

國家高速電腦中心人員出國報告書  
(類別：出席會議考察)

## 第八屆國際志工協會亞太區域會議出國報告書

服務機關：行政院國科會  
出國人職稱：參事  
姓名：劉錦龍  
服務機關：國家高速電腦中心  
出國人職稱：副研究員  
姓名：郭嘉真  
出國地點：印度  
出國期間：90年11月03日至90年11月11日  
報告日期：91年02月04日

I8/  
CO9100645

系統識別號:C09100645

公務出國報告提要

頁數: 44 含附件: 否

報告名稱:

第8屆國際志工協會亞太區域會議

主辦機關:

行政院國家科學委員會

聯絡人/電話:

/

出國人員:

劉錦龍 行政院國家科學委員會 參事室 參事  
郭嘉真 行政院國家科學委員會國家高速電腦中心 副研究員

出國類別: 其他

出國地區: 印度

出國期間: 民國 90 年 11 月 03 日 -民國 90 年 11 月 11 日

報告日期: 民國 91 年 02 月 04 日

分類號/目: I8/資訊科學 B0/綜合(社會類)

關鍵詞: 志願服務,志工,IAVE,volunteer

內容摘要: 在聯合國宣告西元2001年為「國際志工年」(International Volunteer Year)之際，第八屆亞太志工會議(VIIIth IAVE Asia-Pacific Regional Conference)以新世紀中的志願服務與人道實踐為主題，於十一月四日在印度新德里揭開序幕。大會藉點燃志工火炬，賦予志工參與全球議題之使命，並期許凝聚亞太地區的志工精神，化解911事件所帶來的「黑夜」，讓朝陽在更美好的世界中再度升起。此次亞太志工會議，共有來自於印度、台灣、澳洲、紐西蘭、日本、韓國、蒙古共和國等十多個國家代表參與，進行國家報告並發表上百篇之論文。此外，大會也邀請IAVE(International Association of Volunteer Efforts)世界主席 Dr. Kenn Allen與會致詞，重申全球志工宣言之志工精神，持續為和平、公平與正義成長，以支持並強化人類價值與團結互助。隨著志願服務之國際趨勢，國家高速電腦中心在國科會的政策引導下，藉由所累積之資訊專業資產，以及所建立之國際合作資源網，投入志願服務的行列，力行資訊專業回饋社會，冀期促進「志工台灣、全球接軌」願景之落實。此屆會議中，國家高速電腦中心科技整合與服務組郭副組長嘉真奉派偕同行政院國科會劉參事錦龍，加入由行政院青輔會主辦，台灣社會工作專業人員協會理事長暨省府委員卓博士春英領團之國家代表團隊，與來自行政院衛生署、行政院人事行政局、高雄縣志願服務協會等20個機關團體之團員共同與會。此外，郭副組長並以催化科技能量為動力之訴求，報告國家高速電腦中心推動高科技志工之規劃與進展，期許在全球化的脈動中，力圖發揮資訊科技無遠弗界的威力與國際志願服務接軌。

本文電子檔已上傳至出國報告資訊網

## 重要活動日程

- 一、 90年11月03日
  1. 在桃園中正機場與台灣代表團團員會合，搭機經香港轉機抵達印度新德里。
  2. 台北駐印度代表處陳代表等到機場接待。
- 二、 90年11月04日至11月06日
  1. 參加會議開幕儀式
  2. 參加專題講座，主題如下：
    - 1) 國際志工年之全球視野
    - 2) 亞太地區各國志願工作現況報告
    - 3) 志願服務與變遷
  3. 參加同步分組討論，並於台灣工作坊中，進行專題報：「國家高速電腦中心的高科技志願服務專案」。
- 三、 90年11月07日至11月10日
  1. 印度非營利組織及文化古蹟機構之參訪
  2. 與會團員心得分享
  3. 討論返國成果報告及衍生合作討論
- 四、 90年11月11日

由印度新德里搭機返台。

## 摘 要

### **任務目的：**

聯合國宣告西元 2001 年為「國際志工年」(International Volunteer Year) 之際，第八屆亞太志工會議 (VIIIth IAVE Asia-Pacific Regional Conference) 以新世紀中的志願服務與人道實踐為主題，於十一月四日在印度新德里揭開序幕。大會藉點燃志工火炬，賦予志工參與全球議題之使命，並期許凝聚亞太地區的志工精神，化解 911 事件所帶來的「黑夜」，讓朝陽在更美好的世界中再度升起。此次亞太志工會議，共有來自於印度、台灣、澳洲、紐西蘭、日本、韓國、蒙古共和國等十多個國家代表參與，進行國家報告並發表上百篇之論文。此外，大會也邀請 IAVE (International Association of Volunteer Efforts) 世界主席 Dr. Kenn Allen 與會致詞，重申全球志工宣言之志工精神，持續為和平、公平與正義成長，以支持並強化人類價值與團結互助。

配合聯合國國際志工年宣示，我國於民國九十年元月正式完成志願服務法的立法，而成為世界第二個立法的國家，國科會身負為科學志工服務的目的事業主管機關，也是我國策劃網路發展成長的主要機關，為配國際將網路志工列為推動重點與志願服務之國際趨勢，國家高速電腦中心在國科會的政策引導下，藉由所累積之資訊專業資產，以及所建立之國際合作資源網，投入志願服務的行列，力行資訊專業回饋社會，冀期促進「志工台灣、全球接軌」願景之落實。本屆會議承本會國際合作處的充分支持，乃由國家高速電腦中心科技整合與服務組郭副組長嘉真偕同行政院國科會劉參事錦龍，參加由行政院青輔會主辦，台灣社會工作專業人員協會理事長暨省府委員卓博士春英領團之國家代表團隊，與來自行政院衛生署、行政院人事行政局、高雄縣志願服務協會等 20 個機關團體之團員共同與會。此外，郭副組長並以催化科技能量為動力之訴求，報告國家高速電腦中心推動高科技志工之規劃與進展，期許在全球化的脈動中，力圖發揮資訊科技無遠弗界的威力與國際志願服務接軌。

## 目 次

壹、目的 .....	1
貳、過程 .....	6
參、心得 .....	10
肆、建議 .....	37
伍、結語 .....	42
陸、附錄 .....	43

查、目的
<p>國際志工協會 (IAVE) 創立於 1970 年，是由一群來自全球各地深信志願服務之重要性，並且肯定志工扮演國際交流橋樑之價值的志工所組成。IAVE 總部設於美國華盛頓 DC，擁有 55 個國家之國家代表，促成 60 個國家成立全國志工中心；目前不僅已在日本設立分會，會員更遍佈全球 95 個國家，團體或個人之會員數目達 1,138 個。此外，IAVE 並為聯合國經濟暨社會發展委員會 (Economic &amp; Social Development Committee 'ECOSOC) 的特別諮商 (Special Status) 團體。</p>
<p>西元 2001 年是聯合國訂定之國際志工年，IAVE 身為國際上唯一的跨國志工組織，成立 30 年以來，持續不斷地協助各聯合國會員國統籌志工培訓並倡導志工精神。IAVE 致力於宣揚志工奉獻價值之理念，鼓勵志工服務社會，以促進志工團體合作與交流，並解決人類社會所面臨的問題。IAVE 相信志工的基本價值在於建立更自由的無障礙社會，並讓生命更有意義與充實。IAVE 鼓舞志工奉獻時間與才能，為全體人民建立健全的社會與安全公正的生活環境。</p>
<p>為推動並力行跨國志工精神，IAVE 自西元 1987 年起，每二年召開一次亞太地區會議，希望在亞太國家豐富多元的人文及社會背景下，突顯並挖掘地區特色與多樣化的社會問題，展現實踐跨國志工人道精神的重要性。繼 1999 年第七屆 IAVE 亞太區域會議於台北舉</p>

<p>行，吸引來自亞太區域近千名志工與會，2001 年的第八屆亞太區域</p>
<p>年會，擇印度首都德里市舉行，共有來自亞太十五國的 300 位志工</p>
<p>參加。本次大會議題如下：</p>
<p>一、公眾參與志願服務的趨勢(Civil Participation in Volunteering)：</p>
<p>說明：在志願服務因各行各業的參與，為社會注入了更多活力</p>
<p>之餘，新世紀之發展趨勢中，老年人與青年人將成為志</p>
<p>工的主流人力資源。</p>
<p>二、志願服務和人權課題(Volunteering in Human Rights)</p>
<p>說明：聯合國的人權十年計畫，將致力於人權迫害的改善，而</p>
<p>志願服務工作也應在這個過程中，謀求契合點並發揮正</p>
<p>面的功效。過去十年中聯合國藉「婦女計畫」的實施，</p>
<p>著實提昇了各國女性的社會地位，志願服務團體可以參</p>
<p>考此經驗，發展連結人權課題之跨國志工運用體系與通</p>
<p>路。</p>
<p>三、志願服務與弱勢團體(Civil Volunteering in Helping the</p>
<p>Disadvantaged)</p>
<p>說明：由於亞太地區地理與社會形態結構的多樣化，各地的志</p>
<p>願服務工作也有不同的目標及任務。在急遽變遷的社會</p>
<p>中，各國的志工們需要跨越地方與組織之差異性，建立</p>
<p>新的伙伴與合作關係，形塑展新且多元的工作模式與方</p>

<p>法，以促進貧富落差、數位落差之消除，協助弱勢團體</p>
<p>走出黑暗邁向陽光。</p>
<p>第八屆 IAVE 亞太區域會議邀請台灣會員代表行政院青輔會、亞</p>
<p>太公共事務論壇、IAVE TAIWAN 等與會。為擴大影響層面，並促進</p>
<p>國際交流，青輔會邀請了二十個政府部門及志工團體的代表共 23</p>
<p>人，組成「台灣志工代表團」(Taiwan Volunteers Delegation，簡稱：</p>
<p>TVD)參與盛會。本代表團由台灣社工專業人員協會理事長卓春英博</p>
<p>士擔任團長，行政院青輔會研究委員蔡佩珍擔任副團長，執行策劃</p>
<p>則委交予亞太公共事務論壇(Asia-Pacific Affairs Forum，簡稱：</p>
<p>APPAF)，負責組團、行前籌備以及與主辦單位之聯繫協調等相關工</p>
<p>作。茲將 TVD 之使命及任務說明如后。</p>
<p>一、TVD 之使命</p>
<p>(一) 促進亞太地區社會對台灣民間社會及志願服務現況的瞭解。</p>
<p>(二) 強化跨國志工文化的交流，建立夥伴合作機制與管道。</p>
<p>(三) 活化更新志願服務觀念，與國際趨勢接軌，擴展國內志工團</p>
<p>體之全球視野。</p>
<p>二、TVD 之任務</p>
<p>(一) 完成全體大會中之國家代表報告</p>
<p>由團長卓春英代表國家進行國家報告，宣揚台灣於西元 2000</p>
<p>~ 2001 年間志願服務發展的狀況，層面遍及政府策略、立法、</p>



企業、學校及志工組織的進展。
(二) 完成社會變遷中的志願服務議題論文發表
由義守大學助理教授，同時也是 APPAF 學術諮委的張翰璧博
士於會議中以 “The Role of Volunteer Networks in
Eradicating Poverty”發表專題演講。
(三) 舉辦台灣代表團研習工作坊
由 TVD 主導規劃工作研習坊，主題為“Volunteering and
Initiatives of Change – Taiwanese Case Studies of How
Ordinary People Can Make a Difference”與亞太區域志工分享
台灣在科技、婦女及政治議題上，如何藉志工之參與，以達
社區健全發展的案例。茲將議題及發表單位說明如下：
1. 政治議題：道德重整協會常務理事許壽峰
2. 婦女議題：勵馨基金會柳佳芬
3. 科技議題：行政院國科會國家高速電腦中心副組長郭嘉真、
行政院國科會參事劉錦龍
職等乃以催化科技能量為動力之訴求，報告行政院國科會
國家高速電腦中心推動高科技志工之規劃與進展，期許在
全球化的脈動中，力圖發揮資訊科技無遠弗界的威力與國
際志願服務接軌。
(四) 參加 IAVE 亞太區域董事及國家代表會議由 APPAF 辦公室主

任黃淑芬代理國家代表吳英明教授參加，主要任務為報告 IAVE TAIWAN 執行狀況、與其他國家代表交換工作經驗，並票選下屆亞太區域會議主辦國。投票結果由紐西蘭於 2003 年，接棒舉辦第九屆 IAVE 亞太區域會議。

貳、過程
<p>為使 TVD 之成員、組織背景及會議報告內容能獲得與會國際人士充分的瞭解，並提高宣傳成效，APPAF 乃將上述內容集結印刷成冊(附件一)，以帶往印度與各區域志工代表分享。同時，為便與各國友人交換會議資訊，邀請參與台灣代表團工作研習坊等，也特別印製精美書籤(附件一)，以利重點宣導之效。此外，TVD 在參加會議之前，分別擇 2001 年 9/26, 10/16 及 10/29 於台北、台中兩地召開三次行前讀書會。茲將讀書會之內容說明如下：</p>
<p>一、9/26/2001 台北讀書會：</p>
<p>(一) 團員間互相的認識及感情默契的建立</p>
<p>(二) 第八屆 IAVE 亞太區域會議說明</p>
<p>(三) 台灣代表團工作研習坊策劃</p>
<p>(四) 註冊、報名及旅程等行政事項討論</p>
<p>二、10/16/2001 台中讀書會</p>
<p>會議主旨在於導讀亞太區域各國志願服務現況，以讓 TVD 成員可藉全貌之初步瞭解，得以和與會國際人士進行交流。本次讀書會中，由團員針對澳洲、印尼、日本、南韓及台灣等志願服務工作之發展，藉事前閱讀及讀後心得分享方式，帶動與 TVD 全體成員之討論。會議全程以英文進行，藉此加強參加 IAVE 年會之際，團員英文口頭報告與交談之訓練。</p>

三、10/29/2001 台北讀書會
<p>本次會議主要針對 TVD 擬從事之國家報告、專題論文發表與台灣研習工作坊等進行演練，並針對行前各項行政事宜，作最後的整理、討論與確認。</p>
<p>在結束三次充實的讀書會後，職等於 2001 年 11 月 3 日，與 TVD 團員在桃園中正國際機場會合，隨即搭機經香港轉往印度。在抵達新德里之後，接獲於機場等候多時的台北駐印度代表處陳代表等之溫馨接待。在短暫的休息過後，TVD 全體團員於 11 月 4 日，正式參加第八屆 IAVE 亞太區域之盛會，茲將會議進行過程說明如后。</p>
一、90 年 11 月 04 日至 11 月 06 日
1. 開幕儀式
2. 專題講座，主題如下：
1) 國際志工年之全球視野
2) 亞太地區各國志願工作現況報告
3) 志願服務與變遷
3. 同步分組討論（主題如下），並於台灣工作坊(workshop)中，
進行專題報：「國家高速電腦中心的高科技志願服務專案」。
1) 人權議題 (Human Rights)
2) 志工管理 (Volunteer Management)
3) 聯盟與網絡 (Coalitions & Networks)

4) 人道主義 (Humanism)
5) 災難處理與管理 (Disaster Situations & Management)
6) 公民參與 (Civil Participation)
7) 志願服務的相關議題與問題 (Problems & Issues for Volunteering)
8) 志願服務與社會改革的台灣案例：平凡人如何不平凡 (Volunteering and Initiatives of Change—Taiwanese Case Studies of How Ordinary People Can Make a Difference)
9) 志願服務從心出發 (Volunteering from the Heart)
10) 志願服務與社會改革 (Volunteering and Initiatives of Change)
11) 健康論壇 (Health Forum)
12) 青年志工 (Youth Volunteering)
13) 婦女議題 (Women's Issues)
二、 90 年 11 月 07 日至 11 月 10 日
(一) 分組機構參訪如下：
1) 第一組
a. 甘地和平基金會 (Gandhi Peace Foundation)
b. 尼赫魯青年中心聯盟 (Nehru Yuva Kendra Sangathan)
2) 第二組

a. 兒童日托中心 (Mobile Crèches)
b. 全印度婦女聯合會 (All India Women's Conference)
3) 第三組
a. 蘇蘭巴國際社會服務組織 (Sulabh International Social Service Organisation)
b. 婦女發展行動組織 (Women's Action for Development)
4) 第四組
a. 弱智兒童發展中心 (Okhla Centre for Mentally Retarded Children)
b. 重度智障與腦性麻痺復健中心 (Foundation for Spastic and Mentally Handicapped Persons)
5) 第五組
a. 北印度麻痺患者機構 (Okhla Center)
b. 肢體殘障復建學校 (Foundation for Spastic and Mentally Handicapped Persons)
(二)TVD 全組參訪與交流討論
1. 參與團員心得分享
2. 參與返台前成果報告及衍生合作討論
3. 印度文化古蹟巡禮

參、心得
本節茲依會議進行過程，將所見所聞及心得闡述如后。
一、開幕儀式 (11/7/2001 7:00~10:00 pm)
本屆亞太區域年會於 11 月 4 日正式展開，各國與會人員於當天
下午完成報到以及會議資料的領取，開幕儀式則於晚上 7 點舉行。開
幕典禮由 IAVE 印度國家代表暨人民發展與訓練機構主席 Prof.
Subhachari Dasgupta 主持，邀請致詞之貴賓有澳洲駐印度代表處負責
文化事務的 Mr. Rory Medcalf、IAVE 世界主席 Dr. Kenn Allen 博士、
德里最高行政長官 Miss Sheila Dikshit，以及 IAVE 理事與亞太地區
召集人 Dr. Kang Hyun Lee 博士。茲將貴賓發表之相關談話與期許摘
記如下：
(一) IAVE 印度國家代表 Prof. Subhachari Dasgupta
Prof. Dasgupta 在主持典禮之引言中，對於在 911 事件引爆戰
火之際，仍堅定與會研討新世紀中志願服務與人道實踐之志願
服務工作者，表達感謝之意。同時，也對許多正冒著生命危險
在阿富汗、巴基斯坦從事人道救援工作之志工伙伴，表示敬佩
及嘉許。
(二) IAVE 世界主席 Dr. Kenn Allen
Dr. Allen 以代表 IAVE 歡迎與會志工伙伴，揭開演說序幕。Dr.
Allen 表達 IAVE 希望 2001 國際志工年，能為志願服務改變世

<p>界烙印新的里程碑。在國際志工年中，IAVE 對志工精神展開</p>
<p>各種慶祝活動，以傳承志願服務的傳統，並檢驗志工精神的地</p>
<p>位、優勢與弱點、機會與威脅。IAVE 向能夠將志工精神制度</p>
<p>化的人們伸出雙手，這些人包括媒體界、政府及企業界等。2001</p>
<p>年 IAVE 的全球活動於一月份荷蘭阿姆斯特丹的世界大會中正</p>
<p>式啟航，而在東京的青年高峰會中圓滿落幕，並且制定了全球</p>
<p>志工宣言。Dr. Allen 於致詞中表示：IAVE 所制定的全球志工</p>
<p>宣言，已為志工精神支持及強化人類價值、團結註解。在 911</p>
<p>事件引爆的黑夜之後，IAVE 願守護並發揚團結人們橋樑的志</p>
<p>工精神，期盼朝陽在更新更好的世界中再度升起。</p>
<p>(三) 澳洲駐印度代表處負責文化事務 Mr. Rory Medcalf</p>
<p>志工精神在澳洲並非新興議題，但是在近期雪梨奧林匹克籌組</p>
<p>委員會主席 Sandy Hollway 等人的努力下，又再度以亮麗的成</p>
<p>績，吸引人們的目光。Mr. Medcalf 表示西元 2000 年雪梨奧運</p>
<p>中，共有 5 萬名志工投入各項支援及服務工作，造就該屆奧運</p>
<p>的空前盛況。此外，澳洲的醫院、消防隊與其他各種緊急服務</p>
<p>等，長期以來均非常依賴志工的協助。同時，澳洲海灘的志願</p>
<p>救生員，對於當地居民與觀光客而言，也是非常重要的角色。</p>
<p>(四) 德里最高行政長官 Miss Sheila Dikshit</p>
<p>Miss Dikshit 表示就印度德里的施政經驗而言，若僅單有法令</p>



或罰則，沒有市民自願性的共同參與活動、從事有紀律的批判
及倡導各種議題，市政是無法有效率的推動。因此，強調從事
志願服務工作之必要性，同時也應賦予志工在新時代中，有更
多的機會與責任去參與公共事務。
(五) IAVE 理事與亞太地區召集人 Dr. Kang Hyun Lee
Dr. Lee 表示亞太地區的志工精神正在成長中，特別是台灣，不
僅已於西元 2001 年 1 月間完成志願服務的立法工作，並推動
許多活動來幫助志工體系之發展。然就亞太地區而言，仍然需
要更多的投入，以促進志願服務工作之進展。
二、專題講座 (11/7/2001 7:00~10:00 pm)
(一) 國際志工年之全球視野 (A Global Perspective in the IVY)
1. 進行時間：11/5 09:30~10:45 am
2. 重點摘錄：
1) 聯合國大會繼 1985 年宣布 12 月 5 日為「國際志工日」後，便
在「聯合國志工計畫」實施 30 週年紀念日那一年(西元 2000 年)
宣布 2001 年為「國際志工年」，再次將志願服務精神推展成為
全球性的議題。
2) 就日本透過校園合作發展青年志工的經驗而言，青年志工是具
有相當潛力的族群；甘地基金會分享社區發展計畫時，也提到
重視年輕族群觀念的重要性。故足見青年志工在未來國際志工

發展上，將扮演舉足輕重角色之端倪。
3) 志工能做到的，政府不一定能做到，當危機出現時尋找志工並不困難，但是如何長久維持志工服務熱忱才是重要，因此提升志願服務精神層面是志工管理者需要操練的技能。故推動志願服務時，應該注意三個要素：承諾、適當地參與、激發連鎖反應。
(二) 亞太地區各國志願工作現況報告 (Country Presentations)
1. 進行時間：11/5 11:00 am ~1:00 pm
2. 重點摘錄：
1) 志工意識提倡
日本與韓國正在規劃成立志工法規，以便落實志願服務工作；同時日本也積極規劃將志願服務科目納入中小學的課程內，讓學生實際地瞭解到志工服務的理念。此外，大多數的國家設有志工表揚獎，鼓勵志工對社會的奉獻。
2) 倡導/參與
日本與台灣以強制規範之策略，要求中學生參與校外志願服務工作。此外，大多數的國家採舉辦活動型態，邀請青少年共襄盛舉。
3) 網絡建立
各國均積極於連結區域、社區、國家及國際志願服務資源，

<p>建立互助學習的網絡，以強化自身的專業與能量。其中，孟</p>
<p>加拉曾經與印度、尼泊爾、台灣有交換志工的學習經驗，並</p>
<p>且在其境內，推動區域性與社區性質志工中心的成立。</p>
<p>4)教育訓練</p>
<p>大多數的國家固定舉辦志工/志工領隊訓練活動，其中澳洲的</p>
<p>志工訓練是和教育體系結合一起。澳洲極力推倡志工專業</p>
<p>化，在學院中，提供完整的志工管理課程與證書。</p>
<p>(三) 志願服務與變遷 (Volunteering for Change)</p>
<p>1.進行時間：11/6 09:30~11:00 am</p>
<p>2.重點摘錄：</p>
<p>1) Immediate Past President, IAVE Ms. Margaret Bell</p>
<p>對於公民社會而言，志願服務的首要價值乃在於累積社會資</p>
<p>本，藉以建構穩定、健康的生活社區。未來的志願服務領導</p>
<p>人必須有能力提供人們共同工作並且互信的環境，力行決策</p>
<p>過程之公開透明化，發展以家庭、社區為基礎的志願服務體</p>
<p>系，營造社區共同行動的機會，達成與他人群策群力追求整</p>
<p>體利益的目標。</p>
<p>2) 全印度最高階的女警官 Ms. Kirin Bedi</p>
<p>Ms. Bedi 在印度 "Tihar Prison" (提哈監獄) 擔任典獄長時，</p>
<p>連結社區志工資源，設立監獄學校，提供職訓及冥休課程</p>

<p>等，把過去監獄「一個都逃不了」的管理目標導向「沒人會再回到這裏」。在英國、美國和台灣，也推動過類似的「牢獄社區開放模式」；其中，台灣當局在 1996 年時，准許煙毒勒戒所囚犯十天的獄外活動課程。</p>
<p>3) Jean Dreze ~ 「資訊不對稱」的志工經濟學</p>
<p>西元 2001 年獲得諾貝爾經濟學獎的著作為「資訊不對稱理論」，由此殊榮可見這門學說已受到國際監重量級的重視。</p>
<p>「資訊不對稱」簡言之就是「說謊」，在市場交易中，當人們隱瞞資訊就會扭曲了供需的平衡因而導致更多的經濟和社會問題。以醫療為例，由於醫生掌握了病人沒有的資訊，所以在印度有一些蒙古大夫以水取代藥品欺騙病患，而讓優秀的私家醫生基於成本因素，無法與之競爭而退出醫療服務行業，也衍生民眾對私人診所的不信任而改到公家醫院看病，造成政府龐大公共支出的負擔。Ms. Dreze 認為志工應可協助提供給民眾更多的訊息，促進消弭資訊不對稱的情況。</p>
<p>四、同步分組討論</p>
<p>為了使與會者能有更進一步的交流與分享，在專題講座之外，主辦單位也規劃設計了 13 場次的分組討論，穿插在會議的第二天(11 月 5 日)及第三天(11 月 6 日)中，於三個時段同步進行。其中，台灣</p>

代表團所負責的場次被安排在 11 月 6 日的中午。茲將職等所參與及
團員分享之分組討論內容、心得摘記如后。
(一) 人權議題 (Human Rights)
1. 進行時間：11 月 5 日 2:00~3:30 pm
2. 重點摘錄：
1) 人權在公民社會扮演的角色 (Role of Civil Society in
Human Rights)
公民社會的定義就是公民參與公共事務，扮演促進政府運作
更加完善的角色，以健全組織架構、創造整體效益。公民社
會的特徵在於追求共享的價值，而非私人的利益；然所倡導
的議題，則依據不同團體之成員性質，而有多元化之方針，
可包含社會、經濟、文化、政治等層面。大體而言，公民社
會組織的目標主要在追求社會的全面提升與成長。
Church's Auxiliary for Social Action (簡稱 CASA) 為南
印度推動人權的組織之一，尤其是針對印度種姓制度所衍生
的社會及國家問題。此外，CASA 更將服務範圍擴展到因經
濟能力、膚色、教義衝突被社會排擠的人民。CASA 協助他
們參與公共議題的探討，並輔導其擔任行政區或議會的民意
代表，以將弱勢團體的訴求訴諸檯面，謀求公開公平之討論
及表決，以逐步削減種姓層級最頂級卻為數最少的婆羅門人

(Brahman) 之主導權。
2) 婦女權益的推動(Empowering Women)
印度 Utthan Shaudh Sansthan (簡稱 USS)的主要工作項目在於保障婦女權益，並提昇婦女的地位。USS 在當地成功的促成了 50 個女性團體的成立，每個團體至少有 15-20 個婦女成員，並開設讀書會、討論相關議題。此外，USS 更定期召開會議及出版刊物，以達溝通交流的目的。
3) 志願服務在人權推動的角色(Volunteering in Human Rights)
志願服務的推展已蔚為世界潮流之一，在歐美地區可說是風行草行；而在第三世界中，也有諸多透過志願服務，減輕人民痛苦的案例，例如貧窮、糧食飢荒及種族歧視問題等。印度 Sulabh International Social Service Organization 過去 30 年來，努力推動人權的相關議題，強調人生而平等，不應該接受差別化的待遇。
4) 改變中的志願服務參與(Changing Scenario in Volunteering Civil Participation )
藉由科技文明與電腦普及，改變了志願服務的參與型態，形成了更廣泛的夥伴關係，發展更多元的服務面相。未來，應藉科技之便，集結老中青各年齡層族群之優勢與特色，開拓志願服務網絡。

(二) 志工管理 (Volunteer Management)
1. 進行時間：11 月 5 日 2:00~3:30 pm
2. 重點摘錄：
1) 志工管理者應被重視
從事志工管理者訓練的 Miss Sharon Wollaston 提出「志工管理者應被重視」的觀念。Miss Wollaston 表示：澳洲從事志願服務的人口百分比雖高達近 60%，但由於多半之志工管理者普遍缺乏管理素養，導致志工人口流動率偏高的現象。同時，志工管理者的職責通常被誤認為是「照顧志工」，但事實並不然。Miss Wollaston 主張志工管理者應該期許自身提升至專業管理的層面，並強調志工管理者是需要定期接受訓練的。澳洲所成立的亞太志工管理學苑 (Asia-Pacific School of Volunteer Management)，主要目標乃在訓練具專業素養的「志工管理者」。學苑中提供了專業的分層訓練課程以及國際認證；此外，並設有遠距教學系統，提供志工管理者透過網路學習與自修。學苑學生在通過三次以上的測驗後便可取得學位。總之，志工是有價資源，為有效運用資源，專業志工管理人才的培訓在志願服務的領域中將日顯重要。
2) 引發志願服務動機
志工管理者在管理志工的過程中，除提升本身的管理素養以

外，最重要的是如何引發志工服務的動機，賦予志工們參與服
務的價值，而非一味地以「做得很好」鼓勵志工。Mr. Kahlil Gibran
為「引發動機」下了註解：「『引發動機』是讓人更積極主動地
參與服務，並且甘心樂意盡力完成服務。」。此外，他也提出以
下的理論：若缺乏以下的因素，如適當的車馬費、適當的工作
環境、合宜的福利以及與志工夥伴間良好的互動，將引起志工
的不滿。反之，適當的晉升、進修機會、讚美、認同志工所投
入的服務與讓他們享受服務，將可促進服務動機的持續引發。
延續志工服務熱忱的絕竅，在於不斷地調整、整合志工與所服
務的目標與方向。
(三) 聯盟與網絡 (Coalitions & Networks)
1. 進行時間：11月5日 2:00~3:30 pm
2. 重點摘錄：
1) Some Experiences of Active Participation for the
Development of Uva Province (Sri Lanka) by an NGO Net
來自斯里蘭卡的 Mr. Srisena Attanayayke 以以位在山區的
UVA 省為例，分享其整合全省的非政府組織 (Non
Government Organization，簡稱：NGO)，協力推動永續發展
綠色行動計畫之經驗。
Mr. Attanayayke 主要談及推動生物沼氣 (Bio Gas) 的



<p>成果。生物沼氣是利用廚餘或家畜糞尿加以發酵後所產生的</p>
<p>氣體，屬於替代能源中之生質能，可供燃燒或發電。在斯里</p>
<p>蘭卡的推動環保及能源實例中，已成功完成 56 座沼氣站，</p>
<p>並對 300 個學校老師、3000 個學生及 120 個村落社區領導人</p>
<p>施行替代能源的教育。此外，也在社區中推動生態教育與綠</p>
<p>色消費，並藉由不同型態的活動，推行反毒品的宣導，更進</p>
<p>一步關心窮人及提供其技能訓練。整體而言，可以看出他們</p>
<p>是以整合全國的公益團體為出發點，致力於環保議題為主</p>
<p>軸，藉以帶動其他的活動。</p>
<p>2) What is a HAM Radio</p>
<p>這次印度 Gujrat 發生地震時(2001 年 1 月 26 日)，造成電力</p>
<p>及通訊中斷，所幸有「臘腸族」的協助，將災區的損害及救</p>
<p>援消息傳遞出來。由此可見，存在已久的業餘無線電團體是</p>
<p>可以在志願服務工作上，發揮其無屏障且迅速之資訊傳遞功</p>
<p>能。</p>
<p>(四) 災難處理與管理 (Disaster Situations and Management)</p>
<p>1. 進行時間：11 月 5 日 4:00~5:30 pm</p>
<p>2. 重點摘錄：</p>
<p>1) Contribution of Voluntary Efforts in Coping with Natural</p>
<p>Disasters</p>

印度西部的 Gujarat 省在 2001 年 1 月 26 日，發生了一場強
度達 7.9 級的大地震，有二萬五千多人死亡，超過三十萬住
家全毀，另有六十萬戶住家建築嚴重毀損。在此次地震中，
除有「臘腸族」志工協助災害救援工作外，並有志願服務團
體在地震之後，針對如何從救災中學習並導向災害預防層
面，進行教育宣導與推廣，以強調志工運用實為災後重建的
重要課題。同時，也分享動員志工體系協助災區造屋、復建，
並發展為自立更生計畫的經驗。
(五) 公民參與 (Civil Participation)
1. 進行時間：11 月 5 日 4:00~5:30 pm
2. 重點摘錄：
1) Encouraging Community Participation for Humanism
位於印度新德里的 Centre for Science & Environment (簡
稱 CSE) 為一環保機構，從事環境保育之相關研究及宣導工
作。服務於 CSE 的 Mr. Jagdip Gupta 提及，為了讓人們更了
解並關注環境議題，CSE 也招募志工隊，舉辦並參與相關活
動，協助環保理念的宣導。CSE 的志工透過定期的聚會、網
站、雙周刊等通路相互聯繫；同時，也藉志工認證機制、表
揚制度等活動凝聚向心力，朝專業化方向推進。CSE 目前已
建立志工檔案中心，也設計回報及定期評估系統，進行志工

<p>管理及評量分析。此外，CSE 也舉辦志工研討會、研習營等，</p>
<p>透過與外界交流，促進自我成長。Mr. Gupta 強調應成立志</p>
<p>工聯盟，健全志工之學習及成長環境，以肯定並促進志工對</p>
<p>於社會之貢獻。</p>
<p>2) 用「心」思考者，服務人群</p>
<p>從事農村社會學研究的 Dr. Nagender Swamy，自西元 1969</p>
<p>年起，即投入志願服務的行列。Dr. Swamy 以「用『腦』思</p>
<p>考者，算計人心；用『心』思考者，服務人群。」為志願服</p>
<p>務精神作了貼切的註解。他表示「志願服務」是人性光明面</p>
<p>的最佳展現，同時更應融入生活之中，並轉而為習慣。最後，</p>
<p>Dr. Swamy 慎重呼籲應將以人道精神為出發點的志願服務，</p>
<p>延伸為生活慣性，自願扛起公民的責任，關懷社區、環境。</p>
<p>3) 社會改造是志工的責任</p>
<p>志工經驗十足的 Mr. Yasmeeen Sengupta 認為印度志願服務的</p>
<p>發展成效，不是政府的力量，而是靠志工長期的努力。Mr.</p>
<p>Sengupta 所服務的 Kasturba Gandhi National Memorial</p>
<p>Trust，長期協助印度農村的發展，並從事婦女、兒童、衛教</p>
<p>等之師資培訓；迄今，已在全國 22 個地方設有分支機構，</p>
<p>500 個工作站，輔導當地居民自主經營，提供教育及道德相</p>
<p>關課程。Mr. Sengupta 強調社會的改造需要理想有為的人民</p>

共同努力，也期待志工們能不斷地自我提昇，積極回應社會
議題。
(六) 志願服務的相關議題與問題 (Problems and Issues for
Volunteering)
1.進行時間：11月5日 4:00~5:30 pm
2.重點摘錄：
1) 志願服務在新世紀中的挑戰
a. 社會問題呈多元且複雜化：在面對社會諸多的不公正、貧
窮、失業、虐待、暴力等問題，志願服務該如何發展適當
的模式以因應之？
b. 人口-種族-社區間的交互影響關係：根據人口成長比率，
估計到2025年時，印度人口將突破15億，志願服務如何
因應更多的婦女、兒童、貧民等問題的挑戰？
c. 家庭功能的式微：家庭關係漸趨薄弱，造成家庭原有的情
緒支持、社會組織與控制功能的喪失。而核心家庭的出現
也造成人際之間的疏離，同時，沒有孩子的家長、不結婚
的單身者也在急遽增加中，志願服務應如何面對新家庭模
式的挑戰？
d. 知識經濟時代的衝擊：資訊的傳播及知識的吸收，成為控
制今日多樣化社會的有力途徑，包括溝通、教育、市場、

權利與政策、全球性與區域性的經濟發展等，都將成為志
願服務者的挑戰。
e. 性別不平等待遇：如何避免女性在新世紀中仍遭受性別不
平等待遇，並進而協助婦女提昇社會經濟地位，亦是志願
服務者所需關注的議題。
f. 人類的健康問題：如先天免疫症候群與愛滋病、瘧疾、濾
過性病毒感染的肝疾、糖尿病、心臟病、癌症等疾病，仍
存在於新世紀中，不斷危及人們的健康；因此，如何防治
病毒與疾病的侵襲，在現代醫學與醫藥發展中，尚需志願
服務者的殷切關注。
2) 新世紀志願服務的導引
a. 順應的原則；
b. 行動與反動的原則；
c. 適時行動的原則；
d. 調和與均勻的原則；
e. 滿足的原則；
f. 服務的快樂原則；
g. 立即行動的原則；
h. 理性行動的原則；
i. 自由的原則；

j. 團結一致的原則；
k. 反對對立的原則；
l. 行動累積的原則。
(七) 志願服務與社會改革的台灣案例：平凡人如何不平凡
(Volunteering and Initiatives of Change—Taiwanese Case
Studies of How Ordinary People Can Make a Difference)
1. 進行時間：11月6日 11:30 am~1:00 pm
2. 重點摘錄：
此次會議中，台灣代表團除了積極參與各項議程之外，並
就事前所準備之政治、婦女及科技個案，與與會之國際人士分
享及交流。此三則實例，乃藉由組織發起並動員，進而結合社
會力量，發揮更大的功效。茲將各別之報告重點條列如下：
1) 政治議題/道德重整協會常務理事許壽峰：平凡人可以促成
的正面改變—動員志工體系，乾淨選舉救台灣運動
2) 婦女議題/勵馨基金會企劃志工柳佳芬：志工動員，推動反
雛妓
3) 科技議題/行政院國科會國家高速電腦中心副組長郭嘉真、
行政院國科會參事劉錦龍：高科技志工的行動專案—籌辦軟
體比賽、協助推動電子化政府、電腦捐贈災區等。
此次台灣工作坊，由於台灣代表團的全體動員，積極宣

傳並邀請各國與會人士出席，因此參與情形相當踴躍。同團
伙伴還發揮志願服務精神，在會前協助電腦設備的軟硬體操
作，並且設計了整體自動播放的 PowerPoint 片頭。此外，更
由於本團卓春英團長與張翰璧教授的聯手主持，使工作坊的
進行過程流暢且內容充實，贏得相當之回響。
會後，出生於美國，目前服務於印度的 Mr. Brad，更與職
等分享其組織在印度 126 地震發生後，協助災區孩童心靈、
房屋硬體等之復建經驗。此外，也將此個案中，其所蒐集之
資料及圖片提供給職等參考，並表達未來合作交流之可能性。
(八) 志願服務從心出發 (Volunteering from the Heart)
1.進行時間：11 月 6 日 4:00 ~ 5:30 pm
2.重點摘錄：
1) Effective Use of Volunteers for Resource Mobilization
此篇報告在於以實作成效為例，分享提昇志願服務動員效率
之具體作法及經驗。在活動設計上，主辦單位乃以結合印度
傳統的九天慶典為根源，順勢傳播歡樂、健康與關懷的訊
息，並確立以下原則：
a. 結合傳統文化；
b. 以家庭參與為導向；
c. 以傳統的嘉年華會方式，吸引年輕人的參與；

d. 創造社區團結意識；
e. 協調並整合各界力量；
f. 歡迎外界人士加入。
同時，並採地方傳統舞蹈 Folk Dance of Gujarat 之主題
活動型態，營造認同感與氣氛，讓人人皆能輕鬆的參與。
此活動期間，共動員一百五十名的志願服務工作者，一
百個安全人員，由數家銀行聯合作業的現金櫃檯三個；每日
皆約有一萬兩千餘人的直接參與，約有六萬人次的觀賞，活
動場地範圍達三十五英畝。此外，主辦單位也在這次活動
中，募集可觀的基金，吸引更多人投入社區福利之志願服務
行列，樹立有效動員社會資源的良好示範。
總而言之，此次活動的成功，關鍵在於「資源動員委員
會」的成立，對於多元且複雜的群體及資源，發揮整體管理
與運用的效能。該委員會由政府部門人員擔任主席的，共有
三十五個委員，每一位成員皆負有籌募基金的責任目標。同
時，並設置各司所職的子委員會，且定期舉辦工作協調會。
大體上，在規劃、設計、管理及執行面，主要乃由專業人員
來負責；而志工則扮演一般行政支援的角色。由此可見，適
當的分工與權責界定，亦收相輔相成、相得益彰之效。
2) Maximizing Motivation : Tools for Transformation



此篇報告旨在探討如何提昇參與志願服務的動機。來自澳洲的作者運用社會科學方法，設計問卷並進行調查與分析；茲分別將動機群組及志工參與時期概分如下：

a. 參與動機

a) 組織的使命與工作性質，代號：A。

b) 志願服務為個人帶來之效益，代號：B。

c) 特殊任務之賦予，代號：C。

d) 領導統御及管理，代號：D。

b. 參與階段

a) 初始階段，代號：I。

b) 蜜月階段（一至三個月），代號：II。

c) 奠定基礎階段（六個月至一年），代號：III。

d) 發展為長期志工階段（一年至兩年以上），代號：IV。

問卷結果如下表所示(重要性隨數字增加而遞減)：

		參與階段			
		I	II	III	IV
參與動機	A	1	2	4	2
	B	2	1	2	1
	C	3	3	1	3
	D	4	4	3	4

<p>根據此份資料，足可說明組織在志工隊之經營層面，領導者(志</p>
<p>工督導)應就志工之參與階段，仔細觀察其心態與需求，並機動調整</p>
<p>管理方式，適時提供適當之激勵因素，以促進其參與動機之提昇，達</p>
<p>成志工團隊持續、蓬勃的發展。大體上，促使志工發展為組織之長期</p>
<p>合作伙伴的要素，在於志願服務為個人所帶來之效益。</p>
<p>五、參訪機構與團員心得分享</p>
<p>大會在 11 月 7 日安排了 5 組參訪行程，與會人員可自行選擇想</p>
<p>要參加的組別。職等乃參加蘇蘭巴國際社會服務組織與 Women's</p>
<p>Action for Development 之參訪，其餘機構資訊之取得，則有賴其他</p>
<p>團員之提供與分享。茲將機構參訪說明如后。</p>
<p>(一) 甘地和平基金會 (Gandhi Peace Foundation，簡稱 GPF)</p>
<p>GPF 是由一群甘地的友人於西元 1954 年發起而成立的，長久</p>
<p>以來一直以甘地所倡導的非暴力「大印度文明」為圭臬。GPF</p>
<p>認為殖民主義改變了傳統的印度文化，而印度人的夢想也在英</p>
<p>國人建立中產階級後消失殆盡。是故，GPF 的使命，在於推翻</p>
<p>階級制，並推動非暴力、環境保護、簡樸生活，以及人類與自</p>
<p>然的和諧共存。</p>
<p>GPF 保有一個圖書館，持續為當地的非政府組織提供資</p>
<p>訊，並出版 Gandhi Marg 季刊。GPF 共有 50 名員工，月薪從</p>
<p>印度盧幣 2,500 到 4,000 元不等(約折合新台幣 2,000~3,000</p>

元)，力行甘地的簡樸生活哲學。基金會在印度獨立後，共募
得 1,000 萬盧幣(新台幣 740 萬)的基金；此筆基金之孳息，為
目前 GPF 的主要收入。
(二) 尼赫魯青年中心聯盟 (Nehru Yuva Kendra Sangathan，簡稱
NYKS)
西元 1972 年，NYKS 在印度國家青年諮詢委員會的輔導下成
立，其主要目的在於對農村中的非在學青年(無業且不識字的
青年)提供各項服務。NYKS 協助這些青年藉由參與各項國家
建設來獲得收入，並發展自身的價值與技術，進而提昇為可負
擔責任且具生產力的有用公民。自從成立以來，NYKS 便急
速的成長，並於 1987 年轉制為印度人力資源發展部轄下，青
年事務與體育司內的自治組織，雖仍受政府監督，但已擁有自
主權。
NYKS 所擁有之 500 個辦事處，分佈在印度 550 個省內，
連結上千個農村組織。這個網絡不僅致力將農村青年組織轉型
為青年活動中心或青年社團，並激發這些社團參與國家發展計
畫。NYKS 的定位在於協調並聯結青年與政府間之關係與活
動，以促進地方文化的保存與發展，並且支援國家節慶之慶祝
活動。此外，NYKS 也協助政府間跨部門計畫的運作、執行與
交流，並與聯合國所屬之相關機構發展為密切合作之夥伴關

<p>係。</p>
<p>目前 NYKS 約有 2,244 萬盧幣 (約新台幣 1,670 萬元) 的</p>
<p>預算，執行農村防治愛滋病及性教育宣導等計畫。同時，也致</p>
<p>力於促成野生動物觀察中心與世界自然野生動物基金之聯盟</p>
<p>關係。此外，NYKS 並與政府部門合作，預定在印度境內 100</p>
<p>個設有青年發展中心的地區，設立 100 個老人安養中心。此計</p>
<p>畫總預算約 670 萬盧幣(約新台幣 500 萬元)，計畫目標以每個</p>
<p>青年發展中心負責照顧 50 個老人的生活起居；如此全印度就</p>
<p>有 5000 位老人可以得到照應。</p>
<p>(三) 兒童日托中心 (Mobile Crèches, 簡稱 MC)</p>
<p>西元 1969 年底，Meera Mahadevan 由於不忍見一群建築工人</p>
<p>的孩子，缺乏照顧、關懷，乃決意召集友人成立第一個 MC 中</p>
<p>心，以提供流離失所與窮苦的孩童，身心靈成長的良好環境。</p>
<p>MC 所提供的服務包括日間托兒，以及健康、營養、衛生、教</p>
<p>育、育兒等技能訓練與倡導等。迄今，Delhi、Mumbai 與 Pune</p>
<p>等三個印度大城均設有 MC 工作站，正職員工有 140 位，個案</p>
<p>量約有 1,000 件，每一個案的年度費用約盧比 3,000 元。</p>
<p>MC 成立之初，是由一群擁有社經地位的人士，不求回饋</p>
<p>的付出；因此，志願服務在機構的發展過程中，一直是相當重</p>
<p>要的環節。MC 的外環組織中，有一類似董事會的專業性志工</p>

<p>協會，提供 MC 在政策擬定、方案運作、募款等層面之諮詢及</p>
<p>協助。此外，隸屬於 MC 之志工，可概分為一般志工（如日間</p>
<p>褫姆、老師等）、專業性志工（如醫生、律師、營養師、學者等）</p>
<p>及特務性志工（如募款小組等），而大部分的志工背景以家庭主</p>
<p>婦、學生與外籍人士為主。</p>
<p>目前 MC 在志工運用及管理面，產生對志工過份仰賴及階</p>
<p>級意識的問題，面臨亟待突破的瓶頸。舉例而言，MC 的志</p>
<p>工大都擁有豐富的財富資源與社會地位，不僅容易造成機構對</p>
<p>他們的依賴，更在無形中，產生的志工與個案對象或 MC 職員</p>
<p>的階級之分。此外，志工日趨減少的現象對 MC 也是另一個危</p>
<p>機。印度官方資源處的主管 Preeti Bhardwaj 表示，志工縮減</p>
<p>的原因大都在於缺乏健全的志工管理機制，以及體制化的志工</p>
<p>架構。因此，如何培養專業的志工領導人，進行資源的有效分</p>
<p>配與運用，以達志願服務之永續經營，實為值得探討與重視的</p>
<p>議題。</p>
<p>(四) 蘇蘭巴國際社會服務組織(Sulabh International Social Service</p>
<p>Organisation, 簡稱 SISSO)</p>
<p>SISSO 由著名的行動社會學家 Dr. Bindeswar Pathak 創設於西</p>
<p>元 1970 年，其設立之初的核心任務在於公共衛生的維護，並</p>
<p>重建拾糞人的尊嚴。SISSO 目前已是一個規模極大的組織，並</p>

<p>在印度國內與國際間，獲得良好的聲名及褒揚。</p>
<p>在印度，無論是家戶內外，現代化的廁所並不普及，人們</p>
<p>習慣於隨地便溺，排泄物帶來了環境衛生以及人體健康莫大的</p>
<p>威脅。因此，SISSO 乃致力於維護公共衛生相關技術的開發與</p>
<p>推廣，並設計一套毋須耗費大量的水沖洗及人力挑糞，且可安</p>
<p>置於家戶內之簡易、經濟的化糞設備。此外，自 1974 年起，</p>
<p>SISSO 也大力鼓吹「付費使用公廁」理念。雖然初始階段，曾</p>
<p>受到許多質疑，但在持續不懈的宣傳導下，SISSO 成功的在</p>
<p>Bihar 建置了第一座的收費公廁，並陸續在全國各處建置 4000</p>
<p>座社區型的付費公共浴廁。之後，更將其轉型為社會服務的核</p>
<p>心，提供有電話、能源設備及家庭福利服務。SISSO 在此成功</p>
<p>經驗上，除了有效改善了環境衛生外，更引導居民參與社區管</p>
<p>理，樹立良好的典範。</p>
<p>由於不斷地深入探討公共衛生議題，如今 SISSO 另發展</p>
<p>出生物沼氣技術，將排泄物轉換為沼氣，充當供應烹煮及電力</p>
<p>等之能源。此外，SISSO 也設有「廁所博物館」與圖書館，收</p>
<p>藏不同時期、不同概念下的馬桶器具，介紹人類如廁文化的演</p>
<p>進。目前 SISSO 亦提供就業及農村轉型等輔導方案，朝向消</p>
<p>除貧窮的方向發展。同時，對於超過 60 萬的清道夫及其家庭，</p>
<p>SISSO 也興辦學校，提供教育、職業訓練，如電腦、縫紉等課</p>

<p>程，藉以提升其社會地位。</p>
<p>(五) 婦女發展行動組織 (Women's Action for Development, 簡稱</p>
<p>WAFD)</p>
<p>WAFD 自成立以來，即致力於營造一個婦女積極參與的環境，</p>
<p>輔助婦女成為其自身發展過程中的主體，提升並開發婦女的能力。</p>
<p>目前 WAFD 進行有以下方案：</p>
<p>1. 教育 (education)：包括兒童的學前教育、非正式教育，以及</p>
<p>成年婦女的識字課程。</p>
<p>2. 技能訓練 (skill training)：包括裁縫、刺繡、美容、繪畫及玩</p>
<p>具製作等。</p>
<p>3. 婦女發展 (woman development)：輔導成立年輕婦女團體，帶</p>
<p>動婦女成長運動。</p>
<p>4. 節約與信用 (thrift and credit)：倡導集體儲蓄。</p>
<p>5. 健康與營養 (health and nutrition)：推廣家庭菜園、健康教育、</p>
<p>宣導並執行母親與孩童之預防注射、提倡小家庭等。</p>
<p>6. 組織發展 (organization)：建立以社區為基礎的正式組織，朝</p>
<p>永續發展的目標前進。</p>
<p>此外，職等並與 WAFD 成員、來自澳洲、紐西蘭、日本、</p>
<p>孟加拉及印度等之參訪組員，就婦女發展議題，分享台灣婦女在</p>
<p>科技研發上之參與經驗。最後，由於深深感受到 WAFD 的「有</p>

心」與「用心」，參訪小組自動發起了小小的募款活動，並將集
結之金額捐贈予 WAFO，代表對 WAFO 的鼓勵與敬意。
(六) 弱智兒童發展中心 (Okhla Centre for Mentally Retarded
Children)
弱智兒童發展中心為民營之弱智人士教育和技職訓練中心，收
容各年齡層的弱智生，為他們提供基礎教育，並依其智能程度
施以技職訓練，訓練的項目主要包含十字繡、紡織、臘燭等手
工品的製作。學校雖然不大，但功能卻相當齊全，可收容多達
三百位弱智生。近來，由於新頒佈的車輛廢氣排放法規中，要
求巴士需改裝使用液態瓦斯，但該中心卻欠缺經費改裝現有接
送各地弱智生的校車；因此，造成學員人數大減的問題，亟待
解決。
此外，該機構內之房舍與設備均相當老舊，所經營之販賣
部，產品雖堪稱實用，但由於銷售管道仍嫌不足，無法成支應
機構發展之穩定財源。
(七) 重度智障與腦性麻痺復健中心 (Foundation for Spastic and
Mentally Handicapped Persons)
重度智障與腦性麻痺復健中心目前主要收容腦性麻痺與智能
障礙人士，但其規模遠比上一個機構小。該機構也收容了幾位
來自貧困家庭的智能正常學童，主要用意在於提供機構內的智



障兒童與外界同儕接觸的機會；另一方面，也可讓正常學童得
以接受教育，並學習如何關懷及服務弱者。
(八) 北印度麻痺患者機構 (The Spastics Society of Northern
India, 簡稱 SSNI)
SSNI 成立於西元 1978 年，收容北印度麻痺患者，並建立制度
化的管理方式，朝福利事業產業化方向發展。機構內之有來自
世界各地的志工，年資從三個月到四年不等；其中，一位志工
已服務了 18 年。造訪之際，SSNI 正舉辦對外開放的園遊會，
攤位上也販售 SSNI 小朋友做的手工藝品紙袋、卡片、明信片
等。
(九) 肢體殘障復建學校 (Akshay Pratishtan)
肢體殘障復建學校自西元 1988 年創辦以來，即提供殘障人士
相關的服務及參與社會的機會，並協助他們擁有穩定的生活及
尊嚴。學校主要的資金來源為國內外捐款及義賣產品所得。該
組織的服務項目，包含提供殘障人士所需之物理治療、瑜珈治
療、醫療照顧、義肢復建、工作機會等；此外，也辦理學齡兒
童之教育學習及職業訓練等，如麵包烘焙、美容美髮、裁縫、
織布、木藝及電腦等。

肆、建議
<p>隨著我國志願服務法之施行與志願服務之國際化趨勢，國科會及所屬機關及國家實驗室等皆積極規劃全心投入，尤以國家高速電腦中心更在莊主任的充分支持，配合國科會的政策下，藉由所累積之資訊專業資產，以及所建立之國際合作資源網，投入志願服務的行列，力行資訊專業回饋社會，冀期促進「志工台灣、全球接軌」願景之落實。職等在參加此屆 IAVE 亞太區域會議後，獲益良多，不僅爭取得在國際會議上之發表機會，並以科技志工之理念、行動與國際人士交流，啟動志願服務國際網絡之延展。同時，也藉與台灣代表團團員多天的共處與相互瞭解，建立與國內志工體系之連結。此外，郭副研究員嘉真更身體力行地發揮志願服務精神，協助彙集團員照片，並建置會議成果網站(附件二)，期望以此會議之參與為啟航點，協助國科會帶動台灣科學志工之發展與生根。</p>
<p>在 2001 年 11 月返國後，職等又接著參加了幾場志願服務相關會議。在內政部主辦之「全國志願服務法宣導研討會」中，不僅由消防署陳武雄副署長(前內政部社會司司長)之專題報告：「志願服務法規之剖析」，明瞭志願服務之真意、國內現況，以及運用法規之注意事項等，更與中央、各縣市政府等志願服務主管機關之與會代表進行交流與討論，以進一步瞭解國內執行面之問題與需求，並歸納分析國科會與現有志願服務體系之連結點。其中，劉錦龍參事並</p>

<p>受邀擔任分組討論議題一：「如何開拓志願服務經費及資源」的引言</p>
<p>人，而郭嘉真副組長也在分組討論議題二：「志願服務計畫應有那些</p>
<p>內容？主管機關及目的事業主管機關如何審查？」中，獲推派在「綜</p>
<p>合座談」時段，與行政院衛生署周國塘科長共同報告第二議題之研</p>
<p>討結論。同時國家高速電腦中心的資訊能量及 IAVE 會議之台灣代表</p>
<p>團的成果，也在此研討會中，引起公部門的矚目與重視。主持人內</p>
<p>政部社會司黃碧霞副司長，乃公開以「相見恨晚」表達亟待國科會</p>
<p>連結內政部志願服務及志工管理業務之意。</p>
<p>近期，職等也於 2002 年 1 月 15 日，參加行政院人事行政局主</p>
<p>辦之「中央機關運用志工參與公共事務研討會」台中場次。會中，</p>
<p>劉錦龍參事受邀擔任第五分組主持人，郭嘉真副組長乃受派於綜合</p>
<p>討論中，提報討論議題之結論。為了宣揚與分享科學志工之理念，</p>
<p>劉錦龍參事與郭嘉真副組長乃於綜合討論中，共同發表「推動科學</p>
<p>志工之手－網路志工」；同時，郭嘉真副組長也在劉錦龍參事的提議</p>
<p>下，藉所攜帶之筆記型電腦，將第五分組之議題討論結論，歸納整</p>
<p>理為簡報電子檔(附件三)，並標示提出論點之成員所屬機關。此舉不</p>
<p>僅獲得第五分組中，來自農委會、研考會及文建會成員的贊譽及友</p>
<p>誼，並引起綜合討論主持人人事行政局人力處范偉祥處長的矚目，</p>
<p>當下乃邀請職等於台南場次(1 月 30 日)中進行專題演講。此外，職</p>
<p>等也參與並協助怡仁基金會於 2002 年 1 月 19、20 日所發起之「網</p>

路志工聯盟研討會」。會中，劉錦龍參事乃受邀擔任「角板山論見」
之主持人，並與郭嘉真副組長以「資訊科技在志願服務領域之應用」
(附件四)為題，共同發表演說。郭嘉真副組長於議程中，也利用筆記
型電腦逐一記錄參與人員(共 26 人)，就網路志工聯盟所提出之觀點
與建議(附件五)。
以下茲就國際趨勢、國內需求及所蒐集之資料，建議本會科學
志工之發展重心如下：
一、結合學術界積極推廣志願服務之研究與應用
鼓勵學術界系統化的進行志願服務相關服務，建議充分應用國家
高速電腦中心現有之電腦及網路設備，進行志願服務研究與應用
之推廣。
二、成立科學志工種子隊，支援國家重要志願服務推動與發展
建議以國家高速電腦中心為示範，成立科學志工種子隊，應用資
訊相關技術，支援內政部「祥和計畫」(志工管理資訊系統等)、
消防署「鳳凰計畫」(結合防救災資訊系統等)、九二一震災重
建委員會會(結合科技與人文之復建模式等)及本會之科普教
育等。此外，也可藉國家高速電腦中心之資訊、視訊設備與人才，
設計科學志工網咖，提供科學志工之專業教育訓練。
三、整合國內資源，促進科學志工管理學苑之設立
建議以國家實驗室位於竹科之便，連結產官學研，推動並催生科

學志工管理學苑之成立，並積極與國際上之志工學苑(如澳洲志工
學苑等)聯盟,以孕育國內專業化的志願服務管理人培訓機構。
四、汲取與全球接軌之國際資源，協助推動國內外雙向伸展之「志
工台灣」
建議應用國家高速電腦中心現有之電腦及網路設備，結合外交
部，推展志願服務全球接軌行動。
五、配合網路時代，積極推動國內網路志工聯盟的發展
充分運用國家高速電腦中心網路資訊科技優勢，結合國內產官學
研力量，積極推動成立國內網路志工聯盟，俾便與國際接軌。
六、連結國際志工協會，擴展科學志工之全球化視野
本會應持續參加 2002 年在漢城舉辦的國際志工協會年會及 2003
年在紐西蘭舉辦的第九屆亞太地區年會，以持續與國際進行合作
交流。
七、貫徹志願服務法、掌握脈動與需求，規劃並推動「科學希望工程
志願服務計畫」
為了貫徹志願服務法中所提出之科學、研究志願服務工作，建議
本會應於今年起提撥經費，請國家高速電腦中心配合本會進行「科
學希望工程志願服務計畫」之規劃案，以利志願服務業務之全面
推行。就職等參與之國內外會議所得，建議初期可利用國家高速
電腦中心之網路及視訊設備，開辦本會之志願服務管理及基礎訓

練課程，以利召募、管理志工之需；未來，並可延伸至其他部會

機關。此外，也可充份運用國家高速電腦中心之資訊設備與空間，

召募志工隊經營「科學網咖」，提供青年學子一個健康的網路園

地。同時，並可配合結合高速計算、科學視算、知識庫及網路技

術等之童玩益智軟體科普研發計畫，引導青年學子投入創作，以

利科學教育通路之拓展。

伍、結語

在全球化的脈動中，台灣志工正隨著科技發展，累積了 e 世紀的催化能量；未來如何激發能量為動力，資訊資產的充分應用實為關鍵環節之一。是故，職等擬就國科會所具備之電腦、網路設備、科技研發能量，以及志願服務之推動經驗與熱忱，冀期嵌入志工團體之動員體系，協助消除數位落差、貧富落差、資訊不對稱等之社會運動擴展，促進捐贈物流平衡分配網路平台之建立。此外，亦將本著國際志工之理念與精神，著力於建構或參與國際志願服務網路論壇(forum)、遠距救災視訊系統等，以發揮資訊科技無遠弗界的威力與全球接軌。

最後，感謝國科會國際合作處之經費補助、各級長官之支持及多方協助，以及台灣代表團 TVD 所分享之資訊與經驗。

陸、附錄
附件一：Taiwan Delegation Handbook – The National Center for
High-performance Computing Hi-tech Volunteer program
in Action
附件二：第八屆國際志工協會亞太地區年會之台灣代表團成果網站
附件三：「中央機關運用志工參與公共事務研討會」第五分組結論
附件四：資訊科技在志願服務領域之應用
附件五：網路志工聯盟研討會 – 角板山論見會議記錄



附件一

## The National Center for High-performance Computing Hi-Tech Volunteer Program in Action

By Ms. Kuo Chia-Chen  
Deputy Manager, National Center for High-performance Computing, National  
Science Council, Executive Yuan, Taiwan

&

Mr. Liu Chin-Lung  
Consultant, National Science Council, Executive Yuan, Taiwan

### **I Introduction**

In line with the global development of NPOs and volunteering, the National Center for High-performance Computing (NCHC), under the direction of the National Science Council (NSC), proposes the high-tech volunteer plan based on the accumulative performance and resources in advancing computing and networking research to establish international cooperation, enter the ranks of voluntary service, contribute technological expertise to society, and advance the cause of a 'Volunteering Taiwan on a Global Track'.

See page 34 for more information on NCHC and NSC.

### **II Goals**

- 1) Help bridge the digital divide, strengthen public understanding of Information Technology (IT), and redress resource imbalance.
- 2) Improve regional resource coordination, help establish an alliance network, speed up communications, and create value
- 3.) Develop NCHC computing and Internet capacity, pool global resources, and promote development of a 'Volunteering Taiwan' nationally and abroad.

### **III Voluntary Services**

#### **(A.) Technology Education**

##### **(1.) Software Design Competition**

To promote local development of software design and computer programming, fully employ the benefits of computational resources, NCHC, firing up in phase with the UN International Year of Volunteers and Taiwan's Voluntary Service Law, is organizing 'The First Software Design Competition'. The competition is steered and sponsored by NSC, the Ministry of Education, and Hsinchu City

## 附件一

Government. It is open to high-school and university students, and the competitive results will be announced on December 16, this year.

For keeping the just and public principles of this competition, we invite experts to be the volunteers for reviewing the matched software. Besides, some computer vendors like IBM, SUN, and etc. donate money to be prizes for encouraging students taking part in this contest. Furthermore, we voluntarily build up the software-developed environment and provide the related service for students. It is successful for NCHC to make the high-tech volunteer model connecting society resources through 'The First Software Design Competition'.

### **(2.) Summer and Winter Vacation Workshops**

To improve high-school and college students' level of technological understanding, NCHC researchers work together with students and professors in universities, and research schools, to set up interactive educational websites and hold topical workshops, so that students can use their summer and winter vacations to learn about applications of computers in chemistry, biology, and other sciences. In the future, these will be developed into a K-12 (kindergarten to 12<sup>th</sup> grade) program. Besides, we plan to organize voluntary teams for teaching students in remote villages.

## **(B.) Putting Hsinchu City Government Online**

### **(1.) Information services for e-government**

Under national promotion of e-government, Dr Juang Jer-Nan, NCHC Director, put together a team of experts to work together with Hsinchu City Government to help put them online. This model of knowledge economy management made Hsinchu the first technological base on Taiwan. NCHC helped the local government in the following ways: (1.) Recruiting a team of advisors. (2.) Visiting city government departments, communicating with them, listening to their problems, and providing the consulting service. (3.) Establishing guidelines (4.) Assessing results. (5) Suggesting future developments.

### **(2.) Computerization of rural education**

To advocate ecological preservation, NCHC worked together with the Water Resources Bureau of the Ministry of Economic Affairs, the National Normal University Geography Department, and the National Taiwan University Hydro-Engineering Research Institute to develop a multimedia ecological tour of the Tachia River. At present, online interactive games are being developed. Furthermore, the National Center for Research on Earthquake Engineering, the

## 附件一

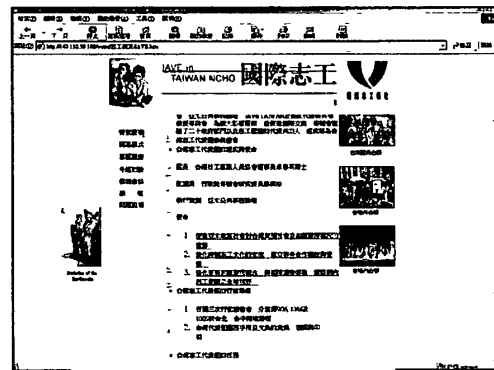
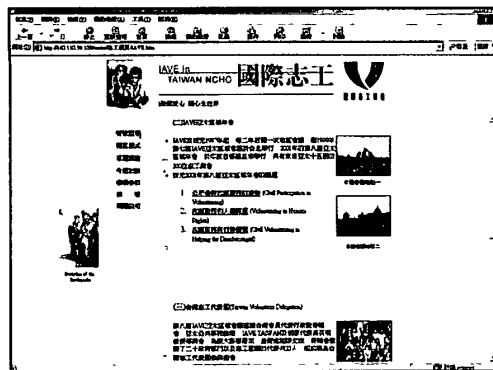
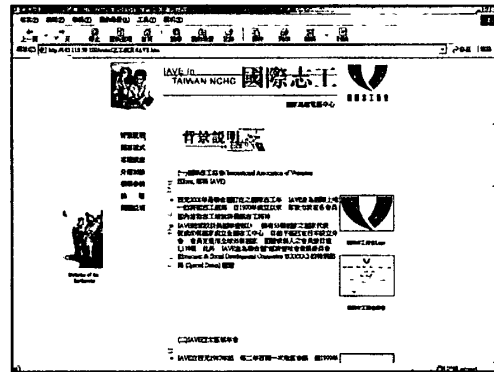
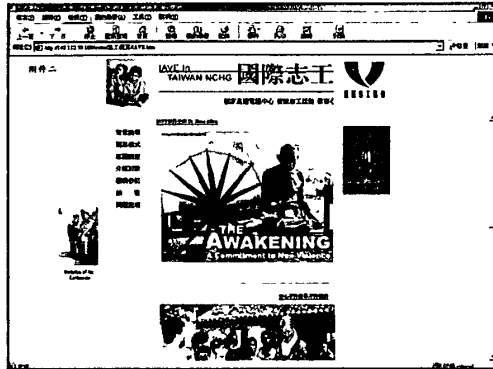
Executive Yuan Geotechnical Engineering Department 921 Earthquake Reconstruction Committee, and other organizations, cooperated to establish a 921 disaster area before-and-after virtual reality display. This display uses 3D technology, which apart from being educational, also helps predict landslides. Digitized geographical and hydrological information is put into a database and displayed on an educational, multi-media web page. When disaster strikes, volunteers can access the database for the most complete information, which will raise the efficiency of emergency relief, and reduce loss of life.

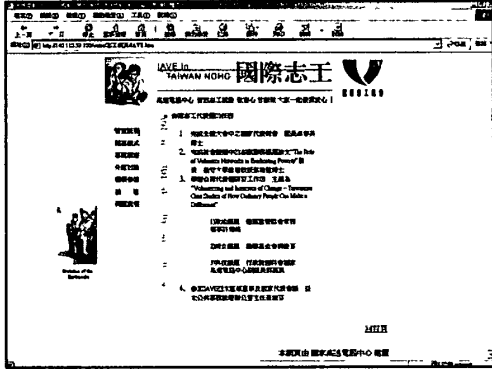
### **(C.) Interaction with the public**

To bridge the digital divide and spread technological knowledge, NCHC continues to participate in NSC's activities, and exhibitions held by the Legislature, by helping design the themes and other details. These activities help bridge the gap between the public and technology. Exhibitions on the Tachia River and the 921 earthquake were very popular. NCHC also holds face-to-face activities for the public and academic groups every Wednesday. In the future, NCHC hopes that with more experience of interacting with the public and organizing volunteers, more people will become volunteer technology guides, and the scope of public interaction will be broadened.

## **IV Conclusion**

Under the influence of globalization, Taiwanese volunteers are moving with technological developments and building up their capacity to react to the electronic age. In the future, how to activate capacity building and put information to full use will be key issues. NCHC will use its technical facilities and experience of promoting volunteering to design a structure for IT volunteers. This will help bridge the digital divide and assist equal distribution of donations. Furthermore, in the spirit of international volunteerism, NCHC will actively participate in international volunteer networking forums, long-distance disaster area information systems, and so on, to develop the limitless power of global information technology.






中央機關運用志工  
參與公共事務研討會  
2002.01.15

第五分組結論  
國科會 農委會 研考會 文建會


**結論與建議**

1. 公部門適合志工辦理之業務
  - 勞務性 奉茶、引導(國)等
  - 專業性 法律諮詢(農)、科學(國)、消保(國)、品管檢驗(農)、專業解說(農、文)及推廣(農)等
2. 公部門招募志工之經驗分享
  - 水土保持局配合宣導任務，編列預算，連結學界力量，設置網站、編組訓練、舉辦活動
  - 相對於水土保持局，其他單位則有經費欠缺困難
  - 招募管道 參觀者(文)、退休員工(農)，招募訓練後，留任志工人數約1/3-1/2(農)



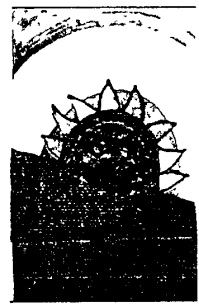
**結論與建議**

3. 公部門之志工訓練
  - 除職前訓練外，應適時提供志工再教育之機會(研、文)
  - 可參考澳洲志工學院之模式，建立網路教室及遠距教學(國)
4. 公部門之志工督導體系
  - 固定時段，固定志工(文)
  - 以獎勵提高士氣(研)
  - 訂定懲戒條款，以制度化管理提高服務品質(農)



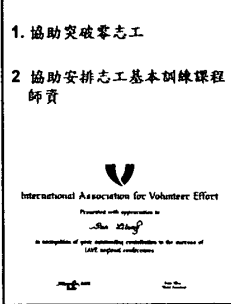
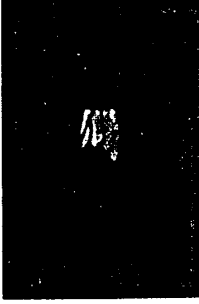
**結論與建議**

5. 公部門之永續志工運用
  - 首長充分支持，承辦人積極認真(研)
  - 核給機構員額前，評鑑志工運用成效(研)
  - 政府扮演輔導、監督角色，培養資深志工帶領志工隊(農)
  - 應以玉山國家公園為鑑，避免志工隊與志工運用單位對立情況及糾紛之發生(農)




**請求協助解決之問題**

1. 協助突破零志工
2. 協助安排志工基本訓練課程師資


1

資訊科技在志願服務領域之應用



行政院國家科學委員會  
劉錦龍 參事

國家高速電腦中心  
郭嘉真 副組長



**NCHC** 2002 / 01 / 30

2

簡報大綱

國科會簡介  
與志願服務結緣  
IAVE 亞太會議結論  
推動科學志工  
以國家高速電腦中心為例  
網路志工眺望全球



International Association for Volunteer Effort  
Promoting volunteer activities  
in the field of science and technology  
in the service of  
the "Third Millennium Goals"

**NCHC** 2002 / 01 / 30

3

國科會簡介



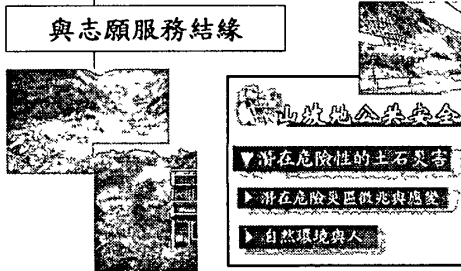

國科會為政府推動科學技術發展的專責機構

任務  
推動整體科技發展  
支援學術研究  
發展科學園區

**NCHC** 2002 / 01 / 30

4

與志願服務結緣



山崩地裂公共安全

▶ 潛在危險性的土石災害

▶ 潛在危險區搜救與應變

▶ 自然環境與人

**NCHC** 2002 / 01 / 30

5

IAVE 亞太會議結論




奧州的志工管理  
成立亞太志工管理學院，設有遠距教學系統，提供志工管理者透過網路學習與自修。

印度的震災救難志工  
服務族提供救難情報，復建團體協助復原災區孩童心靈、房屋破體等。

**NCHC** 2002 / 01 / 30

6

IAVE 亞太會議結論




配合網路時代，促進國內網路志工聯盟的發展

及取與全球接軌之國際資源，加速推動國內外雙向伸展之志工台灣

**NCHC** 2002 / 01 / 30

7

## 推動科學志工

<p><b>啟動</b></p> <p>~2001.06/拜訪國家實驗室 1 NCHC莊智勇主任積極回應志願服務之推動 2 郭嘉美/國家高速電腦中心推動志願服務的策略及做法</p> <p>~2001.07-08/初步規劃 郭嘉美/簡報、志工需求表、志工專業訓練課程</p>	<p><b>醞釀</b></p> <p>~2001.11/IAVE亞太會議 郭嘉美、劉錫龍/發表"NCHC Hi-Tech Volunteer Program in Action"</p> <p>~2001.11/全國志願服務法宣導研討會 劉錫龍/「如何開拓志願服務經費及資源」議題引導人 郭嘉美/議題小組討論結論報告人</p>
--	--

**NCHC**      2002 / 01 / 30

8

## 推動科學志工

<p><b>發酵</b></p> <p>~2001.12 /IAVE亞太會議 成果會議 郭嘉美、劉錫龍/成果網站建置、網路志工聯盟研討</p> <p>~2002.01/中央機關運用志工參與公共事務研討會 劉錫龍、郭嘉美/發表「推動科學志工之十年——網路志工」</p>	<p><b>成長</b></p> <p>~2002.01/網路志工聯盟研討會 劉錫龍/主持人 劉錫龍、郭嘉美/發表「資訊科技在志願服務領域之應用」 郭嘉美/會議記錄</p>
---	--

**NCHC**      2002 / 01 / 30

9

## 推動科學志工

<p><b>願景</b></p> <p>~ 結合科學資源，加速志工學院之設立，促進志願服務之專業化。</p> <p>~ 藉科學資產孕育科學志工網路，激發科學能量為志願服務動力。</p>	<p>~ 藉數位科技，平衡城鄉落差，落實科教希望工程。</p> <p>~ 打造網路志工環境，經營科學志願服務社群，嵌入社區，聯結產官學，全球接軌。</p>
--	---

**NCHC**      2002 / 01 / 30

10

## 以國家高速電腦中心為例

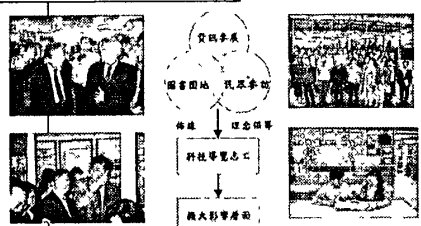



<p>NCHC為國科會國家實驗室，維運研究網路、<u>遠距教學</u>1</p> <p>NCHC高科技志工行動專案2，成立Do It志工社，協助建立IAVE亞太會議成果網站3</p> <p>DO It志工社連接產業志工 ~公共工程委員會郭清江副主委</p>
--

**NCHC**      2002 / 01 / 30

11

## 與民眾互動



**NCHC**      2002 / 01 / 30

12

## 舉辦軟體比賽



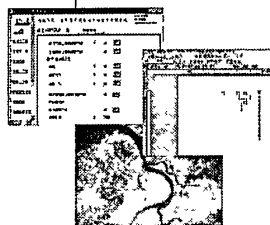
<p>為培育軟體設計人才，學者專家擔任評審志工，為提升軟體開發水準，業界捐贈高額獎金</p> <p>決賽當日教育部網路斷線，NCHC資訊志工應變支援。</p> <p>得獎作品分析，得獎團隊將與NCHC等共同開發軟體。</p>
--

**NCHC**      2002 / 01 / 30



13

### 市府e化諮詢



網路應用技術  
e-office  
電子公文  
行政作業e化  
e-learning

↓

新竹市政府

↓

新竹市民

**NCHC**

2002 / 01 / 30

14

### 防災資訊科技服務



支援921震災重建會，資訊志工修整二手電腦送災區。

支援921地震博物館，科技志工提供科學視算、地理資訊相關諮詢。

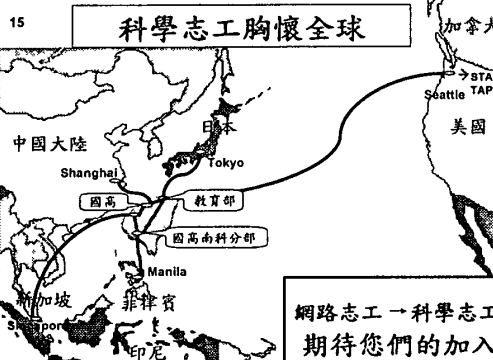
成立防災與環保生態數位研發計畫，建置救災資訊系統。

**NCHC**

2002 / 01 / 30

15

### 科學志工胸懷全球



加拿大  
美國  
Seattle  
TAP  
STAR  
日本  
Tokyo  
中國大陸  
Shanghai  
國高  
教育部  
國高南科分部  
Manila  
菲律賓  
新加坡  
印尼

網路志工 → 科學志工  
期待您們的加入

## 附件五

### 網路志工聯盟研討會一角板山論見

- 一、 時間：民國 91 年 11 月 19 日下午 3:15 ~ 17:30
- 二、 地點：桃園縣復興青年活動中心
- 三、 主持人：國科會劉錦龍參事
- 四、 司儀：桃園縣志願服務推廣中心盧志山隊長
- 五、 記錄：國科會國家高速電腦中心郭嘉真副組長
- 六、 出席人員：
- 七、 會議議程：
  - (一) 貴賓致詞：

台灣社工專業人員協會理事長卓春英博士
  - (二) 專題報告：

題目：資訊科技在志願服務領域之應用  
報告人：國科會劉錦龍/郭嘉真
  - (三) 論見摘要
    1. 姜國輝/政治大學資訊管理系副教授：
      - 1) 以即將成立之災害應變中心為例，不論是災變防治或災難救援工作，單靠政府的力量是不夠的，志工的投入有實質上之必要性。
      - 2) 英國與韓國在勞工方面之志願服務，頗有建樹，尤其是在客戶關係管理之運用層面。此外，德國與奧地利則在醫療領域，藉健全之休假體制，讓專業醫師轉診，從事偏遠地區之志願服務。在國內部份，由國科會主導之數位博物館專案，也充分發揮並運用志願服務精神，進行資料蒐集、彙整、分析及確認。
      - 3) 就網路志工聯盟的運作而言，若完全採行「由下而上」(bottom up) 的方式，不僅不易聚焦，更有失控之慮。此外，政府的支持也是經營聯盟成功與否，相當重要的因素。
      - 4) 網路的興起造就了資訊透明化、聯絡通路便捷化，促使志願服務的面相得以擴大。然而，隨著人與人、組織與組織之間距離(虛擬)的縮短，卻也帶來另一個層面的問題—頻繁的衝突事件。網路志工聯盟應思考如何處理或化解這些磨擦與衍生的問題；此外，也需確認網路志工聯盟的定位為「網路志工」或「志工網路」。
      - 5) 志願服務法對於我國志願服務之發展，確實有其必要性。
    2. 黃慶祥/中山大學資訊管理所教授
      - 1) 網路志工聯盟可扮演網路環保志工的角色。
    3. 蕭乃沂/世新大學行政管理系助理教授
      - 1) 網路志工聯盟應媒合前線志工隊的需求與網路志工所能提供的

## 附件五

服務。

- 2) 應釐清網路志工之服務領域與性質。
- 3) 學界可扮演輔助非政府組織(NGO)進入志願服務領域的角色。
4. 吳愛玲/政治大學創新育成中心經理
  - 1) 網路志工聯盟初期可藉電子郵件及網站，建立連繫管道之基礎。惟網站主題內容須明確，且後續應著眼於克服檔案下載過慢等之網路頻寬落差問題。
  - 2) 志工時間零碎，須作好工作分配。
5. 徐嫦娥/衛生署主任
  - 1) 在何全德副處長及姜國輝教授等的熱情邀約下，才有我今天的與會。因此，我的參與，是他們為網路志工聯盟發揮志願服務精神的最佳證明，祝福聯盟成功。
6. 姜樂毅/美化環境基金會執行長
  - 1) 網路志工聯盟應設法解決網路志願服務在供應與需求面之落差。
  - 2) 網路志工聯盟應思考聯盟對網路的貢獻度，並正視轉載及資訊過濾的重要性。
7. 安東尼/亞太公共事務論壇研究員/ IAVE Taiwan
  - 1) 網路志工聯盟應訂立明確的方向，如鼓勵志工上網從事志願服務或透過網路教育志工等，並建立運作組織及機制。
  - 2) 分享 2 個值得參考的志願服務網站如下：
    - i) 美國：[www.netaid.org](http://www.netaid.org), [www.techfoundation.org](http://www.techfoundation.org),  
[www.compumentor.org](http://www.compumentor.org)
    - ii) 新加坡：[www.nvc.org.sg](http://www.nvc.org.sg)
  - 3) 在加入國際志工協會 (International Association of Volunteer Efforts, 簡稱 IAVE) 方面，青輔會乃委由亞太公共事務論壇執行；迄今已完成以“IAVE Taiwan”名義入會的程序。IAVE Taiwan 的宗旨在於整合國內的青年志工中心，並扮演國際出口的角色。目前正著手規劃 IAVE Taiwan 入口與出口網站的建置工作，並與相關單位共同討論網站的主題、內容與功能。
8. 黃永照/南投青年志工中心
  - 1) 本志工中心的問題在於網路的支援及資訊相關應用知識仍缺乏。
9. 謝彩鳳/南投青年志工中心、千禧龍青年基金會董事長
  - 1) 建議網路志工聯盟可協助鼓動製作南投生態網路導覽，藉由國際網路呈現災區復健後的風貌與特色，為社會各界對南投的關愛，以及南投人的努力作最佳的宣導與見證。
10. 謝淑娟/南投青年志工中心

## 附件五

- 1) 期待網路志工聯盟可促進國內志工中心的整合，以及與國內網路志願服務資源的連接。
11. 劉富龍/高屏志工中心
  - 1) 網路志工聯盟應思考運轉所需之經費來源及組織管理機制。
12. 曾韶婉/高雄縣志願服務協會理事
  - 1) 網路志工聯盟應朝志願服務鄉鎮化的目標前進，以促進城鄉落差之消弭。
13. 陳傳輝/高雄縣志願服務協會總幹事
  - 1) 本協會在資訊技術應用上，面臨設備及經費不足的問題。
  - 2) 期望藉網路志工聯盟之力，促進志工組織在資訊技術上之提昇，並透過網路凝聚力量，落實e化資源共享的理想。
14. 蔡佳勳/勵馨基金會北區志工中心
  - 1) 網路實為志願服務的最佳載具，本志工中心已藉由網路，朝下列目標努力：
    - i) 串聯並整合北區志願服務相關軟體。
    - ii) 藉「飆」網路之「炫」，營造青少年展現網路高手功力的舞台，吸引青少年投入志願服務的行列。
    - iii) 藉網際網路的無遠弗屆，宣導崇高的社會回饋精神。
  - 2) 網路志工聯盟的設立宗旨在於提供資訊專業服務或資訊資源，應予以釐清。
  - 3) 建議網路志工聯盟可思考如何藉資訊科技與資源，協助主管機關及相關單位，進行身心殘障者之就業輔導。
15. 葉晉玉/水源地文教基金會董事長
  - 1) 在網路志工聯盟正式運作之前，應先確認聯盟是「虛擬」活動抑或是「實體」組織。若為實體組織，則須依照志願服務法之規定，辦理志工之保險、服務時數登錄及認證等。
  - 2) 本基金會曾協助非營利組織(NPO)設置網站，成功地建立農產品之銷售通路。因此，建議網路志工聯盟可將協助NPO產業化，納入任務範疇。
  - 3) 就經驗而言，運用志工進行網站架設工作的問題，在於需克服如何持續維護並更新網頁內容。
16. 卓志忠/青輔會科員
  - 1) 本會已輔導成立7個青年志工中心，並協助其架設網站。
  - 2) 本會在元華基金會的協助下，已成立資訊志工隊，並在90年度輔導30個團體設立網站，91年度則以50個為目標。
17. 周文報/青輔會科長
  - 1) 就本會之經驗而言，網路志工聯盟應可協助促進志工中心自行架設、維護網站之能力的養成。

## 附件五

### 18. 顏靚殷/內政部社會司專員

- 1) 本部已著手推動志工管理資訊系統及全國志願服務整合系統之建置，冀期整合國內志願服務資源，提昇供需媒合之效能。
- 2) 建議目前網路志工聯盟不必過於在意公部門在志願服務領域之投注與否問題，草創之際，應著重於思考聯盟未來所能發揮的實質功效。

### 19. 宋餘俠/研考會管制考核處副處長

欣見網路志工聯盟的發起，本人茲就合縱連橫觀點，提出下列建議：

- 1) 縱向：上網載具與通路是必備的，但網路志工聯盟須思考如何聚焦，以形成力量。
- 2) 橫向：網路志工聯盟可藉公部門與資訊業界(如中華電信)之力使力，充份運用社區通路(如網咖等)，促進數位落差之消除。同時，網路志工聯盟應力求與民間團體之融合，從事志願服務工作；例如，辦理電腦轉贈工作、協助非營利組織(NPO)上網等。
- 3) 願景：網路志工聯盟應就合縱連橫的能量網絡，協助身心障礙無障礙網站之推行與建置，促進資訊科技與獨居老人之連結，實現網路照護，並積極打造網路希望工程，造福偏遠及貧窮孩童。

### 20. 何全德/研考會資訊管理處副處長

- 1) 志願服務法的頒佈實有畫蛇添足之嫌，此外，也建議公部門不要過於介入志願服務領域的發展。
- 2) 綜合與會伙伴的建議，網路志工聯盟的任務應涵蓋之面相為：資源整合、志工服務、志工訓練、打造組織共通平台、媒合供應面與需求面、網站總入口、網站國際出口、網路學校、弱勢團族群服務、提昇數位水平。
- 3) 建議網路志工聯盟以「人盡其才、地盡其利、物盡其用、貨暢其流」為依歸，分階段建立基礎網站、總體網站、連結並媒合公部門，以逐步實現網路志工聯盟的任務。

### 21. 蕭乃彰/厚生基金會

- 1) 厚生基金會一直致力於從事醫療領域之志願服務，如提供醫療器材之訊息、推行 e-learning e-learning 等。
- 2) 茲提供曾參與發展之志願服務網站，連結網路志工聯盟，並作為與美國志願服務資源接軌之基礎。該網站之主要服務對象為赴美求學之海外青年、在美台胞等。
- 3) 期望網路志工聯盟可協助國內之醫界聯盟，有效動員 NGO、NPO，共同為台灣加入世界醫協組織(WHO)努力。
- 4) 在網路志工聯盟網站上，建議可強調台灣對於國際醫療體系之

## 附件五

貢獻、加入 WHO 的目的與願景，以及台灣的需求。

22. 劉民倫/智銀國際股份有限公司經理
  - 1) 網路志工聯盟應推動志願服務社區化，並投入村里長選舉。
  - 2) 公部門應透過志願服務通路開放資訊，並輔助民眾使用資訊；這亦是網路志工聯盟可以著力之處。此外，網路志工聯盟也應設法協助在經濟不景氣下之新弱勢族群—中壯年失業者。
23. 楊怡珊/敏盛綜合醫院
  - 1) 網路志工聯盟應促進志願服務融入生活，讓志願服務成為日常作息中的慣性。
24. 楊弘仁/敏盛綜合醫院副院長
  - 1) 分享 iAVE 世界主席 Dr. Kenn Allen 為志願服務下的註解：「志願服務是社會成熟度的表現。」。
  - 2) 近年來，IT(Information Technology)改變了醫療領域之志願服務，如影像電子化、健保局 e 化、電子病歷等，著實改善了醫療資訊不對稱等相關問題。
  - 3) 對於網路志工聯盟的建議：但問我可為社會作什麼，且立即行動。
25. 吳武明/億通智慧科技公司總經理、資訊應用發展協會電子商務委員會召集人
  - 1) 雖然在很多人的眼中，我是個天才，但我畢生的志業在於把每個我所認識的人變成傻瓜—不計酬勞、不計名份，只有滿腔熱忱。
  - 2) 網路志工聯盟運作的根基，在於聯盟中每個份子的熱忱。
  - 3) 目前資訊應用發展協會仍有應用網路不足的問題，希望網路志工聯盟可協助提供改善之道。
26. 呂鴻基/台灣大學醫學院小兒科教授、中華民國兒童保健協會理事長
  - 1) 網路志工聯盟應設法降低網路帶來的缺失與弊端，如不當資訊的傳遞、非法交易的進行等。