

Wolontariat w ramach XXI Małopolskich Dni Dziedzictwa Kulturowego *Z dreszczykiem*

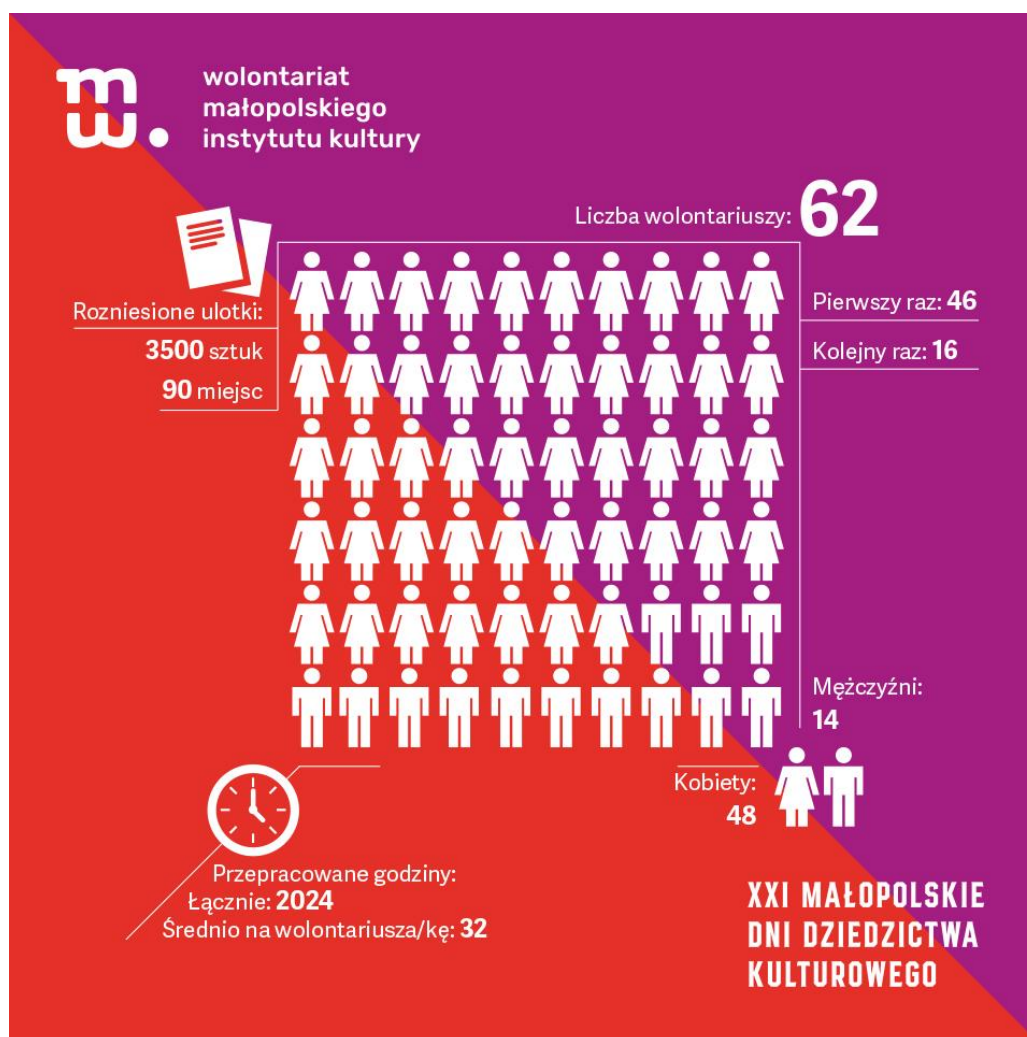
Raport

Liczby i zadania

Organizację i realizację XXI Małopolskich Dni Dziedzictwa Kulturowego, edycja Z dreszczykiem, wsparło 62 wolontariuszy: 46 osób po raz pierwszy, 16 po raz drugi lub więcej. Wolontariusze przepracowali łącznie 2024 godzin, co daje średnio około 32 godziny na osobę.

Po wcześniejszym przeszkoleniu wolontariusze obsługiwali punkty informacyjne zlokalizowane w obiektach udostępnionych do zwiedzania. Do ich zadań należało: przygotowanie punktu informacyjnego (rozłożenie namiotu, rozstawienie stolika, krzeseł, wypakowanie materiałów informacyjnych); udzielanie informacji o idei Małopolskich Dni Dziedzictwa Kulturowego, o programie i atrakcjach towarzyszących wydarzeniu; rozdawanie bezpłatnych publikacji (ulotek, książek, przewodników); organizowanie grup na oprowadzania z przewodnikami; liczenie frekwencji; reagowanie na bieżące sytuacje.

Ponadto część wolontariuszy uczestniczyła w dystrybucji materiałów informacyjnych na terenie Krakowa (rozniesiono w sumie 3500 sztuk ulotek w 90 miejsc), a także pomagała w pakowaniu materiałów realizacyjnych do wykorzystania w punktach informacyjnych oraz w rozpakowaniu i porządkowaniu tych materiałów po zakończonym wydarzeniu.



Liczba wolontariuszy w poszczególnych obiektach była dostosowana do liczby wydarzeń przewidzianych w programie (oprowadzania z przewodnikami, spacer, warsztaty, wystawy). Najliczniejsze ekipy wolontariuszy pracowały w obiektach krakowskich (6–8 osób), w dwóch obiektach na trasie małopolskiej było po dwóch wolontariuszy, w pozostałych miejscach 4–5 osób. W każdym punkcie informacyjnym obecny był pracownik MIK, który koordynował pracę wolontariuszy.



Wolontariusze w punkcie informacyjnym przy pałacu Potockich w Krakowie, fot. K. Schubert, MIK 2019 ©

Rekrutacja

Osoby zainteresowane udziałem w wolontariacie mogły skorzystać z nowego narzędzia rekrutacyjnego – formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej Dni Dziedzictwa. Krótki i nieskomplikowany kwestionariusz przygotowany specjalnie na potrzeby MDDK zdecydowanie usprawnił proces rekrutacji i zostanie ponownie wykorzystany.

a. Kim są wolontariusze MDDK?

Nie mamy określonego profilu wolontariusza MDDK, ponieważ oferta wolontariatu skierowana jest do wszystkich, bez względu na wykształcenie czy wiek, jednak każdego roku najliczniejszą grupę wolontariuszy stanowią studenci krakowskich uczelni (głównie kierunków

humanistycznych oraz turystyki i rekreacji). Nowym doświadczeniem dla zespołu MDDK była współpraca z trzema wolontariuszami niepełnoletnimi. Byli to dwaj uczniowie VIII klasy SP i uczennica I klasy liceum ogólnokształcącego. Pozostali wolontariusze to osoby na co dzień pracujące w różnych zawodach, niekoniecznie bezpośrednio związanych z kulturą i dziedzictwem.

Szkolenia

Podczas dwóch obowiązkowych szkoleń zorganizowanych w MIK-u omówiono działalność Małopolskiego Instytutu Kultury w Krakowie, ideę Małopolskich Dni Dziedzictwa Kulturowego, zasady współpracy wolontariackiej, zadania dla wolontariuszy i kwestie logistyczno-techniczne. Zostały również podpisane porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych (zgodnie ze standardami przyjętymi w MIK-u), a także zapoznano wolontariuszy ze szczegółowym programem wydarzeń w każdym z obiektów.

Po raz pierwszy zorganizowano dla wolontariuszy dodatkowy warsztat dotyczący komunikacji i współpracy w grupie: „Komunikacja jako podstawa dobrych relacji i współpracy”, który poprowadziła Marta Chlanda. Podobne szkolenie zostanie powtórzone w przyszłym roku.



Warsztat „Komunikacja jako podstawa dobrych relacji i współpracy”, fot. J. Chołoniewski, MIK 2019 ©

Komunikacja z wolontariuszami

Wolontariusze na bieżąco otrzymywali e-maile z informacjami dotyczącymi wolontariatu. Ponadto zaproponowano dodatkową platformę do komunikacji – grupę „#WMIK! Wolontariusze Małopolskiego Instytutu Kultury w Krakowie” na portalu Facebook – na której publikowane były krótkie ogłoszenia, pytania, zdjęcia czy wpisy motywacyjne. Ta bardziej bezpośrednia i mniej zobowiązująca forma umożliwiła szybsze uzyskanie informacji zwrotnej od osób należących do grupy oraz korzystnie wpłynęła na integrację pomiędzy jej członkami. W ramach usprawnienia obiegu informacji zostały również opracowane odpowiedzi na „najczęściej zadawane pytania” dotyczące wolontariatu oraz pakiet informacyjny zawierający najważniejsze treści omawiane na szkoleniach, który otrzymali wszyscy wolontariusze. Sprawdziła się przejrzysta forma tych dokumentów i ułatwiony do nich dostęp (wersja pdf możliwa do odczytu na większości urządzeń elektronicznych).

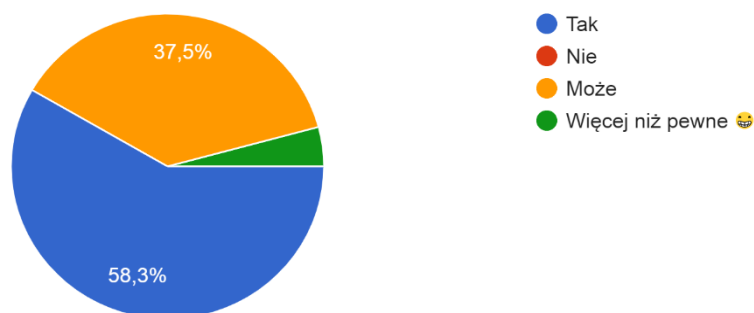
Ankieta ewaluacyjna

Za pośrednictwem ankiet ewaluacyjnych wolontariusze zostali zapytani o kilka kwestii dotyczących wolontariatu, m.in. o przydatność szkoleń zorganizowanych w MIK-u, odczucia związane z obsługą punktu informacyjnego, motywację do udziału w tegorocznej edycji oraz plany ponownej współpracy wolontariackiej w ramach MDDK.

W ankiecie wypowiedziały się 24 osoby, spośród których ponad połowa deklaruje chęć ponownego udziału w wolontariacie MDDK. Żadna z osób jednoznacznie nie zapowiedziała, że nie zaangażuje się w wolontariat po raz kolejny.

Czy planujesz wziąć udział w wolontariacie w ramach kolejnej edycji MDDK?

24 odpowiedzi



a. Motywacje

Wśród motywacji wymienianych przez wolontariuszy najczęściej pojawiały się: chęć samorozwoju, pogłębiania wiedzy, niesienia pomocy, poznania nowych osób i/lub miejsc, przeżycia ciekawej przygody, potrzeba zdobycia doświadczeń. Kilka osób przekonały „pozytywne opinie o MDDK”, „świetna atmosfera” i „profesjonalizm” w organizacji całego przedsięwzięcia. Istotnym czynnikiem motywującym była również możliwość zaliczenia praktyk studenckich.

b. Co sprawiało satysfakcję wolontariuszom?

Szeroko rozumiana współpraca z ludźmi (rozmowy, udzielanie odpowiedzi na pytania) oraz zadowolenie odbiorców Dni Dziedzictwa było tym, co sprawiało największą satysfakcję wolontariuszom obsługującym punkty informacyjne. Pozytywne wrażenia wolontariuszy wiązały się również z możliwością uczestniczenia w całym wydarzeniu „od kulis”. Wolontariuszy cieszyły (odpowiedzi zaczerpnięto z ankiet):

- Zadowolone twarze i miłe komentarze na temat obsługi przekazywane przez zwiedzających obiekty;
- Współpraca z innymi;
- Zadowoleni turyści i dumne koordynatorki;
- Możliwość pomocy zagubionym zwiedzającym i zachęcanie innych do zapoznania się z ofertą MDDK. Rozdawanie materiałów też było super;
- Kiedy mogłam ludziom udzielić odpowiedzi na zadawane pytania związane z miejscem;
- Konfrontacja z niezwykle miłymi ludźmi, jak również świetna współpraca pomiędzy wolontariuszami, koordynatorami i organizatorami;
- Zadowolenie osób biorących udział w MDDK;
- Nowi ludzie, ciekawe historie, możliwość udzielania pomocy;
- Kontakt ze sztuką i kulturą;
- Możliwość obejrzenia obiektów od zaplecza, dobry kontakt ze zwiedzającymi i organizatorami;
- Udzielanie informacji na temat Dni Dziedzictwa, rozmowy z przechodniami;
- Możliwość udzielenia wszystkich odpowiedzi zwiedzającym dzięki możliwości skorzystania z wcześniej przygotowanych materiałów;

- Kiedy moja odpowiedź satysfakcjonowała odbiorców. Kiedy mogłam po prostu im pomóc, rozwiązać wątpliwości;
- Nawiązanie współpracy z osobami odpowiedzialnymi za obiekt, realizacja skutecznych rozwiązań;
- Zwiedzanie okolic w celu zebrania potrzebnych informacji i rozpakowywanie oraz pakowanie rzeczy;
- Uśmiech innych osób zadowolonych z naszej pomocy;
- Pomoc innym, zgrana ekipa i fantastyczne miejsce;
- Kontakt, komunikacja z gośćmi i wszystkimi zainteresowanymi – w jakiś sposób przez udzielanie informacji promuje się dziedzictwo;
- Zadowolenie zwiedzających. Historie opowiadane przez ludzi, którzy znali ten obiekt przed laty;
- Wydarzenia towarzyszące.

c. Czego nauczyli się/dowiedzieli o sobie wolontariusze przy okazji udziału w wolontariacie MDDK?

Udział w wolontariacie to nie tylko ciekawa przygoda czy możliwość poznania nowych miejsc lub osób, ale również okazja do nauki i rozwijania wielu kompetencji. Kluczowe są tzw. kompetencje miękkie, takie jak umiejętność szybkiego dostosowywania się do zmian, zarządzanie sobą w czasie, zdolności organizacyjne, radzenie sobie ze stresem, asertywność oraz umiejętności interpersonalne. Wolontariusze zapytani o to, czego nauczyli się lub dowiedzieli się o sobie podczas wolontariatu, zwracali uwagę właśnie na te aspekty:

- Dowiedziałam się, że Dni Dziedzictwa otwierają umysły nie tylko zwiedzającym, ale również wolontariuszom. Sprawiają, że poprawiają się nasze umiejętności interpersonalne, niektórzy mogą się przekonać, czy taka praca z ludźmi jest dla nich, czy mają zdolności organizacyjne;
- Odkryłam, jaką frajdę sprawia współpraca z ludźmi, którzy są w danym miejscu czy uczestniczą w evencie dlatego, że tego chcą;
- Nauczyłam się, że na nieuprzejmość niektórych ludzi odwiedzających nie ma rady i nie należy tego brać do siebie;
- Dowiedziałam się, że praca jako „przewodnik” daje mi satysfakcję;
- Nauczyłam się większej asertywności;
- Miałam możliwość sprawdzenia się w kontakcie z turystami;

- Dowiedziałem się, że potrafię być bardziej zorganizowany, niż przypuszczałem;
- Mogłam sprawdzić się w rozwiązywaniu problemów organizacyjnych;
- Nauczyłam się obsługiwać dużą liczbę ludzi w jednym momencie;
- Najważniejsze dla mnie było zobaczyć, jak będzie wyglądać kiedyś moja praca w turystyce, na co trzeba zwracać uwagę, jak porozumiewać się z naszymi klientami. Czuję, że sprawdziłam się w tej roli, przez co nabrałam pewności, że idę w dobrym kierunku, jeśli chodzi o mój zawód i wykształcenie;
- Nauczyłam się lepiej kontaktować z innymi, większej cierpliwości oraz współpracy;
- Przekonałam się m.in. o tym, że doskonale odnajduję się w pracy z ludźmi, lubię pomagać;
- Dowiedziałem się, że wolontariat to fajna sprawa i podoba mi się taka forma spędzania czasu.

Wolontariusze mieli również możliwość zgłoszenia uwag dotyczących organizacji Dni Dziedzictwa lub propozycji nowych rozwiązań, które – w ramach ewaluacji – zostały omówione z zespołem MDDK i będą brane pod uwagę przy okazji planowania wydarzenia w przyszłym roku.

Na spotkaniu ewaluacyjnym zorganizowanym dla wolontariuszy w czerwcu w siedzibie MIK-u, zostały rozdane zaświadczenia o wolontariacie oraz drobne upominki jako wyraz wdzięczności za zaangażowanie i poświęcony czas.



Notesy, ołówki i plecaki z logo wolontariatu, fot. M. Chlanda, MIK 2019 ©

Podsumowanie

Wolontariat to bardzo istotny element Małopolskich Dni Dziedzictwa Kulturowego. Bez obecności wolontariuszy nie byłaby możliwa sprawna realizacja tego wydarzenia w aktualnej formie. Zarazem należy nadmienić, że zaangażowanie wolontariuszy jest szczególnie doceniane z uwagi na dobrowolność i nieodpłatność podejmowanych przez nich aktywności.

Włączenie grupy wolontariuszy do działań związanych z przygotowaniem Dni Dziedzictwa to również okazja do zweryfikowania sposobu organizacji całego przedsięwzięcia; wolontariusze pełnią funkcję zewnętrznych obserwatorów, więc ich zdystansowane spojrzenie pozwala uchwycić kwestie wymagające dopracowania. Z kolei dzięki pozytywnym opiniom wolontariuszy można na nowo docenić aspekty, które czasem pomija się w trakcie intensywnych przygotowań. Celem programu wolontariackiego jest stworzenie takich warunków i atmosfery współpracy, aby obie strony (korzystający i wolontariusze) miały poczucie satysfakcji. Analizując informacje zwrotne otrzymane od wolontariuszy, Gospodarzy obiektów oraz pracowników MIK, można śmiało powiedzieć, że przy okazji tegorocznej edycji MDDK udało się to osiągnąć.



Wolontariusze i koordynatorki MDDK na spotkaniu ewaluacyjnym w czerwcu 2019, fot. P. Knaś, MIK 2019 ©