



התנדבות וירטואלית

באגף להתנדבות ופילנתרופיה בג'וינט אנו מקדמים תרבות של נתינה באמצעות מודלים שונים של התנדבות, מנהיגות ומעורבות בקרב בני גילים שונים: התנדבות ומנהיגות נוער (עמ"ן), התנדבות משפחות, מנהיגות מתנדבת, מעורבות חברתית של צעירים ואחרים. אנו מזמינים אתכם להשתתף במערך הייעוץ, ההכשרה וההדרכה באמצעות ידע המתפתח בתחום המעורבות החברתית בארץ ובעולם בעזרת כלים חדשניים.

זו התחזקה עוד בזכות השינויים הכלליים והמגמות החדשות בעולם ההתנדבות: המתנדבים של היום מחפשים משימות מוגדרות היטב, תחומות בזמן, שיאפשרו להם להשתמש במיומנותיהם ויסייעו להם לרכוש מיומנויות חדשות. הרעיון של התנדבות וירטואלית אטרקטיבי מכיוון שהוא מאפשר לקבוצות חדשות של מתנדבים לפעול: מתנדבים בעלי מוגבלויות, מתנדבים בעלי מחויבות להישאר בבית (הורים לילדים קטנים, למשל) או כאלה שגרים במרחק רב מדי מהארגון עצמו.

תכניות של התנדבות וירטואלית מאפשרות לארגונים להרחיב את תכניות ההתנדבות שלהם, את קהלי היעד והמוטבים המסתייעים בהם ולהגדיל את המשאבים הארגוניים. תכניות ההתנדבות האלה עושות זאת בכך שהן מאפשרות את השתתפותם של מתנדבים רבים יותר והן מפעילות את המתנדבים בתחומי ידע חדשים.

בעמותת עלם, העמותה למען נוער במצבי סיכון, הקימו בשנת 2004 את Yelem, אתר אינטרנט שתפקידו לספק תמיכה ומידע לבני נוער ברשת המתנדבים הפועלים באתר מספקים תמיכה וירטואלית באמצעים אינטרנטיים שונים (צ'ט, פורום, אי-מייל) לבני נוער המבקשים ייעוץ וזקוקים

אנשים רבים, בהם בני נוער, מחפשים הזדמנויות להתנדב מהבית, בעיקר בשל אילוצי זמן, העדפה אישית או מגבלה כלשהי המחייבת אותם להישאר בבית ומונעת מהם להגיע פיזית אל ארגון המתנדבים. התנדבות וירטואלית מאפשרת לכל אדם בעל גישה לאינטרנט לתרום זמן ומומחיות לארגוני המגזר השלישי, לבתי ספר, למשרדי ממשלה ולארגונים אחרים המפעילים מתנדבים. ההגדרה הפורמלית להתנדבות וירטואלית היא זו: "ביצוע משימות התנדבות באופן חלקי או מלא דרך רשת האינטרנט על גבי המחשב בבית או במקום העבודה". שמות אחרים: התנדבות מקוונת, סייבר-התנדבות ועוד.

המודעות הגוברת לפוטנציאל הטמון בטכנולוגיית המידע להרחבת הפעילות ההתנדבותית בארגונים עוררה בשנים האחרונות התלהבות רבה. מודעות

ליאורה ארנון רונית בר

ליאורה ארנון, מנהלת פיתוח הידע מטעם האגף להתנדבות ופילנתרופיה בג'וינט התנדבות, מומחית בעלת שם בישראל ובעולם בתחום ניהול ההתנדבות.

רונית בר, מנהלת תכניות התנדבות בג'וינט.

נוער בסיכון ב-British Columbia ועל "טרנדים" חדשים הרלוונטיים לבני נוער, לאתר עוד תכניות המסייעות לנוער בסיכון ב-British Columbia, לאסוף מידע על תכניות המשלבות הרפתקנות ולמידה בעולם, על מודלים של צמיחה והתפתחות במסגרת ארגונים ועוד.

www.takeahikefoundation.org

Colorado Youth at Risk הוא ארגון המספק מגוון רחב של שירותים לבני נוער במצבי סיכון ומצוקה. מרבית פעילותו מבוססת על מתנדבים בתפקידים לא מקוונים: חונכות, מנטורינג, הכשרה והכוונה לתעסוקה. בד בבד עם מתנדבים אלה פועלים מאחורי הקלעים מתנדבים בערוצים מקוונים: מעצבת גרפית המסייעת בפיתוח ובעיצוב של אתר האינטרנט ושל מנשרים שונים שהארגון מפיץ, מידען המסייע לארגון באיסוף מידע וידע על תכניות דומות בארצות הברית ובעולם וגייסי משאבים הכותבים בקשות ועומדים בקשר עם תורמים באמצעים וירטואליים.

www.coyar.org

מנהל חברה ונוער במשרד החינוך והאגף להתנדבות ופילנתרופיה בג'וינט ישראל חברו יחד בשנת 2003 להפעלת תכנית עמ"ן (עיר מתנדבת נוער) המפתחת ומקדמת את התנדבות הנוער והצעירים בישראל. התכנית ממנפת את העשייה הקיימת בתחום התנדבות הנוער ברמה המוניציפלית באמצעות הכשרה מקצועית של בעלי תפקידים המפעילים בני נוער מתנדבים, ביצירת שיתופי פעולה משמעותיים בין כל העוסקים בתחום ביישוב וביצירת מסגרות התנדבות חדשות, אטרקטיביות עבור בני נוער להתנדבות על בסיס קבוע.

במסגרת עמ"ן בחיפה בני נוער מהעיר משתמשים ברשתות חברתיות, ובעיקר בפייסבוק, לקידום העשייה שלהם בתחום ההתנדבות, לחשיפת המידע הקיים, לגיוס בני נוער מתנדבים ולפרסום. מטרתו של פרויקט זה ליצור אטרקטיביות להתנדבות ויזמות בקרב בני הנוער באמצעות המרחב שבו הם מבלים זמן רב במשך היום. רכז עמ"ן ובני הנוער מעלים את המידע ישירות לרשת: הם מנהלים את התכנים, התמונות, הסרטים וכל מה שהם מעוניינים לחשוף בקשר למקומות ההתנדבות והעשייה שלהם בפועל.

www.facebook.com/home.php?ref=home#!/volunteer04?ref=ts

בהתנדבות וירטואלית אין הכרח שהמתנדבים יפעלו אך ורק באינטרנט. בארגונים רבים השילוב בין התנדבות פנים אל פנים לבין משימות מקוונות

לסיוע נפשי וחברתי. המתנדבים כולם פועלים מביתם, באמצעות האינטרנט, ומאפשרים לעמותה לבצע Reaching Out לבני נוער שאפשר שלא היו מגיעים אל מסגרות הסיוע האחרות של עלם. ההתנדבות הווירטואלית הזאת מאפשרת לעמותת עלם לספק שירות לקהל יעד נוסף, חדש, להרחיב את רפרטואר השירותים שהיא מציעה ולהפעיל מתנדבים שאולי לא היו פועלים אילו לא הוצעה להם אפשרות הווירטואלית לעשות זאת.

www.yelem.org.il

ארגון אמריקני בניו יורק, Icouldbe, מוביל תכניות חונכות לבני נוער בסיכון כדי לספק מענה לצרכיהם הלימודיים ולסייע להם בבחירת מסלול קריירה בעתיד. הארגון הוקם בשנת 2000, והוא מפעיל את כל תכניות ה"מנטורינג" שלו באופן וירטואלי - e-mentoring. החניכים מתחברים אל אתר האינטרנט של הארגון דרך המחשב בבית הספר או במרכז הקהילתי, והחונכים מתחברים בזמנם החופשי, לפחות פעם בשבוע במשך שעתיים. אף שהחונכים והחניכים יוצרים מערכות יחסים וירטואליות קרובות במשך שנת הלימודים, הם לעולם אינם נפגשים פנים אל פנים ולרוב גם אינם מוסרים פרטים מזהים זה לזה. ארגון Icouldbe הצליח עד היום לסייע ל-10,000 בני נוער בסיכון בכל רחבי ארצות הברית ולאחרונה אף החל להפעיל תכניות מנטורינג בין-לאומיות. האינטרנט מאפשר להסיר מחסומים גאוגרפיים ומחסומי זמן, ועל כן e-mentoring מאפשר לארגון להגיע ליותר בני נוער בסיכון וליותר מתנדבים - בפחות משאבים.

www.icouldbe.org

בהתנדבות וירטואלית מתנדבים יכולים לבצע מספר רב של משימות מגוונות המתאימות לצורכי הארגון ולקוחותיו: עבודות תרגום, מחקר, עיצוב אתרים, ניתוח מידע ונתונים, איסוף מידע, כתיבת בקשות, כתיבת מאמרים, לובי באמצעות טוקבקים, חניכה ותמיכה נפשית, ייעוץ מקצועי, הקמה ותחזוקה של דפי הארגון ברשתות חברתיות ועידוד קבוצות דיון מקוונות.

Take a Hike הוא ארגון קנדי המפעיל תכנית חינוכית שבמסגרתה בני נוער בסיכון יוצאים לטיולים רגליים הרפתקניים המשלבים למידה, ייעוץ ומעורבות חברתית. בטיולים מתמודדים בני הנוער עם חסמים בלמידה ועם קשיים אישיים, והם מצליחים לחוות הצלחה. בארגון Take a Hike פועלים גם מתנדבים וירטואליים בתפקידים הקשורים בעשייה מאחורי הקלעים. לדוגמה - אנליסט פיתוח הוא מתנדב שתפקידו לבצע מחקר online על מצבם הכללי של בני

למתנדבים הוא השילוב המוצלח ביותר לכל הגורמים המעורבים בפעילות (המתנדבים, הצוות המקצועי ומוטבי ההתנדבות).

יש הטוענים כי אי אפשר להשוות בין התנדבות וירטואלית להתנדבות המסורתית פנים אל פנים - הן מבחינת המחויבות והן מבחינת החוויה הנוצרת בהתנדבות. ואכן, מדובר בסוג אחר של פעילות שאינו בא להחליף את ההתנדבות המסורתית אלא להשלים אותה ואף להעשירה.

רעיון ההתנדבות בלא נוכחות פיזית בארגון המתנדבים אינו חדש. טלפון ודואר אלקטרוני שימשו מתנדבים הפועלים מבתיהם זה שנים רבות - בסיוע בגיוס משאבים, כניהול חשבונות ובפעולות אחרות התואמות את צורכי הארגון.

אף שהתנדבות המבוססת על סיוע באמצעות האינטרנט קיימת מאז אמצע שנות התשעים, מערכות ממוחשבות המספקות תמיכה בפעילות מסוג זה פועלות בקנה מידה נרחב רק מאז 1999, השנה שבה נוסד בארצות הברית ה-Virtual Volunteering Project. פרויקט זה הפעיל מתנדבים וירטואליים רבים במגוון רחב של משימות בכמה מדינות ברחבי ארצות הברית. בשנתו הראשונה של הפרויקט נערך סקר של ממדי ההתנדבות הווירטואלית בארצות הברית. הסקר מצא כי פחות מ-200 ארגונים ברחבי ארצות הברית הפעילו מתנדבים מקוונים. כעבור פחות מעשר שנים, באוקטובר 2005, אלפי ארגונים הפעילו מתנדבים מקוונים.

בארצות הברית תופעת ההתנדבות באינטרנט מתרחבת מדי יום ביומו. בשנת 2000 היה שיעור המתנדבים באמצעות האינטרנט כ-2% בלבד, ובשנת 2004 עלה שיעורם ל-5%. בישראל, בסקר שערכה בהתנדבות ד"ר מינה צמח בחודש דצמבר 2006, נמצא כי כ-4% מהמתנדבים בישראל מתנדבים באמצעות האינטרנט. סקר שערך המרכז הישראלי לחקר המגזר השלישי במרס 2007 מצא כי שיעור המתנדבים באמצעות האינטרנט מגיע ל-5%.

במקומות רבים בעולם רואים בהתנדבות הווירטואלית גם הזדמנות יוצאת דופן לפיתוח תכניות התנדבות שאינן תלויות במרחב גאוגרפי. ב-Virtual Volunteering Project חלק גדול מהפעילות בפרויקט יוחד להתנדבות בין-לאומית המשלבת גם למידה בין-תרבותית.

במאמר משנת 2006 תיאר סקוט (Scott) את החסמים העיקריים המונעים מאנשים להתנדב: חוסר ביטחון ביכולתי לתרום לזולת, חוסר יכולת לדעת איך אני משתמש ביכולותי האישיות בהתנדבות, חשש מפני סיכון הביטחון האישי שלי, מגבלות פיזיות, חוסר זמן, מגבלות כספיות ובעיות תחבורה בהגעה למקום ההתנדבות.

ד"ר יאיר עמיחי המבורגר מתאר בבלוג ב-Ynet כיצד התנדבות באינטרנט מעניקה פתרון למרבית הבעיות שצוינו: התנדבות מקוונת - בזכות מאפייניה הייחודיים, הגמישות, היעילות והנגישות המרביות שהיא מייצרת לפעילות ההתנדבותית - יכולה לספק ביטחון ותחושת הגנה לאלה הזקוקים לה; היא יכולה לסייע למתנדבים בעלי מגבלות פיזיות להשתלב בפעילות התנדבותית מעשירה ומועילה, ובכך לתרום להעצמתם של בעלי המוגבלויות. זאת ועוד: היא יכולה להתאים ללוח הזמנים הצפוף של אותם אנשים שאינם מתנדבים עקב חוסר זמן והיא מפחיתה מאוד את ההוצאות הכספיות והוצאות עבור תחבורה. כך היא הופכת את ההתנדבות לזמינה ואפשרית לכול.

מכללת אל-קסאמי (www.qsm.ac.il) בכאקה אל-ע'רבייה מפעילה קבוצה של סטודנטיות מתנדבות בהנחיית המרצה ד"ר אסמאא ע'נאיים במסגרת היוזמה החינוכית "התנדבות מקוונת". הסטודנטיות מבצעות הנחיה והוראה מקוונת באמצעות מערכת "אינטרוויו" לילדים חולים דוברי ערבית בבתי חולים שונים בארץ. הסטודנטיות קיבלו הדרכה בד בבד עם ההתנסות שלהן בהוראה מקוונת בעניינים הקשורים לניהול ולביצוע הוראה והנחיה מקוונת. תכנית זו מאפשרת לסטודנטיות לסייע לילדים החולים בלא תלות במיקומן הפיזי או בזמן הפנוי. בלא צורך בנסיעות ארוכות ויקרות לבית החולים ובחזרה הן מצליחות לסייע לתלמידים באמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשותן.

מתנדבים וירטואליים מייצגים עבור ארגונים רבים משאב המספק מענה לצרכים חשובים, עכשוויים, משאב דומה לזה של המתנדבים הפועלים פנים אל פנים:

- ◆ למתנדבים וירטואליים יש מיומנויות ומומחיות שאולי חסרות בארגונים היום.
- ◆ מתנדבים אלה מסייעים לארגונים להגיע ליותר לקוחות/מוטבים.
- ◆ ייתכן כי בידי המתנדבים יש תוכנות וחומרות מתקדמות שאין לארגון ושאינן ביכולתו לרכוש.
- ◆ מתנדבים וירטואליים אינם דורשים תנאים פיזיים (שולחן, מקום חנייה, הוצאות נסיעה).

ניהול מתנדבים וירטואליים אינו שונה מאוד מניהול מתנדבים המגיעים פיזית לארגון: הניהול כולל שימוש במיומנויות ניהול בסיסיות, כגון הצבת יעדים, הערכת ביצועים ומתן משוּב על בסיס קבוע ומתמשך, תגמול והוקרת מתנדבים ובנייה ופיתוח של מסלולי צמיחה וקריירה עבורם.

עם זאת, הדינמיקה של התנדבות וירטואלית בהכרח שונה מזו של התנדבות פנים אל פנים. על המתנדבים להיות בעלי משמעת עצמית ולהיות מסוגלים לבצע את המשימות שלהם עם פיקוח מועט מאוד. על הארגון לשמור על קשר תקופתי