

教育部青年發展署出國報告  
(出國類別：國際會議)

參加 2015 志願服務研討會

服務機關：教育部青年發展署

出國人姓名、職稱：王少芸副組長

出國地區：美國休士頓市

出國期間：104 年 10 月 18 日至 10 月 23 日

報告日期：105 月 1 月 4 日

## 目 次

壹、目的-----第 1 頁

貳、過程-----第 2 頁

參、心得及建議-----第 10 頁

## 壹、目的

志願服務經常被歸為社會學領域的項目，或是社會工作之範疇。然而，近年來國際發展趨勢，使得志工服務衍生的效益，成為國家競爭力象徵之一，所賦予的價值，遠遠超越傳統認知的社區服務性質。因此，參考其他國家的志工服務政策，我國於民國 90 年發布「志願服務法」，宣示政府推動志願服務決心，落實普及志願服務於我國社會之目標，進而提升國力，將志願服務工作轉化成「輸出品」，並結合青年的行動力，打造全新的青年形象，輸出我國青年志工的正面價值，提昇中華民國另類國際競爭力。

青年的態度決定了國家未來發展方向，在中華民國青年身上，我們可以找到定位新臺灣的一股力量和希望。目前我國社會價值觀隨著大環境的改變而調整，青年已經難以找到學習典範(Role Model)，但決定整個國家、社會與個人的關鍵因素，其實就取決於青年朋友們的「態度」。在現今我國青年的身上，有各種正向的「態度」：例如堅毅不拔、多元創意、改革創新、人道關懷等，這些正面的態度也建構全球移動力。我們應該在既有的基礎上，跳脫種種政治問題或國際現實，致力於打造優質青年志工為目標，未來持續透過青年國際志工服務、國際發聲等國際參與計畫，培育青年人才，使我國青年與國際組織接軌，培養我國青年國際思維。

馬總統提出「百萬青年百萬志工」青年政策，預計 4 年內號召百萬 12 至 30 歲青年志工，投身改善社區福利、關懷新移民、耕耘地方文史、促進公平數位機會等志願服務，包括強化青年志工政策推動組織、辦理青年志工服務宣傳活動、發展多元化國內外青年志工服務方案、建構青年志工教育資訊平臺、提升青年志工服務網絡功能、打造國際化青年志工服務平臺等 6 項具體措施，104 年截至 7 月止，捲動青年參與志願服務達 12 萬 5,615 人次。

為了解志願服務發展新趨勢，分享我國推動志願服務成果，此次由職代表參與 2015 志願服務研討會，計有近千名志願服務有關政府、非營利組織、工作人員參加。

## 貳、過程

### 一、光明基金會簡介

光明基金會（Points of Light）為志願服務研討會主辦單位，由美國前總統布希（George Herbert Walker Bush）於 1970 年發起的志工組織，為美國最大的志願服務組織。光明基金會於 1991 年合併國家志工中心，正式成為提供全美各地方志工中心資源的組織，提供各地志工中心經費，強化各地志工中心工作知能，建立社區聯絡網模式，推廣志願服務。

光明基金會透過地方志工中心的設立與執行，有效協助社區解決問題，激勵每年上百萬人次投入志願服務的工作，在美國境內成功建立 350 個地方志工中心之龐大網絡，光明基金會目前計有 100 名人員進行服務，經費來源以聯邦政府補助款為主，約佔每年收入的 50%。

### 二、會議議程

#### （一）10 月 19 日

時 間	議 程
8:00-12:00	州服務協會職員網絡－美國服務委員會
8:30-10:00	志工參與－朝向組織使用的關鍵
	國際參與者與會
	地方政府之志工管理者
7:30-12:00	全球服務計畫
9:00-10:00	服務工作者 VIP 早餐
10:30-12:00	拉丁美洲公民創新
	高等教育圓桌會議
	組織變革中均衡志工才能
	財務訓練專案－你的金錢、你的目標
	你並不孤單
	志願時數越多並不一定越好－學習衡量問題
	從志工經驗中了解其力量及權力
	利用志工團隊來建構組織能力
	加強社區網路之效率及影響
	未來 5 年每個企業社會責任專家所需具備的 3 項技能
	10 年後－從救災志工中學習
	下一步是什麼？新領域 Pro Bono
成功的架構－服務年之重要基礎概念	

	建構企業與企業志工夥伴關係－企業社會責任策略、指標、溝通
	從初學者到冠軍－探討全球志工發展模式
	獲得高階管理者支持之 7 項策略
12:00-13:30	志工午餐會
13:30-15:00	服務企業－志工參與之系統性方法
	服務工作連結－新線上課程對於失學青年
	優化你的募款方式以增加收入
	以志工解決美國教育危機之討論
	我們是否能長期一個人？
	利用關係力量－社群媒體與校友參與之案例分析
	棘手的情況－志工管理者之倫理決策
	投入全球化時代－何者可激勵、鼓勵、阻礙青年志工
	志工歷史 <b>Scope-a-Thon</b> 學習
	結果能否衡量方法？衡量志工活動的成果
	走入世界－實踐之策略與方式
	員工投入－什麼應做，什麼不該做
	重返學校－誰說財務教育無聊
	準備讓你的志工服務前進至下一階段
	今日與明日公民的形成－大學的一課
國家服務民眾政策之提升	
增強志工經驗－社會遊戲化	
人力資源管理與志工參與－緊張與機會	
15:00-17:00	表揚服務
17:00-18:00	表揚全球志工
19:00-21:00	歡迎來到德州

(二) 10月20日

時間	議程
07:00-08:00	<b>STEM</b> 基金會
07:30-09:00	<b>Daily Point of Light</b> 頒獎
08:30-10:00	高度有效率組織之 6 種競爭優勢
	未來婦女之學習
	社區之集合及合作
	發展社區讀寫能力藍圖－策動關係人改變
	如何維繫志工向心力
	家庭志工的能力建構
	忠誠之社區角色

	組織如何爭取到企業贊助
	你的數字工具－線上志工招募與參與
	個人、城市、國家服務增進青年機會
	分散你的捐贈來源
	企業虛擬志工－藉由網路輔導彌補知識之缺口
	如何增加志工之投入、保持及影響－全球性解決方法
	參與志工服務的青年與其 20 件事
	救災志工認證
	使用大數據來強化社會使命
	轉變中迷失－定義跨文化服務
	以簡單之方式提高團隊成員之幸福度與完成率
	知識的態度
	幫助無家可歸的人－員工、領導力
	21 世紀志工之基礎工作設計
10:00-18:00	國家及社區服務第 25 屆會議
10:30-12:00	技術基礎志工迷你訓練研討會
	好夥伴準備會議
	信念、貧窮及服務論壇
	保護與協助-支持經歷災難的青年
	志工服務之最佳範例
	需要正向模式－MENtors
	激勵青年志工來強化全球社群
	發展創新管理策略來吸引及維持國家服務者
	增加年輕美國人及其家庭之經濟能力
	合作方法－企業與非營利組織及志工齊力創造長遠改變
	從矽谷到激發你的下一個虛擬志工計畫
	鼓勵志工於集體活動增進學術產出
	克服障礙以鼓勵城市低收入青年投入服務
	倡議－當你集中權力
商業追蹤開放－未來問題	
志工參與之風險管理及法律問題	
12:30-14:00	照顧及維持信念式志工
	緊急應變及回應餐會
	AmeriCorps 校友餐會
	商業足跡餐會－練習
	獨立研究－運用簡單調查法以追蹤志工參與
	能力建議之創新餐會

14:30-16:00	引爆全球服務移動研討會
16:00-18:00	社會改革者見面會
	藝術美術館導覽－John Ross Palmer
16:30-17:30	志工投入網絡
16:30-18:30	志工諮詢委員會

(三) 10月21日

07:00-08:15	從領導到傳奇－CVC 成功的秘密
08:00-10:00	我們一起服務－軍人與退役軍人論壇
08:30-10:00	技術志工迷你訓練研討會
	克服組織鼓勵志工參與之挑戰－績優範例分享
	創新之教育及就業－服務工作
	志工如何在鄰里間產生影響，城市中的街區服務
	企業需要知道－使大部分員工投入非營利之領導力
	從夥伴關係到影響－鍛練、召集跨部門資金合作
	呼籲企業家－領導時如何激勵創新
	透過學生領導力使志願服務最大化
	了解志工投入之風險
	獲得認可－員工認同之方法
	經由整體財務賦權志願服務來增進經濟機會
	影響 2030－透過企業志工可達成永續發展目標
	從動機行銷到目標導向品牌
	STEM 基金會
藉由家庭火災準備及安全來動員社區	
透過募款強化非營利組織	
永遠不嫌早	
10:30-11:45	閉幕會議

### 三、會議主要內容摘述

#### (一) Daily Point of Light 頒獎表揚

有一天 Cunningham 家庭規劃課後活動，他們開始思考做一些有利於他人的事。2012 年當時 9 歲的 Harper 及 7 歲的 Maggie 開始想，希望給其他人書及毯子，故她們發起書及毯子 Books and a Blanket 計畫，學期一開始繕發捐贈單至各年級，鼓勵在寒假前給其他孩童書及溫暖的毯子。

Harper 及 Maggie 父親 George 也協助建立 Books and a Blanket 的網站，母親 Melissa 幫助 Harper 及 Maggie 管理時間及交通運送。Points of Light 總裁 Mrs. Tracy Hoover 認為，當家庭成員思考如何服務社區，孩子們也培養創新思考的習慣，父母及孩子相處更有品質，家庭志工價值更益彰顯。

書及毯子 Books and a Blanket 計畫從第一年（2012）年，服務 119 位孩童、發送 1200 本書，至去（2014）年底，服務 802 位孩童、22 萬 5,000 本書，此次更獲老布希前總統親自頒獎。





## (二) 閱讀跨越全球 (Read across the Globe) – 改變孩童與企業之平衡

由 Barbara Bush Houston Literacy Foundation, Volunteer Houston, Deloitte, the Dollar General Literacy Foundation and Jumpstart's Read for Record 贊助，帶領 1000 位志工一起，於 24 小時陪小學孩童閱讀，超越金氏世界紀錄。Mr. Neil 與 Mrs. Barbara Bush 都加入 Edgar Allen Poe 小學之志工服務行列，而每個班級的學童都參與閱讀，並整理每次閱讀重點。

**READ ACROSS THE GLOBE**  
SERVICEUNITES

October 19,  
2015

Read Across the Globe is an initiative that brings the power of volunteers together to impact literacy in your community. A special thanks to all of the volunteers, educators, and partners who participated by hosting events and reading for 30 minutes to a child. The ability to read is a major life skill on a child's



### (三) STEM 基金會（科學、技術、工程及數學）

美國教育危機論壇之志工可幫助建立一個更強大的 STEM（科學、技術、工程及數學 Science, Technology, Engineering and Math）基金會及連結非洲裔及美國裔青年。美國女童軍 CEO Mrs. Anna Maria Chavez 指出，蘭姐女童軍協助 STEM Foundation 促進女性在學術及職業發展，並參與孩子的學校，使所處社區有正向改變。



### (四) 合作方法－企業與非營利組織及志工齊力創造長遠改變

面對快速變化的，未來 5 年內企業要成功履行社會責任的關鍵因素，取決於 3 項技能，於志工服務分享會議中，瞭解企業員工權力與基本權利，強化自我意識之權力，且基本權利也可使社會持續改變。

### (五) 員工投入－什麼應做，什麼不該做

現場超過 200 名企業家與會，目的是為了企業家應該如何做，才能激發其企業，並促使員工改變社會。在有效率的網路溝通會議上，講者說明如何透過創新之網際網路，建構一個更強大的溝通方式。



#### （六）發展社區志工與 30 種番茄

2011 年 Mr. Tyson Gersh 發起 Michigan Urban Farming Initiative，自拍賣會取得閒置的房屋及停車格，計有 30 個財產，邀集 8,000 位志工於底特律 Detroit 市附近農地種植新鮮蔬菜，將廢墟變成一座茂密的農場，志工可將種植的蔬菜帶回，透過組織及志工 Facebook、Twitter 宣傳，吸引志工的朋友加入，並解決某些區域無法取得新鮮食物的問題。

Mr. Gersh 指出：發展一個社區花園，提供食物給他人的計畫，是個相對簡單的想法，但這一切都是為創新綠色及藍色基礎（以水為基礎）設施，例如一個不堪損毀的建築物被拆掉，只剩地下室，此地下室可變成一個蓄水池，為農場提供水源。才一年，Michigan Urban 農場種植了 15,000 磅的有機蔬菜，共計 230 種作物，其中不乏 30 種的番茄與 25 種的蘿蔔。

在美國底特律 Detroit 城市，有 8 萬多個荒廢的財產，政府認為應拆除他們，但拆除後可能會留下投資減少或環境危險，所以 Mr. Gersh 利用此計畫，結合志工投入，網際網路擴散的力量，運用這些相對低廉的建築物。



## 參、心得及建議

### 一、與會心得

志願服務研討會為全球最大的志願服務會議，除了極少數韓國與會者及個人外，大部分為全美志工協調者及管理人、非營利組織領導者、專家、志工中心、基金募集者及贊助者、政府成員等，超過 3 千多人齊聚一堂，共同探索志願服務的標竿，進而分享與學習。

與會時，感覺在場之美國志願服務與會者，彼此非常熟悉，此研討會亦為全美志願服務年度盛會，會議期間才短短 2 天半，同一時段最多可舉辦超過 21 場大型分組工作坊，議題涵蓋教育、青年服務及領導力、能力建構、信念、危機準備及回應、策略性志工參與、經濟機會、企業、全球、國家服務等多元面向。

為使會議有效率進行，一進會場，主辦單位即設有自我報到櫃臺，讓與會者得以用電腦報到，列印名牌，再以名牌領取會議資料，增進報到的快速性；也避免與會者無法分身同時參加多場工作坊，而有遺珠之憾，主辦單位亦製作 ServiceUnites 的應用程式 (APP)，使與會者可以看到所有工作坊線上討論情形。此外，為兼顧全美各州區域及志願服務特色，每年亦輪流於各州舉辦，處處展現志願服務先驅國家的典範。

### 二、業務推動建議

#### (一) 加強救災志工培訓

每年美國災害帶來重大損傷，摧毀數百萬條生命，光明基金會在此次研討會特別舉辦 2 天救災志工培訓及認證，協助建立以社區為基礎之災害準備、預防及應變，教導社區如何整合非營利組織、政府及企業來動員志工，更有效率及時處理災難，且於重建階段共同合作。

我國最近幾年災難不斷，例如：颱風、高雄氣爆、八仙樂園派對粉塵爆炸事故…等，都造成眾多損傷，然而僅有紅十字會、中華民國臺北效力志工團等少數民間團體辦理救災志工訓練，少以政府為主體辦理救災志工培訓。導致災害發生時，沒有救災專長之青年及一般民眾無法馬上投入災難現場，怕造成災民更大的負擔，故光明基金會培育救災志工的作法值得仿效；另一方面，以社區為培力基礎的救災體系，可以在地管理、統籌志工及資源，發

展災難應變計畫，及提供受影響社區直接服務，更快速解決現場問題，減少溝通及協調的困擾，發揮因地制宜的綜效。

## （二）建議增加創新志願服務獎項

我國志工獎勵係參據志工是否於運用單位從事志願服務工作，連續幾年以上，且服務時數累計達數百小時以上，持有志願服務績效證明書，且經運用單位考核具有績效者，才能參加志願服務獎勵甄選。惟在美國，鼓勵人們透過創新的計畫、行動進行志願服務，故當時 9 歲的 Harper 及 7 歲的 Maggie 發起書及毯子 Books and a Blanket 計畫、Mr. Tyson Gersh 發起 Michigan Urban Farming Initiative 運用底特律 Detroit 市閒置房屋及停車格種植新鮮蔬菜才能獲得 Daily Point of Light 獎項表揚及分享。建議未來或許可增加創新志願服務獎項，鼓勵各年齡層人們發揮創意設計及執行志願服務計畫，解決學校、社區困境，而非受限於服務年數或時數門檻，營造志願服務的創新文化。

## （三）善用資訊科技於志願服務推動

光明基金會為志願服務研討會，專門製作了 ServiceUnites 的應用程式（APP），適用於 Apple 及 Android 電子設備，使與會者可以看到所有議程，包含時間、會場、主講人簡介，與會者可以看到其他與會者同時上線，並予以線上回饋主講人，或與會者可以彼此線上意見交流。此外，光明基金會於 2014 年與美國志工團 AmeriCorps、花旗基金會 the Citi Foundation 合作設立 ServiceWorks 線上課程，提供 3 年線上課程讓 25,000 名低收入家庭青年有機會進修志願服務、領導力、專案管理等，並將青少年喜愛之電動遊戲融入課程，以增加課程之有趣性及互動性，有助於青年增進志願服務專業知識，更進一步從事志願服務。

此會議廣泛運用美國資訊科技發展的優勢，讓與會者感受到主辦單位的用心，我國為全球第二大資訊硬體生產國，半導體、光電、資訊、通訊等產品全球市占率超過七成，未來舉辦大型會議或活動時，或可考慮與科技產業合作，運用我國創新科技產品於會議的軟硬體上，結合我國科技優勢進行跨國行銷，創造產業、政府、與會者多贏局面；另一方面，青年興趣及嗜好，與時變化，推動各項業務時，需掌握青年發展的動態，適時調整業務推動方式及內容，以扮演政府與青年溝通之重要角色。

#### （四）服務學習業務主體轉型

美國國家與社區服務組織（The Corporation for National and Community Service）是獨立的聯邦組織，依據 1993 年所通過的全國與社區服務信託法案（National and Community Service Trust Act），負責統籌各項志願服務與社區服務方案，包括資深公民團（Senior Corps）、美國志工團（AmeriCorps）、學習與服務（Learn and Serve America）及為美國服務（United We Serve）等項計畫；且於 2006 年設立總統志願服務獎（President's Volunteer Service Award）等獎項，以獎勵投身志願服務的個人、企業或社區組織。

此外，自 2006 年起設立美國總統高等教育社區服務榮譽榜，此為學習與服務計畫一環，鼓勵及支持青少年服務學習（Service-Learning），表揚高等教育機構實踐及完成社區服務承諾，提昇民眾對大學及學生對社區、國家整體貢獻認識。此榮譽榜分為三類：榮譽榜（Honor Roll Members）、傑出榮譽榜（Honor Roll with Distinction Members）、最高榮譽－總統獎（Presidential Awardees）包括一般社區服務（General Community Service）、弱勢青少年族群服務（Service to Youth from Disadvantaged Circumstances）二種。

本署目前推動服務學習之種子師資培訓、課程及研究獎勵等各項計畫或專案，多以大學校院或教師為主題，建議可參考推動服務學習發源國－美國，突顯青年學生的角色及功能，讓服務學習課程推動中兩大重要主體－大專校院及青年學生得以適時發揮。