



CTBC BANK  
中國信託銀行



# 閱讀全壘打·夢想象前行 評估型 SROI 報告

2021 年 10 月

## 感謝

感謝所有參與中國信託閱讀全壘打社會影響力評估專案的利害關係人，投入寶貴的時間提供個人的經驗與看法，成為本專案分析的重要基礎之一。亦感謝青山永續管理顧問股份有限公司的杜育任(Alfred Du)與許若晴(Natasha Hsu)，協助本公司完成閱讀全壘打社會影響力價值分析與評估型 SROI 報告書編寫及製作。

## 目次

報告摘要 .....	1
第一章 閱讀全壘打·夢想象前行 .....	6
第一節 閱讀全壘打活動發起 .....	6
第二節 閱讀全壘打系列活動 .....	7
第二章 利害關係人議合與分類 .....	10
第一節 利害關係人議合 .....	10
第三章 投入、產出與成果 .....	30
第一節 投入與產出 .....	30
第二節 改變與成果 .....	34
第三節 成果指標與成果數量 .....	50
第四章 成果評價 .....	67
第一節 成果評價之步驟 .....	67
第二節 成果評價 .....	70
第五章 利害關係人成果之影響因子 .....	79
第一節 影響因子之決定與流程 .....	79
第六章 SROI 計算與敏感性分析 .....	91
第一節 成果之影響現值 .....	91
第二節 敏感性分析 .....	97
第三節 驗證結果 .....	99
第七章 成果驗證與揭露 .....	100
第一節 結果分析 .....	100
第二節 Be responsive .....	101
第三節 研究風險與專業判斷 .....	104
參考文獻 .....	107
附錄一、訪談題綱及問卷(以活動參與者為例) .....	108

## 表格目錄

表 1、SROI 分析步驟.....	1
表 2、SROI 八大原則.....	2
表 3、五大利害關係人判斷構面.....	14
表 4、閱讀全壘打利害關係人五大構面評分表.....	15
表 5、間接利害關係人判斷.....	17
表 6、利害關係人彙總表.....	21
表 7、閱讀全壘打各活動參與人數(原始統計數量).....	23
表 8、主題書展不重複參觀人數.....	24
表 9、活動參與者子族群分類.....	25
表 10、活動參與者母體數.....	26
表 11、活動參與者外之利害關係人母體數彙總表.....	27
表 12、利害關係人議合人數彙總表.....	28
表 13、閱讀全壘打專案投入資源.....	30
表 14、閱讀全壘打專案產出項目.....	32
表 15、活動參與者成果事件鏈.....	38
表 16、國立公共資訊圖書館成果事件鏈.....	40
表 17、活動合作圖書館成果事件鏈.....	43
表 18、中國信託銀行成果事件鏈.....	44
表 19、中信兄弟棒球隊成果事件鏈.....	45
表 20、中信兄弟棒球隊球星成果事件鏈.....	46
表 21、國立公共資訊圖書館員工成果事件鏈.....	47
表 22、中國信託銀行員工成果事件鏈.....	47
表 23、博客來成果事件鏈.....	48
表 24、其他合作網路書店成果事件鏈.....	48
表 25、活動參與者成果指標.....	51
表 26、活動參與者成果發生率.....	54
表 27、國資圖成果指標與成果發生率.....	55
表 28、合作圖書館成果指標與成果發生率.....	57
表 29、中國信託銀行成果指標與成果發生率.....	58
表 30、中信兄弟棒球隊成果指標與成果發生率.....	59
表 31、中信兄弟棒球隊球星成果指標與成果發生率.....	61
表 32、國資圖員工成果指標與成果發生率.....	62

表 33、中國信託銀行員工成果指標與成果發生率 .....	63
表 34、博客來網路書店成果指標與成果發生率 .....	64
表 35、其他合作網路書店成果指標與成果發生率 .....	65
表 36、活動參與者評價替代物品 .....	70
表 37、活動參與者財務代理變數 .....	73
表 38、活動參與者外之利害關係人財務代理變數 .....	75
表 39、SROI 四大影響力因子 .....	79
表 40、活動參與者影響力因子 .....	81
表 41、國資圖影響力因子 .....	84
表 42、中市圖影響力因子 .....	85
表 43、其他合作圖書館影響力因子 .....	86
表 44、中國信託銀行影響力因子 .....	87
表 45、中信兄弟棒球隊影響力因子 .....	88
表 46、中信兄弟棒球隊球星影響力因子 .....	88
表 47、國資圖員工影響力因子 .....	89
表 48、中國信託銀行員工影響力因子 .....	90
表 49、成果價值計算表 .....	91
表 50、敏感性分析調整項目及內容 .....	97
表 51、成果價值總表 (按利害關係人區分) .....	100
表 52、閱讀全壘打未來發展策略 .....	101
表 53、研究風險與專業判斷 .....	104
表 54、SROI 未來優化方向 .....	105

# 報告摘要

## 專案活動背景與報告編制之目標

本研究由「閱讀全壘打 夢想象前行」專案主辦單位之一中國信託商業銀行股份有限公司（下稱中國信託或中國信託銀行）委託青山永續管理顧問有限公司進行社會投資報酬率（Social Return on Investment, SROI）分析。編制本報告書主要目的係希望瞭解「閱讀全壘打 夢想象前行」專案所產生之社會影響力，藉由 SROI 分析建議，調整及優化專案，藉此擴大專案影響力及產生之社會價值。

本報告書透過觀察、訪談及問卷調查方式，盤點此專案內容對於相關利害關係人產生的影響和變化，相關分析資料提供內部專案管理與參考使用，以提升專案效益與影響。

## 研究方法

本研究採用社會投資報酬率方法學（Social Return On Investment, SROI）進行評估型研究與衡量，此份報告研究分析架構依循英國官方所發表之「A Guide to Social Return on Investment」（2012 年修訂版本，後續簡稱為「SROI」指引）與相關補充指引。依據評估期間的利害關係人訪談實際資料，據此期間利害關係人之改變與影響，作為該專案社會影響力的評估基礎。

我們依據 SROI 的指引設計研究分析的步驟，說明如下：

表 1、SROI 分析步驟

SROI 分析步驟	說明
1. 確定範圍與利害關係人	建立報告範圍並盤點利害關係人
2. 描繪成果	透過與利害關係人議合，盤點出專案活動對其所產生之影響與改變
3. 證明成果並賦予價值	設計指標以辨認影響與改變是否確實發生，並再次透過與利害關係人議合，挑選適切的財務代理變數衡量影響與改變
4. 建立影響	透過四大影響力因子調整影響與改變之價值
5. 計算價值	以折現率計算出影響力淨現值，並計算出 SROI 比率
6. 揭露及管理	再次向利害關係人確認衡量結果與 SROI 比率，並於報告中揭露最終結果

## 研究限制與風險

在SROI架構下，我們將抽象或敘事性非量化指標加以定價，並且藉由假設之變因作為調整因子（如無謂因子、衰減因子等），其價值的產生源自於利害關係人的感受，並非傳統的預測財務分析模型。因此，本報告所計算出社會投資報酬數字不適合與不同專案性質的SROI數值加以比較。鑑於上述原因，除了SROI結果外，我們必須負責的公開SROI報告書，以公開方式說明其結果及計算演繹過程，並列示過程中的各項假設與敏感性分析，期待報告的使用者能透過完整資訊瞭解本活動及其社會價值，作為活動管理、極大化社會價值等決策判斷依據。

此外，我們在研究過程中遵循SROI的八大原則，以下說明研究限制與可能風險的情況：

表2、SROI八大原則

SROI 原則	研究限制與風險	對 SROI 結果可能影響與風險	因應方式
利害關係人參與	利害關係人中參加者族群母體龐大，客觀上無法準確計算各子族群人數。	低估/高估	藉由統計科學方式，以發放問卷及訪談議合的結果，計算各子族群所佔比例，以此推估各子族群人數，並於敏感性分析時調整。
瞭解改變	因為本研究中參加者之母體較為龐大，客觀上並無法針對每一位利害關係人加以調查，必須仰賴統計科學彙整調查結果，推估利害關係人族群的改變。	低估/高估	在先期調查中參考相關文獻，並在重大性與不誇大原則下，利用統計方法推估結論；議合方式採用多階段進行，提升調查的信心程度，藉由更充分的瞭解與科學方法推估，降低可能的調查偏誤。

SROI 原則	研究限制與風險	對 SROI 結果可能影響與風險	因應方式
為重要的事物評價	利害關係人之價值觀與背景不同，對於成果的價值有不同的評價。	低估/高估	因利害關係人眾多，我們利用加權平均方式，加以彙整相同子族群的利害關係人之價值觀。針對極端值，我們仍會加以瞭解其發生的原因與該利害關係人的價值判斷。
只應納入重要事項	利害關係人成果納入的完整性	低估	為了不過度誇大利害關係人之成果，正面成果需通過指標門檻測試，才能納入分析，負面成果的納入，則稍微調降門檻，只要有足夠跡象與證據顯示會對利害關係人產生負面成果，即予以納入，以作為回應與改善本專案之主要參考依據。
不誇大	少數利害關係人影響較間接	低估	利害關係人如未能說明被影響的因果關係，以及未能提供明確成果佐證資料，在未達到設定標準時，考量不誇大原則，該影響將不納入本研究計算(專業判斷)。
資訊透明	議合資料過多難以全部揭露	NA	於報告書公開且詳細說明其結果及計算、演繹過程與參考文獻。
結果可以驗證	因研究時間限制，未能邀請所有利害關係人參與結果確認	NA	利用多階段利害關係人議合步驟，邀請多方於不同時間點加以檢視，讓結果得以驗證。 透過敏感性分析，藉由重新帶入不同參數，驗證計算成果的區間。
回應	僅能針對本專案活動主要目標的利害關係人予以回應，回應的完整性受限。	NA	次年度專案將以本專案之分析結果為基礎，提出優化與改進建議，詳本研究之回應章節。

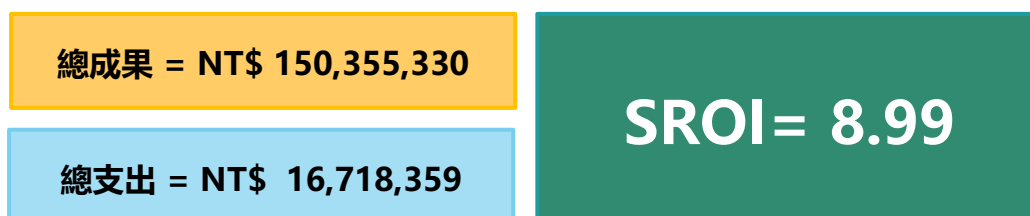


本報告主要目的在於瞭解專案為利害關係人帶來的改變歷程與影響程度，讓專案活動得以透過管理機制擴大社會影響力，故在此目的之下的利害關係人改變與成果，才是主要盤點與納入分析的範圍。

## 研究範圍

- I. 時間範圍：本報告評估 2016 年至 2020 年(共 5 年)舉辦之閱讀全壘打專案。
- II. 利害關係人範圍：本報告分析範圍為閱讀全壘打專案五大活動所影響的利害關係人，前述五大活動包含讀好書贈球票、行動故事車（巡迴洲際棒球場）、閱讀全壘打主題書展、代言球星導讀及閱讀全壘打高中職青春徵文比賽。

## SROI 分析結果



綜合本研究之調查與分析，發現閱讀全壘打專案每投 1 元新臺幣，將創造出約等於 8.99 元新臺幣之社會價值，敏感性分析結果介於 6.65 至 9.89 元之間。

經與利害關係人議合後發現，本專案主要影響力在於提升活動參與者之家庭或其他人際關係，也有助增加民眾對棒球運動的認知與興趣、增加博雅知識。我們也將此結果及研究過程中獲得的回饋與利害關係人進行討論，研擬優化方向，期待未來執行專案時調整修正，以極大化專案之影響力、社會價值及效益。

## 專案優化方向

- I. 降低無謂因子，增加活動的獨特性：臺灣棒球運動相對盛行，民眾亦可藉由自行觀看球賽、參與棒球週邊活動與棒球產生聯繫，因此本專案之無謂因子高於預期。未來我們將思考在不偏離家庭與棒球主題的情況下，設計更獨特的活動，以降低利害關係的可取代性成果。
- II. 提升主辦單位與活動的連結性：閱讀全壘打活動因棒球元素鮮明，多數民眾受棒球吸引參加活動，並產生「提升對中信兄弟棒球隊的好感度」之成果。建議未來

活動也可增強國立公共資訊圖書館與中國信託銀行的連結性(以中國信託銀行為例，如：舉辦親子理財講座等)。

- III. 減少負面成果：因為球票限量，造成部分無法取得球票的利害關係人產生負面印象與成果。這部分比例雖然不高，但仍是我們非常重視的負面成果。未來活動和規劃將努力降低負面成果。

# 第一章 閱讀全壘打・夢想象前行

## 第一節 閱讀全壘打活動發起

臺灣財團法人中華民國兒童福利聯盟文教基金會（以下簡稱兒福聯盟）於 2012 年起不定期進行年度父子互動關係調查，根據往年調查結果發現，臺灣爸爸在親子關係中多數仍扮演「嚴父」角色，有四成的孩子表示爸爸沒有時間陪自己寫功課、念書，有兩成四的孩子表示爸爸連陪他玩的時間都沒有。

有鑑於此，兒福聯盟 2016 年於全台各縣市（外島除外）針對國小、國中學生與家長之互動進行市調，研究顯示，62.6%的父親偶爾或從未和孩子一起運動，且約五成孩子表示，父親從未陪伴自己從事彼此喜愛的休閒活動，甚至有高達 80.5%的爸爸偶爾或從未安排時間與小孩單獨相處。<sup>1</sup>

此外，臺灣為電子產業大國，資訊 3C 產品取得容易，也因此降低臺灣兒童與家庭的閱讀時間與品質。依據《未來 Family》研究發現，42.4%的兒童及青少年上網時間較閱讀時間多。隨著年紀增長，兒少上網比率增加，「上網時間比較多」的比率也增加。到國中階段，63.4%學生上網時間比閱讀時間多，只有 28.2%回答「閱讀時間比較多」。<sup>2</sup>

這項研究結果也激起中國信託銀行與國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）跨界合作舉辦此活動之念想，並援引國外「全壘打讀者」（Home Run Readers）活動案例，參考「美國職棒大聯盟亞特蘭大勇士隊」和「喬治亞公共圖書館」合作「閱讀送門票」等方案。我們透過臺灣成年男性最熱衷的運動，亦是臺灣排名較優與可以喚起共識的運動——棒球，作為專案活動媒介與核心，來促進家庭男性成員更為投入家庭活動。本專案藉由中信兄弟職業棒球隊主場賽事及球星導讀等，搭建親子共處鏈接活動與時間，活絡親子關係。

中國信託銀行與國資圖鼓勵民眾親近閱讀、享受棒球，透過舉辦多元「閱讀×棒球」活動，從小培養孩子閱讀及運動興趣，同時帶動親子共讀。長遠來看，藉由「閱讀全壘打 夢想象前行」（以下簡稱閱讀全壘打）專案推行開創「閱讀×棒球」文武結

<sup>1</sup> 2016 年台灣兒少父子關係調查報告 / 兒童福利聯盟文教基金會

[https://www.children.org.tw/uploads/images/private/23/files/report\\_2016\\_father\\_child\\_relation.pdf](https://www.children.org.tw/uploads/images/private/23/files/report_2016_father_child_relation.pdf)

<sup>2</sup> 兒少閱讀現況：上網時間比閱讀多 / 遠見民意研究調查 / 2017.01

<https://gvsr.cwgv.com.tw/articles/index/14765/>

盟新模式，整合運動及圖書資源，擴大合作領域及影響力，提升全民閱讀及運動風氣，培養國家下一代成為快樂的智慧運動人。

## 第二節 閱讀全壘打系列活動

### 一、讀好書贈球票

讀好書贈球票為閱讀全壘打最主要活動，結合閱讀及棒球運動，參加者完成指定閱讀任務，即可免費獲得棒球賽事門票兌換券，親赴棒球場體驗賽事熱情。本專案最初目標為增進家庭親子關係，因此開辦第一年（2016年）閱讀全壘打活動參與對象鎖定20歲以下之學生族群，並以「共同打者」為本活動必要任務之一，鼓勵孩子與家人一同參與閱讀並觀賞棒球賽事，增加相處及交流時光。為拓展閱讀推廣深度及擴大運動教育廣度，第二年起參與者年齡不再設限，號召全民加入閱讀全壘打行列，與家人、朋友或同好結伴享受閱讀、享受棒球。

歷年讀好書贈球票活動辦法：

2016年	2017年~2020年
<ul style="list-style-type: none"><li>● 年齡限制：20歲以下學生</li><li>● 任務：<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 邀請一位20歲以上家人或朋友為共同打者</li><li>(2) 與共同打者一起借閱至少5本書籍</li><li>(3) 撰寫至少100字閱讀心得</li></ol></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 無年齡限制</li><li>● 任務：<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 借閱至少3本書籍</li><li>(2) 寫下書籍名言佳句及推薦理由</li><li>(3) 2018年指定須兩人同行，其餘年份則無要求</li></ol></li></ul>

### 二、行動故事車-巡迴洲際棒球場（以下稱「行動故事車」）

閱讀全壘打攜手行動故事車擴大閱讀推廣觸角，行動故事車是以台中市立圖書館為主的各縣市行動圖書館聯盟，藉由書車移動便利特性，帶著閱讀資源深入偏鄉及全臺各縣市據點。行動故事車更不定時搭配劇團演出，將書中故事活靈活現展現在孩童眼前，以更生動的方式推廣閱讀。2017年閱讀全壘打共與10所行動故事車合作，總計逾8,000本書籍巡迴北、中、東部30個偏鄉據點，讓偏遠地區孩童與民眾也能親近書香、享受閱讀樂趣；2019年至2020年則串聯行動故事車前進中部60所國小及市

區據點，搭建多元書香生活圈。行動故事車足跡不僅橫跨校園及社區，亦驅車前往臺中洲際棒球場，為職棒球迷開創另類球場體驗，現場借閱書籍更搭配扭蛋抽獎，吸引孩子主動親近閱讀，培養小小球迷成為閱讀愛好者。深受孩子喜愛的中信兄弟吉祥物—小翔也彷彿另類閱讀代言人，現身行動故事車陪伴孩子閱讀。

### 三、主題書展/反毒特展

主題書展是閱讀全壘打每年舉辦的活動之一，由國資圖依據當年度趨勢設定主題，分齡選書進行策展，再聯合各縣市公共圖書館及網路書店一同舉辦，藉由營造不同主題氣氛，誘發民眾閱讀興趣。

為喚醒全民對毒品危害議題的重視，2019 年閱讀全壘打主軸再延伸，跨界連結反毒推廣，活動結合教育部、國資圖與中國信託反毒教育基金會共同主辦的「識毒：揭開毒品上癮的真相」反毒教育特展，以「我讀！我不毒」為主題設計學習單，讓參與活動的孩子不僅養成閱讀及運動習慣，也能從活動中認識毒品問題，進而遠離毒害，跨界扎根社會教育。

歷年書展主題：

2016 年	「閱讀全壘打-運動篇」棒球、運動相關書籍
2017 年	「閱讀全壘打-夢想篇」夢想、圓夢相關書籍
2018 年	「夢想 2018」人生設計、職涯探索相關書籍
2019 年	「未來處方籤」自我投資、職人修練相關書籍
2020 年	「疫後新世界」防疫健康運動養生相關書籍

### 四、球星代言導讀

閱讀全壘打每年邀請中信兄弟棒球隊選手擔任代言人，藉由球星號召力，擴散活動影響力，並以球星導讀做為本專案亮點之一。透過導讀互動，不僅能引導孩童理解繪本含義，球星也可分享自身閱讀經驗，教育孩童培養正確閱讀習慣。針對家庭族群推出的「親子共讀」活動，則由代言球星拍攝「閱讀全壘打 10 分鐘床邊故事接力」影片，影片發布於「閱讀全壘打夢想象前行」臉書粉絲專頁，內容由球星先為孩子導讀睡前故事前半段，並鼓勵爸爸、媽媽接力陪伴孩子讀完繪本，除了帶動閱讀習慣向下扎根，也藉由參與活動增進親子互動。

## 五、青春徵文

為帶動校園閱讀風氣，除了行動故事車巡迴國小校園，中國信託銀行也攜手國資圖、青春博客來共同舉辦高中職青春徵文活動，深入高中職校園推廣閱讀。此活動開放全臺高中職學生參與，參與者寫信至青春博客來註明身份資訊，並註冊加入青春博客來官網會員，即可投稿閱讀心得。經評選獲獎者可獲得中信兄弟紀念商品、洲際棒球場入場門票等豐富獎品。本活動期待讓學生藉由閱讀後的書評撰寫與書摘節錄，提升寫作能力。

## 六、小結

綜觀前述活動內容，閱讀全壘打專案截至 2020 年累計串連全臺灣 17 縣市 114 所圖書館及行動故事車，以及 10 間網路書店，共 854,221 人次參與，帶動民眾借閱公共圖書館館藏書籍 110,845 本，並送出 40,993 張中信兄弟賽事球票。

棒球是臺灣民眾最熱衷的運動賽事，在臺灣，棒球素有「國球」之稱；透過棒球運動結合公益推廣閱讀在美國職棒大聯盟亦行之有年。綜合以上因素，本報告將依循 2012 年由英國 UK. Cabinet office 所發表之「A Guide to Social Return on Investment」為主要分析參考架構，評估 2016 年至 2020 年閱讀全壘打活動成效，本專案分析的原始資料及利害關係人之改變與影響皆根據此 5 年的改變做為計算基礎，故本報告在 SROI 指引中之分類為「評估型 ( Evaluation ) SROI 報告」。

## 第二章 利害關係人議合與分類

SROI 分析階段主要可以歸納出六大步驟，詳細分析內容如後章節陳述。



圖一、SROI 分析六大步驟

### 第一節 利害關係人議合

#### 一、利害關係人辨識與範疇

利害關係人是 SROI 架構中最重要的核心角色，為了讓利害關係人之納入具有完整性，我們以滾動式議合方式為策略，在不同的利害關係人描述與推演成果事件鏈的過程中，不斷納入利害關係人於範圍之中，並且以心智圖描繪方式，完整掌握利害關係人範圍。

利用心智圖的方法，可以幫助我們掌握利害關係人之間的關係，並擬定較好的議合策略與方法。我們也在每次的利害關係人議合時，向利害關係人確認最新的利害關係人盤點心智圖，讓利害關係人也能充分參與計算範圍的判定，讓我們的計算與分析隨時動態調整，避免遺漏重要利害關係人族群。

採用心智圖亦有助於區分利害關係人子族群。依據重大成果差異，我們將利害關係人區分為不同子族群，避免分析偏誤，在參考心智圖的狀況下，也可以讓利害關係人在每次議合中參與並討論子族群分類的適當性。

利害關係人的定義為「因為專案活動而經歷變化，或影響專案活動的人員或組織」<sup>3</sup>，依據我們的專業經驗判斷，活動主辦單位是最瞭解專案活動細節且有持續追蹤活動成效的人員，最能夠詳細反饋過去舉辦活動的經驗，協助我們瞭解活動的背景，因此活動主辦單位是第一步接受訪問的對象，接著以滾動式議合盤點出所有可能的利害關係人，議合順序及議合對象分別說明如下：



1. 專案團隊：閱讀全壘打主辦單位<sup>4</sup>為國資圖與中國信託銀行，我們訪談這二個單位的活動主要策畫負責人（國資圖 1 位員工及中國信託銀行 2 位員工），瞭解專案活動的細節，討論各項活動可能的利害關係人與利害關係人參與的程度，決定下一步議合的對象，並將閱讀全壘打專案所接觸到的利害關係人分為兩個層次，分別為直接及間接利害關係人：

利害關係人	直接利害關係人	間接利害關係人
說明	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 被閱讀全壘打活動直接觸及的個人或團群體</li> <li>2. 受閱讀全壘打活動影響/影響閱讀全壘打活動程度比較高的個人或群體</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 被閱讀全壘打活動的直接對象間接影響或觸及的個人或團群體</li> <li>2. 受閱讀全壘打活動影響/影響閱讀全壘打活動程度比較低的個人或群體</li> </ol>

2. 直接受影響利害關係人：經由上一步分析，我們將較直接受影響的利害關係人作為第二階段議合的族群，包含參與者、合作圖書館、合作網路書店與中信兄弟棒球隊。因參與者母體較為龐大，且專案團隊並無參與者的連絡資訊，因此我們先採發放問卷的方式，初步瞭解訪談者的影響改變並蒐集有意願接受訪問的 20 位民眾進行訪談。合作圖書館中，因臺中

<sup>3</sup> Social value international, standard on applying principle1:Involve stakeholders, version 2.0(p.3)

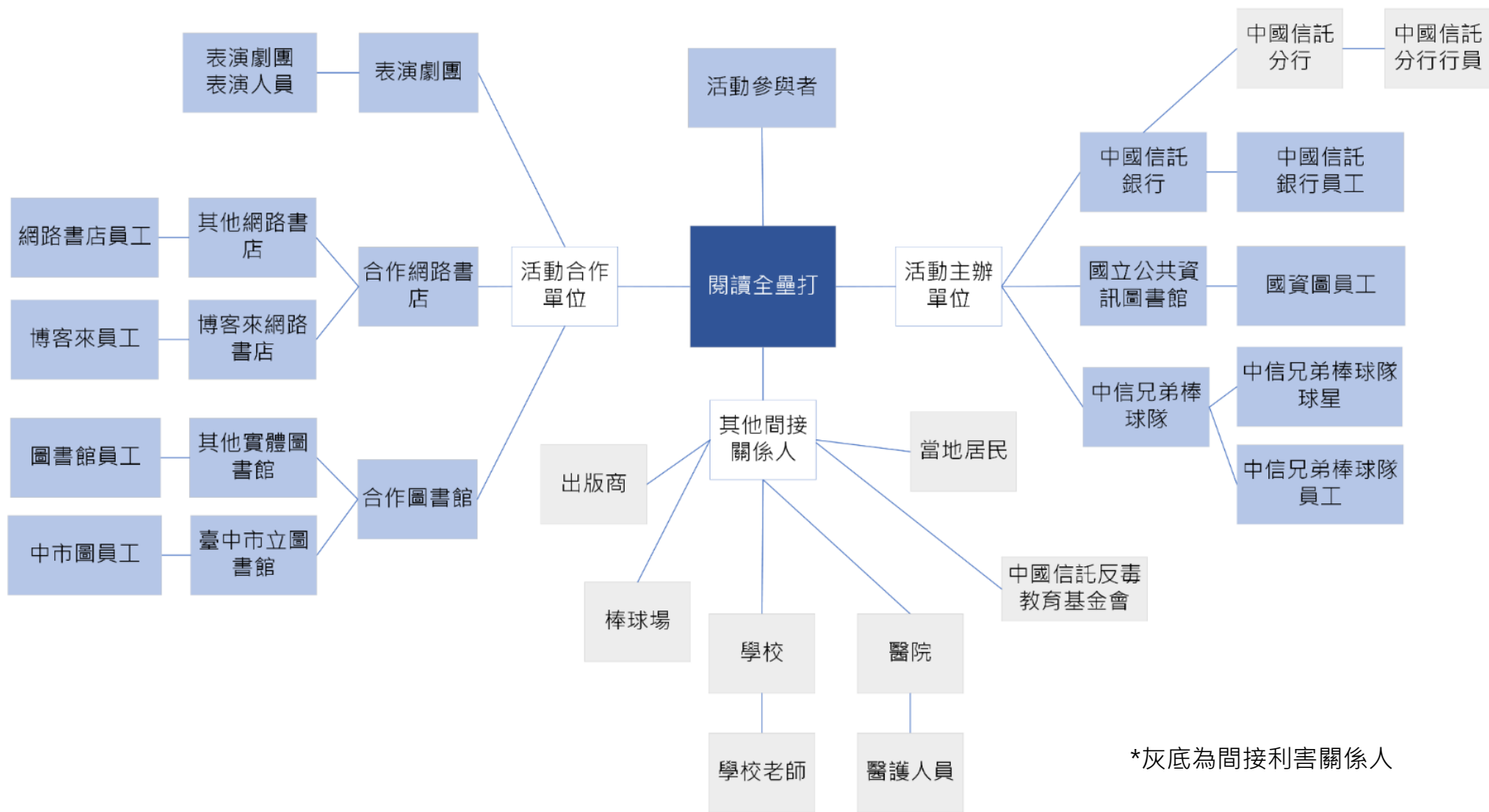
<sup>4</sup> 於活動官網中，中信兄弟棒球隊雖然也是主辦單位之一，但因其並未直接涉入專案規劃與執行細節，故不列為我們第一步訪談對象。



市立圖書總館每年皆有參與活動且為行動故事車主辦單位之一，因此做為我們訪問的對象，瞭解圖書館與專案合作的模式。網路書店的部份，我們優先選擇合作 2 年以上的一間單位進行訪談，中信兄弟棒球隊的訪談對象為棒球隊領隊。透過第二步與直接受影響的利害關係人議合，我們發現還有其他直接受影響的族群，包含表演劇團與棒球隊球星，因此納入議合族群之一（各訪問 1 位）。

3. 透過上述與專案團隊、直接受影響利害關係人的議合，我們經由專業經驗判斷出可能受到間接影響之利害關係人，並與專案團隊及直接利害關係人確認。

圖二為我們經由擴散式訪談初步歸納出的利害關係人心智圖，我們將利害關係人從活動主辦單位、活動參與者、活動合作單位與其他間接利害關係人出發，衍伸出本專案所有直接或間接利害關係人：



圖二、閱讀全壘打利害關係人心智圖

考量 SROI 的重大性與不誇大原則，若活動對於利害關係人產生的改變或影響並不顯著，將不納入計算，而利害關係人納入或排除是一個滾動式的決策過程，此部分專業判斷立基於我們所設計的指標與文獻研究。我們會參考文獻<sup>5</sup>及議合過程，若在調查過程發現對利害關係人造成的影響有所改變，則會進一步判斷將其納入或排除，並將利害關係人區分至適合的子族群。

為了讓專業判斷有所依據，我們參考 AA1000 Stakeholders engagement standards (2015)的指引，並與本專案執行團隊及協助利害關係人議合的外部輔導顧問討論下，從 AA1000 的五大利害關係人判斷構面出發，全面性的考量與討論本專案可能影響之利害關係人與相關性，並對於閱讀全壘打活動直接與間接接觸之利害關係人作了以下分析與判斷：

表 3、五大利害關係人判斷構面

原則	說明
影響	與閱讀全壘打活動有直接的顯著影響，該影響表現在行為、態度、觀念與意願上
責任	與閱讀全壘打活動間有可能的責任關係，如法律、道義等
急迫性	與閱讀全壘打活動想解決的社會問題有直接急迫性的影響
依賴性	對於閱讀全壘打活動有依賴性或是活動對該利害關係人有所依賴
多元觀點	以利害關係人的觀點補充，判斷閱讀全壘打活動之利害關係人

我們將每項影響構面以 1-10 分的相關性，第一步先由專案執行團隊、活動主辦或協辦單位及專案分析人員協力專業判斷，後續與利害關係人議合的過程中逐步調整相關性分數，並依據參與者議合結果，依照不同成果態樣區分子族群，結果如下：

<sup>5</sup> AA1000 Stakeholders engagement standards (2015) 3.3.2 Stakeholder Identification.

表 4、閱讀全壘打利害關係人五大構面評分表

利害關係人種類	利害關係人	說明	影響性	責任	急迫性	依賴	多元觀點	總分
直接利害關係人	活動參與者	參與閱讀全壘打活動的民眾	7.32	3.25	4.45	7.10	7.25	29.37
	國立公共資訊圖書館	活動主辦單位	8.10	8.08	3.43	7.03	7.52	34.16
	臺中市立圖書館	活動合作之實體圖書館、行動故事車(巡迴洲際棒球場)負責單位	7.06	7.00	3.83	7.00	6.33	31.22
	其他合作圖書館	活動合作之實體圖書館	6.25	6.13	3.75	6.25	5.63	28.01
	中國信託銀行	活動主辦單位	8.00	8.65	3.83	8.12	7.80	36.40
	中信兄弟棒球隊	活動主辦單位	6.77	5.40	3.03	5.32	6.35	26.87
	中信兄弟棒球隊球星	活動代言人	6.67	5.08	2.25	5.92	5.83	25.75
	國立公共資訊圖書館員工	負責活動之規劃與執行	5.40	6.00	3.40	5.00	5.60	25.40
	中國信託銀行員工	負責活動之規劃與執行	4.70	6.27	2.95	5.18	6.28	25.38
	中信兄弟棒球隊員工	協助活動執行之人員	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	11.00
	圖書館員工	協助活動執行之人員(包含臺中市立圖書館及其他合作圖書館之館員)	3.67	4.83	2.92	5.42	4.58	21.42
	表演劇團	行動故事車活動之表演團體	4.50	5.75	1.50	5.00	5.00	21.75
	表演劇團表演人員	行動故事車活動表演團體之成員	5.00	5.75	1.50	5.75	5.00	23.00
	博客來網路書店	高中職青春徵文比賽之主辦單位、閱讀全壘打線上主題書展合作之網路書店	7.00	6.92	3.92	6.50	7.00	31.34
	其他合作網路書店	閱讀全壘打線上主題書展合作之網路書店	5.00	4.50	3.50	6.00	6.00	25.00

利害關係人種類	利害關係人	說明	影響性	責任	急迫性	依賴	多元觀點	總分
	博客來網路書店員工	執行高中職青春徵文比賽、閱讀全壘打線上主題書展活動的員工	3.17	4.67	2.00	3.17	3.50	16.51
	其他合作網路書店員工	協助執行閱讀全壘打線上主題書展活動的員工	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	7.00
間接利害關係人	棒球場	中信兄弟棒球隊之比賽場地	2.61	0.50	1.72	1.92	2.19	8.94
	學校	行動故事車到訪之學校	2.33	1.17	1.53	2.08	1.94	9.05
	學校老師	參加閱讀全壘打活動的學生之老師	3.83	2.67	1.67	3.33	3.00	14.50
	當地居民	行動故事車到訪社區之居民	3.00	0	1.50	1.25	1.00	6.75
	出版商	閱讀全壘打主題書展展出書籍之出版商	2.00	1.50	1.00	1.00	2.00	7.50
	中國信託分行	配合宣傳閱讀全壘打活動： 2019 年：穿中信兄弟球衣協助推廣、展出活動立牌及書展	3.00	3.00	0	0	0	6.00
	中國信託分行行員	2020 年：展出活動立牌及書展	3.00	3.00	0	0	0	6.00
	中國信託反毒教育基金會	2019 年活動協辦單位	3.00	0	3.00	1.00	1.00	8.00
	醫院	2020 年醫護感謝日參與者：中部醫院醫護人員	1.00	0	1.00	0	0	2.00
	醫護人員	到洲際棒球場觀賞球賽	2.00	0	2.00	0	0	4.00

在利害關係人的納入與排除判斷的第一階段，我們以專家及利害關係人參與判斷的方式，給予每一族群利害關係人在五大原則下不同的計分。最後我們選取分數高於 25 分 ( 50% ) 的 ( 總分 50 ) 利害關係人族群納入我們的分析。而我們更謹慎進行第二階段的分析方式，來判斷是否有應納入而未納入的利害關係人族群。

然而，不是代表分數低於 25 分之利害關係人，我們就完全排除議合的範圍之中。我們仍然會少量的接觸被排除的利害關係人群體，確認他們真的不受本活動的影響。而我們也在分數低於 25 分的利害關係人中，特別注意是否有負面的影響，並且詢問關於移轉負面成果(Displacement)發生可能性的相關問題，確認並沒有負面的影響在這些利害關係人身上發生。而在我們的議合中，絕大部分低於 25 分的利害關係人似乎都對本活動的印象較為淺薄，也印證我們的分析與專業判斷的正確性。

而下表為本專案排除的間接利害關係人，我們從影響力因子、誇大可能性、專案連結度、相關性及重要性四大面向綜合評估，其中影響力因子係指「假設沒有本專案，一樣會帶來改變的機率」或「同時有其他因素對利害關係人帶來改變」，因間接利害關係人非本專案直接接觸之族群，且於閱讀全壘打活動的參與時間及連結性小，因此影響力因子都偏中高以上，若納入可能誇大成果價值，因此排除於本專案評估中。

表 5、間接利害關係人判斷

間接利害關係人	是否對於本專案有所認知或體驗	其他利害關係人的回饋	影響力調整因子	不過度誇大原則	與專案的連結程度	相關性及重要性判斷	是否納入計算
棒球場	可能有資訊但無改變歷程	中信兄弟棒球隊主場賽事之場地，可能知道有閱讀全壘打活動但不清楚活動內容，僅為活動參與者到現場觀看棒球賽事之場地，對活動本身或受活動並無特別影響。	可能會很高	納入可能會造成誇大	低	低	否
學校	可能清楚且有體驗	行動故事車為臺中市立圖書館既有資源，定期會到不同學校巡迴，若剛好巡迴日在閱讀全壘打活動期間內，就會搭配讀好書贈球票活動。因此就算沒有閱讀全壘打活動，學校也有機會享有行動故事車資源。	可能會很高	納入可能會造成誇大	低	低	否

間接利害關係人	是否對於本專案有所認知或體驗	其他利害關係人的回饋	影響力調整因子	不過度誇大原則	與專案的連結程度	相關性及重要性判斷	是否納入計算
學校老師	多數不清楚且無體驗	大部分學校老師並不清楚閱讀全壘打的活動內容，學生參加閱讀全壘打活動可以提升閱讀能力、寫作能力及增廣見聞，可能可以降低學校老師的負擔。	可能會很高	納入可能會造成誇大	低	低	否
當地居民	多數不清楚且無體驗	行動故事車為臺中市立圖書館既有資源，定期會到不同社區或景點巡迴，若剛好巡迴日在閱讀全壘打活動期間內，就會搭配讀好書贈球票活動。因此對當地居民的影響為行動故事車本身，而非閱讀全壘打活動。	可能會很高	納入可能會造成誇大	低	低	否
出版商	不清楚且無體驗	書籍出版商可能因為閱讀全壘打主題書展活動而增加書籍銷售量，但根據網路書店議合結果，由於書店同時間不只舉辦一種書展，書籍銷售量難以判斷且很有可能不僅來自於閱讀全壘打的主題書展。	可能會很高	納入可能會造成誇大	中	低	否
中國信託分行	知道活動但無體驗	2019年及2020年邀請中國信託中部分行一同宣傳閱讀全壘打活動，於宣傳期間配合穿上中信兄弟球衣及展示文宣。知道有閱讀全壘打活動但不清楚活動細節，僅為協助宣傳的角色，所以不會特別感受到差異。	可能會很高	納入可能會造成誇大	低	低	否
中國信託分行行員							

間接利害關係人	是否對於本專案有所認知或體驗	其他利害關係人的回饋	影響力調整因子	不過度誇大原則	與專案的連結程度	相關性及重要性判斷	是否納入計算
中國信託反毒教育基金會	知道活動但無體驗	為喚醒全民對毒品危害議題的重視，2019年閱讀全壘打活動結合教育部、國資圖與中國信託反毒教育基金會共同主辦的「識毒：揭開毒品上癮的真相」反毒教育特展，以「我讀！我不毒」為主題設計學習單。因非本專案分析的活動範圍，故不納入考量。	中	納入可能會造成誇大	中	低	否
醫院 醫護人員	不清楚且無體驗	2020年因 COVID-19 疫情影響，特別規劃醫護感謝日，邀請中部醫護人員免費觀賞棒球賽事，因非本專案分析的活動範圍，故不納入考量。	中	納入可能會造成誇大	低	低	否

而有另一種類經我們排除的利害關係人是閱讀全壘打活動的協辦單位，因為其並無直接參與閱讀全壘打活動，且對於本專案幾乎沒有影響：包括各縣市地方文化局等。而我們也觀察，被排除的利害關係人在一般合理的情況下，並不會因為本專案活動的介入產生負面的影響，故排除並不會造成 SROI 結果的高估而有誇大高估的疑慮。

不納入計算的利害關係人族群，不代表將該利害關係人完全的脫離本專案的計算之中，因為在 SROI 的方法學下，利害關係人的定義為「因為專案活動而經歷變化，或影響專案活動的人員或組織」<sup>6</sup>，在此定義下本專案排除的利害關係人族群，僅是代表該利害關係人的成果不重大或納入有誇大本專案的結果，故而予以排除。而利害關係人的投入成本，則依然會視為本專案的投入成本而予以計算。此外，我們也會在與利害關係人議合的過程中，討論與確認我們排除的利害關係人族群的合理性。我們主要是在第一次訪談與最後一次確認的兩個階段詢問利害關係人。在訪談的階段，我們請利害關係人說明在專案活動的過程中所接觸的利害關係人族群；在

<sup>6</sup> Social value international, standard on applying principle 1: Involve stakeholders, version 2.0 (p.3)



確認的階段，我們將盤點出的利害關係人種類與納入排除的原因，向其確認是否與他們所經歷的是一致的，藉此遵循 SROI 的可驗證結果的原則。

我們最常詢問的問題態樣如下：

1. 初步接觸訪談階段：是誰與您做為閱讀全壘打活動主要的接觸窗口呢？就您的認知，有誰會受到閱讀全壘打活動的影響，或是影響閱讀全壘打活動呢？
2. 確認階段：這是我們經過研究後，認為會受閱讀全壘打影響或影響閱讀全壘打執行專案的利害關係人類別。有些因為影響比較不顯著或其他原因，不納入這次的分析。請問您是否可以給我們一些補充意見或是看法呢？

綜合上述，本專案納入與排除之利害關係人整理如下：

表 6、利害關係人彙總表

利害關係人種類	利害關係人	子族群	說明	納入或排除	
直接利害關係人	活動參與者	單獨參加單項活動者	參與閱讀全壘打活動的民眾	納入	
		與他人參加單項活動者		納入	
		單獨參加多項活動者		納入	
		與他人參加多項活動者		納入	
		國立公共資訊圖書館		活動主辦單位	納入
	圖書館	臺中市立圖書館(含行動故事車)		活動合作之實體圖書館、行動故事車(巡迴洲際棒球場)負責單位	納入
		其他合作圖書館		活動合作之實體圖書館	納入
		中國信託銀行		活動主辦單位	納入
		中信兄弟棒球隊		活動主辦單位	納入
		中信兄弟棒球隊球星		活動代言人	納入
		國立公共資訊圖書館員工		負責活動之規劃與執行	納入
		中國信託銀行員工		負責活動之規劃與執行	納入
		中信兄弟棒球隊員工		協助活動執行之人員	排除
		圖書館員工		協助活動執行之人員(包含臺中市立圖書館及其他合作圖書館之館員)	排除
		表演劇團		行動故事車活動之表演團體	排除
		表演劇團表演人員		行動故事車活動表演團體之成員	排除
	網路書店	博客來網路書店	高中職青春徵文比賽之主辦單位、閱讀全壘打線上主題書展合作之網路書店	納入	
			閱讀全壘打線上主題書展合作之網路書店	納入	
		博客來網路書店員工		執行高中職青春徵文比賽、閱讀全壘打線上主題書展活動的員工	排除
		其他合作網路書店員工		協助執行閱讀全壘打線上主題書展活動的員工	排除
間接利害關係人	棒球場		中信兄弟之比賽場地	排除	
	學校		行動故事車到訪之學校	排除	
	學校老師		參加閱讀全壘打活動的學生之老師	排除	
	當地居民		行動故事車到訪社區之居民	排除	
	出版商		閱讀全壘打主題書展展出書籍之出版商	排除	
	中國信託分行		配合宣傳閱讀全壘打活動： 2019年：穿中信兄弟球衣協助推廣、展出活動立牌及書展 2020年：展出活動立牌及書展	排除	
	中國信託分行行員			排除	
	中國信託反毒教育基金會		2019年活動協辦單位	排除	
醫院			排除		

利害關係人種類	利害關係人	子族群	說明	納入或排除
	醫護人員		2020年醫護感謝日參與者：中部醫院醫護人員到洲際棒球場觀賞球賽	排除

在直接的利害關係人中，我們排除了中信兄弟棒球隊員工、圖書館員工、表演劇團與表演劇團表演人員、博客來網路書店員工、其他合作網路書店員工的主要原因為：

1. 中信兄弟棒球隊員工：中信兄弟員工係為活動協力者，非活動主要執行規劃人員，故直接受閱讀全壘打活動影響較小。
2. 圖書館員工：館員係依照活動規則審核閱讀全壘打活動任務，大部分工作仍屬於圖書館例行工作項目，故直接受閱讀全壘打活動影響較小。
3. 表演劇團與表演劇團表演人員：由於每個劇團每年只有一次搭配行動故事車巡迴洲際棒球場演出，因此本活動對表演劇團及表演人員的影響不大，且對活動的管理無重大性，故我們予以排除。
4. 博客來網路書店員工：博客來員工雖然為青春徵文比賽的專案負責人員之一，然青春徵文比賽的活動中對「博客來網路書店」組織本身的影響較大，且為避免價值重複計算，故排除博客來員工。
5. 其他合作網路書店員工：其他合作網路書店員工係依照主辦單位之活動規劃展示主題書展資訊，並搭配行銷活動推廣書籍，與本專案主辦單位間並無銷售的責任或義務，故受閱讀全壘打活動影響小。

## 二、利害關係人母體數量

### (一) 活動參與者母體數量

#### ● 步驟一：盤點各活動參與人數

閱讀全壘打活動主旨為提升全民閱讀與棒球風氣，並無限制參與者的年齡、性別與身分（除了高中職青春徵文比賽限定為高中職在學生），民眾可以依照自己的喜好參與不同種類的活動，表 5 盤點各系列活動歷年的參與者人數。

由於行動故事車與主題書展參觀人次的計算方式分別為當天與每天進入展區的累積人次，並無排除當天或當期重複參觀的人數。行動故事車為一天的活動，由於無實際數據或相關文獻能夠佐證重複參與比例，因此我們於敏感性分析時調整之（請詳第六章第三節）。而關於主題書展活動，因與參與者議合過程中，可發現部分民眾到圖書館的次數頻繁，因此我們參考文獻統計的圖書館使用頻率概況，排除重複參與的人數，請詳步驟二。

2019 年的代言球星導讀活動包括現場活動與線上 4 支導讀影片（公布於活動粉絲專頁），線上導讀參與人數係以活動期間影片觀看次數為母體數，由於無實際數據或相關文獻能夠佐證重複參與比例，因此我們亦於敏感性分析時調整之（請詳第六章第三節）。

表 7、閱讀全壘打各活動參與人數(原始統計數量)

活動名稱	人數計算方式 (單位)	2016	2017	2018	2019	2020	合計
讀好書贈球票	實際贈送之球票數量(人)	3,794	7,228	5,483	9,868	14,620	40,993
行動故事車(巡迴洲際棒球場)	巡迴期間進入行動故事車參觀之累積人次(人次)	-	-	723	673	-	1,396
閱讀全壘打主題書展	主題書展期間進入書展館區之參觀人次(人次)	112,130	179,766	161,324	185,833	159,931	798,984
代言球星導讀	現場參與導讀活動人數及線上觀看累積人次(人或人次)	-	52 (人)	27 (人)	11,995 (人次)	29 (人)	12,103
高中職青春徵文比賽	不重複投稿人數(人)	-	-	-	465	280	745
活動參與者人數合計		115,924	187,046	167,557	208,834	174,860	854,221

● 步驟二：排除主題書展重複參觀人次

因圖書館系統並非用辨識借閱證的方式計算累積人次，無法篩選重複參觀人數，因此我們參考文獻<sup>7</sup>統計的國資圖使用頻率概況，其中每天或幾乎每天到國資圖的人數佔 10.2%，每星期至少到國資圖一次的人數佔 28.2%，其餘每個月到國資圖一次、每年 4 至 11 次或頻率更短的人數佔 61.6%。閱讀全壘打主題書展為期 1.5~3 個月，我們依據上述文獻統計之使用頻率排除重複的人數，推估後的結果如下：

表 8、主題書展不重複參觀人數

單位：人

說明	2016	2017	2018	2019	2020	合計
累積參觀人次(原始數據)	112,130	179,766	161,324	185,833	159,931	798,984
不重複參觀人數(推估)	18,352	17,564	12,276	30,809	19,746	98,747

● 步驟三：排除重複參加不同專案的人次

在步驟一及步驟二中，我們分別計算 5 大活動個別的參與人數，再加總計算各年度的參與者合計數作為「本專案參與者的母體數」。然而第一階段訪談中，我們發現部分參與者同年度會參加兩種以上活動，因此若以每年度參與者合計數作為母體數可能有重複計算的風險。因此在第一階段及第二階段議合問卷中，我們詢問參與者過去的參與經驗，計算出活動參與者的「不重複人數比（=累積人數÷累積人次\*100%）」。

二次議合共計回收 870（排除二次議合皆有參加的重複人數）份有效問卷，按照參與者參加的活動項目計算參加次數，例如僅參加 1 種活動等於參加 1 次、參加 2 種活動等於參加 2 次、參加 3 種活動等於參加 3 次...依此類推，統計出 870 人參與 5 大活動的次數共計 1,195 次，得出「不重複人數比（累積人數佔累積人次比）」為 72.80%(=870÷1,195)。

● 步驟四：拆分不同子族群

第一次議合過程中我們發現參加者會受以下幾個因素可能有不同的成果改變：

<sup>7</sup> 國立公共資訊圖書館作為第三場域與非使用者研究 / 許瓊惠 / 2017 年 1 月  
<http://rportal.lib.ntnu.edu.tw/bitstream/20.500.12235/88960/1/000315310301.pdf>

- (1) 參加活動的類型（單一或多種）：閱讀全壘打專案以讀好書贈球票為主軸，往外延伸其他四大活動。而在訪談過程中我們發現，讀好書贈球票、行動故事車及代言球星導讀因與棒球的連結較深，參加此類活動者多為喜愛棒球運動的人；而主題書展及青春徵文比賽對參加者而言屬於單純的閱讀活動，對他們最直接的影響為增加知識與寫作的的能力。
- (2) 參加方式（單獨參加或與他人參加）：閱讀全壘打專案主要鎖定親子族群，訪談中有父母回饋平時會和小孩一起到圖書館閱讀，而閱讀全壘打的活動讓孩子認識了棒球運動，並對此活動印象深刻，時常詢問父母何時還能參加閱讀全壘打活動，增進家人間的共同話題。然而在訪談過程中，我們也發現除了最主要的親子族群，還有另外兩大族群，分別是與朋友參加或是單獨參加，前者包括父母們帶各自的小孩一起參加活動、學生或社會人士邀約閱讀或棒球同好一同參加活動，增加彼此間的相處時間、共通話題與興趣；後者單獨參加者大部分是為了取得球賽門票或是得獎機會(青春徵文比賽)，大部分回饋的影響多為增加對棒球的興趣或是藉由閱讀及球賽紓解壓力。
- (3) 第一次議合(訪談與問卷)的結果中，我們發現性別與年齡並不會造成成果顯著差異，因此不納入子族群分類要素。

我們在第二次問卷議合時，將以上因素納入問卷問題中，分析不同子族群的比例，做為本次母體推估的計算基礎。第二次問卷共回收 333 份有效問卷，結果如下：

表 9、活動參與者子族群分類

子族群		人數	比例
活動參與者	單獨參加單項活動者	48	14.41%
	與他人參加單項活動者	184	55.26%
	單獨參加多項活動者	8	2.40%
	與他人參加多項活動者	93	27.93%
合計		333	100%

● 步驟五：計算最終的活動參與者母體數

按步驟二至步驟四計算之比例，推估 2016 年至 2020 年活動參與者子族群母體數如下表：

表 10、活動參與者母體數

單位：人

活動名稱	人數計算方式	2016	2017	2018	2019	2020	合計
讀好書贈球票	實際贈送之球票數量	3,794	7,228	5,483	9,868	14,620	40,993
行動故事車(巡迴洲際棒球場)	巡迴期間進入行動故事車參觀之累積人次	-	-	723	673	-	1,396
閱讀全壘打主題書展	主題書展期間進入書展館區之參觀人數(表 6)	18,352	17,564	12,276	30,809	19,746	98,747
代言球星導讀	現場參與導讀活動人數及線上觀看累積人次	-	52	27	11,995	29	12,103
高中職青春徵文比賽	不重複投稿人次(C)	-	-	-	465	280	745
活動參與者人次合計(A)		22,146	24,844	18,509	53,810	34,675	153,984
活動參與者人數合計(B=A*72.80%) <sup>8</sup>		16,122	18,086	13,474	39,173	25,243	112,098 <sup>9</sup>

按子族群分類：

活動參與者 <sup>10</sup>	單獨參加單項活動者(14.41%)	2,323	2,606	1,942	5,645	3,638	16,154
	與他人參加單項活動者(55.26%)	8,909	9,994	7,446	21,647	13,949	61,945
	單獨參加多項活動者(2.40%)	387	434	323	940	606	2,690
	與他人參加多項活動者(27.93%)	4,503	5,052	3,763	10,941	7,050	31,309

(二) 主辦單位等其他利害關係人母體數量統計表

<sup>8</sup> 人數取至個位數，小數點以下無條件捨去。

<sup>9</sup> 若以活動參與者人次合計數 153,984 乘以 72.80% 為 112,100，然活動者參與人數為每年度個別計算後，再進行五年度加總，因此會存在尾差 2(人)。

<sup>10</sup> 人數取至個位數，小數點以下無條件捨去。因原各年度子族群人數加總會與 P.24 活動參與者人數(B) 有尾差，故部份子群人數調整加 1。

因主辦單位、專案人員等為可明確分辨之組織或個體，因此可分別計算出各年度的母體數量，2016 至 2020 年度合計數則為不重複的個體數；另，合作圖書館中，因臺中市立圖書館為行動故事車活動的主辦單位之一，有實際參與活動的規劃且有直接曝光度，相較於僅配合活動執行的合作圖書館而言，其成果改變歷程不同及程度較顯著，因此分成兩種子族群；而合作網路書店中，博客來網路書店除與其他網路書店一同展出主題書展的書籍外，另單獨與閱讀全壘打合作舉辦青春徵文比賽，因此其成果改變歷程與其他網路書店不同，亦拆分成兩種子族群。

表 11、活動參與者外之利害關係人母體數彙總表

利害關係人	子族群	單位	2016	2017	2018	2019	2020	合計
國立公共資訊圖書館總館		間	1	1	1	1	1	1
圖書館	臺中市立圖書館總館(含行動故事車)	間	1	1	1	1	1	1
	其他合作圖書館	間	48	23	27	33	38	104
中國信託銀行		間	1	1	1	1	1	1
中信兄弟棒球隊		支	1	1	1	1	1	1
中信兄弟棒球隊球星		人	1	1	2	3	3	6
國立公共資訊圖書館員工		人	2	2	2	2	2	2
中國信託銀行員工		人	2	2	2	2	2	2
網路書店	博客來網路書店	間	1	1	1	1	1	1
	其他合作網路書店	間	0	2	3	4	7	9

### 三、利害關係人議合

我們參考 AA1000 指引初步瞭解本專案的潛在利害關係人，鎖定了本專案影響利害關係人範圍，再針對利害關係人設計了不同的議合程序，主要原因在於本專案預期影響利害關係人的方式與數量並不相同。為了能提升研究的信度，依據我們對於研究方法的專業判斷、報告使用者的管理需求、其他 SROI 報告與學術文獻，分別針對不同的利害關係人設計不同的議合程序。

針對人數相對多的活動參與者，在現實的客觀限制下，我們勢必無法 100% 議合所有的參與者，因此我們以統計學的抽樣方法決定活動參與者的議合人數。而因為參與者眾多且都有相同的一些特徵，例如：喜愛棒球、與家人或朋友偕同等，故我們判斷活動參與者應該呈現統計學上的常態分配。在我們與專案團隊討論後，信心水準 90% 及誤差值 10% 足以達到管理與決策需求的精準度，於此基準下每一母體所需樣本



數至少為 68。因為參與者被分為不同的子族群，我們將每一個子族群視為一個獨立的母體，確保每一個子族群的議合樣本數達到 68 份以上；我們透過活動粉絲專頁發布問卷，另在第一階段訪談及第三階段驗證階段，我們按照參與者樣態隨機選取部分願意接受訪談的民眾進行焦點團體訪談，三階段總議合比例佔參與總人數達 0.84%，已具有統計學上的代表性與意義。我們透過多階段的交叉議合，可以使我們實際上的誤差值小於我們所設定的範圍。在專案人員的專業判斷下，本次研究抽樣方法應該可以滿足專案之管理與決策需求。

而在其他利害關係人的人數相對少，故我們以單獨線上訪談或線上焦點團體的方式進行議合，三個階段的議合總涵蓋比率皆達 50%。議合執行方式與各個階段議合人數如下說明：

表 12、利害關係人議合人數彙總表

利害關係人	子族群	母體人數	第一階段 (訪談人次數)	第二階段 (問卷人次數)	第三階段 (訪談人次數)	總議合 人次數	議合 比例
活動參與者	單獨參加單項活動者	16,154	問卷：554 訪談：20	48	10	939	0.84%
	與他人參加單項活動者	61,945		184	10		
	單獨參加多項活動者	2,690		8	2		
	與他人參加多項活動者	31,309		93	10		
國立公共資訊圖書館		1	1	1	1	3	300%
圖書館	臺中市立圖書館總館(含行動故事車)	1	1 (中市圖)	1	1	3	300%
	其他合作圖書館	104		41	10	51	49.04%
中國信託銀行		1	1	1	1	3	300%
中信兄弟棒球隊		1	1	1	1	3	300%
中信兄弟棒球隊球星		6	1	3	1	5	83.33%
國立公共資訊圖書館員工		2	1	2	1	4	200%
中國信託銀行員工		2	2	2	1	5	250%

利害關係人	子族群	母體人數	第一階段 (訪談人次數)	第二階段 (問卷人次數)	第三階段 (訪談人次數)	總議 合人 次數	議合 比例
表演劇團		5	1	5	NA <sup>11</sup>	6	120%
網路書店	博客來	1	1	1	1	3	300%
	其他合作網路書店	9	1	7	1	9	100%

<sup>11</sup> 因於第一及第二階段議合後評估對表演劇團的影響力不重大，因此排除之，故無進行第三階段訪談。

### 第三章 投入、產出與成果

#### 第一節 投入與產出

##### 一、專案活動投入

利害關係人為了使專案活動發生而投入的資源分別列示如下：

表 13、閱讀全壘打專案投入資源

利害關係人類型	投入資源類型	投入價值(NTD)						說明
		2016	2017	2018	2019	2020	合計	
國立公共資訊圖書館	經費	223,525	263,524	188,485	240,000	231,700	1,147,234	活動經費
中國信託銀行	物資	-	-	-	3,428,800	5,117,000	8,545,800	活動贈送球票
中國信託銀行	經費	-	-	68,369	175,106	103,965	347,440	籌辦活動支出
中國信託銀行	物資				131,499	531,335	662,834	青春徵文比賽獎品及其他活動獎贈品
中信兄弟棒球隊	物資	569,100	1,413,700	1,919,050	-	-	3,901,850	活動贈送球票
中信兄弟棒球隊	物資	6,000	331,000	108,239	55,600	5,600	506,439	活動獎贈品
中信兄弟棒球隊 球星	時間	-	-	-	-	-	-	代言球星出席導讀活動，出席費已含在國立公共資訊圖書館的活動經費中，故不另計算時間成本

利害關係人類型	投入資源類型	投入價值(NTD)						說明
		2016	2017	2018	2019	2020	合計	
國立公共資訊圖書館員工	時間	145,100	145,100	145,100	145,100	145,100	725,500	籌劃時間約 2 個月，以圖書館公務員普考平均薪資估算 <sup>12</sup>
中國信託銀行員工	時間	156,824	156,650	160,272	164,138	165,688	803,572	籌劃時間約 2 個月，以金融及保險業每月經常性薪資估算 <sup>13</sup>
博客來網路書店	物資					13,000	13,000	青春徵文比賽獎品
其他合作網路書店	物資			64,690			64,690	活動獎品
合計		1,100,549	2,309,974	2,654,205	4,340,243	6,313,388	16,718,359	

<sup>12</sup> 參考來源：<https://www.pcsr.com.tw/cysr/sropsp-event-E20200422007>

<sup>13</sup> 參考來源：

[https://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat\\_Statistics\\_Query.aspx?sn=6yrTVzOhjQtbd8LIVgtKg%40%40&statsn=1rGtpQP2oT1uZIFUt9dGyg%40%40&d=&n=104184](https://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat_Statistics_Query.aspx?sn=6yrTVzOhjQtbd8LIVgtKg%40%40&statsn=1rGtpQP2oT1uZIFUt9dGyg%40%40&d=&n=104184)

## 二、專案產出

專案活動產出如下所列示，並且指出與之相關的利害關係人：

表 14、閱讀全壘打專案產出項目

活動類型 <sup>14</sup>	時間 / 場次					參與之利害關係人
	2016	2017	2018	2019	2020	
讀好書贈球票	1.5 個月	3 個月	3 個月	3 個月	2 個月	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動參與者</li> <li>國立公共資訊圖書館</li> <li>合作圖書館</li> <li>中國信託銀行</li> <li>中信兄弟棒球隊</li> </ul>
行動故事車巡迴 洲際棒球場	-	-	3 場	3 場	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動參與者</li> <li>國立公共資訊圖書館</li> <li>臺中市立圖書館總館</li> <li>中國信託銀行</li> <li>中信兄弟棒球隊</li> </ul>
主題書展	0.5~3.5 個月	0.5~3 個月	3 個月	0.5~3 個月	2 個月	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動參與者</li> <li>國立公共資訊圖書館</li> <li>合作圖書館</li> </ul>

<sup>14</sup> 專案活動紀錄可參考閱讀全壘打粉絲專頁影片紀錄：<https://zh-tw.facebook.com/HOMERUNREADERS/>

活動類型 <sup>14</sup>	時間 / 場次					參與之利害關係人
	2016	2017	2018	2019	2020	
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中國信託銀行</li> <li>• 中信兄弟棒球隊</li> <li>• 網路書店</li> </ul>
代言球星導讀	-	1場	1場	5場 (實體1、線上4)	1場	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 活動參與者</li> <li>• 國立公共資訊圖書館</li> <li>• 中國信託銀行</li> <li>• 中信兄弟棒球隊</li> <li>• 中信兄弟棒球隊球星</li> </ul>
青春徵文比賽	-	-	-	1場	1場	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 活動參與者</li> <li>• 國立公共資訊圖書館</li> <li>• 中國信託銀行</li> <li>• 博客來網路書店</li> </ul>

## 第二節 改變與成果

### 一、最終成果判斷

成果是建立在利害關係人的回饋與文獻基礎之上。利害關係人在每個重要階段都會參與討論，討論的結果將成為下一個工作階段的重要依據。我們參考 Supplementary Guidance for Principle 2: Understand what changes Part One: Creating well defined outcomes<sup>15</sup> 中的流程，設計與利害關係人議合的流程並且找出最終成果。

#### 步驟一：確定受眾和分析目的所需的詳細程度和嚴格程度

**(Stage One: Establish the level of detail and rigour required for the audience and purpose of the analysis)**

本分析研究主要目的在於確認活動對於利害關係人之改變是否與專案目標相符，做為內部未來優化專案管理使用。因此我們對於 Level of rigour 的設定程度較低，重點放在未來流程設計的優化與改善。

#### 步驟二：定義投入與產出之範圍與因果關係

**(Stage Two: Define scope and relationship between inputs and outputs。)**

針對本文分析的範圍，可以參考本文第二章第一節至第三章第一節內容。針對投入、產出與成果間的因果關係分析，請詳本節的成果事件鏈流程圖（第三章第二節第二項）。

---

<sup>15</sup> Social value international, standard on applying principle 2: Understand what changes

### **步驟三：蒐集成果相關資訊**

#### **(Stage Three: Gather information about outcomes)**

理解成果資訊的基礎在於對專案人員執行經驗、利害關係人的回饋與理論之瞭解，因此我們針對不同種類的利害關係人設計不同的議合方式，透過焦點團體或個別訪談及問卷蒐集利害關係人的回饋。

### **步驟四：分析資訊**

#### **(Stage Four: Analyse the information)**

我們藉由專業判斷及步驟三蒐集到的證據，首先彙整利害關係人相同與意義雷同的描述與改變，透過調查的證據、利害關係人參與討論與確認，以及對文獻的瞭解，延伸出成果事件鏈並定義最終成果。然而在延伸成果事件鏈的過程中，往往會有很多缺口(gap)無法在第一次分析就得到很好的解釋，這也是我們將議合階段分為多階段的主要目的。這些成果事件鏈的缺口，往往可以在多階段的議合中得到較充分的證據與回饋加以補足。最後，我們停止成果事件鏈主要有幾個原因與依據：

1. 利害關係人回饋能產生最大影響與感受的成果（不論正面與負面）。
2. 客觀觀察到的證據，例如：多數利害關係人的行為與回饋。
3. 文獻的佐證，例如：針對人際關係的增進判斷。
4. 專案執行者的經驗。
5. 專業判斷。



## 可預期 (intended) 與不可預期(unintended)成果的判斷

於議合前期我們先參考閱讀活動的研究文獻<sup>16</sup>及亞特蘭大勇士隊與喬治亞公共圖書館推廣的全壘打讀者活動<sup>17</sup>，判斷閱讀活動可能對利害關係人產生的成果，例如提升兒童的認知能力、激起閱讀興趣並養成閱讀習慣、圖書館使用率增加、親子共讀時間增加等。由於閱讀全壘打專案性質的特殊性，為臺灣首度將棒球運動結合閱讀的活動，且本專案相較於一般閱讀活動，更加著重於親子關係的培養，所以除了前述文獻外，我們亦與專家討論其他可能對利害關係人帶來的影響。

由於成果的發生係取決於利害關係人實際的感受，因此我們將前段歸納出的成果與利害關係人一一討論，以「我們從一些相關文獻發現，閱讀活動通常會對人們帶來這些影響，您是否也有發生這項改變？原因為何？」的問題詢問成果發生的可能性，若利害關係人皆無反饋，則不列為本專案的成果項目之一。另於訪談及問卷中，我們皆會詢問「除了上述我們提到的成果項目外，您是否還有其他的改變？請簡單說明之」，避免我們忽略任何可能發生的成果。

## 負面成果的判斷

在 SROI 的七大原則之下，除了正面成果以外，也必須盤點負面成果。因此，我們在盤點成果時，將以文獻所提的情況出發，做為與利害關係人確認的基礎，我們以「您參與活動過程中有無產生不好的感受？」、「本活動對您的生活、工作或心情有沒有造成不

---

<sup>16</sup> 請見參考文獻。

<sup>17</sup> 喬治亞州的夏季閱讀 / 全國新書資訊月刊 / 2013.12

良的影響？」及「本活動是否可能對其他第三人造成不好的影響？」等問題，於議合過程中與利害關係人討論，希望藉此辨識可能發生之負面成果。

## 二、成果事件鏈

我們將訪談及問卷調查後得知的利害關係人回饋，以質性的方式與利害關係人討論與確認，並透過描繪其成果事件鏈 ( Chain of Events ) 的方式，說明成果間的因果關係，讓利害關係人在不同階段都能參與並一起討論與定義最終成果 (well-defined outcomes)。議合過程中我們發現利害關係人較難理解成果事件鏈的概念，且利害關係人直覺的回覆通常即是最終成果，因此我們分不同階段提問引導利害關係人，由最終結果往前推斷，描繪出完整的成果事件鏈。

首先我們先用過渡性問題，例如：「參與閱讀全壘打活動的動機」、「參與閱讀全壘打活動的行為模式」、「參與本專案前的閱讀或觀看棒球球賽的習慣」、「參與本專案前與親朋好友的關係親密度」等，瞭解利害關係人於專案活動前的生活型態；接著用大方向的開放性問題詢問利害關係人的身心理或生活是否有任何的影響或改變，例如：「您認為閱讀全壘打活動對您帶來什麼影響或改變」、「參與活動後，您與親朋好友的關係有什麼樣的改變？」，再從利害關係人的回答往前詢問「為什麼您認為有這項影響或改變？是否有哪些行為變化？(指標)」，亦往後詢問「這項影響或改變對您還有沒有帶來什麼不一樣的變化？」，以確保能夠找出利害關係人的最重要成果。

## 1. 活動參與者

表 15、活動參與者成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果		
時間	參與讀好書贈球票活動	與家人一起到圖書館借書參加活動→家人間討論書本內容→完成任務取得球票→全家一起到球場看球賽→現場討論棒球比賽→和家人相處時間增加、共同話題增加	增進家人感情		
		與朋友一起到圖書館借書參加活動→朋友間討論書本內容→完成任務取得球票→與朋友一起到球場看球賽→現場討論棒球比賽→覺得閱讀全壘打活動很特別，與家人分享心得→邀請家人下次一起參加→與家人共同話題增加			
		自己到圖書館借書參加活動→完成任務取得球票→到球場看球賽→覺得閱讀全壘打活動很特別，與家人分享心得→邀請家人下次一起參加→與家人共同話題增加			
				與朋友一起到圖書館借書參加活動→朋友間討論書本內容→完成任務取得球票→與朋友一起到球場看球賽→現場討論棒球比賽→和朋友相處時間增加、共同話題增加	增進人際關係
			自己到圖書館借書參加活動→完成任務取得球票→到球場看球賽→覺得閱讀全壘打活動很特別，與朋友分享心得→邀請朋友下次一起參加→與朋友共同話題增加		
			到圖書館借書參加活動→到球場看球賽→對棒球運動產生興趣→參加其他棒球活動→認識其他也喜歡棒球的人		
				原本對棒球沒有興趣→家人喜歡棒球，因此陪家人一起參加活動→完成任務取得球票→全家一起到球場看球賽→受球賽現場氛圍感染→開始會和親朋好友討論棒球話題或關注棒球賽事	提升對棒球運動的興趣
			原本對棒球沒有興趣→家人喜歡棒球，因此陪家人一起參加活動→完成任務取得球票→全家一起到球場看球賽→受球賽現場氛圍感染→開始會和親朋好友討論棒球話題→主動參加其他棒球相關活動		

投入	產出	成果事件鏈	成果
		原本對棒球沒有興趣→朋友喜歡棒球，因此陪朋友一起參加活動→完成任務取得球票→和朋友一起到球場看球賽→現場討論棒球比賽→受球賽現場氛圍感染→開始會和親朋好友討論棒球話題或關注棒球賽事	
		原本對棒球沒有興趣→朋友喜歡棒球，因此陪朋友一起參加活動→完成任務取得球票→和朋友一起到球場看球賽→現場討論棒球比賽→受球賽現場氛圍感染→開始會和親朋好友討論棒球話題→主動參加其他棒球相關活動	
		原本對棒球沒有興趣→因閱讀而參加活動→完成任務取得球票→到球場看球→受球賽現場氛圍感染→開始會和親朋好友討論棒球話題或關注棒球賽事	
		原本就喜愛棒球，以前很少有到現場看球賽的機會→參加活動→完成任務取得球票→到球場看球→現場觀看球賽後對棒球的熱情更加提升	
		與家人一起到圖書館借書參加活動→家人間討論書本內容→完成任務取得球票→全家一起到球場看球賽→現場討論棒球比賽→閱讀及觀看球賽能放鬆身心、紓解壓力	紓解壓力
		與朋友一起到圖書館借書參加活動→朋友間討論書本內容→完成任務取得球票→與朋友一起到球場看球賽→現場討論棒球比賽→閱讀及觀看球賽能放鬆身心、紓解壓力	
		自己到圖書館借書參加活動→完成任務取得球票→到球場看球賽→閱讀及觀看球賽能放鬆身心、紓解壓力	
		到圖書館借書參加活動→除了借書外，還了解圖書館其他資源→發現圖書館不像以前舊式圖書館那麼老舊→想找新書時會先到圖書館閱讀→比以前更願意更常到圖書館→增加到各類圖書館閱讀書籍的次數	提升博雅素養
		完成讀好書贈球票任務→原本的圖書館已經沒有球票兌換→找其他還有剩兌換券的圖書館→重新借閱書籍完成任務→花費比預期更多的時間	減少個人可運用時間
		完成讀好書贈球票任務→原本的圖書館已經沒有球票兌換→找其他還有剩兌換券的圖書館→重新借閱書籍完成任務→球票仍全兌換完畢→無法取得球票而感到失落	產生挫折感/負面感受

投入	產出	成果事件鏈	成果
		完成讀好書贈球票任務→原本的圖書館已經沒有球票兌換→找其他還有剩兌換券的圖書館→重新借閱書籍完成任務→球票仍全兌換完畢→之前連續幾年參加都有拿到球票→無法取得球票而心情低落	
	參觀巡迴洲際棒球場行動故事車	和家人一起到洲際棒球場一起看球賽→在洲際棒球場外看到行動故事車→發現有圖書和表演可以觀賞→和家人一起看書並觀賞表演	增進家人間感情
	參加代言球星導讀活動	小孩喜歡活動的代言球星→一起參加代言球星導讀活動→親身與球星互動→小孩開心地與家人朋友分享參加心得→家人間相處時間及共同回憶增加	增進與家人間感情
	參觀主題書展	以棒球或年度時事作為書展主題→民眾平常較少接觸此類書籍→於圖書館閱讀書展書籍→相關知識增加	提升博雅素養
		實體書展旁展示棒球周邊→民眾參觀書展時觀看棒球相關介紹→閱讀書展的棒球類書籍→開始會關注棒球賽事或訊息	提升對棒球運動的興趣
	參加青春徵文寫作比賽	參加青春徵文比賽→選擇一本以上指定書籍撰寫心得→學校老師批改指導→增加文章用詞用句量	提升寫作能力
		參加青春徵文比賽→選擇一本以上指定書籍撰寫心得→增加閱讀提升用詞用句詞彙	
		參加青春徵文比賽→選擇一本以上指定書籍撰寫心得→獲獎而取得球賽球票→到球場看球→原本對棒球沒興趣→受球賽現場氛圍感染→參加完開始會關注棒球的動態	提升對棒球運動的興趣

## 2. 國立公共資訊圖書館

表 16、國立公共資訊圖書館成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果
經費	舉辦閱讀全壘打系列活動	國資圖及中國信託銀行舉辦活動記者會→媒體發布新聞，宣傳閱讀全壘打活動→閱讀全壘打官網及粉絲專頁、國資圖官網等發布活動訊息→民眾及其他粉絲專頁分享活動貼文	提升國資圖知名度

投入	產出	成果事件鏈	成果
		<p>→閱讀全壘打活動曝光度增加→更多人認識並對閱讀全壘打活動感興趣→到閱讀全壘打粉絲專頁、閱讀全壘打官網瞭解活動內容→認識主辦單位之一為國資圖</p> <p>民眾到圖書館借書→看到閱讀全壘打活動宣傳海報→參加活動→認識主辦單位之一為國資圖</p> <p>民眾參加過閱讀全壘打系列活動→覺得活動很有趣→推薦給身邊親朋好友→閱讀全壘打活動曝光度增加→更多人認識並對閱讀全壘打活動感興趣→到閱讀全壘打粉絲專頁、閱讀全壘打官網瞭解活動內容→認識主辦單位之一為國資圖</p> <p>民眾參加閱讀全壘打系列活動→閱讀增加知識→透過現場球賽或其他活動認識棒球→覺得活動動靜皆宜，可以獲得不同層面的知識→覺得閱讀全壘打活動很有意義→增加對主辦單位的正面看法</p> <p>民眾和家人朋友一起參加閱讀全壘打系列活動→閱讀增加知識→透過現場球賽或其他活動認識棒球→覺得活動動靜皆宜，可以獲得不同層面的知識→同時增加家人朋友的共同回憶和話題→覺得閱讀全壘打活動很有意義→增加對主辦單位的正面看法</p>	提升對國資圖的好感度
	<p>擔任讀好書贈球票活動圖書館之一</p> <p>展出主題書展書籍</p>	<p>民眾到國資圖參加活動→部分民眾以前沒有辦過借閱證→到國資圖/國資圖電子書平台辦借閱證→國資圖辦證人數增加→到國資圖/國資圖電子書平台借閱書籍→國資圖總借閱次數增加→國資圖資源使用率提升</p> <p>民眾到國資圖參加活動→部分民眾已辦過借閱證，偶而或經常會到國資圖借書→活動期間，借閱書籍數量相比其他月份增加→國資圖資源使用率提升</p> <p>民眾到國資圖→看到閱讀全壘打主題書展→參觀閱讀全壘打主題書展→對展出書籍有興趣→現場閱讀主題書展展書→國資圖資源使用率提升</p> <p>民眾登入國資圖電子書平台→看到閱讀全壘打主題書展→參觀閱讀全壘打主題書展→對展出書籍有興趣→申請借閱主題書展展書→國資圖資源使用率提升</p>	提升國資圖資源使用率

投入	產出	成果事件鏈	成果
	舉辦閱讀全壘打系列活動	與中國信託銀行合作→將閱讀融合棒球元素→異業合作，有別於一般閱讀活動→活動開辦後獲得民眾支持→持續每年舉辦，且參與人數不斷提升→吸引其他金融行業或其他產業的機構→提出合作意願	增加國資圖多元發展的機會與能力
		與中國信託銀行合作→將閱讀融合棒球元素→異業合作，有別於一般閱讀活動→設計不同型態的活動→因應不同趨勢，改變活動執行方式	增加國資圖舉辦多元活動的經驗與能力
	擔任讀好書贈球票活動圖書館之一	民眾到國資圖參加活動→部分民眾以前沒有辦過借閱證→到國資圖/國資圖電子書平台辦借閱證→國資圖辦證人數增加→到國資圖/國資圖電子書平台借閱書籍→國資圖總借閱次數增加→國資圖資源使用率提升→館員單日服務人數較其他月份增加	提升國資圖服務更多群眾的能力
		民眾到國資圖參加活動→部分民眾已辦過借閱證，偶而或經常會到國資圖借書→活動期間，借閱書籍數量相比其他月份增加→國資圖資源使用率提升→館員單日服務人數較其他月份增加	
	展出主題書展書籍	民眾到國資圖→看到閱讀全壘打主題書展→參觀閱讀全壘打主題書展→對展出書籍有興趣→現場閱讀主題書展展書→國資圖資源使用率提升→館員單日服務人數較其他月份增加	
		民眾登入國資圖電子書平台→看到閱讀全壘打主題書展→參觀閱讀全壘打主題書展→對展出書籍有興趣→申請借閱主題書展展書→國資圖資源使用率提升→館員單日服務人數較其他月份增加	

### 3. 活動合作圖書館(臺中市立圖書館及其他圖書館)

表 17、活動合作圖書館成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果
時間	擔任讀好書贈球票 合作圖書館	民眾到合作的圖書館參加活動→部分民眾以前沒有辦過借閱證→到圖書館辦借閱證→圖書館辦證人數增加→到圖書館借閱書籍→圖書館總借閱次數增加→圖書館資源使用率提升	提升圖書館資源使用率
		民眾到合作的圖書館參加活動→部分民眾已辦過借閱證，偶而或經常會到圖書館借書→活動期間，借閱書籍數量相比其他月份增加→圖書館資源使用率提升	
	展出主題書展書籍	民眾到圖書館→看到閱讀全壘打主題書展→參觀閱讀全壘打主題書展→對展出書籍有興趣→現場閱讀主題書展展書→圖書館資源使用率提升	
	擔任讀好書贈球票 的行動故事車	部分圖書館的行動故事車搭配閱讀全壘打活動→民眾到行動故事車借閱書籍或返還書籍→活動期間，行動故事車使用量相比其他月份增加	提升行動故事車資源使用率
		部分圖書館的行動故事車搭配閱讀全壘打活動→民眾首次知道圖書館有行動故事車資源→民眾到行動故事車借閱書籍或返還書籍→活動期間，行動故事車使用量相比其他月份增加	
	提供中市圖行動故事車資源，巡迴至 洲際棒球場	中市圖總館的行動故事車額外開辦巡迴洲際棒球場活動→吸引到現場看球賽的民眾→民眾到行動故事車看書或借閱書籍→增加行動故事車的使用率	
中市圖總館的行動故事車額外開辦巡迴洲際棒球場活動→吸引到現場看球賽的民眾→民眾到行動故事車觀看表演→增加行動故事車的使用率			
擔任讀好書贈球票 合作圖書館	民眾到合作的圖書館參加活動→部分民眾以前沒有辦過借閱證→到圖書館辦借閱證→圖書館辦證人數增加→到圖書館借閱書籍→圖書館總借閱次數增加→圖書館資源使用率提升→館員單日服務人數較其他月份增加	提升圖書館服務更多群眾的能力	



		民眾到合作的圖書館參加活動→部分民眾已辦過借閱證，偶而或經常會到圖書館借書→活動期間，借閱書籍數量相比其他月份增加→圖書館資源使用率提升→館員單日服務人數較其他月份增加	
		民眾到合作的圖書館→看到閱讀全壘打主題書展→參觀閱讀全壘打主題書展→對展出書籍有興趣→現場閱讀主題書展展書→圖書館資源使用率提升→館員單日服務人數較其他月份增加	

#### 4. 中國信託銀行

表 18、中國信託銀行成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果
經費、活動獎贈品	舉辦閱讀全壘打系列活動	國資圖及中國信託銀行舉辦活動記者會→媒體發布新聞，宣傳閱讀全壘打活動→閱讀全壘打官網及粉絲專頁、國資圖官網等發布活動消息→民眾及其他粉絲專頁分享活動貼文→閱讀全壘打活動曝光度增加→更多人認識並對閱讀全壘打活動感興趣→到閱讀全壘打粉絲專頁、閱讀全壘打官網瞭解活動內容→認識主辦單位之一為中國信託銀行	提升中國信託銀行知名度
		民眾到圖書館借書→看到閱讀全壘打活動宣傳海報→參加活動→認識主辦單位之一為中國信託銀行	
		民眾參加過閱讀全壘打系列活動→覺得活動很有趣→推薦給身邊親朋好友→閱讀全壘打活動曝光度增加→更多人認識並對閱讀全壘打活動感興趣→到閱讀全壘打粉絲專頁、閱讀全壘打官網瞭解活動內容→認識主辦單位之一為中國信託銀行	
		民眾參加閱讀全壘打系列活動→閱讀增加知識→透過現場球賽或其他活動認識棒球→覺得活動動靜皆宜，可以獲得不同層面的知識→覺得閱讀全壘打活動很有意義→增加對主辦單位的正面看法	提升對中國信託銀行的好感度

		民眾和家人朋友一起參加閱讀全壘打系列活動→閱讀增加知識→透過現場球賽或其他活動認識棒球→覺得活動動靜皆宜，可以獲得不同層面的知識→同時增加家人朋友的共同回憶和話題→覺得閱讀全壘打活動很有意義→增加對主辦單位的正面看法	
--	--	--	--

## 5. 中信兄弟棒球隊

表 19、中信兄弟棒球隊成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果
活動獎贈品	合作舉辦閱讀全壘打系列活動	國資圖及中國信託銀行舉辦活動記者會→媒體發布新聞，宣傳閱讀全壘打活動→閱讀全壘打官網及粉絲專頁、國資圖官網等發布活動消息→民眾及其他粉絲專頁分享活動貼文→閱讀全壘打活動曝光度增加→更多人認識並對閱讀全壘打活動感興趣→到閱讀全壘打粉絲專頁、閱讀全壘打官網瞭解活動內容→認識主辦單位之一為中信兄弟棒球隊	提升中信兄弟棒球隊知名度
		民眾到圖書館借書→看到閱讀全壘打活動宣傳海報→參加活動→認識主辦單位之一為中信兄弟棒球隊	
		民眾參加過閱讀全壘打系列活動→覺得活動很有趣→推薦給身邊親朋好友→閱讀全壘打活動曝光度增加→更多人認識並對閱讀全壘打活動感興趣→到閱讀全壘打粉絲專頁、閱讀全壘打官網瞭解活動內容→認識主辦單位之一為中信兄弟棒球隊	
		民眾參加閱讀全壘打系列活動→閱讀增加知識→透過現場球賽或其他活動認識棒球→覺得活動動靜皆宜，可以獲得不同層面的知識→覺得閱讀全壘打活動很有意義→增加對主辦單位的正面看法	提升對中信兄弟棒球隊的好感度
		民眾和家人朋友一起參加閱讀全壘打系列活動→閱讀增加知識→透過現場球賽或其他活動認識棒球→覺得活動動靜皆宜，可以獲得不同層面的知識→同時增加家人朋友的共同回憶和話題→覺得閱讀全壘打活動很有意義→增加對主辦單位的正面看法	

		粉絲在粉絲俱樂部或群組分享活動消息→互相更新活動最新動態→討論活動內容及分享活動心得→增進球迷間的凝聚力	提升中信兄弟球迷凝聚力
--	--	--	-------------

## 6. 中信兄弟棒球隊球星

表 20、中信兄弟棒球隊球星成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果
時間	擔任閱讀全壘打活動代言人導讀故事	1-3 位球星擔任活動代言人→代言人帶民眾導讀繪本，並分享自己的心路歷程→發現球員除了專注於棒球領域，也重視教育推廣→外界媒體報導	提升球員在文化及教育領域的形象
	擔任閱讀全壘打活動代言人	1-3 位球星擔任活動代言人→民眾受球星影響，參與閱讀全壘打活動→借閱書籍→完成任務獲得球賽門票→閱讀還能獲得獎勵，覺得閱讀比想像中有趣→提升閱讀的次數	提升對球迷的影響力
		小孩為中信兄弟球迷，參加閱讀全壘打活動→父母親陪伴參加→親子一起到球場看球賽→父母親開始關注棒球活動→慢慢開始支持中信兄弟的賽事→成為球星的粉絲	提升球迷的數量
		民眾原本對棒球沒有興趣→陪同家人朋友一起參加活動→完成任務取得球票→到球場看球賽→受球賽現場氛圍感染→開始會和親朋好友討論棒球話題或關注棒球賽事→成為球星的粉絲	
		民眾原本對棒球沒有興趣→因閱讀而參加活動→完成任務取得球票→到球場看球→受球賽現場氛圍感染→開始會和親朋好友討論棒球話題或關注棒球賽事→成為球星的粉絲	

## 7. 國立公共資訊圖書館員工

表 21、國立公共資訊圖書館員工成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果
時間	策畫與籌辦閱讀全壘打系列活動	負責籌辦閱讀全壘打系列活動→每項活動的合作夥伴不同，領域多元→與各領域的人員交流合作→與各領域人員討論合作方式→整合各單位資源	跨界整合企劃能力增加
		負責籌辦閱讀全壘打系列活動→每項活動的合作夥伴不同，領域多元→與各領域的人員交流合作→與各領域人員討論合作方式→整合各單位資源→活動成功舉行，且獲得參與者正面回饋→活動每年持續舉辦	增加成就感

## 8. 中國信託銀行員工

表 22、中國信託銀行員工成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果
時間	策畫與籌辦閱讀全壘打系列活動	負責籌辦閱讀全壘打系列活動→每項活動的合作夥伴不同，領域多元→與各領域的人員交流合作→與各領域人員討論合作方式→整合各單位資源	跨界整合企劃能力增加
		負責籌辦閱讀全壘打系列活動→每項活動的合作夥伴不同，領域多元→與各領域的人員交流合作→與各領域人員討論合作方式→整合各單位資源→活動成功舉行，且獲得參與者正面回饋→活動每年持續舉辦	增加成就感

## 9. 博客來

表 23、博客來成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果
圖書禮物金、網路書店平台	合作舉辦青春徵文比賽	與國資圖、中國信託銀行合作舉辦高中職青春徵文比賽→學生為中信兄弟球迷→受獎品吸引報名青春徵文比賽→以前不是青春博客來會員→加入青春博客來會員→青春博客來會員數增加	提升徵文活動平台使用率
		與國資圖、中國信託銀行合作舉辦高中職青春徵文比賽→學生報名青春徵文比賽→以前不是青春博客來會員→加入青春博客來會員→青春博客來會員數增加	
	展出主題書展書籍	國資圖邀約合作展出主題書展→民眾從閱讀全壘打活動頁面看到主題書展→不方便到實體圖書館，發現有和博客來合作→到博客來網站瀏覽試閱書籍	增加網路書店平台使用率
		國資圖邀約合作展出主題書展→民眾從閱讀全壘打活動頁面看到主題書展→不方便到實體圖書館，發現有和博客來合作→到博客來網站瀏覽試閱書籍→購買電子書或實體書	營業收入增加

## 10. 其他合作網路書店

表 24、其他合作網路書店成果事件鏈

投入	產出	成果事件鏈	成果
活動獎品、網路書店平台	展出主題書展書籍	國資圖邀約合作展出主題書展→民眾從閱讀全壘打活動頁面看到主題書展→不方便到實體圖書館，發現有和網路書店合作→到網路書店網站瀏覽試閱書籍	增加網路書店平台使用率
		國資圖邀約合作展出主題書展→民眾從閱讀全壘打活動頁面看到主題書展→不方便到實體圖書館，發現有和網路書店合作→到網路書店網站瀏覽試閱書籍→購買電子書或實體書	營業收入增加

		國資圖邀約合作展出主題書展→民眾從閱讀全壘打活動頁面看到主題書展→不方便到實體圖書館，發現有和網路書店合作→認識到不同的網路書店	提升品牌知名度
--	--	--	---------

## 成果的重大性判斷

根據 SROI「只應納入重要事項」的原則指引，我們僅會納入對於利害關係人而言重要的成果並且對於專案而言是具有重要攸關性的。重大性的判斷上，我們依循著 SROI「重大性的補充指引」<sup>18</sup>，針對攸關性 Relevance 與顯著性 Significance 做為判斷的原則。攸關性意味著，成果與決策是攸關的，具有攸關的成果，我們將會接續考量成果的顯著性。顯著性係指，the real or potential scale of the outcome has passed a threshold ( indicators ) that means it influences decisions and actions.

攸關性是我們從研究文獻、利害關係人訪談及焦點團體的回饋中，與利害關係人討論成果發生的因果關係，並且確認最多利害關係人提及或大多同意的成果，是否與我們的決策與管理目的具有連結，若有相關則代表該成果具有攸關性。而成果是否具有顯著意義，則是由指標的門檻做為決定的依據。

<sup>18</sup> Supplementary Guidance on Using SROI/2013.02

### 第三節 成果指標與成果數量

成果指標是判斷成果發生與否以及成果發生程度的重要因素。成果指標會因為專案屬性、成果內涵與利害關係人回饋而有所不同。而本專案主要目標與可能對於利害關係人改變的成果，多以感受、認知與思維的改變為主。故我們參考過往經過認證的報告<sup>19</sup>與心理學相關文獻，同時設計量化與質化的指標，做為成果發生與發生程度的證明，並以此為重要的成果門檻。以利害關係人質化回饋或量化回饋當作成果發生的指標，故我們在第一階段質化和第二階段量化問卷，請利害關係人以「前後分數變化」的量化數據回饋其成果變化的程度，或是質化實際發生的變化說明，以利害關係人質化和量化的回饋指標輔助本研究判斷成果是否發生，以及發生的程度和對利害關係人的重要性。

其中，關於態度、情感等抽象感受的成果指標設計，為了能掌握成果是否發生與發生的程度大小，我們參考心理學之主要研究方法與過往的社會價值報告書後<sup>20</sup>，設計以李克特量表<sup>21</sup>理論中之量表，以總分 5 分的平均值 3 分當作基線，定義利害關係人若回饋該成果之重要性分數超過 3 分則視為該成果具重要性。在我們與專案執行團隊討論後，認為李克特量表是足以作為未來優化與改善活動的指標項目。因為本專案是第一次分析此項活動，必須有一個初步的輪廓與瞭解，才能針對重要項目持續優化。因此在我們的專業判斷與討論後，認為李克特量表分為 5 等分是適合的分析指標。後續的專案將可能針對特定成果，衍生更為精細與多元的指標做為活動規劃與分析參考。

李克特量表係由心理學家 Rensis Likert 所創，常在問卷中使用，而且是目前社會心理學、心理學及管理行為調查研究中使用最廣泛的量表，可以協助填答者具體回饋其想法或感受。我們以 3 分為基準主要是因為李克特量表採取 5 個等級選項，從數值 1 表示強烈反對的態度（非常不同意）；強度 2 是（不同意）；3（既不同意也不反對）；4（同意）和 5（非常同意）等強烈有利的態度。而 4

---

<sup>19</sup> 例如，[https://socialvalueuk.org/wp-content/uploads/2020/04/USI\\_SROI-Report\\_final.pdf](https://socialvalueuk.org/wp-content/uploads/2020/04/USI_SROI-Report_final.pdf)。

<sup>20</sup> 例如，<https://socialvalueuk.org/wp-content/uploads/2021/04/Assured-Wellsprings-SROI-Report.pdf>

<sup>21</sup> <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%9D%8E%E5%85%8B%E7%89%B9%E9%87%8F%E8%A1%A8>

分與 5 分是利害關係人對於該改變有強烈認同，較能區分出改變與否。此外，本專案分析利害關係人的主觀態度，目的在於啟發與養成利害關係人的環境素養與自我實現的成就感。在活動一開始的設計中，其需要的衡量標準主要是希望能對於有或沒有加以證實。

### 成果發生率與成果數量

當利害關係人之量化回饋超過李克特量表 3 分或質化回饋達到我們設計的指標門檻（通過半數質化指標），則我們視為該利害關係人的成果確實發生。經過第二階段議合問卷後，我們統計各成果通過指標門檻的人數，計算出各成果的成果發生率（=達成指標門檻人數÷議合人數×100%），以此做為成果數量的基礎。最終將利害關係人的母體數乘上成果發生率，推算可能的成果數量。

#### 1. 活動參與者

根據二個階段的議合結果，閱讀全壘打活動最大宗參加者為親子族群，約佔 6 成，亦符合專案最初宗旨。親子間因共讀及一起觀賞球賽，增加更多相處時間、培養共同興趣及製造共同回憶，有助於提升親子感情。從不同子族群可以發現，在增進關係類型的成果中，與家人朋友共同參加活動者，成果發生率明顯較單獨參加活動者高；而參加二種以上活動的參與者，對棒球運動的興趣及博雅素養的提升也相對較高。

表 25、活動參與者成果指標

利害關係人	成果	指標	指標屬性
活動參與者	增進家人間的感情	(1) 我會邀請家人一起參加閱讀全壘打活動 (2) 與家人相處時間增加 (3) 與家人聊天次數增加 (4) 與家人有新的共同話題 (5) 我和家人會持續參加同類型的活動	質化與量化並行



利害關係人	成果	指標	指標屬性
		(6) 我和家人會一起參加其他親子活動	
	增進人際關係	(1) 我會邀朋友一起參加閱讀全壘打活動 (2) 與朋友相處時間增加 (3) 與朋友聊天次數增加 (4) 與朋友有新的共同話題 (5) 我因為閱讀全壘打活動認識其他新朋友 (6) 我和朋友會持續參加同類型的活動 (7) 我和朋友會一起參加其他團體活動	質化與量化並行
	提升對棒球的興趣	(1) 我開始涉獵棒球的歷史或運動規則等棒球知識 (2) 我開始關注國內外棒球運動賽事 (3) 我加入國內外棒球隊的粉絲俱樂部 (4) 我成為中信兄弟球星的粉絲 (5) 我會購買棒球的周邊商品 (6) 我關注棒球新聞或到現場看球賽的頻率增加 (7) 我更常邀請家人或朋友一起去現場看球賽	質化與量化並行
	紓解壓力	(1) 閱讀或看棒球球賽讓我忘記煩惱 (2) 閱讀或看棒球球賽讓我提振精神 (3) 心情煩悶的次數減少	質化與量化並行
	提升博雅素養	(1) 參與閱讀全壘打活動閱讀不同種類的書籍，學會以前不知道的知識 (2) 參與閱讀全壘打活動後，到圖書館閱讀或借閱書籍的次數增加	質化與量化並行

利害關係人	成果	指標	指標屬性
		(3) 閱讀的書籍類型更多元	
	提升寫作能力	(1) 國文寫作速度變快 (2) 國文寫作的用詞和語句更多元 (3) 國文寫作的成績進步 (4) 別人稱讚我文筆好的次數增加 (5) 獲得其他獎項	質化與量化並行
	減少個人可運用時間	(1) 住家附近沒有圖書館，須比別人花更多時間到別區圖書館參加活動 (2) 完成活動任務後，因為原本圖書館已經沒有球票兌換券，必須到其他的圖書館重新完成活動任務 (3) 想要用電子書平台借閱書籍，但因為必須到實體圖書館領取活動酷卡和兌換球票，還是需要花時間到圖書館	質化與量化並行
	產生挫折感/負面感受	(1) 即時完成活動指定任務時，卻沒有換到棒球賽事門票，因而感到挫敗 (2) 努力完成讀書心得，卻沒有獲獎，因而感到挫折	質化與量化並行

表 26、活動參與者成果發生率

子族群	單獨參加單項活動者		與他人參加單項活動者		單獨參加多項活動者		與他人參加多項活動者	
母體人數	16,154		61,945		2,690		31,309	
成果項目	成果發生率 <sup>22</sup>	成果數量 <sup>23</sup>	成果發生率	成果數量	成果發生率	成果數量	成果發生率	成果數量
增進家人間的感情	16.67%	2,692	32.61%	20,200	12.50%	336	45.16%	14,139
增進人際關係	4.17%	673	14.67%	9,087	12.50%	336	23.66%	7,407
增加對棒球運動的興趣	4.17%	673	17.39%	10,772	37.50%	1,008	27.96%	8,753
紓解壓力	14.58%	2,355	26.63%	16,495	12.50%	336	37.63%	11,781
增加博雅素養	6.25%	1,009	20.65%	12,791	25.00%	672	33.33%	10,435
提升寫作能力	0.00%	-	3.26%	2,019	0.00%	-	5.38%	1,684
減少個人可運用時間	0.00%	-	0.54%	334	12.50%	336	5.38%	1,684
產生挫折感/負面感受	0.00%	-	4.89%	3,029	12.50%	336	12.90%	4,038

## 2. 國立公共資訊圖書館

根據議合的結果，除提升國資圖知名度及減少公共預算的浪費外，其餘成果皆未達設定的指標，因此最終成果發生率為 0。而針對「提升對國資圖的好感度」的成果，我們係以問卷方式蒐集活動參與者對主辦單位們的看法改變，為避免成果高估，我們設定雙重門檻，第一先判斷民眾對主辦單位的好感度改變有無通過指標，再計算通過指標的人數有無超過回覆問卷的半數；而根據分析結果，民眾對國資圖好感度提升的數量並未過半。

<sup>22</sup> 成果發生率以四捨五入取至小數點以下第四位。(以下皆同)

<sup>23</sup> 人數取至個位數，小數點以下無條件捨去。(以下皆同)

表 27、國資圖成果指標與成果發生率

利害關係人	國立公共資訊圖書館			
母體數量	1			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
提升國資圖知名度	(1) 於活動期間，國資圖粉絲專頁按讚數或追蹤數較其他月份明顯增加 (2) 於活動期間，國資圖官方網站的到訪人數明顯增加 (3) 閱讀全壘打活動貼文的互動數明顯較其他貼文高 (4) 國資圖的倡議或活動參與率明顯增加 (5) 國資圖的關鍵字搜尋量明顯增加	質化與量化並行	100%	1
提升對國資圖的好感度	(1) 參加者覺得國資圖比同業更關心社會 (2) 參加者看到國資圖的相關訊息會願意停留久一點 (3) 參加者會更願意分享國資圖的資訊給他人 (4) 參加者會更願意支持國資圖舉辦的活動	質化與量化並行	0%	0
提升國資圖資源使用率	(1) 於閱讀全壘打活動期間，國資圖辦證人數明顯增加 (2) 於閱讀全壘打活動期間，國資圖實體書籍借閱數明顯增加 (3) 於閱讀全壘打活動期間，電子書平台註冊數明顯增加 (4) 於閱讀全壘打活動期間，電子書平台書籍借閱數明顯增加	質化與量化並行	100%	1

利害關係人	國立公共資訊圖書館			
母體數量	1			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
	(5) 於閱讀全壘打活動期間或結束後，國資圖館內各資源的使用率較以前明顯增加			
增加國資圖多元發展的機會與能力	(1) 與中國信託合辦閱讀全壘打活動後，與其他銀行異業合作，舉辦其他閱讀活動 (2) 與中國信託合辦閱讀全壘打活動後，與其他企業(非銀行)異業合作，舉辦其他閱讀活動 (3) 與中國信託合辦閱讀全壘打活動後，其他銀行邀約合作的次數明顯增加 (4) 與中國信託合辦閱讀全壘打活動後，其他企業(非銀行)邀約合作的次數明顯增加	質化與量化並行	0%	0
增加國資圖舉辦多元活動的經驗與能力	(1) 閱讀全壘打活動以前，並沒有舉辦過相關系列活動的經驗 (2) 因閱讀全壘打活動，首次將閱讀結合棒球元素	質化與量化並行	0%	0
提升國資圖服務更多群眾的能力	(1) 圖書館員每人每日的服務人數增加 (2) 圖書館館員的服務速度增加 (3) 圖書館館員解決民眾問題的速度增加	質化與量化並行	0%	0

### 負面成果說明

本次評估發現因圖書館場域及活動方式的限制，會增加民眾參與活動的時間，因為沒有如期兌換到球票，相對也會產生挫折感，這些負面的情緒也可能間接反應到圖書館館員身上，例如：民眾因沒換到獎品而感到憤怒，到圖書館與館員吵鬧，但館員只是依照主辦單位的活動辦法執行，卻必須第一線接收民眾的負面情緒，可能間接影響館員的心情與工作。

### 3. 合作圖書館

由於閱讀全壘打活動鼓勵民眾閱讀，而合作圖書館為活動最主要的媒介之一，因此對於提升圖書館資源使用率有顯著效益；而臺中市立圖書館總館因額外加有搭配巡迴至洲際棒球場展出，因此相對其他圖書館，成果的發生有達到一定的指標。

表 28、合作圖書館成果指標與成果發生率

利害關係人			臺中市立圖書館總館		其他合作圖書館	
母體數量			1		104	
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量	成果發生率	成果數量
圖書館資源使用率提升	(1) 圖書館辦證人數明顯增加	質化與量化並行	100%	1	70.73%	73
	(2) 圖書館書籍借閱數明顯增加					
	(3) 圖書館的民眾到訪次數明顯增加					
	(4) 圖書館其他資源使用率明顯增加					
行動故事車使用率提升	(1) 行動故事車的民眾到訪次數增加	質化與量化並行	100%	1	0.00%	-
	(2) 在行動故事車辦證的人數增加					
	(3) 在行動故事車借閱書籍的數量增加					
	(4) 民眾到行動故事車還書的數量增加					

利害關係人			臺中市立圖書館總館		其他合作圖書館	
母體數量			1		104	
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量	成果發生率	成果數量
	(5) 學校、社區或組織邀請行動故事車到場服務的次數增加					
提升圖書館服務更多群眾的能力	(1) 圖書館員每人每日的服務人數增加 (2) 圖書館員的服務速度增加 (3) 圖書館館員解決民眾問題的速度增加	質化與量化並行	100%	1	24.39%	25

#### 4. 中國信託銀行

針對「提升對中國信託銀行的好感度」的成果，我們係以問卷方式蒐集活動參與者對主辦單位們的看法改變，為避免成果高估，我們設定雙重門檻，第一先判斷民眾對主辦單位的好感度改變有無通過指標，再計算通過指標的人數有無超過回覆問卷的半數；而根據分析結果，民眾對中國信託好感度提升的數量並未過半。

表 29、中國信託銀行成果指標與成果發生率

利害關係人	中國信託銀行				
母體數量	1				
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量	
增加中國信託銀行知名度	(1) 中國信託粉絲專頁按讚數或追蹤數較其他月份明顯增加 (2) 於活動期間，中國信託官方網站的到訪人數明顯增加 (3) 閱讀全壘打活動貼文的互動數明顯較其他貼文高	質化與量化並行	100%	1	

利害關係人	中國信託銀行			
母體數量	1			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
	(4) 中國信託的倡議或活動參與率明顯增加 (5) 中國信託的關鍵字搜尋量明顯增加			
提升對中國信託銀行的好感度	(1) 參加者覺得中國信託比同業更關心社會 (2) 參加者看到中國信託的相關訊息會願意停留久一點 (3) 參加者會更願意分享中國信託的資訊給他人 (4) 參加者會更願意支持中國信託舉辦的活動	質化與量化並行	0%	-

#### 5. 中信兄弟棒球隊

針對「提升對中信兄弟的好感度」的成果，我們係以問卷方式蒐集活動參與者對主辦單位們的看法改變，為避免成果高估，我們設定雙重門檻，第一先判斷民眾對主辦單位的好感度改變有無通過指標，再計算通過指標的人數有無超過回復問卷的半數；而根據問卷分析結果，通過雙重門檻的數量過半，且與活動參與者的訪談過程中，民眾亦表達對中信兄弟棒球隊的好感度提升，因此我們認為此成果確實發生。

表 30、中信兄弟棒球隊成果指標與成果發生率

利害關係人	中信兄弟棒球隊			
母體數量	1			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
提升中信兄弟棒球隊知名度	(1) 中信兄弟棒球隊 FB 粉絲專頁按讚數或追蹤數較其他月份多	質化與量化並行	0%	-



利害關係人	中信兄弟棒球隊			
母體數量	1			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
	(2) 中信兄弟官方網站的到訪人數增加 (3) 閱讀全壘打活動貼文的互動數較其他貼文高 (4) 中信兄弟棒球賽進場人數/轉播收視觀看人數增加 (5) 中信兄弟活動的參與率增加			
提升中信兄弟棒球隊 球迷凝聚力	(1) 中信兄弟 FB 粉絲專頁的互動率提升 (2) 中信兄弟其他活動的參與率提升 (3) 中信兄弟的會員數增加 (4) 中信兄弟的會員互動率提升 (5) 我因為閱讀全壘打活動認識其他新朋友 (6) 中信兄弟的周邊商品銷售提升	質化與量化並 行	0%	-
提升對中信兄弟棒球隊 的好感度	(1) 參加者覺得中信兄弟棒球隊比同業更關心社會 (2) 參加者看到中信兄弟棒球隊的相關訊息會願意停留久一點 (3) 參加者會更願意分享中信兄弟棒球隊的資訊給他人 (4) 參加者會更願意支持中信兄弟棒球隊舉辦的活動	質化與量化並 行	100%	1

6. 中信兄弟棒球隊球星

表 31、中信兄弟棒球隊球星成果指標與成果發生率

利害關係人	中信兄弟棒球隊球星			
母體數量	6			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
提升球員在教育及文化領域的形象	(1) 其他公司或民間團體也邀請我參與教育及文化類活動(包括演講、宣傳閱讀活動等) (2) 學校機關邀請我參與/宣傳相關閱讀活動 (3) 有出版社邀請我撰寫自傳	質化與量化並行	0%	-
提升對球迷的影響力	(1) 我感受到球迷會參與我推廣的活動 (2) 我感受到球迷因為我而喜歡上棒球或閱讀 (3) 我收到球迷回饋因為我而喜歡上棒球或閱讀 (4) 我感受到球迷會模仿我的語言與動作 (5) 球迷會與我有更多的互動與交流	質化與量化並行	33.33%	2
球迷數量增加	(1) 與代言閱讀全壘打活動前相比，我的球迷數量有所增加 (2) 與代言閱讀全壘打活動前相比，我參與的活動或見面會中，我的球迷與支持者的數量有所增加 (3) 與代言閱讀全壘打活動前相比，我的社群粉絲專頁粉絲數/追蹤數有所增加	質化與量化並行	0%	-

## 7. 國立公共資訊圖書館員工

表 32、國資圖員工成果指標與成果發生率

利害關係人	國立公共資訊圖書館員工			
母體數量	2			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
提升跨界整合能力	(1) 閱讀全壘打的合作對象是我以前都沒有接觸過的 (2) 我更懂得如何和不同領域的專業人士溝通 (3) 我能夠協調各方的意見，並維持專案的進度 (4) 我認識更多不同領域的專業人士	質化與量化並行	50%	1
提升成就感	(1) 完成閱讀全壘打活動後，我心裡的滿足感明顯增加 (2) 我會和身邊親朋好友介紹我負責的閱讀全壘打活動 (3) 我認為閱讀全壘打專案是我工作的主要成就之一 (4) 我因為閱讀全壘打專案而取得更好的績效	質化與量化並行	50%	1

## 8. 中國信託銀行員工

相較於國資圖員工，因閱讀全壘打專案橫跨的領域與以往中國信託銀行員工執行的專案大不相同，且因參與者的支持得以連續舉辦至今，對於專案負責人員來說是一大肯定，在經驗能力與內心成就感上有顯著的影響，因此都有達到設定的門檻。

表 33、中國信託銀行員工成果指標與成果發生率

利害關係人	中國信託銀行員工			
母體數量	2			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
提升跨界整合能力	(1) 閱讀全壘打的合作對象是我以前都沒有接觸過的 (2) 我更懂得如何和不同領域的專業人士溝通 (3) 我能夠協調各方的意見，並維持專案的進度 (4) 我認識更多不同領域的專業人士	質化與量化並行	100%	2
提升成就感	(1) 完成閱讀全壘打活動後，我心裡的滿足感明顯增加 (2) 我會和身邊親朋好友介紹我負責的閱讀全壘打活動 (3) 我認為閱讀全壘打專案是我工作的主要成就之一 (4) 我因為閱讀全壘打專案而取得更好的績效	質化與量化並行	100%	2

## 9. 網路書店

相較於實體圖書館，由於網路書店同時配合許多宣傳活動、書展或異業合作，對於網路書店而言，閱讀全壘打活動比較像是另一種宣傳行銷網路書店的方式，因此並不會特地追蹤閱讀全壘打書展對活動帶來的效益，而且從現有數據也難以評斷，因此網路書店在各項成果上皆未達到門檻。

表 34、博客來網路書店成果指標與成果發生率

利害關係人	博客來網路書店			
母體數量	1			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
提升徵文活動平台使用率	(1) 舉辦青春徵文比賽後，徵文活動平台會員明顯增加 (2) 舉辦青春徵文比賽後，徵文活動平台的造訪次數明顯增加 (3) 舉辦青春徵文比賽後，徵文活動平台展出書籍的試閱次數明顯增 (4) 舉辦青春徵文比賽後，徵文活動平台其他活動的參與率也明顯增加	質化與量化並行	0%	0
提升網路書店平台使用率	(1) 展出閱讀全壘打主題書展書籍後，網路書店平台會員明顯增加 (2) 展出閱讀全壘打主題書展書籍後，網路書店平台的造訪次數明顯增加 (3) 展出閱讀全壘打主題書展書籍後，網路書店平台展出書籍的試閱次數明顯增加 (4) 展出閱讀全壘打主題書展書籍後，網路書店平台其他活動的參與率也明顯增加	質化與量化並行	0%	0
營業收入增加	(1) 閱讀全壘打活動期間，主題書展或青春徵文書單的書籍銷售量明顯增加	質化與量化並行	0%	0

利害關係人	博客來網路書店			
母體數量	1			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
	(2) 閱讀全壘打活動期間，上述以外書籍銷售量明顯增加			

表 35、其他合作網路書店成果指標與成果發生率

利害關係人	其他合作網路書店			
母體數量	9			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
提升平台使用率	(1) 展出閱讀全壘打主題書展書籍後，平台會員明顯增加 (2) 展出閱讀全壘打主題書展書籍後，平台的造訪次數明顯增加 (3) 展出閱讀全壘打主題書展書籍後，平台展出書籍的試閱次數明顯增加 (4) 展出閱讀全壘打主題書展書籍後，平台其他活動的參與率也明顯增加	質化與量化並行	0%	0
營業收入增加	(1) 閱讀全壘打活動期間，主題書展的書籍銷售量明顯增加 (2) 閱讀全壘打活動期間，上述以外書籍銷售量明顯增加	質化與量化並行	0%	0

利害關係人	其他合作網路書店			
母體數量	9			
成果	指標	指標屬性	成果發生率	成果數量
增加品牌知名度	(1) 閱讀全壘打活動後，敝公司的市占率明顯提升 (2) 閱讀全壘打活動後，網路書店官網的到訪率明顯增加 (3) 貴單位的關鍵字搜尋量明顯增加 (4) 閱讀全壘打活動後，其他企業或團體邀約合作的次數明顯增加	質化與量化並行	0%	0

## 第四章 成果評價

### 第一節 成果評價之步驟

為重要的成果賦予價值，是 SROI 方法架構中最獨特的環節。我們依據 Standard on applying Principle 3: Value the things that matter<sup>24</sup>所建議的步驟，針對價值的賦予擬定相關步驟如下：

#### 步驟一：釐清受眾與評價目的

**(Be clear about the audience and purpose of the valuation, and what type of decisions it needs to inform.)**

本分析目的為內部閱讀與管理優化使用。

#### 步驟二：決定適當的評價嚴謹程度 (Determine an appropriate level of rigour required.)

因為是第一次針對本專案分析，並且是內部管理使用，我們設定較低的精準度。透過第一次計算與盤點輪廓後，未來可針對本專案設定出更精準的評價方法學與內容。

#### 步驟三：選擇適當的評價方法

**(Select the most appropriate valuation approach or combination of approaches.)**

我們依據利害關係人的回饋、專案執行者的經驗與過往經認證的 SROI 報告書等資料，做為評價方法選定與分析的基礎。

#### 步驟四：瞭解評價程度與期間

**(Be clear on what you are valuing including the depth and duration of the social outcome)**

針對成果的評價程度與期間，我們主要以成果指標做為判斷標準，依據成果指標的變化做為我們驗證評價程度與決定成果期間的重要參考依據。

#### 步驟五：擬定數據蒐集計畫

**(Plan your data collection exploring the limitations and risks to the exercise.)**

---

<sup>24</sup> Social value international, standard on applying principle 3: value the things that matter



我們依據每一項成果，擬定蒐集資料之策略與計畫，並按照利害關係人特性設定不同評價的數據蒐集方法，透過問卷請利害關係人針對不同成果加以評價。同時我們亦考量數據蒐集是否存在一些限制或風險，例如：替代物價格與利害關係人心中預期不符、或利害關係人無法準確回饋其心中價值，因此於議合過程中會與利害關係人清楚說明，並給予利害關係人調整預設成果價值的機會，避免存在重大的誤差。

#### **步驟六：蒐集數據**

**(Collect data from primary sources (sample of stakeholders) or secondary sources (other valuations))**

我們的評價資料主要直接來自於利害關係人，但評價方法的參考資料來自於利害關係人與其他文獻，例如：其他經認證的 SROI 報告書中類似成果採用的財務代理變數。但選擇哪一個財務代理變數，仍由利害關係人決定。

#### **步驟七：數據分析與敏感性分析**

**(Analyse the data collected and allocate appropriate values for the changes.)**

我們的調查立基於統計學之抽樣理論下，我們設定利害關係人母體為常態分配，將抽樣比例設定在以信心水準 90%及誤差值 10%為基準，並且以多階段議合降低可能的偏誤。在敏感性分析階段，我們也將利害關係人較不容易決定的財務代理變數納入敏感性分析之中，此部分請詳第六章第二節、敏感性分析。

#### **步驟八：驗證評價結果**

**(Seek assurance or verification of the valuations including the results and of the approach taken)**

最後的評價方法與財務代理變數，我們會參考具有類似成果的 SROI 報告書內容並且加以確認。抽象成果的評價，也會特別再與專案執行人員、相關領域之專家、其他認證執業師與利害關係人確認。

#### **步驟九：完整呈現評價結果**

**(Report and present the results with full transparency of the professional judgements made and any limitations or risks attached to the data. )**

評價流程與內容，請詳本章節後續說明。

## 步驟十：參考評價結果執行決策

(Use the valuations to support decision making.)

依據評價的結果，未來將修正相關的活動流程，請詳第七章第二節 Be responsive 說明。

## 第二節 成果評價

### 評價方法的決定

在本專案研究中，因為成果多集中於態度、關係、行為與思想上的改變，而利害關係人對於評價方法的不了解，讓評價方法的選擇成為必須克服的挑戰。我們首先參考相似類型中經過認證的SROI報告書，瞭解評價方法的決定方式，並且在初步訪談、問卷與確認等三個不同階段與利害關係人個別討論可能的評價方法與可能的評價物品（SROI方法學中稱為財務代理變數）。

#### 一、活動參與者

針對活動參與者，我們在第一階段議合中測試了一些評價方法，我們發現活動參與者往往都以「其他的活動」或「替代物品」做為成果衡量的敘述，在其生活經驗中存在許多不同型態的閱讀或棒球替代活動，因此活動參與者可透過這些替代活動達成一樣的成果。

故我們採用替代物類比法為活動參與者成果的評價方法，依照與參與者討論及本活動成果特性，在第一階段的訪談議合後，設定出26種多樣化的替代物品，並透過公開資訊尋求各替代物品在臺灣當地的一般平均價格。於議合中邀請參與者為參與閱讀全壘打活動後所獲得的改變各訂定一個價格，我們提供此26種替代物品項目與價值列表(如下表)，讓參與者從中選取一項他們認為最接近的替代物品；負面成果部分以「若我們提供您上列一項物品或補助您一項活動費用，哪一項能夠彌補閱讀全壘打活動造成您的負面影響呢？」的方式詢問。

表 36、活動參與者評價替代物品

序號	替代物品	價值(NTD)	說明
1	每週與家人朋友聚餐一次	6,000	以每次聚會花費 500 元，並以閱讀全壘打平均活動月份 3 個月為期估算(500*4 週*3 個月=6,000)
2	與家人朋友兩天一夜國內 自由行	3,000	臺灣旅行社兩天一夜自由行行程平均價格 <sup>25</sup>
3	與家人朋友參加兩天一夜 國內旅遊套裝行程	6,000	臺灣旅行社兩天一夜套裝旅遊行程平均價 <sup>25</sup>

<sup>25</sup> <https://www.eztravel.com.tw/>、<https://www.lifetour.com.tw/>

4	與家人朋友參加三天兩夜 國內深度旅遊	9,000	臺灣旅行社三天兩夜旅程平均 價格 <sup>25</sup>
5	每月一天參加志工活動	3,600	以每次參加志工花費之車資伙食費 1,200 元，並以閱讀全壘打平均活動月份 3 個月為期估算(1,200*3 個月=3,600)
6	參加一次國內打工換宿	19,200	臺灣打工換宿一個月平均花費 (伙食、交通、遊樂費等)
7	每月一次到大魯閣棒球場 打棒球	600	預估每次花費 200 元到大魯閣棒球場 <sup>26</sup> 打棒球，並以閱讀全壘打平均活動月份 3 個月為期計算(200*3 個月=600)
8	平均每月到球場看棒球比賽一次-外野票	750	中信兄弟棒球隊洲際棒球場假日外野票 250 元 <sup>27</sup> ，以閱讀全壘打平均活動月份 3 個月為期計算(250*3 個月=750)
9	平均每月到球場看棒球比賽一次-內野票	1,500	中信兄弟棒球隊洲際棒球場假日內野票-本壘全票 500 元 <sup>27</sup> ，以閱讀全壘打平均活動月份 3 個月為期計算(500*3 個月=1,500)
10	參加社區棒球隊	3,500	臺灣社區棒球隊報名費用(為期 4 個月) <sup>28</sup>
11	參加兩天中信兄弟棒球營-學生	4,000	中信兄弟棒球隊棒球營報名費用 <sup>29</sup>
12	每月 KTV 歡唱 3 小時	1,200	臺灣 KTV 3 小時平均價格 400 元，並以閱讀全壘打平均

<sup>26</sup> <https://www.trk.com.tw/venue/baseball/548>

<sup>27</sup> [https://www.brothers.tw/ticket\\_paper.php?i=17](https://www.brothers.tw/ticket_paper.php?i=17)

<sup>28</sup> [https://www.rivegauche.org.tw/newlesson\\_info.php?sn=3752](https://www.rivegauche.org.tw/newlesson_info.php?sn=3752)

<sup>29</sup> <https://www.facebook.com/BrothersBaseballCamp/posts/3432876196762281>

			活動月份 3 個月為期計算 (400*3 個月=1,200)
13	每月全身按摩 1 次	4,950	以臺灣 60 分鐘全身按摩平均價格 <sup>30</sup> ，並以閱讀全壘打平均活動月份 3 個月為期估算 (1,650*3 個月=4,950)
14	參加正念減壓 1 日工作坊	2,500	正念助人學會一日工作坊報名費用 <sup>31</sup>
15	訂閱 1 年天下雜誌-數位	2,490	天下雜誌線上閱讀版一年 <sup>32</sup>
16	訂閱 2 年天下雜誌-數位	4,980	天下雜誌線上閱讀版二年 (2,490*2=4,980)
17	訂閱 1 年國家地理雜誌	2,680	國家地理雜誌紙本及數位雙版本一年 <sup>33</sup>
18	訂閱 2 年國家地理雜誌	5,360	國家地理雜誌紙本及數位雙版本二年(2,680*2=5,360)
19	購買寫作教學書籍套組	750	暢銷寫作教學套組 <sup>34</sup>
20	參加高中國文寫作班	3,600	線上教學平台之國高中職國文寫作班 <sup>35</sup>
21	7-11 禮券 300 元	300	便利商店商品禮券
22	7-11 禮券 500 元	500	
23	7-11 禮券 1,000 元	1,000	
24	中信兄弟內野票熱區 1 張	550	
25	中信兄弟內野票熱區 3 張	1,650	

<sup>30</sup> <https://www.hellotoby.com/zh-tw/c/%E6%8E%A8%E6%8B%BF%E6%8C%89%E6%91%A9-%E8%B2%BB%E7%94%A8%E7%AF%84%E5%9C%8D>

<sup>31</sup> <https://www.beiclass.com/rid=24461c86007e2130abeb>

<sup>32</sup> <https://www.cw.com.tw/payment>

<sup>33</sup> <https://www.natgeomedia.com/magazine.html>

<sup>34</sup>

[https://www.books.com.tw/products/0010895121?gclid=CjwKCAjwndCKBhAkEiwAgSDKQdcwwS4L91WD\\_XeJq4HkyRWPkcWSxcalqft\\_rvi9400n-MyVp6skBoC7iQQAvD\\_BwE](https://www.books.com.tw/products/0010895121?gclid=CjwKCAjwndCKBhAkEiwAgSDKQdcwwS4L91WD_XeJq4HkyRWPkcWSxcalqft_rvi9400n-MyVp6skBoC7iQQAvD_BwE)

<sup>35</sup>

[https://347.com.tw/product/ClassDiscount.php?main\\_group=40&sub\\_group=773&discount\\_id=4879](https://347.com.tw/product/ClassDiscount.php?main_group=40&sub_group=773&discount_id=4879)

26	中信兄弟內野票熱區 5 張	2,750	中信兄弟棒球隊洲際棒球場假日內野票-熱區全票一張 550 元 <sup>36</sup>
----	---------------	-------	--

完成問卷調查後，因為活動參與者母體數量過大，而我們不希望忽略可能出現之不同評價程度，故以加權平均方式平準化利害關係人選擇的成本與替代物價值，做出這樣的調整主要是因為我們發現利害關係人會因其個人價值觀差異，選擇不同的替代物品，而這些選擇與產生的成果及改變的過程並無關聯。由於個人價值觀並不是專案欲管理與介入的私領域，因此在不影響計算結果並且去特徵化的考量下，以加權平均方式計算成果評價，此外亦謹慎檢視是否存在極端值。

表 37、活動參與者財務代理變數

利害關係人		成果	財務代理變數 (NTD)	資料來源
活動參與者	單獨參加單項活動者	增進家人間的感情	4,219	問卷
		增進人際關係	4,800	問卷
		增加對棒球運動的興趣	1,875	問卷
		紓解壓力	4,329	問卷
		增加博雅素養	3,883	問卷
		提升寫作能力	NA <sup>37</sup>	問卷
		減少個人可運用時間	NA	問卷
		產生挫折感/負面感受	NA	問卷
	與他人參加單項活動者	增進家人間的感情	5,552	問卷
		增進人際關係	4,840	問卷
		增加對棒球運動的興趣	2,981	問卷
		紓解壓力	4,268	問卷
		增加博雅素養	3,624	問卷
		提升寫作能力	3,733	問卷
		減少個人可運用時間	(2,680)	問卷
		產生挫折感/負面感受	(3,083)	問卷

<sup>36</sup> [https://www.brothers.tw/ticket\\_paper.php?i=17](https://www.brothers.tw/ticket_paper.php?i=17)

<sup>37</sup> NA 代表因成果未發生，不會進行評價。

利害關係人		成果	財務代理變數 (NTD)	資料來源
	單獨參加多項活動者	增進家人間的感情	2,750	問卷
		增進人際關係	4,000	問卷
		增加對棒球運動的興趣	2,033	問卷
		紓解壓力	9,000	問卷
		增加博雅素養	3,275	問卷
		提升寫作能力	NA	問卷
		減少個人可運用時間	(550)	問卷
		產生挫折感/負面感受	(1,500)	問卷
	與他人參加多項活動者	增進家人間的感情	3,937	問卷
		增進人際關係	4,818	問卷
		增加對棒球運動的興趣	2,999	問卷
		紓解壓力	3,160	問卷
		增加博雅素養	3,595	問卷
		提升寫作能力	4,386	問卷
		減少個人可運用時間	(4,570)	問卷
		產生挫折感/負面感受	(3,258)	問卷

## 二、活動參與者外之利害關係人

針對活動參與者以外的族群，由於議合過程中，利害關係人反應無法或難以用成本或替代物類比法衡量成果價值，因此我們以成果在利害關係人心中的「重要性大小」及實際對利害關係人的「影響程度大小」排列出 5 種重大性組合——「非常重要、重要、普通、不太重要、非常不重要」，5 種組合分別設定為一百萬、五十萬、十萬、一萬及五千元。我們參考臺灣行政院主計處公告之平均每戶家庭每年可支配所得<sup>38</sup>，近 5 年平均可支配所得約為一百萬元，因此我們將價值上限設為一百萬元，認為其對臺灣多數民眾而言屬於「非常重要」之金額；而根據臺灣人民消費型態，符合人民基本需求之飲食、居住及交通約佔 50%，因此設定「重要」程度之金額為五十萬元；次要非必需之休閒消費約佔 10%，因此設定「普通」程度為十萬元。「不太重要」及「非常不重要」的價值則按照一般人對金錢的觀念及專業判斷，以「普通」程度金額十萬元的 10%與 5%計算，分別為一萬元與五千元。

<sup>38</sup> 109 年家庭收支調查報告 / 行政院主計處

由於每個人的金錢價值觀不同，因此議合過程中，我們先讓利害關係人回饋其成果的重大性，並根據其回饋之重大程度，說明我們所設定之金額，請利害關係人確認此金額是否符合自身心中認知，若其認為金額不適合，可提供其認定的金額做為價值計算基礎。最終在不影響計算結果並且去特徵化的考量下，以加權平均方式計算成果評價，此外亦謹慎考量是否存在極端值。

表 38、活動參與者外之利害關係人財務代理變數

利害關係人		成果	財務代理變數 (NTD)	說明	資料來源
國立公共資訊圖書館		提升國資圖知名度	500,000	利害關係人認為知名度對國資圖來說重要，且參與活動後實際提升的程度顯著	問卷
		提升對國資圖的好感度	NA <sup>39</sup>		問卷
		提升國資圖資源使用率	750,000	利害關係人認為提升國資圖資源使用率對國資圖來說重要，且參與活動後實際提升的程度顯著	問卷
		增加國資圖多元發展的機會與能力	NA		問卷
		增加國資圖舉辦多元活動的經驗與能力	NA		問卷
		提升國資圖服務更多群眾的能力	NA		問卷
圖書館	臺中市立圖書館	提升圖書館資源使用率	1,000,000	利害關係人認為提升圖書館資源使用率很重要，且參與活動後實際提升的程度非常顯著	問卷
		提升行動故事車資源使用率	1,000,000	利害關係人認為提升行動故事車資源使用率很重要，且參與活	問卷

<sup>39</sup> NA 代表因成果未發生，不會進行評價。



利害關係人		成果	財務代理變數 (NTD)	說明	資料來源
				動後實際提升的程度非常顯著	
		提升圖書館服務更多群眾的能力	1,000,000	利害關係人認為提升圖書館服務更多群眾的能力很重要，且參與活動後實際提升的程度非常顯著	問卷
	其他合作圖書館	提升圖書館資源使用率	535,786	利害關係人平均認為提升圖書館資源使用率重要，且參與活動後實際提升的程度顯著	問卷
		提升行動故事車資源使用率	NA		問卷
		提升圖書館服務更多群眾的能力	622,222	利害關係人平均認為提升圖書館服務更多群眾的能力重要，且參與活動後實際提升的程度顯著	問卷
中國信託銀行	提升中國信託銀行知名度	500,000	利害關係人認為知名度對中國信託來說重要，且參與活動後實際提升的程度顯著	問卷	
	提升對中國信託銀行的好感度	NA		問卷	
中信兄弟棒球隊	提升中信兄弟棒球隊知名度	NA		問卷	
	提升中信兄弟棒球隊球迷凝聚力	NA		問卷	
	提升對中信兄弟棒球隊的好感度	1,000,000	利害關係人認為正面形象對中信兄弟棒球隊來說很重要，且參	問卷	

利害關係人	成果	財務代理變數 (NTD)	說明	資料來源
			與活動後實際提升的程度非常顯著	
中信兄弟棒球隊球星	提升球員在文化及教育領域的形象		NA	問卷
	提升對球迷的影響力	1,000,000	利害關係人認為對球迷的影響力對球星來說很重要，且參與活動後實際提升的程度非常顯著	問卷
	球迷數量增加		NA	問卷
國立公共資訊圖書館員工	提升跨界整合能力	100,000	利害關係人認為具備跨界整合能力還算重要，而參與活動後實際提升的程度普通	問卷
	提升成就感	500,000	利害關係人認為具備成就感重要，且參與活動後實際提升的程度顯著	問卷
中國信託銀行員工	提升跨界整合能力	1,000,000	利害關係人認為具備跨界整合能力很重要，而參與活動後實際提升的程度非常顯著	問卷
	提升成就感	1,000,000	利害關係人認為具備成就感很重要，且參與活動後實際提升的程度非常顯著	問卷

### 成果持續期間之說明

為了便於計算，財務代理變數的單位皆設定為一年，為避免利害關係人無法理解，在訪談與問卷中都會特別強調成果評價是以一年為基礎。例如我們會問「這樣程度的成果價值，

您會願意以什麼樣的替代物或價值予以評價『一年』？」我們在問題中特別凸顯與強調成果期間，以避免利害關係人產生誤解。

然而，我們發現在本研究之中，許多成果之持續期間長於一年，因此針對這個議題深入研究與調查。原本我們認為可能因為本專案是持續性活動，在複數年活動加乘影響下，讓利害關係人不自覺延長成果的持續期間；但經過多方訪談與瞭解後，發現臺灣因為工時較長，家庭親子相處時間明顯過低，或能讓父親與孩子同時投入的活動較少，因此該類型活動往往成為家庭中茶餘飯後討論的重點，也讓本專案活動成為參與者每年家庭與親子間之重點活動。活動結束後，親子會持續討論本活動並且期待明年的活動舉辦，甚至在參加次一年度活動時，仍會加以比較前一年度或之前年度的活動內容，讓我們瞭解活動的影響確實持續存在於後續年度。在利害關係人相關的回饋與佐證下，我們決定依據專業判斷，以利害關係人所反饋的持續期間，做為本研究部份的成果持續期間。

因為成果持續期間的長短對於評價結果有重大影響，因此我們將會在敏感性分析的階段，針對存續期間加以測試，讓報告閱讀者能更為清楚，而專案管理者則應對於後續的專案活動成果之持續期間蒐集更多的資訊加以分析。

## 第五章 利害關係人成果之影響因子

### 第一節 影響因子之決定與流程

為遵循 SROI 不誇大之原則，我們將不屬於本次評估專案所造成之影響排除，我們考量的影響力因子分為四個，說明如下：

表 39、SROI 四大影響力因子

影響力因子	說明
無謂因子 (Deadweight)	係指不論是否有執行此專案，改變也會發生的比例，某項成果亦會發生之機會，亦即不做也會發生的比例。本專案之無謂因子係依據訪談及問卷，由利害關係人的回覆以加權平均方式做計算。
移轉因子 (Displacement)	係指專案所產生的成果是將問題轉移到其他地方或是排擠到其他人的比例。此因子在本專案中無明顯的轉移問題，但考量 SROI 不誇大原則，擬以敏感性分析做討論，不納入成果計算考量。
歸因因子 (Attribution)	係指專案所產生的成果發生需歸功於其他外在因素的比例，亦即此成果的發生不是本專案功勞的比例。本專案之歸因因子係依據訪談及問卷，由利害關係人的回覆以加權平均的方式做計算。
衰減因子 (Drop-off)	係指成果的影響力隨時間遞減之比例，亦即專案所產生之成果，其效益逐年遞減的比例。本專案之衰減因子係依據訪談及問卷，由利害關係人的回覆以加權平均方式做計算。

在影響力因子的部分，因為概念相對複雜，我們必須用很多的範例與利害關係人討論，在訪談時我們以舉例的方式跟利害關係人說明，讓利害關係人可以充分理解影響力因子內涵。

經過說明後，雖然利害關係人可以理解四個影響力因子的概念，但無法很精準的回饋其影響比例。因此我們回到報告書使用者目的與利害關係人決策觀點，經由討論後發現要取得精準正確的影響比例是幾乎不可能的，且對於決策無直接效益。於是我們以李克特量表的「量表式問題」為基礎設計問卷，讓利害關係人可以較清楚回饋其實際的感受與影響。我們分別採用以下的方式詢問利害關係人：

### 1. 無謂因子：

我們以「假如沒有本活動，您是否也有很高的機會參加會帶給您相同程度成果的活動？」的問題詢問各類利害關係人，舉例來說，就「增進與家人關係」成果的無謂因子，我們詢問活動參與者「假如沒有本活動，是否也有很高的機會去參加會帶給您相同程度『增進與家人關係』的活動？」。問卷運用李克特量表的設計概念，以「非常高的機會、高的機會、普通的機會、低的機會、非常低的機會」加「完全不會發生(機率為 0)」的選項，讓利害關係人依據這六種不同程度，回應較符合其感受或影響的選項，而這六種程度分別代表 100%、80%、60%、40%、20%、0%的數值意義。

### 2. 移轉因子：

於各利害關係人議合過程中，我們皆詢問「您認為閱讀全壘打活動會不會對某些族群帶來不好的影響？」，而本專案訪談及問卷皆未收到利害關係人反饋閱讀全壘打會對其他族群造成負面影響或資源排擠的效應，因此判斷移轉因子為 0%。

### 3. 歸因因子：

有別於李克特量表的設計，我們希望能夠更直接引導利害關係人思考是否有其他貢獻因子存在的可能性，因此我們歸納議合過程中，利害關係人常提到的其他貢獻因素作為歸因因子的問題選項，讓利害關係人判斷是否同時有其他因素促成其改變。例如在「增進與家人關係」成果的歸因因子，我們詢問活動參與者「請問除了閱讀全壘打活動之外，同時有沒有其他因素讓您增進與家人的感情？」，選項包含「(1) 我和家人本來就有很多共同興趣，經常一起參加各種活動；(2) 生活周遭有許多親子活動，有興趣就會參加；(3) 我和家人經常往來，時常舉辦家庭聚餐或家庭旅遊；(4) 家人心理都很健康，所以家庭關係

一直都很和睦」，以上選項皆可複選，並保留開放式選項，讓參與者回饋其他影響因素，若參與者認為沒有其他因素同時影響，則回答以上皆非。

我們將問卷中該題目的選項數量作為分母，利害關係人有勾選的選項數量作為分子，兩者相除得出歸因因子比例。若利害關係人選擇以上皆非，則歸因因子比例為 0%。

#### 4. 衰減因子：

問卷中我們先詢問利害關係人各成果的影響程度，接著以「您認為此改變程度會不會隨著時間變長而逐年減少呢？若會減少，減少的幅度為？」的問題詢問成果衰減因子，並運用李克特量表的概念設計選項，包含「非常多、多、普通、少、非常少」加「完全不會減少」，讓利害關係人依據自身感受或影響，勾選較符合的選項。而這六種程度分別代表 100%、80%、60%、40%、20%、0%的數值意義。

計算上，我們以較不偏頗的加權平均法做為計算方式，讓所有利害關係人的回應都可以反應在四大影響力因子的比例上。

#### (一)活動參與者

表 40、活動參與者影響力因子

成果項目	單獨參加單項活動者	與他人參加單項活動者	單獨參加多項活動者	與他人參加多項活動者	利害關係人說明
無謂因子：					
增進家人間的感情	53%	65%	60%	64%	大部分參與者平時每月會固定和家人朋友聚會或參加活動，因此原本就有機會維繫家人感情與人際關係
增進人際關係	50%	66%	80%	57%	

增加對棒球運動的興趣	80%	72%	47%	66%	達成此項成果的參與者多為原本就喜愛棒球的人，有75%以上平均每月參加1次棒球活動，因此就算沒有閱讀全壘打活動，也有很多管道可能幫助提升興趣
紓解壓力	54%	62%	40%	58%	除了本專案活動外，平時有個人的休閒活動嗜好紓解生活壓力
增加博雅素養	47%	61%	90%	63%	因參與者平時在學校、工作及生活中已存在許多學習的機會，因此原本就有機會透過不同管道習得新知
提升寫作能力	NA <sup>40</sup>	67%	NA	48%	達成此項成果的參與者主要為參加青春徵文比賽的學生，由於學校有既有的寫作課程，每學期也都有固定的寫作比賽，因此有一半的機率發生一樣的改變
減少個人可運用時間	NA	60%	40%	68%	如果沒有參加閱讀全壘打活動，參與者會將時間運用在其他活動上，因此參與者認為有一定的機率發生一樣的改變
產生挫折感/負面感受	NA	71%	60%	58%	
歸因因子：					
增進家人間的感情	38%	64%	50%	61%	因家庭關係、人格特質等影響，跟家人或人際間的互動往來本來就算頻繁，因此不一定由閱讀全壘打活動貢獻
增進人際關係	50%	69%	100%	58%	

<sup>40</sup> NA 代表因成果未發生，不會計算影響力因子。(以下皆同)

增加對棒球運動的興趣	43%	51%	67%	54%	身邊家人朋友喜歡棒球運動，耳濡目染下也提升對棒球的興趣
紓解壓力	32%	53%	75%	54%	除了本專案活動外，也會從事其他休閒活動紓解生活壓力，因此不一定由閱讀全壘打活動貢獻
增加博雅素養	42%	55%	88%	58%	因個人習慣影響，會透過不同管道獲得新知，因此不一定由閱讀全壘打活動貢獻
提升寫作能力	NA	50%	NA	53%	青春徵文比賽的參加者為高中職在學生，學校本來就有寫作課程，故不一定由閱讀全壘打貢獻
減少個人可運用時間	NA	67%	100%	80%	受參加者居住地影響，或未事先確認活動規則等，造成參與過程中發生不符預期的結果，因此並非完全因閱讀全壘打活動造成此負面影響
產生挫折感/負面感受	NA	56%	100%	83%	
衰減因子：					
增進家人間的感情	40%	44%	60%	50%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，調查利害關係人與成果指標衰減程度所估列出每年之遞減比率
增進人際關係	30%	50%	80%	51%	
增加對棒球運動的興趣	70%	46%	40%	47%	
紓解壓力	34%	42%	20%	50%	
增加博雅素養	60%	45%	40%	46%	
提升寫作能力	NA	47%	NA	40%	
減少個人可運用時間	NA	60%	60%	72%	因本專案活動產生的負面感受幾乎不會影響超過 1 個月，雖本專案成果分析主要以年為單位，仍按月調查成果衰減程度
產生挫折感/負面感受	NA	67%	60%	72%	
移轉因子：					
利害關係人回饋本活動對外部不會發生負面影響轉移與資源排擠作用，因此移轉因子皆為 0%。					



(二)國立公共資訊圖書館

表 41、國資圖影響力因子

成果項目	無謂因子	說明	歸因因子	說明	移轉因子	說明	衰減因子	說明
提升國資圖知名度	70%	若沒有閱讀全壘打活動，有極大的可能會策劃其他活動	33%	國資圖成立多年已有一定的知名度	0%	利害關係人回饋本活動對外部不會發生負面影響轉移與資源排擠作用	40%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，調查利害關係人與成果指標衰減程度所估列出每年之遞減比率
提升對國資圖的好感度	NA(成果未發生)							
提升國資圖資源使用率	80%	若沒有閱讀全壘打活動，有極大的可能會策劃其他活動	50%	閱讀全壘打適逢暑假，來訪人數本來就相對其他月分高	0%	利害關係人回饋本活動對外部不會發生負面影響轉移與資源排擠作用	40%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，調查利害關係人與成果指標衰減程度所估列出每年之遞減比率

增加國資圖多元發展的 機會與能力	NA(成果未發生)
增加國資圖舉辦多元 活動的經驗與能力	
提升國資圖服務更多 群眾的能力	

(三)圖書館-臺中市立圖書館總館

表 42、中市圖影響力因子

成果項目	無謂 因子	說明	歸因 因子	說明	移轉 因子	說明	衰減 因子	說明
提升圖書館資源使用 率	80%	總館活動多元，且 因閱讀全壘打適逢 暑假，館員認為有 極大機率產生相同 的改變	67%	總館同時有其他活 動，因此成果可能 不全部因閱讀全壘 打活動而產生	0%	利害關係人回饋本 活動對外部不會發 生負面影響轉移與 資源排擠作用	80%	因為成果會持續複 數年，在調查利害 關係人的過程中， 調查利害關係人與 成果指標衰減程度 所估列出每年之遞 減比率
提升行動故事車資源 使用率	80%		100%	行動故事車資源使 用率本來就不低， 且每週都有固定出 車的時段，不因閱 讀全壘打活動而受 影響	0%		60%	

提升圖書館服務更多群眾的能力	80%	圖書館每年會定期訓練與考核館員的服務能力	100%	因閱讀全壘打適逢暑假，民眾數量相對較多	0%		60%	
----------------	-----	----------------------	------	---------------------	----	--	-----	--

(四)圖書館-其他合作圖書館

表 43、其他合作圖書館影響力因子

成果項目	無謂因子	說明	歸因因子	說明	移轉因子	說明	衰減因子	說明
提升圖書館資源使用率	62%	圖書館可能會舉辦其他活動，故有可能產生相同的改變	68%	圖書館同時有其他活動，因此成果可能不全部因閱讀全壘打活動而產生	0%	利害關係人回饋本活動對外部不會發生負面影響轉移與資源排擠作用	50%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，調查利害關係人與成果指標衰減程度所估列出每年之遞減比率
提升行動故事車資源使用率	NA(成果未發生)							
提升圖書館服務更多群眾的能力	80%	圖書館每年會定期訓練與考核館員的服務能力	100%	因閱讀全壘打適逢暑假，民眾數量相對較多	0%	利害關係人回饋本活動對外部不會發	60%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，

						生負面影響轉移與 資源排擠作用		調查利害關係人與 成果指標衰減程度 所估列出每年之遞 減比率
--	--	--	--	--	--	--------------------	--	---

(五)中國信託銀行

表 44、中國信託銀行影響力因子

成果項目	無謂 因子	說明	歸因 因子	說明	移轉 因子	說明	衰減 因子	說明
提升中國信託銀行知名度	60%	中國信託在台灣已有一定的知名度	83%	中國信託同時有其他活動及廣告曝光，因此不全部因閱讀全壘打活動而產生	0%	利害關係人回饋本活動對外部不會發生負面影響轉移與資源排擠作用	40%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，調查利害關係人與成果指標衰減程度所估列出每年之遞減比率
提升對中國信託銀行的好感度	NA(成果未發生)							

(六)中信兄弟棒球隊

表 45、中信兄弟棒球隊影響力因子

成果項目	無謂因子	說明	歸因因子	說明	移轉因子	說明	衰減因子	說明
提升中信兄弟棒球隊知名度	NA(成果未發生)							
提升中信兄弟棒球隊球迷凝聚力								
提升對中信兄弟棒球隊的好感度	59%	一樣有機會透過中信兄弟棒球隊的其他社會活動，提升對中信兄弟棒球隊的看法	55%	多數參與者因本身就喜愛中信兄弟棒球隊而參加活動，且中信兄弟棒球隊曾獲得優良獎項、網路評價高，多項因素顯示參與者對中信兄弟棒球隊有良好的看法	0%	利害關係人回饋本活動對外部不會發生負面影響轉移與資源排擠作用	43%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，調查利害關係人與成果指標衰減程度所估列出每年之遞減比率

(七)中信兄弟棒球隊球星

表 46、中信兄弟棒球隊球星影響力因子

成果項目	無謂因子	說明	歸因因子	說明	移轉因子	說明	衰減因子	說明
------	------	----	------	----	------	----	------	----

提升球員在文化及教育領域的形象	NA(成果未發生)							
提升對球迷的影響力	60%	平時就有機會透過球場表現，或是其他球迷活動，對球迷帶來一定的影響力	100%	與球迷互動頻繁，透過不同的活動及行銷宣傳維持影響力與感染力	0%	利害關係人回饋本活動對外部不會發生負面影響轉移與資源排擠作用	60%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，調查利害關係人與成果指標衰減程度所估列出每年之遞減比率
球迷數量增加	NA(成果未發生)							

(八)國立公共資訊圖書館員工

表 47、國資圖員工影響力因子

成果項目	無謂因子	說明	歸因因子	說明	移轉因子	說明	衰減因子	說明
提升跨界整合能力	80%	工作上其他專案也可能產生一樣的成果	100%	因自身工作經驗，本來就具備良好的跨界整合能力，且	0%	利害關係人回饋本活動對外部不會發	20%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，

提升成就感	60%		100%	工作中同時會負責許多專案，因此不認為是因閱讀全壘打活動產生	0%	生負面影響轉移與資源排擠作用	20%	調查利害關係人與成果指標衰減程度所估列出每年之遞減比率
-------	-----	--	------	-------------------------------	----	----------------	-----	-----------------------------

(九)中國信託銀行員工

表 48、中國信託銀行員工影響力因子

成果項目	無謂因子	說明	歸因因子	說明	移轉因子	說明	衰減因子	說明
提升跨界整合能力	50%	工作上其他專案也可能產生一樣的成果	33%	雖然同時負責不同的專案，但因閱讀全壘打專案與其他所接觸的單位不一樣，因此可增加不一樣的跨界能力	0%	利害關係人回饋本活動對外部不會發生負面影響轉移與資源排擠作用	40%	因為成果會持續複數年，在調查利害關係人的過程中，調查利害關係人與成果指標衰減程度所估列出每年之遞減比率
提升成就感	70%		50%	同時有負責其他專案，專案的成果同樣令利害關係人滿意	0%		30%	

## 第六章 SROI 計算與敏感性分析

### 第一節 成果之影響現值

我們將前述與利害關係人議合之成果計算影響力，其各成果價值計算方式如下：

$$\text{成果價值} = \text{成果數量} * \text{成果定價} * (1 - \text{無謂因子}) * (1 - \text{移轉因子}) * (1 - \text{歸因因子}) * (1 - \text{衰減因子})$$

閱讀全壘打專案總投入 16,718,359 元，成果總價值 150,033,789 元，表示每投 1 元新台幣，創造出約 8.99 元新台幣之社會價值。

表 49、成果價值計算表

利害關係人	母體數量	成果項目	成果發生率	成果數量	成果定價	持續期間(年)	影響力因子				成果總價值
							無謂因子	移轉因子	歸因因子	衰減因子	
單獨參加單項活動者	16,154	增進家人間的感情	16.67%	2,692	4,219	0.75	53%	0%	38%	40%	3,370,520
		增進人際關係	4.17%	673	4,800	1.75	50%	0%	50%	30%	1,366,800
		提升對棒球的興趣	4.17%	673	1,875	1.75	80%	0%	43%	70%	186,642
		紓解壓力	14.58%	2,355	4,329	0.64	54%	0%	32%	34%	3,159,781
		提升博雅素養	6.25%	1,009	3,883	0.33	47%	0%	42%	60%	1,216,500



利害關係人	母體數量	成果項目	成果發生率	成果數量	成果定價	持續期間(年)	影響力因子				成果總價值
							無謂因子	移轉因子	歸因因子	衰減因子	
與他人參加單項活動者	61,945	增進家人間的感情	32.61%	20,200	5,552	1.34	65%	0%	64%	44%	21,941,139
		增進人際關係	14.67%	9,087	4,840	1.22	66%	0%	69%	50%	6,884,096
		提升對棒球的興趣	17.39%	10,772	2,981	1.81	72%	0%	51%	46%	6,814,235
		紓解壓力	26.63%	16,495	4,268	1.10	62%	0%	53%	42%	19,760,317
		提升博雅素養	20.65%	12,791	3,624	1.24	61%	0%	55%	45%	12,679,502
		提升寫作能力	3.26%	2,019	3,733	2.25	67%	0%	50%	47%	2,280,016
		減少個人可運用時間	0.54%	334	(2,680)	0.02	60%	0%	67%	60%	(118,635)
		產生挫折感/負面感受	4.89%	3,029	(3,083)	0.03	71%	0%	56%	67%	(1,198,213)
單獨參加多項活動者	2,690	增進家人間的感情	12.50%	336	2,750	0.50	60%	0%	50%	60%	183,700

利害關係人	母體數量	成果項目	成果發生率	成果數量	成果定價	持續期間(年)	影響力因子				成果總價值
							無謂因子	移轉因子	歸因因子	衰減因子	
		增進人際關係	12.50%	336	4,000	0.50	80%	0%	100%	80%	0
		提升對棒球的興趣	37.50%	1,008	2,033	0.83	47%	0%	67%	40%	363,952
		紓解壓力	12.50%	336	9,000	1.00	40%	0%	75%	20%	450,900
		提升博雅素養	25.00%	672	3,275	1.00	90%	0%	88%	40%	27,428
		減少個人可運用時間	12.50%	336	(550)	0.08	40%	0%	100%	60%	0
		產生挫折感/負面感受	12.50%	336	(1,500)	0.04	60%	0%	100%	60%	0
與他人參加多項活動者	31,309	增進家人間的感情	45.16%	14,139	3,937	1.74	64%	0%	61%	50%	11,652,003
		增進人際關係	23.66%	7,407	4,818	1.75	57%	0%	58%	51%	9,557,095
		提升對棒球的興趣	27.96%	8,753	2,999	2.10	66%	0%	54%	47%	7,502,715
		紓解壓力	37.63%	11,781	3,160	1.49	58%	0%	54%	50%	10,983,204

利害關係人	母體數量	成果項目	成果發生率	成果數量	成果定價	持續期間(年)	影響力因子				成果總價值
							無謂因子	移轉因子	歸因因子	衰減因子	
		提升博雅素養	33.33%	10,435	3,595	1.87	63%	0%	58%	46%	8,917,795
		提升寫作能力	5.38%	1,684	4,386	2.60	48%	0%	53%	40%	3,508,819
		減少個人可運用時間	5.38%	1,684	(4,570)	0.06	68%	0%	80%	72%	(491,951)
		產生挫折感/負面感受	12.90%	4,038	(3,258)	0.04	58%	0%	83%	72%	(913,145)
國立公共資訊圖書館	1	提升國資圖知名度	100.00%	1	500,000	0.29	70%	0%	33%	40%	500,000
		提升國資圖資源使用率	100.00%	1	750,000	0.50	80%	0%	50%	40%	375,000
臺中市立圖書館	1	提升圖書館資源使用率	100.00%	1	1,000,000	0.47	80%	0%	67%	80%	333,335

利害關係人	母體數量	成果項目	成果發生率	成果數量	成果定價	持續期間(年)	影響力因子				成果總價值
							無謂因子	移轉因子	歸因因子	衰減因子	
		提升行動故事車資源使用率	100.00%	1	1,000,000	1.00	80%	0%	100%	60%	0
		提升圖書館服務更多群眾的能力	100.00%	1	1,000,000	0.86	80%	0%	100%	60%	0
其他合作圖書館	104	提升圖書館資源使用率	70.73%	73	535,786	0.47	62%	0%	68%	50%	7,627,980
		提升圖書館服務更多群眾的能力	24.39%	25	622,222	0.86	80%	0%	100%	60%	0
中國信託銀行	1	提升中國信託銀行知名度	100%	1	500,000	1.00	60%	0%	83%	40%	170,000
中信兄弟棒球隊	1	提升對中信兄弟的好感度	100%	1	1,000,000	1.93	59%	0%	55%	43%	1,445,465

利害關係人	母體數量	成果項目	成果發生率	成果數量	成果定價	持續期間(年)	影響力因子				成果總價值
							無謂因子	移轉因子	歸因因子	衰減因子	
中信兄弟球星	6	提升對球迷的影響力	33.33%	2	1,000,000	1.00	60%	0%	100%	60%	0
國資圖員工	2	提升跨界整合能力	50%	1	100,000	0.50	80%	0%	100%	20%	0
		提升成就感	50%	1	500,000	0.50	60%	0%	100%	20%	0
中國信託銀行員工	2	提升跨界整合能力	100%	2	1,000,000	2.50	50%	0%	33%	40%	6,533,335
		提升成就感	100%	2	1,000,000	3.00	70%	0%	50%	30%	3,285,000

成果價值總價值	150,355,330
總投入	16,718,359
<b>社會投資報酬率(SROI)<sup>41</sup></b>	<b>8.99</b>

<sup>41</sup> 社會投資報酬率(SROI)=總價值÷總投入

## 第二節 敏感性分析

由於SROI之計算係將質性、敘事性等非量化資訊加以貨幣化衡量，因此其中牽涉到許多假設與估計，為求結果之量化與可驗證，SROI準則要求必須在每次的分析報告中加入敏感性分析及揭露相關資訊。下表說明本專案敏感性分析所調整的項目：

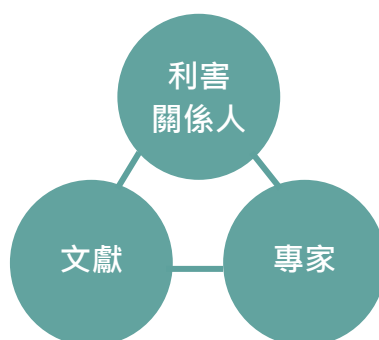
表 50、敏感性分析調整項目及內容

SROI	調整項目	調整內容	調整內容說明
9.89	SROI	上升 10%	因為本評估在不同的假設基礎，故我們以上下調整 10%做為誤差範圍區間的調整。
8.09		下降 10%	
8.09	活動參與者母體人數	下降 10%	本專案並未記錄活動參與者的個人資訊，僅能依問卷結果及文獻資料假設重複參與人數比例，為避免高估參與人數，故我們將母體人數往下再調整減少 10%及 20%。
7.19		下降 20%	
9.11	財務代理變數(除活動參與者外)	上升 10%	因活動參與者以外族群的財務代理變數是以大部份人對金錢概念作為價值假設基礎，故上下調整 10%，做為誤差範圍區間的調整。
8.87		下降 10%	
6.65	影響期間	2019 年(含)以前僅計算第一年的成果價值	本評估先計算 2016 至 2020 各年度成果發生數量及成果價值，再將 5 年度成果價值加總計算 SROI。由於閱讀全壘打為每年定期舉辦，部份利害關係人可能為每年持續參與的人員，為避免持續期間超過一年的成果價值被重複計算，因此 2019 年(含)以前僅計算活動第一年的成果價值。
8.95	圖書館負面成果	視為有負面影響，減少成果價值 10%	活動參與者未獲得球票感到失落，過於激進的參與者可能會到圖書館與館員爭吵甚至產生肢體衝突。因為本報告主要皆以匿名方式調查利害關係人之回饋與反應，故針對沒有通過指標

			門檻的利害關係人，我們將無法得知其改變與成果，故我們以保守的方式推估其可能會有些微的負面影響產生。
--	--	--	---

### 第三節 驗證結果

在第三階段驗證結果的議合過程中，我們與利害關係人面對面、電話訪談確認所有成果與分析內容<sup>42</sup>，議合過程中也參考了相關文獻<sup>43</sup>並與專家密切聯繫與討論，以確認整體研究與分析成果合理且符合實際情況。驗證過程如下：



#### 一、確認成果事件鏈

我們將訪談及問卷調查後所繪製之成果事件鏈向各類利害關係人確認，因成果事件鏈是擷取各類利害關係人的回饋內容，故在驗證階段，利害關係人大部分皆認同事件鏈所繪製的成果發生歷程，因為在第一及第二階段的議合結果中，利害關係人皆未回饋負面成果，故我們在第三階段特別針對此情況與各利害關係人討論並確認皆未有負面成果發生。

#### 二、確認計算結果

我們向利害關係人說明計算邏輯及其代表的意義，並再進一步確認成果對於利害關係人的重要性及發生程度，以確定是否與最後計算結果一致，利害關係人皆表示認同計算結果，並認為結果與其感受和回饋相符合。

#### 三、驗證結論

經過本報告的計算過程、議合與驗證，專案管理團隊認為並無明確證據顯示其他人計算本專案活動會與本次計算結果有重大出入。

---

<sup>42</sup> 驗證階段議合人數請參考：表 9、利害關係人議合人數彙總表

<sup>43</sup> 請詳後附參考文獻



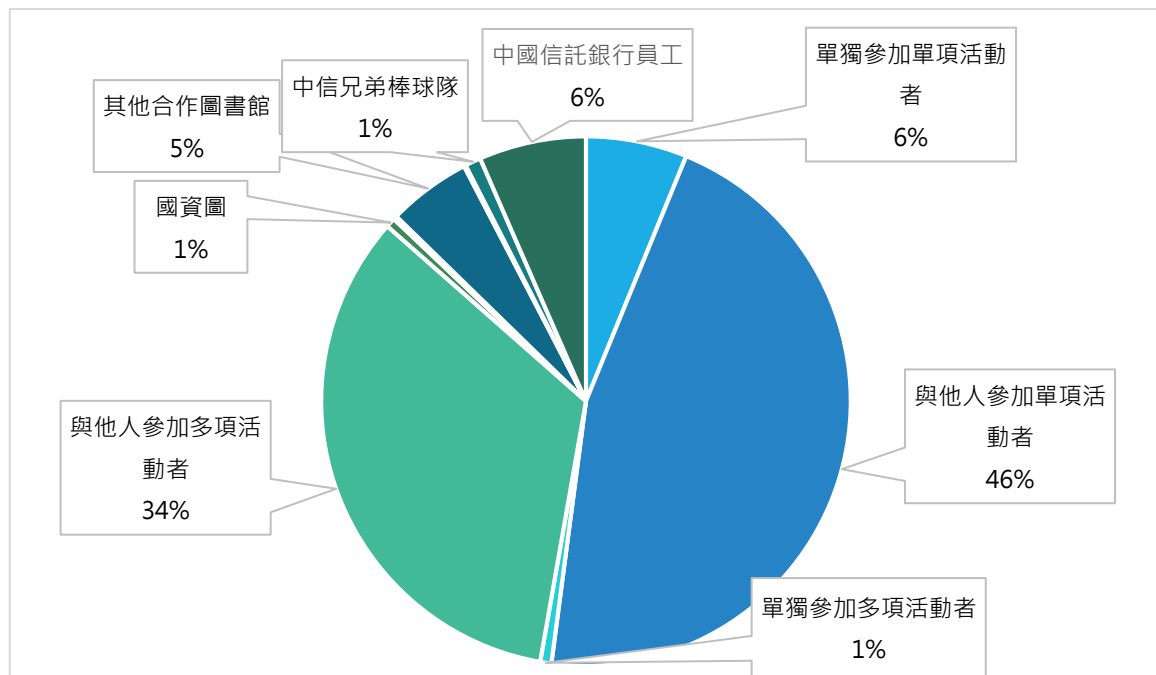
## 第七章 成果驗證與揭露

### 第一節 結果分析

本報告之分析中可以發現各利害關係人之成果價值分配如下：

表 51、成果價值總表 (按利害關係人區分)

利害關係人		成果價值	佔總成果發生率
活動參與者	單獨參加單項活動者	9,300,243	6.19%
	與他人參加單項活動者	69,042,457	45.92%
	單獨參加多項活動者	1,025,980	0.68%
	與他人參加多項活動者	50,716,535	33.73%
國立公共資訊圖書館		875,000	0.58%
圖書館	臺中市立圖書館	333,335	0.22%
	其他合作圖書館	7,627,980	5.08%
中國信託銀行		170,000	0.11%
中信兄弟棒球隊		1,445,465	0.96%
中國信託銀行員工		9,818,335	6.53%
合計		150,355,330	100.00%



圖三、成果價值圓餅圖

## 第二節 回應

本報告書為閱讀全壘打系列活動的第一本 SROI 分析報告書。我們希望達到之目的為：

1. 活動成果與設定之社會投資策略相符。
2. 從營運面思考可優化之方式與作為。

閱讀全壘打活動針對中國信託銀行而言，是利用集團優勢與資源，達到增進家庭共融、促進國人閱讀習慣與提升圖書館使用效率等目的。在策略上，可透過利害關係人喜愛的活動，進一步提升本專案之社會價值。

我們透過 SROI 的七大原則<sup>44</sup>，來思考我們的社會投資策略與專案營運，進一步提升本專案之社會價值：

表 52、閱讀全壘打未來發展策略

原則	策略上之意義	專案營運上之意義
利害關係人參與	透過利害關係人的回饋，得知本活動成果，大致上符合我們的社會投資策略目標。利害關係人因為對於棒球與球星的喜愛，超過半數以上的參與者都產生與策略目標相符合之成果。本專案亦對我們其他的社會投資專案帶來重要的啟發，我們將盡量依循受眾的需求與喜好，做為設計或調整專案的方向。	我們發現閱讀全壘打活動因棒球元素鮮明，加上邀請中信兄弟棒球隊球員擔任代言人，吸引多數民眾參加活動，並產生「提升對中信兄弟棒球隊的好感度」之成果。建議未來活動也可增強國立公共資訊圖書館與中國信託銀行的連結性(以中國信託銀行為例，如：舉辦親子理財講座等)。

<sup>44</sup> Principle 8: Be Responsive. SVI Standard & Short Guidance (V.01) A DRAFT for consultation

瞭解改變	<p>我們發現，單獨參與活動者成果發生的比率與價值都顯著低於攜伴參與者，主要是因為活動原策略即設定以家庭為主，因而忽略了單獨的活動參與者。但棒球也確實可以觸發這一族群的參與，因此，未來或許可以針對單獨參與活動者設計不同的內容，使本專案與集團的社會投資核心目標更加緊密結合。</p>	<p>透過成果事件鏈，我們掌握利害關係人改變的歷程與促使改變的關鍵，而這些改變的關鍵，將有助於未來針對策略目標設計新的活動企劃，例如：我們發現增進家庭關係主要來自於家人的共同興趣、記憶與話題，活動效益也因此得以延長。活動未來的主軸，可評估從家人的共同興趣、記憶與話題等面向切入。</p>
為重要的事物評價	<p>評價對於本報告的重要功用，在於得以衡量成果對於利害關係人之重要性與影響程度。未來將在一致的評價選擇方式下，持續我們的調查，若我們得以提升成果在利害關係人之中的重要性與影響程度，將可以證明我們的社會投資策略將有效提升整體社會價值。</p>	<p>單獨參加多項活動者的成果發生率較低，但對於抒解壓力的評價卻是最高。經過瞭解後，單獨參加者可能在時間、人際關係、家庭關係都有不同的壓力背景，透過參與喜愛的活動，可有效抒發壓力。未來我們將強化提升單獨參與活動者的成果發生率，因為當成果發生，將會產生更高的社會價值。</p>
只應納入重要事項	<p>本活動與圖書館結合，但卻發現閱讀相關成果並不如預期之多樣與重要。策略上，我們將會思考是否加強閱讀成果的體驗設計，讓參與者能透過閱讀實質受益。</p>	<p>因為球票限量，造成部分無法取得球票的利害關係人產生負面印象與成果。這部分比例雖不高，但仍為我們非常重視的負面成果。未來活動規劃將努力降低負面成果。</p>

不誇大	<p>無謂因子高於預期，可能是因為臺灣有許多可替代的家庭活動，或活動參與者的家庭關係本來就很親密。利害關係人回饋「棒球」是閱讀全壘打與其他活動相比最特別的元素，但是成果替代率似乎過高。在策略上，或許我們可以稍微調整到台灣較少人關心的領域，例如青少年族群等。</p>	<p>因為無謂因子偏高，未來可能也需思考如何在不偏離家庭與棒球主題的情況下，設計更獨特的活動，以降低利害關係人成果的可取代性成果。</p>
資訊透明	<p>策略上，我們希望透過 SVI 認證來確認研究框架與方向的正確性，也希望能透過認證，與公眾及利害關係人溝通計算成果和過程，同時希望透過認證的公開程序，在與利害關係人溝通時，讓其更有參與感。</p>	<p>SROI 的研究框架確立後，我們希望透過每年的更新與優化指標，來提升研究框架的精準度，也能因此掌握管理方向，讓與利害關係人間的溝通更為順暢。</p>
結果可以驗證	<p>敏感性分析是我們驗證結果的重要方法。在第一次研究框架確立後，我們預計以新的策略思考，設計出活動假設參數，藉由模擬方式帶入本次研究框架，讓我們可以針對成果的變化加以預測與觀察，有利於未來的目標設定與活動設計。</p>	<p>未來我們將藉由模擬方式，在活動施行前，事先帶入參數，藉此觀察活動可能產生的價值提升程度與方向，以優先選擇最有助於價值提升的活動，優化專案效益。</p>

### 第三節 研究風險與專業判斷

攸關本研究風險的因素在於所設定的 Level of rigour 是否與報告的完整性與精準度相符合。這是本活動的第一本 SROI 分析報告書，內部管理者為報告主要使用者，目的在於優化專案活動與方式。因此，我們並沒有設定過高的 Level of rigour，僅需要確認活動符合策略目標，並且能夠藉由 SROI 極大化所創造的價值。我們更重視優化活動與藉由這一次分析得以確立未來的研究框架。因此，我們的研究風險主要是在於研究步驟是否能符合 SROI 研究框架，故我們將會申請 SVI 認證。

本報告以 SROI 的方法分析，遵循八大原則編制本報告書，但因為 SROI 報告的研究方法與資料所需內容與專案現存資料有所不同，相關資料蒐集可能有所限制，並且本報告必須帶入一定基礎的假設，故我們在以下階段分別做了不同的專業判斷：

表 53、研究風險與專業判斷

專業判斷項目	說明
利害關係人的納入與排除	利害關係人的納入與排除影響整個報告計算的範圍。我們雖然以利害關係人的判斷量表做為基礎，但是最後仍然必須統合利害關係人與專家 <sup>45</sup> 意見，並透過專業判斷，在利害關係人的納入與排除上進行取捨。
負面成果的判斷	我們謹慎的在分析中注意是否有對利害關係人或分析範圍外的利害關係人產生負面影響。一開始從文獻研究出發，確定初步方向，再以訪談、開放性的問題來詢問利害關係人的意見。最後，我們也在敏感性分析中，將未納入的利害關係人，以負面成果做為敏感性分析的測試之一。

評價方式的選取	評價的方法在指引「Value the things that matter」中提供了不同評價方法，我們針對不同的成果，參考專家意見，以利害關係人較為清楚與客觀的情況下，針對每一個成果採用合適的評價方式。
影響力因子的調查方法	影響力因子不論在證據的觀察上與利害關係人的溝通上都具有挑戰性。因此，我們最後決定在本報告的 level of rigor 基礎上，將影響力因子的程度劃分為 5 等分，在利害關係人能充分瞭解的情況下，尋求較為適合的評估數。

### 未來 SROI 分析的優化方向

基於上述研究風險與本次分析過程，針對下一次的 SROI 報告書將側重以下項目，優化和精進未來議合與分析的方式：

表 54、SROI 未來優化方向

項目	說明
負面成果判斷	因採匿名問卷與利害關係人議合，對於未回饋影響成果的利害關係人，難以判斷其成果為無影響或有負面影響，本報告採取將此類利害關係人判斷為有部分負面影響，並納入敏感性分析中。 未來我們將參考本次分析結果及新的國內外文獻，在問卷中設計更完善的負面成果問題，並且在訪談、焦點團體或驗證階段，說明無影響及負面影響的不同，讓利害關係人更了解兩者差異，計算所有可能的負面成果價值。
指標的優化	本報告為閱讀全壘打第一本 SROI 分析報告，我們對於利害關係人改變的脈絡與方向已經有了初步的瞭解。因此，未來將針對本次評估所決定的指標加以檢視，並且尋求更具代表性的指標，以優化專案。

項目	說明
評價選項的精緻化	為了讓第一次接觸的利害關係人易於判斷，本次評估在願付價值法與替代物類比法的項目選擇上，將價格區間拉得較大。目的在於瞭解利害關係人對價格的態度與可能區間，未來我們將會以此出發，設計出更為精細的評價選項。
驗證階段議合人數	本報告受限研究時間，未能向所有利害關係人確認結果。未來我們希望能提高目標，將驗證階段議合的比例到 50% 以上；但對於母體人數大於 20 人以上者(例如：活動參與者、合作圖書館等)，較難訪談一半以上的人，因此將優先訪談該族群具代表性的人員(例如：連續參與 3 年以上的民眾及圖書館等)。

## 參考文獻

1. 2016 年台灣兒少父子關係調查報告 / 兒童福利聯盟文教基金會
2. 兒少閱讀現況：上網時間比閱讀多 / 遠見民意研究調查 / 2017 年 1 月
3. 國立公共資訊圖書館作為第三場域與非使用者研究 / 許瓊惠 / 2017 年 1 月
4. AA1000 Stakeholders engagement standards (2015) 3.3.2 Stakeholder Identification.
5. Social value international, standard on applying principle1:Involve stakeholders version 2.0
6. Social value international, standard on applying principle 2: Understand what changes
7. Social value international, standard on applying principle 3: value the things that matter
8. Supplementary Guidance on Using SROI/2013.02
9. 109 年家庭收支調查報告 / 行政院主計處
10. 喬治亞州的夏季閱讀 / 全國新書資訊月刊 / 2013.12
11. 影響圖書館利用行為與閱讀推廣活動成效因素之研究 / 紀麗娟 / 2011.06
12. 公共圖書館推動親子閱讀活動之研究-以台中市沙鹿和龍井圖書館為例 / 胡鳳生 / 2012.06
13. 家庭閱讀活動對家庭凝聚力與休閒態度之研究 / 馬儷卿 / 2014.06



## 附錄一、訪談題綱及問卷(以活動參與者為例)

### ● 焦點團體訪綱

#### 「導入性提問」

現在就讓我們開始這一場次的討論，每位第一次發言時請先告訴我們從哪裡得知閱讀全壘打的活動？參加這項閱讀全壘打活動幾年了？以及這幾年來你曾經參加閱讀全壘打哪些活動？

#### 「過渡性提問」

1. 平常有閱讀或看棒球的習慣嗎？
2. 請說明一下第一次參與閱讀全壘打的活動，參與的活動內容是什麼？有哪些印象深刻的事情？家人會一起參與嗎？或者說家人知道您參加這項活動嗎？
3. 參加活動過程中，會認真依照指示看完三本書才寫名言佳句嗎？
4. 請談一談其他數次的參與經驗：活動內容是哪些？有什麼其他變化？
5. 覺得閱讀全壘打與平常閱讀或看棒球有什麼特別不一樣的地方？

#### 「關鍵性提問」

1. 參加完閱讀全壘打，對您的家庭親子互動有什麼改變呢？請逐一說明與家人是否有更多共同話題與活動？爸爸參與的時間是否變更多？
2. 參加完閱讀全壘打，對您的閱讀習慣有什麼樣的改變呢？任務完成後還有保持一樣的閱讀習慣嗎？
3. 參加完閱讀全壘打，對您的運動習慣有什麼改變呢？
4. 參加完閱讀全壘打，您對中信兄弟棒球隊或代言球星的看法有什麼樣的改變呢？
5. 參加完閱讀全壘打，對您的寫作能力有什麼改變呢？（針對青春徵文）
6. 綜合來看，你認為參與閱讀全壘打對於您個人帶來的改變是什麼？
7. 請問本次的活動是否有對您產生什麼負面影響嗎？或是有沒有什麼地方可以改進的呢？

#### 「結尾性提問」

根據上述訪談結果我們統整出可能會有這些成果：(依照每次訪談狀況條列成果項目)

1. 哪一次的參與經驗對於上述這些層面的成果最有幫助？為什麼？
2. 請排序成果的重要性排序與成果分數（1~5分）
3. 以這樣的活動，若是要對外定價的話，你會認為價格是多少比較合理呢？

4. 你有參加過其他類似閱讀全壘打性質的活動嗎？覺得閱讀全壘打有什麼特別不一樣的地方？對你帶來的影響是一樣的嗎？
5. 您認為對於您家人本身的改變中，除了本活動外，是否有一些其他的因素呢？例如、原本的家庭關係、個性與態度等等
6. 如果你有機會給主持這些活動方案的負責人一些建議，你會說些什麼

● 成果問卷

「閱讀全壘打回娘家成果問卷」

一、基本資訊

1. 請問您的性別？
  - 男
  - 女
2. 請問您曾參與閱讀全壘打哪些活動？（複選）
  - 讀好書贈球票
  - 行動故事車（巡迴洲際棒球場）
  - 主題書展
  - 代言球星導讀
  - 博客來青春徵文比賽
3. 請問您是參與哪幾年的讀好書贈球票/行動故事車（巡迴洲際棒球場）/主題書展/代言球星導讀/博客來青春徵文比賽？（複選，根據第 2 題勾選的選項跳題）
  - 2016
  - 2017
  - 2018
  - 2019
  - 2020
4. 請問您是自己單獨或是與家人或朋友一起參與閱讀全壘打活動呢？（複選）
  - 自己單獨
  - 與家人一起
  - 與朋友一起
  - 其他，請說明\_\_\_\_\_
5. 請問您在參與閱讀全壘打活動以前，與親友參與休閒活動的頻率平均每月幾次？

	不到 1 次	1~2 次	3~4 次	5 次以上
與家人				
與朋友				

6. 請問您在參與閱讀全壘打活動以前，參與其他閱讀（例如書展、閱讀心得比賽等）或棒球（例如觀看球賽、棒球營隊、粉絲見面會等）相關活動的頻率大約平均每月幾次？

	從未參與過	不到 1 次	1~2 次	3~4 次	5 次以上
閱讀活動					
棒球活動					

7. 除了以上提到的改變外，您自身還有沒有什麼其他的感受，或是您有無其他的建議？（簡述說明）

8. 您認為閱讀全壘打活動會不會對某些族群帶來不好的影響？（簡述說明）

## 二、成果問題

1. 根據第一次問卷及訪談的結果，我們發現閱讀全壘打活動的參加者會發生以下的改變，請問您是否也有相同的改變呢？若有請勾選（複選）
- 我和家人一起參與，在活動的過程中增進與家人的感情
  - 我和朋友一起參與，在活動的過程中，增進與朋友的感情
  - 參與活動後讓我開始關注或更加關注棒球運動
  - 參與活動的過程能讓我放鬆心靈、紓解壓力
  - 參與活動的過程中我閱讀不同種類的書籍增廣見聞；活動過後我比以前更願意/更常到圖書館借閱書籍
  - 參加青春徵文比賽，有助於提升我的寫作能力
  - 原本參加的圖書館沒有兌換券或是家裡附近沒有配合的圖書館等，需要特地跑到其他圖書館，因此花比預期更久的時間完成任務
  - 參加閱讀全壘打活動卻沒有得到對應的獎品（棒球門票、抽獎獎品或比賽名次等），讓我感到挫折

以下我們將根據您發生的成果（改變），進一步瞭解您各項成果改變的程度與期間。

A、增進家人間的感情

1. 請問證明因閱讀全壘打活動讓您與家人感情增加的最佳描述有？（複選）

- 我會邀家人一起參加閱讀全壘打活動
- 與家人相處時間增加
- 與家人聊天次數增加
- 與家人有新的共同話題
- 我和家人會持續參加同類型的活動
- 我和家人會一起參加其他親子活動
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

2. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，讓您與家人增進感情的改變可以持續多久呢？

- 不到 1 個月
- 1~6 個月
- 7~12 個月
- 2 年
- 3 年
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

3. 以下各小題請勾選權重分數 1~5 分回答：（1=非常不重要/非常少/非常低；5=非常重要/非常多/非常高。0=改變程度不會減少或發生機率為 0。）

	0	1	2	3	4	5
a. 在您心中「與家人感情增加」的重要性分數為？						
b. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，您與家人感情增加的程度為？						
c. 承上題，您認為此改變程度會不會隨著時間變長而逐年減少呢？若會減少，減少的幅度為？						
d. 如果沒有閱讀全壘打活動，您原本就有機會參與類似活動、提升家人感情的機會是高或低？						

4. 請問除了閱讀全壘打活動之外，同時有沒有其他因素讓您增進與家人的感情？（複選）

- 我和家人本來就有很多共同興趣，經常一起參加各種活動

- 生活周遭有許多親子活動，有興趣就會參加
- 我和家人經常往來，時常舉辦家庭聚餐或家庭旅遊
- 家人心理都很健康，所以家庭關係一直都很和睦
- 其他，請說明\_\_\_\_\_
- 以上皆非

B、增進人際關係

1. 請問證明因閱讀全壘打活動讓您人際關係增進的最佳描述有？（複選）

- 我會邀朋友一起參加閱讀全壘打活動
- 與朋友相處時間增加
- 與朋友聊天次數增加
- 與朋友有新的共同話題
- 我因為閱讀全壘打活動認識其他新朋友
- 我和朋友會持續參加同類型的活動
- 我和朋友會一起參加其他團體活動
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

2. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，讓您人際關係增進的改變可以持續多久呢？

- 不到 1 個月
- 1~6 個月
- 7~12 個月
- 2 年
- 3 年
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

3. 以下各小題請勾選權重分數 1~5 分回答：(1=非常不重要/非常少/非常低；5=非常重要/非常多/非常高；0=改變程度不會減少或發生機率為 0。)

	0	1	2	3	4	5
a. 在您心中「人際關係增加」的重要性分數為？						
b. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，您認為人際關係增加的程度為？						

c. 承上題，您認為此改變程度會不會隨著時間變長而逐年減少呢？若會減少，減少的幅度為？						
d. 如果沒有閱讀全壘打活動，您原本就有機會參與類似活動、增進人際關係的機率是高或低？						

4. 請問除了閱讀全壘打活動之外，同時有沒有其他因素讓您增進人際關係？（複選）

- 我本來就經常和朋友聊天或聚會維繫感情
- 我本來就喜歡參加社交活動，結交新朋友
- 朋友經常會介紹新朋友給我認識
- 在學校或工作場合容易結交相同興趣的朋友
- 其他，請說明\_\_\_\_\_
- 以上皆非

#### C、提升對棒球運動的興趣

1. 請問證明因閱讀全壘打活動讓您提升對棒球運動的興趣的最佳描述有？（複選）

- 我開始涉獵棒球的歷史或運動規則等棒球知識
- 我開始關注國內外棒球運動賽事
- 我加入國內外棒球隊的粉絲俱樂部
- 我成為中信兄弟球星的粉絲
- 我會購買棒球的周邊商品
- 我關注棒球新聞或到現場看球賽的頻率增加
- 我更常邀請家人或朋友一起去現場看球賽
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

2. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，讓您提升對棒球運動的興趣的改變可以持續多久呢？

- 不到 1 個月
- 1~6 個月
- 7~12 個月
- 2 年
- 3 年
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

3. 以下各小題請勾選權重分數 1~5 分回答：(1=非常不重要/非常少/非常低；5=非常重要/非常多/非常高；0=改變程度不會減少或發生機率為 0。)

	0	1	2	3	4	5
a. 在您心中「對棒球運動增加興趣」的重要性分數為？						
b. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，您認為您對棒球運動增加興趣的程度為？						
c. 承上題，您認為此改變的程度會不會隨著時間變長而逐年減少呢？若會減少，減少的幅度為？						
d. 如果沒有閱讀全壘打活動，您原本就有機會參與類似活動、增加對棒球運動的興趣的機率是高或低？						

4. 請問除了閱讀全壘打活動之外，同時有沒有其他因素提升您對棒球運動的興趣？  
(複選)

- 我本來就對棒球有興趣，會關注棒球新聞，但不會參加相關活動
- 我本來就對棒球有興趣，會到現場看棒球比賽
- 身邊很多喜歡棒球的家人朋友會分享棒球資訊給我
- 身邊很多喜歡棒球的家人朋友會帶我一起看棒球比賽
- 身邊的家人朋友喜歡棒球，會想要試著瞭解他們的興趣
- 聽聞台灣有厲害的棒球選手，會關注選手的動態消息
- 觀賞棒球相關的影劇或紀錄片，因而對棒球產生興趣
- 其他，請說明\_\_\_\_\_
- 以上皆非

#### D、紓解壓力

1. 請問證明因閱讀全壘打活動讓您紓解壓力的最佳描述有？(複選)
- 閱讀或看棒球球賽讓我忘記煩惱
  - 閱讀或看棒球球賽讓我提振精神
  - 心情煩悶的次數減少
  - 其他，請說明\_\_\_\_\_

2. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，讓您紓解壓力的改變可以持續多久呢？

- 不到 1 個月
- 1~6 個月
- 7~12 個月
- 2 年
- 3 年
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

3. 以下各小題請勾選權重分數 1~5 分回答：(1=非常不重要/非常少/非常低；5=非常重要/非常多/非常高；0=改變程度不會減少或發生機率為 0。)

	0	1	2	3	4	5
a. 在您心中「紓解壓力」的重要性分數為？						
b. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，您認為您紓解壓力的程度為？						
c. 承上題，您認為此改變的程度會不會隨著時間變長而逐年減少呢？若會減少，減少的幅度為？						
d. 如果沒有閱讀全壘打活動，您原本就有機會參與類似活動、紓解壓力的機率是高或低？						

4. 請問除了閱讀全壘打活動之外，同時有沒有其他因素也幫助您紓解壓力？

- 我平時的休閒興趣就能帶來紓解壓力的效果
- 我定期會出遊放鬆身心靈
- 我的煩惱或壓力通常 2~3 天就會消失
- 我平時本來就沒有什麼煩惱或壓力
- 其他，請說明\_\_\_\_\_
- 以上皆非

#### E、提升博雅素養

1. 請問證明因閱讀全壘打活動讓您提升博雅素養的最佳描述有？(複選)

- 參與閱讀全壘打活動的過程中，閱讀不同種類書籍，學會以前不知道的知識
- 參與閱讀全壘打活動後，到圖書館閱讀或借閱書籍的次數增加



閱讀的書籍類型更多元

其他，請說明\_\_\_\_\_

2. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，讓您提升博雅素雅的改變可以持續多久呢？

不到 1 個月

1~6 個月

7~12 個月

2 年

3 年

其他，請說明 \_ \_ \_

3. 以下各小題請勾選權重分數 1~5 分回答：(1=非常不重要/非常少/非常低；5=非常重要/非常多/非常高；0=改變程度不會減少或發生機率為 0。)

	0	1	2	3	4	5
a. 在您心中「博雅素養提升」的重要性分數為？						
b. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，您認為您博雅素養提升的程度為？						
c. 承上題，您認為此改變的程度會不會隨著時間變長而逐年減少呢？若會減少，減少的幅度為？						
d. 如果沒有閱讀全壘打活動，您原本就有機會參與類似活動、提升博雅素養的機率是高或低？						

4. 請問除了閱讀全壘打活動之外，同時有沒有其他因素幫助您提升博雅素養？

我本來就喜歡參加書展或讀書會等閱讀性質的活動

親朋好友經常主動分享不同領域的知識

從學校課程或工作中便能增進知識技能

平時透過新聞媒體能夠獲得基本知識

其他，請說明\_\_\_\_\_

以上皆非

#### F、提升寫作能力

1. 請問證明因青春徵文比賽讓您寫作能力提升的最佳描述有？(複選)

- 國文寫作的成績進步
- 國文寫作的速度變快
- 國文寫作的用詞和語句更多元
- 別人稱讚我文筆好的次數增加
- 獲得其他寫作獎項
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

2. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，讓您寫作能力提升的改變可以持續多久呢？

- 不到 1 個月
- 1~6 個月
- 7~12 個月
- 2 年
- 3 年
- 其他，請說明 \_ \_ \_

3. 以下各小題請勾選權重分數 1~5 分回答：(1=非常不重要/非常少/非常低；5=非常重要/非常多/非常高；0=改變程度不會減少或發生機率為 0。)

	0	1	2	3	4	5
a. 在您心中「寫作能力提升」的重要性分數為？						
b. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，您認為您的寫作能力提升的程度為？						
c. 承上題，您認為此改變的程度會不會隨著時間變長而逐年減少呢？若會減少，減少的幅度為？						
d. 如果沒有閱讀全壘打活動，您原本就有機會參與類似活動、提升寫作能力的機率是高或低？						

4. 請問除了閱讀全壘打活動之外，同時有沒有其他因素幫助您提升寫作能力？

- 學校本來就有寫作的課程
- 為了提升作文成績，我會購買參考書或補習提升作文能力
- 我平常有寫日記或文章的習慣
- 其他，請說明\_\_\_\_\_
- 以上皆非

G、減少個人可運用時間

1. 請問證明因閱讀全壘打活動讓您減少個人可運用時間的最佳描述有？（複選）

- 住家附近沒有圖書館，須比別人花更多時間到別區圖書館參加活動
- 完成活動任務後，因為原本圖書館已經沒有球票兌換券，必須到其他的圖書館重新完成活動任務
- 想要用電子書平台借閱書籍，但因為必須到實體圖書館領取活動酷卡和兌換球票，還是需要花時間到圖書館
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

2. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，讓您減少個人可運用時間的不便會持續多久呢？

- 1 天
- 1 週
- 半個月
- 1 個月
- 其他，請說明 \_ \_ \_

3. 以下各小題請勾選 0~5 分回答：(1=非常不重要/非常少/非常低；5=非常重要/非常多/非常高；0=改變程度不會減少或發生機率為 0。)

	0	1	2	3	4	5
a. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，您個人可運用的時間減少多少？						
b. 承上題，您認為此不便會不會隨著時間變長而逐年減少呢？若會減少，減少的幅度為？						
c. 如果沒有閱讀全壘打活動，您原本就有機會參與其他活動、導致您個人時間減少的機率是高或低？						

4. 請問除了閱讀全壘打活動之外，同時有沒有其他因素（行為或活動）導致您減少個人可運用時間？

- 一開始沒有確認任務規則，因此必須再到圖書館完成任務
- 臨時有急事，無法第一時間到鄰近圖書館參加活動
- 住家附近的圖書館人潮本來就很多
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

以上皆非

#### H、產生挫折感

1. 請問證明因閱讀全壘打活動讓您產生挫折感的最佳描述有？（複選）

- 即時完成活動指定任務，卻沒有換到棒球賽事門票，因而感到心情低落
- 努力完成讀書心得，卻沒有獲獎，因而感到挫折
- 其他，請說明\_\_\_\_\_

2. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，讓您產生挫折感的感覺會持續多久呢？

- 1 天
- 1 週
- 半個月
- 1 個月
- 其他，請說明 \_ \_ \_

3. 以下各小題請勾選權重分數 1~5 分回答：(1=非常不重要/非常少/非常低；5=非常重要/非常多/非常高；0=改變程度不會減少或發生機率為 0。)

	0	1	2	3	4	5
a. 請問因閱讀全壘打活動的刺激，您產生挫折感的程度為多少？						
b. 承上題，您認為此挫折感會不會隨著時間變長而逐年減少呢？若會減少，減少的幅度為？						
c. 如果沒有閱讀全壘打活動，您原本就有機會因其他活動產生挫折感的機率是高或低？						

4. 請問除了閱讀全壘打活動之外，同時有沒有其他因素導致您產生挫折感？

- 一開始沒有確認活動規則，因此沒有機會獲得獎項
- 住家附近的圖書館人潮本來就很多，經常搶不到活動獎品
- 其他，請說明\_\_\_\_\_
- 以上皆非

~ 成果小題題組結束 ~

三、假如您是一位卓越的定價專家，現在要請您為「參與閱讀全壘打活動後獲得的改變」訂定一個價格，您覺得各項改變的價值與下面哪一項事物最為接近呢？請於以下各小題填上該事物的英文代號

A	每週與家人朋友聚餐一次 ( \$500/人 )	B	與家人朋友兩天一夜國內自由行 ( \$3,000/人 )	C	與家人朋友參加兩天一夜國內旅遊套裝行程 ( \$6,000/人 )	D	與家人朋友參加三天兩夜國內深度旅遊 ( \$9,000/人 )
E	每月一天參加志工活動 ( \$1,200/人 )	F	參加一次國內打工換宿 ( \$19,200/人 )	G	每月一次到大魯閣棒球場打棒球 ( \$200/次 )	H	平均每月到球場看棒球比賽一次-外野票 ( 250/人 )
I	平均每月到球場看棒球比賽一次-內野票 ( 500/人 )	J	參加社區棒球隊 ( 3,500/年 )	K	參加兩天中信兄弟棒球營-學生 ( 4,000 )	L	每月 KTV 歡唱 3 小時 ( 400 )
M	每月全身按摩 1 次 ( 1,650 )	N	參加正念減壓 1 日工作坊 ( 2,500 )	O	訂閱 1 年天下雜誌-數位 ( 2,490 )	P	訂閱 2 年天下雜誌-數位 ( 4,980 )
Q	訂閱 1 年國家地理雜誌 ( 2,680 )	R	訂閱 2 年國家地理雜誌 ( 5,360 )	S	購買寫作教學書籍套組 ( 750 )	T	參加高中國文寫作班 ( 3600 )
U	7-11 禮券 300 元	V	7-11 禮券 500 元	W	7-11 禮券 1,000 元	X	中信兄弟內野票熱區 1 張 ( 550 )
Y	中信兄弟內野票熱區 3 張 ( 1,650 )	Z	中信兄弟內野票熱區 5 張 ( 2,750 )				

1. 請問您覺得「改變項目」與哪一項事物的價值最為接近？

	請填入英文代號	若您認為以上項目都不適合，請填入您認為合適的活動或物品之項目及預算
增進家人感情		
增進人際關係		
提升對棒球運動的興趣		
紓解壓力		
提升博雅素養		
提升寫作能力		

2. 若我們提供您上列一項物品或補助您一項活動費用，哪一項能夠彌補閱讀全壘打活動造成您「負面項目」的不便呢？

\* 非活動主辦單位實際提供之補助費用，僅作為本次社會影響力計算分析。

	請填入英文代號	若您認為以上項目都不適合，請於此填入活動或物品項目及預算
減少個人可運用時間		
產生挫折感		