

2017 臺北世大運 幕後推手之志工籌劃與未來

文 / 林國瑞



▲國際志工教育訓練開訓宣誓 - 臺北市立大學 (圖/林國瑞提供)

壹、前言

一場成功的賽會，不外乎與人、事、時、地、物等面向息息相關，彼此間搭建出緊密互動、支持的系統。無論在實務或是學術研究報告上，運動賽會之舉辦，對於經濟、社會、文化、觀光與都市發展皆會有明顯的影響 (Gratton, Dobson, & Shibli, 2000)，藉此為主辦城市帶來許多商機，同時培養國家體育文化的發展，促使當地居民參與體育活動的最佳途徑 (黃任閔、王泳鑫，2012)。我國歷經十六年的申辦過程，屢遭挫敗，從不

放棄，終於在 2011 年 11 月 29 日，由國際大學運動總會 (International University Sports Federation) 宣布由臺北市獲得第二十九屆夏季世界大學運動會 (2017 Summer Universiade) 的主辦權。舉辦國際綜合性賽會，所投入的社會資源與人力，遠遠超出體育本身範疇，在籌辦過程中往往需要將場地、選手及志工…等因素納入考量，比賽場地是在長期既定的計畫下逐步進行修繕及整建工程，雖然複雜且繁瑣，但卻有著標準的流程與進度；參與國際賽事之選手，從小至大累積了豐富的比

賽經驗，熟稔賽會報名、檢錄、藥檢及各項比賽相關事宜；然而，參與賽事之志工卻未必有接受過縝密規劃的專業培訓，隱藏著不確定的潛在風險。以此次賽會而論，志工所需之人數超過參賽選手甚多，在資源不足的情況下，志工扮演十分重要的角色，更有無名的賽會英雄之稱！並且能為組織節省人事經費（鄭莉苓、畢璐鑾，2007）。黃美珠（2016）亦指出國際大型運動賽會除硬體及軟體所需的經費需向外募集資源外，常因參賽國家隊數繁多，比賽項目多元，主辦城市力求賽事的圓滿達成任務，志工人力資源更是賽會成功舉辦的推手。眾所矚目的 2017 臺北世大運在 8 月 30 日圓滿落幕，深受各界及參賽選手之肯定，幕後的英雄及推手～志工，佔有舉足輕重的地位，因為有志工的參與成就賽事、因為有志工的參與光耀臺灣、照亮臺北，以下茲就 2017 世大運志工招募單位組織架構、類別、招募及培訓歷程作探討。

貳、志工招募單位組織架構

賽會舉辦的人力資源除了專職人員外尚有借調人員、兼職人員、外部支援人員及志工，人力的需求供不應求，志工的角色及任務極其重要。2017 世大運組織委員會共有七部十九處單位，其中人力資源部主責志工的



▲ 志工招募設攤宣傳 - 臺大社團博覽會
(圖/林國瑞提供)

招募、培訓及管理運用，早在 2014 年就開始進行志工招募工作，並在 2017 年招募到一萬八千名志工，達到原設定之目標。在講求效率的時代，人力資源的管理更顯得重要，各司其職、分工合作實為達標的關鍵所在。人力資源部分為四個處，社會資源處由民政局主導，負責社會志工的招募與培訓；學生資源處由教育局主導，負責學生及國際志工的招募與培訓；管理運用處由社會局主導，負責志工的管理運用；營運人員處由體育局主導，負責整體組織人事編派及行政工作事宜，換而言之，社會資源處及學生資源處執行前端的志工招募及培訓；管理運用處執行後端的志工分流、獎勵。

參、志工類別、招募及培訓歷程

一、志工類別

志工類別的區分主要是專業化的考量，共有五大類十七項。志工服務內容如表 1 所示：

表 1：志工類別及其服務內容概要表

服務種類	服務內容概要	
行政志工	行政	協助支援各場館相關行政工作。
	資訊	協助賽會相關資訊服務工作。
場館志工	諮詢	提供簡易諮詢、場館內區域出入管控及引導、失物招領、人員協尋、公共廣播及物品寄存等服務。
	票務	協助各場館賽事售票及驗票工作、引導觀眾進退場動線、維持秩序等服務。
	醫護	協助各醫療站處理運動傷害及醫療服務。
	維安	協助維安人員辦理相關工作。
	競賽	協助賽務相關行政作業及支援後勤相關事務等。
文化志工	媒體	協助收集國內外報導、各式新聞稿撰寫、媒體接待及媒體相關活動等工作。
	文化	協助辦理選手村歡迎儀式、各參賽國家旗幟確認接收與保管、開閉幕活動等。
接待志工	接待	國內外貴賓、企業參與貴賓、技術裁判及代表團接待服務、協助貴賓室、會議與宴會會場駐點翻譯等。
	認證	協助認證中心人員進行資格審查工作。
	頒獎	協助各場館頒獎典禮流程之進行。
服務志工	膳食	協助配置各場館、貴賓室及宴會場地餐飲服務。
	住宿	協助貴賓各地區住宿及餐飲服務駐點聯繫。
	交通	協助接送機、辦理車輛進出管制、停車證發送與管理等。
	環保	協助各場館及選手村環境清理工作。
	物流	協助倉儲管理與物資配送。

▲資料來源：2017 臺北世大運人力資源部

二、招募歷程

學生志工招募自 2014 年開始，以臺北市立大學作為啟動志工招募的第一站，於 2014 年招募 500 人，2015 年招募 2,500 人，2016 年招募 7,600 人，2017 招募 1,000 人，共招募 1,1600 人。各大專院校之學生能夠踴躍投入志工行列，除了協助賽會順利進行，也希望學生把熱情、活力等元素帶入，替賽會做豐富的點綴，讓世界各國選手及嘉賓們感受到臺灣的友善及熱情。

而在社會志工部分，除接受個人報名外，社會資源處透過社福團體與民政系統、邀請國內工商團體共襄盛舉，期盼藉由社會志工的服務經驗，成為強而有力的後盾，分別於 2015 年招募 1,000 名，2016 年招募 4,000 名，2017 年招募 1,000 名，共計 6,000 名社會志工。

國際志工則以非本國籍之人士為主要的招募對象，於 2016 年開始招募，透過國內各校外籍學生、特殊語文學校、代表團國家、NGO 組織、臺灣世界展望會等管道，積極廣募外籍人士參與賽事，原訂預計招募 400 名，書面資料審核通過 417 名，面試錄取共計 284 名國際志工。

三、培訓歷程

志工培訓作業有 C 級志工、B 級志工、A





▲國體大游泳池，志工協助說明往返交通
(圖/林國瑞提供)

級志工，須先達成 C 級志工之規範，才能陸續接受 B 級志工的專業訓練與 A 級志工的領導訓練：

(一) C 級志工

1. 基礎訓練(12 小時)：志願服務法規之認識、發展趨勢、志願服務的內涵、快樂志工就是我、志願服務倫理、志願服務經驗分享，共六堂課程，每堂課程皆為 2 小時(實體課程或線上課程)。
2. 特殊訓練(4 小時)：2017 臺北世界大學運動會發展現況概述、志工服務態度

與技巧，共兩堂課程，每堂課程皆為 2 小時(超過 200 場培訓)。

(二) B 級志工

專業訓練(4 小時)：反恐常識宣導(1 小時)、消防安全講習(1 小時)、緊急救援(2 小時)，共計辦理 11 場，995 人。

(三) A 級志工

領導訓練(4 小時)：志工領導與溝通(2 小時)、危機處理機制及應用(2 小時)，共計辦理 3 場，275 人。

最終，國內志工招募與培訓完成總人數 19,083 人，排班總人數 13,589 人。正式大會期間(8 月 12 日至 9 月 2 日)，志工服務總人次，應到 94,228 人次、實到 86,031 人次；另與先前幾屆世界大學運動會相較之下(如表 2)，臺北世界大學運動會選手人數與志工人數趨於中間平衡值，避免志工人力過於缺乏，造成人力荒之窘境，同時可免於人力過剩之擔憂，無法適才、適所及適用。

表 2：第 25~29 屆世界大學運動會選手人數、志工人數對照表

屆別與年代	主辦城市	選手人數	志工人數	志工人數為選手人數的倍數
25 屆 2009 年	貝爾格勒	5566	8573	1.5
26 屆 2011 年	深圳	7155	22000	3
27 屆 2013 年	喀山	7980	19970	2.5
28 屆 2015 年	光州	7289	37072	5
29 屆 2017 年	臺北	7639	19083	2.5

▲資料來源：世界大學運動會資料庫 (<http://infosu.ctusf.org.tw/index.php>)



▲賽會期間服勤志工，臺北體育館（圖／林國瑞提供）

伍、結語與未來展望

一、結語

志工的招募養成並非一朝一夕，自申辦國際大型賽會前就應長期培育體育志工，增加申辦優勢。高雄世運或是臺北聽奧之所以能成功，體育志工的角色不容漠視，2017年臺北世大運在近兩萬名志工的共同努力下，使賽事順利進行，圓滿落幕，並留下許多有形及無形資產，促進國內體育升級，型塑國際形象。人力資源部積極招募志工，規劃本土文化的培訓課程、提供測試賽、場館化訓練等等，使志工在服勤時頗受好評，功不可沒，期盼這次賽會成功的經驗，能傳承延續各縣市、大專院校，並建立一套系統，成為我國體育志工模組。2019年臺中市即將舉辦第一屆東亞青年運動會，若能借鏡世大運體育志工的成功經驗，使東亞青年運動員感受到我國熱情、活力、負責的志工服務，絕對能夠再一次成功的行銷臺灣這塊寶島。

二、未來展望

（一）結合服務學習

目前國高中、大學皆有服務學習課程，透過不同級別賽事，與學校機構合作，使學生有擔任體育志工的管道，從中學習、服務他人，既能擁有志工服務經驗，也能獲得服務學習時數。

（二）建立志工責任

擔任體育志工並非享有免費觀賽之權利，或能與選手近距離接觸的機會，每位志工都應該具備正確態度，遵守賽會規定與志工服勤規範，促使賽會順利進行、圓滿落幕。

（三）建置資料庫平台

建置體育志工人才資料庫，逐步累積大量的體育志工，可避免培訓後的志工流失，未來在舉辦國際或國內賽事時，就能依照基本資料快速媒合體育志工，滿足不同單位的用人需求，可減少相關經費支出，以達成事半功倍之成效。

（四）規劃積分制度

志工雖然是以服務為目的，但志工的辛勞亦有目共睹，若將賽事依照等級分別給予分數，使志工累積一定積分後能獲得相關的福利、獎勵，以提升





▲國體大綜合體育館，環志工進行賽會後場地清理
(圖/林國瑞提供)

大眾參與的動機。

(五) 跨領域合作

國內志工團體甚多，多數均是以原有屬性的團體為服務對象，較少跨及其他領域相互支援，如：慈善、弱勢族群、偏遠地區、學校家長志工，應該加以整合互助合作，提供便捷、廣泛的高品質服務。

(六) 提供服務機會

主動提供志工國內外服務的機會，一來可增加志工服務的認同感，亦可拓展志工的國際視野，期能擁有熱心公益的胸襟，促進「你好、我好、共好」的態度與精神。

近年來國內體育成績優異的表現，獲得許多承辦國際單項賽事的機會，雖然體育志工制度尚未十分成熟，還有許多細節可以調整與修正，若能將政府、學校、社區三者緊

密結合，並發展一套完密的體育志工系統，必定能發揮人盡其才、物盡其用、地盡其利之功效。

參考文獻

世界大學運動會基礎資料庫系統 (2007)。近五年世大運基本資料分析。取自 <http://infosu.ctusf.org.tw/index.php>。

林詳澤、林昆慶 (2017, 8月31日)。世大運落幕 選手收行李「淚別」志工。三立新聞網。 <http://www.msn.com/zh-tw/news/other/%E4%B8%96%E5%A4%A7%E9%81%8B%E8%90%BD%E5%B9%95-%E9%81%B8%E6%89%8B%E6%94%B6%E8%A1%8C%E6%9D%8E%E3%80%8C%E6%B7%9A%E5%88%A5%E3%80%8D%E5%BF%97%E5%B7%A5/ar-AAr1fUi>。

黃任閔、王泳鑫 (2012)。高雄世界運動會城市行銷效益探討。真理大學運動知識學報，9，141-152。

黃美珠 (2016)。論大型運動賽會志工的招募與留用策略。臺灣體育學術研究，61，163-178。

楊雅勻、張智鈞 (2017, 8月31日)。世大運國際志工愛臺灣 不捨離開狂拍照。TVBS新聞。 <http://news.tvbs.com.tw/politics/763235>。

臺北世大運 (2017)。人力資源部資料。取自 <https://www.taipei2017.com.tw/home>。

鄭莉苓、畢璐鑾 (2007)。參與聽障奧運志工前應有的基本認知。大專體育，89，97-104。

Gratton, C., Dobson, N., & Shibli, S. (2000). The economic importance of major sports events: a case-study of six events. *Managing Leisure*, 5(1), 17-28.