

VOLUNTEER MANAGEMENT AT SPORT EVENTS INCLUDING INTERNATIONAL VOLUNTEERS

VOLUNTEER



Lodz University
of Technology



University
Sports
Association

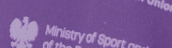


Co-financed by
the European Union



Ministry
of Education
and Science

EUSA



Ministry of Sport and Tourism
of the Republic of Poland

BASED ON EXPERIENCES FROM
EUROPEAN UNIVERSITIES GAMES LODZ 2022



University
Sports
Association



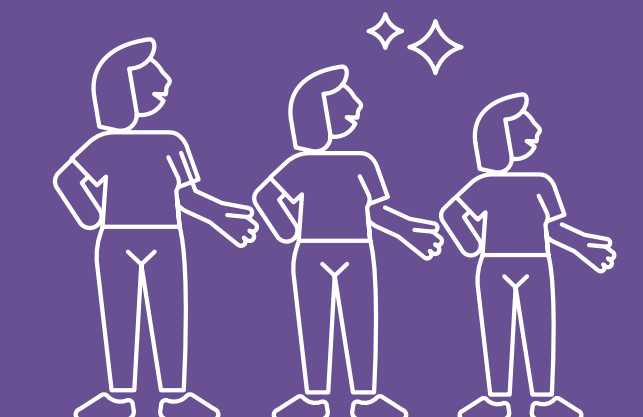
**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Text: Kinga Bednarczuk, Marianna Pikul, Marta Studzińska
Translation: Jagoda Białota
Authors of the photos: Michał Walusza; Ewa Milun-Walczak



	Content	3
1.	Volunteering during sport events	4
2.	Volunteers management	6
3.	Recruitment	10
	3.1. Preparation for volunteers work	18
	3.2. Working in particular teams	20
	3.3. Summary and evaluation	22
	3.4. Volunteers benefits	24
	3.5. The general international volunteer management at sport events	26
	3.6. Inclusion of volunteers with disabilities in the activities	30





1

VOLUNTEERING DURING SPORT EVENTS

1. VOLUNTEERING DURING SPORT EVENTS



1. VOLUNTEERING DURING SPORT EVENTS

Large amount of sport events is taking place every year – from small regional events to those of the biggest, international scale. And these days, no bigger sport events can be organized without the help of volunteers. Operation during those events as well as preparation requires a lot of people implementing different types of activities - and some of those assignments can be done by volunteers. There are multiple benefits of volunteering programs – both for organizers and the volunteers. Volunteering involves motivated, passionate people who can be a great source of support. They are willing to help and learn - it is a great opportunity for them to gain knowledge and experience. Some of them can already have a lot of experience, and have crucial abilities for some of the responsibilities. It is important for an event to have a skilled staff as it is the best way to raise the quality of a competition. Engaging volunteers is also a possibility to create a long - term cooperation - by creating a network and team which can cooperate also in the future during next events.

But managing volunteers is a very complex matter of event organization. There are a lot of different aspects that need to be taken into account. What can be done to prepare the best possible volunteering program - both for organizing committee and volunteers?



2. VOLUNTEERS DEPARTMENT BASED ON EUG

2. VOLUNTEERS DEPARTMENT BASED ON EUG

Volunteers management that's all operations and activities connected with volunteers, which make planning and implementing of their working possible. It contains actions from preparation through implementing and monitoring to evaluation and dissemination.

An example may be based on the program implemented during European Universities Games 2023 - 2-weeks long event took place in Lodz and attracted over 4000 student-athletes, who has been competing in 20 sport disciplines. To support that, over 750 volunteers has been recruited for various areas and departments of the organizational structure.

ACTIVITIES CONCERNING VOLUNTEERS PROGRAMME:

- Recruitment processes
- Being in constant contact and communication with potential and already chosen volunteers
- Involvement of volunteers before event: promotion and support during test events
- Dividing volunteers into functional areas
- Contact with leaders of functional areas
- Assignment of shifts
- Conducting trainings on general information and specific volunteers duties
- Fulfilling all formalities and providing all necessities
- Distribution of volunteers starter pack

VOLUNTEERING ACTIVITIES

- Task delegation and coordination of volunteers' work
- Monitoring of volunteers work
- Providing certificates
- Summary and evaluation

×

×

a) Volunteers department structure



×

Main coordinator - a person who leads the volunteers department from within the organizing committee. Their duties among others can be: to plan and prepare all volunteer processes, to define steps, to take care of all formalities, to coordinate the work of the whole volunteering department and to cooperate with other departments. A person having such a role should have an overall knowledge of the event, be aware of essential aspects from different areas and connect them with each other.

Coordinators - staff members who are supporting the main coordinator from the early phase and helping with different organizational activities. They are also responsible for functionality of given areas – they supervise work of leaders from assigned areas (such as sport or logistics).

Leaders - members of the volunteers department who can manage their own volunteer teams. They can work directly with volunteers in specific areas, some of them may be divided into smaller working areas. One of examples during EUG is SPORT in which teams were determined by sport discipline. In the frame of this department leaders were responsible for given disciplines - most leaders had a couple of them (combining them due to their specificity, location and schedule). For example there was a person who was leading volunteers supporting competitions of tennis, table tennis and handball – happening at different time but in similar locations, that supported the logistics.

Volunteers - team members supporting the whole event and implementing all necessary and crucial assignments and activities. There is a large scope of tasks they can perform and be involved in. During EUG they were working within 10 main departments: Volunteer center, Accreditation, Accommodation, Transport + Info, Sports, Sports Venue Service, Team Attache, Media, Protocol and educational events, Joker.

b) Volunteers' functions are based on organizational demands and characteristics of the event - it depends which functions and operations need support. Those sections should be established through a discussion with the organizing committee and consultation with staff responsible for these areas. They could be connected with sport, organizational, and logistics aspects.

VOLUNTEERS DEPARTMENTS ON THE EXAMPLE OF THE EUG

Volunteer center

Volunteers help with formalities such as signing volunteers agreement and issuing accreditations. Volunteer center is also a place to collect volunteers equipment, receive information and integrate with other volunteers.

Accreditation

Volunteers support the accreditation procedures and processes, issue accreditations and provide the participants with all necessary information.

Accommodation

Volunteers cooperate with accommodation venues and staff, helping with the process and communication between them and events participants.

Transport + Info

Volunteers are responsible for transportation aspects: they manage transport arrangements, provide teams, officials, referees or VIPs with crucial information in that area.

2. VOLUNTEERS DEPARTMENT BASED ON EUG

Sports

Volunteers are responsible for carrying out operations connected with each discipline and competition itself; this is performed by supporting referees and officials: working on tables or court areas, helping with matches protocols or IT results systems.

Sports Venue Service

Volunteers in this area support organizational aspects of matches in sports venues and help venue managers. Their tasks include: locker room supervision, water supply, branding supervision, solving current issues etc.

Team

Attache

Volunteers work closely with the team and its officials. They are helping them often even before the event. Their duty is to assist and support them in all activities during the tournament. This is a responsible and demanding position, requiring also a lot of interpersonal traits.

Media

Volunteer cooperate with press office and media department, they are supporting journalists and photographers, creating press materials on their own: making videos, photos, writing articles, social media content.

Protocol, educational events

Volunteers help to carry out medal ceremonies and support accompanying events - educational and cultural events such as workshops, meetings, additional attractions, and activities.

Joker

Volunteers for sudden, unexpected situations. They are helping with diverse tasks from different areas and are responsible for solving ongoing issues.

The majority of volunteer functions are part of a given department within an organizing committee - for example volunteers delegated to the accreditation area would be working with people responsible for all accreditation processes from organizing committee level. The exception are those in the volunteers center because it is directly connected with volunteers.

When defining volunteers functions, it is important to determine requirements for volunteers with staff members responsible for specific areas - how many people will be needed, what will be their activities and what will be working hours of each person.



A young woman with long hair, wearing a white baseball cap and a white t-shirt, is holding a Mikasa volleyball. She is standing on a volleyball court, looking off to the side. The background is a blurred gymnasium with spectators. The entire image has a purple tint.

3

■ RECRUITMENT

3. RECRUITMENT

Recruitment process is a crucial element of a volunteering program. Its objectives are to gain a fixed number of volunteers for specific functions and responsibilities who will support the event.

I. PREPARATION

Before the start of the process, it is crucial to determine essential aspects and the structure of its procedure:

- **steps - to determine phase of recruitment**

STAGES OF RECRUITMENT BASED ON EUG:

1. application,
2. pre-selection,
3. interviews,
4. accepting/declining,
5. department assignment.

×

×

- **timelines** - to establish general time of recruitment: (determine beginning and ending) but also to define deadlines/dates for each step in advance:

It is obligatory to take into account all actions that need to be done before the event. The start of the recruiting process should be a few months before, so there will be enough time for:

- volunteers application,
- volunteers program promotion,
- pre-selection,
- interviews,
- selection
- team assignment,
- scheduling shifts
- trainings sessions,
- other organizational aspects (for example issuing accreditations, accommodation/catering assignment)

- **tools and methods - to determine:**
 - a) application form - to choose platform and specify what data should be collected (create questions in a form)
 - b) platform/ tool to collect all volunteers data
 - c) to specify procedures of all phases - to make an unified system for:
 - pre-selection,
 - interviews,
 - evaluation of candidates,
 - final selection.

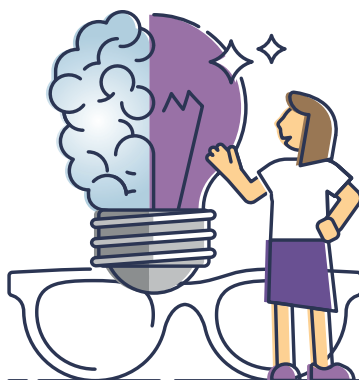
- **candidate profile** - to specify rules of approval (for example: minimum age of 18, knowledge of specific languages, sufficient availability etc)
- **volunteers responsibilities** - to be able to create/divide volunteers into teams with specific functions
- **legal issues** - to verify and determine legal aspects such as:
 - Rules of participation - requirements that need to be fulfilled in order to participate (for example age, nationality, being vaccinated)
 - GDPR consent statement and other consents to the processing personal data
 - Volunteering agreement - document signed between the organizer and a volunteer
 - Volunteers Regulation - list of rules and restrictions which volunteer needs to follow
- **benefits for volunteers** - to define what will be provided for volunteers

II. RECRUITMENT ANNOUNCEMENT:

Text with information for candidates inviting people to apply for volunteering is supposed to contain:

- info about event (what, when, where),
- volunteers profile (age, what knowledge/skills/experience, etc.),
- tasks (to mention some of assignment/functions),
- profits (what are we providing, what can be encouraging: for example clothes, food, accommodation),
- link to applying form/platform,
- deadline for the application,
- where to find more information,
- contact details (for example e-mail).

*It is a good idea to create a document/article with a lot of information about volunteering program, especially with the details about specific volunteering functions.



III.APPLICATION FORM

In order to collect all needed information from volunteers, an appropriate time should be dedicated to creation of the form. Following aspects are the examples of the collected information:

a) metric:

- name and surname,
- gender,
- age/date of birth,
- phone,
- email,
- address,
- nationality,
- photo for accreditation (with instructions how should it look like)

×

×

b) skills:

- languages,
- experience in volunteering,
- motivation,
- advantages/ character traits and useful skills,

c) 3 preferences about tasks,

d) availability - also before and after event,

e) special needs/ disabilities,

f) a special diet,

g) clothes sizes,

h) additional remarks.

* if volunteers need accommodation/ transport if it is provided,

* chosen city if more than one

After sending an application, candidates are supposed to receive confirmation of a successfully delivered form. This message could also contain some additional information such as approximately time of response/decision, next steps etc.



IV. PROMOTION OF RECRUITING PROCESS

To attract as many candidates as possible and be able to choose the best volunteers from them - it is necessary to be visible and to provide a wide range of volunteering opportunities. There are many different actions that can be done to promote volunteering program. For the promotion of the EUG volunteers program the following actions were taken up:

- posts on Facebook shared on:
 - an event on the official fanpage,
 - on groups for volunteers,
 - on themed groups (for young, students, active, international people or groups about engaging opportunities, free time, development possibilities etc.)
 - on private accounts
 - online event created to invite people at - "Zostań Wolontariuszem EUG 2022 Łódź | Join us at the EUG 2022 Lodz"
- information on websites: for example official EUG2022 website, organizers and partners websites, volunteering portals etc.,
- cooperation with schools, organizations and local sport clubs,
- posters at universities and dormitories,
- promotion videos - with volunteers from previous editions, with selected for EUG volunteers, with well-known athletes, with organizers,
- promotion during test events,
- cooperation and promotion during events organized by sport federation or organization, like National University Championships, training sessions, and meetings.

V. BEFORE INTERVIEW

- a) to prepare system of interviews:
 - to choose platform for an online meeting
 - to establish ways of contacting people: to establish system for fixing meetings (how to choose specific date and time), to confirm details of interview (dates, time, duration of meeting, canal of interviews, necessity of having working camera)
 - to prepare useful documents: scenario for interview, FAQ, rules and regulations,
 - to prepare specification of volunteers functions: necessary characteristics/skills for each positions (to check during interview if person could be volunteer in specific area, for example level of responsibilities, language, specific knowledge).
- b) to prepare evaluating system - collecting the most important information from interview, to submit them after every meeting (what, where and how to write down),
- c) to establish system of marking candidates status (for example Approved, Waiting list, Not approved),
- d) training for recruiters - to provide them with knowledge about event in general, provide tips about leading a meeting and to present tools and system of work.

TIPS:

- 1) To read the application before the interview to have some knowledge about each candidate + to adjust question to the interviewer,

- 2) To join the platform a few minutes before the meeting to be sure that everything works.
- 3) To be patient if candidates are not on time, to contact them/ call them in case of lack of appearance - they could face some difficulties or there can be some technical malfunction

VI. INTERVIEW

This is the most important phase, so it is necessary to handle it correctly. It is needed during the interview to ask adequate questions and to get sufficient answers and information. Selection will not be successful without proper evaluation of candidates. It is very important to accept the best candidates and to assign them to appropriate positions and functions.

INTERVIEW SCENARIOS:

1. Welcoming and informing about agenda of meeting

For example:

- 1) Introduction to event,
- 2) Getting to know candidate (questions to candidate),
- 3) Questions from a volunteer.

2. Introduction to event - few information about the event:

- who is the organizer, ×
- who is responsible for volunteers management,
- how big is this event/ how many participants will take part,
- dates and place where it will take place, ×
- who are the organizers looking for,
- what is provided for the volunteers (to inform if transport and accommodation is provided).

3. Getting to know candidate – examples of question to be asked:

- Tell me about yourself. What are you doing in life?
- What is your motivation?
- What were your tasks during your previous volunteering experience? (if there is any experience),
- Why should we choose you, what are your strengths?
- What are your preferences about function (Additional: Question related to candidates preferences checking if he's relevant for that position)
- Is there something you can't / don't want to do and why?
- How do you feel about responsible tasks?
- Checking language level if needed - question in foreign language)
- What is your availability? (specified with hours during the day)
- Would you like to support us even before the event?

4. Questions from a volunteer - to confirm that everything is clear

5. Informing about next steps, approximately time of response/decision and to thank them for the interview

VII. EVALUATION OF CANDIDATE

Each interview needs to be concluded and summarized - it is necessary to report some crucial information from the meeting in a unified form, which allows efficient selection later on. Interviewers notes are supposed to contain such information as:

- general impression,
- availability (with information if it's a whole day/ particular hours),
- language proficiency level,
- suggested position,
- additional remarks

Interviewers can also make suggestions about approving and not approving candidates, but they should be based on concrete reasons – as to not to let any objectivity reject someone that may be a good volunteer.

VII. SELECTION

After the interviews are finished, it is time to select the volunteers and to assign them to adequate positions.

Accepting/ declining volunteers - - this process can be done according to established criteria of the approval of volunteers. The following questions may be helpful:

- what is the most important,
- what people do we need,
- what skills/ knowledge/ characteristic they need to have,
- what is the goal of the organizing committee,

Inexperienced volunteers are also valuable and well done research on the needs and expectation of each department may support finding the right role for them.

Assignment to specific departments

Appropriate selection leads to successful work and to both satisfaction of organizers and volunteers from their responsibilities and functions.

It's not always possible to fulfill all volunteer requests and wishes when it comes to the working area. We need to balance their preferences with obligation to deliver a quality and successful event.

It is important to take into account criteria such as:

- skills,
- character traits,
- language proficiency level,
- availability,
- preferences of the volunteers,
- requirements for specific positions and numbers of volunteers for each department.

It is important to inform candidates about the decision. There need to be sent emails both to selected and not selected ones (or candidates on waiting list). Volunteers also need to receive information about their function during the event.





3.1.

PREPARATION FOR VOLUNTEERS WORK

3.1 PREPARATION FOR VOLUNTEERS WORK

To fulfill their responsibilities and tasks efficiently, volunteers need to get sufficient knowledge and backup before starting their actions.

a) kick-off meeting - It would be a good idea to conduct a meeting for all volunteers, that will not only let them recognize people responsible for the whole process and meet other volunteers (even online), but also allow them to gain all necessary information before the tournament and give them a general idea of the event. It also would give them a space to ask questions which answers will reach all participants - that could prevent them from sending numerous emails on repeated topics.

b) handbook - it is very helpful to create a document with all general information about volunteering and its organizational aspects, even if there is training to introduce all important details and to summarize given information. This handbook will allow volunteers to be better prepared by having all knowledge in one place, which they can review and consolidate. This document can contain:

- general information about event (what, where, when),
- important personas,
- schedule of competition,
- maps (city, locations and venue maps),
- rules and restrictions,
- organizational information (such as transportation, catering, accommodation details)
- information about host country and useful tips,

c) Common group/chat - gathering all volunteers together allows them to contact each other and to integrate them already before the event. This also can be a place to make engaging posts, organize contests, announce additional opportunities or share some information. It also can help volunteers to be motivated by keeping them in touch and to increase their feeling of belonging.

d) involvement in promotion and test events. Whenever it is possible it is good to involve volunteers in additional activities, even before the event. One of the opportunities can be promotion of volunteers program - already selected volunteers can invite others to apply by sharing their motivation. They can be part of promotion videos, photos, make an interview or write articles. It can encourage others, but also be beneficial for involved volunteers - it could be a great experience for them, show our trust and give them a feeling of being a valuable part.

Volunteers can be also engaged during test events if they are taking place. It can prepare them a little for the main event, give a chance to help in other functions and to develop skills. It also provides an opportunity to get to know them and to recognize their strengths and/or weaknesses.

A photograph of three young adults standing on a basketball court, each holding a basketball. They are wearing lanyards with identification badges. The background shows a crowd of people and a building with a sign that says "University Sports Association". The entire image has a purple tint.

3.2.

WORKING
IN TEAMS

3.2 WORKING IN TEAMS

a) Communication Establishing means of communication – for example, creating a group chat. This is the fastest way to be in constant contact with everyone et once, giving updates, discussing ongoing issues and answering questions.

The most popular tools are Messenger or Whatsapp. It is important to have all members of a team in one place and to let them know that this is very important for them to check regularly given communicators.

It is advised to keep communication understandable for all team members - both when it comes to language but also to keep in mind peoples experience and knowledge - what name / determination is for some people obvious, may be not clear for others. So you need to keep in mind all differences and background and to use empathy for all members' languages.

b) Training sessions before the start of volunteers actions - it is required to welcome them in a team and to give them an introduction to the entire event and their duties. They need to have knowledge about their obligations and rights, and to be prepared for their function. It is necessary to give them information on how to do their work and what is required from them. It is also advised to show them the venue and its main places, so they won't get lost and could make their work easier and faster.

- getting to know each other,
- getting to know venue and its essential spots,
- informing about rights and responsibilities: what they need to do, what is forbidden, what they are allowed to do,
- instructing about their assignments: explaining what actions are required and how to do their tasks.

c) Shifts A perfect situation would be to have volunteers with full availability, entirely at disposal of the organizing committee during the event, however it doesn't happen every time. What is more - advised working time for volunteers is no longer than 8 hours. Sometimes it could be required to divide the day shifts into 2 time slots.

It is important to take into account not only volunteers availability but also required numbers of people, competition schedules and its crucial points. It is also advised to pay attention into logistics aspects such as for example hours of meals, so everyone would have a chance to eat. It is a good idea to confirm those shifts with volunteers to verify if nothing has changed.

- volunteers availability,
- a required numbers of volunteers,
- tournament program (starting hours, breaks, finishing time)
- important points in the schedule, such as moments of the most intensified amount of participants or matches, different actions at once, medals ceremonies, etc.,
- logistics schedules and obstacles.

d) Cooperation It is necessary to be in contact with specific staff members and essential for whole event people to make sure that all requirements are met and at the same time fulfill responsibilities. Successful cooperation is crucial to be able to do valid and efficient work. It allows the organizing committee to define specific tasks for volunteers and actions that need to be done

A photograph of two young women sitting on a bench. The woman in the foreground is sitting cross-legged, wearing a dark t-shirt and shorts, and holding a basketball. The woman behind her is sitting on the bench, wearing a dark t-shirt, shorts, glasses, and a headband. The entire image is overlaid with a semi-transparent purple color. The text '3.3.' is written in large white font over the left side of the image.

3.3.

**CLOSING AND
EVALUATION**

×

×

×

3.3. CLOSING AND EVALUATION

After the end of all volunteering activities there is a time for a summary and evaluation of the work. One of the tools which can be useful for evaluation can be (online) questionnaires where volunteers can give anonymous answers for given questions.

Why is this evaluation so important?

- it helps to improve systems and processes
- to give opportunity to recognize:
 - what could have been done better,
 - what was done correctly,
 - what was important,
 - what had an impact on volunteers,
 - what was an impact of the organizing committee.

The evaluation:

- allows us to notice elements and trends which weren't visible for us, which we overlook.
- allows to verify volunteers satisfaction and experience.
- shows the volunteers point of view. Looking at some matter from their perspective can help to notice some things, issues and trends which weren't visible before, or which value was underestimated.
- also gives volunteers an opportunity to share their impression and shows them that their opinion is important. It also allows them to have an impact on a future.
- develop and disseminate good practices.
- helps to "have a closer look" at specific elements and draw new conclusions.

What can be the subject of the evaluation questions?

- satisfaction from volunteering program in general;
- willingness to participate as volunteer during future events;
- previous experience;
- cooperation in a team;
- working with a leader/coordinator;
- the best/the worst aspect of the event.



3.4.

**VOLUNTEERS
BENEFITS**

3.4. VOLUNTEERS BENEFITS



FOLLOWING ASPECTS NEED TO BE ESTABLISHED IN ADVANCE:

Volunteers center - a place where volunteers will sign all necessary documents, collect clothes and other equipment if it applies to them. Volunteers also need a place where they can leave their things, take a rest during a break or have a snack. This is also a place where they can meet before working time and integrate with others.

Volunteer outfit - it is important to distinguish volunteers from other people and staff, it makes them more visible - it is easier to identify them, to search for help, but it also gives them a feeling of being part of something, belonging to the team and not being anonymous. It is necessary to define how we would like volunteers to look like, and what we are going to provide for them. Weather conditions, volunteers functions and places of carrying their duties should be considered while choosing uniform for the volunteers. Apart from the uniform which would be provided - there can also be some instructions on what volunteers should wear, for example sports shoes, dark trousers, clothes without visible logos. Additional volunteer starter pack can contain some gadgets such as a water bottle, a(thermal) mug, socks, sun glasses, a powerbank, etc. Gadgets as well as clothes can also be a type of a reward for volunteers' time and involvement.

Insurance - it is necessary to provide the volunteers with accident insurances according to the law in particular country.

Food and water - it is important to remember about basic daily needs and not to let volunteers be hungry and thirsty. As organizers we need to provide water and food for them. The amount and type of food is an individual matter and can depend on the amount of working hours and time of the day, but it is recommended to have at least one warm meal during the day.

Certificates - at the end of the event it is important to show volunteers gratitude and to thank them for all their work, so they see how valuable they were and that their work and involvement was appreciated. They are supposed to receive certificates which express this acknowledgment and are an evidence of their participation in volunteering program. In addition, some small souvenirs can be distributed as "goodbye gifts".

Transportation - During some events there is organized transport for participants. It is especially required during events with complicated placement and many locations. There could be shuttle buses, dedicated transport or public transport for free. It allows people to move easily around different venues. There could also be some extra attractions and accompanying events for volunteers. Those activities help people to integrate, show appreciation, increase motivation and can have a good impact on experiencing volunteering. Those additional activities could be volunteers tournament, a match on an official competitions field, workshops or a volunteers party.

*Some volunteering programs are offering accommodation as well which can surely attract more people who are from different cities and even countries. For some of them organizing it on their own can be challenging or even impossible. Providing accommodation can make participation possible for those people which increase numbers of candidates. It also can have an impact on volunteers' experience.

**Something extra – additional ways to say thank you to volunteers can be always appreciated – an example of an addition like this is the "thank you" board with all the names of participating volunteers, that has been produced for the European Universities Games event in Lodz.



3.5.

INTERNATIONAL VOLUNTEERS

3.4. INTERNATIONAL VOLUNTEERS

Nowadays almost all big sports events are organized with the involvement of international volunteers. Those opportunities are appealing enough to attract foreign candidates - people from abroad. For them participation will be a little more difficult than for national volunteers. What can be challenging are aspects connected with: traveling, language, the lack of knowledge of the country, cultural differences, accommodation etc. It is important to make it easier for them and to support them during the whole process.

They are supposed to be able to get understandable details from the beginning – starting with communication (volunteers program promotion need to be leading also in the English language) and going through all the other elements. Information about the event and volunteers program should be visible for foreign people, and be available on international platforms. International volunteers should also have the possibility to apply. It is necessary to define which functions are appropriate for international volunteers and which are not - for example as team attaché we would rather like to involve people speaking the language of the host country which could help with translation. Interviews are supposed to be conducted by a person who speaks English on a communicative level and can deliver and collect all crucial information. There are also specific questions which are supposed to be asked depending on events specific.

It may turn out, that some volunteers would need visas to come to your country. To help them in this procedure, invitation letters can be prepared and sent to those applicants. It is a document which confirms their participation in our event. Some authorities could contact them afterwards to verify this document.

It would be also helpful to create a handbook or infopack for volunteers not only with general information about the event but also with knowledge about your host country (information such as typical weather, currency, specific rules and restrictions). Some suggestions and interesting facts also would be appreciated (for example advice on airports and routes to the host city, useful apps and websites, discounts or basic polish words).

Volunteers would for sure have some additional questions so it is very important to answer all their questions so their arrival would go without significant problems. It would be best to contact them through their team leader from the time of assignment to team, which would make contact smoother. To unite the entire group and keep all well informed, it is advised to keep communication universal for all members' language. Before the first shift there should also be training with all necessary information about volunteer duties. It gives them not only necessary knowledge but also will be a chance for integration and getting to know each other. It could also be an online meeting if the given function allows that. Whenever it is possible there could be some additional training sessions and meetings dedicated to international volunteers – on the country, city or the language. It is also crucial to take into account volunteers abilities and possible obstacles caused by language knowledge while delegating tasks. It is important to motivate volunteers, and to keep an encouraging atmosphere in a team which can be connected with people's sense of inclusion.

INTERNATIONAL VOLUNTEERS PROGRAMME:

- information and promotion of volunteers program leading in English,
- volunteers form or portal available in English language,
- determination of function suitable for international volunteers,
- English-speaking interviewer,
- interview scenarios adapted for international candidates,
- support before their arrival,
- handbook or infopack with all necessary information about host country and useful tips,
- understandable, constant communication (through Messenger, WhatsApp or other communication app),
- training sessions,
- integration activities,
- teamwork adapted to foreign members.





A person wearing a black blindfold and a lanyard with a badge around their neck. They are standing in a crowd, with their arms slightly outstretched. The background is blurred and has a purple tint.

3.6.

**INCLUSION
OF VOLUNTEERS
WITH DISABILITIES
IN THE ACTIVITIES**



3.6. INCLUSION OF VOLUNTEERS WITH DISABILITIES IN THE ACTIVITIES

One of the side matters during sports events is involvement of people with disabilities. It is an important subject, presenting sport as a tool helping with integration, socialization and motivation, where all people are equal. People with special needs nowadays have multiple opportunities to practice different disciplines or para-sports.

It is also possible to involve people with disabilities through volunteering. They are also a source of motivated, passionate volunteers, willing to share their perspective and to support events. By engaging them we can not only develop their skills and experience, but also help other volunteers to raise their empathy, awareness, tolerance, and selflessness.

Inclusion of people with disabilities was also an important aspect during European Universities Games event. 3 para-disciplines were part of the main sport event or the side-events: Sitting Volleyball, Para Table Tennis, and Para Weightlifting. It was also an opportunity to promote Integrative Polish Championships.

This aspect was also a subject of seminars, meetings, and workshops for volunteers. Moreover, we had over 40 volunteers with disabilities, supporting the event in various areas.



University
Sports
Association



**Co-funded by
the European Union**

ZARZĄDZANIE WOLONTARIATEM SPORTOWYM

VOLUNTEER



Lodz University
of Technology



University
Sports
Association

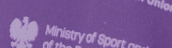


Co-financed by
the European Union



Ministry
of Education
and Science

EUSA



Ministry of Sport and Tourism
of the Republic of Poland

NA PODSTAWIE PROGRAMU WOLONTARIATU
EUROPEJSKICH IGRZYSK AKADEMICKICH ŁÓDŹ 2022



Akademicki
Związek
Sportowy



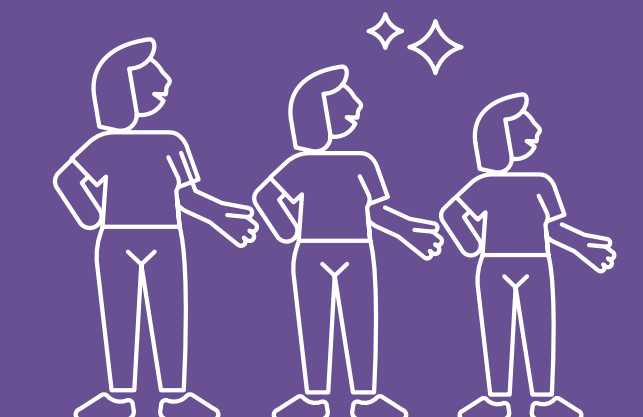
**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

Tekst: Kinga Bednarczuk, Marianna Pikul, Marta Studzińska
Tłumaczenia: Jagoda Białota
Zdjęcia: Michał Walusza; Ewa Milun-Walczak



	Spis treści	3
1.	Wolontariat podczas imprez sportowych	4
2.	Zarządzanie wolontariuszami	6
3.	Rekrutacja:	10
	3.1. Przygotowanie do pracy wolontariackiej	18
	3.2. Praca w zespołach	20
	3.3. Zakończenie i ocena	22
	3.4. Korzyści dla wolontariuszy	24
	3.5. Ogólne międzynarodowe zarządzanie wolontariuszami na imprezie sportowej	26
	3.6. Włączenie wolontariuszy z niepełnosprawnościami do współpracy	30





1


WOLONTARIAT PODCZAS IMPREZ SPORTOWYCH



1. WOLONTARIAT PODCZAS IMPREZ SPORTOWYCH

Każdego roku na świecie odbywa się wiele wydarzeń sportowych, podczas których zawodnicy mierzą się w różnych dyscyplinach i konkurencjach. Ich organizacja wymaga dużego nakładu pracy i zaangażowania wielu osób. Większe imprezy sportowe nie mogą odbyć się jednak bez pomocy wolontariuszy, którzy swoją pomocą wspierają działania organizatorów. Wolontariat sportowy niesie za sobą wiele korzyści, nie tylko dla osób realizujących takie wydarzenia czy sportowców, ale także dla samych wolontariuszy. W wolontariatach udział biorą zmotywowani, pełni pasji ludzie, którzy mogą być świetnym źródłem wsparcia. Chętnie pomagają i uczą się - to dla nich świetna okazja do zdobycia wiedzy i doświadczenia. Niektórzy mogą już mieć duże doświadczenie i kluczowe umiejętności w zakresie niektórych obowiązków. Ważne jest, aby podczas wydarzenia pracowali wykwalifikowani specjaliści w swoim fachu, co jest najlepszym sposobem na podniesienie jakości całego wydarzenia. Zaangażowanie wolontariuszy to także możliwość stworzenia długofalowej współpracy poprzez tworzenie sieci kontaktów i zespołu, który może współpracować także w przyszłości, przy kolejnych wydarzeniach.

Zarządzanie wolontariuszami to bardzo złożona kwestia organizacji wydarzeń. Istnieje wiele różnych aspektów, które należy wziąć pod uwagę. Co można zrobić, aby przygotować najlepszy możliwy program wolontariatu - zarówno dla organizacji, jak i dla wolontariuszy?



2. DZIAŁY WOLONTARIATU NA PRZYKŁADZIE EUG

2. DZIAŁY WOLONTARIATU NA PRZYKŁADZIE EUG

Zarządzanie wolontariuszami to wszystkie działania związane z wolontariuszami, które umożliwiają jego procesy i pracę. Obejmuje działania od przygotowania poprzez wdrożenie i kontrolę do podsumowania i oceny.

Przykładem zarządzania wolontariuszami może być program wolontariatu podczas Europejskich Igrzysk Akademickich 2023. Dwutygodniowe wydarzenie odbyło się w Łodzi i przyciągnęło ponad 4000 studentów-sportowców walczących o medale w 20 dyscyplinach. Aby wesprzeć wydarzenie o takiej skali, ponad 750 wolontariuszy zostało zrekrutowanych do różnych działań.

DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z WOLONTARIATEM:

PROCESY REKRUTACYJNE

- pozostawanie w stałym kontakcie i informowanie o aktualizacjach,
- zaangażowanie wolontariuszy przed wydarzeniem: promocja i wsparcie podczas wydarzeń testowych,
- podział wolontariuszy na funkcje,
- przydział zmian,
- prowadzenie szkoleń z zakresu obowiązków wolontariuszy,
- dopełnienie wszelkich formalności i zapewnienie wszelkich potrzeb,
- dystrybucja pakietu startowego wolontariuszy.

DZIAŁANIA WOLONTARIUSZY:

- delegowanie zadań i koordynacja pracy wolontariuszy, ×
- monitorowanie pracy wolontariuszy,
- wydawanie certyfikatów,
- podsumowanie i ocena. ×

a) Struktura działu wolontariatu



Koordinator główny - osoba kierująca działem wolontariatu z ramienia komitetu organizacyjnego. Do jej/jego obowiązków należało m.in.: planowanie i przygotowywanie wszystkich procesów wolontariackich, określanie kroków, dopełnianie wszelkich formalności, koordynowanie pracy całego wolontariatu oraz współpraca z innymi działami. Osoba pełniąca taką rolę powinna mieć ogólną wiedzę o wydarzeniu, być świadoma istotnych aspektów z różnych obszarów i łączyć je ze sobą.

Koordynatorzy – członkowie zespołu, którzy wspierają głównego koordynatora od fazy początkowej, pomagają w różnych działaniach organizacyjnych. Są również odpowiedzialni za pracę w danych obszarach - monitorują pracę liderów z wyznaczonych obszarów (takich jak sport czy logistyka).

Liderzy - członkowie działu wolontariatu, którzy zarządzali własnymi zespołami wolontariuszy i pracowali bezpośrednio z wolontariuszami nad konkretnymi funkcjami. Podczas EUG niektóre z nich zostały podzielone na mniejsze obszary robocze. Jednym z przykładów jest SPORT, w którym drużyny były zdeterminowane przez daną dyscyplinę. W ramach tego działu liderzy byli odpowiedzialni za dane sporty - większość liderów pracowała przy kilku sportach (specyfika, lokalizacja i harmonogram pozwalają je łączyć). Na przykład, jedna osoba prowadziła wolontariuszy wspierających zawody tenisa, tenisa stołowego i piłki ręcznej.

Wolontariusze - członkowie zespołu wspierający całe wydarzenie oraz realizujący wszystkie niezbędne i kluczowe zadania i działania. Istnieje szeroki zakres zadań, które mogą wykonywać. Podczas EUG pracowali w 10 głównych działach: Centrum Wolontariatu, Akredytacja, Zakwaterowanie, Transport + Info, Sport, Serwis Obiektów Sportowych, Team Attaché, Media, Protokół i wydarzenia edukacyjne, Joker.

b) Funkcje wolontariuszy opierają się na wymaganiach organizacyjnych i charakterystyce wydarzenia - zależy to od tego, które funkcje i działania wymagają wsparcia. Sekcje te powinny zostać ustanowione w drodze dyskusji z komitetem organizacyjnym i konsultacji z członkami zespołu odpowiedzialnymi za te obszary robocze. Mogą one być związane z aspektami sportowymi, organizacyjnymi i logistycznymi.

OBSZARY DZIAŁAŃ WOLONTARIUSZY NA PRZYKŁADZIE EUG:

Centrum wolontariatu

Wolontariusze pomagają w dopełnianiu formalności, takich jak podpisanie umowy wolontariackiej i wydanie akredytacji. Centrum Wolontariatu to także miejsce odbioru elementów wyposażenia wolontariuszy, otrzymywania informacji oraz integracji z innymi wolontariuszami.

Akredytacja

Wolontariusze wspierają procedury i procesy akredytacyjne, wydając akredytacje uczestnikom wydarzenia i przekazując informacje.

Zakwaterowanie

Wolontariusze współpracują z miejscami zakwaterowania i personelem, pomagając w procesie i komunikacji między nimi, a uczestnikami wydarzenia

Transport +Info

Wolontariusze są odpowiedzialni za aspekty transportowe: zarządzają ustaleniami transportowymi, udzielają informacji zespołom, oficjelom, sędziom lub VIP-om.

Sport

Wolontariusze są odpowiedzialni za przeprowadzanie działań związanych z daną dyscypliną i samą rywalizacją sportową, tj. wspieranie sędziów i urzędników: praca przy stolikach lub boiskach, pomoc w prowadzeniu protokołów meczowych lub systemach wyników IT.

Obsługa obiektów sportowych

Wolontariusze w tym obszarze wspierają organizacyjnie mecze w obiektach sportowych i pomagają ich managerom. Do ich zadań należą: nadzór szatni, zaopatrzenie w wodę, nadzór nad brandingiem, rozwiązywanie bieżących problemów itp.

Team Attaché

Wolontariusze współpracują z zespołem i jego oficjami, często jeszcze przed rozpoczęciem wydarzenia. Ich zadaniem jest pomoc i wsparcie we wszystkich działaniach podczas zawodów. To odpowiedzialne i wymagające stanowisko.

Media

Wolontariusze współpracują z biurem prasowym i działem mediów, wspierają dziennikarzy i fotografów, samodzielnie tworzą materiały prasowe: filmy, zdjęcia, artykuły, treści w mediach społecznościowych.

Protokół, wydarzenia edukacyjne

Wolontariusze pomagają w przeprowadzeniu ceremonii medalowych i pomagają w wydarzeniach towarzyszących - wydarzeniach edukacyjnych i kulturalnych, takich jak warsztaty, spotkania, dodatkowe atrakcje i zajęcia.

Joker

Wolontariusze, którzy pomagają w rozwiązaniu nagłych, nieoczekiwanych sytuacji. Wykonują zadania z różnych obszarów i są odpowiedzialni za rozwiązywanie bieżących problemów

Większość funkcji wolontariuszy jest częścią danego działu w organizacji - na przykład wolontariusze oddelegowani do obszaru akredytacji pracowali z osobami odpowiedzialnymi za wszystkie procesy akredytacyjne z poziomu komitetu organizacyjnego. Wyjątkiem jest centrum wolontariatu, które jest bezpośrednio związane z wolontariuszami.

Przy definiowaniu funkcji wolontariuszy ważne jest określenie wymagań dla wolontariuszy z osobami odpowiedzialnymi za określone obszary - ile osób będzie potrzebnych, jakie będą ich działania oraz godziny pracy.



A young woman with long hair, wearing a white baseball cap and a white t-shirt, is holding a Mikasa volleyball. She is standing on a beach with a net in the background. The entire image has a purple tint. The number '3' is large and white, positioned on the left side of the page.

3

■ REKRUTACJA

3. REKRUTACJA

Proces rekrutacji jest kluczowym elementem programu wolontariatu. Jego cele to: pozyskanie odpowiedniej liczby wolontariuszy do pełnienia określonych funkcji i obowiązków, którzy będą wspierać wydarzenie.

I. PRZYGOTOWANIE

Przed rozpoczęciem procesu konieczne jest ustalenie istotnych aspektów i struktury całej procedury:

- **etapy - określenie fazy rekrutacji**

ETAPY REKRUTACJI NA PODSTAWIE EUG:

1. wysyłanie aplikacji,
2. preselekcja,
3. rozmowy rekrutacyjne,
4. przyjęcie/odmowa,
5. przydzielenie do działu.

×

×

- **ramy czasowe** - w celu ustalenia ogólnego czasu rekrutacji (określenie początku i końca), ale także w celu określenia terminów/dat dla każdego kroku z wyprzedzeniem.

Należy wziąć pod uwagę wszystkie działania, które należy wykonać przed wydarzeniem. Rozpoczęcie procesu rekrutacji powinno nastąpić kilka miesięcy wcześniej, dzięki czemu będzie wystarczająco dużo czasu na:

- wysyłanie aplikacji przez wolontariuszy,
- promocję programu wolontariatu,
- selekcję wstępną,
- rozmowy rekrutacyjne,
- wybór wolontariuszy,
- przydział do zespołu,
- ustalanie zmian,
- szkolenia,
- inne aspekty organizacyjne (na przykład wydawanie akredytacji, zakwaterowanie/catering).

- **narzędzia i metody:**

- a) formularz zgłoszeniowy - należy wybrać odpowiednią formę i określić zbierane dane (utworzyć pytania w formularzu),
- b) platforma / narzędzie do zbierania danych wszystkich wolontariuszy,
- c) określenie procedur wszystkich faz - stworzenie jednolitego systemu dla:
 - preselekcji,
 - rozmów rekrutacyjnych,
 - oceny kandydatów,
 - wyboru wolontariuszy.

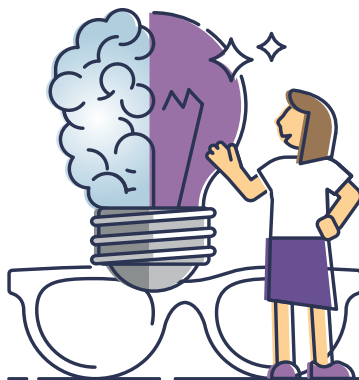
- **profil kandydata** - w celu określenia zasad przyjmowania wolontariuszy (na przykład: minimalny wiek 18 lat, znajomość określonych języków, wystarczająca dostępność itp.),
- **obowiązki wolontariuszy** - umiejętność tworzenia/dzielenia wolontariuszy na zespoły o określonych funkcjach,
- **kwestie prawne** - w celu weryfikacji i określenia aspektów prawnych, takich jak:
 - zasady uczestnictwa - wymagania, które muszą być spełnione, aby wziąć udział (na przykład wiek, narodowość, szczepienie),
 - oświadczenie o zgodzie RODO i inne zgody na przetwarzanie danych osobowych,
 - umowa o wolontariat - dokument podpisany pomiędzy organizatorem a wolontariuszem,
 - ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie - lista zasad i ograniczeń, których wolontariusz musi przestrzegać.
 - korzyści dla wolontariuszy - określenie, co zostanie zapewnione wolontariuszom podczas wydarzenia oraz po jego zakończeniu.

II. OGŁOSZENIE REKRUTACYJNE:

Tekst zawierający informacje dla kandydatów, zapraszający zainteresowane osoby do ubiegania się o wolontariat, który powinien zawierać:

- informacje o zdarzeniu (co, kiedy, gdzie),
- profil wolontariusza (wiek, wymagana wiedza/umiejętności/doświadczenie, narodowość itp.),
- zadania (najważniejsze z zadań/funkcji),
- korzyści (co zapewniają organizatorzy, co może być zachęcające, na przykład: ubrania, jedzenie, zakwaterowanie),
- link do formularza/platformy rekrutacyjnej,
- termin składania aplikacji,
- informacja/link do strony ze szczegółami*,
- dane kontaktowe (np. e-mail).

*Dobrym pomysłem jest stworzenie dokumentu/artykułu z dużą ilością informacji o programie wolontariatu, zwłaszcza ze szczegółami dotyczącymi konkretnych funkcji wolontariuszy.



III. FORMULARZ WNIOSKU

Aby zebrać konkretne informacje od wolontariuszy, należy zadać pytania dotyczące:

a) metryka:

- imię i nazwisko,
- płeć,
- wiek (data urodzenia),
- numer telefonu,
- adres e-mail,
- adres zamieszkania,
- narodowość,
- zdjęcie do akredytacji (z instrukcją jak powinno wyglądać),
- dane osoby kontaktowej w razie wypadku.

×

×

b) umiejętności:

- języki,
- doświadczenie w wolontariacie,
- motywacja,
- zalety/cechy i umiejętności, które można wykorzystać podczas wydarzenia,

c) 3 preferencje dotyczące zadań lub zespołu wolontariuszy,

d) dostępność - także przed i po wydarzeniu,

e) szczególne potrzeby/ niepełnosprawności,

f) dieta specjalna,

g) rozmiary ubrań,

h) dodatkowe uwagi.

* czy potrzebują zakwaterowania/ transportu, jeśli jest opcja jego zapewnienia,

* wybrane miasto, jeśli jest ich więcej niż jedno.

Po wysłaniu zgłoszenia kandydaci powinni otrzymać potwierdzenie pomyślnie dostarczonego formularza. Ta wiadomość może również zawierać dodatkowe informacje, takie jak przybliżony czas odpowiedzi/decyzji, kolejne kroki itp.



IV. PROMOCJA PROCESU REKRUTACJI

Aby przyciągnąć jak największą liczbę kandydatów i móc wybrać spośród nich najlepszych wolontariuszy, konieczne jest bycie zauważonym przez potencjalnych wolontariuszy i zapewnienie szerokiego wachlarza możliwości wolontariatu. Istnieje wiele różnych działań, które można podjąć w celu promowania programu wolontariatu. Program wolontariatu podczas EUG był promowany poprzez:

- posty na Facebooku udostępnione na:
 - oficjalnym fanpage'u wydarzenia,
 - w grupach dla wolontariuszy,
 - w grupach tematycznych (dla młodzieży, studentów, osób aktywnych, międzynarodowych lub grup o angażujących możliwościach, czasie wolnym, możliwościach rozwoju itp.),
 - w profilach osób prywatnych związanych z wydarzeniem,
 - wydarzenie online stworzone z myślą o zaproszeniu zainteresowanych osób - „Zostań Wolontariuszem EUG 2022 Łódź | Join us at the EUG 2022 Lodz”
- informacje na stronach internetowych - oficjalna strona EUG2022, strony internetowe organizatorów i partnerów, portale wolontariackie itp.
- współpraca ze szkołami, organizacjami i lokalnymi klubami sportowymi,
- plakaty promocyjne na uniwersytetach i w akademikach,
- filmy promocyjne - z wolontariuszami z poprzednich edycji, wybranymi wolontariuszami EUG, ze znanymi sportowcami, z organizatorami,
- promocja podczas wydarzeń testowych,
- współpraca i promocja podczas wydarzeń organizowanych przez AZS: Akademickie Mistrzostwa Polski, szkolenia i spotkania.

V. PRZED ROZMOWĄ KWALIFIKACYJNĄ

- a) w celu przygotowania systemu wywiadów:
 - wybranie platformy do spotkań online,
 - ustalenie sposobów kontaktu z ludźmi: wybór systemu ustalania spotkań (jak zaznaczyć konkretną datę i godzinę), potwierdzenie szczegółów rozmowy rekrutacyjnej (data, godzina, czas trwania spotkania, kanał rozmów rekrutacyjnych, konieczność posiadania działającej kamery internetowej),
 - przygotowanie przydatnych dokumentów: scenariusz rozmowy kwalifikacyjnej, zasady, FAQ i regulamin,
 - przygotowanie specyfikacji funkcji wolontariuszy: niezbędne cechy/umiejętności dla każdego stanowiska (w celu sprawdzenia podczas rozmowy kwalifikacyjnej czy dana osoba może być wolontariuszem w określonym obszarze, na przykład poziom obowiązków, język, konkretna wiedza),
- b) przygotowanie systemu ewaluacji - zebranie najważniejszych informacji z rozmowy rekrutacyjnej, przekazanie ich po każdym spotkaniu (co, gdzie i jak sporządzić notatkę),
- c) ustanowienie systemu oznaczania statusu kandydatów (na przykład Przyjęty, Lista oczekujących, Nieprzyjęty),
- d) szkolenie dla rekruterów - aby dać im ogólną wiedzę o wydarzeniu, udzielić wskazówek dotyczących prowadzenia spotkania oraz przedstawić narzędzia i system pracy.

WSKAZÓWKI:

- 1) Zapoznanie się z aplikacją przed rozmową kwalifikacyjną, aby mieć pewną wiedzę na temat kandydata oraz dostosować pytanie do danej osoby.
- 2) Dołączenie do platformy na kilka minut przed spotkaniem, aby mieć pewność, że wszystko działa.
- 3) Bycie cierpliwym, jeśli kandydaci spóźnią się, skontaktować się z nimi/ zadzwonić do nich w przypadku braku pojawienia się na umówione spotkanie - mogą napotkać pewne trudności lub może wystąpić awaria techniczna.

VI. ROZMOWA REKRUTACYJNA

Jest to najważniejsza faza, dlatego istotne jest, aby wiedzieć, jak ją przeprowadzić. Podczas rozmowy rekrutacyjnej należy zadać odpowiednie pytania oraz uzyskać wyczerpujące odpowiedzi i informacje. Wybór nie powiedzie się bez odpowiedniej oceny kandydatów. Bardzo ważne jest, aby przyjmować najlepszych kandydatów i przypisywać ich do odpowiednich stanowisk i funkcji.

SCENARIUSZ WYWIADÓW:

1. Powitanie i przedstawienie agendy spotkania

Na przykład:

- 1) Wprowadzenie do wydarzenia,
- 2) Poznanie kandydata (pytania do kandydata),
- 3) Pytania od wolontariuszy.

×

2. Wprowadzenie do wydarzenia - kilka informacji o wydarzeniu:

- kto jest organizatorem,
- kto jest odpowiedzialny za zarządzanie wolontariuszami,
- jak duże jest to wydarzenie/ ilu będzie uczestników,
- daty i miejsce, w którym będzie miało miejsce,
- czego oczekuje się od wolontariuszy?,
- co zapewnia organizator (informacja, czy zapewniony jest transport i zakwaterowanie).

×

3. Zapoznanie się z kandydatem - należy zadać pytanie:

- Opowiedz mi o sobie. Co robisz w życiu?
- Jaka jest twoja motywacja?
- Jakie były Twoje zadania podczas poprzedniego wolontariatu? (jeśli kandydat posiada doświadczenie)
- Dlaczego mielibyśmy wybrać ciebie, jakie są twoje mocne strony?
- Jakie są Twoje preferencje dotyczące funkcji (dodatkowe: pytanie związane z preferencjami kandydatów sprawdzające, czy jest on odpowiedni na to stanowisko)
- Czy jest coś, czego nie możesz/nie chcesz zrobić i dlaczego?
- Co sądzisz o odpowiedzialnych zadaniach?
- Jesteś aktywnym kierowcą?
- Sprawdzanie poziomu języka w razie potrzeby - pytanie w języku obcym
- Jaka jest twoja dyspozycyjność? (określenie liczby godzin w ciągu dnia)
- Czy chciałbyś/chciałabyś wesprzeć nas jeszcze przed wydarzeniem?

4. Pytania od wolontariusza - aby potwierdzić, że wszystko jest jasne.

5. Poinformowanie o kolejnych krokach, przybliżonym czasie odpowiedzi/decyzji oraz podziękowanie za rozmowę.

VII. OCENA KANDYDATA

Każda rozmowa kwalifikacyjna musi zostać zakończona i podsumowana - konieczne jest zraportowanie kilku kluczowych informacji ze spotkania w ujednocionej formie, co pozwala na sprawną selekcję w późniejszym terminie. Notatki rekruterów powinny zawierać takie informacje jak:

- ogólne wrażenia
- dostępność (z informacją czy jest to cały dzień/poszczególne godziny),
- poziom biegłości językowej,
- sugerowane stanowisko,
- dodatkowe uwagi.

Rekruterzy mogą również zgłaszać sugestie dotyczące przyjęcia bądź odrzucenia kandydata.

VII. WYBÓR

Po rozmowach przychodzi czas na wybór wolontariuszy, z którymi komitet organizacyjny chciałby współpracować oraz przydzielenie im odpowiednich stanowisk.

Przyjmowanie/ odrzucanie wolontariuszy - proces ten można przeprowadzić zgodnie z ustalonymi wcześniej kryteriami zatwierdzania wolontariuszy. Warunki te mogą stanowić odpowiedzi na pytania:

- co jest najważniejsze,
- jakich ludzi potrzebuje komitet organizacyjny,
- jakie umiejętności/wiedzę/cechy muszą posiadać,
- jakie są cele komitetu organizacyjnego.
- Warto nadmienić, że niedoświadczeni wolontariusze również są cenni.

Przydzielenie do określonych działów

Odpowiednia selekcja prowadzi do udanej pracy oraz do zadowolenia organizatorów i wolontariuszy z ich obowiązków i funkcji.

Nie zawsze jest możliwe spełnienie wszystkich próśb i życzeń wolontariuszy, jeśli chodzi o obszar roboczy. Czasami organizatorzy muszą zrównoważyć ich preferencje z ich wymaganiami i obowiązkami.

Ważne jest, aby wziąć pod uwagę takie kryteria, jak:

- umiejętności,
- cechy charakteru,
- poziom biegłości językowej,
- dostępność,
- preferencje wolontariuszy,
- wymagania dotyczące konkretnych stanowisk i liczby wolontariuszy dla każdego działu.





3.1.

**PRZYGOTOWANIE
DO PRACY
WOLONTARIUSZY**

3.1. PRZYGOTOWANIE DO PRACY WOLONTARIUSZY

Aby skutecznie wykonywać swoje obowiązki i zadania, wolontariusze muszą uzyskać wystarczającą wiedzę przed rozpoczęciem swoich działań.

a) spotkanie inauguracyjne - Dobrze byłoby przeprowadzić spotkanie dla wszystkich wolontariuszy, które nie tylko pozwoli im rozpoznać osoby odpowiedzialne za cały proces i poznać innych wolontariuszy (nawet online), ale także pozwoli im uzyskać wszystkie niezbędne informacje przed wydarzeniem i dać im ogólne wyobrażenie o nim. Dałoby im to również przestrzeń do zadawania pytań, na które odpowiedzi dotrą do wszystkich uczestników - dzięki czemu możemy uniknąć sytuacji związanej z otrzymywaniem wiadomości e-mail na powtarzające się tematy.

b) handbook - bardzo pomocne jest stworzenie dla wolontariuszy dokumentu ze wszystkimi ogólnymi informacjami o wolontariacie i jego aspektach organizacyjnych. Nawet jeśli istnieje szkolenie w celu wprowadzenia wszystkich ważnych szczegółów, bardzo korzystne jest podsumowanie najważniejszych informacji. Handbook pozwoli wolontariuszom lepiej przygotować się, mając całą wiedzę w jednym miejscu, którą mogą przejrzeć i skonsolidować. Taka publikacja może zawierać:

- ogólne informacje o wydarzeniu (co, gdzie, kiedy),
- ważne osobistości dla wydarzenia,
- harmonogram zawodów - mapy (miasto, lokalizacje i plany obiektów sportowych),
- zasady i ograniczenia,
- informacje organizacyjne (transport, catering, szczegóły zakwaterowania),
- informacje o kraju-gospodarzu i przydatne wskazówki.

c) Wspólna grupa/czat - zebranie wszystkich wolontariuszy razem pozwala im na kontakt i integrację już przed wydarzeniem. Może to być również miejsce do tworzenia angażujących postów, organizowania konkursów, ogłaszania dodatkowych możliwości lub dzielenia się informacjami. Może również pomóc wolontariuszom zmotywować się, utrzymując z nimi kontakt z pozostałym wolontariuszami i zwiększając ich poczucie przynależności.

d) Udział w wydarzeniach promocyjnych i testowych - zawsze, gdy jest to możliwe, warto zaangażować wolontariuszy w dodatkowe działania, nawet przed wydarzeniem. Jedną z możliwości może być promocja programu wolontariatu. Wybrani wcześniej wolontariusze mogą zapraszać innych do aplikowania, dzieląc się swoją motywacją. Mogą być częścią filmów promocyjnych, zdjęć, udzielać wywiadów lub pisać artykuły. Taka działalność może zachęcać innych, ale także być korzystna dla zaangażowanych wolontariuszy - byłoby to dla nich wspaniałe doświadczenie, pokazanie naszego zaufania i danie im poczucia bycia wartościową częścią wydarzenia.

Wolontariusze mogą być również zaangażowani podczas wydarzeń testowych, jeśli takie mają miejsce. Może przygotować ich trochę do głównego wydarzenia, dać szansę na pomoc w innych funkcjach i rozwinąć umiejętności. Daje również możliwość poznania ich i rozpoznania ich mocnych i/lub słabych stron.

A photograph of three people standing on a basketball court, each holding a basketball. They are wearing lanyards with identification badges. The background shows a crowd of people and a building with a sign that says "University Sports Association". The entire image has a purple tint.

3.2.

PRACA
W ZESPOŁACH

3.2. PRACA W ZESPÓŁACH

a) Komunikacja - ustanowienie kanałów komunikacji w celu utworzenia czatu grupowego. Jest to najszybszy sposób, aby być w stałym kontakcie ze wszystkimi na raz, dając aktualizacje, omawiając bieżące problemy i odpowiadając na pytania.

Najpopularniejszymi narzędziami są Messenger lub WhatsApp. Ważne jest, aby mieć wszystkich członków zespołu w jednym miejscu i poinformować, aby regularnie sprawdzali komunikatory.

Zaleca się, aby komunikacja była zrozumiała dla wszystkich członków zespołu - zarówno, jeśli chodzi o język, ale także doświadczenie i wiedzę wolontariuszy - niektóre kwestie mogą być dla niektórych osób oczywiste, ale niekoniecznie jasne dla innych. Organizatorzy powinni być świadomi różnic między wolontariuszami oraz wykazywać empatię dla języków wszystkich członków.

b) Szkolenia przed rozpoczęciem działań wolontariackich - wymagane jest powitanie wolontariuszy w zespole oraz zapoznanie z całością wydarzenia i ich obowiązkami. Muszą oni być wyposażeni w wiedzę o swoich obowiązkach i prawach oraz być przygotowani do pełnienia swojej funkcji. Konieczne jest przekazanie im informacji o tym, jak wykonywać ich pracę i co jest od nich wymagane. Zaleca się również, aby pokazać im miejsce wykonywania obowiązków, co ułatwi i przyspieszy rozpoczęcie pracy.

- wzajemne zapoznanie się,
- poznanie obiektu i jego stref,
- informowanie o prawach i obowiązkach: co należy zrobić, co jest zabronione, co wolno robić,
- instruowanie o ich zadaniach: wyjaśnianie, jakie działania są wymagane i jak wykonywać swoje zadania.

c) Zmiany - Idealną sytuacją byłoby posiadanie wolontariuszy z pełną dyspozycyjnością, w całości do dyspozycji organizatorów podczas wydarzenia. Nie zawsze komitet organizacyjny może sobie pozwolić na ten komfort. Co więcej - zalecany czas pracy wolontariuszy nie może przekroczyć 8 godzin. Czasami może być konieczne podzielenie dnia na 2 zmiany.

Ważne jest, aby wziąć pod uwagę nie tylko dostępność wolontariuszy, ale także wymaganą liczbę osób, harmonogramy zawodów i ich kluczowe punkty. Zaleca się również zwrócenie uwagi na aspekty logistyczne, takie jak na przykład godziny posiłków, aby każdy miał szansę zjeść. Dobrym pomysłem jest potwierdzenie tych zmian z wolontariuszami, aby sprawdzić, czy nic się nie zmieniło.

- dostępność wolontariuszy,
- wymagana liczba wolontariuszy,
- program zawodów (godziny rozpoczęcia, przerwy, czas zakończenia),
- ważne punkty w harmonogramie (takie jak momenty najbardziej zintensyfikowanej liczby uczestników lub meczów, różne działania na raz, ceremonie medalowe itp.),
- harmonogramy logistyczne i przeszkody.

d) Współpraca - Konieczne jest utrzymywanie kontaktu z konkretnymi członkami zespołu i niezbędnymi osobami podczas całego wydarzenia, aby upewnić się, że wszystkie wymagania są spełnione, a obowiązki wypełnione. Skuteczna współpraca jest kluczowa, aby móc wykonywać obowiązki efektywnie. Pozwala nam określić konkretne zadania dla wolontariuszy i działania, które należy wykonać.



3.3.

ZAMKNIĘCIE
I OCENA



3.3. ZAMKNIĘCIE I OCENA

Po zakończeniu wszystkich działań wolontariuszy jest czas na podsumowanie i ocenę pracy. Jednym z narzędzi przydatnych do ewaluacji mogą być ankiety (online), w których wolontariusze mogą udzielać anonimowych odpowiedzi na zadane pytania.

Dlaczego to jest takie ważne?

- pomaga usprawnić systemy i procesy
- daje możliwość rozpoznania:
 - co można było zrobić lepiej,
 - co zostało zrobione poprawnie,
 - co było istotne,
 - co miało wpływ na wolontariuszy,
 - jaki był wpływ organizatorów.
- pozwala organizatorom dostrzec elementy i sytuacje, które nie były dla nich widoczne, a które zostały przeoczone,
- pozwala zweryfikować satysfakcję i doświadczenia wolontariuszy,
- pokazuje punkt widzenia wolontariuszy - patrząc na niektóre sprawy z ich perspektywy, można zauważyć pewne rzeczy, problemy i sytuacje, które wcześniej nie były widoczne lub których wartość była niedoceniana,
- daje wolontariuszom możliwość podzielenia się swoimi wrażeniami i pokazuje im, że ich opinia jest ważna i pozwala to również mieć wpływ na realizację przyszłych wydarzeń sportowych,
- opracowywanie i rozpowszechnianie dobrych praktyk.
- pomaga również „przyjrzeć się bliżej” projektowi.

Co może być przedmiotem pytań ewaluacyjnych?

- ogólne zadowolenie z programu wolontariatu,
- chęć uczestniczenia w przyszłych wydarzeniach jako wolontariusz,
- własne doświadczenie,
- współpraca w zespole,
- najlepszy/najgorszy aspekt wydarzenia.



3.4.

**KORZYŚCI DLA
WOLONTARIUSZY**



3.4. KORZYŚCI DLA WOLONTARIUSZY

NALEŻY USTALIĆ Z WYPRZEDZENIEM:

Centrum Wolontariatu - miejsce, w którym wolontariusze będą podpisywać wszystkie niezbędne dokumenty, odbierać ubrania i inny sprzęt. Wolontariusze potrzebują również miejsca, w którym mogą zostawić swoje rzeczy, odpocząć podczas przerwy lub zjeść przekąskę. Jest to również miejsce, w którym mogą się spotkać poza czasem pracy i zintegrować z innymi.

Strój wolontariusza - ważne jest, aby odróżnić wolontariuszy od innych osób i personelu. Sprawia to, że są bardziej widoczni - łatwiej ich zidentyfikować, szukać pomocy, ale także daje im poczucie przynależności do zespołu i nie bycia anonimowym. Konieczne jest zdefiniowanie jak komitet organizacyjny chciałby, aby wyglądali wolontariusze i co zamierzamy im zapewnić. Podczas wyboru ubrań dla wolontariuszy należy brać pod uwagę aspekty takie jak warunki pogodowe, funkcje wolontariuszy oraz miejsca wykonywania ich obowiązków.

Poza strojem wolontariusza, organizatorzy mogą przygotować instrukcje, co i w jaki sposób wolontariusze powinni nosić, np. buty sportowe, ciemne spodnie, ubrania bez widocznych logo. Dodatkowy pakiet startowy dla wolontariuszy może zawierać niektóre gadżety, takie jak butelka wody, kubek (termiczny), skarpetki, okulary przeciwsłoneczne, powerbank itp. Gadżety, a także ubrania mogą być również rodzajem nagrody za poświęcony czas i zaangażowanie wolontariuszy.

Ubezpieczenie - konieczne jest zapewnienie wolontariuszom ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków - wykupienie go w dowolnej firmie ubezpieczeniowej.

Jedzenie i woda - ważne jest, aby pamiętać o podstawowych codziennych potrzebach i nie pozwalać wolontariuszom być głodnymi i spragnionymi. Jako organizatorzy musimy zapewnić im wodę i żywność. Ilość i rodzaj jedzenia są kwestią indywidualną i mogą zależeć od ilości godzin pracy i pory dnia, ale zaleca się spożywanie co najmniej jednego ciepłego posiłku w ciągu dnia.

Certyfikaty - na zakończenie wydarzenia ważne jest okazanie wolontariuszom wdzięczności i podziękowanie za całą ich pracę, dzięki czemu pokażemy im jak cenni są i że ich praca i zaangażowanie zostały docenione. Otrzymują oni certyfikaty, które są potwierdzeniem i dowodem ich uczestnictwa w programie wolontariatu. Ponadto niektóre małe pamiątki mogą być dystrybuowane jako „prezenty na pożegnanie”.

Transport - Podczas niektórych wydarzeń organizowany jest transport dla uczestników. Jest to szczególnie potrzebne podczas tych wydarzeń o skomplikowanym rozmieszczeniu i wielu lokalizacjach. Mogą to być tzw. shuttle buses, transport specjalny lub transport publiczny za darmo. Umożliwia to wolontariuszom łatwe poruszanie się po różnych miejscach.

Możliwe są również dodatkowe atrakcje i wydarzenia towarzyszące dla wolontariuszy. Działania te pomagają ludziom integrować się, okazywać uznanie, zwiększać motywację i mogą mieć dobry wpływ na doświadczanie wolontariatu. Tymi dodatkowymi zajęciami mogą być turniej wolontariuszy, mecz na oficjalnym polu zawodów, warsztaty lub impreza wolontariuszy.

Niektóre programy wolontariatu oferują również zakwaterowanie, które z pewnością może przyciągnąć więcej osób z różnych miast, a nawet krajów. Dla niektórych z nich samodzielne zorganizowanie go może być wyzwaniem, niekiedy niemożliwym do zrealizowania. Zapewnienie zakwaterowania może zwiększyć liczbę kandydatów oraz mieć wpływ na doświadczenia wolontariuszy.



3.5.

WOLONTARIUSZE MIĘDZYNARODOWI

3.5. WOLONTARIUSZE MIĘDZYNARODOWI

Obecnie prawie wszystkie duże imprezy sportowe organizowane są z udziałem międzynarodowych wolontariuszy. Te możliwości są wystarczająco atrakcyjne, aby przyciągnąć zagranicznych kandydatów. Dla nich udział będzie nieco trudniejszy niż dla wolontariuszy krajowych. Wyzwaniem mogą być aspekty związane z podróżowaniem, językiem, brakiem znajomości kraju, różnicami kulturowymi, zakwaterowaniem itp. Ważne jest, aby ułatwić im to i wspierać ich podczas całego procesu.

Muszą być w stanie uzyskać zrozumiałe szczegóły od samego początku. Wolontariusze międzynarodowi również powinni mieć możliwość aplikowania. Komunikacja i promocja programu wolontariatu muszą być wiodące również w języku angielskim. Informacje o wydarzeniu i programie wolontariatu powinny być widoczne dla obcokrajowców i dostępne na międzynarodowych platformach. Konieczne jest określenie, które funkcje są odpowiednie dla wolontariuszy międzynarodowych, a które nie - na przykład jako attaché zespołu chcielibyśmy raczej zaangażować osoby mówiące językiem kraju przyjmującego, które mogłyby pomóc w tłumaczeniu z innymi. Z kolei wywiady powinny być prowadzone przez osobę, która mówi po angielsku na poziomie komunikatywnym i może dostarczyć i zebrać wszystkie kluczowe informacje. Istnieją również konkretne pytania, które należy zadać w zależności od konkretnych wydarzeń. Okazuje się, że niektórzy wolontariusze będą potrzebować wiz, aby przyjechać do kraju organizatora. Aby pomóc im w tej procedurze, organizatorzy mogą przygotować dla nich zaproszenia. Jest to dokument potwierdzający ich udział w naszym wydarzeniu. Niektóre władze mogą skontaktować się z nimi później, aby zweryfikować ten dokument.

Pomocne byłoby również stworzenie handbooka lub infopacka dla wolontariuszy nie tylko z ogólnymi informacjami o wydarzeniu, ale także z wiedzą o kraju przyjmującym (informacje takie jak typowa pogoda, waluta, konkretne zasady i ograniczenia). Cenne byłyby również sugestie i ciekawe fakty (np. porady dotyczące lotnisk i tras do miasta gospodarza, użyteczne aplikacje i strony internetowe, rabaty lub podstawowe polskie słowa).

Jeśli wolontariusze będą mieli dodatkowe pytania, należy udzielić im odpowiedzi i wszystkich niezbędnych informacji, aby ich przybycie przebiegło bez większych problemów. Najlepiej byłoby skontaktować się z nimi za pośrednictwem lidera zespołu od momentu przydzielenia do zespołu, co sprawiłoby, że kontakt byłby płynniejszy. Aby zjednoczyć całą grupę i być dobrze poinformowanym, zaleca się, aby komunikacja była jednolita dla wszystkich członków, odbywała się w jednym języku. Przed pierwszą zmianą powinno się również odbyć szkolenie z wszelkimi niezbędnymi informacjami na temat obowiązków wolontariusza. Daje im nie tylko niezbędną wiedzę, ale także będzie szansą na integrację i wzajemne poznanie się. Może to być również spotkanie online, jeśli dana funkcja na to pozwala. Zawsze, gdy jest to możliwe, mogą odbywać się dodatkowe sesje szkoleniowe i spotkania zarówno przed, jak i podczas programu wolontariatu, takie jak na przykład szkolenie z informacjami o mieście gospodarzu EUG. Istotne jest również uwzględnienie umiejętności wolontariuszy i ewentualnych przeszkód spowodowanych znajomością języka przez delegowanie zadań. Ważne jest, aby motywować wolontariuszy i utrzymywać zachęcającą atmosferę w zespole, która może być związana z poczuciem integracji.

- informacje i promocja programu wolontariatu prowadzonego w języku angielskim,
- formularz wolontariatu lub portal dostępny w języku angielskim,
- określenie funkcji odpowiedniej dla międzynarodowych wolontariuszy,
- anglojęzyczny rekruter,
- scenariusz wywiadów dostosowany do kandydatów międzynarodowych,
- wsparcie przed przyjazdem,
- handbook lub pakiet informacyjny ze wszystkimi niezbędnymi informacjami o kraju-gospodarzu i przydatnymi wskazówkami,
- zrozumiała, stała komunikacja (za pośrednictwem komunikatora, WhatsApp lub innej aplikacji),
- szkolenie,
- integracja,
- praca zespołowa dostosowana do zagranicznych członków.





A person wearing a black blindfold and a lanyard with a badge around their neck. They are wearing a dark t-shirt. The background is a blurred crowd of people. The entire image has a dark purple overlay.

3.6.

**WŁĄCZENIE
WOLONTARIUSZY
Z NIEPEŁNOSPRAW-
NOŚCIAMI
W DZIAŁANIA**



3.6. WŁĄCZENIE WOLONTARIUSZY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W DZIAŁANIA

Jedną z kwestii pobocznych podczas imprez sportowych jest zaangażowanie osób z niepełnościami. Jest to ważny temat wśród prezentowania sportu jako narzędzia pomagającego w integracji, socjalizacji i motywacji, gdzie wszyscy ludzie są równi. Osoby ze specjalnymi potrzebami mają obecnie wiele okazji do uprawiania różnych dyscyplin lub para-sportu.

Możliwe jest również angażowanie osób niepełnosprawnych poprzez wolontariat. Osoby z niepełnościami są również zmotywowanymi, pełnymi pasji wolontariuszami, chętnymi do dzielenia się swoją perspektywą i wspierania wydarzeń. Angażując ich, organizatorzy mogą nie tylko rozwijać ich umiejętności i doświadczenie, ale także pomagać innym wolontariuszom w podnoszeniu ich empatii, świadomości, tolerancji i bezinteresowności.

Ważnym aspektem podczas naszego wydarzenia była również integracja osób niepełnosprawnych. 3 para-dyscypliny były częścią EUG2022: siatkówka na siedząco, tenis stołowy osób niepełnosprawnych oraz podnoszenie ciężarów. Była to również okazja do promocji Integracyjnych Mistrzostw Polski.

Program wolontariatu objął również 16 wolontariuszy z orzeczeniem o niepełnosprawności pomagających w różnych działaniach na rzecz Europejskich Igrzysk Akademickich.

Temat włączania osób z niepełnościami był również przedmiotem seminariów, spotkań i warsztatów dla wolontariuszy.



Akademicki
Związek
Sportowy



Dofinansowane przez
Unię Europejską