



 **國家標準：**
志願者參與

目錄

認可原住民國家聲明	3
引言	3
背景	4
使用國家標準	5
志願者參與國家標準	7
國家標準概述	8
術語表	13
聯繫方式	16

© Volunteering Australia

認可原住民國家聲明

Volunteering Australia 承認澳洲各地的土地傳承者以及他們與土地、海洋和社區的聯繫。我們向現在和過去的長者致敬。Volunteering Australia 承認，社區奉獻在原住民社區已有數萬年的歷史。我們致力於認可原住民的貢獻，並讚揚志願服務和社區捐贈對促進和解的力量。

引言

志願者參與國家標準（以下簡稱「國家標準」）是指導志願者參與最佳實踐架構。國家標準是所有參與志願者的組織和團體的必要資源。

志願者參與是一種雙向關係。它為志願者提供了為社會、經濟和社區成果做出貢獻的機會，並使組織和團體能夠實現其目標、願景和宗旨。

採用國家標準對志願者以及組織和團體都有直接好處：

- 幫助改善志願者體驗，確保志願者的福祉得到支持並重視他們的貢獻。
- 提供最佳實踐指導和基準，幫助組織吸引、管理和留住志願者，並支持有效的風險和安全實踐。

澳洲的志願服務不斷變化，當代環境為組織和志願者提供了各項機會和挑戰。2023 年，國家標準進行了更新，旨在確保志願服務繼續蓬勃發展，並於未來茁壯成長。

背景

更新後的國家標準反映了不斷變化的志願服務環境，同時保留了 2015 年制定的前《志願者參與國家標準》的基本要素。新的標準製定參考了 2023 年在各州和地區進行的全行業諮詢流程，以及 2022 年舉行的國家志願服務戰略諮詢中獲得的見解。

國家標準強調了志願者有效參與的八個關鍵領域。國家標準的用途是：

- 允許靈活實施，認識到志願服務是在高度多樣化的環境和模式下進行的，例如虛擬和微型志願服務的增長。
- 展示結構化組織和計劃中的最佳實踐，或作為更有機或非正式的社區團體的指南，這些團體渴望在不製造障礙、不限制靈活性和創造力的情況下實現最佳實踐。
- 支持所有類型的組織和團體的多樣性和包容性。

使用國家標準

國家標準允許組織和團體以可擴展的活動和資源的方式，在廣泛的志願服務場景中使用簡單、實用的要求。這些標準是為渴望最佳實踐的組織而設計的，可以在高層次上應用，並為任何考慮參與志願者活動的組織或團體提供指導和資訊。

八個標準：

- 1: 志願服務融入了領導、治理和文化之中
- 2: 志願者參與得到倡導和示範
- 3: 志願者的角色是有意義的，並且符合他們的興趣和特長。
- 4: 招募公平公正，重視多元化
- 5: 志願者得到支持和發展
- 6: 志願者的安全和福祉受到保護
- 7: 志願者得到認可
- 8: 不斷完善政策和實踐

每個標準都附有具體的要求和證據示例，表明達到的標準或達到的方法。這些要求反映了國家標準的核心組成部分，證據可以作為組織或團體是否在實踐中實施該標準的指南。

使用國家標準

組織和團體可以透過多種方式使用國家標準：

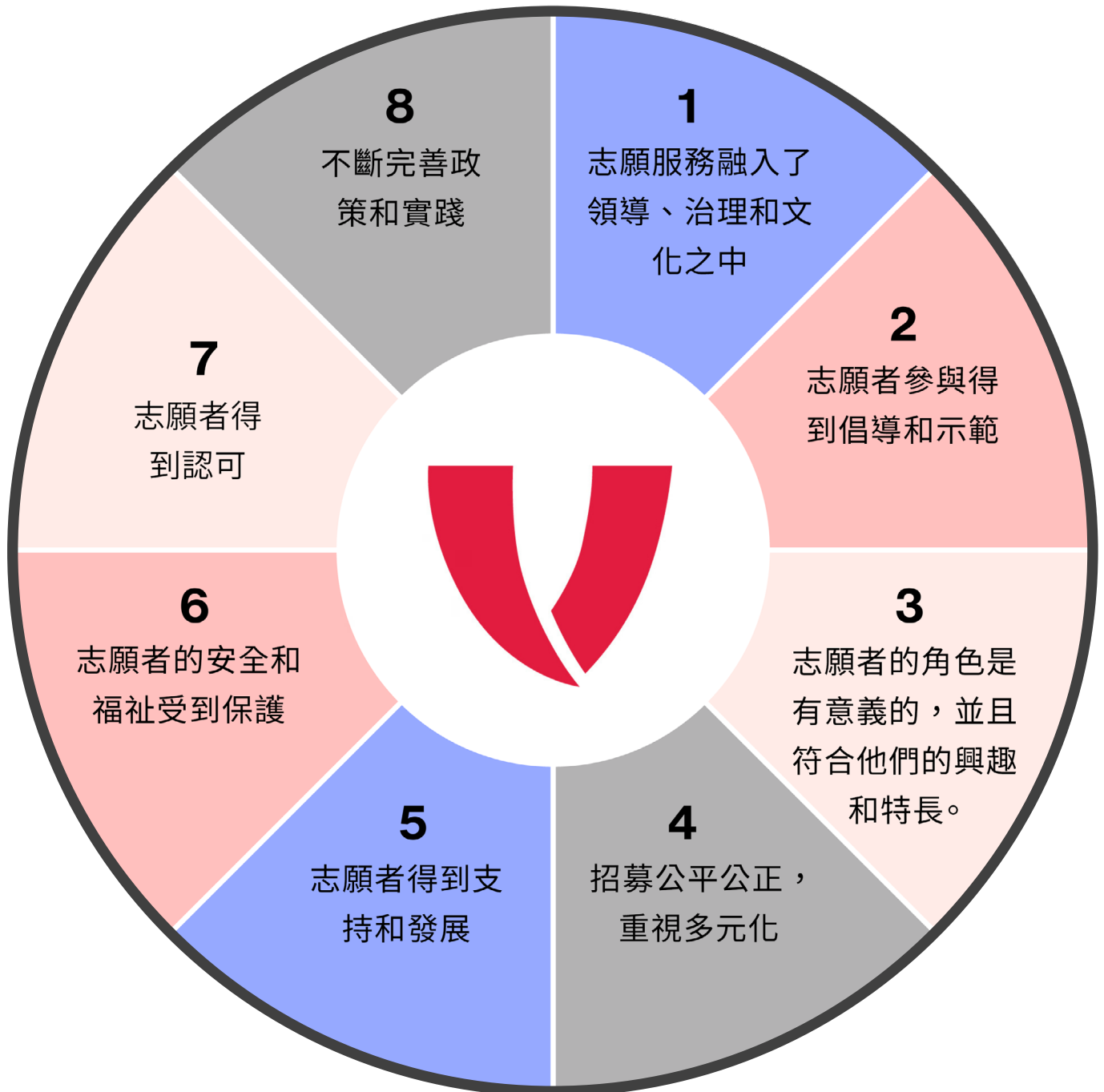
- 作為改進實踐的一般指南。
- 作為指南或清單來幫助確定能夠改進的機會。
- 作為一個框架，用於協助規劃和建立新的志願者計畫。
- 作為提供組織績效快照的審計工具。
- 作為可以監控和衡量改進進展的基線。

這些標準旨在有足夠的靈活度，以適用於城市和農村地區由員工或志願者領導，並擁有不同資源水準的不同規模的組織和團體。例如，志願者領導的組織或志願者團體聚集在一起組織活動時，可能會發現國家標準有助於指導他們的工作、在建立志願服務計劃時進行諮詢，或在需要時建立更正式的組織結構。然而，支持每個標準的要求和建議證據僅用於教育目的，可能並不適用於所有類型的組織。

Volunteering Australia 網站上提供了支持國家標準實施的指南、工具和資源。

志願者參與國家標準

志願者參與的八項國家標準是支持安全、有效和包容性志願者服務的最佳實踐架構。



國家標準概述

標準 1：志願服務融入領導、治理和文化之中

理事機構和組織領導者促進志願服務，並實施有效的系統來支持志願者參與。

- 1.1 吸引、領導和管理志願者參與的職責得到了明確和支持。
- 1.2 對管理體系和風險管理的安排能夠促進安全和有意義的志願者參與。
- 1.3 適用於志願者的政策和程序是與志願者一起制定的，並在整個組織內進行溝通和實施。
- 1.4 志願者記錄得到維護，志願者和員工了解他們在資訊共享、記錄保存和隱私方面的義務。
- 1.5 已建立合作夥伴機構在協作志願服務活動中的關係管理程序。（此標準僅適用於與其他組織合作在涉及志願者的協作活動中工作和 / 或共同分擔志願者責任的組織或團體）。

標準 2：志願者參與得到倡導和示範

對志願者參與的承諾是透過願景、規劃和資源來制定的，並支持組織或團體的策略方向。

- 2.1 該組織公開聲明對志願者參與的承諾。
- 2.2 志願服務文化在組織的各個層面得到倡導和塑造。
- 2.3 志願者參與是組織願景、宗旨、目的和目標的一部分，是透過志願者的參與而發展的。
- 2.4 志願服務計畫由資源充足的志願者管理人員或官員支持。
- 2.5 為志願者參與分配資源（包括時間、資金、設備和技術）。

標準 3：志願者的角色是有意義的，並且符合他們的興趣和特長。

志願者參與到有意義的角色中，有助於實現組織或團體的目標，並滿足志願者的興趣和首選的參與方式。

- 3.1 志願者的角色是與志願者一起設計和協商的，並考慮到志願者的需求和興趣。
- 3.2 志願者的角色有助於實現組織的宗旨、目的和目標。
- 3.3 志願者的角色已被明確定義、記錄和傳達。
- 3.4 定期檢視志願者的角色，包括透過回饋和與志願者互動來了解他們的體驗。

標準 4：招募公平公正，重視多元化

志願者招募和選拔策略滿足組織和志願者的需求。他們促進和重視多樣性，並促進公平和無障礙原則。

- 4.1 組織和團體採用計劃和創新的方法，來吸引具有相關興趣、知識和技能的人參與志願服務。
- 4.2 潛在志願者會收到有關組織的訊息，如何為其目標和願景做出貢獻以及現有的志願者空缺和選拔過程的訊息。
- 4.3 根據興趣、知識、技能和與角色的適配性選拔社工，並符合反歧視法。
- 4.4 招募活動中融入多元化、包容性和無障礙原則，反映和促進了對多元化和包容性及其為組織帶來的內在價值的認識和尊重。
- 4.5 篩選過程根據法律和法規要求，維護服務接受者、員工、志願者和組織的安全。

標準 5：志願者得到支持和發展

志願者了解自己的角色，並獲得安全有效參與所需的知識、技能和回饋。

- 5.1 為志願者提供相關的入職培訓
- 5.2 審查志願者的知識和技能，以確定他們的支持和發展需求。
- 5.3 志願者在整個時間裡與組織或團體合作，並獲得監督和支持，使他們能夠充分參與。
- 5.4 負責志願者的人員有足夠的時間和資源來參與，並提供適當和必要的支援。
- 5.5 志願者角色的改變是公平和一致的，並且是透過與志願者的接觸來實現的。

標準 6：保護志願者的安全和福祉

志願者的健康、安全和福祉受到保護，志願者了解自己的權利和責任。

- 6.1 促進與員工及志願者之間的有效工作關係。
- 6.2 組織和團體履行其法律和道德義務，保護志願者免受傷害。
- 6.3 已制定保護志願者健康、安全和福祉的流程，包括相關的保險。
- 6.4 志願者了解並有權使用投訴程序。
- 6.5 對投訴、疑慮和安全事件進行分析，以確定原因並為持續改進提供資訊。

標準 7：志願者得到認可

志願者的貢獻、價值和影響力得到理解、讚賞和認可。

- 7.1 志願者如何為組織、服務接受者和社區增添價值是顯而易見的。
- 7.2 志願者的努力在組織的報告中得到衡量和認可，並用於展示影響力。
- 7.3 該組織定期與志願者討論他們的貢獻產生的影響。
- 7.4 對志願者的表彰適合志願者，並能體現對文化價值和觀點的尊重。

標準 8：不斷完善志願者政策與實踐

有效的志願者參與源自於最佳實踐、定期審查和持續改進的系統。

- 8.1 政策和程序的設計和實施有效地指導志願者參與的各個方面。
- 8.2 根據組織的評估和品質管理框架定期檢視志願者的參與。
- 8.3 組織在志願者參與下的績效受到監控，並向管理機構、員工、志願者和其他持份者報告。
- 8.4 志願者有機會就其經驗和組織工作的相關領域提供回饋。

術語表

以特定活動為基礎的志願者服務：志願者完成以活動為基礎的任務或角色。例如，植樹或整理捐贈物品。

審計：檢查組織的數據和流程，以確定根據要求、特定程序或標準的績效。

以特定事業為基礎的志願服務：出於特定原因或問題（如環境或動物福利等）而進行的志願服務，有時涉及多個組織。

合規：滿足或履行要求，特別是與政府和行業立法、法規和標準相關的要求。

持續改進：持續審查和調整以改善服務、流程或產品。改進可能會隨著時間的推移而逐漸增加，也可能是顯著的獨立進步。

標準：需要滿足的具體要求。

僱員：受薪人員和工作人員。

評估：評估活動、計劃或計劃成功程度的正式過程。

證據：證明合規性或績效的文件、報告或其他資訊。

治理：作出決策、制定政策及計劃的組織治理機構中的法定權力。

治理機構：對組織治理負有法律責任的一群負責人（通常是董事會或管理委員會成員）。

微型志願者服務：以臨時方式進行短期志願者服務。微型志願服務可以在線上或離線進行，通常不需要代表志願者承擔持續的義務。

國家標準術語表

監控：定期檢查、監督、嚴謹地觀察或記錄活動、行動或系統的進度，以識別變化。

目標：組織希望透過其計劃的活動實現的結果或成果。

組織文化：組織內普遍持有的信念與態度。

政策：簡潔的正式聲明，概述組織在特定事務上堅持的原則和目標。

程序：如何應用和實現組織政策的細節和步驟。

風險：發生對組織目標有不利影響的事情的可能性。風險是根據可能性和後果來衡量的。

風險管理：持續識別、分析、評估和控製或消除組織風險。

基於技能的志願服務：具有專業資格和／或經驗的個人或團體自願提供其技能和專業知識。例如，建立網站或提供簿記服務。

自發性志願者：與組織或團體沒有正式聯繫的人，尋求或被邀請提供各種志願服務機會，通常與社區對災難的響應有關。也稱為緊急或獨立志願者。

標準（行業或服務標準）：組織可以遵循的特定程序或結果，以滿足行業領域內的要求或在行業領域內執行最佳實踐。

虛擬志願服務（也稱為遠端志願服務或線上志願者服務）：虛擬、遠端或線上志願者服務允許個人與組織遠端合作。志願者在線上完成任務，透過數位平台或電子郵件進行互動。

國家標準術語表

志願者：為了共同利益而自願奉獻時間且不謀取經濟利益的人。

志願服務：為了共同利益而自願付出時間且不謀取經濟利益的行為。

志願者管理：管理、領導和支持志願者的功能。也稱為志願者協調和志願者領導。

聯繫方式



澳洲志願者協會
volunteeringaustralia.org



首都領地志願者協會
volunteeringact.org.au



志願者協會中心（新州）
volunteering.com.au



昆士蘭州志願者協會
volunteeringqld.org.au



南澳和北領地志願者協會
volunteeringsa-nt.org.au



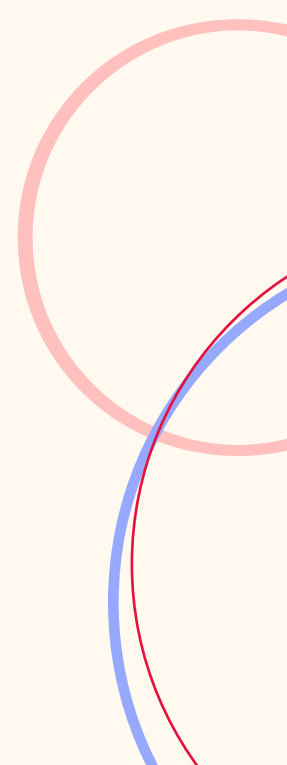
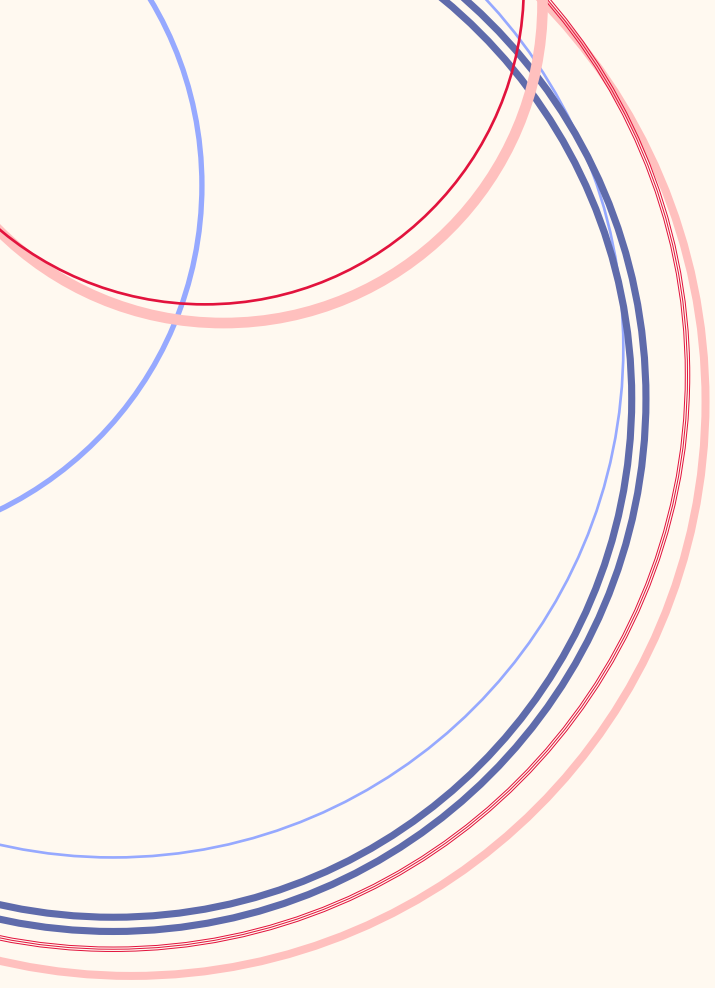
塔斯馬尼亞州志願者協會
volunteeringtas.org.au



維多利亞州志願者協會
volunteeringvictoria.org.au



西澳志願者協會
volunteeringwa.org.au



Volunteering
AUSTRALIA