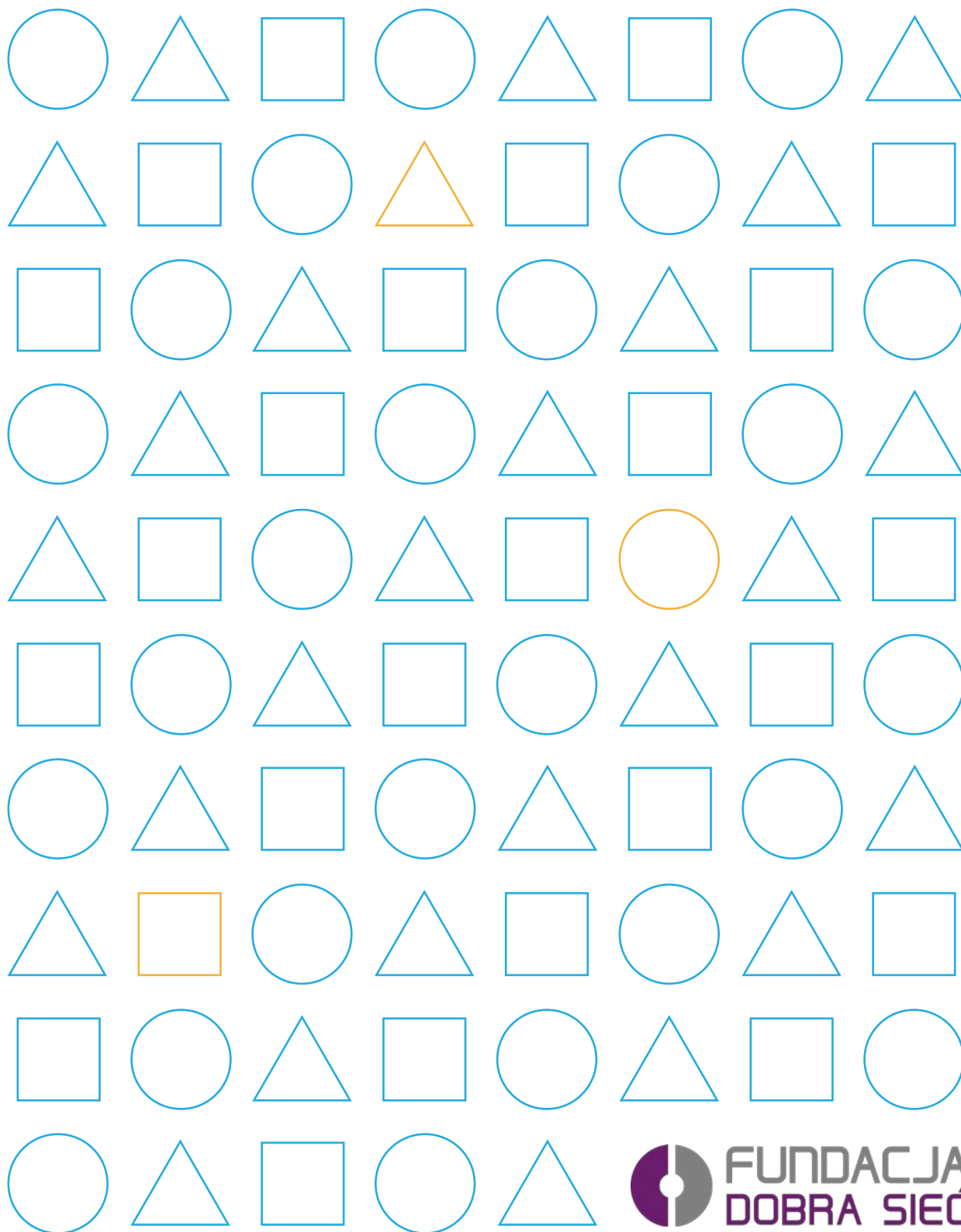


Diagnoza e-wolontariatu i platformy TuDu.org.pl



Spis treści

Wstęp: o przeprowadzonej diagnozie.....	3
O zjawisku e-wolontariatu i działaniach Fundacji Dobra Sieć.....	5
Co wiemy o e-wolontariacie? Pigułka wiedzy.....	5
Czym wyróżnia się wolontariat online?.....	6
Rozwój e-wolontariatu w Polsce i na świecie.....	6
Korzyści płynące z e-wolontariatu.....	7
Sposoby zaangażowania się w e-wolontariat.....	8
Jakiego typu zadania mogą być podejmowane przez e-wolontariuszy?.....	9
O działaniach Fundacji Dobra Sieć wokół idei e-wolontariatu.....	9
Wyniki diagnozy.....	11
E-wolontariusze.....	11
Wolontariat (online).....	11
Ocena platformy TuDu.org.pl.....	15
Materiały edukacyjne i instruktażowe.....	27
Metryczka – kim są badani wolontariusze?.....	28
Organizacje i instytucje.....	29
Wolontariat online – potrzeby organizacji.....	29
Ocena platformy TuDu.org.pl.....	31
Materiały edukacyjne i instruktażowe.....	36
Wsparcie techniczne i merytoryczne.....	37
Metryczka – co wiemy o badanych organizacjach?.....	37
Podsumowanie.....	38
Rekomendacje dotyczące dalszego rozwoju i popularyzacji Programu E-wolontariatu i platformy TuDu.org.pl.....	38
Podziękowania.....	40

Wstęp: o przeprowadzonej diagnozie

Zarówno w Polsce, jak i na świecie **brakuje badań i analiz dotyczących idei e-wolontariatu**. Jednocześnie **jest to forma zaangażowania społecznego, która przeżywa swój rozkwit** w wyniku pandemii COVID-19. **Rozwój nowoczesnych technologii, powszechny dostęp do internetu oraz zagrożenie epidemiologiczne powodują, że coraz więcej osób i środowisk interesuje się tematem wolontariatu online. Wolontariat zdalny wymaga zarazem odpowiedniej wiedzy, narzędzi i kompetencji** – błędnie jest niekiedy uważany za „łatwiejszą”, „bezproblemową” formę wolontariatu. Daje jednak **wiele możliwości działania i często pozwala na włączenie nowych grup społecznych w pracę na rzecz innych**.

Żeby wyjść naprzeciw oczekiwaniom organizacji i (potencjalnych) wolontariuszy, jako zespół Fundacji Dobra Sieć zaplanowaliśmy i przeprowadziliśmy diagnozę wśród osób i instytucji zarejestrowanych na TuDu.org.pl. TuDu to największa platforma w Polsce, za której pośrednictwem organizacje i wolontariusze mogą współpracować zdalnie. Więcej informacji znajduje się pod tym linkiem: https://tudu.org.pl/page/o_projekcie.

Cel przeprowadzonej diagnozy był dwojaki: z jednej strony dążyliśmy do poszerzenia wiedzy nt. postaw, potrzeb, opinii i motywacji związanych z e-wolontariatem wśród instytucji i wolontariuszy; z drugiej zaś – dzięki odpowiedziom użytkowników TuDu chcemy dostosować nasze aktywności i funkcjonalności na platformie TuDu.org.pl i blogu E-wolontariat.pl do potrzeb naszych odbiorców.

Raport z analizy łączy kontekst teoretyczny i praktyczny – pozwala na rozwój wiedzy o e-wolontariacie, a jednocześnie prezentuje rekomendacje dotyczące dalszego rozwoju i popularyzacji Programu E-wolontariatu i platformy TuDu.org.pl.

Przygotowane **ankiety były skierowane do dwóch grup odbiorców: wolontariuszy oraz organizacji zarejestrowanych na TuDu w latach 2015–2021**. Na proces badawczy składało się kilka kluczowych procesów:

- przygotowanie narzędzi badawczych (maj 2021),
- [promocja diagnozy](#) i zbieranie odpowiedzi (czerwiec 2021),
- analiza danych i redakcja niniejszego raportu (lipiec 2021),
- publikacja raportu i jego popularyzacja (od sierpnia 2021).

Ankiety były anonimowe, zawierały pytania otwarte i zamknięte, a ich wypełnienie z założenia miało nie przekraczać 15 minut. Na końcu każdej ankiety respondenci otrzymywali link do **pakietu wiedzy i inspiracji przeznaczony zarówno dla wolontariuszy, jak i instytucji**. Była to forma dodatkowego podziękowania za poświęcony czas oraz uzupełnienie działań edukacyjnych Fundacji.

Wyniki diagnozy są ogólnodostępne i będą szeroko rozpowszechniane, by wiedza nt. wolontariatu online dotarła do wielu środowisk.

Realizacja badania nie byłaby możliwa bez wsparcia darczyńców. Niniejsza publikacja jest finansowana w ramach Programu „Fundusz pomocowy dla organizacji pozarządowych oraz inicjatyw obywatelskich 2020”, utworzonego przez Polsko-Amerykańską Fundację Wolności, realizowanego przez Fundację Edukacja dla Demokracji. Bardzo serdecznie dziękujemy!

O zjawisku e-wolontariatu i działaniach Fundacji Dobra Sieć

Co wiemy o e-wolontariacie? Pigułka wiedzy

Wolontariat zdalny, wolontariat online, e-wolontariat, cyberwolontariat – społeczne zaangażowanie przez internet niejedno ma imię. Niemniej jednak w Polsce najczęściej używamy określenia e-wolontariat, które jako zespół Fundacji Dobra Sieć popularyzujemy od ponad dekady. Czym właściwie jest ten sposób angażowania się na rzecz innych?

Przede wszystkim e-wolontariat jest formą wolontariatu – co do zasady powinien zatem charakteryzować się takimi samymi cechami co tradycyjna aktywność wolontariacka.

Lester Salamon, uznany badacz sektora non profit, charakteryzuje wolontariat, wskazując na sześć konstytutywnych cech:

- dobrowolność,
- nieodpłatność,
- przekroczenie prywatności,
- brak charakteru incydentalnego,
- zinstytucjonalizowanie oraz
- element służby społecznej¹.

Wolontariat jest zatem formą bezpłatnego, dobrowolnego działania na rzecz osób spoza kręgu rodziny i przyjaciół wolontariusza oraz jest w pewnym stopniu zaplanowany, zorganizowany – w odróżnieniu od spontanicznych, jednorazowych odruchów empatii.

¹Na podstawie definicji z: L.M. Salamon, *America's Nonprofit Sector: A Primer*, Nowy Jork 1992, s. 6, tłum. własne.

A zgodnie z definicją zawartą w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie „wolontariat to ochotnicze i nieodpłatne wykonywanie świadczeń na rzecz określonych podmiotów”² – mowa m.in. o organizacjach pozarządowych, kościelnych czy administracji publicznej.

Nieodpłatna praca na rzecz innych wydaje się dobrze zbadanym, udokumentowanym i opisanym zjawiskiem. W Polsce systematycznie są prowadzone badania nt. wolontariatu i społeczeństwa obywatelskiego, m.in. przez Stowarzyszenie Klon/Jawor, Instytut Spraw Publicznych czy Pracownię Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”.

Niestety, dotyczy to jedynie wolontariatu „na żywo”, „twarzą w twarz”. **Mimo rosnącej popularności e-wolontariatu nie ma on definicji prawnej w Polsce. Nie jest też przedmiotem zbyt wielu opracowań.**

Czym wyróżnia się wolontariat online?

E-wolontariat odnosi się do sytuacji, w której aktywność wolontariacka opiera się na wykorzystaniu internetu. Wszystkie etapy wolontariatu online sensu stricto odbywają się w całości zdalnie: zarówno proces rekrutacji e-wolontariuszy, wdrożenie ich, wykonywanie zadań, motywowanie i utrzymywanie relacji, jak i ewaluacja i pożegnanie. W praktyce jednak istnieje bardzo wiele form pośrednich, hybrydowych: część aktywności jest realizowana zdalnie, lecz – w miarę możliwości – e-wolontariusz ma także bezpośredni kontakt z organizacją, na której rzecz działa.

Rozwój e-wolontariatu w Polsce i na świecie

Rozwój e-wolontariatu jest ściśle związany z rozkwitem internetu oraz szerzej – nowoczesnych technologii.

Anglojęzyczny termin *virtual volunteer* (wirtualny wolontariusz) pierwszy raz został prawdopodobnie oficjalnie użyty w tekście Steve’a Glikbarga z 1995 roku³. Glikbarg jest społecznym innowatorem, przedsiębiorcą i współzałożycielem portalu [VolunteerMatch](https://www.volunteermatch.com), który łączy e-wolontariuszy i organizacje.

W Polsce kamieniem milowym w popularyzacji wolontariatu online był „[Manifest e-wolontariatu](#)”, opublikowany 13 listopada 2009 roku. Co ważne, jest to symboliczna data, przypadająca na 19. rocznicę utworzenia pierwszej witryny internetowej. Jednocześnie był to początek Programu E-wolontariatu Fundacji Dobra Sieć, który obecnie liczy już ponad 11 lat.

Ponadto okres przygotowania niniejszej publikacji przypadł na bezprecedensowy czas: od wielu miesięcy świat mierzy się z pandemią COVID-19. W 2020 roku zaobserwowaliśmy dynamiczny wzrost zainteresowania e-wolontariatem. Lockdown (ang. blokada, zakaz wyjścia) spowodował ograniczenie wielu działań wolontariackich „na żywo”. Wolontariat online jest w tej sytuacji rozwiązaniem części problemów: formą zaangażowania społecznego w bezpieczny sposób, bez wychodzenia z domu.

²Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, Dz.U. z 2003 r., nr 96, poz. 873 z późn. zm.

³J. Fritz, How Virtual Volunteering Works for Individuals and Nonprofits. Dostęp: <https://www.thebalancesmb.com/becoming-a-virtual-volunteer-4138357#citation-3> [19.05.2021], za: J. Cravens, S.J. Ellis, The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service into Volunteer Involvement, Energize, Inc. 2014, s. 4.

Co ważne, e-wolontariat nie ma zastępować czy zawłaszczać wolontariatu tradycyjnego, wykonywanego „twarzą w twarz”. Wręcz przeciwnie – to nowoczesna, dodatkowa forma pozwalająca na powiększenie skali wolontariatu⁴.

Korzyści płynące z e-wolontariatu

W jaki zatem sposób e-wolontariat może wspierać i uzupełniać zaangażowanie społeczne osób i instytucji? Naukowcy i eksperci w dziedzinie wirtualnego wolontariatu wskazują na wiele różnorodnych korzyści wynikających z realizacji tej formy działania na rzecz innych:

- dotarcie do osób zainteresowanych działaniem społecznym przez internet, które dotychczas nie działały jako wolontariusze w „tradycyjnej” formie: **e-wolontariat w wielu sytuacjach jest remedium na istniejące nierówności w wolontariacie;**
- **powiększenie skali zaangażowania społecznego** – wykorzystanie nowoczesnych technologii pozwala na dotarcie z informacją i zaangażowanie wielu osób jednocześnie;
- rekrutacja i realizacja zadań online pozwalają wolontariuszom na **spokojne podjęcie decyzji**, czy jest to forma dla nich odpowiednia, bez niekiedy odczuwanej presji podczas spotkań w siedzibie organizacji;
- **włączenie w wolontariat osób, które z różnych przyczyn nie mogłyby pomóc organizacjom społecznym w miejscu ich działań** (np. z uwagi na niepełnosprawność, ograniczoną mobilność, dużą odległość od siedziby organizacji, niestandardowy czas pracy, inne zobowiązania, które uniemożliwiają zaangażowanie się np. poza godzinami wieczornymi, nocnymi czy wczesnorannymi); co więcej, nierzadko osobom introwertycznym łatwiej włączyć się w działania online i powoli rozwijać swoje kompetencje społeczne w zaciszu domowym;
- **zainteresowanie wolontariatem osób lubiących aktywność online i mających wysokie kompetencje cyfrowe, którymi mogą się dzielić dzięki e-wolontariatowi;**
- dobrze przemyślany e-wolontariat pozwala także na **bezprecedensową wymianę wiedzy między organizacjami i osobami;**
- **zmniejszenie poczucia izolacji, bezradności czy osamotnienia, szansa na stworzenie nowych relacji, więzi międzyludzkich wśród osób angażujących się w wolontariat online** – szczególnie w czasie pandemii;
- **popularyzacja netykiety oraz różnorodnych kompetencji cyfrowych, a także skuteczne użycie aplikacji i narzędzi internetowych do realizacji projektów społecznych;**
- **przyjazność środowisku** – zaangażowanie online pozwala na ograniczenie m.in. emisji spalin związanych z transportem, zużycia papieru itd.⁵

⁴Por. S.J. Ellis, J. Cravens, *The Virtual Volunteering Guidebook. How to Apply the Principles of Real-World Volunteer Management to Online Service*, ImpactOnline 2000, s. 1.

⁵K. Ackermann, A. Manatschal, *Online volunteering as a means to overcome unequal participation? The profiles of online and offline volunteers compared*, „New Media & Society” 20(12), 2018, s. 4453–4472; Y. Amichai-Hamburger, *Potential and promise of online volunteering*, „Computers in Human Behavior”, 24(2), 2008, s. 544–562; S.J. Ellis, J. Cravens, *The Virtual Volunteering Guidebook. How to Apply the Principles of Real-World Volunteer Management to Online Service*, op.cit., s. 2; F. Grandi, B. Lough, T. Bannister, *Global Trends in Volunteering Infrastructure*, 2018, <https://knowledge.unv.org/evidence-library/global-trends-in-volunteering-infrastructure> [dostęp: 15.06.2021]; S. Tierney, K.R. Mahtani, *Volunteering during the COVID-19 pandemic: What are the potential benefits to people’s well-being?*, University of Oxford, 2020, <https://www.cebm.net/covid-19/volunteering-during-the-covid-19-pandemic-what-are-the-potential-benefits-to-peoples-well-being/> [dostęp: 4.05.2021].

Sposoby zaangażowania się w e-wolontariat

Jak zatem wygląda e-wolontariat w praktyce? W jaki sposób organizacje i wolontariusze mogą realizować projekty społeczne online?

Pierwszym sposobem jest współpraca indywidualna między instytucją a wolontariuszem, realizowana analogicznie do wolontariatu „na żywo”, bazująca na zasadach określonych w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie⁶. W tej formie jest to budowanie relacji i bezpośrednio zaangażowanie konkretnej osoby na rzecz konkretnej organizacji, jedynie sposób komunikacji i realizacji zadań się różni – jest zapośredniczony przez nowoczesne technologie.

W ostatnich latach wzrosła liczba witryn internetowych oferujących bazę ogłoszeń dla wolontariuszy i organizacji społecznych. Żeby znaleźć projekt wolontariacki, który chcemy wesprzeć lub do którego chcemy zrekrutować odpowiednich e-wolontariuszy, warto zapoznać się z:

- portalem NGO.pl, gdzie organizacje pozarządowe z całej Polski publikują [ogłoszenia dotyczące poszukiwania wolontariuszy](#), a osoby zainteresowane wolontariatem mogą opublikować [informacje o tym, że chcą pomóc organizacjom](#).

Ponadto w Polsce istnieje [sieć centrów wolontariatu](#). Niektóre z nich prowadzą tablice ogłoszeń dla organizacji pozarządowych i wolontariuszy, a od czasu pandemii – także e-wolontariuszy. Warto zatem zapoznać się z ofertą regionalnego centrum wolontariatu.

Drugim często spotykanym na świecie sposobem jest realizacja e-wolontariatu przez specjalnie przeznaczone do tego celu portale. Co istotne, wiele działań na tych witrynach polega na tzw. mikrowolontariacie (ang. *micro-volunteering*), czyli realizacji krótkich, jednorazowych zadań. Internauci – zarejestrowani użytkownicy – mogą włączyć się w liczne, różnorodne zadania na rzecz wielu organizacji. Fundacja Dobra Sieć w 2015 roku stworzyła polskojęzyczną **platformę TuDu.org.pl, która obecnie łączy ponad 900 organizacji i 4200 e-wolontariuszy.**

Oprócz tego istnieje też kilka wiodących anglojęzycznych portali umożliwiających i usprawniających e-wolontariat, w tym:

1. [UN Volunteers](#), czyli portal prowadzony w ramach Programu Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju (ang. United Nations Development Programme),
2. [VolunteerMatch](#), czyli amerykańska witryna zrzeszająca tysiące wirtualnych wolontariuszy i instytucji,
3. [AllForGood](#), czyli strona poświęcona wsparciu wolontariuszy i organizacji społecznych online.
4. [Idealist](#), czyli międzynarodowa baza ogłoszeń m.in. dla wolontariuszy (zarówno online, jak i stacjonarnych).

⁶ Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, Dz.U. z 2003 r., nr 96, poz. 873 z późn. zm.

Jakiego typu zadania mogą być podejmowane przez e-wolontariuszy?

Oczywiście punktem wyjścia zawsze powinna być diagnoza potrzeb w organizacji. Każda instytucja ma swoje sposoby działania, zasoby i cele, które powinny zostać wzięte pod uwagę przy tworzeniu projektów e-wolontariackich. Poniżej wskazujemy na przykładowe, realizowane z powodzeniem zadania dla e-wolontariuszy:

- (współ)tworzenie stron internetowych, komputerowych gier edukacyjnych lub aplikacji,
- redakcja newsletterów,
- tworzenie grafik,
- udział w burzach mózgów organizowanych online, dzielenie się wiedzą i pomysłami przez internet,
- udzielanie porad przez internet,
- tłumaczenie tekstów,
- redakcja i korekta językowa dokumentów,
- szeroko pojęta promocja (np. działania w social mediach, informowanie o akcji społecznej czy zbiórce charytatywnej online),
- rozwój fundraisingu organizacji z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi,
- pomoc w organizowaniu wydarzeń w przestrzeni online (np. warsztatów, webinarów, biegów charytatywnych online).

Oznacza to, że e-wolontariusze mogą zarówno dzielić się, jak i rozwijać wiele twardych i miękkich kompetencji oraz poznawać nowe narzędzia.

Narzędziem służącym do mierzenia kompetencji jest m.in. [Lever Basic](#). To **bezpłatny test kompetencji** umożliwiający badanie 13 kompetencji miękkich cenionych na rynku pracy. Z powodzeniem mogą z niego skorzystać wolontariusze oraz wszyscy inni, którzy chcieliby poznać swoje mocne strony.

O działaniach Fundacji Dobra Sieć wokół idei e-wolontariatu

Program E-wolontariatu Fundacji Dobra Sieć powstał w 2009 roku, by przełamywać negatywny stereotyp internetu i promować inicjatywy, które wykorzystują potencjał nowych technologii dla dobra społecznego.

Głównymi celami Programu są:

- promocja e-wolontariatu w Polsce i w Europie,
- szerzenie wiedzy o wykorzystaniu nowoczesnych technologii jako narzędzia społecznego zaangażowania wśród organizacji pozarządowych i wolontariuszy,
- tworzenie wspólnych standardów dotyczących pracy wolontariuszy przez internet i lobbowanie na rzecz uznania e-wolontariatu za równoprawną formę wolontariatu,
- zmiana wizerunku internetu, zwrócenie uwagi na fakt, iż sieć może być wykorzystana w pozytywny sposób do zaangażowania się na rzecz drugiego człowieka,
- działanie przeciw wykluczeniu cyfrowemu, promocja wirtualnego wolontariatu wśród osób starszych, niepełnosprawnych, kobiet pracujących w domu itd.,
- budowa sieci organizacji obejmującej Polskę i zagranicę, działających na rzecz wolontariatu i e-wolontariatu.

W ramach programu zespół Fundacji prowadzi liczne, zróżnicowane aktywności, w tym:

- **portal E-wolontariat.pl** – jedyny polskojęzyczny blog w całości poświęcony tematyce e-wolontariatu. Na stronie znajdują się liczne [artykuły dla organizacji i wolontariuszy](#), inspirowana [baza projektów opartych na e-wolontariacie](#), realizowanych na całym świecie, oraz analizy i publikacje. [Podręcznik e-wolontariatu](#) to praktyczny przewodnik dla osób, instytucji i organizacji, które chcą się dowiedzieć, w jaki sposób krok po kroku rozpocząć współpracę z e-wolontariuszami, a także bezpłatny, mailingowy [minikurs „E-wolontariat krok po kroku”](#);
- TuDu.org.pl – narzędzie do realizacji e-wolontariatu. To pierwsza w Polsce platforma internetowa, za której pośrednictwem organizacje społeczne mogą współpracować z e-wolontariuszami zdalnie. Na TuDu znajduje się także dedykowany organizacjom [newsletter](#) zawierający pakiet informacji i inspiracji wokół idei wolontariatu online;
- **szkolenia i webinaria** – dla organizacji pozarządowych, szkół, instytucji, firm i osób indywidualnych;
- [Lever Basic](#) – bezpłatny test kompetencji online pozwalający zbadać 13 kompetencji miękkich.

Wyniki diagnozy

E-wolontariusze

W ramach diagnozy przygotowaliśmy dwie zbliżone do siebie ankiety internetowe. Pierwsza z nich dotyczyła wolontariuszy – osób, które zarejestrowały się na platformie TuDu.org.pl od początku jej istnienia (2015 rok) do czerwca 2021 roku. W krótkim czasie otrzymaliśmy odpowiedzi od aż 96 osób zaangażowanych w wolontariat online. Dzięki tym głosom możemy lepiej zrozumieć potrzeby i motywacje e-wolontariuszy, a także wyzwania, przed jakimi stoją. Zapraszamy do lektury analizy wyników!

Wolontariat (online)

Pierwsza część ankiety dotyczyła dotychczasowych doświadczeń wolontariackich. Byliśmy ciekawi, w jaki sposób i w jakim wymiarze badane osoby angażują się społecznie i co je motywuje.

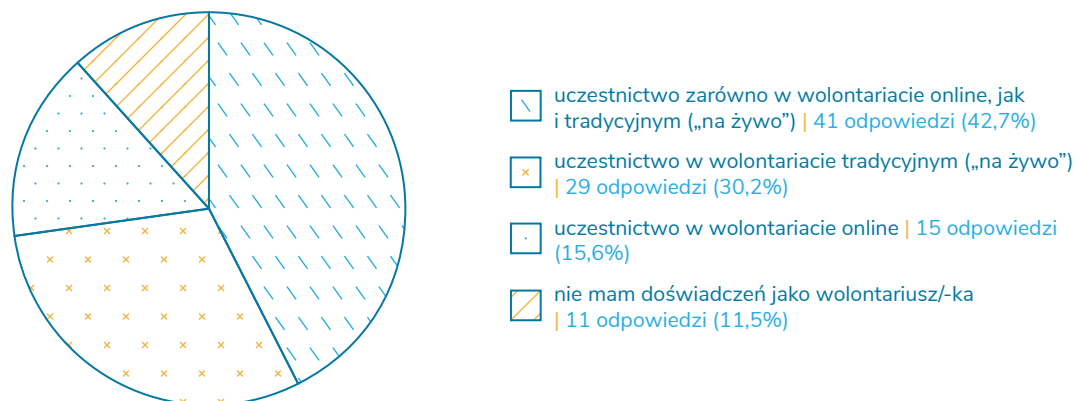
A zatem w przypadku zaangażowania społecznego:

- badane osoby najczęściej były zarówno wolontariuszami, jak i e-wolontariuszami (42,7% ankietowanych),
- niemal co trzecia osoba ma doświadczenia wyłącznie w wolontariacie tradycyjnym („na żywo”),
- niemal co szósta osoba działała dotychczas wyłącznie w ramach wolontariatu online.

Jednocześnie, co ciekawe, ponad 11% badanych nie ma jeszcze doświadczenia wolontariackiego. Mamy nadzieję, że część z tych osób znajdzie przestrzeń, w której będzie mogła działać społecznie z poczuciem satysfakcji i radości. Z pewnością jest to też dla zespołu Fundacji

sygnał o tym, że wśród zarejestrowanych na platformie TuDu.org.pl osób są – z różnych przyczyn – jednostki, które mimo wstępnego zainteresowania nie decydują się na realizację „pierwszych kroków” w e-wolontariacie na TuDu. Dalsza część analizy dotyczy także tego zjawiska.

Moje dotychczasowe doświadczenia wolontariackie to:



Drugie pytanie dotyczyło motywacji do e-wolontariatu. Forma pytania dawała możliwość wyboru wielu odpowiedzi lub napisania własnej.

Wśród zaproponowanych na liście motywacji największą popularnością cieszyły się następujące powody:

- **lubię pomagać innym** (71 odpowiedzi),
- **chcę szlifować swoje umiejętności**, np. cyfrowe [54 odpowiedzi oraz dodatkowe 2 podobne wypowiedzi własne: „chcę zdobywać nowe kompetencje (...)”, „chcę zdobyć doświadczenie (m.in. zawodowe)”],
- **chcę w pożyteczny sposób wykorzystać mój czas spędzony w internecie** (54 odpowiedzi),
 - chcę dzielić się doświadczeniem (44 odpowiedzi),
 - chcę poznać nowe organizacje (40 odpowiedzi),
 - potrzebuję zaświadczenia o zaangażowaniu w wolontariat (19 odpowiedzi).

Widać wyraźnie, że **zdecydowana większość osób ma wewnętrzną, altruistyczną motywację do zaangażowania na rzecz innych**. Zdecydowanie mniejszą popularnością cieszy się motywacja pragmatyczna, dotycząca zdobycia zaświadczenia. Co ważne, jedynie 2 osoby wskazały potrzebę zdobycia zaświadczenia o wykonywaniu wolontariatu jako jedyną motywację. Pozostałe 17 osób wskazały jednocześnie na motywacje altruistyczne.

Dodatkowo pojawiły się pojedyncze odpowiedzi osób niepewnych, czy e-wolontariat to coś dla nich (3 osoby nie chcą się zaangażować w wolontariat online, 1 osoba zadeklarowała brak czasu na tę formę wsparcia i 1 osoba wskazała odpowiedź „nie wiem/trudno powiedzieć”).

Pytaliśmy także o to, **ile godzin tygodniowo badane osoby mogą poświęcić na e-wolontariat**.

Najczęściej wybieranymi odpowiedziami były:

- **1–3 godz. tygodniowo (ponad połowa odpowiedzi),**
- **powyżej 3 godz. tygodniowo (niemal co trzecia badana osoba),**
- **poniżej 1 godz. tygodniowo (co ósma odpowiedź).**

Ważną refleksją jest to, że zdecydowana większość osób może zatem zaangażować się w bardzo wiele form e-wolontariatu, m.in. przez platformę TuDu. Wolontariat online często bowiem opiera się na tzw. mikro zadaniach – punktowej, konkretnej pomocy, na którą wystarczy poświęcić od kilku minut do kilku godzin. Nic nie stoi zatem na przeszkodzie, by nawet bardzo zapracowane osoby spróbowały swoich sił w e-wolontariacie. Przykładami tego typu zadań są np. krótkie tłumaczenia tekstów, stworzenie prostych grafik, promocja wydarzenia w social mediach, stworzenie niewielkiej bazy danych, redakcja prostego tekstu czy udzielenie porady.

Obecnie na e-wolontariat mogę poświęcić:



Co więcej, kolejne pytanie wielokrotnego wyboru („W jakich aktywnościach chętnie wziębyś/wzięłabyś udział?”) potwierdza naszą refleksję. Otóż **niemal 90% ankietowanych osób zadeklarowało zainteresowanie realizacją krótkich zadań online na platformie TuDu.org.pl** (84 odpowiedzi).

Ponadto zainteresowaniem cieszy się także pomoc online ulubionej organizacji, którą dotychczas wspierało się przez wolontariat tradycyjny, „na żywo” (37 odpowiedzi) i udział w webinarach nt. e-wolontariatu (40 odpowiedzi).

Widzimy zatem wyraźną potrzebę nie tylko realizacji mikro zadań na platformie, lecz także pogłębiania wiedzy i popularyzowania idei wolontariatu online. Na pewno zespół naszej Fundacji będzie o tym pamiętał, przygotowując kolejne materiały i wydarzenia edukacyjne wokół e-wolontariatu.

Na zakończenie tej części ankiety zapytaliśmy także o to, jakich treści oczekują nasi odbiorcy na stronie E-wolontariat.pl i/lub fanpage'u [E-wolontariat & TuDu](https://www.facebook.com/E-wolontariat-TuDu) na Facebooku.

W tym przypadku ankietowane osoby również mogły wybrać więcej niż jedną odpowiedź, a także dodać dodatkową opinię spoza listy.

Zdecydowanym faworytem okazały się oferty dla e-wolontariuszy (aż 79 odpowiedzi) oraz informacje o ciekawych projektach e-wolontariackich (65 odpowiedzi). Co ważne, nasz zespół systematycznie zbiera informacje o aktualnych i archiwalnych projektach angażujących e-wolontariuszy w zakładce „Baza projektów” na blogu E-wolontariat. Konkretnie przykłady, zarówno z bazy projektów, jak i platformy TuDu, publikujemy także w postaci postów na Facebooku. Widać wyraźnie, że są to informacje szczególnie istotne dla (potencjalnych) e-wolontariuszy.

Niemniej jednak oprócz naszych oddolnych działań mających na celu poszukiwanie i gromadzenie danych o projektach e-wolontariackich w Polsce i na świecie brakuje innego typu sprawdzonych i aktualizowanych baz z takimi inicjatywami.

Ponadto interesujące okazują się także aktualności dotyczące Programu E-wolontariat oraz informacje o tym, jak nowe technologie pomagają w realizacji programów społecznych. Takie treści również pojawiają się na obu naszych kanałach komunikacji. Zdecydowanie większy nacisk zespół Fundacji będzie kładł na artykuły o nowoczesnych technologiach wykorzystywanych na rzecz dobra wspólnego. Kilka przykładów tekstów znajduje się pod [tym linkiem](#).

Z badań Stowarzyszenia Klon/Jawor wiemy, że:

- 48% organizacji pozarządowych działa wyłącznie społecznie (a zatem ich zespół tworzą wolontariusze)⁷,
- 63% organizacji korzysta z pracy wolontariuszy i wolontariuszek⁸,
- 36% organizacji ubyło wolontariuszy po roku pandemii, a 12% przybyło wolontariuszy w tym czasie⁹,
- 48% organizacji ma trudność w korzystaniu ze wsparcia wolontariuszy¹⁰.

Zatem działalność organizacji społecznych w ogromnej mierze opiera się na ochotniczej pracy wolontariuszy. Wiele działań na rzecz szeroko pojętego dobra publicznego nie byłoby możliwe bez mobilizacji tysięcy ochotników. Jednocześnie pandemia sprawiła, że wzory i sposoby współpracy wolontariuszy z organizacjami uległy zmianie. Niestety, dla wielu fundacji i stowarzyszeń była to sytuacja utraty bazy społecznej, zerwania więzi i relacji z wolontariuszami. Również wiele osób, które uprzednio działało wolontariacko, nie miało tych samych możliwości, by kontynuować zaangażowanie „na żywo”. E-wolontariat i platforma TuDu jest częściową, ważną odpowiedzią na te wyzwania. Dzięki narzędziu do współpracy online między organizacjami i e-wolontariuszami oraz działaniom edukacyjnym przybywa środowisk wdrażających wolontariat online. Niemniej jednak, jak każdy typ współpracy, e-wolontariat rządzi się swoimi prawami i mimo licznych zalet niesie z sobą także odpowiedzialność i wyzwania zarówno dla wolontariuszy, jak i instytucji.

⁷ B. Charycka, M. Gumkowska, *Praca w pandemii. Raport z badań organizacji pozarządowych 2020/2021*, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2021, <https://api.ngo.pl/media/get/160531> [dostęp: 22.07.2021].

⁸ B. Charycka, M. Gumkowska, *raport Kondycja organizacji pozarządowych 2018*, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2019, <https://api.ngo.pl/media/get/108904> [dostęp: 22.07.2021].

⁹ B. Charycka, M. Gumkowska, *Rok w pandemii. Raport z badań organizacji pozarządowych 2020/2021*, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2021, <https://api.ngo.pl/media/get/160530> [dostęp: 22.07.2021].

¹⁰ Ibidem.

Ocena platformy TuDu.org.pl

Druga część dotyczyła samej platformy TuDu – opinii nt. jej przydatności, funkcjonalności i doświadczeń w korzystaniu z niej.

Wiemy przede wszystkim, że **o samej platformie niemal połowa osób dowiedziała się przez wyszukiwanie zasobów internetowych**. Dość często poznanie TuDu odbywa się dzięki postom w social mediach, rekomendacjom – od znajomych lub organizacji – czy informacjom w radiu, telewizji lub na witrynie internetowej. Kilka osób wyróżniło także wydarzenia naszej Fundacji (szkolenia, webinaria, konferencje) jako bezpośrednie źródło wiedzy o narzędziu. Cieszy nas zarówno ogromna rola organicznego ruchu na stronie i łatwości znalezienia TuDu przez wyszukiwarki internetowe, jak i siła tzw. marketingu szeptanego, dzięki któremu wieść o platformie dociera do nowych osób i środowisk.

Byliśmy także ciekawi tego, **jak często wolontariusze zarejestrowani na TuDu odwiedzają tę platformę**. Najczęściej wizyty te odbywają się **kilka razy w miesiącu** – tak zadeklarowała niemal co trzecia osoba.

Częściej, bo aż kilka razy w tygodniu, TuDu odwiedza ponad 19% badanych. Podobna liczba osób wchodzi na stronę kilka razy do roku. Ponadto 5 osób zadeklarowało, że na platformie jest codziennie lub kilka razy w tygodniu.

Jednocześnie ponad 10% osób nie wie lub nie pamięta, jak często odwiedza TuDu.org.pl. Podobny odsetek osób odwiedził ją jednokrotnie.

Z jednej strony cieszy fakt, że zdecydowana większość osób, która wzięła udział w diagnozie, regularnie powraca na platformę TuDu. Łącznie aż 56,3% z nich wchodzi na TuDu.org.pl częściej niż raz w miesiącu, co pozwala wierzyć, że są to wyjątkowo zaangażowane osoby, mające silną motywację, by regularnie pomagać online.

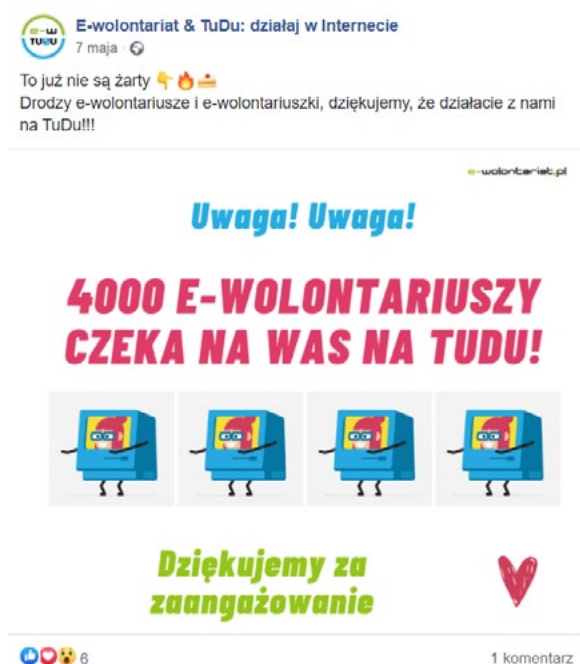
Dzięki systematycznym wizytom oraz aktywnościom zarówno e-wolontariuszy, jak i organizacji portal może tętnić życiem i być atrakcyjnym narzędziem współpracy.

Z drugiej strony ważnym aspektem jest fakt, że zarówno wśród badanych osób, jak i wszystkich zarejestrowanych wolontariuszy na TuDu odsetek osób nieaktywnych lub angażujących się jednokrotnie jest dosyć wysoki. Z pewnością jednym z kluczowych wyzwań e-wolontariatu, zwłaszcza przy realizacji tzw. mikrozadań, jest budowanie i utrzymanie motywacji wolontariuszy, a także docenianie ich pracy oraz dostarczanie im różnorodnych zadań.

Motywacji i zaangażowaniu e-wolontariuszy nasz zespół poświęca wiele uwagi podczas wydarzeń edukacyjnych i współpracy z organizacjami, a także w artykułach na blogu E-wolontariat.pl. Polecamy lekturę m.in. [tekstu o systemie motywowania e-wolontariuszy](#), a także małą inspirację w postaci przykładowych postów naszego zespołu, będących podziękowaniem dla e-wolontariuszy na TuDu (na następnej stronie).

Dalsze działania – zarówno rozwiązania technologiczne na TuDu, jak i systematyczne inicjatywy i treści edukacyjne – są niezbędne, by wspierać e-wolontariuszy. Do zadań tych należy m.in. wskazywanie ważnych, ciekawych oraz rozwijających projektów społecznych, które mogą wspierać. Nie mniej istotna jest odpowiedzialność organizacji, na których rzecz e-wolontariusze działają: ich wrażliwość na potrzeby i wyzwania osób angażujących się zdalnie oraz

kreatywność i systematyczność w docenianiu pracy e-wolontariuszy. Przy okazji zachęcamy do przeczytania krótkiego [artykułu o tym, w jaki sposób można dziękować wolontariuszom](#).



Kolejne pytania ankiety były pytaniami otwartymi – podczas analizy zastosowano kodowanie tekstu, by dokładnie prześledzić trendy i elementy wspólne wypowiedzi wolontariuszy.

Przede wszystkim istotna dla nas była kwestia motywacji wolontariuszy do realizacji e-wolontariatu na TuDu. Co skłania ich do wykonywania zadań, aktywności na platformie?

Otóż **najpopularniejszym powodem aktywności wolontariuszy na TuDu jest chęć niesienia pomocy, zrobienia czegoś dobrego – aż 34 osoby (ponad 1/3 odpowiedzi) wskazały na altruistyczne motywacje**. Powtarzającym się hasłem jest „lubię pomagać (innym)”. Co ważne, niektórzy wolontariusze doprecyzowali także wypowiedź, wskazując na specyficzną formę, jaką jest e-wolontariat:

- „lubię pomagać, nie robiłam tego zdalnie, chciałabym spróbować”,
- „lubię pomagać, a nie zawsze mogę brać udział w wolontariacie na żywo”,
- „lubię pomagać, a TuDu to przejrzysta strona do e-wolontariatu”,
- „lubię pomagać i chciałam wykorzystać pożytecznie czas przed komputerem”,
- „lubię pomagać, kończę naukę w szkole podstawowej, w której należałam do szkolnego koła wolontariatu, więc muszę znaleźć nowy sposób pomagania”.

Widać wyraźnie, że wewnętrzna, nieinstrumentalna motywacja do czynienia dobra („dobro wraca”, „kocham pomagać ludziom”) ma charakter uniwersalny i towarzyszy wielu wolontariuszom – niezależnie od tego, czy wolontariat wykonują „na żywo”, czy zdalnie.

Dlaczego zdecydowałeś/-aś się zostać wolontariuszem/-ką na TuDu?

Lubię pomagać i chciałam wykorzystać pożytecznie czas przed komputerem.

Drugim najczęstszym typem odpowiedzi były te podkreślające działanie na TuDu jako alternatywę dla wolontariatu „na żywo” (z uwagi na brak czasu, ograniczoną mobilność lub pandemię COVID-19). Łącznie 19 osób podkreśliło korzyści e-wolontariatu, jego inkluzywność w stosunku do niektórych typów działań „na żywo”. Siedem osób włączyło się w działania bezpośrednio w wyniku pandemii – z uwagi na kwarantannę czy brak poczucia bezpieczeństwa, by pomagać poza domem. Zespół naszej Fundacji również zaobserwował

Dlaczego zdecydowałeś/-aś się zostać wolontariuszem/-ką na TuDu?

Mogę pomagać organizacjom wtedy, kiedy mam czas i ochotę, oraz mogę to robić w dowolnym miejscu i z dowolnego urządzenia.

wzrost zainteresowania e-wolontariatem na TuDu od marca 2020 roku, szczególnie w czasie pierwszego lockdownu. Jednocześnie niektóre wypowiedzi odnoszą się do trwałego zainteresowania zdalną formą pomagania, z uwagi na styl życia wolontariuszy, inne ich zobowiązania, zasięg działania, jaki daje e-wolontariat, oraz ze względu na jego różnorodność. Poniżej przedstawiamy kilka rozbudowanych, interesujących odpowiedzi na pytanie: „Dlaczego zdecydowałeś/-aś się zostać wolontariuszem/-ką na TuDu?”:

- „by móc pomagać, a ze względu na to, że mam dużo obowiązków, to nie mogę pójść na wolontariat stacjonarnie, dlatego zdecydowałam się na pomoc chociażby online”,
- „szukałam interesujących opcji, gdzie byłoby potrzebne moje doświadczenie, które nie jest potrzebne lokalnie”,
- „potencjalna możliwość pomocy wtedy, gdy mogę, i tam, gdzie potrafię”,
- „jest to dla mnie wygodna forma, bo mieszkam daleko od centrum miasta i trudno jest mi dotrzeć na jakiegokolwiek wydarzenia i akcje”,
- „mogę pomagać organizacjom wtedy, kiedy mam czas i ochotę, oraz mogę to robić w dowolnym miejscu i z dowolnego urządzenia”,
- „chcę poznać tę nową dla mnie formę wolontariatu, która umożliwia pomaganie z niemal każdego miejsca w dogodnym dla mnie czasie”.

Często zaangażowanie w e-wolontariat na TuDu wiązało się także z chęcią rozwoju: zdobywania nowych kompetencji (wiedzy, umiejętności i postaw) oraz nabywania doświadczenia. Aż 13 wolontariuszy wskazało na tę motywację, jak chociażby:

- „chciałam rozwinąć swoje umiejętności i móc wpisać ciekawy wolontariat do CV”,
- „zadania (np. tłumaczenia) pomagają szlifować umiejętności, na których mi zależy”,
- „liczyłam na zdobycie doświadczenia (zawodowego) oraz możliwość podnoszenia moich kwalifikacji”,
- „chciałam poszerzać swoją wiedzę”,
- [na TuDu znajdują się] „ciekawe oferty e-wolontariatu, pozwalające rozwinąć własne kompetencje”,
- „jest to ciekawa forma pomocy i rozwijania własnych kompetencji”.

Dodatkowo 3 osoby podkreśliły wartość dzielenia się nabytymi już kompetencjami z odbiorcami pomocy, organizacjami („chciałem wykorzystać moje umiejętności pracy zdalnej oraz wspomóc organizację w kreowaniu schludnego wizerunku”, „chcę służyć innym moimi umiejętnościami i wiedzą”). E-wolontariat na TuDu jest zatem również wolontariatem kompetencji, który umożliwia rozwój osobisty wolontariuszy. **Wolontariat kompetencji (lub wolontariat**

kompetencyjny) to taki typ wolontariatu, w którym wolontariusze dzielą się nie tylko swoim czasem, ale przede wszystkim – wiedzą¹¹.

Co więcej, **nowoczesna, intrygująca forma działania skłoniła 9 osób do zostania wolontariuszami na TuDu.** Oryginalność TuDu wynika z jego innowacyjności: w Polsce jest jedyną platformą crowdsourcingową do realizacji e-wolontariatu, a to zaciekawia część użytkowników („ponieważ pierwszy raz spotkałem się z taką witryną”, „lubię wolontariat, a TuDu to dla mnie nowa forma”, „chciałam wypróbować coś nowego”).

Dlaczego zdecydowałeś/-aś się zostać wolontariuszem/-ką na TuDu?

Jest to dla mnie wygodna forma, bo mieszkam daleko od centrum miasta i trudno jest mi dotrzeć na jakiegokolwiek wydarzenia i akcje.

Ponadto **7 osób podkreśliło przyjemność, prostotę i atrakcyjność formy pomagania, jaką jest e-wolontariat na TuDu.org.pl** (np. „wydaje się to najprostsza droga znalezienia miejsca, w którym mogę być wolontariuszem”, „bardzo wygodna forma. Wolontariat online odpowiada dokładnie moim oczekiwaniom”). Tyle samo osób wskazało wprost, że chce zrobić coś pożytecznego.

Jedynie 3 osoby udzieliły odpowiedzi „nie wiem” lub „nie pamiętam”, a 1 jako powód wymieniła nudę.

Podsumowując, łącznie uzyskaliśmy 95 odpowiedzi wolontariuszy zarejestrowanych na TuDu, których motywacją do zaangażowania były głównie:

- chęć niesienia pomocy,
- możliwość realizacji wolontariatu online jako alternatywy lub uzupełnienia wolontariatu „na żywo”,
- rozwój i dzielenie się kompetencjami,
- włączenie się w nową, ciekawą aktywność,
- realizacja działań w sposób prosty i przyjemny,
- chęć zrobienia czegoś pożytecznego.

Dlaczego zdecydowałeś/-aś się zostać wolontariuszem/-ką na TuDu?

Chciałam rozwinąć swoje umiejętności i móc wpisać ciekawy wolontariat do CV.

Co ciekawe, **żadna z osób nie wskazała na czysto pragmatyczne motywy włączenia się w działanie na TuDu – nie wspomniano ani o zaświadczeniu, ani o konieczności „wyrobienia wolontariatu”.** E-wolontariat na TuDu jest postrzegany jako intrygująca, atrakcyjna forma pomagania zdalnie i dzielenia się doświadczeniami.

W kolejnym otwartym pytaniu: „Co skłoniłoby cię do regularnego wykonywania zadań e-wolontariackich na TuDu.org.pl?”, otrzymaliśmy w sumie 54 odpowiedzi. Chcieliśmy dowiedzieć się, jak utrzymać motywację e-wolontariuszy, co przemawia za systematycznym zaangażowaniem online.

Zdecydowanie najpopularniejszą motywacją okazały się bardziej różnorodne, adekwatne i ciekawe zadania na TuDu. Aż 28 osób regularnie by się angażowało, gdyby na platformie

¹¹ Wolontariat kompetencji: czego uczy wolontariuszy?, <https://leverbasic.pl/2019/11/02/sprawdz-czego-wolontariusze-ucza-sie-w-twojej-organizacji-wolontariat-kompetencji/> [dostęp: 2.08.2021].

częściej pojawiały się zróżnicowane oraz dopasowane do ich potrzeb i umiejętności zadania. Jest to niezwykle cenną informacją dla naszego zespołu, by nieustannie promować TuDu wśród instytucji, które poszukują wsparcia wolontariuszy, a także kontynuować działania edukacyjne skierowane do organizacji – tak by zadania na TuDu były precyzyjnie opisane, odwoływały się do rozwoju określonych kompetencji oraz dotyczyły różnych tematów i obszarów.

Na drugim miejscu, ex aequo, znalazły się odpowiedzi odnoszące się **do większej ilości czasu oraz systemu motywacyjnego i informacji zwrotnych od organizacji**, które zachęcają wolontariuszy do dalszego, regularnego zaangażowania. Osoby zarejestrowane na TuDu nierzadko zmieniają tryb pracy, styl życia, miejsce zamieszkania, priorytety życiowe – odnosi się to zapewne szczególnie do osób, które na platformie zarejestrowały się na początku jej istnienia. Brak czasu na włączenie się w kolejne zadania jest częstą przyczyną „przerwy” lub rezygnacji z wolontariatu – zarówno „na żywo”, jak i zdalnie. Również ważną refleksją jest wzmocnienie systemu zachęt i opinii zwrotnych dla e-wolontariuszy, by czerpali satysfakcję z realizowanych zadań oraz chętnie realizowali kolejne mikrozadania na TuDu.

Ponadto 4 osoby wskazały na potrzebę większego wsparcia i kontaktu z moderatorami („instrukcje”, „przypomnienia w postaci e-maila”, „pomoc dystrybutora”, „więcej informacji na mejla”). W przypadku materiałów instruktażowych są one dostępne [na stronie TuDu](#), podobnie jak [dział pomocy](#) i [kontakt do moderatorów](#). Niemniej jednak być może uproszczenie i uatrakcyjnienie materiałów pomocniczych na stronie ułatwiłoby nawigację i zrozumienie funkcjonalności TuDu, szczególnie wśród nowych użytkowników. Poza tym na TuDu zarówno organizacje, jak i e-wolontariusze otrzymują automatyczne powiadomienia e-mailowe. W zależności od ustawień wybranych przy tworzeniu profilu wolontariusze mogą otrzymać powiadomienia za każdym razem, gdy pojawią się zadania dopasowane do deklarowanych umiejętności, obserwowana organizacja doda nowe zadania, pojawi się komentarz lub rozwiązanie przy zadaniu, w którym wolontariusze wzięli udział, a także gdy otrzymają ocenę od organizacji i ich rozwiązanie zadania zostanie wybrane jako najlepsze. Być może niektórzy użytkownicy nieświadomie nie wyrażają zgody na otrzymywanie powiadomień, co sprawia, że kontakt jest utrudniony. Podkreślenie tego aspektu w materiałach instruktażowych, a także pokazanie korzyści wynikających z otrzymywanych wiadomości, może usprawnić kontakt z wolontariuszami i skłonić wielu z nich do systematycznego zaangażowania.

Dlaczego zdecydowałeś/-aś się zostać wolontariuszem/-ką na TuDu?

Lubię pomagać, kończę naukę w szkole podstawowej, w której należałem do szkolnego koła wolontariatu, więc muszę znaleźć nowy sposób pomagania.

Co więcej, 3 osoby zwróciły uwagę na nowe funkcjonalności, które mogłyby skłonić je do regularnego korzystania z TuDu: 1) aplikacja na telefon, 2) odwrócenie formuły – możliwość sygnalizowania przez wolontariuszy tego, co mogą zrobić, i zgłaszania się organizacji do wolontariuszy, 3) możliwość gromadzenia interesujących wolontariusza zadań w jednym miejscu (rodzaj zakładki z „ulubionymi” obserwowanymi zadaniami).

Dwie osoby do systematycznego zaangażowania na TuDu skłania przede wszystkim chęć niesienia pomocy. Na pewno pojawianie się różnorodnych zadań, dotyczących rozmaitej tematyki i niosących realne wsparcie, z którymi e-wolontariusze mogą się utożsamić, stanowiłoby motywację dla wielu ochotników.

Co ciekawe, zaledwie 1 osoba wskazała, że zaświadczenie z e-wolontariatu skłoniłoby ją do systematycznej aktywności na TuDu. Warto wiedzieć, że każdy wolontariusz działający

na TuDu może zgłosić się do Fundacji Dobra Sieć z prośbą o wystawienie zaświadczenia. Co więcej, pomagamy także skontaktować się z innymi organizacjami, na których rzecz e-wolontariusze działają, by zdobyć szczegółowe referencje.

Wolontariuszy TuDu zapytaliśmy również o to, co stanęło im na przeszkodzie w wykonywaniu zadań na TuDu. Wśród 55 odpowiedzi najczęściej użytkownicy zgłaszali:

- brak czasu (22 osoby),
- brak odpowiednich ofert (17 osób),
- brak umiejętności czy wiedzy, która pozwoliłaby się zaangażować (7 osób),
- brak doświadczenia – rejestracja na TuDu w niedawnym czasie (5 osób).

Co więcej, 2 osoby podkreśliły, że nie odczuwają żadnych przeszkód, a 2 inne wskazały na problemy komunikacyjne („pamiętam, że zgłosiłam się kiedyś do jakiegoś zadania, jednak nie było odzewu ze strony organizacji. To było już kilka lat temu”, „nie otrzymałam przypomnienia”).

Systematyczne aktywności edukacyjne, działania popularyzatorskie, a także stała moderacja portalu, są czasochłonnym, lecz niezwykle potrzebnym działaniem Fundacji Dobra Sieć. Z założenia TuDu miało być platformą umożliwiającą proste, sprawne działanie z niskim progiem wejścia. Postawa zaufania oraz inkluzywności pomaga z jednej strony łączyć setki osób i instytucji z całej Polski (i nie tylko), lecz stawia zespołowi moderatorów wysokie wymagania

Jakie są Twoje wrażenia po wizycie na platformie TuDu.org.pl?

Bardzo pozytywne, można w łatwy i przyjemny sposób pomagać innym, do większości publikowanych zadań nie trzeba specjalnych umiejętności, dzięki czemu wykonywać je mogą nawet początkujący wolontariusze.

co do jakości, rzetelności oraz precyzyjności komunikacji między organizacjami i wolontariuszami. Moderatorzy dbają również, by organizacje na bieżąco, bez zbędnej zwłoki reagowały na aktywność wolontariuszy.

Pytaliśmy także zarejestrowanych wolontariuszy o ich wrażenia po wizycie na platformie TuDu.org.pl. Otrzymaliśmy 90 odpowiedzi, w tym 66 jednoznacznie pozytywnych opinii nt. TuDu.

Osoby, które podzieliły się pozytywnymi reakcjami, wskazują m.in. na przyjazność i prostotę strony, a także znaczenie samej idei, która za nią stoi:

- „przejrzysta, dobrze zorganizowana architektura informacji, przyjazna użytkownikowi”,
- „pozytywne [wrażenia], strona jest przejrzysta i przyjazna”,
- „pozytywne [wrażenia], organizacja, która robi dużo dobrego”,
- „bardzo dobre! Pomysł idealny”,
- „pierwszy raz zetknęłam się z taką platformą, ale po kilku wejściach wrażenia bardzo pozytywne”,
- „uważam, że to łatwy i przyjemny sposób na pomaganie i uczestniczenie w wolontariacie, praktycznie bez wychodzenia z domu”,
- „bardzo fajna strona, pomaganie innym jest bardzo proste”,
- „bardzo pozytywne, można w łatwy i przyjemny sposób pomagać innym, do większości publikowanych zadań nie trzeba specjalnych umiejętności, dzięki czemu wykonywać je mogą nawet początkujący wolontariusze”.

Ponadto 10 osób podzieliło się ogólnie pozytywnymi wrażeniami z platformy, zaznaczając, iż wymaga pewnych ulepszeń czy zmian technicznych:

- „pozytywne [wrażenia], lecz wymaga zmian/ulepszeń”,
- „fajna, ale zawiła”,
- „ciekawa, ale powinna być częściej aktualizowana”,
- „przy mojej pierwszej wizycie odniosłem wrażenie, że dużo organizacji jest zaangażowanych w działanie z tym serwisem (lista organizacji). Jednak sama strona wydawała mi się przestarzała i nieaktualizowana przez dłuższy czas”,
 - „przyda się więcej możliwości wyszukiwania i zapisywania zadań. Nie znalazłam też możliwości bezpośredniego kontaktu między wolontariuszem a organizacją. Dodatkowo albo pewne opcje nie są do końca przemyślane, albo występują jakieś błędy, bo w pewnym momencie traci się możliwość dodawania rozwiązań i komentarzy, pomimo że zadanie jest jeszcze aktywne. Mam niestety wrażenie, że część organizacji nie wrzuca zadań zgodnych z regulaminem”,
 - „jest OK, ale może być lepiej”,
 - „nieco archaiczna, ale informatywna”.

Trzecim typem odpowiedzi były odczucia dotyczące zbyt małej liczby zadań lub zadań nieodpowiadających umiejętnościom konkretnych wolontariuszy. Wskazuje to na potrzebę bliskiej współpracy z wieloma różnorodnymi organizacjami, które są zainteresowane systematyczną współpracą z wolontariuszami online. Sześć osób podkreśliło ten brak w ankiecie.

Dwie osoby odniosły się do tego, że ich oczekiwania i wyobrażenia w stosunku do TuDu były nieco inne, wyrażając zaskoczenie istniejącą formą („spodziewałam się bardziej ankiet online”, „myślałam, że to będzie też baza danych o działaniach na żywo”). Odpowiedzi te nie wskazują jednak na jednoznacznie negatywny ani pozytywny stosunek do istniejącego formatu.

[Jakie są Twoje wrażenia po wizycie na platformie TuDu.org.pl?](#)

Przyda się więcej możliwości wyszukiwania i zapisywania zadań. Nie znalazłam też możliwości bezpośredniego kontaktu między wolontariuszem a organizacją.

Ponadto 5 osób nie zna bądź nie pamięta swoich wrażeń z pobytu na TuDu.

Zaledwie 1 osoba wyraziła jednoznacznie negatywny stosunek – jest to jednak bardzo lapidarna odpowiedź, uniemożliwiająca wskazanie przyczyn („rozczarowanie”).

W diagnozie interesowało nas także, **co wolontariuszom najbardziej podoba się na TuDu**. Uzyskaliśmy w tym pytaniu aż 93 barwnych odpowiedzi.

Refleksje ankietowanych uszeregowaliśmy w następujące szerokie kategorie:

- **forma i funkcjonalności: przejrzystość, łatwość, intuicyjność obsługi (27 odpowiedzi),**
- **możliwość pomagania online (19 odpowiedzi),**
- **zadania: ich rodzaje i różnorodność (18 odpowiedzi),**
- nie wiem/trudno powiedzieć/nie dotyczy (13 odpowiedzi),
- sama idea, pomysł TuDu (5 odpowiedzi),
- skala działania na TuDu (4 odpowiedzi),

- wszystko (3 odpowiedzi),
- wsparcie: pomoc, komunikacja, kontakt z moderatorami (2 odpowiedzi),
- wygląd strony (1 odpowiedź),
- inne: „możliwość samorozwoju” (1 odpowiedź).

Co ciekawe, najczęściej występującym hasłem była przejrzystość – wielu wolontariuszy ceni czytelność i łatwość platformy. Poniżej umieszczamy także **kilka rozbudowanych, inspirujących opinii użytkowników dotyczących tego, co najbardziej cenią w TuDu.org.pl:**

- „możliwość, że akurat trafię na ofertę, w której będę mógł pomóc, wykorzystując swoje zdolności, jednocześnie będąc zadowolonym z poświęconego na dane zadanie czasu”,
- „pomysł całej inicjatywy, duża liczba zarejestrowanych organizacji”,
- „przejrzysty widok wszystkich zadań i możliwość samodzielnego wyboru tego, co chcę robić”,
- „łatwa w obsłudze wyszukiwarka ofert. Dzięki TuDu poznałam organizację, z którą współpracuję regularnie, zaprzyjaźniłam się z nimi. To bardzo ciekawe doświadczenie nie tylko ze względu na umiejętności, ale też wymiar międzyludzki”,
- „zainteresowanie innych, chęci pomocy! Pięknie :)”,
- „w łatwy sposób można znaleźć listę ogłoszeń i zgłosić się do wykonania zadania”,
- „to, że istnieją bardzo różne typy zadań i każdy może znaleźć coś dla siebie :)”,
- „jest to duża społeczność osób, które chcą pomagać innym. Mamy wspólny cel i to nas łączy”.

Co Ci się najbardziej podoba na TuDu?

Dzięki TuDu poznałam organizację, z którą współpracuję regularnie, zaprzyjaźniłam się z nimi. To bardzo ciekawe doświadczenie nie tylko ze względu na umiejętności, ale też wymiar międzyludzki.

Jednocześnie zapytaliśmy o to, **co najmniej podoba się wolontariuszom na platformie TuDu**. Odpowiedzi udzieliło znacznie mniej osób – jedynie 38. Być może dla wielu ankietowanych trudnością było wymienić aspekty TuDu.org.pl, które nie spełniają ich oczekiwań, lub wskazać na konkretne potrzeby zmian. Co więcej, wśród udzielonych odpowiedzi, aż 9 osób wskazało, że nie ma niczego, co przeszkadza im w działaniu platformy. Wyłania się zatem bardzo pozytywny obraz wrażeń e-wolontariuszy. Do kategorii wymienionych przez ankietowanych należą:

- niewystarczająca liczba lub różnorodność zadań (9 odpowiedzi),
- brak aspektów TuDu, które nie podobają się ankietowanym (9 odpowiedzi),
- nie wiem/nie dotyczy/trudno powiedzieć (5 odpowiedzi),
- brak precyzyjnych informacji od organizacji (4 odpowiedzi),
- ograniczony kontakt i informacje zwrotne (2 odpowiedzi),
- duża liczba wolontariuszy podejmujących zadanie, „rywalizacja” wśród e-wolontariuszy (3 odpowiedzi),
- brak pewnych funkcjonalności na stronie, niedoskonałości techniczne strony (4 odpowiedzi),
- inne – niedoświadczeni wolontariusze wykonujący zadania poniżej oczekiwań oraz prawdopodobnie przypadkowo wpisana w tym pytaniu, odpowiedź „wszystko :)”.

Większość ankietowanych zatem nie dostrzega negatywnych aspektów TuDu lub ma trudność w ich identyfikacji. Wśród pojedynczych kategorii, które według wolontariuszy wymagają poprawy, znajduje się przede wszystkim większa i bardziej rzetelna aktywność organizacji. Edukacja dotycząca wysokiej jakości, systematycznej realizacji e-wolontariatu wśród instytucji jest niezmiernie dużym wyzwaniem: nierzadko z uwagi na brak czasu instytucje zamieszczają zadania nieprecyzyjne, niezgodne z regulaminem lub zapominają o ich ewaluacji i podziękowaniu zaangażowanym e-wolontariuszom. Większe środki na popularyzację portalu oraz działania edukacyjne wśród organizacji pozarządowych i publicznych korzystających z TuDu umożliwiłyby utrzymanie wysokiej jakości oraz dużej różnorodności zadań na TuDu. Ponadto dodanie funkcji prywatnych wiadomości – choć wymagające technicznie i pod kątem moderacji platformy – mogłoby usprawnić relacje i bieżącą komunikację między instytucjami i e-wolontariuszami.

Co Ci się najbardziej podoba na TuDu?

To, że istnieją bardzo różne typy zadań i każdy może znaleźć coś dla siebie.

Kolejnym pytaniem było: „**Co skłania cię do regularnego wykonywania zadań e-wolontariackich na TuDu.org.pl?**”. Zależało nam na poznaniu motywacji stojącej za systematyczną aktywnością społeczną na platformie. Odpowiedzi udzieliło 39 użytkowników.

Co ważne, **ponownie kluczowym czynnikiem są motywy altruistyczne, nieinstrumentalne – niesienie pomocy**. Czynniki, które wymienili wolontariusze, odnoszą się do:

- chęci udzielania pomocy, np. „chęć wykorzystania umiejętności do pomocy innym, zwłaszcza w tym trudnym czasie” (14 odpowiedzi),
- realizacji nowych zadań: „sprawdzanie, czy są nowe ciekawe zadania”, „żeby mieć jak najwięcej wykonanych zadań” (4 odpowiedzi),
- przyjemności, satysfakcji płynącej z zaangażowania: „lubię spędzać tak czas”, „ja to po prostu lubię robić w wolnym czasie” (5 odpowiedzi),
- posiadania wolnego czasu, np. „nadmiar czasu wolnego” (3 odpowiedzi),
- rozwoju i zdobywania doświadczenia: „rozwój osobisty” (2 odpowiedzi),
- zdobycia zaświadczenia o wolontariacie (2 odpowiedzi).

Co więcej, cztery odpowiedzi wskazywały na nieco inne, zróżnicowane motywacje: „prostotę”, „efekty” i „brak konieczności wychodzenia z domu”. Z kolei 6 osób nie udzieliło jednoznacznej odpowiedzi, deklarując, że nie wiedzą lub nie pamiętają o tych motywach czy też nie realizują zadań na tyle często, by pytanie ich dotyczyło.

Żeby uzyskać precyzyjne opinie zarejestrowanych wolontariuszy nt. tego, co należałoby dodać, wdrożyć na platformie, zapytaliśmy: „Czego twoim zdaniem brakuje na TuDu?”. Na to pytanie odpowiedzi udzieliło jedynie 27 z 96 uczestników diagnozy. Powodem może być, analogicznie do poprzednich zagadnień, z jednej strony brak wiedzy, czasu lub bogatego doświadczenia w aktywności na TuDu, by określić wady strony, a z drugiej – satysfakcja z istniejących rozwiązań, brak potrzeby zmian. Co ciekawe, wśród ankietowanych aż 5 osób wskazało, że niczego nie brakuje. Kolejnych 5 wstrzymało się z podzieleniem opinią („nie wiem/trudno powiedzieć”). Pozostałe kilkanaście odpowiedzi odnosi się jednak do bardzo konkretnych, wymagających refleksji aspektów funkcjonowania strony.

Najpopularniejszym brakiem, odczuwanym przez łącznie 10 osób, jest **zbyt mały ruch na stronie – oczekiwalyby one większej liczby zadań i aktywnych organizacji** („więcej ruchu,

zadań, kontaktu”, „mogłoby być więcej różnorodnych ofert”, „więcej organizacji”, „więcej możliwości pomocy”). Jest to ważny wątek, wynikający z prowadzenia ambitnej platformy mającej na celu zrzeszanie wielu osób i instytucji. Warto zwrócić uwagę, że obecna liczba i różnorodność zadań dla niektórych użytkowników stanowi siłę TuDu, a dla innych jest postrzegana jako słabość. Wynika to z jednej strony z referencji i profilu wolontariuszy: na TuDu częściej pojawiają się zadania dotyczące tłumaczeń, edycji tekstu czy projektów graficznych, lecz rzadziej te wymagające wymiany wiedzy, udzielenia porad czy zaangażowania się w działania specjalistyczne z innych dziedzin. Z drugiej strony ocena TuDu może różnić się w zależności od oczekiwań i punktu odniesienia. Dla porównania, na anglojęzycznym [portalu Organizacji Narodów Zjednoczonych poświęconym e-wolontariatowi na całym świecie](#) w sierpniu 2021 roku opublikowano 180 zadań. Należy podkreślić, że skala działania oraz zasoby są w tym przypadku nieporównywalnie większe. [Czego Twoim zdaniem brakuje na TuDu?](#)

Jednocześnie na TuDu w każdym miesiącu pojawia się kilkadziesiąt nowych zadań. Z pewnością zespół naszej Fundacji będzie prowadzić dalsze, systematyczne działania, by docierać do większej liczby zarówno organizacji, jak i wolontariuszy oraz zwiększać aktywność i ruch na platformie.

Możliwości rozmawiania z innymi wolontariuszami, np. w postaci czatu, w celu konsultowania projektów rozwiązań zadań.

Ponadto wolontariusze ponownie zwracają uwagę na **potrzebę większej precyzyjności w komunikacji z organizacjami** („czasami brakuje szczegółów do zadania”), a także **konieczność bieżącej aktualizacji strony, by odpowiadała nowoczesnym standardom witryn internetowych pod kątem dostępności, atrakcyjności i czytelności** („[brakuje] bardziej czytelnej czcionki na stronie i mniej surowej grafiki”, „ulepszyłabym samą stronę TuDu, by była bardziej czytelna i po prostu ciekawsza :)”).

Ostatnim aspektem są dodatkowe funkcjonalności na TuDu: kilkoro użytkowników wskazało na brak:

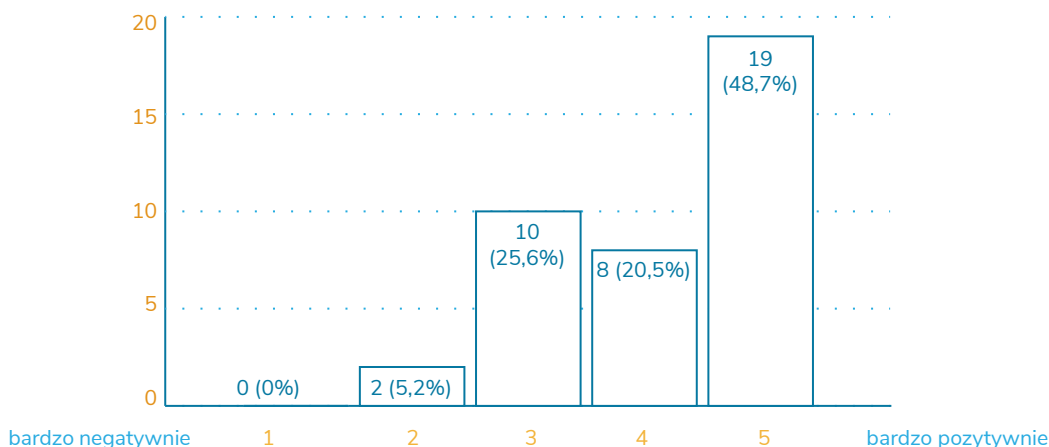
- „ofert długoterminowych”,
- „portfolio wolontariusza”,
- „możliwości rozmawiania z innymi wolontariuszami, np. w postaci czatu, w celu konsultowania projektów rozwiązań zadań”,
- „możliwości wygenerowania zaświadczenia o udziale”.

W dalszej części zadaliśmy kilka podsumowujących pytań zamkniętych, odnoszących się do funkcjonowania TuDu. Pytaliśmy o ocenę stwierdzeń dotyczących platformy w skali od 1 do 5 (gdzie 1 – bardzo negatywnie, 5 – bardzo pozytywnie).

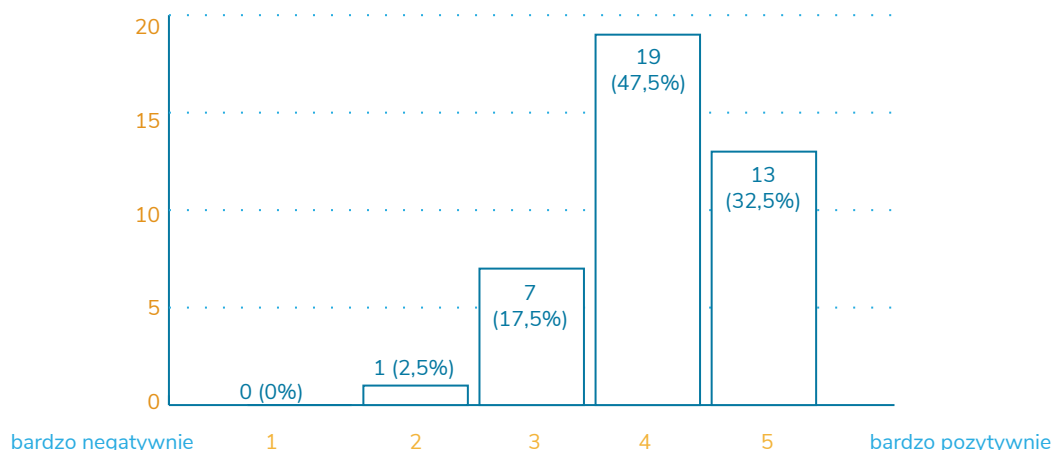
W przypadku ocen wystawianych wolontariuszom przez organizacje większość osób ocenia je pozytywnie. Zaledwie 2 osoby nie były zadowolone z ewaluacji swoich działań wystawionych na TuDu przez organizacje. Podobnie w przypadku treści zadań zamieszczanych na TuDu przez instytucje – większość wolontariuszy ocenia je dobrze. Jedynie 1 osoba miała negatywny stosunek. Odpowiedzi wolontariuszy są przedstawione na diagramach na następnej stronie.

Jeśli chodzi o wsparcie ze strony organizacji, większość ankietowanych nie ustosunkowała się do zagadnienia („nie wiem/nie pamiętam”), lecz wśród tych, którzy udzielili jednoznacznej odpowiedzi, zdecydowana większość potwierdziła, że organizacje służą pomocą.

Jak oceniasz wystawiane przez organizację podziękowania?



Jak oceniasz treść zadań zamieszczanych przez organizację?



Co ważne, opis zadań e-wolontariackich realizowanych na platformach crowdsourcingowych jest nierzadko kluczowym czynnikiem sukcesu. Bardzo precyzyjne, wyczerpujące i atrakcyjne opisy projektów i zadań motywują wolontariuszy oraz umożliwiają zrozumienie intencji organizatorów tak, by obie strony były usatysfakcjonowane ze współpracy. Zdarza się niestety, że opisy zadań są bardzo szczątkowe i nieatrakcyjne – wówczas jako moderatorzy TuDu zachęcamy organizacje do przeredagowania treści, przesyłamy inspiracje i przykłady dobrych praktyk. Dla instytucji o małych zasobach – ograniczonym czasie, małym zespole i niewielkim doświadczeniu we współpracy z e-wolontariuszami – pierwsze kroki na TuDu mogą być pewnym wyzwaniem. Dlatego też staramy się na bieżąco reagować, publikujemy setki ogólnodostępnych materiałów (artykułów, prezentacji, filmów, infografik), a także prowadzimy szkolenia i webinaria, by uczulić na to, jak ważna jest komunikacja w wolontariacie zdalnym. Mamy nadzieję, że jakość zadań oraz ocen wystawianych przez organizację będzie utrzymywać się na wysokim – a nawet jeszcze wyższym – poziomie. Jednocześnie uczulamy wolontariuszy, by odpowiedzialnie deklarowali chęć

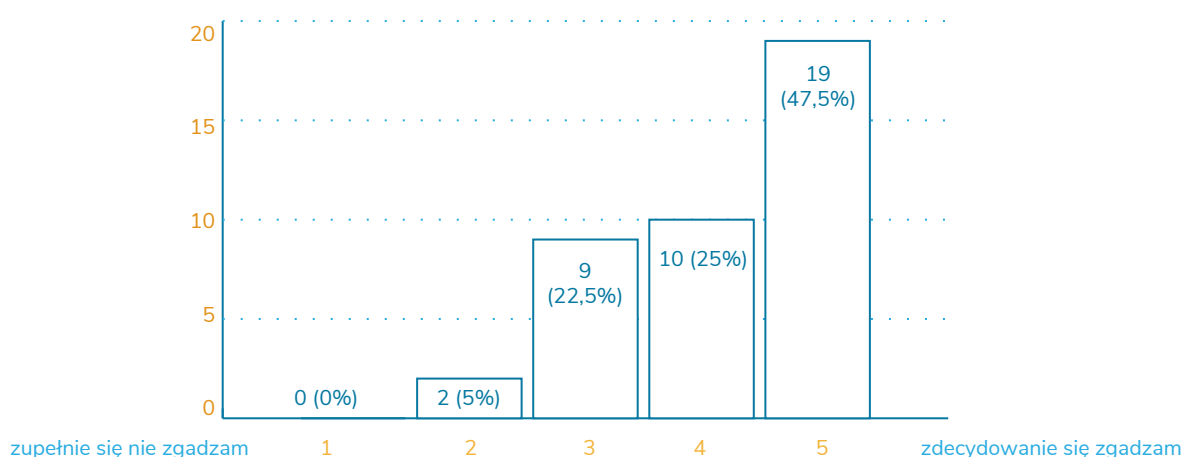
rozwiązywania zadań i poświęcali swój czas na zamieszczanie na TuDu wysokiej jakości efekty swojej pracy.

Ostatnia seria pytań w części poświęconej platformie TuDu dotyczyła wpływu e-wolontariatu na wolontariuszy. Użytkownicy oceniali na skali od 1 do 5 (1 – całkowicie się nie zgadzam, 5 – całkowicie się zgadzam), w jakim stopniu zgadzają się ze stwierdzeniami odnoszącymi się do korzyści płynących z zaangażowania na TuDu.org.pl.

Po pierwsze, sprawdza się teza o wykorzystaniu wolontariatu kompetencji na TuDu: wszyscy ankietowani neutralnie lub pozytywnie oceniają wpływ swojego zaangażowania na rozwój umiejętności (por. diagram poniżej). **Niemal 50% wolontariuszy całkowicie się zgadza z tym, że wykonywanie zadań na TuDu rozwija ich umiejętności.**

Podobnie w przypadku zdobywania nowej wiedzy – niemal połowa ankietowanych całkowicie zgadza się ze stwierdzeniem, że dzięki działalności na TuDu uczy się nowych rzeczy. Jedynie 2 osoby nie do końca podzielają taką hipotezę. Poniższy diagram ukazuje zestawienie odpowiedzi.

Dzięki działalności na TuDu uczę się nowych rzeczy.



Jednocześnie, z uwagi na obecny sposób funkcjonowania platformy, TuDu nie sprzyja rozbudowywaniu relacji między wolontariuszami. **Brak zadań zespołowych i wiadomości prywatnych może być znaczącą barierą uniemożliwiającą zdobywanie nowych kontaktów. Na pewno jest to ważny potencjalny kierunek zmian na TuDu. Szczególnie z uwagi na fakt, że nawet w sytuacji ograniczonej mobilności e-wolontariat może pomóc budować więzi międzyludzkie i tożsamość grupową. Wymaga to jednak systematycznego kontaktu, motywacji i otwartości wszystkich zaangażowanych osób. Dodatkowe funkcje na TuDu (m.in. wiadomości prywatne, grupowe) mogłyby sprzyjać lepszemu poznawaniu się wolontariuszy oraz instytucji. Jak słusznie twierdzi Tomasz Korczyński, przyglądając się współczesnym przejawom wolontariatu, wzrost zainteresowania dobrowolną działalnością na rzecz innych jest często podyktowany potrzebą odpowiedzialnego formowania rzeczywistości, a także dążeniem do przywracania więzi we wspólnocie¹².**

¹²T. Korczyński, *Zaangażowanie społeczne Polaków po transformacji jako przejaw społeczeństwa obywatelskiego. Wyniki ogólnopolskich badań reprezentatywnych w latach 1989–2009*, [w:] M. Danielak-Chomać, B. Dobrowolska, A. Roguska, *Wolontariat w teorii i praktyce*, Siedlce 2010, s. 55.

Jednocześnie wolontariusze bardziej pozytywnie oceniają to, czy dzięki TuDu poznają nowe organizacje społeczne. Dzięki realizacji konkretnych projektów i zadań, śledzeniu ich efektów, a także lekturze profili zarejestrowanych na platformie instytucji, wolontariusze mogą dotrzeć do informacji o różnorodnych podmiotach i ich misji. Dodatkowe możliwości pogłębianej współpracy i komunikacji mogłyby dodatkowo wesprzeć proces poznawania nowych instytucji.

TuDu jest promowane przez Fundację Dobra Sieć pod hasłem: „Mikrozadania do makrospraw”. Wierzymy, że nawet drobne zaangażowanie społeczne online może mieć realny wpływ zarówno na samych wolontariuszy, jak i organizacje oraz kwestie społeczne, na których rzecz się angażują. Szczególnym wyzwaniem jest rzetelna, przemyślana komunikacja zadań w taki sposób, by e-wolontariusze utożsamiali się z danym zagadnieniem lub organizacją społeczną, która je realizuje. Szczegółowo i atrakcyjnie opisany projekt społeczny, którego częścią są zadania na TuDu, a także wysokiej jakości, szczerza wizytówka (profil) organizacji na TuDu mogą skutecznie motywować wolontariuszy do działania, a przede wszystkim – dają poczucie sensu podczas aktywności online. Niestety, wiele organizacji z uwagi na brak czasu lub umiejętności nie uzupełnia wnikliwie opisów na TuDu i nie pokazuje e-wolontariuszom szerszego kontekstu działań.

W pytaniu o poczucie e-wolontariuszy, czy TuDu sprawia, że mogą mieć realny wpływ na zmienianie świata na lepsze, 62,5% ankietowanych zgodziło się z tym stwierdzeniem. Jednocześnie kilka osób nie ma poczucia, że dzięki TuDu wpływa na świat. Z pewnością rezultaty napawają nadzieją – mimo nierzadko krótkotrwałej, jednorazowej aktywności w e-wolontariacie wiele osób czuje, że ich aktywność przyczyniła się do czynienia dobra. Dalsze kroki w kierunku popularyzacji idei i korzyści e-wolontariatu mogłyby wzmocnić to poczucie.

Ponadto **większość osób chętnie poleca TuDu innym** – 65% ankietowanych zgodziło się z tym stwierdzeniem. Niemniej jednak pozostali użytkownicy TuDu mają neutralny lub negatywny stosunek do popularyzacji TuDu. Odpowiedzi na inne pytania (np. o braki na platformie czy kierunki zmian) pozwalają zrozumieć, jakich oczekiwań TuDu nie spełnia w obecnej formie, co warto jeszcze usprawnić, by TuDu było jeszcze chętniej polecane innym przez zarejestrowanych użytkowników. Dodatkowo dużą rolę może odgrywać indywidualne doświadczenie współpracy z konkretną instytucją na TuDu: jeśli e-wolontariusze nie zostali dostatecznie docenieni lub ich rozwiązanie nie zostało wybrane, ich stosunek wobec platformy mógł ulec pogorszeniu.

Na końcu tej części ankiety zapytaliśmy użytkowników, czy dzięki TuDu potrafią lepiej pracować w zespole. Niestety, z uwagi na obecną formułę działania platformy długofalowa i zespołowa praca ma ograniczony charakter. Zgodnie z przeczuciami większość osób ma neutralny lub negatywny stosunek do powyższego stwierdzenia. Jedynie co trzecia ankietowana osoba zgodziła się z tezą, że działanie na TuDu wzmacnia jej umiejętności współpracy w zespole. Być może w przyszłości, dzięki dodatkowym funkcjonalnościom (np. projektom długofalowej współpracy, wiadomościom prywatnym), większa liczba e-wolontariuszy będzie miała poczucie, że e-wolontariat na TuDu wzmocnił tego typu kompetencje społeczne.

Materiały edukacyjne i instruktażowe

Trzecia część badania odnosiła się bezpośrednio do materiałów i treści edukacyjnych oraz instruktażowych, które zespół Fundacji zamieszcza na TuDu. Zapytaliśmy także o wrażenie z kontaktu z nami.

Ciekawiło nas na początek, w jakim stopniu materiały na TuDu są pomocne dla e-wolontariuszy.

A zatem:

- ponad połowa badanych oceniła materiały edukacyjne i instruktaże w sposób jednoznacznie pozytywny,
- nieco częściej niż co trzecia osoba miała „neutralny” stosunek wobec tych treści,
- mniej niż 10% odpowiedzi wskazywało na to, że materiały te nie okazały się pomocne dla e-wolontariuszy.

Badane osoby nie wskazywały przyczyny swoich opinii. Cieszy fakt, że dla ponad połowy osób opublikowane na TuDu materiały są cenną wskazówką. Jednocześnie, co charakterystyczne w przypadku rozwoju narzędzi informatycznych, TuDu potrzebuje systematycznej aktualizacji i nieustannego dbania o jakość publikowanych materiałów. Na pewno uzupełnienie platformy o nowe, przyjazne, proste instrukcje oraz materiały edukacyjne byłoby korzystnym rozwiązaniem. Obecnie, z uwagi na wykorzystanie innych technologii, blog E-wolontariat.pl umożliwi swobodniejszą edycję i dodawanie nowych treści przez zespół Fundacji. W przypadku TuDu zmiany treści w większości wiążą się z głębszą ingerencją w kod strony oraz wymagają współpracy z programistami. Jednym z możliwych rozwiązań jest scalenie obu stron bądź wprowadzenie większej liczby uniwersalnych treści na TuDu.org.pl. Dzięki temu użytkownicy mieliby dostęp do powiększonej bazy materiałów.

W ostatnim czasie na platformie ponownie umożliwiliśmy zapisy na newsletter, w którym systematycznie pojawiają się nowe inspiracje, pomysły, linki do artykułów i materiałów graficznych wokół idei e-wolontariatu. Choć newsletter jest głównie skierowany do instytucji, wielu e-wolontariuszy mogłaby także twórczo wykorzystywać i czerpać wiedzę z przesyłanych e-mailowo treści.

Podczas analizy danych zaskoczyło nas to, jak niewiele osób korzystało z naszej pomocy jako moderatorów platformy TuDu. Ponad 95% badanych nie korzystało lub nie jest pewna, czy kiedykolwiek kontaktowało się z moderatorami. A wszyscy ci, którzy mieli takie doświadczenie, ocenili je wzorowo. W związku z tym być może niechęć lub niewiedza użytkowników nt. tego, że mogą otrzymać merytoryczne wsparcie od naszego zespołu, uniemożliwia częstsze zaangażowanie i większą satysfakcję z działania przez TuDu. Ideą wartą przemyślenia jest uzupełnienie witryny o nowe materiały oraz uproszczenie jej struktury, by dotarcie do pomocnych treści było szybsze i łatwiejsze.

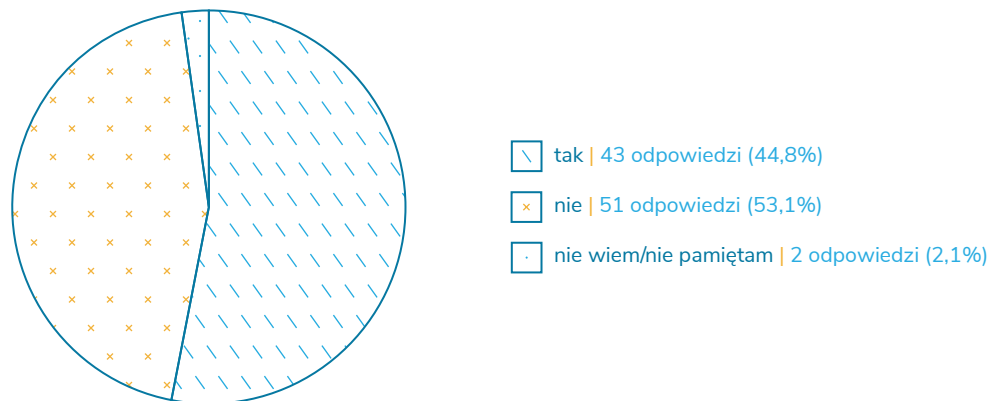
Metryczka – kim są badani wolontariusze?

Na końcu ankiety znajdowała się krótka metryczka, dzięki której mogliśmy dowiedzieć się więcej o osobach uczestniczących w diagnozie.

1. Najczęściej ankiety wypełniły osoby w wieku 25–39 lat (43,8% odpowiedzi) lub 18–24 lat (27,1% odpowiedzi). Jednocześnie nie znalazły się w próbie osoby powyżej 60. roku życia.
2. Najwięcej (niemal 40%) osób pochodziło z mniejszych miejscowości (poniżej 20 000 mieszkańców). Z drugiej strony – niemal co trzecia osoba mieszkała w mieście powyżej 500 000 mieszkańców. Na trzecim miejscu uplasowały się osoby zamieszkujące średniej wielkości miasta (100 001–250 000 mieszkańców). Widzimy więc duże zróżnicowanie geograficzne wśród wolontariuszy zarejestrowanych na TuDu.

3. Różnorodność badanych osób pokazuje także ich zaangażowanie e-wolontariackie. Ponad 53% z nich nie działa społecznie online poza platformą TuDu. Z drugiej zaś strony – ponad 44% zadeklarowało, że jest e-wolontariuszem/-ką, angażując się w inny sposób.

Jestem e-wolontariuszem/-ką (działam społecznie online) poza platformą TuDu.org.pl:



Jaki z tego płynie wniosek?

E-wolontariat oparty na tzw. mikrozadaniach wykonywanych za pośrednictwem platformy crowdsourcingowej może stanowić duże wyzwanie dla osób powyżej 60. roku życia. Popularność TuDu jest zdecydowanie wyższa wśród młodych i bardzo młodych osób. Być może jednym z przyszłych kierunków działania zespołu Fundacji mogłoby być dotarcie do osób starszych oraz popularyzacja idei e-wolontariatu wśród tej grupy.

Jednocześnie widać duży potencjał młodzieży (starszych uczniów, studentów), a także pracowników, którzy chcą zarówno się rozwijać, jak i dzielić swoimi kompetencjami przez społeczne zaangażowanie online. Jedną z form współpracy, realizowaną przez Fundację, jest e-wolontariat pracowniczy na TuDu. Ponadto wiele działań kierujemy również do nauczycieli i edukatorów – osób na co dzień pracujących z młodzieżą – by propagować ideę nowoczesnego wolontariatu, który pozwala na satysfakcjonujące, twórcze i pożyteczne wykorzystanie czasu spędzonego w internecie.

Organizacje i instytucje

Wolontariat online – potrzeby organizacji

Drugą badaną grupą były organizacje zarejestrowane na TuDu. Łącznie otrzymaliśmy odpowiedzi od 34 podmiotów.

Pierwsza część ankiety dotyczyła e-wolontariatu w instytucji. Pytania miały na celu zbadać główne potrzeby organizacji – jakie zasoby, treści i aktywności są postrzegane przez badane podmioty jako kluczowe w kontekście realizacji e-wolontariatu.

Pierwsze pytanie (wielokrotnego wyboru) odnosiło się do tematów szkoleń i webinarów, które jako Fundacja oferujemy organizacjom. Największą popularnością cieszy się obszar dotyczący nowoczesnych narzędzi i aplikacji przydatnych we współpracy

z wolontariuszami. Większość badanych instytucji potrzebuje zatem konkretnych narzędzi, które pomogą usprawnić współpracę z wolontariuszami. Na drugim miejscu, ex aequo, organizacje wybrały „wolontariat hybrydowy” oraz „e-wolontariat: kwestie formalnoprawne”. Trzecie miejsce zajęły zaś przykłady projektów e-wolontariackich. Nieco mniej osób wyraziło zainteresowanie wolontariatem pracowniczym oraz badaniami nt. wolontariatu online.

Okazuje się zatem, że instytucje realizujące e-wolontariat najchętniej poszerzyłyby swoją wiedzę o zagadnienia praktyczne:

- narzędzia ułatwiające współpracę z wolontariuszami,
- realizację wolontariatu hybrydowego, łączącego cechy wolontariatu online i „na żywo”,
- rozwiązania formalne, by realizować e-wolontariat zgodnie z prawem,
- istniejące przykłady dobrych praktyk, inspiracji – projekty e-wolontariackie.

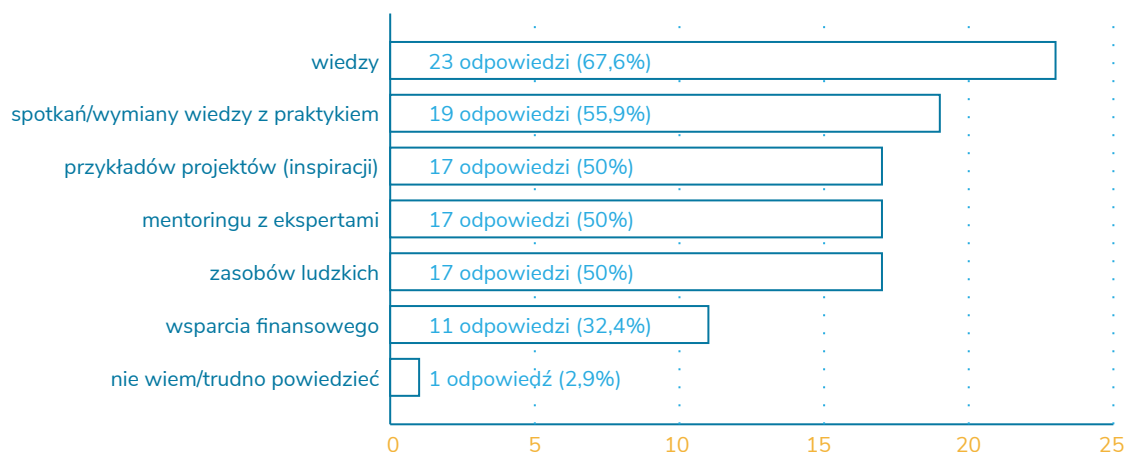
Jest to dla naszej Fundacji cenna wskazówka nt. potrzeb instytucji – odbiorców naszych projektów. Z pewnością na blogu pojawi się w przyszłości więcej artykułów poświęconych wyżej wymienionym zagadnieniom.

Równie ważne z perspektywy celów badawczych było dotarcie do informacji nt. **potrzeb organizacji związanych z wdrożeniem i realizacją e-wolontariatu**. Drugie pytanie dotyczyło zatem tego obszaru. Przede wszystkim przedstawiciele instytucji wymieniali wśród nich:

- wiedzę,
- spotkania i wymiany wiedzy z praktykiem,
- mentoring z ekspertami,
- zasoby ludzkie,
- przykłady projektów e-wolontariackich,
- wsparcie finansowe.

Czego Twoim zdaniem najbardziej potrzebuje organizacja, która chce rozpocząć projekt e-wolontariacki (np. zaangażować internautów we wspólną akcję)?

Odpowiedzi nie sumują się do 100%, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.



Cieszy fakt, że Program E-wolontariatu spełnia w dużej mierze główne oczekiwania organizacji: blog E-wolontariat.pl jest wiodącym źródłem wiedzy o e-wolontariacie, zawiera również bazę przykładowych projektów opartych na wolontariacie online w Polsce i na świecie. Co więcej, od początku istnienia programu zespół Fundacji systematycznie realizuje webinaria, szkolenia i wystąpienia wokół idei e-wolontariatu. Ponadto na jesień tego roku jest zaplanowany program mentoringowy dla organizacji, który pozwoli na wymianę myśli i dobrych praktyk między przedstawicielami różnych organizacji społecznych.

Trzecie pytanie w tej części ankiety odnosiło się do **treści, których organizacje poszukują na blogu E-wolontariat lub fanpage'u E-wolontariat & TuDu na Facebooku.**

Zdecydowanie najważniejszym elementem tych kanałów komunikacji są dla badanych **porady dla organizacji (np. jak motywować e-wolontariuszy).** Drugą najpopularniejszą odpowiedzią okazały się **informacje o ciekawych projektach e-wolontariackich.** Ponadto badani poszukują informacji o tym, **jak nowe technologie pomagają w realizacji programów społecznych.**

Na blogu i fanpage'u zespół Fundacji cyklicznie publikuje treści, takie jak:

- [wskazówki dla organizacji,](#)
- [przykłady polskich i zagranicznych projektów opartych na e-wolontariacie.](#)

Nieco mniej treści odnosi się bezpośrednio do nowoczesnych technologii (np. narzędzi, aplikacji) i na pewno zespół Fundacji będzie miał na względzie tę wyrażoną potrzebę instytucji.

Ocena platformy TuDu.org.pl

W drugiej części, analogicznie jak w przypadku badania e-wolontariuszy, pytaliśmy o platformę TuDu.

Ciekawiło nas to, **w jaki sposób zarejestrowane organizacje dowiedziały się o witrynie.** Przede wszystkim **istotne okazało się pozycjonowanie strony i samodzielne poszukiwanie przedstawicieli instytucji: to wyszukiwarka internetowa jest najczęstszą drogą, dzięki której badane organizacje zapoznawały się z TuDu.** Co ciekawe, bardzo ważną rolę odgrywa też tzw. marketing szeptany – polecenia znajomych, a także innych instytucji. Dodatkowo ważne z punktu widzenia działań Fundacji jest to, że **niemal 12% osób dowiedziało się o platformie dzięki działaniom edukacyjnym i popularyzatorskim (szkoleniom, webinarium czy konferencjom).**

Dlaczego zdecydowałeś/-aś się zarejestrować organizację na TuDu?

Otworzyliśmy program e-wolontariatu w czasie pandemii, stąd nasza decyzja o pojawieniu się na różnych platformach, które pozwalają docierać do młodych ludzi.

Podobnie jak w przypadku zarejestrowanych e-wolontariuszy zapytaliśmy przedstawicieli organizacji o to, jak często odwiedzają platformę. Okazało się, że **najczęściej TuDu jest odwiedzane przez pracowników badanych instytucji kilka razy w miesiącu.** Drugą najpopularniejszą odpowiedzią było zaś „kilka razy w roku”, a trzecią – „raz w tygodniu”. Okazuje się, że wyniki są w dużej mierze zbieżne wśród wolontariuszy i organizacji. Optymizmem napawa fakt, że wielu respondentów systematycznie loguje się na TuDu, sprawdzając aktualne treści i aktywności. Jednocześnie, zarówno wśród osób zarejestrowanych na TuDu biorących udział w ankiecie, jak i tych, które nie zdecydowały się podzielić swoją opinią w ramach diagnozy,

jest dość liczna grupa mało aktywnych użytkowników. Rzetelna i systematyczna aktywność instytucji na platformie (dodawanie projektów i zadań, komentowanie prac e-wolontariuszy, wystawianie ocen), a także regularne działanie e-wolontariuszy (rozwiązywanie i komentowanie zadań, wystawianie ocen organizacjom), pozwala na pełne wykorzystanie potencjału TuDu. **E-wolontariat opiera się na zaufaniu i zaangażowaniu obu stron: zarówno instytucji potrzebujących wsparcia, jak i osób, które angażują się na rzecz organizacji. Za każdym razem, gdy ciekawe, dobrze opisane zadanie na TuDu spotyka się z dużym odzewem e-wolontariuszy oraz docenieniem ze strony organizatora, czynienie dobra online staje się rzeczywistością i kolejne osoby chętniej angażują się w wolontariat przez internet.**

Kolejne pytania w tej części miały charakter otwarty. Zapytaliśmy organizacje o **powody rejestracji na TuDu.**

Odpowiedzi dotyczyły kilku aspektów rozwoju i potrzeb instytucji. Należały do nich:

- pozyskanie wolontariuszy (22 odpowiedzi),
- zdobycie wiedzy lub umiejętności (3 odpowiedzi),
- realizacja projektu, grantu (2 odpowiedzi),
- włączenie się w ciekawą, nową formę wolontariatu (2 odpowiedzi),
- promocja e-wolontariatu (2 odpowiedzi).

Tylko jedna badana osoba wymieniła pandemię jako wiodącą motywację do rejestracji na platformie („otworzyliśmy program e-wolontariatu w czasie pandemii, stąd nasza decyzja o pojawieniu się na różnych platformach, które pozwalają docierać do młodych ludzi”). Pojawiły się także dwie inne, ogólne odpowiedzi („prowadzę organizację”, „strona żyje”).

Jedna instytucja w kompleksowy sposób odpowiedziała, podając kilka przyczyn („[zarejestrowaliśmy się,] by angażować osoby spoza naszego regionu, by pozyskiwać świeże spojrzenie na pewne sprawy, by zwiększyć zasięg oddziaływania naszej organizacji”).

Dlaczego zdecydowałeś/-aś się zarejestrować organizację na TuDu?

By angażować osoby spoza naszego regionu, by pozyskiwać świeże spojrzenie na pewne sprawy, by zwiększyć zasięg oddziaływania naszej organizacji.

Widać zatem wyraźnie, że **potrzeba zaangażowania wolontariuszy jest głównym motorem rejestracji badanych instytucji – chodzi o potrzebę realnego wsparcia, „brak rąk do pracy”, a także rozwój nowych umiejętności i dotarcie do osób o zróżnicowanej wiedzy i doświadczeniu.**

Następne otwarte pytanie dotyczyło tego, **co badanym najbardziej podoba się na TuDu.** Odpowiedzi były dużo bardziej zróżnicowane. Do aspektów, które zostały wymienione, należy:

- sama idea, istnienie portalu (7 odpowiedzi),
- prostota, łatwość, intuicyjność, funkcjonalność obsługi (6 odpowiedzi),
- dostęp do wielu wolontariuszy (6 odpowiedzi),
- zróżnicowane możliwości wsparcia organizacji (5 odpowiedzi),
- elastyczność (2 odpowiedzi),
- szybkość realizacji zadań e-wolontariackich (2 odpowiedzi),
- atmosfera towarzysząca projektowi (2 odpowiedzi),
- bezpłatność (2 odpowiedzi).

Pojawiła się jedna inna odpowiedź („możliwość kontrolowania dodawanych projektów i zadań dla wolontariuszy”) oraz jedna wypowiedź „nie wiem”.

Warto odnotować dłuższe wypowiedzi, które odwoływały się do kilku aspektów jednocześnie:

- „sama idea i to, że możemy pracować z ludźmi z całej Polski!”
- „można robić małe i duże wolontariaty i znaleźć bardzo zmotywowanych ludzi”,
- „superportal, na którym można uzyskać zarówno pomoc i wsparcie, jak i pomoc innym”.

Dwoje badanych opisało swoje nastawienie wobec projektu i pozytywne doświadczenia z nim związane:

- „strona TuDu pozwoliła nam znaleźć zainteresowanych ludzi specjalistów z różnych dziedzin, gotowych pomóc w rozwiązywaniu problemów, które mamy”,
- „[najbardziej podoba mi się] klimat :) Nawet jak nie wiem, co robię i czy dobrze robię, to wiem, że trafiam na wartościowych ludzi – zarówno z Fundacji Dobra Sieć, jak i wolontariuszy :)”.

Co Ci się najbardziej podoba na TuDu?

Strona TuDu pozwoliła nam znaleźć zainteresowanych ludzi specjalistów z różnych dziedzin, gotowych pomóc w rozwiązywaniu problemów, które mamy.

Jako Fundacja jesteśmy niezmiernie wdzięczni za docenienie naszej pracy – odpowiedzi sugerują, że cenna dla instytucji jest nie tylko idea stojąca za portalem, lecz także sposób funkcjonowania platformy.

Analogicznie zapytaliśmy o **aspekty, których według badanych brakuje na platformie TuDu.org.pl**. Pośród 34 odpowiedzi aż 14 osób nie miało na ten temat zdania (brak odpowiedzi/„nie wiem”/„nie mam zdania”), a 3 osoby podzieliły się opinią, że niczego na platformie nie brakuje. Pozostałe odpowiedzi dotyczyły kilku zróżnicowanych aspektów:

- **braku bezpośredniego kontaktu z wolontariuszami (5 odpowiedzi),**
- **oczekiwanych dodatkowych funkcjonalności lub zmian technicznych (5 odpowiedzi),**
- braku podziału, zróżnicowania typów projektów e-wolontariackich (2 odpowiedzi),
- niewystarczającej aktywności wolontariuszy (2 odpowiedzi),
- niewystarczającego wsparcia: potrzeby dodatkowych materiałów objaśniających lub spotkań (2 odpowiedzi).

Ponadto jednej osobie zabrakło „grantów na projekty dot. e-wolontariatu”. Po raz kolejny wśród odpowiedzi użytkowników pojawia się kwestia dodatkowej możliwości kontaktu z wolontariuszami. Nowa funkcja, umożliwiająca indywidualny i grupowy chat na TuDu, zostanie dokładnie przeanalizowana i – w miarę możliwości – wdrożona na platformie w przyszłości. Została także wymieniona wśród potrzeb funkcja wyszukiwania e-wolontariuszy po ich aktywności oraz umiejętnościach.

Warto wymienić kilka kluczowych, kompleksowych wypowiedzi, wskazujących na kilka aspektów, które mogłyby ulec zmianie na platformie bądź zostać wdrożone:

- „[brakuje nam] bezpośredniego kontaktu z wolontariuszami i dziękowania za pracę tym, których pracy nie wybraliśmy, a także tego, by powiadomienia o nowych komentarzach i rozwiązaniach przychodziły na mejla, gdyż często nie wiadomo w ogóle, że ktoś nam

odpowiedział” – w tym przypadku powiadomienia, po ustawieniu zgody w profilu, systematycznie i automatycznie są wysyłane e-mailowo zarówno do organizacji, jak i wolontariuszy”,

- „[brakuje nam] jasnego podziału:
 1. jednorazowy wolontariat,
 2. długoterminowy,
 3. pracowniczy”.

Poza tym użytkownicy sugerowali stworzenie osobnej sekcji na „ogłoszenia dla organizacji, które chcą pracować z wolontariuszami długofalowo, a nie na zrobienie jednego logo”,

- „[brakuje] bardziej zróżnicowanych wolontariatów i systemu premiowania najbardziej aktywnych wolontariuszy”,
- „przy zapraszaniu wolontariuszy do zadań nie wiadomo, kogo się już zaprosiło, jest też ograniczona możliwość odpowiadania na komentarze i rozwiązania przesłane przez wolontariuszy, co utrudnia kontakt i porozumienie. Ponadto brakuje wytycznych co do zamieszczania grafik, np. w miejscu na logo fundacji czy też obrazek profilowy, w związku z czym nie wiem, jak mam je dostosować, aby móc je na swoim profilu zamieścić”.

Co Ci się najbardziej podoba na TuDu?

Sama idea i to, że możemy pracować z ludźmi z całej Polski!

Podział na rodzaje e-wolontariatu stanowi duże wyzwanie – zarówno dotyczące moderacji platformy, ustaleniu przejrzystych zasad dla wszystkich użytkowników, jak i sposobu rozliczania zadań przez platformę. Dodanie zróżnicowanych kategorii współpracy jest jednak przedmiotem dyskusji i analizy w zespole Fundacji.

Interesowało nas również zaangażowanie organizacji na TuDu. Na początek zapytaliśmy o to, czy instytucja stworzyła na platformie co najmniej jeden projekt lub zadanie. Zdecydowana większość ankietowanych instytucji odpowiedziała twierdząco: aż 73,5%. Nieco ponad 20% badanych organizacji nie wstawiło zadania lub projektu na TuDu.org.pl.

Przedstawicielom instytucji, które nie wprowadziły jeszcze żadnego zadania ani projektu na TuDu, zadaliśmy dodatkowe, otwarte pytanie o przyczynę. Trzy osoby wskazały, że nie było takiej potrzeby (widocznie organizacja nie poszukiwała wsparcia wolontariuszy online), jedna osoba przyznała, że nie wiedziała, jak to zrobić, inna napotkała problemy techniczne, a kolejna stwierdziła, że jej organizacja nie sprecyzowała jeszcze potrzeb.

Z pewnością **ważnym aspektem jest przeprowadzenie diagnozy potrzeb przed rozpoczęciem wolontariatu w organizacji i upewnienie się, że jest ona gotowa do współpracy i wie dokładnie, jakie ma oczekiwania wobec potencjalnych wolontariuszy. Zespół Fundacji dokłada starań, by wszystkie osoby, które napotykają problemy w użytkowaniu platformy, otrzymały odpowiednie wsparcie techniczne i merytoryczne. Zapewniamy kontakt e-mailowy, telefoniczny, przez Facebook, a także udostępniamy wiele materiałów instruktażowych, by wyjść naprzeciw potrzebom instytucji.**

Czego Twoim zdaniem brakuje na TuDu?

Bezpośredniego kontaktu z wolontariuszami i dziękowania za pracę tym, których pracy nie wybraliśmy (...).

Żadna badana osoba nie udzieliła odpowiedzi na pytanie: „Jeśli próbowałeś/-aś dodać projekt lub zadanie, ale ostatecznie się nie udało – napisz, co sprawiło ci największą trudność”.

Być może wśród ankietowanych instytucji nie doszło do takiej sytuacji, a brak aktywności nie był wynikiem nieudanej próby dodania projektu bądź zadania.

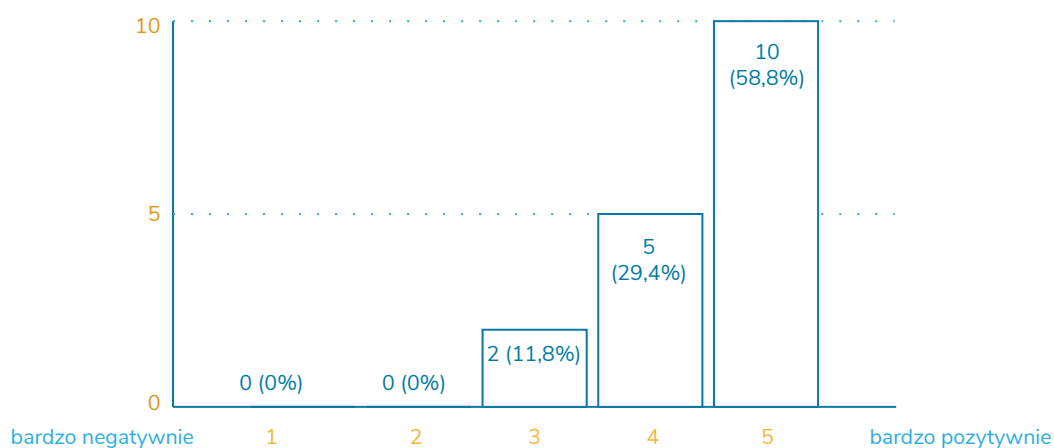
Żeby dowiedzieć się, ile wysiłku organizacje wkładają w aktywność na TuDu, zapytaliśmy o to, ile czasu zajęło im przygotowanie i dodanie zadania. Okazuje się, że w większości przypadków był to bardzo krótki czas: najczęściej mniej niż 15 minut. Z kolei prawie jedna trzecia badanych instytucji poświęciła ponad 30 minut na ten proces, a pozostałe 24% – między 15 a 30 minut.

Niemal 70% ankietowanych instytucji otrzymało rozwiązania zadania. Jednocześnie co piąta instytucja przyznała, że ich zadanie nie zostało wykonane przez wolontariuszy. Kilka organizacji nie było pewnych, czy e-wolontariusze zaangażowali się na ich rzecz.

Moderacja, komentowanie zadań na TuDu, promocja zadań na blogu i na Facebooku przez Fundację Dobra Sieć są dodatkowym, bezpłatnym wsparciem dla organizacji. Nasz zespół popularyzuje nowo dodane zadania i zachęca e-wolontariuszy do włączenia się w ich realizację. Nie każde jednak zadanie, zwłaszcza w przypadku krótkiego terminu wykonania, udaje się rozwiązać na TuDu. W większości przypadków zadania na TuDu od początku istnienia platformy spotykają się z pozytywnym odzewem społeczności e-wolontariuszy i ich wsparciem.

Cieszy również fakt, że ocena wykonanych przez e-wolontariuszy zadań jest w przeważającej mierze pozytywna. Niemal 90% ankietowanych organizacji oceniła je pozytywnie lub bardzo pozytywnie. Jedynie nieco ponad 10% instytucji ma neutralny stosunek wobec rezultatów pracy e-wolontariuszy. Nie pojawiła się ani jedna negatywna ocena wysiłków e-wolontariuszy na TuDu.

Jak oceniasz wykonanie zadania [na TuDu] przez e-wolontariuszy?



Aby zrozumieć ocenę organizacji, zadaliśmy otwarte pytanie o uzasadnienie oceny. Kilkanaście instytucji dało wskazówki, co mogłoby być zorganizowane lepiej. Najczęściej jednak badani nie odnosili się do potrzeby zmian – 7 osób odpowiedziało, że wszystko było w porządku. Ponadto 4 osoby wskazały na kwestię jakości rozwiązań i zaangażowanie e-wolontariuszy (m.in. „spośród 9 wolontariuszy, którzy odpowiedzieli na naszą aplikację, tylko 3 mogło dokładnie zrozumieć nasze potrzeby i zapewnić nam prawdziwą pomoc”, „nie wszyscy wolontariusze posiadali odpowiednie kompetencje/wiedzę do wykonania zadania. Często wrzucają odpowiedzi »na szybko«, niekoniecznie merytorycznie poprawne i możliwe do

wykorzystania. Jednak duża część wykazała się dużą pomysłowością i cennym wsparciem”). Oprócz tego 2 osoby wymieniły oczekiwania wobec funkcjonalności („funkcja dodawania plików mogłaby zostać poszerzona o dodatkowe formaty”, „łatwiej czasem w kontakcie bezpośrednim coś wytłumaczyć, pokazać”). Przeważa zatem pozytywna ocena zaangażowania e-wolontariuszy z kilkoma sugestiami technicznych zmian na TuDu mogących usprawnić współpracę i wyznaniem, że nie zawsze użytkownicy mają wystarczające kompetencje do rozwiązania danego zadania.

Jak oceniasz kontakt z e-wolontariuszami?

Wolontariusze, z którymi pracowaliśmy i nadal pracujemy, są wykwalifikowanymi specjalistami w swojej dziedzinie. Są bardzo otwartymi i pozytywnymi ludźmi.

Tak jak poprzednio poprosiliśmy pod koniec tej części ankiety o ocenę kontaktu z e-wolontariuszami oraz krótkie jej uzasadnienie.

Komunikacja również została oceniona pozytywnie, choć nieco gorzej niż efekty pracy e-wolontariuszy. Pojawiła się 1 negatywna ocena i 3 neutralne. Jednocześnie aż ponad 76% instytucji pozytywnie oceniło ten aspekt.

Pięć instytucji wypowiedziało się jednoznacznie pozytywnie, podkreślały ponownie zalety TuDu. Warto przytoczyć dwie rozbudowane wypowiedzi:

- „wolontariusze, z którymi pracowaliśmy i nadal pracujemy, są wykwalifikowanymi specjalistami w swojej dziedzinie. Są bardzo otwartymi i pozytywnymi ludźmi”,
- „każdy człowiek jest inny – z jednymi fajnie się układa korespondencja, współpraca, inni znikają po niedotrzymaniu terminu lub po wymianie 1–2 wiadomości. Ale nie mamy z tym problemu czy jakichś pretensji :) TuDu jest świetne :)”.

Jak oceniasz kontakt z e-wolontariuszami?

Właściwie to nie mam z nimi kontaktu. Robią coś i potem znikają – czego bardzo żałuję.

Powraca także wątek braku bezpośredniego kontaktu między organizacjami i wolontariuszami (m.in. „nie ma bezpośredniego kontaktu z wolontariuszami, więc też ciężko dogadać się z ewentualnymi zmianami, które mogłyby zostać wprowadzone, by tworzone przez nich projekty były bardziej satysfakcjonujące dla organizacji”, „właściwie to nie mam z nimi kontaktu. Robią coś i potem znikają – czego bardzo żałuję”).

Kilka wypowiedzi precyzuje potencjalne zmiany techniczne na stronie, które mogłyby ulepszyć komunikację e-wolontariuszy i organizacji:

- „[brakuje] powiadomienia, jeśli ktoś odniesie się do komentarza, np. poprzez oznaczenie takiej osoby, jak to jest na Facebooku czy Trello”,
- „przydałaby się możliwość zweryfikowania, kiedy wolontariusz był aktywny ostatnio”.

Materiały edukacyjne i instruktażowe

W kolejnej części ankiety **zapytaliśmy organizacje o ich stosunek do materiałów edukacyjnych i instruktażowych na TuDu. Cieszy nas jednoznacznie pozytywny obraz: ponad 75% ocenia materiały dobrze lub bardzo dobrze, a niecałe 25% neutralnie. Nie ma żadnej negatywnej opinii w stosunku do treści merytorycznych i instruktażowych.**

Wśród otwartych odpowiedzi nt. oceny tychże materiałów przeważał brak konkretnych oczekiwań („nie wiem”, „trudno powiedzieć”). Dziewięć osób potrzebowałoby dodatkowych treści, m.in. więcej informacji o pracy zdalnej, dodatkowych instrukcji obsługi portalu,

artykułów wokół kwestii formalnoprawnych, „materiału o tym, że jeśli dane rozwiązanie nie zostanie wybrane, to nic się nie dzieje – by wolontariusze się nie dołowali :)”, czy systemu budowania wiarygodności wolontariuszy.

Trzy osoby wyraziły się bardzo pochlebnie o istniejących już treściach:

- „materiały są proste, czytelne, zachęcające”,
- „wydaję mi się, że jest wszystko :)”,
- „seria informacji, którą otrzymaliśmy mejlem, była świetna!”.

Wsparcie techniczne i merytoryczne

Cenne było dla nas również poznanie opinii zarejestrowanych instytucji nt. wsparcia ze strony Fundacji. Co ciekawe, większość organizacji nie korzystała z niego bezpośrednio. Być może kontakt z nami, zwłaszcza początkujących i mających wątpliwości instytucji, mógłby pomóc im w bardziej skutecznym i satysfakcjonującym prowadzeniu e-wolontariatu. Na pewno będziemy intensywniej zachęcać instytucje do komunikacji i udzielać dodatkowych porad.

Z uwagi na małą liczbę badanych instytucji, które korzystały ze wsparcia moderatorów, nie zebraliśmy obszernych opinii nt. jego jakości. Pięć osób pozytywnie oceniło tę pomoc (m.in. „uzyskałem cenne podpowiedzi do zmodyfikowania oferty”), pojawiła się jedna negatywna ocena.

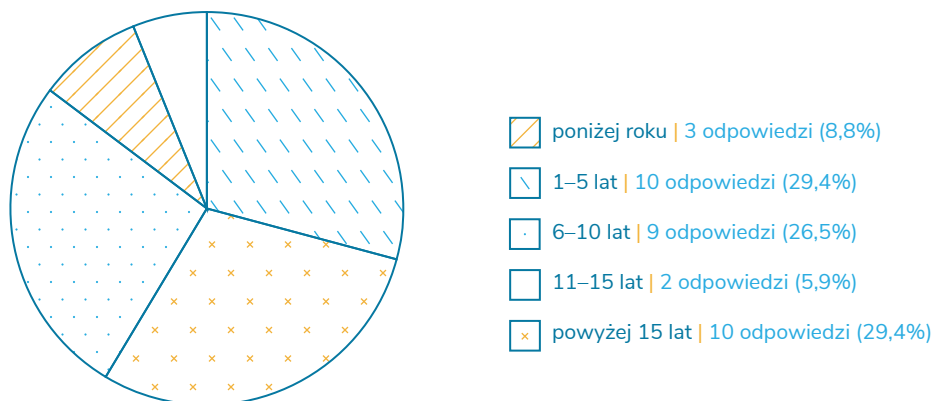
Metryczka – co wiemy o badanych organizacjach?

Żeby poznać profil instytucji biorących udział w diagnozie, ankiety zwięździśmy kilkoma pytaniami metryczkowymi. **Przeważająca część podmiotów to organizacje pozarządowe, w tym fundacje korporacyjne. Pojawiły się także grupy nieformalne i instytucje publiczne.**

Warto dodać, że są to **instytucje o bardzo zróżnicowanym doświadczeniu i historii: znajdują się wśród nich zarówno młode organizacje (działające krócej niż 5 lat), jak i te o bardzo długim, kilkunastoletnim stażu działania.**

Nieco więcej niż połowa ankietowanych instytucji współpracuje z e-wolontariuszami także poza platformą TuDu – w większości badani opisywali długofalową, systematyczną współpracę z własną „bazą” wolontariuszy.

Jak długo istnieje organizacja/grupa, którą reprezentujesz?



Podsumowanie

Rekomendacje dotyczące dalszego rozwoju i popularyzacji Programu E-wolontariatu i platformy TuDu.org.pl

Diagnoza wśród organizacji i wolontariuszy zarejestrowanych na TuDu wskazuje na **przewagę pozytywnych aspektów i opinii o platformie**. Wiele badanych osób podzieliło się refleksjami nt. tego, w jaki sposób korzystanie z TuDu.org.pl wsparło rozwój osobisty lub instytucjonalny, pomogło dzielić się wiedzą i umiejętnościami oraz poszerzyć skalę działania. Większość użytkowników docenia również prostotę działania witryny.

E-wolontariusze rejestrują się na TuDu głównie z przyczyn altruistycznych: chcą nieść pomoc innym, a organizacje potrzebują wsparcia większej liczby wolontariuszy lub wolontariuszy o określonych kompetencjach. Badani użytkownicy dostrzegają także uniwersalne zalety e-wolontariatu: duży zasięg i skalę, znoszenie barier miejsca i czasu, komfort działania w czasie pandemii czy z uwagi na sytuację życiową.

Wypowiedzi wskazują na **kilka wiodących oczekiwań i potrzeb instytucji i e-wolontariuszy**:

1. wprowadzenie funkcji prywatnych wiadomości, by uzupełnić i usprawnić komunikację między odbiorcami pomocy i e-wolontariuszami,
2. wdrożenie dodatkowych form e-wolontariatu, m.in. podział na mikrozadania i e-wolontariat długofalowy,
3. większą aktywność zarówno instytucji, jak i e-wolontariuszy, a także dbałość o rzetelne, profesjonalne podejście do tej formy współpracy.

W przyszłości zespół Fundacji skupi się na dogłębnej analizie proponowanych funkcji i – w miarę możliwości – wdrożenia ich na platformie. Dodatkowo w dalszym ciągu nasze działania będą ukierunkowane na **docieranie do coraz to nowych grup odbiorców: potencjalnych e-wolontariuszy i instytucji prowadzących e-wolontariat, by strona tętniła życiem oraz motywowała do regularnych wizyt i aktywności**. Przedmiotem analiz będzie także **zmiana struktury strony, by materiały merytoryczne i instruktażowe były lepiej widoczne i łatwiej dostępne dla nowych użytkowników**.

Niemniej jednak należy pamiętać, że rola Fundacji jest pośrednicząca – to świadoma decyzja i podjęcie wysiłku ze strony organizacji i e-wolontariuszy, by precyzyjnie i atrakcyjnie opisywać zadania, a także utrzymywać bieżący kontakt, odpowiadać na komentarze i wystawiać oceny, pozwalają na rozkwit e-wolontariatu, który daje satysfakcję obu stronom. Jak czytamy w podręczniku wirtualnego wolontariatu, kluczem do jego rozpoczęcia jest diagnoza potrzeb w organizacji, dokładny, jak najbardziej szczegółowy opis oczekiwań i zadań, które czekają na e-wolontariuszy¹³.

Nasz zespół nieustannie podejmuje wysiłki, by służyć wsparciem, publikować cenne treści merytoryczne, pokazywać inspirujące przykłady, utrzymywać kontakt z użytkownikami oraz promować e-wolontariat podczas wydarzeń edukacyjnych. Z pewnością starania te są nadal bardzo potrzebne, by popularyzować – ciągle „niewidoczny” w prawie i relatywnie mało popularny w Polsce – wolontariat online.

¹³J. Cravens, S.J. Ellis, *The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service into Volunteer Involvement*, Energize, Inc. 2014, s. 27.

Podziękowania

Składamy serdeczne podziękowania Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności oraz Fundacji Edukacja dla Demokracji, dzięki którym nasz zespół mógł przygotować kompleksową diagnozę.

Dziękujemy także wszystkim osobom, które budowały i budują Program E-wolontariatu w Fundacji Dobra Sieć od początku jego istnienia – dzięki wieloletniej pracy, zbieraniu doświadczeń i wymianie wiedzy doskonalimy się jako organizacja ekspercka w dziedzinie e-wolontariatu w Polsce.

Ogromną wdzięczność kierujemy do wszystkich wolontariuszy i organizacji zaangażowanych w e-wolontariat, a w szczególności 130 osób, które wypełniły nasze ankiety – bez Waszego wsparcia i szczerych opinii raport nie byłby możliwy.

Serdeczne podziękowania kierujemy także do Dominika Wodza za profesjonalną, wysokiej jakości korektę językową oraz do Anny Weksej za oryginalny projekt graficzny i skład. Obydwie te osoby uczyniły publikację atrakcyjniejszą i bardziej przystępną.

Opracowanie: Aleksandra Belina, Katarzyna Sawko

Redakcja i korekta: Dominik Wódz

Projekt i skład: Anna Weksej

Wydawca:



Fundacja Dobra Sieć
ul. Marszałkowska 20/22 lok. 41
00-590 Warszawa

www.e-wolontariat.pl

www.tudu.org.pl

www.dobrasiec.org

www.facebook.com/ewolontariat

Warszawa 2021



POLSKO-AMERYKAŃSKA
FUNDACJA WOLNOŚCI



FUNDACJA
EDUKACJA
DLA DEMOKRACJI

Publikacja „E-wolontariat w szkole. Poradnik dla nauczycieli i opiekunów szkolnych kół wolontariatu” jest dostępna na licencji Creative Commons „Uznanie autorstwa – Użycie niekomercyjne 4.0 Międzynarodowe” (CC BY-NC 4.0). Pewne prawa zastrzeżone na rzecz Fundacji Dobra Sieć. Publikacja została sfinansowana w ramach Programu „Fundusz pomocowy dla organizacji pozarządowych oraz inicjatyw obywatelskich 2020”, utworzonego przez Polsko-Amerykańską Fundację Wolności, realizowanego przez Fundację Edukacja dla Demokracji. Zezwala się na dowolne wykorzystanie treści – pod warunkiem zachowania niniejszej informacji, w tym informacji o stosowanej licencji, właścicielach praw oraz o projekcie.

Treść licencji jest dostępna na stronie <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pl>.



