

# HOW DO WE SEE THE CHANGES WE HOLD DEAR?

我們在乎的轉變

改變湯

改變湯

雙面鏡

雙面鏡

生活時鐘

生活時鐘

天秤對話

天秤對話

改變巴士

改變巴士

行動軌跡立體地圖

行動軌跡立體地圖

時光沙盒

時光沙盒

改變湯

改變湯

雙面鏡

生活時鐘

天秤對話

天秤對話

## 參與式評估小小工具書

## PARTICIPATORY EVALUATION MINI-GUIDE

[www.oxfam.org.hk](http://www.oxfam.org.hk)

 OxfamHongKong |  2520 2525



樂施會  
OXFAM  
Hong Kong

無窮世界  
World  
Without  
Poverty

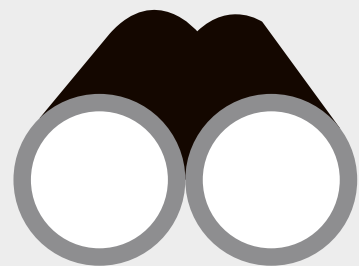
# 目錄

一、我們在乎的轉變，該怎麼看見？——關於參與式評估	2
二、評估如何陪我們走向願景？——從 MEL 談起	4
三、評估的價值：從壓力來源，走向同行的力量	6
四、小書導覽地圖：為同行的你準備的工具與故事	8
五、工作者怎麼做評估？來自現場的日常小調查	10
六、由改變帶路－五個實踐故事	16
七、活動點子分享－讓評估更參與式	30
八、深入一步的質性工具：最重要的改變 (MSC)	53
九、讓你更安心的參與式評估小 Tips	58
十、然後呢？讓評估結果派上用場	62
參考資源	64

## **CHAPTER 1**

# **我們在乎的轉變， 該怎麼看見？**

**關於參與式評估**



在社會溝通與社群培力的工作中，我們常會問：

「這樣做，真的帶來改變了嗎？」

「我們的努力，產生了什麼不同？」

「我們可以怎麼知道？」

在工作現場，指標與數字能幫助我們掌握整體成果，也為外部溝通提供了依據。但有時，真正觸動我們的，是參與者或陪伴對象的某個微小轉變，或一個難得的剎那。這些細緻而深刻的改變，往往難以用數字呈現。因此，我們也需要一些參與式的方法，來捕捉質性變化，幫助我們更貼近參與者的經驗與成長歷程。

這本小工具書，是為從事世界公民教育、社會溝通、社群培力的公益工作者而寫。希望透過一些輕巧好用、靈活參與的評估小方法，支持大家在促進人與社會轉化的過程中，更清晰地理解這些轉變的意義。

「參與」是一個寬廣的光譜。放在計劃評估的脈絡中，參與式評估的參與程度也有所不同。某些深度做法，例如著重於社區成員積極參與、通過集體討論和分析去了解社區問題和潛在解決方案的「參與式鄉村評估」(Participatory Rural Appraisal, PRA)，具有強大的賦權與促進社區參與的力量，但也相對需要較多時間、人力與技術資源。

而這本小書談的「參與式評估」，並非一種高度系統化的方法論，而是一些邀請人們共同理解改變的做法。它可以很小、很靈活，讓小團隊依自身資源與節奏調整運用——少有所做，多有多做。

這些小方法，支持我們從現場出發，透過簡單而有創意的方式，邀請參與者共同理解、釐清、共構觀察與發現，從日常中發掘有價值的訊息，一起思考下一步的行動。

在這本小書中，參與式評估不只是用來「蒐集數據」、「證明成果」或「撰寫報告」的工具，更是一種關係實踐——是一種與人同行、共同學習的方式。它的力量，在於讓工作者與參與者一起看見、一起思考、一起再行動；讓改變不只是發生，而是能被理解、被記錄、被傳承。

## **CHAPTER 2**

# **評估如何陪我們 走向願景？**

**從 MEL 談起**



在推動社群培力或社會溝通工作時，我們常懷抱願景、付出努力，希望轉變會發生。但人或社區的改變，往往不是線性的；我們投入多少，不一定就能收穫多少。過程中充滿未知與變數，需要我們根據當下的理解與情境，隨時調整行動策略與步伐。

這樣的旅程，就像在大霧中攀登一座從未登頂的山。我們隱約看見山頂的方向，但通往那裡的路徑、會遇到的風雨與風景，卻無法完全預知。我們只能盡可能準備周全，並在過程中邊走邊觀察、學習與調整。

這時候，評估就像是旅途中不可或缺的地圖與指南針，陪伴我們穿越不確定。而在一些大型組織例如樂施會，有一個更整合性的概念去談評估：**MEL**——Monitoring（監測）、Evaluation（評估）與Learning（學習）。它們共同幫助我們在變動中看清方向，校準行動，並從每一段歷程中獲得養份。

M、E、L 並不是三件各自為政的事，而是與整個計劃週期 (project/programme cycle) 並行的實踐，從計劃、執行、調整到發展，每個階段都可透過 MEL 進行觀察、理解與學習：

### ● 監測 M (MONITORING)

像地圖或 GPS，透過有系統、定期的資訊蒐集，幫助我們掌握行動目前的位置與進展，了解是否正在接近目標，也能及時發現困難與機會。

### ● 評估 E (EVALUATION)

像旅途中的休息站，讓我們停下腳步、回顧一路走來的痕跡。評估幫助我們釐清行動促成了哪些改變、如何發生，也讓我們看見預期之外的收穫與困難，進而累積出獨特的知識與經驗。

### ● 學習 L (LEARNING)

如同記下每次爬山的路線與心得，從經驗中反思與歸納，不論成果好壞，都能幫助我們下次走得更穩，也支持組織累積出屬於自己的「改變知識」(change knowledge)，傳承給未來的工作者，甚至啟發其他同行者。

MEL 是一種在霧中同行的智慧：不是為了檢驗誰對誰錯，而是幫助我們在面對不確定時，持續看見、修正與前行。

## **CHAPTER 3**

# **評估的價值**

**從壓力來源**

**走向同行的力量**



## **感受是真實的，也值得被理解**

在工作現場，我們對「評估」常有許多複雜的感受。

有時，它像是額外的負擔，或只是為了向外部交代成果；

有時，則成為被評量、被審視的壓力來源。

這些經驗都真實存在，也反映了制度與文化中長久以來的限制。

## **從經驗中看見評估的可能**

但在一次次與人同行的實踐裡，我們幾位撰寫者也漸漸發現，

評估不必只是交差、記錄或檢查。

當它從現場出發、從問題出發、從人出發，

它也可以成為支持我們一起理解、學習與前行的同行者。

## **如果評估不只是交差，它還能是：**

- 一個整理經驗的契機，幫助我們釐清改變如何發生，哪些方式有用、哪些地方卡住，下一步要往哪裡走。
- 一個促進團隊共享的媒介，讓口耳相傳的默契與經驗，有機會被好好記下來，成為可以被轉化、被傳承的知識。
- 一個與外界建立信任的語言，讓我們不只能分享成果，也能坦誠地說明還在摸索、嘗試與調整的部分。
- 一個對照初心的提醒，讓我們不只是忙著向前走，也記得回頭問問自己：我們為什麼開始？想成就什麼？現在走到哪裡？

## **為了更認識我們所走的路**

當我們以參與式的方式來做評估，這些價值就不只是概念，而會在一次次對話與整理中浮現。

它不只是「為了誰做的事」，更是為了更清楚我們自己所走的路、與同行的人，讓我們和團隊及社群，能一起走得更穩、更遠。

## CHAPTER 4

# 小書導覽地圖

為同行的你  
準備的工具  
與故事



如果參與式評估是一場旅程，這本小書希望成為你的背包夥伴，裡面有一些實用的工具，也帶著來自不同現場的同行聲音與經驗，讓我們在摸索中彼此照亮、陪伴前行。

以下是你會在書中遇見的好幫手：

**P.10 工作者怎麼做評估？來自現場的日常小調查**

從多位第一線工作者的經驗中，了解大家平日如何做評估——經驗、苦惱與反思，一次說給你聽。

**P.16 由改變帶路－五個實踐故事**

來自不同場域的深度故事，呈現評估如何在現場被實踐，促進轉化。

**P.30 活動點子分享－讓評估更參與式**

我們整理了一系列實用的小方法，分別適用於單次活動(如世界公民教育、社會溝通工作)與長期社群培力。這些方法輕巧又具創意，希望能讓你自在調整、靈活運用。

**P.53 深入一步的質性工具：最重要的改變(MSC)**

如果你正在尋找更系統性的質性評估工具，可以從這裡開始認識「最重要的改變」(Most Significant Change)方法，並看看我們的應用經驗與建議。

**P.58 讓你更安心的參與式評估小 TIPS**

我們也分享一些做評估時常用的貼心提醒與實用心法，讓評估過程更得心應手，也更貼近你的實際處境。

**P.62 然後呢？讓評估結果派上用場**

四個參考面向，支持時間有限又很忙的工作者善用評估成果，為下一步鋪路。

**P.64 想再多了解一點？延伸閱讀與參考資源**

最後，為你準備了一些延伸閱讀與參考資料，陪你持續探索參與式評估的更多可能。

## CHAPTER 5

# 工作者 怎麼做評估？

## 來自現場的日常小調查



為了更了解實務現場對評估的想法與需求，我們在2025年春天進行了一次小小的需求調查。透過問卷、個別訪談與焦點小組，邀請了超過50位長期從事社群培力、社會溝通、世界公民教育與社區發展的工作者，分享他們做評估的經驗、遇到的難題，以及希望獲得支持的地方。

這不是由「中立觀察者」進行的研究，而是實踐者之間的想法交流與對話。我們不是在尋找標準答案，而是希望整理出現場常見的挑戰與期待，作為這本小書裡面參與式評估工具設計的起點。

這些真實的聲音與觀察，也成為這本工具書的重要養分，將在接下來的章節中，繼續陪我們一起走下去。



# 評估日常速寫

## 現場實踐中的多元嘗試



在社群培力與社會溝通的現場，評估並非缺席，而是以各種形式被實踐著。根據訪談與問卷結果，即使條件有限，不少工作者仍積極尋找方法來觀察與理解行動可能促成的變化。常見的作法包括：

### 問卷

無論是紙本或線上，問卷仍是使用率最高的工具，協助工作者蒐集參與者的滿意度、感受或未來行動。

### 與參與者閒聊或非正式對話

用來蒐集即時反應、經驗分享與個人回饋，特別適合不擅於公開發言或書寫的參與者。

### 現場觀察

觀察參與者的肢體語言、專注度、互動情況與非語言反應，是評估參與品質與活動喜好的重要方式。

### 正式的個別訪談

雖較少見，但能補充量化資料中難以觸及的故事與脈絡。

### 焦點小組

作為跨專案或跨單位討論的方法，協助梳理多方觀點，建立對行動方案的共同理解。

### 案例研究與追蹤調查

用於理解長期轉變的過程，或深入掌握個別參與脈絡。

### 分享心得與經驗故事

部分團隊會在活動後邀請參與者留下心得文字，或口頭描述自身的轉變與觀察。

### 社交平台的留言

雖然使用率較低，但也有工作者透過 email 或社交平台的留言收集回饋與感受。

上述方式的組合與搭配，會依不同組織的條件、參與者特性與目標而有所不同。然而，多數工作者坦言：雖然蒐集了不少資料，但常因缺乏後續整理與回饋機制，難以真正用於團隊討論或轉化為可行策略。此外，參與者的回饋多偏重於感受層面，較難直接對應行動設計與成效指標。



# 常見痛點



## 哪裡最容易卡關？

在本次的問卷與訪談中，許多工作者都提到了相似的卡關點。這些困難並不來自對評估的抗拒，而往往源自結構性限制或工具的匱乏。因此，我們希望透過這本工具書，回應這些關鍵痛點，並提供具體可行的參與式評估方式。

### ● 時間與人力資源不足

「工作已經夠滿了，評估真的沒空專門處理。」

評估常被排在所有工作之後，成為「可做可不做」的部分。當人力不足、活動密集時，評估往往無法被優先安排。

### ● 方法陌生、不確定怎麼做

「有一堆評估工具可以查，但我根本不知道那是什麼意思。」

即使有心投入，許多工作者仍困惑該從何著手，對指標設計、問題撰寫與資料解讀都缺乏信心。雖然網路上工具很多，但缺乏實務參考與使用經驗時，「選哪一個？怎麼用？」就成了評估過程中的第一道門檻。

## ● 只聽到「大聲說話」的聲音

「很多參與者只是安靜地參與，不代表他們沒有感受。」

在現場實務中，意見明確、回饋踴躍的參與者較容易被聽見；但那些安靜、內向、不擅表達，或處於社會弱勢位置的參與者，他們的經驗與觀點往往不容易在評估中被看見。

## ● 資料有了，但進不了組織討論

「資料放在雲端，好像就結案了。其實沒人真的看過。」

問卷、便利貼、心得回饋雖然已蒐集，但常常無力整理；即便整理出來，也不知如何轉譯為實際可用的行動建議。當資料與實務之間出現落差，評估結果便可能「收完即封存」。

## ● 評估無法支持行動者自主性

「有些報告只是交差，但我們其實是想知道，我們做的事，真的有沒有幫到人。」

現有評估常以向上問責為導向（例如為資助者設計），較少回應第一線行動者的真實需求。當評估僅被視為成果輸出或結案任務，就難以轉化為現場的支持資源與反思工具。



# 工作者的期待清單



## 如果有理想的評估，會是……

儘管痛點明確，許多工作者都表達了對評估的盼望——大家並不排斥評估，而是渴望一種更合拍的方式：貼近日常、能幫助反思與成長的實務工具。從訪談內容與問卷回饋中，我們整理出以下幾種常見期待：

### ● 輕巧易做，不需大量時間與準備工作

「如果能有一些『一邊工作一邊評估』的方法就好了。」

理想的評估，應該能自然融入日常工作流程，例如活動後的五分鐘對話、紙上畫圖、感受卡、小組討論等，而非額外的大工程。

### ● 能幫助行動者理解自己正在經歷什麼

「有時候不是要證明什麼，而是想知道我們是不是走在對的方向上。」

評估不只是對外說明成果，更是一種照見與理解的過程。工作者期待，評估能幫助他們更清楚看見自身的工作脈絡與角色定位。

### ● 包容不同聲音的空間

「不是每個人都會說話，但他們也有東西想表達。」

除了表單與量化資料，評估也應能容納圖像、故事、沉默與不安等難以分類的回饋。理想的評估工具，應支持多元的表達形式。

## ● 能引起團隊討論，成為行動調整的依據

「我們不是要統計答案，而是希望大家能一起說、一起想。」

理想的評估，不應僅是「提交給資助方的文件」，而是促進團隊對現狀重新思考與共同調整的契機。能讓討論發生，是許多工作者所珍視的功能之一。

## ● 不僅僅是一種方法，也是一種態度與文化

「不是只有工作者或組織內部自行詮釋；  
參與的社群也能夠參與改變的過程。」

評估不只是工作者單方面的責任，更是一個共同理解與對話的過程。許多受訪者指出，他們期待的是一種更具互信、共創與共享詮釋的文化氛圍，讓參與者能共同參與，理解改變。

---

這些期待正是本書撰寫的起點。

我們的目標並不是要提供完美的模型，而是回應這些渴望，

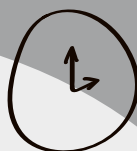
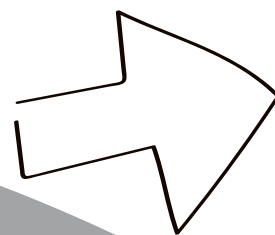
帶來一些可以「拿起就用」，而且可以「調整延展」的參與式點子。

讓每一位願意理解行動的人，都能在自己的現場，找到一種可行的起步方式。

## CHAPTER 6

# 由改變帶路

## 五個實踐故事



### 人生百味

**從績效到關係：  
重新想像評估的模樣**

透過「生活時鐘」與「角色卡」等參與式工具，引導無家者表達自我、建立信心。夥伴們在日常觀察與交流中感知微小變化，讓評估成為陪伴與理解的歷程。

### 台灣應用劇場發展中心

**相信故事會發生：  
評估是信任與轉變的旅程**

透過參與者的眼神、距離與肢體細節觀察變化，也運用「最重要的改變」(Most Significant Change, MSC) 方法蒐集故事，理解戲劇如何在生活中留下痕跡。

在這次調查的過程中，我們有機會較深入地走近五個組織的實務現場，聆聽他們的評估故事。這些對話像是五條路線，帶我們走入五段不同的實踐旅程：有人從身體與觀察出發，有人從對話與紙筆開始；有人將評估視為計劃設計的一環，也有人建立起長期的追蹤架構。

這些旅程的出發點不同，資源條件也有差異，但都在努力探索：如何在忙碌又真實的工作現場中，找到能支持自己與團隊持續反思、學習與前行的方式。



## 玩轉學校



### 下課鐘響後，故事才剛開始

觀察孩子的投入與課後互動，作為理解學習觸動的線索；也嘗試以焦點小組回訪的方式做追蹤評估，傾聽那些仍在發酵中的微小改變。

## onebite Social

### 把評估種進日常： 「壹合」的滾動式實踐

透過空間觀察與數據紀錄，整理街坊的互動經驗，並參考指標轉化為生活語言，回應在地需求，讓評估在行動中自然長出。



## 為台灣而教

### 從孩子眼中看見改變， 讓評估成為行動的養份

從教室裡的觀察到歷屆學生的長期追蹤，為台灣而教結合量化與敘事方法，支持老師與學生理解自身轉變，也累積教育現場的反思資源。

# 人生百味

## 從績效到關係：重新想像評估的模樣

受訪 雨軒、盈婕、庭筠、家琪、怡萱、鈺生、阿德、上智、昀庭、怡甄

撰文 李嘉敏



人生百味（簡稱「百味」）以直接服務與議題倡議的方式，嘗試改變街頭的風景。他們希望使街頭成為一個明亮友善的空間，人們開始關心身邊的人與事，進而形成一張互相照應的社會保護網，讓無家者真正得以回到社會。這樣的轉變，不只是物理空間的改造，更需要主流觀念的翻轉，這仰賴無數細微卻深刻的理解、態度轉換與生活選擇的累積。

在這個過程裡，百味的**直接服務組夥伴**，就像走在第一線的旅人，與「**哥姐**」（百味夥伴對在街頭上生活的大哥大姐們的稱呼）並肩同行。他們以細膩的觀察感知轉變——有人對他人抗拒，其實源於內心的自卑與羨慕；也有總給團隊高分卻給自己低評價的哥姐。那些看似「答非所問」的回應，常是說不出口的心事。**夥伴們透過穩定陪伴與開放提問，漸漸靠近這些微妙的變化，調整支持方式。**

除了觀察，百味也設計參與式小工具，協助哥姐更自在地表達自己。例如在零工媒合計劃「萬事屋」的回顧中，百味邀請工作隊員畫出「生活時鐘」——在紙上的鐘面標記自己一天的節奏，從幾點起床、何時出工、幾點與計劃成員碰面，到休息、獨處或與人互動的時間。這讓工作者理解萬事屋在哥姐生活中的位置；同時，也讓參與者意識到——原來這裡已經成為生活的一部分。在另一場活動中，百味從《遊戲王》發想出「角色卡」遊戲，讓成員描繪自己的特殊能力與發揮情境——例如：「打掃得很乾淨」，發動時機是「當大家需要人打掃時！」這樣的設計幫助大家看見自己的價值，也讓彼此的優勢成為團體中可被欣賞與肯定的素材。若能長期進行，更能累積出一幅動態的成長圖像，有助回顧與規劃計劃的發展。

有時，**評估就發生在活動後的閒聊與回顧中**。夥伴們會邀請哥姐一起討論經驗，找出真正支持他們的安排，並進行調整。有夥伴計劃在未來的擺攤活動中，讓哥姐輪流擔任觀察者，回饋團體的互動與需要。對直服組的夥伴而言，**評估不是冷冰冰的績效工具，而是一種關係實踐，是與人同行的方式。**

在百味的**倡議組**，夥伴面向的主要是社會大眾，由於活動時間有限，也不容易在活動後聯繫到參加者，所以，大家嘗試以輕巧、靈活的方式，在活動當下收集線索以理解行動的影響。例如在「石頭湯」活動中，他們透過問卷，引導參加者**分享親身感受、對活動的評價、未來可能的行動**。不只回看成效，也像是輕輕「推一把」，鼓勵參加者**思考自己與社會的關聯**。在《流浪的日子》桌遊的進校活動中，百味的夥伴會問：「有沒有哪個部分讓你感到好奇？有什麼新的發現？」這類問題往往比「你學到了什麼？」更能引出參與者的觸動與思考。在展覽、講座等現場中，他們會設計簡單的問題卡供觀眾書寫，也會邀請友團觀展、留下深度觀察與回饋。

然而，他們也面對許多實踐難題：如何讓安靜的人也願意表達？**如何收到真誠的負面回饋**？活動後是否真的帶來改變？這些問題促使團隊不斷思考：我們希望留下什麼樣的轉變線索？又該用什麼語言與方式，才能與參與者真正對話？

從百味的夥伴們身上，看見一種謙遜、平等、持續提問的姿態。他們不急於歸納成果，而是在每一次陪伴與行動中，耐心摸索屬於現場的節奏。對他們來說，**評估不是總結，而是一種理解、一種實踐，也是一種與人同行的方式。**

# 台灣應用劇場發展中心

## 相信故事會發生：評估，是信任與轉變的旅程

受訪 賴淑雅 (中心創辦人)、蘇品瑄 (資深專員)

撰文 李嘉敏



台灣應用劇場發展中心（簡稱「應劇中心」）是一個專職於各式應用劇場工作的非營利/非牟利劇團，透過社區/社群戲劇工作坊與互動式演出（如論壇劇場、教習劇場），與民眾同行，開展社會參與與對話的可能。

對淑雅和品瑄來說，戲劇從來不只是表演，而是一種邀請，邀請人與人開始對話，邀請彼此重新認識自己與他人的關係，也邀請我們一起思考：如果世界可以改變，我們可以從哪裡開始？

他們相信，在戲劇裡發生的轉變，不只留在排練場或舞台上，而是會悄悄地，落在每個人生活的角落。因此，當他們在做社群培力或社會溝通的工作時，最關心的，不是參加人數有多少、課程是否「完成」，而是在過程裡，有沒有人開始打開？有人開始提問？有人慢

## 慢敢表達、敢分享，甚至敢頂嘴？

雖然應劇中心也會使用問卷與訪談等常見方式，但他們更常靠「看」與「聊」來理解改變。不是透過表格或分數，而是從眼神、距離、語氣、身體的細節，讀出那些難以量化卻真實存在的變化。他們觀察學員什麼時候開始放鬆、靠近別人、開口說話、帶點心來分享、或在活動後留下來幫忙。這些行動，都是參與感與歸屬的訊號。

某次新住民培力工作坊結尾閒聊時，一位孩子一直默默坐在他的媽媽旁邊，做功課、聽媽媽說話。當夥伴邀請他發表感想時，他說：「我從來沒聽過媽媽說她在緬甸的事，今天我知道了好多。」那一刻，戲劇不是只有發生在媽媽身上，而是流進了家人之間。

然而，觀察與閒聊的方式仍有侷限。從 2023 年底開始，應劇中心嘗試導入「**最重要的改變法**」(Most Significant Change, 簡稱 MSC)，深入訪談參與教師培訓的老師們，第一次更徹底地從他們的語言與經驗出發，去理解戲劇教育的影響。相較於傳統訪問，MSC 的開放性讓團隊聽見許多平時不易察覺的細節，例如：非表演藝術出身的老師，在身體實踐上其實有許多不安與困難。這些回饋促使他們重新思考：課程該如何設計得更貼近老師的教育現場？老師之間又能否彼此連結，形成支持的網絡？

對應劇中心來說，評估不是為了證明什麼，而是**持續提醒自己：我們在意的是人，是那些從0到1、從害怕到願意靠近的過程**。誠實地問出一個問題、等待一段沉默、觀察一個不經意的微笑，也都是通往改變的線索。

「你的身體有什麼感受？」「你發現了什麼？」「你跟別人的反應有什麼不同？」「經歷過這些，對你來說最重要的改變是什麼？」

這些看似簡單的提問，承載著他們的信念——相信每個人都有故事，而故事，會在被相信的時候，發生。

# 玩轉學校

## 下課鐘響後，故事才剛開始

受訪 林哲宇 (玩轉學校共同創辦人)

撰文 李嘉敏



玩轉學校是一個長期以遊戲為核心、設計學習體驗的團隊。從可持續消費與生產、移工、網路霸凌，到能源與環境……這些抽象又複雜的社會議題，總能被他們轉化為一場又一場充滿選擇與張力的遊戲劇情，交到孩子手中，讓他們親身體會、投入其中。

在玩轉學校，課程設計團隊常說：「我們想培養一個包容的、溫柔的世代。」但問題來了，這樣的改變，要怎麼評估？

玩轉學校的遊戲課程通常是單次進校，約兩小時，活動結束後，工作者會請老師協助發放問卷，但總是難以全數收回，也無法從選項中，精準捕捉孩子內在的悄悄變化。

哲宇說，他們反而更依賴現場觀察：「有時候，我們看孩子的眼神，聽到下課鐘響了還不

肯走、主動留下來聊天——那就是觸動，那就是評估的線索。」還有孩子課後跑來反駁玩轉學校的夥伴：「為什麼你們設計這樣的角色？我不覺得你該這樣設計。」這些不是傳統意義上的「評估方法」，卻是玩轉最重視的**現場回饋**。看似日常，對哲宇而言，卻總在提醒他們：也許，這堂課真的在孩子心裡，留下了一點什麼。

為了更了解體驗是否真的種下了什麼，2024年，玩轉學校嘗試做更深入的焦點小組回訪，回到曾經舉辦過活動的學校，與參與過的學生聊天。「孩子記得半年前的角色、劇情，甚至記得我們當時說過的某句話，」哲宇說，「這些細節，對我們來說是很大的支持。」過去他們也辦過幾次「回娘家」，邀請熟悉的孩子回來分享。

玩轉坦承，安排這樣的回訪，需要花不少力氣，也很難大量複製，**更難找到那些「沒什麼感覺」的孩子**，因為願意參與回訪的，通常是對玩轉學校已經有感的孩子。他們希望未來能找到更好的方法去捕捉不同孩子的故事，因為他們相信，故事還是得被聽見；不只是溫暖的故事，也包括那些還沒有感覺、不確定意義的聲音。

這些年，玩轉學校也開始討論另一個問題：如果我們真的想看見長期的改變，評估的責任該由誰來承擔？是老師？教案設計者？還是這本來就是整個教學社群要一起完成的事？

對玩轉來說，評估的重點從來不是「交差」，也不是「證明」，而是誠實地回頭看自己做的每一件事，是否真的帶來了不同。

哲宇這樣形容他心中的理想評估：「像朋友一樣，好好聊。不是要你在問卷上打勾給滿分，而是能不能說說看：你覺得，有什麼留下來了？還是，其實沒有？」

一步一步，從現場出發，用感知做起點，讓故事慢慢浮現。也許還沒有完整的模型，也還在摸索，但正如哲宇堅信的那樣，**願意相信、願意嘗試，就會有回音。**

# ONEBITE SOCIAL

## 把評估種進日常：「壹合」的滾動式實踐

受訪 梅詩華 (Sarah, 一口舍群共同創辦人)

撰文 李嘉敏



在香港老區上環的一棟歷史唐樓裡，有一個充滿生活力的街角空間——「壹合」。這個由社區設計團隊 onebite Social (一口舍群) 與社福機構明愛堅道社區中心共同營運的共享空間，自 2023 年 7 月起定期舉辦創意活動、健康支援與社區對話，嘗試營造讓街坊自然相聚、參與的生活場域，同時實踐 onebite 對「評估」的理解：作為行動的一部分，而非附加任務。

### 從街坊的腳步開始：讓評估自然發生

對 onebite 而言，評估是一種理解現場、修正方向、陪伴改變的方式。開幕初期，他們不急於設計問卷，而是透過觀察與閒聊開始，逐步發展滾動式社區評估方法。他們聚焦「誰來了、為什麼留下、誰又悄悄地走了」，觀察各種 early signals (初步訊號)，從中找出哪些設計產生連結，哪些需求尚未被聽見。這些看似日常的對話，其實都有清楚的觀

察焦點，例如：為什麼有些長輩只參加特定活動？

團隊並不是「隨便聽一聽」，而是將片段紀錄與空間使用數據、活動參與情況交叉對照，逐步鎖定第一階段的核心評估問題：「如何成為連結孤立街坊的橋樑？」

### **把故事化作提問，長出屬於在地的指標**

進入第二階段，團隊以「減少長者孤獨感」作為改變目標，參考國際心理量表DASS-21，並轉化為貼近街坊生活的提問方式，例如：「你在這裡交到幾個朋友？」「你會主動約這裡的朋友，一起來參加活動嗎？」「有誰你會主動打電話給他？」這些問題背後有清楚邏輯，也能自然打開對話。Sarah強調，這些指標不是在電腦前構想出來，而是從現場故事中反推而來。

### **評估有不同語言，重點是能一起對話**

與明愛堅道社區中心合作初期，雙方對評估的理解與操作習慣各有不同。起初曾嘗試每兩週以「紀錄冊」記錄觀察與反思，但因工作節奏緊湊，難以持續。後來改用線上協作白板，讓團隊成員能在彈性時間留下紀錄，並於會議中整理與討論，逐步建立起跨團隊的默契與信任。這面白板也成為了計劃的行動足跡紀錄，反映不同嘗試的成效。

進入第三階段，團隊與香港大學合作，導入問卷、訪談、心理測驗等研究方法。這與onebite原本的參與式節奏不同，雙方持續保持對話，融合多方觀點，期待能發展出適合場域的混合做法。在這樣的探索過程中，Sarah強調，評估的價值不在於結果，而是學習與調整的可能性：「沒達標不是失敗，而是重要的學習線索；如果沒做到，是為什麼？下次可以怎麼調整？」

### **把評估種進日常：在關係中慢慢長出來**

在onebite的實踐中，評估不是額外工作，而是一種與行動緊密結合的日常習慣。他們相信，只要持續回到現場、聽故事、看數據、整理經驗，即使資源有限，也能發展出貼合脈絡的、活生生的評估方法。

# 為台灣而教

## 從孩子眼中看見改變，讓評估成為行動的養份

受訪 吳東懋 (營運管理總監)、劉心穎 (研究追蹤負責人)

撰文 李嘉敏



在為台灣而教 (Teach for Taiwan, 簡稱 TFT)，談評估，不是為了完成報告，而是回到一個更根本的提問：我們做的這些事，真的有帶來不同嗎？

來自經濟與社福背景的東懋與心穎，進入實務現場後，思考的不只是如何記錄成果，而是評估能否成為陪伴行動、照見改變的工具。他們希望，評估不只是交差，更能支持實踐者走得更穩、更遠。

TFT 的核心計劃，是為期兩年的「教育人才培育計劃」，邀請有使命感的人到高學習需求地區國小任教，與社區同行。評估的設計，也從這樣的現場出發：

### **從孩子眼中，看見成長**

TFT 特別關注學生在自信、人際、情緒表達等社會情緒面的變化。除了設計自評問卷，也邀請孩子說說對老師的觀察，例如：「教室吵鬧時，老師會怎麼做？」這些細節，往往更能描繪出孩子在師生關係裡的感受和經驗，也能透過孩子的語言，看見課堂裡的細節變化，補足了量化數據無法說出的故事。TFT 團隊也會訪談校長和學校其他老師，回顧老師來之前與之後的轉變，讓「改變」不只是一份數字，更是一段段具體的現場經驗。

### **讓老師成為改變的實踐者與見證者**

為了支持老師的成長，TFT 設計了六大領導力培力面向：自我覺察、恆毅力、建立信任、帶動合作、規劃執行和策略思考。評估結合自評、相關方的觀察，以及督導評估，不只是看成效，更幫助老師認識自己。其中，「Be the Change 行動計劃」鼓勵老師主動定義問題、設計行動，與社區合作尋找解決方案。評估，也成為一場行動的學習旅程。

### **系統的轉動，從一人一校擴展到社區**

TFT 也在思考更大的問題：我們如何促進整個社區或教育系統的改變？他們開始與外部團隊合作，規劃更深入的質性研究，邀請地方居民、學校一同回顧：TFT 老師的到來，帶來了什麼？又留下了什麼？

### **改變，是否留下痕跡？**

TFT 每年追蹤歷屆的畢業老師，了解他們是否仍關注教育不平等。2025年，也開始訪談15歲以上、曾接受 TFT 老師教學的孩子，邀請他們回顧：「那位老師和其他老師，有什麼不同？」「你覺得那兩年，有留下什麼？」他們用圖卡與畫筆，讓回憶自然流動。

TFT 坦言，改變從不容易量化，也難以歸因。但正因如此，他們更珍惜每一次真誠的回望：不是為了數據，而是為了讓努力不被遺忘，讓改變被真實看見。

評估，能為行動注入養份，提醒我們停下腳步，聽聽自己與他人的聲音。或許，這就是參與式評估的起點。

# 小結

## 不是要做得更完美，而是更靠近真實

談到評估，讓人猶豫的，往往不是評估本身，而是我們對它的想像：它似乎得標準、得完整、得量化，才算「有交代」。但這樣的想像，對許多在現場忙碌奔走的工作者來說，難免有些遙遠，也未必適用。

然而在這次的訪談與調查中，我們看到許多工作者早已在用自己的方式理解改變：有人觀察現場的細節，有人記下孩子回頭的一句話；有人整理數據，也有人和參與者聊故事。這些看似零碎的行動，其實都回應了一個共同的渴望：這樣做，有沒有幫上忙？有沒有讓一點什麼，變得不一樣？

這本小書談的參與式評估，並不是為你訂立更高的標準，而是希望提供一些貼近日常、可靈活運用的參考工具。讓評估不再只是對外部的交代，而能成為行動中自然浮現的部分，一種陪伴我們看見與前行的方式。

接下來，我們將介紹一些評估點子，以及一個較系統的方法，適用於單次活動或長期社群培力工作，支持你用更參與式的方式去收集改變、解讀改變。這些點子來自現場的實驗與摸索，不是標準答案，而是靈活可調整的靈感來源，邀請你依據自己的節奏與需求，找到合用的做法。

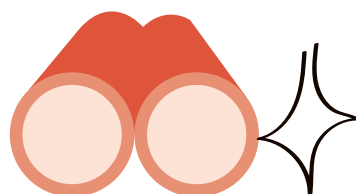
希望它們能陪你一起思考：在每一個努力的當下，有沒有什麼值得多看一眼、多問一句？讓你更有靈感去回望與前行，審視「這條路上發生了什麼？」並展望未來，思考「這條路又可能通往何方？」



## CHAPTER 7

# 活動點子分享

## 讓評估更參與式



在不同的實踐場域裡，有時我們只是希望知道：

「這場活動，有沒有讓參與者對某件事多想了一點？」

「這段陪伴，有沒有慢慢撐出更多信任與理解？」

「這個空間，對來來去去的人們，意味著什麼？」

然而，忙碌的大家往往沒有太多時間，也不一定具備額外資源去設計繁複的評估機制。傳統的書面問卷與量化資料，也常常難以捕捉那些細微的、正在萌芽的改變。

這一章，我們想和你分享一些簡單、具參與感的評估點子。有的活動只需要五分鐘，有的可以融入日常紀錄，也有的適合用在群體討論中，幫助彼此反思。

每個活動都有「#」，標示出它能回應的評估初衷，例如：你想評估的是參與者的學習？關係的轉變？對空間或服務的回饋？不同活動有助你依照當下關心的面向，快速找到適合的工具。

評估的方式無窮無盡，這本小書收錄的是我們目前蒐集與實踐中感覺好用的幾種點子。除此之外，我們也在持續整理更多靈活、好上手的方法。你可以掃描頁面上的 QR code，前往我們的雲端資料夾，免費下載更新資源。

如果你也有實用的點子或創新的做法，非常歡迎你聯絡這本書的編輯小組，一起讓「參與式評估」變得更有創意，也更貼近我們所關心的每一個現場。

**改變湯：**  
**誰來備料誰來煮？**

# 用一鍋湯為喻  
集體回顧改變歷程

**雙面鏡：**  
**經過你，也照見我自己**

# 短時間內讓參與者  
由淺入深整理學習

**天秤對話**

# 評估服務者與服務  
對象的關係轉變

**生活時鐘**

# 評估參加者對某群  
體的刻板印象轉變

**改變巴士：**  
**角色與歷程的回顧之旅**

# 從團體行動中看見  
我和我們的改變

**行動軌跡立體地圖**

# 評估服務對象在據  
點空間的使用體驗

**留一條尾巴：**  
**單次活動的延伸  
評估點子**

# 讓我們知道  
後來發生了什麼

**時光沙盒**

# 追蹤曾長期服務的  
對象如何看當年的陪伴

**15分鐘就能做的  
評估小點子**

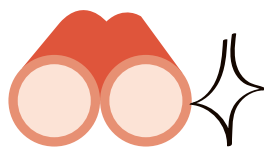
# 了解參與者今天  
帶走了什麼

**下課倒數五分鐘，  
還能怎麼做評估？**

# 收一點點總比空白  
好的極簡評估點子

活動的模版素材，以及更多評估的大小點子，請瀏覽本計劃的雲端資料夾：





# 用一鍋湯為喻集體回顧改變歷程

# 改變湯

## 誰來備料誰來煮

共同回顧在改變過程中發生了什麼、誰促成了什麼、這些經驗帶來哪些情緒與學習，並為下一步打下理解與信任的基礎。

- 時長 60-90分鐘
- 人數 20人內（如超過可分批進行）



### 適用情境

- 方案進行中或剛結束，需要共同整理經驗和轉變，讓參與者或社區居民共聚一堂，看見彼此貢獻
- 在公眾活動完結後，希望與利害關係人一起看見彼此的角色與貢獻（例如志工/義工、合作方、捐款人），創造連結與理解

## 操作步驟

### 一、準備、暖身

展示畫有鍋子圖案的海報紙，邀請大家「把計劃/行動想像為煮湯的過程，裡面有各種材料，來自不同人的行動與感受。」然後一起從頭到尾回顧這其中的重要時刻與成果。



### 二、回顧湯的成果

邀請參與者分享：

「如果轉變是一鍋湯，你覺得它是一鍋怎樣的湯？」

「它為我們帶來了什麼不一樣？」

### 三、回顧參與者角色與貢獻

邀請大家回想：

「烹煮這鍋『改變湯』的過程中，有哪些角色參與呢？」

請大家將想到的每一個人或角色，寫在一張便利貼上，再請大家把寫好的人物便利貼貼在鍋子圖的周圍。

### 四、探索角色之間的關係

從大家提出的角色出發，邀請參與者分享觀察，一起討論：

「從一開始到後來，誰有怎樣的改變？誰的聲音被聽見了？」

「有誰原本不在鍋邊，但現在也進來了？」

「誰很努力，但好像沒被看見？」

「有沒有人一直在行動、幫忙，卻從未被邀請說話？」

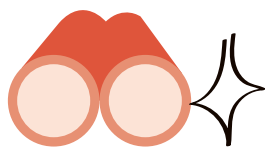
「誰出很多力？誰其實很關鍵，卻可能被忽略？」

### 五、分享與回饋

邀請參與者用一句話分享今日重要的發現或者學習。最後感謝每位參與者的回饋與貢獻。

## 變形方式

- **縮時版本** 可只進行前面煮湯的部分，簡化角色盤點為簡短提問。
- **後續延伸** 加入「下一鍋湯想怎麼煮？」，請大家在小組討論，發想下一步可以如何做。
- **多元表達** 如果參與者不擅長文字閱讀或表達：提供圖像化的食材貼紙或人物圖卡，作為輔助。
- **活動紀錄** 可安排工作人員在現場協助把參與者的意見以文字記錄下來。若有需要，也可透過錄影或錄音來協助後續整理，但務必事先取得參與者的同意。



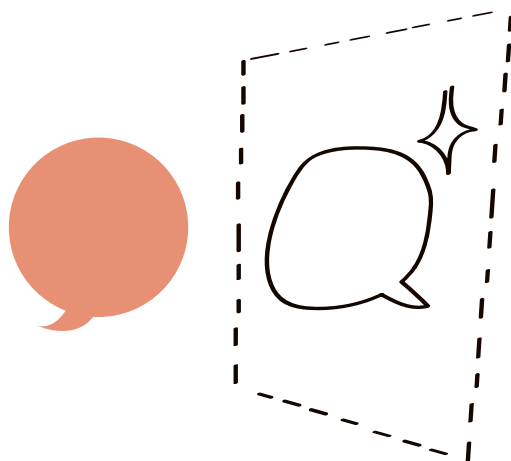
# 短時間內讓參與者由淺入深整理學習

# 雙面鏡

## 經過你，也照見我自己

透過角色扮演與對話（向他人或向自己說話），來回顧學習、  
整理與表達自己的體會與轉變。

- 時長 20分鐘
- 人數 8人或以上



### 適用情境

- 工作坊或營隊接近尾聲，參與者需統整學習、回顧體驗。
- 教育劇場、議題學習、服務學習等培力過程中的反思階段。
- 希望在短時間內讓參與者由外而內整理經驗。
- 以感受與經驗為主、適合透過對話引導深層覺察的活動。

## 操作步驟

### 一、配對成圈

請一半參與者在空間中圍成一圈，面向外。

再請另一半參與者站到對面，與圈內成員一一對站，形成A(內圈)與B(外圈)的兩人組。

### 二、說給外人聽

「如要向一位沒參加過這個活動的朋友介紹今天的經驗，你會怎麼說？」

第一回合：A做自己，B扮演「沒參加過的朋友」。A有3分鐘時間口述，B專注聆聽、不發言。

時間到後，B向左移動兩位，形成新配對(可依人數彈性調整洗牌程度)。

第二回合，AB角色互換，重複上述。

### 三、說給過去的自己聽

「這幾天的活動，你學到了什麼？發現了什麼？如果你可以對三天前的自己說話，你會跟他說什麼？為什麼？」

同樣進行兩回合，每次3分鐘，一人發言、一人聆聽，並於中間更換配對。

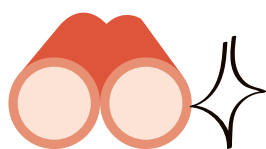
### 四、反思收尾

回到大圈，邀請幾位參與者口頭分享剛剛最打動自己的那句話或想法。

也可請大家把那句話寫在便利貼再貼到牆上，留下簡短紀錄。

## 變形方式

- **角色調整** 「向沒參加過的朋友分享」偏向說給他人聽，有助參與者整理經驗、回顧整體內容，屬於較外顯的學習層次；「向三天前的自己分享」則偏向說給自己聽，能引導參與者反思這段經歷與自己的關聯——是否回應了原本的疑慮、期待或內在需求，屬於較深層的轉化。你可對應不同層次的評估面向，調整參與者所代入的角色。
- **具體化** 對兒童或青少年可具體設定角色，例如：「如果要跟爸媽說今天發生的事…」或「你會怎麼跟好友形容今天的體會？」
- **縮時版本** 時間有限時，可省略轉圈配對，只做單輪一對一分享。
- **書寫替代** 以寫一封信的形式，對「三天前的自己」或「未來的自己」，寫下今天的體會、發現或省思。

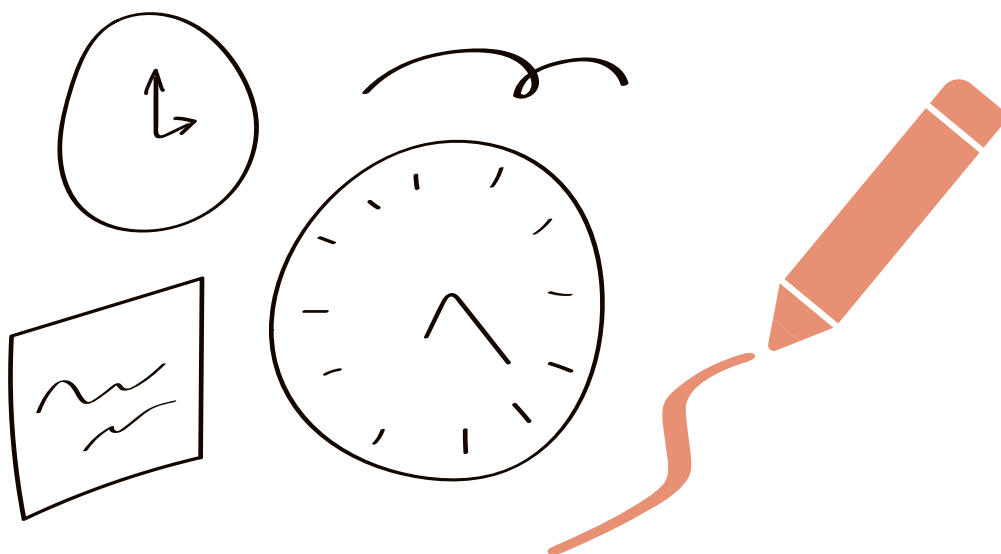


## # 評估參加者對某群體的刻板印象轉變

# 生活時鐘

這點子適用於以反思常見刻板印象與標籤為目的的教育活動，  
例如理解無家者、移工等群體的多元經驗與社會處境的桌遊、議題遊戲、  
戲劇活動等。

- 時長 開場10分鐘/結尾10分鐘
- 人數 8人或以上



### 適用情境

- 理解活動是否有助轉變參與者對議題的刻板印象。
- 評估學習體驗能否讓參與者把受影響的社群連結到自己的生命經驗，覺察到自己跟議題的關係，並拉近彼此的距離。

## 操作步驟

### 1. 暖身：邀請參加者畫下自己的生活時鐘

活動開始前（例如關於無家者議題的桌遊體驗），請每位參與者畫下：

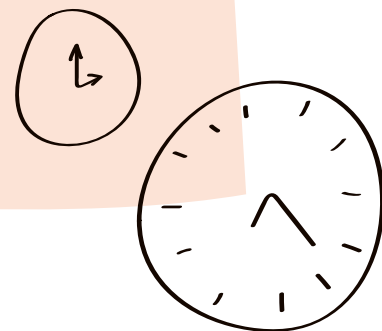
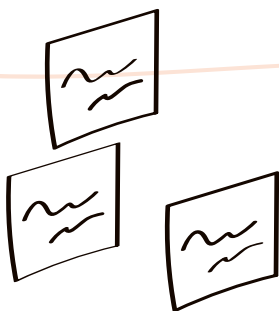
- 我平常一天的生活時鐘長什麼樣子？  
例如：幾點到幾點通常在做什麼事情？

### 2. 前測：請參加者想像並畫下他人的生活時鐘

請參與者自由想像：「如果議題中主角是你的一位朋友，他的一天會長什麼樣子？」

讓參與者畫出這個人一天的生活時鐘（早中晚在做什麼、遇到哪些事、跟誰互動等），並鼓勵他們在小組中分享。

這不只讓參與者換位思考，更是讓轉變可視化的方式。

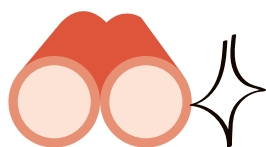


### 3. 後測：再畫一次他人的生活時鐘

畫完後，邀請在大組或小組內分享前後兩個時鐘的異同，以及自己對議題的新發現/新想法。

## 變形方式

- **口述分享** 如果參與者不擅書寫(如孩童、長者)，可改為口頭分享，再由引導者幫忙記錄。
- **縮時版本** 若時間有限，可只保留「印象詞」，例如：前測寫下「對這個議題的第一印象」或「想到這個議題，第一個浮現的詞彙」，後測詢問：「你對這個議題的印象，現在有什麼不同了嗎？」
- **主題變換** 除了時鐘之外，如果議題中人的生活樣貌更適合以空間來呈現，也可以邀請大家畫出他居住環境的平面圖。

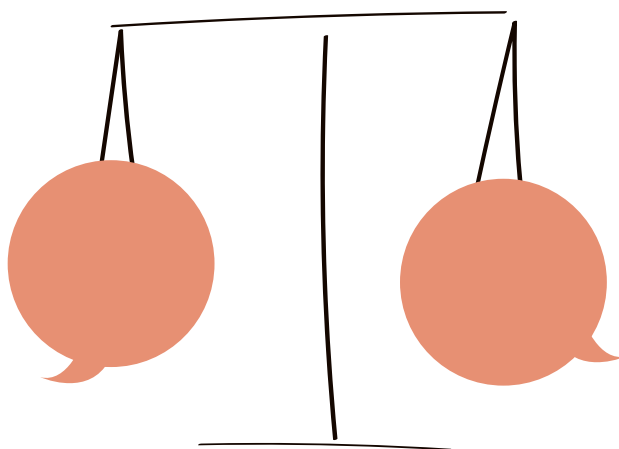


## # 評估服務者與服務對象的關係轉變

# 天秤對話

透過具象對話與身體表達，了解參與者與服務對象之間的互動關係是否產生了轉變，探索如何從「角色定型」走向「真實相遇」。

● 時長 60-75分鐘 ● 人數 12-16人



### 適用情境

- 社會議題導向的行動或志工/義工計劃後，想評估參與者與服務對象的關係認知有無轉變
- 涉及居民、學生、志工/義工等跨身份互動的體驗活動後
- 群眾參與、非制式場域的街頭分享食物行動等活動，想了解體驗對參與者帶來的學習和反思

## 操作步驟

### 一、回到那一刻的對話

在完成服務/體驗後，回想這段時間中，與服務對象的互動。它可以是短暫的交會，也可以深刻的詳談：「那是一段怎樣的交流？你們之間的距離是近的？遠的？還是不太知道怎麼靠近？」

### 二、書寫雙方對話句子

發給每人一張紙，上面畫有兩個對話框，請參與者分別寫下自己說的一句話，以及對方說的一句話。這個過程幫助他們具體回到當時情境，重新感受那段互動。

### 三、用身體姿勢表達關係感

請大家站起來，雙手像天秤一樣伸出來表示那段對話中的關係感受：

- 雙手平衡伸出：  
代表關係平等、彼此回應自然
- 一手高、一手低：  
代表有一方處於主導或受控位置
- 雙手傾斜但靠近：  
代表雖有不平衡，但彼此仍有靠近、理解的意願。
- 其他任何能表達這段關係的天秤樣貌

### 四、分組交流，互看彼此

參加者3-4人一組，互相分享自己的天秤樣態。鼓勵組內成員彼此傾聽，不需急著回應，每個人都先說完一輪再討論：

「在那段互動中，你原本把自己放在什麼角色裡？」

「在過程中，你與對方的關係有什麼變化？你是如何知道的？」

「哪些因素促進了理解與互動？又有哪些可能讓關係卡在原本的角色定位中？」

### 五、整理反思

邀請每位參加者找個安靜的角落沉澱，並寫下此刻對問題的想法：

「今天給我最大的提醒是……？」

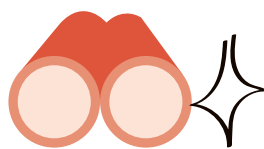
「我/我們可能有哪些想法，仍卡在角色預設？」

「以上的發現，對下一次行動有什麼啟發？」

\*為保留安全空間，可以選擇匿名書寫

## 變形方式

- **縮時版本** 若時間有限，可省略對話書寫環節，直接讓參與者用雙手比劃出「今天在整體活動中，感受到與場域中人的關係位置」，然後用一句話分享感受。
- **對比經驗** 若是長期服務，可請參與者記錄一次「印象最深」與一次「轉變最大」的互動對話，比較兩次的天秤姿勢。
- **年齡適應** 對於年紀較小的參與者，可使用圖像，請他們將自己的角色與對方角色貼在左右兩端，視覺化呈現關係感。
- **故事延伸** 可蒐集參與者願意分享的對話句卡與天秤姿勢照轉化為學習牆。



# 從團體行動中看見我和我們的改變

# 改變巴士

## 角色與歷程的回顧之旅

以巴士旅程為隱喻，邀請參與者回顧共行過程中的角色、困難與支持，具體說出自己的貢獻與學習，並思考下一步的挑戰與定位。同時辨識團隊合作中的需求與潛力，作為未來行動與設計的參考。

● 時長 60-90分鐘 ● 人數 12-20人



### 適用情境

- 參與者經歷過團體挑戰或共同行動，需整理歷程與團隊合作經驗。
- 活動歷時多天、包含事前準備與現場應變，適合回顧各人貢獻。
- 希望讓參與者看見自己與他人在團體中的角色與影響力。
- 需要引導團體反思合作過程、角色互補與未來可能的行動方向。

## 操作步驟

### 一、選角色上車

提供角色卡，例如司機、導航員、乘客，也可加入像「迷路的人」、「觀察者」、「提醒者」等較中性的角色。

請參與者根據團體經驗，選一張最能代表自己的角色卡。並且加上屬於自己的象徵(例如一句台詞、動作、小道具)。

**小提醒：**可強調「每個角色都有價值」，沒有主角或配角之分。

### 二、站位與對話

想像整個空間是一輛巴士，請參與者依照自己的角色與在團隊中的位置感受，自由選擇在巴士中的站位。

定位後，輪流分享自己的選擇、感受、與旁人的關係。

接著觀察有哪些角色不在車上？哪些角色可能需要更多支持或資源？

### 三、回顧一段風景

共同選出歷程中一個具挑戰性的時刻，邀請參與者回到當時，用選擇的角色身分重現那段經歷。

透過角色重演與討論，讓大家共同梳理那段經歷中的合作方式、張力、或彼此的支持。

例子：「還記得計劃中期嗎？計劃被疫情打亂，資金也突然減半。是誰提議先停一停、重新定位的？不同角色如何補位？」

### 四、前往下一站

請大家退下原來的角色，重新思考：

「下一次我想挑戰什麼新角色？」

選擇新的角色卡，再次選擇自己的新站位。

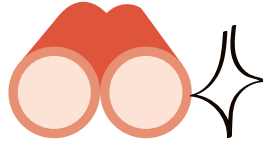
並完成一張「小承諾卡」：

「我下一步的挑戰是……」

「我想在哪裡實踐這個角色精神？」

## 變形方式

- **多元媒材** 在討論期間，邀請參與者透過繪圖、拼貼、貼紙等方式，在巴士周圍留下印象深刻的片段——無論是曾經遇到的挑戰，或是最美好的時刻，都能幫助具體化回應與想法。
- **紀錄方法** 準備大海報紙畫出「巴士路線圖」，標註計劃的重要時刻。討論時，將參與者的回應速記在便利貼上，貼到相應事件或時間點，勾勒出集體歷程，既能幫助參與者掌握討論脈絡，也方便後續整理。
- **紙上討論** 若場地空間有限，可以在大圖畫紙或白板畫一輛巴士，標記司機座、乘客座、行李區等區域，再圍圈討論。



# 評估服務對象在據點空間的使用體驗

# 行動軌跡立體地圖

邀請空間使用者化身為據點裡的小精靈或觀察員，透過繩線、貼紙與回憶，共同描繪日常動線與感受，評估據點空間的實際使用情況與體驗，並提出改善建議。

- 時長 60分鐘
- 人數 20人以內（如超過可分批進行）



## 適用情境

- 據點空間已營運一段時間，想了解使用者的實際使用經驗與需求
- 計劃進行至中期或結束後，欲評估空間對服務對象的支持效果，適用於角色多元（如孩童、家長、店家等）的空間使用者
- 在進行空間優化或改造前，想盤點現有使用狀況與情感連結

## 操作步驟

### 一、空間描繪

準備大型紙板，邀請參與者共同在紙板上畫出據點空間圖，標記各區域名稱及功能。

搜集參與者來到據點的目的，並列出參與者在據點各個區域從事的活動。每個活動以一枚圖釘表示，釘在該區域範圍內。

### 二、時長棉線

以固定長度的繩線代表一天 24 小時，參與者依照每日平均待在據點空間的小時數，按比例取得自己的繩線。

依照自己日常在據點所從事的活動順序、時長，用繩線纏繞在各區域的活動圖釘上。停留越久的地方，則纏繞越多圈數。

### 三、感受覺察

鼓勵參與者在每個區域旁註記，以表情貼紙代表「最深刻的感受」，留下在該據點區域停留時的感受。

### 四、小組觀察與討論

觀察彼此的繩線軌跡，以及表情貼紙的比例後，可分小組針對「高重疊」與「低使用」區域進行討論，思考如何優化空間或活動設計。

\*可以設計簡單的需求/建議卡，讓參與者針對每個區域寫下希望新增或調整的功能，方便後續彙整：

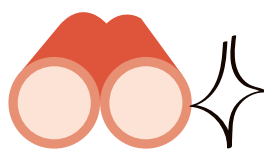
- 使用上有哪些不便之處
- 該區域還有哪些可以新增的功能
- 是否有符合空間使用者的需求

### 五、前後測

製作不同紙板，或拍照紀錄留存，觀察每次繩線長度與分佈狀況。

## 變形方式

- **媒材調整** 若繩線不易操作，可用圓點貼紙表示據點區域的使用情況。
- **紀錄方法** 如果參與者不便使用文字，工作者可準備三色便利貼，在各人發表意見時分別速記：空間的使用情況；使用時的主要感受；需求或建議。
- **角色切換** 可進行角色視角切換，讓孩子、家長、店家等不同身分分別製作空間軌跡，觀察使用習慣與需求的差異。
- **延伸運用** 也可以用這點子評估其他空間的用家體驗，例如不同性別的人在公共空間中的感受差異、學生對校園的使用經驗與建議、不同年齡與階層的人如何使用社區裡的公共設施等。

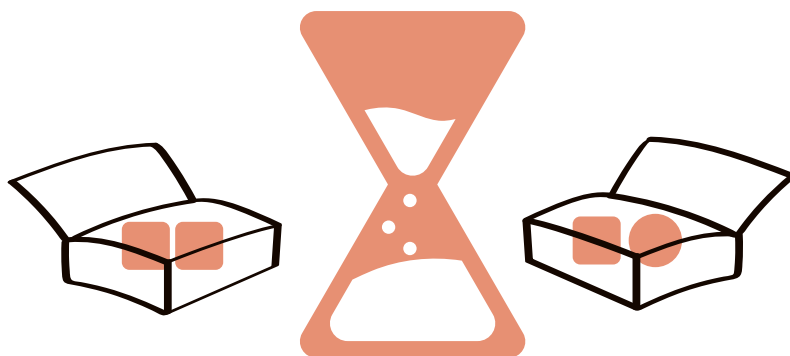


## # 追蹤曾長期服務的對象 如何看當年的服務經驗與陪伴

# 時光沙盒

捕捉據點或中心服務經驗對個人成長、價值觀、行動的影響，  
看見參與者的改變。透過物件象徵與故事推演，促進自我反思與服務成效驗證，  
了解改變如何發生。

● 時長 60-90分鐘 ● 人數 20人以內



### 適用情境

- 想了解曾長期參與據點或中心服務的人，如何回顧當年的服務經驗，以及它對自己後來帶來了什麼影響
- 想了解一群曾經同期在同一個空間學習或打拼的人（例如舊同學、工作夥伴或合作夥伴），當初的場域和社群對後來的大家帶來了什麼影響

## 操作步驟

### 一、暖身準備

準備積木以及兩個透明空盒子 (A、B)，分別標註「回憶中的據點」與「現在的自己」。

播放據點常見的音樂、環境聲，協助喚起記憶，也可讓參與者選擇代表自己當時心情的聲音。

### 二、回憶重現

引導參與者回想，用積木在A盒子內，重現記憶中的據點空間，包括家具、設備、人物、活動場景等。

鼓勵參與者們組成小組，邊操作邊敘述，互相補充細節，讓空間與人事物具象化。

### 三、印象轉化

請參與者從A盒子中，挑選一至三個對自己影響最深刻的積木物件，並將這些積木移至B盒子，並分享：

- ✓ 這塊積木代表的故事
- ✓ 這段經驗如何影響自己
- ✓ 這段經驗如何轉化為現在生活中的某種能力或行動？

### 四、影響回饋

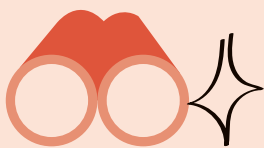
請參與者思考，如果現在要從B盒子再選一塊積木，放回A盒子，會選哪一塊？

這個動作象徵著據點帶來的影響、能力或價值觀，已經被內化並帶回到個人的生活、社區或工作中。

鼓勵參與者說明這個選擇背後的意義，並舉例自己如何將這些影響付諸行動或回饋他人。

## 變形方式

- **主題聚焦** 可根據需要，聚焦於特定主題 (如自信、友誼、挑戰、夢想) 設計引導問題。
- **多元媒材** 提供舊照片、據點常見物件、音樂、氣味 (如教室香氛、點心味道) 等多感官素材，協助參與者喚起更多細節，減少記憶模糊帶來的壓力。
- **紀錄方法** 準備便利貼，在參與者分享時，工作者為每人記下三點：積木代表的回憶或故事；當下的意義或學習；當後續行動或生活的影響。必要時，可安排工作人員協助記錄。



# 讓我們知道後來發生了什麼

# 留一條尾巴

## 單次活動的延伸評估點子

相比長期陪伴，單次活動的影響力往往較難觀察或證明。但世界上確實有些體驗，也許只有一次，卻令人難忘，甚至在某個轉折點埋下改變的種子。它可能是一場震撼人心的劇場、一段深刻的體驗學習，或是翻轉觀念的展覽、真人圖書館。

要評估這類活動帶來的轉變並不容易：活動後往往難以聯絡到參與者；即使聯絡得到，人的改變也常來自多重因素，難以歸因於單一事件。

即便如此，我們相信：**如果在活動尾聲或活動後，刻意留下「一條尾巴」，就有機會在往後某個時刻，捕捉到那一點點延續的影響。**

這些線索不只能幫助我們理解改變，也讓我們有機會重新看見：對參與者來說，那一天，留下了什麼？又有什麼沒有留下？

特別是——有些回饋不會當下立見，而是在某個後來的瞬間才悄悄浮現。

以下是一些簡單、不需太多資源的延伸評估方法，幫助你捕捉這些「後來的時刻」，特別適合從事世界公民教育、社會溝通與文化參與工作的實踐者使用。

## 1. 一封寫給過去自己的信

這可以作為活動的收尾，也能延伸之後的對話。在活動尾聲，邀請參與者寫一封信，給「剛進入活動前的自己」，內容可以是從活動中的體會、提醒，或是寫給未來自己的期待。請參與者留下信和聯絡方式（電郵、通訊軟體，或紙本信、信封與地址）三週後再將信寄回給他們。你也可以在信中附上一段話，例如：「現在的你讀到這封信，有什麼不同的想法？如果你願意，也期待聽見你的回音。」並附上你們的聯絡方式。

## 2. 「行動小記號」追蹤

在活動結束時請每位參與者選一個「我希望帶走的行動小記號」（例如：對某件事更留心、和某人對話、某種態度上的提醒）。這個「小記號」可以是一句話、一個詞或一幅圖像，請大家各自寫在卡片上帶回家，同時邀請參與者留下聯絡方式。活動兩、三週後，聯絡參加者並邀請他們分享：「你怎麼跟這個小記號相處了這幾天？它有出現在哪些時刻？」

## 3. 「後來的我」角色卡

適合用於能在活動後持續聯繫參與者的活動，如進校活動、營隊等。設計幾張簡單的「未來自己」角色卡，例如：「比較敢開口的我」、「開始關心社區的我」、「更願意傾聽的我」。活動結束時，請參與者挑選一張「我希望往這個方向靠近」，並寫下想對未來的自己說的話。約一個月後再聯絡他們，邀請回顧：「現在的你，離那個版本的自己有多近？有什麼發生了？」

## 4. 活動記憶圖／改變回溯圖

這特別適用於與參與者有一段密集相處的培力活動，例如營隊、海外志工/義工服務等。在活動結束半年後，舉辦聚會，邀請參加者用簡單的圖像，例如漣漪、山路、河流、曲線等，畫出活動之後發生的關鍵轉變（例如對事情的理解、感受、信念、行動等），也可以搭配文字與討論。

## 5. 一張照片，一段話

這特別適合用於與參與者有持續聯繫，或偏感性、故事導向的活動後評估。在活動尾聲先邀請參與者留下聯繫方式，活動結束半個月至一個月後，發出訊息，請他們拍一張照片，代表「這段時間裡讓我想起那場活動的一個片刻」，並附上一段簡短文字或語音，分享原因。圖像式的回饋方式，特別友善於視覺型或書寫困難的參與者。

## 6. 語音信箱／錄音小盒子

活動結束後設置一個「語音回饋信箱」（可使用通訊軟體的錄音、免費語音平台或簡單電話語音留言箱），讓參與者在任意時候留言一句：「這場活動讓我開始想... / 做...」。不需寫字，對文字焦慮者友善。

## 7. 故事回收：那天之後發生了什麼？

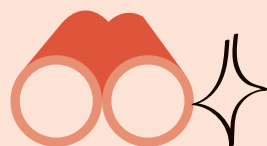
活動後兩、三個月，邀請願意持續聯繫的參與者匿名留言或口述：「最近有沒有一件事，讓你想起那場活動？」可透過匿名小卡、語音訊息或社群貼文方式回收。這也適合用於學校的回訪訪談，或與社群保持鬆散聯繫的計劃回顧，去理解活動留下的「回音」或新連結。

## 8. 一件小事地圖

活動結束1—2個月後，邀請參與者畫或寫下：「我做了一件小小的事，它和那天的活動有點關係。」請他們標示事件發生的地點與簡要描述，形成一張「影響地圖」。這個方法能收集參與者的「微行動」軌跡，累積起來分析後，能幫助團隊理解活動設計、學習歷程與參與者轉變之間的潛在關聯。

### 小提醒

- 不必每個活動都追蹤，只需挑選特別想理解其長期意義的活動進行評估。
- 回應者不需代表所有人，單一故事也有意義。



# 了解參與者今天帶走了什麼

# 15分鐘評估小點子

## 個人進行

### ● 信封自問自答法

在活動開始時，邀請參與者對今天的活動主題，寫一個問題投入信封；活動後打開信封，回應「我現在會怎麼回答這題？」如果把信回收起來，也有助做前後對照分析。

### ● 三張便利貼法

請每人寫三張小貼紙，分別回應：

- 今天我學到
- 今天我改變了
- 我還有一個建議

貼在對應牆上，活動結束後可以分類帶走。

### ● 回應主問題

活動前設定一個主問題或目標，最後請大家在卡片上回應：「經過今天的活動，我對這個問題的想法是……」

### ● 有了今天的經歷，我可能會……

一人一張卡，邀請大家寫下未來自己想做的事。

### ● 行李箱／背包圖

請大家在圖中標記：今天學到的東西我想「打包帶走」的是什麼？  
(象徵性圖像＋書寫)

### ● 三格學習清單

「我看見／我學到／我還想問」每人填寫分有三格的學習清單，結構清楚、便於分析與引用。

### ● 給未來的參加者，我想說的是……

活動尾聲，請每位參與者寫下一段話，送給未來將參加這個活動的人。這些訊息有助主辦方了解參與者的收穫，也可在下一場活動時分享給新的參與者，讓參與者彼此啟發、延續對話。

### ● 感受詞彙選擇卡

提供一張詞卡，讓大家圈選(最多3個)今天最貼近的感受詞，並寫一小句補充。可幫助了解活動的情緒影響與觸動點。

## 小組進行

### ● 我最深刻的

每組 4 – 6 人，請每位用一句話回應：「今天有個時刻讓我（驚訝、思考、感動），那是……」，先寫在便利貼上，再輪流分享。

### ● 魚骨圖

在大紙上畫出一條魚骨，骨幹是「今天的主題/問題」，骨頭上寫：「有幫助的因素」「卡住的地方」「還想知道的」。每組貼上幾點，圖像清楚，便於整理。

### ● 我們的共同收穫

三人一組，先討論三分鐘，再共同寫下一句話：「我們組討論後覺得今天最重要的收穫是……」

### ● 三圈轉盤回饋

每組在一張大海報紙上畫三個圓圈，分別代表：我學到什麼？有什麼卡住我？我有何建議？小組內先輪流分享並記錄重點，最後在大組中，每組只報告其中一圈的內容。

## 大組進行 40 人內

### ● 改變地圖

畫一張象徵性的改變地圖（如「心路圖」「學習山丘」），請參與者在地圖上標出他們的路線或站點，並附一小句說明。

### ● 表情符號

請大家在大海報各自畫表情符號去代表對活動的感受，再全班一起數，繼而討論這些感受背後的原因和想法。

### ● 「帶得走的一句話」牆

大家寫下今天最想帶走的一句話/提醒/想法，貼上牆作為總結展覽。

### ● 身體感受畫卡

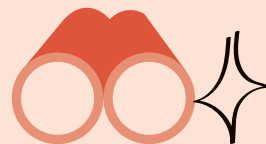
提供一張人形圖卡，請大家在圖上畫出今天的學習或感受「存在哪裡」（例如：腦、心、手），也可請大家加小註說明。

### ● 好奇箱

準備「好奇箱」紙盒，上面寫有「我還想問……」，讓大家寫下未解的問題或想知道更多的事，後續可做延伸。

## # 收到一點點總比空白好的極簡評估點子

# 下課倒數五分鐘， 還能怎麼做評估？



### ● 一句話式回饋法（簡單直白）

1. 小紙條留言：「寫下一句你今天最記得的話/畫面/感受」
2. 若參與人數不多，可快速輪流分享：「一句話形容你此刻的感受」
3. 請大家寫一句話貼上牆/板：「今天讓你『有一點點改變』的地方？」
4. 用大海報紙收集短句：「今天的哪一個時刻讓你多想了一點？」
5. 用紙條請快速寫下來：「經歷完今天的活動，你有什麼想和別人分享？」

### ● 投票&移動式表達（有點互動）

1. 貼紙投票：在牆上貼 3 – 5 張描述活動關鍵環節或目標的標語，再加一個「其他」選項，然後請大家貼貼紙投票「最有收穫的一刻/一樣事情」。如果很多人選了「其他」，可快速收集幾個回饋
2. 加強版貼紙投票：給每人兩張貼紙：「一張貼在你覺得最有收穫的活動環節；另一張貼在你覺得可以改進的地方」
3. 用身體投票：工作者說幾個句子（如「今天的活動對我有幫助」），參加者走向不同區域表示同意程度

### ● 視覺&物件類（吸睛有趣）

1. 準備一張畫有整個活動流程的大海報（可以用山徑、河流圖像為喻），發小圓點貼紙，請大家貼在相應位置，標示出自己想法改變的時刻。
2. 提供四個比喻的圖像（例如：放大鏡、火苗、問號、齒輪），請大家選一張回應今天的感受。
3. 以便利貼比喻鏡子，問參與者：「今天的活動體驗，照見了你什麼？」，請大家寫下回應，並在離開時貼在出口處的牆上

## ● 快速互動 + 寫字混合式（適合結尾統整）

1. 「留下給下一位參加者的一句話」：在卡片上寫下今天的收穫/提醒
2. 事前準備幾本活動的「承傳筆記本」，在活動尾聲請參加者傳遞寫下自己今天的深刻想法。本子可以保留持續使用，累積回饋。
3. 事前準備寫有 4 - 6 個評估問題的學習單，派發給參與者，請大家各自選一題回答。  
提問參考：「你最深刻的是？」「經過今天的活動後，你可能會……？」「你的一個最重要轉變是什麼？」「你最喜歡的地方是？」「你覺得活動可以如何改善？」

## ● 收集改善建議（蒐集建議）

1. 每位參加者分發兩張不同顏色的便利貼，在活動牆上分兩區，分別是「我喜歡……」「我希望……」，請大家各貼一句
2. 一句魔法回饋：「如果下次再辦這個活動，我希望能加入或者減掉什麼？」
3. 快問快答牆：提供三個問題，每人自選一題作答：  
今天有什麼讓你收穫的？有什麼讓你感到卡卡的？如果只改一件事，你會改哪裡？

## ● 最後一招（根本來不及寫字怎麼辦）

1. 口述一人一句，工作者用手機錄音或手寫快速記下
2. 說出口就好：「對今天的活動說一句話」圍圈快速講完就散場

## CHAPTER 8

# 深入一步的 質性工具： 最重要的改變 (MSC)



## 透過收集故事，捕捉質性改變的系統方法

當你覺得回饋問卷難以捕捉改變的本質，

當你想更深入理解專案為參與者帶來什麼有感的轉變，

或你只是單純想聽聽他們的聲音……

也許，你可以試試「最重要的改變」(Most Significant Change，簡稱 MSC)。

MSC是一種從故事出發的參與式質性評估方法，邀請參與者分享「對自己來說最重要的改變」，以及這個改變如何發生、為什麼重要。這些故事，可能來自一段深刻的參與、一次內在的轉變、或某個被看見的瞬間。MSC提供一套清晰的流程，幫助我們收集、整理與討論這些「改變故事」(change stories)，深化對轉變的理解。

MSC是一種參與式的質性評估方法，MSC這個方法特別適合處理那些複雜、多樣、難以量化的轉變，尤其適合應用在社群培力與價值觀轉化等工作中。它既可以用於評估(E)，也可以用作一種持續的監測(M)工具。

MSC的核心精神是：

- 由下而上的理解與詮釋(bottom-up)
- 看見預期之外的改變(emergent)
- 透過故事產生學習與對話(dialogue-based)

MSC沒有制式問卷，也不試圖量化人們的感受，而是透過傾聽與交流，幫助我們看見什麼是真正有意義的改變。

## MSC 的運作方式：十個步驟簡介

MSC是一個循序漸進的歷程，從前期釐清到共同討論與反饋，每個步驟都幫助我們更深刻地理解改變的意義。

\*只有第4－6步是必須步驟，也是MSC的核心精神；其他步驟可以視乎需要/資源處理。

1. **前期準備**：釐清為什麼要用MSC，目的、評估重點是什麼？需要哪些人參與？

2. **定義「改變領域」(domains)**：聚焦想了解的改變面向，是信念、能力、生活、關係，還是其他？

3. **定義報告期**：想回顧哪段時間的改變？是一季、半年、一整個專案，還是某個活動之後？

4. **收集「改變故事」**：用訪談、討論或由參與者自己撰寫等方式，邀請他們分享：

- ① 回顧(某段時間/經歷)，你認為自己最重要的一個轉變是什麼？
- ② 這個轉變是如何/為何發生的？
- ③ 為什麼這個轉變對你來說重要？

5. **故事篩選**：邀請團隊成員、參與者代表、合作夥伴等組成小組，共讀收集到的故事並討論：「哪一則故事最具意義？為什麼？」嘗試達成共識，選出一則「最重要的改變」的故事，並記錄原因。如果無法達成共識，也可記下各方觀點與差異，這些分歧本身也能激發深刻的學習與理解。

6. **回饋**：將故事與團隊討論回饋給參與者，讓他們知道故事被看見，以及自己參與的意義。

7. **驗證**：視乎需要，進一步了解某些故事的背景與細節，確認真實性或更完整掌握變化脈絡。

8. **量化**：如有需要從故事中提取數據，可以根據評估目的，統計改變故事的類型、重點、提及次數等，輔理解變化的趨勢。

9. **進一步分析故事**：視乎需要，可以將收集到的故事進行二次分析，例如找出不同參與者的改變之間的共通點與差異，或探索促成改變的關鍵條件。這樣的深入分析有助於深化學習，並為未來的規劃與發展提供方向。

10. **MSC系統調整**：根據這輪的經驗，回顧並優化MSC的設計與執行方式，讓下次做得更順、更適切。

這個歷程可以長可以短，也可以彈性簡化。最關鍵的是：把鏡頭和麥克風交還給參與者，讓他們從自己的角度去分享真實經驗，而不是回應工作者預設的問題。每個故事都有意義，如果我們能把這些故事放在一起，好好理解和解讀，它們不僅能幫助我們學習與調整，也能逐步累積出屬於團隊/組織的「改變知識」。

## 不只是故事：MSC 的力量

MSC的每個步驟，都在提醒我們：  
改變不只是數字，更是人與人之間發生了什麼事。

MSC的重點，不在於「哪個故事最好」，而是：

- 我們邀請誰來說故事？
- 我們怎麼傾聽、怎麼理解？
- 這些故事如何幫助我們反思、選擇下一步的行動？

它不是單向蒐集，而是一種「共同建構改變意義」的歷程。  
這樣的歷程，讓我們不只是回顧成果，更能走得更穩、更貼近人與真實。也許這些故事的答案都不同，但它們共同指引的，是我們最在乎的方向。

## 給你一些開始 MSC 的小建議

- **先從小規模開始**：不用一開始就做一整套。可以從四、五位參與者的故事開始，搭配團隊內部的閱讀與討論。
- **不要急著「比較」故事好壞**：MSC的「故事篩選」不是比賽，而是理解「為什麼這則故事觸動了我們」，促進彼此理解與價值澄清。
- **找熟悉現場的人來當訪問員**：參與者會更願意開口，說出的故事也會更真實。
- **引進熟悉團隊、相對中立的人擔當引導員**：如果團隊還不習慣橫向討論，在進行故事篩選時，有一位熟悉團隊又相對中立的引導員會帶來不少幫助。
- **與團隊共構整體流程**：MSC是一個需要信任與時間沉澱的歷程，不要急，也不要一個人扛。和團隊一起共構，會更穩、更貼近大家的節奏。
- **別忘了「回到現場」**：第六步「回饋」是非常關鍵的一步。讓參與者知道他們的故事被看見，並且真的影響了團隊，往往是MSC最動人的時刻。

如果你希望更深入了解MSC方法，可以參考本書最後一頁的延伸閱讀，裡面有發明MSC這個方法的工作者所寫的免費工作手冊，裡面有非常詳盡的資料，輔助你根據需要，發展出屬於你的MSC旅程。

這個方法，也許會帶你走上一段溫柔但有力的理解之路。

## 關於 MSC 的常見問題

### Q：蒐集故事、不篩選，行不行？

這是經常會有人問的問題。要從眾多有價值的故事中選出一個，確實會讓人覺得不太忍心。但也正因為必須選出「唯一的故事」，人們才會啟動更深入的思考，更認真地去問自己：為什麼這則故事對我而言特別重要？這樣的選擇歷程，能引發更貼近核心的對話，也促進不同角色之間，彼此理解背後的觀點差異與價值澄清。

**\*補充提醒：**如果你的組織內部還不太習慣橫向討論、共選內容的方式，也許可以從熟悉的小團隊開始嘗試，或邀請一位相對中立的人協助引導故事討論。這能減少權力差異的干擾，也讓討論更安心、順暢。

### Q：MSC 何時不合用？一些小提醒

- 需要大量數據反映成效
- 想證明行動與改變的因果關係
- 如果你正處於高度問責、壓力很大的評估情境

MSC並不是靈丹妙藥，但它是有助捕捉質性轉變又彈性的好方法。如果你覺得沿用的量性評估方法，難以捕捉社群的質性轉變，MSC會是很值得嘗試的補充方式！

### Q：MSC 的故事可以用在宣傳嗎？

不少人聽到MSC，會想：「蒐集到的動人故事，是不是也能應用在募款、行銷或對外溝通上？」這樣的想法很自然，不過還是想提醒一點：**MSC的改變故事，是為了促進學習與理解，不是為了宣傳。**

這些故事有時會觸及個人或脆弱的經驗，也可能包含對計劃的批評與反思。如果一開始就告訴參與者故事會公開發表，他們很可能不敢說真心話，只會說「好聽的話」。

而且，MSC是一段建立信任的歷程：從說出故事，到團隊共讀、討論與反饋，如果中途突然轉成宣傳用途，不只會影響參與者的安全感，也可能破壞整體誠實與學習的氛圍。

如果你真的需要蒐集故事作對外宣傳，建議另行安排訪談形式會更合適，這樣也能更清楚地說明故事用途、取得受訪者的同意。

當然，如果在完成一輪MSC後，你發現其中某些故事可能適合轉化為外部溝通的素材，也可以再與受訪者聯繫、說明用途、取得授權，甚至再訪一次，讓故事更完整。不論使用目的為何，**最重要的是：尊重參與者的知情同意，並讓他們能安心表達。**

## CHAPTER 9

# 讓你更安心的 參與式評估小 TIPS



我們一起花時間理解，是因為相信：眼前這些人和事的努力，值得被看見。

做評估的路上，我們不是站在一旁觀察別人，而是學著看見：我們都是改變中的一分子，也都是彼此改變的條件。

如果你已經讀到這裡，恭喜！你已經完成了一段探索參與式評估的旅程。從設計更貼心的提問、學習有溫度的訪談方式，到收集最有意義的改變故事(MSC)，每一頁都是邀請我們走向真實理解，也走向眼前對方的小徑。

回顧這趟閱讀探險，我們一起穿越了許多重要里程碑：從最初了解回饋收集方法時看到「開放式問題比封閉式能獲得更深入回應」；聊到訪談方式時領會到「安靜的力量」是受訪者整理思緒的珍貴空間；從實用的點子工具，發現評測可以不用總是正式拘謹，反而可以有趣且開放；接著，到MSC，我們踏實感受到「故事不僅是資料，更是連結人心的橋樑」。正因透過這些歷程，團隊才有機會深入討論「什麼是真正重要的改變」。

沿途我們看見了評估的本質——證明成果外，更是深化理解。評估如同一場向外拓展的旅程，隨時可能帶來新的視角和發現。

若你在此已期待邁向旅程，但又不確定如何開始，這些是來自於我們的邀請與提醒：

## 一、其實你已經開始了

評估不一定只能長成正式問卷或報告的樣子：活動中的隨手筆記、與參與者的閒聊記錄，甚至是一張參與者的塗鴉回饋，都可以是參與式評估的開始。

重視日常的小觀察：當你發現「這個活動後大家都笑了」、「那位平時沉默的成員今天發言了」，這些觀察都是寶貴的評估素材。學習記錄這些細節，它們往往比正式數據更能反映真實改變。

善用既有互動時機：每次團隊會議、活動檢討、甚至是吃飯閒聊，都是收集反饋的好時機。不必總是另外安排時間做「評估」，而是讓它自然融入日常互動中。

信任你的直覺：作為長期投入的工作者，你對現場的感受和觀察有其獨特價值。當你感到「好像有什麼在改變」，這可能就是值得進一步探索的線索。

## 二、每一步都算數：從一件小事開始

- 一次活動後的三人討論：下次活動結束後，邀請三位參與者留下來，用 15 分鐘聊聊「今天什麼讓你印象深刻？」，並簡單記錄下來。
- 一張「這週觀察地圖」：在週會時拿出一張大紙，請團隊成員各自記下本週的小觀察，形成集體的觀察地圖。
- 一個「最有意義的瞬間」分享：在一個月或一個階段結束時，邀請團隊和核心參與者分享「對你而言最有意義的一個瞬間」，藉此捕捉不同人眼中的價值所在。
- 一次小型MSC嘗試：不必一開始就做完整的MSC流程。可以先蒐集 3 – 5 個故事，在團隊內部閱讀討論，感受這種方式帶來的不同視角。

記住，評估不必「一次做完」或「做得很完美」才有價值。每一個小嘗試都是寶貴的學習，也是尊重工作現場節奏和能量的方式。

## 三、評估不是你的敵人：轉念小技巧

- 從「我必須證明成效」到「我想更了解發生了什麼」：當評估成為探索和理解的過程，而非證明和交代的任務，壓力會自然減輕。
- 從「蒐集資料」到「留下能陪我們回頭看的東西」：評估不只是為了向外部證明，更是為了讓未來的自己能回頭看見這段歷程。
- 從「完整記錄」到「記下最觸動的部分」：如果沒有時間整理所有資料，那就只記下最讓你印象深刻的那句話、那個瞬間。質量有時比數量更重要。
- 從「我應該會用這些資料」到「這些資料正在滋養我」：即使暫時沒有形成正式報告，這些收集到的聲音和觀察也在潛移默化地影響你的決策和理解。

## 四、遇到困難時的自我關懷

- 當感到力不從心：記得照顧自己的能量和界限。可以調整評估的規模和頻率，或尋找夥伴分擔。評估是為了支持工作，而非增加負擔。
- 當面對負面回饋：把它視為珍貴的學習禮物，而非個人失敗。負面回饋往往指向重要的改進機會，是成長的關鍵素材。
- 當結果不如預期：探索「為什麼會這樣」比自責「我做得不夠好」更有幫助。每次「不如預期」都是理解現實複雜性的機會。
- 當感到孤單：尋找志同道合的夥伴，或加入相關社群。分享你的嘗試和困惑，往往會發現許多人有類似經驗，彼此支持中會找到新的可能。

## 五、最後的小錦囊：放在心中的問題

每次評估，不妨問自己三個問題：

- 有什麼值得留下來的？在所有蒐集到的資料中，哪些是最能觸動你、最能反映本質的部分？
- 誰的聲音還沒被聽見？檢視你蒐集到的回饋，是否有某些群體或觀點被忽略了？是否有是現在的我想對未來的自己說的？
- 當未來的你回顧這段工作，什麼是你希望自己記得的？

記住，參與式評估是種相信——相信每個人都有自己的洞見，相信真實理解來自多元視角的交織，相信小小的傾聽也能帶來深刻的轉變。

在這個充滿挑戰的工作中，願我們保持溫柔而堅定的心，看見彼此的努力，也看見那些微小但重要的轉變。畢竟，我們在乎的，從來都不只是數字，而是每一個獨特生命中的故事與成長。

## CHAPTER 10

然後呢？  
讓評估結果  
派上用場



評估不是畫下句點，而是為下一步鋪路。以下幾個提議，獻給時間有限、手上事情很多的工作者。你可以挑幾個適合的開始，不必一步到位，慢慢累積就好。這些做法對應了四個面向：

### **累積與管理資訊**

#### **留下重要發現，不讓它們被遺忘**

- 每次活動後，記下「最讓你有感的一句話」或「最意外的發現」，聚沙成塔。
- 建一個「評估發現」資料夾，依主題、對象、活動或日期分類。
- 每季回顧一次，挑出三個你想記得的觀察，和夥伴聊聊為什麼它們值得記得。

### **與團隊共同理解**

#### **一起解讀，讀出更多層次**

- 邀請工作夥伴或參與者參加「評估成果讀書會」，各自分享讀到的重點與感受。
- 畫出改變前後的對照圖、行動路徑圖，讓大家一起「看到」轉變的脈絡。
- 試著問：「會有人不同意我們的分析嗎？我們有哪些盲點？如何發現？」

### **從碎片中找趨勢**

#### **串起不同片段，找到潛藏的線索**

- 把幾次活動的回饋並排起來，看看是否出現類似的感受、困難或亮點。
- 比較不同參與者群的回應，找出哪些設計可能特別有效。
- 寫下「我們最近常常聽到的三件事」，也許就是下一步該關注的主題。

### **延伸到外部溝通**

#### **用評估結果和重要他人對話**

- 在計劃書中引用計劃參與者的真實回饋，讓資助方聽見人與社群的聲音。
- 與資助方分享時，不只講「做了什麼」，也說「我們發現了什麼」。
- 與捐款人分享評估發現與改變背後的脈絡，而不只是動人的瞬間，讓他們看見你們的思考與努力。

這本小工具書到這裡就告一段落了，但你的參與式評估之旅才正要開始。無論你選擇從哪一個小工具嘗試，都希望這些分享能成為你的同伴和支持。你並不孤單——在不同的角落，有許多像你一樣的夥伴，正在努力創造更有意義、更接近真實的評估方式。

謝謝你的閱讀，更謝謝你願意邁出那關鍵的一步。

# 參考資源

## **The Evaluator's Cookbook :**

### **Exercises for Participatory Evaluation with Children and Young People**

[Angus McCabe & Katrice Horsley, 2008]

一本收錄參與式評估練習的實用小書，特別適合用於兒童與青少年場域。

<https://eypagnet.eu/toolkit/evaluating/how-to-evaluate>

## **Monitoring, Evaluation and Learning for Resilience: A Companion Guide**

[英國樂施會，2018]

專為弱勢社群與韌性議題設計，提供易操作的 MEL 建議與架構，適合小型社區計劃。

<https://policy-practice.oxfam.org/resources/monitoring-evaluation-and-learning-for-resilience-a-companion-guide-620498/>

## **Monitoring, Evaluation and Learning: A Toolkit for Small NGOs**

[Anne Garbutt & INTRAC, 2022]

專為小型非營利/非牟利組織設計，分階段講解怎麼規劃 MEL、蒐集資料、分析、學習與報告。

<https://www.intrac.org/resources/monitoring-evaluation-and-learning-a-toolkit-for-small-ngos>

## **The Most Significant Change (MSC) Technique : A Guide to its Use**

[Rick Davies & Jess Dart, 2005]

介紹 MSC（最重要的改變）技巧的經典手冊，說明整體原則、10 個實施步驟，以及如何在不同文化與組織中運用這種故事型評估法。

<https://www.mande.co.uk/wp-content/uploads/2005/MSCGuide.pdf>

## **Participatory Evaluation Toolkit**

[Gillian Kranias, Health Nexus, 2018]

精選七種參與式評估技法，強調共同制定評估計劃、反思偏見、共創學習。

<https://resources.beststart.org/product/j24e-participatory-evaluation-toolkit-manual>

## **Participatory Workshops: A Sourcebook of 21 Sets of Ideas and Activities**

[Robert Chambers, 2002]

收錄多種參與式活動設計點子與原則，內容平易近人，適合用於設計評估與共學歷程。

## **BetterEvaluation.org**

由多個國際組織協作建置的評估資源平台，提供超過 300 種方法、框架與實例，支援不同經驗程度的實踐者。

<https://www.betterevaluation.org>

## **INTRAC (The International NGO Training and Research Centre)**

專為中小型 NGO 提供培訓、工具與出版物的國際組織，提供多樣 MEL 簡易手冊與指南。

<https://www.intrac.org>

## 鳴謝

本書由幾位來自香港與台灣的工作者共同撰寫，內容來自我們在現場的實踐經驗與觀察，盼能為關心人與社會轉變的你，帶來一點共鳴與鼓舞。

同時，這也是一本凝聚集體智慧的小書——我們的思考與書寫，深受許多夥伴的陪伴與啟發，特別感謝以下參與訪談、分享經驗、回應問卷的組織與朋友，讓內容更貼近實務、更加鮮活：

- 人生百味
- 台灣應用劇場發展中心
- 玩轉學校
- onebite Social
- 為台灣而教
- 以及每一位參與2025年「評估日常大調查」的朋友

## 版權

本工具書內容受版權保護，未經授權不得用於商業用途。我們歡迎非營利/非牟利組織與工作者，根據實際需要靈活運用本書內容，作為社區發展、教育推廣或研究之用。如需引用、轉載或節錄，敬請註明出處。

如果你對本書的應用有想法，或也有想分享的評估點子，我們非常樂意聽見你的聲音，歡迎以電郵與我們聯繫！

(聯絡：李嘉敏 [carmen.lee@oxfam.org.hk](mailto:carmen.lee@oxfam.org.hk))

## 關於樂施會

樂施會是國際扶貧機構，致力透過政策倡議、社區扶貧及人道救援服務，與大眾共建「無窮世界」。

網站：[www.oxfam.org.hk](http://www.oxfam.org.hk)

電郵：[info@oxfam.org.hk](mailto:info@oxfam.org.hk)

作者 | 朱冠堃、李昀庭、李嘉敏、黃奕寧、張鈺生

設計 | 朱冠堃、李翊綺

策劃 | 李嘉敏

出版 | 樂施會

版權所有@樂施會2026

The background is a solid green color. It is filled with various abstract, organic shapes in shades of red, orange, pink, and white. Some shapes are solid, while others are layered or overlapping. In the bottom center, there is a stylized illustration of a pair of binoculars, with two circular lenses and a central bridge.

**WHAT WE HOLD DEAR IS OFTEN QUIET**

**UNTIL WE NAME IT, TOGETHER.**

作者 | 朱冠堯、李昀庭、李嘉敏、黃奕寧、張鈺生  
設計 | 朱冠堯、李翊綺  
策劃 | 李嘉敏