

Rural Transportation
& Social Inclusion

願景工程社會影響力—— 以改善偏鄉交通為例



這張本報封面，讓許多人印

交通部「一六六」六年調查可見，各縣市私有運具使用率，不使用公共運輸的原因中，認為是「較貴時」的地區，比率最高就在台北市。這代表，雖使台北市擁有最多的公共運輸資源，仍有嚴重的結構性問題有待調整。

相較偏鄉之產業運具，都會區新興區域雖有寬大的人行道、無障礙大樓，但仍需要走很遠的路，轉乘多次才能抵達。區域內路網不斷的轉機，出口處缺乏電梯的捷運站，對老人移動都充滿不友善。

而欠缺適老人觀念的駕駛人及人本精神的交通工程設計，導致行人遭撞身亡人數居高不下。其中長者更是主要的受害者，不幸遭撞死的行人中高達六成五都是六十五歲以上的老人。

隨著台灣急遽老化，可預見高齡者移動問題只會日益嚴重。

聯合體系願景工程推出一體化的「正義」四部曲，首部曲「行的難民」今起連兩天登場，分別從偏鄉、都會探討當老人成為車輛高危險群時，背後來自長期被漠視的高齡交通平權，當台灣跨入高齡社會之際是否已做好準備？相關新聞見A3



的難民

目次

報告摘要	1
第一章 聯合報系願景工程偏鄉交通專題.....	3
第一節 專案介紹	3
第二節 範圍與目標	4
第二章 研究方法	5
第一節 研究方法	5
第二節 研究限制	5
第三章 SROI 評估與分析	10
第一節 利害關係人	10
第二節 投入與產出	18
第三節 成果衡量	22
第四章 SROI 計算.....	50
第一節 成果影響現值.....	50
第二節 敏感性分析	55
第三節 驗證結果	57
第五章 結論	59
第一節 專案成果分析.....	59
第二節 專案影響力與展望.....	61
附錄一 參考文獻	65
附錄二 訪談題綱及問卷	67
附錄三 成果指標一覽表.....	75
附錄四 財務代理變數一覽表	79
附錄五 影響力地圖.....	82

SOCIAL VALUE

INTERNATIONAL

Statement of Report Assurance

Social Value International certifies that the report

Rural Transportation and Social Inclusion
Vision Project, United Daily News Group
Social Return on Investment (SROI) - Evaluation Report

published on 27/07/21, satisfies the requirements of the assurance process.

The assurance process seeks to assess whether or not a report demonstrates a satisfactory understanding of, and is consistent with, the Principles of Social Value. Reports are independently reviewed by qualified assessors and must demonstrate compliance with the Social Value report assurance standard in order to be certified. The Social Value report assurance standard can be downloaded from the website socialvalueint.org.

Assurance here is against the Principles of Social Value only and does not include verification of stakeholder engagement, report data and calculations.

Awarded 27/07/21

Signed 

Mr Ben Carpenter
Chief Executive Officer
Social Value International



Social Value UK carries out the assurance service on behalf of Social Value International. Social Value International is the global network focused on social impact and social value. We are the global network for those with a professional interest in social impact and social value. We work with our members to increase the accounting, measuring and managing of social value from the perspective of those affected by an organisation's activities, through the standardised application of the Principles of Social Value. We believe in a world where a broader definition of value will change decision making and ultimately decrease inequality and environmental degradation.

Disclaimer: Social Value International will not be responsible for any actions that an organisation takes based upon a report that has been submitted for assurance. An assured report does not grant Accredited Practitioner status to the author/authors of the report unless it is part of a full application for Accredited Practitioner status.

感謝

感謝資誠聯合會計師事務所團隊提供此 SROI 報告書的指導和支持。並感謝每位參與的利害關係人，提供寶貴的時間及經驗作為本報告書的分析資訊。

報告摘要

專案目標

聯合報系願景工程透過專題報導，揭露過去被忽略的社會需求，激發政府和社會大眾關注偏鄉交通議題，同時串聯各方資源，展現媒體的積極、正向力量。此外，更進一步透過社會投資報酬率方法學分析偏鄉交通系列專題報導及工作坊的影響力，評估對於政策推動及在地影響的貢獻，檢視專案行動後改善偏鄉交通的實際效益並持續調整修正專案方向，以最大化媒體的社會價值。

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，此份報告的研究分析架構是依循英國官方所發表的『A Guide to Social Return on Investment』(2012年修訂版本，後續簡稱為『SROI』指引)，過程謹遵SROI方法學之六大步驟和七大原則。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。

研究範圍

於2018年5月27日至2020年12月31日的期間中，聯合報系願景工程(以下簡稱願景工程)針對偏鄉交通議題的系列報導及翻轉偏鄉交通工作坊所產生的效益和影響力評估。

研究結果

綜合本研究之調查與分析，評估願景工程偏鄉交通專案每投入1元新台幣，將創造出約等於23.99元新台幣之社會價值，敏感性分析結果介於12.65~38.98之間。本專案的前三大成果價值為「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」、「增加行的安全」和「既有政策擴大辦理及加速推動」，閱聽人為影響最大的利害關係人，因其母體人數相對多，展現專案的影響力廣度，而在影響力深度的部分則展現在政府及服務使用者身上。願景工程成立的宗旨為「形塑影響、策動轉變」，期望透過正向媒體的力量，讓台灣更好；透過SROI的方法學導入，可以清楚的從利害關係人之反饋和成果價值計算中看到願景工程的專題報導不僅讓偏鄉交通議題被看見，並實質促成政策的推動，以客觀、量化的第三方數據肯定其在社會領域的多年耕耘。

我們也將此結果及研究過程中利害關係人的回饋與聯合報系願景工程討論，研擬改善優化方向，期待在未來的執行過程中，隨時調整修正，讓專案可以擴大並極大化影響力和社會價值及效益。

第一章 聯合報系願景工程偏鄉交通專題

第一節 專案介紹

在現代社會，新聞媒體對於整個社會的進展和文化的形塑有著莫大的影響力，它被廣泛的認為是一個用獨立的角度監督政府、揭露社會的陰暗面、並為大眾行使話語權的重要社會力量。聯合報系身為台灣四大報之一，除了長期致力於觀察社會問題及報導現象外，更期許自己能夠扮演更積極的媒體角色，不只報導公共議題、更要找到解決方案及付諸行動。因此，聯合報系於 2011 年的 60 周年社慶時啟動「願景工程」計畫，以「形塑影響、策動轉變」為目標，積極的從各個面向進行專題報導及專案行動，希望為台灣帶來正向的改變，而偏鄉交通議題就是願景工程近年來關注的重點項目之一。

根據交通部的統計資料，台灣的死亡車禍事故以「機老酒」(機車、老人、酒駕)為大宗，雖然政府持續呼籲長者注意行車安全、並持續推行相關安全政策，但在偏鄉卻成效不彰，高齡駕駛、危險駕駛依舊是一個常見的現象。為了深入了解問題的原因並找到解決方案，聯合報系願景工程在 2018 年深入偏鄉進行專題系列報導，以行的正義為題、將相關資訊在自家報紙頭版及各大社群媒體進行揭露，讓社會大眾關注到這個長期被忽視的重要課題，也推動政府單位進行相關政策的優化及調整。

偏鄉交通的改善，一直是交通部關注的重點議題，但因為偏鄉地區地廣人稀且中央對偏鄉需求的掌握度不足，所以相關交通需求遲遲未能得到滿足。願景工程行的正義系列報導，幫助中央政府清楚地了解到地方的需求，並加速推動相關配套交通措施。2019 年新的交通部長林佳龍上任，便秉持「人本交通」的理念，將偏鄉交通的優化列為交通部的年度主要任務之一。然而，願景工程並不滿足於看到改變，而是要能夠進一步確定問題能夠被有效的解決，因此在 2020 年再次深入偏鄉，了解新政策下偏鄉地區的交通現況，將這些盤點到的問題再次於報紙和社群媒體進行揭露，並更積極地舉辦移動翻轉偏鄉工作坊，邀請政府單位、專家學者一同集思廣益，最終促成了政府更進一步鬆綁法規、開放自用車一同加入偏鄉大眾運輸，並進行跨部會資源整合，滿足基本民生。

第二節 範圍與目標

- 評估範圍：聯合報系願景工程偏鄉交通系列報導(包含 2018 年 5 月至 2020 年 12 月 31 日的紙本及數位報導)，以及 2020 年 7 月 29 日的移動翻轉偏鄉工作坊
- 評估期間：2018.05.27 到 2020.12.31
- 活動目標與願景：透過報導說出偏遠地區的移動困境，希望藉此「形塑影響、策動轉變」，推動政府及社會各界一同攜手合作，改善偏鄉的交通現況，滿足其基本民行。
- 活動內容說明：

在 2018 年 5 月底，聯合報系願景工程推出行的正義 1.0 系列報導，在報紙頭版進行揭露，以屏東旭海村和嘉義洲仔村的交通困境為喻，讓全國民眾及政府注意到偏鄉居民的交通困境。隨著政府開始回應這兩個村莊的問題，安排了當地客運業者進行路線繞行及推出幸福巴士，願景工程也持續於 2018 年底和 2019 年進行追蹤報導。

觀察到政府進行了偏鄉交通措施的優化後，願景工程於 2020 年 3 月推出行的正義 2.0 系列報導，再次盤點新政策下偏鄉交通問題的改善狀況，並點出政府新政策不足之處，將問題聚焦在資源整合面向。

在 2020 年 7 月，願景工程主辦移動翻轉偏鄉工作坊，邀請中央單位交通部、衛生福利部和教育部、地方單位新北市、台中市、宜蘭縣和屏東縣官員、及專家學者一同討論偏鄉問題的解決方案，並在會中進行資源整合及確認偏鄉自用車載客法規鬆綁的政策方向。同年 11 月，交通部正式宣布法規完成修法、並於 12 月舉行「幸福巴士 2.0」試辦計畫，而願景工程同步進行報導及揭露。

總結來說，本專案對於偏鄉交通議題的影響可以分為「政策推動」及「在地影響」兩階段：第一階段「政策推動」的影響是指報導後民眾意識及政府重視度提升，使得政府必須作出政策上的調整，不管是既有政策的擴大辦理、加速推動或是法規鬆綁所帶給相關利害關係人的直接性影響；第二階段「在地影響」則是指政策推動、落實後，對於嘉義縣東石鄉洲仔村及屏東縣牡丹鄉旭海村兩個主要的報導所在地的相關利害關係人所帶來的影響。

第二章 研究方法

第一節 研究方法

本專案採取社會投資報酬率方法學(Social Return On Investment，以下簡稱 SROI)進行研究及評估，SROI 是由英國政府第三部門辦公室所主導推出，此工具能有效衡量及評估企業和組織在社會、環境、經濟等面向中所產生有形及無形的影響和改變，並將這些改變賦予貨幣化價值，最後用投資報酬率的方式展現專案整體投入與成果之間的因果關係。其分析流程包含六大步驟，並恪守七大原則¹。

1. 六大步驟



2. 七大原則

- (1) 利害關係人參與(Involve stakeholders)
- (2) 瞭解改變(Understand what changes)
- (3) 為事物給予價值(Value the things that matter)
- (4) 只應納入重要的事項(Only include what is material)
- (5) 不過度誇大(Do not over-claim)
- (6) 資訊透明(Be transparent)
- (7) 結果可以驗證(Verify the result)

在七大原則中最重要、也是本方法學最獨特之處為利害關係人參與。SROI 強調由下而上(Bottom up)地蒐集資料，透過面對面訪談、問卷調查等方式，直接與利害關係人進行議合，深入瞭解利害關係人的想法與體會，藉此洞悉專案活動實際產生的效益，並從中發掘後續改善的空間，進而達到管理目的並持續擴大企業之社會影響力。

第二節 研究限制

在 SROI 的方法學中，我們將抽象或敘事性、非量化之指標賦予財務價值，並且透過假設之變因作為調整因子（如無謂因子、衰減因子等），這些價值的判斷基礎源自於利害關係人的感受，而非傳統的預測財務分析模型。因此，本

¹ 參考附錄一參考文獻 1

報告所計算出來的社會投資報酬數字並不適合和不同專案性質之 SROI 數值進行比較。有鑒於此，除了 SROI 結果外，我們必須負責的公開揭露 SROI 報告書，以清楚透明的說明其結果及計算演繹過程，並充分闡述過程中的各項假設與敏感性分析，期待報告的使用者能夠有完整的資訊瞭解本活動及其社會價值，以此作為活動管理、極大化社會價值等決策之判斷依據。

SROI 研究與一般研究相同都有其研究限制，我們在七大原則的各面向皆評估可能產生的研究限制，希望能夠讓報告閱讀者充分認識此專案研究的侷限性，並了解我們對這些限制的因應之作法，以下說明研究限制的情況。

原則	專案研究限制	對 SROI 結果可能影響	因應方式
一、利害關係人參與	<ol style="list-style-type: none"> 閱聽人人數眾多，有看到報導的閱聽人實際數量難以確實掌握，且不容易直接接觸 政府決策及執行單位眾多，議合難度高 	SROI 比率高估或低估	<ol style="list-style-type: none"> 因為閱聽人實際數量難以確認，所以我們採取不誇大原則，選擇先以聯合報系願景工程會員人數作為閱聽人母體數量，避免過度誇大成果；並將文章於網路平台發表後有進行互動之讀者可能影響納入敏感性分析。此外，我們透過大規模發問卷搭配隨機訪談 1 人的方式，並用統計學的方法確保問卷樣本量之適足性，以此掌握閱聽人的成果。 我們先分析交通部的公路公共運輸各縣市執行情況²以及近幾年施政績效或業務概況報告³、衛福部的長照 2.0 計畫⁴以及長照服務資源不足地區交通接送量能提升試

² 參考附錄一參考文獻 3

³ 參考附錄一參考文獻 17~22

⁴ 參考附錄一參考文獻 23

原則	專案研究限制	對 SROI 結果可能影響	因應方式
			<p>辦計畫⁵等資料，並拜訪有參與政府政策擬定或計畫合作的學者，先行了解政府關注的議題和專案可能的影響，從中收斂成果。接著透過與交通部最高首長訪談議合，交叉驗證收斂成果。</p> <p>3. 根據利害關係人不同的屬性採用不同的方式進行議合，包含面訪、電話訪談、線上問卷等，增加受訪人回覆意願。</p>
二、了解改變	<p>1. 偏鄉地區的高齡服務使用者無法明確表達受到的影響或改變</p> <p>2. 政策研擬時間較長，促進汽車運輸業法規鬆綁推出時間接近於專案截止統計時間，具體成果還在醞釀，無法一</p>	SROI 比率高估或低估	<p>1. 透過與高齡服務使用者面對面訪談，初步詢問其想法；同時根據 SROI 指引，嘗試尋找足以代表其發言的人。經與願景工程執行團隊討論，因為在地組織負責人幾乎每天都會跟偏鄉老人家有所接觸，認為透過她在高齡長輩身邊的日常觀察與照顧經驗，能夠最真實且合理的代為回答相關問題，了解利害關係人可能的成果。</p> <p>在問卷填寫部分，考量到要讓長輩直接填寫紙本問卷較困難，我們委託每天提供這些老人家照護服務的在地組織，透過舉手方式現場詢問</p>

⁵ 參考附錄一參考文獻 24

原則	專案研究限制	對 SROI 結果可能影響	因應方式
	<p>次盤點所有可能成果</p> <p>3. 報導影響的政策可能對全國產生影響，而非只是對報導主體村落產生改變</p>		<p>長輩、並由其代表彙總統計結果。</p> <p>2. 多方參考政府專案報告及新聞報導⁶，並與政府官員進行多次議合，集思廣益，共識出所有可能的影響和成果。</p> <p>3. 為避免過度高估成效，採用比較嚴謹的計算標準，僅將報導提及的兩個鄉鎮村落的改變、投入和產出匡列在範圍內計算成果；而擴及全國之可能影響納入敏感性分析。</p>
<p>三、為事物給予價值</p>	<p>增加行的安全之價值評估，需考量發生交通意外的風險機率，然該資訊蒐集不易</p>	<p>SROI 比率高估或低估</p>	<p>我們先分析台灣的高齡駕駛肇事統計資料，發現其只揭露全國的肇事率且多數案件發生地在都市區與專案範疇不符，且實際發生交通意外的頻率並無法真實反映偏鄉地區高齡駕駛的風險機率。</p> <p>我們進一步假設該偏鄉地區民眾若搭乘高齡駕駛車輛每年可能有發生至少一次車禍的風險，並透過文獻研究⁷蒐集若發生交通意外可能的賠償金額，藉此評估減少搭乘高齡駕駛車</p>

⁶ 參考第三章第二節專案產出、附錄一參考文獻 3~7

⁷ 參考附錄一參考文獻 4、8~9

原則	專案研究限制	對 SROI 結果可能影響	因應方式
			輔所能避免之意外風險價值，以作為「增加行的安全」該成果之財務代理變數。我們同時考量其他不同種數據來源及假設分案，並將其進行敏感性分析。
四、只應納入重要事項	利害關係人可能認為每個成果都很重要	高估 SROI 結果	利用問卷方式設計門檻，只將改變程度超過門檻列入評估，避免高估活動成效，並透過兩階段的議合和重大性調查與利害關係人進行確認，不只仰賴某一次的結果。
五、不誇大	部分財務代理參數來源基於假設	SROI 比率高估	對於較不確定的參數，例如「增加行的安全」的財務代理變數，予以敏感性分析。
六、資訊透明	完整影響力地圖於報告本文呈現之資訊礙於版面資訊無完整呈現	報告閱讀者誤解	於報告書附錄中說明，並彙整結果摘錄於報告本文中。
七、結果可以驗證	因研究資源與時間限制，未能邀請所有利害關係人參與結果確認	SROI 比率高估或低估	利用兩個階段的議合，並搭配檢視相關文獻 ⁸ ，同時與聯合報系願景工程充分討論研究假設與成果，確認我們計算的參數沒有太大的偏差。

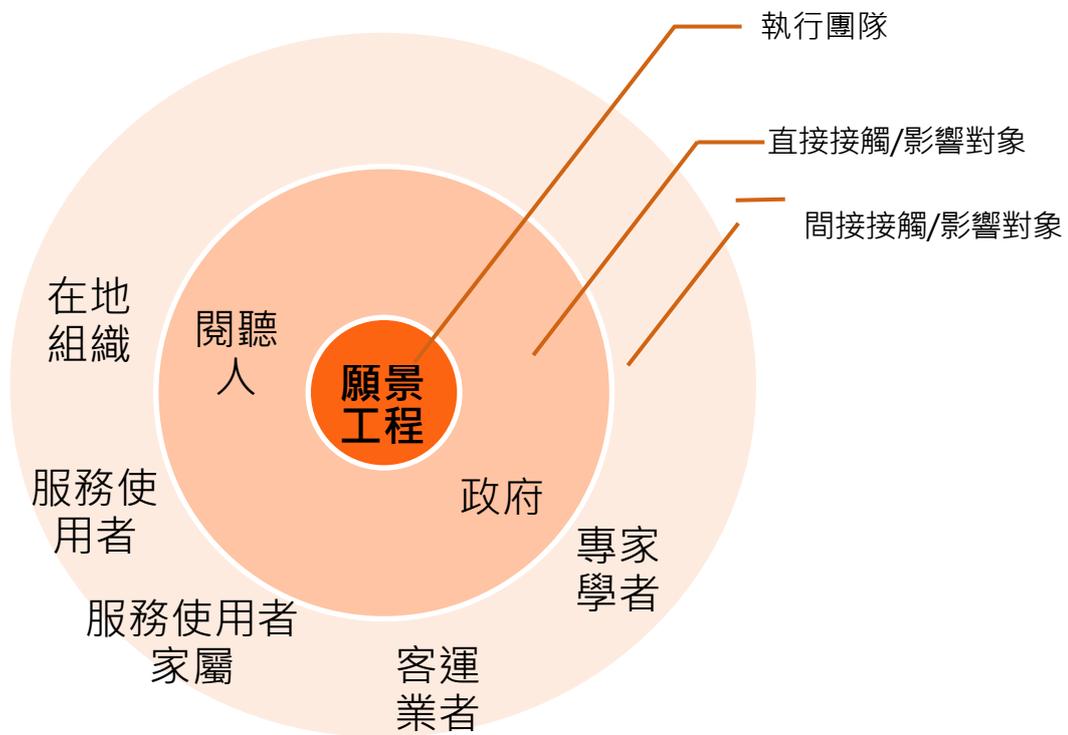
⁸ 參考附錄一參考文獻

第三章 SROI 評估與分析

第一節 利害關係人

一、利害關係人辨識與範疇

我們根據聯合報系願景工程偏鄉交通專案活動過程中「所有」接觸或影響、被影響的人進行初步的辨識和盤點，並將其分為三個層次，執行團隊、直接接觸/影響對象和間接接觸/影響，各利害關係人說明如下：



利害關係人	分類層次	說明
聯合報系願景工程工作人員	執行團隊	包含記者、編輯團隊、採訪團隊、專案推動團隊，負責撰稿、上稿和推廣。
政府	直接接觸/影響對象	包含中央(交通部)及地方政府(縣市政府、監理所等)，在報導出來後密切的回應報導訴求並調整政策。

利害關係人	分類層次	說明
閱聽人	直接接觸/影響對象	透過實體報紙或網路平台看到報導，改變行為態度，開始關注偏鄉交通議題或捐款支持。
服務使用者	間接接觸/影響對象	屏東縣牡丹鄉旭海村、嘉義縣東石鄉洲仔村居民，在報導後推出地方大眾運輸的主要受益者。
服務使用者家屬	間接接觸/影響對象	屏東縣牡丹鄉旭海村、嘉義縣東石鄉洲仔村居民的家人，在政府改善偏鄉大眾運輸後減少對家人搭乘危險運輸工具的擔心。
在地組織	間接接觸/影響對象	旭海小學堂老幼服務站，是屏東旭海地區長者和孩童的主要照顧者，也是報導後外界想在旭海投入物資人力的主要窗口。
客運業者	間接接觸/影響對象	嘉義客運。在報導出來後配合政府的政策，將既有的公車路線繞行至嘉義洲仔村內，以滿足當地的交通需求。
專家學者	間接接觸/影響對象	偏鄉交通政策的推動和倡議者，本身的研究在媒體後擴大了影響力，並持續扮演偏鄉政策議題的諮詢者。

二、利害關係人議合

為進一步瞭解本專案之影響範圍和程度，我們主要以兩個階段進行利害關係人議合，詳細議合訪綱及問卷請詳附錄二。



1. 了解/確認成果：

- A. (面對面/電話)訪談：透過聯合報系願景工程執行團隊的引薦，在專案評估期間我們共訪談了 29 位利害關係人，訪談過程中我們主要以半結構式的方式與利害關係人討論，不斷地向利害關係人詢問「接下來發生了什麼事情？」、「有哪些人參與其中？」、「您經歷了什麼變化？」，並從中歸納出初步的成果；接著，我們再次以開放式的問題與利害關係人重新確認是否有其他被忽略的改變或影響？最後，我們再通過事件鏈來描繪這些眾多變化之間的因果關係，並推導至最後的成果。藉此互動過程，我們和受訪者進行多面向的交流，以確保瞭解所有的可能性。
- B. 本研究首先透過與這些利害關係人進行直接的討論和交流，分析此專案對於利害關係人的整體改變和影響。
- C. 問卷調查：在彙整了各利害關係人的訪談意見和文獻探討⁹後，我們初步列出了專案所有可能產生的成果，並根據這些成果設計出問卷，發放給評估範圍內所有的利害關係人，並視利害關係人屬性分別安排抽樣填寫或由代表人填寫，另外為確保利害關係人能夠確實的了解問題內容並正確的填答，除了母體人數較大的閱聽人問卷我們採用線上問卷調查外，其他的閱聽人問卷我們都在寄發問卷給填寫人時透過電話向其說明每題的填答項目和注意事項，在回收問卷時我們也會再一一透過電話跟填寫人確認其填答內容，

⁹ 參考附錄一參考文獻

藉此以完整且全面地了解所有評估範圍內利害關係人的體會與轉變。

2. 驗證成果：

在驗證成果階段，我們將了解/確認成果階段各利害關係人回饋的資訊進行彙整，再次與利害關係人確認，透過電訪的方式逐一與各利害關係人驗證這些成果項目，同時也再次對照文獻資料，確認成果結論未有偏頗且符合實際情況。詳細驗證內容請詳見第四章第三節驗證成果。

利害關係人		母體數量 ¹⁰	了解/確認成果		驗證成果	議合次數
			訪談	問卷調查 (有效回收數量)	訪談	
名稱	子族群					
服務使用者	一般居民	45	19	38 ¹¹	1	58
	高風險居民	18				
在地組織	無	1	1	1	1	3
客運業者	無	1	1	1	1	3
政府	無	1	6	2	2	10
專家學者	無	2	2	2	2	6
閱聽人	無	16,618	1	796 ¹²	-	797

服務使用者部份我們隨機訪談了 19 位村民、在地組織部份我們訪談了旭海小學堂老幼服務站的創辦人暨負責人、客運業者部份我們訪問了嘉義客運的經理、中央政府我們訪問了交通部長林佳龍先生和 2 位幕僚、地方政府我們訪問了屏東區監理所的所長及嘉義區監理所的專員、專家學者我們訪問了兩位研究

¹⁰ 係指本專案評估期間內(2018.05.27~2020.12.31)，所有參與專案活動的人數

¹¹ 由於服務使用者多半為年事較高的長輩，不容易請其每位皆填寫紙本問卷，故委由在地組織的負責人在地方舉辦活動時以舉手的方式詢問現場的 38 位長輩，並由其代為紀錄填答

¹² 因閱聽人母體數較多，我們分析在 95%信心水準及 5%抽樣誤差條件下，須至少回收 376 份有效問卷，而專案最終回收 796 份有效問卷，評估議合成果應具有充分代表性。

交通政策的教授、閱聽人我們隨機抽樣訪問了 1 位看過聯合報系願景工程行的正義系列報導的讀者。

三、利害關係人釐清與聚焦

在瞭解利害關係人的範圍後，為準確辨識利害關係人群體，我們依據訪談及問卷議合的過程，持續修正我們對專案效益及利害關係人的理解，了解各利害關係人的成果類型及發生程度，評估是否將該利害關係人納入或排除計算，以及是否需要區分子族群，我們考量及辨識的結果如下：

1.利害關係人納入與排除

結合第一階段了解/確認成果及第二階段驗證成果之議合，我們辨識出了本專案主要影響及受影響的利害關係人，依循 SROI 重大性及不誇大原則，將部分相對影響較小或較不顯著的利害關係人排除。我們納入及排除利害關係人的說明如下：

利害關係人	判斷說明	納入/排除
聯合報系願景工程	專案推動重點在透過報導對政策面、偏鄉居民和整個社會產生的影響，而非在組織本身的改變，故在與執行團隊討論後判斷不納入計算。	排除
服務使用者	偏鄉居民為本專案帶動的偏鄉交通大眾運輸服務服務主體，這些人同時也是報導的主要介紹焦點，是最直接被關注和影響的對象，且在了解/確認成果階段的議合過程中發現偏鄉運輸改善後這些居民的態度和行為有顯著變化，故判斷納入計算。	納入
服務使用者家屬	根據服務使用者於了解/確認成果階段的議合過程中的回饋，發現其家人雖然有因為新的偏鄉交通服務減少了對於他們的擔心，但是其影響較為間接和微小，且非本專案聯合報系願景工程報導的目標，故判斷排除計算。	排除
在地組織	根據在地組織於了解/確認成果階段的議合過程中的回饋，在聯合報願景工程報導後在地組織的知名度有顯著提高，並因此而直接帶來了相	納入

利害關係人	判斷說明	納入/排除
	當數量的額外捐贈物資，有效的改善了組織的運作狀況；此外，新的交通政策也大大的幫助在地組織減少接送單位長者的照護人力，故判斷應納入計算。	
嘉義客運	根據嘉義客運於了解/確認成果階段的議合過程中的回饋，透過配合政府執行客運繞行的措施，明顯的增加了嘉義客運在當地的正面形象，且鼓勵了公司員工和司機的士氣，故判斷應納入計算。	納入
政府	政府單位為聯合報系願景工程在行的正義系列報導中主要希望溝通的對象之一，也是最能夠直接改變偏鄉居民交通狀況、擁有最多資源的主管機關。而根據政府單位於了解/確認成果階段的議合過程中的回饋，不管是中央政府還是地方政府都表示這一系列報導幫助他們看到民間需求、並加速正向改變，故判斷應納入計算。	納入
專家學者	專家學者在提供報導專業資訊、分析偏鄉交通問題及給予政府政策修改方向上扮演重要角色，而聯合報系願景工程的報導加速將學者對於偏鄉交通的改善建言明文政策化，增加他們的個人成就感，故判斷應納入計算。	納入
閱聽人	閱聽人是最直接接受到報導訊息的對象，根據閱聽人於了解/確認成果階段的議合過程中的回饋，有相當比例的閱聽人因為看了報導而增加他們對偏鄉交通議題的關注度，甚至產生了捐款的意願和行為、進而影響他們週邊的親朋好友，故判斷應納入計算。	納入

2.子族群辨識

利害關係人	可能分子族群之影響因素	子族群辨識說明	子族群分類結果
服務使用者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用者居住地 2. 過去主要外出方式 	<p>1. 使用者居住地</p> <p>本次專案研究過程共訪問屏東旭海村和嘉義洲仔村兩個地點，在了解/確認成果階段議合過程中，我們發現兩邊居民乘車外出的需求極為相似，都是以外出就醫、採買為主，偶爾會搭車團體出遊；此外，我們發現因為疫情的緣故，嘉義洲仔村居民自幸福巴士通車以來搭乘狀況並不踴躍，少數固定搭乘的通勤就學人數僅有 4 位，數量不具重大性，故我們決定兩個村莊的數值合併來看，不以此方式區分子族群。</p> <p>2. 過去主要外出方式</p> <p>聯合報系願景工程的報導指出，屏東旭海村因為位置偏僻、交通不便，當地居民外出須仰賴地方一位高齡超過 80 歲的長者開自用小客車協助接送。從旭海到市區來回車程需開超過 2 小時的山路，對於高齡司機的體力負荷不小、搭乘的乘客事故風險也較高。雖然如此，當地年長居民在外出選擇有限的情況下還是有相當比例選擇冒著風險搭乘這位高齡司機的車，考量他們的乘車風險遠高於一般民眾，故將這些以前常搭乘高齡民間運輸業者的居民(以下簡稱高風險居民)劃分為不同子族群。</p>	一般居民/高風險居民

利害關係人	可能分子族群之影響因素	子族群辨識說明	子族群分類結果
閱聽人	看到報導的時間點	<p>行的正義系列報導首次刊登時間是在 2018 年 6 月，並於 2020 年 6 月再次推出行的正義 2.0 系列報導，在這段期間內聯合報系願景工程陸續有透過網路和社群平台進行相關文章的推送以及影音素材的宣傳，閱聽人實際看到相關文章的時間從 2018 年到 2020 年不等。</p> <p>在我們與閱聽人了解/確認成果階段議合過程中，問卷填答者的回覆其看到報導的時間也散佈在 2018 年到 2020 年之間。然而，我們進一步分析這些在不同時間看到報導的族群之態度和行為改變時，發現其並沒有顯著差異，故判斷不需要將其拆分為不同子族群。</p>	不拆分

第二節 投入與產出

一、 專案投入

利害關係人為了使專案活動發生而投入的資源。考量專案的影響範圍和發生時間，我們將「政策推動」和「在地影響」兩部分的投入與產出分開計算。

1. 政策推動

利害關係人		投入	
類別	項目	投入價值 (NT\$)	備註
在地組織	無	\$ 0	在地組織在本專案中是受訪單位，於本專案中並沒有投入任何項目
政府	人事費用	\$ 125,000	以中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點計算中央及地方政府派員 50 人參與「移動翻轉偏鄉跨界工作坊」之時間成本
專家學者	人事費用	\$ 52,100	以教授鐘點費計算工作坊討論及參與時間成本
閱聽人	無	\$ 0	僅有閱讀報導，且多數是在網路上閱讀，故費用以 0 元計算
聯合報系願 景工程	人事費用	\$ 184,328	包含記者報導此專題額外發放之獎金、採訪差旅費用、報紙版面編輯費用和社群媒體編輯費用(後兩者以 1111 人力資源網提供之編輯人員和社群經營人員平均月薪推算時薪*投入工時)
	工作坊費用	\$ 91,463	舉辦「移動翻轉偏鄉跨界工作坊」所支付之軟硬體費用
	線上平台費用	\$ 94,438	2018 及 2020 年行的安全系列報導推出時的社群宣傳費用+社群媒體編輯費用(以 1111 人力資源網提供之社群經營人員平均月薪推算時薪*投入工時)
合計		\$ 547,329	

2. 在地影響

利害關係人		投入	
類別	項目	投入價值 (NT\$)	備註

服務使用者	無	\$ 0	由於政府的政策補貼，本專案範疇內的服務使用者屬於偏鄉居民，可以免費搭乘幸福巴士，故未有任何投入項目
在地組織	無	\$ 0	由於政府的政策補貼，目前偏鄉居民可以免費搭乘幸福巴士，而在地組織的成員也都屬於偏鄉居民，故未有任何投入項目
客運業者	無	\$ 0	政府規劃政策補貼客運業者進行偏鄉路線經營，延駛補貼成本已納入中央政府政策經費計算，故不重複計算
政府	政策經費	\$ 1,488,514	嘉義洲仔村和屏東旭海村：客運延駛&幸福巴士投入經費（以政府在 2018-2020 年底投入嘉義洲仔村和屏東旭海村地區的核定補助金額計算）
	人事費用	\$ 133,727	處理嘉義洲仔村和屏東旭海村交通業務之人事費用(以利害關係人回覆之參與人數*公務員平均時薪*處理時數)
合計		\$ 1,622,241	

二、 專案產出

本專案於評估期間的可量化成果，依利害關係人之分類說明如下：

利害關係人	項目	產出數量
聯合報系願景工程	紙本專欄報導	80 篇
	網路報導	134 篇
	Youtube 影片	8 部
	Facebook 貼文	18 則
	移動翻轉偏鄉交通工作坊	1 場
政府	新的偏鄉幸福巴士路線	2 條
客運業者	客運路線繞駛至偏鄉村落	1 班



紙本專欄報導 (2018/5/28)



願景工程官網報導

- <https://vision.udn.com/vision/cate/12118>
- 這位屏東司機竟知全村提款密碼 還看盡生老病死 (2018/05/27)
<https://vision.udn.com/vision/story/12129/3165861>
- 公車只需一、兩分的距離 卻是他們的「天堂路」 (2018/05/28)
<https://vision.udn.com/vision/story/12129/3165854>
- 偏鄉的苦... 轉乘卡卡 爺奶寧搭白牌車 (2020/03/23)
<https://vision.udn.com/vision/story/121037/4435254>
- 專訪 / 林佳龍：偏鄉白牌車 安全就鬆綁 (2020/04/01)
<https://vision.udn.com/vision/story/12133/4462642>
- 回響 / 林佳龍允跨部會整合「接起偏鄉最後一哩路」 (2020/04/01)
<https://udn.com/news/story/7266/4462207>
- 移動翻轉偏鄉 中央與地方共商解方 (2020/07/30)
<https://vision.udn.com/vision/story/121548/4741265>



Youtube 影片

- https://www.youtube.com/watch?v=F41M8ZJ26gk&list=PLj7djWVlhWHp4oR433-x3_71KjzNp-smB&index=4
- **【願景工程 - 體檢行的正義】進城路遙公車少 8 旬翁做全村的移動城堡**
https://www.youtube.com/watch?v=e3iseRSfvDU&list=PLj7djWVlhWHp4oR433-x3_71KjzNp-smB
- **【願景工程 - 體檢行的正義】公車只需一、兩分的距離 卻是老人家們的「天堂路」**
https://www.youtube.com/watch?v=F41M8ZJ26gk&list=PLj7djWVlhWHp4oR433-x3_71KjzNp-smB
- **【願景工程 - 體檢行的正義 2.0】2 困境待解 長照接駁顛簸**
<https://www.youtube.com/watch?v=QQQ5aUQOmCs&list=PLj7djWVlhWHoAg2KAbqLVt7cS2bQsr9>



Facebook 貼文

<https://www.facebook.com/udn.vision.project/posts/3748026958596206/>

第三節 成果衡量

一、 改變理論

1.政策推動

✓ 在地組織

背景說明：

屏東旭海村是一個青壯年人口外流嚴重的偏鄉村落，當地的年長者和孩童占比高。因有感於偏鄉資源不足、長者和孩童未受到妥善的照護，旭海出身長大的青年潘儀芳辭掉本來穩定的工作，返鄉在旭海成立旭海小學堂老幼服務站，提供當地長者、身心障礙者日間照護以及孩童課後輔導等服務。

旭海小學堂老幼服務站的設立經費，來自潘儀芳自身的積蓄及變賣房產，而要負責村中近 130 位老人孩童的生活及教育服務費用，資金非常吃緊。

成果 1：減輕財務負擔

事件鏈	在聯合報系願景工程以「體檢行的正義」主題報導旭海的交通困境後，旭海小學堂老幼服務站的知名度也因此大增，許多熱心民眾和團體開始關注到當地資源不足的問題，紛紛主動上門詢問有甚麼樣的資金或物資需求，且部分捐贈者在了解機構的狀況後，成為了長期捐贈者，持續捐贈機構最需要的日常物資如尿布、尿墊、衛生紙、米等，顯著的減輕機構的財務負擔。
利害關係人回饋	在報導了之後，進來的物資變多了，像是給我們單位臥床阿公用的尿布，本來是我們最大宗的花費，現在因為有人捐贈所以我們在這上面省了很多開銷，很感謝聯合報的報導及這些善心人士。

✓ 政府

背景說明：

政府長期以來為了滿足人民行的基本權利，在偏鄉交通上制定了多項政策，但部分偏遠地區仍因公共運輸難以涵蓋或便利性不足而不

符需求。過去的偏鄉交通議題報導偏向單一化、短期且深度不足，較缺乏具「建設性新聞」思維¹³的媒體願意長時間投入、持續追蹤同一議題，使得較沒有完整且深刻的案例能讓政府意識到偏鄉交通議題改善的重要性，以及感受到相關政策迫切需要改善的壓力。此外，政府各部會如交通部、衛福部、原民會、教育部等雖然有針對偏鄉編列資源，卻常以本位主義提供各項服務、補助及管理措施。在缺乏媒合平台與整合系統的情況下，各項資源未必符合地方需求，反而造成浪費。

成果 1：既有政策擴大辦理及加速推動

<p>事件鏈</p>	<p>聯合報系願景工程「體檢行的正義 1.0 系列報導」發現屏東旭海、嘉義洲仔村等偏鄉地區有相關交通需求議題進行深入且持續追蹤的報導後，促成群眾意識與政府壓力日漸提升，使得主管機關、監理單位必須積極進行視察，深入報導地區與業者、居民三方討論及溝通協調；並參考媒體報導、學者實證研究等進行既有政策的探討及修正。最終促成嘉義洲仔村既有客運路線延駛、屏東縣牡丹鄉旭海村幸福巴士推動計畫實施。</p>
<p>利害關係人回饋</p>	<p>交通部幕僚：長期以來政府推動的政策比較容易是各部門各作各的，且觀念上是以供給角度出發，服務偏向定時、定點、固定路線，無法滿足部分偏鄉地區行動不便的民眾需求。聯合報系願景工程的系列報導成為交通部各單位(如：公路總局、科技顧問室等單位)的溝通橋梁與牽制力，降低政策推動的溝通成本，能更聚焦議題、激發迫切處理的契機。</p> <p>監理所：如果有願景工程報導可以鞭策我們，對我們來說可以做為相關施政提升的動力。</p> <p>監理所：單位上有專門負責媒體的人員，會每天蒐集相關媒體的報導狀況並且提供給相關單位進行參考和回應。看到報導後 24 小時內，所內就馬上產生應變行動。報導這件事有點像看見台灣，讓大家看到一個被忽略的議題。</p>

¹³ 參考附錄一參考文獻 10~11

	<p>監理所：本來各鄉公所對幸福巴士興趣缺缺，但在報導和相關成果出來後、故事行銷後，各地鄉公所主動來詢問的數量大增。</p> <p>節錄自交通彩繪家¹⁴：公路總局曾在 2016 年起推動「需求反應式公共運輸專案計劃」(Demand Responsive Transit System, DRTS)結合相關輔助資源，提供滿足民眾最後一哩之公共運輸服務，共 11 處示範地點進行試辦，但示範地點仍屬偏低。林部長在上任後，責成公路總局應擴大、加速推動偏鄉幸福巴士或幸福小黃，並將 2019 年訂為幸福巴士元年，同時要求公路總局盤點各地方之需求，以全國 68 個偏遠鄉鎮作為優先推動目標，主動輔導及協助地方政府規劃幸福巴士，包括路線、運具及營運模式等。</p>
成果 2：跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁	
事件鏈	<p>聯合報系願景工程接續推出「體檢行的正義 2.0 系列報導」，於 2020 年 7 月舉辦移動翻轉偏鄉工作坊。不只報導還有行動，向學者尋求建議、邀請產官學各界資源共同討論解方。交通部長林佳龍於工作坊允諾交通部會主導偏鄉跨部會資源整合，並推動特定區域鬆綁自用車合法化，預告將修法放寬自用車加入市區公車業。最終在各部會、立委、學者等多方資源的努力下，於 2020 年 11 月 27 日汽車運輸業法規正式鬆綁，特定區域偏鄉自用車得以上路服務偏鄉居民。</p>
利害關係人回饋	<p>節錄自林佳龍交通部長臉書¹⁵：聯合報系願景工程「體檢行的正義」點出政府部門資源錯置，各部會投入資源到偏鄉，缺乏整合，導致在地總是看得到、吃不到。我在去年 3 月接受專訪時，允諾跨部會整合，修法鬆綁偏鄉白牌車有條件載客，接起最後一哩路。很感謝交通部上下一起努力，短短 8 個月，去年底全路上路。鬆綁法令，放寬投入偏鄉運輸服務的行業別門檻，讓「人本交通」真正在偏鄉落實。逢甲大學</p>

¹⁴ 參考附錄一參考文獻 5

¹⁵

[https://www.facebook.com/forpeople/photos/a.576074065783815/3892174077507114/?_cft__\[0\]=AZUI5wW2oISPTxrz0TMWcZR3QMo5E4j4vPk270Va6vAD8gdn_jUjMnpDXTxuOZtUL9_0510YX4VfOEh6FHxVNPqrYMSBiDTo_LU9iNPbe6HQLYFddqz2mwrSV-DHaH70II81Ru4UnHmehCMVJyahQOli&_tn_ =EH-R](https://www.facebook.com/forpeople/photos/a.576074065783815/3892174077507114/?_cft__[0]=AZUI5wW2oISPTxrz0TMWcZR3QMo5E4j4vPk270Va6vAD8gdn_jUjMnpDXTxuOZtUL9_0510YX4VfOEh6FHxVNPqrYMSBiDTo_LU9iNPbe6HQLYFddqz2mwrSV-DHaH70II81Ru4UnHmehCMVJyahQOli&_tn_ =EH-R)

	侯勝宗教授：聯合報系願景工程系列報導逐漸改變政府觀點，以需求面、人本角度出發去面對偏鄉交通議題。偏鄉白牌車就地合法化才能補足政府「最後一哩路」的理想，這是願景工程、學者、立委及各方資源長時間努力的成果。
成果 3：促進民間資源投入	
事件鏈	聯合報系願景工程偏鄉交通系列報導及工作坊後，交通部長林佳龍為結合在地資源、建構整合平台以解決偏鄉最後一哩路，要求長榮、華航等民間業者配合政府疫情紓困專案補助作部分公益以回饋偏鄉。
利害關係人回饋	林佳龍交通部長：政府的預算有限，民間的資源無窮，這次我也想了一個比較不一樣的方式，引導企業的資源進入偏鄉，讓他們做出成績後會有成就感，會建立城鄉之間的連結，讓資源回到偏鄉。
成果 4：增加工作業務及溝通壓力	
事件鏈	聯合報系願景工程系列報導後，監理所等執行單位需根據主管機關要求至報導當地會勘、協商以調整客運延駛路線；交通部林佳龍部長亦要求公路總局推動、複製各地幸福巴士計畫與模式，使得各地方政府互相溝通協調之作業增加，監理所等執行單位的人員工作業務及溝通壓力增加。
利害關係人回饋	會排擠到基本業務，這個案子是優先處理案件，當下可能需要加一些班，但以結果論來看沒甚麼影響，單位本來就蠻常加班的。 幸福巴士不像地方公車繞行由監理所管、是需要由地方政府經營，地方政府多了專車的業務，他們會有反抗，特別是他們會感覺到被越級處理，所以需要花費比較多的時間去溝通。

✓ 專家學者

背景說明：

願景工程報導前兩位學者就已長時間進行偏鄉交通研究，或協助政府交通政策的研擬與推動。過去曾任交通部科技顧問室主任、台北市政府顧問等職的台灣大學張學孔教授，長期以來協助交通部擬定與

規劃相關政策，如需求反應式公共運輸專案(DRTS)的相關計畫¹⁶、智慧運輸系統發展建設計畫¹⁷等；逢甲大學侯勝宗教授長期以來承接科技部、國科會、教育部等計畫推廣偏鄉交通服務系統，如創立小驢行(Donkey Move)社會企業¹⁸，與台中市政府、宜蘭縣政府等各地方政府合作，提供弱勢族群、高齡長者與無障礙接送等媒合服務。

成果 1：研究成果得到驗證，提升人生成就感

事件鏈	願景工程系列報導及工作坊後，學者有更多機會將學術理論拿出來與政府、媒體、民眾等討論與驗證，增加其研究成果曝光機會，成就感提升。
利害關係人回饋	願景工程系列報導後，與媒體、政府在研究、探討偏鄉交通議題的頻率增加，但因此接到的政府計畫並沒有變多。 逢甲大學侯勝宗教授：以前小驢行系統只有新北市、台中市有，聯合報系願景工程報導過後陸續有不同的政府單位如高雄、屏東、台北等縣市政府主動接洽。我認為願景工程這次與學術工作者的合作得到不錯的成果：先透過學者學術實證基礎，媒體再協助擴大影響力，進而影響政府、最後影響資源使用者。學術工作者可思考自己的角色不是只能在學術上，期盼在做 USR 的大學能與媒體合作，產生更好的共振效果。

✓ 閱聽人

背景說明：

報導前閱聽人較難以深入了解到偏鄉交通議題的困難，使得本來對於偏鄉交通相關資訊並沒有特別關心。

成果 1：促成對偏鄉交通議題的關注及反思

事件鏈	透過聯合報系願景工程的報導，閱聽人能了解偏鄉交通的困境，增進自己對於偏鄉交通議題的知識。在持續追蹤報導及工作坊後，更加強問題解決的急迫性與政策調整的壓力，促成更多閱聽人對偏鄉交通議題有更多的關注與反思，有些閱
------------	--

¹⁶ 參考附錄一參考文獻 6

¹⁷ 參考附錄一參考文獻 7

¹⁸ <https://www.donkeymove.com/>

	聽人會多去瀏覽相關新聞資訊、或幫忙按讚分享相關貼文，甚至有意願參與相關工作坊。此外，有些閱聽人表示他們有意願進行改善偏鄉交通相關議題的捐款，或已透過聯合報系願景工程與聯合勸募平台上的「願景工程-即刻行動」 ¹⁹ 合作專案來捐款，以實際行動支持、幫助改善偏鄉交通議題。
利害關係人回饋	覺得聯合報系願景工程偏鄉交通系列報導的影片淺顯易懂，透過影片了解到偏鄉交通的困難，需要花費相當多的時間、人力與資源挹注。自己有能力的话希望能提供協助，所以我透過聯合報系願景工程及聯合勸募平台合作的線上專案捐款方案「願景工程-即刻行動」，選擇定期定額捐款的方式，並持續關注系列報導確認捐助的金錢是否確實使用在幫助偏鄉交通議題上。

2.在地影響

✓ 一般服務使用者

背景說明：	
<p>本專案的報導主體為偏鄉居民，聚焦在揭露資源嚴重不足的偏鄉地區面臨的交通困境，引發政府和民間團體對相關議題的關心、導入資源來改善當地交通，並期待透過複製區域經驗以提升全國的偏鄉交通便利性。</p> <p>聯合報系願景工程行的正義報導的起始點為屏東旭海村和嘉義洲仔村，在專案報導之前，這兩個村落的對外大眾運輸十分不便利，每天對外的交通車班次非常稀少，要搭乘外出就醫或採買都需要非常早起、或需要走一大段路；因此，當地年長居民如果要外出，多數需要等待家人有空檔、拜託社區人士幫忙、或是花大錢找計程車或甚至是非合法運輸業者，非常不方便。</p>	
成果 1：提升生活品質	
事件鏈	聯合報系願景工程發現這兩個偏鄉村落的交通困境，進行深入採訪與追蹤，以「體檢行的正義」主題透過媒體大肆報導，讓在都市的政府以及社會大眾實際了解到地方民眾的需

¹⁹ <https://www.unitedway.org.tw/Donate.aspx?SNo=33&rid=783565D6-8CDF-4A61-BD32-864E8D22D2BC&fw=>

	<p>求，因此在交通部的指導下、由地方監理所和鄉公所實際走訪這兩個村落，詢問當地居民需求並討論可能的解決方案，以高效率的方式開闢了兩條新的幸福巴士路線，讓居民能夠免費搭乘。這兩條路線的車子新、舒適度高、車次較頻繁、司機年輕且接送時間有彈性，顯著居民外出的方便性，居民因此而更常搭車外出去市區就醫、採買或出遊，提升他們的生活品質。</p>
利害關係人回饋	<p>以前要出去很不方便，出去大部分是看病，但都要等到家人有空，公車不只班次少而且底盤太高了、不適合老人家。過去沒有想過可以對外爭取交通資源，很感謝願景工程的人主動來進行採訪跟報導，在報導之後政府主動找上來詢問我們的交通需求，沒幾個月就推出了新的幸福巴士路線，現在出去的方式變多元了，司機彈性也比較高、有時候還可以在市區等我們或走不同路線讓我們看看風景，大家出門的意願都變比較高。</p>

✓ 高風險服務使用者

背景說明：

本專案的報導主體為偏鄉居民，聚焦在揭露資源嚴重不足的偏鄉地區面臨的交通困境，引發政府和民間團體對相關議題的關心、導入資源來改善當地交通，並期待透過複製區域經驗以提升全國的偏鄉交通便利性。

由於旭海村當地叫車不易，固定在跑旭海及市區的只有一位高齡超過 80 歲的長者協助載送協助運輸，這位阿伯雖然知道自己年紀大了、身體狀況在日漸衰退，但因有感於村中交通不便，每當聽到居民有外出需求時仍是義不容辭的開車往返接送，因其年事已高，搭乘其駕駛的私家車從旭海到市區來回超過兩個小時的山路行車風險也大，但礙於當地交通資源不足，仍有相當比例的居民冒著生命危險搭乘。這批迫於現實狀況必須經常搭乘高齡民間運輸業者的居民，考量其行車風險高於一般使用者，我們將其定義為高風險使用者。

成果 1：提升生活品質（一般使用者及高風險使用者此成果影響過程相同）

事件鏈	同一般使用者成果 1，經訪談確認未有重大差異。
利害關係人回饋	
成果 2：增加行的安全	
事件鏈	聯合報系願景工程發現旭海村的高齡司機載客現況，進行深入採訪與追蹤，而這個偏鄉村落的主要對外溝通橋梁是一位高齡超過 80 歲的自用車司機、居民需要被迫頂著高風險才能前往市區看病採買的特殊現象，讓中央政府決定加速檢討及調整偏鄉交通政策，並委由地方監理所和鄉公所進行調查與細部執行，進而在短時間內推出了一條全新旭海村的幸福巴士路線，讓居民能夠有一個新的、安全的選擇前往市區。
利害關係人回饋	過去搭阿伯的車出去，雖然方便但都會比較擔心，因為他年紀比較大了，不只是自己會擔憂、家人也會操心，甚至還遇過搭他的車出去、回程卻被在市區被遺漏了，要打電話請阿伯回頭來載人。現在有了幸福巴士後，出門家人都比較放心，自己也覺得出去比較安全，更常搭車出去走走。

✓ 在地組織

背景說明：	
<p>屏東旭海村是一個青壯年人口外流嚴重的偏鄉村落，年長者和孩童占比高。當地的在地組織旭海小學堂老幼服務站，在提供當地長者、身心障礙者日間照護以及孩童課後輔導等服務之餘，也經常需要承擔接送機構長輩的任務。每當村落中的老人家有需要前往市區看病時，機構的人員總是會輪流派人派車，接送長輩到市區，但因機構人力有限，往往是捉襟見肘，每天忙得不可開交。有時候礙於人手不足，機構有時候也會請高齡的民間運輸業者協助載老人家到市區，但每當此時機構人員總是提心吊膽、擔心老人家的安危，要等到他們平安回到家裡後才能放心休息。</p>	
成果 1：減少組織接送的人力及心理負擔	
事件鏈	聯合報系願景工程發現旭海村的高齡司機載客現況，進行深入採訪與追蹤，並促使政府推出了全新的旭海村幸福巴士路線，讓當地有了一個安全又舒適的交通方案。在幸福巴士旭

	海路線啟動後，每當旭海小學堂老幼服務站的老人家需要前往市區時，機構多了一個新的接送管道，有效分擔其接送工作，大幅度的減少組織的人力負擔，而且車況佳、司機駕駛狀況穩定的幸福巴士，也讓組織負責人對於老人家乘車時的安全放心不少。
利害關係人回饋	有了幸福巴士之後，生活變得方便許多、老師需要跑出去接送的次數變少了，甚至可以安排一大群人一起出去，只要安排一個志工老師照顧就行了，很省人力，讓我們輕鬆不少；以前老人家搭阿伯的車出去，常常很擔心他們的安全、也擔心阿伯的身體狀況，但現在幸福巴士司機是年輕人，彈性也大，我比較不需要擔心。

✓ 客運業者

背景說明：	
本專案活動報導前，被報導村落唯一的公車站牌位於一點一公里外之主要幹道上，且該站牌未有路燈、候車亭，以及人行道，對於當地幾乎都是 65 歲以上的長輩，以其步伐需要至少走半個小時才能抵達公車站牌，但對於客運業者來說，其公車僅須多花 1-2 分鐘的時間延駛繞進村落裡，即可方便給實際有大眾運輸需求的使用者使用，發揮大眾運輸的最大效益。	
成果 1：提升客運公司形象	
事件鏈	聯合報系願景工程發現該村落居民出入行動的困難的情況，進行深入報導與追蹤，報導後當地監理單位和客運業者快速發現及了解在地搭乘需求與困境，監理單位及客運業者經協商和評估後進行客運路線的延駛(繞進村落)，讓在地居民能夠方便地搭乘大眾運輸，由於聯合報系願景工程的持續追蹤報導客運公司實際延駛至村落之事蹟和效益，讓更多人了解客運公司之路線調整，以及民眾搭乘之回饋，客運公司的曝光度和形象因此而提升。
利害關係人回饋	在報導出來後，了解這邊有老人載運的需求，監理單位來找我們談線路延伸的可能性。經評估乘客量並不多，但還是願

	<p>意試試看。因為了解到居民有搭乘需求，所以還是維持著這個路線，當成是做企業社會責任。</p> <p>延駛繞進村落開始的那一天得到不少媒體的曝光，從村長和一些乘客的回饋中有感覺到公司的形象有提升。</p>
--	---

二、成果指標/重要性

根據 SROI 準則，我們需要為每一個成果訂定一個或多個指標，證明成果確實發生、成果發生數量和程度，以及成果對於利害關係人來說是否重大或重要。本專案參考相關文獻²⁰，以及，於了解/確認成果的議合階段和各類型的利害關係人討論，依據不同的利害關係人族群，設定適合其特性的指標，並藉由與利害關係人議合中，確認該成果確實發生且對於利害關係人確實重要。我們題目設計三個層次，依序判斷成果是否發生、變化程度、及重要性；當各項條件同時符合時，即將該成果納入最終計算。

1. 成果是否發生：亦即進一步佐證成果確實發生且發生程度的證明，我們根據第一階段訪談彙整出利害關係人對於某成果發生的具體事實，在問卷中設計可複選選項，由利害關係人回覆其實際情況，只要選擇一項以上的具體變化事實，即視其為該成果的發生指標。
 - a. 認知：係指對於該項成果的認知發生變化。
 - b. 態度：係指對於該項成果的態度發生變化。
 - c. 行為：係指不只影響到認知、態度，有更進一步的發生行為變化。
2. 變化程度：我們於問卷中詢問利害關係人是否有發生某項成果，或是有感受到自己有該項成果的變化，以五分法的選項設計變化程度，回覆認同有該項成果至少有 50% 以上作為衡量基準，亦即，於該利害關係人族群中，回饋有該項成果變化平均程度比例超過 50%，則視為此成果在該族群中具有重大的影響；反之，若回饋有該項成果變化的平均程度比例未超過 50%，則視為此成果在該族群中不具有重大的影響。

²⁰ 參考附錄一參考文獻

3. 重要性：我們於問卷中詢問利害關係人，該項成果對於自身的重要性程度為何，如利害關係人平均回覆重要程度達 5 分以上(滿分 10 分)，則視該成果對該利害關係人族群來說具有重要性。

【成果發生門檻定義說明】以下三項皆具備則確認成果確實發生：

1. [主觀]成果發生：回覆至少選擇一項具體事實
2. [客觀]變化程度：回覆成果改變程度至少有「一些變化」以上
3. [主觀]重要性：回覆成果對於利害關係人的重要程度達 5 分以上

以閱聽人「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」為例：

層次	議題	問題內容																
主觀	成果指標	自從看到「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」報導後，對您個人的認知、想法或態度上有以下哪些改變或影響？																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>面向</th> <th>具體事實</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>認知</td> <td><input type="checkbox"/>增進我對偏鄉交通議題的瞭解</td> </tr> <tr> <td>態度</td> <td><input type="checkbox"/>會多去瀏覽偏鄉交通相關新聞資訊、或幫忙按讚留言分享偏鄉交通相關貼文、或撰寫相關貼文與網誌</td> </tr> <tr> <td>態度</td> <td><input type="checkbox"/>有意願參與偏鄉交通議題相關的工作坊、倡議或志工活動</td> </tr> <tr> <td>態度</td> <td><input type="checkbox"/>有意願捐款幫助改善偏鄉交通</td> </tr> <tr> <td>行為</td> <td><input type="checkbox"/>已實際捐款幫助改善偏鄉交通</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/>其他，請說明：_____</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/>未有上述之情況</td> </tr> </tbody> </table>	面向	具體事實	認知	<input type="checkbox"/> 增進我對偏鄉交通議題的瞭解	態度	<input type="checkbox"/> 會多去瀏覽偏鄉交通相關新聞資訊、或幫忙按讚留言分享偏鄉交通相關貼文、或撰寫相關貼文與網誌	態度	<input type="checkbox"/> 有意願參與偏鄉交通議題相關的工作坊、倡議或志工活動	態度	<input type="checkbox"/> 有意願捐款幫助改善偏鄉交通	行為	<input type="checkbox"/> 已實際捐款幫助改善偏鄉交通		<input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____		<input type="checkbox"/> 未有上述之情況
		面向	具體事實															
		認知	<input type="checkbox"/> 增進我對偏鄉交通議題的瞭解															
		態度	<input type="checkbox"/> 會多去瀏覽偏鄉交通相關新聞資訊、或幫忙按讚留言分享偏鄉交通相關貼文、或撰寫相關貼文與網誌															
		態度	<input type="checkbox"/> 有意願參與偏鄉交通議題相關的工作坊、倡議或志工活動															
		態度	<input type="checkbox"/> 有意願捐款幫助改善偏鄉交通															
		行為	<input type="checkbox"/> 已實際捐款幫助改善偏鄉交通															
	<input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____																	
	<input type="checkbox"/> 未有上述之情況																	
客觀	變化程度	請問看了「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」的報導後，促成您對偏鄉交通議題產生關注及反思的變化程度有多少呢？																
		<input type="checkbox"/> 有非常大的變化(100%)																
		<input type="checkbox"/> 有很多變化(75%)																
		<input type="checkbox"/> 有一些變化(50%)																
		<input type="checkbox"/> 有一點點變化(25%)																
		<input type="checkbox"/> 沒有變化(0%)																
	<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____																	

主觀	重 要 性	請問因「聯合報系願景工程-偏鄉交通」的相關報導所帶給您對偏鄉交通議題的關注及反思這件事情，對您來說重要程度有多少呢？ (0-10 分，0 分代表完全不重要、10 分代表非常重要)
----	-------	--

最後，我們在確認階段與利害關係人再度議合，與其討論問卷結果，並確認成果對於他們確實具有相關性或顯著影響，以重大性原則納入最終計算。成果分析彙整說明如下：

1.政策推動

✓ 在地組織

成果名稱	說明	納入/排除
減輕財務負擔	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有 100%的利害關係人回饋額外獲得較多且穩定的民間捐贈資源。 - 有 100%的利害關係人回饋機構獲得更多來自政府單位的教學資源或活動邀請。 <p>2. 變化程度：在地組織回饋此成果具有 50%變化。</p> <p>3. 重要性：在地組織回饋此成果對於其重要性的分數為 5 分。</p> <p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於在地組織來說，具有顯著的影響。</p>	納入

✓ 政府

成果名稱	說明	納入/排除
既有政策擴大辦理及加速推動	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p>	納入

	<ul style="list-style-type: none"> - 有 100%的利害關係人回饋對於偏鄉交通議題的關注程度提高，專案預算或政策執行上有所因應和調整。 - 有 50%的利害關係人回饋因為業務的優化，有更多的地區主動詢問幸福巴士等業務的申請和執行。 <p>2. 變化程度：政府平均回饋此成果具有 88%變化。</p> <p>3. 重要性：政府平均回饋此成果對於其重要性的分數為 9.5 分。</p> <p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於政府來說，具有顯著的影響。</p>	
跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> 有 100%的利害關係人回饋對於偏鄉交通議題的關注程度提高，專案預算或政策執行上有所因應和調整。 有 100%的利害關係人回饋因為業務的優化，有更多的地區主動詢問偏鄉自用車等業務的申請和執行。 <p>2. 變化程度：政府平均回饋此成果具有 88%變化。</p> <p>3. 重要性：政府平均回饋此成果對於其重要性的分數為 9 分。</p> <p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於政府來說，具有顯著的影響。</p>	納入
促進民間資源投入	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p>	納入

	<ul style="list-style-type: none"> - 有 50%的利害關係人回饋對於偏鄉交通議題的關注程度提高，專案預算或政策執行上有所因應和調整。 - 有 50%的利害關係人回饋因為業務的優化，有更多其他民間單位、學校等詢問如何投入或連結相關資源。 <p>2. 變化程度：政府平均回饋此成果具有 88%變化。</p> <p>3. 重要性：政府平均回饋此成果對於其重要性的分數為 9 分。</p> <p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於政府來說，具有顯著的影響。</p>	
<p>增加工作業務及溝通壓力</p>	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有 50%的利害關係人回饋與各單位(主管單位、地方政府、客運業者、在地居民等)溝通協調過程中，感受到一些工作或溝通壓力。 - 有 100%的利害關係人回饋因為偏鄉交通的業務需求，增加相關的工作處理時間，整體需要加班才處理得完。 <p>2. 變化程度：政府平均回饋此成果具有 100%變化。</p> <p>3. 重要性：政府平均回饋此成果對於其重要性的分數為 10 分。</p> <p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於政府來說，具有顯著的影響。</p>	<p>納入</p>

✓ 專家學者

成果名稱	說明	納入/排除
研究成果得到驗證，提升人生成就感	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有 100%的利害關係人回饋因聯合報系願景工程報導後，更常受邀參加偏鄉交通相關的研討會、演講、或擔任政府政策擬定之專家顧問等。 <p>2. 變化程度：專家學者平均回饋此成果具有 63%變化。</p> <p>3. 重要性：專家學者平均回饋此成果對於其重要性的分數為 8.5 分。</p> <p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於專家學者來說，具有顯著的影響。</p>	納入

✓ 閱聽人

成果名稱	說明	納入/排除
促成對偏鄉交通議題的關注及反思	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有 88%的利害關係人回饋增進其對偏鄉交通議題的了解。 - 有 52%的利害關係人回饋會多去瀏覽偏鄉交通相關新聞資訊、或幫忙按讚留言分享偏鄉交通相關貼文、或撰寫相關貼文與網誌。 <p>2. 變化程度：閱聽人平均回饋此成果具有 61%變化。</p> <p>3. 重要性：閱聽人平均回饋此成果對於其重要性的分數為 7.6 分。</p>	納入

	綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於閱聽人來說，具有顯著的影響。	
--	-------------------------------------	--

2.在地影響

✓ 一般服務使用者

成果名稱	說明	納入/排除
提升生活品質	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有 66%的利害關係人回饋覺得搭車外出變方便了。 - 有 68%的利害關係人回饋增加乘車外出的意願和頻率。 <p>2. 變化程度：一般服務使用者平均回饋此成果具有 50%變化。</p> <p>3. 重要性：一般服務使用者平均回饋此成果對於其重要性的分數高達 8 分</p> <p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於一般服務使用者來說，具有顯著的影響。</p>	納入

✓ 高風險服務使用者

成果名稱	說明	納入/排除
提升生活品質	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有 66%的利害關係人回饋覺得搭車外出變方便了。 - 有 68%的利害關係人回饋增加乘車外出的意願和頻率。 <p>2. 變化程度：高風險服務使用者平均回饋此成果具有 50%變化。</p> <p>3. 重要性：高風險服務使用者平均回饋此成果對於其重要性的分數高達 8 分</p>	納入

	<p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於高風險服務使用者來說，具有顯著的影響。</p>	
增加行的安全	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有 66%的利害關係人回饋認為搭車外出變安全了。 - 有 87%的利害關係人回饋增加乘車外出的意願和頻率。 <p>2. 變化程度：高風險服務使用者平均回饋此成果具有 50%變化。</p> <p>3. 重要性：高風險服務使用者平均回饋此成果對於其重要性的分數高達 8 分</p> <p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於高風險服務使用者來說，具有顯著的影響。</p>	納入

✓ 在地組織

成果名稱	說明	納入/排除
減少組織接送的人力及心理負擔	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有 100%的利害關係人回饋比較放心讓長者搭車出去。 - 有 100%的利害關係人回饋減少單位人員接送長者外出的接送及照護人力。 <p>2. 變化程度：在地組織回饋此成果具有 50%變化。</p> <p>3. 重要性：在地組織回饋此成果對於其重要性的分數高達 8 分。</p>	納入

	綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於在地組織來說，具有顯著的影響。	
--	--------------------------------------	--

✓ 客運業者

成果名稱	說明	納入/排除
提升客運公司形象	<p>1. 成果指標：透過問卷調查的數據顯示，</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有 100%的利害關係人回饋由於延駛路線，有更多民眾認識他們。 - 有 100%的利害關係人回饋延駛後有其他媒體進行相關採訪及報導，提升單位的曝光度。 - 有 100%的利害關係人回饋延駛的過程中，感受到民眾對於貴單位的認同。 <p>2. 變化程度：在地組織回饋此成果具有 50%變化。</p> <p>3. 重要性：在地組織回饋此成果對於其重要性的分數高達 7 分。</p> <p>綜合上述三個面向的回饋，我們判斷此成果對於客運業者來說，具有顯著的影響。</p>	納入

三、成果持續期間

本專案評估期間為 2018 年 5 月到 2020 年 12 月。

每個成果都有不同的持續期間，其中閱聽人、客運業者、專家學者的相關成果根據他們的主觀感受回饋，加以平均計算其各成果的持續期間，同時也參照專案範疇及相關研究文獻，如有發現顯著差異的項目，將再次與利害關係人作確認。另外政府、服務使用者、在地組織的相關成果均與當年度政策預算投入相關，後續年度預算發生之可能性難以客觀估計；故在不誇大的原則下，持續期間自各成果的實際發生時間計算至專案評估迄點(2020.12)為止。

這其中有幾個關鍵的時間點，分別是在聯合報系願景工程 2018 年 5 月底推出行的正義 1.0 系列報導，2018 年 6 月政府開始積極回應並研擬相關交通政策，

且民間團體或個人開始捐款給旭海村在地組織，2018 年開始擴大部分既有政策的交通路線且獲得聯合報系願景工程的迴響報導，2020 年 6 月聯合報系願景工程推出行的正義 2.0 報導、月底政府推出新的幸福巴士路線，2020 年 7 月聯合報系願景工程舉辦移動翻轉偏鄉工作坊、政府帶頭引進更多民間資源投入，2020 年 12 月政府鬆綁偏鄉地區汽車運輸法規、並整合跨部會資源；以上這些時間點分別對應到不同的成果持續時間，我們將其一整理如下：

1. 政策推動

利害關係人		成果描述	持續期間 (單位：年)
名稱	子族群		
在地組織	無	減輕財務負擔	2.58
政府	無	既有政策擴大辦理及加速推動	2.42
		跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁	0.08
		促進民間資源投入	0.5
		增加工作業務及溝通壓力	2.58
閱聽人	無	促成對偏鄉交通議題的關注及反思	2.04

2. 在地影響

利害關係人		成果描述	持續期間 (單位：年)
名稱	子族群		
服務使用者	一般使用者	提升生活品質	0.5
	高風險使用者	1. 提升生活品質 2. 增加行的安全	0.5
在地組織	無	減少組織接送的人力及心理負擔	0.5
客運業者	無	提升客運公司形象	2

四、財務代理變數

透過財務代理變數，我們將各利害關係人的改變成果轉換為合理的財務數值，本專案的財務代理變數決定步驟及方法如下：

步驟一：決定定價方式

根據利害關係人在議合過程的回饋，我們彙整出各類利害關係人對於成果價值轉換的方式，此外，我們同時參考相關文獻²¹，例如政府的預算報告或國內其他學術單位對於交通議題的研究報告等，再初步篩選適合該利害關係人族群的成果或該利害關係人能夠理解和轉換的該成果的定價方法。詳細各類利害關係人成果之財務代理變數請詳附錄四。

1. 政策推動

利害關係人		成果	定價方式	財務代理變數	選擇原因
名稱	子族群				
在地組織		減輕財務負擔	價值成本法	平均每年受贈資源市值	經訪談在地組織的負責人後發現，機構可以明確地列舉出平均每月的受贈物市值，故採用價值成本法
政府		既有政策擴大辦理及加速推動	價值成本法	2018 至 2020 年嘉義縣和屏東縣相關交通政策實際補助金額	經查詢「中華民國公路總局各縣市政府公共運輸補助計畫」及訪談嘉義區監理所承辦人員，能夠取得具體的專案預算金額，故採用價值成本法
		跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁	價值成本法	偏鄉自用車載客合法化後司機免於受到裁罰的金額加上政府資源補助金額	1. 新法允許偏鄉自用車可在申請後合法載客，故用預計可避免之裁罰金

²¹ 參考附錄一參考文獻

利害關係人		成果	定價方式	財務代理變數	選擇原因
名稱	子族群				
					<p>額作為成本價值法的基礎</p> <p>2. 政府推出屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合示範服務，明確列出該區域整合後的補助金額，故採用價值成本法</p>
		促進民間資源投入	價值成本法	民間資源實際挹注金額	透過訪問高雄區監理所相關業務的承辦專員，取得民間單位捐贈的金額，能夠取得民間單位捐贈的預估金額，故採用價值成本法
		增加工作業務及溝通壓力	價值成本法	公務人員加班薪資	經過訪談監理所承辦人員，能夠取得實際的加班時數，並能搭配公開資訊公務人員平均薪資作計算，故採用價值成本法

利害關係人		成果	定價方式	財務代理變數	選擇原因
名稱	子族群				
專家學者		研究成果得到驗證，提升人生成就感	替代物類比法	能夠達到相同程度成就感成果的價值項目加權平均	因成就感較難直接計算，故列出多個可替代的價值項目供利害關係人選取，並根據專家學者們的回饋進行加權平均
閱聽人		促成對偏鄉交通議題的關注及反思	替代物類比法	平均每年願意捐款以幫助或改善偏鄉的交通困境之金額	我們參考了SROI 認證報告 ²² ，關於「提升社會關懷意識」的成果，其財務代理變數使用的是「平均捐款金額」。此外，訪談中利害關係人也認為「願意捐款以幫助或改善偏鄉交通困境」的金額可以用於評估「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」成果的影響價值，因此我們參考聯合報系願景工程及聯合勸募平台合作的專案捐款方

²² 參考附錄一參考文獻 16

利害關係人		成果	定價方式	財務代理變數	選擇原因
名稱	子族群				
					案「願景工程-即刻行動」中的指定捐款項目 ²³ ，將其設計成問卷中的捐贈選項，並以加權平均計算其成果的財務代理變數。另外，我們也將閱聽人實際捐款之總金額於敏感性分析中進行計算 ²⁴ 。

2. 在地影響

利害關係人		成果	定價方式	財務代理變數	選擇原因
名稱	子族群				
服務使用者	一般使用者	提升生活品質	價值成本法	透過搭乘幸福巴士節省的车資	我們找了多項提升生活品質的財務代理變數，其中乘車車資的減少對於偏鄉居民來說最有實質感受，也最能夠理解其與成果之連結，故以此作為提升生活品質的影響價值轉換

²³ 同註 19

²⁴ 詳細說明請詳「第四章第二節敏感性分析」的「成果財務代理變數」表格內容

利害關係人		成果	定價方式	財務代理變數	選擇原因
名稱	子族群				
		提升生活品質	同上	同上	同上
	高風險使用者	增加行的安全	價值成本法	每事故案件平均賠償金額	<p>居民搭乘高齡駕駛的車子風險高、但因為我們無法取得實際的風險數值，故我們採用下列資訊進行推估：</p> <p>若發生事故會產生的額外成本：假設搭乘高齡駕駛的車每年會發生一次事故，而發生事故的諸多成本如醫療損失、撫養費、生活額外支出、勞動力損失、精神損失等。</p> <p>為考量上述資訊，我們與利害關係人溝通討論後，參考「臺灣地區司法判決對理賠金額差異性之研究」之事故理賠金額，並與利害關係人討論，他們認為以</p>

利害關係人		成果	定價方式	財務代理變數	選擇原因
名稱	子族群				
					此研究之理賠金額(社會成本)來推算事故風險總損失金額，作為避免發生意外的潛在成本，較能客觀反應此成果之價值。 另外，我們也將保險理賠金額於敏感性分析中進行計算 ²⁵ 。
在地組織		減少組織接送的人力及心理負擔	價值成本法	節省減少接送次數所帶來的人力成本	經訪談在地組織的負責人後發現，機構可以明確地提出前後的接送次數差異及人力，故採用價值成本法
客運業者		提升客運公司形象	替代物類比法	平均一年聯合報系報紙刊登費用	由於聯合報系願景工程能夠明確的提出客運業者在其報導中的刊登次數以及一般上版的刊登費用，故採用價值成本法

步驟二：計算方式

²⁵ 詳細說明請詳「第四章第二節敏感性分析」的「成果財務代理變數」表格內容

我們在初步彙整定價方式後，將所有選項設計至問卷中，與各利害關係人討論此定價方式的適切性，並向其詢問相關數值如投入時間或捐贈金額等。在將利害關係人的問卷回饋回收後，我們統計各類利害關係人針對不同成果的財務價值轉換金額，再將其平均計算。除此之外，我們也在問卷及訪談中要求每一位利害關係人針對各成果給予重要性評分，以此確認所選擇的財務代理變數是否確實反應每個成果在他們心中的重要程度，如有不相符的則進一步訪談原因並修正結論。

步驟三：結果確認：

將最後計算結果，在驗證成果階段與利害關係人訪談確認，並將過程中所有相對不確定的因素，於敏感性分析中予以調整和探究。

五、影響力因子

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，經不同階段的議合過程考量四個影響力因子，主要透過五個等距比例於問卷中調查，由利害關係人對個別成果做評估，我們以加權平均作為計算，再進一步與利害關係人確認具有顯著差異的結果，說明如下：

1. 無謂因子(Deadweight)：

係指不論是否有執行或參與本專案，成果也會發生的比例。

本次評估，大部分成果的無謂因子約為 20%~40%，使用者回饋若沒有聯合報系願景工程的報導，這些改變和影響還是有一些的可能性會發生，因為外出的交通還是可以請在地組織或是家人協助；在地組織則認為，若沒有本次專案的報導，完全不可能會發生「減輕財務負擔」的成果；而政府的部分則是回饋政策的推動和執行是持續地進行，只是若沒有本次的專案進行相關的報導或追蹤，其效率和實質政策內容的規劃則不一定可以有現在效益和影響，此外，我們也向持續推動偏鄉交通的專家學者請益，瞭解本專案關注之政策議題推動和研議的過程，以及相關參考文獻，將政府及專家學者對於政策成果回饋加以平均計算各政府成果之無謂因子；惟專家學者回饋，其「研究成果得到驗證，提升人生成就感」的成果，如沒有本次專案，還是一定會發生，故其無謂因子為 100%。

2. 歸因因子(Attribution)：

係指專案所產生的成果發生要歸因於其他因素的貢獻比例，亦即此成果的發生不是本專案的功勞的比例。與無謂因子的差別是，歸因因子考慮其他專案的介入，而無謂因子則是成果自然會發生的機率。

根據訪談和問卷調查的議合，多數利害關係人回饋其成果還是多少有一些其他因素的貢獻，故歸因因子約為 25%~50%，惟在政府和專家學者的回饋中，我們可以了解政府的政策面推動「既有政策擴大辦理及加速推動」、「跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁」以及「促進民間資源投入」成果中，除了專家學者的專業意見諮詢貢獻外，最主要的還是政策的決策者，其態度和執行政策的理念為其一大關鍵，故政府成果的歸因因子約為 60%~75%。

3. 移轉因子(Displacement)：

係代表本專案的效果會影響其他專案內或專案外利害關係人的因子，也就是指本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。

本專案在政府的「既有政策擴大辦理及加速推動」成果中具有一些移轉因子的比例，原因為在與政府議合過程中，了解其既有政策的修正和調整，會影響到其他原本推行的政策經費規劃和配置，故與利害關係人確認後，給予 10%的移轉因子計算，如實地呈現整體的實際影響情況，其他利害關係人和成果則確認沒有此因子的情況發生，故以 0%計算。

儘管本專案調查後多數成果未有移轉因子的情況，本研究還是會將此因子放入敏感性分析中測試。

4. 衰減因子(Drop-off)：

係指成果隨時間遞減之效果的比例，亦即專案所產生之成果，其效益逐年遞減的比例。

依據 SROI 指引說明，成果持續期間若超過一年，則第二年的成果價值計算才需要考量衰減因子的部分，由於本專案多數成果以該年度實際發

生的經費補助計算其成果價值，亦即，如該成果持續期間超過一年，則每年的成果價值以當年度的經費轉換成果價值，非以同一金額計算多年度價值，故在此情況下，並未計算其衰減因子；而在客運業者的成果計算中，由於其被報導的時間散落在兩年之間，且其回饋兩年間的影響不會有衰減的情況，故其「提升客運公司形象」衰減因子以 0%計算；專家學者也明確回饋其成果不會因為時間而衰減，故衰減因子以 0%計算。其餘超過一年之成果則係透過利害關係人問卷回饋加權平均計算。

利害關係人		成果描述	無謂因子	移轉因子	歸因因子	衰減因子 ²⁶
名稱	子族群					
服務使用者	一般居民	提升生活品質	25%	0%	25%	na
	高風險居民	提升生活品質	25%	0%	25%	na
		增加行的安全	25%	0%	50%	na
在地組織		減少組織接送的人力及心理負擔	25%	0%	50%	na
		減輕財務負擔	0%	0%	25%	25%
客運業者		提升客運公司形象	50%	0%	25%	0%
政府		既有政策擴大辦理及加速推動	26%	10%	74%	na
		跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁	35%	0%	65%	na
		促進民間資源投入	50%	0%	70%	na
		增加工作業務及溝通壓力	63%	0%	63%	40%
專家學者		研究成果得到驗證，提升人生成就感	100%	0%	63%	0%
閱聽人		促成對偏鄉交通議題的關注及反思	36%	0%	39%	31%

²⁶ 持續期間未超過一年的成果不需要考量衰減因子的比例，故以 na 呈現。

第四章 SROI 計算²⁷

第一節 成果影響現值

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：

$$\text{成果價值} = \text{成果數量} * \text{成果定價} * (1 - \text{無謂因子}) * (1 - \text{移轉因子}) * (1 - \text{歸因因子}) * (1 - \text{衰減因子})^{28}$$

利害關係人		成果	樣本 成果 比例 ²⁹	成果 數量 ³⁰	持續 期間 ³¹	成果定價 (NT\$)	成果價值					
名稱	母體/ 單位 數						折現率%			1.04% ³²		
							第一年 (活動後： 2018年)	第二年	第三年	第四年	第五年	總額
一般服 務使用 者	45	提升生活 品質	100%	45	0.5	16,051	-	-	410,608 ³³	-	-	410,608

²⁷ 詳細計算底稿之影響力地圖請參考附錄五

²⁸ 成果持續期間大於一年時納入計算

²⁹ 請詳「第三章第三節-二、成果指標/重要性」成果發生門檻定義說明。在地組織、政府兩類利害關係人的母體單位皆為1，故實際以母體回饋之成果數量計算，無樣本成果比例

³⁰ 成果數量=樣本成果比例*母體數/單位

³¹ 詳細說明請詳「第三章第三節-三、成果持續期間」

³² 2018年6月郵政儲金三年期郵政定期固定利率

³³ 幸福巴士於2020.6.20通車，通車後使用者才會有該成果的影響和變化，故該成果價值於聯合報系願景工程於2018.5報導後的第三年計算

利害關係人		成果	樣本 成果 比例 29	成果 數量 ³⁰	持續 期間 ³¹	成果定價 (NT\$)	成果價值					
名稱	母體/ 單位 數						折現率%			1.04% ³²		
							第一年 (活動後： 2018年)	第二年	第三年	第四年	第五年	總額
高風險 服務使 用者	18	提升生活 品質	100%	18	0.5	16,051	-	-	162,513 ³⁴	-	-	162,513
		增加行的 安全	72% ³⁵	13	0.5	2,879,386	-	-	14,037,004 ³⁶	-	-	14,037,004
在地組 織	1	減少組織 接送的人 力及心理 負擔	na	1	0.5	132,000	-	-	49,500 ³⁷	-	-	49,500
		減輕財務 負擔	na	1	2.58	660,000	288,750 ³⁸	371,250	278,438	-	-	938,438
客運業 者	1	提升客運 公司形象	100%	1	2	862,000	323,250	323,250	-	-	-	646,500

³⁴ 同註 31

³⁵ 18 位中有 13 位自從有幸福巴士後，即改搭乘幸福巴士，外出不再搭乘高齡民間運輸業者的車。13/18=72%，亦即避免風險的比例。

³⁶ 同註 31

³⁷ 同註 31

³⁸ 該成果於聯合報系願景工程報導後(2018.5)開始有影響和變化，故第一年依比例計算成果價值

利害關係人		成果	樣本 成果 比例 29	成果 數量 ³⁰	持續 期間 ³¹	成果定價 (NT\$)	成果價值					
名稱	母體/ 單位 數						折現率%			1.04% ³²		
							第一年 (活動後： 2018年)	第二年	第三年	第四年	第五年	總額
政府	1	既有政策 擴大辦理 及加速推 動	na	1	2.42	59,548 ³⁹	10,375	-	-	-	-	9,180,273
						4,870,865 ⁴⁰	-	848,672	-	-	-	
						47,758,805 ⁴¹	-	-	8,321,226	-	-	
		跨部會資 源整合， 促進汽車 運輸業法 規鬆綁	na	1	0.08	7,262,980	-	-	1,652,328 ₄₂	-	-	1,652,328
促進民間 資源投入	na	1	0.5	6,666,667	-	-	1,000,000 ₄₃	-	-	1,000,000		

³⁹ 以政府實際於 2018 年該政策補助金額計算，故此定價僅於活動後第一年(2018 年)計算

⁴⁰ 以政府實際於 2019 年該政策補助金額計算，故此定價僅於活動後第二年(2019 年)計算

⁴¹ 以政府實際於 2020 年該政策補助金額計算，故此定價僅於活動後第三年(2020 年)計算

⁴² 政策鬆綁公告時間為 2020 年

⁴³ 民間資源實際投入時間為 2020 年

利害關係人		成果	樣本 成果 比例 29	成果 數量 ³⁰	持續 期間 ³¹	成果定價 (NT\$)	成果價值					
名稱	母體/ 單位 數						折現率%			1.04% ³²		
							第一年 (活動後： 2018年)	第二年	第三年	第四年	第五年	總額
		增加工作 業務及溝 通壓力	na	18 ⁴⁴	2.58	(50,463)	(74,512)	(76,640)	(26,824)	-	-	(177,976)
專家學 者	2	研究成果 得到驗 證，提升 人生成就 感	100%	2	2.5	4,575,000	0 ⁴⁵	0	0	-	-	0
閱聽人	16,618	促成對偏 鄉交通議 題的關注 及反思	90%	14,952	2.04	2,565	-	-	14,804,027 ₄₆	10,216,960	310,545	25,331,533
總現值							52,057,479					

⁴⁴ 處理本專案範疇內之偏鄉交通業務的政府單位人員共有 18 位

⁴⁵ 無謂因子為 100%

⁴⁶ 經議合分析確認不同年度看到報導之閱聽人成果並無明顯差異，且多數(68.59%)閱聽人回饋於 2020 年看到聯合報系願景工程的報導，故以 2020 年開始計算其成果影響

利害關係人		成果	樣本 成果 比例 29	成果 數量 ³⁰	持續 期間 ³¹	成果定價 (NT\$)	成果價值					
名稱	母體/ 單位 數						折現率%			1.04% ³²		
							第一年 (活動後： 2018年)	第二年	第三年	第四年	第五年	總額
總投入						2,169,570						
社會投資報酬率(SROI)						23.99						

第二節 敏感性分析

由於 SROI 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，為求結果之客觀與可驗證，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。

本分析報告之影響力因子與財務代理變數係以加權平均或實際發生之成本、費用或經費計算而得，為求嚴謹和客觀，我們依據不誇大原則，調整 SROI 區間、母體人數、影響力因子，以及財務代理變數，得出本專案的 SROI 敏感性分析範圍界於 12.65~38.98 之間。各項調整分別說明如下：

調整項目	調整內容	SROI 數值
SROI 數值	將原計算出的 SROI 結果加減 10%，作為合理的區間估計	26.39
		21.59
移轉因子	等於 0% 的調整為 10%	22.01
	等於或小於 10% 的調整為 30%	17.12
衰減因子	等於 0% 的調整為 10%	23.98
	等於或小於 10% 的調整為 30%	23.95
母體人數	閱聽人母體人數以「Facebook 互動人數」計算	36.81
成果財務代理變數	使用者「增加行的安全」成果定價考量可能肇事率並參考相關文獻 ⁴⁷ ，以平均肇事成本 (肇事率*賠償金額)計算	17.67
	使用者「增加行的安全」成果定價參考相關文獻 ⁴⁸ ，以強制責任險理賠上限 220 萬元計算	22.50
	經議合及檢視公路公共運輸計畫各縣市執行情況資料，幸福巴士及客運延駛既有政策實際核定之範疇擴及全台灣各縣市，故政府「既有政策擴大辦理及加速推動」成果定價以 2018~2020 年全台灣該政策實際核定之經費 ⁴⁹ 計算；	38.98

⁴⁷ 參考附錄一參考文獻 4、8~9

⁴⁸ 參考附錄一參考文獻 4、8~9

⁴⁹ 參考附錄一參考文獻 3

	<p>政策「跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁」成果定價則以參考文獻⁵⁰及政策公告適用之「全台灣 68 個鄉鎮」範疇計算，每一個鄉鎮以減少一台車的罰款計算</p>	
	<p>閱聽人「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」成果定價以已經實際有捐贈之金額和物資計算</p>	<p>12.65</p>

⁵⁰ 參考附錄一參考文獻 13

物資也越來越多，這個曾經的負面困擾也不再是問題。在經過討論之後，因為其此狀況對機構的影響有限，所以不將其列入計算。

✓ 政府：

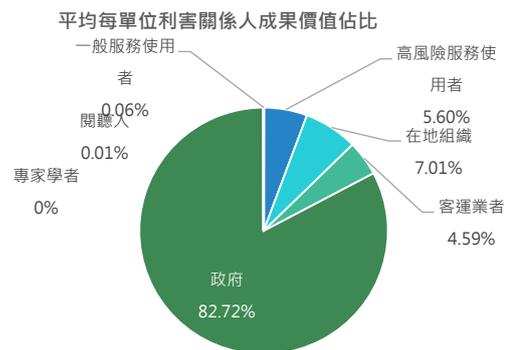
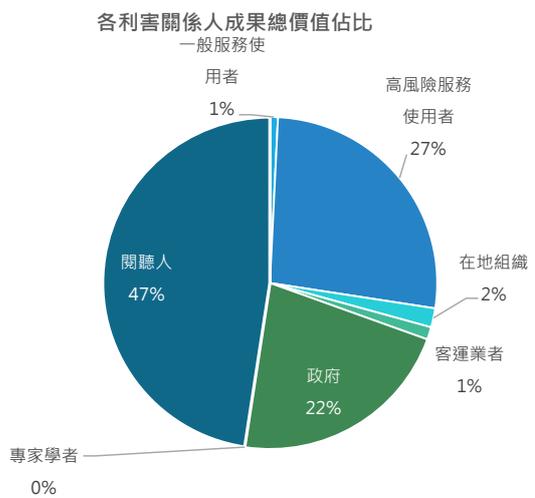
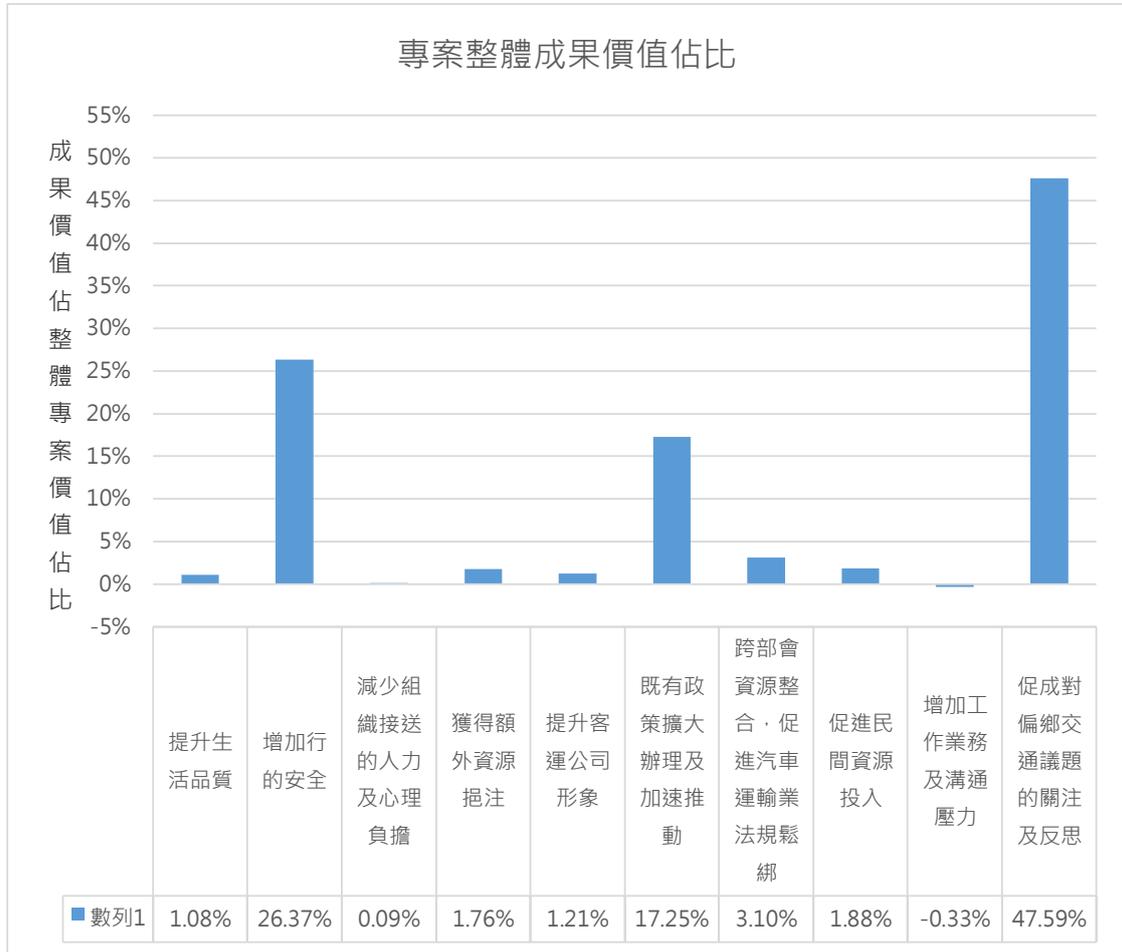
此階段以電話訪談進行，我們在電話中口述事件鏈及計算結果，並請他們提供回饋或針對有問題處進行討論，在討論到「既有政策擴大辦理及加速推動」成果時，利害關係人進一步回饋因為聯合報系願景工程的系列報導，讓經費補助在「幸福巴士」上的佔比有提升，換句話說，會導致其他預算分配上會需要做一些控管和調整，因此，我們在此成果的移轉因子比例進行 10% 的調整，以實際反應利害關係人的回饋。

✓ 客運業者：

此階段以電話訪談進行，我們在電話中口述事件鏈及計算結果，並請他們提供回饋或針對有問題處進行討論，客運業者回饋沒有其他想法，並認同我們所彙整和計算的結果。

第五章 結論

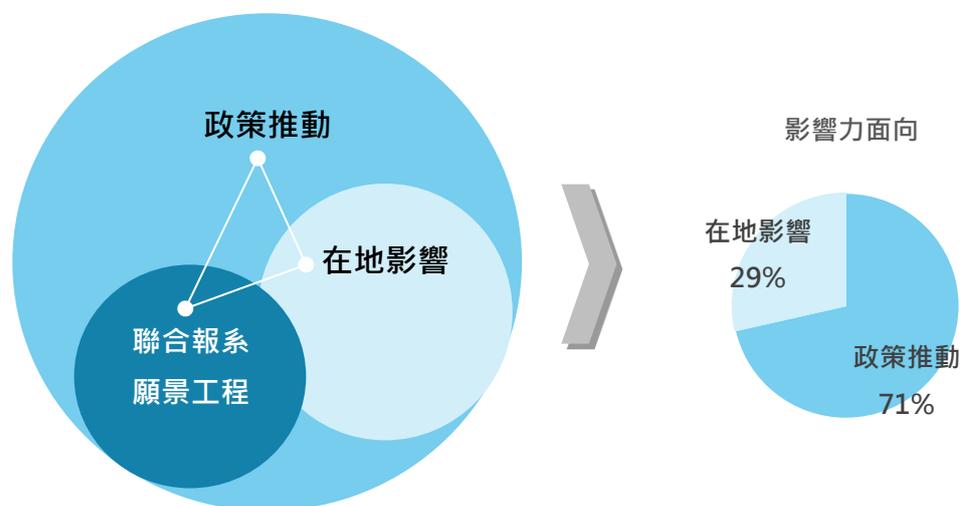
第一節 專案成果分析



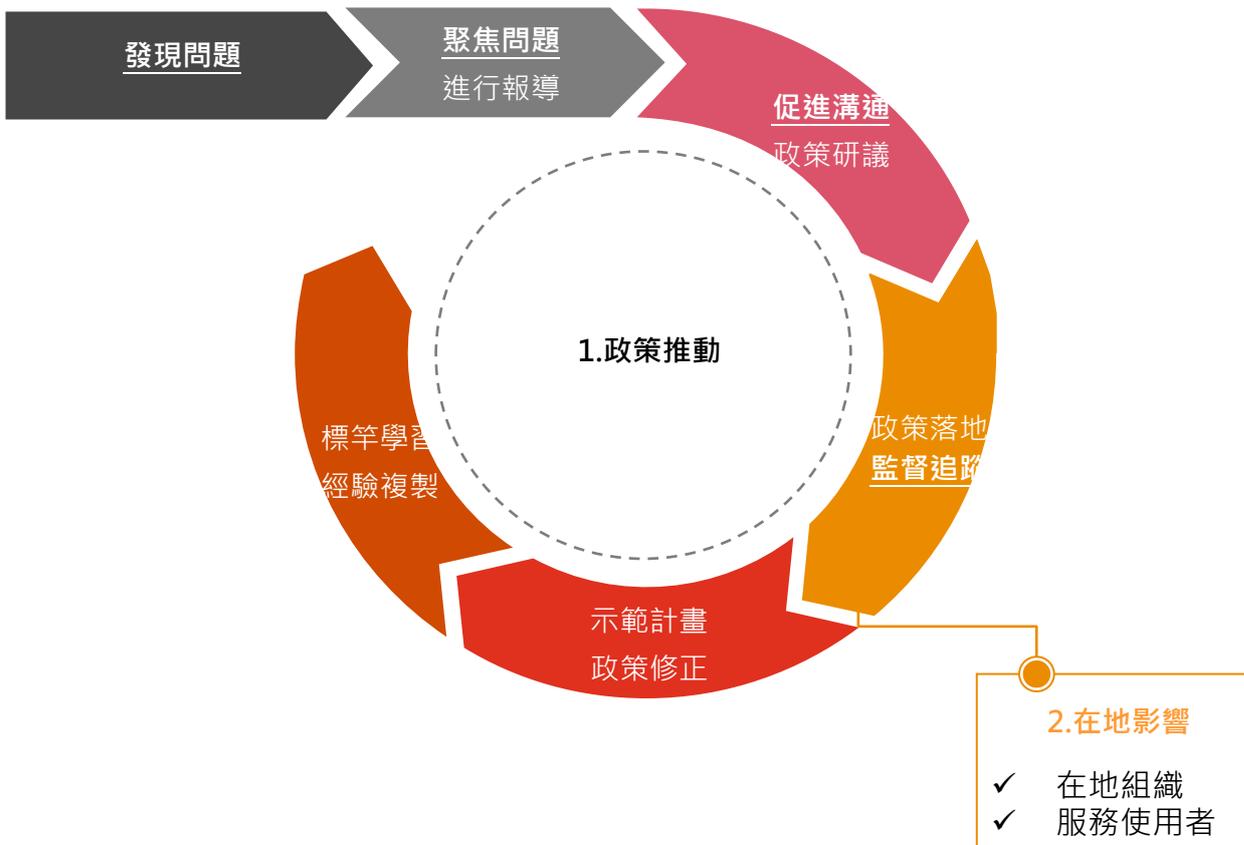
聯合報系願景工程偏鄉交通報導在本次的評估中共歸納出 11 個成果，其中在整體專案成果價值佔比最高的前兩項成果為「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」、「增加行的安全」，如再進一步以「各利害關係人成果總價值佔比」及「平均每單位利害關係人成果價值佔比」分析，我們可以發現，閱聽人的成果「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」總價值高，顯示報導後觸及人數廣，但以平均每單位利害關係人成果價值檢視佔比後，其所佔比例降低很多；而在高風險服務使用者「增加行的安全」的成果為第二高之成果價值，如「增加行的安全」以平均每單位成果價值分析，則其佔比為 5.54%，顯示此成果對於高風險服務使用者的影響深度和價值，且服務使用者也於議合過程中回饋有明顯地感受到政府對於偏鄉居民權益的重視。

而整體專案成果價值佔比排序第三至第五則是「既有政策擴大辦理及加速推動」、「跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁」和「促進民間資源投入」，三個成果同樣屬於政府的成果。以「各利害關係人成果總價值佔比」分析來看，政府所有的成果佔專案整體影響力的 22%，如以「平均每單位利害關係人成果價值佔比」分析，政府則為 82.72%，如將政府的三個政策面正向成果價值加總，並以「平均每單位利害關係人成果價值佔比」分析，其佔比為 83.99%。顯示政府受本專案影響最深，此部分的影響力展現也呼應了本專案的初衷，希望藉由媒體深度追蹤報導的力量，促使政府對於偏鄉交通相關的政策面向能夠有所調整及優化。

第二節 專案影響力與展望



聯合報系願景工程為期許自己為「形塑影響、策動轉變」的角色，秉持努力讓臺灣更好的初衷，在 2018~2020 年間推動的偏鄉交通系列報導，經由本次影響力評估和利害關係人議合後，我們了解專案產生的影響力可以分為「政策推動」以及「在地影響」兩個面向，其影響力價值佔比分別為 71%及 29%，我們進一步整理和歸納兩個面向的影響力關鍵發展要素如下：



1. 政策推動

影響力發展 關鍵要素	說明
聚焦問題 進行報導	聯合報系願景工程於偏鄉交通報導中對於「政策推動」具有一定的影響性，從一開始的發現問題，深入了解在地的需求和問題，並清楚地聚焦問題議題，同時，尋找相關的資源和專家學者，以專業的內容及易懂的文述和人物故事進行相關的系列報導，讓大眾可以快速地了解其想要傳遞和討論的議題。
促進溝通 政策研議	除了進行系列報導外，聯合報系願景工程也邀請產官學各方參與工作坊，搭起一座橋梁促進彼此的溝通，針對具體的問題和議題進行現況和政策的討論、研議。 此外，政策的決策者也是重要的角色，本專案中的交通政策最高決策者林佳龍交通部長，在針對聯合報系願景工程提出偏鄉交通報導後，立即針對問題進行了解，也於移動翻轉偏鄉工作坊中允諾出面整合跨部會資源，特別是教育部、衛福部與原民會，提供偏鄉與弱勢最後一哩路的整合式服務。

政策落地 監督追蹤	<p>產官學各方具有一致的具體目標後，決策者在公共政策面向的調整、推行及資源配置的整合作業即可以順利的進行。</p> <p>聯合報系願景工程除了在前端針對問題議題的報導之外，亦持續針對問題議題進行後續追蹤報導，了解相關對應單位的回應和處理進度外，也關心是否真的有解決實際的問題，這樣的追蹤報導也促使政府單位必須正視這個問題議題，讓問題得到真正的解決。</p>
示範計畫 政策修正	<p>在政策落地實際解決問題後，了解過程中是否有可以修正或優化的部分，讓政策內容可以接軌到各地需求。</p>
標竿學習 經驗複製	<p>有效解決議題問題的處理模式和過程可以成為標竿範例，讓其他有類似情況的地區或單位有類似的經驗可以參考和學習，讓成功的經驗可以被複製，在對的地區和利害關係人群體中發揮其最大的影響力，提升整體的政策效益。</p>

依據利害關係人的回饋，聯合報系願景工程於發現問題、聚焦問題、促進溝通、監督追蹤，這些要素中扮演了重要的角色，然而，每一個環節和要素都需要緊扣著，政府單位也需要能夠接到這些資訊並進行相對的回應和處理，整體政策推動的效益才能發揮出來，我們期待政策可以持續發酵，擴及臺灣更多的地區，讓更多利害關係人能夠受惠於政策的調整和修正。

2.在地影響

影響力發展 關鍵要素	說明
在地組織	<p>在本專案中，在地組織在在地影響面向是一個關鍵的角色，其扮演者政策落實和在地使用者之間的連結，例如協助服務使用者預約幸福巴士等事項，讓政策資源確實被有效的應用，讓政策效益得以展現。</p>
服務使用者	<p>在本專案中的服務使用者，多數人對於搭乘大眾運輸交通工具是相對陌生的，因為以前並沒有這個工具可以使用，或是其需求頻率不高、對其搭乘的友善度/便利性不高等，所以利害關係人沒有習慣搭乘、不知道如何搭乘、甚至是不敢搭乘，如利害關係人皆未實際的使用政策的落實內容，則不會有影響力的</p>

產生，故服務使用者的實際行動是本專案影響力展現很重要的關鍵。

綜上所述，在地影響的影響力展現，在地組織及實際服務使用者是關鍵的重要角色，有了在地組織的協助，能夠讓政策落地時更能連結到實際的需求使用者，如政策擴及至其他地區時，能夠透過最了解在地需求的單位進行相關的協助，則可以讓資源的使用發揮其最大的效益；而使用者對於資源實際使用的部分，在前端需要先有資源使用的相關教學或觀念傳遞，讓其了解可以如何使用，有問題或其他建議和想法可以向誰反應等等，從了解其需求到利害關係人的實際應用需要一些相關的配套措施，如後續在政策實際落地到不同地區後，需要再依據當地的情況進行調整，期待從前端即考量和規劃使用者情況和需求，讓政策推動後能夠讓使用者有感且可以符合需求的應用。

「交通」是最大的服務議題，其串聯利害關係人的各種需求，在本專案評估的議題和範疇中，展現了從下而上到從上而下的連結和合作，媒體在整個政策發展中發揮了其重要的角色，藉由持續的報導發現問題、進行問題的釐清、溝通和監督，讓政策執行可以更聚焦、更快速、更符合實際的需求，期許聯合報系願景工程未來能夠持續地秉持初衷，持續報導重大公共議題，並促成議題得到「正向改變」的發展，努力讓臺灣更好。

附錄一 參考文獻

No.	名稱	類型
1	A Guide to Social Return on Investment(2012)	Principle from Social Value International
2	Standard on Applying Principle 1:Involve Stakeholders(2019)	Principle from Social Value International
3	公路公共運輸計畫執行情形(至 109 年 10 月) 。2021/3 取自 https://www.thb.gov.tw/sites/ch/modules/download/download_list?node=11dad9e-944d-44ff-8d83-f5f67e2f1639&c=00a8dc11-7988-4946-8aea-9a6fe8ca7302	統計資料
4	交通部運輸研究所(2019) 。道路交通事故成本推估之研究	研究報告
5	交通部(2021) 。交通彩繪家：林佳龍與人本交通的創新治理增修二版	專書
6	交通部運輸研究所(2018) 。預約式無障礙小客車運輸服務之整合研究	著作
7	交通部(2016) 。智慧運輸系統發展建設計畫(106-109 年)	政府計畫
8	逢甲大學 epaper(2018) 。臺灣地區司法判決對理賠金額差異性之研究	研究報告
9	警政署 (2014) 。102 年道路交通事故高齡者特性分析	研究報告
10	Constructive News: How to save the media and democracy with journalism of tomorrow (Ulrik Haagerup, 2017)	專書
11	FROM MIRRORS TO MOVERS: Five Elements of Constructive Journalism (Cathrine Gyldensted, 2015)	專書
12	The Agenda-Setting Function of Mass Media (Maxwell E. McCombs and Donald L. Shaw, 1972)	期刊
13	交通部道路交通安全督導委員會 https://168.motc.gov.tw/theme/news/post/1906121103485	新聞公告
14	The benefits of Rural Community Transport Social Return on Investment Report (Gauge NI, 2016)	SROI Report

15	2017Mercury Vapor Street Lamp Replacement Project: A Social Return on Investment (SROI) Analysis Report (LITE-ON Technology Corp., 2018)	SROI Report
16	United Way of Taiwan 2017 Social Impact Social Return on Investment Report	SROI Report
17	交通部 107 年度施政績效報告 (交通部, 108 年 3 月 28 日)	政府公告
18	交通部 108 年度施政績效報告	政府公告
19	交通部業務概況報告(交通部, 107 年 3 月 12 日)	政府公告
20	交通部業務概況報告(交通部, 108 年 10 月 8 日)	政府公告
21	交通部業務概況報告(交通部, 109 年 3 月 4 日)	政府公告
22	交通部業務概況報告(交通部, 109 年 10 月 12 日)	政府公告
23	長期照顧十年計畫 2.0(106~115 年)(核定本)(衛生福利部, 105 年 12 月)	政府公告
24	衛生福利部長照服務資源不足地區交通接送量能提升試辦計畫	政府公告

附錄二 訪談題綱及問卷

➤ 訪談題綱(以政府單位為例)

受訪對象基本資訊
姓名:
服務單位/職稱:
此活動/計畫的角色(利害關係人類型):
訪談大綱
一、專案參與
1. 是否能簡述政府在偏鄉交通政策的演進及長久以來的現象或問題？請問您對於政府在偏鄉交通服務政策的期待或預期效益為何？
2. 貴單位對於偏鄉交通議題上(幸福巴士服務/公車開進村子)的角色為何？何時投入？是否能簡單說明您與聯合報願景工程、業者、政府單位、其他組織、當地居民的互動內容呢？您覺得幸福巴士/公車開進村子的服務主要是有哪些人/單位的協助或申請呢?為什麼？
3. 請問貴單位/您對於此專案投入之成本為何？何時投入？經費/補助/計畫/資源/研究成本每一年大約是多少呢？
4. 請簡單描述在還沒有幸福巴士服務/公車開進村子的服務之前，單位的業務情形或您的生活如何？
二、改變成果
5. 自從有聯合報願景工程偏鄉交通系列報導及工作坊之後，對於政府政策的擬定或修正上，或是對您/貴單位在(監督政府、促進政策擬定或修正)的角色有什麼改變或影響(認知、想法、態度、行為等)？
6. 請問您認為截至目前為止，政府在政策擬定或糾正的成效、幸福巴士服務/公車開進村子的服務效益如何？對利害關係

人(當地居民、業者、其他組織..等等)帶來的變化或影響(認知、想法、態度、行為等)為何？

7. 您認為上述哪些改變較為重要呢？
 - a. 最重要的改變為何？其次為何？
 - b. 為什麼覺得上述哪些改變特別重要呢？
8. 就您觀察，上述這些改變持續了多久？或是您認為這樣的改變應該會持續多久？
9. 若沒有聯合報願景工程偏鄉交通系列報導及工作坊(或幸福巴士服務/公車開進村子的服務)，您認為您剛才提到的那些改變發生的機率大嗎？(很可能發生/可能發生/不太可能發生/不可能發生)
10. 聯合報願景工程偏鄉交通系列報導及工作坊是否對於政府政策的擬定或修正上，或對您/貴單位在(監督政府、促進政策擬定或修正)的角色造成負面影響？
11. 請問您有無感受或聽到乘客分享有關幸福巴士服務/公車開進村子的服務後的影響？
12. 對於聯合報願景工程偏鄉交通系列報導及工作坊，以及幸福巴士服務/公車開進村子的服務，您有什麼其他想法或建議的地方嗎？

➤ 問卷內容(以閱聽人問卷為例)

問卷題目

1. 基本資料

1.1 請問您是否有看過「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」的相關報導？(例如：體檢行的正義、旭海阿伯千歲車報導、嘉義洲仔村公車延駛、百里送餐等)

- 是，我有看過「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」報導
- 否，我沒有看過「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」報導 (選此將直接結束問卷，並且不列為有效問卷)

1.2 請問您是透過什麼管道看到「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」相關報導的(可複選)？

- 聯合報報紙
- 聯合報系願景工程官網
- 聯合報系願景工程 Facebook
- 聯合報系願景工程 Instagram
- 聯合報系願景工程 Youtube
- 聯合新聞網
- 聯合報系願景工程電子報
- 透過聯合勸募網站
- 其他，請說明：_____

1.3 請問您大概是什麼時候看到「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」的相關報導？

- 2018 年
- 2019 年
- 2020 年

1.4 請問您看到「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」的相關報導後，是否有訂閱聯合報系願景工程電子報？

- 我本來就有訂閱

- 看完報導後我開始訂閱
- 我目前還未訂閱

接著，根據與閱聽人進行的訪談內容，我們整理出了幾項這些改變可能帶來的成果，並想跟您就這些成果的細節做進一步的詢問：

2. 促成對偏鄉交通議題的關注及反思

2.0 自從看到「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」報導後，對您個人的認知、想法或態度上是否有改變或影響？

- 有影響
- 可能有影響
- 完全沒有影響 若選此項則跳至題組 3

2.1 (成果指標)自從看到「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」報導後，對您個人的認知、想法或態度上有以下哪些改變或影響？(請勾選並填答，可複選)

- 增進我對偏鄉交通議題的瞭解
- 會多去瀏覽偏鄉交通相關新聞資訊、或幫忙按讚留言分享偏鄉交通相關貼文、或撰寫相關貼文與網誌
- 有意願參與偏鄉交通議題相關的工作坊、倡議或志工活動
- 有意願捐款幫助改善偏鄉交通
- 已實際捐款幫助改善偏鄉交通
- 其他，請說明：_____
- 未有上述之情況。若選此項則跳至題組 3

2.2 (變化程度)請問「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」的報導，促成您對偏鄉交通議題產生關注及反思的變化程度有多少呢？

- 有非常大的變化(100%)
- 有很多變化(75%)

- 有一些變化(50%)
- 有一點點變化(25%)
- 沒有變化(0%)。若選此項則跳至題組 3

2.3 (成果重要性)請問因「聯合報系願景工程-偏鄉交通」的相關報導所帶給您對偏鄉交通議題的關注及反思這件事情，對您來說重要程度有多少呢？(0-10 分，0 分代表完全不重要、10 分代表非常重要)

「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」的成果對您的重要程度分數為：_____

2.4 (財務代理變數)自從看到「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」報導後，您可能願意捐款多少錢，來幫助改善偏鄉交通的困境？(此處填答為捐款意願而非實際捐款數)

- 定期定額，每月捐款 5,000 元 (每年捐款 60,000 元)
- 定期定額，每月捐款 2,000 元 (每年捐款 24,000 元)
- 定期定額，每月捐款 1,000 元 (每年捐款 12,000 元)
- 定期定額，每月捐款 600 元 (每年捐款 7,200 元)
- 單筆每年捐款 10,000 元
- 單筆每年捐款 5,000 元
- 單筆每年捐款 2,500 元
- 單筆每年捐款 1,200 元
- 其他，定期定額，每月捐款__元
- 其他，單筆捐款__元
- 沒有捐款意願，請說明：

2.5 (持續期間)對您來說，上述關於「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」的改變效果能持續多久？

- 一年。若選此項則跳至題組 2.7
- 兩年
- 三年

四年

其他，請說明：

2.6 (衰減因子)呈上題，若改變可以持續超過一年，之後的每一年，這個影響的程度會不會逐年減少呢？

我覺得不會逐年減少，每年會維持一樣的影響程度

我覺得影響程度，不太可能會逐年減少

我覺得影響程度，可能逐年會減少一半

我覺得影響程度，可能逐年會減少很多

其他，請說明：

2.7 (歸因因子)關於「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」的改變，除了聯合報系願景工程報導促使外，是否還有其他因素的影響？

全是聯合報系願景工程報導影響

大部分是聯合報系願景工程報導影響

一半是聯合報系願景工程報導影響

些許是聯合報系願景工程報導影響

全是其他因素影響

其他，請說明：

2.8 (無謂因子)若沒有「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」的報導，您「促成對偏鄉交通議題的關注及反思」的改變，是否還會發生？

完全不會發生

有一點機會可能發生

發生機會一半一半

有很大的機會發生

一定會發生

其他，請說明：

3. 個人對聯合報系願景工程的想法

3.1 請問您個人是否因為「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」的報導，提升對聯合報的品牌好感度？(0 分代表完全沒好感、10 分代表非常有好感)

原本(聯合報系願景工程 2018.5 報導前)對聯合報系願景工程的品牌好感度分數(0-10 分)

現在(聯合報系願景工程 2018.5 報導後)對聯合報系願景工程的品牌好感度分數(0-10 分)

3.2 針對「聯合報系願景工程 - 偏鄉交通」相關報導，請問您個人是否有其他建議及想法回饋呢？

是，請說明

否

3.3 若您有意願接受進一步的訪談，請留下聯繫方式

Email

手機

➤ 驗證訪談題綱(以服務使用者為例)

確認的內容	特別討論事項
利害關係人完整性	利害關係人家屬是否應納入利害關係人分析
投入、產出描述與計算的正確性	重新確認投入資源的正確性
成果事件鏈的討論	<ul style="list-style-type: none">討論各成果名稱是否為最佳名稱(well-defined outcomes)以及再次確認成果變化程度和對利害關係人之重要性嘗試討論負面成果及對其之影響重大性，例如公共資源排擠、被貼負面標籤等，以確認未遺漏重要的負面成果
成果量化數據討論	討論成果數量、持續期間、指標的合理性與計算基礎

確認的內容	特別討論事項
財務代理變數計算過程與選擇的合理性	討論財務代理變數的來源及再次說明為何要有財務代理變數
利害關係人子族群的討論	討論是否有其他會影響子族群分類的因素，及現行子族群分類的合理性
影響力因子的決策過程與合理性	再次說明影響力因子的內涵與計算方式
最終計算結果	報告計算數值與敏感性分析

附錄三 成果指標一覽表

利害關係人 名稱	成果描述	指標
一般服務使用者	提升生活品質	問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者： <input type="checkbox"/> 覺得搭車外出變方便了 <input type="checkbox"/> 居民覺得搭車外出的舒適性提升 <input type="checkbox"/> 居民增加乘車外出的意願和頻率 <input type="checkbox"/> 居民增加乘車外出郊遊踏青的意願和頻率 <input type="checkbox"/> 居民增加乘車外出就醫的意願和頻率，讓身體變得比較健康
高風險服務使用者	提升生活品質	問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者： <input type="checkbox"/> 覺得搭車外出變方便了 <input type="checkbox"/> 居民覺得搭車外出的舒適性提升 <input type="checkbox"/> 居民增加乘車外出的意願和頻率 <input type="checkbox"/> 居民增加乘車外出郊遊踏青的意願和頻率 <input type="checkbox"/> 居民增加乘車外出就醫的意願和頻率，讓身體變得比較健康
	增加行的安全	問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者： <input type="checkbox"/> 居民覺得自己搭乘由年輕司機駕駛的幸福巴士外出，比以前搭高齡駕駛的車子外出安全 <input type="checkbox"/> 居民的家人親友比較不擔心他們搭幸福巴士出去 <input type="checkbox"/> 居民增加乘車外出的意願和頻率

在地組織	減少組織接送的人力及心理負擔	問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者： <input type="checkbox"/> 比較放心讓長者搭車出去 <input type="checkbox"/> 減少單位人員接送長者外出的接送及照護人力
	減輕財務負擔	問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者： <input type="checkbox"/> 有更多的民間單位主動表示要捐贈資源，詢問度提高 <input type="checkbox"/> 額外獲得較多且穩定的民間捐贈資源 <input type="checkbox"/> 機構獲得更多來自政府單位的資源(例如教學資源、活動邀請)
客運業者	提升客運公司形象	問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者： <input type="checkbox"/> 由於延駛路線(繞進村落)，有更多民眾認識貴單位 <input type="checkbox"/> 貴單位延駛路線後(繞進村落)，有其他媒體進行相關採訪及報導，提升貴單位的曝光度 <input type="checkbox"/> 貴單位於延駛的過程中，感受到民眾對於貴單位的認可/認同 <input type="checkbox"/> 貴單位更加重視與民眾的溝通重要性 <input type="checkbox"/> 貴單位對於與民眾的溝通互動頻率提升，以了解其搭乘需求
政府	既有政策擴大辦理及加速推動	問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者： <input type="checkbox"/> 貴單位及主管單位對於偏鄉交通議題的關注程度提高，專案預算或政策執行上有因應調整 <input type="checkbox"/> 貴單位及主管單位在偏鄉交通案件上的執行工作效率及資源配置效率提升 <input type="checkbox"/> 貴單位於優化的過程中，感受到民眾對於貴單位的認可/認同 <input type="checkbox"/> 由於偏鄉交通的業務優化，有更多的地區主動詢問幸福巴士等業務的申請/執行

	<p>跨部會資源整合，促進 汽車運輸業法規鬆綁</p>	<p>問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者：</p> <p><input type="checkbox"/> 貴單位及主管單位對於偏鄉交通議題的關注程度提高，專案預算或政策執行上有因應調整</p> <p><input type="checkbox"/> 貴單位及主管單位在偏鄉交通案件上的執行工作效率及資源配置效率提升</p> <p><input type="checkbox"/> 貴單位於優化的過程中，感受到民眾對於貴單位的認可/認同</p> <p><input type="checkbox"/> 由於偏鄉交通的業務優化，有更多的地區主動詢問偏鄉自用車等業務的申請/執行</p>
	<p>促進民間資源投入</p>	<p>問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者：</p> <p><input type="checkbox"/> 貴單位及主管單位對於偏鄉交通議題的關注程度提高，專案預算或政策執行上有因應調整</p> <p><input type="checkbox"/> 貴單位及主管單位在偏鄉交通案件上的執行工作效率及資源配置效率提升</p> <p><input type="checkbox"/> 貴單位於優化的過程中，感受到民眾對於貴單位的認可/認同</p> <p><input type="checkbox"/> 由於偏鄉交通的業務優化，有更多其他民間單位/學校等詢問如何投入或連結相關資源</p>
	<p>增加工作業務及溝通壓力</p>	<p>問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者：</p> <p><input type="checkbox"/> 貴單位於與各單位(主管單位、地方政府、客運業者、在地居民等)溝通協調過程中，感受到一些工作或溝通壓力</p> <p><input type="checkbox"/> 由於偏鄉交通的業務需求，增加相關的工作處理時間，因此排擠到其他工作，整體需要加班才處理得完</p>
<p>專家學者</p>	<p>研究成果得到驗證，提升人生成就感</p>	<p>問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者：</p> <p><input type="checkbox"/> 更頻繁地與媒體、政府在研究、探討偏鄉交通議題，合作過程中也跟媒體學習到轉譯(如何把學術專業轉化為民眾理解的知識)</p>

		<input type="checkbox"/> 報導後更常受邀參加偏鄉交通相關的研討會或演講 <input type="checkbox"/> 報導後更常受邀擔任政府政策擬定之專家顧問 <input type="checkbox"/> 報導後接到的政府計畫變更多(如交通部、科技部、教育部計畫等) <input type="checkbox"/> 報導後不同的政府單位主動接洽偏鄉交通運輸媒合系統(例：小驢行)，促成商機的普及度與曝光
閱聽人	促成對偏鄉交通議題的關注及反思	問卷回覆符合下列具體事實(認知、態度、行為)任一條件者： <input type="checkbox"/> 增進我對偏鄉交通議題的瞭解 <input type="checkbox"/> 會多去瀏覽偏鄉交通相關新聞資訊、或幫忙按讚留言分享偏鄉交通相關貼文、或撰寫相關貼文與網誌 <input type="checkbox"/> 有意願參與偏鄉交通議題相關的工作坊、倡議或志工活動 <input type="checkbox"/> 有意願捐款幫助改善偏鄉交通 <input type="checkbox"/> 已實際捐款幫助改善偏鄉交通

附錄四 財務代理變數一覽表

利害關係人		成果描述	財務代理變數	定價 (NTD)	資料來源
名稱	子族群				
使用者	一般服務使用者	提升生活品質	透過搭乘幸福巴士節省的车資	\$16,051	訪談
	高風險服務使用者	提升生活品質	透過搭乘幸福巴士節省的车資	\$16,051	訪談
		增加行的安全	每事故案件平均賠償金額	\$2,879,386	1.問卷 2.臺灣地區司法判決對理賠金額差異性之研究
在地組織	na	減少組織接送的人力及心理負擔	節省減少接送次數所帶來的人力成本	\$132,000	1.訪談 2.衛服部長照司規定居家照顧服務員之時薪
		減輕財務負擔	平均每年受贈資源市值	\$660,000	訪談
客運業者	na	提升客運公司形象	平均一年聯合報系報紙刊登費用	\$862,000	1.訪談 2.問卷
政府	na	既有政策擴大辦理及加速推動	2018 年嘉義縣相關交通政策實際補助金額	\$59,548	問卷
			2019 年嘉義縣和屏東縣相關交通政策實際補助金額	\$4,870,865	中華民國公路總局各縣市政府公共運輸補助計畫

		2020 年嘉義縣和屏東縣相關交通政策實際補助金額	\$47,758,805	中華民國公路總局各縣市政府公共運輸補助計畫
	跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁	偏鄉自用車載客合法化後司機免於受到罰款的金額加上政府資源補助金額	\$7,262,980	1.新聞報導 2.「公路法」77 條第 2 項：「未經申請核准，而經營汽車運輸業」 3.交通部公路總局內部資料(屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合示範服務)
	促進民間資源投入	民間資源實際挹注金額	\$6,666,667	1.新聞報導 2.高雄區監理所問卷回覆 3.交通部公路總局內部資料(屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合示範服務)
	增加工作業務及溝通壓力	公務人員加班薪資	(\$50,463)	1.訪談

					2.1111 人力銀行-公家機關相關人員的平均薪資範圍
專家學者	na	研究成果得到驗證，提升人生成就感	能夠達到相同程度成就感成果的價值項目加權平均	\$4,575,000	1.訪談 2.問卷
閱聽人	na	促成對偏鄉交通議題的關注及反思	平均每年願意捐款以幫助或改善偏鄉的交通困境之金額	\$2,565	問卷

附錄五 影響力地圖

Stage 1		Stage 2		Stage 3					Stage 4				Stage 5						
利害關係人		投入		成果(發生了什麼改變)					影響				計算社會投資報酬						
專家活動影響了誰? 受誰影響?	母體組織	利害關係人投入了什麼?	投入價值(NT\$)	描述	數量	持續期間	財務代理變數	定價 (B)	資料來源	即使沒有執行這項活動，改變也會發生的比例	移轉因子% (c)	歸因因子% (d)	衰減因子% (e)	G=A*B*(1-c)*(1-d)/(1-e)*(1-f)	折現率%	1.040%			
				基本成果比例	成果數量 (#)(A)	成果於專家結束後持續了多久?	使用何種財務代理變數為成果定價?								第一年 (活動後: 2018)	第二年	第三年	第四年	第五年
一般服務使用者	45	無		提升生活品質	100%	45	透過搭乘幸福巴士節省的車資	16,051	訪談	25%	0%	25%	na	410,608	na	na	410,608	0.00	0.00
高風險服務使用者	18			提升生活品質	100%	18	透過搭乘幸福巴士節省的車資	16,051	訪談	25%	0%	25%	na	162,513	na	na	162,513	0.00	0.00
				增加行的安全	72%	13	每事故案平均賠償金額	2,879,386	1. 問卷 2. 臺灣地區司法判決對理賠金額差異性之研究	25%	0%	50%	na	14,037,004	na	na	14,037,004	0	0
在地組織	1	無		減少組織接送的人力及心理負擔	100%	1	節省減少接送次數所帶來的人力成本	132,000	1. 訪談 2. 義服部長照司規定陪駕照顧服務員之時薪	25%	0%	50%	na	49,500	na	na	49,500	0	0
				減輕財務負擔	100%	1	平均每年受贈資源市值	660,000	訪談	0%	0%	25%	25%	495,000	288,750	371,250	278,438	0	0
各運業者	1	延緩成本	0	提升各運公司形象	100%	1	平均一年聯合報系報紙刊登費用	862,000	1. 訪談 2. 問卷	50%	0%	25%	0%	323,250	323,250	323,250	0	0	0
						0								0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
政府	1	政策經費：嘉義洲仔村和屏東船海村；客運延駛&幸福巴士投入經費	1,488,514	既有政策擴大辦理及加速推動 (既有政策)		1	2018年嘉義縣相關交通政策實際補助金額	59,548	問卷					10,375	10,375	na	na	na	na
						1	2019年嘉義縣相關交通政策實際補助金額	4,870,865	中華民國公路總局各縣市政府公共運輸補助計畫	26%	10%	74%	na	848,672	na	848,672	na	na	na
		人事費用：處理嘉義洲仔村和屏東船海村交通業務之人事費用，以及參與工作坊之時間成本	258,727			1	2020年嘉義縣相關交通政策實際補助金額	47,758,805	中華民國公路總局各縣市政府公共運輸補助計畫					8,321,226	na	na	8,321,226	na	na
				跨部會資源整合，促進汽車運輸業法規鬆綁 (制定新政策)		1	編製自用車載客合法化後司機免於受到罰款的金額加上政府資源補助金額	7,262,980	1. 新聞報導 2. 「公路法」77條第2項：「未經申請核准，而經營汽車運輸業」 3. 交通部公路總局內部資料(屏東地區區創幸福巴士2.0整合示範服務)	35%	0%	65%	na	1,652,328	na	na	1,652,328	na	na
				促進民間資源投入 (引進外部資源)		1	民間資源實際挹注金額	6,666,667	1. 新聞報導 2. 高雄區監理所問卷回覆 3. 交通部公路總局內部資料(屏東地區區創幸福巴士2.0整合示範服務)	50%	0%	70%	na	1,000,000	na	na	1,000,000	na	na
				增加工作業務及溝通壓力		18	公務人員加班薪資	(50,463)	1. 訪談 2. 1111人力銀行公告機關相關人員的平均薪資範圍	63%	0%	63%	40%	(127,734.11)	(74,512)	(76,640)	(26,824)	0	0
專家學者	2	時間	52,100	研究成果得到驗證，提升人生成就	100%	2	能夠達到相同程度成就或成果的價值項目加權平均	4,575,000	1. 訪談 2. 問卷	100%	0%	63%	0%	0	0	0	0	0	0
閱聽人	16,618	無		促成對編譯交通議題的關注及反思	90%	14,952	平均每年願意捐款以幫助或改善編譯的交通困境之金額	2,565	問卷	36%	0%	39%	31%	14,804,027	na	na	14,804,027	10,216,960	310,545
聯合報系願望工程	1	人事費用(含加班費) 工作的費用 線上平台(含廣告及維護費用)	184,328 91,463 94,438			0													
投入總計			2,169,570																
總計														41,986,770	547,863.70	1,466,531.65	40,688,820.01	10,216,959.98	310,545.41
總定現值														41,986,770	547,864	1,451,437	39,855,515	9,904,708	297,956
總現值(PV)														52,057,479					
淨現值(PV-投入總計)														49,887,908.8					
社會投資報酬率														23.99					