

研究：约半数义工持续服务 只为让别人过更好

刘钰铃 报道
lyuling@sph.com.sg

本地一项研究显示，义工继续从事志愿服务的主要原因，是因为能够为他人的生活带来改变，他们也认同社会服务机构为受益人服务的理念。社服机构应更好地照顾义工的需求，提升他们的志愿服务体验，以便吸引和留住义工。

国家福利理事会与新加坡管理大学连氏社会创新中心的研究员合作，从去年1月至10月，对180名来自本地112个社服机构的义工展开调查，了解义工和义工经理对志愿服务和义工管理的看法。

研究团队星期一（5月29日）公布研究报告的结果。团队发

现，六成受访义工认为投入志愿服务的好处，在于有助他们丰富人生阅历。55%的义工则表示，他们能通过义工活动接触到不同背景的人。

56.7%的受访义工认为，吸引他们继续参与志愿服务的主要原因，是他们认同所属社服机构的使命，并与机构有相同的价值观和理念。约一半的义工也认为，能够改善受益人的生活，可促使他们继续担任义工。

调查也显示，导致义工不继续从事志愿服务的主要原因，包括他们因家庭或生活环境改变而没有足够时间做义工（43.9%）、健康出现问题（26.7%），以及希望有更多时

间做其他事情（23.3%）。

应多花时间了解义工需求

为帮助社服机构打造更有价值的义工体验，参与调查的新加坡连氏社会创新中心高级经理希度博士（Dalvin Sidhu）建议，这些机构应该让义工有机会通过志愿活动发挥自身的影响力、多接触来自不同背景和文化的受益人，以累积经验，以及感受当义工的乐趣。社服机构也须确保义工在工作、家庭生活和志愿服务之间取得平衡，并与机构有共同的使命和价值观。

团队也鼓励社服机构多花时间去了解义工的需求。例如，调查显示青年义工比其他年龄层的义工更有可能觉得志愿服务改善了

他们的就业前景。对此，与青年义工接洽的社服机构，可为他们提供与机构高级管理人员接触和建立人脉的机会，并让他们尝试不同的志愿工作。

希度也建议，社服机构的义工管理策略也须以义工为中心。“义工经理须要与义工进行有意义的交流，加强他们与社服机构的联系。除了感谢义工的付出，机构也可培养义工，协助他们掌握担任领导和管理层职务的能力，或让他们加入管理义工的团队。”

希度说，研究的结果和建议是团队根据义工对于志愿服务的观点和经历，所得出的结论。“社服机构能用这项研究的数据，评估他们现有的志愿服务项目，是否具备这些可提升义工体验的因素。研究结果也能协助社服机构制定更有效的义工管理策略，从而吸引和留住更多义工。”

HCSA社区服务首席执行官彭金兰受访时说，他们不仅为义工提供培训，也会颁发证书，让义工获得认可。“除了给予义工反



触爱社会服务总裁陈锦耀（左起）、HCSA社区服务首席执行官彭金兰、非营利机构New Life Stories首席执行官萨利玛，以及新加坡连氏社会创新中心执行处长罗明佑在研究报告的发布会上，讨论社服机构如何提升义工的志愿服务体验，以及招募并留住义工。（李冠卫摄）

馈，我们也让他们分享自己的经历、面对的挑战，以及可改进的地方。义工之间也会互相鼓励，这样他们就不会觉得孤单，也更能继续坚持从事志愿服务。”

同时，这家机构也聘用了全职义工经理，更集中管理义工协调的工作，提升志愿工作的效率。

社会及家庭发展部长兼卫生部第二部长马善高星期一出席研究报告的发布会。他致辞时呼吁社服机构强化义工管理，确保义

工的工作是有意义的，以及他们所具备的技能符合社区的需求。“良好的义工管理能对我们的志愿工作产生巨大影响，能让社服机构扩大项目的规模，继续投入义工活动，为更多受益人服务。”

马善高指出，新加坡连氏社会创新中心和国家福利理事会将这项研究转化为对社服机构有用的资源。双方也根据如何打造优质的义工体验，制定了一个框架，并提供机构可采用的实际可行建议。