

**Publication: 8 World Online**

**Date: 29 May 2023**

**Headline: Research: Local social service agencies need to better understand the needs of volunteers and improve management mechanisms 研究：本地社会服务机构需更了解义工需求 改善管理机制**

**Research: Local social service agencies need to better understand the needs of volunteers and improve management mechanisms 研究：本地社会服务机构需更了解义工需求 改善管理机制**

本地一项研究显示，本地社会服务机构需要更了解义工的需求，从而改善义工管理机制，以便提升义工的志愿服务体验。

国家福利理事会和新加坡管理大学的研究人员在去年1月到10月之间携手合作，访问了本地112个社会服务机构的180名义工，得出这个结论。

社会及家庭发展部长马善高在研究报告的发布会上说，新大连氏社会创新中心和国家福利理事会已经把研究结果转化为对社会服务机构有用的资源以及实际可行的建议。

新大连氏社会创新中心副任何汉平指出，研究发现年长义工人数虽然没有比年轻义工多，但他们却更能持续下去，因此通过分析不同年龄层义工所面对的困境，能让机构从“痛点”着手制定对策，让成果发挥实质作用。

“这项研究能让机构有更系统化的方法设置对应的招聘活动，和保留志愿者的策略。许多人也认为为社会做贡献是生活上的一部分，因此重要的是要了解什么能激励志愿者为社会做出贡献，因此机构和志愿者的沟通一定要加强。”

有160名义工的非营利机构 **New Life Stories** 是个专门协助囚犯、释囚和他们孩子的机构，首席执行官沙利玛说，聆听义工们的心声至关重要。

沙利玛表示，机构每年都会进行义工满意度调查，目前的满意度都在80%或以上，并且能100%留住义工完成至少六个月的志愿工作。她认为这是因为他们让义工能参与制定服务计划，提供反馈，并告诉他们希望获得哪些方面的支持。