力課程各利害關係人四大調整因子分析	50
表 4-1-20：親子金融理財課程投入價值	51
表 4-1-21：親子金融理財課程獲得成果人數	52
表 4-1-22：親子金融理財課程利害關係人成果之事件鍊	52
表 4-1-23：親子金融理財課程國中國小學員之成果價值	56
表 4-1-24：親子金融理財課程學員家長之成果價值	57
表 4-1-25：親子金融理財課程高中大學學員之成果價值	58
表 4-1-26：親子金融理財課程授課講師之成果價值	59
表 4-1-27：親子金融理財課程調整因子相關題目填答情況	60
表 4-1-28：親子金融理財課程各利害關係人四大調整因子分析	61
表 4-1-29：學員家長及 E 基金會利害關係人成果之事件鍊	62

表 4-1-30：學員家長之成果價值	64
表 4-1-31：E 基金會社工之成果價值	65
表 4-1-32：E 基金會行政人員之成果價值.....	65
表 4-1-33：家長及 E 基金會四大調整因子分析	68
表 4-1-34：學員家長及 E 基金會影響力價值分配至各活動比例	69
表 4-1-35：學員家長及 E 基金會影響力價值分配	70



第一章 緒論

第一節 研究動機

隨著國內外企業社會責任與永續發展之相關評比逐漸成熟，對於企業所產出的企業社會責任報告書要求也越來越嚴苛，近年來「影響力評估」，即是泛指一系列透過規劃、觀察、調查與衡量社會影響力的評估方法，進而達到「增進改善問題效率」與「促進與利害關係人溝通」兩大目標的過程更成為各界熱議的方法學。

然而衡量活動或專案的社會影響力並不容易，和數字明確的財務績效不同，社會價值通常較為抽象、無形，且涉及個人主觀感受，難以被量化判斷。過去較常計入計算的指標，例如：活動參與人數、志工服務總時數...等，也無法確切呈現該活動或專案所帶來的社會面價值，進而造成難以推估活動或專案影響力的高低，導致無法建立統一的標準衡量活動或專案的影響力績效，因此需要更精確的計算方法，較為主流的方法有 BIA 企業影響力全面評估表 (B Impact Assessment)、成本效益分析 (Cost Effectiveness Assessment, CES)及社會投資報酬 (Social Return on Investment, 以下簡稱為 SROI)。

本研究計算之活動為 C 公司慈善基金會「預見新力—新二代多元培力」計畫的社會影響力，C 公司為台灣知名金融業者，此計畫為 C 公司慈善基金會贊助 E 基金會自從 2009 年開辦的計畫，至 2020 年已是計劃執行的第 11 年，此計畫為 E 基金會社工針對台北市萬華地區新住民二代 (以下簡稱為新二代) 培養多元優勢能力以及增加其參與公益服務的熱忱。計畫內容分為三大類，一是課程類的多元培力主題課程 (以下簡稱培力課程)、戲劇班課程、親子金融理財課程，二是營隊類的團隊合作工作坊及服務學習工作坊，三是愛心義賣會，各有不同特色、不同目的，且各有重覆及不同的利害關係人 (伊甸基金會，2020；國泰人壽，2020)。然而本研究主要是計算培力課程、戲劇班課程及親子金融理財課程所產生 SROI，培力課程藉由主題式課程運用團隊合作經營模式，使新二代學員擴展探索能力、學習觀察紀錄；戲劇班課程藉由互動式戲劇及角色扮演等方式開發及培養國小學齡之新二代的肢體能力及表達能力；親子金融理財課程藉由理財課程培養新住民家庭對金融相關行業的認識並建立正確的理財觀，為計算新二代在經過課程類活動前、後的改變，故採用 SROI 為研究方法。

SROI 的計算分為預測型報告 (Forecast) 和評估型報告 (Evaluation)，預測型報告是在活動執行前預估當活動達到預期的結果時，可創造多大的社會價值；評估型報告則為活動執行後，利用實際之產出所計算之結果；本研究為計算利害關係人經過培力課程訓練前、後產生的改變，故為評估型報告，參與培力課程的利害關係人為 C 公司慈善基金會、E 基金會社工及行政人員、外聘專業講師、新二代學員及其家長，其中又以新二代學員為培力課程、戲劇班課程及親子金融理財課程的主要參與者，其重要性較其他利害關係人高。



第二節 研究目的

基於第一節之研究動機，本研究有下列三項研究目的：

1. 探討「預見新力—新二代多元培力」計畫中課程類活動所帶來的改變並透過 SROI 計算其社會影響力價值。
2. 探討 SROI 實際應用中所面臨的限制。
3. 紀錄流程經驗供 C 公司日後自行計算該計畫之社會影響力。

期望能透過本研究幫助 C 公司慈善基金會及 E 基金會描繪利害關係人的影響路徑，並且掌握影響課程類社會影響力價值的關鍵處，以便 C 公司慈善基金會及 E 基金會在日後透過改善影響路徑增進活動效率及促進與利害關係人的溝通；並且希望透過本研究了解 SROI 在實際應用中所面臨的限制及優缺點，提供流程經驗給未來欲採用 SROI 方法計算活動或專案價值的研究者參考。

第三節 研究流程

在確立研究主題後，本研究將對企業社會責任及社會影響力評估方法的相關文獻進行回顧，透過企業社會責任概念在國內外發展之狀況了解企業為何越來越重視社會影響力的評估，再比較現今熱門社會影響力評估方法之優缺點及使用限制後，選擇本研究適用之研究方法，並了解其執行原則及步驟。選擇適用的研究方法後，對本研究之重要利害關係人進行訪問，本研究利害關係人年齡範圍從學齡前兒童至中年人，針對不同年齡層的利害關係人採用不同的接觸方式與調查方式，例如因年齡較小的利害關係人對金錢價值較不熟悉，故採用替代物類比法調查成果財務代理變數；而成年人採用意願調查法調查成果財務代理變數，針對其回覆進行分析與討論以作為計算活動社會投資報酬的基礎，較特別的是，課程除了學員為直接利害關係人外，本研究在對學員家長和 E 基金會工作人員等非直接相關利害關係人進行調查後，發現有心情感受類相關的重大影響，故也一併納入 SROI 計算，最後分別計算 3 個活動之社會投資報酬，並提供結論與限制。

第二章 文獻探討

在確立研究主題後，本研究將對企業社會責任及社會影響力評估方法的相關文獻進行回顧，透過企業社會責任概念在國內外發展之狀況了解企業為何越來越重視社會影響力的評估，再比較現今熱門社會影響力評估方法之優缺點及使用限制後，選擇本研究適用之研究方法，並了解其執行原則及步驟。

第一節 企業社會責任

一、企業社會責任觀念的興起

企業社會責任近年來在台灣引起熱烈討論，2015 年起台灣金融監督管理委員會調查局公佈《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》強制要求股本達 100 億元新台幣的企業或食品、化工及金融產業應編制企業社會責任報告書揭露企業社會責任資訊，2017 年更將股本門檻下修至 50 億元新台幣，截至 2018 年已經有 528 間企業被動及主動發行企業社會責任報告書（CSR Report），此外，同年度申報企業社會責任報告書的上市公司家數有 345 家，占總上市公司家數比重達 37%，在全體申報家數中，已有 173 家企業之企業社會責任報告書取得獨立第三方確信或保證。顯示以專屬報告書揭露非財務資訊已成為我國企業社會責任重要發展趨勢且報告書的數量及品質也自 2014 年度起有顯著提升（蔡怡杼，2018）。

在 1920 年代，企業社會責任概念的先驅者 Oliver Sheldon 倡議企業的管理階層透過有效率地使用各種經濟資源同時提升社會的道德標準及公正性（Bichta, 2003）。隨著時間的演變，企業社會責任的議題在 1950 年代開始出現多方討論，從古典觀點認為企業社會責任僅是企業從事慈善事業（Philanthropy）的行為到強調企業與社會之間的關係，特別是企業對於解決特定社會問題的貢獻（Lee, 2008; Secchi, 2007）。然而此時卻出現了另一種說法，Friedman（1970）提出，企業最重要的目的就是將投資者的報酬利潤極大化，否則即是損及股東之利益，他更進一步指出從事社會責任會造成企業經營管理者與企業投資者之間出現更嚴重的代理問題。Freeman（1984）則提出利害關係人理論（Stakeholder Theory），他認為企業不應該只考量股東

的利益，更應該有責任去思考公司的相關作為是否影響利害關係人的權益，也因此針對企業應如何作為至今仍有討論。

現代對於企業社會責任的認知為企業透過其影響力對整體社會的利益負起責任，企業會影響到的群體包括消費者、供應商、員工、股東、當地社區、其他利害關係人 (Stakeholder) 及自然環境 (Ismail, 2009)，說明企業社會責任不僅是為了解決特定社會問題，更應盡力增進利害關係人的福祉。陸續成立的相關管理協會也對企業社會責任發表明確的定義，其中世界企業永續發展委員會 (World Business Council for Sustainable Development, WBCSD) 聲明：「企業社會責任是企業對經濟永續發展之承諾與貢獻，並持續改善員工及其家庭、當地整體社區及社會的生活品質 (原文為: Corporate Social Responsibility is the continuing commitment by business to behave ethically and contribute to economic development while improving the quality of life of the workforce and their families as well as of the local community and society at large) (WBCSD, 1998)。」

二、國內外企業社會責任發展之現況

在過去，楊雅智 (2015) 指出台灣社會對於企業社會責任的作為多停留在捐款性的公益慈善活動或企業委託非營利組織來協助或共同執行相關活動，因此國內多數企業設有慈善基金會將公益活動作為公關之用美化其企業形象。然而面對全球化的激烈競爭，歐美國家對於環保永續的倡議先於亞洲，身為其供應鏈上游之國內企業面臨必須落實且取得企業社會責任的具體相關認證，例如：出版企業社會責任報告書、通過國際認證如：符合 GRI (Global Reporting Initiative) 準則、ISO (International Organization for Standardization) 系列或是 AA 標準 (Accountability 1000) 系列.....等，否則將難以取得國外品牌大廠之訂單，於是國內企業與政府紛紛開始重視企業社會責任的具體要求。

同一時期，國內陸續爆發黑心食品之食品安全問題與環境保護問題，喚起了消費者對於企業社會責任的重視，越來越多消費者在消費時會選購符合企業社會責任規範之商品，突顯若企業一味追求獲利而忽略了對社會與環境保護的責任，將會使企業面臨巨大的潛在風險；然而企業若是能在經營時將其文化、目標及使命結合，不但善盡企業社會責任，亦達到企業創立時所訂定之目標，使企業社會責任成為其公司經營之策略，稱為策略性企業社會責任。

近年來經過政府、少數企業及民間組織共同之努力，輔導企業導入國際相關準則、原則或辦法；並舉辦研討會、設立相關知識型網站或專業評鑑機構與媒體舉辦相關大型評選等，例如：遠見雜誌於 2005 年創立之 CSR 企業社會責任公民獎、天下雜誌於 2007 年開始舉辦之 CSR 企業公民 TOP50 及台灣永續能源研究基金會 2008 年開辦之 TCSA 台灣企業永續獎，三大行之有年且具有公信力之評選成為國內企業初入企業永續發展領域之第一步，且這些評選也會與時俱進，例如天下雜誌將評選之企業依股本分為大型企業、中間企業、小巨人分開評比，更在近年加入在台外商企業之評選，帶領在台灣的企業於永續發展領域共同成長。

國際上對於企業社會責任之規範存在著相當影響力的之組織或準則，如：訂定國際勞動公約，規範勞動關係及勞動相關議題的國際勞工組織公約(International Labor Organization, ILO)、著重在維護人權平等與工作環境安全的全球蘇利文原則 (Global Sullivan Principles)、關注跨國際經濟合作與發展符合永續的經濟合作技發展組織跨國企業指導綱領(The OECD Guidelines for Multinational Enterprises)、關注人權、勞工標準、環境及反腐敗四大面向的聯合國全球盟約(UN Global Compact)、全球第一個第三方獨立審查認證機構社會擔當(Social Accountability International, SAI)、探討企業社會責任是否能成為標準管理系統的國際標準化組織 (International Organization for Standardization, ISO)、取得會計、審計與報告制度三者平衡的社會與倫理責任研究院 (Institute of Social and Ethical Accountability) 及推動全球企業、政府與非政府組織適用之目標綱領的全球報告倡議組織(General Reporting Initiative) (高增佩, 2019)。

這些組織雖有各自關注的面向，但其中最被國際間廣納採用之準則為 GRI 準則，據 CSOne (2019) 報告指出，全球前 250 大企業中有 82% 參照 GRI 準則，其中 41 國之百大企業中更有 78% 之企業社會責任報告書依照 GRI 準則撰寫。除了具國際影響力的準則，國際間亦存在 CSR 評等機構舉辦相關評選，機構大多為會計師事務所如 KPMG 或是顧問公司如 BCG 及 Mckinsey，更有社會責任型之投資指數成為投資機構或決策者的決策標準之一，較知名的投資指數有道瓊永續發指數 (DJSI) 及 FTSE4GOOD 指數。能參與國際評選之企業大都具有一定的規模，導致台灣大多數之中小企業難以加入評選，但他們自願性配合國際準則的行為仍值得嘉許，如國內金融業玉山金控、永豐金控主動倡議社會責任型投資準則「赤道原則」(Equator Principles, Eps)

及發行綠色債券(Green Bound)，投資除了財務表現優異並同時兼顧社會、環境與永續發展之企業，以金融業之產業特性發揮其影響力。

第二節 社會投資報酬概念發展

一、社會影響力評估

隨著國內外企業社會責任與永續發展之相關評比逐漸成熟，對於企業之要求也越來越嚴苛，近年來「影響力評估」，即是泛指一連串透過設計、觀察、調查與衡量社會影響力，進而達到「增進改善問題效率」與「促進與利害關係人溝通」兩大目標的過程，更成為各界熱議的方法學，較為主流的方法有 BIA 企業影響力全面評估表(B Impact Assessment)、成本效益分析(Cost Effectiveness Assessment, CES)及社會報酬率(Social Return on Investment, SROI)。

然而衡量組織的社會影響力並不容易，和數字明確的財務報酬不同，社會價值通常較為抽象、無形，且涉及個人主觀感受，難以被量化判斷。光是要選擇何種評估工具就是一大難題，若選擇錯誤的評估工具將會造成時間及人力成本的浪費，此外，「性價比」也成為企業是否採用社會影響力評估的因素之一，因為其成果對組織幫助的合理性及有效性有待商榷，若性價比不夠高即使組織資源足夠也沒有誘因投入。但不妨將它想像成組織發展的基石，越早建立基本的評估機制，組織就能越早建立起正向回饋循環抑或是發揮學習曲線的效果，讓接收到的回饋資訊協助組織把重要的事做得更好更有效率。

主動衡量影響力表示抱持社會使命而成立的組織，基於兌現組織的承諾，以及因標榜理念而接收到的社會支持，願意以當責(Accountable)的態度面對員工、產品使用者、消費者、受益者等利害關係人，在能力所及的範圍內追蹤、評估、分析組織為社會帶來的改變，適當地與利害關係人分享資訊。

而在功能面上，持續追蹤、衡量影響力能協助組織持續改善內部方針，以及讓組織的行動和表現被外界檢視，達到內部「改善」(Improving)與外部「證明」(Proving)兩大效果(龍映涵，2018)：

(一) 內部改善(Improving)

好的評估工具能引導使用者釐清影響改變的關鍵因素和因果邏輯，進而自我診斷，找出以往忽視的盲點。

常見的評估工具如描述事件鏈，若可以確實辨別出解決問題的機制，組織便能更專注在有效率的方法上，以同樣的資源或是再分配資源，創造更大的效益。或者，組織也可以透過向外分享這些知識，影響更多人加入改善問題的行列，放大改變的規模。

(二) 外部證明 (Proving)

如今民眾參與公益的方式相當多元，如消費支持、捐款支持、擔任志工及群眾募資等選擇。因此，除了組織願景，現在有更多支持者想瞭解自己投入的金錢與非金錢資源將如何被運用、能創造多少改變，能明確地描繪出影響力產生路徑與評估結果即是組織很好與利害關係人溝通的素材。

二、社會投資報酬

社會投資報酬 (SROI) 即參考企業投資之投資報酬率概念來評估企業對於社會公益之投入與產出。根據社會投資報酬率指南 (A Guide to Social Return on Investment) 的定義 SROI 報告分為評估型 (Evaluation) 與預測型 (Forecast) (Social Value UK, 2017)。評估型報告為活動完畢後，利用實際之產出所計算之結果；而預測型則是預估當活動達到預期的結果時，可創造多大的社會價值。預測型 SROI 報告常應用於計畫評估階段，透過預測型報告可協助了解怎樣的投資可以發揮最大的影響，此外，亦可協助訂定有哪些項目或指標需要於活動過程中被記錄，以利後續分析之用。

SROI 三個核心概念包括：成本-成果的思考、改變理論的應用、產出與成果的差異 (吳宗昇與李俊達, 2018)。由於不同的專案涉及的衡量項目與假設均不相同，在基準不同的情況下，SROI 並非可以直接相互比較。根據社會投資報酬率指南所述，在分析時需注意以下七大原則：

(一) 納入所有利害關係人 (Involve Stakeholders)

分析過程中納入所有利害關係人，重視與利害關係人溝通之過程。此原則是 SROI 方法學最重要的一環，亦是與成本效益分析有明顯區隔的地方。

(二) 瞭解發生何種改變 (Understand what change)

探索因為資源投入對於社會所造成的轉變及影響，包括所有預期與非預期的影響。此原則採用改變理論之概念，定義因為資源投入所促進之社會變化。

(三) 賦予重要成果價值 (Value the things that matter)

將重要成果加以定價，許多成果或許無直接替代的金額，儘量以相近之定價予以考量。如同成本效益分析中之可量化效益，然須注意的是有部分衡量項目於本質上即無法進行定價如生命、信仰...等。

(四) 只納入有實質性之成果 (Only include what is material)

研究過程中應考量納入評估之影響的顯著性或重要性，更加真實與客觀的呈現結果。若造成之影響較為次要或不顯著則可不必納入。

(五) 不過分誇大成果 (Do not over-claim)

不過分誇大成果，僅針對資源投入所產生的影響進行評估。與前一項原則可並用，亦即須真實呈現與該資源投入有關且顯著的影響。

(六) 完整透明 (Be transparent)

所有計算過程均須完整透明，讓計算結果可被檢視。

(七) 驗證結果 (Verify the result)

由於計算過程中無法避免主觀性之判斷，故需有獨立審核之結果驗證，如透過國際社會價值協會 (Social Value International, SVI) 進行認證。

然而 SROI 也有其缺點或使用上之限制，Maier et al. (2015) 指出 SROI 使用的限制與爭議，因為 SROI 常需配合其他資訊一起進行評估判斷，且需在部分限制條件下才可直接進行比較，如針對同一個專案在不同年度的結果、方法論執行時需要主觀裁量權和判斷力、需要較多的資源才能進行計算及本質上的爭議，如正義、文化、生命值多少錢是無法具體衡量的。

但是 SROI 之優點包括讓資源可以更有效率、更有效性的進行分配，且合法性的協助組織與資助者有效的溝通。現今國際趨勢對於非營利組織或是公益活動的參與，已轉為重視產生的影響（Impact），而非僅僅只是描述投入（Input）、活動過程（Process）或產出（Output）。透過 SROI 操作步驟與原則，可引發部分組織學習的過程，如透過影響價值鏈、利害關係人溝通等，可更全面了解資源投入的全貌。

根據上述分析 SROI 的七大原則，社會投資報酬率指南將操作步驟分為六項步驟，作為本研究分析的依據：

- （一）定義利害關係人及輪廓：包含定義範圍、說明利害關係人接觸方式、利害關係人辨識、有效問卷分析與利害關係人輪廓。
1. 定義範圍：界定此次 SROI 的計算標的、時間範圍、地理範圍以及利害關係人。
 2. 說明利害關係人接觸方式：說明以何種方式調查利害關係人所獲成果，包含活動前訪談、活動前問卷、活動後問卷與活動後訪談。
 3. 利害關係人辨識：分析各利害關係人是否納入計算的原因。
 4. 有效問卷分析與利害關係人輪廓：針對以問卷進行接觸的利害關係人說明其問卷回收狀況及有效問卷的比例，並呈現出利害關係人的基本輪廓包含性別、年齡、就讀年級以及參加次數等。
- （二）界定衡量項目：包含界定投入及投入價值、利害關係人及其改變與負面產出。
1. 投入及投入價值：舉辦此活動的有形與無形成本，如金錢與時間。若利害關係人是主要受益者，或是有一定程度的對價關係，則時間的投入可以不抵銷不計。
 2. 利害關係人及其改變：利害關係人因活動而產生的改變，在此研究中如知識學習、能力提升、活動感受（愉悅感、成就感）、感情變好與服務意願提升等。
 3. 負面產出：舉辦此活動時會為社會帶來的負面影響，如交通碳排放與垃圾製造等。
- （三）賦予衡量項目之財務價值：包含評估結果持續時間、建立指標及選擇財務代理變數與賦予財務價值。

1. 評估結果持續時間：有些成果不僅發生於活動期間，而是在活動結束後也能持續留存。
針對此類成果，需衡量其發揮影響之時間長短，此流程稱為持續時間設定。

2. 建立指標及選擇財務代理變數：財務代理變數 (Financial Proxy) 的建立主要有以下三種方法 (李宜樺、杜育任、劉凱琳、朱恩言、施香如，2019)：

(1) 替代物類比法

適用於訪談過程發現利害關係人同質性高、可以輕鬆找到成果類比物時。
本研究在於「活動感受」類有部分採用此方式衡量，主要針對年齡較小的學員，考量到其對於金錢價值的觀念較不一致，較難以採取自行估價的方式，才以其他有相似感受的活動來類比。

(2) 價值成本法

適用於利害關係人改變成果有直接對應的成本定價可以參考時。而在本研究中主要於「活動感受」與「知識學習」類別的成果採用此方法衡量，主要考量為利害關係人自行估價與找出替代活動的難易度。如在「知識學習」類別中，考量學員較無法替以前未學過的能力估價，且也難以想像替代的類比活動，而市面上也有較多與能力提升相關的課程也是此方式可行的因素之一。

(3) 意願調查法

訪談過程中並未蒐集到足夠的成果可能替代管道，為避免選項設計不符合實際情形導致偏誤，考量利害關係人族群特性相當，採用意願調查法，詢問利害關係人透過其他方式以獲得相同程度之改變願意支付的價格。

3. 賦予財務價值：將財務代理變數變數定價乘上改變人數得到成果價值。

(四) 調整因子分析：包含無謂因子、移轉因子、歸因因子與衰退因子，成果價值經由此四因子調整後，可得最終的影響力價值。

1. 無謂因子：無謂因子指假設活動不舉辦，成果也會自然發生的比例。無謂因子越大，成果的價值就越低。無謂因子的計算須參考比較群體或是標竿 (benchmarks)，而此參考群體的組成必須與活動本身的利害關係人越相近越好。

2. 移轉因子：移轉因子指成果的產生並非真正的解決問題，而是將問題轉移到其他地方的比例，如一城鎮的犯罪率下降，可能是因為罪犯都轉往鄰鎮。
3. 歸因因子：歸因因子指成果的產生為其他個人、組織或活動之功勞的比例。
4. 衰退因子：衰退因子指成果隨時間減少的比例，通常在成果留存大於一年實際計算，因時間一旦拉長，利害關係人受到其他因素影響的可能性就會增加。

(五) 計算 SROI：將影響力價值除以投入價值即可得到 SROI。

(六) 報告，運用並鑲嵌於組織：將 SROI 計算結果與過程向利害關係人溝通，調查其是否同意計算 SROI 的過程，包含衡量項目、財務代理變數、調整因子分析……等，SROI 指南也倡議研究者將計算結果向公正第三方尋求客觀驗證，以達到外部『證明』之目的，最後則將計算結果運用於組織運作中，以改善活動或專案效率及提升價值。



第三章 研究方法

本章在第一節定義利害關係人後，在第二節根據利害關係人的重要程度及人數決定接觸方式與接觸頻率，再經過初步接觸利害關係人後於第三節決定是否將其納入 SROI 計算，並於第四節敘述納入 SROI 計算之利害關係人輪廓。

第一節 定義利害關係人

本研究計算2020年3月至12月C公司慈善基金會「預見新力—新二代多元培力」計劃中培力課程、戲劇班課程及親子金融理財課程產生之社會影響力，不同課程由不同班別之新二代學員參與，故研究對象為戲劇班學員、青春期班學員、領袖班種子志工（以下簡稱領袖班）及各課程利害關係人，於下節研究對象說明。

以下先說明各課程的內容，及對應之利害關係人：

一、戲劇班課程

戲劇班課程藉由主題情境戲劇教學，如趣味遊戲、說故事練習和角色扮演，幫助學員自我探索、開發學員的創造力與訓練表達能力，希望新二代學員能在戲劇課程中學習專注、感受、接納、互相合作與勇敢表達並肯定自我之正向概念，進而發掘生命的樂趣與價值感。

其課程進行方式為一個月一次三小時之課程，進行時間為2020年之3月至2020年11月，7、8月無課程，並於2020年12月舉辦成果發表會，一共9次課程及1次成果發表會，參與學員為戲劇班課程初階班學員及進階班，為主要的利害關係人。

二、培力課程

將培力課程內容分三大類說明，首先，體驗性主題課程：藉由專業講師的引導，運用團隊合作經營模式，使學員擴展探索能力、學習觀察紀錄，例如大稻埕地區田野調查、萬華飲食文化、走繩挑戰、計算機修復及麵包工廠；其次，領袖培育課程：藉由團隊建立課程及讓學員籌備成果發表會、愛心義賣會等活動提升組織策劃能力及創新能力；最後，醫護人員職涯探索課

程：此課程與C公司體系醫院合作，藉由醫療人員辦理心肺復甦術暨自動體外電擊器課程及醫療人員成功經驗分享，讓學員們對職涯探索有更多了解。希望藉由課程培養新住民二代的七大優勢能力包含決策力、創造力、社群力、冒險力、問題解決力、連結力及知識力。七大優勢能力說明請參表3-1-1。

其課程進行方式為一個月一次三小時之課程，進行時間為2020年之4月至2020年12月，7、8月無課程，並於2020年12月舉辦成果發表會，一共9次課程及1次成果發表會，參與學員為青春期班學員及領袖班。

表 3-1-1：培力課程七大優勢能力說明

優勢能力	說明
決策力	我敢於做決定，也勇於做對他人有益的事。
創造力	我能規劃、創造、測試及反覆修正我所創造的事物。
社群力	我是協助其他人學習的團隊參與者。
冒險力	我願意承擔有建設性的風險，跳出舒適圈，從失敗中學習。
問題解決力	我具備不斷嘗試解決問題的能億、工具與堅持。
連結力	我能結合自己的經驗、文化及知識，並把它用在我所創造的事物。
知識力	我能藉由參加特定活動深化我對知識的理解。

三、親子金融理財課程

親子金融理財課程培養新住民家庭對金融相關行業的認識並建立正確的理財觀，其課程進行方式為一次三小時之課程，進行時間為2020年6月6日上午及下午，共兩個梯次，參與學員為上午班國中國小學員及其家長和下午班高中大學學員。

親子金融理財課程 SROI 計算將分為外部 SROI 及內部 SROI。外部 SROI 意指企業對外部社會所產生的社會影響力，因此利害關係人為企業以外的人。反之，內部 SROI 意指企業對企業內部所產生的社會影響力，因此利害關係人為企業之員工。正式的社會影響力原只有包含外部影響力，然因本次親子金融理財課程中講師為 C 公司員工，研究發現活動對於 C 公司員工亦有重要影響，因此另外計算內部 SROI 供參考。



第二節 利害關係人接觸方式

為計算利害關係人經由課程帶來的改變，本研究會在課程開始前訪談利害關係人，估計成果項目，並決定是否需要再次進行調查，若需要再次進行調查，會於課程開始前調查利害關係人相關的能力狀態，稱為前測；在課程開始後再調查利害關係人相關的能力狀態，稱為後測，藉由比對利害關係人在培力課程執行前後的差異得出改變及描繪影響路徑，調查利害關係人能力狀態的方式為一對一訪談、電話訪談及紙本問卷，根據利害關係人的人數及重要性選擇調查方式，各利害關係人接觸方式請參照表 3-2-1。

表 3-2-1：利害關係人接觸方式

利害關係人	接觸方式	接觸次數	說明
戲劇班學員	一對一訪談 紙本問卷	3 次	考量戲劇班學員人數較多且為重要利害關係人，故在訪談後再進行紙本調查。
青春班學員	一對一訪談 紙本問卷	3 次	考量青春班學員人數較多且為重要利害關係人，故在訪談後再進行紙本調查。
領袖班	一對一訪談 紙本問卷	3 次	考量領袖班人數較多且為重要利害關係人，故在訪談後再進行紙本調查。
親子金融理財上午班學員	紙本問卷	1 次	考量親子金融理財上午班學員人數較多且為重要利害關係人，故進行紙本調查。
親子金融理財上午班學員家長	紙本問卷	1 次	考量親子金融理財上午班學員家長人數較多且為重要利害關係人，故進行紙本調查。

利害關係人	接觸方式	接觸次數	說明
親子金融理財下午班學員	紙本問卷	1次	考量親子金融理財下午班學員人數較多且為重要利害關係人，故進行紙本調查。
戲劇班課程講師	電話訪談	1次	考量戲劇班課程講師人數較少且為重要利害關係人，故進行一對一訪談。
培力課程講師	一對一訪談	1次	考量培力課程講師人數較少且為重要利害關係人，故進行一對一訪談。
親子金融理財課程講師	電話訪談	1次	考量親子金融理財課程講師人數較少且為重要利害關係人，故進行一對一訪談。
戲劇班學員家長	一對一訪談	1次	考量戲劇班家長人數較多且為重要利害關係人，故進行一對一訪談，以部分戲劇班家長之意見代替全體戲劇班家長。
青春期班學員家長	一對一訪談	1次	考量青春期班家長人數較多且為重要利害關係人，故進行一對一訪談，以部分青春期班家長之意見代替全體青春期班家長。
領袖班家長	一對一訪談	1次	考量領袖班家長人數較多且為重要利害關係人，故進行一對一訪談，以部分領袖班家長之意見代替全體領袖班家長。

利害關係人	接觸方式	接觸次數	說明
E 基金會社工	一對一訪談	1 次	考量 E 基金會社工人數較少且為重要利害關係人，故進行一對一訪談。
E 基金會行政人員	一對一訪談	1 次	考量 E 基金會行政人員人數較少且為重要利害關係人，故進行一對一訪談。
C 公司慈善基金會	一對一訪談	1 次	考量 C 公司慈善人數較少且為重要利害關係人，故進行一對一訪談。

第三節 評估利害關係人重要性

以下說明如何透過初步訪談，決定該利害關係人是否納入 SROI 計算：

一、戲劇班課程學員

戲劇班課程學員依年齡分為國小一至三年級之初階班學員及國小四至六年級之進階班學員，其培養的能力為七大優勢能力的知識力、連結力、創造力、社群力及問題解決力，兩者皆為戲劇班課程之直接利害關係人，戲劇班課程會直接對初階班及進階班學員產生影響，故將初階班及進階班學員上完戲劇班課程的影響納入 SROI 計算。

二、青春期班學員

青春期班學員的年齡大約為國小六年級至國中三年級，其培養的能力為七大優勢能力的知識力、連結力、創造力、社群力、問題解決力及冒險力，為培力課程之直接利害關係人，培力課程會直接對青春期學員產生影響，故將青春期班學員上完培力課程的影響納入 SROI 計算。

三、領袖班

領袖班為培力課程之直接利害關係人，其培養的能力為七大優勢能力的知識力、連結力、創造力、社群力、問題解決力、冒險力及決策力，培力課程會直接對領袖班產生影響，故將領袖班上完培力課程的影響納入 SROI 計算。

四、親子金融理財課程學員

親子金融理財課程學員依年齡分為參加上午班之國中國小學員及其家長和參加下午班之下午班高中大學學員，上午班學員學到的理財觀念有購物觀念、儲蓄觀念及儲蓄觀念，下午班學員除了上午班學員學到的三個能力還加上投資觀念、風險觀念及保險觀念，親子金融理財課程會直接對親子金融理財課程學員產生影響，故將親子金融理財課程學員上完親子金融理財課程的影響納入 SROI 計算。

五、戲劇班課程講師

戲劇班課程講師為戲劇班課程之直接利害關係人，授課範圍為戲劇班課程初階班及進階班，本研究訪談 1 位戲劇班講師後得出戲劇班講師並無因戲劇班課程產生額外影響或改變，戲劇班講師所使用到之經驗與技能皆由其個人的工作經驗而來，故不將戲劇班講師列入 SROI 計算，訪談結果請參照附件一

六、培力課程講師

培力課程講師為培力課程之直接利害關係人，授課範圍為培力課程中之大稻埕田野調查及醫護人員職涯探索課程，本研究訪談 1 位大稻埕田野調查及 1 位醫護人員職涯探索課程講師後得出講師並無因培力課程產生額外影響或改變，培力講師所使用到之經驗與技能皆由其個人的工作經驗而來，故不將培力講師列入 SROI 計算，訪談結果請參照第七章附錄第一節。

七、親子金融理財課程講師

親子金融理財講師為親子金融理財課程之直接利害關係人，親子金融理財課程分為上午場及下午場，2 位講師各自擔任其中一場次之講師，2 位講師都是 C 公司金融機構的資深企業內訓講師，擁有豐富的金融理財課程教學經驗，本研究訪談 2 位親子金融理財課程講師後得出親

子金融理財課程講師的確會因 E 基金會的課程產生額外影響或改變，從和學員的互動中能獲得成就感且每年都能從家長和學員得到很好的回饋，且親子金融理財課程講師所使用到之經驗與技能皆因 E 基金會規劃的課程及新二代學員產生額外的影響，故將親子金融理財課程講師列入 SROI 計算，訪談結果請參照附件一。

八、學員家長

學員家長依學員班別分為參加戲劇班學員家長、青春期班學員家長及領袖班家長，在訪談學員家長後得出學員家長觀察孩子經過課程的改變後有很強烈的愉悅感及成就感，故課程對學員家長產生間接影響，但也是不可忽略之改變，故將課程對學員家長間接影響納入 SROI 計算。

九、E 基金會

E 基金會又分為規劃課程及接觸學員之社工及與企業端接觸之行政人員，在訪談社工及行政人員後得出社工及行政人員觀察孩子經過課程的改變後有很強烈的愉悅感及成就感，故課程對社工及行政人員產生間接影響，但也是不可忽略之改變，故將課程對社工及行政人員間接影響納入 SROI 計算。

十、C 公司慈善基金會

C 公司慈善基金會為本研究計算 SROI 之主體故僅計入投入。

評估利害關係人的訪談結果後，若須再進行調查，則依訪談結果及 E 基金會 2020 年度規劃之七大優勢能力建立影響力地圖並設計問卷題目，各班別影響力地圖請參第七章附錄第二節，須再進行調查的有戲劇班學員、青春期班學員及領袖班於下節研究工具說明問卷發放時程及各班別學員敘述性統計。

第四節 執行流程與利害關係人輪廓

本研究主要是透過問卷的發放及訪談並分析回覆結果完成，因利害關係人年齡跨幅過大，故依不同班別設計問卷題目，以下將分別介紹不同班別學員，問卷詳細的問題請參附件三。

一、戲劇班課程學員

戲劇班課程參與之利害關係人有初階班學員及進階班學員，進階班學員就讀年級的區間位於國小一年級至四年級，初階班學員參與本次課程的意願非常高；進階班學員就讀年級的區間大部分位於國小四年級至六年級，大部分學員皆參與過 2019 年的戲劇班課程，且根據 E 基金會 2019 年於戲劇班課程後進行的滿意度調查，進階班學員參與本次課程的意願也非常高，敘述性統計請參照表 3-4-1。

戲劇班課程的進行方式為初階班學員於 3 月開始，每月進行一次之戲劇課程訓練，並將成果展現於 12 月之成果發表會，本研究依據戲劇班課程規劃及訪談曾參與過戲劇班課程的學員設計問卷題目，題目包含幾個面向：對父母家鄉文化的好奇程度、人際互動與溝通技巧、肢體表達能力、對新事物的好奇心、勇敢、創意及自信心，每個面向能力的衡量藉由設計 1 至 2 題題目詢問學員目前自身的狀態，衡量尺度為李克特五點量表，再經過相關性分析 (Reliability Analysis) 後發現人際互動與溝通技巧、肢體表達能力及創意有相當高的標準化 α 係數 (Cronbach's Alpha Based on Standardized Items)，其餘面向之題目因為僅有一題故無法做出相關性分析，緊接著做驗證性因素分析 (Confirmatory Factor Analysis) 後發現其能力面向並非像課程規劃有七大個能力面向，但參考 E 基金會的專家建議及課程設計後仍採用此問卷。

在 3 月課程開始前發放前測紙本問卷，記錄初階班及進階班學員在課程前的狀態及 12 月成果發表會後發放後測紙本問卷，經由比對後測問卷與前測問卷的結果得出戲劇班課程對初階班及進階班學員產生多少影響並納入 SROI 計算。前測與後測的人數差異在於 2020 年 3 月時新冠疫情影響，部分學員直至疫情穩定後才加入課程，納入 SROI 計算的為後測人數，僅填寫後測的學員其前測填答結果以前測平均填答結果代替。

表 3-4-1 戲劇班課程初階班學員人數、性別、年齡及平均已參與課程次數

		初階班		進階班	
		前測	後測	前測	後測
人數	男性	4 (人)	5 (人)	1 (人)	2 (人)
	女性	9 (人)	11 (人)	9 (人)	11 (人)
	合計	13 (人)	16 (人)	10 (人)	13 (人)
就讀 年級	國小一至三年級	12 (人)	9 (人)	1 (人)	1 (人)
	國小四至六年級	1 (人)	7 (人)	9 (人)	12 (人)
平均已參與課程之次數		1.5 (次)	N/A	3 (次)	N/A
已參與課程之次數標準差		0.50	N/A	0.45	N/A
參與課程意願 ¹		4.4	N/A	4.6	N/A
參與課程意願之標準差		0.77	N/A	0.70	N/A

二、青春期班學員

青春期班學員就讀年級的區間位於國小五年級至高中一年級，大多數學員皆參與過歷年的「預見新力—新二代多元培力」計畫中的戲劇課程，平均參與課程的次數為 1.8 次，敘述性統計請參表 3-4-2。青春期班學員經由 4 月開始之體驗性主題課程訓練，將成果展現於 12 月之成果發表會。

本研究依據培力課程規劃及訪談數位青春期班學員的心得設計問卷題目，題目分為幾個面向：對班級事務的參與程度、勇敢、人際互動與溝通技巧、創意、好奇心、規劃與安排事物的能力、解決問題能力、自信心、對萬華地區的了解程度，每個面向能力的衡量藉由設計 1 至 2

¹ 參與課程意願為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，三為普通，4 為同意，5 為非常同意

題題目詢問青春期班學員目前自身的狀態，衡量尺度為李克特五點量表，再經過相關性分析（Reliability Analysis）後發現人際互動與溝通技巧、解決問題能力及自信心有相當高的標準化 α 係數（Cronbach's Alpha Based on Standardized Items），其餘面向之題目因為僅有一題故無法做出相關性分析，緊接著做驗證性因素分析（Confirmatory Factor Analysis）後發現其能力面向並非像課程規劃有九大個能力面向，但參考E基金會的專家建議及課程設計後仍採用此問卷。

在4月課程開始前發放前測紙本問卷，記錄青春期班學員在課程前的狀態及在12月成果發表會後發放後測紙本問卷，經由比對後測問卷與前測問卷的結果得出體驗主題課程對青春期班學員產生少影響並納入SROI計算。前測與後測的人數差異在於2020年4月時新冠疫情影響，部分學員直至疫情穩定後才加入課程，納入SROI計算的為後測人數，僅填寫後測的學員其前測填答結果以前測平均填答結果代替。

表 3-4-2：青春期班學員人數、性別、年齡及平均已參與課程次數

		青春期班學員	
		課程前	課程後
人數	男性	7 (人)	6 (人)
	女性	15 (人)	16 (人)
	合計	22 (人)	22 (人)
就讀年級	國小學員	12 (人)	4 (人)
	國中學員	10 (人)	17 (人)
	高中學員	0 (人)	1 (人)
平均已參與課程之次數		1.8 (次)	N/A
已參與課程之次數標準差		0.90	N/A
參與課程意願 ²		3.8	N/A
參與課程意願之標準差		1.14	N/A

² 參與課程意願為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，三為普通，4 為同意，5 為非常同意

三、領袖班

領袖班就讀年級的區間位於國中二年級至大學四年級，所有的學員皆參與過歷年的「預見新力—新二代多元培力」計畫，平均參與課程的次數為 3.1 次，即使學員已參與過很多次課程，學員的參與意願仍維持很高，敘述性統計請參照表 3-4-3。

領袖班經由 4 月開始之培力課程，將成果展現於 12 月之成果發表會，培力課程主軸為學習志願服務的內涵與領導能力的培訓，內容包含同理心訓練、團隊合作、活動方案設計與帶領、人際互動技巧及社會關懷。

本研究依據培力課程規劃及訪談數位領袖班種子志工的心得設計問卷題目，題目分為幾個面向：對班級事務的參與程度、勇敢、人際互動與溝通技巧、創意、規劃與安排事物的能力、解決問題能力、領導能力、自信心、對萬華地區的了解程度，每個面向能力的衡量藉由設計 1 至 2 題題目詢問領袖班學員目前自身的狀態，衡量尺度為李克特五點量表，再經過相關性分析 (Reliability Analysis) 後發現人際互動與溝通技巧、解決問題能力及領導能力有相當高的標準化 α 係數 (Cronbach's Alpha Based on Standardized Items)，其餘面向之題目因為僅有一題故無法做出相關性分析，緊接著做驗證性因素分析 (Confirmatory Factor Analysis) 後發現其能力面向並非像課程規劃有十大個能力面向，但參考 E 基金會的專家建議及課程設計後仍採用此問卷。

在 4 月課程開始前發放前測紙本問卷，記錄領袖班在課程前的狀態及在 12 月成果發表會後發放後測紙本問卷，經由比對後測問卷與前測問卷的結果得出培力課程對領袖班產生多少影響並納入 SROI 計算。前測與後測的人數差異在於 2020 年 4 月時新冠疫情影響，部分學員直至疫情穩定後才加入課程，納入 SROI 計算的為後測人數，僅填寫後測的學員其前測填答結果以前測平均填答結果代替。

表 3-4-3：領袖班人數、性別、年齡及平均已參與課程次數

		領袖班種籽志工	
		課程前	課程後
人數	男性	11 (人)	11 (人)
	女性	11 (人)	12 (人)
	合計	22 (人)	23 (人)
就讀年級	國中一至三年級	7 (人)	6 (人)
	高中一至三年級	11 (人)	11 (人)
	大學一至四年級	4 (人)	6 (人)
平均已參與課程之次數		3.1 (次)	N/A
已參與課程之次數標準差		1.46	N/A
參與課程意願 ³		4.41	N/A
參與課程意願之標準差		1.05	N/A

四、親子金融理財課程學員

親子金融理財課程參與之利害關係人有上午班學員及其家長和下午班學員，在此課程合併為國中、國小學員及其家長參與上午場次的課程，高中及大學學員在此課程合併為高中以上之學員參與下午場次。

親子金融理財課程分為上午場及下午場，上午場為高中以下學員及家長在 6 月 6 日上午進行三小時之課程，下午場為高中以上學員在 6 月 6 日下午進行三小時之課程，親子金融理財課程的主軸為培養新住民家庭對金融相關行業的認識並建立正確的理財觀，本研究參考親子金融理財講師並無學習關相關理財觀念之專業建議，故並無在課程開始前進行調查，僅在課程後進行問卷調查並以此問卷填答結果作為親子金融理財課程學員之成果，問卷題目依據親子金融理財課程規劃及訪談曾參與過親子金融理財課的青春期班學員設計。

³ 參與課程意願為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，三為普通，4 為同意，5 為非常同意

6月親子金融理財課程後發放後測紙本問卷，後測問卷題目設計依照課程內容分為八個能力指標及兩個面向的題目確保金融理財課程對利害關係人產生影響，因為學員年紀跨幅過大，所以一共設計兩份問卷分別給高中以下學員及高中以上學員填答，兩份問卷設計的差異在於高中以上的學員多出了投資觀念、風險觀念及保險觀念相關的題目且題目語句較長使用較抽象的字彙，又因為高中以下的學員對課程金錢價值的了解程度不深入，故僅讓高中以上的學員及家長對課程進行估價。經由後測問卷的結果得出親子金融理財課程對利害關係人產生多少影響並納入 SROI 計算。

表 3-4-4：親子金融理財課程人數、性別、年齡及平均已參與課程次數

		親子金融理財課程學員		
		國中國小學員	高中大學學員	學員家長
人數	男性	17 (人)	2 (人)	2 (人)
	女性	32 (人)	3 (人)	8 (人)
	合計	49 (人)	5 (人)	10 (人)
就讀年級	國小學員	37 (人)	N/A	N/A
	國中學員	12 (人)	N/A	N/A
	高中學員	N/A	4 (人)	N/A
	大學學員	N/A	1 (人)	N/A
平均已參與課程之次數		1.9 (次)	2.2 (次)	1.7 (次)
已參與課程之次數標準差		0.77	0.75	0.78

五、家長及 E 基金會

學員家長依學員的班別分成三類：戲劇班課程學員家長、青春期班學員家長及領袖班學員家長，其人數及接觸方式請參照表 3-4-5。

E 基金會分為行政人員兩位及社工七位，社工又因工作性質分為三大類，分別是兼職社工一位，全職社工兩位及社工督導人員兩位，其人數及接觸方式請參照表 3-4-5。

表 3-4-5：學員家長及 E 基金會利害關係人接觸方式

利害關係人	人數	接觸方式	說明
戲劇班 學員家長	39 人	課程前訪談及 成果發表會後訪談	學員家長、一般課程講師、職涯探索講師、E 基金會社工與 E 基金會基金會行政人員為直接利害關係人，因 SROI 研究須在活動開始前後蒐集利害關係人的意見得知活動開始間直接利害關係人的狀態，因學員家長、一般課程講師、職涯探索講師、E 基金會社工與行政人員的人數較少所以採用電話訪談或實體訪談，可以有效率地且完整地蒐集意見，訪談結果請參附錄七。
青春班 學員家長	30 人		
領袖班 家長	36 人		
E 基金會 社工	5 人	成果發表會後訪談	
E 基金會 行政人員	2 人	成果發表會後訪談	

第四章 研究結果

根據社會投資報酬率指南之六大步驟，於第四章分別呈現戲劇班課程、培力課程及親子金融理財課程之界定衡量項目、賦予衡量項目財務價值、四大調整因子分析及計算 SROI。

而學員家長及 E 基金會於課程外獨立計算，原因為：學員家長沒有直接參與活動，而是透過日常相處及成果發表會感受到孩子一年來的成長，故其無法清楚辨別孩子的成長來自哪個活動，故先獨立計算其成果，並在計算出影響力價值後，依照學員參與各課程之時數分配各活動的家長影響力價值。另外，在 E 基金會工作人員的部分，雖然每個活動都會有主責的社工，但在執行上皆採任務小組的方式，由所有社工分工合作使活動順利進行，故先獨立計算其成果，並在計算出影響力價值後，依照參與活動的時間比例分配各活動的 E 基金會工作人員影響力價值。

第一節 各課程衡量項目分析

一、戲劇班課程

(一) 界定衡量項目

1. 投入及投入價值

投入主要分為三大部分，一是場地費，二是講師的鐘點費及事前投入的備課時間，然而講師事前投入的備課時間已經以鐘點費對價交換，故不計入投入，三是成果發表會費用，成果發表會由培力課程及戲劇班課程共同承擔且因成果發表會之場地費因難以切割金錢價值，故成果發表會費用由培力課程與戲劇班平均分攤。

表 4-1-1：戲劇班課程投入價值

項目	a.單位	b.財務代理變數	c.投入之貨幣 價值換算 (a*b=c)
場地費	11 次	3,000 元/次	33,000 元
鐘點費	12 次 (1 次為 6 小時， 講師費 1,800/小時)	108,000 元/次	129,600 元
鐘點費	12 次 (1 次為 6 小時， 講師費 1,000/小時)	6,000 元/次	72,000 元
課程費用小計			234,600 元
成果發表會 場地費 ⁴	1 次	29,970 元/次	29,970 元
成果發表會 勞務費	5 人	4,000 元/人	20,000 元
成果發表會 活動裝置費	1 式	57,309 元/式	57,309 元
成果發表會 印刷費	1 式	18,574 元/式	18,574 元
成果發表會 交通費	1 式	11,630 元/式	11,630 元
成果發表會 餐飲費	1 式	8,280 元/式	8,280 元
成果發表會 餐飲費	1 式	18,100 元/式	18,100 元
成果發表會 雜項支出	1 式	37,658 元/式	37,658 元
鐘點費	12 次 (1 次為 6 小時， 講師費 1,800/小時)	108,000 元/次	129,600 元
鐘點費	12 次 (1 次為 6 小時， 講師費 1,000/小時)	6,000 元/次	72,000 元
成果發表會分攤費用 = 成果發表會總花費/2			100,761 元
戲劇班課程合計			新台幣 335,361 元

⁴ 成果發表會為戲劇課程及培力課程共同舉辦，所以成果發表會費用由培力課程與戲劇班平均分攤。

2. 利害關係人及其改變：各衡量項目的改變人數請參表表 4-1-2，事件鏈描述請參表 4-1-3

初階班及進階班學員因為戲劇班課程產生的改變分為兩大類，一是能力類：對父母家鄉文化的了解、表演力、人際互動與溝通技巧、創意、好奇心、勇敢、自信心、規劃與安排事務能力、解決問題能力，二為感受類成果：因參與成果發表會而覺得自己很棒的感覺（以下簡稱覺得自己很棒的感覺）。能力類成果計入的標準為後測填答結果為普通、有點同意及非常同意且後測結果減去前測結果大於或等於零之學員，算式為：後測填答結果減前測填答結果（註：題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意）；心情類成果計入的標準為填答結果普通、有點同意及非常同意者。

表 4-1-2：戲劇班課程初階班學員（16 人）與進階班學員（13 人）獲得成果人數

成果		能力類成果									感受類 成果
		對爸媽 家鄉的 了解	表演力	人際互 動與溝 通技巧	創意	好奇心	勇敢	自信心	規劃與 安排事 務的能 力	解決問 題的能 力	
初階班 學員	獲得成果 (%)	38%	69%	88%	81%	50%	81%	63%	N/A	N/A	69%
	改變人數 (人)	6 人	11 人	14 人	13 人	8 人	13 人	10 人	N/A	N/A	11 人
進階班 學員	獲得成果 (%)	31%	69%	69%	54%	69%	54%	62%	77%	85%	92%
	改變人數 (人)	4 人	9 人	9 人	7 人	9 人	7 人	8 人	10 人	11 人	12 人

表 4-1-3：戲劇班課程利害關係人成果之事件錄

利害關係人	人數	事件鏈	定義成果	是否納入計算	改變人數
初階班學員	16 人	● 詢問爸媽家鄉的民俗故事或傳說→在成果發表會演出相關內容→對爸媽家鄉的了解	能力養成	是	6 人
		● 角色表演及成果發表會演出→表演力	成就感	是	11 人
		● 與同學在課堂上完成共同任務→人際互動與溝通技巧			14 人
		● 發想劇本→創意			13 人
		● 觀察周遭的環境→藉由向爸媽或老師提問→好奇心			8 人
		● 在成果發表會演出→勇敢			13 人
		● 藉由肢體表達自己→在成果發表會演出→自信心			10 人
		● 完成成果發表會演出→覺得自己很棒的感覺			11 人
進階班學員	13 人	● 詢問爸媽家鄉的民俗故事或傳說→在成果發表會演出相關內容→對爸媽家鄉的了解	能力養成	是	4 人
		● 角色表演及成果發表會演出→表演力			9 人

利害關係人	人數	事件鏈	定義成果	是否納入計算	改變人數
		● 與同學在課堂上完成共同任務→人際互動與溝通技巧			9人
		● 發想劇本→創意			7人
		● 觀察周遭的環境→藉由向爸媽或老師提問→好奇心			9人
		● 在成果發表會演出→勇敢			7人
		● 藉由肢體表達自己→在成果發表會演出→自信心			8人
		● 規劃與安排事務的能力			10人
		● 解決問題的能力			11人
		● 完成成果發表會演出→覺得自己很棒的感覺	成就感	是	12人

3. 負面產出

戲劇班課程的負面產出如啟動冷氣排放的熱氣及碳排放等，因數量過小且考量重大性原則，不計入此類負面產出。

(二) 賦予衡量項目財務價值

1. 評估衡量項目持續時間

本研究決定一年以上的影響不計，原因在於：沒有明確方法區分過去利害關係人所獲成果可延續超過一年的原因是在於單次活動成果的延續，還是因為活動每年舉辦的關係。因此在不誇大成果 (Do not over-claim) 的原則下，設定此次戲劇班課程所產生的影響僅持續到下次課程之前。

而活動感受類成果雖然有持續時間，但愉悅感與成就感通常不會持續一年。本研究問卷設

計時有兩種題型，型一之問題「對於這次成果發表覺得自己很棒的感覺，我認為可以得到什麼獎品？」此題得到利害關係人心情類成果的全部價值，並非調查利害關係人心情類成果一天的價值，故不需再進行持續時間的計算；型二之問題「我覺得這種覺得自己很棒的感覺，應該可以維持多少天？」可得知此心理感受類成果會持續出現的天數，此類問題皆有 5 個選項衡量持續時間，每個選項的對應時間如下表 4-1-4：

表 4-1-4：持續時間選項對照天數表

選項	一、兩天	三、五天	一週	好幾週	好幾個月
換算天數	1.5 天	4 天	7 天	14 天 ⁵	30 天 ⁶

其平均持續時間的算式採用加權平均計算，依保守原則，扣除好幾個月的選項再進行加權平均計算得出各利害關係人心情類成果平均持續時間。

表 4-1-5：各利害關係人心情類成果平均持續時間

利害關係人	成果	平均持續時間（以加權平均計算）
初階班學員	得到成就感	3 天
進階班學員	得到成就感	5 天

2. 建立指標及選擇財務代理變數

以下為各利害關係人依結果建立之指標及財務代理變數的選擇，問卷填答情況請參照附錄第二節。

(1) 初階班學員：

因初階班學員對課程的金錢價值不熟悉，故在後測問卷中列出 5 個與戲劇班課程類似的才藝課程當作能力養成的財務代理變數的根據，參考的才藝課程有直排輪課、舞蹈課、畫畫課、跆拳道課及珠心算課，依照上課的日期、地點及人數為標準，找出台北市國小兒童團體才藝課

⁵ 好幾週：1 週以上，3 週以下，故取平均約為 2 週，換算約 14 天。

⁶ 好幾個月：應介於 1 年以下，根據保守原則，以 30 天計算。

程的金額分別為直排輪課 800 元¹、舞蹈課 350 元⁷、畫畫課 800 元⁸、跆拳道課 600 元⁹及珠心算課 450 元¹⁰，依據每個學員各自選擇的課程當作其能力類成果的財務代理變數，若初階班學員無勾選，則以所有選項的加權平均金錢價值 981 元新台幣做為其能力類成果的財務代理變數；另外在後測問卷中列出 5 個與小朋友覺得自己很棒可以得到什麼獎品當作成就感的財務代理變數的根據，參考的獎品有吃一頓大餐、看一場電影、新的書包及新的鉛筆盒，其對應的金額分別為吃一頓大餐 549 元¹¹、看一場電影 270 元、新的書包 954 元¹²及新的鉛筆盒 395 元¹³，依據每個學員各自選擇的課程當作其心情類成果的財務代理變數，若初階班學員無勾選，則以所有選項的加權平均金錢價值 512 元新台幣做為其心情類成果的財務代理變數。

(2) 進階班學員：

因進階班學員對課程的金錢價值不熟悉，故在後測問卷中列出 5 個與戲劇班課程類似的才藝課程當作能力養成的財務代理變數的根據，參考的才藝課程有直排輪課、舞蹈課、畫畫課、跆拳道課及珠心算課，依照上課的日期、地點及人數為標準，找出台北市國小兒童團體才藝課程的金額分別為直排輪課 800 元、舞蹈課 350 元、畫畫課 800 元、跆拳道課 600 元及珠心算課 450 元¹⁴，依據每個學員各自選擇的課程當作其能力類成果的財務代理變數，若進階班學員無勾選，則以所有選項的加權平均金錢價值 488 元新台幣做為其能力類成果的財務代理變數；另

¹ 飛行寶貝 (2020)，國小學童 3 小時直排輪課程，網址：<https://www.fbfc.com.tw/>

⁷ 台北市中華基督教青年會 (2020)，國小學童 3 小時舞蹈課，網址：http://young.ymca.org.tw/Sport_child_5.html

⁸ Toby (2020)，國小學童 3 小時畫畫課，網址：<https://www.hellotoby.com/zh-tw/c/%E7%95%AB%E7%95%AB%E6%95%99%E5%AD%B8-%E8%B2%BB%E7%94%A8-%E5%8F%B0%E7%81%A3>

⁹ BabyHome (2020)，國小學童 3 小時跆拳道課，網址：<https://forum.babyhome.com.tw/topic/2561593>

¹⁰ 學習王國 (2020)，國小學童 3 小時珠心算課，網址：<https://twnewsmanabi.com/2018/11/14/2019%E5%86%AC%E5%AD%A3%E7%9F%AD%E6%9C%9F%E8%AA%B2%E7%A8%8B-%E4%B8%89%E6%97%A5%E7%8F%A0%E5%BF%83%E7%AE%97%E5%AF%86%E9%9B%86%E7%8F%AD/>

¹¹ 饗食天堂 (2020)，饗食天堂 12 歲以下兒童例假日晚餐價格，網址：<https://eattogether.com.tw/product-price.php>

¹² VeryBuy (2020)，兒童書包價格，網址：https://www.verybuy.cc/user_submit/item/4914607?country_code=tw&utm_source=google&utm_medium=cpc&gclid=CjwKCAiA57D_BRAZEiwAZcfCxZo7vYHrp6Lw3YnLgk_ZAYdlKc0w7N5noD7YFLkV6Rbw6BOac8uhDRoCbvAQAvD_BwE

¹³ Endro (2020)，鉛筆盒價格，網址：https://www.endro.tw/SalePage/Index/6304477?gclid=CjwKCAiA57D_BRAZEiwAZcfCxY1FYhZUw8hmKL9fZX987Ks30u5OoEXraoWDUTmk5s9Y80m4IecoKhoCuYuQAvD_BwE

¹⁴ 各課程的金額均與初階班學員之財務代理變數相同

外在後測問卷中列出 5 個與小朋友覺得自己很棒可以得到什麼獎品當作成就感的財務代理變數的根據，參考的獎品有吃一頓大餐、看一場電影、新的書包及新的鉛筆盒，其對應的金額分別為吃一頓大餐 549 元、看一場電影 270 元、新的書包 954 元及新的鉛筆盒 395 元¹⁵，依據每個學員各自選擇的課程當作其心情類成果的財務代理變數，若進階班學員無勾選，則以所有選項的加權平均金錢價值 470 元新台幣做為其心情類成果的財務代理變數。

3. 賦予衡量項目財務價值

(1) 初階班學員：實際計算方式為個別計算初階班學員填寫的財務代理變數後加總，為表 4-1-6 中 c. 成果價值。

表 4-1-6：戲劇班課程初階班學員之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a. 變數定價	b. 改變之人數	c. 成果價值 (a*b=c)
能力養成	學員填答問卷中台北市 相關才藝課程費用	平均為 981 元	平均為 12 人	11,379 元
成就感	學員填答問卷之結果	平均為 512 元	平均為 11 人	4,519 元
			合計	新台幣 16,898 元

(2) 進階班學員：實際計算方式為個別計算進階班學員填寫的財務代理變數後加總，為表 4-1-7 中 c. 成果價值。

¹⁵ 各獎品的金額均與初階班學員之財務代理變數相同

表 4-1-7：戲劇班課程進階班學員之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變之人數	c.成果價值 (a*b=c)
能力養成	學員填答問卷中台北市 相關才藝課程費用	平均為 488 元	平均為 6 人	5,950 元
成就感	學員填答問卷之結果	平均為 470 元	平均為 8 人	5,970 元
			合計	新台幣 11,920 元

(三) 四大調整因子分析

調整因子分析的目的是為了讓 SROI 的結果排除可控制及不可控制的外力影響，以下將對學員進行 4 個因子的調整

初階班及進階班學員的四大調整因子分析：

(1) 無謂因子：

即使沒有此次課程，也會有其他組織舉辦類似活動，在此情況下無謂因子可能相當接近 100%。根據問卷中的問題：『如果今年沒有參加戲劇班，我可能就學不到以上勾選的能力。』做為學員能力養成的無謂因子計算基礎；根據問卷中的問題：『如果今天沒有參加成果發表，就沒辦法有這麼棒的感覺。』做為學員成就感的無謂因子計算基礎，學員填答狀況請參照表 4-1-8。初階班學員能力養成的回覆平均為 4.09，標準差為 1.14，介於 4 分到 5 分之間。依照各自填答的選項換算無謂因子，這裡以學員填答的平均做計算例子，如：對應 4 分選項為『有點同意』5 分選項為『非常同意』，將 4.09 分轉換為可能發生相同改變的比例即約為 18%（轉換公式為： $[1 - (4.09/5)] \times 100\%$ ）。

(2) 歸因因子：

當改變的產生有其他因素時，即要藉由歸因因子調整此活動的真正價值，根據家長訪談及 E 基金會的社工表示，大多數的新二代學員沒有參加類似的兒童團體戲劇課程，即為可能找到替代管道的比例即為 0%。

(3) 移轉因子：

課程的結果為學員的學習收穫，並無從其他地方移轉而來或可移轉至其他地方，因此假設學員的移轉因子為 0%。

(4) 衰減因子：

活動的結果可能因時間而消逝，其遞減的幅度為衰減因子。但課程的影響主要為能力的養成，故假設結果不會隨時間而消逝，學員的衰減因子為 0%。

表 4-1-8：戲劇班課程學員調整因子相關題目填答情況¹⁶

利害關係人		能力類成果- 如果今年沒有參加戲劇班， 我就可能學不到以上勾選的能力	感受類成果- 如果今天沒有參加成果發表， 就沒辦法有這麼棒的感覺
初階班學員	平均	4.09	4.18
	標準差	1.14	1.17
進階班學員	平均	3.17	3.42
	標準差	0.94	1.00

將學員填答的四大調整因子分數轉換為百分比後調整成果價值即可得到戲劇班課程學員之社會影響力價值。計算過程請參照表 4-1-9。

表 4-1-9：戲劇班課程學員四大調整因子分析¹⁷

利害關係人	成果	a. 成果價值	b. 無謂因子	c. 移轉因子	d. 歸因因子	e. 衰退因子	f. 影響 ($f = a * (1 - b) * (1 - c) * (1 - d) * (1 - e)$)
初階班學員	能力養成	11,379 元	平均為 18%	0%	0%	0%	9,302.00 元

¹⁶ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

¹⁷ 四大調整因子分析的計算單位為個人，例如初階班學員 A 能力養成的影響力價值 = 初階班學員 A 填寫之財務代理變數 x 初階班學員 A 『如果今年沒有參加戲劇班，我就可能學不到以上勾選的能力。』之填答結果為能力

利害關係人	成果	a.成果價值	b.無謂因子	c.移轉因子	d.歸因因子	e.衰退因子	f.影響 ($f=a*(1-b)*(1-c)*(1-d)*(1-e)$)
	成就感	4,519 元	平均為 16%	0%	0%	0%	4,033.00 元
	初階班學員小計						13,335.00 元
進階班學員	能力養成	5,950 元	平均為 37%	0%	0%	0%	3,699.00 元
	成就感	5,970 元	平均為 32%	0%	0%	0%	4,151.00 元
	進階班學員小計						7,850.00 元
合計							新台幣 21,185.00 元

二、培力課程

(一) 界定衡量項目

1. 投入及投入價值

投入主要包含三大部分，一是講師鐘點費，二是課程相關費用，三是成果發表會費用，成果發表會由培力課程及戲劇班課程共同承擔且因成果發表會之場地費因難以切割金錢價值，故成果發表會費用由培力課程與戲劇班平均分攤。

表 4-1-10：培力課程投入價值

項目	a.單位	b.財務代理變數	c.投入之貨幣價值換算 (a*b=c)
講師鐘點費	8 次	6,000 元/次	48,000 元
講師鐘點費	8 次	6,000 元/次	48,000 元
職涯探索課程講師鐘點費	2 梯次	6,000 元/梯次	12,000 元
職涯探索課程場地費	2 式	1,600 元/式	3,200 元
教材費	1 式	25,419 元/式	25,419 元
郵電費	1 式	742 元/式	742 元
人身保險費	1 式	18,030 元/式	18,030 元
餐飲費 (50 人)	1 式	7,830 元/式	7,830 元
交通費	1 式	13,353 元/式	13,353 元
活動裝置費	1 式	4,175 元/式	4,175 元
印刷費	1 式	5,323 元/式	5,323 元
雜項支出	1 式	29,687 元/式	29,687 元
課程費用小計			217,309 元
成果發表會場地費	1 次	29,970 元/次	29,970 元
成果發表會勞務費	5 人	4,000 元/人	20,000 元
成果發表會活動裝置費	1 式	57,309 元/式	57,309 元
成果發表會印刷費	1 式	18,574 元/式	18,574 元
成果發表會交通費	1 式	11,630 元/式	11,630 元
成果發表會餐飲費	1 式	8,280 元/式	8,280 元
成果發表會餐飲費	1 式	18,100 元/式	18,100 元
成果發表會雜項支出	1 式	37,658 元/式	37,658 元
成果發表會分攤費用 = 成果發表會總花費/2			100,761 元
培力課程合計			新台幣 318,070 元

1. 利害關係人及其改變：

青春期班及領袖班學員因為培力課程產生的改變分為兩大類，一是能力類：對醫護人員職涯的了解、了解心肺復甦術及操作方式、了解自動體外心臟除顫器及操作方式、決策力、冒險力、社群力、創造力、知識力、連結力、問題解決力、團隊協力力及對萬華地區的文化了解，二為感受類成果：因參與成果發表會而得的成就感（以下簡稱成就感）。能力類成果計入的標準為後測填答結果為普通、有點同意及非常同意且後測結果減去前測結果大於或等於零之學員，算式為：後測填答結果減前測填答結果（註：題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意）；心情類成果計入的標準為填答結果普通、有點同意及非常同意者，請參照各衡量項目的改變人數請參表表 4-1-11 及 4-1-12，事件鏈描述請參表 4-1-13。

表 4-1-11：領袖班（23 人）及青春期學員（22 人）獲得成果人數之一

成果		對醫護人員 職涯的了解	了解心肺復甦術 及操作方式	了解自動體外心臟除顫器 及操作方式
領袖班	獲得成果 (%)	56.52%	47.83%	56.52%
	改變人數 (人)	13 人	11 人	13 人
	平均改變人數 (人)	12 人		
青春期班	獲得成果 (%)	45.45%	36.36%	50.00%
	改變人數 (人)	10 人	8 人	11 人
	平均改變人數 (人)	10 人		

表 4-1-12：領袖班（23 人）及青春期學員（22 人）獲得成果人數之二

成果	能力類成果									心情類 成果	
	決策力	冒險力	社群力	創造力	知識力	連結力	問題 解決力	團隊 協力力	對萬華地 區的文化 了解	成就感	
領袖班	獲得成果 (%)	47.83%	47.83%	52.17%	52.17%	65.22%	60.87%	56.52%	91.30%	73.91%	65.22%
	改變 人數 (人)	11 人	11 人	12 人	12 人	15 人	14 人	13 人	21 人	17 人	15 人
	平均改變 人數 (人)	14 人									14 人
青春 期 班	獲得成果 (%)	N/A	59.09%	50.00%	68.18%	63.64%	72.73%	59.09%	N/A	81.82%	72.73%
	改變人數 (人)	N/A	13 人	11 人	15 人	14 人	16 人	13 人	N/A	18 人	16 人
	平均 改變 人數 (人)	14 人									16 人

表 4-1-13：新二代多元培力課程利害關係人成果之事件鍊

利害關係人	人數	事件鍊	定義成果	是否納入報告	改變人數
領袖班	23 人	● 職涯探索講師演講醫護人員工作內容→學員對醫護人員職涯的了解	對醫護人員及相關專業知識的了解	是	13 人
		● 職涯探索講師實際講解心肺復甦術及操作方式→學員實際操作心肺復甦術→學員了解心肺復甦術及操作方式			11 人
		● 職涯探索講師實際講解自動體外心臟除顫器及操作方式→學員實際操作自動體外心臟除顫器→學員了解自動體外心臟除顫器及操作方式			13 人
		● 在各活動中帶領成員→幫助團隊達成目標並引導團隊其他成員討論→決策力	七大能力的養成		11 人
		● 在未知的地區探險完成任務→承擔有建設性的風險並跳出舒適圈→冒險力			11 人
		● 帶領小組成員完成闖關活動→協助其他人學習→社群力			12 人
		● 籌備開學典禮、成果發表會→規劃、創造、測試及反覆修正所創造的事物→創造力			12 人
		● 修復古老計算機→藉由參加特定活動深化對知識的理解→知識力			15 人
		● 小組闖關活動→結合自身經驗規劃安			14 人

利害關係人	人數	事件鏈	定義成果	是否納入報告	改變人數	
		排首要事項→連結力				
		● 觀察與思考解謎遊戲的問題→不斷嘗試解決問題、盡可能使用工具與堅持到底→問題解決力				13 人
		● 領袖班成員共同籌備開學典禮、成果發表會→團隊協作能力				21 人
		● 萬華地區特色景點觀察及人物訪談→結合自身經驗與母國文化→對萬華地區的了解				17 人
		● 籌備成果發表會，在台上完成表演及讓發表會順利運做→成就感				14 人
青春 期班	22 人	● 職涯探索講師演講醫護人員工作內容→學員對醫護人員職涯的了解		是	10 人	
		● 職涯探索講師實際講解心肺復甦術及操作方式→學員實際操作心肺復甦術→學員了解心肺復甦術及操作方式			8 人	
		● 職涯探索講師實際講解自動體外心臟除顫器及操作方式→學員實際操作自動體外心臟除顫器→學員了解自動體外心臟除顫器及操作方式			11 人	
		● 在未知的地區探險完成任務→承擔有建設性的風險並跳出舒適圈→冒險力			13 人	
		● 帶領小組成員完成闖關活動→協助其			11 人	
			成就感			
			對醫護人員及相關專業知識的了解			
			七大能力的養成			

利害關係人	人數	事件鏈	定義成果	是否納入報告	改變人數
		他人學習→社群力			
		● 籌備開學典禮、成果發表會→規劃、創造、測試及反覆修正所創造的事物→創造力			15 人
		● 修復古老計算機→藉由參加特定活動深化對知識的理解→知識力			14 人
		● 萬華地區特色景點觀察及人物訪談→結合自身經驗與母國文化→連結力			16 人
		● 觀察與思考解謎遊戲的問題→不斷嘗試解決問題、盡可能使用工具與堅持到底→問題解決力			13 人
		● 萬華地區特色景點觀察及人物訪談→結合自身經驗與母國文化→對萬華地區的了解			18 人
		● 成果發表會在台上順利完成表演→成就感	成就感		16 人

2. 負面產出

培力課程的負面產出如啟動冷氣排放的熱氣及碳排放等，因數量過小且考量重大性原則，不計入此類負面產出。

(三) 賦予衡量項目財務價值

1. 評估衡量項目持續時間

本研究決定一年以上的影響不計，原因在於：沒有明確方法區分過去利害關係人所獲成果可延續超過一年的原因是在於單次活動成果的延續，還是因為活動每年舉辦的關係。因此在不

誇大成果 (Do not over-claim) 的原則下，設定此次培力課程所產生的影響僅持續到下次活動之前。

而活動感受類成果雖然有持續時間，但愉悅感與成就感通常不會持續一年。本研究問卷設計時有兩種題型，型一之問題「對於這次成果發表的成就感，我認為價值約新台幣多少元？」此題得到利害關係人心情類成果的全部價值，並非調查利害關係人心情類成果一天的價值，故不需再進行持續時間的計算；型二之問題「我覺得這種成就感，應該可以維持多少天？」可得知此心理感受類成果會持續出現的天數，此類問題皆有5個選項衡量持續時間，每個選項的對應時間如下表4-1-14：

表 4-1-14：持續時間選項對照天數表

選項	一、兩天	三、五天	一週	一週以上，三週以下 ¹⁸	一個月以上 ¹⁹
換算天數	1.5 天	4 天	7 天	14 天 ¹	30 天 ²

其平均持續時間的算式採用加權平均計算，依保守原則，扣除一個月以上的選項再進行加權平均計算得出各利害關係人平均持續時間。

表 4-1-15：各利害關係人平均持續時間

利害關係人	成果	平均持續時間 (以加權平均計算)
領袖班種子志工	得到成就感	5 天
青春期學員	得到成就感	5 天

2. 建立指標及選擇財務代理變數

以下為各利害關係人依結果建立之指標及財務代理變數的選擇，問卷填答情況請參照附錄

(1) 領袖班種子志工：

¹⁸ 1 週以上，3 週以下，故取平均約為 2 週，換算約 14 天。

¹⁹ 1 個月以上應介於 1 年以下，根據保守原則，以 30 計算。

由後測問卷中領袖班種子志工各自填答課程的金錢價值為『對醫護人員及相關專業知識的了解』及『七大能力養成』之財務代理變數，根據保守原則，財務代理變數金額的範圍應在『全體領袖班志工填答的平均金額加減兩個標準差內』，刪除超過兩個標準差的離散值後，填答平均金額為 3,299 元新台幣，範圍為新台幣 0~8,785 元。若有遺漏值或不在此範圍，則以平均金額為財務代理變數，依據授課時數計算 2 個成果的价值，對醫護人員及相關專業知識的了解的授課時數為總授課時數 1/8，七大能力養成的授課時數為剩餘的 7/8；由後測問卷中領袖班種子志工各自填答成就感的金錢價值為『完成成果發表會之成就感』之財務代理變數，金額零者是因為該利害關係人未能參加成果發表會，根據保守原則，財務代理變數金額的範圍應在『全體領袖班志工填答的平均金額加減兩個標準差內』，其填答平均金額為 3,830 元新台幣，範圍為新台幣 0~11,711 元，若有遺漏值或不在此範圍，則以平均金額為財務代理變數。

(2) 青春期學員：

由後測問卷中青春期學員各自填答課程的金錢價值為『對醫護人員及相關專業知識的了解』及『七大能力養成』之財務代理變數，根據保守原則，財務代理變數金額的範圍應在『全體青春期學員填答的平均金額加減兩個標準差內』，其填答平均金額為 1,990 元新台幣，範圍為新台幣 0~5,770 元，若有遺漏值或不在此範圍，則以平均金額為財務代理變數，依據授課時數計算 2 個成果的价值，對醫護人員及相關專業知識的了解的授課時數為總授課時數 1/8，七大能力養成的授課時數為剩餘的 7/8；由後測問卷中青春期學員各自填答成就感的金錢價值為『完成成果發表會之成就感』之財務代理變數，根據保守原則，財務代理變數金額的範圍應在『全體青春期學員填答的平均金額加減兩個標準差內』，其填答平均金額為 787 元新台幣範圍為新台幣 0~2,224 元，若有遺漏值或不在此範圍，則以平均金額為財務代理變數。

3. 賦予衡量項目財務價值

(1) 領袖班種子志工：實際計算方式為個別計算領袖班種子志工填寫的財務代理變數後加總，為表 4-1-16 中 c. 成果價值。

表 4-1-16：領袖班種子志工之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變之人數	c.成果價值 (a*b*=c)
對醫護人員 及相關專業知識的了解	問卷中填答之 金錢價值	平均為 412.375 元	平均為 12 人	4,999 元
七大能力養成	問卷中填答之 金錢價值	平均為 2,886.625 元	平均為 14 人	59,835 元
成就感	問卷中填答之 金錢價值	平均為 3,830 元	平均為 16 人	44,807 元
合計				新台幣 109,641 元

(2) 青春期班學員：實際計算方式為個別計算青春期學員填寫的財務代理變數後加總，為表 4-1-17 中 c.成果價值。

表 4-1-17：青春期班學員之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變之人數	c.成果價值 (a*b=c)
對醫護人員 及相關專業知識的了解	問卷中填答之 金錢價值	平均為 248.75 元	平均為 10 人	2,208 元
七大能力養成	問卷中填答之 金錢價值	平均為 1,741.25 元	平均為 14 人	28,617 元
成就感	問卷中填答之 金錢價值	平均為 787 元	平均為 16 人	11,164 元
合計				新台幣 41,989 元

(四) 四大調整因子分析

調整因子分析的目的是為了讓 SROI 的結果排除可控制及不可控制的外力影響，以下將對學員進行 4 個因子的調整。

青春期班及領袖班學員之四大調整因子分析

(1) 無謂因子：

即使沒有此次課程，也會有其他組織舉辦類似活動，在此情況下無謂因子可能相當接近 100%，根據問卷中的問題：『如果今年沒有參加培力課程，我可能就學不到以上勾選的能力。』做為學員能力無謂因子計算的基礎；問卷中的問題：『如果今天沒有參加成果發表，我就不會有類似的成就感。』做為學員成就感無謂因子計算的基礎，學員填答狀況請參照表 4-1-18。

領袖班種子志工『如果今年沒有參加培力課程，我可能就學不到以上勾選的能力。』的回覆平均為 3.61，標準差為 0.85，介於 3 分到 4 分之間，依照各自填答的選項換算無謂因子，這裡以學員填答的平均做例子：對應 3 分選項為『普通』4 分選項為『有點同意』，將 3.61 分轉換為可能發生相同改變的比例即約為 28% (轉換公式為： $[1 - (3.61/5)] \times 100\%$)；領袖班『如果今天沒有參加成果發表，我就不會有類似的成就感。』的換算方式如上，將 3.88 分轉換為可能發生相同改變的比例即約為 22% (轉換公式為： $[1 - (3.88/5)] \times 100\%$)；青春期學員『如果今年沒有參加培力課程，我可能就學不到以上勾選的能力。』的換算方式如上，將 3.74 分轉換為可能發生相同改變的比例即約為 25% (轉換公式為： $[1 - (3.74/5)] \times 100\%$)；青春期學員『如果今天沒有參加成果發表，我就不會有類似的成就感。』的換算方式如上，將 3.65 分轉換為可能發生相同改變的比例即約為 27% (轉換公式為： $[1 - (3.65/5)] \times 100\%$)。

(2) 歸因因子：

當改變的產生有其他因素時，即要藉由歸因因子調整此活動的真正價值，根據問卷中的問題：『我從培力課程，學習到以上勾選到的能力。』做為學員歸因因子計算的基礎，請參照表 4-1-18。

領袖班種子志工此題的回覆平均為 4，標準差為 0.69，依照各自填答的選項換算歸因因子，這裡以學員填答的平均做例子：對應 4 分選項為『有點同意』，將 4 分轉換為可能找到替代管道的比例即約為 20% (轉換公式為： $(4/5) \times 100\%$)；青春期學員此題的回覆平均為 4，標

準差為 0.94。對應 4 分選項為『有點同意』，將 4 分轉換為可能找到替代管道的比例即約為 20%（轉換公式為： $(4/5) \times 100\%$ ）；而成果發表會因性質活動特殊且在計算改變人數時已調整過歸因因子，所以因成果發表會產生的成就感不再調整。

(3) 移轉因子：

課程的結果為學員的學習收穫及個人感受，並無從其他地方移轉而來或可移轉至其他地方，因此假設學員的移轉因子為 0%。

(4) 衰減因子：

活動的結果可能因時間而消逝，其遞減的幅度為衰減因子。但課程的影響主要為觀念的建立，故假設結果不會隨時間而消逝，學員的衰減因子為 0%。

表 4-1-18：培力課程調整因子相關題目填答情況²⁰

利害關係人		能力類成果		心情類成果
		如果今年沒有參加培力課程，我可能就學不到以上勾選的能力。	我從培力課程，學習到以上勾選到的能力。	如果今天沒有參加成果發表，我就不會有類似的成就感。
領袖班	平均	3.61	4.00	3.88
	標準差	0.85	0.69	0.86
青春期班	平均	3.74	4.00	3.65
	標準差	0.93	0.94	0.93

將學員填答的四大調整因子分數轉換為百分比後調整成果價值即可得到培力課程學員之社會影響力價值。計算過程請參照表 4-1-19。

²⁰ 註：題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

表 4-1-19：新二代多元培力課程各利害關係人四大調整因子分析

利害關係人	成果	a.成果價值	b.無謂因子	c.移轉因子	d.歸因因子	e.衰退因子	f.影響 ($f=a*(1-b)*(1-c)*(1-d)*(1-e)$)
領袖班	對醫護人員及相關專業知識的了解	4,999元	平均為28%	0%	平均為20%	0%	3,153.00元
	七大能力養成	59,835元	平均為28%	0%	平均為20%	0%	34,630.00元
	成就感	45,107元	平均為22%	0%	0%	0%	36,625.00元
	領袖班小計						74,408.00元
青春期	對醫護人員及相關專業知識的了解	2,208元	平均為25%	0%	平均為20%	0%	1,533.00元
	七大能力養成	28,617元	平均為25%	0%	平均為20%	0%	18,187.00元
	成就感	11,164元	平均為27%	0%	0%	0%	8,030.00元
	青春期小計						27,750.00元
合計							新台幣 102,158.00元

三、親子金融理財課程

(一) 界定衡量項目

1. 投入及投入價值

投入主要分為兩大部分，一是場地費，二是講師的鐘點費及事前投入的備課時間，然而講師事前投入的備課時間已經以鐘點費對價交換，故不計入投入。

表 4-1-20：親子金融理財課程投入價值

利害關係人	項目	a.單位	b.財務代理變數	c.投入之貨幣價值換算 (a*b=c)
全體利害關係人	場地費	2 梯次	1,600 元/梯次	3,200.00 元
授課講師	鐘點費	6 小時	實際支付之講師鐘點費 1,600 元/小時	9,600.00 元
合計				新台幣 12,800.00 元

2. 利害關係人及其改變

親子金融理財課程計算改變的利害關係人有『參與學員』及『授課講師』，其中參與學員年齡劃分為三個群體，分別是國中小學員、國中小學員家長及高中大學學員，描繪形成影響的事件鏈後並決定是否納入計算。以下分別列出各利害關係人因為此親子金融理財課程產生的改變人數，算式為：改變人數＝各利害關係人總人數＊獲得成果比例，獲得成果比例＝(填答非常同意＋有點同意)/各利害關係人總人數。請參照表 14-1-21：親子金理財課程利害關係人獲得成果人數。

表 4-1-21：親子金融理財課程國中國小學員（49 人）、

學員家長（10 人）及高中大學學員（5 人）獲得成果人數

成果		區分想要 還是需要	買東西前 會多方比 價	懂得規劃 儲蓄買到 想要的東 西	記帳的 觀念養成	知道錢放 在銀行裡 有利息	投資 觀念	風險 觀念	保險 觀念
國中小學 學員	獲得成果 （%）	77.55%	81.63%	73.47%	57.14%	81.63%	N/A	N/A	N/A
	改變人數 （人）	38	40	36	28	40	N/A	N/A	N/A
親子金融 理財家長	獲得成果 （%）	100%	N/A	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A
	改變人數 （人）	10	N/A	10	10	N/A	N/A	N/A	N/A
高中大學 學員	獲得成果 （%）	100%	80%	80%	20%	100%	80%	80%	100%
	改變人數 （人）	5	4	4	1	5	4	4	5

表 4-1-22：親子金融理財課程利害關係人成果之事件鍊

利害關 係人	人數	事件鍊	定義成果	是否納 入報告	改變 人數
國中 國小 學員	49 人	•區分想要及需要→購物觀念養成	培養正確的 理財觀	是	38 人
		•購物前會多方比價→購物觀念養成			40 人
		•記帳習慣的建立→儲蓄觀念養成			36 人
		•計畫儲蓄→儲蓄觀念養成			28 人

利害關係人	人數	事件鏈	定義成果	是否納入報告	改變人數
		<ul style="list-style-type: none"> •利息觀念建立→練習到課程中的虛擬銀行儲蓄→實際獲得額外利息→利息觀念養成 			40人
中國中小學員家長	10人	<ul style="list-style-type: none"> •觀察孩子於課堂中如何區分想要及需要→講師提醒家長陪同孩子購物時的注意事項並讓孩子學會多方比價→孩子購物觀念養成 	學習培養孩子建立正確的理財觀的方法	是	10人
		<ul style="list-style-type: none"> •孩子記帳習慣的建立→講師講述計畫儲蓄的優點與如何達成→孩子儲蓄觀念養成 			10人
		<ul style="list-style-type: none"> •孩子利息觀念建立→陪同孩子在課程中的虛擬銀行儲蓄→孩子實際獲得額外利息→孩子利息觀念養成 			10人
高中大學學員	5人	<ul style="list-style-type: none"> •區分想要及需要→購物觀念養成 	培養對金融相關行業的認識並建立正確的理財觀	是	5人
		<ul style="list-style-type: none"> •購物前會多方比價→購物觀念養成 			4人
		<ul style="list-style-type: none"> •記帳習慣的建立→儲蓄觀念養成 			4人
		<ul style="list-style-type: none"> •計畫儲蓄→儲蓄觀念養成 			1人
		<ul style="list-style-type: none"> •利息觀念建立→練習到課程中的虛擬銀行儲蓄→實際獲得額外利息→利息觀念養成 			5人
		<ul style="list-style-type: none"> •情境式問答→投資觀念養成 			4人
		<ul style="list-style-type: none"> •情境式問答→風險觀念養成 			4人
		<ul style="list-style-type: none"> •情境式問答→保險觀念養成 			5人

利害關係人	人數	事件鏈	定義成果	是否納入報告	改變人數
授課講師	2 人	<ul style="list-style-type: none"> • 課前設計適合的課程並準備教材→課程中與學員的互動→課程後看見學員的收穫及獲得良好回饋→成就感 	培養新住民家庭對金融相關行業的認識並建立正確的理財觀	是	2 人

3. 負面產出

本次課程的負面產出如啟動冷氣排放的熱氣及碳排放等，考量重大性原則，不計入此類負面產出。

(二) 賦予衡量項目財務價值

1. 評估衡量項目及持續時間

此次調查之各利害關係人，其所提供的價值及計算過程，均為一次課程的效益，因此價值的計算並無持續時間上的差異，又因觀念的養成難以用問卷及訪談的方式調查，為了不過分誇大成果即秉持保守原則，所以只計算課程在 2020 年形成之影響，故不將結果依照持續時間調整。

2. 建立指標及選擇財務代理變數

以下為各利害關係人依結果建立之指標及財務代理變數的選擇，問卷填答情況請參照附錄。

(1) 國中國小學員：

因國中國小學員對課程的金錢價值不熟悉，故由家長代為填答課程的金錢價值，其填答的平均數為 1445 元新台幣，即為財務代理變數，為了方便計算 3 個影響的價值，依授課時數將課程價值均分成三等份，即為 481.67 元新台幣。

- a. 購物觀念養成：購物觀念養成包含區分想要及需要和購物前會多方比價，兩個指標因授課時數相近，因此各自的財務代理變數為 $481.67/2=240.835$ 元。

- b. 儲蓄觀念養成:儲蓄觀念養成包含計畫儲蓄及記帳習慣的建立,兩個指標因授課時數相近,因此各自的財務代理變數為 $481.67/2=240.835$ 元。
- c. 利息觀念養成:利息觀念養成為讓學員瞭解儲蓄會有利息產生,進而達到培養儲蓄的美德。財務代理變數即為 481.67 元。

(2) 國中國小學員家長：

此價值的財務代理變數為家長填答課程的金錢價值,其填答的平均數為新台幣 855 元,即為財務代理變數,為了方便計算 3 個影響的價值,依授課時數將課程價值均分成三等份,即為 285 元。

- a. 孩子購物觀念養成:培養孩子的購物觀念包含區分想要及需要和購物前會多方比價,財務代理變數即為 285 元。
- b. 孩子儲蓄觀念養成:培養孩子的儲蓄觀包含學會計畫儲蓄及記帳習慣的建立,財務代理變數即為 285 元。
- c. 孩子利息觀念養成:培養孩子擁有利息觀念的目的是讓學員瞭解儲蓄會有利息產生,財務代理變數即為 285 元。

(3) 高中大學學員：

此價值的財務代理變數為高中大學學員填答課程的金錢價值,其填答的平均數為 620 元,即為財務代理變數,為了方便計算 6 個影響的價值,依授課時數將課程價值均分成六等份,即為 103.33 元。

- a. 購物觀念養成:購物觀念養成包含區分想要及需要和購物前會多方比價,兩個指標因授課時數相近,因此各自的財務代理變數為 $103.33/2=51.665$ 元。
- b. 儲蓄觀念養成:儲蓄觀念養成包含計畫儲蓄及記帳習慣的建立,兩個指標因授課時數相近,因此各自的財務代理變數為 $103.33/2=51.665$ 元。
- c. 利息觀念養成:利息觀念養成為讓學員瞭解儲蓄會有利息產生,進而達到培養儲蓄的美德,則利息觀念養成的財務代理變數為 103.33 元。
- d. 投資觀念養成:投資觀念養成為了讓學員瞭解投資有合理範圍的報酬率及必須了解投資標的的內容,進而能判斷何種投資適合自己,則投資觀念養成的財務代理變數為 103.33 元。

- e. 風險觀念養成：風險觀念的養成是為了讓學員了解日常的儲蓄可以在緊急情況時派上用場，而非只有向他人借錢一途，則風險觀念養成的財務代理變數為 103.33 元。
- f. 保險觀念養成：保險觀念的養成是為了讓學員瞭解面對意外，除了儲蓄也有其他預防方式，則保險觀念養成的財務代理變數為 103.33 元。

(4) 授課講師：

透過訪談 2 位授課講師後，得出授課講師的確會因此課程產生額外影響或改變，兩位講師都提到從和學員的互動中能獲得『成就感』且每年都能從家長和學員得到很好的回饋，故授課講師所使用到之經驗與技能皆因此課程及參與的新二代學員產生額外的影響。事前大約花一小時準備授課的教材及獎品，而車馬費的提供是以 1 小時 1,600 元計算。上午場講師認為成就感的價值為 3 個小時車馬費的 10 倍為 $4,800 \times 10 = 48,000$ 元；下午場講師認為成就感的價值為 3 個小時車馬費的 3 倍為 $4,800 \times 3 = 14,400$ 元。

3. 賦予衡量項目財務價值

(1) 國中國小學員

將表 4-1-23 分析的各項加總可得知親子金融理財課程對國中小學員的價值為 18,785.13 (購物觀念養成) + 15,413.44 (儲蓄觀念養成) + 19,266.80 (利息觀念養成) = 53,465.37 元，每人平均為 1,091.09 元高於市面上同類型課程的 500~800 元的價值。

表 4-1-23：親子金融理財課程國中國小學員之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變之人數	d.成果價值 (a*b=c)
購物觀念養成- 區分想要及需要	問卷中家長代為填答 課程的金錢價值	240.835 元	38 人	9,151.73 元
購物觀念養成- 購物前會多方比價	問卷中家長代為填答 課程的金錢價值	240.835 元	40 人	9,633.40 元
儲蓄觀念養成- 計畫儲蓄	問卷中家長代為填答 課程的金錢價值	240.835 元	36 人	8,670.06 元

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變之人數	d.成果價值 (a*b=c)
儲蓄觀念養成- 記帳觀念養成	問卷中家長代為填答 課程的金錢價值	240.835 元	28 人	6,743.38 元
利息觀念養成	問卷中家長代為填答 課程的金錢價值	481.67 元	40 人	19,266.80 元
合計				新台幣 53,465.37 元

(2) 國中國小學員家長

將表 4-1-24 分析的各項加總可得知親子金融理財課程對國中國小學員家長的價值為 2,850(孩子購物觀念養成)+2,850(孩子儲蓄觀念養成)+2,850(孩子利息觀念養成)=8,850 元，每人平均為 885 元，高於市面上同類型課程的 500~800 元的價值。

表 4-1-24：國中國小學員學員家長之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變之人數	d.成果價值 (a*b=c)
孩子購物觀念養成 -區分想要及需要、 購物前會多方比價	問卷中填答課程 的金錢價值	285 元	10 人	2,850.00 元
孩子儲蓄觀念養成- 計畫儲蓄、記帳觀念養成	問卷中填答課程 的金錢價值	285 元	10 人	2,850.00 元
孩子利息觀念養成	問卷中填答課程 的金錢價值	285 元	10 人	2,850.00 元
合計				新台幣 8,550.00 元

(3) 高中大學學員

將表 4-1-25 分析的各項加總可得知親子金融理財課程對高中大學員的價值為 464.99 (購物觀念養成) + 258.33 (儲蓄觀念養成) + 516.65 (利息觀念養成) + 413.32 (投資觀念養成) + 413.32 (風險觀念養成) + 516.65 (保險觀念養成) = 2,583.26 元，每人平均為 516.63 元，介於市面上同類型課程的 500~800 元的價值之間。

表 4-1-25：親子金融理財課程高中大學學員之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變之人數	c..成果價值 (a*b=c)
購物觀念養成- 區分想要及需要	問卷中填答課程 的金錢價值	51.665 元	5 人	258.33 元
購物觀念養成- 購物前會多方比價	問卷中填答課程 的金錢價值	51.665 元	4 人	206.66 元
儲蓄觀念養成- 計畫儲蓄	問卷中填答課程 的金錢價值	51.665 元	4 人	206.66 元
儲蓄觀念養成- 記帳觀念養成	問卷中填答課程 的金錢價值	51.665 元	1 人	51.665 元
利息觀念養成	問卷中填答課程 的金錢價值	103.33 元	5 人	516.65 元
投資觀念養成	問卷中填答課程 的金錢價值	103.33 元	4 人	413.32 元
風險觀念養成	問卷中填答課程 的金錢價值	103.33 元	4 人	413.32 元
保險觀念養成	問卷中填答課程 的金錢價值	103.33 元	5 人	516.65 元
合計				新台幣 2583.26 元

(4) 授課講師

將表 4-1-26 分析的各項加總可得知親子金融理財課程對講師的價值為 48,000 (上午場講師) + 14,400 (下午場講師) = 62,400 元

表 4-1-26：親子金融理財課程授課講師之成果價值

成果	財務代理變數資料來源	a.變數定價	b.改變之人數	c.成果價值 (a*b=c)
成就感- 上午場之講師	利害關係人於訪談中 表達之金錢價值	48,000 元	1 人	48,000.00 元
成就感- 下午場之講師	利害關係人於訪談中 表達之金錢價值	14,400 元	1 人	14,400.00 元
合計				新台幣 62,400.00 元

(三) 四大調整因子分析

調整因子分析的目的是為了讓 SROI 的結果排除可控制及不可控制的外力影響，以下將對學員和講師分別進入 4 個因子的調整

學員的四大調整因子分析

(1) 無謂因子：

即使沒有此次課程，也會有其他組織舉辦類似活動，在此情況下無謂因子可能相當接近 100%，根據問卷中的問題：『如果今天沒有來上課，我就沒有機會學到今天所教的課程內容。』做為學員無謂因子計算的基礎，學員填答狀況請參照表 4-1-27。

國中小學學員此題的回覆平均為 3.69，標準差為 1.40，介於 3 分到 4 分之間。對應 3 分選項為『普通 (50%)』4 分選項為『有點同意 (25%)』，將 3.69 分轉換為可能發生相同改變的比例即約為 26% (轉換公式為： $[1 - (3.69/5)] \times 100\%$)；高中大學學員此題的回覆平均為 2.60，標準差為 1.2000，介於 2 分到 3 分之間。對應 2 分選項為『有點不同意 (75%)』3 分選項為『普通 (50%)』，將 2.60 分轉換為可能發生相同改變的比例即約為 48% (轉換公式為： $[1 -$

($2.6/5$) $\times 100\%$) ;家長此題的回覆平均為 3.90，標準差為 0.8307，介於 3 分到 4 分之間。對應 3 分選項為『普通 (50%)』4 分選項為『有點同意 (25%)』，將 3.9 分轉換為可能發生相同改變的比例即約為 22% (轉換公式為： $[1 - (3.9/5)] \times 100\%$)。

(2) 歸因因子：

當改變的產生有其他因素時，即要藉由歸因因子調整此活動的真正價值，根據問卷中的問題：『如果今天沒有來上課,我應該還是可以從其他地方學到類似的知識。』做為學員歸因因子計算的基礎，請參照表 4-1。國中小學學員此題的回覆平均為 3.78，標準差為 1.1652，介於 3 分到 4 分之間。對應 3 分選項為『普通 (50%)』4 分選項為『有點同意 (75%)』，將 3.78 分轉換為可能找到替代管道的比例即約為 76% (轉換公式為： $(3.78/5) \times 100\%$) ;高中大學學員及家長的轉換公式同國中國小學員。

(3) 移轉因子：

課程的結果為學員的學習收穫，並無從其他地方移轉而來或可移轉至其他地方，因此假設學員的移轉因子為 0%。

(4) 衰減因子：

活動的結果可能因時間而消逝，其遞減的幅度為衰減因子。但課程的影響主要為觀念的建立，故假設結果不會隨時間而消逝，學員的衰減因子為 0%。

表 4-1-27：親子金融理財課程調整因子相關題目填答情況²¹

利害關係人		如果今天沒有來上課,我就沒有機會學到今天老師教的內容。	如果今天沒有來上課,我應該還是可以從其他地方學到今天老師教的東西。
國中小學學員	平均	3.69	3.78
	標準差	1.40	1.17
高中大學學員	平均	2.6	4.2
	標準差	1.20	0.75
學員家長	平均	3.9	3.7
	標準差	0.83	1.01

²¹ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

講師的四大調整因子分析

(1) 無謂因子：

兩位講師都在訪談中提到，E 基金會舉辦的課程非常獨一無二，因此對他們來說可能發生相同改變的比例接近 0%。

(2) 歸因因子：

承無謂因子，兩位講師更提到會為了此課程花費額外的心力設計課程，是無法取代的，且講師們在回答財務代理變數都是針對此課程做回答，故可能找到替代管道的比例為 0%。

(3) 移轉因子：

課程的成就感為講師的收穫，並無從其他地方移轉而來或可移轉至其他地方，因此假設講師的移轉因子為 0%。

(4) 衰減因子：

課程的影響主要為成就感，且講師們對於每年的課程歷歷在目，故假設結果不會隨時間而消逝，講師的衰減因子為 0%。

表 4-1-28：親子金融理財課程各利害關係人四大調整因子分析

利害關係人	成果	a. 成果價值	b. 無謂因子	c. 移轉因子	d. 歸因因子	e. 衰退因子	f. 影響 ($f = a * (1-b) * (1-c) * (1-d) * (1-e)$)
國中國小學員	培養正確的理財觀	53,465.37 元	26%	76%	0%	0%	10,286.74 元
親子金融理財家長	培養孩子建立正確的理財觀的方法	8,550 元	48%	84%	0%	0%	711.36 元
高中大學學員	培養正確的理財觀	2583.26 元	22%	74%	0%	0%	523.89 元
授課講師	成就感	62,400 元	0%	0%	0%	0%	62,400.00 元
合計							新台幣 73,921.99 元

四、家長及 E 基金會

(一) 界定衡量項目

1. 利害關係人及其改變

本次活動計算改變的利害關係人有『戲劇班學員家長』、『青春班學員家長』、『領袖班種子志工家長』、『E 基金會社工』及『E 基金會行政人員』，因利害關係人因人數較少，則以訪談結果判定 C 公司專案任一活動有無對該利害關係人產生改變。表 4-1-29 分別列出各利害關係人因為新二代多元培力專案產生的改變人數，並描繪培力課程形成的影響事件鏈。

表 4-1-29：學員家長及 E 基金會利害關係人成果之事件鍊

利害關係人	人數	事件鍊	定義成果	是否納入報告	改變人數
戲劇班學員家長	39 人	<ul style="list-style-type: none"> ● 觀看孩子成果發表會的演出→看見孩子一年來的改變與成長→成就感與愉悅感 	成就感與愉悅感	是	39 人
青春班學員家長	30 人	<ul style="list-style-type: none"> ● 看見孩子越來越有自信→成就感 ● 孩子在台上完成演出→愉悅感 	成就感與愉悅感	是	30 人
領袖班家長	36 人	<ul style="list-style-type: none"> ● 看見孩子越來越有自信→成就感 ● 孩子在台上完成演出→愉悅感 	成就感與愉悅感	是	36 人
E 基金會社工	5 人	<ul style="list-style-type: none"> ● 為新二代提供需要的課程及幫助→成就感 ● 看見新二代經過一整年課程後的成長→愉悅感 	成就感與愉悅感	是	5 人
E 基金會行政人員	2 人	<ul style="list-style-type: none"> ● 為新二代提供需要的課程及幫助→成就感 ● 完成愛心義賣會、看見新二代經過一整年課程後的成長→愉悅感 ● 盡擔任企業聯絡的窗口→舉辦大型愛心義賣會→籌辦活動的經驗 	活動感受與實務經驗累積	是	2 人

(二) 賦予衡量項目財務價值

1. 評估衡量項目持續時間

一年以上影響不計的原因在於：沒有明確方法區分過去利害關係人所獲成果延續超過一年的原因是在於單次活動成果的延續，還是因為活動每年舉辦的關係。因此在不誇大成果(Do not over-claim)的原則下，設定此次新二代培力課程所產生的影響僅持續到下次活動之前。

而感受類成果雖然有持續時間，但愉悅感與成就感通常不會持續一年。且本研究透過訪談「對於任一活動的成就感，我認為價值約新台幣多少元？」得到利害關係人某一活動的心情類成果的全部價值，並無調查利害關係人心情類成果一天的價值，故不再進行持續時間的計算。

2. 建立指標及選擇財務代理變數

(1) 戲劇班學員家長：

透過訪談 1 位戲劇班家長後，得出家長的確有看到戲劇班課程對孩子產生改變，家長表示跟以前相比變得更有自信，也懂得跟團隊的其他成員合作，讓家長覺得很有成就感及愉悅感，接著請家長評估戲劇班課程的金錢價值時，因家長難以想像所以提供市面上與戲劇班類似的課程一堂課 1,800 元，家長表示會戲劇班課程有達到此價值，所以根據上課次數 10 次計算得出成就感及愉悅感的價值為 18,000 元。

(2) 青春期班學員家長：

由訪談中得出新二代培力課程有對青春期班學員家長產生影響，青春期學員之家長其回答之金錢價值為 1,600 元，以此為成果的財務代理變數，其中包含看見孩子越來越有自信而產生成就感及看見孩子在台上完成演出而產生之愉悅感。

(3) 領袖班學員家長：

由訪談中得出新二代培力課程有對領袖班學員家長產生影響，領袖班種子志工之家長其回答之金錢價值為 20,000 元，以此為成果的財務代理變數，其中包含看見孩子越來越有自信而產生成就感及看見孩子在台上完成演出而產生之愉悅感。

(4) E 基金會社工：

由訪談中得出新二代培力課程有對 E 基金會社工產生影響，其回答之金錢價值為無價，根據保守原則計算，採用行政院衛生福利部社會救助及社工司 2019 年公布之社工人員薪資及

社工督導人員薪資為財務代理變數，3 位社工人員以社工人員第一年起聘薪資 34,916 元為財務代理變數，2 位社工督導人員（含組長及主任）以社工督導人員第一年起聘薪資 40,901 元為成果的財務代理變數，其中包含為新二代提供需要的課程及幫助所產生的成就感；完成愛心義賣會、看見新二代經過一整年課程後的成長的愉悅感。

(5) E 基金會行政人員：

由訪談中得出新二代培力課程有對 E 基金會行政人員產生影響，其回答之金錢價值為 150,000 元，約為每個月薪資之 5 倍，故以此為成果的財務代理變數，其中包含為新二代提供需要的課程及幫助所產生的成就感；完成愛心義賣會、看見新二代經過一整年課程後的成長的愉悅感；負責擔任企業聯絡的窗口及舉辦大型愛心義賣會而累積籌辦活動的實務經驗。

3. 賦予衡量項目財務價值

(1) 學員家長：

因家長人數眾多且無直接接觸家長之管道，僅以 3 位家長的訪談結果代表全體家長。

表 4-1-30：學員家長之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變之人數	d.成果價值 (a*b*=c)
戲劇班學員家長活動感受 (包含成就感及愉悅感)	經由訪談得出 之金錢價值	18,000 元	39 人	702,000.00 元
青春期班學員家長活動感受 (包含成就感及愉悅感)	經由訪談得出 之金錢價值	1,600 元	30 人	48,000.00 元
領袖班種子志工家長活動感 受 (包含成就感及愉悅感)	經由訪談得出 之金錢價值	20,000 元	36 人	720,000.00 元
			合計	新台幣 768,000.00 元

(2) E 基金會社工：

因社工因工作時數與職級不同，而分為兼職社工、全職社工及社工督導人員計算成果價值。

表 4-1-31：E 基金會社工之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變人數	d.成果價值 (a*b=c)
社工人員活動感受 (包含成就感及愉悅感)	社工人員 聘用薪資	34,916 元	2 人	69,832.00 元
兼職社工人員活動感受 (包含成就感及愉悅感)	社工人員 聘用薪資	34,916 元	1 人	34,916.00 元
社工督導人員活動感受 (包含成就感及愉悅感)	社工督導人員 聘用薪資	40,901 元	2 人	81,802.00 元
合計				新台幣 186,550.00 元

(3) E 基金會行政人員：

行政人員分為行政人員及行政人員主管計算成果價值。

表 4-1-32：E 基金會行政人員之成果價值

成果	財務代理變數 資料來源	a.變數定價	b.改變人數	d.成果價值 (a*b*c=d)
E 基金會行政人員活動感受 (包含成就感及愉悅感) 及 實務經驗累積	訪談時說明之 金錢價值	150,000 元	1 人	150,000.00 元
E 基金會行政人員主管活動感 受 (包含成就感及愉悅感) 及 實務經驗累積	訪談時說明之 金錢價值	150,000 元	1 人	150,000.00 元
合計				新台幣 300,000.00 元

(三) 四大調整因子分析

調整因子分析的目的是為了讓 SROI 的結果排除可控制及不可控制的外力影響，以下將對學員和講師分別進入 4 個因子的調整

學員家長之四大調整因子分析

(1) 無謂因子：

戲劇班學員家長、領袖班種子志工家長及青春期學員家長都在訪談中提到，E 基金會舉辦的課程非常獨一無二，因此對他們來說可能發生相同改變的比例接近 0%。

(2) 歸因因子：

承無謂因子，戲劇班學員家長、領袖班種子志工家長及青春期學員家長都在訪談中提到孩子沒有參加其他類似的課程，因此推論新二代培力課程是無法取代的，且戲劇班學員家長、領袖班種子志工家長及青春期學員家長在回答財務代理變數都是針對此課程做回答，故可能找到替代管道的比例為 0%。

(3) 移轉因子：

課程的成就感為戲劇班學員家長、領袖班種子志工家長及青春期學員家長的收穫，並無從其他地方移轉而來或可移轉至其他地方，因此假設戲劇班學員家長、領袖班種子志工家長及青春期學員家長的移轉因子為 0%。

(4) 衰減因子：

課程的影響主要為成就感，且戲劇班學員家長、領袖班種子志工家長及青春期學員家長們對於孩子的成長歷歷在目，故假設結果不會隨時間而消逝，領袖班種子志工家長及青春期學員家長的衰減因子為 0%。

E 基金會社工之四大調整因子分析

(1) 無謂因子：

E 基金會社工都在訪談中提到，E 基金會舉辦的課程非常獨一無二，因此對他們來說可能發生相同改變的比例接近 0%。

(2) 歸因因子：

承無謂因子，E 基金會社工都提到會為了學員需求花費額外的心力設計課程，是無法取

代的，且 E 基金會社工們在回答財務代理變數都是針對此課程做回答，故只因其工作內容的比例作為歸因因子調整，而行政院勞動部勞動基準法規定每週工時不得超過 40 小時，兼職社工每週約花費 20 小時執行新二代專案，因此以 50% (20/40) 當作歸因因子，而社工、社工組長及社工主任的歸因因子來自於訪談內容由本人主觀感受的新二代專案佔全部工作的比例，所以兼職社工、社工、社工組長及社工主任的歸因因子分別是 50%、0%、50% 及 80%。

(3) 移轉因子：

課程的成就感為 E 基金會社工的收穫，並無從其他地方移轉而來或可移轉至其他地方，因此假設 E 基金會社工的移轉因子為 0%。

(4) 衰減因子：

課程的影響主要為成就感，且 E 基金會社工們對於每年的課程與新二代的成長歷歷在目，故假設結果不會隨時間而消逝，講師的衰減因子為 0%。

E 基金會行政人員之四大調整因子分析

(1) 無謂因子：

E 基金會行政人員及主管都在訪談中提到，E 基金會舉辦的課程非常獨一無二，因此對他們來說可能發生相同改變的比例接近 0%。

(2) 歸因因子：

承無謂因子，兩位 E 基金會行政人員更提到會為了此課程另外設立與 C 公司基金會的聯絡窗口，是無法取代的，且 E 基金會行政人員們在回答財務代理變數都是針對此課程做回答，故只因其工作內容的比例作為歸因因子調整，E 基金會行政人員及主管分別是 40% 及 90%。

(3) 移轉因子：

課程的成就感為 E 基金會行政人員們的收穫，並無從其他地方移轉而來或可移轉至其他地方，因此假設 E 基金會行政人員的移轉因子為 0%。

(4) 衰減因子：

課程的影響主要為成就感，且 E 基金會行政人員們對於每年的課程與新二代的成長歷歷在目，也會因每年學員的需求做課程調整，故假設結果不會隨時間而消逝，講師的衰減因子為 0%。

表 4-1-33：家長及 E 基金會四大調整因子分析

利害關係人	成果	a. 成果價值	b. 無謂因子	c. 移轉因子	d. 歸因因子	e. 衰退因子	f. 影響 ($f=a*(1-b)*(1-c)*(1-d)*(1-e)$)
戲劇班學員家長	活動感受 (包含成就感及愉悅感)	702,000元	0%	0%	0%	0%	702,000.00元
領袖班家長	活動感受 (包含成就感及愉悅感)	48,000元	0%	0%	0%	0%	48,000.00元
青春期學員家長	活動感受 (包含成就感及愉悅感)	720,000元	0%	0%	0%	0%	720,000.00元
學員家長小計							1,470,000.00元
兼職社工	活動感受 (包含成就感及愉悅感)	34,916元	0%	0%	50%	0%	17,458.00元
全職社工	活動感受 (包含成就感及愉悅感)	69,832元	0%	0%	0%	0%	69,832.00元
社工組長	活動感受 (包含成就感及愉悅感)	40,901元	0%	0%	50%	0%	20,451.00元
社工主任	活動感受 (包含成就感及愉悅感)	40,901元	0%	0%	80%	0%	8,180.00元
E 基金會社工小計							115,921.00元
行政人員	活動感受 (包含成就感及愉悅感)及 實務經驗累積	150,000元	0%	0%	40%	0%	90,000.00元
行政人員主管	活動感受 (包含成就感及愉悅感)及 實務經驗累積	150,000元	0%	0%	90%	0%	15,000.00元
E 基金會行政人員小計							105,000.00元
合計							新台幣 1,690,921.00元

(四) 影響力價值分配

本研究之利害關係人：家長及 E 基金會的社會影響力價值因持續一年所以難以分割，除了課程之外，預見新力計畫還有暑期營隊及愛心義賣會等活動，為了使各部分的社會影響力更符合現實情況，故根據家長及 E 基金會工作人員的活動參與情況，將上述計算之社會影響力價值分配至各活動，以計算各活動完整之社會影響力價值。

各班次學員家長依照學員參與各課程之時數分配影響力價值，分配比例請參照表 4-1-34；E 基金會社工則依照參與各活動比例分配影響力價值，分配結果請參表 4-1-35。

表 4-1-34：學員家長及 E 基金會影響力價值分配至各活動比例

利害關係人	戲劇班家長	青春班家長	領袖班家長	兼職社工	全職社工 A	全職社工 B	社工組長	社工主任	行政人員	行政人員主管
參與戲劇班課程總時數比例	100%	0%	0%	0%	30%	25%	15%	5%	10%	10%
參與培力課程總時數比例	0%	78%	61%	40%	30%	35%	35%	40%	10%	10%
參與暑期營隊總時數比例	0%	22%	33%	55%	25%	25%	30%	40%	10%	10%
參與愛心義賣會總時數比例	0%	0%	6%	5%	15%	15%	20%	15%	70%	70%

表 4-1-35：學員家長及 E 基金會影響力價值分配

利害關係人	影響力價值	分配至戲劇班課程價值	分配至培力課程價值
戲劇班學員家長	702,000 元	702,000 元	0 元
青春期班家長	48,000 元	0 元	37,440 元
領袖班家長	720,000 元	0 元	439,200 元
兼職社工	17,458 元	0 元	6,983 元
全職社工 A	34,916 元	10,475 元	10,475 元
全職社工 B	34,916 元	8,729 元	12,221 元
社工組長	20,451 元	3,068 元	7,158 元
社工主任	8,180 元	409 元	3,272 元
行政人員	90,000 元	9,000 元	9,000 元
行政人員主管	15,000 元	1,500 元	1,500 元
加總	1,690,921 元	735,181 元	527,249 元

第二節 社會投資報酬率 (SROI)

一、戲劇班課程

(一) 戲劇班課程 SROI 分母：投入

戲劇班課程之投入價值為新台幣 335,361 元。

(二) 戲劇班課程 SROI 分子：影響力價值

1. 學員影響力價值：

根據計算，初階班學員的結果價值為 16,898 元，經過四大調整因子計算後為 13,335 元；進階班學員的結果價值 11,920 元，經過四大調整因子計算後為 7,850 元。因此學

員影響力價值為 $13,335 + 7,850 = 21,185$ 元。

2. 戲劇班家長影響力價值 (計算過程請參照第四章第一節之四): 702,000 元

3. E 基金會影響力價值 : (計算過程請參第四章第一節之四): 33,180 元

(三) 戲劇班課程 SROI 計算結果

1. 戲劇班課程 SROI 分母：投入價值

根據第二部分投入計算，此課程之投入價值為新台幣 335,361 元。

2. 戲劇班課程 SROI 分子：影響力價值

學員影響力價值為新台幣 21,185 元；戲劇班家長影響力價值為新台幣 702,000 元；E

基金會基金會影響力價值為新台幣 33,180 元

3. 戲劇班課程 SROI 計算結果：

綜合以上討論，戲劇班課程 SROI 計算不包含內部利害關係人，即利害關係人皆非 C 公司員工，所以僅計算外部 SROI，外部影響力價值有『學員影響力價值』、『家長影響力價值』及『E 基金會影響力價值』。外部 SROI 為 $(21,185 + 702,000 + 33,180) / 335,361 = 2.26$ 。代表在此課程每投入一元，估計可獲得 2.26 元。

(四) 戲劇班課程人數敏感性分析

2020 年因新冠肺炎影響，戲劇班課程之招生達成率僅 58%，故對學員影響力價值進行人數敏感性分析，得出招生達成率 100% 共 50 位學員影響力價值為新台幣 36,526 元。

故預估之總影響力價值為 $36,526$ (學員影響力價值) + $702,000$ (家長影響力價值) + $33,180$ (E 基金會影響力價值) 為新台幣元，招生達成率 100% 之 SROI 為 $(36,526 + 702,000 + 33,180) / 335,361 = 2.30$ 。代表在招生達成率 100% 的情況下，在此課程每投入一元，估計可獲得 2.30 元。

二、培力課程

(一) 培力課程 SROI 分母：投入

培力課程之投入價值為新台幣 318,070 元。

(二) 培力課程 SROI 分子：影響力價值

1. 學員影響力價值：

根據計算，領袖班種子志工的結果價值為 109,641 元，經過四大調整因子計算後為 74,408 元；青春期班學員的結果價值 41,989 元，經過四大調整因子計算後為 27,750 元。

2. 家長影響力價值（計算過程請參第四章第一節之四）：476,640 元。

3. E 基金會影響力價值（計算過程請參第四章第一節之四）：50,609 元

（三）培力課程 SROI 計算結果

1. SROI 分母：投入價值

根據計算，此課程之投入價值為新台幣 318,070 元。

2. SROI 分子：影響力價值

學員影響力價值為新台幣 102,158 元；家長影響力價值為新台幣 476,640 元；E 基金會影響力價值為新台幣 50,609 元

3. SROI 計算結果：

綜合以上討論，培力課程 SROI 計算不包含內部利害關係人，即利害關係人皆非 C 公司員工，所以僅計算外部 SROI，外部影響力價值有『學員影響力價值』、『家長影響力價值』及『E 基金會影響力價值』。外部 SROI 為 $(102,158 + 476,640 + 50,609) / 318,070 = 1.98$ 。代表在此課程每投入一元，估計可獲得 1.98 元。

（四）培力課程人數敏感性分析

多元培力課程招生達成率與往年並無差異太多，且領袖班種子志工及青春期學員大多為舊生，故不進行人數敏感性分析。

三、親子金融理財課程

（一）親子金融理財課程 SROI 分母：投入

親子金融理財課程之投入價值為新台幣 12,800 元。

（二）親子金融理財課程 SROI 分子：影響力價值

1. 學員影響力價值：

根據計算，國中小學員的結果價值為 53,465.37 元，經過四大調整因子計算後為

10,286.74 元；親子金融理財家長的結果價值 8,850 元，經過四大調整因子計算後為 711.36 元；高中大學學員的結果價值 2,583.26 元，經過四大調整因子計算後為 523.89 元。因此學員影響力價值為 $10,286.74 + 711.36 + 523.89 = 11,521.99$ 元。

2. 講師影響力價值：

根據計算，講師的結果價值為 62,400 元，經過四大調整因子計算後為 62,400 元

(三) 親子金融理財課程 SROI 計算結果

1. SROI 分母：投入，此課程之投入價值為新台幣 12,800 元。

2. SROI 分子：影響力價值

學員影響力價值：新台幣 11,521.99 元；講師影響力價值：新台幣 62,400 元。

3. SROI 計算結果：

綜合以上討論，SROI 分母應包含『講師車馬費及事前準備投入』，而分母應包含內部利害關係人，即講師為 C 公司金控體系之員工，為內部利害關係人，故將分子分為兩種，第一種是內部影響力價值僅有『講師影響力價值』，第二種是外部影響力價值僅有『學員影響力價值』。因此親子金融理財課程整體的 SROI 為 $(11,521.99 + 62,400) / 12,800 = 5.78$ ，代表在此課程每投入一元，估計可獲得 5.78 元；內部 SROI 為 $62,400 / 12,800 = 4.88$ 。代表在此課程每投入一元，內部利害關係人最少可獲得 4.88 元；外部 SROI 為 $11,521.99 / 12,800 = 0.90$ 。代表在此課程每投入一元，外部利害關係人估計可獲得 0.90 元。

(四) 親子金融理財課程人數敏感性分析

2020 年因新冠肺炎影響，親子金融理財課程之招生達成率僅 62%，故對學員影響力價值進行人數敏感性分析，得出招生達成率 100% 共 120 位學員影響力價值為新台幣 18,584 元。

故預估之總外部影響力價值為新台幣 18,584 元，招生達成率 100% 之外部 SROI 為 $18,584 / 12,800 = 1.45$ 。代表在招生達成率 100% 的情況下，在此課程每投入一元，外部利害關係人估計可獲得 1.45 元。

第五章 研究結論與限制

第一節 研究結論與貢獻

本研究採用 SROI 計算一年期的各式課程產生之社會影響力，而在課程規劃與執行的過程中對重大利害關係人產生的影響尤其為關鍵，故透過本研究描繪之事件鏈得知各利害關係人之改變路徑，藉此掌握新二代培力的 SROI。

透過本研究為 C 公司帶來四個貢獻，第一是 C 公司可於企業社會責任報告書中公告 SROI 數值與利害關係人和社會大眾溝通，使利害關係人了解投入的資源如何被運用，及創造多少改變；第二是了解 SROI 在實務操作上的限制，限制又分為計算限制、執行限制、衡量對象限制及新冠肺炎影響等四個層面，請參照第二節；第三是透過描繪利害關係人的影響路徑掌握影響各式課程社會影響力價值的關鍵處，例如在藉由比較戲劇班課程及培力課程可發現，學員隨著年齡的增長越能體會課程對其帶來的影響，所以社會影響力價值有隨著學員年齡增長而增加的趨勢，其原因在於學員們是透過升班制，將其在第一個班別學習到技能運用在現有的班別，隨著年齡的增長也學習到更多樣且更艱深的技能與知識，故讓 C 公司瞭解到學員培養的重要性在於長期過程，而不是單單只看年長學員之社會影響力價值較年輕學員之社會影響力價值高而已；第四是藉由分析事件鏈與產生的社會影響力價值以增進活動效率及促進與利害關係人的溝通，C 公司可藉由與利害關係人溝通的結果整併社會影響力價值較低的成果或刪減利害關係人不需要的成果以增進活動效率，也可以根據利害關係人需要的結果發想新的活動促進與利害關係人的溝通。

本研究調查了上百位利害關係人，利害關係人年齡層涵蓋學齡前學童至青壯年，是 SROI 計算中少數規模較大且涵蓋範圍廣的研究，本研究藉由訪談與問卷對利害關係人進行了詳細的分析，深入地了解課程的每個階段對其產生之影響為何，對於學員而言，課程對其最大的影響在於相關知識的養成及產生成就感，透過在課程中學習到的技能並將其活用在成果發表會中，甚至是套用在生活之中，使學員獲得相當大的成就感及愉悅感，並累積實務經驗。

根據本研究分析，本次戲劇班課程、培力課程及親子金融理財課程分別投入 1 元成本，可分別大約獲得 2.26 元、1.98 元及 4.88 元的社會效益，其中親子金融理財課程的 SROI 較其他

兩類課程高的原因有二，其一為親子金融理財課程學員人數較其他兩類課程多出 2~3 倍，故累積之社會影響力價值較高；其二為親子金融理財課程為單次課程，投入僅有場地費及講師車馬費，不像其他兩類課程為一年期課程共進行 8~10 次課程，故親子金融理財課程投入價值約為其他兩類課程的十分之一，在分子較高及分母較低的情況下，所以親子金融理財課程的 SROI 較其他兩類課程高，根據這兩個原因，C 公司也須規劃如何達成目標招生率，因其升班制的規劃，僅能透過戲劇班課程招收新學員，如何透過課程吸引新學員並使其長期參與，為 C 公司未來提升課程社會影響力價值之關鍵。

第二節 研究限制

一、SROI 計算限制

(一) 活動的迭代設計

由於此課程主要目的是新二代培力，C 公司和 E 基金會在設計之初，便是以長期培養為出發點。許多小朋友為長期參與，單年衡量活動影響力，會有邊際效果遞減與忽略長期累加效果的雙重問題；因一增一減，本次研究暫不考慮此部分產生的誤差。

(二) 未來活動影響力價值

由於整體的新二代培力計畫為多年度長期活動，每年活動及課程皆因利害關係人需求有所調整，本次的活動與明年的活動關聯度可能不高，故較難以本次活動推估未來活動之價值；換言之，可能每年的影響力價值都得重新估算。

(三) 敏感度分析

由於此次無論在財務代理變數或是調整因子，皆為直接參考利害關係人的估值、市面上相關活動價值或是過去相關報告書，皆無自行假設金額，因此本研究認為沒有進行敏感度分析的必要。且 SROI 並非注重於最終數字，而是在於不同年度活動的比較與改進，因此未來若有相似的課程、成果，直接採用此次的財務代理變數才有比較的共同基礎，也比較有助於活動檢討。

(四) 成果估價

利害關係人在受訪時表示成果估價之困難，本研究之活動於利害關係人而言為免費活動，故利害關係人較難衡量金錢價值加上年齡較小之學童對於金錢觀念較不熟悉，因此對於成果價值有低估或高估的可能，本研究建議 C 公司於未來的計算可多累積相關財務代理變數，使財務代理變數的金錢價值更符合真實情況。

二、執行層面的限制

(一) 問卷題目數

考量填答者的年齡，有些問卷不宜設計過多或過長之題目，導致調查項目有限。此外，根據 SROI 計算流程，每項成果皆需設計對應的調整因子題目，以調整最終的成果價值。然考量實務執行層面，問卷題目不宜過多，導致大部分成果之無謂因子或歸因因子僅透過一題的問卷題目概括計算，因此在結果上可能會存在誤差範圍。

三、衡量對象的限制

(一) E 基金會

由於 E 基金會是社福單位，工作人員所從事之原有工作本身具備一定的社會影響力，因此 E 基金會工作人員的成果價值較難區分是專案帶來的成果亦或與工作本身原有的價值。此部分的成功價值估價，以及無謂因子的調整，均有一定程度的衡量困難。

(二) 內部利害關係人

由於 C 公司員工屬於內部關係人，在填答問卷時可能會考慮對企業或組織的影響，而高估其價值，或傾向填答對組織有利之成果。因此在成果價值計算上，內部利害關係人之成果一般多會高估，例如本研究中之親子金融理財講師為 C 公司員工。

四、新冠肺炎疫情的影響

(一) 招生達成率

由於招生時正逢疫情緊張時期，因此招生達成率不如預期。戲劇班課程初階班、進階班及親子金融理財課程的招生達成率分別為 64%、44%及 53%。因此在課程方面，影響力價值可能會低估，因此另外計算課程招生率達成 100%時之社會影響力價值，提供 C 公司與 E 基金會預估的 SROI 數值。

參考文獻

中文文獻

- CSR One：永續溝通與知識平台（2019），GRI 執行長：企業永續將成為主流顯學，倡議家，3月22日，網址 <https://ubrand.udn.com/ubrand/story/12117/3713038>
- 國泰人壽（2020），2019 國泰人壽企業永續報告書，頁 51-68，網址：
https://patron.cathaylife.com.tw/ODAB/Path/DTPDAB17/20200721130628654_%E5%9C%8B%E6%B3%B0%E4%BA%BA%E5%A3%BD2019CSR_%E4%B8%AD%E6%96%87_web.pdf，擷取日期：2020 年 4 月 21 日
- 伊甸基金會（2020），新二代多元智慧培力課程簡章，5月6日，網址：
https://www.eden.org.tw/news_detail.php?bulletin=JCUyIyE%3D&detailId=JCU0MjcyIyE%3D&rePageUrl=L25ld3MucGhwPyZidWxsZXRpbj1KQ1V5SSXIFJTNEJmtleXdvcmlk2JUJwJU00JUJBJThDJUU0JUJCJUEz，擷取日期：2021 年 4 月 21 日
- 吳宗昇與李俊達（2018），政策的社會效益評估：SROI 的應用與反思，國土及公共治理季刊，第六卷，第三期，頁 40-49。
- 李宜樺、杜育任、劉凱琳、朱恩言、施香如（2019），公共服務影響評估工具-「社會投資報酬率（SROI）」介紹，國土及公共治理專刊，頁 30-41。
- 高增佩（2019），企業社會責任與公益作為之個案分析。國立政治大學經營管理碩士學程（EMBA）碩士論文，台北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/5946jg>
- 楊雅智（2015）。淺談企業社會責任之國際發展趨勢與國內推動現況。證券暨期貨月刊，第三十三卷，第一期，頁 5-15。
- 蔡怡杼（2018），金管會：企業社會責任報告書質量兼備，中央社，3月23日，網址：<https://www.cna.com.tw/news/afe/201803230121.aspx>。
- 龍映涵（2018），打開公益事業的「黑盒子」，尋求更有效的解方，社企流，11月15日，網址：<https://www.seinsights.asia/specialfeature/5836/5848>。

英文文獻

- Bichta, C. (2003). Corporate socially responsible (CSR) practices in the context of Greek industry. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 10(1), 12-24.
- Bowen, H. R. (2013). *Social responsibilities of the businessman*. University of Iowa Press.
- Davide Secchi (2007). The cognitive side of social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 88(3), 565-581
- Freeman, R. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press.
- Ilieş, V. I. (2012). Corporate social responsibility between criticism and controversy. *Review of Economic Studies and Research* Virgil Madgearu, (1), 85-96.
- Ismail, M. (2009). Corporate Social Responsibility and its role in community development: An international perspective. *Journal of International Social Research*, 2(9), 202-206.

- Lee, M. D. P. (2008), A Review of the Theories of Corporate Social Responsibility: Its Evolutionary Path and the Road Ahead. *International Journal of Management Reviews*, 10 (1), 53-73.
- Maier, F., Schober, C., Simsa, R., & Millner, R. (2015). SROI as a Method for Evaluation Research: Understanding Merits and Limitations. *Voluntas*, 26(5), 1805-1830.
- Milton Friedman (1970). The social responsibility of business is to increase its profits. *New York Times Magazines*, 13 Sep., 32-33
- Social Value UK (2017). A Guide to Social Return on Investment. Office of the Third Sector, Cabinet Office, United Kingdom.
- Sridhar, K. (2011). A multi-dimensional criticism of the Triple Bottom Line reporting approach. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 6(1), 49-67.
- World Business Council of Sustainable Development (2015). The corporate social responsibility practices in the context of sustainable development. The case of Romania. *Procedia Economics and Finance*, 23(1), 1279-1285.



附件

附件一 訪談紀錄

(一) 戲劇班課程訪談紀錄

訪談人基本資料
性別：女 / 身分：戲劇班講師 / 授課年分：102-108 年 (共 7 年)
訪談內容記錄
<ul style="list-style-type: none">● 擔任講師的緣由：公司指派，自己覺得很興奮能接觸到新二代的學員，期待能激發不一樣的火花，希望能藉由和小朋友的互動互相學習，也期待能聽到較多元關於學員家鄉的內容。● 上課的心得：藉由讓孩子回去詢問家長家鄉的事，自己了解到更多元的文化，也覺得多一個機會讓孩子有機會和家長互動並了解家長家鄉，能讓孩子維持良好親子互動關係也讓孩子對家長有更多了解。課堂上也會讓學員和其他同學分享家長的故事，藉此訓練孩子的表達能力。對於孩子有無產生改變較無印象，老師覺得是因為隨著課程的進行，孩子之間變得比較熱絡，表達能力的進步和團體生活的適應本就合理。● 與學員或家長印象深刻的互動：有一位學員家長很大力支持，每次都和孩子分享家鄉的故事，除了自己能了解到更多文化和沒聽過的故事，也覺得有家長積極參與課程很感動。● 課程之能力有無因此課程而改變：依照 E 基金會的要求規劃課程，是之前自己較比較擅長且熟悉的內容。

(二) 培力課程訪談紀錄

訪談人基本資料
性別：女 年齡：20 歲 現在班別：領袖班幹部 參加過之班別：青春期、領袖班 參加年分：99-108 年 (共 10 年)
訪談內容記錄
<ul style="list-style-type: none">● 來上課及每年都留下的理由：從學校看到公告，家長建議參加，自己也希望也可以來玩耍。過程中也和同儕互動過程良好覺得有歸屬感，另外課程內容很多元 (對體驗學習課程印象最深刻)，所以想一直待在這裡。● 對職涯的方面的想像：從小對美術宣傳感興趣 (不是透過培力課程)，這幾年也多次負責團體服裝設計、攤位展示設計及文宣品 (領袖班負責事務和印象最深刻的的事情)，另外也接觸到舞台設計等較難接觸到的課程，覺得能累積實務經驗和看到自己的作品被實現很有成就感，故選擇就讀設計相關科系就讀做為未來的職業選擇之一；之前青春體驗學習課程時有多次向老師表達對烹飪課程有興趣，自己對餐飲相關職業也有極大興趣也是自己未來另一個想選擇的職業。
訪談人基本資料
性別：女 年齡：20 歲 現在班別：領袖班幹部 參加過之班別：青春期、領袖班

參加年分：99-108 年（共 10 年）
訪談內容記錄
<ul style="list-style-type: none"> ● 第一個參加的課程是主題式課程（以前課程規劃較簡單），印象較深刻的有攝影、表演藝術及電腦繪圖等相關課程。 ● 印象深刻的青春期課程：因對動態課程較有興趣，所以課程中參與表演藝術社團，並在 C 公司義賣會有籌備過一次舞蹈表演，<u>喜歡和大家共同學習一件事情或技能</u>。 ● 印象深刻的領袖班課程：到越南服務學習<u>擴展視野</u>，也因為語言不通所以有努力以肢體語言和簡單的英文和當地 E 基金會庇護工廠的員工進行交流並和其他成員合作設計活動與當地安養院老人進行互動及陪伴。 ● 對於職涯的探索：因為個性較獨立所以喜歡自己動手做加上家長有訓練簡單的廚藝技巧，因此從小對烹飪很有興趣，所以對去年暑期的體驗學習課程（新竹青農）被分配到負責廚房事務的印象深刻，未來自己對相關職業也有極大興趣，故<u>大學選擇就讀航空服務相關科系</u>。 ● 爭取留在領袖班的原因：對領袖班要負責的任務覺得有<u>挑戰性</u>，但因為是解決較接近實務的問題，所以覺得能增加<u>問題解決能力和讓想法更周全</u>。對於今年的服務學習課程有很大興趣因為能自己提出想法規劃上課內容，最近有向老師表達希望能到教育資源較弱勢的偏鄉陪伴當地學童。 ● 每年都留下的原因：對於核心幹部較為熟識，也產生了<u>革命情感</u>，除此之外也覺得培力課程教授的內容為非學科內容較貼近現實且是<u>自己不足的部分</u>，希望自己能增強這方面的能力。此外覺得在這裡上課很輕鬆，因為學校要學習很多不感興趣的學科覺得有些壓力。 ● 自己最大的改變：有勇氣嘗試陌生及多元的事物，和以前較不敢嘗試新事物的自己有很大的不同。例如獨自報名大學生自我挑戰營隊（有高空彈跳等挑戰性活動），即使營隊中沒有認識的朋友也鼓起勇氣參加，覺得是這裡的訓練增加了<u>自信心及勇氣</u>才讓自己去參加這個營隊。
訪談人基本資料
性別：女 年齡：16 歲 現在班別：領袖班幹部 參加過之班別：戲劇班、領袖班 參加年分：103-108 年（共 6 年）
訪談內容記錄
<ul style="list-style-type: none"> ● 戲劇班印象最深刻的部分：一開始有些抗拒(據老師表示及訪談過程中觀察個性較內向)，但後來有交到朋友後開始期待每次上課，覺得以<u>互動遊戲為主軸</u>的上課方式很有趣。對四年前自己最後一次戲劇成果發表的印象較深，劇情內容是泰國民俗故事，素材由家長提供初始的想法再與同學共同討論及演出的，自己是負責布景的製作，帶領其他較年幼的成員完成，是<u>自己第一次負責大項目的事情</u>。 ● 進入領袖班的原因：因為參與多年戲劇班的課程，老師表示年齡與人格特質較符合領袖班特質故挑選進入領袖班，本人在接到通知後表示很期待，因為自己的<u>領導能力比較缺乏</u>，所以希望藉由領袖班的訓練來增強，除此之外也對暑期的服務學習課程有興趣。 ● 領袖班印象較深刻的部分：每年的暑期體驗學習課程都印象深刻，第一年是前往台東的農家，由於是剛升班的第一個團體活動所以對陌生的學員有些害怕，但還好有 3 位同期升班的同性朋友，跟較少話或是異性同學交流有些抗拒，但因為其他有較活潑的組員才漸漸融入團隊，印象最深刻的是組員們看到自己怕熱而想辦法幫自己涼快一點覺得很<u>驚喜和感動</u>，對服務學習印象最深刻的是餵養羊、牛等動物，還有晚上在幫助農家準備晚餐時對烹飪產生興趣，也多次向老師表達希望開設相關課程，但由於課程

場地安排困難所以還沒有安排廚藝課程。

- 今年爭取想要留在領袖班的理由：107 年開始由領袖班幹部籌備成果發表會是和之前前最大的不同，自己因被其他組員推派為幹部，所以想要增進自己的領導能力也覺得自己有種想要好好完成事情的使命感故今年爭取想留在領袖班。

訪談人基本資料

性別：男 年齡：15 歲

現在班別：領袖班幹部 參加過之班別：青春期、領袖班

參加年分：101 年、105-108 年 (共 5 年)

訪談內容記錄

- 每年都回來上課的原因：家長說哥哥都在這，不如就繼續上吧，本人無排斥。
- 青春課程的印象：對授課式的課程較沒印象因為主題太廣泛，職涯課程最有興趣的是程式設計或是手機應用程式設計等相關的課程。
- 領袖班課程較印象深刻的是暑假至新竹幫助青農，與團隊一起設計闖關活動至安養院陪伴老人及教會有安排當地新二代互動，因為身分相近所以比較沒有距離感。
- 爭取參加今年領袖班的原因：申請大學需要志工時數、有朋友在這裡覺得有歸屬感且去年暑期活動和其他學員有合作及覺得有目標可以讓自己完成很開心。
- 對未來的課程有些期待：希望能在領導能力中突破自我，希望增進的方式是主動聆聽團隊成員的想法並予以整合，成為凝聚團隊並獲得團隊成員信任的領導者。
- 在學校也積極爭取參加機器人比賽，運用在這學到的溝通能力在成員背景多元的團隊中交流想法與學習。

訪談人基本資料

性別：女 年齡：12 歲

現在班別：青春期 參加過之班別：戲劇班初階班/進階班、青春期

參加年分：106-108 年 (共 3 年)

訪談內容記錄

- 來上戲劇班的緣由及印象最深刻的部分：家長推薦參加，本人從網路看到課程相關照片覺得很有趣，所以來參加戲劇班。上課中覺得玩遊戲（肢體表達及與同儕合作）很有趣，另外覺得能交到很多朋友很快樂，戲劇成果發表會是呈現印度恆河神話故事，自己是負責製作表達河水流動的道具並和同學們合作呈現河水流動的效果（印象較模糊，由老師引導想起）。
- 對於升班的看法（戲劇班到青春期）：意願不太高，覺得戲劇班比較好玩，對青春課程較印象深刻的部分為到 C 公司商旅參觀（職涯課程），能看到從沒見過的事物很新奇，對體驗性及在戶外的課程較有興趣。
- 對未來職涯的想像：在參訪 C 公司商旅後，對烹飪很有興趣，不過還沒確定是否為未來職業選擇，所以希望能繼續透過職涯課程學習到實用的技能。
- 留下的原因：因為有親戚在這也有來上課交到好朋友，另外對暑期的體驗學習課程有戶外活動的課程較喜歡，也因為每年課程都不同所以想一直留在這。

訪談人基本資料

性別：女 身分：職涯探索講師

訪談內容記錄

- 請問您前幾年有擔任過講師嗎，想請教您的心得及當初想來當講師的動機：無，接到 E 基金會的委託才第一次擔任講師。
- 想讓小朋友學會的觀念：認識憂鬱症、CPR 及 AED。
- 如果讓專員您預估一下上三小時的課程收穫換算成金錢大約價值多少?有沒有超過 3 小時的講師費?無，與平常的工作差不多，沒有特別有收穫的部分。

(三) 親子金融理財課程訪談紀錄

1. 親子金融理財課程上午場次講師訪談紀錄

訪談人基本資料
性別：女 身分：親子金融理財課程上午場次之講師 授課年分：106-108 年 (共 3 年)
訪談內容記錄
<ul style="list-style-type: none"> ● 請問您前幾年有擔任過講師嗎，想請教您的心得及當初想來當講師的動機：是的，前幾年就有擔任過講師，因為自己也是偏鄉孩子，希望能讓小朋友認識物權的概念，也就是區分什麼是想要的東西，什麼是需要東西，進而讓小朋友知道得到想要的東西前是可以先做規劃的，然後依照規劃一步步取得資源進而取得想要的東西。例如當 youtuber 需要購買攝影器材，要先想用什麼方法買到攝影器材還要想怎麼增進拍攝和剪輯的技術。讓小朋友有規劃的概念後希望小朋友能不因環境而限制自己的夢想。 ● 想讓小朋友學會的金融理財觀念：除了第一題回答的物權概念及事先做理財規劃，還希望再確認想買的東西之後能夠多方比價，養成購買東西前停下來仔細再想清楚自己到底想不想要這個東西，最後還希望孩子能知道自己平常的花費，就算不是用自己的零用錢買的東西也希望記下來。 ● 如果讓專員您預估一下上三小時的課程收穫換算成金錢大約價值多少?有沒有超過 3 小時的講師費?E 基金會的課程對專員來說跟其他由她負責教授的課程很不一樣，因為她可以從中獲得滿滿幫助孩子學會理財觀念後的成就感，<u>成就感大概持續一個多禮拜(衰退因子)</u>，雖然對於課程及教學經驗的累積沒有明顯的進步，但此堂課對她來說是獨特的<u>(無謂因子：沒有這堂課不會這麼有成就感，而這個成就感只有這堂課才這麼多)</u>，所以她願意花費更多的時間與心力準備教材，例如親自準備在課堂中給小朋友的獎品，最後，金錢的價值對她來說有點難計算，但她覺得這堂課給她的<u>效益是三小時的講師費加上車馬費的十倍。</u>

2. 親子金融理財課程下午場次講師訪談紀錄

訪談人基本資料
性別：男 身分：親子金融理財課程下午場次之講師 授課年分：107-108 年 (共 2 年)
訪談內容記錄
<ul style="list-style-type: none"> ● 請問您前幾年有擔任過講師嗎，想請教您的心得及當初想來當講師的動機：有的，前一年開始擔任講師。當初來的緣由是下屬牽線且跟本人代的教育推廣部門業務相關，故承接講師之職務。 ● 想讓小朋友學會的金融理財觀念：強調保險及壽險的意義及功能，讓小朋友了解爸媽買的壽險內容有什麼。

- 如果讓專員您預估一下上三小時的課程收穫換算成金錢大約價值多少?有沒有超過3小時的講師費? 有超過3個小時的講師費，因為從跟小朋友的互動及學習成果中得到成就感，且擔任講師是志工而不是工作所逼，但此堂課對他來說是獨特的，因為還有學員的家長參與並給予高度評價(無謂因子：沒有這堂課不會這麼有成就感，而這個成就感只有這堂課才這麼多)，最後，金錢的價值對她來說有點難計算，但她覺得這堂課給她的效益是三小時的講師費加上車馬費的三倍。

3. 學員家長訪談紀錄

訪談人基本資料

性別：女 身分：青春期學員家長
 參加過之班別：親子金融理財課程 (107年開辦)
 參加年分：107-108年 (共2年)

訪談內容記錄

- 孩子來上課的緣由及期望孩子學到什麼：覺得孩子在家裡太無聊，想讓他學習才藝，透過朋友介紹得知E基金會有開辦相關課程；希望孩子能學習到生活上能用得到的技能並學習社交技巧與團體生活。
- 孩子來上課之後的改變：原本看不出來有鮮明的個性，來上課之後變得很穩重，例如能自己整理學校上課要用的事務，不讓自己擔心，除此之外孩子也變得很勇敢大方，例如之前義賣會表演薩克斯風、能獨自外出和說出之前不敢表達的想法。
- 孩子上課後親子互動模式的改變：孩子會和自己分享更多想法，自己也覺得孩子變得很懂事，會主動幫忙分擔家務並主動規劃時間去執行；孩子在上過職涯探索課程過後對烹飪及烘焙很感興趣，除了讓孩子到烘焙教室上課外，自己也會和孩子一起準備三餐，孩子在過程中一直展現很有興趣的樣子，到現在能獨自完成餐點的準備，所以自己有更多時間可以外出。
- 與其他家人的互動：之前孩子是學習小提琴但因為家裡沒有人陪伴，然而後來爺爺學習薩克斯風，所以孩子受爺爺影響而學習薩克斯風，家裡其他成員也能用其他樂器伴奏，現在每周有固定時間全家人一起彈奏樂器。
- 理財課程後自己和孩子的改變和運用：從四年級開始一個月給予孩子200-300元的零用金，上完理財課程後覺得孩子開始有儲蓄概念，也能辨別想要及需要的差別，孩子上完理財課後每月儲蓄的金額越來越多，能買得起金額較高的商品，自己在第一年上完理財課也幫孩子成立郵局帳戶，也規定孩子必須每月記帳才有零用錢和讓孩子自行保管存簿和陪伴孩子去郵局存款。

附件二 影響力地圖

戲劇班課程影響力地圖

戲劇班課程			
	成果	前測問題設計	後測問題設計
青春 期班 學員	對爸媽家鄉的了解	<ul style="list-style-type: none"> 我想要多瞭解爸媽的家鄉，多知道一些爸媽長大地方的故事 	<ul style="list-style-type: none"> 我瞭解爸媽的家鄉，知道一些爸媽長大地方的故事
	表演力	<ul style="list-style-type: none"> 我喜歡上台表演或說話 我喜歡跳舞或運動 	<ul style="list-style-type: none"> 我喜歡上台表演或說話 我喜歡跳舞或運動
	人際互動與溝通技巧	<ul style="list-style-type: none"> 我喜歡跟別人聊天 我喜歡交朋友 在學校，跟同學相處的時候，我蠻會跟同學聊天的 我常常和同學一起打球、打掃環境、參加活動或比賽。 	<ul style="list-style-type: none"> 我喜歡跟別人聊天 我喜歡交朋友 在學校，跟同學相處的時候，我蠻會跟同學聊天的 我常常和同學一起打球、打掃環境、參加活動或比賽。
	創意	<ul style="list-style-type: none"> 和同學們一起相處時，我常覺得自己和他們有不一樣的想法 	<ul style="list-style-type: none"> 和同學們一起相處時，我常覺得自己和他們有不一樣的想法
	好奇心	<ul style="list-style-type: none"> 我遇到不懂的事，會想問爸爸媽媽或問老師 	<ul style="list-style-type: none"> 我遇到不懂的事，會想問爸爸媽媽或問老師
	勇敢	<ul style="list-style-type: none"> 我第一次到學校或新的地方，不會太害怕，敢跟不認識的人或同學說話 	<ul style="list-style-type: none"> 我第一次到學校或新的地方，不會太害怕 我第一次到學校或新的地方，敢跟不認識的人或同學說話
	自信心	<ul style="list-style-type: none"> 我有把握自己可以做一些家事或自己寫完功課 	<ul style="list-style-type: none"> 我有把握自己可以做一些家事或自己寫完功課
	規劃與安排事物的能力（進階班）	<ul style="list-style-type: none"> 我能自己安排做暑假作業的進度或是準備期末考的進度 	<ul style="list-style-type: none"> 我能自己安排做暑假作業的進度或是準備期末考的進度
	解決問題的能力（進階班）	<ul style="list-style-type: none"> 我面對沒碰過的事能夠一步步處理應付 	<ul style="list-style-type: none"> 我面對沒碰過的事能夠一步步處理應付
	確認成果發生	<ul style="list-style-type: none"> 無 	<ul style="list-style-type: none"> 在今年的戲劇班課程，我增加了以下哪幾項能力：敢上台表演、交到新朋友、創意、自己把事情做好 我以後應該可以把以上勾選的能力運用在生活中或其他活動中。 如果今年沒有參加培力課程，我可能就學不到以上勾選的能力。 我認為參與戲劇班學到的東西，跟參加哪個才藝課的感覺差不多
	因為成果發表而獲得快樂	<ul style="list-style-type: none"> 無 	<ul style="list-style-type: none"> 完成這次成果發表，我覺得自己很棒。 如果今天沒有參加成果發表，就沒辦法有這麼棒的感覺。 這種覺得自己很棒的感覺，應該可以維持天。 我覺得自己很棒的感覺與參加_____活動差不多。（打球獲勝、才藝比賽得獎、學校考試滿分、遊戲破關、學會新知識） 這種自己很棒的感覺，大概值得獲得什麼獎品？（吃一頓大餐、看一場電影、新的書包、新的鉛筆盒）

(二) 培力課程影響力地圖

青春期學員影響力地圖

成果描述	指標	前測問題設計	後測問題設計
職涯探索	對醫護人員職業的了解	<ul style="list-style-type: none"> 在上職涯探索課前，我_____醫護人員等相關職業 	<ul style="list-style-type: none"> 在上過職涯探索課後，我_____醫護人員等相關職業
特殊技能培養	對 CPR 的了解	<ul style="list-style-type: none"> 在上職涯探索課前，我_____心肺復甦術 (CPR) 在上職涯探索課前，我_____心肺復甦術 (CPR) 的實際操作方式 	<ul style="list-style-type: none"> 在上過職涯探索課後，我_____心肺復甦術 (CPR) 在上過職涯探索課後，我_____心肺復甦術 (CPR) 的實際操作方式
	對 AED 的了解	<ul style="list-style-type: none"> 在上職涯探索課前，我_____自動體外心臟除顫器 (AED) 在上職涯探索課前，我_____自動體外心臟除顫器 (AED) 的實際操作方式 	<ul style="list-style-type: none"> 在上過職涯探索課後，我_____自動體外心臟除顫器 (AED) 在上過職涯探索課後，我_____自動體外心臟除顫器 (AED) 的實際操作方式
七大能力	勇敢	<ul style="list-style-type: none"> 我到一個新的環境，會試著主動去認識人並成為朋友。 即使一再遭遇挫折、困難，我還是會繼續努力嘗試。 	<ul style="list-style-type: none"> 我到一個新的環境，會試著主動去認識人並成為朋友。 即使一再遭遇挫折、困難，我還是會繼續努力嘗試。
	人際互動與溝通技巧	<ul style="list-style-type: none"> 我在學校常主動跟同學聊天。 我常常和同學一起打球、打掃環境、參加活動或比賽。 	<ul style="list-style-type: none"> 我在學校常主動跟同學聊天。 我常常和同學一起打球、打掃環境、參加活動或比賽。
	創意	<ul style="list-style-type: none"> 我常會想到新的點子或方法處理事情，或是問出不同角度的問題。 在面對新的事物或是要解決新的問題時，我會有自己獨特的想法。 	<ul style="list-style-type: none"> 我常會想到新的點子或方法處理事情，或是問出不同角度的問題。 在面對新的事物或是要解決新的問題時，我會有自己獨特的想法。
	好奇心	<ul style="list-style-type: none"> 我遇到不懂的事，會想問爸爸媽媽或問老師 	<ul style="list-style-type: none"> 我遇到不懂的事，會想問爸爸媽媽或問老師
	規劃與安排事物的能力	<ul style="list-style-type: none"> 我能有計劃的逐步解決問題。 	<ul style="list-style-type: none"> 我能有計劃的逐步解決問題。
	解決問題的能力	<ul style="list-style-type: none"> 我能針對問題找到有效的解決方式。 面對一個新的挑戰，我會從過去處理過的類似經驗找出解決辦法。 	<ul style="list-style-type: none"> 我能針對問題找到有效的解決方式。 面對一個新的挑戰，我會從過去處理過的類似經驗找出解決辦法。
	自信心	<ul style="list-style-type: none"> 跟周圍同學比較，我覺得我有自己的優點。 	<ul style="list-style-type: none"> 跟周圍同學比較，我覺得我有自己的優點。
文化了解	對生長地區(萬華)的了解	<ul style="list-style-type: none"> 我在上課前就對萬華地區的發展歷史有些了解。 	<ul style="list-style-type: none"> 我在上課後對萬華地區的發展歷史有些了解。
確認成果發生	增加何種能力是否學以致用從何而得無謂因子	<ul style="list-style-type: none"> 無 	<ul style="list-style-type: none"> 在今年的培力課程，我增加了以下哪幾項能力：勇敢、人際互動與溝通技巧、創意、規劃與安排事務的能力、解決問題能力、自信心、專業技能 我以後應該可以把以上勾選的能力運用在生活中或其他活動中。 如果今年沒有參加培力課程，我可能就學不到以上勾選的能力。 我從培力課程，例如：親子金融理財課程、職能探索...等課程，學習到以上勾選的能力。 我從暑假的工作坊學習到以上勾選的能力。 我從愛心義賣會學習到以上勾選的能力。
因為成果發表而獲得個人成就感		<ul style="list-style-type: none"> 無 	<ul style="list-style-type: none"> 完成這次成果發表，我感到有成就感。 如果今天沒有參加成果發表，我就得不到類似的成就感。 我覺得這種成就感，應該可以維持_____天。 對於這次成果發表的成就感，我認為價值約新台幣_____元。 我覺得自己很棒的感覺與參加_____活動差不多。(打球獲勝、才藝比賽得獎、學校考試滿分、遊戲破關、學會新知識)

領袖班種志工影響力地圖

成果描述	指標	前測問題設計	後測問題設計
職涯探索	對醫護人員職業的了解	<ul style="list-style-type: none"> 在上職涯探索課前，我_____醫護人員等相關職業 	<ul style="list-style-type: none"> 在上過職涯探索課後，我_____醫護人員等相關職業
特殊技能培養	對 CPR 的了解	<ul style="list-style-type: none"> 在上職涯探索課前，我_____心肺復甦術(CPR) 在上職涯探索課前，我_____心肺復甦術(CPR)的實際操作方式 	<ul style="list-style-type: none"> 在上過職涯探索課後，我_____心肺復甦術(CPR) 在上過職涯探索課後，我_____心肺復甦術(CPR)的實際操作方式
	對 AED 的了解	<ul style="list-style-type: none"> 在上職涯探索課前，我_____自動體外心臟除顫器(AED) 在上職涯探索課前，我_____自動體外心臟除顫器(AED)的實際操作方式 	<ul style="list-style-type: none"> 在上過職涯探索課後，我_____自動體外心臟除顫器(AED) 在上過職涯探索課後，我_____自動體外心臟除顫器(AED)的實際操作方式
七大能力	勇敢	<ul style="list-style-type: none"> 我到一個新的環境，會試著主動去認識人並成為朋友。 我面對新的挑戰或未知的環境，敢嘗試接觸。 即使一再遭遇挫折、困難，我還是會繼續努力嘗試。 	<ul style="list-style-type: none"> 我到一個新的環境，會試著主動去認識人並成為朋友。 我面對新的挑戰或未知的環境，敢嘗試接觸。 即使一再遭遇挫折、困難，我還是會繼續努力嘗試。
	人際互動與溝通技巧	<ul style="list-style-type: none"> 我在學校常主動跟同學聊天。 我常常和同學一起打球、打掃環境、參加活動或比賽。 	<ul style="list-style-type: none"> 我在學校常主動跟同學聊天。 我常常和同學一起打球、打掃環境、參加活動或比賽。
	創意	<ul style="list-style-type: none"> 我常會想到新的點子或方法處理事情，或是問出不同角度的問題。 在面對新的事物或是要解決新的問題時，我會有自己獨特的想法。 	<ul style="list-style-type: none"> 我常會想到新的點子或方法處理事情，或是問出不同角度的問題。 在面對新的事物或是要解決新的問題時，我會有自己獨特的想法。
	規劃與安排事物的能力	<ul style="list-style-type: none"> 我能有計劃的逐步解決問題。 	<ul style="list-style-type: none"> 我能有計劃的逐步解決問題。
	解決問題的能力	<ul style="list-style-type: none"> 我能針對問題找到有效的解決方式。 面對一個新的挑戰，我會從過去處理過的類似經驗找出解決辦法。 	<ul style="list-style-type: none"> 我能針對問題找到有效的解決方式。 面對一個新的挑戰，我會從過去處理過的類似經驗找出解決辦法。
	自信心	<ul style="list-style-type: none"> 跟周圍同學比較，我覺得我有自己的優點。 	<ul style="list-style-type: none"> 跟周圍同學比較，我覺得我有自己的優點。
	領導能力	<ul style="list-style-type: none"> 我相信自己有能力帶領團隊完成任務。 我在面對各種不同的選擇時，可以很快地想清楚後就做個決定。 在面對團體中有各種不同意見時，我能勇敢地做出最後決定。 	<ul style="list-style-type: none"> 我相信自己有能力帶領團隊完成任務。 我在面對各種不同的選擇時，可以很快地想清楚後就做個決定。 在面對團體中有各種不同意見時，我能勇敢地做出最後決定。
團隊協作能力	團隊協作能力	<ul style="list-style-type: none"> 無 	<ul style="list-style-type: none"> 我會和領袖班夥伴一起討論成果發表分工及合作。
文化了解	對生長地區(萬華)的了解	<ul style="list-style-type: none"> 我在上課前就對萬華地區的發展歷史有些了解。 	<ul style="list-style-type: none"> 我在上課後對萬華地區的發展歷史有些了解。
確認成果發生	增加何種能力是否學以致用從何而得無謂因子	<ul style="list-style-type: none"> 無 	<ul style="list-style-type: none"> 在今年的培力課程，我增加了以下哪幾項能力：專業技能、七大能力、團隊協作能力 我以後應該可以把以上勾選的能力運用在生活中或其他活動中。 如果今年沒有參加培力課程，我可能就學不到以上勾選的能力。 我從培力課程，例如：親子金融理財課程、職能探索...等課程，學習到以上勾選的能力。 我從暑假的工作坊學習到以上勾選的能力。 我從愛心義賣會學習到以上勾選的能力。
因為成果發表而獲得個人成就感		<ul style="list-style-type: none"> 無 	<ul style="list-style-type: none"> 完成這次成果發表，我感到有成就感。 如果今天沒有籌備成果發表，我就得不到類似的成就感。 我覺得這種成就感，應該可以維持_____天。 對於這次成果發表的成就感，我認為價值約新台幣_____元。 我覺得自己很棒的感觉與參加_____活動差不多。(打球獲勝、才藝比賽得獎、學校考試滿分、遊戲破關、學會新知識)

附件三 問卷填答結果

(一) 戲劇班課程問卷填答結果

問卷題目設計依照課程內容分為個能力指標及個面向的題目確保戲劇班初階班課程對利害關係人產生影響，問卷的衡量尺度為李克特五點量表，表 7-3-1~7-3-6 為各利害關係人之問卷填答情況。

表 7-3-1：戲劇班初階班課程後測問卷學員填答情況之一²²

		我了解爸媽 小時候長大 地方的故事	我喜歡上台 表演或說話	我喜歡跳舞 或運動	我喜歡跟別 人聊天	我喜歡交朋 友	在學校，跟 同學相處的 時候，我蠻 會跟同學聊 天的
前測	平均	4.77	3.38	4.62	4.00	4.31	4.23
	標準差	0.60	1.26	0.65	1.00	0.75	1.01
後測	平均	4.09	3.73	3.82	4.73	4.73	4.18
	標準差	1.04	1.10	1.08	0.47	0.47	0.98

表 7-3-2：戲劇班初階班課程後測問卷學員填答情況之二²³

		我能和同 學一起打 球、打掃 環境、參 加比賽... 等	和同學們 一起相處 時，我常 覺得自己 和他們有 不一樣的 想法	我遇到不 知道的 事，會想 問爸爸媽 媽或老師	我第一次 上學或到 沒去過的 地方時， 不會覺得 太害怕	我第一次上 學或到沒去 過的地方 時，我敢跟 不認識的人 或同學說話	我有把 握自己 可以做 一些家 事或自 己寫完 功課	我可以把 以上學到 的能力運 用在生活 中或其他 活動
前測	平均	4.08	3.92	4.77	3.38	3.38	4.77	N/A
	標準差	1.12	0.95	0.60	1.50	1.50	0.44	N/A
後測	平均	4.09	4.18	4.36	4.18	4.18	4.27	4.18
	標準差	1.22	0.87	0.92	1.08	0.87	1.27	0.98

²² 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

²³ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

表 7-3-3：戲劇班進階班課程後測問卷學員填答情況之一²⁴

		我了解爸媽小時候長大地方的故事	我喜歡上台表演或說話	我喜歡跳舞或運動	我喜歡跟別人聊天	我喜歡交朋友	在學校，跟同學相處的時候，我蠻會跟同學聊天的	我能和同學一起打球、打掃環境、參加比賽...等	和同學們一起相處時，我常覺得自己和他們有不一樣的想法
前測	平均	4.20	3.30	4.00	3.90	4.30	4.20	4.20	3.80
	標準差	0.92	1.70	1.16	1.20	0.95	1.03	0.79	0.92
後測	平均	3.42	3.42	3.92	3.92	4.17	4.08	3.58	3.42
	標準差	0.90	1.00	1.00	1.08	1.03	1.00	1.17	1.08

表 7-3-4：戲劇班進階班課程後測問卷學員填答情況之二²⁵

		我遇到不知道的事，會想問爸爸媽媽或老師	我第一次上學或到沒去過的地方時，不會覺得太害怕	我第一次上學或到沒去過的地方時，我敢跟不認識的人或同學說話	我有把握自己可以做一些家事或自己寫完功課	我能自己安排做暑假作業的進度或是準備期末考的進度	我面對沒碰過的事，能夠一步一步處理應付	我可以把以上學到的能力運用在生活中或其他活動
前測	平均	4.10	3.30	3.30	3.90	3.80	3.30	N/A
	標準差	0.88	1.06	1.06	1.10	1.14	0.68	N/A
後測	平均	4.00	3.25	3.33	3.92	3.83	2.67	2.75
	標準差	0.95	0.87	0.89	1.08	1.19	0.89	0.87

表 7-3-5：戲劇班初階班及進階班前測及後測狀態差異之一²⁶

成果		我了解爸媽小時候長大地方的故事	我喜歡上台表演或說話	我喜歡跳舞或運動	我喜歡跟別人聊天	我喜歡交朋友	在學校，跟同學相處的時候，我蠻會跟同學聊天的	我能和同學一起打球、打掃環境、參加比賽...等	和同學們一起相處時，我常覺得自己和他們有不一樣的想法
初階班	Z 檢定(後測狀態-前測狀態)	-1.633	-0.816	-1.604	-1.89	-1.633	-0.378	-0.816	-0.577
	p-value	0.102	0.414	0.109	0.059	0.102	0.705	0.414	0.564

²⁴ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

²⁵ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

²⁶ Wilcoxon Signed Ranks Test

	(後測狀態-前測狀態)								
	有無統計上差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
進階班	Z檢定(後測狀態-前測狀態)	-1.994	-1.3	-0.414	-0.276	-0.849	-0.756	-1.807	0
	p-value (後測狀態-前測狀態)	0.046	0.194	0.679	0.783	0.396	0.45	0.071	1
	有無統計上差異	有顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

表 7-3-6：戲劇班初階班及進階班前測及後測狀態差異之二²⁷

成果	我遇到不知道的事，會想問爸爸媽媽或老師	我第一次上學或到沒去過的地方時，不會覺得太害怕	我第一次上學或到沒去過的地方時，我敢跟不認識的人或同學說話	我有把握自己可以做一些家事或自己寫完功課	我能自己安排做暑假作業的進度或是準備期末考的進度	我面對沒碰過的事，能夠一步一步處理應付	
初階班	Z檢定(後測狀態-前測狀態)	-0.756	-1.069	-0.513	-1.604	N/A	N/A
	p-value (後測狀態-前測狀態)	0.45	0.285	0.608	0.109	N/A	N/A
	有無統計上差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	N/A	N/A
進階班	Z檢定(後測狀態-前測狀態)	-0.849	-0.351	0	-0.531	-0.816	-0.577
	p-value (後測狀態-前測狀態)	0.396	0.725	1	0.595	0.414	0.564
	有無統計上差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

²⁷ Wilcoxon Signed Ranks Test

(二) 培力課程問卷填答結果

問卷題目設計依照課程內容分為 7 個能力指標及 4 個面向的題目確保新二代多元培力課程對利害關係人產生影響，問卷的衡量尺度為李克特五點量表，表 7-3-7~7-3-12 為各利害關係人之問卷填答情況。

表 7-3-7：領袖班種子志工課程前測及後測問卷學員填答情況之一²⁸

成果	在上過職涯探索課後，我____ 醫護人員等相關職業		在上過職涯探索課後，我____ 心肺復甦術 (CPR)		在上過職涯探索課後，我____ 心肺復甦術(CPR)的實際操作方式		在上過職涯探索課後，我____ 自動體外心臟除顫器 (AED)		在上過職涯探索課後，我____ 自動體外心臟除顫器 (AED) 的實際操作方式			
	前測	平均	2.82	3.50	3.41	2.68	2.64	標準差	0.91	1.01	1.18	1.21
後測	平均	3.92	4.00	4.08	3.77	3.77	標準差	0.64	0.41	0.49	0.83	0.83

表 7-3-8：領袖班種子志工課程前測及後測問卷學員填答情況之二²⁹

成果	我到一個新的環境，會試著主動去認識人並成為朋友		我面對新的挑戰或未知的環境，敢嘗試接觸		我在學校常主動跟同學聊天		我常常和同學一起打球、打掃環境、參加活動或比賽		我常會想到新的點子或方法處理事情，或是問出不同角度的問題		在面對新的事物或是要解決新的問題時，我會有自己的獨特想法		我能有計劃地逐步解決問題		我能針對問題找到有效的解決方式			
	前測	平均	4.00	4.23	4.23	4.05	4.00	3.95	3.68	3.86	標準差	0.82	0.87	0.81	1.00	0.44	0.58	0.95
後測	平均	3.82	3.89	4.00	3.83	3.67	3.78	3.50	3.78	標準差	0.81	0.96	0.84	1.15	1.03	0.88	0.92	0.55

表 7-3-9：領袖班種子志工課程前測及後測問卷學員填答情況之三³⁰

成果	即使一再遭遇挫折、困難	面對一個新的挑戰，我	跟周圍同學比較，我覺	我在面對各種不同的選	在面對團體中有各種不	我在上課後對萬華地區	我會和其他領袖班夥伴
----	-------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

²⁸ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

²⁹ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

³⁰ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

		難，我還是會繼續努力嘗試	會從以前處理過的類似經驗找出解決辦法	得我有自己的優點	擇時，可以很快地想清楚後就做個決定	同意見時，我能勇敢做出最後決定	的發展歷史有些了解	一起討論成果發表的分工及合作
前測	平均	4.14	4.41	4.27	3.64	3.73	3.14	N/A
	標準差	0.77	0.50	0.77	0.79	0.83	0.94	N/A
後測	平均	3.78	3.89	4.00	3.50	3.61	3.39	4.00
	標準差	0.88	0.90	0.84	0.99	1.04	1.04	0.77

表 7-3-10：青春期學員課程前測及後測問卷學員填答情況之一³¹

成果		在上過職涯探索課後，我____醫護人員等相關職業	在上過職涯探索課後，我____心肺復甦術 (CPR)	在上過職涯探索課後，我____心肺復甦術(CPR)的實際操作方式	在上過職涯探索課後，我____自動體外心臟除顫器 (AED)	在上過職涯探索課後，我____自動體外心臟除顫器 (AED) 的實際操作方式
前測	平均	3.23	4.00	3.46	3.38	3.00
	標準差	1.01	0.71	1.05	0.96	1.08
後測	平均	3.93	3.93	3.86	3.93	3.93
	標準差	0.73	0.83	0.77	0.83	1.14

表 7-3-11：青春期學員課程前測及後測問卷學員填答情況之二³²

成果		我到一個新的環境，會試著主動去認識人並成為朋友	我面對新的挑戰或未知的環境，敢嘗試接觸	我在學校常主動跟同學聊天	我常常和同學一起打球、打掃環境、參加活動或比賽	我常會想到新的點子或方法處理事情，或是問出不同角度的問題	在面對新的事物或是要解決新的問題時，我會有自己的獨特想法
前測	平均	3.85	4.00	4.08	3.85	4.00	3.62
	標準差	0.99	1.08	1.19	1.07	1.08	1.33
後測	平均	3.89	4.00	4.05	3.89	3.95	3.63
	標準差	0.81	0.88	0.97	0.99	0.97	1.01

表 7-3-12：青春期學員課程前測及後測問卷學員填答情況之三³³

成果		我能有計劃地逐步解決問題	我能針對問題找到有效的解決方式	即使一再遭遇挫折、困難，我還是會繼續努力嘗試	面對一個新的挑戰，我會從以前處理過的類似經驗	跟周圍同學比較，我覺得我有自己的優點	我在上課後對萬華地區的發展歷史有些了解
----	--	--------------	-----------------	------------------------	------------------------	--------------------	---------------------

³¹ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

³² 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

³³ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。

				試	驗找出解決		
				驗	辦法		
前測	平均	3.54	3.69	4.00	3.92	3.85	2.77
	標準差	1.05	0.95	1.00	1.04	0.90	1.30
後測	平均	3.63	3.89	3.84	4.00	4.05	3.84
	標準差	0.76	0.99	0.90	0.88	0.97	1.02

表 7-3-13: 領袖班及青春期班前測及後測狀態差異之一³⁴

成果		對醫護人員職涯的了解	了解心肺復甦術及操作方式	了解自動體外心臟除顫器及操作方式
領袖班種子志工	Z 檢定(後測狀態 - 前測狀態)	-2.699	-1.549	-1.838
	p-value (後測狀態 - 前測狀態)	.007	.121	.066
	有無統計上差異	有顯著差異	無顯著差異	有顯著差異
青春期班學員	Z 檢定(後測狀態 - 前測狀態)	-2.53	-1.51	-2.40
	p-value (後測狀態 - 前測狀態)	0.011	0.131	0.016
	有無統計上差異	有顯著差異	無顯著差異	有顯著差異

表 7-3-14: 領袖班及青春期班前測及後測狀態差異之二³⁵

成果		決策力		冒險力		社群力	
		我在面對各種不同的選擇時，可以很快地想清楚後就做個決定	在面對團體中有各種不同意見時，我能勇敢做出最後決定	我到一個新的環境，會試著主動去認識人並成為朋友	即使一再遭遇挫折、困難，我還是會繼續努力嘗試	我在學校常主動跟同學聊天的	我常常和同學一起打球、打掃環境、參加活動或比賽
領袖班種子志工	Z 檢定(後測狀態 - 前測狀態)	-.144	-.277	-1.000	-.811	-.879	.000
	p-value(後測狀態 - 前測狀態)	0.885	0.782	0.317	0.417	0.38	1
	有無統計上差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
青春期	Z 檢定(後測狀態 - 前測狀態)	N/A	N/A	-1.00	-1.00	-1.52	-1.52

³⁴ Wilcoxon Signed Ranks Test Based on negative ranks.

³⁵ Wilcoxon Signed Ranks Test Based on negative ranks.

班 學 員	p-value(後 測狀態-前 測狀態)	N/A	N/A	0.317	0.317	0.129	0.129
	有無統計 上差異	N/A	N/A	無顯著差異	無顯著差異	無顯著 差異	無顯著差異

表 7-3-15：領袖班及青春期班前測及後測狀態差異之三³⁶

成果		創造力	知識力	連結力	問題解 決力	對萬華地區 的了解	
		我常會想到新的 點子或方法處理 事情，或是問出 不同角度的問題 (後測) -	在面對新的事物 或是要解決新的 問題時，我會有 自己獨特的想法 (後測) -	我能針對 問題找到 有效的解 決方式	我遇到不懂 的事，會想 計爸爸媽媽 或問老師	我能有 計劃地 逐步解 決問題	我在上課後 對萬華地區 的發展歷史 有些了解
領 袖 班 種 子 志 工	Z檢定(後 測狀態-前 測狀態)	-1.265	-0.707	-0.378	N/A	.000	-1.610
	p-value (後測狀 態-前測 狀態)	0.206	0.48	0.705	N/A	1	0.107
	有無統計 上差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差 異	N/A	無顯著 差異	無顯著差異
青 春 期 班 學 員	Z檢定(後 測狀態-前 測狀態)	-1.89	-1.34	-2.07	-0.28	-1.67	-2.57
	p-value (後測狀 態-前測 狀態)	0.059	0.18	0.038	0.783	0.096	0.01
	有無統計 上差異	有顯著差異	無顯著差異	有顯著差 異	無顯著差異	無顯著 差異	有顯著差異

³⁶ Wilcoxon Signed Ranks Test Based on negative ranks.

(三) 親子金融理財課程問卷填答結果

問卷題目設計依照課程內容分為六個能力指標及兩個面向的題目確保金融理財課程對利害關係人產生影響，問卷的衡量尺度為李克特五點量表，表 7-3-16 為各利害關係人之問卷填答情況。

表 7-3-16：親子金融理財課程後測問卷學員填答情況³⁷

		區分想要還是需要	買東西前會多方比價	懂得規劃儲蓄買到想要的東西	記帳的觀念養成	知道錢放在銀行裡有利息	投資觀念	風險觀念	保險觀念
國中小學學員	平均	4.22	4.33	4.2	3.71	4.31	N/A	N/A	N/A
	標準差	1.0929	0.9977	1.0876	1.3702	1.1816	N/A	N/A	N/A
高中大學學員	平均	4.6	4.0	4.0	2.6	5.0	1.6	2.0	2.6
	標準差	0.4899	1.5492	1.5492	1.0198	0.0000	0.0800	1.0954	0.4899
學員家長	平均	4.4	N/A	4.2	4.2	N/A	N/A	N/A	N/A
	標準差	0.4899	N/A	0.4000	0.4000	N/A	N/A	N/A	N/A

³⁷ 題目皆為李克特五點量表題目，1 為非常不同意，2 為不同意，3 為普通，4 為同意，5 為非常同意。