

107年深化志願服務研習營

志願服務評量與運用單位績效 評鑑

張英陣

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系教授



國立暨南國際大學

National Chi Nan University

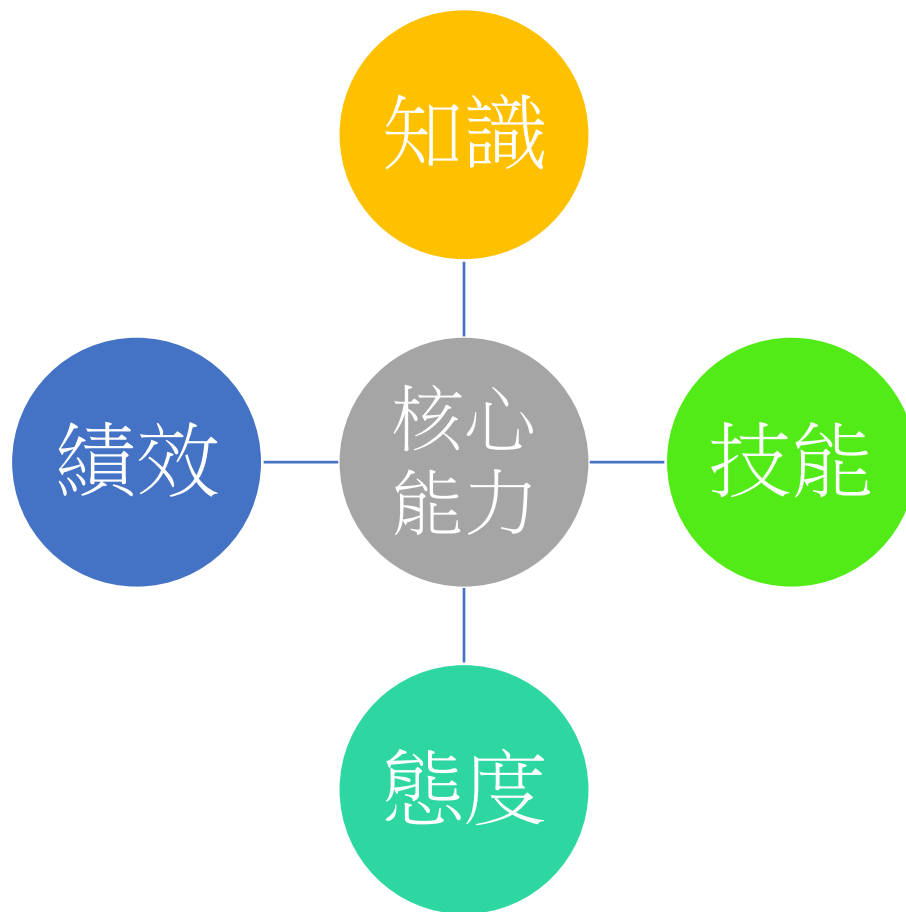
志願服務評量與績效的意義



志願服務評量的面向

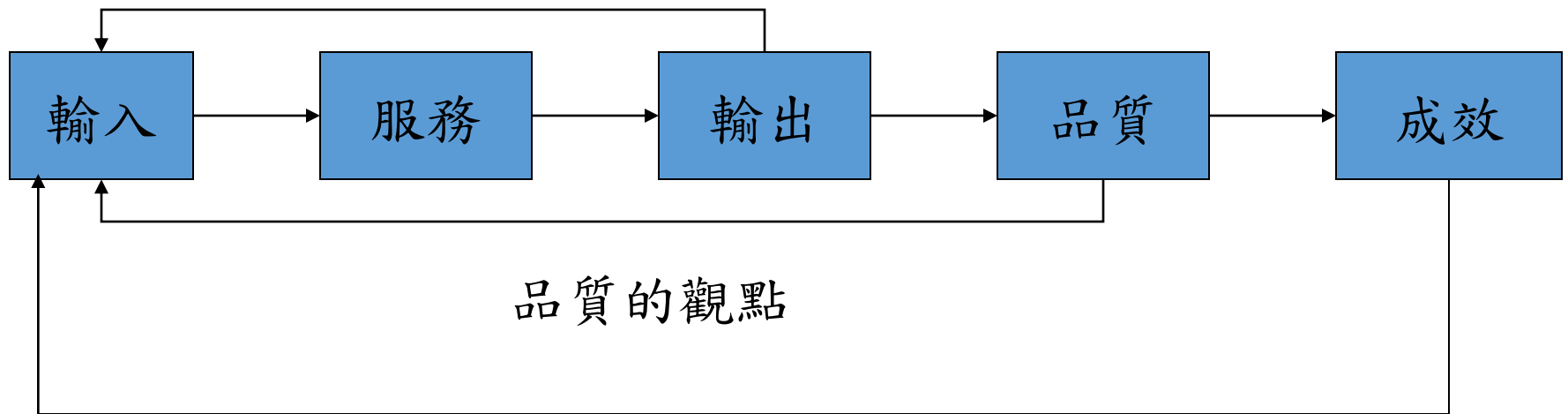
- 志工個人
- 志願服務方案
- 志工團隊
- 志願服務的社會影響力分析

志工個人的評量



志願服務方案的評量

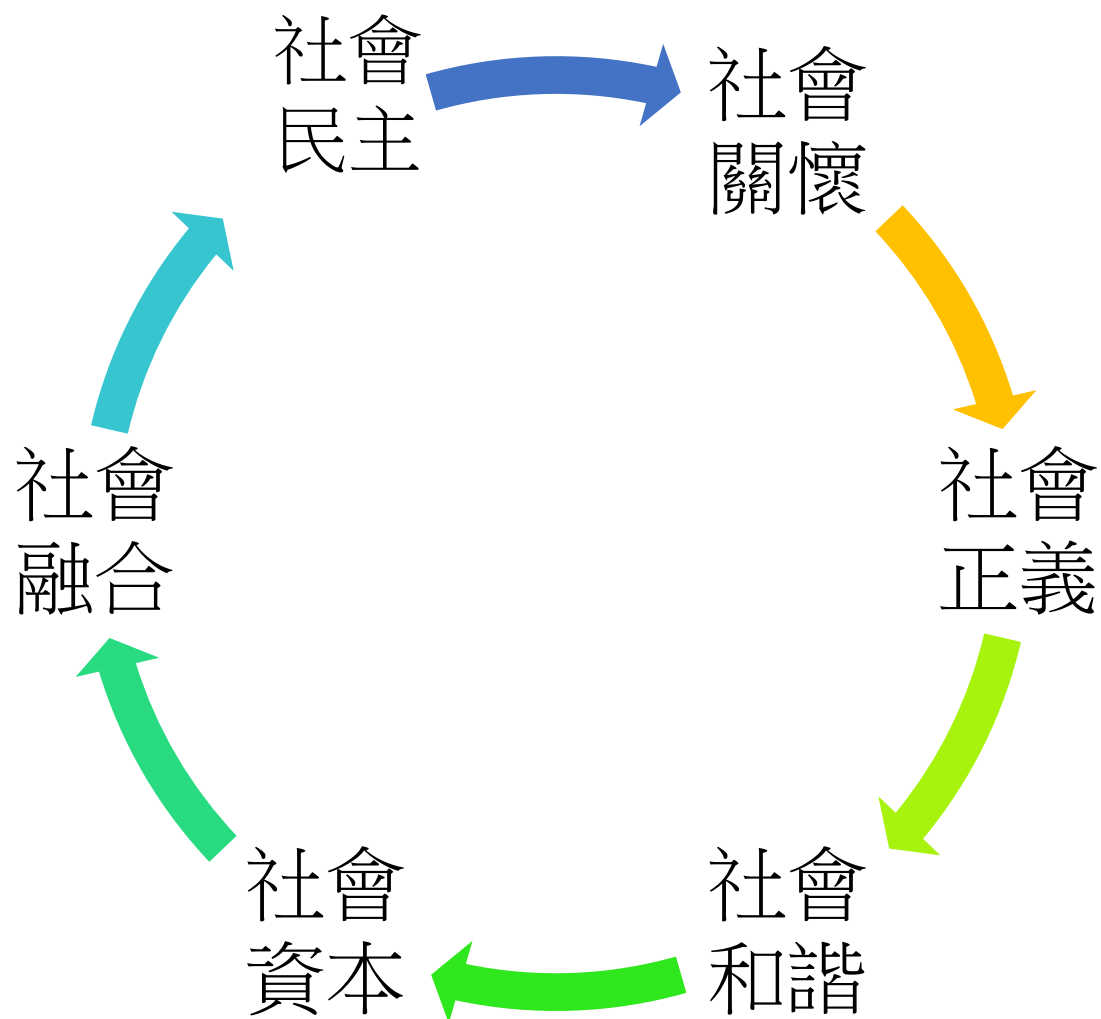
效率的觀點



品質的觀點

成效的觀點

志願服務的社會影響力



社會影響力分析

- 社會投資報酬率 **Social Return on Investment**
- 貨幣價值
- 對志工的影響
- 對志工團隊的影響
- 對運用單位與工作人員的影響
- 對社會的影響

志願服務績效評鑑指標

- 政策面
- 法制面
- 管理面
- 績效面

政策面

- 1.政策願景
- 2.推動策略
- 3.年度計畫
- 4.主管機關經費預算
- 5.人力配置

願景與策略

- 運用單位的志願服務願景為何？
- 使命
- 策略
- 特色
- 企業志工
- 高齡志工
- 退場機制
- 服務學習
- 家族志工
- 如何形成這個願景？

年度計畫與人力

- 志工隊是否每年研擬志願服務計畫？
- 目的事業主管機關如何協助志工隊研擬志願服務計畫？
- 志工業務承辦人員接受那些志願服務與志工管理的訓練？

法制面

- 1.地方志願服務獎勵辦法訂頒情形
- 2.地方主管機關志願服務評鑑作業辦理情形
- 3.在志願服務相關行政規則及服務流程訂定明確。

管理面

1.行銷管理

(1)宣導目標與行銷策略

(2)志願服務宣導情形

2.行政管理

(1) 志願服務紀錄冊核發及登錄抽檢辦理情形

(2)志願服務報表造送

3.資源管理

(1)社會資源連結與運用情形

(2)志願服務網絡建構情形

行銷與宣導

- 每年是否有宣導的主題？
- 運用哪些宣導策略？
- 志工雜誌、通訊

社會資源管理

- 運用單位的資源
- 資源盤點
- 資源運用分析
- 資源開發

績效面

1.志工團隊及服務成長情形

(1)志工人數與組成

(2)志工服務人次或服務時數成長

2.人力資源培訓

(1)志工團隊管理情形

(2)志願服務教育訓練推動情形

(3)志工獎勵表揚辦理情形

(4)志工意外事故保險辦理情形

(5)志工福利措施

3.創新與特色

教育訓練

- 基礎、特殊（場次、單場人數）
- 標竿學習
- 志工管理菁英培訓
- 志工承辦人員訓練

研發與創新

- 志願服務研究
- 志願服務研討會
- 觀光志工
- 黃金志工
- 宗教志工
- 多元文化志工
- 企業志工
- 支持性志願服務
- 倡議志工

評鑑資料

- 依評鑑指標建立檔案夾
- 每個檔案夾包含目錄、摘要、佐證資料、附件
- 摘要內容：主要績效、改進方向
- 績效報告書之準備