

出國報告（出國類別：會議）

參加第 27 屆國際志工協會(IAVE)
世界年會

服務機關：衛生福利部

姓名職稱：社會救助及社工司林雅雯科長

派赴國家：韓國

出國期間：113 年 10 月 21 日至 25 日

報告日期：113 年 12 月 5 日

摘要

第 27 屆國際志工協會（IAVE, International Association for Volunteer Effort）世界志工大會以「人民的力量：透過志願服務創造永續未來」為主題，聚焦透過志願服務創造永續未來、應對永續發展挑戰、應對氣候變遷、新世代志工等議題，強調志願行動在推動聯合國永續發展目標（SDGs）和促進社會變革中的關鍵作用。

志願服務在應對氣候變遷、老齡化和社會孤獨等問題發揮影響力，各國正積極尋求提升其效能，並將其成果與聯合國永續發展目標（SDGs）對接，展現志工的價值與影響力，這些議題已成為全球共同關注的焦點，期待透過志願服務推動社會、經濟和環境的全面進步。

本報告最後提到全球志願服務發展趨勢與挑戰包含數位轉型、青年參與、企業社會責任、志願服務在各領域發揮影響力等，並提出相關政策建議。

目次

壹、目的.....	3
貳、會議議程.....	4
參、會議內容.....	5
肆、心得與建議.....	44
伍、影像紀錄.....	48

壹、目的

國際志工協會（IAVE, International Association for Volunteer Effort）成立於 1970 年，是全球第一也是唯一的跨國志工網絡組織，目前擁有來自 55 個國家的國家代表，會員分布全球 95 個國家，IAVE 具聯合國「經濟與社會理事會」（ECOSOC）特別諮詢地位，積極推動志工培訓並倡導志工精神，成為志願服務領域的重要推手。

IAVE自創立以來，每雙數年舉辦世界年會，單數年於全球五大洲舉辦區域年會，已成為聯合國相關組織、NGO及推展志願服務的各級政府及企業共同匯聚交流的重要平台。第27屆IAVE世界志工大會會議主題為「人民的力量：透過志願服務創造永續未來」，本部出席會議以進一步瞭解目前全球推動志願服務之趨勢，以及如何有效地支持、加強和發展全球志工運動，期待志願服務之推動能有效回應我國在社會、經濟和環境各面向的挑戰。

貳、會議議程

日期	活動內容
10.22(星期三) 9:00-20:00	<ol style="list-style-type: none">1. IAVE 預備會議2. 開幕式3. 開幕全體會議:人民的力量-透過志願服務創造永續未來
10.23(星期三) 9:30-20:00	<ol style="list-style-type: none">1. 第二次全體會議:應對永續發展挑戰2. 分組論壇3. 分組研討4. 第三次全體會議: 應對氣候變遷5. IAVE 成員會議
10.24(星期四) 9:30-20:00	<ol style="list-style-type: none">1. 第四次全體會議: 邁向未來，下一代志工2. 分組研討3. 專題演講4. 閉幕全體會議:人民的力量-我們想要創造的未來
10.25(星期五) 9:00-14:00	<ol style="list-style-type: none">1. IAVE 董事會成員會議2. 釜山參觀

參、會議內容

一、全體大會

(一)開幕會議:人民的力量-透過志願服務創造永續未來

1. 在會議的開幕致辭中，韓國總統尹錫悅強調釜山作為會議舉辦城市的歷史意義，並回顧了這座城市在過去面對重大困難時，如何透過互助精神和志工服務逐步走向復甦與成長。

(1) 釜山的歷史背景與互助文化:尹總統指出，釜山在南北韓戰爭時曾成為重要的難民收容城市，在那段動盪的時期，釜山不僅承擔了接待大量難民的任務，也經歷了極大的社會與經濟挑戰。然而，正是由於韓國擁有深厚的互助文化，這座城市才得以在全球和國內志工的幫助下逐漸復甦和發展。他提到，無論是在救災、國際救援還是其他緊急事件中，志工們的貢獻不可或缺，正是志工的無私奉獻，幫助韓國度過了最艱難的時期。

(2) 志工精神的歷史與當前意義:韓國的快速發展背後，志工的角色不僅限於當前的災後重建，也延伸到各個領域，無論是社會服務、國際合作還是社會福利，都離不開志工的支持，志工精神始終是韓國社會穩定和進步的重要力量。他呼籲更多國家和社會群體能

夠像釜山和韓國一樣，繼承並發揚志工精神，攜手合作，共同應對當前全球面臨的多重挑戰。

2. 釜山市長朴亨竣（Park Heong-joon）在會議中提到釜山的歷史背景和未來施政方向，強調了該市如何從過去的困境中崛起，並致力於推動社會的創新與永續發展。

(1) 歷史背景與城市韌性:朴市長提到，釜山在 1950 年前韓戰時期曾是臨時首都，當時收容了大量戰爭難民，並且是韓國在戰後重建的起點。當時，韓國是一個依賴國際援助的國家，釜山則透過群眾力量和國際志工的協助，展示了城市的韌性，成功地走過了最黑暗的時代，逐漸邁向繁榮與光榮。

(2) 釜山的施政遠景:釜山市政府的施政遠景是“創新釜山，幸福釜山”，市長強調希望通過城市規劃和政策，讓市民在 15 分鐘車程內就能擁有工作、商業、醫療、教育和休閒等多元的生活選擇，並進一步提升市民的幸福感。他指出，志工服務在這一過程中發揮了重要作用，市政府認為，參與志工活動不僅能夠幫助他人，也能讓市民獲得生活的意義和目標，從而達到心理滿足。

(3) 釜山區塊鏈志工銀行平台:為了提升市民的參與感，釜山市政府建立了一個基於區塊鏈的志工銀行平台。這個平台的主要功能是媒合志願服務的供給與需求，並提供一個透明和可追溯的系統，讓

志願者和服務需求者之間的互動更加順暢。市長提到，這樣的平台不僅能增強市民的參與感，還能提高志願服務的效率和效果。

(4) 推動 ESG（環境、社會和治理）中心:釜山市計劃在 2026 年成立 16 個 ESG 中心，這些中心將專注於資源回收與再利用(包括玩具交換、維修與再利用)，將回收的物品重新製作成新產品，或用於藝術創作，從而減少資源浪費，推動永續經濟，還能幫助需要幫助的兒童，例如通過交換和分享機制，讓社會上那些資源匱乏的群體受益。

(5) 釜山市政府的願景和策略展現該市在應對現代社會挑戰方面的前瞻性。市長朴亨竣強調，通過結合創新技術（如區塊鏈平台）與社會責任（如 ESG 中心），釜山正在朝著一個更加可持續、包容和幸福的未來邁進。志工服務作為這一願景的重要組成部分，無論是改善市民的生活質量，還是促進社會整體的福祉，都是推動這一轉型過程的關鍵力量。

3. 現代海上火災保險公司（Hyundai Marine & Fire Insurance）的首席策略長鄭京宣，以企業代表的身份在會議中分享了公司在響應永續發展目標方面的努力。他強調，作為韓國的領先保險公司之一，該公司在經營過程中並非僅僅以利潤為唯一目標，而是希望通過集團的力量，為社會提供更多的正向貢獻，並推動社會責任的實現。

- (1) 企業社會責任與永續發展:現代海上火災保險公司自成立以來，除了專注於提供各類保險服務（如汽車保險、企業保險、長期保險、意外傷害保險等），還積極參與社會公益和永續發展。公司不僅致力於自身業務的發展，還希望通過其集團的力量，為社會提供正能量，並改善社會環境。
- (2) 永續辦公室與社會貢獻:為了實現這一目標，現代海上火災保險公司已經成立了專門的永續辦公室，負責規劃和推動各種永續業務。永續辦公室的核心任務之一是思考如何將永續概念納入公司業務運營中，並探索新的業務模式，使公司能夠在獲得經濟效益的同時，也能對社會產生積極影響。
- (3) 企業志工活動與社會參與:鄭京宣強調保險業作為一個社會性極強的行業，擁有很多能夠影響社會的機會。公司積極推動企業志工活動，鼓勵員工參與社會服務，並且將其家庭成員也納入其中，通過這樣的活動來激發員工的社會責任感和使命感。
- (4) 友善性別措施:公司還在招聘上積極實現性別平衡，尤其是傾向於聘用女性員工，並為她們提供有彈性的工作安排，以支持家庭和工作的平衡。這樣的措施不僅有助於提升員工的工作滿意度，還有助於促進企業的多元化發展。
- (5) 鄭京宣的分享展現了現代海上火災保險公司在企業社會責任（CSR）和永續發展方面的積極作為。通過設立永續辦公室、舉

辦企業志工活動、支持員工家庭參與等方式，公司不僅關注業務發展，還強調社會貢獻和員工的社會責任感。這些做法不僅幫助公司在競爭激烈的保險市場中脫穎而出，也為實現更具包容性和永續的未來做出了貢獻。

4. 美國外交官，也是釜山美籍顧問 Norlan Barkhouse 在會議中分享了他對當前志願服務的重要觀點。他強調，現今的志願服務應該更加注重回應社會需求，並且在解決社會問題的過程中發揮關鍵作用。以下是他提到的幾個主要觀點：

- (1) 志工服務應回應社會需求:Norlan Barkhouse 認為，現代志工服務不僅僅是提供幫助，而應該能夠精確回應當前社會所面臨的問題和需求。志願者應該參與解決具體的社會挑戰，而非只是單純的支持或陪伴。因此，志願服務的設計需要更加貼近當地社區的實際情況和當前的社會問題，這樣才能真正發揮作用。
- (2) 志工精神與無私奉獻:他強調志工精神是基於無私奉獻的核心價值觀，志工參與活動並不尋求回報。這種服務他人、無私貢獻的精神對社會和個人來說都是至關重要的。然而，志工也需要在過程中感受到自身的價值，這樣才能保持長期的積極性和動力。
- (3) 志工領導者的支持作用:Norlan Barkhouse 進一步指出，志工領導者在這個過程中扮演著至關重要的角色。志工領袖不僅要幫助志工

看清自己在服務中的價值，還要在他們遇到困難或挑戰時，給予支持和指導。領導者的責任是激發志工的潛力，讓他們能夠克服困難，發揮最大的影響力，並且在服務過程中獲得成就感。

- (4) 激發志工的潛力:Norlan Barkhouse 提到，志工的潛力不僅僅是幫助他們了解如何服務他人，更是幫助他們發現自己能夠在解決社會問題上發揮的實際能力。領導者應該鼓勵志工超越自我限制，幫助他們發掘更多的能力和才華，並以此來回應當前社會的挑戰。
- (5) Norlan Barkhouse 強調志工服務的真正價值在於能夠應對社會問題並解決當前的需求。志工精神本質上是無私奉獻，而志工領袖的角色則是支持和激勵志工，幫助他們認識到自己能為社會帶來的改變。志工領袖應該為志工提供持續的陪伴與指導，從而激發他們的潛力，以達到回應社會問題的最終目標。

(二)第二次全體會議:應對永續發展挑戰

1. 英國作家及 IAVE（國際志願者行動協會）董事會成員 Noreena Hertz 在此次會議中提到的關於全球疫情、氣候變遷和經濟變動所帶來的社會挑戰，特別強調了孤獨問題對全球青少年及老年人心理健康的影響。以下是她在會議中的主要觀點和建議：

- (1) 志工服務能夠建立人與人之間的連結:Noreena Hertz 提到，志願服務是一個建立人與人之間真正連結的有效途徑，特別是在當今的數位時代。志工服務不僅限於工作環境內，還能幫助人們在日常生活中建立更多的社會聯繫，增強歸屬感，這對於減少孤獨感尤為重要。透過志願活動，年輕人能夠走出虛擬的社交網絡，參與實際的社會服務，建立更真實和深刻的人際關係。
- (2) 善用科技，迎合年輕人的需求:年輕人普遍喜愛使用網絡，這使得科技成為促進志願服務參與的關鍵工具。Noreena Hertz 建議，應該利用現有的數位平台來增加志工活動的可接觸性，並利用社交媒體和線上社群來吸引和組織年輕人的志願參與。例如，可以設計線上志願服務平台，方便年輕人根據自己的興趣和專業技能選擇適合的服務機會。
- (3) 讓志工了解自己的貢獻:Noreena Hertz 強調，志工的動機往往來自於對自己貢獻的認可。因此，讓志工清楚了解他們的貢獻和所做的工作的影響是非常重要的。這不僅能激勵他們繼續參與，還能讓他們感到自豪和滿足。可以透過定期的回饋機制，如感謝信、公開表彰或社會媒體上的分享，來強化志工的成就感。
- (4) 志工參與和共同創造:Noreena Hertz 強調，志工不僅僅是被動的執行者，更應該是服務過程中的積極參與者和創造者。通過共同策

劃和執行社會服務項目，志工可以發揮更多的創意和領導力，這不僅有助於提升服務的效果，也讓志工感到自己對改變的貢獻。

- (5) 讓加入志工變得簡單:為了吸引更多年輕人參與志工服務，Noreena Hertz 提到，志工的加入過程應該盡可能簡單，避免繁瑣的註冊程序或過度複雜的要求。可以設計易於理解和操作的在線註冊系統，並簡化參與條件，讓更多人可以輕鬆加入志工行列。
- (6) 創造希望與歸屬感，滿足志工的動機:創造希望和歸屬感是年輕人參與的主要動機之一。年輕人希望能夠通過服務他人來改變社會，並從中獲得自我成長的機會。因此，志工服務應該有助於滿足年輕人對社會責任感、自我價值實現和社會聯繫的需求，從而創造一種雙贏的局面，不僅有助於社會，還能幫助志工在過程中獲得成就感和快樂。
- (7) Noreena Hertz 提出的這些觀點強調了志工服務在解決當今社會問題、尤其是青少年孤獨問題中的重要角色。她認為，只有在建立真正的人際關係、利用科技平台的便利、並讓志工明確知道自己貢獻的情況下，志工服務才能真正發揮其應有的社會價值。通過共同創造和簡化參與過程，志工服務將能吸引更多年輕人加入，並在全球範圍內創造積極的社會影響。

2. 塔塔永續發展集團社會服務集群(TSG)負責人 Shrirang Dhavale 分享塔塔集團在志願服務領域的經驗和成就，並深入探討其企業社會責任（CSR）策略以及如何將志願服務與企業的核心價值和社會責任相結合。以下是他的報告重點：

- (1) 塔塔集團的志願服務理念:Shriang Dhavale 引用了塔塔集團創辦人 Jamsetji Tata 的名言「社區不僅僅是企業的利益關係者，而是企業存在的主要目的」，這句話體現了塔塔集團強烈的社會責任感，並指出社區在企業運營中的核心地位。塔塔集團一直認為，企業的成功應該是建立在為社會創造價值的基礎上，而不僅僅是追求財務利益。
- (2) 塔塔集團的志願服務三贏局面:塔塔集團的志願服務計劃被視為員工、企業和社區之間的三贏局面。具體來說，該計劃有以下幾個層面的積極影響：
 - 員工的參與和個人成長：塔塔集團鼓勵員工積極參與志願服務，這不僅提升了員工的社會責任感和歸屬感，也有助於員工的個人成長和職業技能的提升。員工參與志願服務時，能夠獲得更多的社會經驗和人際交流能力。

- 企業的社會責任：企業在推動志願服務計劃的過程中，能夠增強自身的社會責任感，並且通過實際行動來支持社區的發展和改善。這種行為有助於提升企業的品牌形象和社會信任度。
- 社區的發展：塔塔集團的志願服務計劃不僅為社區提供了必要的支持和資源，還促進了社會的可持續發展。社區受益於各種志願服務，包括教育、健康、災難應對等方面，提升了社會的整體福祉。

(3) 塔塔集團強調，志願服務的可持續性對於實現企業的長期社會責任至關重要，該集團將志願服務視為企業文化的一部分，並致力於通過以下方式確保其長期影響。

- 領導力和策略：企業領導層在推動志願服務方面起到了至關重要的作用，塔塔集團的高層領導積極支持並參與志願服務計劃，確保這些計劃能夠有效執行並持續發展。
- 組織文化：塔塔集團的志願服務被視為公司文化的重要組成部分，這種文化強調共同合作、共享責任和對社會的承諾，從而鼓勵更多員工和利益相關者參與到志願服務中來。
- 利害關係人的參與：塔塔集團還注重與各種利益相關者的合作，包括當地社區、政府機構、非政府組織和其他企業等，通過建立良好的合作關係來提升志願服務的影響力和可持續性。

- (4) 塔塔集團的志願服務計畫展示了企業如何將社會責任與核心業務相結合，並促進員工、企業與社區的三贏局面。這不僅有助於提升企業的品牌形象和員工的滿意度，也在全球範圍內對社會產生了深遠的積極影響。塔塔集團的經驗為其他企業提供了寶貴的借鑒，展示了如何通過志願服務來實現企業的可持續發展目標。

(三)第三次全體會議:迫在眉睫且勢在必行-應對氣候變遷

1. 歐盟駐韓國大使 María Castillo Fernández 在此次會議中發表了關於氣候變遷與人類關係的重要演講，特別介紹了歐洲綠色協議(The European Green Deal)，並闡述了歐盟如何應對氣候變遷和環境退化的挑戰。以下是她演講的主要內容和要點：

- (1) María Castillo Fernández 強調，氣候變遷與人類生活息息相關，歐洲綠色協議旨在將歐洲轉變為世界上第一個實現氣候中和的大陸。她指出，氣候變遷和環境退化對歐洲及全球構成了生存威脅，歐盟必須採取緊急行動來應對這些挑戰。歐洲綠色協議的核心目標是：

- 到 2050 年實現零排放：歐盟將不再有溫室氣體的淨排放，並且要確保所有政策和行動都能支持這一目標。

- 經濟與資源利用脫鉤：歐盟計劃將經濟增長與資源消耗脫鉤，實現可持續的經濟發展，並保護自然環境。
 - 包容性發展：歐盟強調，這一過程必須讓所有人參與進來，並確保每個人和每個地方都不會被遺忘或排除在外。
- (2) 歐洲綠色協議的具體措施:為了實現這些目標，歐盟正在推動一系列具體的政策和措施，並將它們寫入法律框架中：
- 投資與資金支持：歐盟下一代復甦計畫和七年預算的 1.8 兆歐元，三分之一將用於支持歐洲綠色協議的實施，這些資金將被用來促進可持續的基礎設施建設、再生能源發展及其他環保項目。
 - Fit for 55 Package:2021 年 7 月 14 日，歐盟委員會發布了“Fit for 55 Package”，這是一套旨在減少歐盟溫室氣體排放的政策。該計劃提出，到 2030 年，歐盟的溫室氣體排放量應該減少至少 55%。這些政策涵蓋能源、交通、工業等多個領域，並且強調綠色能源轉型的迫切性。
 - 歐洲氣候法：2021 年 7 月 9 日，歐盟通過了《歐洲氣候法》，該法案將歐盟到 2050 年實現氣候中和的目標寫入法律框架，確保所有成員國和歐盟機構都遵守這一法定目標。

- (3) María Castillo Fernández 進一步指出，歐洲綠色協議不僅是歐盟內部的轉型，也是全球應對氣候變遷的範例。歐盟的領導地位不僅體現在減排政策上，還體現在促進國際合作、支持發展中國家的環境應對能力建設等方面。她強調，全球各國必須共同應對氣候挑戰，並呼籲各國政府和國際機構共同努力，為未來的可持續發展鋪平道路。
- (4) María Castillo Fernández 強調歐洲綠色協議將會是歐盟未來幾十年發展的指導方針。她指出，氣候變遷是全球性挑戰，所有國家必須攜手合作，推動全球能源轉型，並確保可持續發展。同時，她也呼籲各國政府、企業、以及公民社會共同努力，實現氣候中和，保護地球家園。

2. 歐盟氣候行動親善大使 Julian Quintart 分享了他個人在志願服務領域的經歷，以及如何利用志願活動來推動全球環境保護和社會改變。Julian Quintart 是一位比利時人，已經在韓國居住了 20 多年，他以超流利的韓語進行了演講，強調了志願服務對於個人和社會的深遠影響。以下是他分享的主要觀點：

- (1) Quintart 首先分享了他發起的海岸線清理活動，這項活動最初是在韓國開始的。他與一群志工一起清除海灘上的垃圾，並將這個志願服務的活動推廣到其他國家。特別是在越南，他也與當地志工

合作，進行類似的海灘清潔工作。他認為，這樣的活動不僅僅是清理垃圾，更是向社會傳遞環保意識，讓更多的人了解和參與到環境保護行動中來。

(2) Quintart 強調，讓志願服務成為「未來的潮流」是他推動這些活動的目標之一。他認為，改變社會的態度和行為需要時間和堅持，但這種改變是可能的。他提出，隨著社會對環境問題的關注不斷上升，志願服務將成為一種積極的社會趨勢，尤其是在年輕人中間。對他來說，志願服務不僅是幫助他人，更是自我成長和實現個人價值的重要途徑。

(3) Quintart 提到，志願服務對他個人來說有四個主要吸引力：

- 減少壓力：通過參與志願活動，志工能夠從日常生活的壓力中解脫出來，專注於幫助他人和改善社會。這不僅有助於提升心理健康，也能讓人感到內心的平靜和滿足。
- 尋找目標：志願服務讓人感到自己在做一件有意義的事情。特別是在當今社會，許多人感到迷失或者缺乏目標，而通過志願服務，能夠重新找回自我價值感，並為社會做出實際貢獻。
- 發展自信：幫助他人和參與社會行動能夠提升個人的自信心。通過志願活動，人們能夠在不斷克服挑戰中學到新技能，並且獲得他人的認可和尊重。

- 增加快樂：志願服務給人帶來的滿足感和成就感是無可比擬的。幫助他人和改善社會環境能夠帶來巨大的快樂，這種快樂不僅是短期的，還能持續影響到志工的生活態度和整體幸福感。

(4) Quintart 呼籲大家共同努力，成為「溝通的橋樑」，推動更多的人參與到志願服務中來。他認為，這樣的橋樑可以促進不同文化、不同背景的人們之間的理解與合作，並在全球範圍內促進社會的可持續發展。他鼓勵與會者，無論在國內還是國際上，都應該發揮自己在社會中的積極作用，推動志願服務成為每個人生活的一部分。

3. 美國氣候軍團（Climate Corps）高級顧問 Yasmeeen Shaheen-McConell 發表了有關美國氣候政策以及如何促進年輕人參與氣候行動的見解。她強調，美國在 2020 年推出的新氣候政策是一個關鍵的轉折點，旨在應對日益嚴峻的氣候變遷挑戰，並且深刻反思過去的錯誤。以下是她的主要觀點：

(1) Shaheen-McConell 指出，美國於 2020 年所推出的氣候政策，強調了兩個關鍵點：

- 反思過去的錯誤：過去在應對氣候變遷問題時，美國以及全球範圍內的行動往往不夠及時和有效。政策的推動者強調，必須正視這些錯誤，對之前未能妥善應對氣候變遷的政策進行修正，並承擔起應對未來挑戰的責任。
 - 年輕人參與：在這一新的氣候政策中，年輕人被視為改變的重要力量。年輕一代具備強烈的環境意識和社會責任感，他們能夠帶來創新思維並積極參與解決氣候問題。Shaheen-McConell 強調，年輕人是氣候行動的未來，他們的聲音和行動不僅能夠促進政策的改進，也能激勵全社會一起投入應對氣候挑戰。
- (2) 美國的氣候政策強調了跨部門和跨社區合作的重要性。Shaheen-McConell 提到，氣候變遷問題過於複雜，單一部門或單一社區的努力無法有效解決問題。因此，政府、企業、非營利組織以及民間社區必須緊密協作，公私協力。
- (3) Shaheen-McConell 強調，年輕人對氣候問題的積極參與不僅是未來的希望，也是當前解決方案的重要組成部分。她提到以下幾點來鼓勵年輕人更加積極地參與氣候行動：
- 賦予年輕人實際責任與機會：讓年輕人參與決策過程和政策制定，並賦予他們能夠實現改變的實際責任，能夠激發他們的責任感和創新能力。

- 鼓勵社會實踐與志願服務：年輕人通過志願服務參與社會實踐，不僅能夠貢獻自己的力量，還能夠積累經驗，學會如何在實際中應對氣候挑戰。許多青年志工已經在地方社區和全球範圍內推動可持續發展和環境保護行動。
- 強化教育與意識提升：針對年輕人開展更多的氣候教育活動，提高他們的環境意識和行動能力。這可以從學校教育、社會媒體和公共宣傳等多個層面入手，幫助年輕人理解氣候變遷的嚴峻性，以及他們個人行為如何能夠對環境產生影響。

4. 國際人類家園非洲地區辦事處的青年與志工計畫專家 Sophia Nthuku 及國際仁人家園(Habitat for Humanity)志工計畫經理 Krishna Jennifer Sonza 共同發表了有關志願服務在南半球推動社會發展和可持續未來方面的重要性。

(1) 國際仁人家園 (Habitat for Humanity) 組織背景:Sonza 介紹了國際仁人家園的使命與工作，這是一個全球性非營利住宅組織，致力於提供體面且可負擔的住宅，幫助全球各地有需要的人們改善他們的居住條件。該組織在約 70 個國家以及美國的 50 個州運營，並與當地和國際志工合作，提供房屋建設與重建服務。這些努力幫助全球成千上萬的家庭擁有一個可以遮風避雨、充滿尊嚴的家。

- (2) 南半球的志願服務與永續發展:Sonza 提到，志願服務是南半球國家積極參與並為更永續的未來負責的關鍵因素之一。這些地區面臨著許多挑戰，尤其是居住、環境和氣候變遷等問題，志願服務在這些領域發揮了至關重要的作用。通過志願者的投入，當地社區能夠協同合作，共同解決住宅短缺等問題，並在可持續發展的框架下改善居住條件。
- (3) 青年志工在環境與社區重建中的角色:青年志工被認為是社區改造的核心力量，特別是在面對氣候變遷和環境挑戰時，年輕人能夠發揮創新和領導力。Sonza 提到青年志工的加入對於推動環境變遷的應對行動至關重要，他們帶來新的視角，也能夠將最新的技術和方法引入到社區中，青年志工的積極參與有助於當前的環境問題解決，還能夠在未來產生長期的社會效益，讓他們成為改變的推動者。
- (4) Sonza 和 Nthuku 強調，志願服務不僅僅是一種社會貢獻形式，它對實現永續發展目標（SDGs）起了至關重要的作用。特別是在發展中國家和非洲等地區，志工的參與有助於解決當地的社會、經濟和環境挑戰，並且能夠為青年志工提供學習和成長的機會，幫助他們成為積極的改變者。這些討論強調了青年志工在推動社會、環境與經濟可持續發展中的關鍵作用，也呼籲各方加大支持

與鼓勵，尤其是在人力資源開發、教育、社會創新等方面，從而最大化志願服務的社會價值和影響力。

(四)第四次全體會議:主題為飛向未來-新世代志工

由數位變革者和青年力量倡導者如 Lella Violet Halloum、GLV（全球領袖志工）代表 Kulle Yona、香港青長會副會長 Mike Cheung、美國駐韓國大使館公共外交官 Joshua Lustig 等人共同與談。以下是會議的重點摘要：

1. 根據現場匿名調查，29 歲以下與 30 歲以上族群對於志工的關鍵字表現出了不同的關注點：

- (1) 29 歲以下群體：他們關注的關鍵字包括熱忱、愛、青年專屬、給予、希望、年輕、有趣。這表明年輕志工更多地強調個人發展和情感支持，他們希望在志願服務中能夠尋找到激情和樂趣。
- (2) 30 歲以上群體：相較之下，30 歲以上的人群則更注重愛、熱忱、改變、協助。他們看重的是社會影響和能夠直接幫助他人的感覺，這些可能與他們的生命經歷和成熟的視角有關。

2. GLV（全球領袖志工）代表 Kulle Yona 的分享

- (1) 2023 年夏季的志工活動：GLV 與 VOLUNTEEUM 組織聯手，開展了針對青少年緩解孤獨感的志願服務，通過露營活動為青少年提

供情感支持和經濟援助。這些活動不僅促進了青少年與他人的連結，還幫助他們走出孤獨的困境，增進了社會參與和情感交流。

- (2) 志願服務的新趨勢：GLV 開創了 21 世紀志願服務的新趨勢，強調了俱樂部精神，即通過志願活動創建社群，讓青年人在積極參與中建立自信並開展集體行動。

3. 如何吸引青年參與志工服務

- (1) 利益與回報的雙向探索：青年志工不僅僅是提供幫助，還需要從志願服務中得到實際的回報。服務能夠幫助他們發現自己的能力、擴展經驗，並且發展領導力。志願服務不應該只是詢問“青年能提供什麼”，更應該關注“志工服務能帶給他們什麼”，讓青年看到參與的價值。
- (2) 發展多層次的動機：志工活動需要能夠滿足青年的多元需求，不僅是為了社會服務，也要讓他們體會到自己在其中的成長和成就。

4. 從兒童階段開始培養志工精神

- (1) 早期培養：應從兒童階段開始培養志願服務的精神，可以從每周幾小時的服務開始，讓青少年逐步理解和尊重志工服務的價值。這不僅能幫助他們早期建立責任感，還能強化他們對社會貢獻的認知。

- (2) 跨世代對話與學習：青年在志願服務中應該有發言權，並能夠與不同年齡層的志工進行交流與合作。這種跨世代的對話能夠促進相互理解，也能讓青年感到他們的意見和創意被重視。
5. 青年自主規劃與風險管理:青年應該有更多機會自主規劃志願活動，通過「嘗試->檢討->學習」的過程，不斷提高他們的實踐能力和領導力。這過程不僅能讓青年發揮創意，還能加強他們的問題解決能力。

6. 志工服務的科技運用與挑戰

- (1) 科技的應用：會議討論了如何利用現有的交流平台（如社交媒體、專用的志工管理系統等）來促進青年參與志工服務。雖然技術創新對於服務的提供很重要，但關鍵挑戰仍然是如何鼓勵青年加入並持續參與志工活動。
- (2) 地區與國家的差異：青年志工的需求因地區與國家的不同而有所差異，因此，志願服務應根據當地的需求進行調整，制定相應的激勵措施，才能真正引發青年的參與熱情。

(五)閉幕全體會議:為群眾力量-達成渴望的未來

Tapiwa Kamuruko 博士，聯合國志工組織（UNV）志願諮詢服務部門的專家，分享國際志願服務的歷史發展和未來倡議。他提到一些重要的里程碑

以及聯合國對志願服務未來的規劃，並強調志願行動在推動可持續發展目標（SDGs）和促進社會變革中的關鍵作用。

1. 重要里程碑與未來倡議

- (1) 2001 年「國際志願服務元年」:這一標誌性的年份被認為是全球志願服務推廣的起點。此時，聯合國首次將志願服務納入國際合作的框架，強調志願者對社會發展和全球合作的重要貢獻。
- (2) 2011 年國際志願服務年+10:聯合國慶祝「國際志願服務年」的十周年。這一慶祝活動不僅回顧志願服務的發展歷程，也進一步確立志願服務在推動全球發展、促進公民參與及實現社會變革中的積極作用。
- (3) 2026 年國際志願服務永續發展年:Kamuruko 博士宣布，聯合國計劃在 2026 年舉辦「國際志願服務永續發展年」，這一年將聚焦於志願服務如何促進全球的可持續發展。該年度將由所有聯合國會員國、聯合國系統組織及其他相關利益團體共同慶祝，並鼓勵全球志願者在各自的社區中進行行動，為達成聯合國的永續發展目標（SDGs）作出貢獻。

2. 2026 年「國際志願服務永續發展年」的目標和重點

- (1) 強化合作與共識：2026 年將是全球加強合作、分享成功經驗的一年，各國政府、聯合國相關機構以及非政府組織等將共同協作，開展各項推動志願服務的活動，並推動各國在支持和倡導志願服務方面的具體行動。
- (2) 促進志願服務與永續發展目標（SDGs）之關聯性：Kamuruko 博士強調，志願服務能夠為實現聯合國的 17 個可持續發展目標（SDGs）提供強大的支持。志願行動能夠在促進社會參與、減少貧困、推動教育、促進健康、應對氣候變遷等方面發揮關鍵作用。
- (3) 促進公民參與與社會變革：透過「國際志願服務永續發展年」，聯合國希望能夠增強公民參與，鼓勵更多人參與志願服務活動。志願行動不僅能夠促進個人的成長，還能引導整個社會向更積極、健康的方向發展，並在全球範圍內帶來積極的社會變革。

3. 聯合國志工的角色

- (1) 推動國際合作：在 2026 年的「國際志願服務永續發展年」中，聯合國志工將扮演核心角色，幫助各國政府、非政府組織、社會運動和社區集體參與合作，促進全球志願服務行動的有效執行。

- (2) 促進實踐和報告成果：聯合國志工將幫助各參與國家和地區實施和報告年度成果，分享在推動 SDGs 方面的實踐經驗，並評估志願服務如何對社會、環境及經濟發展產生深遠的積極影響。

二、分組論壇

筆者選擇場次主題為「轉變志工服務以因應技術創新」，演講者將探討利用科技進行創新和增強志工參與的挑戰和推動因素，並深入了解如何最大限度地發揮其潛力。

(一) Gabriel de Faro 是一位心理學家和行銷研究生，致力於促進社會參與與志願服務，並管理巴西最大的志願服務平台—Atados。Atados 目前連結 4,500 個非政府組織 (NGOs) 和超過 28 萬名志願者，推動實現永續發展目標 (SDGs)。Gabriel 分享了基於平台的行為研究結果，分析了非營利組織與志願者間的需求差異，並據此開發了解決方案。

1. 研究顯示非營利組織與志願者的需求存在顯著差異：

(1) 非營利組織：

- 員工以女性為主，承擔較多社會責任。
- 工作繁忙且無法有效分派，需專業知識與經驗豐富的志願者。
- 尋求積極參與且時間彈性的志願者。

(2) 志願者：

- 期望指導與成長機會，希望其投入能產生具體影響。
- 希望提升職場競爭力，讓志願服務為履歷加分。
- 對參與工作的難度需求不一。

2. 非營利組織需求與志願者的期望未完全對應，導致平台媒合效率不彰，為應對這些差異，Atados 提出了幾項解決方案：

- (1) 步驟指南與即時支持：平台提供步驟指南、每日推送和快速提示，促進志願者與組織的有效對接。
- (2) 精準媒合：根據志願者的專業技能和成長需求，平台精準匹配合適的志願服務機會，以更好滿足雙方需求。
- (3) 提升體驗與滿意度：提供工具以提升志願者參與的積極性和回報，包括專業成長與個人成就感，並提供持續支持與教育。

(二)中國現代化研究院助理教授 Shuwan Zhang 報告「志願服務重塑長者上網生活」，介紹中國高齡者使用科技的障礙及如何通過志願服務改變老年人上網行為的研究結果，以下是研究的重點摘要：

1. 促進參與社會活動:儘管互聯網技術本身不直接促進互動，但它為交流提供了支持，透過志願服務協助長者參與虛擬會議、聊天群組等，促進其社會融入感。
2. 同伴互助提升數位技能:老年人透過鄰居或同儕互相學習數位技能，這

種同儕支持在學習過程中扮演重要角色。由於地理接近性，指導更為便捷，有助於知識掌握和心理支持。這樣的互助學習增強了老年人對技術的信心，減少焦慮，提高接受度。

3. 老年人成為數位導師:隨著對網絡使用的熟悉，許多老年人開始分享數位技能及其他知識，如攝影和手工藝等，透過實體課程或直播傳授給其他同儕，促進知識互助與傳播。研究顯示，積極參與社會活動的老年人網絡使用更頻繁，且自信和自我效能感更高，找到了新的社會價值。

(三)釜山廣域市公共管理與安全部地方管理司司長金英洛分享「基於區塊鏈的志願者銀行系統」,該系統設置目標在於打破現有志願服務體系的局限，創造一個更加高效、透明和公正的服務平台，分享重點如下:

1. 系統特色與創新

- (1) 公民主導的志願服務:傳統的志願服務多由政府或大型機構主導，這往往導致資源集中，並限制了服務的靈活性。基於區塊鏈的志願者銀行系統，將社區居民置於服務的主導地位。市民可以自發提出需求，組織並參與志願活動，這樣能更靈活地滿足當地的實際需求，並減少對集中機構的依賴。這種由底層社區驅動的模式，不僅提高了市民的參與感和責任感，還能增強社會的凝聚力，推動社會自我管理和自我服務的發展。

- (2) 全面涵蓋志願服務需求:針對社會需求的多樣性，該系統將涵蓋學習、醫療、關懷、陪伴、環境保護等各類領域的志願服務。區塊鏈技術的應用能保證每一項服務的記錄不可篡改，從而提高服務的透明度與信任度。志願者的貢獻將通過數位認證或證書得到公正的認可，激勵更多人參與。
- (3) 區塊鏈技術增強可訪問性:區塊鏈技術不僅提供了透明的記錄系統，還使志願者的服務成果能夠永久保存，並可追溯。每位志願者的貢獻都會被記錄並生成數位證書，這樣不僅能夠提升服務的公信力，還能幫助參與者建立社會信用。這種去中心化的設計消除了信息不對稱，保證了每一項服務都能夠得到正當的認可。

2. 服務配對與生態系統

- (1) 精準配對服務:傳統的志願服務配對常因需求方和志願者之間的匹配問題而降低效率，區塊鏈志願者銀行系統，利用先進的大數據和人工智能技術，根據需求方的具體要求和志願者的專長進行精確匹配，這不僅能提升志願者的參與積極性，還能確保社會需求得到及時解決。
- (2) 志願者生態系統的發展:該系統設計將鼓勵志願者持續參與服務，並通過積分和反饋機制建立正向循環。志願者積累的積分

不僅可兌換商品，還能轉贈給需要幫助的人，促進了社會資源的公平流動。這種循環式的生態系統有助於擴展志願服務的影響力，並促使服務的質量不斷提升。

3. 評比與社會責任

- (1) 評比系統與社會信用:平台設有評分和反饋機制，讓志願者和社區之間能進行直接互動，對服務質量進行評估。這不僅能幫助提升服務質量，還有助於建立一個基於信用的社會結構，參與者的表現將被量化，並形成長期有效的社會信用紀錄。
- (2) 積分與物品交換:志願者通過積分系統來獲取回報，積分可用於兌換商品或轉讓給其他需要幫助的人，這樣不僅能鼓勵更多人參與志願服務，還能建立一個良性社會循環，推動社會互助與合作。

4. 預期效果與未來展望

- (1) 信用體系與社會結構:透過積分與評比系統，參與者的信用將得到保護，並為他們創建一個共建共享的社會結構。志願者的積分和反饋不僅反映其貢獻，也能促使更多市民參與志願活動，推動社會責任感的普及。

- (2) 擴展志願服務文化:該平台設計開放，將鼓勵個人和社區啟動更多志願服務項目，推動志願服務文化的擴展。隨著平台的普及，志願服務將成為日常生活的一部分，並成為社會發展的重要力量。
- (3) 降低管理成本與提高效率:區塊鏈技術的引入預計將大幅提高服務運營效率，降低 20%的管理成本。透明的記錄系統不僅減少了行政成本，還能有效提升整體服務的效率和透明度。

三、分組研討:良好的健康與福祉（SDG 3）－消除孤立並創造健康社區

(一)Casper Bo Danø：丹麥志工中心首席執行官－關注青少年孤獨與心理健康的志願服務模式

Casper Bo Danø，自 2011 年以來擔任丹麥志工中心（Frivilligcenter）及同儕團體的首席執行官，致力於社會創業、領導力發展以及推動丹麥的民間社會與社區參與，Danø 特別關注的是青少年的孤獨問題，尤其是 16 歲以上青少年的心理健康，這不僅是丹麥，甚至是整個歐洲社會的一個重要議題。

1. 孤獨問題與青少年心理健康:現代的年輕人面臨許多心理健康挑戰，其中最突出的是孤獨感。隨著社交媒體的普及，許多青少年在虛擬世界中建立了大量的聯繫，但卻缺乏面對面的實際交流和情感支持，這導致了他們在現實生活中感到孤單和缺乏自信。這種情況不僅影響青

少年的心理健康，還可能對他們的社交技能和人際關係造成長遠的負面影響。

2. 志願服務的設計與青少年參與:丹麥的志願服務活動設計通常從小團體的體驗式活動開始，這樣的設計旨在幫助青少年逐步建立自信，並提高他們的社交能力。這些小型團體活動包括各種形式的合作和互動，通常不會立刻要求青少年承擔大規模的社會責任，而是先讓他們在一個支持和理解的環境中體驗志願者的角色。隨著時間的推移，這些活動會逐步擴大，讓青少年參與更廣泛的志願者行動和社區服務。這樣的過程不僅可以幫助他們發展社交技能，還能提供一個安全的空間來處理和表達他們的情感和需求。這不僅有助於減少孤獨感，還能提升他們的心理健康。
3. 社交技能的發展與心理健康的提升:參與志願服務能夠幫助青少年改善他們的人際溝通技巧，尤其是與陌生人和不同背景的人交流的能力。這不僅有助於減少他們的社交焦慮，還能提高他們的情緒調節能力，讓青少年感受到成就感和歸屬感，這對於他們的自信心和自我認同具有深遠的影響。此外，志願服務還能讓年輕人學會如何在社會中發揮積極作用，並且能夠看到自己對他人的正面影響。這不僅有助於他們建立更加積極的社會關係，還能激發他們對生活的希望和動力。

(二)台灣 TaDian 社區的高齡志工參與與社區營造

Debbie SF Huang，台灣志願者聯盟的秘書長，分享了台灣高齡化問題的解決方案，特別以高雄 TaDian 社區為例，探討如何透過社區營造來創造友善的高齡者環境。

1. TaDian 社區的高齡志工參與了以下四大活動，這些活動不僅豐富了社區生活，也為高齡者提供了積極參與社會的機會：

- (1) 加工處理過剩農作物：高齡志工參與農作物的加工處理，像是製作芋頭麵、醃製品等，既能減少浪費，也幫助當地農業提升附加價值。
- (2) 傳承傳統藝術：長者與年輕人組成的竹鼓團等傳統藝術團體，通過共同創作和表演，讓年輕人學習和繼承傳統文化技能，促進跨世代的文化交流與互動。
- (3) 投入社區生態旅遊：高齡志工在生態旅遊項目中擔任導覽角色，既為遊客提供專業指導，也提升了他們對環境保護的認識。
- (4) 活化公共空間：例如協助半杯咖啡廳和農貿市場的活化，將閒置的公共空間重新利用，轉變為社區聚會與文化活動的場所，增強了社區的凝聚力。

2. TaDian 社區高齡志工參與的效益如下：

- (1) 對於老年人的效益：

- 延緩衰老：高齡志工通過分享傳統技能與經驗，保持身心的活力，這不僅增進了他們的自我價值感，也有助於減緩衰老過程。
- 促進社區互助：透過與社區的互動，長者與其他居民建立了深厚的社會聯繫，形成了正向的支持迴圈，增強了社會的凝聚力和互助精神。
- 減少孤獨感：積極參與社會活動能幫助老年人減少社交隔離，改善心理健康，並促進其維持健康的生活方式。
- 改善經濟狀況：高齡志工通過參與社區項目，尤其是在偏遠地區，幫助改善低收入家庭的經濟條件，進而提升了家庭生活質量。

(2) 對於社區的效益

- 促進社區生產力：高齡志工的參與不僅豐富了社區活動，還提高了社區的生產力，進而有助於社區的可持續發展。
- 傳承技能和知識：透過高齡志工的參與，社區中的傳統技能和文化知識得以延續和傳承，尤其是在手工藝、農業和民間藝術等領域。這些活動也為社區創造了就業機會，吸引年輕人回流家鄉，並支持了本地文化的復興。
- 創新社會商業模式：社區高齡志工參與的活動，包括農作物加工、傳統藝術團體、社區生態旅遊和公共場所再利用等，不僅

促進了社會合作，還催生了創新的社會商業模式，將社會資源轉化為可持續的經濟與社會價值。

TaDian 社區老齡志工服務展現如何通過社區營造來創建一個更加友善和支持高齡者的環境。這些活動不僅幫助延緩老年人衰老，還促進了社區的經濟發展和文化傳承，這樣的模式不僅有助於解決高齡化問題，也為其他社區提供了可借鑑的經驗。

(三)香港「傾聽心聲專線」服務介紹

溫婉儀女士，Empowering Life Network 董事及志工服務機構的志工主任，分享了香港“Listen-To-Heart”專線服務的概況與影響。

1. “Listen-To-Heart”專線每兩週向服務對象撥打電話，由社工主任進行首次評估與需求確認。志願者在通話後需提交報告，以便跟進。服務包含定期角色扮演實習提升志願者的溝通技巧，並設有月度會議檢討和改善服務。
2. 服務效益

(1) 對弱勢群體的影響：

- 提供安全的交流平台，讓受助者感受到尊重和關懷。
- 幫助提升心理健康，部分受助者甚至成功停止使用藥物。

- 激發改變動力，使受助者走向積極的生活方式。
- 一些受助者轉變為志願者，延續支持他人的使命。

(2) 對志願者的影響：

- 提升志願者溝通能力，增進其對心理健康問題的理解。
- 志願服務不僅促進個人成長，也為社區貢獻良好影響，促進人際理解與尊重。

3. 服務挑戰：與被服務者建立信任感是一大難題，需要不斷改進和保障質量，面臨持續的挑戰。

4. 解決方案：

- 設定明確目標並提供專業的傾聽支持，讓受助者感受到理解和信任。
- 定期進行志願者的培訓和監督，確保他們能提供高效和有效的服務。
- 定期進行服務審查和效果評估，確保服務達到預期效果並持續改進。

四、分組研討:志工管理實踐洞察

(一)韓國志願者管理與志願者經理資格體系發展

Hyunsoo Gweon 教授，慶南大學社會工作系教授，也是 2024 年志願者管理國家職業標準（NCS）制定研究的主要研究者，對於韓國志願者管理的發展及志願者經理資格體系進行了深入的探討，以下是她的分享重點：

1. 韓國志願者概況:韓國 5,100 人，有超過 1,500 萬名註冊志願者，並且有超過 4 萬 4,000 個志願者組織。這些志願者主要通過 246 個志願者中心來進行服務，佔全國人口的約 30%。儘管志願者數量龐大，韓國尚未建立官方認證的志願者經理制度，這是目前志願服務體系中的一個主要挑戰。
2. 韓國志願服務發展歷程:1990 年代韓國的志願服務起步於社會公益領域，當時的主要工作是設立志願者中心並發展志願服務文化。而當前志願服務的範圍已經擴展至環境保護、社區關懷、救災等領域，並且越來越與聯合國的可持續發展目標（SDGs）對接。
3. 韓國志願服務推動情形
 - (1) 2011-2019 年志願者服務參與率穩定保持在 20%左右;2021 年：受 COVID-19 大流行影響，志願服務參與率一度降至 8.4%;2023 年隨著疫情限制的放鬆，志願者參與率回升至 17.3%，接近疫情前水平。

- (2) 志願者組成：女性志願者多於男性，比例大約是 2:1。志願者的年齡層主要集中在 30 至 40 歲之間，並且近一半的志願者服務經驗少於三年。
4. 志願者管理的重要性:良好的志願者管理對於支援志願者、促進參與及提升志願者的工作認同感至關重要。專業的志願者經理能夠有效地管理志願者隊伍，促進社會參與、增進社會福祉和可持續發展目標的實現。
 5. 志願者經理的角色與挑戰:韓國在 246 個志願者中心有約 1,859 名志願者經理，此外，還有約 14 萬 5,000 名志願者管理人員參與非營利組織和其他志願者服務機構。雖然志願者經理的角色在組織中至關重要，但目前他們並未獲得正式的職業認證，這使得志願者經理的社會認可和專業身份尚未得到充分承認。
 6. 國家能力標準 (NCS):韓國政府目前正在制定國家能力標準 (NCS)，NCS 包含 24 個主要領域，共有 1,093 個標準，這些標準涉及行政管理、志願者項目規劃、志願者活動管理、志願者團隊管理、志願者教育與培訓，這些標準將為志願者經理的培訓和專業發展提供清晰的框架，幫助他們提升專業能力並獲得社會認可。

(二)韓國青年志工現況與挑戰

Jinwon Lee 是韓國青年工作機構青年志工部門未來活動部門的負責人，他在報告中闡述了韓國青年志工的當前狀況及面臨的挑戰。

1. 韓國青年志工下降趨勢:從 2019 年到 2023 年，韓國青年人數減少了 10.47%，而青年志工參與率大幅下降，下降幅度達 75%。這一變化的原因不僅與 COVID-19 疫情的影響有關，更深層的原因在於教育法案改革所帶來的變化。
2. 教育法案改革的影響:自 1995 年以來，韓國的教育法案規定，學生必須完成校內 10 小時及校外 20 小時的志願服務時數，學校與校外機構聯手推動青年志工。然而，隨著 2019 年後學習制度的改變，志工經驗不再是大學入學的必要參考資料，這導致年輕人參與志願服務的動力減弱。
3. 疫情後志工模式轉變:疫情後韓國的志工服務模式從以面對面的志工活動為主，轉向以非面對面的服務為主。資訊平台成為跨地域志願服務的主要方式，這種轉變更好地適應了新一代青年對於環境問題的關注及對社交媒體上人際關係的重視。
4. 韓國青年志工面臨以下主要挑戰：
 - (1) 出生率下降與人口結構變化:出生率下降直接導致青年人數的減少，這對青年志工的數量和質量造成了影響。

- (2) 學習制度的變化:改變後的學習制度使得志工經驗不再是學業成功的重要一環，這削弱了青少年對志願服務的參與動力。
- (3) 結合科技與世代合作:韓國需要發展更多非面對面的志願服務機會，並加強不同世代之間的合作。此外，應用科技和人工智能技術，進行線上與離線志願服務的整合，是未來發展的關鍵。

5. 未來發展方向

- (1) 發展以線上平台為主的非面對面志願服務形式，讓更多青年能夠靈活參與。
- (2) 加強世代合作，促進青年與老年人不同年齡群體的志願合作。
- (3) 利用科技、尤其是 AI 技術來優化志願服務體驗，提升服務效率和影響力。

(三)克羅埃西亞 DKolektiv 社會發展組織與影響衡量

Lejla Šehić Relić 是克羅埃西亞社會發展組織 DKolektiv 的創始人及首席執行官，自 2019 年以來，她擔任歐洲志願服務中心（CEV）的主席，該中心連結了來自歐洲超過 60 個志願者組織，Lejla 及其團隊發展了 “Impact Measurement Europe” 平台，用於收集和展示志願者的活動成果，她的報告有以下重點:

1. 志願服務影響衡量方法:

- (1) 數據收集：組織和志願者提供有關活動的詳細信息，包括志願者的數量、類型以及活動對受益人和社區的影響。
- (2) 報告產出：產出有關志願者參與、社區貢獻和環境保護措施的報告，這些報告不僅描述活動的指標，還將具體情況和實際影響結合進去，從而呈現志願者參與的真實效果。

2. Impact Measurement Europe 平台

- (1) 影響報告：平台提供四大類影響衡量，包括：個人改善、社區賦權、社會強化及環境保護。
- (2) 志願者履歷：志願者可在平台上建立個人履歷，記錄其參與的活動和對可持續發展目標（SDGs）的貢獻。這不僅顯示了志願者的工作成效，還幫助證明志願活動在個人、社區、社會和環境層面所造成的變化。

3. Lejla Šehić Relić 及其團隊的工作促進的改變：

- (1) 需求導向：根據志願者組織和管理者的需求及願望，提供不耗時且使用者友好的工具和方法來衡量志願服務的影響。
- (2) 跨國通用：該平台是跨歐洲的，支持多語言，確保各國志願者服務數據能夠可靠、可比較。

- (3) 數據可靠性：來自不同國家的志願服務數據能夠更準確、更具可比性，進一步提升對志願服務影響的理解。
- (4) 超越經濟價值：衡量志願服務不僅限於經濟效益，還包括其對個人福祉、健康、安全、社會關係和公民參與的價值。
- (5) 政策影響：收集的數據將用來支持志願服務政策和計畫的優化和調整。

肆、心得與建議

一、 全球志願服務發展趨勢與挑戰：

- (一) 數位轉型：隨著科技的發展，數位平臺成為連接志願者與需求方的主要工具。
- (二) 青年參與：全球青年群體積極參與志願服務，尤其在因應氣候變遷行動、社會公益等領域，年輕一代發揮著日益增強的影響力，透過網路工具和社群平台，青年志工能夠迅速集結並在全球範圍內發起行動。
- (三) 企業社會責任：隨著 ESG（環境、社會和治理）理念的興起，越來越多的企業將志願服務納入企業社會責任範疇，進行長期規劃和投資，以促進社會的可持續發展。

- (四) 志願服務在各領域發揮影響力:隨著全球面臨氣候變遷、老齡化和社會孤獨等挑戰，志願服務的角色愈加突出，如何有效發揮志願服務的潛力，並試圖回應 SDGS 永續指標，讓志工所造成的改變被看見，成為各國政府與社會共同關注的關鍵議題。

二、 政策建議

(一) 運用科技發展志願服務平台

1. 科技技術應用：可研議優化志願服務整合系統系統功能以外，亦可鼓勵縣市政府及民間團體開發基於區塊鏈之志願服務平台，提高志願服務的透明度與公信力，確保服務過程的可追溯，提升志願服務對接與媒合的效益。
2. 推動數位教育與培訓：隨著數位平台的普及，志願者需具備一定的數位素養，可鼓勵縣市政府及民間團體加強數位技能的培訓，特別是針對老年人和偏遠地區群體，幫助其克服數位工具的使用障礙。

(二) 加強青年志願服務的支持與激勵

1. 志願服務獎勵與證書：可針對青年志願服務設計不同的獎勵制度與證書，鼓勵年輕人積極參與志願服務，提高其參與積極性。
2. 提供多元且彈性服務方式：志願服務運用單位為年輕志工提供

更多元且彈性的參與方式，如假期志願服務、線上服務等，方便青年根據自己的時間安排參與服務。

3. 激勵創新與領導力：志願服務運用單位可鼓勵所屬青年志工創辦或領導志願服務項目，提升其自我效能感，並促進社會創新與可持續發展。
4. 利用社交媒體進行宣傳：利用社交媒體平台提升志願服務的可見度，定期舉辦線上活動，展示志願服務的成功案例，吸引更多年輕人及社會各界參與。

(三)強化企業社會責任與志願服務的融合

1. 設立企業志願服務計畫：連結經濟相關部門，鼓勵企業設立專門的志願服務項目，動員員工參與公益服務，並提供相應的稅收優惠或政策支持，促進企業履行社會責任，提升品牌形象。
2. 結合企業核心業務：企業可根據自身業務領域設計志願服務項目，如 IT 企業開展數位技能培訓、保險公司幫助低收入家庭提高防災意識等，將專業優勢與社會責任結合。
3. 發揮企業資源優勢：利用企業的財力、人力及物力資源，開展長期且可持續的志願服務活動，並與政府和社會組織合作，共同解決社會問題。

(四)解決社會孤獨等問題，擴大社會服務對特殊群體的支持

1. 針對特殊群體開展專項志願服務：如針對老年人的陪伴服務、青少年的心理輔導等，這些服務有助於減少孤獨感，提升社會凝聚力。
2. 發展心理健康支持計畫：鼓勵志願服務機構提供心理健康輔導課程，幫助有心理需求的人群改善其心理狀態，降低孤獨對心理的負面影響。
3. 利用數位社交平台促進互動：政府可以支持開發針對孤獨問題的數位社交平台，幫助人們克服社會孤立感，並促進志願者與服務對象的互動。

(五)強化全球合作與志願服務推廣

1. 促進跨國合作：政府應積極參與國際志願服務組織，推動跨國界的志願者合作，特別是在全球性問題如氣候變遷、難民援助等領域，增強台灣在全球志願服務中的影響力。
2. 推廣志願服務：可從學校及社區積極推動志願服務文化，將其納入教育體系，培養下一代的社會責任感與無私奉獻精神，增強社會整體的志願服務氛圍。

伍、影像紀錄



韓國總統尹錫悅蒞臨大會開幕式致詞



台灣代表團合影



臺灣 IAVE 與韓國 IAVE 代表交流後合影



與新加坡代表團交流後合影



閉幕全體會議



攤位展示-釜山志願服務中心



攤位展示-韓國內政及安全部