

# 2026 傳善研究影響力

## 影響力摘要表

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 論文題目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 善心是否盲目？災後募款情境與非營利組織責信對大眾公益捐款決策之影響                                                                                                    |
| 主題關聯性<br>(可複選)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> 社福發展趨勢 <input checked="" type="checkbox"/> 社福組織內部管理 <input checked="" type="checkbox"/> 社福組織對外溝通 |
| 影響力摘要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |
| <p><b>1.研究結果</b></p> <p>本研究採 2×3 組間問卷實驗設計，將 386 名有效受試者隨機分派至「平時 / 災後情境」與「無 / 負面 / 正面責信資訊」六組，檢驗其捐款意圖、模擬捐款比例及是否捐款。各組 57 至 68 人，主要量表 Cronbach's <math>\alpha</math> 介於 0.711 至 0.972，具良好信度。</p> <p>本研究以下發現：</p> <p>(1) 負面責信具絕對殺傷力：當組織出現財務不透明或善款流向不明等負面資訊時，民眾的腐敗感知與背叛感顯著升高，並一致降低捐款意圖與捐款反應。</p> <p>(2) 正面責信為基本門檻：財務透明與健全治理已被民眾視為公益組織應具備的「基本條件」，正面責信資訊未能進一步產生額外的捐款溢酬。</p> <p>(3) 情緒動員無法抵銷失信：災後情境雖能顯著提升情緒激發與救援急迫感，卻未能顯著增加實質捐款行為。災難情緒與責信資訊的交互作用未達顯著，證實即使救援迫切，強烈的情緒動員仍無法抵銷組織失信所造成的「拒施」現象，社會大眾並不缺乏愛心，而是需要值得信賴的制度與組織作為承接善意的橋樑。</p> <p><b>2.預計影響的利害關係人有哪些？</b></p> |                                                                                                                                      |

(1) 非營利與社福組織：募款策略、財務揭露、行政成本透明、善款追蹤、危機溝通及治理流程；責信應由事後徵信提升為募款全流程的核心機制。

(2) 中央與地方政府、政策制定及監管機關：可作為精進公益勸募監理、災後募款揭露、稽核、異常預警及公開資訊整合的實證依據。

(3) 捐款者與社會大眾：協助建立責信辨識能力，使民眾除回應急迫需求外，也能比較勸募許可、善款用途、行政費用、執行進度及查核結果。

(4) 受災者、服務使用者及家庭：完善的責信機制可降低善款錯置、延遲或流向不明風險，確保社會資源精準、永續地流向需求者。

(5) 第三方評鑑、會計查核、公益責信與媒體單位：可據以設計易懂且可比較的責信指標、查核摘要與報導框架。

(6) 募款平台、企業夥伴與社區網絡：可將責信資訊納入上架、推薦、合作審查及在地募款回饋機制。

### 3.預計影響的範圍與程度

本研究可促使公益募款由「情緒導向」轉向「情緒動員與責信治理並重」，從根本強化公民社會的信任網絡。

(1) 資源配置流向的實質變動：實驗數據顯示，負面資訊組的捐款率較無資訊組驟降 24.0 個百分點，較正面資訊組低 20.4 個百分點。這項量化數據向評鑑單位證明，防範治理缺失與貪腐疑慮，是確保贊助資源不被浪費、維持機構存續的生死線。

(2) 大眾信任機制的深度解構：心理層面上，民眾的「腐敗感知」與捐款意圖呈現高度

負相關，「背叛感」亦呈負相關。相較之下，「情緒激發」雖與捐款意圖正相關，但轉化為實際行為的強度較弱，顯示出單純的情緒呼籲不夠，必須藉由具公信力機構的專業把關，才能有效降低公眾的資訊搜尋成本，建立善的循環。

(3) 影響可及三層次：組織層次可改善募款文案、捐款頁面、財務流程、危機回應與結案徵信；部門層次可推動一致揭露格式、第三方查核與自律規範；政策層次可促成單一公益勸募資訊入口、即時進度追蹤與結案問責。

#### 4.實務界可以如何運用或因應？

(1) 短期應用 ( 優化評選指標與培力工具 ):

- 導入「募款責信四階段程序」作為評鑑標準：贊助單位可將事前 ( 需求與預算揭露 )、啟動時 ( 勸募許可與專款專用 )、執行中 ( 定期公開收支 )、結束後 ( 第三方查核與結案報告 ) 的透明度，納入對得獎機構的考核與輔導指標。
- 建立負面事件回應 SOP：輔導得獎機構建構危機溝通機制。當面臨廉政或治理質疑時，能迅速發布可驗證資訊、啟動獨立調查並提出改善期限，將責信由事後徵信提升為募款全流程的核心。組織並應建立負面責信事件回應 SOP：確認事實與風險、儘速發布可驗證資訊、交代受影響款項及暫行措施、啟動獨立調查或查核、提出改善期限並持續更新，研究顯示正面資訊不一定額外加分，故重點應是預防治理缺失，而非僅包裝廉潔形象。
- 災後募款文案除呈現需求與急迫性，也應同步回答「為何需要、如何使用、誰負責、如何查核、何時回報」，政府與第三方單位可設計統一揭露欄位與專案識別碼，並對

高額、跨區或緊急募款提高更新與查核頻率。

( 2 ) 長期延續 ( 跨域協力與公信力建構 ):

- 建構具臺灣本土脈絡的公益責信標準：結合學術界 ( 第三部門研究 )、實務界與贊助平台，持續以捐款者行為調查與網站實驗，發展一套易懂且具公信力的責信指標。目標並非一味壓低行政成本，而是讓必要成本與治理責任得以被充分查證與追蹤。

### 5.作者能提供的協助

若實務界對本研究有興趣，作者具備嚴謹的公共事務訓練、問卷實驗設計及統計分析能力可提供下列合作：

( 1 ) 成效評估與資料分析：運用行為科學方法，協助社福機構針對真實募款數據、網頁文案進行 A/B 測試與前後測評估，將研究結論轉化為精準的資源配置策略。

( 2 ) 工作坊與培訓導入：針對社福機構辦理「災後募款與責信溝通」、「負面責信事件與信任修復」實務工作坊，提升第一線人員與管理階層的公共溝通與廉政治理知能。

( 3 ) 研究工具應用：在符合研究倫理、著作權及個資保護前提下，說明本研究情境、問卷架構、變項操作化與編碼邏輯，協助進行捐款者調查或方案評估。

( 4 ) 合作研究與政策計畫：與政府、NPO、責信機構、平台或學術單位合作進行真實捐款研究、揭露格式測試、災後募款追蹤或政策評估。

( 5 ) 簡報與政策溝通：依受眾製作研究摘要、主管簡報、政策建議及內部教育材料。

註：於表格內依題目順序回答，最小字體 12 以上，單行間距，前段距離 0.5 行。

可用圖形/圖片協助示意，篇幅 5 頁 A4 紙以內。

未依題目回答、字體不符規定、或超過 5 頁者，不予評選。