

The logo features the word "OCHOTNICZY" in a large, dark blue, sans-serif font. The letter "O" is stylized with three teal-colored dashes radiating from its top-left corner. The word "WARSZAWSCY" is written in a smaller, dark blue, sans-serif font on a yellow rectangular background that is tilted upwards from left to right.

OCHOTNICZY WARSZAWSCY

Projekt rozwoju wolontariatu
w Warszawie
na lata 2021–2025



**Zespół Rozwoju Wolontariatu
Centrum Komunikacji Społecznej
Urzędu m.st. Warszawy**

Koordinacja: Marta Dermańska, Antoni Morawski
ochotnicy@um.warszawa.pl
www.ochotnicy.waw.pl
Korekta: Anna Hegman

SPIS TREŚCI

WSTĘP	6
DIAGNOZA STANU ROZWOJU WOLONTARIATU W WARSZAWIE	11
1. WARUNKI ROZWOJU WOLONTARIATU W WARSZAWIE	11
1.1 RAMY PRAWNE I DOKUMENTY STRATEGICZNE	11
1.2 PROBLEMY DEFINICYJNE	13
2. MIESZKAŃCY A WOLONTARIAT	14
2.1 POPULARNOŚĆ. JAKIE JEST ZAINTERESOWANIE MIESZKAŃCÓW WOLONTARIATEM?	14
2.2 TRENDY. JAK SIĘ ZMIENIAŁO TO ZAINTERESOWANIE?	16
2.3 MOTYWACJE WOLONTARIUSZY	20
2.4 OBSZARY DO ZBADANIA	21
3. JAKIE MOŻLIWOŚCI PODEJMOWANIA WOLONTARIATU ISTNIEJĄ W WARSZAWIE?	22
3.1 KRAJOBRAZ ORGANIZATORÓW. KTO ORGANIZUJE WOLONTARIAT?	22
3.1.1 NGO	22
3.1.2 Instytucje	24
3.1.3 Wolontariat pracowniczy	38
3.2 WIEK: JAKA JEST DOSTĘPNOŚĆ WOLONTARIATU DLA GRUP WIEKOWYCH?	41
3.2.1 Dzieci do 13. roku życia	41
3.2.2 Młodzież przed studiami	42
3.2.3 Studenci	43
3.2.4 Osoby dorosłe	44
3.2.5 Seniorzy	45
3.3 OBSZARY. W JAKICH OBSZARACH TEMATYCZNYCH FUNKCJONUJE WOLONTARIAT?	47
3.3.1 Dominujące obszary tematyczne	49
3.3.2 Rzadkie obszary tematyczne	50
3.4 GEOGRAFIA WOLONTARIATU: JAK WYGLĄDA STAN WOLONTARIATU W DZIELNICACH?	51
3.4.1 Systematyka dzielnic	53
3.4.2. Zróżnicowanie w dzielnicach	54
3.4.3 Wolontariat a wydajność lokalności	55



3.5	POSZUKIWANIE: JAK MIESZKAŃCY ZNAJDUJĄ WOLONTARIAT?	56
3.5.1	Możliwości w tym zakresie i ich efektywność.....	56
3.5.2	Użycie portalu ochotnicy.waw.pl	57
3.5.3	Punkty wolontariatu senioralnego	59
4.	JAKIE SĄ POTRZEBY W ZAKRESIE WSPIERANIA ROZWOJU WOLONTARIATU?	60
4.1	WOLONTARIUSZE – WSPARCIE BEZPOŚREDNIE	60
4.1.1	Realizowane w tym zakresie działania.....	60
4.1.2	Inne możliwości w zakresie wspierania wolontariuszy	62
4.2	ORGANIZATORZY WOLONTARIATU – WSPIERANIE	64
4.2.1	Praca nad standardami	65
4.2.2	Programy dedykowane.....	66
4.2.3	Otwarte szkolenia i inne formy edukacyjne.....	67
4.2.4	Spotkania i debaty.....	69
4.2.5	Materiały merytoryczne	71
4.2.6	Promowanie stosowania programów w organizacji wolontariatu	73
4.2.7	Wspieranie organizacji pozarządowych.....	73
4.2.8	Nagradzanie i premiowanie organizatorów	74
4.2.9	Przekazywanie środków do instytucji	75
4.2.10	Ocena dotychczasowego wsparcia organizatorów i możliwości rozwoju.....	76
	WYKAZ ŹRÓDEŁ – MATERIAŁY WYKORZYSTANE W DIAGNOZIE	77
	WNIOSKI	79
	Wnioski w zakresie świadomości mieszkańców Warszawy i angażowania ich w wolontariat	79
	Wnioski w zakresie wspierania wolontariuszy.....	81
	Wnioski w zakresie wspierania organizatorów wolontariatu	83
	Wnioski w odniesieniu do potrzeb interesariuszy.....	86
	REKOMENDACJE.....	88
	Rekomendacje w zakresie świadomości mieszkańców Warszawy i angażowania ich w wolontariat	88
	Rekomendacje w zakresie wspierania wolontariuszy	90
	Rekomendacje w zakresie wspierania organizatorów wolontariatu	91
	Rekomendacje w zakresie organizacji i koordynacji działań społecznych wspierających mieszkańców miasta w czasie sytuacji kryzysowych.	93

MISJA	99
WIZJA	99
WIZJA M.ST. WARSZAWY	99
WIZJA URZĘDU M.ST. WARSZAWY	99
CELE I DZIAŁANIA	100
CELE PROJEKTU	100
DZIAŁANIA	101
1. Zwiększenie zaangażowania w wolontariat w Warszawie	102
2. Podniesienie kompetencji, wzmocnienie i zwiększenie liczby organizatorów wolontariatu w Warszawie	107
3. Tworzenie warunków do rozwoju i wsparcie wolontariuszy	113
WSKAŹNIKI I MONITORING	116
WARUNKI REALIZACJI	120
ZARZĄDZANIE PROJEKTEM	120
Koordynacja	120
Realizacja	122
Rola biur urzędu, dzielnic i jednostek organizacyjnych	123
Sprawozdawczość	123
Ramowy roczny plan koordynacji projektu	124
FINANSOWANIE PROJEKTU	124
EWALUACJA	125
ZAŁĄCZNIKI	126
ZAŁĄCZNIK NR 1 – STANDARDY WSPÓŁPRACY Z WOLONTARIUSZAMI	126
<i>Etap I – Przygotowanie organizacji do pracy z wolontariuszami</i>	<i>126</i>
<i>Etap II – Promocja i informowanie o ofercie dla wolontariuszy</i>	<i>127</i>
<i>Etap III – Nabór wolontariuszy</i>	<i>128</i>
<i>Etap IV – Wprowadzenie wolontariuszy do organizacji</i>	<i>128</i>
<i>Etap V – Wsparcie i motywowanie wolontariuszy</i>	<i>129</i>
<i>Etap VI – Zakończenie współpracy z wolontariuszami</i>	<i>129</i>



WSTĘP

Wolontariat to dobrowolna, świadoma i nieodpłatna aktywność społeczna. Ludzie angażują się w działania, nie otrzymując za to finansowych korzyści. Kierują się przy tym przede wszystkim celami, które wykraczają poza osobiste ramy. Pierwotną motywacją do podejmowania wolontariatu jest wyższe dobro, odnoszone do różnych sfer: całego społeczeństwa, lokalnej społeczności, przestrzeni publicznej, środowiska naturalnego czy zwierząt. Od wielu lat w Polsce funkcjonuje ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, definiująca wolontariusza jako *osobę fizyczną, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie*. Ustawa reguluje także relację między wolontariuszem a *korzystającym* – podmiotem, który organizuje wolontariat. Zawęża katalog takich podmiotów, pozwalając organizować wolontariat przede wszystkim organizacjom pozarządowym i instytucjom publicznym.

Coraz częściej dostrzega się ogromną wartość, którą dobrze realizowany wolontariat daje społecznościom, w których funkcjonuje. Korzyści z wolontariatu są wielostronne. Po pierwsze, czerpią je sami wolontariusze. Tu należy wspomnieć o rozwojowych szansach, jakie tworzy zaangażowanie w wolontariat. Dostrzegają je przede wszystkim ludzie młodzi będący na progu zawodowej kariery. Wolontariat pozwala pozyskać wiedzę i umiejętności, a także skonfrontować wyobrażenia o przyszłej pracy z rzeczywistością, co często pomaga wybrać właściwą drogę zawodową. Korzyści nie ograniczają się do ludzi młodych. Wolontariat pozwala budować nowe, dobre relacje. Dzięki zaangażowaniu poszerza się krąg znajomych, istnieje także szansa, by poznać osoby o podobnych zainteresowaniach i zbliżonym systemie wartości. Wolontariat staje się receptą na samotność doskwierającą współcześnie wielu grupom społecznym. Pozwala na zaangażowanie w coś nowego, przynosząc wolontariuszom satysfakcję podobną do wielu innych sposobów spędzania wolnego czasu i stając się swoistą odskocznią od codzienności. Po drugie zaś, korzyści z wolontariatu czerpią jego beneficjenci. Pod tym terminem kryją się nie tylko beneficjenci bezpośredni, ale także osoby w ich otoczeniu korzystające z pracy wolontariuszy. Po trzecie, korzyści z wolontariatu mają znaczenie dla całych społeczności – wykonywana przez wolontariuszy praca ma wymierne znaczenie społeczne i gospodarcze. Wolontariusze pełnią funkcje pomocnicze

i wspierające w obszarach istotnych dla społeczności – m.in. w edukacji, kulturze, pomocy społecznej czy zdrowiu.

W ostatnich latach zaczęto doceniać, jak istotną rolę wolontariat odgrywa w dużych miastach, które z uwagi na sam swój rozmiar stają się miejscem, w którym żyje wielu ludzi zdolnych i chętnych do działania, a jednocześnie pojawia się wiele potrzeb zaangażowania. Na przykładzie dużego miasta łatwo dostrzec wszystkie z wyżej wymienionych korzyści płynących z wolontariatu. To także przypadek Warszawy – największej polskiej metropolii, której liczba mieszkańców nieustannie rośnie, a miasto rozwija się gospodarczo i społecznie.

Uwidocznione tu korzyści sprawiają, że duże miasta zaczynają postrzegać rozwój tego zjawiska jako wartość. Rozwój wolontariatu – rozumiany jako zwiększanie udziału mieszkańców w wolontariacie i zwiększanie liczby możliwości zaangażowania – staje się nowym zadaniem władz i administracji organizmów miejskich. Doświadczenie wielu miast położonych m.in. w Europie Zachodniej i USA pokazuje istotny wpływ takich działań na stymulowanie rozwoju. Warszawa w ostatnich latach przeszła drogę, która pozwoliła jej stać się pierwszym polskim miastem wspierającym rozwój wolontariatu w sposób systemowy. Impulsem do działań w tym kierunku był zorganizowany przy okazji Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej – UEFA EURO 2012™ – wolontariat miejski, który zgromadził liczną grupę wolontariuszy. Pokazali oni niezwykłą skuteczność w realizacji trudnych zadań związanych z organizacją mistrzostw i przyjęciem ogromnej rzeszy kibiców. Zainteresowanie udziałem w wolontariacie uwidocznilo, jaki potencjał rozwojowy w tym obszarze kumuluje Warszawa. W kolejnych latach wolontariusze, angażowani bezpośrednio do działań przez miasto, byli obecni na wielu wydarzeniach o randze ogólnopolskiej i międzynarodowej, które odbywały się w Warszawie.

Równoległe, w oparciu o te doświadczenia, z inicjatywy urzędu miasta nawiązana została współpraca z instytucjami miejskimi angażującymi wolontariuszy oraz organizacjami pozarządowymi. W tym środowisku zaczęły rodzić się pierwsze koncepcje poszerzenia działań i wspierania rozwoju wolontariatu w całym mieście. Bezpośrednim wynikiem współpracy była pierwsza koncepcja projektu „Ochotnicy warszawscy”, którego pilotaż rozpoczęto w 2014 r.



Model działania, który wówczas przyjęto, opierał się na realizacji dużej części zadań przez organizacje pozarządowe. Udało się wówczas zdobyć cenne doświadczenia i uzyskać wiele wymiernych efektów – stworzono podwaliny pod przyszły system. Osiągnięciem tego okresu było przede wszystkim uruchomienie portalu internetowego ochotnicy.waw.pl, który stał się – zgodnie z założeniami – miejscem spotkania podmiotów chętnych do zaangażowania wolontariuszy z osobami gotowymi do podjęcia wolontariatu. W 2015 r. zdecydowano o zmianie modelu działania. Nowa formuła wciąż zakładała szeroki udział organizacji pozarządowych i instytucji, ale główną wykonawczą, a zarazem koordynacyjną rolę w działaniach zyskał Urząd m.st. Warszawy, w którym powołano roboczy Zespół ds. wolontariatu miejskiego. Na lata 2016–2020 zaplanowano realizację projektu rozwoju wolontariatu miejskiego „Ochotnicy warszawscy”, w którego założenia wpisano stworzenie systemowego rozwiązania, które byłoby w stanie odpowiedzieć na rosnące potrzeby społeczne Warszawy i uzupełnić samorządowe oraz pozarządowe działania o dodatkową siłę – mieszkańców Warszawy, aktywnych i odpowiedzialnych za wspólną przestrzeń i miejsce zamieszkania.

Wizją twórców ówczesnego projektu było stworzenie stabilnego finansowo i organizacyjnie systemu, który umożliwiłby mieszkańcom Warszawy i przebywającym w niej osobom dostęp do różnorodnych form wolontariatu i aktywności społecznych. Przez 4 lata realizacji projektu udało się osiągnąć znacznie więcej. Stworzono system, który w skali kraju można uznać za wzorcowy, jednak nie ograniczono się do zaspokojenia wspomnianych potrzeb. Rozpoczęto także realizację licznych działań, które pobudzały aktywność mieszkańców w wolontariacie, tak by w miarę poszerzania dostępu rosła także liczba zainteresowanych. Wśród wielu osiągnięć, które udało się wypracować w ramach projektu, należy także wymienić znaczące poszerzenie liczby miejsc, w których w wolontariat można się zaangażować, w tym wiele instytucji miejskich. Portal ochotnicy.waw.pl zyskał w skali miasta dużą popularność i stał się najważniejszym narzędziem rekrutacyjnym i promocyjnym dla podmiotów angażujących wolontariuszy w Warszawie.

Do sukcesu projektu przyczyniła się przede wszystkim jego formuła, pozwalająca na synergię działań urzędu miasta, instytucji miejskich i organizacji pozarządowych. W efektywny sposób udało się wykorzystać rolę, którą

w projekcie wyznaczono Urzędowi m.st. Warszawy – dzięki czemu możliwe było zapewnienie stabilnego zarządzania projektem i ciągłości działania, a także wpływu na działalność setek instytucji miejskich, które także włączyły się w proces rozwoju wolontariatu.

Dziś Warszawa dysponuje trwałymi, systemowymi rozwiązaniami pozwalającymi na stymulowanie rozwoju wolontariatu. Jest to niezwykle ważne, zwłaszcza w konfrontacji z niepokojącym, ogólnopolskim trendem zmniejszania się aktywności wolontariackiej obywateli. Warszawa jest zdolna odpowiedzieć na to wyzwanie, doskonaląc istniejące rozwiązania oraz wypracowując nowe. Szansą na realizację pozytywnego scenariusza rozwoju wolontariatu w Warszawie jest wypracowany model działania, zakładający udział w projekcie wielu podmiotów sektora publicznego i pozarządowego.

Treść dokumentu zamykana jest w czasie trwania epidemii SARS-CoV-2 i aktywnej realizacji przez m.st. Warszawa działań przeciwdziałających jej skutkom. Obejmują one m.in. wsparcie zaangażowania społecznego mieszkańców we wzajemną pomoc i organizację bezpośrednich form pomocy angażujących indywidualnych mieszkańców, ich inicjatywy oddolne i organizacje pozarządowe. Już teraz widać niezwykle istotną rolę podejmowanych w Warszawie działań społecznych. Inicjatywy oddolne organizowane głównie za pośrednictwem mediów społecznościowych, pomoc sąsiedzka czy działania dużej liczby organizacji pozarządowych zostały podjęte niemal równocześnie z wystąpieniem sytuacji zagrożenia. Specyfika obecnego kryzysu, jego zasięg obejmujący wszystkie grupy mieszkańców i zmieniający realia życia codziennego całego miasta sprawiły, że udzielana pomoc i aktywność obejmuje wiele różnorodnych obszarów. Działania te były powszechne i w dużej mierze zaspokoili najpilniejsze potrzeby, pozostawiając dla samorządu przestrzeń do prowadzenia działań w obszarach, do których one jeszcze nie dotarły, i do aktywnego wspierania ich bieżącego funkcjonowania. Siłą działań podejmowanych przez społeczności lokalne jest umiejętność szybkiej i trafnej identyfikacji potrzeb i osób wymagających bezpośredniego wsparcia, co z poziomu administracji samorządowej w mieście tak dużym jak Warszawa jest znacznie trudniejsze. Niezwykłą wartością jest więc równoległe działanie tych dwóch potencjałów – działań społecznych mieszkańców oraz działań samorządu, które powinny być komplementarne i wspierać się nawzajem. Kryzysowa sytuacja pokazała,



jak istotne jest systemowe budowanie i wspieranie potencjału zaangażowania społecznego mieszkańców, organizacji pozarządowych i instytucji oraz utrzymanie i stałe podnoszenie wiedzy, doświadczenia i kompetencji kadr Urzędu m.st. Warszawy do aktywnego, skutecznego i sprawnego wspierania, koordynacji, planowania i realizacji działań bazujących na współpracy samorządu z mieszkańcami.

Ostatnie miesiące były też czasem na bardzo wnikliwe przyjrzenie się potencjałowi społecznych działań w warunkach realnego kryzysu oraz reagowania na niego, w niemożliwych do przewidzenia warunkach. Wyciągnięte wnioski i zbudowane na ich podstawie rekomendacje i propozycje działań zostały zapisane w niniejszym dokumencie. Istotne jest odpowiednie dopasowanie prowadzonych działań rozwojowych, tak aby pobudzone obecnie zaangażowanie utrzymać możliwie długo, a inicjatywę akcyjnego działania mieszkańców stać się przekuć w nawyk stałego zaangażowania.

Potencjał podejmowania działań społecznych przez warszawiaków wydaje się jednym z kluczowych czynników wpływających na bezpieczeństwo miasta i jego mieszkańców, a wspieranie aktywności społecznej mieszkańców poprzez rozwój wolontariatu w Warszawie wydaje się jednym z kluczowych czynników w tym zakresie.

DIAGNOZA STANU ROZWOJU WOLONTARIATU W WARSZAWIE

Diagnostując stan warszawskiego wolontariatu, należałoby na wstępie określić, co rozumie się przez sformułowanie *warszawski wolontariat* i co miałyby oznaczać w tym kontekście *rozwój wolontariatu*.

Słowo *wolontariat* odnosi się do wykonywanej czynności, formy zaangażowania człowieka w zadania, realizowanej w sposób nieodpłatny i świadomy. Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie definiuje wolontariusza jako *osobę fizyczną, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie*. Zasady te określają katalog podmiotów, które z takich świadczeń mogą korzystać.

Natomiast *warszawski wolontariat*, *wolontariat w Warszawie* oznaczać będzie całość środowiska wolontariatu w mieście, na który składają się: wolontariusze, organizatorzy wolontariatu oraz podmioty, instytucje i osoby animujące rozwój tego środowiska.

1. WARUNKI ROZWOJU WOLONTARIATU W WARSZAWIE

1.1 RAMY PRAWNE I DOKUMENTY STRATEGICZNE

Ramy prawne na poziomie ustawowym tworzy ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Ustawa w ostatnich latach była kilkakrotnie nowelizowana, ale żadna ze zmian nie dotyczyła obszaru wolontariatu. Wskazuje ona, kto może być organizatorem wolontariatu, określa prawa i obowiązki wolontariusza i korzystającego – podmiotu organizującego wolontariat. Wiele ustawowych zapisów ma charakter ogólny. Niekiedy powoduje to trudności – na użytek organizatorów i wolontariuszy konieczne jest jej interpretowanie i wyjaśnianie. Z drugiej strony ogólne ramy współpracy pozwalają na elastyczne dopasowanie do potrzeb danej sytuacji. Ustawowe zapisy zabezpieczają interesy zarówno wolontariuszy, jak i organizatorów, i należy ocenić je jako wystarczające.



Żadna z obowiązujących ustaw regulujących funkcjonowanie samorządu i m.st. Warszawy nie dotyka bezpośrednio tematu wolontariatu. W ustawach: o samorządzie gminnym oraz o samorządzie powiatowym pojawiają się zadania, do których można zakwalifikować działania na rzecz rozwoju wolontariatu, tj. zadanie *współpracy i działalności na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* i zadanie *wspierania i upowszechniania idei samorządowej, w tym tworzenia warunków do działania i rozwoju jednostek pomocniczych i wdrażania programów pobudzania aktywności obywatelskiej*. Prawo nie zobowiązuje bezpośrednio do realizacji działań na rzecz rozwoju wolontariatu, zatem jest to kwestia uzależniona wyłącznie od decyzji władz miasta.

Warszawa występuje tu w potrójnej roli – po pierwsze Miasto jest realizatorem działań w obszarze rozwoju wolontariatu. Po drugie sam Urząd Miasta może być organizatorem wolontariatu i bezpośrednio angażować wolontariuszy do działań. Po trzecie zaś Urząd, zatrudniający pracowników, może być organizatorem wolontariatu pracowniczego.

Realizacja dotychczasowych działań ukierunkowanych na rozwój wolontariatu bazowała na projekcie wolontariatu miejskiego w Warszawie „Ochotnicy warszawscy 2.0 na lata 2016–2020” (dalej w dokumencie oznaczony skrótem „OW”).

Od 2018 r. kierunek rozwoju Miasta Stołecznego Warszawy reguluje strategia #Warszawa2030, a jednym z jej celów strategicznych jest cel 1.1 – Dbamy o siebie nawzajem. Od 2019 r. tworzony jest program wykonawczy do tego celu – Program Wspólnota. Jak zapisano, *celem programu jest budowa, wzmocnienie i rozwijanie wspólnot lokalnych poprzez włączenie mieszkańców w życie społeczności lokalnych oraz pomoc w nabywaniu i rozwijaniu kompetencji społecznych. (...) Program będzie określał działania oraz narzędzia, które umożliwią mieszkańcom podejmowanie aktywności na rzecz wspólnoty lokalnej (...). Podejmowanie działań w zakresie rozwoju wolontariatu jest spójne z przytoczonym celem strategicznym, zaś realizacji Programu Wspólnota w aspekcie rozwoju wolontariatu posłuży nowy projekt Ochotnicy warszawscy, zdefiniowany na lata 2021–2025.*

1.2 PROBLEMY DEFINICYJNE

Działania w obszarze wolontariatu są naznaczone problemem definiowania samego pojęcia *wolontariat*. Nie istnieje prawna definicja wolontariatu, ale wspomniana ustawa nadaje mu wyraźne ramy. Przede wszystkim zawiera zamknięty katalog podmiotów, na rzecz których wolontariusze mogą wykonywać świadczenia. Organizatorem wolontariatu (w ustawie zwanym *korzystającym*) mogą być m.in. organizacje pozarządowe, organy administracji publicznej i podległe im jednostki czy podmioty lecznicze.

Z tego zapisu wynika szereg konsekwencji: przede wszystkim wolontariat nie może być organizowany przez przedsiębiorstwa (z pewnymi ustawowymi wyjątkami), osoby fizyczne czy grupy nieformalne.

Potocznie zaś terminu *wolontariat* przyjęło się używać do opisania każdej formy wykonywania nieodpłatnej pracy na rzecz społeczności, zwierząt, środowiska czy innego dobra. Jak się wydaje, terminu tego nie używa się jedynie w stosunku do działań na rzecz spraw osobistych, rodziny, kręgu przyjaciół i znajomych.

Poniekąd problemy definicyjne rozwiązuje się, stosując termin *wolontariat nieformalny* i odnosząc go do tych sytuacji, kiedy osoba wykonuje daną pracę, ale nie jest możliwe wskazanie organizatora wolontariatu.

Opisany problem ma szereg konsekwencji dla działań w zakresie rozwoju wolontariatu w Warszawie:

- **Ograniczenia prawne** – zgodnie z Konstytucją Rzeczypospolitej Polskiej organy władzy publicznej działają na podstawie i w granicach prawa. W konsekwencji działania Urzędu Miasta, podejmowane w zakresie rozwoju wolontariatu, powinny odnosić się do ram wyznaczonych przez ustawę.
- **Ryzyko braku wsparcia dla działań nieformalnych** – opisana powyżej sytuacja wymusza konieczność szukania innych form wsparcia dla pożytecznych i potrzebnych inicjatyw organizowanych bez ram formalnych – tj. np. przez osoby fizyczne, grupy nieformalne itp.
- **Trudności w komunikowaniu** – potoczne rozumienie słowa rozmija się z ujęciem prawnym. Rodzi to konieczność tłumaczenia, udzielania dodatkowych wyjaśnień, jak również ryzyko niezrozumienia.



- **Błędna świadomość** – wiele osób angażujących się w działania społeczne nie rozróżnia wolontariatu *formalnego* od *nieformalnego*. W konsekwencji osoby takie mogą angażować się w działania nieformalne, a jednocześnie oczekiwać świadczeń, praw czy korzyści wynikających z *formalnego* wolontariatu. Na tym polu może dochodzić do różnego rodzaju napięć.
- **Ryzyko sprzecznej narracji** – m.st. Warszawa prowadzi szereg działań wspierających wzmacnianie lokalnej wspólnoty, także poprzez wspieranie działań nieformalnych. Zarówno w tych działaniach, jak i w kreowaniu rozwoju wolontariatu istotne wydaje się budowanie takiej komunikacji zewnętrznej, by narracje te nie wydawały się sprzeczne. Inny wymiar tego problemu pojawia się w przypadku instytucji publicznych i jednostek podległych, które angażują mieszkańców Warszawy do swoich działań, nie formalizując tej relacji.

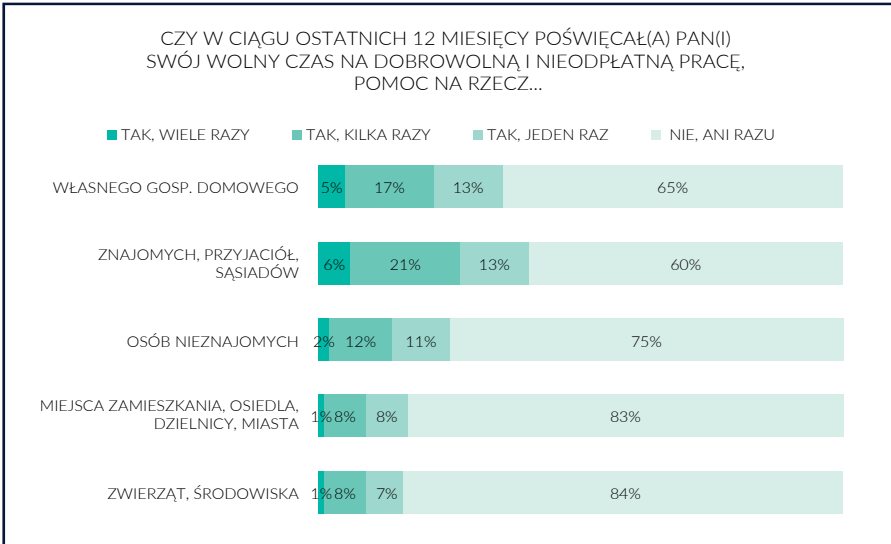
2. MIESZKAŃCY A WOLONTARIAT

2.1 POPULARNOŚĆ. JAKIE JEST ZAINTERESOWANIE MIESZKAŃCÓW WOLONTARIATEM?

Wspominane na początku problemy definicyjne utrudniają odpowiedź na to pytanie. *Wolontariat* nie jest pojęciem zrozumiałym i jednoznacznym dla respondentów badań prowadzonych w tej materii. W efekcie nie każdy, kto był wolontariuszem, będzie to deklarował, natomiast zadeklarują go osoby, które wykonywały tzw. *wolontariat nieformalny*. Pewną wiedzę mogą dać odpowiedzi udzielone na pytanie o konkretnych beneficjentów pracy danej osoby, określonej jako *dobrowolna i nieodpłatna*.

O skali gotowości warszawiaków do podejmowania wolontariatu może świadczyć wynik badania (2019), pokazującego, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy poświęcili wolny czas na pracę na rzecz:

- znajomych, przyjaciół, sąsiadów – 40%,
- rodziny spoza gospodarstwa domowego – 35%,
- nieznajomych – 25%,
- miejsca zamieszkania, osiedla, dzielnicy, miasta – 17%,
- zwierząt, środowiska – 16%.



Wykres 1. Beneficjenci dobrowolnej i nieodpłatnej pracy warszawiaków. Źródło: Barometr warszawski (2019).

Natomiast wskaźnik dotyczący zaangażowania warszawiaków w sam wolontariat w 2019 r. wyniósł 8% (dotyczy on deklarowanego zaangażowania w wolontariat w trakcie ostatnich 12 miesięcy). Jeżeli punktem odniesienia będzie liczba 1,7 mln osób faktycznie zamieszkałych w Warszawie (dane Urzędu m.st. Warszawy), to oznacza to ok. 136 000 osób.

Dodatkowe pytania zadane w 2019 r., dotyczące zaangażowania w konkretnych obszarach, pokazały skalę zaangażowania w konkretnych obszarach:

- na rzecz organizacji pozarządowej, np. stowarzyszenia, fundacji, klubu sportowego – 3%,
- na rzecz Kościoła, organizacji kościelnej, wyznaniowej – 3%,
- na rzecz szpitala, przychodni, ośrodka zdrowia – 3%,
- na rzecz ośrodka pomocy społecznej, domu dziecka, klubu seniora – 2%,
- na rzecz przedszkola, szkoły, szkolnego koła wolontariatu – 2%,
- na rzecz urzędu miasta, dzielnicy – 2%,
- na rzecz biblioteki, domu kultury, teatru, muzeum – 1%.



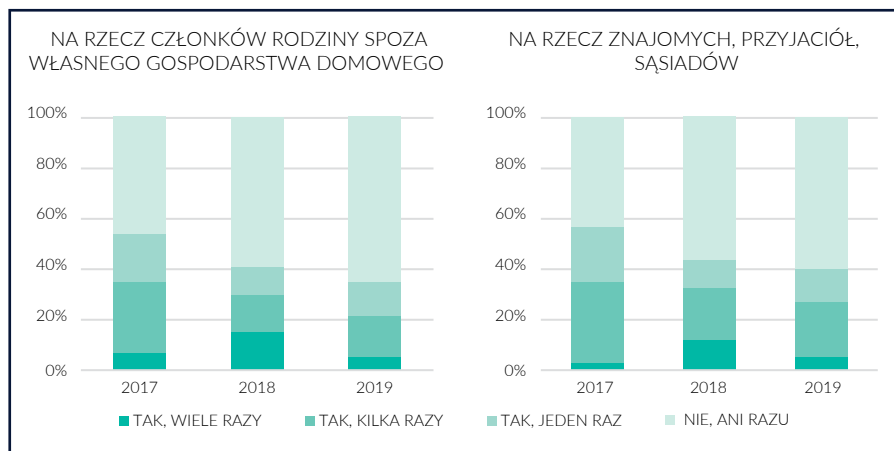
Od końca 2016 r. w Warszawie, w ramach działań w zakresie rozwoju wolontariatu, uruchomiono Miejski Portal Wolontariatu – www.ochotnicy.waw.pl. Na portalu organizatorzy zamieszczają propozycje wolontariatu, odbiorcy są także informowani o aktualnościach z życia warszawskiego wolontariatu i mogą korzystać z bazy wiedzy. Dane dotyczące wykorzystania portalu mogą być cennym źródłem wiedzy o zainteresowaniu ideą wolontariatu. W 2019 r. odwiedziło go 130 988 użytkowników, co oznacza średnio ok. 10 915 użytkowników w miesiącu i 358 użytkowników dziennie. Około 68,9 tys. użytkowników trafiło na portal, wyszukując hasła związane z wolontariatem w wyszukiwarce.

2.2 TRENDY. JAK SIĘ ZMIENIAŁO TO ZAINTERESOWANIE?

Obserwując, jak zmieniały się postawy warszawiaków względem *wolontariatu nieformalnego*, można stwierdzić, że mamy do czynienia z malejącym zaangażowaniem w nieodpłatną i bezinteresowną pracę i pomoc.

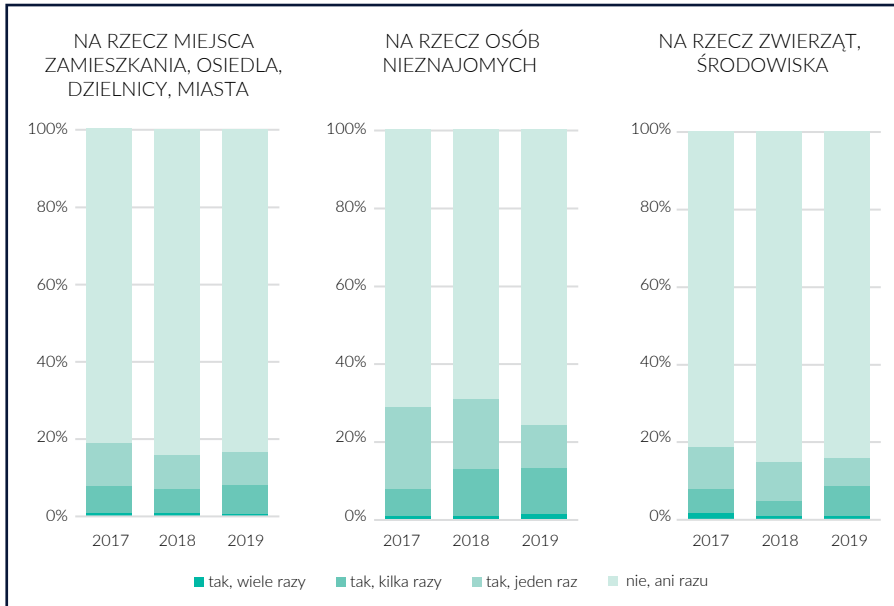
Zarówno w przypadku kręgu dalszej rodziny, jak i znajomych, przyjaciół, sąsiadów zwiększa się liczba osób, które w ciągu roku ani razu nie miały okazji wykonywać pracy czy pomocy

Ilustrują to poniższe wykresy. Zadano pytanie: *Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy poświęcał(a) Pan(i) swój wolny czas na dobrowolną i nieodpłatną pracę, pomoc...*



Wykresy 2 i 3. Częstotliwość dobrowolnej i nieodpłatnej pracy. Źródło: Barometr warszawski (2017–2019).

Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku pracy i pomocy na rzecz osób nieznajomych, otoczenia, zwierząt i środowiska, przy czym dynamika zmiany jest mniejsza.

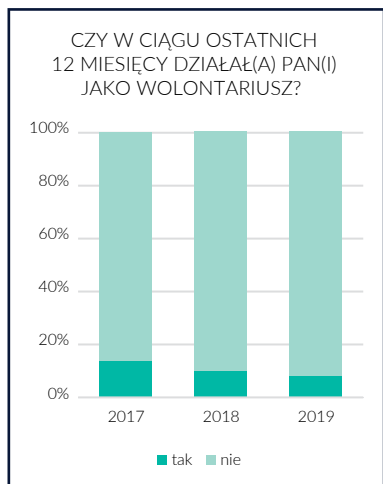


Wykresy 4, 5, 6. Częstotliwość dobrowolnej i nieodpłatnej pracy. Źródło: Barometr warszawski (2017–2019).

Warszawiacy coraz mniej chętnie angażują się w kwestie dotyczące wspólnego dobra, niezależnie od obszaru tematycznego. Do podobnych wniosków można dojść, przyglądając się także wolontariatowi formalnemu.

W 2017 r. odsetek osób, które deklarowały działanie jako wolontariusze, wyniósł 14%. W 2018 r. spadł do 10%, a w 2019 r. – do 8%.

Z uwagi na wspomniane trudności w zakresie społecznej percepcji terminu „wolontariat” można się zastanawiać, czy odsetek notowany w 2017 r. nie był zawyżony.

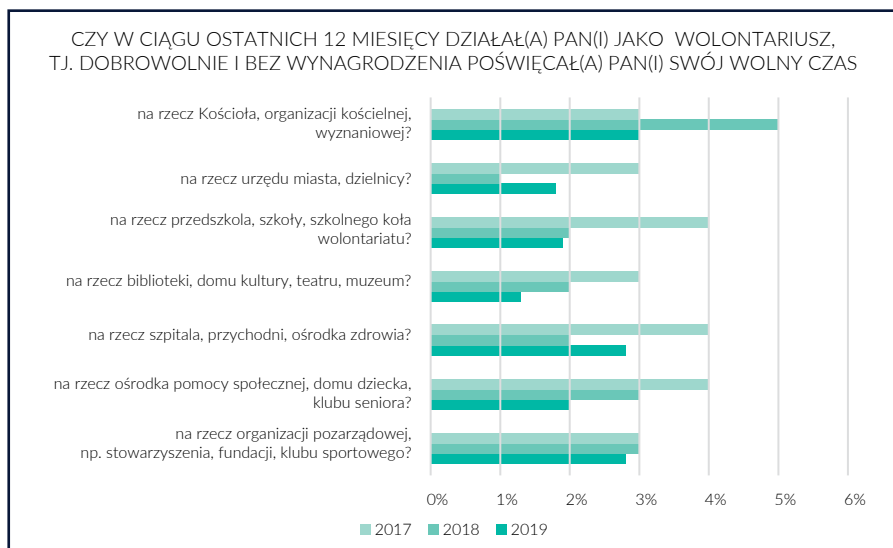


Wykres 7. Zaangażowanie w wolontariat.
Źródło: Barometr warszawski (2017–2019).

Wykres ilustruje zaangażowanie w podziale na konkretne obszary (pytani mogli typować więcej niż jeden z nich).

Wolontariat na rzecz NGO utrzymuje się na podobnym poziomie. Zmalało zaangażowanie na rzecz instytucji kultury i instytucji opiekuńczo-leczniczych, Kościołów i związków wyznaniowych. Wzrósł odsetek osób deklarujących wolontariat na rzecz szpitali, przychodni i ośrodków zdrowia.

Z wyników badań wyłania się mało optymistyczny obraz warszawskiego wolontariatu – zaangażowanie mieszkańców wyraźnie spada.



Wykres 8. Zaangażowanie w wolontariat na rzecz różnych miejsc lub osób. Źródło: Barometr warszawski (2017–2019).

W tym miejscu warto odnieść się do krajowego tła. Z jednej strony Polacy chętniej deklarują się jako altruści niż egoiści – ponad dwie trzecie badanych (70%) twierdzi, że obecnie trzeba być wrażliwym i gotowym do pomocy, a tylko jedna czwarta (24%) skłania się raczej ku egoizmowi, sądząc, że lepiej koncentrować się na walce o swoje sprawy, nie zważając na innych (CBOS). Odsetek osób deklarujących altruistyczną postawę jest o 5% wyższy niż dwa lata wcześniej. Rośnie także odsetek Polaków posiadających własne doświadczenia wolontariatu (rozumianego szeroko – również nieformalnie). Obecnie wynosi on 64% (o 5% więcej niż 2 lata temu, 17% więcej niż 10 lat temu). Rośnie odsetek osób, które przekazywały pieniądze na cele dobroczynne.

Z drugiej strony wydaje się, że lata wzrostu są za nami i aktualnie mamy do czynienia z tendencją spadkową w zaangażowaniu w wolontariat. Pracę w charakterze wolontariusza w 2018 r. deklarowało 7% osób, a przeznaczenie własnej pracy, usług na cele dobroczynne (co można utożsamiać zarówno z wolontariatem formalnym, jak i nieformalnym) – 21%. Rok wcześniej było to odpowiednio 8% i 25%.

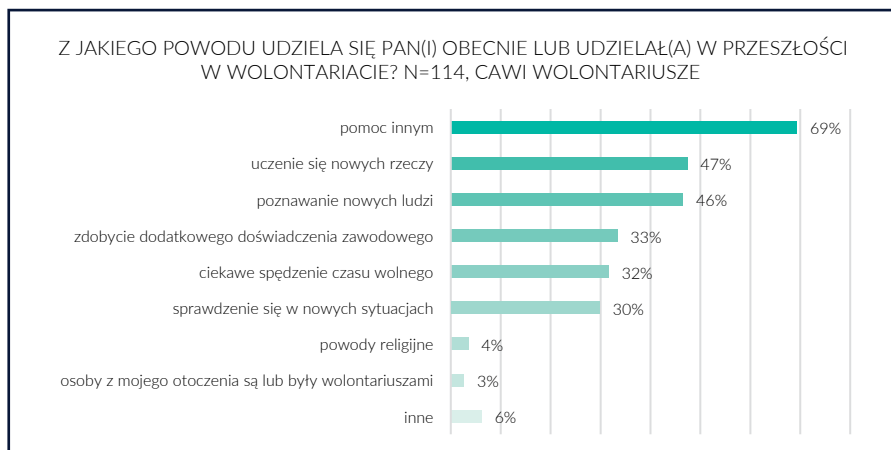
W kontekście badań ciężko postrzegać wolontariat jako opcję spędzania wolnego czasu, która budzi zainteresowanie. Obserwować można rosnącą popularność tradycyjnych form spędzania wolnego czasu (np. korzystania z kultury, imprez sportowych) (CBOS, 2018/2019).

Należy stwierdzić, że spadek zainteresowania wolontariatem w Warszawie jest odbiciem trendu widocznego w całej Polsce. Jednakże, co trzeba przyznać, warunki dużego miasta, jakim jest Warszawa, znacząco utrudniają prowadzenie działań w kierunku rozwoju wolontariatu. Wolontariat, jako forma spędzania wolnego czasu, konkuruje tu z bogatą ofertą rozrywkową, kulturalną, sportową oraz innymi formami, organizowanymi przez szereg podmiotów działających w mieście. Należy dodać, że wiele z tych możliwości to przedsięwzięcia komercyjne, których organizatorzy mają możliwość intensywnej promocji, skutecznego dotarcia z zachętą do potencjalnych odbiorców. Takich opcji nie ma natomiast większość organizatorów wolontariatu. Z drugiej strony, rzeczywistość dużego miasta w pewnych aspektach sprzyja rozwojowi wolontariatu – należy tu wspomnieć o migracji ludności do Warszawy – stałym napływie nowych mieszkańców, potencjalnej grupie odbiorców działań promujących wolontariat jako formę spędzania wolnego czasu.



2.3 MOTYWACJE WOLONTARIUSZY

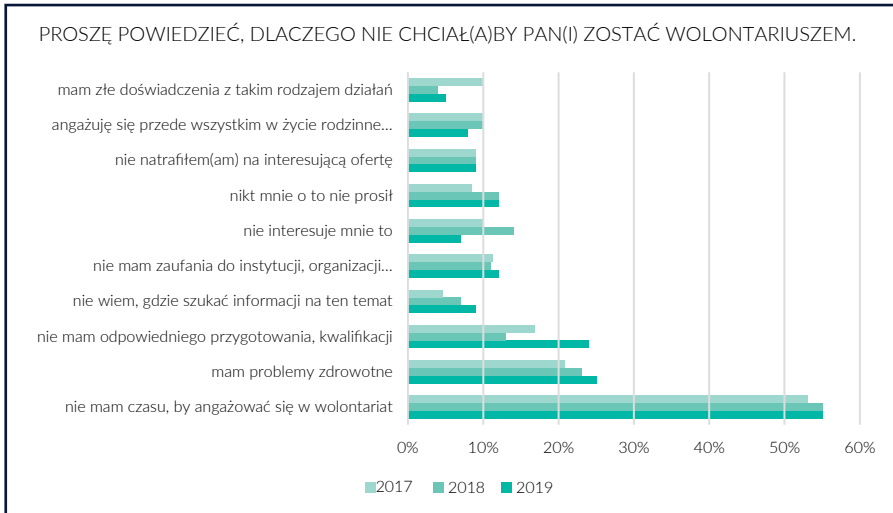
Motywacje warszawskich wolontariuszy są zróżnicowane. W oparciu o ewaluację śródkresową projektu „OW” należy stwierdzić, że niemal $\frac{3}{4}$ z nich deklaruje, że powodem zaangażowania jest chęć pomocy innym. Pozostałe motywacje dotyczą raczej osobistych korzyści – niemal połowa deklaruje poznanie nowych ludzi oraz uczenie się nowych rzeczy. $\frac{1}{3}$ wśród powodów wskazywała zdobycie dodatkowego doświadczenia zawodowego, ciekawe spędzenie czasu wolnego i sprawdzenie się w nowych sytuacjach.



Wykres 9. Zaangażowanie w wolontariat na rzecz różnych miejsc lub osób. Źródło: Ewaluacja śródkresowa projektu „OW”.

Nieco inną optykę można zaobserwować w instytucjach m.st. Warszawy organizujących wolontariat, które – spytane o to, co ich zdaniem motywuje wolontariuszy do współpracy – wskazują przede wszystkim na chęć zdobycia nowych umiejętności (71%), potrzebę pomocy, altruizm i empatię (68%), ale także na doraźną korzyść, jaką jest otrzymanie zaświadczenia o pracy w wolontariacie (56%). Co ciekawe, w przypadku instytucji aż 11% wskazań pada na możliwość zatrudnienia w instytucji jako motywację dla wolontariuszy, co pokazuje, że w niektórych przypadkach wolontariat może być postrzegany jako pierwszy krok do kariery, zwłaszcza w przypadku stanowisk pracy, których liczba na rynku jest ograniczona (Badanie instytucji m.st. Warszawy, 2020).

Równie ważne wydają się informacje dotyczące braku zainteresowania wolontariatem. Odpowiedzi badanych wskazują wciąż na podobne przyczyny – przede wszystkim brak czasu. Nieznacznie rośnie liczba osób mających złe doświadczenia z takimi działaniami, natomiast spadają deklaracje braku kwalifikacji.



Wykres 10. Motywacje towarzyszące osobom decydującym się nie podejmować wolontariatu. Źródło: Barometr warszawski (2017–2019).

2.4 OBSZARY DO ZBADANIA

Dla uzyskania pełnej wiedzy o wolontariacie w Warszawie niezbędne jest przeprowadzenie dokładnej analizy jego wizerunku.

Niestety nie prowadzono badań w tym kierunku. W ramach kolejnych działań rozwojowych wskazane byłoby opracowanie następujących tematów:

- Wizerunek wolontariatu. Konieczne jest udzielenie odpowiedzi na pytanie, jakie jest postrzeganie wolontariatu w Warszawie.
- Wizerunek wolontariuszy. Kluczowe wydaje się udzielenie odpowiedzi na pytanie, jakie jest postrzeganie wolontariuszy i ich działań.
- Stereotypy dotyczące wolontariatu. Kluczowa wydaje się identyfikacja stereotypów i ocena ich siły oraz popularności oraz udzielenie odpowiedzi na pytanie, jak rzutują one na popularność wolontariatu.



3. JAKIE MOŻLIWOŚCI PODEJMOWANIA WOLONTARIATU ISTNIEJĄ W WARSZAWIE?

3.1 KRAJOBRAZ ORGANIZATORÓW. KTO ORGANIZUJE WOLONTARIAT?

3.1.1 NGO

Największą grupę organizatorów wolontariatu stanowią organizacje pozarządowe. W oparciu o dane udostępniane przez Stowarzyszenie Klon/Jawor oraz Urząd m.st. Warszawy należy stwierdzić, że w mieście działa około 13 tys. organizacji pozarządowych, z czego 5,6 tys. to stowarzyszenia, a 7,1 tys. – fundacje. Między 9 a 10 tys. z tych organizacji uznaje się za aktywne. Warszawa to siedziba wielu organizacji o charakterze ogólnopolskim. Pięć tysięcy spośród wszystkich podmiotów działa na rzecz Warszawy i jej mieszkańców.

Organizacje bazują na wolontariacie: 40% wszystkich organizacji działa wyłącznie dzięki pracy społecznej, pozostałe zaś zatrudniają pracowników i współpracowników.

Dominujące obszary działalności organizacji to: edukacja i wychowanie (22%), sport, turystyka, rekreacja i hobby (16%), kultura i sztuka (16%), ochrona zdrowia (8%), usługi socjalne, pomoc społeczna (6%). Aż 65% organizacji działa na rzecz dzieci lub młodzieży.

Badanie *Kondycja organizacji pozarządowych*, przeprowadzone w 2018 r. w skali ogólnopolskiej przez Stowarzyszenie Klon/Jawor, pokazuje, że z pomocy wolontariuszy korzysta 63% wszystkich organizacji. Przeciętnie do działań zaangażowanych jest 6 osób. Trend w tym obszarze jest spadkowy – w 2015 r. liczba ta wynosiła 10 osób. Około 70% organizacji korzysta ze wsparcia od 1 do 10 osób. 12% angażuje 11–20 osób, 13% od 1 do 50 osób, a tylko 5% z nich – powyżej 50 osób.

Częściej współpracują z wolontariuszami organizacje bardziej zasobne finansowo – są w stanie zapewnić koordynację wolontariatu przez etatowych pracowników. Choć zmniejsza się liczba wolontariuszy współpracujących

z organizacjami, to jednocześnie rośnie liczba samych organizacji, które wolontariuszy angażują. W 2018 w 24% organizacji przybyło wolontariuszy, a w 12% ubyło. Spadkowa tendencja dotyczy przede wszystkim organizacji zlokalizowanych w największych miastach.

Problemem jest pozyskiwanie wolontariuszy – wskazuje na to 69% NGO. 54% podkreśla trudności związane z kwestią utrzymania współpracy z wolontariuszem – wolontariusze kończą współpracę, podczas gdy organizacje chętnie by ją kontynuowały.

Organizacje często podejmują działania, by pozyskać wolontariuszy – robi to 85% tych, które z wolontariuszami już współpracują. Do najbardziej popularnych sposobów dotarcia do potencjalnych chętnych należą: przekazywanie informacji przez rodzinę i znajomych dotychczasowych wolontariuszy (66%), informacje w internecie (33%), współpraca ze szkołami i uczelniami (20%) oraz spotkania informacyjne (19%).

NGO organizują wolontariat w różny sposób, zdeterminowany m.in. formą prawną i modelem działania organizacji. Oznacza to także duże zróżnicowanie potrzeb w zakresie wspierania rozwoju wolontariatu. Podstawowymi (oraz wspólnymi dla największej grupy) formami takiego wspierania wydają się:

- Utrzymywanie narzędzia, miejsca umożliwiającego znalezienie wolontariuszy – którym w przypadku Warszawy jest portal ochotnicy.waw.pl.
- Promowanie idei wolontariatu, prowadzące do zwiększania udziału mieszkańców Warszawy w wolontariacie – np. poprzez kampanie społeczne promujące wolontariat.
- Prowadzenie bezpłatnych szkoleń dla wolontariuszy (jedynie 34% organizacji zapewnia wolontariuszom i wolontariuszkom szkolenia, umożliwia im podnoszenie kompetencji). 13% warszawskich organizacji wskazuje wśród swoich potrzeb podniesienie kwalifikacji osób angażujących się na rzecz organizacji.

Na portalu ochotnicy.waw.pl zarejestrowanych jest ok. 490 organizacji pozarządowych. To 4,9% z wszystkich warszawskich organizacji uznawanych za aktywne.



Nie do wszystkich organizacji pozarządowych dotarły informacje o funkcjonowaniu portalu i możliwościach pozyskania wolontariuszy poprzez niego. Wskazane wydaje się podjęcie działań w celu zwiększenia liczby NGO korzystających z portalu.

Warto wspomnieć, że organizacjami pozarządowymi są także kluby sportowe. W tym obszarze istnieje ogromne pole do rozwijania wolontariatu. W grupie tej znajdują się podmioty o różnej wielkości i zróżnicowanych możliwościach – począwszy od dużych klubów posiadających drużyny występujące w prestiżowych rozgrywkach, do niewielkich klubów skupiających sympatyków mało popularnych dyscyplin sportu.

Część sektora to kościelne osoby prawne – różnego rodzaju podmioty powiązane z Kościołem katolickim oraz innymi Kościołami i związkami wyznaniowymi, działające w różnych obszarach, m.in. sportu, edukacji, kultury, opieki społecznej. Te podmioty również angażują do swojej pracy wolontariuszy. Szczególną grupę wśród organizacji stanowią te działające w obszarze ratownictwa i bezpieczeństwa, stanowiące części systemów zapewniających bezpieczeństwo (np. Ochotnicze Straże Pożarne) oraz działające np. na rzecz popularyzacji pierwszej pomocy. Również w tym sektorze istnieje możliwość rozwijania wolontariatu.

3.1.2 Instytucje

W Warszawie działa wiele instytucji publicznych, które zgodnie z prawem mogą organizować wolontariat. Część z nich jest finansowana i nadzorowana przez administrację rządową na poziomie centralnym (np. ministerstwa), część – przez samorząd województwa. Znaczna część to instytucje podległe samorządowi m.st. Warszawy. Rozwijając wolontariat w sposób systemowy, Urząd m.st. Warszawy ma największy wpływ na tę ostatnią grupę – jest w stanie w różny sposób wspierać je w organizowaniu i rozwijaniu wolontariatu i wpływać na jakość współpracy z wolontariuszami. W poniższym zestawieniu w największym stopniu opisano właśnie te instytucje.

Opierając się na wynikach badania przeprowadzonego w 2020 r. należy stwierdzić, że aż 51% instytucji m.st. Warszawy angażuje do swoich działań wolontariuszy, z czego ponad 1/3 robi to dłużej niż 10 lat. Wolontariusze

wykonują zadania związane przede wszystkim z główną działalnością instytucji (64%), wspierają organizację wydarzeń (59%) oraz zajmują się promocją instytucji i jej działalności (25%). W sposób stały średnio zaangażowanych jest 31 wolontariuszy. Średnia ocena współpracy z wolontariuszami wyrażana przez instytucje wynosi 4,54 w pięciostopniowej skali, a dla dobrych ocen przeważają uzasadnienia związane z zaangażowaniem wolontariuszy (53%), ich sumiennością i rzetelnością (25%) czy korzyściami dla instytucji i jej odbiorców wynikającymi z obecności wolontariuszy (15%)

Instytucje angażują wolontariuszy przede wszystkim dlatego, że chcą poszerzać swoją ofertę (53%), jednocześnie w wielu przypadkach wymaga tego ich sytuacja – okazjonalnie (37%) lub stale (36%) potrzebują pomocy wolontariuszy w swojej działalności. Dla ¼ instytucji zaangażowanie wolontariuszy to działanie w kierunku polepszania swojego wizerunku.

W większości instytucje dobrze oceniają liczebność grupy wolontariuszy zaangażowanej w działania. Aż 67% uważa ją za wystarczającą, a 3% za zbyt dużą. Instytucje, które diagnozują potrzebę zwiększenia liczebności grupy, stanowią 27%, a średnia liczba wolontariuszy, o którą należałoby powiększyć skład osobowy, to 16 osób.

Problemy z organizacją wolontariatu w instytucjach dotyczą przede wszystkim kwestii kadrowych. Tylko w 4% instytucji m.st. Warszawy koordynator wolontariatu nie łączy tej funkcji z innym stanowiskiem, a w aż 29% koordynacją pracy zajmuje się osoba, która nie jest koordynatorem wolontariatu. Aż w 85% instytucji funkcja koordynatora nie wiąże się z żadną dodatkową gratyfikacją finansową, mimo tego że w 59% tych podmiotów koordynatorzy nie mają wpisanego zadania koordynacji formalnie w zakres obowiązków i jest to zadanie dodatkowe.

INSTYTUCJE KULTURY

Biblioteki

Biblioteki publiczne m.st. Warszawy są zorganizowane w sieć złożoną z bibliotek dzielnicowych, którym podlegają filie biblioteczne. Łącznie działa przeszło 200 filii bibliotecznych. Filie są zróżnicowane (np. istnieją czytelnie dla młodzieży), niekiedy pracuje w nich niewielki zespół.



Od 2017 r. w ramach projektu „OW” prowadzony jest systemowy rozwój wolontariatu w bibliotekach. Dla bibliotek stworzono odrębny, dedykowany program. Odbiorcami tych działań było dotąd 45 filii bibliotecznych. Program zakłada m.in. przeszkolenie pracowników i przekazanie środków na działania dotyczące wolontariatu.

Wolontariat w bibliotece pełni kilka istotnych funkcji. Stanowi uatrakcyjnienie oferty tego miejsca, pozwala na szersze otwarcie placówki na odbiorców. Realizacja wolontariatu wychodzi naprzeciw stereotypom biblioteki jako instytucji o archaicznej formie i małej dynamice działania. Działania wolontariuszy ogniskują się wokół czytelnictwa, literatury, ale są także związane z szeroko pojętą edukacją i kulturą – organizowane są m.in. slajdowiska, zajęcia językowe czy komputerowe. Bardzo ważny w wolontariacie w bibliotece jest aspekt lokalny – związanie z lokalnymi działaniami, odpowiedź na lokalne potrzeby i wykorzystanie szansy nawiązania lokalnych partnerstw z innymi instytucjami.

Decydujące znaczenie dla wolontariatu w bibliotece ma osoba koordynatora wolontariatu. Nie zawsze jest to wyłączone zadanie danej osoby, częściej pracownik wykonuje to zadanie jako jeden z wielu obowiązków służbowych. Rodzi to szereg problemów, tak dla biblioteki, jak i dla samego wolontariatu.

Na sposób organizacji wolontariatu wpływa tu piętrowa struktura bibliotek. Na podstawie wywiadu z ekspertem Urzędu m.st. Warszawy sformułowano postulaty dotyczące tej kwestii. W opinii eksperta właściwym rozwiązaniem byłoby stworzenie rozproszonego zespołu składającego się z koordynatora wolontariatu na poziomie biblioteki dzielnicowej oraz pracowników filii bibliotecznych. Koordynator wykonywałby ogólne zadania związane z angażowaniem wolontariuszy, podpisywaniem umów, prowadzeniem bazy wolontariuszy itp., natomiast pracownicy filii bezpośrednio prowadziliby działania z wolontariuszami. Aktualnie model ten funkcjonuje w części dzielnic.

Jednakże każda dzielnica posiada swoją specyfikę, z niej zaś wynikają odrębne sposoby działania bibliotek. Być może zasadne byłoby stworzenie kilku wariantów organizacji wolontariatu, możliwych do wdrażania w bibliotekach dzielnicowych. Kluczowym wyzwaniem w rozwoju jest tu zatem praca nad sposobem organizacji wolontariatu dopasowanym do wewnętrznej organizacji instytucji. Wymaga to współpracy z Dyrekcjami dzielnicowych bibliotek.

Podstawowe znaczenie jednak ma tu dalsze rozszerzanie programu i obejmowanie nim nowych filii bibliotecznych. Niezbędne jest także wspieranie tych filii, w których już funkcjonuje wolontariat. Każda filia w programie musi przejść cykl obejmujący szkolenie pracowników.

Funkcję biblioteki powiatowej dla miasta stołecznego Warszawy pełni Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy – Biblioteka Główna Województwa Mazowieckiego, podlegająca Samorządowi Województwa Mazowieckiego. Z przyczyn proceduralnych istnieją ograniczone możliwości wspierania tej instytucji przez Urząd m.st. Warszawy w zakresie rozwoju wolontariatu – prowadzona jest współpraca merytoryczna.

Domy kultury

W każdym z warszawskich domów kultury działa wolontariat. Specyfika działań domów kultury wymusza jego „akcyjny” charakter. Wolontariusze wykonują zadania przede wszystkim przy okazji wydarzeń, w różny sposób wspierając pracowników. W części placówek podejmowane są działania, które wykraczają poza obszar kultury i dotyczą także innych obszarów – edukacji, pomocy społecznej. Za przykład może tu posłużyć czytanie osobom niepełnosprawnym.

Impuls do rozwoju wolontariatu w tych instytucjach miał charakter odgórny – stało się to w wyniku działań prowadzonych w projekcie „OW”. Istotna w tym aspekcie była zmiana nastawienia dyrektorów tych placówek – przekonanie ich do zasadności wolontariatu i korzyści z niego płynących.

Wolontariusz w domu kultury pełni funkcję nie tylko świadomego odbiorcy oferty kulturalnej, ale jej współtwórcy. Wolontariat daje szansę na zaangażowanie przede wszystkim osobom zainteresowanym tą tematyką.

Wolontariuszami w domach kultury są przede wszystkim ludzie młodzi, aczkolwiek zdarzają się miejsca angażujące także seniorów. Stosunkowo mało jest tu wolontariuszy w średnim wieku. W tym aspekcie pojawiają się problemy – koordynatorzy wskazują na szereg młodych osób zgłaszających się na wolontariat, których motywacją jest przede wszystkim zdobycie dodatkowych punktów w procesie rekrutacji do szkoły średniej. Ma to miejsce skokowo w okresie wiosennym, poprzedzającym rekrutację do szkół.



Wolontariat w domach kultury można traktować jako rozwijający się we właściwym tempie. Powoli następuje jego profesjonalizacja i taki powinien być kierunek działań rozwojowych. Istnieją pewne problemy organizacyjne – w części domów zadania koordynatorów wolontariatu pracownicy wykonują niejako „przy okazji”. Zasadne wydaje się, by w każdej z placówek istniało stanowisko koordynatora, skupiającego się przede wszystkim na tym zadaniu. Jednakże istnieją tu bariery organizacyjne i finansowe.

Placówki edukacji pozaszkolnej

Naturalnym miejscem do rozwoju wolontariatu wydają się placówki edukacji pozaszkolnej, takie jak:

- Młodzieżowe Domy Kultury,
- ogrody jordanowskie,
- ogniska pracy pozaszkolnej,
- bursy szkolne.

W lokalnej skali stanowią one ważne punkty aktywizowania młodzieży w obszarach kultury, edukacji i sportu.

Według zebranych informacji aktualnie w żadnym z tych miejsc nie działa wolontariat. Wydaje się, że są one w stanie zagospodarować liczne grupy młodzieży, jeżeli stworzą atrakcyjną ofertę, osadzoną w lokalnych realiach. Byłaby to ciekawa opcja także dla wspomnianej przy opisie domów kultury szerokiej grupy wolontariuszy, których motywacją jest zdobycie dodatkowych punktów w rekrutacji do szkół średnich.

Stworzenie pomysłu na taki wolontariat wymaga dodatkowego rozpoznania – diagnozy potrzeb instytucji i ich możliwości w zakresie potencjalnych zadań dla wolontariuszy.

Muzea

W Warszawie działa szereg muzeów, podległych różnym podmiotom. Największe możliwości wsparcia Urząd ma wobec placówek, które są instytucjami kultury miasta – tj. Muzeum Karykatury, Muzeum Marii Skłodowskiej-Curie, Muzeum Powstania Warszawskiego, Muzeum Warszawy oraz Muzeum POLIN, którego Miasto jest współzałożycielem. Muzeum Warszawy ma kilka filii:

Muzeum Warszawskiej Pragi; Muzeum Woli; Muzeum Farmacji; Muzeum Drukarstwa; Centrum Interpretacji Zabytku; Korczakianum; Muzeum – Miejsce Pamięci Palmiry oraz Muzeum Ordynariatu Polowego. Łącznie daje to 13 placówek.

Wzorcowe wolontariaty muzealne są prowadzone w Muzeum Powstania Warszawskiego oraz Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN. W obydwu przypadkach w oparciu o charakter placówki stworzone zostały unikalne propozycje wolontariackie, pozwalające na angażowanie się w życie Muzeum. Wśród pozostałych muzeów istnieje wiele placówek z dobrze rozwiniętym wolontariatem (m.in. Pałac w Wilanowie; Zamek Królewski; Muzeum Sztuki Nowoczesnej), pojawiają się także miejsca z wolontariatem działającym w sposób niewystarczający, a także placówki, które nie organizują wolontariatu w ogóle.

Z uwagi na liczbę muzeów – instytucji kultury m.st. Warszawy oraz potencjalne trudności formalno-prawne w kompleksowym wspieraniu innych muzeów należy uznać, że instytucje te należy wspierać jednostkowo, w sposób dopasowany do potrzeb i możliwości.

Teatry

Obszarem do zagospodarowania w dalszym rozwoju wolontariatu wydają się warszawskie teatry. Podobnie jak w przypadku muzeów Urząd m.st. Warszawy ma największy wpływ na rozwój wolontariatu w tych teatrach, które są instytucjami kultury m.st. Warszawy. Należy do nich 17 teatrów.

Z przeprowadzonej analizy wolontariatu w instytucjach wynika, że dotąd wolontariat był prowadzony w 5 teatrach: Teatrze Żydowskim im. Estery Rachel i Idy Kamińskich Centrum Kultury Jidysz, TR Warszawa, Teatrze Ochoty, Teatrze Studio i Teatrze Powszechnym. Planując rozwój tego obszaru, należałoby zebrać informacje o doświadczeniach tych instytucji i efektach współpracy z wolontariuszami.



W przypadku teatrów niezbędne jest precyzyjne określenie zadań, jakie mogłyby wykonywać w nich wolontariusze. Należy rozważyć zarówno wolontariat akcyjny, jak i stały.

Zasadne wydaje się podjęcie działań w tym obszarze, ułożonych w program zbliżony do tych adresowanych do bibliotek czy domów kultury.

INSTYTUCJE OPIEKUŃCZO-LECZNICZE

Specyficzną grupę organizatorów stanowią instytucje o profilu opiekuńczym i leczniczym. Ich preferencją jest współpraca z osobami pełnoletnimi (w zakresie indywidualnym), aczkolwiek nawiązują one także współpracę ze szkolnymi kołami wolontariatu. Przeważa tu wolontariat towarzyszący (rozmowa, czytanie książek, spacer) oraz wolontariat ekspercki (np. wsparcie psychologiczne realizowane przez wykwalifikowanych wolontariuszy). Część miejsc oferuje wolontariuszom możliwość podjęcia zadań dodatkowych, pobocznych, które wspierają same placówki, natomiast nie zakładają bezpośredniej pracy z pacjentami, odbiorcami usług. Pozwala to na zaangażowanie większej grupy.

Domy Pomocy Społecznej

W Warszawie działa 19 DPS-ów, rozlokowanych w większości dzielnic. Miejsca te posiadają dobrą infrastrukturę i profesjonalny personel. Rola dla wolontariuszy przewidziana w DPS-ach to przede wszystkim towarzyszenie podopiecznym – spędzanie wolnego czasu, spacer, a także organizacja wydarzeń dla podopiecznych.

W ramach projektu „OW” prowadzony jest program dedykowany DPS-om. Praca koncentruje się m.in. na poukładaniu kwestii formalno-prawnych i organizacyjnych. Wolontariat w DPS-ach w tej chwili działa w dużej mierze w oparciu o grupy zorganizowane – np. szkoły. Docelowo zaś w wyniku realizacji programu wolontariat ma bazować na stałej grupie wolontariuszy towarzyszących. Niezależnie od tego DPS-y mogą nadal współpracować z grupami, szkolnymi czy też np. wolontariatu pracowniczego. Kluczowa jest tu kwestia precyzyjnego określenia potrzeb poszczególnych DPS-ów i wynikających z nich zadań.

Problemy organizacji wolontariatu mogą wynikać także z braku opracowanych standardów współpracy pracowników DPS-ów z wolontariuszami. Konieczne

jest wsparcie tych jednostek w zakresie organizacyjnym, a także przeprowadzenie szkoleń dotyczących współpracy z wolontariuszami.

Konieczne jest ukierunkowanie rozwoju wolontariatu na środowiska, które mogą być nim zainteresowane – np. studenci kierunków o tematyce opiekuńczo-leczniczej, jak również osadzanie wolontariatu w środowisku lokalnym, tak by angażować wolontariuszy z najbliższej okolicy.

By DPS-y stały się atrakcyjnym miejscem dla wolontariuszy, z dobrze zorganizowanym wolontariatem, zasadna jest kontynuacja dedykowanego programu. Występują duże różnice między poszczególnymi DPS-ami. Z doświadczenia działań prowadzonych w ramach projektu „OW” wynika, że nie jest możliwe stworzenie uniwersalnego modelu wolontariatu, a konieczne jest indywidualizowane podejście do każdej placówki.

Ośrodki Pomocy Społecznej

W każdej z dzielnic m.st. Warszawy działa OPS. W wielu z tych miejsc funkcjonuje wolontariat, aczkolwiek występuje zróżnicowanie między placówkami – w niektórych są to duże, sprawnie zorganizowane grupy wolontariuszy, niektóre zaś wyraźnie potrzebują wsparcia w rozwijaniu wolontariatu. Podobnie jak w przypadku DPS-ów, każdy z nich wymaga odrębnego kontaktu i podejścia.

W celu rozwoju wolontariatu na rzecz seniorów została opracowana platforma internetowa zaloguj-pomagaj, służąca kojarzeniu wolontariuszy z seniorami korzystającymi ze wsparcia ośrodków pomocy społecznej. Celem projektu jest kojarzenie wolontariuszy z samotnymi osobami starszymi. Przy rozwoju wolontariatu w OPS-ach warto wsparcie wolontariuszy rozszerzyć na inne grupy korzystające ze wsparcia OPS-ów.

Wsparcie wolontariuszy uzupełnia stan zaspokojenia potrzeb klientów OPS-ów. Stanowi także uzupełnienie oferty OPS-ów.

Tak jak w przypadku większości instytucji, rozwój wolontariatu w OPS-ach powinien zakładać jego profesjonalizację – na przykład poprzez wyodrębnianie ról koordynatorów, nawiązywanie partnerstw i poszerzanie grupy wolontariuszy. Dla rozwoju wolontariatu w OPS-ach uzasadnione wydaje się



stworzenie odrębnego programu rozwojowego, wzorowanego na podobnych już realizowanych. W obszarze opiekuńczo-leczniczym OPS-y są instytucjami priorytetowymi – odgrywają ogromną rolę w systemie pomocy społecznej, a ich klientami jest ogromna grupa mieszkańców miasta.

SCOL

Na Stołeczne Centrum Opiekuńczo-Lecznicze składają się 3 Zakłady Opiekuńczo-Lecznicze (ZOL). Znajduje się tam łącznie przeszło 700 łóżek dla osób potrzebujących długoterminowej opieki.

SCOL był objęty wsparciem w ramach projektu „OW”. Wolontariat ma tu charakter przede wszystkim towarzyszący. W przyszłości może być poszerzony o inne, specjalistyczne zadania – np. terapeutyczne. Charakter ZOL-i wymaga zdecydowanego rozdzielenia zadań pracowników i wolontariuszy.

W wyniku wsparcia w ramach projektu „OW” określono wewnętrzny sposób organizacji wolontariatu, oparty o strukturę SCOL-u. Na poziomie Zarządu działa pełnomocnik zajmujący się kwestiami wolontariatu, natomiast w każdym z ZOL-i – 2 pracowników bezpośrednio koordynujących pracę wolontariuszy.

Co powtarza się przy innych instytucjach – pracy wymaga profesjonalizacja wolontariatu, przede wszystkim w aspekcie zatrudnienia koordynatorów i przydzielenia im zadań.

Dla wspierania dalszego rozwoju wolontariatu w SCOL-u niezbędne jest utrzymanie dotychczasowych form, zwłaszcza zindywidualizowanej pracy każdego ZOL-u z mentorami oraz stworzenie systemu pomocowego w formie szkoleń, warsztatów psychologicznych, cyklicznych superwizji dla wolontariuszy.

Szpitala

Na terenie Warszawy funkcjonuje 36 publicznych szpitali i podobnych placówek. 11 z nich to podmioty lecznicze m.st. Warszawy, w przypadku których Urząd m.st. Warszawy ma największe możliwości wspierania.

Do tej pory w ramach projektu „OW” nie organizowano żadnych form wspierania rozwoju wolontariatu w szpitalach.

Z uwagi na uwarunkowania w podmiotach leczniczych realizowany tam wolontariat pełni nierzadko inną funkcję niż w pozostałych miejscach, np. związaną z rozwojem zawodowym absolwentów kierunków medycznych. Inne zadania, np. towarzyszące, często wykonują organizacje pozarządowe obecne w szpitalach.

Obszar ten wymaga pogłębionej analizy, która pozwoli na określenie potrzeb szpitali i możliwości wspierania rozwoju.

Hospicja

W Warszawie działa szereg hospicjów. 9 z nich jest prowadzonych przez organizacje pozarządowe, część to podmioty kościelne. Są też prywatne i publiczne zakłady opieki zdrowotnej.

Większość to tak zwane hospicja domowe – prowadzące całościową opiekę nad osobami chorymi w ich własnych domach. Zarówno w placówkach szpitalnych, jak i hospicjach domowych rola wolontariuszy jest niezwykle istotna.

Zadania dla wolontariuszy koncentrują się na towarzyszeniu i wspieraniu (różnego rodzaju, czasem np. technicznym, kosmetycznym). Z uwagi na charakter miejsc niezbędna jest pomoc wolontariuszy w działaniach na rzecz np. pozyskiwania środków na działanie hospicjów.

Należy pamiętać, że wolontariat w hospicjum wymaga od wolontariusza uczestnictwa w gruntownym szkoleniu (nie tylko w zakresie opieki nad chorymi, ale i wsparcia psychologicznego dla nich samych) – jest to niezbędne dla właściwego wykonywania zadań.

Obszar hospicjów wymaga oddzielnej dogłębnej analizy – należy sprawdzić, jakie są potrzeby tych miejsc w zakresie wspierania rozwoju wolontariatu.

SZKOŁY

Jednym z kluczowych organizatorów wolontariatu są szkoły. Do tworzenia warunków w zakresie wolontariatu uczniów placówki są zobowiązane przepisami prawa oświatowego.



Szkoły mogą stosować różne formy organizacji wolontariatu. Zdecydowanie najpopularniejszym modelem w Warszawie są szkolne koła wolontariatu, najczęściej zrzeszające uczniów zainteresowanych jego realizacją, działające pod opieką wyznaczonego nauczyciela (opiekuna). Sporadycznie wolontariat jest organizowany przy samorządzie szkolnym (działania prowadzi sam samorząd lub jego wydzielona sekcja). Ta druga forma występuje najczęściej w przypadku szkół ponadpodstawowych.

Szkolne koło liczy najczęściej od 20 do 120 osób, przy czym powszechne są koła zrzeszające ok. 70–80 osób, które w różnym stopniu biorą udział w działaniach koła – liczba osób aktywnych jest mniejsza. Większa liczebność cechuje koła działające w szkołach podstawowych.

Ogromną rolę odgrywa tu koordynator – nauczyciel wyznaczony przez dyrektora placówki. Jego zaangażowanie ma bezpośredni wpływ na aktywność koła. To on decyduje o tym, jakie działania będą podejmowane. W tym kontekście niezwykle istotna jest motywacja nauczyciela. Zaobserwowano, że jest ona większa, jeżeli miał on w przeszłości styczność z dobrze funkcjonującymi wolontariatami. Przede wszystkim jednak opiera się na poczuciu misji i utożsamianiu się z ideą wolontariatu. Nie jest jednak regułą, by te dwa elementy zawsze występowały – niekiedy nauczyciel nie zostaje opiekunem z własnej woli, ale jest wyznaczony do tych obowiązków przez dyrektora placówki.

Motywacji nie sprzyjają warunki formalno-prawne, które sprawiają, że opiekun szkolnego koła wolontariatu nie otrzymuje dodatkowego wynagrodzenia za pełnienie swoich obowiązków. Tymczasem płatne godziny przysługują nauczycielom – opiekunom kół zainteresowań związanych z przedmiotami nauczonymi w szkole. Szkoły nie posiadają także środków na sfinansowanie zastępstw, co rodzi dodatkowe problemy z opuszczaniem (na potrzeby koła) przez nauczyciela własnych godzin. Nauczyciel – opiekun niejednokrotnie poświęca prywatny czas (popołudnie, weekendy) na realizację działań koła, gdyż wtedy odbywają się akcje, w których chętnie udział biorą uczniowie. W rezultacie niekiedy wbrew własnym chęciom jest zmuszony podejmować własny wolontariat. Ta kwestia wydaje się największą przeszkodą w rozwijaniu wolontariatu szkolnego.

W skutecznym działaniu szkolnego koła równie ważną rolę jak motywacja opiekuna odgrywa także kwestia jego kompetencji trenerskich i menedżerskich. Opiekunowie identyfikują deficyty w zakresie m.in. motywowania uczniów, inspirowania ich do samodzielnych działań, integrowania ich. Konieczne wydaje się prowadzenie szeroko zakrojonych szkoleń, uzupełniających wiedzę i umiejętności opiekunów. Tu przeszkodą może być niewielka ilość czasu, który (zgodnie z decyzjami dyrektorów) nauczyciele mogą poświęcać na takie formy doształcania. W podnoszeniu kwalifikacji nauczycieli ważną rolę może odgrywać upowszechnianie dobrych praktyk.

W rozpowszechnionym modelu kół cały ciężar (także organizacyjny) spoczywa na nauczycielu – w małym stopniu do spraw organizacyjnych angażuje się uczniów. Wydaje się, że zwłaszcza w starszych klasach szkoły podstawowej, jak i szkołach ponadpodstawowych możliwe byłoby większe dzielenie odpowiedzialności organizacyjnej i zwiększenie udziału uczniów tak w planowaniu, jak i organizowaniu i realizowaniu działań wolontariackich.

W działaniach szkolnych kół dominują dwa aspekty:

- **Akcyjność** – koncentracja przede wszystkim na udziale w akcjach, w rezultacie czego działalność odbywa się od akcji do akcji. Zaletą dla nauczyciela jest tu z pewnością łatwość zaangażowania dużej grupy, widoczność działań w szkole, ich konkretność, a także pewne organizacyjne udogodnienia (część aktywności to udział w zewnętrznych akcjach – np. znanych przedsięwzięciach charytatywnych). Wadą z pewnością jest brak możliwości stałego, ciągłego zaangażowania i proponowania uczniom wolontariatów tego rodzaju.
- **Pomocowość** – dominujące w pracy kół wydają się tematy pomocowe i okołopomocowe, przede wszystkim związane z szeroko pojętą charytatywnością. Popularnością cieszą się zbiórki (np. góra grosza, zbieranie nakrętek) czy też ukierunkowane charytatywnie kiermasze, festyny. W tematyce wolontariatów pojawia się wsparcie dla instytucji opiekuńczych i leczniczych, osób ubogich i poszkodowanych, a także zwierząt. Dobrą stroną jest tu łatwość mobilizacji społeczności szkolnej do działań (nie potrzebują one dodatkowych uzasadnień), z pewnością także służy to promowaniu altruistycznych postaw wśród uczniów (aspekt wychowawczy). Wadą wydaje się ograniczanie wolontariatu do tego aspektu,



co sprawia, że utrwała się pewien stereotyp, a wiele obszarów wolontariatu (np. sport, kultura) pozostaje nieznanych. W ten sposób uczniowie zaczynają kojarzyć wolontariat przede wszystkim z działaniem na rzecz potrzebujących – traci się szansę, by zaistniał tu jako obszar osobistych korzyści (np. w zakresie rozwoju czy nowych znajomości).

Wyzwaniem w rozwoju wolontariatu szkolnego wydaje się ograniczanie tak aspektu akcyjnego, jak i pomocowego. Ich obecność jest uzasadniona i konieczna, ale skala może być zmniejszona – dzięki czemu może pojawiać się więcej propozycji długoterminowych zobowiązań, a działania mogą wkroczyć na nowe obszary tematyczne.

Niewykorzystany potencjał wydaje się gromadzić sama szkoła – istnieje możliwość podejmowania większej liczby działań skierowanych do społeczności szkolnej, na rzecz uczniów (m.in. tzw. *wolontariat koleżeński*) oraz placówki. Takie działania podejmuje tylko część szkolnych kół.

Warto zaznaczyć, że opisana sytuacja dotyczy szkół publicznych. W Warszawie działa także szereg szkół społecznych i prywatnych, z których część organizuje wolontariat dla uczniów. Wsparcie dla szkół niepublicznych wymaga odrębnego przemyślenia.

Trudnością w realizacji działań rozwojowych wydaje się swoiste „przebudżowanie” szkół przez różnego rodzaju działania w zakresie edukacji obywatelskiej, propozycje programowe i inne działania społeczne. Problem widać zarówno w warstwie przekazywania informacji, jak i obciążenia samych nauczycieli, którzy – dysponując ograniczonym czasem – muszą wybierać spośród wielu propozycji.

POZOSTAŁE INSTYTUCJE

Istnieje wiele instytucji, które realizują wolontariat lub mogłyby go realizować, jednakże deficyt informacji powoduje, że nie jest możliwa rzetelna ocena stopnia rozwoju wolontariatu, problemów i potrzeb. Należą do nich m.in.:

- Instytucje kultury – funkcjonuje wiele innych niż wymienione instytucje kultury, w których działa lub może rozpocząć działanie wolontariat – są to m.in. Dom Spotkań z Historią, Centrum Myśli Jana Pawła II czy Centrum Kultury Filmowej im. Andrzeja Wajdy.

- Placówki Opiekuńczo-Wychowawcze (potocznie: domy dziecka)
– 18 placówek publicznych, obsługiwanych przez 3 zespoły do obsługi, 4 placówki katolickie oraz 5 placówek rodzinnych.
- Środowiskowe domy samopomocy (ok. 15 na terenie Warszawy).
- Domy samotnej matki (ok. 3 na terenie Warszawy).
- Instytucje zajmujące się rozwojem sportu – takie jak dzielnicowe Ośrodki Sportu i Rekreacji (OSiR) – ok. 18 placówek + Stołeczne Centrum Sportu „Aktywna Warszawa”.

DOMY SĄSIEDZKIE

Podmiotem, o którym należałoby wspomnieć w tym miejscu, są tzw. domy sąsiedzkie. Nie jest to rodzaj instytucji publicznej, ale pewna formuła działania, zakładająca możliwość angażowania mieszkańców miasta w działania społeczne. Jak opisuje to Urząd m.st. Warszawy: *Domy sąsiedzkie to finansowane lub współfinansowane ze środków m.st. Warszawy miejsca (lokale), których cała przestrzeń oddana jest wyłącznie na aktywność lokalną mieszkańców, a głównym celem działania jest wspieranie działań lokalnych i integracja sąsiedzka. Dom sąsiedzki nie ma odgórnie ustalonego programu zajęć – to pomysły mieszkańców, grup nieformalnych i organizacji pozarządowych tworzą na bieżąco plan działania takiego miejsca. W domu sąsiedzkim mieszkańcy mogą m.in. spotkać swoich sąsiadów, uczyć się nawzajem nowych rzeczy (sąsiedzkie warsztaty i szkolenia), organizować spotkania lub po prostu razem spędzać czas. Domy sąsiedzkie są zwykle otwarte od rana do wieczora, często także w weekendy.*

W Warszawie działa 20 domów sąsiedzkich. Miejsca te wydają się naturalną przestrzenią do realizacji wolontariatu. W części domów funkcjonuje wolontariat.

Wolontariusze przede wszystkim organizują i prowadzą działania w domu – zajęcia językowe, sportowe, artystyczne czy korepetycje, a także wydarzenia – spotkania z ciekawymi ludźmi, spacer w dzielnicy, wigilie dla mieszkańców.

Często aktywności są adresowane do poszczególnych grup – np. do młodzieży lub seniorów.



Wyraźna jest niezgodność między samą ideą domu sąsiedzkiego a zasadami organizacji formalnego wolontariatu wynikającymi z prawa. Tak idea, jak i narracja promocyjna tych miejsc zakłada, że każdy może do niego przyjść, by realizować swój pomysł – na rzecz grupy czy lokalnej społeczności.

Pytanie, czy osoba, która w taki sposób angażuje się w działalność instytucji, jaką jest dom sąsiedzki (najczęściej prowadzonej przez Urząd Dzielnicy lub przez NGO na zlecenie Urzędu), nie jest wolontariuszem i z punktu widzenia prawa nie jest konieczne sformalizowanie tej relacji? – kwestia ta wymaga odrębnego wyjaśnienia.

Warto mieć jednak na uwadze, że w miejscach tych nie ma chęci do formalizowania relacji – postawa taka dominuje nie tylko wśród zaangażowanych mieszkańców, ale także osób odpowiedzialnych za koordynację pracy tych miejsc. „Wolontariat” stawia się tu w opozycji do „aktywizmu”, a formalne kroki takie jak nawiązanie porozumienia postrzegane są jako sztuczne i nieuzasadnione. Jeżeli nawet intencją byłoby tu uporządkowanie rzeczywistości dla zabezpieczenia interesów osób zaangażowanych (np. ubezpieczenie ich), to formalizacja stoi w kontrze do tego, jak budowany jest klimat domu sąsiedzkiego i jak przyciąga się do niego tych najważniejszych odbiorców.

Niezależnie od tego problemu celowe wydaje się promowanie wolontariatu w domach sąsiedzkich. Wymaga to uzgodnienia jednej, wspólnej narracji, tak by koordynatorzy tych miejsc utożsamiali się z przekazem i byli aktywni w działaniach promocyjnych.

3.1.3 Wolontariat pracowniczy

Wolontariat pracowniczy w Warszawie

Warszawa jest siedzibą wielu podmiotów gospodarczych, które prowadzą własne programy wolontariatu pracowniczego.

Warszawskie środowisko wolontariatu pracowniczego nie zostało jeszcze zbadane. Niezbędne jest dokonanie dodatkowej, pogłębionej analizy tego obszaru. Pewne dane przynoszą źródła zewnętrzne, np. Raport z III Ogólnopolskiego Badania Wolontariatu Pracowniczego, wykonanego w 2019 r. na grupie dużych i średnich firm (Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu, Forum

Odpowiedzialnego Biznesu). O znaczeniu wolontariatu pracowniczego może świadczyć fakt, że według badania dla 60% wolontariuszy-pracowników pierwsze zetknięcie z wolontariatem odbyło się w miejscu pracy.

Według szacunkowych danych liczba największych firm, w których działa wolontariat pracowniczy rośnie. W 2019 deklarowało go 16% podmiotów, przy czym w roku 2012 było to 6% a w 2008 – 2%. W 2019 po raz pierwszy badania sięgnęły do firm średnich, wśród których ok. 2% które deklaruje realizację wolontariatu pracowniczego.

Odsetek dużych firm zainteresowanych wprowadzeniem wolontariatu pracowniczego (wśród tych, które jeszcze go nie wprowadziły) wynosi 26%. W przypadku firm średnich odsetek podmiotów zainteresowanych wprowadzeniem programu wolontariatu pracowniczego jest wyraźnie niższy i wynosi 8%. Głównym powodem braku organizacji wolontariatu pracowniczego w firmach jest brak świadomości tego typu aktywności (43%), przy czym jest to trudność wskazywana częściej przez firmy średnie niż duże.

Opinie różnych grup wyraźnie pokazują potrzebę wykorzystania zasobów i know-how ekspertów specjalizujących się w wolontariacie pracowniczym. Dla beneficjentów jest to przede wszystkim dostęp do bazy firm, które potencjalnie mogą wspomóc beneficjenta pracą swoich wolontariuszy. Dla decydentów reprezentujących firmy jest to dostęp do dobrych praktyk i wypracowanych procedur, a dla pracowników (wolontariuszy) szkolenia i koordynacja.

W efekcie działań w zakresie rozwoju wolontariatu, prowadzonych w ramach projektu „OW”, również Urząd m.st. Warszawy – jako jedna z pierwszych instytucji publicznych w Polsce – organizuje wolontariat dla swoich pracowników. Rozwijanie tego wolontariatu jest zadaniem Biura Kadr i Szkoleń Urzędu. Wolontariat jest silnie osadzony w strukturze Urzędu – regulamin wolontariatu pracowniczego został wprowadzony Zarządzeniem Prezydenta m.st. Warszawy.



Rozwój wolontariatu pracowniczego

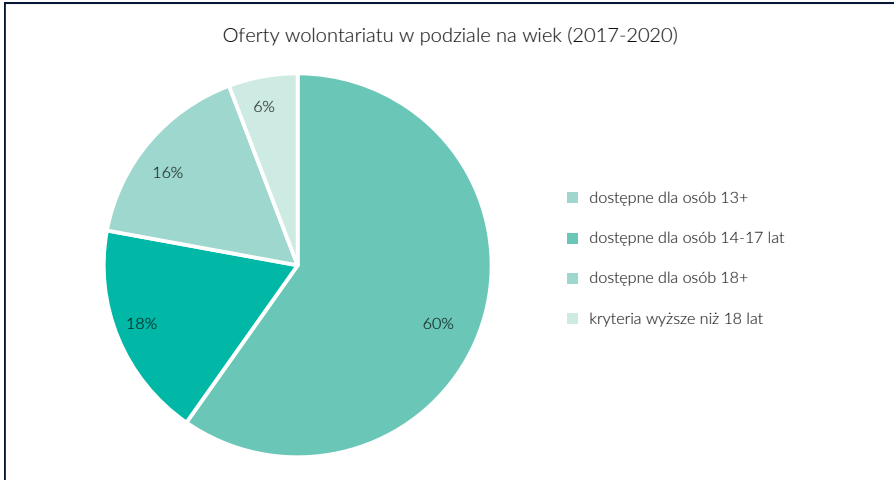
Obszar wolontariatu pracowniczego wymaga wsparcia rozwojowego. Urząd m.st. Warszawy, prowadzący projekt „OW”, wielokrotnie był adresatem pytań dotyczących organizacji takiego wolontariatu. Oczekiwania ze strony podmiotów kierujących takie pytania dotyczyły także wskazywania miejsc i instytucji wymagających wsparcia ze strony wolontariuszy-pracowników. Pytano przede wszystkim o możliwości działania na rzecz miasta, jego mieszkańców, przestrzeni miejskiej, zwierząt i środowiska naturalnego.

Opierając się na doświadczeniach, można stwierdzić, że zakres wsparcia ze strony Urzędu m.st. Warszawy mógłby obejmować przede wszystkim:

- Rozwój wolontariatu pracowniczego w danym podmiocie.
- Sieciowanie organizatorów wolontariatu pracowniczego z podmiotami wymagającymi wsparcia, w tym jednostkami miejskimi.
- Łączenie organizatorów wolontariatu pracowniczego z potrzebami dot. mieszkańców, przestrzeni miasta, środowiska naturalnego i zwierząt.
- Wsparcie w organizowaniu wolontariatu w podmiotach, w których dotąd nie funkcjonował.

Ważnym działaniem, ze względu na to, że wolontariat pracowniczy w Urzędzie jest rzadko spotykaną formą wolontariatu pracowniczego w Polsce, powinny być działania informacyjne i udostępnianie dobrych praktyk innym samorządom w Polsce.

3.2 WIEK: JAKA JEST DOSTĘPNOŚĆ WOLONTARIATU DLA GRUP WIEKOWYCH?



Wykres 11. Oferty wolontariatu na portalu ochotnicy.waw.pl w podziale na wiek. Źródło: Dane portalu ochotnicy.waw.pl (2017–2020).

Przyglądając się wszystkim ofertom zamieszczanym w latach 2017–2020 na portalu ochotnicy.waw.pl, należy stwierdzić, że dotąd większość była dostępna dla osób niepełnoletnich. Rzadko ustawiano dolną granicę powyżej 18 lat – dotyczyło to tylko 6% ofert.

3.2.1 Dzieci do 13. roku życia

Nie ma oferty wolontariatu, która byłaby adresowana do tej grupy. Organizatorzy wolontariatu rzadko korzystają z możliwości formułowania propozycji dla dzieci w tym wieku. Uwarunkowania prawne, a właściwie ich interpretacja sprawiają, że możliwe są dwie drogi podejmowania wolontariatu: (1) poprzez szkołę, w ramach wolontariatu szkolnego; (2) w towarzystwie rodziców. Ten drugi element – *wolontariat rodzinny* – nie jest popularny. Organizatorzy wolontariatu rzadko korzystają z tej możliwości – często wynika ona z oddolnej inicjatywy rodziców, nakłaniających organizatora do umożliwienia takiego zaangażowania. Nie jest to także popularna forma spędzania czasu rodziców z dziećmi.



Wolontariat rodzinny wydaje się ciekawym, nowym polem rozwoju. By realnie zaistniał w Warszawie, niezbędne byłoby:

- Prawne opracowanie tematu – stworzenie klarownej interpretacji przepisów, która określi, jakie są zasady udziału dzieci pod opieką rodziców w wolontariacie, i będzie zbiorem wskazówek dla organizatorów.
- Promocja wśród organizatorów wolontariatu – upowszechnianie takiej możliwości angażowania, obejmujące stworzenie i promocję dobrych praktyk.
- Promocja wśród mieszkańców – promowanie takiego spędzania wolnego czasu.

3.2.2 Młodzież przed studiami

Młodzież tradycyjnie postrzega się jako najbardziej aktywną w wolontariacie. Ukazany wykres wszystkich ofert zamieszczanych w latach 2017–2020 na portalu ochotnicy.waw.pl pokazuje, że 60% było dostępne już od 13. roku życia, a kolejne 18% stanowiły oferty, w których wiek wymagany ustawiano w przedziale 14–17 lat.

Jeżeli jednak brać pod uwagę same oferty z 2019 r., to należy stwierdzić, że kwestia ta ulega zmianie – zaczynają dominować oferty, które zapraszają do udziału w wolontariacie osoby pełnoletnie.

Jednocześnie wyjątkową popularność na portalu ochotnicy.waw.pl notują materiały merytoryczne poświęcone współpracy z osobami poniżej 18. roku życia, co może wskazywać na deficyt wiedzy organizatorów w tym zakresie.

Intuicyjnie można stwierdzić, że organizatorowi, który korzysta z portalu ochotnicy.waw.pl i udaje mu się bez większej trudności pozyskać wolontariuszy, lepsze może się wydawać ustawianie wyższego wymaganego wieku, a przede wszystkim ograniczanie oferty do osób pełnoletnich. Często istnieje przeświadczenie o łatwiejszej i prostszej, mniej wymagającej formalnie, współpracy z pełnoletnimi wolontariuszami.

Malejąca liczba ofert dla wolontariuszy niepełnoletnich to zjawisko negatywne, które należałoby ograniczać.

Innym źródłem informacji o dostępności wolontariatu dla osób niepełnoletnich może być badanie wolontariatu w instytucjach miejskich (2020). Z osobami poniżej 18. roku życia współpracowała jedynie niewiele ponad połowa instytucji (55%). Te, które takiej współpracy nie nawiązywały, wskazywały na przeszkody formalne (*brak możliwości skorzystania z pomocy takich wolontariuszy ze względu na charakter wykonywanej działalności*) oraz brak zadań dla takich osób. Deklarowano także, że nie ma osób w tym wieku zainteresowanych wolontariatem w danej instytucji.

Omawiając kwestię zaangażowania osób niepełnoletnich w wolontariat, należy wspomnieć kwestię punktów zdobywanych przez uczniów do wykorzystania w toku rekrutacji do szkół średnich. Kwestia ta wpływa na relacje między organizatorami a wolontariuszami. Organizatorzy mogą postrzegać wolontariuszy jako zorientowanych na tę doraźną korzyść, a opinię taką rozciągać na wszystkich ludzi młodych. Wolontariusze zaś mogą w części przypadków faktycznie traktować wolontariat instrumentalnie, co wpłynie tak na jakość wolontariatu, jak i na atmosferę współpracy.

Relacyjnego problemu postrzegania punktów – a w konsekwencji – postrzegania młodych wolontariuszy nie należy lekceważyć. Polem działania wydaje się tu przede wszystkim inicjowanie dyskusji w tym temacie, wypracowanie rozwiązań i edukowanie organizatorów.

Wszystkie starania w tym obszarze powinny być obliczone na redukcję tego (potencjalnego) konfliktu – akceptacji warunków, jakie tworzy tu prawo, a także zrozumienia potrzeb przez wszystkie strony. W przypadku organizatorów kluczowe wydaje się zaakceptowanie zewnętrznego czynnika – tego, że będą zgłaszały się osoby potrzebujące punktów, i dostosowanie oferty wolontariatu do tej sytuacji.

3.2.3 Studenci

Bez wątplenia studenci są grupą, która ma najszerzy dostęp do wolontariatu i jest w stanie wybierać z największej liczby propozycji. Sytuację ułatwia działanie jednostek organizacyjnych uczelni oraz organizacji studenckich, które promują wśród studentów wolontariat (np. Centrum Wolontariatu UW, Studenckie Biuro Wolontariatu AWF, biura karier innych uczelni, koła naukowe).



Badanie wykonane przy okazji śródkresowej ewaluacji projektu „OW” wskazywało, że osoby w wieku studenckim stanowią ok. 1/3 wszystkich wolontariuszy.

Wyzwaniem rozwojowym w odniesieniu do tej grupy wydaje się lepsze sieciowanie wolontariuszy z organizatorami w obszarach specjalistycznych. Nieradko studenci danego kierunku są poszukiwani przez organizatora wolontariatu ze względu na unikalną wiedzę i umiejętności. Jednocześnie dzięki takiemu wolontariatowi student może zdobywać doświadczenie.

Pojawia się tu konieczność lepszego rozpoznania potrzeb organizatorów i możliwości współpracy z istniejącymi na uczelniach podmiotami promującymi wolontariat lub konkretnymi jednostkami (np. wydziałami, instytutami).

3.2.4 Osoby dorosłe

W oparciu o badania można stwierdzić, że po osiągnięciu 25. roku życia aktywność wolontariacka maleje. Kolejne grupy wiekowe są coraz mniej reprezentowane wśród warszawskich wolontariuszy.

Mimo to grupy tej nie można lekceważyć – nie jest ona mała. Na potrzeby ewaluacji śródkresowej projektu „OW” badano warszawskich wolontariuszy. W próbie liczącej 114 osób wolontariusze w wieku 26–35 lat stanowili 23% całości, a osoby w wieku 36–45 lat – 17%. Zatem w tym przedziale wiekowym znajduje się ponad 1/3 warszawskich wolontariuszy. W kolejnych grupach – 46–55 lat miało 7% wolontariuszy, a 55–65 lat – tylko 1%.

Oferta wolontariatu dla tych osób jest bardzo szeroka – nie ma tu większych wyzwań ani konieczności jej poszerzania.

Wyzwaniem wydaje się sam spadkowy trend w zaangażowaniu wolontariackim. Wskazuje to zwłaszcza na konieczność prowadzenia intensywnych działań promocyjnych skierowanych do tej grupy wiekowej. Prawdziwe trudności może sprawić znalezienie skutecznych form i treści w mobilizowaniu do wolontariatu osób między 46. a 65. rokiem życia.

Wydaje się jednak, że pewne zmiany powinny dokonać się na płaszczyźnie komunikacyjnej. Pobieźna analiza pokazuje, że większość organizatorów wolontariatu formułuje swoje propozycje w taki sposób, jakby miały dotyczyć tylko osób w wieku studenckim. Szczególnie eksponowane jest zdobywanie doświadczenia, traktowane jako ścieżka rozwojowa.

W edukowaniu organizatorów zasadne wydaje się podkreślanie, że trzeba eksponować także korzyści dla innych grup wiekowych – np. osób dorosłych.

3.2.5 Seniorzy

Seniorzy są potocznie postrzegani jako grupa silnie zaangażowana w wolontariat – niekiedy druga w kolejności po młodzieży. Jednak z badań przeprowadzonych na potrzeby ewaluacji śródkresowej projektu „OW” na próbie badawczej 114 osób wynika, że osoby powyżej 65. roku życia stanowią tylko 4% wszystkich warszawskich wolontariuszy.

Angażowanie seniorów w wolontariat wiąże się z dwoma podstawowymi problemami identyfikowanymi przez ekspertów (przedstawicieli Centrum Aktywności Międzypokoleniowej „Nowolipie” i Urzędu m.st. Warszawy):

Pierwszy problem stanowi gotowość organizatorów do współpracy. Organizatorzy wolontariatu niekiedy wskazują na trudności w komunikacji i zarządzaniu, co sprawia, że nie wyrażają chęci do angażowania seniorów i przydzielania im zadań. Seniorzy są w dalszym ciągu postrzegani przede wszystkim jako beneficjenci – odbiorcy działań wolontariuszy, nie jako równoprawni wolontariusze. Bariery w tym obszarze mają charakter mentalny – organizatorzy niechętnie kierują propozycje zaangażowania do tej grupy wiekowej, zdarza się im także separować seniorów, wyznaczając im inne zadania i traktując ich w odmienny sposób (np. nie formalizując współpracy).

Sytuacja ta stanowi ogromne wyzwanie dla rozwoju wolontariatu w Warszawie. Niezbędne wydaje się podjęcie działań, które zmienią nastawienie organizatorów i „otworzą” miejsca na przyjęcie seniorów.

Drugi problem stanowi dostęp do informacji o możliwości zaangażowania. Nie można zakładać, że seniorzy będą szeroko korzystali z portalu interneto-



wego ochotnicy.waw.pl. Tego rodzaju narzędzia mają niską skuteczność w odniesieniu do tej grupy wiekowej. Wiele osób w tym wieku jest wykluczonych cyfrowo lub ma ograniczone możliwości korzystania z tego rodzaju narzędzi. Poza kwestią samego korzystania z komputera ważne mogą być kwestie przyzwyczajenia seniorów do kultury organizacyjnej i administracyjnej, w której relacje tego rodzaju odbywają się na żywo (np. poprzez bezpośrednie spotkania), nie zaś drogą elektroniczną.

Jako rozwiązanie tego problemu w ramach projektu „OW” zaproponowano tworzenie Punktów Wolontariatu Senioralnego (PWS). Pierwszy z nich został uruchomiony w Centrum Aktywności Międzypokoleniowej „Nowolipie”. Jego tworzenie i rozwój były wspierane od września 2018 r.

W ewaluacji śródkresowej projektu „OW” słusznie stwierdzono, że jeden punkt nie jest w stanie zaspokoić potrzeb całej Warszawy, a seniorzy są zainteresowani miejscem terytorialnie bliskim. W lipcu 2019 r. podjęto działania w celu uruchomienia 3 kolejnych punktów w innych dzielnicach, w oparciu o Miejsca Aktywności Lokalnej. Wytypowano miejsca, które miały potencjał do rozwoju takiej usługi.

Uruchomienie punktów spotkało się z dużymi trudnościami. Przede wszystkim punkt taki stanowi duże obciążenie dla instytucji, która go uruchamia. Niezbędne jest wydzielenie etatu lub części etatu do obsługi tego miejsca. Osoba koordynująca działania punktu musi wykonać dużą pracę, nie tylko na rzecz przygotowania punktu i obsługi klienta w punkcie, ale przede wszystkim na rzecz wypromowania punktu w lokalnym środowisku – zapoznania seniorów z ideą wolontariatu. Otwieranie punktu wymaga zewnętrznego wsparcia – merytorycznego i organizacyjnego. Niezbędne jest „przeprowadzanie” przez proces uruchomienia punktu instytucji i osoby koordynującej, co wymaga zaangażowania znacznych sił i środków.

Zaobserwowano dwa istotne doświadczenia w działaniu punktów:

- W przypadku świadczenia pośrednictwa w zakresie wolontariatu niezwykle skuteczne jest zaangażowanie samych seniorów-wolontariuszy. Senior-wolontariusz, prowadząc rozmowę z osobą chętną do podjęcia

wolontariatu, jest w stanie osiągnąć lepsze efekty niż każda inna osoba prowadząca takie doradztwo.

- Przy okazji tworzenia punktów tworzy się grupa seniorów-wolontariuszy, którzy właściwie nie korzystają z pośrednictwa i nie znajdują wolontariatu w innym miejscu, ale związują się z samą instytucją prowadzącą punkt. W krótkim czasie jest w stanie powstać grupa wolontariuszy „dookoła” punktu, którzy nie ograniczają się do wspierania jego działań, ale podejmują własne i animują inicjatywy, np. na rzecz miejsca, środowiska lokalnego. Widoczny jest tu duży potencjał – seniorzy tacy stają się wiarygodnymi „ambasadorami” wolontariatu. Jednocześnie zbudowanie takiej grupy nie jest celem punktu i nie powinno zastępować podstawowego zadania (pośrednictwa).

Podstawowym wnioskiem jest konieczność zintensyfikowania działań ukierunkowanych na aktywność seniorów w wolontariacie. Działania powinny być podejmowane na obydwu najważniejszych polach: przygotowania organizatorów na obecność takich wolontariuszy i zapewnienia dostępu do propozycji wolontariatu poprzez punkty wolontariatu senioralnego.

3.3 OBSZARY. W JAKICH OBSZARACH TEMATYCZNYCH FUNKCJONUJE WOLONTARIAT?

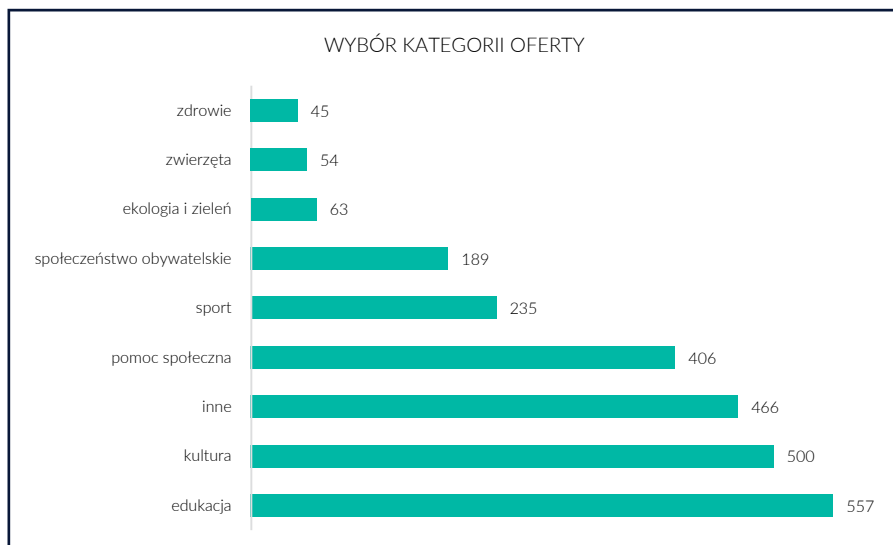
Tworząc obraz warszawskiego wolontariatu, warto dokonać podsumowania ukazującego dominujące obszary tematyczne, w których jest on organizowany.

Celem takiego zestawienia powinno być wskazanie obszarów, w których niezbędne jest wsparcie rozwojowe.

Punktem odniesienia dla tej kwestii może być zestawienie ofert zamieszczanych na portalu ochotnicy.waw.pl w latach 2017–2020. Organizatorzy samodzielnie wybierali kategorię, w której chcieli umieścić ofertę, a służyło to przede wszystkim chętnym do podejmowania wolontariatu, którzy dzięki kategoriom mogli łatwiej wyszukać interesujące ich propozycje. Zaznaczyć trzeba, że rzadko zdarzało się, by organizator ograniczał się do jednej kategorii. Najczęściej wybierano ich kilka – średnia wynosi ok. 2,3 kategorii dobranych do jednej oferty.



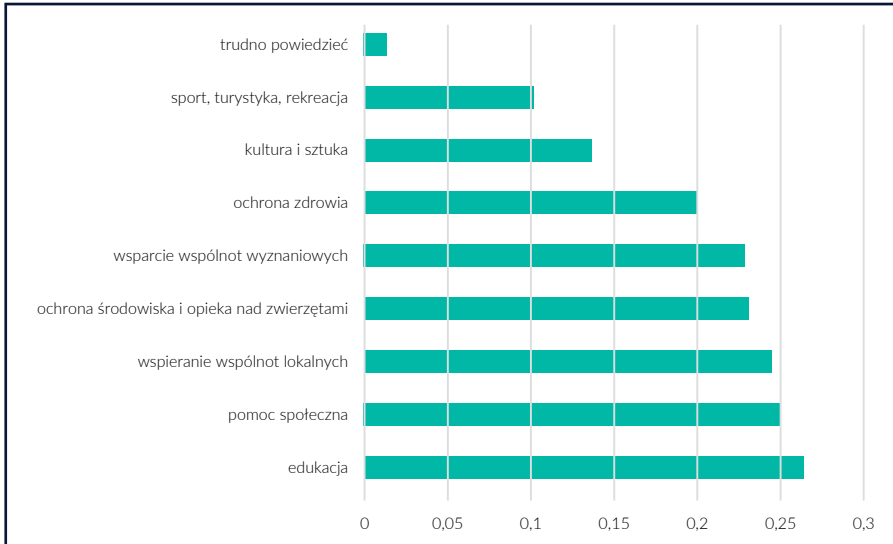
Poniższy wykres przedstawia zestawienie kategorii ofert.



Wykres 12. Kategorie ofert wybierane przez użytkowników zamieszczających oferty wolontariatu na portalu ochotnicy.waw.pl. Źródło: Dane portalu ochotnicy.waw.pl (2017–2020).

Drugim punktem odniesienia może być „Barometr warszawski”. W trakcie jednej z edycji tego badania, realizowanej w 2019 r., mieszkańcom zadano pytanie: *Proszę powiedzieć, w jakiego rodzaju obszary działalności angażował(a) się Pan(i) najczęściej jako wolontariusz w ciągu ostatnich 12 miesięcy, działając na rzecz jakiejś organizacji, instytucji.*

Poniższy wykres przedstawia odpowiedzi mieszkańców:



Wykres 13. Deklarowane obszary wolontariatu, w które angażują się warszawiacy.

Źródło: Barometr warszawski (2017–2020).

3.3.1 Dominujące obszary tematyczne

Zdecydowanie dominującym obszarem tematycznym jest edukacja – niemal 20% ofert było umieszczanych w tej kategorii, podobnie wygląda to w przypadku preferencji. Nieco mniejszy wynik, ale wciąż wysoki osiągnęła pomoc społeczna.

Wysoka liczba ofert z kultury generowana jest przez dużą liczbę instytucji kultury, w których wolontariat jest rozwijany dzięki dedykowanym programom (w ramach projektu „OW”), a także przez liczbę festiwali i innych imprez kulturalnych. Deklarowany udział jest niższy.

Dominującą pozycję edukacji budują przede wszystkim oferty wszystkich organizacji pozarządowych działających na rzecz dzieci i młodzieży (co było wspomniane, to znacząca grupa NGO) oraz ofert dotyczących korepetycji.



Wspieranie wspólnot lokalnych oraz wspieranie wspólnot wyznaniowych, które nie są oddzielnymi kategoriami na portalu, zanotowały wysokie wskaźniki udziału.

Patrząc na liczbę ofert, trzeba stwierdzić, że stosunkowo niewielki wybór mają wolontariusze chcący podjąć wolontariat w obszarach ekologii, zieleni i wsparcia zwierząt. Ten ostatni – zwyczajowo kojarzony z wolontariatem – jest warunkowany przez stosunkowo małą liczbę instytucji i organizacji, które zamieszczają oferty. Niska liczba ofert w zakresie ekologii i zieleni wydaje się nie zaspokajać potrzeb np. osób młodych, wśród których w ostatnich latach wyraźnie rośnie zainteresowanie tą tematyką. Z drugiej strony deklarowany udział w wolontariacie w tych obszarach jest wysoki – istnieje zatem konieczność poszerzenia katalogu ofert w tym zakresie.

3.3.2 Rzadkie obszary tematyczne

Od trzech dominujących kategorii oraz kategorii „inne” mocno odstają sport oraz społeczeństwo obywatelskie. Tu jest zdecydowanie mniej ofert i te obszary wydają się wymagać pewnego wsparcia.

Oddzielną kwestię stanowi mała liczba propozycji w obszarze zdrowia. Jak się wydaje, wynika to ze specyfiki obszaru, opisanej przy okazji omawiania instytucji takich jak szpitale. Podmioty, które angażują wolontariuszy w tym obszarze, najczęściej samodzielnie zaspokajają potrzeby promocyjne i informacyjne i stąd ich nieobecność w zestawieniu pochodzącym z portalu.

3.4 GEOGRAFIA WOLONTARIATU: JAK WYGLĄDA STAN WOLONTARIATU W DZIELNICACH?

Dzielnica	Liczba ofert	Liczba mieszkańców
Śródmieście	302	115 395
Mokotów	112	217 683
Praga-Południe	86	179 836
Wola	69	140 958
Praga-Północ	58	64 113
Ochota	50	82 774
Bielany	44	131 910
Ursynów	37	150 668
Ursus	28	60 112
Wilanów	28	40 060
Targówek	22	124 279
Włochy	18	42 862
Żoliborz	18	52 293
Bemowo	16	123 932
Białołęka	16	124 125
Rembertów	15	24 328
Wawer	15	77 205
Wesoła	5	25 439

Tabela 1. Liczba ofert wolontariatu na portalu ochotnicy.waw.pl zestawiona z liczbą mieszkańców dzielnic.
Źródło: dane portalu ochotnicy.waw.pl.

Stan wolontariatu w dzielnicach miasta stołecznego Warszawy jest przeważnie odzwierciedleniem ich charakteru. Z uwagi na zróżnicowanie w wielkości, zaludnieniu i charakterze dzielnic różnice występują także w ofercie dostępnego wolontariatu.

W oparciu o zestawienie ofert zamieszczanych na portalu ochotnicy.waw.pl można stwierdzić, że niektóre dzielnice oferują znacznie więcej możliwości zaangażowania. Przyczyna jest naturalna – w Śródmieściu i jego dzielnicach ościennych znajdują się siedziby wielu organizacji pozarządowych i instytucji publicznych. Dzielnic bardziej oddalonych od centrum w swojej ofercie wolontariackiej muszą mierzyć się z nierówną konkurencją.



W tabeli przedstawiono zestawienie liczby ofert według dzielnic, zamieszczanych na portalu ochotnicy.waw.pl w latach 2017–2020. Uwagę zwracają dzielnice, które mimo potencjału i dużej liczby mieszkańców oferowały stosunkowo małą liczbę propozycji. Są to: Wawer, Bemowo i Białołęka. Zaskakująca może być mała liczba propozycji z Żoliborza, dzielnicy, w której znajdują się siedziby wielu instytucji i NGO

Co należy zaznaczyć, z uwagi na działania prowadzone w ramach projektu „OW” względem bibliotek i domów kultury udało się doprowadzić do sytuacji, w której w każdej z dzielnic możliwe jest zaangażowanie w wolontariat w przynajmniej dwóch instytucjach. W każdej z dzielnic działają także organizacje pozarządowe.

Istniejący w domach kultury i bibliotekach publicznych wolontariat wydaje się zaspokajać potrzebę istnienia *wolontariatu lokalnego*, tj. osadzonego w lokalnych relacjach, zaspokajającego lokalne potrzeby i dostępnego (zgodnie z celem strategicznym *wygodna lokalność*). Dorobkiem projektu „OW” w tej kwestii jest zaproponowanie bibliotekom i domom kultury nawiązania partnerstw (z tym, że mogły brać w nich udział także inne podmioty), które można traktować jako załączki lokalnego, dzielnicowego środowiska wolontariatu.

Dotąd nawiązano 4 takie partnerstwa:

- Mokotów: Centrum Łowicka, Dom Kultury KADR, Dom Kultury Doróżkarnia, Służewski Dom Kultury, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Mokotów.
- Rembertów: Dom Kultury Wygoda, OPS w Dzielnicy Rembertów m.st. Warszawy.
- Bemowo: Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Bemowo m.st. Warszawy, OPS w Dzielnicy Bemowo.
- Wawer: Wawerskie Centrum Kultury, Biblioteka Publiczna w dzielnicy Wawer.

Z punktu widzenia obszaru pojedynczej dzielnicy ważnymi podmiotami dla rozwoju wolontariatu są szkoły. Aktualnie nawet te urzędy dzielnic, które pozytywnie wyróżniają się w działaniach rozwijających wolontariat, w niewielkim

stopniu działają na rzecz szkolnego wolontariatu, nagradzania uczniów czy wyróżniania nauczycieli-koordynatorów. Naturalne wydaje się także sieciowanie szkół z instytucjami działającymi na terenie jednej dzielnicy, co niekiedy dzieje się oddolnie, ale nie jest aranżowane przez dzielnicę.

3.4.1 Systematyka dzielnic

Opisując krajobraz warszawskiego wolontariatu, należy poddać analizie kwestię wspierania jego organizacji i rozwoju na poziomie dzielnicowym. Analizując dostępne źródła, należy stwierdzić, że żadna z dzielnic m.st. Warszawy nie podejmowała działań o charakterze systemowym, których założeniem byłby rozwój i wsparcie wolontariatu.

Choć informacja ta nie zaskakuje w kontekście skali działań prowadzonych od 2016 r. w ramach projektu „OW”, to trzeba stwierdzić, że jako deficyt projektu niejednokrotnie wskazywano brak uwzględnienia poziomu dzielnicowego. Problem ten traktowano jako wyzwanie właściwe dla przyszłego etapu rozwojowego wspierania wolontariatu w Warszawie.

W oparciu o doświadczenia projektu „OW” można wyróżnić kilka czynników wpływających na rozwój wolontariatu w dzielnicach:

- **Świadomość korzyści płynących z wolontariatu** – obecna wśród decydentów, urzędników, organizatorów, koordynatorów i partnerów realizowanych wolontariatów.
- **Współpracę między organizatorami wolontariatu** – realizowaną poprzez wspólne akcje, nawiązywanie stałych partnerstw, uczestnictwo w różnych formach wymiany informacji i wiedzy.
- **Organizację wydarzeń o skali dzielnicowej** – wprost dotyczących wolontariatu, służących jego promowaniu, motywowaniu wolontariuszy, a także obecności wolontariuszy podczas innych wydarzeń dzielnicowych (np. kulturalnych).
- **Aktywność władz dzielnicy i administracji** – udział Zarządu i pracowników Urzędu w wydarzeniach, przedsięwzięciach itp. służących rozwojowi wolontariatu lub inicjowanie takich przedsięwzięć.
- **Obecność lokalnych liderów** – bezpośrednio lub pośrednio animujących działania, organizujących wydarzenia, sieciujących organizatorów, realizujących działania inspirujące innych.



Rozwój wolontariatu na poziomie dzielnicowym uzależniony był od tych czynników. Warto zwrócić uwagę, że animowanie działań na poziomie dzielnic miało różny początek: najczęściej inicjowano je odśrodkowo, często z udziałem lokalnych liderów. W inicjatywę taką był angażowany lub angażował się samodzielnie Urząd Dzielnicy, wspierając ją organizacyjnie.

3.4.2 Zróżnicowanie w dzielnicach

Opisane czynniki w zróżnicowany sposób kształtowały wolontariat w dzielnicach.

By w przejrzysty sposób opisać stan wolontariatu w warszawskich dzielnicach, można podzielić je na 3 podstawowe grupy. Podziału tego dokonano w oparciu o: dostępność oferty wolontariatu; podejmowane działania w zakresie partnerstw i współpracy; obecność wydarzeń i inicjatyw dotyczących wolontariatu i promujących go; działania prowadzone przez Urzędy Dzielnic.

Są to:

- Dzielnice rozwijające wolontariat
W dzielnicach tych – wśród urzędników, organizatorów wolontariatu i innych podmiotów – istnieje szeroka świadomość wartości wolontariatu i konieczności jego rozwijania. Organizowane są wydarzenia nakierowane na rozwój i promocję wolontariatu. Do najpopularniejszych wśród dzielnic należą te skoncentrowane wokół Międzynarodowego Dnia Wolontariusza (5 XII) – przeważnie połączone z nagradzaniem aktywnych wolontariuszy (finały konkursów, gale). Niektóre przyjmowały formę festynów i targów, a niektóre forów (spotkań merytorycznych). Większość organizatorów wie o sobie nawzajem i ma ułatwioną ścieżkę współpracy, funkcjonują lub nawiązywane są partnerstwa. Urząd Dzielnicy partycypuje w niektórych z tych działań. Część działań można traktować jako wzorcowe dla innych dzielnic.

Do tej grupy należy zakwalifikować: Bielany, Ochotę oraz Wawer.

- Dzielnice o dużym potencjale do rozwijania wolontariatu
W tych dzielnicach w mniejszym stopniu realizowane są powyższe działania, ale rozwijają się one w tym kierunku. Oferta wolontariatu jest

szeroka. Organizatorzy rozpoczęli nawiązywanie współpracy, organizuje się wydarzenia lub planuje ich organizację. Świadomość urzędników, organizatorów wolontariatu i innych podmiotów rośnie. Można sądzić, że administracja oraz organizatorzy będą chętnie realizowali propozycję, a wspieranie rozwoju przyniesie duże korzyści.

Do tej grupy należy zakwalifikować: Mokotów, Pragę-Południe, Targówek, Wesołą oraz Wolę.

- Dzielnice wymagające wspierania w rozwijaniu wolontariatu
W tej grupie znajdują się dzielnice o zróżnicowanej ofercie wolontariatu – od niewielkiej do bardzo szerokiej. Na ich terenie w niewielkim stopniu podejmowano lub animowano współpracę między organizatorami, jedynie incydentalnie pojawiały się wydarzenia służące wspieraniu wolontariatu. Jak się wydaje, wymagają one silnego wsparcia w inicjowaniu procesów służących rozwijaniu wolontariatu na poziomie dzielnicy.

Do tej grupy należy zakwalifikować: Bemowo, Białołękę, Pragę-Północ, Rembertów, Śródmieście, Ursus, Wilanów, Włochy oraz Żoliborz.

3.4.3 Wolontariat a wygodna lokalność

Jednym z celów strategicznych strategii #Warszawa2030 jest *Wygodna lokalność*. Sformułowano także cel operacyjny *Aktywnie spędzamy czas wolny blisko domu*. Odnosząc się do nich, należałoby zadać pytanie, czy wolontariat blisko domu jest w Warszawie możliwy.

Zestawienie ofert pokazuje, że niektóre z dzielnic stoją przed dużym wyzwaniem w zakresie rozwoju wolontariatu. Sytuację zmieniają realizowane w ramach projektu „OW” programy dla instytucji. Planując kolejne działania rozwojowe w zakresie wolontariatu, powinno się w większym stopniu zwracać uwagę na aspekt jego bliskiej dostępności. Specyfika wolontariatu sprawia, że nie zawsze możliwe będzie zaspokojenie jednostkowych potrzeb. Dotyczy to zwłaszcza takich obszarów tematycznych, w których pojawia się niewiele propozycji wolontariatu – w Warszawie jest to np. obszar opieki nad zwierzętami. Jednak wydaje się, że można podjąć szereg działań, by dla dużej grupy mieszkańców wolontariat był dostępny bliżej.



Na tym etapie rozwoju warszawskiego wolontariatu zasadne wydaje się postawienie pytania: jaką rolę mają odgrywać dzielnice, ich władze i administracja w tym procesie? Kwestia ta pozostaje nierozstrzygnięta, a rozwiązaniu nie sprzyja brak aktywności dzielnic na tym polu.

Aktywność dzielnic na tym polu będzie determinowana przez szereg czynników, ale najważniejszym wydaje się ustalona dla nich rola. Warunki administracyjno-organizacyjne pozwalają na wybór jednego z wielu modeli, różniących się wymogami m.in. co do zakresu podejmowanych działań, zaangażowania pracowników i środków pieniężnych, samodzielności w planowaniu i realizowaniu.

3.5 POSZUKIWANIE: JAK MIESZKAŃCY ZNAJDUJĄ WOLONTARIAT?

3.5.1 Możliwości w tym zakresie i ich efektywność

Poniżej znajduje się wykres obrazujący sposoby poszukiwania wolontariatu. Respondentom zadano pytanie dotyczące nawiązywania współpracy z organizacjami i instytucjami, z jakimi w ciągu ostatnich 12 miesięcy dana osoba współpracowała w charakterze wolontariusza.



Wykres 14. Formy nawiązywania współpracy z organizacjami i instytucjami przez wolontariuszy (w ciągu ostatnich 12 miesięcy). Źródło: Barometr warszawski (2019).

Zwraca uwagę wysoki odsetek tzw. „poczty pantoflowej”, która wciąż okazuje się najbardziej skuteczną drogą do zdobycia wolontariuszy. Ponad 1/3 nawiązanych relacji było wynikiem świadomego działania samego podmiotu (promocji własnej organizatorów).

Dosyć niewielką rolę w nawiązywaniu relacji odgrywają media (14%). Może to być odbiciem niewielkiej obecności tematyki wolontariatu w mediach czy też bardzo ograniczonej obecności szeroko pojętej działalności społecznej w agendzie medialnej.

Ponieważ portal ochotnicy.waw.pl jest jedynym działającym aktualnie narzędziem internetowym kojarzącym wolontariuszy i organizatorów, wynik portalu można sumować z dwóch odpowiedzi – wówczas należałoby uznać, że odpowiada on za niemal 1/4 nawiązanych relacji.

Aż 16% osób deklarowało, że samodzielnie proponowało swoją pracę na zasadzie wolontariatu. Ogłoszenia w szkole i w pracy stanowią jedynie 7% całości.

Spojrzenie od drugiej strony – organizatorów wolontariatu – by zidentyfikować, w jaki sposób próbują oni docierać do potencjalnych wolontariuszy i jaką efektywność mają poszczególne sposoby, wymagałoby przeprowadzenia dodatkowych badań. Dostępne są dane dotyczące części organizatorów – instytucji m.st. Warszawy. Z przeprowadzonego w 2020 r. badania wynika, że przede wszystkim zamieszczają one informacje na swoich stronach www (82%), korzystają z mediów społecznościowych (59% – zamieszczając posty, podejmując aktywność w grupach), a także korzystają z plakatów i ulotek (51%).

3.5.2 Użycie portalu ochotnicy.waw.pl

Powyższy wykres pozwala stwierdzić, że ok. co czwarta osoba trafia w Warszawie do wolontariatu za pośrednictwem portalu ochotnicy.waw.pl. Liczba użytkowników portalu nieustannie rośnie. W 2019 r. wyniosła ona 130 988 użytkowników, co oznacza średnio ok. 10 915 użytkowników w miesiącu i 358 użytkowników dziennie.

W stosunku do poprzedniego roku odnotowano wzrost ok. 8%.



Jednakże należy podkreślić, że w 2019 r. znacząco ograniczone zostało promowanie portalu w sieci reklamowej Google (GDN), co oznaczało płatne przyciąganie użytkowników. Jeszcze w 2018 r. tacy użytkownicy stanowili aż 38% całości. Po odjęciu użytkowników przyciągniętych za pomocą GDN można odnotować istotny wzrost – z 74 033 użytkowników do 126 166. W takim ujęciu wzrost liczby użytkowników wyniósł aż 70%.

Reklama w GDN jest powszechnie stosowana przy promowaniu stron internetowych. Pozwala na szybkie przyciągnięcie znaczącej widowni. Zdecydowanie pomogła ona w promocji portalu w pierwszym okresie jego funkcjonowania. Wadą reklam w GDN jest to, że wśród zachęconych znajduje się duży odsetek osób, które realnie nie będą zainteresowane treścią strony i od razu po wejściu na nią zrezygnują z dalszego przeglądania.

Prowadzenie działań promocyjnych poprzez GDN było dobrym ruchem w pierwszej fazie działań portalu. Być może uzasadnione będzie użycie tej formy promocji także w przyszłości, jeżeli działania będą skierowane do konkretnych, węższych grup odbiorców (np. dedykowane kampanie dla grup wiekowych).

	2017	2018	2019	Suma
Użytkownicy	126 397	121 251	130 988	378 636
<i>Paid user</i>	77 857	47 218	4 822	129 897
Użytkownicy (bez <i>paid user</i>)	48 540	74 033	126 166	248 739

Tabela 2. Liczba użytkowników portalu ochotnicy.waw.pl w latach 2017–2019 w zestawieniu z użytkownikami przyciągniętymi za pomocą sieci reklamowej GDN. Źródło: Google Analytics – portal ochotnicy.waw.pl.

Przed wszystkim znacząco rośnie liczba osób odwiedzających portal po wpisaniu adresu w przeglądarkę (jak można sądzić – zachęconych poprzez zewnętrzne formy komunikowania, takie jak elementy kampanii społecznych) oraz osób wyszukujących poprzez wyszukiwarki internetowe. Pozyskiwaniu odbiorców poprzez ten drugi kanał sprzyja wysoka pozycja portalu w Google (1. pozycja po wyszukaniu hasła „wolontariat Warszawa”; 3. pozycja po wyszukaniu hasła „wolontariat”).

3.5.3 Punkty wolontariatu senioralnego

Punkty wolontariatu senioralnego pozwalają dotrzeć z propozycjami zaangażowania do osób powyżej 65. roku życia. Są pomocne zwłaszcza dla tych osób, które nie korzystają z internetu i nie będą mogły skorzystać z portalu ochotnicy.waw.pl. Punkt to miejsce, do którego senior może przyjść i odbyć rozmowę dotyczącą wolontariatu – poznać idee oraz propozycje zaangażowania.

Aktualnie jeden punkt działa w docelowy sposób – jest to pierwszy punkt znajdujący się w CAM Nowolipie. Prowadzone są dwa 4-godzinne dyżury w tygodniu. Uśredniona skuteczność działania wynosi 70 osób w ciągu pół roku działania. W tej liczbie są osoby, które skutecznie udaje się nakłonić do podjęcia wolontariatu w jakimś miejscu.

Wynik nie jest współmierny do potrzeb, zwłaszcza w skali Warszawy, ale wynika z możliwości, jakimi dysponuje placówka. Z pewnością możliwe jest zwiększenie liczby obsługiwanych osób (punkt jest przygotowany organizacyjnie), jednak niezbędne będzie tu podjęcie intensywnych działań promocyjnych. Wskazywane są tu przede wszystkim spotkania bezpośrednie z seniorami – np. skupionymi w klubach seniorów. Jednakże wymaga to dodatkowych sił i środków.

Pozostałe punkty są na wczesnym etapie rozwojowym i nie działają jeszcze w docelowym zakresie. W każdym z nich utrzymywany jest 2- lub 3-godzinny dyżur (raz w tygodniu).

Punkty znajdują się w dzielnicach: Wola, Mokotów, Praga-Południe oraz Włochy – czyli w 4 dzielnic z 18. Należy jednak wskazać, że część dzielnic, z uwagi na swoją wielkość, wymagałoby docelowej obsługi przez więcej niż jeden punkt.

Wskazane jest rozwijanie sieci PWS, z zastrzeżeniem wymienionych już uwag: konieczności zaangażowania dużych sił i środków, tak ze strony Urzędu m.st. Warszawy, jak i samych podmiotów prowadzących punkty. Ważna jest szczególnie świadomość konieczności ponoszenia nakładów finansowych (etatu lub części etatu) dla osoby prowadzącej punkt.



4. JAKIE SĄ POTRZEBY W ZAKRESIE WSPIERANIA ROZWOJU WOLONTARIATU?

4.1 WOLONTARIUSZE – WSPARCIE BEZPOŚREDNIE

4.1.1 Realizowane w tym zakresie działania

Poza prowadzeniem portalu ochotnicy.waw.pl formą skierowaną bezpośrednio dla wolontariuszy, obecną w projekcie „OW”, były bezpłatne szkolenia. Wolontariusze chętnie się szkolą – ewaluacja śródkresowa projektu „OW” wykazała, że 58% wolontariuszy bierze udział w jakichś szkoleniach związanych z wolontariatem. Dlatego taka forma wsparcia jest ze wszelkich miar uzasadniona.

Przykładowo, w ciągu 2019 roku zrealizowano 16 takich szkoleń, wzięło w nich udział 217 uczestników reprezentujących 62 podmioty. 7 tematów zaplanowano ogólnie (animacja dzieci i młodzieży; kurs wychowawców wypoczynku; kurs pierwszej pomocy; komunikacja interpersonalna; praca w stresie i trudne sytuacje w pracy wolontariusza; promocja i komunikacja) – były podyktowane najczęściej realizowanymi przez wolontariuszy zadaniami i korespondowały z tematyką najczęściej zamieszczanych ofert. 9 tematów wybrano w oparciu o dwa internetowe badania potrzeb (szkolenie antydyskryminacyjne, trening asertywności; praca metodą projektu; miejskie narzędzia wsparcia; zarządzanie sobą w czasie; umiejętności liderские; budowanie i integracja zespołu; wspieranie w rozwoju – mentoring, tutoring, coaching; storytelling; wystąpienia publiczne).

Zrealizowano także szkolenia liderские – dwie edycje Akademii Liderów Wolontariatu, które ukończyły 24 osoby z 9 różnych organizacji/institucji. Ta część szkoleń cieszyła się mniejszym zainteresowaniem, co nie dziwi – wymaga od uczestników silnego zaangażowania.

Zgłaszano potrzeby rozbudowania oferty szkoleniowej, zwłaszcza o szkolenia specjalistyczne dla różnych rodzajów wolontariatu lub/i prowadzonych przez specjalizujące się w tematach organizacji pozarządowe. W przeważającej większości szkoleń skala zainteresowania przerosła możliwości – zgłaszano prośby o więcej miejsc lub grup, tak by każdy mógł skorzystać z interesujące-

go go szkolenia. Tylko niektóre tematy szkoleniowe znajdowały mniejszą liczbę odbiorców. Zgłaszano także, że szkolenia powinny trwać dłużej lub powinny być rozbijane na cykle.

Oferta szkoleniowa jest pozytywnie oceniana przez odbiorców i cieszy się niesłabnącym powodzeniem. Jej dużą zaletą jest możliwość wyboru tematów i brak konieczności udziału w każdym zajęciach. Odbiorcy podkreślają wysoki poziom merytoryczny szkoleń. Za zaletę można uznać dynamicznie dostosowywany zakres tematyczny, odpowiadający na potrzeby wolontariuszy. Jak stwierdzono w ewaluacji projektu „OW”: *cechą tego wsparcia musi więc być elastyczność, bo świat wolontariatu, jego postrzeganie i potrzeby zmieniają się i będą wciąż ewoluować.*

Zainteresowanie i ocena, świadczące o wysokiej jakości i skutecznej promocji szkoleń, dowodzi skutecznej współpracy Urzędu z realizatorem tego elementu projektu „OW” – Fundacją Szkoła Liderów. Organizacja pozarządowa, wyspecjalizowana w obszarze szkoleń, wykonała to zadanie w sposób wzorcowy.

Odrębną ofertę szkoleniową stanowiło „Wspieraj dobrze”. W takim oddzielnym formacie komunikacyjnym organizowano i promowano szkolenia dla grupy wolontariuszy „opiekuńczo-leczniczych” – zajmujących się różnego rodzaju wsparciem podmiotów prowadzących działalność opiekuńczą i leczniczą. Odbywały się szkolenia m.in. z asertywności (5) i komunikacji interpersonalnej (4), w których wzięło udział 78 osób, oraz tematyczne (5) – m.in. *Humor w medycynie – czyli jak za pomocą humoru zmniejszyć strach, napięcie i lęki u swoich podopiecznych; Ćwiczenia ze starości: poznać, zrozumieć, wesprzeć*, w których łącznie wzięło udział 36 osób. Tematy szkoleń ustalono w oparciu o analizę potrzeb 9 podmiotów.

Elementem oferty były także spotkania superwizyjne – zrealizowano 24h superwizji grupowej (42 osoby) i 13h superwizji indywidualnych (5 osób) oraz superwizje grupowe dla koordynatorów wolontariatu – 6h (17 osób). Poza tym odbyły się 4 spotkania tematyczne, propagujące wolontariat „opiekuńczo-leczniczy”, w których udział wzięły 192 osoby. Z ofertą udało się dotrzeć do 61 instytucji miejskich (SCOL, DPS, OPS, poradnie specjalistyczne, Centrum Alzheimer); 14 hospicjów; 87 organizacji pozarządowych; 15 szpitali specja-



listycznych; 15 środowiskowych domów samopomocy; 3 domów samotnej matki oraz 69 osób z listy mailingowej. Suma odbiorców wyniosła ok. 370 osób, z czego 44% stanowiły osoby związane z NGO, a pozostałe – z instytucjami. Promocja oferty „Wspieraj dobrze” była mniejsza niż przy ogólnych szkoleniach, ale była profilowana pod konkretne instytucje. Szkolenia zostały dobrze ocenione przez odbiorców.

Nie ulega wątpliwości, że:

- Należy kontynuować działania prowadzone dotąd w tym obszarze.
- W miarę możliwości budżetowych i organizacyjnych należy intensyfikować szkolenia dla wolontariuszy, zwiększając ich zakres, oferując nowe tematy.
- Należy utrzymać dotychczasowe podejście, zakładające dynamiczne dopasowanie części oferty szkoleniowej do deklarowanych na bieżąco potrzeb wolontariuszy i organizatorów.
- Należy utrzymać ofertę szkoleniową dla wolontariuszy w obszarze opiekuńczo-leczniczym, mając na uwadze wymienione wyżej zastrzeżenia.

4.1.2 Inne możliwości w zakresie wspierania wolontariuszy

Ewaluacja śródkresowa projektu „OW” wskazała na istotne deficyty w obszarach związanych z wizerunkiem wolontariatu i dowartościowaniem wolontariuszy, skupionych w celu projektu opisanym jako *podnoszenie prestiżu wolontariatu wśród mieszkańców Warszawy*. Sugerowano stosowanie form bezpośrednio związanych z premiowaniem wolontariuszy – np. wręczenie nagród, spotkania z Prezydentem, a także obchody dnia wolontariusza

W ramach działań prowadzących do rozwoju wolontariatu w Warszawie na szczeblu centralnym nie podejmowano dotąd żadnych inicjatyw dotyczących nagradzania i premiowania wolontariuszy. Inicjatywy takie były podejmowane na szczeblu dzielnicowym, jednak – co już opisano – ich zakres był ograniczony.

Obchody Międzynarodowego Dnia Wolontariusza realizowane były w sposób rozproszony. Na poziomie dzielnicowym (ale tylko w niektórych jednostkach) realizowano spotkania, gale i wręczenia nagród. Na poziomie centralnym obchody ograniczały się do działań informacyjnych i promocyjnych. Starano się

komunikować, co dzieje się w poszczególnych dzielnicach, a także działać na płaszczyźnie promowania idei wolontariatu (np. życzenia składane przez Prezydenta m.st. Warszawy).

Na tym polu działania zaobserwowano podstawową trudność – nie istnieje identyfikacja na poziomie miasta – wolontariusze utożsamiają się z miejscem, w którym są zaangażowani, podmiotem, który ich angażuje, lub samymi, konkretnymi działaniami, zaś nie z samym wolontariatem w Warszawie. Wpływają na to przede wszystkim skala miasta, jak i sam charakter wolontariatu. Wydaje się, że stworzenie takiej identyfikacji nie jest możliwe, zatem nie ma potrzeby inicjowania działań, które miałyby doprowadzić do takiego celu.

Działania, których podjęcie można rozważyć, to:

- Stworzenie formy umożliwiającej nagradzanie wolontariuszy w skali ogólnomiejskiej, połączone z organizacją wydarzenia nakierowanego na promocję idei wolontariatu.
- Wspieranie dzielnicowych wydarzeń, organizacja takich wydarzeń w dzielnicach, które dotąd nie podejmowały takich inicjatyw.
- Organizacja Międzynarodowego Dnia Wolontariusza, ukierunkowana na dotarcie do jak największej liczby odbiorców z informacją o tym święcie.

Innym, niewykorzystywanym dotąd pomysłem na wspieranie wolontariuszy jest stworzenie programu pozwalającego na nagradzanie i promowanie postaci osób zaangażowanych – programu benefitowego. W ramach takiego programu wolontariusze mogliby korzystać z różnorodnych korzyści – w sposób bezpłatny lub z rabatem.

Należy jednak wskazać dwa problemy w tym zakresie:

- W m.st. Warszawa funkcjonuje „Karta warszawiaka”, gratyfikująca osoby płacące podatki w Warszawie. Jej posiadacze mają dostęp do wielu korzyści, nie tylko związanych z funkcjonowaniem miasta, ale także korzyści ze strony partnerów programu – sektora prywatnego. Ewentualny program benefitowy byłby kolejnym po „Karcie warszawiaka”, co mogłoby powodować trudności w komunikowaniu i promowaniu go.
- Narodowy Instytut Wolności – CRSO – w ramach prowadzonego programu „Korpus solidarności”, ukierunkowanego na rozwój wolontariatu



długoterminowego (w skali ogólnopolskiej), tworzy własny program benefitowy dla wolontariuszy. Może to powodować jeszcze większe trudności komunikacyjne i promocyjne.

Mimo że m.st. Warszawa ma istotne zasoby, które można zaangażować do takiego programu (np. miejskie instytucje kultury, ośrodki sportu), to należy stwierdzić, że uruchomienie programu wiązałoby się z ogromnymi nakładami pracy i zaangażowaniem ogromnych środków. Wspomniane wątpliwości (dot. funkcjonujących programów benefitowych) także skłaniają do tego, by zaniechać realizacji takich działań. Decyzja ta podparta jest dwoma głównymi argumentami. Po pierwsze, problemem jest przyjęcie sposobu rozliczania wolontariuszy z ich pracy. Należałoby ustalić jakiś zakres pracy, który wolontariusz musiałby wykonać, by uzyskać dostęp do określonych korzyści. Mogłaby to być np. określona liczba przepracowanych godzin. Tymczasem wolontariat w Warszawie jest bardzo zróżnicowany i nie zawsze można porównać wkład pracy wyrażony w godzinach – byłoby to niezwykle trudne w oszacowaniu. Drugim, równie istotnym problemem jest kwestia rozliczalności programu benefitowego, czyli na wstępie już posiadania informacji, do jakiej grupy jest on kierowany, i możliwość weryfikacji jego uczestników. Specyfika miejskiego projektu „Ochotnicy warszawscy” zakłada kierowanie działań na rzecz rozwoju wolontariatu w stolicy, nie adresując ich do konkretnej grupy wolontariuszy czy tworzenia takich grup. Program benefitowy byłby więc zaadresowany do wszystkich wolontariuszy w Warszawie. Wymagałoby to stworzenia centralnej, miejskiej bazy wolontariuszy, a także obowiązku wszystkich organizatorów wolontariatu do rejestrowania swoich wolontariuszy w bazie i dbania o jej bieżącą aktualizację. Prawnie nie ma możliwości stworzenia takiego obowiązku. Nie znajduje też uzasadnienia tworzenie takich rozwiązań. Ich potencjalne koszty finansowe i organizacyjne, zarówno po stronie operatora hipotetycznego systemu benefitowego, jak i po stronie organizatorów wolontariatu, byłyby bardzo wysokie.

4.2 ORGANIZATORZY WOLONTARIATU – WSPIERANIE

Jednym z podstawowych założeń systemowego rozwijania wolontariatu, prowadzonego w ramach projektu „OW”, jest wspieranie organizatorów, prowadzone poprzez różne formy. Wspierając organizatorów, umożliwiając im zdo-

bycie i uzupełnienie wiedzy, wymianę doświadczeń czy skorzystanie z innych form wsparcia, w pośredni sposób wspiera się wolontariuszy, tworząc dla nich lepsze środowisko współpracy.

Organizatorzy zdecydowanie dobrze oceniają wsparcie, jakie otrzymywali w ramach projektu „OW”. Szczególnie dotyczy to instytucji obejmowanych dedykowanymi programami. Pozytywną ocenę zebrały także otwarte szkolenia dla organizatorów.

70% organizatorów badanych w ramach ewaluacji śródkresowej projektu „OW” zgodziło się ze stwierdzeniem, że w Warszawie istnieje systemowe wsparcie dla organizatorów wolontariatu.

4.2.1 Praca nad standardami

Jednym z ważniejszych elementów wspierania organizatorów prowadzonego w ramach projektu „OW” było opracowanie standardów współpracy z wolontariuszami i promowanie ich na różne sposoby.

Dotyczą one m.in. aspektów prawnych, opracowywania przejrzystej oferty, planowania, koordynacji, promocji, rekrutacji, wprowadzania wolontariuszy do organizacji, szkolenia, motywowania czy kończenia współpracy. Stanowią załącznik do projektu „OW”.

Przykładowe działania podejmowane w celu promowania standardów:

- druk i dystrybucja ulotek dot. standardów,
- promowanie standardów podczas szkoleń i wydarzeń dla organizatorów wolontariatu,
- promowanie standardów wśród instytucji uczestniczących w dedykowanych programach rozwoju wolontariatu,
- promowanie standardów na portalu ochotnicy.waw.pl,
- stosowanie standardów w przypadkach współpracy Urzędu m.st. Warszawy z wolontariuszami podczas wydarzeń miejskich.

Dodatkowo do przestrzegania standardów zobowiązano szereg NGO, które otrzymały dotację ze środków m.st. Warszawy (udzieloną w wyniku otwartego konkursu ofert). Kwestię tę rozwiązano poprzez wprowadzenie odpowiednie-



go zapisu do umowy dotacyjnej. Działanie to dotyczyło tylko pewnej grupy organizacji – miało charakter pilotażowy. Dla tej grupy organizowano specjalne spotkania informacyjno-konsultacyjne dot. standardów. Spotkania miały charakter obowiązkowy, uczestniczyli w nich przedstawiciele 27 organizacji. W oparciu o te doświadczenia można stwierdzić, że dodanie zobowiązania do przestrzegania standardów do listy warunków, na jakich m.st. Warszawa udziela dotacji, to dobre rozwiązanie, którego stosowanie można poszerzać. Docelowo mogłoby stać się stałym elementem procedury dotacyjnej Urzędu m.st. Warszawy.

Standardy należy oceniać jako jedne z lepszych narzędzi wspierających organizatorów. Można stwierdzić, że niezbędne było określenie takich wzorców, a organizatorzy chętnie zapoznają się z ich treścią – materiał ten cieszy się zainteresowaniem na portalu ochotnicy.waw.pl.

Zróźnicowanie organizatorów pod kątem ich zdolności organizacyjnych i posiadanych zasobów jest bardzo duże. W efekcie różna jest także adaptacja standardów – część organizatorów może stosować je dosłownie, część zaś jako ogólne wytyczne do współpracy.

4.2.2 Programy dedykowane

Jedną z podstawowych form wspierania organizatorów jest tworzenie i realizowanie dedykowanych programów dla instytucji. Programy zostały opisane w części diagnozy poświęconej instytucjom.

Realizowane są lub były programy dla:

- bibliotek publicznych m.st. Warszawy,
- domów kultury m.st. Warszawy,
- domów pomocy społecznej.

Indywidualną, usystematyzowaną pomoc kierowano do:

- Centrum Aktywności Międzypokoleniowej „Nowolipie”,
- Warszawskiego Ogrodu Zoologicznego,
- Centrum Alzheimerera,
- Stołecznego Centrum Opiekuńczo-Leczniczego.

Dodatkowo wykonywano działania wspierające rozwój wolontariatu w miejscach objętych siecią Miejsc Aktywności Lokalnej (MAL).

Zakres wsparcia jest obszerny – jednak potrzeby instytucji są w tym zakresie większe. Wskazane jest dalsze prowadzenie dedykowanych programów. Prowadzone obecnie działania należy uznać za wzorcowe i korzystać z ich dobrych praktyk. Do najważniejszych cech decydujących o powodzeniu programów należały:

- adaptacja do specyficznych potrzeb danych grup instytucji – np. bibliotek,
- zindywidualizowane podejście – umożliwiające prowadzenie instytucji poprzez proces wdrażania i rozwoju wolontariatu,
- wieloetapowy przebieg – zakładający realizację cykli dla instytucji początkujących i zaawansowanych,
- traktowanie instytucji, które osiągnęły sukces, jako ambasadorów, dzielących się dobrymi praktykami,
- usystematyzowanie pracy z instytucjami poprzez wewnętrzne, stworzone przez instytucje programy wolontariatu.

Oddzielna uwaga dotyczy konieczności powtarzania programów. Szereg procesów (np. rotacja kadr, zmiany strukturalne) może sprawić, że wolontariat w danej instytucji przestanie się rozwijać lub nawet całkowicie zaniknie. Dlatego nawet po zakończeniu programu i przeszkoleniu wszystkich instytucji z danej grupy należy rozważyć powtórzenie go i skierowanie oferty do tych samych podmiotów. Działania takie można podjąć po 3–4 latach od zakończenia dotychczasowego wsparcia. Ma to uzasadnienie zwłaszcza w przypadku dużych grup instytucji (np. biblioteki).

4.2.3 Otwarte szkolenia i inne formy edukacyjne

Elementem wspierania organizatorów jest prowadzenie otwartych szkoleń, w których udział jest bezpłatny.

Na potrzeby diagnozy wzięto pod uwagę okres 2018–2019, ponieważ na ten czas zawarta została umowa o realizację zadania publicznego z organizacją pozarządową, której przedmiotem jest prowadzenie działań wspierających dla organizatorów. Był to element projektu „OW”.



W latach 2018–2019 prowadzono takie szkolenia w podziale na zakresy: formalny, praktyczny i relacyjny. Zakres formalny obejmował m.in. tematy dot. współpracy z wolontariuszami, w tym z osobami niepełnoletnimi, rekrutacji, angażowania w działania związane z pozyskiwaniem środków. Zakres praktyczny obejmował szereg tematów przydatnych koordynatorom, dot. m.in. promocji, współpracy z biznesem czy współczesnych trendów w wolontariacie. Zakres relacyjny objął natomiast szkolenia dot. roli koordynatora, jego asertywności, komunikacji z wolontariuszami.

Szkolenia cieszyły się dużym powodzeniem. Uczestnicy otrzymywali dodatkowo materiały merytoryczne. Frekwencję zapewniła szeroka promocja.

Rodzaj działania	Zakres działań w 2018 r.	Zakres działań w 2019 r.	Suma
Szkolenia „formalne”	3 szkolenia	4 szkolenia	96 osób
Szkolenia „praktyczne”	3 szkolenia	4 szkolenia	91 osób
Szkolenia „relacyjne”	3 szkolenia	4 szkolenia	97 osób
Poradnictwo (indywidualne konsultacje)	18 odbiorców	30 odbiorców	48 odbiorców / 140 godzin
Wizyty studyjne	4 wizyty	4 wizyty	8 wizyt / 72 osoby
Staże	1 staż	6 staży	7 staży

Tabela 3. Działania w zakresie otwartych szkoleń i innych form wspierających organizatorów wolontariatu.

Źródło: Sprawozdanie z realizacji zadania publicznego.

Poza ofertą szkoleniową prowadzone było indywidualne poradnictwo – zarówno poprzez osobiste spotkania, jak i porady telefoniczne oraz e-mailowe. Organizatorzy mieli także okazję skorzystać z wizyt studyjnych – w miejscach, w których wolontariat jest organizowany wzorcowo i które mogą stanowić inspirację dla innych. Podobną rolę odgrywała także propozycja staży dla koordynatorów – właśnie w takich miejscach.

Wszystkie poniższe formy wspierania organizatorów sprawdziły się, a ich utrzymanie jest kluczowe dla rozwijania wolontariatu w Warszawie.

Dla dalszych działań sformułowano następujące wnioski, uwzględniając także postulaty Stowarzyszenia Centrum Wolontariatu (realizatora wyżej wspomnianego zadania publicznego – działań wspierających organizatorów wolontariatu):

1. Oferta edukacyjna dla organizatorów powinna bazować na pogłębionej analizie potrzeb potencjalnych uczestników
2. Wydaje się, że możliwe jest szersze wykorzystanie potencjału szkoleń – upowszechnianie materiałów merytorycznych, które powstają przy ich organizacji.
3. Planując kolejne edycje wsparcia, można podzielić ofertę na elementy dedykowane grupom koordynatorów wolontariatu o różnym stopniu „zaawansowania”. Szczególnie zasadne wydaje się wzbogacenie oferty o działania dedykowane koordynatorom o dużej wiedzy i doświadczeniu – grupie „zaawansowanej”.
4. Poza poradnictwem rozważyć można inne, zindywidualizowane metody wspierania organizatorów – np. coaching czy superwizję, które pozwolą na przepracowanie konkretnych problemów.
5. Postulowano większy udział elementów praktycznych w działaniach edukacyjnych oraz prezentowanie w większym stopniu dobrych praktyk.
6. Postulowano poszerzenie zakresu badań ewaluacyjnych dotyczących tych działań.
7. Sugerowano zmniejszenie zakresu bezpośredniego poradnictwa na rzecz zwiększenia intensywności poradnictwa telefonicznego (infolinii) oraz e-mailowego.

4.2.4 Spotkania i debaty

Równie istotne, co działania edukacyjne, są wydarzenia umożliwiające organizatorom wolontariatu wymianę informacji i dobrych praktyk. Są one także okazją do sieciowania ze sobą różnych podmiotów, nierzadko posiadających tożsame cele czy metody działania. Badane w 2020 r. instytucje miejskie jako jedną z podstawowych potrzeb w zakresie wsparcia wskazywały możliwość wymiany dobrych praktyk poprzez spotkania z innymi koordynatorami wolontariatu (wskazało taką potrzebę 54% badanych instytucji).

Na potrzeby diagnozy również wzięto pod uwagę okres 2018–2019, ponieważ na ten czas zawarta została umowa o realizację zadania publicznego z or-



ganizacją pozarządową, której przedmiotem jest prowadzenie działań wspierających dla organizatorów. Był to element projektu „OW”. W ramach projektu „OW” w latach 2018–2019 odbywały się:

Warszawskie Debaty Wolontariackie – dot. m.in. następujących tematów „Wolontariat w przestrzeni miejskiej”; „Kiedy inwestycja w wolontariat i wolontariusza daje efekty?”; „Koordynator w obliczu wyzwań. Jak w morzu zadań wciąż mieć chęci do działania”.

Warszawskie Spotkania z Wolontariatem – spotkania o nieformalnym charakterze, zawierające elementy warsztatu, w przestrzeniach klubokawiarni, prowadzone przez trenerów i ukierunkowane na sieciowanie organizatorów. Ich tematem były m.in. „Wizytówka organizacji, czyli jak promujemy swoje działania”; „Koordynator liderem zmiany w organizacji”; „Oczekiwania–bariery–korzyści w organizowaniu wolontariatu we współpracy z biznesem”.

Spotkania branżowe organizatorów wolontariatu – spotkania dla koordynatorów podmiotów działających w danym, konkretnym obszarze. Zrealizowano m.in. spotkania dla: organizatorów wolontariatu w Domach Pomocy Społecznej, organizatorów wolontariatu senioralnego czy organizatorów wolontariatu w kulturze.

Dodatkowo organizowano **Festiwal Ochotników Warszawskich** – dwudniowe imprezy poświęcone organizatorom (debaty, rozmowy eksperckie), ale zawierające też elementy skierowane do wolontariuszy (targi, akcje wolontariackie).

Podsumowując, należy stwierdzić, że wyżej wymienione formy były adekwatne do potrzeb organizatorów wolontariatu. Z poniższej tabeli wynika, że cieszyły się zainteresowaniem odbiorców. W większych spotkaniach brało udział średnio ponad 50 osób, natomiast w specjalistycznych od 5 do 20 osób. Dobrą stroną oferty wsparcia wydaje się zróżnicowanie form – od merytorycznych debat, do ukierunkowanych na nawiązywanie relacji spotkań.

	2018	2019	Suma
Warszawskie Debaty Wolontariackie	2	2	4/211 osób
Warszawskie Spotkania z Wolontariatem	4	4	8/99 osób
Spotkania branżowe organizatorów wolontariatu	4	4	8/81 osób
Festiwal Ochotników Warszawskich	1	1	2/137 osób

Tabela 4. Spotkania i debaty dla organizatorów wolontariatu. Źródło: Sprawozdanie z realizacji zadania publicznego.

4.2.5 Materiały merytoryczne

W ramach projektu „OW” dystrybuowane są następujące materiały merytoryczne:

- **Broszura „Wolontariat – jak to działa”** – zestawienie najważniejszych informacji dot. organizacji wolontariatu, skierowane do organizatora, stworzone w oparciu o standardy organizacji wolontariatu, przepisy prawa i dobre praktyki.
- **Publikacja „Wolontariat szkolny – krok po kroku”** – zwięzły poradnik zawierający najważniejsze informacje nt. organizacji wolontariatu na każdym poziomie edukacyjnym.
- **Publikacja „Wolontariat w szkole – dobre praktyki”** – wybrane dobre praktyki wolontariatu szkolnego.
- **Publikacja „Dobry wolontariat młodzieżowy”** – opis trzech przykładów zrealizowanych akcji, w których brali udział wolontariusze.
- **Publikacja „Dobre praktyki organizacji wolontariatu akcyjnego”** – poradnik zawierający zestawienie dobrych praktyk z akcji organizowanych przez Urząd m.st. Warszawy przy okazji różnych wydarzeń.
- **Publikacja „Jak przygotować program wolontariatu? Poradnik dla instytucji publicznych”** – służy do napisania wewnętrznego dokumentu w instytucji określającego zasady organizacji wolontariatu. Umożliwia to wdrożenie wolontariatu jako stałego elementu działalności instytucji. Integralnym elementem materiału jest szablon programu.



- **Gra do oceny kompetencji nabywanych przez udział w wolontariacie** – narzędzie dedykowane koordynatorom i organizatorom wolontariatu, którzy chcą wraz z wolontariuszem podsumować zakończoną współpracę. Pozwala poznać odczucia i przekonania związane z zakończonym wolontariatem, a także najważniejsze kompetencje nabyte przez wolontariusza w trakcie współpracy.

Najwięcej materiałów dotyczy kwestii współpracy z młodzieżą. Duża część ma charakter ogólny i odnosi się do podstaw organizacji wolontariatu.

Opierając się na przeprowadzonej analizie, można stwierdzić, że opracowania i opublikowania materiałów merytorycznych wymagają:

- Kwestie związane z pracą koordynatora wolontariatu, jego obowiązkami, szeroko pojętym warształem (wiedzą i umiejętnościami), właściwymi warunkami pracy, sprzyjającym środowiskiem pracy.
- Kwestie związane z wolontariatem seniorów, obejmujące specyfikę tej grupy wiekowej, promocję wolontariatu w tej grupie, współpracę z wolontariuszami w tym wieku, możliwości i ograniczenia seniorów.
- Kwestie związane z wolontariatem osadzonym w środowisku lokalnym, obejmujące lokalną promocję wolontariatu, wykorzystanie potencjału wolontariuszy w zaspokajaniu lokalnych potrzeb itp.
- Kwestie związane z *wolontariatem opiekuńczo-leczniczym*, obejmujące zarówno kwestie opieki, jak i towarzyszenia. Materiały opracowywane w tym obszarze powinny być skierowane zarówno do organizatorów, jak i samych wolontariuszy.
- Kwestie związane z *wolontariatem rodzinnym* – po gruntownym rozpoznaniu i opracowaniu tej możliwości powinny powstać materiały dla organizatorów propagujące ten rodzaj wolontariatu.

W ramach projektu „OW” organizowano wiele spotkań i szkoleń – każde z nich zakładało przekazanie uczestnikom konkretnej wiedzy. Lista publikacji nie odzwierciedla wszystkich poruszanych tematów i całej wiedzy. Wydaje się, że istnieje tu ogromny potencjał do wykorzystania – wiedza ta mogłaby zostać utrwalona i przekazana w formie publikacji.

4.2.6 Promowanie stosowania programów w organizacji wolontariatu

Dla wsparcia pracy organizatorów wolontariatu opracowano specjalne narzędzie – wewnętrzny program wolontariatu. Stworzenie takiego programu to krok do profesjonalizacji działań instytucji lub organizacji pozarządowej w obszarze wolontariatu.

Program ma odpowiadać m.in. na następujące pytania: Jakie są potrzeby instytucji w zakresie wolontariatu?; W jakie obszary działania można zaangażować ochotników?; Jak powinna wyglądać organizacja wolontariatu w instytucji?; Jakie działania należy podjąć, by do pożądanej sytuacji doprowadzić?

W przypadku instytucji taki dokument pomaga osadzić wolontariat w strukturze podmiotu. Zagadnienia, które ujmuje się w programie, obejmują m.in. analizę podmiotu, wizję wolontariatu, miejsce wolontariatu w strukturach organizacyjnych i wybór koordynatora, zadania wolontariuszy, świadczenia, kwestie promocji i rekrutacji czy system komunikacji i motywacji wolontariuszy.

W ramach projektu „OW” prowadzono szereg działań dla upowszechniania stosowania programu w organizacji wolontariatu:

- W oparciu o nie prowadzono pracę z instytucjami (np. bibliotekami, domami kultury) – co zostało opisane w części diagnozy dotyczącej instytucji.
- Realizowano wsparcie dla organizacji pozarządowych, które chciały tworzyć własne programy (opisane poniżej).
- Opracowano i opublikowano materiały merytoryczne – m.in. broszurę „Jak przygotować program wolontariatu? Poradnik dla instytucji publicznych”.

4.2.7 Wspieranie organizacji pozarządowych

W ramach projektu „OW” zrealizowano konkurs dla organizacji pozarządowych na tworzenie własnych programów wolontariatu.

Konkurs pozwolił na osiągnięcie postawionych celów – organizacje stworzyły i wdrożyły programy wolontariatu dopasowane do ich potrzeb.



Tego rodzaju wsparciem zostało objętych 6 organizacji:

- Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę – (angażujące w ramach działań objętych wsparciem 80 wolontariuszy),
- Powiślańska Fundacja Społeczna – (170 wolontariuszy),
- Stowarzyszenie Interwencji Prawnej – (brak danych),
- Fundacja Bullerbyn – (76 wolontariuszy),
- Fundacja Maraton Warszawskich – (76 wolontariuszy),
- Stowarzyszenie Filmforum – (80 wolontariuszy).

W konkursie oferty złożyło 26 organizacji, zatem potrzeby w tym zakresie są kilkukrotnie większe. Wskazuje to na konieczność kontynuacji działań (ogłoszony został kolejny konkurs). Stworzenie i rozwijanie własnego programu wolontariatu może być dla organizacji wymagające, jednak należy zadbać o to, by z takiego wsparcia korzystało jak najwięcej podmiotów.

Założenia kolejnego konkursu na tworzenie własnych programów wolontariatu oparto o wnioski i rekomendacje z ewaluacji poprzedniego konkursu, zrealizowanej w 2019 r. Szczególną uwagę zwrócono, by w większym stopniu wspierać proces pracy nad programem (profesjonalizacji organizacji), a bieżące działanie wolontariatu w danej organizacji miało charakter pilotażu.

4.2.8 Nagradzanie i premiowanie organizatorów

Aktualnie realizowane są dwie formy premiujące i nagradzające aktywność organizatorów.

- **Konkurs „Koordynator wolontariatu roku”** – konkurs organizowany corocznie, w ramach projektu „OW”. Koordynatorzy są zgłaszani przez instytucje, grupę 3 wolontariuszy lub zgłaszają się samodzielnie. W 2018 roku zgłoszono kandydatury 12 osób, w 2019 – 8 osób. Finały Konkursów odbyły się w czasie uroczystości świętowanego Dnia Koordynatora Wolontariatu. Przyznawane są dyplomy za I, II i III miejsce oraz wyróżnienia. Z laureatami przeprowadzane były wywiady publikowane na portalu ochotnicy.waw.pl.
- **Konkurs „Pokaż się z dobrej strony”** – ściśle związany z funkcjonowaniem portalu ochotnicy.waw.pl. Jego celem jest promowanie dobrych ofert wolontariatu – wyróżniane są te, które uznane zostaną za jakościowe dobre i wspierające efektywną rekrutację wolontariuszy.

W 2018 odbyły się 3 edycje konkursu, a w 2019 – 4. W każdej edycji nagrodzono 3 oferty. Finały konkursów odbywały się w trakcie Dnia Koordynatora Wolontariatu – wówczas wręczano nagrody za I, II i III miejsce, wyłonione spośród nagrodzonych podczas edycji kwartalnych.

Wsparcie w tym zakresie jest skromne. Dostrzeganie i docenianie koordynatorów wydaje się kierunkiem słusznym, jednak zakres działań jest mały. Choć na przestrzeni ostatnich dwóch lat liczba zgłoszeń do konkursu znacząco wzrosła, to wciąż zgłaszanych jest relatywnie mało kandydatów (w stosunku do sumy wszystkich organizatorów wolontariatu w Warszawie).

Oddzielny problem to kwestia widoczności samej nagrody. Wręczenie nagród odbywa się na forum innych koordynatorów – stanowi wyróżnienie w środowisku, jednak – jak się wydaje – ma niewielkie przełożenie na wolontariuszy czy całe środowisko wolontariatu. Można rozważyć, czy nie ma tu większego potencjału i czy nie należałoby zmienić formy wręczania nagrody – tak by zwiększyć jej prestiż oraz zmienić forum, na którym dokonuje się samego wręczenia, tak by samo wręczenie zyskało większy rozgłos. Należy jednak brać pod uwagę, że organizacja finału konkursu w „branżowym” gronie koordynatorów ma szereg zalet. Wręczenie to centralny element Dnia Koordynatora, wydarzenia pozwalającego na środowiskową integrację, wymianę doświadczeń i nawiązanie relacji. Istnieje konieczność gruntownego przemyślenia formuły finału konkursu.

Konieczna jest także refleksja nad formą oraz zasadami zgłaszania i wyboru nagrodzonych koordynatorów. Wskazana jest dalsza praca nad popularyzowaniem konkursu i zachęcaniem do nominowania kandydatów do nagrody.

4.2.9 Przekazywanie środków do instytucji

Należy wspomnieć o jeszcze jednym narzędziu wsparcia, którego wykorzystanie jest możliwe w przypadku instytucji. Urząd m.st. Warszawy może przekazywać środki z rezerwy celowej dedykowanej rozwojowi wolontariatu do miejskich instytucji, te zaś mogą wykorzystywać je na pokrycie kosztów związanych z rozwojem i prowadzeniem wolontariatu.



Wsparcie to jest szczególnie istotne w przypadku instytucji, które rozpoczynają współpracę z wolontariuszami i stają przed koniecznością poniesienia nowych kosztów, które nie zostały zaplanowane w budżecie instytucji na dany rok.

W ramach projektu „OW” korzystano z tego narzędzia zarówno w indywidualnej współpracy z instytucjami, jak i w dedykowanych programach rozwoju wolontariatu (dla bibliotek, domów kultury).

4.2.10 Ocena dotychczasowego wsparcia organizatorów i możliwości rozwoju

Dużą zaletą oferty jest jej elastyczność i możliwość dopasowania do zróżnicowanych potrzeb, co ma znaczenie zwłaszcza dla największego odbiorcy – organizacji pozarządowych. Z drugiej strony zdarza się, że odbiorcy korzystają z niewielkiej części oferty – wybierając np. tylko jedno szkolenie. Może to sprawić, że nie pojawią się oczekiwane efekty – lepszego jakościowo wolontariatu.

Wartością, jaką niesie za sobą korzystanie z oferty, jest niewątpliwie możliwość zobaczenia wolontariatu „na żywo” (podczas np. wizyt studyjnych) oraz spotkania z praktykami (podczas wydarzeń). Organizacja wolontariatu to dziedzina niezwykle dynamiczna i kluczowa wydaje się tu aktualność wiedzy, zwłaszcza w obszarach takich jak komunikacja, promocja czy motywowanie wolontariuszy

Zaobserwować można synergię, jaka płynie z połączenia sił Urzędu m.st. Warszawy – prowadzącego projekt „OW” – i doświadczonej organizacji pozarządowej, czyli Stowarzyszenia Centrum Wolontariatu, realizującego ten element projektu. Zaletą organizacji jest tu renoma i możliwość dotarcia do szerokiej grupy odbiorców w środowisku. Pozwala to przezwyciężyć jedną z większych trudności pojawiających się we wszystkich działaniach, które kieruje się do organizacji pozarządowych – trudność dotarcia z informacją i zachęcenia organizacji do wzięcia udziału w działaniach.

Standardy i ich upowszechnianie to sprawdzony sposób na zwiększanie jakości wolontariatu. Wydaje się, że narzędzie to można wykorzystać szerzej w działaniach wspierających rozwój wolontariatu – opracowując np. szczegó-

łowe standardy dotyczące różnych aspektów organizacji, pracy koordynatora i innych podobnych tematów.

Działania kierowane wprost do instytucji – dedykowane programy oraz praca indywidualna – to rozwiązania bardzo efektywne, wręcz wzorcowe. Należy kontynuować działania i stosować je do kolejnych grup instytucji. Otwierają one kolejne podmioty na prowadzenie wolontariatu lub profesjonalizują jego organizację w miejscach, w których funkcjonował.

W małym stopniu rozwinięto narzędzia umożliwiające nagradzanie i promowanie organizatorów czy też personalnie – poszczególnych koordynatorów. Prowadzone działania należy ocenić pozytywnie, ale wymagają one zwiększenia zasięgu, jakości i wypromowania w szerokim środowisku warszawskiego wolontariatu.

Deficytem wydaje się brak oferty wsparcia dla podmiotów, które planują organizację lub rozwijanie istniejącego wolontariatu pracowniczego. Jak zapisano w ewaluacji projektu „OW”: *Pojawia się zapotrzebowanie na ofertę wspierającą warszawskich przedsiębiorców, którzy rozumiejąc najnowsze trendy związane także z CSR, chcą rozwijać w swoich przedsiębiorstwach idee wolontariatu pracowniczego.*

WYKAZ ŹRÓDEŁ – MATERIAŁY WYKORZYSTANE W DIAGNOZIE

- CBOS, komunikat z badań nr 20/2019, Aktywności i doświadczenia Polaków w 2018 roku, Warszawa 2019.
- CBOS, komunikat z badań nr 31/2018, Czy Polacy są altruistami?, Warszawa 2018.
- Wywiad z ekspertem Fundacji Centrum Edukacji Obywatelskiej, materiał niepublikowany, Warszawa 2020.
- Centrum Wolontariatu, Rekomendacje do rozwoju miejskiego systemu wsparcia organizatorów. Raport z ewaluacji projektu „Wsparcie współorganizatorów wolontariatu w Warszawie”, Warszawa 2019.



- Wywiady z przedstawicielami zespołu realizującego projekt wolontariatu miejskiego w Warszawie „Ochotnicy warszawscy” 2.0 na lata 2016–2020, materiał niepublikowany, Warszawa 2020.
- Wywiad z przedstawicielem Centrum Aktywności Międzypokoleniowej „Nowolipie”, materiał niepublikowany, Warszawa 2020.
- O. Bartosiewicz, Sprawozdanie z realizacji spotkań w Miejscach Aktywności Lokalnej mających na celu wspieranie rozwoju wolontariatu, materiał niepublikowany, Warszawa 2019.
- III Ogólnopolskie Badania Wolontariatu Pracowniczego – raport, Warszawa 2019.
- M. Szostakowska, M. Leszczyńska, Ewaluacja śródkresowa projektu wolontariatu miejskiego w Warszawie „Ochotnicy warszawscy” 2.0 na lata 2016–2020”. Raport końcowy
- K. Sztarbała, Podsumowanie realizacji programu dla wolontariuszy placówek i organizacji opiekuńczo-leczniczych „Wspieraj dobrze”, Warszawa 2019.
- K. Szustak, Miejska oferta szkoleniowo-edukacyjna dla wolontariuszy. Raport z ewaluacji programu, Warszawa 2019
- D. Kaczmarek, Podsumowanie analizy potencjału rozwoju wolontariatu w podmiotach świadczących usługi opiekuńczo-lecznicze na terenie m.st. Warszawy, Warszawa 2017.
- B. Charycka, M. Gumkowska, 2018 Kondycja organizacji pozarządowych. Raport, Warszawa 2019.
- B. Charycka, M. Gumkowska, Kondycja warszawskich organizacji pozarządowych 2018, Prezentacja podstawowych wyników badania zrealizowanego przez Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2019.
- Urząd m.st. Warszawy, Wydział Badań i Analiz Biura Marketingu Miasta, Wolontariat w instytucjach miejskich, Raport z badania, Warszawa 2020.

Punktem wyjścia do stworzenia treści niniejszego projektu, obejmującego kolejne 5 lat, była powyższa, obszerna diagnoza stanu rozwoju wolontariatu. Poniżej zawarto najważniejsze ustalenia – wnioski oraz rekomendacje. Przedstawiono je w podziale na trzy kluczowe dla rozwoju wolontariatu obszary: świadomości mieszkańców i angażowania ich w wolontariat, wspierania wolontariuszy oraz wspierania organizatorów wolontariatu.

WNIOSKI

Wnioski w zakresie świadomości mieszkańców Warszawy i angażowania ich w wolontariat

1. Zaangażowanie warszawiaków w wolontariat

Zaangażowanie warszawiaków w wolontariat, zarówno *formalny*, jak i *nieformalny*, zdecydowanie spada. Spadek zaangażowania wśród mieszkańców odpowiada ogólnopolskiemu trendowi. Można uznać, że dotychczasowe działania na rzecz rozwoju wolontariatu hamowały dynamikę spadku, ale konieczne wydaje się podjęcie działań szerszej zakrojonych, które trafią do jeszcze większej grupy potencjalnych zainteresowanych.

2. Przekrojowy charakter rozwoju wolontariatu

Wolontariat funkcjonuje niemal w każdym obszarze życia mieszkańców Warszawy. Od pracy wolontariuszy uzależnionych jest wiele podmiotów – publicznych i pozarządowych. Z punktu widzenia realizacji zadań publicznych przez Miasto wolontariat nie jest celem samym w sobie, ale środkiem do osiągnięcia pewnych celów. Dlatego wspieranie wolontariatu powinno mieć charakter przekrojowy i nie dotyczyć wybranych dziedzin. Wydaje się, że działania na rzecz rozwoju wolontariatu powinny być powiązane z sektorowymi politykami miasta w danych dziedzinach. Przykładowo rozwojowi sportu amatorskiego albo zwiększaniu udziału warszawiaków w wydarzeniach kulturalnych powinien towarzyszyć rozwój wolontariatu w tych dziedzinach.

3. Udział w wolontariacie poszczególnych grup społecznych

Poszczególne grupy społeczne w różny sposób docierają do wolontariatu. W przypadku dzieci i młodzieży podstawową ścieżką stanowi szkoła – stąd



konieczność wspierania rozwoju wolontariatu szkolnego. Droga, którą można rozwijać, jest tzw. wolontariat rodzinny. Nie jest to jednak zjawisko popularne w Polsce – pojawiłoby się tu wyzwanie „konstruowania” go od podstaw, z czego płynie szereg szans i zagrożeń.

4. Miejski Portal Wolontariatu – konieczność rozwoju

Dla kolejnych grup: młodzieży od 13. roku życia, studentów i osób dorosłych wypracowano niezwykle skuteczną ścieżkę – portal ochotnicy.waw.pl, którego popularność jest wysoka i wciąż rośnie. Niewątpliwie musi być nieustannie rozwijany i wspierany. Z uwagi na dynamikę zjawisk w przestrzeni cyfrowej należy zapewnić, by portal był wciąż atrakcyjny dla odbiorców.

5. Wolontariat seniorów

Największym wyzwaniem wydaje się wypracowanie skutecznej ścieżki dotarcia do wolontariatu dla seniorów. Aktualnie funkcjonujący punkt wolontariatu senioralnego w CAM wymaga wsparcia pod kątem promocyjnym i informacyjnym. Jednak jego skala oddziaływania nie przekroczy bezpośredniego sąsiedztwa lub – maksymalnie – dzielnicy. Konieczne jest powoływanie kolejnych punktów. Dotychczasowe próby ich powoływania pokazały, że zadanie to jest wymagające – angażuje siły i środki. Do prawidłowego działania punktu potrzebny jest etatowy pracownik, który poświęca znaczną część swojej pracy na promocję i informację. Powstaje trudna sytuacja: punkty to sposób skuteczny i w odniesieniu do potrzeb grupy niemający alternatyw, a jednocześnie praco- i kosztochłonne.

6. Rozwój wolontariatu na poziomie lokalnym, dzielnicowym

Rozwój wolontariatu w Warszawie jest realizowany w całości na poziomie centralnym, w sposób odgórny. Żadna z warszawskich dzielnic nie podjęła większych oddolnych działań ukierunkowanych na ten cel. Zaletą tego rozwiązania jest możliwość całościowego spojrzenia na miasto, możliwości wykorzystania potencjału płynącego z sieciowania podmiotów i osób, a także możliwość zapewnienia wysokiej jakości, jednolitej dla całego miasta. Działania realizowane w skali całego miasta, a nie pojedynczych dzielnic są relatywnie tańsze, a w skali całego wielkiego organizmu miejskiego łatwiej znaleźć dla nich odbiorców. Jednak podstawową wadą tego rozwiązania jest brak osadzenia rozwoju wolontariatu w lokalnych realiach – budowania śro-

dowiska przyjaznego dla wolontariuszy w oparciu o lokalne zasoby, odpowiadającego na lokalne potrzeby. W szerszym kontekście wpłynie to korzystnie na integrację społeczności lokalnej, rozwój i umocnienie więzi społecznych i jeszcze bardziej efektywnych działań realizowanych przez mieszkańców na rzecz ich najbliższego otoczenia. Wartością dla rozwoju wolontariatu byłoby oddolne wytworzenie się społeczności wolontariuszy (opartej na autentycznych więziach). Zjawisko takie miałoby szansę zaistnieć w warunkach lokalnych – dzielnicowych, mało prawdopodobne natomiast jest to, że zaistnieje w odniesieniu do całego miasta.

7. Wolontariat oparty o wysokie kompetencje

Propozycje wolontariatu w Warszawie to w ogromnym stopniu oferty zaangażowania osób bez względu na ich rzeczywiste kompetencje. Szeroki wybór takich ofert to oczywiście zaleta – w ten sposób urzeczywistnia się hasło, iż „każdy może być wolontariuszem”. Jednocześnie widać deficyt w obszarze wolontariatu bazującego na kompetencjach. W niewielkim stopniu eksploatowane są środowiska eksperckie, studenci uczelni wyższych i inni specjaliści kumulujący unikatową wiedzę i umiejętności. Wydaje się, że rolę Urzędu m.st. Warszawy – jako instytucji rozwijającej wolontariat – powinno być agregowanie takiego wolontariatu, zachęcanie organizatorów do zaangażowania takich osób, promowanie wolontariatu wśród takich grup, a przede wszystkim – łączenie widocznych w mieście potrzeb z zauważonymi możliwościami.

Wnioski w zakresie wspierania wolontariuszy

8. Otwarta oferta szkoleń

Główny element wspierania wolontariuszy – prowadzenie otwartych szkoleń – sprawdza się i przynosi spodziewane efekty. Oferta szkoleniowa wymaga dalszego rozwijania i wzmacniania. Z pewnością potrzeby szkoleniowe rosną – wzrasta liczba chętnych do udziału w szkoleniach, co skłania, by rozważyć rozszerzenie zakresu wsparcia. Do największych zalet oferty szkoleniowej należy zaliczyć jej otwartość (wyboru tematów, jednorazowego uczestnictwa, bezpłatnego udziału) oraz elastyczność – rozumiana przede wszystkim przez dobór tematów uwzględniający aktualne preferencje wolontariuszy, wyrażane w ankietach i innych badaniach.



9. Gratyfikacja wolontariuszy i promowanie postaw

Deficytem w zakresie wspierania wolontariuszy jest z pewnością kwestia ich gratyfikacji i promowania pozytywnych postaw. Nie wypracowano narzędzi i mechanizmów nagradzania aktywności wolontariackiej. Obszar ten wymaga głębszej refleksji. Wszystkie nowe formy muszą być dostosowane do aktualnych potrzeb i adekwatne do całego systemu wsparcia rozwoju wolontariatu. Najważniejszy wydaje się dobór skali – różnego rodzaju narzędzia do nagradzania mogą funkcjonować zarówno na poziomie ogólnomiejskim, jak i dzielnicowym. Równie ważne jest promocyjne i informacyjne wzmocnienie takich narzędzi – tak by służyły one całemu procesowi rozwoju wolontariatu.

10. Program benefitowy dla wolontariuszy

Wspieranie wolontariuszy poprzez gratyfikację nie funkcjonuje także na podstawowym, jednostkowym poziomie. Nie wdrożono żadnej formy programu benefitowego dla wolontariuszy, którzy działają w Warszawie. Zróżnicowanie wolontariatu, organizatorów i ich zadań powoduje, że byłoby to niezwykle trudne, a skala miasta sprawia, że powodowałoby to duże koszty. Rozwiązanie to wymagałoby także stworzenia centralnej, miejskiej bazy wolontariuszy wraz z wymogiem rejestracji w niej osób poprzez organizatorów wolontariatu. Wdrożenie takich rozwiązań nie znajduje uzasadnienia w obecnych warunkach.

11. Punkty za wolontariat jako szansa na promocję aktywności społecznej i wolontariackiej młodych ludzi

Kwestią, której nie może pomijać żaden z organizatorów, jest spora grupa chętnych do wolontariatu, których podstawową motywacją jest pozyskanie punktów w toku rekrutacji do szkoły średniej. Rozpoznanie takiej motywacji może negatywnie wpływać na postrzeganie wolontariuszy przez organizatorów. Obecne może być także instrumentalne traktowanie wolontariatu przez samych wolontariuszy. Całość sytuacji może mieć wpływ na jakość wolontariatu i atmosferę współpracy, a w skrajnych przypadkach doprowadzać do sytuacji konfliktowych. Przemyślenia wymagają działania w tym obszarze – wydaje się, że powinny zostać ukierunkowane na redukcję potencjalnego konfliktu. Ważna wydaje się zmiana retoryki wokół punktów – należy dostrzec w nich szansę na zaproszenie i włączenie młodych ludzi do działań społecznych. Temat punktów będzie obecny – nie

można go wyeliminować i należy go „oswajać”, inicjując dyskusję i wypracowując rozwiązania

Wnioski w zakresie wspierania organizatorów wolontariatu

12. System wspierania organizatorów wolontariatu

System wspierania organizatorów działa prawidłowo – spełnia swoje zadanie. We właściwy sposób dobrano narzędzia wsparcia, z których organizatorzy chętnie korzystają. Należy kontynuować prowadzenie działań i rozwijać je – poszerzając grupę odbiorców.

13. Warunki pracy koordynatorów wolontariatu

Największą przeszkodą w rozwijaniu wolontariatu są niedostosowane do potrzeb warunki pracy koordynatorów, na które składają się: obciążenia wynikające z dodatkowych zadań (niezwiązanych z wolontariatem), zła organizacja pracy, problemy wynikające z formy zatrudnienia, trybu i godzin pracy. Dodatkowy problem, powiązany z powyższymi warunkami, stanowi nierzadko niska motywacja koordynatorów. Niewątpliwie zmotywowany, prawidłowo funkcjonujący koordynator to kluczowy element dobrej organizacji wolontariatu. Jednak w odniesieniu do realiów Warszawy należy stwierdzić, że tylko nieliczne podmioty angażują koordynatorów na właściwych zasadach, dając im właściwe warunki pozwalające na wykonywanie pracy. Sytuacja ta dotyczy w większym stopniu instytucji publicznych niż NGO. NGO w większym stopniu są w stanie elastycznie adaptować się do warunków – np. ograniczać skalę wolontariatu, jeżeli nie są w stanie ponieść kosztów jego utrzymania.

14. Efekty złych warunków organizacji wolontariatu

Efektem złych warunków organizacyjnych jest realizacja jednego z dwóch scenariuszy. Pierwszy oznacza zły jakościowo wolontariat – niespełniający postawionych przed nim zadań, nieodpowiadający potrzebom wolontariuszy, beneficjentów i podmiotów, niespełniający standardów współpracy z wolontariuszami. Drugi scenariusz to przeniesienie odpowiedzialności i obciążeń (m.in. finansowych) za dobry wolontariat z podmiotu na koordynatora. Koordynatorzy, którzy wykazują silną motywację i swoiste „poczucie misji”, kompensują niedostatki podmiotu własną, nieodpłatnie



świadczoną pracą czy własnymi środkami wydatkowanymi na dodatkowe koszty. Nierzadko sytuacje takie są długotrwałe i mimo swojego niewłaściwego charakteru stają się częścią kultury organizacyjnej danego podmiotu.

15. Świadomość kadry zarządzającej na temat warunków organizacji wolontariatu i jego potrzeb

Przeszkodą w dobrej organizacji wolontariatu w Warszawie jest deficyt świadomości kadry zarządzającej w zakresie wolontariatu, jego kosztów, korzyści i właściwej organizacji – dotyczy to zwłaszcza instytucji publicznych. Z jednej strony osoby sprawujące kluczowe funkcje w instytucjach przychylnie odnoszą się do pomysłów rozwijania wolontariatu, ale jednocześnie nie mają świadomości jego faktycznych kosztów dla podmiotu. W największym stopniu dotyczy to konieczności wyznaczenia pracownika odpowiedzialnego za organizację wolontariatu (koordynatora) – co wiąże się ze stworzeniem nowego etatu lub zmianami strukturalnymi w instytucji. Drugi duży problem stanowi brak świadomości korzyści. Nierzadko wolontariat jest traktowany jako swoiste „odciążenie instytucji” – możliwość uzyskania doraźnej pomocy przy prostych zadaniach, nie zaś jako otwarcie się na aktywność, kreatywność i działanie obywateli, możliwość rozszerzenia działalności instytucji, dopuszczenie szerszego, społecznego głosu do formułowania wizji i oferty instytucji.

16. Rozwój wolontariatu w instytucjach

W Warszawie, ogromnym organizmie miejskim, funkcjonuje wiele różnorodnych instytucji publicznych. Stołeczny charakter miasta jeszcze zwiększa ich liczbę. Jeśli chcemy, by propozycje wolontariatu również było więcej, oczywistym kierunkiem jest przekonywanie kolejnych instytucji do angażowania wolontariuszy. Udało się wypracować format takiego procesu, nazwany „otwieraniem” instytucji na wolontariat. Wypracowano także sposób realizacji takiego procesu – systematyzując go poprzez udział instytucji w zaprojektowanym na jej potrzeby i przeprowadzonym programie edukacyjnym, obejmującym sformułowanie wewnętrznego programu wolontariatu, który instytucja stopniowo wdraża. Należy kontynuować ten kierunek i sposób działania, jednocześnie upowszechniając sam sposób jako dobrą praktykę.

17. Rozwój wolontariatu w instytucjach opiekuńczo-leczniczych

Uporządkowania wymaga prowadzenie działań wobec instytucji w tzw. obszarze „opiekuńczo-leczniczym”. Aktualnie działania w największym stopniu skupiają się na rozwijaniu wolontariatu w Domach Pomocy Społecznej. Jednak obszar ten jest dużo szerszy i wymaga głębokiej analizy. Jej elementem powinna być ocena adekwatności działań do potrzeb miasta (przede wszystkim – do potrzeb odbiorców – beneficjentów). Ogromna część tego obszaru wymaga uporządkowania i wspierania – są to Ośrodki Pomocy Społecznej. Z ich usług korzysta wielu mieszkańców miasta, w większości z nich działają duże grupy wolontariuszy. Wskazana jest dokładna refleksja nad zakresem wsparcia w poszczególnych miejscach.

18. Materiały merytoryczne dotyczące organizacji wolontariatu

Wiele działań w zakresie wspierania organizatorów wolontariatu opiera się na przekazywaniu im wiedzy – szkoleniach, spotkaniach i innych formach angażujących ekspertów. Jednocześnie w ramach projektu „OW” powstaje stosunkowo niewiele materiałów merytorycznych. W efekcie skorzystać z wiedzy eksperckiej może tylko ta grupa odbiorców, która brała udział w szkoleniach. To niewykorzystany potencjał, który można eksploatować, stosując różne formy utrwalania tej wiedzy (elektroniczne, drukowane, wideo itp.), tak by wiedza ekspertów była wykorzystana przez większą liczbę osób.

19. Przekazywanie wiedzy i udostępnianie materiałów merytorycznych organizatorom

Dodatkowej refleksji wymaga kwestia kanału, którym utrwalona wiedza ma docierać do odbiorców. Obecnie jest to przede wszystkim baza wiedzy na portalu ochotnicy.waw.pl. Można rozważyć podjęcie próby dotarcia z wiedzą innymi kanałami – np. dedykowanym newsletterem dla organizatorów. Przy czym trzeba zaznaczyć, że nowe narzędzia powinny wspierać i uzupełniać dotychczasowe formy poszerzania wiedzy merytorycznej organizatorów – przede wszystkim szkolenia i spotkania.



Wnioski w odniesieniu do potrzeb interesariuszy

Interesariusz	Opis	Potrzeba	Wnioski i rekomendacje
Użytkownicy miasta / Mieszkańcy	Wśród nich znajdują się aktualni i potencjalni wolontariusze.	Dostęp do odpowiednio szerokiej oferty wolontariatu Zaspokajanie potrzeb osiągnięcia korzyści płynących z wolontariatu	Konieczność poszerzania oferty, tak by wolontariat był dostępny dla każdej grupy wiekowej, osób o danym zainteresowaniu. Oferta powinna być na tyle różnorodna, by zaspokajać jednostkowe potrzeby osiągnięcia korzyści. Największy potencjał kumulują tu NGO, które mogą przyciągnąć do działań wspierających rozwój wolontariatu.
Beneficjenci działań	Za pośrednictwem instytucji i organizacji wsparcie od wolontariuszy otrzymują indywidualni i instytucjonalni beneficjenci.	Zaangażowanie wolontariuszy, którzy będą realizować konkretne zadania.	Jak najszersza promocja wolontariatu, tak by jak najwięcej osób zasiadało grupę aktywnych wolontariuszy. Angażowanie kolejnych grup – tak by ludzie w każdym wieku mogli włączyć się w działania.
Organizacje pozarządowe (i inne podmioty)	Fundacje, stowarzyszenia i inne podmioty, które zgodnie z prawem mogą organizować wolontariat. W realiach warszawskich są to tysiące podmiotów o zróżnicowanym charakterze.	Wsparcie ze strony wolontariuszy w realizacji statutowych celów działania i wynikających z nich bieżących zadań oraz projektów. Dodatkową potrzebą jest zaangażowanie możliwie szerokiej grupy w działania. Działania te powinny generować jak najmniejsze koszty.	Kluczowym działaniem wydaje się efektywne łączenie podmiotów, które szukają wolontariuszy, z osobami, które chciałyby podjąć wolontariat. Efektywność oznacza tu możliwe maksymalne dopasowanie osoby do potrzeb wolontariatu. Ważną rolę odgrywa tu portal ochotnicy.waw.pl i należałoby doskonalić jego działanie pod tym kątem.
Instytucje publiczne	Zróżnicowana grupa instytucji realizujących zadania publiczne w różnych obszarach (np. kultura, pomoc społeczna)	Potrzeba wspierania przez wolontariuszy realizacji własnych celów. Dodatkową potrzebą wydaje się „otwieranie się na ludzi” – poszukiwanie formuły.	Konieczne są działania w kierunku „otwierania na wolontariat” instytucji, co oznacza rzetelne przygotowanie – organizacyjne, prawne, mentalne (w kontakcie pracowników) na obecność wolontariuszy. Forma, którą stosowano dotąd, jest właściwa – należy kontynuować działania i rozszerzać je na nowe podmioty.

Interesariusz	Opis	Potrzeba	Wnioski i rekomendacje
		<p>na wykorzystanie potencjału społecznego w działaniach podmiotu. Niekiedy jest to związane z poszukiwaniem nowych form działalności podmiotu czy też modernizowaniem jego oferty. Potrzeba ta nie zawsze jest uświadomiona.</p>	
Szkoly	<p>Posiadają możliwość samodzielnej organizacji wolontariatu, są ograniczone możliwościami uczniów i koniecznością wypełniania podstawowej, edukacyjnej funkcji.</p>	<p>Szkola stara się wykorzystywać wolontariat jako narzędzie wychowawcze – potrzebą jest tu kształtowanie postaw uczniów w kierunku altruistycznym i obywatelskim. Potrzebą jest realizacja wolontariatu w sposób mało obciążający dla instytucji i nauczyciela.</p>	<p>Wydaje się, że powinno się wspierać szkoły w znajdowaniu i realizowaniu wolontariatu (1) wychowawczego – w oparciu o który możliwe jest kształtowanie postaw (2) dostępnego – niewymagającego dużego wysiłku w przygotowaniu ze strony instytucji i nauczyciela.</p> <p>Kluczowe jest wspieranie samego nauczyciela i podejmowanie działań dla tworzenia mu dobrego środowiska pracy.</p>

Tabela 5. Wnioski z diagnozy w odniesieniu do poszczególnych interesariuszy.



REKOMENDACJE

Rekomendacje w zakresie świadomości mieszkańców Warszawy i angażowania ich w wolontariat

1. Konieczność realizacji spójnych i skoordynowanych działań rozwijających wolontariat

Rozwój wolontariatu ma znaczenie dla różnych obszarów działania miasta, pozytywnie wpływając na jakość realizacji zadań publicznych w różnych dziedzinach. Wobec spadającego zaangażowania mieszkańców w wolontariat konieczne jest działanie miasta – prowadzone w sposób spójny i skoordynowany. Polityka miasta wobec wolontariatu powinna mieć charakter horyzontalny i być dobrze skorelowana z innymi politykami sektorowymi – np. działaniami w obszarze rozwoju sportu czy kultury.

2. Angażowanie wszystkich grup społecznych do udziału w wolontariacie

Należy dążyć do angażowania wszystkich grup społecznych w wolontariat. Wymaga to podejmowania nowych działań i formułowania propozycji do kolejnych grup. Rekomenduje się podjęcie działań w celu rozwoju tzw. wolontariatu rodzinnego. Wymaga to merytorycznego opracowania uwzględniającego aspekty prawne.

3. Zwiększenie liczby ofert organizacji pozarządowych na Miejskim Portalu Wolontariatu

Dla ułatwienia dostępu do jeszcze szerszej oferty wolontariatu rekomenduje się wdrożenie intensywnych działań, prowadzących do przyciągnięcia jak największej liczby nowych, dotąd niepublikowanych ofert wolontariatu zamieszczanych na portalu ochotnicy.waw.pl przez organizacje pozarządowe.

4. Wsparcie rozwoju wolontariatu szkolnego

Należy wspierać rozwój wolontariatu szkolnego, zwracając uwagę na trzy aspekty: pozycję wolontariatu w szkole (postrzeganie go, popularność);

postawę dyrekcji szkoły (dostrzeganie korzyści płynących z wolontariatu) oraz najważniejszy: nauczyciela – koordynatora (motywowanie, docenianie zaangażowania, tworzenie właściwych warunków pracy). Rekomenduje się także przegląd przepisów dotyczących pracy nauczyciela – koordynatora. Być może na poziomie lokalnym możliwe jest stworzenie lepszych warunków formalno-prawnych do pracy nauczyciela – koordynatora z jednoczesnym wyeliminowaniem opisanych w diagnozie dysfunkcji tej sfery.

5. Rozwój Punktów Wolontariatu Senioralnego

Należy rozwijać Punkty Wolontariatu Senioralnego. Wypracować należy model punktu – powinien przyjąć formę założeń na tyle uniwersalnych, by można było go adaptować do różnych okoliczności – uruchamiając punkty w oparciu o miejsca o różnym charakterze. Rozważenia wymaga osadzenie punktów w sieci Miejsc Aktywności Lokalnej – być może konieczne będzie zawężenie listy miejsc do konkretnego typu, dopasowanego do potrzeb. Należy pamiętać, że uruchomienie punktu wiąże się z koniecznością zaangażowania osoby (koordynatora) oraz środków finansowych. Istotną częścią pracy koordynatora musi być promocja i informacja. Należy unikać sytuacji, w których nie jest możliwe zapewnienie jakości działania punktu. Wydaje się, że korzystne będzie uruchomienie mniejszej liczby punktów, jeżeli zagwarantuje to odpowiednią jakość działania.

6. Rozwój wolontariatu opartego o wysokie kompetencje

Rekomendować należy, by działania rozwojowe uwzględniały znaczenie wolontariatu opartego na kompetencjach, tak by w większym stopniu wykorzystać potencjał, jaki kumulują mieszkańcy Warszawy. Kluczowym działaniem jest tu sieciowanie środowisk, grup społecznych z potrzebami organizatorów wolontariatu.

7. Zaangażowanie urzędów dzielnic w rozwój wolontariatu w Warszawie

Należy przeformułować politykę miasta w zakresie wspierania rozwoju wolontariatu, tak by spróbować stopniowo przenieść część zadań i odpowiedzialności w tym zakresie na dzielnice. Zakres zadań i odpowiedzialności powinien wynikać z głębokiej analizy potrzeb i możliwości dzielnic, a do realizacji powinny zostać zapewnione odpowiednie warunki – przede wszystkim środki finansowe oraz pracownicy. Działanie takie to długotrwa-



ty proces, który należy podzielić na wyraźne etapy. W pierwszym etapie powinno stworzyć się wzorcowy model działania dzielnicy w tym obszarze i podjąć próbę wdrożenia go w jednej dzielnicy (lub alternatywnie w 2–3 jednostkach). Wybór jednostki lub jednostek powinien być podyktowany dobrym środowiskiem – licznymi propozycjami wolontariatu na terenie dzielnicy i podejmowanymi inicjatywami ze strony dzielnicowych władz. Etap ten należy potraktować jako pilotaż, a następnie po dokonaniu podsumowania i niezbędnych korekt wdrażać model w pozostałych dzielnicach.

8. Rozwój wolontariatu w Warszawie koordynowany centralnie przez Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy

Niezależnie od realizacji powyższego postulatu rekomendować należy, by wspieranie rozwoju wolontariatu było przede wszystkim zadaniem administracji na poziomie całego miasta – koordynowanego przez Biuro Urzędu (CKS). Wymaga tego przekrojowy charakter działań, zróżnicowanie wolontariatu i skala potrzeb – zarówno mieszkańców, jak i organizatorów.

Rekomendacje w zakresie wspierania wolontariuszy

9. Otwarta oferta szkoleń dla wolontariuszy

Należy rekomendować utrzymanie dotychczasowego systemu wsparcia, opartego przede wszystkim na bezpłatnych szkoleniach dla wolontariuszy. Należy stopniowo zwiększać ich skalę, obejmując taką możliwością jak największą grupę wolontariuszy. Istotne jest, by wsparcie to miało charakter stały – tak by organizatorzy mogli, planując pracę z wolontariuszami, uwzględniać możliwość podnoszenia ich kompetencji poprzez szkolenia. Ze względu na zróżnicowany charakter szkoleń (tzw. miejska oferta szkoleń, ALW, „Wspieraj dobrze” – opisane szczegółowo w rozdziale „Diagnoza”) i ich model organizacji (realizacja przez zewnętrzne podmioty) bardzo ważne wydaje się, by upraszczać komunikację i budować ją tak, by wolontariusze wiedzieli, że biorą udział w szkoleniach finansowanych przez m.st. Warszawę i znali całą szeroką ofertę.

10. Przygotowanie organizatorów wolontariatu do zapewnienia odpowiedniej oferty wolontariatu dla młodzieży poszukującej możliwości zaangażowania i zdobycia punktów w procesie rekrutacji do szkół

W odniesieniu do problemu tzw. „punktów za wolontariat” przyznawanych uczniom rekomenduje się zainicjowanie dyskusji wśród organizatorów wolontariatu, tak by starać się „oswoić” to zjawisko i stworzyć pozytywne warunki do pogodzenia celów: wolontariuszy, którym zależy na zdobyciu punktów, oraz organizatorów, którym zależy na zaangażowaniu wolontariuszy i właściwym wykonywaniu przez nich zadań. Elementami takiej dyskusji powinny być silne, merytoryczne głosy – postulaty właściwego postępowania w takich przypadkach, zakładającego korzyści dla obu stron i właściwą kulturę współpracy.

11. Wspieranie motywacji wolontariuszy

Rekomenduje się stworzenie narzędzi umożliwiających motywowanie wolontariuszy przez gratyfikację, funkcjonujących w skali ogólnmiejskiej, a w miarę potrzeb i możliwości – także w skali poszczególnych dzielnic. Przykładem takiego narzędzia może być nagroda dla wolontariusza roku, wręczana podczas uroczystej gali. Ważna wydaje się stałość takiego wsparcia – nie może być to jednorazowa forma, ale stałe wydarzenie lub kilka wydarzeń, wpisujące się w kalendarz warszawskiego środowiska wolontariatu. Funkcją takich narzędzi, poza motywacją dla wolontariuszy, powinna być szeroka promocja wolontariatu wśród mieszkańców.

Rekomendacje w zakresie wspierania organizatorów wolontariatu

12. Opracowanie standardów pracy koordynatora wolontariatu

Rekomenduje się opracowanie standardów pracy koordynatora wolontariatu, które będą mogły posłużyć do tworzenia stanowisk pracy i formułowania postulatów dotyczących zmian w zakresie istniejących stanowisk pracy. Materiał byłby punktem odniesienia dla kadry zarządzającej oraz samych koordynatorów.

13. Opracowanie materiałów merytorycznych wspierających koordynatorów wolontariatu

Rekomenduje się opracowanie materiałów merytorycznych dotyczących pracy koordynatora, ułatwiających koordynatorom wykonywanie zadań – poradników i zestawień dobrych praktyk.



14. Opracowanie wytycznych dotyczących roli nauczyciela – koordynatora wolontariatu

Rekomenduje się stworzenie wytycznych dla szkół, dotyczących roli nauczyciela – koordynatora. Wytyczne powinny powstać w oparciu o dokonany uprzednio przegląd przepisów obowiązujących w tym zakresie oraz ich stosowania, dla wskazania szans i barier w rozwoju wolontariatu szkolnego.

15. Promocja rozwoju wolontariatu wśród kadry zarządzającej w instytucjach

Rekomenduje się zaplanowanie działań promujących rozwój wolontariatu wśród kadry zarządzającej instytucji, które mogą organizować wolontariat. Na potrzeby takich działań mogą powstać np. materiały informacyjne, merytoryczne, sprawozdania z działań itp. Celem powinno być tu tworzenie atrakcyjnego wizerunku wolontariatu w grupie decydentów – przekonanie ich do korzyści płynących z jego uruchomienia i postrzegania wolontariatu jako możliwości rozwoju instytucji, poszerzenia grona jej odbiorców i otwarcia się na społeczny głos.

16. Utrwalanie wiedzy merytorycznej dotyczącej organizacji wolontariatu generowanej w ramach działań projektu

Konieczne jest uporządkowanie kwestii utrwalania wiedzy powstającej w ramach działań wspierających rozwój wolontariatu. W ten sposób powstawać może więcej materiałów merytorycznych. Rekomenduje się wprowadzenie takiego założenia, że każda wiedza przekazywana w projekcie w ramach spotkań czy szkoleń powinna być jednocześnie dostępna dla szerokiego grona w przystępnej formie – na portalu ochotnicy.waw.pl.

17. Opracowanie nowych form przekazywania wiedzy koordynatorom wolontariatu

Rekomenduje się dokonanie przeglądu możliwości stworzenia nowych form przekazywania wiedzy koordynatorom i promowania wśród nich standardów – np. stałego newslettera, uproszczonego branżowego periodyku w formie elektronicznej lub innej formy, uzupełniającej szkolenia i bazę wiedzy.

18. Kontynuacja działań rozwijających wolontariat w instytucjach miejskich

Rekomenduje się utrzymanie dotychczasowej formy wspierania dla kolejnych grup instytucji – tj. dedykowanych programów. Zdecydowanie należy rozszerzać katalog instytucji o kolejne podmioty i kolejne grupy podmiotów, dotąd nieobjęte wsparciem. Wskazane jest zwiększenie zakresu i dynamiki wsparcia w instytucjach opiekuńczo-leczniczych, ze szczególnym wskazaniem Ośrodków Pomocy Społecznej w dzielnicach Warszawy.

19. Rozwój wolontariatu pracowniczego

Rekomenduje się podjęcie działań w zakresie rozwijania wolontariatu pracowniczego w podmiotach sektora przedsiębiorców, działających na terenie m.st. Warszawy. Wskazane jest tu dokładne określenie roli Urzędu i jego jednostek, jako instytucji ułatwiającej taki rozwój przez merytoryczne wsparcie, a także sieciowanie podmiotów prowadzących wolontariat z potrzebami miasta (np. w przestrzeni publicznej). Wskazane jest dokonanie gruntownej analizy tego obszaru z uwzględnieniem tła – CSR realizowanego przez te podmioty.

Rekomendacje w zakresie organizacji i koordynacji działań społecznych wspierających mieszkańców miasta w czasie sytuacji kryzysowych

Konieczność uzupełnienia treści o dodatkowe rekomendacje wynika z doświadczeń sytuacji epidemii, która rozpoczęła się w pierwszej połowie 2020 r. Rekomendacje wynikają także z podejmowanych w latach 2016–2020 działań, których celem była analiza możliwości organizacji wolontariatu w sytuacjach kryzysowych w m.st. Warszawie. Wszelkie poniższe rekomendacje dotyczą możliwości wykorzystania społecznego potencjału, rozumianego jako możliwość angażowania organizacji pozarządowych, grup nieformalnych i indywidualnych osób do działań związanych z wystąpieniem sytuacji kryzysowej, w tym do działań z zakresu zarządzania kryzysowego prowadzonych przez m.st. Warszawa. Materiał ujęty w treści dokumentu i propozycje poniższych działań zostały opracowane na podstawie przeprowadzonej analizy działań wspierających podejmowanych w Warszawie od połowy marca do początku czerwca 2020 r. oraz z uwzględnieniem wiedzy i doświadczenia Zespołu Rozwoju Wolontariatu w Centrum Komunikacji Społecznej.



1. Gotowość mieszkańców do zaangażowania się w działania

Można spodziewać się, że każda kolejna sytuacja kryzysowa będzie wywoływała podobne reakcje części społeczności miasta – gotowość do niesienia pomocy i zaangażowania się w różne formy wsparcia. Pomysły na wykorzystanie społecznego potencjału powinny obejmować odrębne propozycje dla (1) indywidualnych mieszkańców, chętnych do działania; (2) grup nieformalnych; (3) organizacji pozarządowych. Naturalną rolą dla samorządu miasta jest nawiązywanie współpracy i koordynowanie jej poprzez różne formy.

2. Społeczny potencjał

Początek sytuacji kryzysowej cechuje się ogromną dynamiką, rzutującą także na kwestie społecznego potencjału. Pewna część osób, grup czy organizacji w szybkim tempie, samodzielnie znajduje potrzeby do zaspokojenia i rozpoczyna działania samodzielnie. Należy zakładać, że pewna część społecznego potencjału nie będzie wymagała bezpośredniego zarządzania – włączy się do działań samodzielnie, zanim zostaną podjęte decyzje na poziomie administracyjnym. Zatem rola Urzędu we współpracy może okazać się rolą regulatora – wchodzącego w pewne już funkcjonujące działania (co oznacza, że należy włączać się w nie rozważnie, uwzględniając stan faktyczny, i unikać sytuacji, w której marnowany będzie dotychczasowy dorobek strony społecznej w danych działaniach).

3. Promocja oddolnych działań

Część organizacji, a zwłaszcza grup nieformalnych i indywidualnych osób nie zostanie z różnych przyczyn włączona w działania. Dlatego należy sformułować propozycje podejmowania samodzielnych, oddolnych działań, korzystnych z punktu widzenia potrzeb społecznych, ale niewymagających współpracy i koordynacji. Przykładem takiej propozycji była kampania zachęcająca do niesienia pomocy sąsiadom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji z powodu epidemii wirusa SARS-CoV-2.

4. Media społecznościowe i grupy nieformalne

Można zauważyć rosnącą rolę grup nieformalnych w działaniach tego rodzaju. Jest to efekt rosnącej siły mediów społecznościowych. Współpraca z grupami czy też osobami, które wchodzą w ich skład, może być trudna – z uwagi na wszelkie ich cechy, wynikające z ich doraźnego charakteru.

Członkowie grup, dzięki przyjętemu sposobowi wymiany informacji, potrafią działać bardzo szybko, łącząc potrzeby z możliwościami ich zaspokojenia. Przyciągają wiele osób, powiększając liczby uczestników akcji na zasadzie kuli śniegowej. Niekiedy mają charakter lokalny, skupiają działania na terenie np. jednej dzielnicy. Temat grup wymaga odrębnego, gruntownego opracowania, zawierającego propozycję wykorzystania ich potencjału dla działań prowadzonych przez miasto w sytuacjach kryzysowych.

5. Aktualne bazy danych

Sytuacja kryzysowa ujawniła, jak istotne jest posiadanie właściwych i aktualnych informacji, np. w formie baz danych. Dla sprawnego działania w opisanym obszarze konieczne jest posiadanie np. aktualnych danych teleadresowych organizacji pozarządowych, działających w konkretnych sektorach (np. pomocy seniorom). Konieczne jest ustalenie, jakie dane powinny być na bieżąco zbierane i aktualizowane na potrzeby ewentualnych działań w sytuacjach kryzysowych.

6. Koordynacja działań Urzędu m.st. Warszawy

Na spadek efektywności opisywanych działań może silnie wpływać postawa Urzędu, oceniana przez odbiorców – osoby i organizacje angażujące się w działania. W ocenie tej istotną rolę odgrywają klarowny podział kompetencji między komórkami Urzędu, zdolność do szybkiego podejmowania decyzji, a także istnienie przejrzystych z zewnętrznego punktu widzenia procedur decyzyjnych. Jednak każda sytuacja kryzysowa jest inna i rodzi inne trudności. By zminimalizować ryzyko przeciągania się procedur decyzyjnych i trudności na polu kompetencyjnym, rekomenduje się, by kwestie wykorzystania społecznego potencjału w sytuacjach kryzysowych uwzględniać w procesach planowania (m.in. tworzenia planów zarządzania kryzysowego), a także innych działaniach podejmowanych w fazie przygotowania (składającej się na proces zarządzania kryzysowego) – np. realizowanych ćwiczeniach.

7. Wsparcie działań organizacji pozarządowych

Organizacje pozarządowe w sytuacji kryzysowej liczą na wsparcie ze strony Urzędu m.st. Warszawy. Charakter wsparcia jest uzależniony od potrzeb, które będą zmieniały się w zależności od charakteru sytu-



acji kryzysowej. Kluczem do skuteczności wydaje się tu z jednej strony zaplanowanie pewnych uniwersalnych procedur wsparcia, a z drugiej – zachowanie elastyczności działania Urzędu. Urząd jest także traktowany przez organizacje jako źródło zasad – np. właściwych procedur postępowania w niesieniu pomocy beneficjentom. Jednym z obszarów wspierania działań organizacji powinno być ustalanie i upowszechnianie takich zasad, co zwolni organizacje z konieczności tworzenia ich na własną rękę.

8. Potencjał działań organizacji pozarządowych

Zakładając prowadzenie szerokiej współpracy z organizacjami pozarządowymi, należy brać pod uwagę ich realne możliwości działania i angażowania do działań pojedynczych osób. Podstawą do oceny możliwości powinny być deklaracje samych organizacji, składane jak najszybciej po podjęciu decyzji o nawiązaniu współpracy. Dynamika zmian w sektorze pozarządowym sprawia, że zdolność organizacji do działań zmienia się. Planując współpracę, nie można zakładać, że w długofalowej perspektywie organizacja zachowa taką samą zdolność do działania, bo mogą zmienić się jej zasoby. Ponadto należy pamiętać o tym, że posiadają one własne cele statutowe. Nie można zakładać, że realizacja celów zostanie przez organizacje porzucona lub odstawiona na drugi plan, na rzecz celów wyznaczanych przez samorząd miasta, związanych z sytuacją kryzysową, nawet wobec jej ogromnego rozmiaru i istotnych skutków.

9. Konieczność utrzymania możliwości podjęcia współpracy w możliwie szerokim zakresie

Izolacja w trakcie epidemii skutkowałą pojawianiem się potrzeb np. większej pomocy ofiarom przemocy domowej, organizowania sprzętu komputerowego dla uczniów z ubogich rodzin, pomocy psychologicznej w szerszym zakresie. W konsekwencji należy uznać, że złożony charakter sytuacji kryzysowych sprawia, że w ich trakcie pojawia się szereg dodatkowych problemów i potrzeb społecznych, wynikających z nich w sposób pośredni. Dlatego rekomenduje się, by zakładać szeroką współpracę z różnymi podmiotami pozarządowymi i również szeroko pozyskiwać informacje o działalności różnego rodzaju podmiotów.

10. Współpraca wielosektorowa

Rekomendować należy także wypracowanie trwałych sposobów i narzędzi do współpracy trójsektorowej, uwzględniającej sektor przedsiębiorstw (samorząd miasta – organizacje pozarządowe, grupy nieformalne i osoby zaangażowane – przedsiębiorstwa). Ta współpraca w sytuacji kryzysowej może przyjmować różny wymiar – od angażowania pracowników do działań (na zasadzie wolontariatu pracowniczego), przez świadczenie różnego rodzaju wsparcia dla istniejących działań społecznych o charakterze pomocowym (np. zapewnianie wolontariuszom środków transportu, magazynów), do bezpośredniej pomocy rzeczowej.

11. Bezpieczeństwo

Przygotowując propozycje rozwiązań i narzędzi w przedmiotowym zakresie, a także prowadząc działania, należy mieć na uwadze pojawiające się, przy okazji niemal każdej sytuacji kryzysowej, towarzyszące jej zjawiska o charakterze przestępczym (np. podszywanie się pod osoby niosące pomoc przez osoby dokonujące kradzieży). Tworzone rozwiązania i narzędzia powinny zawierać mechanizmy bezpieczeństwa, utrudniające działalność przestępczą, w tym utrudnianie dostępu osób, które mogą mieć takie zamiary do kluczowych zasobów i informacji (w tym np. danych osobowych beneficjentów).

12. Potencjał kadrowy Urzędu m.st. Warszawy do koordynacji i zarządzania wsparciem działań społecznych mieszkańców

Istotne jest utrzymanie w strukturach Urzędu m.st. Warszawy zespołu będącego w stanie podjąć szybkie, sprawne i skuteczne działania w zakresie wsparcia działań społecznych indywidualnych mieszkańców, inicjatyw oddolnych i organizacji pozarządowych. Zespół ten powinien posiadać aktualną wiedzę na temat codziennej aktywności społecznej w Warszawie oraz kompetencje i narzędzia do szybkiego podejmowania różnorodnych działań w tym zakresie. W czasie działań prowadzonych w ramach przeciwdziałania skutkom epidemii wirusa SARS-CoV-2 taką funkcję pełnił Zespół Rozwoju Wolontariatu w Centrum Komunikacji Społecznej. Rekomenduje się podnoszenie kompetencji Zespołu w ww. zakresie i utrzymanie jego gotowości do podejmowania analogicznych działań.



13. Potencjał kadrowy Urzędu m.st. Warszawy do samodzielnej i sprawnej organizacji wolontariatu w sytuacjach kryzysowych

Ze względu na możliwą różnorodność wystąpienia sytuacji kryzysowych oraz ich skutków istotne wydaje się utrzymanie także gotowości sprawnej, bezpośredniej organizacji wolontariatu przez Urząd m.st. Warszawy. Możliwe jest wystąpienie konieczności realizacji bardzo konkretnych zadań, które trudno byłoby powierzyć organizacjom pozarządowym lub uczestnikom oddolnych inicjatyw. Z tego powodu konieczna może być organizacja dedykowanej grupy wolontariuszy, ich przygotowanie i zarządzanie ich pracą, zgodnie z bieżącymi potrzebami. Wymaga to utrzymania po stronie Urzędu m.st. Warszawy odpowiednich narzędzi (aplikacji do rekrutowania i zarządzania wolontariuszami) oraz potencjału kadrowego posiadającego doświadczenie i kompetencje w tym zakresie. Obecnie komórką, która mogłaby z powodzeniem podjąć się takich działań, spełniając powyższe wymagania, jest Zespół Rozwoju Wolontariatu w Centrum Komunikacji Społecznej. Rekomenduje się podnoszenie kompetencji Zespołu w ww. zakresie i utrzymanie jego gotowości do podejmowania analogicznych działań.

14. Ciągłe wzmocnienie potencjału społecznego jako strategiczna potrzeba

Ostatnia z rekomendacji dotyczy samych procesów rozwijających wolontariat w Warszawie. Czym większy jest społeczny potencjał (rozumiany jako możliwość angażowania organizacji pozarządowych, grup nieformalnych i indywidualnych osób do działań), tym bardziej efektywnie można go zagospodarować. Działania w kierunku rozwoju wolontariatu wzmocniają ten potencjał, oddziałując przede wszystkim na postawę mieszkańców wobec aktywności społecznej.

MISJA

Wszystkie działania podejmowane w projekcie będą ukierunkowane na wypełnianie następującej misji:

Promujemy świadome zaangażowanie w wolontariat w Warszawie. Ułatwiamy je, łącząc organizatorów z osobami, które chcą się zaangażować. Rozwijamy, wspieramy i współtworzymy środowisko warszawskich organizatorów wolontariatu.

WIZJA

Poniżej zawarto dwie spójne wizje – Miasta Stołecznego Warszawy, wspierającego wolontariat oraz Urzędu m.st. Warszawy – jako głównego realizatora działań w tym obszarze.

WIZJA M.ST. WARSZAWY

Warszawa, poprzez wprowadzanie systemowych rozwiązań, świadomie i aktywnie wspiera rozwój wolontariatu. Propozycje wolontariatu są różnorodne i łatwo dostępne, co ułatwia mieszkańcom zaangażowanie. Wolontariat jest powszechnym i naturalnym sposobem spędzania czasu. Organizatorzy wolontariatu działają profesjonalnie, budując pozytywny wizerunek tej aktywności.

WIZJA URZĘDU M.ST. WARSZAWY

Urząd w systemowy sposób rozwija wolontariat, angażując do tego organizatorów wolontariatu, mieszkańców, użytkowników miasta oraz partnerów. Działa na rzecz popularyzacji idei wolontariatu, dąży do zwiększenia jego różnorodności oraz podnoszenia jakości jego organizacji. Animuje działania na rzecz rozwoju wolontariatu na poziomie całego miasta oraz poziomie lokalnym – dzielnicowym.



CELE I DZIAŁANIA

CELE PROJEKTU

W oparciu o przeprowadzoną diagnozę i przedstawione w jej efekcie wnioski i rekomendacje, zawarte powyżej treści misji i wizji, a także podsumowanie działań prowadzonych w latach 2016–2020 sformułowano trzy główne cele projektu:

- 1. Zwiększenie zaangażowania w wolontariat w Warszawie**
- 2. Podniesienie kompetencji, wzmocnienie i zwiększenie liczby organizatorów wolontariatu w Warszawie**
- 3. Tworzenie warunków do rozwoju i wsparcie wolontariuszy**

Do każdego z powyższych celów dopasowano cele szczegółowe, wyznaczające główne kierunki działań:

- 1. Zwiększenie zaangażowania w wolontariat w Warszawie**
 - 1.1 Budowanie pozytywnego wizerunku wolontariatu
 - 1.2 Włączanie różnych grup społecznych w wolontariat
 - 1.3 Ułatwianie dostępu do oferty wolontariatu
- 2. Podniesienie kompetencji, wzmocnienie i zwiększenie liczby organizatorów wolontariatu w Warszawie**
 - 2.1 Zapewnianie narzędzi wsparcia dla organizatorów wolontariatu
 - 2.2 Profesjonalizacja zawodu koordynatora wolontariatu
 - 2.3 Tworzenie warunków do współpracy, wymiany doświadczeń i integracji organizatorów wolontariatu
 - 2.4 Organizowanie i koordynacja działań społecznych wspierających mieszkańców miasta w czasie sytuacji kryzysowych
- 3. Tworzenie warunków do rozwoju i wsparcie wolontariuszy**
 - 3.1 Podnoszenie kompetencji i wsparcie wolontariuszy
 - 3.2 Działania na rzecz wzmocnienia motywacji wolontariuszy

DZIAŁANIA

Dla każdego z powyższych celów szczegółowych określono zestaw działań, zawierający także ich opisy. Część działań została opisana w sposób uwzględniający ich dokładny zakres i przebieg. Część natomiast będzie wymagała dookreślenia w trakcie trwania projektu – co będzie, w zależności od potrzeb, poprzedzane analizami i opracowywaniem koncepcji. W takich przypadkach opisano potrzeby i zakres planowanych prac przygotowawczych.



1. Zwiększenie zaangażowania w wolontariat w Warszawie

1.1 Budowanie pozytywnego wizerunku wolontariatu

Prowadzenie różnorodnych, bieżących działań promocyjnych i komunikacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem działań w mediach społecznościowych

Ciągłe, bieżące działania promocyjne i komunikacyjne będą dotyczyły przede wszystkim możliwości zaangażowania się w wolontariat w Warszawie, pokazywania jego przykładów oraz poszczególnych działań w projekcie – wspierających wolontariuszy i organizatorów wolontariatu. Komunikacja będzie prowadzona przy wykorzystaniu wielu kanałów, m.in. własnych kanałów projektu (portalu, newslettera), kanałów komunikacyjnych Urzędu m.st. Warszawy, a także poprzez zewnętrzne usługi promocyjne. Ważnym obszarem komunikacji i promocji będą media społecznościowe, wykorzystywane zwłaszcza pod kątem promocji wolontariatu wśród młodzieży. Rozwój dotychczasowych działań w social mediach obejmie profesjonalizację prowadzenia dotychczasowych profili i działań, angażujących społeczność odbiorców, w tym fan page na Facebooku i Instagramie, dedykowana wolontariuszom grupa na Facebooku, służąca wymianie doświadczeń i budowaniu relacji w tej grupie. Założono także możliwość wykorzystania innych mediów społecznościowych do prowadzenia komunikacji. Narracja prowadzona w każdym z mediów będzie dopasowana do grupy odbiorców.

Realizacja kampanii społecznych

Realizowane będą kampanie społeczne promujące idee wolontariatu i zachęcające do zaangażowania. Poza podstawowym celem kampanie będą spełniały dodatkowe funkcje, m.in. zwracały uwagę na różnorodne aspekty zaangażowania wolontariackiego (różne obszary wolontariatu) czy możliwość podejmowania wolontariatu w różnym wieku. Podstawową wartością przekazywaną poprzez kampanie będzie otwartość wolontariatu: klarowny przekaz „każdy może zostać wolontariuszem”. Część kampanii będzie dedykowana określonym grupom docelowym, np. wiekowym. Realizacja kampanii społecznych będzie odbywała się przy wykorzystaniu różnorodnych metod i nośników, dopasowanych do przekazu, charakteru kampanii i grup docelowych, do których będzie kierowana. Kampanie będą spójnymi, określonymi w czasie działaniami, odbywającymi się zarówno w przestrzeni miasta, jak i przestrzeni cyfrowej (także w mediach społecznościowych). O działaniach będą na bieżąco informowani organizatorzy wolontariatu, tak by mogli oni wykorzystać szansę ogólnomiejskich kampanii, np. w bieżących działaniach w kierunku rekrutowania wolontariuszy. Przyniesie to wielostronne korzyści – większa liczba propozycji wolontariatu, aktualnych i obecnych w trakcie kampanii, przyczyni się do osiągnięcia głównego celu.

<p>1.2 Włączanie różnych grup społecznych w wolontariat</p>	<p>Włączanie tematu wolontariatu dostępnego dla wszystkich grup społecznych we wszystkie działania szkoleniowe oraz rozwojowe realizowane w ramach projektu</p> <p>Działania w tym zakresie będą wymagały ścisłej współpracy ze wszystkimi realizatorami szkoleń i innych form rozwojowych. Konieczne będzie sformułowanie treści merytorycznych i przygotowanie materiałów – skierowanych zarówno do odbiorców jak i prowadzących szkolenia i inne formy. Kształtowany w wyniku działań przekaz będzie dotyczyć dostępności wolontariatu niezależnie od różnych czynników: m.in. płci, wieku, wykształcenia, wiedzy profesjonalnej, przynależności do mniejszości itp. Działania będą obejmowały także przeciwdziałanie stereotypom związanym ze współpracą z różnymi grupami wolontariuszy, zaobserwowanym wśród organizatorów wolontariatu. Dotyczą one przede wszystkim współpracy z młodzieżą (można zaobserwować m.in. brak chęci organizatorów do włączania ludzi młodych do działań, strach przed odpowiedzialnością, brak zaufania do wiedzy i kompetencji, powierzenie wyłącznie prostych zadań), a także współpracy z seniorami (brak chęci do angażowania, strach przed powierzeniem niektórych zadań, brak zaufania do kompetencji, brak chęci wykorzystania posiadanej przez seniorów wiedzy itp.). Działania te będą miały charakter przekrojowy. Zostaną uwzględnione szczególnie w tych kierowanych do organizatorów wolontariatu.</p> <p>Rozwój wolontariatu szkolnego</p> <p>Zakłada się prowadzenie różnorodnych działań skierowanych do trzech grup: młodzieży – uczniów, grona pedagogicznego, w tym nauczycieli – koordynatorów wolontariatu oraz dyrektorów szkół. Działania skierowane do uczniów będą miały przede wszystkim charakter promocyjno-informacyjny. Poprzez specyficzne dla tej grupy kanały komunikacyjne będą pokazywane możliwości podejmowania wolontariatu oraz promowana jego idea. Promowanie idei i możliwości będzie też treścią działań kierowanych do nauczycieli, zwłaszcza pod kątem wykorzystania wolontariatu w pracy wychowawczej. Zachowana zostanie dbałość o dostęp nauczycieli do dobrych ofert wolontariatu. Bezpośrednie wsparcie będzie oferowane nauczycielom – koordynatorom wolontariatu – zarówno w formie działań skierowanych do konkretnych szkół, jak i poprzez elementy ogólnej oferty wsparcia dla organizatorów (np. szkoleń, spotkań, poradnictwa). Działania te będą skutkowały podnoszeniem umiejętności organizacji wolontariatu i motywacji u nauczycieli. W stosunku do dyrektorów szkół zakłada się prowadzenie działań, które będą budowały świadomość znaczenia i zysków z organizacji wolontariatu dla działania szkoły, jak również konieczności profesjonalizacji organizacji wolontariatu, w tym zapewnienia nauczycielom – koordynatorom właściwych warunków pracy.</p> <p>Działania te realizują pośrednio także cele opisane jako: 1.3; 2.2; 2.3; 2.1; 1.3.</p>
---	---



<p>Rozwój wolontariatu senioralnego</p> <p>Zakłada się prowadzenie różnorodnych działań, przede wszystkim o charakterze promocyjno-informacyjnym. Ich adresatem będą sami seniorzy, a celem zachęcenie do podjęcia aktywności społecznej. W działaniach tych podkreślany będzie międzypokoleniowy wymiar wolontariatu, możliwości i korzyści, jakie takie zaangażowanie oferuje. Szczególna uwaga zostanie zwrócona na potencjał integracji środowiska i przeciwdziałania zjawisku samotności osób starszych. W działaniach kierowanych do organizatorów wolontariatu podkreślany będzie potencjał, jaki niesie ze sobą zaangażowanie wolontariuszy-seniorów w swoje działania. Wskazane zostaną też potrzeby tej grupy, które należy uwzględnić przy formułowaniu oferty wolontariatu. Opracowywane będą dedykowane materiały zarówno dla seniorów, jak i organizatorów zachęcające do szerokiego zaangażowania osób starszych w aktywność społeczną.</p>
<p>Rozwój wolontariatu rodzinnego</p> <p>Grupą odbiorców będą tu mieszkańcy – rodzice, poszukujący alternatyw do spędzania wolnego czasu z dziećmi. Skierowane do nich zostaną działania promocyjne i informacyjne. Proponowane będą konkretne oferty wolontariatu, wykorzystane zostaną kanały komunikacyjne, specyficzne dla grupy (np. dedykowane portale, inne media, rady rodziców w szkołach). Działania będą prowadzone dwukierunkowo – przed rozpoczęciem promocji konieczne jest przygotowanie organizatorów na nowy rodzaj zaangażowania i uwrażliwienie na otwartość na tego rodzaju zgłoszenia. Zakłada się kontakt z wytypowanymi organizatorami, którzy mogą być gotowi na wolontariuszy – rodziny, opracowanie materiałów merytorycznych, zachęcających do przyjmowania takich wolontariuszy oraz kontakt i działania wspierające dla organizatorów. Konieczne mogą być także zmiany na portalu ochotnicy.waw.pl, ułatwiające dostęp do ofert tego rodzaju.</p>
<p>Promocja wolontariatu kompetencyjnego</p> <p>W tym zakresie będzie prowadzonych szereg działań promocyjnych i informacyjnych, pokazujących różne oblicza wolontariatu, a zwłaszcza takie propozycje, w których człowiek wykorzystuje posiadane kompetencje, rozwija je lub nabywa nowe. Przekaz będzie wychodził naprzeciw istniejącym stereotypom dotyczącym pracy wolontariuszy jako prostych czynności (przede wszystkim pracy fizycznej), pomocniczych względem innych, które mogą wykonywać przede wszystkim osoby o niskich kompetencjach. Specyficzną grupą, do której skierowane zostaną działania, będą osoby na emeryturze lub przechodzące na emeryturę, które nadal chcą korzystać z kompetencji zdobytych w trakcie pracy zawodowej. Formą realizacji działań będzie także identyfikowanie i sieciowanie grup osób (posiadających szczególne kompetencje) oraz potrzeb, które mogą oni zaspokoić jako wolontariusze. Naturalnymi partnerami będą tu podmioty zrzeszające specjalistów z danej branży (np. naukowej).</p>

	<p>Rozwój Programu Wolontariatu Pracowniczego w Urzędzie m.st. Warszawy</p> <p>Podjęmowane działania będą rozwijały istniejący program. Zakłada się prowadzenie analiz, przeprowadzanie spotkań i warsztatów, korzystanie z zewnętrznego wsparcia (doradztwa, ekspertów) oraz własnego potencjału eksperckiego. Rozwój Programu będzie ukierunkowany na zwiększanie zaangażowania pracowników Urzędu w wolontariat pracowniczy oraz podnoszenie jakości działań. technicznej), które można nakłaniać do zainteresowania swoich członków wolontariackimi działaniami. Szczególną grupą, do której zostaną zaadresowane te działania, są instytucje miejskie. W tym kontekście będzie promowany także rozwój wolontariatu pracowniczego wśród stołecznego sektora prywatnego.</p> <p>Opracowanie atrakcyjnej oferty zaangażowania pracowników uwzględniającej potrzeby miasta</p> <p>Zakłada się wypracowanie sprawnego mechanizmu łączącego podmioty sektora prywatnego, które zgłaszają się do Urzędu m.st. Warszawy z chęcią podjęcia działań w ramach wolontariatu pracowniczego, z potrzebami miasta, w tym instytucji miejskich. Mechanizm powinien umożliwiać szybkie skierowanie takiego podmiotu do działań, zarówno krótkotrwałych, jak i dłuższych – np. stałego wolontariatu w danej instytucji. Dzięki opracowaniu takiej ścieżki możliwe będzie wyjście z propozycjami do sektora prywatnego, zwłaszcza podmiotów aktywnych w organizacji wolontariatu pracowniczego – zakłada się prowadzenie dedykowanych działań informacyjno-promocyjnych w tym sektorze. Partnerami działań będą tu organizacje branżowe działające na rzecz rozwoju wolontariatu pracowniczego. Działania te mogą zostać uzupełnione o promocję społecznej odpowiedzialności biznesu, szczególnie w kontekście angażowania pracowników w działania społeczne w mieście.</p>
<p>1.3 Ułatwianie dostępu do oferty wolontariatu</p>	<p>Utrzymanie i rozwój Miejskiego Portalu Wolontariatu</p> <p>Działania dotyczące portalu będą prowadzone na trzech poziomach. Na pierwszym, elementarnym poziomie zapewniona zostanie ciągłość działania tego narzędzia i jego funkcjonalności, utrzymanie domeny, zapewniany będzie bieżący serwis obejmujący usuwanie usterek i błędów oraz konieczne z technicznego punktu widzenia aktualizacje. Monitorowana będzie zgodność portalu z obowiązującym prawem, w tym przepisami dot. dostępności cyfrowej, ochrony danych osobowych itp.</p> <p>Na tym poziomie zapewniana będzie także obsługa użytkowników – osób poszukujących wolontariatu i organizatorów wolontariatu – w zakresie odpowiadania na pytania, wsparcia w zamieszczaniu ofert, bieżącego doradztwa oraz pomocy w sytuacjach problemowych. Stałe prowadzona będzie kontrola nad zgodnością treści ofert z regulaminem portalu, w tym akceptowanie ofert przez administratorów po weryfikacji ich treści. Na drugim poziomie realizowane będą działania rozwojowe.</p> <p>Prowadzona będzie ciągła analiza funkcjonowania portalu i wykorzystania jego funkcjonalności, tworzone i wdrażane będą propozycje</p>



	<p>usprawnień i ułatwień możliwych do efektywnego wdrożenia w obecnej wersji narzędzia. Trzeci poziom działań to uruchomienie nowej wersji portalu. Jest to niezbędne z uwagi na dwa czynniki: rosnące wymagania użytkowników wobec portalu i jego atrakcyjnej formy oraz rozwój techniczny stron, wymuszający konieczność dostosowywania się do nowych realiów i oprogramowania, nowych urządzeń i ich możliwości. Przy tworzeniu nowej wersji zakłada się zmianę całej formy portalu, ale w oparciu o te same założenia merytoryczne. Nadal będzie on oferował swoje podstawowe funkcjonalności (być może rozbudowane o kolejne propozycje). Ramowo zakłada się podjęcie działań takich jak: analiza działania portalu od momentu jego uruchomienia (2016), opracowanie koncepcji nowej wersji portalu, konsultacja z interesariuszami, określenie szczegółów technicznych, opracowanie szczegółowych założeń dotyczących migracji danych, sporządzenie dokumentacji niezbędnej do zlecenia podmiotowi zewnętrznemu stworzenia nowej wersji, wyłonienie wykonawcy, realizację zamówienia, testy i odbiór nowej wersji, a w konsekwencji – uruchomienie nowej wersji portalu.</p> <p>Tworzenie i wzmacnianie Punktów Wolontariatu Senioralnego Działanie będzie obejmowało wspieranie istniejących punktów oraz tworzenie nowych. Punkty będą tworzone we współpracy z różnymi podmiotami – instytucjami publicznymi i organizacjami pozarządowymi, w miejscach, które w naturalny sposób dedykowane są seniorom, są licznie odwiedzane przez seniorów i zachęcają ich do aktywności. Miejsca, w których uruchamiane będą kolejne punkty, muszą być wśród seniorów znane, gwarantować odpowiednią frekwencję oraz dawać szansę na poszerzenie grupy odbiorców. Przesłanką do uruchomienia punktu na danym terenie będzie liczba mieszkańców w wieku 60+ zamieszkujących dany obszar oraz znalezienie odpowiedniego miejsca. W ramach działania zakłada się stworzenie wytycznych organizacyjnych – modelu działania punktu, wymogów w zakresie warunków wobec instytucji prowadzącej oraz zaprojektowanie sprawozdawczości punktów. Wspieranie punktów będzie odbywało się przede wszystkim na płaszczyźnie merytorycznej, zwłaszcza w kwestii promocji wolontariatu wśród seniorów i dobrej organizacji działania. Pomocniczo inicjowana będzie wymiana dobrych praktyk między punktami. Istotną częścią działania będzie monitorowanie aktywności punktów na podstawie sprawozdawanych danych.</p> <p>Ułatwienie znalezienia oferty wolontariatu blisko domu Zakłada się wypracowanie koncepcji i planu działań mających na celu rozwój wolontariatu lokalnego na poziomie dzielnicy wraz z przeprowadzeniem działań pilotażowych na terenie wybranych dzielnic m.st. Warszawy. Niezbędne będzie przeprowadzenie analizy potrzeb i możliwości dzielnic, obejmującej kwestie formalno-prawne, organizacyjne i promocyjne. Wynikiem analizy będzie wypracowanie koncepcji, której częścią będzie zakres zadań i odpowiedzialności dla dzielnicy. Do koncepcji dotychczas zostaną wymogi wobec dzielnicy (dot. m.in. wygospodarowania zasobów</p>
--	---

	<p>na realizację działania). Po wyłonieniu dzielnic w oparciu o ustalone kryteria oraz uzgodnieniu z władzami dzielnicy zrealizowany zostanie minimum roczny pilotaż. Istotnym działaniem, które zostanie podjęte, powinna być diagnoza lokalnych potrzeb i potencjału środowiska wolontariackiego, ale także lokalnych społeczności, organizacji pozarządowych i instytucji. Efektem działań powinno być realizowane przez urząd dzielnicy wsparcie ich działalności w zakresie współpracy z wolontariuszami, angażowania mieszkańców, tworzenie lokalnych społeczności zaangażowanych w wolontariacką aktywność oraz aktywna promocja idei wolontariatu na terenie i na rzecz dzielnicy. Po zakończeniu pilotażu (lub – jeżeli będzie kontynuowany – po okresie pozwalającym na sformułowanie podsumowań) zostanie sporządzony raport wraz z wnioskami i propozycjami korekt. W trakcie pilotażu zapewnione zostanie bieżące wsparcie merytoryczne dla dzielnic.</p>
--	--

2. Podniesienie kompetencji, wzmocnienie i zwiększenie liczby organizatorów wolontariatu w Warszawie

<p>2.1 Zapewnianie narzędzi wsparcia dla organizatorów wolontariatu</p>	<p>Utrzymywanie otwartej oferty wsparcia dla organizatorów Zakłada się prowadzenie działań w tej samej formie, tj. oferty bezpłatnych, otwartych form wsparcia: szkoleń, warsztatów, poradnictwa, wizyt studyjnych (zakres oferty został szeroko opisany w diagnozie warszawskiego wolontariatu). Działania będą prowadzone z dbałością o aktualność i adekwatność oferty – dotychczasowe propozycje będą poszerzane, a formy będą elastycznie dopasowywane do potrzeb formułowanych przez organizatorów. Podobnie, odpowiednio do potrzeb, zmieniać się będzie tematyka szkoleń i pozostałych działań. Zapewnione zostanie promowanie oferty w warszawskim środowisku organizatorów, utrzymywanie jej różnorodności i dostępności.</p> <p>Otwieranie instytucji miejskich na współpracę z wolontariuszami poprzez realizację dedykowanych programów rozwoju wolontariatu Kontynuowane będą dotychczas realizowane programy, skierowane do bibliotek, domów kultury i DPS-ów. Do udziału w tych programach będą zapraszane kolejne placówki, a te dotychczas uczestniczące – zachęcane do udziału w kolejnych etapach. Działania zostaną oparte na szkoleniach i bieżącym wsparciu obejmującym swoim zakresem koordynatorów wolontariatu, pracowników i dyrekcje instytucji. Formułowane będą propozycje programów dla kolejnych grup instytucji, uwzględniające ich specyfikę i potrzeby. Propozycje będą konsultowane m.in. z przedstawicielami instytucji oraz odpowiednimi biurami merytorycznymi. Realizacja programów zostanie skoordynowana z działaniami przewidzianymi w programach wykonawczych do celów strategii Warszawa 2030. Po uzgodnieniach przeprowadzane będą pilotażowe edycje programów, a następnie będą one realizowane w całości, dla wybranych lub zgłoszonych instytucji. W pierwszej kolejności zaplanowano</p>
---	--



poszerzanie grona instytucji objętych programami o instytucje opiekuńczo-lecznicze, zwłaszcza Ośrodki Pomocy Społecznej w dzielnicach m.st. Warszawy, oraz kontynuację rozpoczętych prac w placówkach opiekuńczo-wychowawczych. Instytucjom, które z jakichś powodów nie mogą być objęte wsparciem w ramach programów, zapewnione zostanie wsparcie indywidualne. Działanie będzie uzupełniane dodatkowym finansowaniem dedykowanym rozwojowi wolontariatu w instytucjach na etapie wdrażania.

Upowszechnianie tworzenia kompleksowych programów rozwoju wolontariatu w organizacjach pozarządowych.

Kompleksowy, wewnętrzny program będzie promowany jako narzędzie do wykorzystania w NGO, jako sposób na wdrożenie wolontariatu jako istotnej i realizowanej w zaplanowany sposób części aktywności organizacji lub uporządkowanie kwestii funkcjonowania wolontariatu. Będzie on wskazywany jako narzędzie umożliwiające wskazanie potrzeb w zakresie wolontariatu, obszarów działania wolontariuszy oraz organizacji wolontariatu w organizacji. Opracowanie programu to proces, przez który przechodzi cała organizacja, a zakończony spisaniem ustaleń w formie dokumentu z założeniami do świadomej i uporządkowanej organizacji wolontariatu. Zakłada się upowszechnianie tworzenia programu obejmujące następujące zagadnienia: analizę podmiotu, wizję wolontariatu, miejsce wolontariatu w strukturach organizacyjnych i wybór koordynatora, zadania wolontariuszy, świadczenia, kwestie promocji i rekrutacji czy system komunikacji i motywacji wolontariuszy. Opracowane zostaną także materiały merytoryczne dedykowane organizacjom, będą one dystrybuowane i udostępniane. Dodatkowo, kontynuując dotychczasowe działania, prowadzone będzie bezpośrednie wsparcie wdrażania tego narzędzia w postaci konkursu dla organizacji pozarządowych.

Utrzymywanie i rozwijanie bazy wiedzy

Prowadzone będzie ciągle, bieżące dokumentowanie działań w projekcie, poprzez zbieranie materiałów merytorycznych. Sukcesywnie uzupełniana będzie też baza wiedzy projektu publikowana na Miejskim Portalu Wolontariatu. Istotne jest, aby dokumentowanie przebiegało na dwóch poziomach – dokumentowania samych działań podejmowanych w projekcie, jak i systematycznego publikowania materiałów merytorycznych powstających w ich trakcie. Aby zapewnić możliwie obfitą i adekwatną zawartość treści w bazie wiedzy, konieczne będzie tworzenie także dodatkowych treści, jako wyjście naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom organizatorów wolontariatu i wolontariuszy. Takie prowadzenie bazy wiedzy obejmować będzie także dbanie o dzielenie się wiedzą współpracujących podmiotów, np. z realizacji dedykowanych programów rozwoju wolontariatu w instytucjach miejskich, tworzenie wzorów dokumentów czy gromadzenie eksperckiej wiedzy np. w formie publikowanych wywiadów. Działanie to powinno być realizowane

przekrojowo we wszystkich obszarach projektu i zapewniać dbałość o dostęp do wiedzy i doświadczeń jego realizatorów i uczestników. Szczególna uwaga zostanie poświęcona zaprojektowaniu funkcjonalności bazy wiedzy w nowej wersji Miejskiego Portalu Wolontariatu.

Rozwój i udostępnianie organizatorom wolontariatu dedykowanej aplikacji do zarządzania wolontariatem

Rozwijana będzie aplikacja internetowa dedykowana organizatorom, umożliwiająca sprawną organizację wolontariatu. Aplikacja jest narzędziem przeznaczonym dla koordynatorów wolontariatu istotnie wspomagającym ich pracę: rekrutację, zarządzanie i kontakt z wolontariuszami (szczególnie w przypadku współpracy z większą liczbą ochotników). Narzędzie integruje funkcjonalności m.in. formularza rekrutacyjnego, kalendarza i możliwości wysyłania wiadomości do wolontariuszy. Aplikacja jest utrzymywana i rozwijana przez Urząd m.st. Warszawy oraz udostępniania bezpłatnie instytucjom miejskim. Planuje się dalszy rozwój funkcjonalności, promocję narzędzia wśród organizatorów i udostępnianie jej zainteresowanym podmiotom.

Uruchomienie nowych narzędzi umożliwiających upowszechnianie wiedzy wśród koordynatorów

Wypracowane zostaną nowe narzędzia wspierające koordynatorów w zakresie merytorycznym – pozyskiwania i uzupełniania wiedzy dotyczącej koordynacji wolontariatu oraz pokrewnych tematów. Działania będą prowadzone w sposób stały (stałe dostarczana będzie aktualna wiedza) i mogą przyjąć formę np. newslettera czy elektronicznego periodyku. Dodatkową funkcją narzędzi będzie promowanie wsparcia dla koordynatorów, oferowanego w ramach projektu (np. szkoleń, wydarzeń). Wypracowana koncepcja narzędzi zostanie skonsultowana ze środowiskiem koordynatorów, a następnie wdrożona. Zakłada się prezentowanie poprzez narzędzia dobrych praktyk organizacji wolontariatu, a także wykorzystanie wiedzy doświadczonych koordynatorów, np. poprzez umożliwienie publikowania tekstów, przeprowadzanie wywiadów i inne formy. Rozwój nowych narzędzi będzie prowadzony w sposób spójny z wprowadzaniem modyfikacji w głównym narzędziu – Miejskim Portalu Wolontariatu.

Promocja organizacji wolontariatu pracowniczego wśród pracodawców oraz podnoszenie jakości jego organizacji

Sformułowana zostanie koncepcja wspierania wolontariatu pracowniczego uwzględniająca dokładne określenie roli Urzędu i jego jednostek w tych działaniach. Z opracowanej koncepcji będą wynikały kolejne kroki: (1) działania promocyjne – przykładowo może być to skierowana do pracodawców kampania branżowa; (2) działania wspierające, mające na celu podnoszenie jakości wolontariatu pracowniczego. Zakłada się wypracowanie rozwiązań stałych, trwałych i systemowych – procesów i procedur, dzięki którym podmiot wspierany będzie mógł uzyskać merytoryczne wsparcie.



	<p>Działania te realizują pośrednio także cele opisane jako: 2.1; 2.3; 1.2; 1.3.</p> <p>Współpraca z organizacjami parasolowymi, forami zrzeszającymi i wspierającymi NGO</p> <p>Celem współpracy będzie podnoszenie jakości organizacji wolontariatu w organizacjach pozarządowych. Punktem wyjścia do tych działań będą <i>standardy współpracy z wolontariuszami</i>, obowiązujące dotąd i stanowiące załącznik do projektu. Współpraca z organizacjami parasolowymi, forami i innymi platformami współpracy posłuży m.in. upowszechnianiu tych standardów i promowaniu ich, ale także promowaniu oferty wsparcia dla organizatorów wolontariatu, tak by informacja o możliwości skorzystania z niej trafiła do największej liczby organizacji. Ze wsparciem tych struktur zaplanowano zachęcanie organizacji pozarządowych do wchodzenia w różne, również międzysektorowe partnerstwa służące lepszej organizacji wolontariatu, jego łatwiejszej dostępności i powszechności – tu istotne będzie przede wszystkim pokazywanie dobrych praktyk w tym zakresie. Zakłada się prowadzenie współpracy poprzez m.in. udział w spotkaniach, konferencjach, imprezach branżowych i innych wydarzeniach. Zakłada się także udział przedstawicieli zespołu realizującego projekt w dyskusjach, debatach czy też publikowanie treści merytorycznych w branżowych mediach.</p> <p>Działania te realizują pośrednio także cele opisane jako 2.1 oraz 2.3.</p> <p>Wyróżnienie i promocja dobrych praktyk organizatorów wolontariatu</p> <p>W ramach tego działania prowadzone będą formy wyróżniające dobre praktyki. Zakłada się utrzymanie dotychczasowych form – np. konkursów dla koordynatorów, jak również tworzenie nowych form. Promowanie będzie służyło zarówno jako element gratyfikujący, wyróżniający organizatora, jak i przykład dobrej praktyki. Dlatego istotną częścią będzie opisywanie działań organizatorów i prezentowanie ich, przede wszystkim na portalu ochotnicy.waw.pl</p>
2.2 Profesjonalizacja zawodu koordynatora wolontariatu	<p>Opracowanie wytycznych, standardów i dobrych praktyk w zakresie pracy koordynatora</p> <p>W oparciu o wiedzę ekspercką (członków zespołu realizującego projekt oraz ekspertów zewnętrznych) zostaną stworzone założenia do czterech materiałów służących do realizacji celu. Na podstawie założeń zostaną opracowane: (1) Profil zawodowy koordynatora wolontariatu; (2) Opis stanowiska koordynatora wolontariatu (<i>opis czynności zawodowych, profil, warunki pracy itp.</i>); (3) Standardy pracy koordynatora wolontariatu; (4) Katalog dobrych praktyk zawodu koordynatora wolontariatu. Każdy z tych materiałów zostanie skonsultowany z gronem organizatorów wolontariatu.</p> <p>Promocja, upowszechnianie i wdrażanie wytycznych, standardów i dobrych praktyk dotyczących pracy koordynatora wolontariatu</p> <p>W celu podnoszenia jakości i warunków pracy koordynatorów opra-</p>

	<p>cowane w ramach powyższego działania wytyczne, standardy i dobre praktyki będą upowszechniane i promowane. Podmioty organizujące wolontariat będą zachęcane do ich stosowania i wdrażania. W przypadku instytucji miejskich Urząd m.st. Warszawy będzie aktywnie zabiegał o ich wdrażanie. Działania promujące, upowszechniające i wdrażające będą realizowane na wielu poziomach. Zostaną skierowane nie tylko do instytucji, ale przede wszystkim do ich kadry zarządzającej – osób zarządzających i decyzyjnych w zakresie tworzenia warunków pracy i rozwoju zawodowego pracowników – kierowników, dyrektorów, członków zarządu itp., przedstawicieli kadry kierowniczej i zarządzającej instytucji i organizacji pozarządowych. Podstawą do podejmowania działań promocyjnych będzie upowszechnianie rozwiązań, które już zostały wdrożone przez instytucje publiczne i organizacje pozarządowe, w których strukturze organizacyjnej funkcjonują koordynatorzy wolontariatu lub osoby realizujące podobne zadania. Realne przykłady będą pokazywane w materiałach na portalu ochotnicy.waw.pl, co przyniesie dodatkowy efekt wzmocnienia koordynatorów i ich roli.</p> <p>Realizacja dedykowanych działań kierowanych do decydentów Ich celem będzie budowanie świadomości w zakresie tworzenia dobrego środowiska pracy koordynatora wolontariatu, w oparciu o wypracowane materiały i standardy. Dedykowane działania zostaną skierowane do decydentów – nie tylko przedstawicieli kadry kierowniczej instytucji i organizacji, ale także np. przedstawicieli biur Urzędu i urzędów dzielnic, odpowiedzialnych za nadzór nad instytucjami. W miarę możliwości działania te będą poszerzane o wspólne wytyczanie kierunków rozwoju w tym obszarze i długofalowe planowanie przedsięwzięć.</p> <p>Realizacja dedykowanych działań kierowanych do dyrektorów szkół Podejmowane będą kroki zmierzające do budowania świadomości dyrektorów w zakresie tworzenia dobrego środowiska pracy nauczyciela – koordynatora wolontariatu (spotkania i inne formy). Przystąpienie do działań dla dyrektorów szkół będzie wymagało przeprowadzenia dodatkowej analizy dotyczącej sytuacji koordynatorów wolontariatu w szkołach, uwzględniającej aspekty prawne oraz funkcjonujące w tym zakresie dobre praktyki. Dzięki temu możliwe będzie określenie sytuacji docelowej oraz uwidocznienie korzyści płynących z organizacji wolontariatu przez szkołę. Dokładny zestaw działań skierowanych do dyrektorów zostanie wypracowany i skoordynowany z działaniami realizowanymi w ramach wolontariatu w szkołach, w tym skonsultowany z realizatorami tych działań.</p>
<p>2.3 Tworzenie warunków do współpracy, wymiany doświadczeń i integracji organizatorów wolontariatu</p>	<p>Utrzymywanie i rozwój oferty wsparcia dla organizatorów wolontariatu Stosowane będą dotychczasowe formy wspierające wymianę doświadczeń i sieciowanie organizatorów wolontariatu, poprzez wydarzenia takie jak spotkania, debaty, konferencje i festiwale (zakres oferty został szeroko opisany w diagnozie warszawskiego wolontariatu). Realizowane</p>



	<p>będą także przedsięwzięcia dedykowane organizatorom wolontariatu, takie jak konkursy. Proponowane będą także nowe formy, ukierunkowane na wymianę dobrych praktyk i nawiązanie kontaktów w środowisku organizatorów wolontariatu. Będą to także okazje do zdobycia i pogłębienia wiedzy – część wydarzeń i przedsięwzięć organizowanych w ramach tego działania będzie łączyć się ze wskazanymi w celu szczegółowym 2.1 działaniami polegającymi na utrzymywaniu otwartej oferty wsparcia dla organizatorów.</p> <p>Realizacja działań na poziomie dzielnic m.st. Warszawy, w formie wypracowanej w trakcie realizacji projektu</p> <p>Celem działań będzie tworzenie lokalnego środowiska (środowisk) do poznania, sieciowania i współpracy podmiotów organizujących wolontariat i wspierających jego rozwój oraz wzmacnianie i wspieranie działań osób zaangażowanych w rozwój wolontariatu lokalnego. Docelowo, jeżeli uda się wytworzyć silne, lokalne środowisko, możliwe będzie stopniowe przeniesienie części zadań i odpowiedzialności w zakresie rozwijania wolontariatu na poziom dzielnic m.st. Warszawy.</p> <p>W oparciu o rekomendacje wskazane w diagnozie warszawskiego wolontariatu wykonana zostanie pogłębiona analiza potrzeb i możliwości dzielnic. Umożliwi to zaproponowanie zakresu zadań i odpowiedzialności dzielnic, a także warunków, które muszą zostać zapewnione dla skutecznego realizowania zadań. Analiza i propozycja zakresu zadań pozwolą na dalsze kroki: wypracowanie koncepcji wdrażania działań, podzielenie wdrażania na etapy i realizację pilotażowego procesu wdrożeniowego w jednej lub w kilku dzielnicach. Szczególnie istotnym działaniem w tym przypadku będzie umiejętna diagnoza potrzeb lokalnych (i kształcenie w zakresie tego, jak ją przeprowadzić) przez organizatorów wolontariatu, która pozwoli na ich efektywniejsze działanie, a co za tym idzie integrację w środowisku lokalnym.</p> <p>Działania te realizują pośrednio także cel opisany jako 1.3, w szczególności w zakresie ułatwiania znalezienia oferty wolontariatu blisko domu.</p> <p>Rozwój partnerstw organizatorów wolontariatu</p> <p>Rozwijane i wspierane będą partnerstwa organizatorów wolontariatu, polegające na podejmowaniu wspólnych działań w celu promocji idei wolontariatu, upowszechniania wolontariatu oraz podnoszenia jakości jego organizacji. Zyskiem dla każdej ze stron zawiązującej partnerstwo będzie wzmocnienie jej potencjału, zwiększenie kompetencji i wiedzy potrzebnych do współpracy zewnętrznej oraz wymiana doświadczeń. Utrzymywana i poszerzana będzie możliwość korzystania z dodatkowego finansowania działań realizowanych poprzez współpracujące ze sobą instytucje – tj. finansowania wspólnych inicjatyw podejmowanych przez organizatorów wolontariatu. W pierwszej kolejności wsparcie to będzie dotyczyło instytucji, a w miarę możliwości zostanie poszerzone także o partnerstwa zawierane przez instytucję i organizacje pozarządowe. Dotychczasowe działania w tym zakresie zostały opisane w diagnozie warszawskiego wolontariatu.</p>
--	--

<p>2.4 Organizowanie i koordynacja działań społecznych wspierających mieszkańców miasta w czasie sytuacji kryzysowych</p>	<p>Rozwój, organizowanie i koordynacja działań społecznych wspierających mieszkańców miasta w czasie sytuacji kryzysowych</p> <p>W oparciu o zawarte rekomendacje przedstawione w podrozdziale „Rekomendacje w zakresie organizacji i koordynacji działań społecznych wspierających mieszkańców miasta w czasie sytuacji kryzysowych” dokumentu, wynikające z sytuacji kryzysowej, która rozpoczęła się w I poł. 2020 r., zakłada się podjęcie działań zmierzających do opracowania propozycji sposobów, form działania i narzędzi ułatwiających wykorzystanie potencjału społecznego – organizacji pozarządowych, grup nieformalnych oraz indywidualnych osób w sytuacjach kryzysowych. Opracowanie powinno uwzględniać doświadczenia z dotychczasowych sytuacji kryzysowych, może obejmować także przegląd rozwiązań stosowanych w innych miastach (w tym w stolicach innych państw). Zakłada się zainicjowanie współpracy w tym zakresie z wieloma podmiotami – w tym organizacjami pozarządowymi, a także ekspertami. Realizacja działań w tym zakresie będzie odbywała się w porozumieniu z innymi biurami Urzędu m.st. Warszawy, w tym przede wszystkim Biurem Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego oraz Biurem Pomocy i Projektów Społecznych. Zostaną wykorzystane bieżące i wcześniejsze doświadczenia (zagrożenie powodzią, organizacja dużych zgromadzeń w związku z nagłymi wydarzeniami w kraju) Urzędu m.st. Warszawy oraz potencjał wiedzy i doświadczenia pracowników zaangażowanych w działania. Istotnym elementem będzie utrzymanie potencjału kadrowego Urzędu m.st. Warszawy w zakresie wsparcia i koordynacji działań społecznych. Doświadczenie pokazuje, że jest to obszar, który powinien być jednoznacznie przypisany do zadań biura posiadającego wiedzę, doświadczenie i prowadzącego bieżącą pracę w zakresie wzmacniania potencjału i aktywności społecznej mieszkańców oraz rozwoju i organizacji wolontariatu (Centrum Komunikacji Społecznej).</p>
---	--

3. Tworzenie warunków do rozwoju i wsparcie wolontariuszy

<p>3.1 Podnoszenie kompetencji i wsparcie wolontariuszy</p>	<p>Prowadzenie analiz w celu określania potrzeb warszawskich wolontariuszy oraz wypracowanie i testowanie nowych rozwiązań w tym zakresie</p> <p>Konieczne jest przeprowadzenie analiz dotyczących potrzeb wolontariuszy w zakresie oferowanego im wsparcia, obejmującego szkolenia, spotkania, wydarzenia, narzędzia internetowe i inne przedsięwzięcia. Z jednej strony należy badać potrzeby w sposób otwarty, umożliwiający wolontariuszom formułowanie własnych pomysłów, z drugiej strony – tworzyć propozycję takich działań. Dlatego istotne będzie tu stałe generowanie nowych pomysłów, które będzie można proponować podczas badania potrzeb. Stąd konieczne jest podjęcie dodatkowych działań – np. przeglądu podobnych propozycji, realizowanych w innych miastach (w Polsce i na świecie) czy użycie potencjału eksperckiego. Istotne jest, by propozycje były adekwatne i aktualne, a ich katalog</p>
---	---



otwarty. Wszystkie propozycje powinny być formułowane względem dwóch poziomów: ogólnomiejskiego oraz dzielnicowego.

Realizacja i rozwój oferty otwartych szkoleń i działań wspierających dla wolontariuszy

Otwarte, bezpłatne szkolenia będą podstawą wspierania wolontariuszy realizowanego w ramach projektu, w oparciu o dotychczasowe, pozytywne doświadczenia w tym zakresie. Kluczowe jest zapewnienie możliwości ich realizacji, tj. – środków finansowych, realizatora – organizującego nabór i przeprowadzenie szkoleń, odpowiednich warunków organizacyjnych (przede wszystkim miejsca) oraz merytorycznej jakości. Zakłada się elastyczne dobieranie tematyki szkoleniowej, w oparciu o stale aktualizowaną wiedzę dotyczącą potrzeb wolontariuszy. Elastyczne podejście będzie dotyczyło także zasad ich organizacji – kwestie takie jak kryteria naboru uczestników będą dopasowywane do aktualnego zapotrzebowania wolontariuszy i organizatorów wolontariatu. Zgodnie z rekomendacjami kontynuowane będą dedykowane działania na rzecz wsparcia wolontariuszy placówek i organizacji działających w obszarze zdrowia i pomocy społecznej, którzy angażują się w pomoc chorym, osobom z niepełnosprawnością i innym potrzebującym. Celem będzie tu zapewnienie odpowiedniego przygotowania tej szczególnej grupy wolontariuszy zarówno na poziomie kompetencji, świadomości, jak i gotowości emocjonalnej. Zakłada się realizację działań w formie bezpłatnych szkoleń i spotkań sieciujących środowisko opiekuńczo-lecznicze. Ważny element będą stanowiły także bezpłatne superwizje. Stworzenie bezpiecznych warunków do swobodnej rozmowy przyczyni się do uzyskania wsparcia w trudnych sytuacjach, jakie wiążą się z udzielaniem pomocy osobom potrzebującym, przeciwdziałania wypaleniu oraz zachowania równowagi pomiędzy wspieraniem innych a dbaniem o własne potrzeby i granice.

Wdrożenie zapisów dotyczących standardów współpracy z wolontariuszami do procedury dotacyjnej

Zapisy dotyczące stosowania standardów współpracy z wolontariuszami przez organizacje pozarządowe, które otrzymają środki na realizację zadań publicznych, zostaną uwzględnione w procedurze dotacyjnej m.st. Warszawy. Kwestia ta wymaga przeprowadzenia wewnętrznych uzgodnień w Urzędzie m.st. Warszawy oraz konsultacji z Warszawską Radą Działalności Pożytku Publicznego. Realizacja tego działania będzie wymagała zmiany zarządzenia w sprawie procedury konkursowej dotyczącej przyznawania dotacji organizacjom pozarządowym i podmiotom wymienionym w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Intencją jest zobowiązanie organizacji do pracy z wolontariuszami w jak najbardziej przyjaznych warunkach organizacyjnych dzięki stosowaniu standardów, przy jednoczesnym zapewnieniu im możliwości stałego i łatwego dostępu do wiedzy i szkoleń z zakresu wdrażania standardów współpracy z wolontariuszami w swoich strukturach.

	<p>Upowszechnianie standardów współpracy z wolontariuszami</p> <p>Zakłada się prowadzenie różnorodnych działań, których celem będzie upowszechnienie standardów współpracy z wolontariuszami. Spisane, podstawowe standardy pracy z wolontariuszami są załącznikiem do projektu. Przewiduje się kontynuację wypracowanych rozwiązań w tym zakresie. Podstawową grupą docelową w komunikowaniu i promowaniu standardów będą organizatorzy wolontariatu. Materiały zawierające spisane standardy będą udostępniane w wersji elektronicznej (m.in. na portalu ochotnicy.waw.pl) oraz upowszechniane w formie papierowej – w treści poradników, ulotek i innych materiałów drukowanych na potrzeby projektu. Standardy będą podstawowym materiałem oraz elementarnym, merytorycznym punktem odniesienia we wszystkich działaniach szkoleniowych skierowanych do organizatorów wolontariatu, w tym organizatorów objętych dedykowanymi programami rozwoju wolontariatu. Konieczność organizacji wolontariatu w zgodzie ze standardami będzie eksponowana w trakcie różnych działań projektu, a przestrzeganie ich będzie warunkiem współpracy z Urzędem m.st. Warszawy w zakresie rozwijania wolontariatu. Ważnym elementem będzie utrzymanie obecnego kształtu formularza oferty na portalu ochotnicy.waw.pl, bazującego na treści standardów, a także ścisłe przestrzeganie zasad dotyczących publikowania ofert – tj. publikowania ich, tylko jeżeli w ofercie organizator zapewni elementy wymagane standardami (np. zadeklaruje, że zapewni wolontariuszom porozumienie wolontariackie). Zakłada się także upowszechnianie standardów wśród samych wolontariuszy, tak aby zwiększać świadomość wolontariuszy na temat ich praw i dobrych praktyk współpracy. Zakłada się prowadzenie dodatkowych analiz dotyczących poszczególnych obszarów, które obejmują standardy wymagające szczególnej uwagi i organizowania dodatkowych działań – np. kampanii zwiększających świadomość wolontariuszy. Standardy jako sprawdzone narzędzie podnoszenia jakości wolontariatu w mieście będą promowane przy okazji współpracy z innymi samorządami zainteresowanymi prowadzeniem podobnych działań.</p>
<p>3.2 Działania na rzecz wzmocnienia motywacji wolontariuszy</p>	<p>Promocja Międzynarodowego Dnia Wolontariusza</p> <p>Działania na rzecz wzmocnienia motywacji wolontariuszy będą koncentrowały się przy okazji obchodów Międzynarodowego Dnia Wolontariusza, obchodzonego corocznie 5 grudnia. Zakłada się realizację różnego rodzaju wydarzeń, które będą łączyć promowanie postaw poprzez nagradzanie konkretnych osób, integrację środowiska wolontariuszy oraz zaznaczenie tematu wolontariatu (a zwłaszcza działań warszawskich wolontariuszy) w przestrzeni medialnej. Działania będą prowadzone na dwóch poziomach: poziomie dzielnicowym oraz poziomie ogólnomiejskim. Na poziomie dzielnicowym widoczne są następujące zadania: zbieranie informacji o działaniach prowadzonych oddolnie przez urzędy dzielnic oraz jednostki organizacyjne w dzielnicach, animowanie urzędów dzielnic do podejmowania działań w tym zakresie, wsparcie organizacyjne, merytoryczne i informacyjne dla urzędów dzielnic oraz</p>



	<p>prowadzenie jednolitej narracji w komunikacji i promocji zewnętrznej. Powinna ona zakładać informowanie o wydarzeniach w dzielnicach jako elementach spójnych działań wspierających i rozwijających wolontariat w Warszawie. Na poziomie ogólnomiejskim dotychczas prowadzone były działania informacyjno-promocyjne – sygnalizowano mieszkańcom to święto, podkreślając rolę wolontariuszy w życiu miasta. Komunikowane były także, wcześniej zebrane, informacje o działaniach w dzielnicach. Poszerzenie zakresu tych działań wymaga zrealizowania następujących zadań: analizy potrzeb i możliwości w zakresie organizacji wydarzeń, opracowania koncepcji wydarzeń i konsultacji ich z ekspertami oraz zasięgnięcia opinii organizatorów wolontariatu w tym zakresie. Wytypowane, ocenione jako najbardziej efektywne propozycje rozwiązań muszą zostać także skonfrontowane z możliwościami budżetowymi projektu.</p> <p>Docenianie osób zaangażowanych w wolontariat i promowanie postawy zaangażowania</p> <p>W ramach tego działania zakłada się stworzenie narzędzi umożliwiających motywowanie wolontariuszy, funkcjonujących w skali ogólnomiejskiej oraz w poszczególnych dzielnicach. Narzędzia będą mieć zróżnicowane formy – od cyklicznych wydarzeń (np. uroczyste gali wolontariusza roku), do ciągłych działań np. w mediach społecznościowych, które będą łączyć promowanie zaangażowania się w wolontariat z formami doceniania konkretnych osób. Stworzenie lub dobranie odpowiednich narzędzi wymaga odrębnego opracowania i przygotowania propozycji. Zakłada się, że będą one zmieniać się w trakcie trwania projektu. Kluczowe jest elastyczne dopasowywanie ich do aktualnych potrzeb warszawskiego środowiska wolontariatu i zapewnienie adekwatności do całego systemowego wsparcia rozwoju wolontariatu. Zapewnione zostanie promocyjne i informacyjne wsparcie dla funkcjonowania takich narzędzi – tak by służyły one nie tylko motywowaniu wolontariuszy, ale także promowaniu idei, a co za tym idzie – całemu procesowi rozwoju wolontariatu. Do podjęcia działań niezbędne jest przeprowadzenie analizy możliwości Urzędu m.st. Warszawy w tym zakresie, opracowanie rozwiązań w porozumieniu z ekspertami, zasięgnięcie opinii organizatorów wolontariatu. Podobnie jak powyżej propozycje rozwiązań muszą zostać także skonfrontowane z możliwościami budżetowymi projektu.</p>
--	---

WSKAŹNIKI I MONITORING

Dla celów projektu oraz celów szczegółowych określono wskaźniki oraz opracowano listę danych, które mają być monitorowane.

Wskaźniki będą raportowane w cyklach rocznych (z wyłączeniem niektórych wskaźników, których raportowanie jest związane z przeprowadzaniem cyklicz-

nych badań, które nie są powtarzane rokrocznie). Opracowanie wskaźników będzie dokonywane w styczniu i lutym następujących po roku, który jest sprawozdawany.

Wykazane poniżej dane będą monitorowane w sposób ciągły, przez pracowników Urzędu m.st. Warszawy w porozumieniu z partnerami projektu, realizatorami działań i innymi podmiotami.

Lp.	Cel	Wskaźnik	Dane do monitoringu
1.	Zwiększenie zaangażowania w wolontariat w Warszawie	Procent warszawiaków zaangażowanych w wolontariat	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba użytkowników portalu z Warszawy
1.1	Budowanie pozytywnego wizerunku wolontariatu	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba ofert na portalu • Liczba zrealizowanych kampanii społecznych 	<ul style="list-style-type: none"> • Średnie zasięgi postów na FB • Liczba obserwujących na Instagramie • Liczba wydarzeń, w trakcie których były prowadzone działania promocyjne
1.2	Włączanie różnych grup społecznych w wolontariat	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba szkół biorących udział w różnych formach działań • Liczba ofert wolontariatu rodzinnego na portalu • Liczba działań ukierunkowanych na rozwój wolontariatu senioralnego 	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba ofert wolontariatu na portalu sprofilowanych dla określonych grup lub otwartych dla nich (np. wolontariat rodzinny, młodzieżowy, seniorów) na portalu • Liczba szkoleń dla nauczycieli i dyrektorów
1.3	Ułatwianie dostępu do oferty wolontariatu	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba użytkowników portalu • Liczba szkolnych kół wolontariatu (lub równoważnych form) • Liczba seniorów odwiedzających Punkty Wolontariatu Senioralnego 	<ul style="list-style-type: none"> • Dane o skuteczności portalu ochotnicy.waw.pl, w tym dane o skuteczności portalu (kliknięcia „dołącz”) • Liczba działających Punktów Wolontariatu Senioralnego • Liczba zrealizowanych działań na rzecz rozwoju wolontariatu pracowniczego w Warszawie



2.	Podniesienie kompetencji, wzmocnienie i zwiększenie liczby organizatorów wolontariatu w Warszawie	<ul style="list-style-type: none">• Liczba podmiotów – organizatorów wolontariatu korzystających z różnego rodzaju form wsparcia	<ul style="list-style-type: none">• Liczba osób – przedstawicieli organizatorów wolontariatu, korzystających z różnego rodzaju narzędzi wsparcia
2.1	Zapewnianie narzędzi wsparcia dla organizatorów wolontariatu	<ul style="list-style-type: none">• Liczba szkoleń dla organizatorów wolontariatu• Liczba instytucji uczestniczących w dedykowanych programach rozwoju wolontariatu• Liczba szkoleń dla organizatorów wolontariatu• Liczba instytucji uczestniczących w dedykowanych programach rozwoju wolontariatu lub działających w oparciu o indywidualne programy wolontariatu• Liczba pracodawców korzystających ze wsparcia w rozwoju wolontariatu pracowniczego• Liczba organizatorów wolontariatu korzystających z Miejskiego Portalu Wolontariatu• Liczba organizatorów wolontariatu korzystających z aplikacji do zarządzania wolontariatem udostępnianej przez Urząd m.st. Warszawy	<ul style="list-style-type: none">• Liczba podmiotów, które otrzymały bieżące wsparcie merytoryczne w zakresie organizacji wolontariatu (np. poradnictwo)• Liczba instytucji, które otrzymały dodatkowe środki finansowe• Liczba odsłon materiałów merytorycznych na portalu
2.2	Profesjonalizacja zawodu koordynatora wolontariatu	<ul style="list-style-type: none">• Liczba opracowanych dokumentów i materiałów dotyczących kwestii zawodu koordynatora wolontariatu• Liczba koordynatorów ze szkół, objętych działaniami wspierającymi opiekunów szkolnych form wolontariatu	<ul style="list-style-type: none">• Liczba działań kierowanych do kadry zarządzającej instytucji oraz osób zarządzających organizacjami pozarządowymi• Liczba działań upowszechniających informacje na temat zawodu koordynatora wolontariatu

		<ul style="list-style-type: none"> • Liczba instytucji, w których działają koordynatorzy wolontariatu (osoby zatrudnione na takim stanowisku lub posiadające zadanie koordynacji wpisane formalnie w zakres obowiązków) – ze względu na konieczność zebrania informacji wskaźnik będzie raportowany rządziej niż corocznie 	
2.3	Tworzenie warunków do współpracy, wymiany doświadczeń i integracji organizatorów wolontariatu	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba podmiotów – organizatorów wolontariatu uczestniczących w formach współpracy, wymiany doświadczeń i integracji • Liczba urzędów dzielnic bezpośrednio współpracujących przy realizacji projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba osób biorących udział w formach współpracy, wymiany doświadczeń i integracji • Liczba spotkań sieciujących organizatorów • Liczba organizatorów współpracujących w ramach partnerstw
3.	Tworzenie warunków do rozwoju i wsparcie wolontariuszy	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba wolontariuszy uczestniczących w dedykowanych dla nich szkoleniach, formach wsparcia i wydarzeniach 	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba podmiotów, które reprezentują wolontariusze korzystający ze szkoleń, form wsparcia i wydarzeń
3.1	Podnoszenie kompetencji i wsparcie wolontariuszy	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba szkoleń i form wsparcia dla wolontariuszy • Liczba uczestników szkoleń i form wsparcia 	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba podmiotów, które reprezentują wolontariusze korzystający ze szkoleń i form wsparcia
3.2	Działania na rzecz wzmocnienia motywacji wolontariuszy	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba wydarzeń dedykowanych wolontariuszom • Liczba wolontariuszy biorących udział w wydarzeniach 	<ul style="list-style-type: none"> • Liczba wydarzeń w podziale na dzielnice

Wskaźnik „procent warszawiaków zaangażowanych w wolontariat” należy analizować, mając świadomość trudności interpretacyjnych związanych z jego pomiarem. *Wolontariat* nie jest pojęciem zrozumiałym i jednoznacznym dla respondentów badań prowadzonych w tej materii. W efekcie nie każdy, kto był wolontariuszem, będzie to deklarował, natomiast może się zdarzyć sytuacja, że zadeklarują go osoby, które wykonywały tzw. *wolontariat nieformalny*. W związ-



ku z tym pomiary wskazują raczej na ogólny stan i trendy dotyczące zjawiska, a nie na precyzyjne dane, jak w przypadku pozostałych założonych wskaźników. Z punktu widzenia celów postawionych w projekcie wskaźnik ten jednak jest kluczowy i mimo świadomości trudności interpretacyjnych i braku możliwości uzyskania dokładnych wyników jest on jedną z najistotniejszych zmiennych pozwalających interpretować efekty podejmowanych w projekcie działań.

WARUNKI REALIZACJI

ZARZĄDZANIE PROJEKTEM

W projekt, podobnie jak w poprzedniej edycji, zostanie zaangażowanych wiele podmiotów. Przewidziano następujące role:

- **Koordynatora projektu** – projekt będzie koordynował Urząd m.st. Warszawy. W ramach koordynacji wszystkie działania w projekcie, także w zakresie merytorycznym, będą nadzorowane przez pracowników Urzędu.
- **Realizatorów działań** – działania będą realizowane przez różne podmioty: organizacje pozarządowe, podmioty komercyjne, instytucje publiczne, a także Biura Urzędu m.st. Warszawy, jednostki organizacyjne m.st. Warszawy. Część działań merytorycznych będzie realizowana bezpośrednio przez pracowników Urzędu m.st. Warszawy
- **Organizatorów wolontariatu** – tj. wszystkie podmioty, które organizują wolontariat zgodnie z obowiązującym prawem. Organizatorzy wolontariatu będą nie tylko odbiorcami projektu, ale zostaną włączeni w proces jego koordynacji, tak by można było elastycznie dopasowywać działania do ich potrzeb

Koordynacja

Podstawowe, wykonawcze zadania dotyczące koordynacji projektu będą realizowali pracownicy Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy. Kluczowe dla zarządzania projektem będą trzy etapy, realizowane przez CKS corocznie:

- przegląd działań w projekcie, których realizację zaplanowano na dany rok – realizowany w styczniu;



- weryfikacja dotychczasowej pracy i ewentualne korekty działań lub uruchomienie kolejnych – realizowana w maju;
- podsumowanie – realizowane w grudniu.

Koordinację i spójność działań z celami zapewnią regularne spotkania (wyżej opisanych) realizatorów działań. Zaplanowano trzy spotkania w każdym roku, przez cały czas realizacji projektu.

- Pierwsze będzie odbywało się na przełomie lutego i marca. Jego dokładny termin zostanie określony w odniesieniu do dat wynikających z rozstrzygnięć otwartych konkursów ofert na realizację zadań publicznych. Spotkanie posłuży omówieniu planów na rozpoczynający się rok i konsultowaniu harmonogramów działań.
- Drugie spotkanie będzie odbywało się w czerwcu. Posłuży weryfikacji bieżących działań i będzie okazją do ewentualnych korekt planów i harmonogramów. Będzie także okazją do zebrania informacji od realizatorów w ważnym momencie roku – związanym z planowaniem budżetu na kolejny rok.
- Trzecie spotkanie będzie odbywało się w listopadzie i posłuży podsumowaniu działań, a także ewentualnemu potwierdzaniu planów na kolejny rok.

Poza tymi spotkaniami z każdym z realizatorów działań będzie prowadzona odrębna, indywidualna współpraca. W jej ramach będą odbywały się odrębne spotkania – np. związane z kolejnymi etapami programów rozwoju wolontariatu w instytucjach.



Dodatkowo w każdym roku realizacji projektu zaplanowano wydarzenie dedykowane wszystkim organizatorom wolontariatu w Warszawie – Forum Organizatorów Wolontariatu, na którym przedstawiane będą działania zaplanowane na dany rok. Forum będzie okazją do promocji każdego z działań oraz dyskusji między organizatorami, przedstawicielami Urzędu a realizatorami działań. Forum będzie odbywało się w marcu, a jego przygotowanie będzie jednym z tematów pierwszego z corocznych spotkań realizatorów.

Realizacja

Działania w projekcie będą wykonywane przez zróżnicowane podmioty – realizatorów takich jak organizacje pozarządowe, podmioty komercyjne czy instytucje publiczne, zaplanowano elastyczne dobieranie trybu realizacji do typu działań.

W zależności od charakteru działań przewiduje się następujące tryby realizacji:

1. Otwarte konkursy ofert – konkursy będą dotyczyły części działań obejmujących przede wszystkim wspieranie organizatorów oraz wolontariuszy. Z uwagi na charakter działań wspierających przewiduje się zawieranie umów wieloletnich. W trybie konkursowym prowadzone będzie także wsparcie rozwoju wolontariatu w organizacjach pozarządowych.

2. Zakup usług – część działań, zwłaszcza ta wymagająca specjalistycznej wiedzy i umiejętności, będzie realizowana poprzez zakup usług od podmiotów oferujących je na rynku.

3. Przekazanie środków z rezerwy celowej – w przypadku jednostek organizacyjnych – np. samorządowych instytucji kultury – planuje się przekazywanie dotacji celowych, związanych z rozwojem organizacji wolontariatu przez te jednostki.

4. Współpraca pozafinansowa – część działań będzie prowadzona dzięki współpracy o charakterze pozafinansowym, nawiązywanej przez Urząd m.st. Warszawy z różnorodnymi podmiotami sektorów publicznego, prywatnego oraz pozarządowego.

5. Nadzór merytoryczny – ważną rolą dla pracowników Urzędu m.st. Warszawy będzie prowadzenie merytorycznego nadzoru nad działaniami. Nadzór, poza utrzymywaniem jakości merytorycznej działań, będzie obejmował także zapewnianie zgodności z celami projektu.

6. Realizacja przez Urząd m.st. Warszawy – część działań będzie prowadzona przez Urząd m.st. Warszawy samodzielnie. Do realizacji projektu niezbędne jest stałe zatrudnienie w biurze merytorycznym (Centrum Komunikacji Społecznej) osób posiadających wiedzę i umiejętności pozwalające na prowadzenie projektów w obszarze rozwoju wolontariatu. W oparciu o eksperckie kompetencje tych osób bezpośrednio realizowana będzie część działań merytorycznych – m.in. analizy, szkolenia, kampanie społeczne itp.

Rola biur urzędu, dzielnic i jednostek organizacyjnych

Część działań będzie koordynowana i realizowana na zasadzie wewnętrznej współpracy Biur Urzędu merytorycznie związanych z działaniami prowadzonymi w projekcie. Do współpracy zostaną zaangażowane m.in. Biuro Edukacji, Biuro Kultury, Biuro Pomocy i Projektów Społecznych, Biuro Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, Biuro Polityki Zdrowotnej, Biuro Kadr i Szkoleń oraz – w razie poszerzenia zakresu działań w projekcie – inne biura urzędu. Współpraca w zakresie realizacji projektu będzie dotyczyła także dzielnic m.st. Warszawy oraz jednostek organizacyjnych. Ważną rolę w realizacji projektu będzie odgrywać Centrum Komunikacji Społecznej.

Sprawozdawczość

Począwszy od drugiego roku realizacji opisanej edycji projektu, w pierwszym kwartale każdego roku Centrum Komunikacji Społecznej będzie publikowało raport z realizacji projektu, zawierający najważniejsze informacje i prezentujący wskaźniki realizacji poszczególnych celów oraz celów szczegółowych.



Ramowy roczny plan koordynacji projektu

	CENTRUM KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ	REALIZATORZY DZIAŁAŃ W PROJEKCIE	ORGANIZATORZY WOLONTARIATU	UWAGI
STYCZEŃ	PRZEGLĄD DZIAŁAŃ W PROJEKCIE			
LUTY		SPOTKANIE REALIZATORÓW		Czas na tworzenie i konsultowanie harmonogramów działań
MARZEC			FORUM ORGANIZATORÓW WOLONTARIATU	Prezentowanie planów na dany rok
KWIECIEŃ				
MAJ	PRZEGLĄD I WERYFIKACJA DZIAŁAŃ W PROJEKCIE			Podjęcie pierwszych kroków w planowaniu budżetu na kolejny rok
CZERWIEC		SPOTKANIE REALIZATORÓW		Zebrań informacji do planowania budżetu
LIPIEC				
SIERPIEŃ				
WRZESIEŃ				
PAŹDZIERNIK				
LISTOPAD		PODSUMOWANIE DLA REALIZATORÓW		Potwierdzanie i konsultowanie działań na kolejny rok
GRUDZIEŃ	ROCZNE PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ W PROJEKCIE			

FINANSOWANIE PROJEKTU

Projekt będzie finansowany ze środków Miasta Stołecznego Warszawy. Na dalszych etapach realizacji niewykluczone jest pozyskiwanie środków zewnętrznych na realizację poszczególnych działań, a także współpraca z partnerami obejmująca współfinansowanie poszczególnych przedsięwzięć.

Działania w projekcie mogą obejmować także przedsięwzięcia, których koszty będą pokrywane przez partnerów zewnętrznych, np. podmioty sektora przedsiębiorstw, które w ramach działań CSR lub podobnych będą chciały podejmować współpracę na rzecz rozwoju wolontariatu w Warszawie.

EWALUACJA

Projekt został zaplanowany na lata 2021–2025. Tak długi okres może wymagać korekt w projekcie, w związku z tym na rok 2022 została zaplanowana ewaluacja śródkresowa. Natomiast na rok 2024 zaplanowano ewaluację końcową projektu.

Ewaluacja śródkresowa powinna objąć:

- podsumowanie dotychczasowych działań oraz osiągniętych rezultatów;
- weryfikację celów oraz celów szczegółowych projektu;
- weryfikację sposobu zarządzania projektem i jego trybu realizacji.

By ewaluacja została przeprowadzona efektywnie, należy:

- w I kwartale 2022 r. – sformułować założenia ewaluacji;
- w II kwartale 2022 r. – wyłonić wykonawcę ewaluacji;
- w III kwartale 2022 r. – przystąpić do realizacji ewaluacji;
- w IV kwartale 2022 r. oraz I kwartale 2023 r. – wdrożyć wnioski z ewaluacji aktualizując projekt.

Ewaluacja końcowa projektu obejmie podobny zakres jak ewaluacja śródkresowa, przy czym będzie podsumowaniem całości realizacji projektu. W ramach ewaluacji powinny zostać wypracowane rekomendacje do dalszych działań m.st. Warszawy w obszarze rozwoju wolontariatu. Analogicznie do przygotowania ewaluacji końcowej powinno przystąpić się w I kwartale 2024 r.



Załączniki

ZAŁĄCZNIK NR 1 – STANDARDY WSPÓŁPRACY Z WOLONTARIUSZAMI

Etap I – Przygotowanie organizacji do pracy z wolontariuszami

Zasada 1: Znamy i respektujemy prawne aspekty pracy z wolontariuszami.

- Zawieramy porozumienie z wolontariuszem.
- Zobowiązujemy się do zwrotu kosztów poniesionych przez wolontariusza w ramach wykonywanych świadczeń, zwrot kosztów podróży służbowych, diet.
- Zobowiązujemy się do poinformowania wolontariusza o wystąpieniu zagrożenia zdrowia oraz zabezpieczenia i wyposażenia wolontariusza w środki ochronne na czas wykonywanych świadczeń.
- Zapewniamy ubezpieczenie wolontariusza od NNW.

Zasada 2: Wiemy, czego oczekujemy od wolontariuszy i na czym ma polegać nasza współpraca z wolontariuszami.

- Mamy wypracowaną w Zespole wspólną wizję wolontariatu w naszej organizacji.
- Wiemy, jaką rolę w naszej organizacji mogą odgrywać wolontariusze.
- Wiemy, kogo potrzebujemy – mamy określony profil wolontariusza.

Zasada 3: Mamy opracowaną ofertę dla wolontariuszy oraz wiemy, jak chcemy i jak możemy tę ofertę upowszechnić.

- Dbamy, aby nasza oferta była czytelna, przejrzysta i jasna dla wolontariuszy.
- Aktualizujemy naszą ofertę w zależności od bieżących potrzeb organizacji.
- Staramy się wykorzystywać różne przestrzenie promowania wolontariatu w naszym regionie, aby nasza oferta była jak najbardziej dostępna dla różnych grup społecznych.

Zasada 4: Planujemy z wyprzedzeniem współpracę z wolontariuszami, a w niej uwzględniamy konieczność przeznaczenia różnych zasobów organizacji do współpracy z wolontariuszami.

- Potrafimy przedstawić wolontariuszom harmonogram ich pracy, który wpisuje się w bieżące i planowane działania organizacji.
- Wiemy, jakich środków i zasobów współpraca z wolontariuszami wymaga od naszej organizacji.
- Przygotowujemy cały zespół do współpracy z wolontariuszami, zwłaszcza do stosowania wypracowanych w organizacji metod motywacji i wsparcia.

Zasada 5: Mamy w organizacji wyznaczoną osobę (np. koordynatora), która czuwa nad całym procesem współpracy naszej organizacji z wolontariuszami.

- Wiemy, kto w zespole aktualnie odpowiada za współpracę naszej organizacji z wolontariuszami.
- Mamy zwyczaj konsultowania w zespole aktualnych potrzeb organizacji związanych z pracą wolontariacką.

Etap II – Promocja i informowanie o ofercie dla wolontariuszy

Zasada 6: Mamy w organizacji wyznaczoną osobę (np. koordynatora), która czuwa nad całym procesem współpracy naszej organizacji z wolontariuszami.

- Nasza oferta dla wolontariuszy zawiera informacje o tym, ilu wolontariuszy potrzebujemy, od kiedy i na jak długo, do jakich działań i w jaki sposób przebiega rekrutacja.
- W ofercie dla wolontariuszy nie zapominam komunikować o tym, co „dajemy” wolontariuszom w zamian za ich zaangażowanie.
- Potrafimy skutecznie docierać do poszukiwanej przez nas grupy wolontariuszy.
- Informacja o naszej aktualnej ofercie dla wolontariuszy znajduje się zawsze w sekretariacie naszej organizacji lub/i na naszej stronie internetowej.

Zasada 7: Dbamy o promocję wolontariatu.

- Mamy świadomość, że dobre doświadczenia wolontariuszy z ich pracy są najlepszą metodą promowania idei wolontariatu.



- Jesteśmy gotowi dzielić się swoimi dobrymi praktykami i doświadczeniami w obszarze wolontariatu z innymi organizacjami.

Etap III – Nabór wolontariuszy

Zasada 8: Szanujemy czas, chęci i zaangażowanie wolontariuszy, traktując ich profesjonalnie od pierwszego momentu.

- Wyznaczamy konkretną osobę (np. koordynatora wolontariatu), która czuwa nad całym procesem współpracy z wolontariuszami.
- Staramy się szybko odpowiadać wolontariuszom na zgłoszenia i zapytania o współpracę.
- Organizujemy spotkania rekrutacyjne, na których informujemy o misji naszej organizacji oraz o jej aktualnych działaniach.
- Dbamy o to, aby powierzać wolontariuszowi takie zadania, które uwzględniają jego doświadczenie i kompetencje.
- Szczerze, ale taktownie informujemy te osoby, które nie zostały ostatecznie wybrane do współpracy.

Etap IV – Wprowadzenie wolontariuszy do organizacji

Zasada 9: Poświęcamy czas i inne zasoby naszej organizacji na przygotowanie wolontariusza do pracy.

- Wdrażając wolontariusza do pracy, na początku omawiamy z nim jego zadania oraz wzajemne oczekiwania co do współpracy.
- Zawsze na początku współpracy ustalamy zasady pracy, prawa i obowiązki stron, kwestie ubezpieczenia oraz podpisujemy porozumienie z wolontariuszem.
- Jeśli obowiązki wolontariusza tego wymagają, organizujemy lub zapewniamy mu odpowiednie szkolenie/a.
- Jeśli zadania, jakie ma do wykonania wolontariusz, wymagają odpowiednich sprzętów, narzędzi, warunków itd., to nasza organizacja je zapewnia.
- Informujemy wolontariusza o wzajemnej inwestycji – my w niego, on w siebie i organizację.

Zasada 10: Wprowadzenie wolontariuszy do zespołu.

- Dbamy o integrację wolontariuszy z zespołem naszej organizacji, jeśli jest to możliwe, to z całym zespołem, a jeśli nie, to przynajmniej z osobami, z którymi wolontariusze będą się stykać w trakcie swojej pracy.
- Informujemy wolontariuszy, do kogo w naszej organizacji mogą zwrócić się o pomoc w kwestiach dotyczących wolontariatu.

Etap V – Wsparcie i motywowanie wolontariuszy

Zasada 11: Posiadamy przemyślany i akceptowany przez zespół system opieki, motywowania i nagradzania wolontariuszy.

- Dbamy o pokazywanie wolontariuszom celu i sensu ich pracy.
- Na bieżąco sprawdzamy i dostosowujemy zadania wolontariuszy.
- Mamy pomysły na „nagradzanie” wolontariuszy za pracę w naszej organizacji i stosujemy je w praktyce.

Zasada 12: Dbamy o proces uczenia się wolontariuszy w naszej organizacji.

- Udzielamy wolontariuszom konstruktywnej informacji zwrotnej na temat ich pracy i postępów, zarówno w trakcie zadań, jak i na zakończenie współpracy.
- Informujemy wolontariuszy o szkoleniach, konferencjach, spotkaniach, w których mogliby wziąć udział.

Etap VI – Zakończenie współpracy z wolontariuszami

Zasada 13: Dbamy o dobre zakończenie i ewaluację współpracy z wolontariuszami.

- Dokonujemy podsumowania współpracy z wolontariuszami oraz wskazujemy zdobyte przez nich umiejętności.
- Mamy zwyczaj proszenia wolontariuszy na koniec współpracy o informację zwrotną dotyczącą współpracy z nami i wyciągamy z niej wnioski dla naszej organizacji.
- Na zakończenie współpracy zawsze dziękujemy wolontariuszom za zaangażowanie i wykonaną pracę oraz wręczamy im zaświadczenie lub referencje.



Zasada 14: Pamiętajmy, że wolontariusze są najlepszymi ambasadorami organizacji.

- Staramy się pamiętać o naszych byłych wolontariuszach zwłaszcza przy okazji różnych uroczystości i świąt w naszej organizacji.
- W miarę możliwości informujemy byłych wolontariuszy o aktualnych działaniach organizacji.