



הלב פתוח לרווחה



מדינת ישראל

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

אגף בכיר למחקר, אגף משאבי קהילה
תכנון והכשרה תחום ההתנדבות

תחום ההתנדבות במשרד הרווחה והשירותים החברתיים



**פרופ' מולי להד
רן כהן
דימה לייקין**

מרכז משאבים (ע"ר) -

מיסודו של המרכז

לשעת חירום והמכללה האקדמית תל חי

ינואר 2015

מסמך זה אינו מבטא את עמדתו הרשמית
של משרד הרווחה והשירותים החברתיים

מסמך זה וכן מסמכי מדיניות נוספים נמצאים
באתר www.molsa.gov.il << אודות >>
תכנון ומדיניות רווחה << סקירות וניירות עמדה

ירושלים, טבת תשע"ה, ינואר 2015

סדרת מסמכים בעריכת:

ד"ר דליה ניסים
מנהלת תחום תכנון מדיניות
אגף מחקר, תכנון והכשרה
משרד הרווחה והשירותים החברתיים

עיצוב:

הילה מייזלס

הבאה לדפוס:

לאה כהן

תוכן העניינים

6.....	מבוא.....
8.....	הגדרות מקובלות מהארץ ומהעולם להתנדבות.....
10.....	Crowdsourcing - התנדבות בעידן הווירטואלי.....
12.....	סקירה של השיטות המקובלות לאיסוף נתונים על מתנדבים.....
14.....	שיטות לאיסוף מידע על המתנדבים.....
17.....	אמידת החשיבות הכלכלית.....
17.....	מודל לחישוב שווי ההתנדבות על בסיס תשואה להשקעה.....
20.....	סינון הנבדקים.....
21.....	שימור מתנדבים.....
22.....	מיפוי.....
23.....	נקודות חשובות נוספות בעת מיפוי קהילתי.....
	דרכים ושיטות להערכת השפעת המתנדבים בקהילה בה פועלים, כולל סקירה
24.....	של כלי מדידה והערכה קיימים מהארץ ומהעולם.....
25.....	דוגמאות לשיטות איסוף מידע איכותי.....
28.....	אפליקציות לניהול מתנדבים.....
29.....	1. VolunteerSpot.....
31.....	2. VOLU.....
33.....	3. VolunteerMatch.....
34.....	סיכום והמלצות.....
43.....	ביבליוגרפיה.....
46.....	נספחים.....
46.....	נספח א' הגדרות מהעולם.....

50.....	נספח ב'. כימות שווי המתנדבים
50.....	נספח ג'. זיהוי נכסים קהילתיים
50.....	נספח ד'. שלבים בתרגיל שיתוף סיפורים
50.....	נספח ה'. כלי לרפלקציה של מתנדבים, מתוך מדריך האו"ם להערכת מתנדבים
52.....	נספח ו'. פריטים כמותיים להערכת השפעת המתנדבים על ידי הארגון

מבוא

התנדבות מוגדרת כ "פעילות למען הזולת ולמען החברה מתוך רצון חופשי, ללא כפייה וללא קבלת תמורה כלכלית ישירה" הגדרה זו נמצאה תקפה במחקרים משווים בין מדינות שונות (Haski-Leventhal, 2009). משרד הרווחה מטפח מזה עשרות שנים, עבודת מתנדבים ורואה את מעורבות הציבור ושיתוף האוכלוסייה בשירותי הרווחה כחלק בלתי נפרד מהמשימות עליהם מופקד המשרד. על פי פורטל ההתנדבות בישראל, מגזר התנדבות בישראל מורכב ממספר סוגים של ארגונים המפעילים מתנדבים: ארגוני התנדבות וקבוצות לשינוי חברתי, ארגונים המפעילים מתנדבים כגון משרדי ממשלה, עסקים מתנדבים וכן גופי מטה ותמיכה לארגוני המתנדבים ולעסקים המעוניינים להירתם למגזר זה. מאחר והמתנדבים הם הקטליזטורים מאחורי מיזמים חברתיים מצליחים, התפקיד המרכזי אותו ממלאת ההתנדבות במצבי שגרה ומשבר, חיוני להבנתם של מקבלי ההחלטות (Brennan, 2007). כיום, כאשר טכנולוגיות אינטרנטיות וסולריות מתקדמות מאפשרות חיבור נוח וישיר בין ארגונים לבין מתנדבים פעילים ומתנדבים פוטנציאליים, קיימת חשיבות רבה למיפוי ולניטור תחום ההתנדבות ולהשפעתו בשטח. על מנת ללמוד על הידע הקיים בתחום מיפוי מערך ההתנדבות והערכת השפעתו (הן החיוביות והן השליליות) על קהל היעד של משרד הרווחה והשירותים החברתיים, בוצעה סקירת ספרות מקיפה באמצעות חיפוש מקיף במאגרי המידע והחיפוש האלקטרוניים EBSCO, PsycINFO, ScienceDirect, Social Work Abstracts ו-Google Scholar. ביטויי החיפוש בשפה האנגלית היו: Volunteers OR Volunteerism AND management OR mapping OR assessment Nonprofit and Voluntary Sector: נסקרו כתבי העת העוסקים בניהול מתנדבים כגון: International Journal of Volunteer Administration, Quarterly האנטרנט העוסקים בהתנדבות בישראל, כגון: המועצה הלאומית להתנדבות בישראל (www.ivolunteer.org.il). ואתרים העוסקים בכלים ותוכנות לניהול מתנדבים, כגון: <http://www.realizedworth.com/2010/08/corporate-volunteering-tools-my-5.html> ונבחנו אפליקציות זמינות לטלפונים חכמים (<https://play.google.com/store>) ו- (<http://www.apple.com/itunes>).

תחילה נסקרו תקצירים ונבדקה הרלוונטיות שלהם לעבודת סקר הספרות הנוכחי. קריטריונים להכללה בסקירת הספרות היו כדלקמן: 1) הפעילות ההתנדבותית מכוונת

או מתבצעת בהקשר של אחד מקהלי היעד עליהם ממונה משרד הרווחה - ילדים ובני נוער, משפחות ויחידים במצוקה, זקנים, נשים, נאשמים ומורשעים בעבירות, אנשים עם מוגבלויות, נפגעי עברה והתנדבות בקהילה. (2) המסמך הוא תיאורי או אנליטי ומציע או בוחן אמפירית ו/או תאורטית שיטות למיפוי, קטלוג תחומי התנדבות, כלים לבחינת תרומת מתנדבים, ומדדים להערכת עבודת המתנדב. לאחר מיון התקצירים, נבדקו המאמרים לעומקם. לצד החיפוש בספרות המדעית, נבחנו אוגדנים אלקטרוניים וספרים אינטרנטיים. בנוסף על החיפוש במאגרי החיפוש בשפה האנגלית, התבצע חיפוש סדרתי במאגר של כתב העת "חברה ורווחה" מהשנים 1994-2012 אחר מאמרים העוסקים בהגדרת התנדבות, דרכי מיפוי תחומי ההתנדבות והערכת השפעותיה. סקר הספרות נחלק למספר חלקים: (1) תחילה מוצגות הגדרות המקובלות מהארץ ומהעולם להתנדבות. (2) לאחר מכן סקירה של השיטות המקובלות לאיסוף נתונים על מתנדבים, ומיפויים על פי תחומים. (3) דרכים ושיטות להערכת השפעת המתנדבים בקהילה בה הם פועלים, כולל סקירה של כלי מדידה והערכה קיימים מהארץ ומהעולם. (4) סיכום אינטגרטיבי הכולל המלצות לבעלי תפקידים לגבי בחינת כדאיות עריכת מיפוי, הגדרת קהל היעד והכלים הרלוונטיים לביצוע מיפוי והערכת תוצאות עבודת המתנדב בשטח בזמני שגרה ובעתות חירום.

הגדרות מקובלות מהארץ ומהעולם להתנדבות

קשה מאוד להגדיר מהי התנדבות. למעשה, לא קיים סטנדרט אחיד בעולם אשר באמצעותו ניתן לאפיין את המתנדב או את מעשה ההתנדבות. מתנדבים קיימים באלפי סוגים שונים של ארגונים ולוקחים תפקידים מגוונים מאוד. כמו כן, לא ניתן להתייחס למתנדבים כקבוצה הומוגנית משום שהם בעלי רקע, מגדר וגילאים שונים, ובעלי יכולות וכישורים מגוונים. בעוד שחלק מההגדרות מעידות על צורך באלמנט של מחיר ותועלת, הכוונה ב'התנדבות' היא לרוב פעולה למען הזולת, שלא בשכר. עם זאת, המגוון הגדול של הסיטואציות ההתנדבותיות בהן אנשים לוקחים חלק, דורשת כנראה הגדרה מורכבת יותר. בנוסף, יש צורך להבדיל בין אלו אשר תורמים את זמנם לטובת הכלל ואלו אשר משתתפים כפעילים בארגון ללא מטרות רווח.

על פי אתר משרד הרווחה, מתנדב הינו אדם הפועל שלא בשכר למען זולתו למטרות שיש בהן תועלת לפרט, לקהילה ולחברה ובלבד שאינו מחליף עובד מן המניין¹. כנען ושוות' (Cnaan, Handy & Wadsworth, 1996) ערכו סקירה מקיפה של הספרות בנוגע להגדרת הערך "מתנדב". דוגמא פופולרית מתוך הסקירה היא ההגדרה של ואן טיל (Van til, 1988):

"ניתן לזהות התנדבות כפעולת סיוע של אינדיבידואל המוערכת על ידו או על ידה, ועדין לא מכוונת ישירות כלפי הישג חומרי או נכפית על ידי אחרים. לכן, במבחן הרחב ביותר, התנדבות היא כל סיוע לא כפוי שעיקר מטרתו היא לא כלכלית והפעולה אינה נעשית בכפייה..."

בסנתזה של ההגדרות השונות, מצאו החוקרים מספר ממדים עיקריים. הממד הראשון עוסק בטבע הפעולה עצמה - הפעולה נעשית למען הזולת. הממד השני הוא מרכיב השכר, כאשר מרכיב זה עשוי לנוע מפעולה ללא שום שכר ועד לכיסוי הוצאות כגון נסיעות ומזון. רוב ההגדרות לא מתייחסות לכך באופן ברור. הממד השלישי הוא ההקשר בו הפעולה מבוצעת, כאשר בחלק מההגדרות רק פעולה המבוצעת תחת ארגון פורמלי זוכה להכרה ובאחרות כל סיוע לשכן או חבר נחשבת להתנדבות. הממד האחרון נוגע לאלו שמוטבים על ידי הפעולה. כאשר חלק מההגדרות ה"טהורות" יותר, מתייחסות אליהם כזרים בלבד, שהמתנדב לא מכיר, ואחרות מציינות שגם סיוע לאנשים בעלי רקע דומה היא פעולה התנדבותית קבילה.

¹ <http://www.molsa.gov.il/populations/community/volunteering/Pages/Voluntreering.aspx>

בדומה לסקירה הנזכרת למעלה, ערכה ארנון (2007) ניתוח של ניסוחי הגדרות של מושג ההתנדבות במדינות שונות באירופה (ראה נספח א'). זיהוי התכונות על פי ארנון, נמצא באופן דומה גם במחקרים משווים אחרים (Haski-Leventhal, 2009). מהניתוח עלה כי שלוש תכונות מהותיות חזרו על עצמן:

(1) **בחירה חופשית** - לפיה ההתנדבות נעשית ללא כל כפייה, כלומר כל פעילות שנעשית תחת הכרח כלשהו לא נחשבת כהתנדבות (למשל, גיוס לצבא, סיוע לזולת על פי חוק וכד');

(2) **ללא תשלום שכר** - הפעולה צריכה להיעשות ללא קבלת תמורה כספית, כאשר ההסתייגות היחידה היא החזר הוצאות למתנדבים.

(3) **הטבה עם האחר** - הפעולה צריכה להיתפס כחיובית ומטיבה עם האדם או הקבוצה כלפיה היא נעשית.

בישראל, קיימות מספר הגדרות פורמליות למונח "התנדבות". אחת ההגדרות הבולטות היא של המוסד לביטוח לאומי:

"כמתנדב, נחשב מי שפועל בהתנדבות, שלא בשכר (הוצאות אש"ל הקשורות בביצוע פעולת התנדבות אינן נחשבות לשכר) למען זולתו, והופנה להתנדבות הזאת על ידי גוף ציבורי המוסמך להפנות מתנדבים, וההתנדבות נעשתה למטרות שיש בהן תועלת לאומית או ציבורית".

ההגדרה של המוסד לביטוח לאומי, מכילה פירוט גם של סוגי המתנדבים, הכולל עבודות ציבוריות עקב הרשעות, סיוע במקרי חירום כחלק ממערך מתנדבים או על פי חוק. כנען, הנדי וואדסוורת' (Cnaan, Handy & Wadsworth, 1996) מציעים לבחון את מושג ההתנדבות על סולם הנע בין התנדבות מ"רצון חופשי" ועד להתנדבות "עקב מחויבות". ההגדרה ל"התנדבות" של המוסד לביטוח לאומי לא מבדילה בין העילות השונות להתנדבות. יתר על כן, היא לא מחייבת אלמנט אלטרואיסטי אצל כל מי שנכלל בחוק זה, בניגוד להגדרות אחרות של "התנדבות" אשר מציינות כי מעשה ההתנדבות נובע ממניעים אלטרואיסטים (Bussel & Forbes, 2002). כנען ושות' טוענים כי "ככל שהעלות להתנדבות גבוהה יותר, מעשה ההתנדבות טהור יותר ומכאן שהאדם הוא מתנדב אמתי יותר".

הגדרה ישראלית נוספת נוסחה בשנת 2005, במסגרת אמנת ההתנדבות של המועצה

הלאומית להתנדבות?² גם הגדרה זאת כוללת בתוכה אלמנטים של בחירה חופשית ותרומה לזולת.

לבסוף, נשאלת השאלה האם הגדרת ההתנדבות כוללת גם פעילים בפעילות חברתית ("אקטיביסטים") או מי שמקבל תמורה חומרית כלשהי, כגון מלגה. בעוד שההגדרה של המוסד לביטוח לאומי הנזכרת למעלה מציינת כי המתנדב לא מקבל שכר תמורת פעילותו, הגדרות אחרות, למשל, ההגדרה הנזכרת למעלה של המועצה הלאומית להתנדבות, של ואן טיל (1998) ואחרות, לא תמיד מתייחסות להיבט זה או מציינות שמטרת ההתנדבות היא לא התמורה החומרית.

Crowdsourcing - התנדבות בעידן הווירטואלי

Crowdsourcing (מיקור המונים) היא תופעה חדשה יחסית (Howe, 2006) בעולם. מדובר למעשה ב"הפניה של ביצוע משימה או משימות, אשר לרוב היו מתבצעות בידי עובדי חברה או עובדים מטעמה, לביצוע על ידי קהל גדול ("המונים")... ההתפתחות הטכנולוגית מאפשרת גישה במקביל למספר גדול של אנשים באמצעות רשת האינטרנט, וכך ניתן להגיע באופן מעשי הן למומחים כמעט בכל נושא והן לחובבים, אשר מוכנים לבצע משימות בתשלום נמוך או אף בחינם." (מיקור המונים, 2013). מיקור-המונים משתמש בטכניקות של מעורבות חברתית על מנת לסייע לאנשים להשיג מטרה משותפת גדולה על ידי עבודה כקבוצה.

מאז 2006, נרשמו הישגים רבים וגדולים בזכות מיקור-המונים, במגוון של תחומים, החל מתיקון של מלל בעיתונות, יצירה והוספה של תמונות למאגרים, יצירה של ספרים אלקטרוניים, יצירה של ערכים מילוניים, איסוף מידע גיאוגרפי, רתימת כוחות חישוב לפתרון בעיות מדעיות ועוד (Holley, 2010). ככל הנראה, הארגון האדיר ביותר עד כה, ליישום הטכניקה הוא "וויקיפדיה" עם 21,345,956 מתנדבים אשר תרמו עד היום לפיתוח תכנים לאתר, מתוכם 129,155 ביצעו פעולות ב- 30 הימים האחרונים. רוב האתרים המשתמשים בטכניקה לא מעסיקים או מעסיקים צוות קטן מאוד לניהול אלפי ומיליוני המתנדבים; לכן, הם נוקטים בשתי שיטות:

2 "תרומת זמן, שירות, מומחיות, ידע, יוקרה ו/או מערכת קשרים ע"י מתנדב, לפחות למשך פרק הזמן לגביו התחייב המתנדב, למען אנשים מוכרים (פרט לבני משפחה) ו/או לא מוכרים, לארגונים, למוסדות ולתנועות, לקהילה ו/או לסביבה".

1. שימוש במתנדבים כדי לתאם פעילויות/ לנטר מתנדבים אחרים וכדי לענות על שאלותיהם

2. ייצור אפשרויות טכנולוגיות חכמות דרך תוכנות קוד-פתוח לניהול המונים, תקשורת ותהליכים, לדוגמא: פורומים ו-"Wiki software", אפליקציות המאפשרות לנהל וליצור מידע דרך הדפדפן.

למעשה, המטלה העיקרית של העובדים שכן משתכרים היא ליצור קווים מנחים, לעקוב אחר פעילויות חשודות ולפתור בעיות באמצעות פרסום תשובות לשאלות נפוצות (FAQ).

מיקור המונים בישראל

ניכר כי יישום ישיר של מיקור המונים בישראל אינו נפוץ. אמנם, יש שימוש בפלטפורמה המקוונת כדי לגייס מתנדבים; למשל, עמותת "ידידים", ארגון מתנדבים ארצי לסיוע ותמיכה בבני נוער, בשיתוף משרד הרווחה, המפעילה אתר מקוון ועמוד פייסבוק המאפשרים יצירת קשר לשם השתלבות בארגון כמתנדבים, גיוס תרומות ופרסום מודעות לסיוע ותמיכה על ידי הארגון או הקהל הרחב. ארגון נוסף המקדם גיוס מתנדבים מקוון הוא "OneDay Social volunteering". דרך עמוד הפייסבוק של הארגון ניתן להירשם לקבלת עדכונים על פעילויות התנדבות וכך להצטרף למאגר המתנדבים של הארגון. עמודי הפייסבוק של הארגונים מאפשרים אינטראקציה של אנשים רבים המחפשים ו/או מציעים פתרונות בתחום ההתנדבות. פרויקט נוסף ראוי לציון הוא "רוח טובה" המגדיר עצמו כ"בית להתנדבות בישראל". ל"רוח טובה" אתר אינטרנט ועמוד פייסבוק שמטרתם לקשר בין אנשים המבקשים להתנדב למסגרות התנדבות. "רוח טובה" מאפשרת לערוך חיפוש אחר מסגרות וארגוני התנדבות באזורים שונים בארץ, הרשמה של יחידים וקבוצות למאגר התנדבות בתחומים שונים ועוד. למרות הפוטנציאל הטכנולוגי האדיר של "מיקור המונים" ניכר כי לא מרבים להשתמש בו בישראל. במיקור המונים גלומות אפשרויות רבות נוספות לייעול ופיתוח של תחום ההתנדבות בישראל.

סקירה של השיטות המקובלות לאיסוף נתונים על

מתנדבים

חיפוש אחר ספרות בתחום ניהול מתנדבים, יניב בעיקר מדריכים של קבוצות וארגונים במדינות שונות (ראה טבלה מס' 1), ומעט מאוד מחקרים אקדמיים ותיאורטיים בתחום. הספרות האקדמית עוסקת בתחומים אחרים הנוגעים לעולם תוכן זה, כגון: מאפייני המתנדב, הגדרת הקונספט 'התנדבות' וכיו"ב. אם כן, הסקירה הבאה תעסוק יותר בתכנים שמקורם בספרי הדרכה שונים, מבוססי מחקר בתחום.

טבלה 1. דוגמאות למדריכים שונים מהעולם לניהול מתנדבים

שם המדריך	הוצאה (שנת הוצאה)	מאפיינים
עידוד מעורבות והתנדבות של אזרחים - מדריך לניהול מתנדבים / נידל-שמעוני.	שת"ל - ארגון המספק שירותי תמיכה וייעוץ לקידום שינוי חברתי בישראל (2007).	הגדרות להתנדבות, תכנון עבודה עם מתנדבים, גיוס מתנדבים, מיון, הכנה וסוגיות חוקיות.
Assessing the contribution of volunteering to development – Handbook for UN volunteers, programme officers and Managers	האו"ם (2011).	מתודולוגיה להערכה התרומה של המתנדבים, פירוט של הכלים השונים להערכה
Managing Volunteers – A Good Practice Guide – Ireland Citizens Information Board	גוף מידע מדיני-אזרחי באירלנד (2008).	הסברים לגבי הכנה, הליכים, גיוס, אימון וניהול יומיומי של מתנדבים.
Monitoring Volunteers: a guide to collecting and using data	המכון לחקר התנדבות באנגליה ואוניברסיטת מזרח לונדון (2008).	מידע לגבי הנתונים שיש לאסוף על מתנדבים, דרכי האיסוף ויישום של המידע.

בישראל, ראה אור ספר ההדרכה "עידוד מעורבות והתנדבות של אזרחים - מדריך לניהול מתנדבים בעמותות המגזר השלישי ומסגרת התנדבות בישראל" (נידל-שמעוני, 2007). הספר שיצא לאור על ידי ארגון 'שירותי תמיכה וייעוץ לארגונים לשינוי חברתי' (שתי"ל), עוסק בין היתר, בתכנון העבודה עם מתנדבים כצעד מקדים לגיוסם ובתהליך מיונם. על פי המדריך, על מנת להבטיח מעורבות מוצלחת של מתנדבים יש לתכנן מראש מעורבות זו. הצעד הראשון בתכנון הוא בירור הנערך בארגון בנוגע לטיב הצורך במתנדבים. לאחר קביעת הרציונל לגיוס מתנדבים צריך לפרט בדיוק את התפקיד שהמתנדב יעשה. אחד הכלים היעילים להערכת צרכיו של הארגון הוא 'טבלת הערכת צרכים של הארגון במתנדבים'. הטבלה (איור 1), תאפשר לכם להבין אילו מיומנות וכישרונות נחוצים ומי עשוי להתאים לתפקיד.

איור 1. טבלה להערכת צרכים של הארגון למתנדבים

שם הארגון:

מטרת:

א. פעילויות של הארגון	ב. מי מבצע?	ג. אם מתנדב יכול לעזור - כיצד?	ד. אילו מיומנויות ותכונות דרושות לביצוע משימה זו?	ה. איזה סוג של תמיכה יצטרך מתנדב בתפקיד זה כדי למלא את תפקידו בהצלחה?	ו. איזה תועלות אפשריות עשוי המתנדב להפיק מהתפקיד?
א. פעילויות ארגוניות רצויות	ב. מי צריך לבצע?	ג. אם מתנדב יכול לעזור - כיצד?	ד. אילו מיומנויות ותכונות דרושות לביצוע משימה זו?	ה. איזה סוג של תמיכה יצטרך מתנדב בתפקיד זה כדי למלא את תפקידו בהצלחה?	ו. איזה תועלות אפשריות עשוי המתנדב להפיק מהתפקיד?

@ כל הזכויות שמורות לשתי"ל
ניתן להוריד העתק של הטבלה מהאתר של שתי"ל.

בשלב הבא, חשוב להגדיר תפקיד למתנדב. הגדרת התפקיד תכלול את היבטיו הייחודיים, כמו צורך בהכשרה וכמות השעות שיש להשקיע בו. הגדרת התפקיד מסייעת למתנדבים הפוטנציאליים להחליט האם הם מעוניינים בו ומתאימים לו. ההגדרה מאפשרת הלימה בין האדם לתפקיד ההתנדבות וצרכיו של הארגון.

קריטריונים חשובים להלימה על פי שפט (שפט, 1980), כוללים: (1) סוג זהה של הבעיה - למתנדבים היה ניסיון מוצלח בפתרון בעיה דומה בעבר; (2) מעמד חברתי זהה ו(3) מוצא זהה, כאשר שני הקריטריונים האחרונים מאפשרים ליצור קשר הנתמך בשפה, ערכים, עמדות ואמונות דומים.

לאחר קביעה של המאפיינים הרצויים נעבור לשלב המיון, אשר צריך לשקף גם הוא את טיב התפקידים שאותם הארגון מעוניין לאישי. הדגש הוא על יעילות, תהליך קצר ומדויק. המדריך מציע כלי מיון ומשאבים שונים, כשהשימוש בהם צריך להיעשות בהתאם לצורך הארגון, והם: עלון, קריטריונים למיון, תיאור התפקיד, טופס הרשמה למתנדב, קורות חיים, ראיון אישי, ראיון קבוצתי ערוצים בלתי פורמליים, המלצות, סימולציה או תרגיל. ההמלצה הכללית להשתמש ביותר מכלי אחד, אך אין צורך להשתמש בכולם.

שיטות לאיסוף מידע על המתנדבים

במחקר איכותני שבחן את המורכבות של איסוף וארגון מידע בארגונים ללא מטרות רווח, נמצא שמרבית הארגונים מעסיקים מתאמי מתנדבים, אשר צריכים לנהל מגוון גדול של מידע עשיר לגבי המתנדבים (Voidam, Harmon & Al-ani, 2011). עם זאת, הסביבה הארגונית של מתאמי המתנדבים לוקה בדלות טכנולוגית. המתאמים לא מקבלים הכשרה מתאימה לשימוש במערכות מידע טכנולוגיות, ובמקום זאת הם ממציאים מערכות ניהול פרי עטם. החוקרים מדווחים על כך שמרבית המתאמים משתמשים לפחות בתוכנת "Office" אישית אחת כמסד נתונים, אפילו בעת ניטור וניהול למעלה מ-1000 נבדקים. כמו כן, רבים מהמתאמים משתמשים במערכת נתונים מבוססת נייר, כחלק ניכר בעבודתם וניהול המידע. השיטות הנזכרות למעלה, מציגות בעיות רבות איתן יש להתמודד: חוסר זמינות ונגישות של המידע, קבצים גדולים מדי ועוד. לבסוף, כשליש מהמתאמים במחקר השתמשו במערכת מסד נתונים מקצועית,

למשל באפליקציית VolunteerMatch הנסקרת בהמשך (שימוש בתוכנה מקצועית מאפשר לערוך את הניהול באופן יעיל ואפקטיבי).

המדריך לניטור נבדקים, של הארגון הבריטי לחקר ההתנדבות (Monitoring volunteers: a guide to collecting and using data) מציע המלצות לשימוש בשיטות השונות לאיסוף המידע:

1. מערכת מבוססת נייר - מומלצת לארגונים קטנים עם פחות מ-50 מתנדבים. יתרונות השיטה הראשונה כוללים עלויות נמוכות, רמת כישורים נמוכים ופחות מאימת למשתמשים. החסרונות שלה הם חוסר אפשרות לגיבוי יעיל של המידע.

2. מערכת מבוססת גיליונות אלקטרוניים (spreadsheets) - מומלצת לארגונים בגודל בינוני העובדים עם פחות מ-500 מתנדבים. היא מעניקה יתרונות כגון חישוב קל וצבירה של מידע, יכולת מעקב אחר פרויקטים נפרדים. החיסרון העיקרי של השיטה הוא העדר מנגנון אוטומטי לדיווח.

3. מערכת מבוססת מאגרי מידע ומסד נתונים - השלישית מומלצת לארגונים עם לפחות 250 מתנדבים. היא מעניקה יתרונות רבים הכוללים: דיווח על פעולות, יכולת לאחסון מידע בנפח גבוה, אפשרות להצלבת מידע והתאמה אישית של שדות שונים. החיסרון של השיטה הוא הצורך בכישורי מחשב מתקדמים יותר, אימון ותמיכה.

המידע שיש לנטר על פי המדריך מופיע בטבלה מס' 2.

טבלה 2. סוגי מידע ודרכי הניטור שלהם

שלב	סוג המידע שיש לאסוף	פריטי מידע ספציפי לתיעוד	שיטת איסוף המידע	מטרה
חקירה	שם ומספר מזהה	שם ומספר מזהה	טופס בקשה	פיקוח על מספר ההפניות שהתקבלו עם קוד מזהה אישי לצד שמו של האדם ליצירה של עותק חסוי לכל מתנדב
	פרטים אישיים ופרטים ליצירת קשר	פרטים אישיים, פרטי חירום, תאריך לידה, צורך בהתאמות או תמיכה, המלצות	טופס בקשה	יצירת קשר עם המתנדבים, זיהוי הצרכים שלהם
הכנה	מוטיבציה וציפיות	מוטיבציה, כיצד שמעו על האפשרות להתנדב, תחומי עניין, כישורים, חוויות או ידע, זמינות	טופס בקשה או ראיון קבלה	שיפור הגיוס, התאמה ויעילות של הצבת המתנדב
	ניטור שוויון ומגוון	גיל, מוצא אתני, נגישות, מגדר, אוריינטציה דתית	טופס ניטור	להבין עם אילו אוכלוסיות עובדים, לזהות פערים
	שוויון ומגוון - ניטור אופציונלי	מעמד אזרחי, מצב תעסוקתי, כישורים, מעמד פלילי לשעבר, אחריות, אכפתיות, לאום	טופס ניטור אופציונלי	להבין בפירוט גבוה יותר עם אילו אוכלוסיות עובדים, לזהות פערים
פעילות מתנדבים	מבוסס-זמן	שעות התנדבות ופעילות	גיליון זמנים (timesheet)	לכמת את השעות של ההתנדבות בארגון ולהבין את היחס עלות-תועלת של ההתנדבות
	הוצאות	כמות וסוג ההוצאה	טופס הוצאות	החזרים למתנדבים על הוצאות שיצאו מכיסם וכדי להבין את יחס עלות-תועלת של ההתנדבות
	משוב	הצעות לשיפור הפעילויות, תלונות, משוב והערכה לגבי השמה	שאלונים להצעות, הערות, משוב והערכה	לשפר את ניהול המתנדבים, להבין את ההשפעה והתוצאות של ההתנדבות, וליצור חוויות התנדבות ברמה גבוהה אשר תסייע לארגון להגיע למטרות שלו

אמידת החשיבות הכלכלית

היבט חשוב נוסף בניהול פעילויות התנדבות הוא הערך הכלכלי. למרות שרוב ההגדרות להתנדבות לא מכילות מניעי עלות ותועלת, לא ניתן להתעלם מערך ההתנדבות כמשאב כלכלי. דרך אחת לאמוד את התמורה הכלכלית היא המרת ההתנדבות למטבע מסחרי. אפשרות זו מורכבת מאוד, מאחר וקשה לכמת באופן מדויק את הפעילות המגוונת של המתנדבים יחד עם התמיכה של העובדים בארגון (Brown, 1999). הכט (2009) טוען כי חיוני שכל ארגון המפעיל מתנדבים יהיה מודע לתפוקה שמייצרים המתנדבים. עקב התחרות על משאבים מוגבלים, כולל המתנדבים עצמם, בארגון, חשוב לתכנן בהתאם את ההקצאות לפעילויות מסוימות או אחרות. הכט (2009) מציע לחשב את מחירי כל התשומות שנדרשו לקיום הפעילות. לפיו, המרכיבים העיקריים לחישוב הם: (1) בציוד ומוצרים - הערכה של ציוד בו נעשה שימוש בפעילות בהתאם למחירי השוק; (2) הוצאות כספיות - החל משכר למנהלי השירותים ועד להוצאות הכיבוד הקל והכרת תודה למתנדבים; ו- (3) ערך עבודת המתנדבים - למעשה, חישוב מדויק של ימי ושעות עבודת המתנדבים. כמו כן, על פי סקירתו של הכט, יש להעניק ערך לשעה. המלצתו היא לחשב את ערך העבודה על פי החיסכון לארגון בהעסקת שכיר באותו התפקיד "ערך ההחלפה". אלטרנטיבה אפשרית לגישה של הכט (1999), היא גישה הנקראת "וריאציה שוות ערך" אשר מודדת את הפער בין קריטריון "נכונות האדם לשלם" לעומת ערך השוק הקיים של אותם שירותים. הערך המתקבל הוא זה שלפיו יש למדוד את החשיבות הכלכלית של פעולת המתנדבים (Brown, 1999). הנחיות נוספות לכימות שווי המתנדבים (קימרון, 2011), אשר רלוונטיות לעמותות שנתמכות ומגישות הערכה לחשב הכללי מפורטות בנספח ב'.

מודל לחישוב שווי ההתנדבות על בסיס תשואה להשקעה

מידת התשואה של ההשקעה או ROI (return of investment) היא דרך לבחון את השינוי בערך של משהו. דוגמא שכיחה ופשוטה לכך היא הריבית שהבנק משלם. למשל, אם הפקדנו 1000 ₪ בחשבון ולאחר כשנה הצטברה ריבית והסכום הוא כעת 1020 ₪,

3 קריטריון נכונות האדם לשלם (willingness-to-pay) - קריטריון זה מבוסס על הערך המוענק לשירות על ידי מקבלי השירות. הערך יכול לנוע מ-0 ועד לערך הקיים בשוק. למעשה, כמה משתלם או עד כמה חיוני השירות למקבלי השירות.

ניתן לומר שהשינוי בערך (ROI) הוא 20 ש. ה- ROI לרוב מוצג באחוזים, במקרה זה, חל שינוי של 2%.

למטרת חישוב שווי ההתנדבות, המודל של גודרו (Goodrow, 2010) ל-ROI, מאפשר לנו לבחון האם משאב ההתנדבות בארגון מתפקד ביעילות גדולה או קטנה יותר מתקופת זמן אחד למשנהו. מדידה שכזו מציגה את הערך שניתן לייחס לתרומת המתנדב. על פי המודל של גודרו (Goodrow, 2010) ל-ROI, המשאבים שאנחנו מודדים הם כסף וזמן התנדבות, והתוצאה הנמדדת מיוחסת ישירות להצלחת הארגון בהשגת מטרותיו. לפי גודרו, התוצאה שנמדדת על פי הצלחת הארגון, מעריכה באופן אפקטיבי הרבה יותר את ערכו של משאב ההתנדבות, לעומת הגדלה של מספר שעות ההתנדבות ומספר המתנדבים (ערך רצוי בעיני מנהלי התנדבות רבים) או חישוב שווי השכר בשוק לעומת שעות העבודה של המתנדב בתפקידו.

כיצד מיושם המודל?

גודרו מציע נקודות משימה (Mission points) אשר יאפשרו לקבוע את הערכים השונים של פעולות המתנדבים בהתאם למטרות הארגון. לדוגמא, אם בבית חולים, מבצעים מתנדבים 3 פעולות שונות (ביקור חולים, חלוקת מתנות ועריכת מצגות לקהילה), יש לקבוע את החשיבות של כל משימה על פי התשואה שהיא מניבה בהתאם למטרות הארגון. אם עריכת מצגות לקהל הרחב מניבה פחות תרומות לעומת חלוקת מתנות למטופלים, היא צריכה לקבל פחות נקודות. כמו כן, על מנת לקבוע את כמות הנקודות הניתנת לכל פעולה, יש לחשוב על שווי הערך של הפעולה לארגון. מומלץ ליצור סדר עדיפויות. כמות המתנדבים שתוקצה להשלמת משימה מסוימת עשויה להיות נקודת פתיחה גסה להקצאת ערך יחסי. על מנת לבחון את המשמעות של הנקודות יש להקצות להן בהתאם ערך כספי מייצג. ערך זה עשוי להיות נגזרת של ערך שוק העבודה לתפקיד המתנדב. בנוסף, למשתנים שהוזכרו עד כה, גודרו מוסיף גם חישוב הוצאות כספיות של פריסת המתנדבים בשטח, שמורכב משילוב ערך הזמן שלהם והכסף שהארגון מוציא על המשכורות, ציוד משרדי, מחשבים, הכשרת מתנדבים וכו'. טבלה 3 מציגה השוואה בין תכניות התנדבות בשנים 2009 לעומת 2010 בבית חולים, היא כוללת בתוכה את כל המשתנים הרלוונטיים על פי המודל של גודרו ואת הדרך לחשב את התשואה הסופית.

טבלה 3. תרחיש השוואת פעילויות התנדבות בבית חולים. תורגם מתוך מאמר של גודרו (Goodrow, 2010)

2010		2009		נקודות למשימה	תרחיש בית חולים
סה"כ נקודות	הושלמו	סה"כ נקודות	הושלמו		
600,000	6,000	550,000	5,500	100	ביקור חולים
5,000	500	10,000	1,000	10	חלוקת מתנות
20	20	400	400	1	עריכת מצגות
605,020		560,400			סה"כ נקודות
₪605,020		₪560,400			המרה לערך כספי, על פי שקל לנקודה
190		200			מספר מתנדבים
19,000		20,000			מספר שעות מתנדבים
₪380,000		₪400,000			ערך חלופה לשכר (שווי שעת מתנדב לשעת שכר של עובד)
₪105,000		₪100,000			הוצאות כספיות
₪485,000		₪500,000			סך ההוצאות (כסף וערך חלופה לשכר של שעות ההתנדבות)
59%		40%			ROI - מאמץ מתנדבים כולל (נקודות מומרות לערך כספי - ערך חלופה לשכר) / ערך חלופה לשכר
476%		460%			ROI - הוצאות כספיות בלבד (נקודות מומרות לערך כספי - הוצאות כספיות) / הוצאות כספיות
25%		12%			ROI - כללי. [נקודות מומרות לערך כספי - (ערך חלופה לשכר + הוצאות כספיות)] / (ערך חלופה לשכר + הוצאות כספיות)

סינון הנבדקים

- בשלב הבא, לאחר שנאסף מידע לגבי המתנדבים, ניתן לערוך סינון. כלומר, לבחור את המתנדבים לתפקידים המתאימים להם, בהתאם לדרישות הארגון. טכניקות סינון מסייעות בהתאמה של האדם לתפקיד. הן לוקחות בחשבון את המידע שנאסף לגבי המתנדבים: היכולות, הכישורים, הרקע, המוטיבציה וכיו"ב. סקירה של מדריכי סינון עולמיים הניבה רשימת קווים מנחים לתהליך סינון יעיל (The screening handbook, 2012):
- יישום של תהליך גיוס פורמלי אשר על כל הארגון לדבוק בו.
- יישום כלים כתובים הכוללים: כתיבת תיאור מדויק וברור של כל עמדה והדרישות שלה, קווים מנחים לראיונות קבלה, checklists וכיו"ב.
- יצירת טופס קבלה אחיד אשר יאסוף את המידע הבא: מידע דמוגרפי בסיסי, שאלות ישירות לגבי יכולות וכישורים לתפקיד, בקשה להמלצות ובקשה לגישה לתיק משטרתי במקרה הצורך.
- עריכת ראיונות הכוללים: בחינת ההלימה בין האדם לתפקיד, דאגות אישיות ועוד. מומלץ לערוך את הראיונות במקום נוח, ליצור סט סטנדרטי של שאלות, לתאר את העמדה ולתעד את תגובות המועמדים.
- זיהוי רמת האמון הדרושה לתפקיד, וכפועל יוצא לברר אילו המלצות יש למועמד.
- לבסס את תהליכי הסינון על רמת הסיכון הפוטנציאלית של התפקיד. האם התפקיד נעשה פנים-מול-פנים? האם ישנו פיקוח?
- עריכת בדיקות רקע: בקשת היסטוריה של תיקים במשטרה, עבודה עם ילדים, עבירות נהיגה וכיו"ב.

פגישות אוריינטציה והכשרה - מאפשרות לצפות במתנדב במגוון של תנאים ולבדוק את ההתמודדות שלו. מומלץ לתת הסבר על המשימה וההיסטוריה של הארגון, לערוך מפגשים נוספים במהלך השנה. ניתן גם להצמיד את המתנדב החדש למתנדב מנוסה.

שימור מתנדבים

נשירת מתנדבים יכולה להיות הרת גורל בשביל ארגון המבוסס על התנדבות. עם נשירת המתנדבים, ההשקעה של הארגון בגיוסם והכשרתם יורדת לטמיון, וככל שתהליך זה

היה ארוך, מקצועי ויקר יותר, כך עלות הנשירה גבוהה יותר. הנשירה עשויה לנבוע מגורמים שונים אצל המתנדבים, כגון: שינוי בנסיבות חיים, תחושת ערך עצמי ועמדות לגבי התנדבות (חסקי-לוונטל ובר-גל, 2006). עם זאת, המתנדבים והארגון הם מערכת אינטגרלית האחראית לשימור או נשירה של המתנדבים, כך שפערים בין ציפיות של המתנדב מהארגון ולהפך עשויים להוביל לנשירה של המתנדבים (Yanay & Yanay, 2008). אם כן, היבט חשוב ומהותי בניהול מתנדבים הוא שימורם. מחקרים מזהים מספר משתנים הכרוכים בהצלחת שימור המתנדבים (חסקי-לוונטל ובר-גל, 2006; שימור מתנדבים, 2008; גדרון, 2009).

מידת ההכשרה: רצוי כי הכשרת המתנדבים תהיה רב ממדית ומתמשכת, ותבוצע תחת פיקוח של בעלי כישורים מוכחים. כמו כן, יש לדאוג לריענון של הכישורים עם הזמן. נמצא שככל שהמתנדב משכל יותר ומעוניין להתנדב, כך עולה חשיבות הכשרתו להישארותו.

השמה נכונה: על המנהל לדאוג לזהות נכונה את הפעילות המתאימה למתנדב, שבמסגרתה יכול לפעול בצורה היעילה ביותר. ככל שתהיה התאמה טובה יותר, והמתנדב יחוש כי ביכולות לבטא את עצמו, כך תגדל שביעות רצונו.

תנאי עבודה: שביעות הרצון של המתנדב תלויה בין היתר, בכך שתנאי העבודה יאפשרו למלא את תפקידו, כלומר, שלא יועמדו קשיים בדרכו, כגון: בזבוז זמן בנסיעות או אחר חיפוש ציוד מתאים, ובוויכוחים עם הממונים עליו.

היחס בין הצוות בשכר לבין המתנדבים: לעתים עשוי להיווצר מתח שלילי בין הצוות בשכר לבין המתנדבים. יחסים שליליים מהווים מכשול גדול מאוד להכנסה מוצלחת של מתנדבים לארגון ושימורם. המתח עשוי להתרחש כתוצאה מ-1) עמימות בתפקיד המתנדב - כאשר המתנדב אינו יודע מה נדרש ממנו, ולכן עשויה להיווצר חפיפה בין התפקיד שלו לבין תפקיד הצוות בשכר, 2) יחס נתפס כלפי המתנדבים - האם הצוות מכיר במתנדב כאלטרואיסט או האם נתפס בעיניו כלא מקצועי ובטלן. לכן, על מנהלי המתנדבים לדאוג להדריך את הצוות להכיר ביתרונות האפשריים שבעבודת המתנדבים.

מערכות תגמול: למרות שפעולת ההתנדבות אינה פעולה למטרות רווח, הכרה בתרומה של המתנדבים מסייעת להגדיל את שביעות רצונם, וכתוצאה מכך שימורם. סוגי תגמול המהווים הכרה בתרומת המתנדבים, כוללים: תעודת הוקרה, פרסומים באמצעי

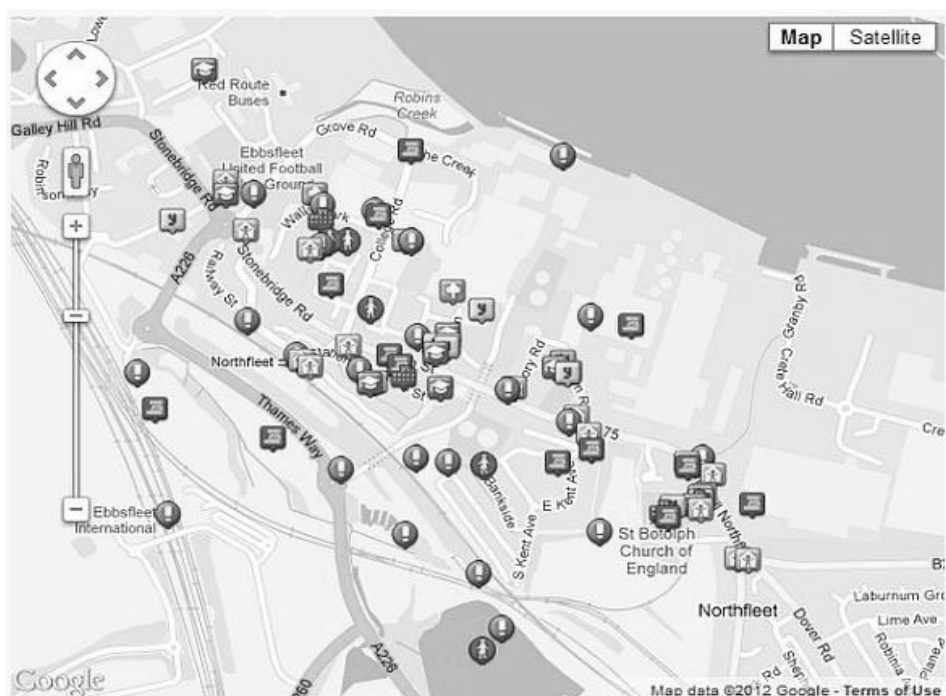
התקשורת, אירועים חברתיים וטקסים, ואפשרויות להתפתחות אישיות על ידי הכשרות נוספות וקידום בארגון.

מיפוי

כלי המיפוי, שלפעמים נקרא גם מיפוי קהילתי או מיפוי נכסי קהילה, מאפשר לחשוף, לחקור ולזהות אפשרויות הגלומות בסביבה החברתית ו/או הפיזית. המטרה היא ליצור מפה, פיזית או וירטואלית, שבה ניתן למקם נכסים קהילתיים (ראה איור 2).

איור 2. דוגמא למיפוי פיזי ווירטואלי לציון מוקדים בהם ניתן להשקיע על מנת לשפר את איכות החיים בקהילת Northfleet, עיירה בקנט, אנגליה.
מתוך: <http://mappingforchange.org.uk>.





נכסים קהילתיים יכולים להיות בני אדם, מבנים פיזיים, שירותים קהילתיים או בתי עסק. למעשה, כל דבר בר מיפוי אשר מהווה נכס לקהילה. הדוגמה של מיפוי המבוסס על נכסי קהילה, היא התמקדות ביכולות ובקיים, במקום להתמקד במחסור ובבעיות. בנוסף, המיפוי מותאם ומסתגל לאוכלוסיות שונות ולצרכים השונים שלהן. המטרה היא לבחור את הנקודות הרלוונטיות אשר יתמכו באופן הכי טוב במטרות הקהילה.

הנכסים הקהילתיים יכולים לשמש כבסיס לארגון תכניות התערבות ותכניות פיתוח קהילתיות. ניתן לפרסם את רשימת הנכסים כדי לעודד את הידע והשימוש בהם. קווים מנחים לזיהוי נכסים קהילתיים בפועל מופיעים בנספח ג'.

נקודות חשובות נוספות בעת מיפוי קהילתי (Ragan, Tindall & Muldoon, 2010):

- חשוב לבחון את הסיפור שברצונך לספר, כלומר, למפות את האזורים הרלוונטיים ואף לצרף תמונות למיפוי שיעניקו "פנים" לסיפור שמאחורי המקום.

- ניתן ליצור מפה אחת עם כל נקודות העניין ומספר מפות נוספות על פי קריטריונים.
- יש לארגן את המידע באופן מסודר, במיוחד אם מספר גדול של מתנדבים תורמים למיפוי. ניתן לעשות זאת על ידי חלוקת תפקידים כגון: **ממפה** - האחראי על נעיצת הנקודות במפה וסיווגן בהתאם. **צלם** - מצלם את הנכסים ולצרפם למפה בהתאם. **מתעד** - מוודא שכל המידע שנאסף (נתוני GPS, תמונות, נקודות עניין ועוד) מתועד, נוח וזמין לגישה.

דרכים ושיטות להערכת השפעת המתנדבים בקהילה בה פועלים, כולל סקירה של כלי מדידה והערכה קיימים מהארץ ומהעולם

הערכה נכונה של תפקוד המתנדבים מאפשרת לענות על שאלות קריטיות, כמו, למשל, אילו מאמצים מצד המתנדבים היו יעילים ואלה לא והיכן יש לערוך שינויים בהקצאות המתנדבים והמשאבים בעתיד. את המידע לגבי השפעת המתנדבים ניתן לאסוף בדרכים שונות בהתאם לסוג המידע. ראוי להבדיל בין מידע כמותי ואיכותי:

טבלה 4: מידע כמותי ואיכותי המתייחסים להשפעת המתנדבים

מידע כמותי	מידע איכותי
מספר שעות ההתנדבות	מורל הצוות
מספר העובדים בתשלום המצטרפים למתנדבים ובאיזו מידה	שיפור ביחסים עם האוכלוסייה
מספר הקליינטים שקיבלו סיוע, קצב התחלופה של המתנדבים והצוות	עלייה בהתעניינות ובנאמנות למטרה או לארגון
מספר שעות ההכשרה שניתנו לעובדים בתשלום ולמתנדבים	שביעות רצון של מקבלי הסיוע
ההוצאות הכספיות או החיסכון הכספי כתוצאה של פעולת המתנדבים	שיפור ברווחה הנפשית

ההערכה לא נעשית רק על ידי מומחים - אלא זו העבודה של כולם: מתנדבים, הצוות המפקח אשר עובד בשכר, מתאמי מתנדבים, מומחים חיצוניים, נציגי הקהילה, צרכני השירותים, חברי הועדה וכיו"ב.

שיטות לאיסוף מידע

השיטות לאיסוף המידע כוללות סקרים בדואר או בטלפון של דגימה של נבדקים או של מקבלי השירות, העברת שאלונים לפני ואחרי התכנית, ראיונות, דיווח על מידע כמותי (שעות, כסף, סיוע), דיווח איכותני של אינדיקטורים או קבוצות קטנות של מתנדבים ושימוש ביועצים חיצוניים אשר מודדים את השפעת המתנדבים (Patton, 2003).

דוגמאות לשיטות איסוף מידע איכותי

דוגמא בינלאומית לשיטה להערכת תרומת המתנדבים להתפתחות מגיעה מהמדריך של האומות המאוחדות למתנדבים ומנהלי תכניות התנדבות (United Nations Volunteers, 2011). השיטות המפורטות במדריך מבוססות על עריכת סדנאות עם מתנדבים ובעלי העניין המרכזיים שלהם, על מנת להעריך את הישגיהם, האתגרים והמסקנות שהסיקו ואת תרומת העבודה שלהם עם האוכלוסייה הספציפית. הסדנאות כוללות תרגילים מגוונים, מתוכם ניתן לבחור בהתאם למסגרת ההתנדבות, כגון:

- שיתוף סיפורים אישיים המפרטים כיצד ההתנדבות הביאה לשינוי ואילו תפקידים ופעילויות תרמו יותר לשינוי (ראה נספח ד').
- דירוג אישי של הפעולות הספציפיות של המתנדב או המתנדבת והתוצאות שלהן. התוצאות הן פועל יוצא של פעולת ההתנדבות, למשל, מספר האנשים שזכו למקלט או מספר העלונים שפורסמו. בתהליך הדירוג ניתן לבקש מהמתנדבים להדביק מספר מוגבל של נקודות צבעוניות לצד התוצאות בהתאם לחשיבותן.
- בהתבסס על הדירוג האישי ניתן לערוך סנתזה ולדון בתוצאות העיקריות.
- דירוג קבוצתי של תוצאות פעולת ההתנדבות.
- הצבת מטרות גבוהות יותר לאחר ההערכה הראשונית של תרומת ההתנדבות.
- לאחר הצגה של מטרות על פי הארגון, ניתן לחלק את המתנדבים לקבוצות קטנות על מנת לדון בתפקידם בהשגת מטרות אלו.
- הערכה של החולשות, ההזדמנויות והאיזמים (נקרא גם SWOT):

[strengths, weaknesses, opportunities & threats analysis] (לגבי הפרויקט או המסגרת - על מנת לבצע הערכה זאת יש לבקש מהמתנדבים לערוך רשימות של חולשות / חוזקות / איומים / הזדמנויות. בשלב הבא המתנדב ינסה לקטלג ו/או לדרג את חשיבות הפריטים ברשימות. לאחר מכן, דיון קבוצתי יחשוף אילו נושאים הם הכי קריטיים וכיצד יש לטפל בהם.

- הערכה קבוצתית של מסקנות והמלצות עיקריות מתוך הפעילויות שנעשו בסדנה.

בנוסף לסדנאות, מציעים במדריך כלים נוספים המתמקדים ברפלקציה אישית של המתנדב (ראה נספח ה'), כזאת הקודמת לרוב לסדנאות, על מנת לזהות את תרומתו האישית ואת המשמעות של ההתנדבות עבורו, וכתוצאה מכך, לעזור להם לצמוח בתור בני אדם ולשפר את פעילותם בתור מתנדבים. המדריך מפרט אילו שאלות מומלץ לשאול את עצמך בתור מתנדב.

שיטה נוספת לרפלקציה המפורטת במדריך היא "עץ תוצאות". מטרתה היא רפלקציה אישית וגם קבוצתית, אשר מסייעת לראות את התמונה הכוללת, החל מחוויית המתנדב ועד לתרומתו והצלחתו.

דוגמאות מהספרות להערכת השפעת המתנדבים על הקהילה

מרבית הספרות האקדמית העוסקת בהערכת מתנדבים התמקדה דווקא בהשפעה של מעשה ההתנדבות על המתנדבים עצמם (Ronel, 2006). אף על פי כן, החוקרים אשר עסקו בתחום השפעת המתנדבים על הקהילה, השתמשו בשיטות מגוונות להערכה; מחקר ראשון, מחקרם של אדוורדס, מוני והילד (Edwards, Mooney & Heald, 2001) בחן את השפעתם של סטודנטים על ארגוני הקהילה המקומית. החוקרים בחנו באופן כמותי כיצד תכניות למידה מבוססת-קהילה המונחות על ידי סטודנטים משפיעות על ארגונים קהילתיים. כדי לבחון זאת, שלחו החוקרים שאלונים ל-56 ארגונים שונים להתנדבות קהילתית. העונים על השאלונים היו ראשי הארגון (69%), מתאמי התנדבות (17%) ומנהלים (14%). שאלות מקדימות לבחינת השפעת המתנדבים כללו: (1) מידע על סוג הארגון (עצמאי, שייך לארגון ממשלתי או אוניברסיטאי, אזורי); (2) מאפייני הארגון (שנות קיום, כמות העובדים המשתכרים, כמות המתנדבים, כמות גיוס התרומות שנאספו בשנה האחרונה ועוד); (3) אחוז תרומות ומענקים לפי מקור (עסקים מקומיים, ממשלה, ארגונים פרטיים ועוד). המידע לגבי השפעת המתנדבים נבדק על ידי 7 פריטים

שדורגו מ-1 עד 5 (1=בוודאות לא נכון, 5 = נכון בוודאות) (ראה נספח ו'). הפריטים בחנו בעיקר את חשיבות ותרומת המתנדבים לארגון ואת אמינותם.

מחקר שני, אשר בחן השפעת המתנדבים, בדק בשיטה איכותנית כיצד השפיעו מתנדבים על אוכלוסייה של נוער 'רחוב' בסיכון (Ronel, 2006). אופי האוכלוסייה במחקר זה הקשה על בחינה ישירה של השפעת המתנדבים; החוקרים לא יכלו לגשת ברוב המקרים ישירות אל בני הנוער, מכיוון שהם לא נטו לבטוח באנשים המזוהים עם הממסד. לכן, החוקרים פנו בעיקר לעובדים שיצרו קשר ישיר עם האוכלוסייה במסגרת פעילויות ההתנדבות. ראיונות עם שלושה מבני הנוער בסיכון נערכו בכל זאת כדי לאמת את המידע מהמקורות השונים. הראיונות עם העובדים לא היו מובנים ומטרתם הייתה לקבל תיאור מעמיק של השפעת המתנדבים, השגת מטרות ועקרונות הפעילות, כפי שנתפסו על ידם. למעשה, אופי המחקר הלא מובנה סיפק תיאור מקרה מעמיק של השפעת המתנדבים. מתוצאות המחקר עולה כי האוכלוסייה תפסה את המתנדבים כבעלי מניעים וחשיבה אלטרואיסטית, אשר "הרעידה את נקודת המבט המתפתחת שלהם על העולם". בני נוער רבים אימצו ואף הביעו את רצונם להיות חלק מהנורמה שיצרו המתנדבים, של נתינה ורצון לעזור ללא קבלה של דבר בחזרה.

מחקר שלישי, שגם כן בחן את השפעת המתנדבים, ניתח את יעילות העזרה הראשונה הנפשית (ער"ן) הניתנת בטלפון, מנקודת מבטם של המתנדבים (שפרן, מורן, פרידמן, פרי וגילת, 2007). הנבדקים, עשרים תורני ער"ן, התבקשו למלא שאלון פתוח בו היו צריכים לפרט לגבי השיחה הטובה ביותר אותה ניהלו ומה לדעתם תרם להצלחת השיחה. קריטריונים שזוהו על ידי החוקרים להצלחה כללו: הערכה של שינויים קוגניטיביים והתנהגותיים שחלו אצל הפונה על ידי המתנדבים, לדוגמא "הפונה נשמע הרבה יותר רגוע בסוף השיחה"; והצהרות מפורשות של הפונה בנוגע לתועלת שהפיק מהשיחה, לדוגמא "הפונה אמרה שלקחה איתה משהו מהשיחה". המחקר תרם לחקר האפקטיביות של העזרה הנפשית ולזיהוי עקרונות מנחים ואסטרטגיות יעילות במתן עזרה ראשונה נפשית.

מחקר רביעי, אשר שילב שיטות כמותיות ואיכותניות, התמקד גם כן באוכלוסייה של נוער בסיכון, אך, בניגוד למחקרים הקודמים, בחן בין היתר באופן ישיר כיצד מקבלי השירות תפסו את השפעת המתנדבים על חייהם (Haski-Leventhal, Ronel, York & Ben-David, 2008). המחקר בוצע בשישה מרכזים שונים לנוער

בסיכון והקיף עובדים משתכרים (מנהלים, מפקחים ויועצים), מתנדבים מבוגרים וצעירים ואת האוכלוסייה מקבלת השירות. הראיונות שנערכו היו חצי-מובנים ונמשכו בין חצי שעה לשעתיים. שאלונים חולקו על ידי עובדי הארגון. החוקרים פיתחו שאלון, מאחר ולא נמצאו שאלונים קודמים, לבחינת ההשפעה של המתנדבים על חייהם של מקבלי השירות. השאלונים הורכבו מהפריטים הבאים: (1) האם הם פגשו את המתנדבים? (2) איזה סוג של עזרה קיבלו מהמתנדבים? (3) מה הן עמדותיהם לגבי המתנדבים המבוגרים? (4) מה הן עמדותיהם לגבי המתנדבים הצעירים? (5) מידת העזרה הנתפסת, (6) התחומים בהם סייעו המתנדבים. לצורך המחקר הנוכחי, השתמשו החוקרים רק בפריטים לגבי העמדות של מקבלי השירות. החוקרים שילבו את הפריטים הנזכרים למעלה, שדורגו מ-1 עד 6 (בסדר עולה) יחד עם הנתונים מהראיונות כדי לקבל תמונה של השפעת המתנדבים על האוכלוסייה. המתנדבים השפיעו על אוכלוסיית הנוער בסיכון במספר דרכים; ראשית, הם הכירו לראשונה בכך שיש אנשים עם מניעים אלטרואיסטים, דבר אשר פתח את עיניהם לכך שיש אפשרות לחוש סיפוק גם באופן לא חומרי או ישיר. לרבים מהם הייתה זו חוויה מכוונת. המתנדבים אף היוו מודל לחיקוי, כמתואר על ידי עדויות מהאוכלוסייה במאמר. שנית, המתנדבים נתפסו באופן שונה מהעובדים בתשלום, לא מייצגים את הממשל בעיני הנוער. כמתואר במאמר, אוכלוסיית הנוער בסיכון היא בעלת גישה אנטי-ממשלתית, לכן, במרבית המקרים, לא רוצה בסיוע של אנשי מקצוע. עם זאת, המתנדבים הצליחו לגשר בין הנוער לבין העובדים הסוציאליים, ולספק גם מפלט רגשי לנוער. נקודה חשובה נוספת הראויה לציון, היא חשיבות ההמשכיות בקשר בין המתנדבים לאוכלוסייה. הקשר המתמשך מסייע להם לחוש שיש להם באמת על מי לסמוך, שיש מי שמקשיב ודואג להם, וזה מוביל לתחושת העצמה.

אפליקציות לניהול מתנדבים

כיום, כאשר טכנולוגיות אינטרנטיות וסלולריות מתקדמות מאפשרות חיבור נוח וישיר בין ארגונים לבין מתנדבים פעילים ומתנדבים פוטנציאליים, קיימת חשיבות רבה למיפוי ולניטור תחום ההתנדבות ולהשפעתו בשטח. המאפיינים הבולטים והמבוקשים של תוכנות ניהול מתנדבים היום הם:

✓ גישה מקוונת מבוססת "ענן" (cloud).

- ✓ תמיכה במערכות הפעלה שונות ובמכשירים ניידים כגון טלפונים ניידים חכמים וטאבלטים.
- ✓ אפשרות עריכה והוספת מידע על ידי המתנדבים.
- ✓ גישה גבוהה יותר למנהל מתנדבים אשר מאפשרת עריכה מתקדמת בשדות הדיווח השונים.
- ✓ עריכת לוח זמנים של פעילויות.
- ✓ יצירת פרופיל אישי לכל מתנדב המאפשר מעקב אחר שעות התנדבות, מטלות, כישורים ותחומי עניין.
- ✓ גישה בו-זמנית לנתונים על ידי מספר משתמשים.

בין התוכנות הבולטות בתחום, עם מספר משתמשים מדווח גדול יחסית, ניתן למצוא את Volunteer Impact של חברת "Better Impact" אשר מציעים תוכנה מקוונת לניהול מתנדבים (החל מ-40 ועד 25,000) המאפשרת מעקב אחר מתנדבים, עריכת לוח זמנים, תקשורת המונית, דיווח שעות, מספר מנהלים, רמות ניהול שונות. תוכנה מקוונת נוספת היא volgistics אשר מציעה יכולות ניהול מתקדמות הכוללות בין היתר: מעקב אחר מתנדבים, דיווחי מתנדבים, עריכת לוחות זמנים, בניית מאגר מתנדבים ואפילו אפשרויות לפרסום על מנת לגייס מתנדבים. דוגמא נוספת, היא Yourvolunteers המאפשרת לתכנן משמרות של מתנדבים גם על ידי מנהל המתנדבים וגם על ידי המתנדבים עצמם. כמו כן, ניתן לערוך באמצעות התוכנה מעקב אחר לוח הזמנים של כל מתנדב (האם התחיל ולא סיים משמרת, האם הגיע או לא הגיע למשמרת). הדיווח מופיע גם בצורה של טבלאות וגרפים המקלים על המעקב. בנוסף, ניתן לנהל באמצעות הממשק את מאגר המתנדבים בארגון, לשמור רשמים על כל מתנדב ולחלוק את המידע עם מנהלים בארגון.

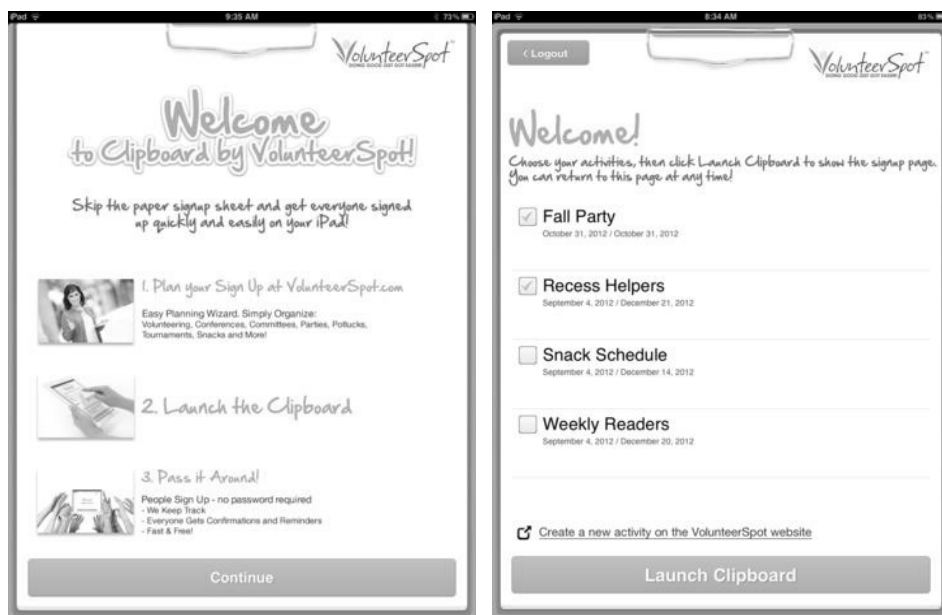
הכלים הנזכרים למעלה מציעים אפשרויות רבות לייעול ותמיכה בניהול מתנדבים, כאשר הגישה אליהם זמינה תמיד באופן מקוון, אך הם אינם מציעים אפליקציה ייעודית לטלפונים ניידים חכמים. לכן, נבחן גם מספר תוכנות ניהול אשר מוצעות כאפליקציות בחנויות האפליקציות השונות לטלפונים ניידים חכמים וטאבלטים:

1. VolunteerSpot

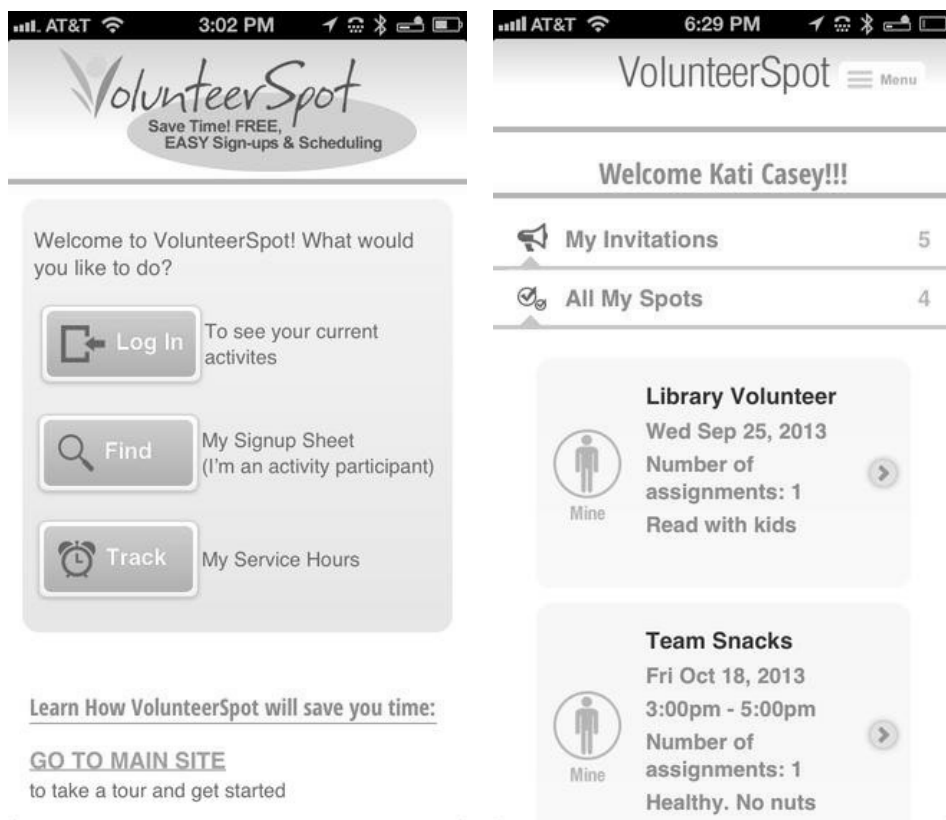
כלי מקוון זה מאפשר לכל אחד לתכנן לוח זמנים של פעילויות ולעקוב אחר מתנדבים. המתנדבים יכולים להירשם לעזור בכל זמן, דרך האינטרנט או באמצעות

האפליקציה למכשיר הנייד. הנגישות של הכלי טובה מאוד מאחר והמתנדבים לא צריכים להירשם או להיכנס באמצעות שם משתמש וסיסמא. למעשה, VolunteerSpot מציעים שני פתרונות למכשיר הנייד, Clipboard (איור 2) ו-Sign Up (איור 3), המאפשרים להירשם לפעילויות ולעקוב אחר מתנדבים ולנהל אירועים, כאשר הראשון מיועד ל-"iPad" בלבד והשני זמין גם למכשירים ניידים עם iOS וגם למכשירי Android.

איור 3. אפליקציית Clipboard של VolunteerSpot ל-iPad.



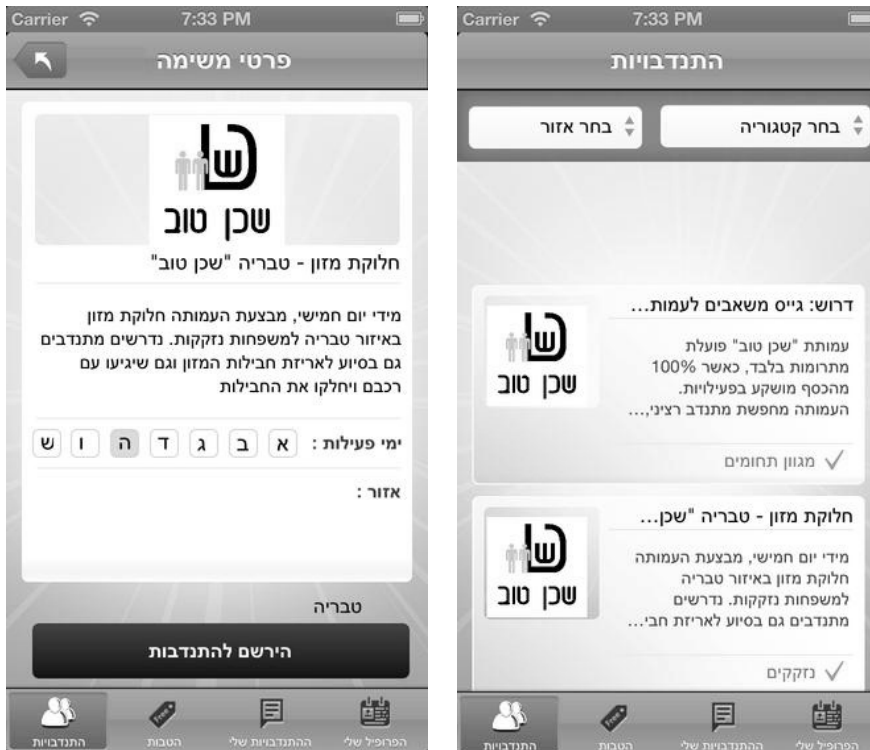
איור 4. אפליקציית SignUp של VolunteerSpot למכשירי iOS ואנדרואיד



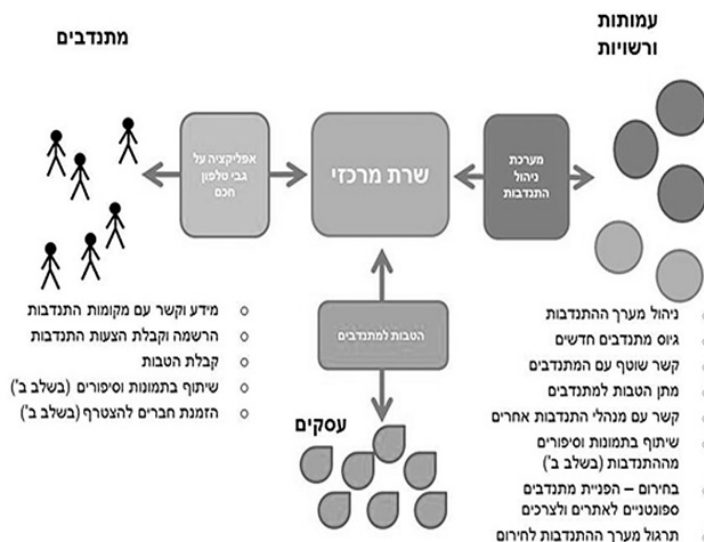
2. VOLU

האפליקציה הישראלית VOLU, הינה תשתית מקוונת אשר זמינה גם למכשירים ניידים (Android & iOS) (איור 4) המאפשרת חיבור בין ארגונים למתנדבים. בנוסף, היא משמשת ככלי לניהול ההתנדבות בשגרה ובמצבי חירום. למיטב ידיעתנו זוהי האפליקציה הסלולרית היחידה בעברית לניהול מתנדבים.

איור 5. ממשק האפליקציה הישראלית VOLU.



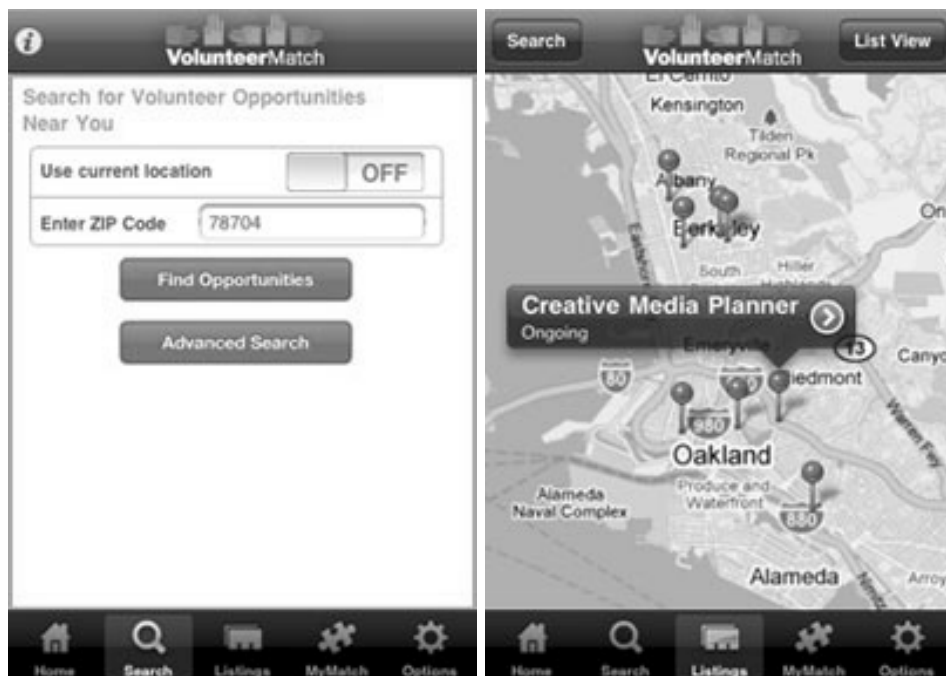
הסבר על פעולת האפליקציה מתוך אתר החברה:



3. VolunteerMatch

VolunteerMatch מציעה פלטפורמה מקוונת ואפליקציה למכשירי אפל (איור 5), המאפשרות לחבר בין ארגונים המעסיקים מתנדבים למתנדבים עצמם. למארגנים יש את האפשרות לפרסם אירועים שונים בהם יש צורך במתנדבים, וכל מתנדב אשר חפץ בהתנדבות יכול להצטרף. האפליקציה מאפשרת לאוכלוסיית המתנדבים הפוטנציאלית לראות היכן על המפה, בקרב מקום מגוריהם, יש צורך במתנדבים.

איור 6. אפליקציית VolunteerMatch לאייפון



סיכום והמלצות

הגדרות להתנדבות

מטרתו של נייר העמדה הנוכחי הייתה ללמוד על הידע הקיים בתחום מיפוי מערך ההתנדבות והערכת השפעותיו על קהל היעד של משרד הרווחה והשירותים החברתיים. כסיכום של ההגדרות המקובלות ומעולם להתנדבות מוצג התרשים האסוציאטיבי הבא:

איור 7: מאפייני ההתנדבות



ריבוי המאפיינים משקפים את המורכבות שבהגדרת ההתנדבות בהקשר, בזמן ובמקום. על מנת לייצר הגדרה סופית לצורך מיפוי מתנדבים, אנו ממליצים לאמץ את ההגדרה הבא:

"מתנדב הינו אדם שמבחירה חופשית משקיע או עשוי להשקיע זמן מזמנו, ללא רווח כלכלי, ונכון לקחת חלק בפעילות רשמית ומאורגנת במסגרת ארגון או רשות, המונעת ממטרות סולידאריות ובעלת תועלת ברובד האישי, חברתי, ציבור או סביבתי".

כנגזרת מהגדרה זו, בבואנו לבחון מאגר מתנדבים פוטנציאליים, ננסה לבחון את הבאים בהקשר **למתנדב: (1)** האם המתנדבים מקבלים שכר, ובמידה וכן תמורת מה **(סוגית הרווח הכלכלי)**. **(2)** מי הגורם המפנה לפעילות ההתנדבותית ורקע הפניה - האם האדם עצמו פנה בבקשה להתנדב או שהושם במסגרת זו על ידי גורם שלישי **(בחירה חופשית)**. **(3)** כמות הזמן הנדרשת לביצוע פעילות ההתנדבות **(השקעת זמן)**. בהקשר לאופי הפעילות ההתנדבותית, נברר: **(1)** זהות הגוף המארגן, **(2)** חזון הגוף המארגן ומטרותיו, **(3)** השפעות ותועלת צפויה או מתועדת של הפעילות. עמידה בקריטריונים הללו מאפשרת תיעוד של מתנדבים הלוקחים חלק בפעילות התנדבותית מאורגנת, על סמך הגדרה מוסכמת. על כל מחלוקת בהגדרות אנו ממליצים כי בעלי התפקידים בתחום ההתנדבות יעזרו בטכניקת הקבוצה הנומינאלית (Nominal Group Technique; Kosecoff, Chassin, & Brook, 1984). השימוש בטכניקה מתאים לתהליכי קבלת החלטות בנושאים המאופיינים בידע רב, לעיתים סותר. השיטה מאפשרת גיבוש הסכמה אודות ידע הנצבר מהשותפים בקבוצה, בזמן קצר ובאופן המצמצם היכולת לקיום ויכוח.

טבלה 5: אפליקציות לניהול מתנדבים - סיכום

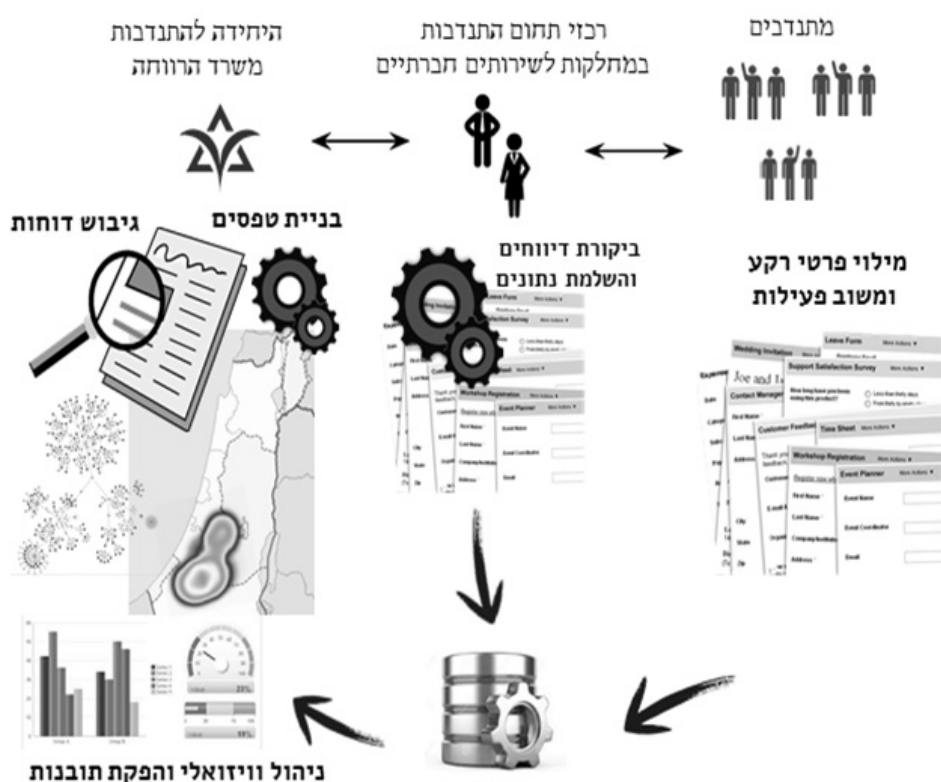
פונקציה	VolunteerSpot	VOLU	VolunteerMatch
קישור בין ארגונים המעסיקים מתנדבים למתנדבים עצמם	V	V	V
גישה מקוונת	V	V	V
יצירת פרופיל אישי למתנדב	V	V	V
הרשמה מקוונת וניידת להתנדבות	V	V	V
מאפשרת חיפוש אחר מסגרות התנדבות (על גבי מפה, לפי אזור או לפי מאפיינים מתקדמים)	V	V	V
תמיכה במערכות הפעלה ומכשירים ניידים שונים	V	V	
כלי לניהול של מערך התנדבות בידי מנהל/ת ההתנדבות עם אפשרויות עריכה מתקדמות	V		
אפשרויות עריכה והוספת מידע על ידי המתנדבים (כולל ביקורות)	V		V
שיתוף פעילויות עם חברים			V
קבלת תזכורות לגבי מועדי וזמני התנדבות	V		

איסוף, ניהול מידע וניטור מתנדבים

בסקירת הספרות ראינו כי קיימים בעולם ומהארץ מדריכים לניהול מתנדבים המספקים מידע רב ומעשי לאחראי המתנדבים בארגונים שונים. אף כי קיימות מערכות שונות לאיסוף מידע, חלקן מבוססות נייר, אחרות גיליונות אלקטרוניים ואחרות מבוססות מאגרי מידע ומסד נתונים - אנו ממליצים לתחום ההתנדבות במשרד הרווחה לייצר פלטפורמה שתאגד ותכיל כל המידע הקשור למתנדבים ומצוי במחלקות לשירותים חברתיים ובארגונים שותפים למשרד הרווחה המפעילים מתנדבים. אנו ממליצים כי מחלקת מערכות המידע במשרד הרווחה תפתח ממשק מקוון ונוח, שייתן מענה ראוי לניהול המתנדבים. אפיון המערכת הסופי יתבצע לאחר החלטה מבוססת קונצנזוס (כגון טכניקת הקבוצה הנומינאלית המוזכרת לעיל או תהליך Delphi) על האפיונים השונים לאפליקציות הקיימות לניהול מתנדבים אשר הובאו ונסקרו לעיל. באופן כללי, ממשק העבודה המקוון יאפשר לרכזי תחום ההתנדבות למפות את המתנדבים הרשומים במחלקות לשירותים חברתיים בכל רחבי הארץ וכן בארגונים השותפים מהמגזר השלישי. מעבר למיפוי המתנדבים לפי המדדים שיקבעו, המערכת תאפשר למתנדבים או/ו לרכזים שלהם לתשאל את משתמשי הקצה, לקבל מהם רשמים אודות תרומת ההתנדבות ולהזין הנתונים למערכת. אפיון זה (איסוף רשמים ושביעות רצון של משתמשי הקצה), למעשה אינו קיים באפליקציות קיימות והערכת התרומה בשטח לעיתים מדווחת במחקרים אקדמיים. כך למעשה הממשק יאפשר לרכזי התחום לעקוב אחרי פעילות המתנדבים ולאמוד את תרומתם והשפעתם בשטח. בבסיס הממשק לניהול מתנדבים יהיה מאגר מידע שיכיל את המידע אודות המתנדבים, וירשם בפנקס מאגרי המידע אותו מנהלת הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע (רמו"ט⁴). בפועל, לכל מחלקה תינתן הרשאה לנהל את המתנדבים הפעילים בשרותיה, וגם למתנדבים עצמם תינתן גישה למערכת בכדי למלא פרטים אישיים האופייניים לשלב ההכנה והפעילות (בהתאם לטבלה 2: סוגי מידע ודרכי הניטור הנ"ל). היחידה להתנדבות במשרד הרווחה תהיה בעלת ההרשאה הגבוה ביותר לממשק ולניהולו, בעוד לרכזי תחומי ההתנדבות במחלקות השונות תהיה גישה מוגבלת (ראה תרשים 1 להמחשת השימוש בממשק).

<http://index.justice.gov.il/Units/ilita/subjects/HaganatHapratyut/actions/Pages/bakasha.aspx> 4

איור 8: מודל הפעולה המוצע של הממשק לניהול ומיפוי ההתנדבות



על פי מודל הפעולה של הממשק המקוון, עובדים סוציאליים ביחידה להתנדבות במשרד הרווחה יוכלו לבנות את טפסי מיפוי ההתנדבות ולערוך אותם על פי הצורך. הטפסים יהיו נגישים לרכזי תחומי ההתנדבות במחלקות לשירותים חברתיים ברחבי הארץ, והם יוכלו להפיץ את הטפסים לפעילים פוטנציאליים. באחריות הרכזים במחלקות לוודא את מילוי הטפסים ותקינותם. מאחר והממשק דינאמי ויתעדכן לאחר כל שמירת נתונים, ניהול דינאמי וויזואלי של מאפייני המתנדבים ופעילותם יתאפשר. ברמת המאקרו, עבור היחידה להתנדבות במשרד הרווחה, הממשק יאפשר מיפוי המתנדבים על פי כל מאפיין שיקבע ויוחלט (ואי לכך גם יכלול בטפסי המיפוי של המתנדבים). מתוך סקירת הידע הקיים ותחומי פעילותה של היחידה להתנדבות, נראה כי מיפוי אופטימלי של המתנדבים יתייחס לבאים:

- מאפייני רקע של המתנדבים (מגדר, גיל, מקום מגורים, מצב משפחתי, השכלה, מצב תעסוקתי, מצב סוציו-כלכלי, מידת דתיות, נגישות).
- הארגון דרכו מתבצעת ההתנדבות (רשות מקומית, מחלקה לשירותים חברתיים, יעוץ לאזרח, מוקד 118, שירות לאומי, ועוד).
- תחום התנדבות (בריאות, נזקים, חינוך, תרבות, סדר ציבורי, הגנת הסביבה ועוד).
- מאפייני התנדבות (וותק, תדירות התנדבות בשגרה ובחירום, מקור מפנה להתנדבות).

לצד האפיון הבסיסי הנ"ל, המערכת צריכה להיות מסוגלת להפיק ולתאר במגוון תרשימים ופילוחים את שווי עבודת המתנדב. על סמך העולה בסקירה, עבור כל מתנדב יוזנו במערכת (על ידי המתנדב ו/או על ידי מלוויו) מידע אודות שעות הפעילות ועלויות ההפעלה. כמו כן, תתאפשר הזנת ערכים מספריים לטובת חישוב הפער בין קריטריון "נכונות האדם לשלם" לעומת ערך השוק הקיים של השירותים (Brown, 1999), או חישוב הערכת שווי המתנדבים על פי קימרון (2011). המערכת תתמוך גם בהזנת מידע כמותי ואיכותי (מורל, מוטיבציה, ציפיות, תפיסת משמעות בהתנדבות, שביעות רצון) (ראה מיפוי - עמודים 22-23).

מיקור המונים והתנדבות

לא ניתן להתעלם מנוכחות תופעת מיקור ההמונים (crowd sourcing) בהקשר של התנדבות. על סמך ההגדרה לעיל, הפעילויות הרבות הנערכות על ידי מיקור המונים ושיתוף חברתי ברשת החברתית עונות להגדרה של פעילות התנדבותית שכן לרוב האנשים משקיעים מזמנם ללא רווח כלכלי בפעילות. בדרך כלל, הפעילות מתבצעת ביוזמת ארגון או חברה כלשהי- המעסיקים עובדים בשכר לטובת יצירת קווים מנחים לפעילות, ניהול, מעקב וליווי אחר פעילות המתנדבים.

רצוי כי מקבלי ההחלטות בתחום ההתנדבות במשרד הרווחה יבחנו את מסגרות ההתנדבות הקיימות בארץ אשר מפעילות מיקור/גיוס המונים ופונות אל אוכלוסיות היעד של ההתנדבות של משרד הרווחה (לקוחות המוכרים למחלקות לשירותים

חברתיים ברחבי הארץ, מסגרות בקהילה ומסגרות חוץ ביתיות, וכלל האוכלוסייה. לאחר איתור מסגרות ההתנדבות המפעילות מיקור המונים, אנו ממליצים לאסוף את המדדים הבאים באופן תקופתי:

טבלה 6: מדדים לאיסוף על פעילויות התנדבותיות באינטרנט

פרמטר	אופן התשאול
גוף מפעיל	שם הארגון
מסגרת ההתנדבות	שם הפרויקט הספציפי במסגרתו מופעל מיקור המונים
מטרת ההתנדבות והתועלת הצפויה	מהי מטרת הפרויקט והתועלת הצפויה שלו
משימות ההתנדבות	פירוט המטלות השונות הנדרשות מהמתנדבים
אמצעי מיקור המונים	באמצעות איזה אמצעי מתבצע מיקור ההמונים: אתר אינטרנט, דף פייסבוק, אינסטגרם, וואטסאפ
היקף משתתפים	היקף מוערך של מספר המתנדבים ¹

¹ יש לבחון מדד זה מידי שבוע ולעדכן במיוחד בשלב הגיוס

ריבוי הרשתות החברתיות מייצר מצע מגוון לביצוע מיקור ההמונים מחד ומאידך הופך את משימת ניטור והערכת המתנדבים למורכבת יותר. ניתן לצפות כי על סמך סוג הרשת החברתית יהיה ניתן לנטר מידע שונה:

1. אתר אינטרנט / אפליקציה לנייד - אתר או אפליקציה ייעודית לפעילות ההתנדבותית (מיקור ההמונים) הכוללים תהליך של הרשמה והזנת פרטי רקע, עשויים להוות את האמצעי הטוב ביותר לאיתור, סינון, להערכה וניטור מתנדבים. במידה והמתנדב נדרש להיכנס עם שם המשתמש וסיסמתו לאתר/אפליקציה כחלק מהפעילות ההתנדבותית יהיה ניתן לעקוב בצורה מדויקת ברזולוציית הזמן אחר סך כל פעילותו. כנגזרת מכך, ניתן יהיה ללמוד על מידת היסודיות והמוטיבציה שלו, יסודיות, ומבחינה כלכלית יהיה ניתן לנהל באופן יעיל מעקב אחר שעות פעילותו.

2. פייסבוק - פייסבוק היא ללא ספק הרשת החברתית הפופולרית ביותר בעולם ובישראל עם למעלה מ-4 מיליון גולשים רק בישראל, כשיותר ממחציתם נכנסים לשירות מידי יום. פעילות התנדבותית בפייסבוק (למשל השתתפות בדפי פייסבוק

וקידום רעיון או הפצת שירותי ארגון כלשהו) לא תמיד תהיה פשוטה לניטור ומעקב. ניקח דוגמה היפותטית: מסגרת בקהילה מעוניינת לפרסם את פעילותיה החברתיות ולהפיץ את הבשורה בקרב חברי הקהילה האחרים. לשם מטרה זו גויסו 20 מתנדבים מהקהילה שמטרתם להפיץ את הפעילויות בקרב שאר חבריהם. למקבלי ההחלטות במסגרת הקהילתית יהיה קשה מאוד לעקוב אחר החשיפה האמתית של המסרים וכן גם לבצע מעקב אחר שעות העבודה. עוד לפני תחילת הפעילות, בשלב גיוס המתנדבים עשויים לצוץ קשיים מאחר ומקבלי ההחלטות יידרשו לעבור ידנית על הפרופילים השונים תהליך שעשוי להיות אורך. מצד שני, ניתן ללמוד הרבה מאוד אודות המועמד הפוטנציאלי, אישיותו ותחומי העניין על סמך פרופיל הפייסבוק שלו (ראה Schwartz et al., 2013). אמידת תרומת עבודת המתנדב כחלק מפעילות התנדבותית המקודמת באמצעות הפייסבוק עשויה להתבצע על ידי פונקציית insights של פייסבוק. Insights (תובנות) מאפשרות למנהלי עמודים (של ארגון, פרויקט, מטרה או כל דבר אחר בפייסבוק לנטר ביעילות על הפוסטים המתפרסמים, החשיפה לפוסטים, מידת ההשפעה (לייקים, שיתופים) ומידת המעורבות של הנחשפים לאורך זמן. במידה ומתנדבים רבים אמורים לפרסם הודעות מחשבונם האישי, יש לייצר נהלים על פי הם המתנדבים יוכלו ברצותם ובהסכימם, לדווח בצורה מסודרת תאריכים בהם פרסמו את ההודעות, מספר לייקים ושיתופים שההודעות קיבלו, ובמידה והיו תגובות - יש להעתיק את התגובות לגיליון נתונים מסודר ולבצע על הכתוב ניתוח תוכן ו/או סיווג על פי הנימה הרגשית (ניתוח סנטימנטים sentiment analysis). מעבר לכל, איחוד הנתונים מכל המתנדבים לגיליון ראשי יאפשר לקבל תמונה רחבה אודות השפעת הפרויקט ההתנדבותי, וגם את מידת התרומה היחסית של כל אחד מהמתנדבים.

3. וואטסאפ - על אף היותה רשת חברתית פופולרית ביותר המאפשרת תקשורת מידית בתוך מעגלים חברתיים מצומצמים (עד 50 משתתפים), ניטור פעילות התנדבותית המתבצעת בוואטסאפ טומנת אתגרים מרובים. מצד אחד יצוא השיחות מהיישומון (אפליקציה) אפשרי ומנגיש את היסטוריית הצ'אט בצורה מפורטת מאוד (כולל תאריכים, שעות, וזהות המפרסם). בניתוח היסטוריית הצ'אט ניתן לקבוע מספר מדדים שניתן לכמתם ולתרגמם למדדי השפעה. לדוגמה, אם על המתנדבים לגייס פעילים או אנשים למען מטרה חברתית כלשהי (למשל איתור מחלקי מזון

למשפחות נזקקות), וכחלק מהגיוס קיימת קבוצת וואטסאפ הכוללת מתנדבים פוטנציאליים, ניתן לנתח את היסטוריית הצ'אט ובעזרת ניתוח טקסט לספור את כמות הפעמים בה נרשמה היענות לקריאת חלוקת מזון. יחד עם זאת, ניתוח היסטורית הצ'אט מהוואטסאפ טומנת בה גם סוגיות אתיות כמו סוגיית הפרטיות של המשתמש, הרי לא כל פעיל יסכים לחשוף את יומני הצ'אט האישיים שלו לכן יש לשקול כיצד או האם בכלל יש לבקש מהמתנדבים את יומני השיחה.

סיכום השפעת ותרומת המתנדבים

מתנדבים, אנשים הפועלים למען הזולת ולא למטרות רווח, הם מרכיב אינטגרלי וחיוני במערכות שונות. למתנדבים יתרונות רבים: הם יכולים לסייע במיפוי וזיהוי צרכים בקהילה, בכך שהם מכירים את הקהילה מקרוב; המתנדבים מגיעים ממגוון רקעים ויכולות, ולכן אפשריות הסיוע שלהן רב-תכליתיות; כמו כן, מערך ההתנדבות מהווה משאב כלכלי לא מבוטל. השפעת המתנדבים עשויה לבוא לידי ביטוי במספר דרכים נוספות (סקירת ספרת בנושא מדידת התנדבות, 2011): (1) **פיזית** - התוצר הקונקרטי של פעולת ההתנדבות, כמו למשל מספר השעות או מספר ארוחות שחולקו. (2) **חברתית** - יצירת קהילה מלוכדת יותר ואמון בין אנשים. (3) **אנושית** - ההתנדבות מובילה להתפתחות אישית של המתנדב ושל המוטבים, יכולה לסייע בצמצום הדרה חברתית ושילוב של מיעוטים בחברה. (4) **תרבותית** - ההתנדבות יכולה להגביר את הזיקה של אנשים לתרבותם, וכך להגביר את תחושת הביטחון העצמי שלהם.

ביבליוגרפיה

- ארנון, ל. (2007). מהי התנדבות? סקירה ודיון בהגדרות למונח התנדבות בארץ ובעולם. נדלה מ: <http://www.ivolunteer.org.il/Index.asp?ArticleID=2640&CategoryID=672&Page=1>
- גדרון, ב. (2009). מקורות לשביעות רצון של מתנדבים ממקום התנדבותם. נדלה מ: <http://www.ivolunteer.org.il/Index.asp?ArticleID=4015&CategoryID=668&Page=2>
- דריהם, ר., ויורק, א. (2002). גורמים המשפיעים על מסירותם של מתנדבים. *חברה ורווחה*, כב'(3), 345-360.
- הכט, א. (2009). היבטים כלכליים של ההתנדבות. *התנדבות בישראל*, 2, 12-13.
- חסקי-לוונטל, ד., ובר-גל, ד. (2006). "אחת ולתמיד": התמדה ונשירה של מתנדבות במרכז לנפגעות תקיפה מינית. *חברה ורווחה* כו'(1), 59-85.
- כנען, ר. (1990). מתנדבים במערכת שירותי הרווחה בישראל. *חברה ורווחה*, י'(4), 301-319.
- מיקור המונים (2013). נדלה במאי 14, 2013 מיקור_המונים בתוך: <http://he.wikipedia.org/wiki>
- נידל-שמעוני, ב. (2007). *עידוד מעורבות והתנדבות של אזרחים: מדריך לניהול מתנדבים בעמותות המגזר השלישי ומסגרות התנדבות בישראל*. ירושלים: החברה למתנ"סים, מרכזים קהילתיים בישראל בע"מ.
- סלומון, מ., ופלד, ע. (2000). עזרת נשים: משמעות העבודה ההתנדבותית עבור מתנדבות בקו חירום לנשים מוכות. *חברה ורווחה*, כ'(2), 193-210.
- סקירת ספרות בנושא מדידת התנדבות (יולי, 2011). נדלה באוגוסט 25, 2014, סקירת הספרות בקטגוריה "מדידה ידע ומחקר" מתוך: <http://www.hitnadvut-israel.org.il/forums/%D7%9E%D7%97%D7%A7%D7%A8-%D7%99%D7%93%D7%A2-%D7%95%D7%9E%D7%93%D7%99%D7%93%D7%94-0>
- פרס, י., וליס, ר. (1975). *ההתנדבות בישראל*. תל אביב: המרכז לשירות מתנדבים, אי.ג. ישום מחקרים בע"מ.
- רונאל, נ., וגוטר, נ. (2003). ניידות על"ם: שירות יישוג (outreach). *חברה ורווחה*, כג'(1), 27-51.
- <http://www.mosa.gov.il/CommunityInfo/Magazine/Lists/ArticlesList/Attachments/245/23-1ronel.n-gutter.n.pdf>
- שפט, ר. (1980). ארגון פעולות מתנדבים לעזרת הורים לילדים-מפגרים. *חברה ורווחה*, ג'(2), 210-215.

שפרן, י., מורן, צ., פרידמן, ר., פרי וגילת, י. (2007). שיחות יעילות בער"ן: נקודת המבט של המתנדבים. נדלה מתוך:

<http://www.eran.org.il/?CategoryID=217&ArticleID=87>

שימור מתנדבים (2008). נדלה באוגוסט 25, 2014, מ:

<http://www.ivolunteer.org.il/Index.asp?ArticleID=3920&CategoryID=668&Page=2>

Berkowitz, B. & Wadud, E. (n.d.). Chapter 3: section 8 – Identifying Community Assets and Resources. Retrieved July 7, 2014, from <http://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/assessment/assessing-community-needs-and-resources/identify-community-assets/main>

Black, B. & Dinitto, D. (1994). Volunteers who work with survivors of rape and battering: Motivation, acceptance, satisfaction, length of service and gender differences. *Journal of Social Service Research*, 20, 73-97.

Brennan, M. (2007). Placing volunteers at the center of community development. *International Journal of Volunteer Administration*, 24(4), 5-13.

Bussell, H. & Forbes, D. (2002) 'Understanding the volunteer market: The what, where, who and why of volunteering', *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 7 (3), 244-257.

Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3), 364–383.

Edwards, B., Mooney, L., & Heald, C. (2001). Who is being served? The impact of student volunteering on local community organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30(3), 444-461.

Goodrow, T. (2010). Calculating the ROI of your volunteer program – It's time to turn things upside down. *e-Volunteerism*, 11(1). Retrieved from: <http://www.e-volunteerism.com/volume-xi-issue-1-october-2010/feature-articles/888>

Haski-Leventhal, D., Ronel, N., York, A. S., & Ben-David, B. M. (2008). Youth volunteering for youth: Who are they serving? How are they being served? *Children and Youth Services Review*, 30(7), 834-846.

Haski-Leventhal, D. (2009). Altruism and Volunteerism: The perceptions of altruism in four disciplines and their impact on the study of volunteerism. *Journal for the Theory of Social Behavior*. 39:3. 0021-8308

- Holley, R. (2010). Crowdsourcing: How and Why Should Libraries Do It? *D-lib Magazine*, 16(3). Retrieved from: <http://www.dlib.org/dlib/march10/holley/03holley.html>
- Howe, J. (2008). *Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd is driving the Future of Business*. Retrieved from: <http://www.bizbriefings.com/Samples/IntInst%20---%20Crowdsourcing.PDF>
- Patton, M. Q. (2003). *Measuring the Difference Volunteers Make: A Guide to Outcome Evaluation for Volunteer Program Managers*. Minnesota: Minnesota department of human services
- Ragan, D., Tindall, D & Muldoon, M. (2010). Urban Youth Centre Training Manuals Volume 3: Community Mapping Guide. Retrieved from <http://mirror.unhabitat.org/pmss/listItemDetails.aspx?publicationID=3295>
- Ronel, N. (2006). When good overcomes bad: The impact of volunteers on those they help. *Human Relations*, 59(8), 1133-1153.
- Schwartz, H. A., Eichstaedt, J. C., Kern, M. L., Dziurzynski, L., Ramones, S. M., Agrawal, M., ... & Ungar, L. H. (2013). Personality, gender, and age in the language of social media: The open-vocabulary approach. *PloS one*, 8(9), e73791.
- United Nations Volunteers: Assessing the contribution of volunteering to development. (2011). Retrieved from: http://www.unv.org/fileadmin/docdb/unv/pdf/UNV%20Assessing_web%20version.pdf
- Van Til, J. (1988). *Mapping the third sector: Voluntarism in a changing social economy*. New York: Foundation Center.
- Voida, A., Harmon, E., & Al-Ani, B. (2011, May). Homebrew databases: Complexities of everyday information management in nonprofit organizations. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 915-924). ACM.
- Yanay, G. V., & Yanay, N. (2008). The decline of motivation?: From commitment to dropping out of volunteering. *Nonprofit Management and Leadership*, 19(1), 65-78.

נספחים

נספח א' - נלקח מתוך ארנון, 2007

הגדרות מן העולם - לפי סדר א-ב של המדינות:

אוסטריה: פעילות שהיא התנדבותית, אך במסגרת פורמאלית, למען הקהילה או צד שלישי ולא למען המשפחה או בני ביתו של המתנדב, ללא ציפייה לשכר או לרווח, בעלת תדירות קבועה, שלא במסגרת הכשרה מקצועית כגון פרקטיקום, שלא במסגרת שעות נוספות במקום העבודה, בד"כ במסגרת ארגון, פלטפורמה, או קבוצה יזמית - שלא מתוך חובה חוקית אזרחית.

איטליה: באיטליה ניתן למצוא שני מושגים שונים להתנדבות. הראשון - מתנדבי פיתוח - מתנדבים שמשתתפים בפיתוח תכניות לשיתוף פעולה בינלאומי והסוג השני - מתנדבים ב"משרה" חלקית - הפעילות מתבצעת באופן אישי, ספונטאני ועל בסיס קבוע, במטרה שהיא ללא כוונת רווח. מתנדבים כאלה בד"כ פעילים ברמה המקומית והם סטודנטים, עובדים או פנסיונרים.

אירלנד: הקדשת זמן ואנרגיה, לטובת החברה, קהילות מקומיות, פרטים מחוץ למשפחה הישירה, הסביבה או מטרות אחרות. פעילויות התנדבותיות מתרחשות מבחירה חופשית, ללא תשלום כספי (פרט להחזרי הוצאות).

אסטוניה: הגדרה שנוצרה בתוך ארגוני המתנדבים ולא בחוק: מתנדב - אדם שמספק שירות לטובת אדם אחר או קהילה, מבחירה חופשית וללא פיצוי. אדם שתורם כסף או פריטים אחרים אינו נחשב מתנדב.

בריטניה: התנדבות: פעילות שבמסגרתה משקיעים זמן, ללא תשלום שכר, בעשיית מעשה שמכוון להועיל לסביבה או למישהו (פרט או קבוצה), שהם אינם או שבנוסף לבני משפחה קרובים.

דנמרק: אין הגדרה חוקית להתנדבות. למרות זאת, פעילות התנדבותית מוגדרת על ידי שר החברה, כפעילות שמתנדב מוציאה אל הפועל, שמונעת ממטרות סולידאריות, מאורגנת, ניתנת ללא תמורה וללא כפיה, ללא תשלום (פרט להחזרי הוצאות), ולטובת אנשים שאינם משפחתו הישירה של המתנדב.

הולנד: הגדרת משרד הרווחה ההולנדי: "פעילות שנעשית באופן מאורגן, ללא מחויבות וללא תשלום, למען אנשים אחרים או הקהילה, ושבה האדם שמתנדב אינו תלוי בפעילותו ההתנדבותית כמקור פרנסתו". הגדרת המרכז הלאומי להתנדבות בהולנד: "פעילות ללא שכר, שנעשית באופן מאורגן למען הזולת והחברה. אסור שפעילויות התנדבותיות יתחרו עם פעילות בשכר וצריכות לבוא בנוסף. אם המתנדב מחליט להפסיק את התנדבותו, לא תיווצר בעיה ארגונית".

הונגריה: אין כיום הגדרה חוקית לשאלה מהו מתנדב ומהי התנדבות. מתנדבים נחשבים כיום בהונגריה לעובדים. ישנן פעולות כיום, הן ברמה הממשלתית והן ברמת החברה האזרחית בהונגריה, להגיע להגדרה שתהיה מקובלת גם בין הארגונים וגם בחוק.

יוון: אין הגדרה חוקית של התנדבות או מתנדבים. ההגדרה של המועצה הלאומית להתנדבות ביוון היא: "מחויבות מרצון של אדם לעבוד לתקופת זמן ספציפית או בלתי מוגבלת, למען חברה טובה יותר ללא תשלום".

לאטביה: עבודת שירות שמבוצעת על ידי אדם, שאינו מועסק על ידי ארגון או עמותה.

לוקסמבורג: התנדבות: מחויבות לקחת חלק מבחירה חופשית וללא תגמול כספי, בפעילות למען הזולת או הקהילה, במסגרת ארגון ומחוץ ליחסי המשפחה הרגילים או יחסים שמבוססים על חברות אישית. מתנדב: אדם שעוסק בשירות התנדבותי. שירות התנדבותי: קבוצת פעילויות בעלות עניין ציבורי, כגון פעילויות בעלות מאפיינים חברתיים או הומניטאריים, שמקדמות הבנה בין תרבותית וסולידאריות, שאינן בעלות אופי מקצועי, מפותחות במסגרת ארגונים ללא כוונות רווח וארגונים שאינם ממשלתיים, שלא באות על חשבון אנשי צוות שכיר מקצועיים ולא משולם עליהן שכר, פרט להחזר הוצאות.

ליטא: התנדבות: פעולה המבוצעת מבחירתו החופשית של הפרט וללא תגמול לטובת המטרות שנקבעו בחוק הצדקה והחסות. תחת חוק זה, מטרות הפעילות החברתית הן: הגנה על זכויות אדם, אינטגרציה של מיעוטים, הטמעת ערכי תרבות, דת ומסורת, פיתוח חינוכי, מדעי ומקצועי, חינוך לא פורמאלי וחינוך אזרחי, ספורט, עבודה סוציאלית, בריאות הציבור, בטחון והגנה לאומית, חוק וסדר, מניעת פשע, הגנה על זכויות יוצרים, הגנה על פיתוח סביבת מגורים ודיוור, הגנה על הסביבה ותחומים נוספים. החוק גם קובע כי רק סוגים מסוימים של ארגונים (כאלה שמוכרים כארגונים ללא כוונות רווח) יכולים להפעיל מתנדבים. מפלגות פוליטיות ואיגודים מקצועיים נכללים בקטגוריה זו.

מתנדבים: פרטים העובדים לטובת החברה, מרצונם החופשי, ללא לחץ ושאינם מקבלים גמול. החוק מפרט כי ילדים בין הגילאים 14-16 חייבים אישור בכתב מלפחות הורה או אפוטרופוס אחד על מנת שיוכלו לבצע פעילות התנדבותית. מתנדבים מתחת לגיל 18 חייבים גם לעמוד בתקנים שנקבעו בחוק עבודת נוער, בכל הנוגע לעמידתם בבדיקות רפואיות הכרחיות.

סקוטלנד: השקעת זמן ואנרגיה למען פרטים, קבוצות, קהילות או הסביבה. פעילות שנעשית מבחירה חופשית, שהיא האמצעי העיקרי שבמסגרתו פרטים מעורבים באופן פעיל בקהילותיהם. פעילות שבמהותה מחוברת למעורבות חברתית, צדק חברתי, למידה וצמיחה והתחדשות קהילתית.

פולין: התנדבות: פעילות ללא שכר, שניתנת מבחירה חופשית וכדי להיטיב עם אחרים - שהם אינם משפחה וחברים. מתנדב: אדם שבהתנדבות, ללא גמול, מספק שירותים שמבוססים על נהלים שמוגדרים בחוק.

פורטוגל: התנדבות: סט פעילויות מכוונות קהילה וחברה, שמתבצעות ללא אינטרס כלכלי, על ידי אנשים, במסגרת פרויקטים או תכניות שפותחו ללא כוונת רווח על ידי ישויות ציבוריות או ארגונים פרטיים, למען פרטים, משפחות או קהילות נזקקות. הגדרה זו אינה כוללת כל פעילות שנעשית באופן מבודד או ספוראדי, או על בסיס הכרות חברית, משפחתית או קרבה אחרת. פעילויות התנדבותיות צריכות להיות בעלות תוכן, משמעות ולהתבצע לאורך זמן.

מתנדב: הוא אדם שבאופן חופשי ואחראי, מתחייב לבצע פעילות התנדבות בתוך ארגון, בהתאם ליכולותיו וזמנו הפנוי, ללא ציפייה לתשלום שכר.

צרפת: כל ארגון נותן הגדרה משלו ל"התנדבות". ההגדרה הרשמית:

התנדבות: "מעורבות מבחירה חופשית, של אזרח, ללא כוונות תגמול, מחוץ למסגרת מערכת היחסים המשפחתית, הבית ספרית, המקצועית ומחוץ למחויבות חוקית. פעילות שאינה מקצועית".

שירות התנדבותי מלא: "מעורבות פורמאלית של האזרח (למשל במסגרת ארגון ללא כוונות רווח). בעלת תקופת זמן מוגדרת ומלווה בפיקוח והכשרה מקצועיים.

בשני המקרים, ההכרה החוקית היא במתנדבים מעל גיל 18.

שוודיה: זמן ומאמץ שניתנים על ידי פרטים בחינם, שאינם נכפים ואינם מתוגמלים, לארגונים ציבוריים לא-ממשלתיים. מתנדבים שוודים מעורבים בפעילות התנדבותית באופן פרטי או במסגרת עמותות מקומיות, שלרוב שייכות לרשת עמותות.

שוויץ: פעילות ללא שכר וללא כוונת רווח בתחומי תרבות, סביבה, ספורט או בתחומים מבוססי פוליטיקה, חברה או כנסייה. פעילות זו יכולה להתבצע במסגרת ארגון, אך גם כפעילות לא פורמאלית ספונטאנית כמו למשל טיפול בילדים או סיוע לקשישים.

תחומי פעילות אפשריים נוספים:

- פעילות אדמיניסטרטיבית בארגון או עמותה.
- מעורבות בהגנה על הסביבה, פרויקטים של נוער, סיוע לאנשים חולים, קשישים ונכים.
- תמיכה במהגרים בחיי היום יום.
- בשוויץ אין הבדל רשמי בין שירות התנדבותי ארוך טווח או קצר טווח.

נספח ב' - כימות שווי המתנדבים (קימרון, 2011)

ההנחיות הבאות לכימות רלוונטיות לעמותות שנתמכות ומגישות הערכה לחשב הכללי (קימרון, 2011):

- יש לבדוק כמה היה עולה לארגון "עלות שכר" של עובד במקצוע הספציפי.
 - יש לנהל מעקב שוטף אחר שעות פעילות המתנדב.
 - יש לנהל מעקב אחר העלויות הכרוכות בהפעלת המתנדב.
 - יש להכפיל את עלות השכר התיאורטי במספר שעות פעילות המתנדב ולנכות מהתוצאה את העלויות הכרוכות בהפעלת המתנדב.
- על פי החשב הכללי, שווי עבודת מתנדבים תוערך בהתבסס על שכר מינימום.

נספח ג' - זיהוי נכסים קהילתיים (Berkowitz & Wadud, n.d. 2014)

להלן, קווים מנחים לזיהוי אינדיקטורים אשר עשויים לתרום, משמע נכסים קהילתיים:

- להחליט על האזור הגאוגרפי אותו מעוניינים לכסות.

- להחליט איזה אחוז מן האוכלוסייה באזור הנך מעוניין לסקור.
- להכין שאלות מראש כדי לקבל את המידע לו זקוקים, כגון: כישורים, תחומי עניין ומיומנויות.

נספח ד' - שלבים בתרגיל שיתוף סיפורים

שלב 1: לבקש מכל מתנדב לשתף סיפור אישי במשך חמש דקות

שלב 2: לאחר שכל אחד שיתף את סיפורו, הזמן את המתנדבים לחלוק את הרשמים שלהם במהלך דיון. שאלות שניתן לשאול במהלך על מנת לקדם את הדיון:

- מהי הפעילות העיקרית בה מתנדבים מעורבים?
- אילו נושאים עיקריים עולים במהלך הסיפורים לגבי שינוי ותפקיד המתנדב?
- איזה תפקיד ביצעו המתנדבים? מי עוד היה מעורב?
- מי היה קהל היעד העיקרי שנהנה מפעולת ההתנדבות (נשים, ילדים, קשישים, קבוצה ספציפית)?
- אילו סוגי שינויים התרחשו באופן ישיר כתוצאה מפעולת ההתנדבות?
- כמה משמעות ניתן היה ליחס לשינויים? מה הייתה התרומה הכללית?
- אם המתנדבים לא היו מעורבים, האם הפעילות הייתה מתרחשת?

שלב 3: לבקש מהמתנדבים להתקבץ לקבוצות קטנות של 3-5 אנשים לדון באיזה סיפור תיאר הכי טוב את התרומה של ההתנדבות ומדוע. חשוב שירשמו את הסיבות לכך. לאחר 10 דקות, הזמן כל קבוצה לחלוק עם חבריהם את תוצאות הדיון. עורך הסדנה צריך לעשות סנתזה של התוצאות ולציין את הנושאים החשובים העיקריים שעולים מתוך הסיפורים.

נספח ה' - כלי לרפלקציה של מתנדבים, מתוך מדריך האו"ם להערכת מתנדבים

דרישות: על המתנדבים לכתוב שלושה-ארבעה עמודים של רפלקציה אשר יכללו את המידע הבא:

1. מידע בסיסי:

- שם
- מגדר

- מוצא
 - כמה זמן אתה פועל בתור מתנדב
 - עם איזה ארגון אתה עובד
2. רפלקציה על פעילותך בתור מתנדב (שם ארגון המתנדבים):
- א. תאר כיצד פעילותך בתור מתנדב תרמה ל_____ (תחום/קהל יעד בו התנדבת).
 - ב. מה היו שלוש ההצלחות העיקריות שלך במהלך (X) השנים האחרונות מאז היותך מתנדב? פרט דוגמאות ספציפיות בבקשה (עם מספרים ותאריכים רלוונטיים).
 - ג. כיצד ההצלחה תרמה ל:
1. שינויים בחיי אנשים ו/או
 2. שינויים באפקטיביות של הארגון בו אתה מתנדב
 3. שינויים משמעותיים אחרים (היה ספציפי בבקשה)
 - ד. תאר בבקשה את האתגרים מולם ניצבת בפיתוח עבודתך כמתנדב (פרט דוגמאות ספציפיות בבקשה).
 - ה. ממדים מגדירים: האם יש ממד מגדרי הרלוונטי לעבודתך בתור מתנדב?

נספח ו' - פריטים כמותיים להערכת השפעת המתנדבים על ידי הארגון

(Edwards et al., 2001)

1. המתנדבים הראו כבוד לצוות וללקוחות שלנו
 2. המתנדבים חשובים לפעילות של הארגון
 3. המתנדבים מספקים שירות יקר ערך לארגון
 4. המתנדבים היו אמינים בעמידה באחריותם
 5. המתנדבים התייצבו מיד למשימות שלהם
 6. תרמו תרומה חשובה ליכולת הארגון לספק שירותים
 7. תרמו תרומה חשובה לפעילויות גיוס הכספים של הארגון
- המשפטים דורגו מ-1 עד 5 (1= לא בוודאות, 5= נכון בוודאות) על ידי נציגי הארגונים.