



 Grant Thornton 正大專欄  
An instinct for growth™

## 為何慈善活動需衡量其成效

賈泉德

全球的慈善界都在面臨改變的社會，台灣當然也不例外。現今社會民眾的觀感是可經由網路、手機媒體等以極快的速度散播，這是過去所沒有的。因此，慈善機構要如何因應這樣的改變？據慈善基金會（Charities Aid Foundation）估計，去年全球捐贈率降低，其中慈善捐贈則減少了1.8%。要解決這難題是個很大的挑戰。

募集資金的工作愈來愈複雜，當前的慈善活動不僅僅由公眾出

資，其資金來源尚包括政府、慈善組織、社會各方人士捐贈等。慈善事業向來是需要獲得社會大眾的認可，包括志工、慈善家以及慈善機構會員等等。

隨著參與者日漸要求看到慈善活動之可信度及成果，現在的慈善事業越來越需要面對，要如何「展現該慈善活動成效」及「顯現出自我財務制度健全」的龐大壓力。因此全球各地的慈善機構不免要問：我們是否該衡量實際的工作成果，向投資人及廣大的支持者反映出我們

的工作成效？

評估績效並規劃往後的活動內容，對於慈善機構的經營者及董事們愈來愈重要。但慈善機構時常僅以產出為主軸，並無實際衡量慈善活動投入與成效之間的關係。舉例而言，一年完成2,000人次疫苗接種只是產出，但是否根除了疾病，是否確實改善了某地區的人民生活品質，是否減輕了該地區防疫工作的負荷？這類成效著實不容易衡量，但卻是投資人與支持者往往想要檢視的慈

善成果。

依據過往的經驗，慈善組織往往因資源有限，致使其未能探究實際的活動成效。近來，Grant Thornton會計師事務所贊助的一項研究顯示，業界有很大的潛在差距：「雖然慈善機構經營者及董事會成員普遍認同衡量及分析活動成效非常重要，但也同意理想與現實仍存著極大的落差。」。雖然如此，值得慶幸的是，各大慈善機構的董事會已開始察覺這個問題的存在。

許多人會問：『我們該如何衡量其成效，並評鑑慈善機構本身的管理模式？』、『我們的活動計畫與服務是否能被成效評鑑？』、『我們使用受託的資金與資源對社會貢獻了什麼？』。若能有效評鑑，是能協助慈善機構更加接近當初設立之宗旨。衡量成效亦可做為提升決策、行銷及收益的潛在工具。相信透過慈善機構提出之具體成效給社會大眾，是更能滿足所有捐助者與支持者之需求，同時也能遂行其機構之理念。

慈善機構如有意改進其評鑑成效的方式，必須先知道他們自己是如何看待當前所採用的評鑑方式，更重要的是知道如何改善其成效。我們認為這將會影響到廣大的慈善機構體系，包括志工、慈善家以及社會捐助者。我們誠摯地建議本地慈善機構與專業諮商及研究機構合作，追求更真誠的活動成效，並塑造更優良的慈善文化。

（本文作者為Grant Thornton Taiwan 正大聯合會計師事務所國際部經理）