



EVROPSKI CENTER ZA PROSTOVOLJSTVO (CEV)

SMERNICE ZA SPLETNO PROSTOVOLJSTVO

SMERNICE ZA SPLETNO PROSTOVOLJSTVO

Note: Text translated thanks to the CEV member Slovenska filantropija.

SLOVENTROPIJA
FILANTRPIJA

You can read the Guidelines in English clicking here:
[**GUIDELINES FOR ONLINE VOLUNTEERING**](#)

Smernice za spletno prostovoljstvo so namenjene organizacijam in vsem drugim, ki organizirajo pobude, pri katerih razmišljajo o spletnih prostovoljcih ali jih vanje aktivno vključujejo.

Namen teh smernic je dati jedrnatte usmeritve glede naslednjih glavnih vidikov:

- sprejetje pravilne odločitve, ali so spletni prostovoljci primerni za predvidene cilje in naloge;
- izbiranje spletnih prostovoljcev in dogovarjanje o sodelovanju na varen način in v skladu s trajnostnimi načeli, in
- zaščita prostovoljcev in organizacije oziroma pobude z vzpostavitvijo varnega digitalnega prostora za njihove aktivnosti, ob upoštevanju spletne varnosti in kibernetске zaščite.

Celovitejši pregled spletnega prostovoljstva najdete v Priročniku za e-prostovoljstvo (v angleškem jeziku).¹

¹*E-volunteering Handbook: A Practical Guide For Individuals, Institutions And Organizations Who Want To Use New Technologies And Tap Into Virtual Communities To Make A Difference (ISBN 978-83-933936-5-7).*

I. UVOD V SPLETNO PROSTOVOLJSTVO

Spletno prostovoljstvo v tem priročniku pomeni aktivnosti, ki jih opravljajo »prostovoljci prek spleta, računalnika, pametnih telefonov ali drugih prenosnih naprav in pogosto na daljavo«. ²Tem aktivostim pravimo tudi e-prostovoljstvo, virtualno prostovoljstvo, mikro prostovoljstvo, crowdsourcing in prostovoljstvo prek spleta. Spletni prostovoljci lahko opravljajo številne naloge, denimo:

- prevajanje in podnaslavljanje,
- snovanje in urejanje spletnih strani,
- komuniciranje, na primer urejanje in pisanje člankov, objav, blogov, sporočil za javnost, glasil in novičnikov,
- nudenje podpore pri trženju,
- upravljanje računov na družbenih omrežjih,
- snovanje spletnega gradiva,
- grafično oblikovanje,
- spletno svetovanje in ponujanje strokovnega znanja prek spleta,
- tutorstvo in mentorstvo,
- spletno vodenje in izvajanje kampanj,
- moderiranje in vodenje klepetov in telefonskih linij za pomoč.

Nastanek in razvoj spletnega prostovoljstva sta opisana v Prilogi 1.

²J. Cravens, S.J. Ellis: *The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service into Volunteer Involvement*, (2014); accessed 18 July 2019.

II. VKLJUČEVANJE SPLETNIH PROSTOVOLJCEV

2.1 ALI POTREBUJETE SPLETNE PROSTOVOLJCE ZA PODPORO SVOJI ORGANIZACIJI OZIROMA PRI SVOJI POBUDI?

Spletni prostovoljci lahko pri aktivnostih vaše organizacije pomagajo tako, da opravljajo vsakdanje naloge, na primer urejajo spletno stran in račune v družbenih omrežjih, pomagajo pri aktivnostih na projektih. V obeh primerih je pomembno, da, še preden vključimo spletne prostovoljce, svojo organizacijo na to ustrezno pripravimo.

Najprej je bistveno, da ocenimo, ali so spletni prostovoljci primerni za zahtevane naloge in ali lahko izpolnijo želene cilje. To najbolje presodimo tako, da razmislimo o delu in projektih, na katere se osredotočamo. Zapišite, kdo je odgovoren za posamezno nalogo, planiranje in roke, in katere naloge in vmesne faze bi lahko zaupali prostovoljcem.

Naslednji korak je, da se odločimo, katere od teh nalog (npr. administrativne naloge, kreativno delo, stike z javnostmi, svetovanje, zbiranje sredstev itd.) bi lahko v celoti ali delno prek spleta opravili spletni prostovoljci. Pri tem moramo upoštevati, da bo morala naša organizacija, če se odloči, da bo sodelovala s spletnimi prostovoljci, predvideti tudi čas za vodenje njihovega dela. Mentor spletnih prostovoljcev mora načrtovati, da bo vsakemu spletnemu prostovoljcu za pregled dela in podporo namenil vsaj uro do dve na teden, odvisno od vrste nalog in projektov. Kot vsak nov sodelavec bodo tudi spletni prostovoljci potrebovali usmeritve in pomoč, zlasti na začetku.

Ko določimo, katere naloge so primerne za prihodnje spletne prostovoljce, in še preden jih začnemo izbirati, moramo v organizaciji oblikovati svojo politiko oziroma pravilnik spletnega prostovoljstva. S tem zaščitimo prostovoljce, organizacijo in uporabnike aktivnosti. Tako tudi zagotovimo, da bosta čas in trud, ki ju bodo vložili spletni prostovoljci, dosegla kar največji učinek. Pravilnik mora med drugim določati, kako bomo izbirali in vodili spletne prostovoljce in kako bomo ovrednotili njihov prispevek. V splošnem sledimo enakim usmeritvam, kot so določene za prostovoljce v živo, vključiti pa moramo tudi posebne določbe, s katerimi zagotovimo spletno varnost in zaščito na spletu:

- Ugotavljanje prave identitete spletnih prostovoljcev: Smo se s to osebo že srečali? Poznamo koga, ki se je? (glejte poglavje Izbiranje spletnih prostovoljcev)
- Kako zagotovimo varnost in zaščito prostovoljcev, organizacije in uporabnikov?
- Kako uspešno usposobimo spletne prostovoljce in zagotovimo, da imajo kvalifikacije, spretnosti in znanje, potrebne za odgovorno opravljanje zaupanih nalog?
- Kako nadzorujemo aktivnosti spletnih prostovoljcev in jim nudimo potrebno podporo (poročanje o nalogah in izmenjava informacij)?

2.2 IZBIRANJE SPLETNIH PROSTOVOLJCEV

Pomembno je, da razmislimo, ali se bomo, ko bomo izbirali spletne prostovoljce, z njimi srečali osebno ali le prek spleta, saj je od tega odvisno, kateri način in postopek je najprimernejši.

Kadar prostovoljce izbiramo s srečanji in razgovori »iz oči v oči«, je postopek lahko zelo podoben običajnemu postopku izbiranja prostovoljcev v organizaciji. Kadar pa izbiranje prostovoljcev poteka prek spleta, moramo upoštevati tudi druge dejavnike.

Ko ocenimo, da je določeni spletni prostovoljec primeren za zahtevano nalogo, se moramo z njim pogovoriti in dogovoriti o pogojih sodelovanja, nalogah in odgovornostih. Spletne prostovoljce lahko prosimo, naj izpolnijo okvirni delovni načrt, s pomočjo katerega bomo lahko spremljali njihov napredek in bo tudi podlaga za poročanje. To lahko storimo osebno, po telefonu ali prek spleta. Če se s prostovoljcem ne moremo srečati osebno, je dobro, da razgovore opravimo prek Skypa, Zooma ali kakšnega drugega orodja za videokonference.

Dobra praksa je, da potencialne prostovoljce prosimo za reference in da **se o njih pozanimamo pri drugih prostovoljcih in organizacijah v njihovi državi ali kraju, lahko jih celo prosimo, naj se v našem imenu osebno srečajo s potencialnim prostovoljcem.** Tako obenem tudi ustvarimo mrežo, ki je lahko koristna pri morebitnem prihodnjem sodelovanju in podpori ali če bi prišlo do težav.

V primerih spletnega prostovoljstva, kjer je potrebno posebno strokovno znanje, recimo pri arhitekturnem oblikovanju ali delu z ranljivimi skupinami, tudi z otroki, moramo biti v postopku izbiranja kandidatov še posebej pozorni, **da preverimo identiteto prostovoljca in zahtevamo dokazilo o njegovi usposobljenosti in strokovnem znanju.** Organizacija mora zahtevati izpiske iz kazenskih evidenc v primerih, ko je bistvena zaščita ranljivih skupin, in za nekatere naloge, kot so dejavnosti z otroki, aktivnosti z visokim tveganjem in naloge, ki zahtevajo posebne kvalifikacije. Izpiske iz kazenskih evidenc lahko sicer zahtevamo od vseh spletnih prostovoljcev, a najbolje je, da o tem presodi organizacija na podlagi ustrezne ocene tveganja in pri tem upošteva lokalne praktične vidike, tj. analizo stroškov in koristi in čas, potreben za pridobitev potrdila.

Pri izbiranju prostovoljcev prek spleta obstajajo tudi druga tveganja, na primer lažna identiteta, lažne kvalifikacije, zloraba pooblastila za dostop do podatkov in zloraba podatkov in informacij. Vsa ta potencialna tveganja lahko škodijo tako projektu kot uporabnikom aktivnosti in negativno vplivajo na celotno organizacijo. Da bi preprečili takšne težave, se moramo prepričati, da je postopek izbiranja prostovoljcev v naši organizaciji varen, tako da pozorno spremljamo kakršne koli morebitne znake tveganja, ki se pokažejo v postopku izbire. Smiselno je, da vse potencialne kandidate hitro preverimo na spletu, pogledamo njihove račune na družbenih omrežjih, jih prosimo za akademske in strokovne reference in se, kot že omenjeno zgoraj, pozanimamo, ali so bili kdaj kaznovani oziroma so v kazenskem postopku. **Paziti moramo, da je vsa dokumentacija, ki jo dobimo prek spleta, mogoče potrditi in preveriti.**

Za uspešno delo spletnega prostovoljca je ključno, da so jasno določeni pričakovanja, način komunikacije in časovni načrt, zato se moramo pri izbiranju kandidatov z njimi pogovoriti in dogovoriti o naslednjih vprašanjih:

- Kako pogosto in na kakšen način bosta prostovoljec in njegov mentor v stiku?
- Kako bodo prostovoljci kontaktirali svojega mentorja?
- Kako se bodo spletni prostovoljci kontaktirali med seboj? Katera komunikacijska orodja bodo uporabljali?
- Kako jim bomo pošiljali in sporočali naloge?
- Kakšen urnik dela bo imel prostovoljec?
- Kakšna so pričakovanja prostovoljcev in organizacije?

Zapišite si vse ustne dogovore s prostovoljci in jim jih pošljite v potrditev. Pravila za vključevanje spletnih prostovoljcev v našo organizacijo naj bi sicer upoštevala osnovne korake izbiranja in mentoriranja prostovoljcev, vendar morajo biti še temeljitejša, da obvladamo dodatne dejavnike tveganja.

Za več informacij o izbiranju in mentoriranju spletnih prostovoljcev glejte Prilogo 2.

2.1 ODGOVORNOST SPLETNIH PROSTOVOLJCEV IN ORGANIZACIJ IN PRAVNE POSLEDICE

Organizacija je, odvisno od tega, kakšne pristojnosti ima v nacionalnem okviru, lahko odgovorna za točnost ali zanesljivost katerega koli nasveta, mnenja, sporočila ali drugega podatka ali informacije, ki jih da spletni prostovoljec in se pojavijo v katerem koli komunikacijskem gradivu ali na spletu, saj prostovoljec deluje pod njenim nadzorom. Organizacija mora prevzeti odgovornost za kakršne koli težave, do katerih bi prišlo zaradi napak ali ker bi se uporabniki zanašali na napačne nasvete ali izjave spletnega prostovoljca, če je ta v tistem času deloval pod okriljem organizacije. Zato je pomembno, da že prej preverimo, kako lahko pri spletnih prostovoljcih uporabimo zavarovanje za prostovoljce, če to v naši državi obstaja. Dolgoročno je koristno tudi, da spletne prostovoljce vključimo v zavarovanje civilnopravne odgovornosti organizacije, če je to mogoče. Izpostavljenost organizacije finančnim in pravnim tveganjem lahko omejimo tudi tako, da v dogovor o prostovoljskem delu vključimo klavzulo o odgovornosti.

III. ZAŠČITA NA SPLETU

Zaščita na spletu se nanaša na tehnična vprašanja, na primer na zaščito podatkov in informacij, ki so shranjeni na spletu, in druge vidike kibernetске zaščite. To je še posebej pomembno pri vseh nalogah prostovoljcev, ki so povezane s kampanjami.

V nadaljevanju na kratko povzemamo smernice, po katerih lahko organizacija varno ustvari in vodi prostovoljski projekt v digitalnem okolju.

3.1. KIBERNETNA / INTERNETNA / RAČUNALNIŠKA ZAŠČITA: ZAŠČITA PRED RAČUNALNIŠKIMI VDORI

Pri spletnem prostovoljstvu in mentoriranju spletnih prostovoljcev sta seveda v ospredju spletna varnost in zaščita na spletu. Internet je čudovito orodje, s pomočjo katerega lahko organizacija doseže pozitivne spremembe tako, da vključi spletne prostovoljce. Vendar moramo poznati nekaj orodij za kibernetско zaščito, ki so nam v pomoč, kadar sodelujemo s spletnimi prostovoljci. Naša organizacija je tudi odgovorna za to, da spletne prostovoljce digitalno usposobi na njihove naloge.

Pogovoriti in dogovoriti se je med drugim treba, ali bo naša organizacija odgovorna za kakršen koli računalniški virus, okvaro računalnika ali težave z digitalnim sistemom, ki bi nastale med spletnim prostovoljskim delom ali kot posledica dela.

3.2. KRAJA PODATKOV

Spoštovati je treba **avtorske pravice**. Čeprav je ustvarjanje izvirnih spletnih vsebin včasih lahko zelo zahtevno, še posebej v časovni stiski, se morajo naši prostovoljci zavedati, da lahko s plagiatorstvom in krajo medijskih vsebin organizaciji nakopljejo velike težave. Obstaja veliko spletnih knjižnic fotografij, ki so prosto dostopne. Poleg tega obstajajo zelo uporabne spletne strani, s katerimi si mi in naši spletni prostovoljci lahko pomagamo, da ustvarimo izvirne vsebine, ne da bi kršili avtorske pravice. Poznavanje in spoštovanje zakonodaje o avtorskih pravicah mora biti vključeno v dogovor o prostovoljskem delu, kadar je to primerno. Dogovoriti se moramo tudi o tem, kdo je lastnik avtorskih pravic za gradivo, ki ga je razvil prostovoljec – organizacija ali prostovoljec.

Splošna uredba o varstvu podatkov (ang. kraj. GDPR regulation) je ena najpomembnejših uredb o podatkih, ki jih morajo spoštovati tako organizacija kot spletni prostovoljci. Ta uredba GDPR (EU) 2016/2017 je del pravnega reda Evropske unije, s katero želi EU zaščititi podatke in zasebnost državljanov EU in Evropskega gospodarskega prostora (EGP). Ta uredba daje državljanom EU nadzor nad njihovimi osebnimi podatki. Kakršnakoli aktivnost, pri kateri prostovoljec zbira, ureja, posodablja ali pri svojem delu uporablja podatke posameznikov, ki prebivajo v EU, mora biti zato skladna z uredbo GDPR. Ker vaša organizacija (tako upamo) že upošteva pravila uredbe GDPR, vam ni treba sprejeti nobenih dodatnih pravil, razen da zagotovite, da bo prostovoljec upošteval smernice za skladnost z GDPR, ki veljajo v vaši organizaciji. Priporočamo, da med usposabljanjem poudarite pomen tega vidika in pripravite kontrolni seznam GDPR za prostovoljce, ki mu bodo lahko sledili v času svojega prostovoljskega dela.

3.3. GESLA

Pri številnih prostovoljskih delih spletni prostovoljec ne potrebuje dostopa do internega operacijskega sistema organizacije. Pravzaprav lahko njegove naloge načrtujemo tako, da dostopa ne bo potreboval, recimo tako, da posebej za to nalogo ustvarimo skupno stran Google Docs. Če pa prostovoljci vendarle potrebujejo dostop do katerega koli internega organizacijskega sistema, je priporočljivo, da jih prosimo, naj podpišejo dodatni dokument Pravilnik o dovoljeni uporabi IKT, ki opredeljuje tudi uporabo gesla.

Gesla so eden najpomembnejših varnostnih ukrepov, na katere je treba misliti, kadar v delo vključujemo spletne prostovoljce. To, da si s prostovoljci delimo dostop do spletnih platform, komunikacijskih kanalov in podatkovnih zbirk, je lahko na začetku zelo naporno. Če pa upoštevamo naslednje nasvete, je lahko tudi preprosto in varno.

Najprej moramo zagotoviti, da so gesla varna. Sestavite spisek varnih in močnih gesel. Varna gesla je težko uganiti! Ko ustvarjamo varno geslo za organizacijo in spletnega prostovoljca, upoštevamo naslednje:

- Ne uporabljamo osebnih podatkov, kot so ime organizacije, ime projekta in prostovoljca, prav tako ne datuma in naslova.
- Uporabimo kombinacijo velikih in malih črk in posebne znake.
- Gesla redno spreminjamo.

Prepričamo se, da naš prostovoljec gesla ne shrani v brskalnik s funkcijo za shranjevanje gesel, še posebej, če ima do tega prenosnika ali računalnika dostop več oseb. To bi lahko povzročilo različne težave – od kraje identitete in izgube podatkov do izgube spletnih strani in računov na družbenih omrežjih.

Opomba: Katero koli z geslom zaščiten platformo ali orodje smejo uporabljati izključno spletni prostovoljci, ki so podpisali dogovor in so dobili dovoljenje in gesla za dostop do teh informacij in spletnih strani. V kodeksu ravnanja oziroma dogovoru o prostovoljskem delu je treba poudariti, da je vsak prostovoljec odgovoren za varstvo zaupnosti podatkov o prijavi in dostopu, ki smo mu/ji jih posredovali, in gesla, ki ga je ustvaril za organizacijo. Prostovoljec mora organizacijo takoj obvestiti o kakršni koli nepooblaščen uporabi njegove/njene prijave ali gesla.

IV. SPLETNA VARNOST

Spletna varnost pomeni, da ustvarimo varne prostore na spletu, opolnomočimo prostovoljce in jih zaščitimo pred nasiljem na spletu in obenem zaščitimo tudi kogar koli drugega, s katerim preko svojega prostovoljskega dela stopijo v stik prek spleta.

Zavedamo se, da spletna komunikacija, zlasti pisna, ni enaka kot verbalna komunikacija iz oči v oči.³ Zato je treba še toliko bolj paziti da ne izbiramo besed in besednih zvez, ki bi lahko bile kočljive. Samoumevno je tudi, da se morajo spletni prostovoljci obnašati odgovorno in tako, da ohranjajo in krepijo ugled organizacije ali pobude, za katero prostovoljsko delajo. Priporočljivo je, da med usposabljanjem organizacija prostovoljca seznani s pravili in smernicami »netikete« (spletnega bontona).⁴

³ Roger L. Cayer and Renee K. Sacks, 'Oral and Written Discourse of Basic Writers: Similarities and Differences', *Research in the Teaching of English*, vol. 13, no. 2, 1979, pp. 121-128.

⁴ Jayne Cravens, Susan J. Ellis, *The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service into Volunteer Involvement*, chapter 11, p.62.

4.1. SPLETNA IDENTIFIKACIJA

Identificirati osebo s spleta in preveriti, ali je res takšna, kot trdi, ni vedno lahko. V nekaterih situacijah to celo ni zaželeno ali je nepotrebno, še posebej na forumih, ki omogočajo in zahtevajo anonimno interakcijo med uporabniki, na primer na forumih, namenjenih ljudem s posebnimi izzivi, za katere želijo, da ostanejo zasebni in zaupni, denimo motnje hranjena. Vendar pa mora organizacija, tudi kadar ji ni nujno treba vedeti, kdo uporablja spletne platforme in prosi za pomoč, podporo ali nasvet, kljub temu zagotoviti, da je identiteta prostovoljcev znana in da lahko dokažejo, da imajo vsa potrebna dokazila in kvalifikacije.

Pri kakršni koli aktivnosti, ki jo spletni prostovoljec izvaja, je bistveno, da spoštuje **zaupnost**. Zlasti spletni prostovoljci, ki vodijo forume za nasvete, telefonske linije za pomoč itd., morajo spoštovati in varovati zaupnost osebnih in varovanih podatkov in informacij tudi po izteku dogovora o prostovoljskem delu. Nobeni osebi ali mediju ne smejo brez dovoljenja nikoli neposredno ali posredno razkriti nobenega osebnega podatka uporabnikov ali drugih prostovoljcev ali internih zadev organizacije.

4.2. NEGATIVNO IN NEPRIMERNO OBNAŠANJE IN NADLEGOVANJE NA SPLETU

Spletni prostovoljci lahko doživijo različne vrste spletnih zlorab, kot so nadlegovanje, ustrahovanje in zalezovanje prek spleta, sovražni govor, zapeljevanje in novačenje prek spleta. Priporočljivo je, da prostovoljce usposobimo, da prepoznajo takšne situacije in se naučijo, kako naj se odzovejo. Če svoje spletne prostovoljce opolnomočimo s spretnostmi in znanjem o tem, kako naj se odzovejo na negativno vedenje in nadlegovanje na spletu, ne zaščitimo le njih, ampak tudi pomagamo zagotavljati varnost vseh uporabnikov interneta in prispevamo k varstvu človekovih pravic na spletu.

Pomembno je, da naši spletni prostovoljci vedo, da je organizacija tukaj, da jim pomaga v primeru kakršnih koli dvomov in težav. Ključno pa je, da o problemih zberejo dokaze, na primere posnetke zaslona, s pomočjo katerih bo naša organizacija zlorabo lahko prijavila pristojnim organom in prispevala k temu, da se takšne zlonamerne vsebine čim prej odstrani.

Dejanja spletnih ustrahovalcev najpogosteje pomenijo kršitev pogojev delovanja spletne strani. Platforme na socialnih omrežjih imajo na primer lastne postopke za prijave kršitev, zato moramo poskrbeti, da so naši spletni prostovoljci, ki bodo morda uporabljali te spletne strani, seznanjeni s kakšnimi postopki in mehanizmi lahko prijavijo spletno zlorabo in nadlegovanje. Naša organizacija lahko nadaljnje zlorabe prepreči tudi tako, da blokira spletnega ustrahovalca.

Da se izognemo tveganjem, je dobro, da grožnje o povzročitvi škode in neprimerna spolna sporočila prijavimo policiji ali drugim pristojnim organom, saj so takšni primeri pogosto kazniva dejanja.

Številne evropske države so vzpostavile lastne nacionalne sisteme za sprejemanje prijav in podporno omrežje za žrtve spletnega nadlegovanja in ustrahovanja in sovražnega govora na spletu. Na spletni strani mladinske kampanje Sveta Evrope "Ne sovražnemu govoru" (No Hate Speech Youth Campaign) najdete jedrnat opis nacionalnih postopkov poročanja za številne države.

Na žalost ni enotnega, univerzalnega in konkretnega načina obravnave spletnega ustrahovanja in spletnega sovražnega govora. Vendar mora organizacija poskrbeti, da vzpostavi ukrepe in postopke za obravnavanje takšnih primerov in da jih spletni prostovoljci poznajo. Treba jih je tudi redno pregledovati in po potrebi posodabljati.

⁵ *No Hate Speech Youth Campaign* [https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/reporting-to-national-bodies#{%2237118627%22:\[8\]}](https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/reporting-to-national-bodies#{%2237118627%22:[8]})

V. SKLEP

Spletni prostovoljci so lahko v veliko pomoč vsaki organizaciji oziroma pobudi in pričujoče smernice lahko pomagajo k uspešnemu spletnemu prostovoljstvu. Več nasvetov in koristnih informacij najdete v:

- Jayne Cravens in James Stewart: Internet-mediated volunteering in the EU. Its history, prevalence, and approaches and how it relates to employability and social inclusion (2014).
- J. Cravens in S. J. Ellis: The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service into Volunteer Involvement (2014).
- E-volunteering Handbook: A Practical Guide For Individuals, Institutions And Organizations Who Want To Use New Technologies And Tap Into Virtual Communities To Make A Difference (ISBN 978-83-933936-5-7).

VI. PRILOGE

PRILOGA 1: ZGODOVINA SPLETNEGA PROSTOVOLJSTVA

Spletno prostovoljstvo je v zadnjih letih postalo zelo iskano. Spletne strani in organizacije nudijo in promovirajo kratkoročno in dolgoročno sodelovanje s prostovoljci pri različnih projektih, od prevajanja in snovanja spletnih strani do spletnega svetovanja. Lahko bi pomislili, da je to prinesel hiter razvoj digitalne tehnologije, ki smo mu priča v zadnjih petih do desetih letih, vendar ni tako.

Kot poudarjata Ellis in Cravens (2000), se je prvi projekt spletnega prostovoljstva začel že leta 1971, ko so se s projektom Gutenberg lotili digitalizacije literarnih mojstrov in pisateljev, kot so Charles Dickens, Mark Twain in Jane Austen, katerih romane so natipkali in korigirali spletni prostovoljci z vsega sveta.⁶ Ko je internet postajal vse bolj dostopen, so se pojavile nove spletne pobude. Ellis in Cravens omenita, da je neprofitna organizacija Impact Online s sedežem v ZDA spletno prostovoljstvo promovirala že leta 1995. Ta organizacija je med prvimi spoznala, da zanimanje za prostovoljsko delo prek spleta sicer obstaja, vendar ni dovolj organizacij, ki so pripravljene v svoje delo vključiti spletne prostovoljce. Zato je Impact Online leta 1996 začel s projektom Virtual Volunteering (Virtualno prostovoljstvo), s katerimi je želel raziskati virtualno prostovoljstvo in ga promovirati pri organizacijah. Ta pobuda se je pozneje preoblikovala v platformo za srečanja med organizacijami in prostovoljci, imenovano VolunteerMatch.⁷

⁶ S.J. Ellis and J. Cravens, 'Virtual Volunteering Guidebook: How to Apply the Principles of Real-World Volunteer Management to Online Service', (2000).

⁷ S.J. Ellis and J. Cravens, 'The LAST Virtual Volunteering Guidebook', (2013).

Z vse večjo dostopnostjo interneta je raslo tudi število pobud za prostovoljstvo prek interneta, ki so se jim ljudje lahko pridružili. Ob koncu 20. stoletja je projekt Virtual Volunteering zaznal skoraj 100 organizacij po vsem svetu, ki so nudile možnost spletnega prostovoljstva. Čeprav so v Evropi opazili le pet spletnih strani za spletno prostovoljstvo, pa je bilo videti, da v Evropi v resnici več prostovoljcev opravlja naloge in zadolžitve prek spleta.⁸

Spletna stran Prostovoljcev Združenih narodov za spletno prostovoljstvo, ki je morda najbolj znana platforma, kjer se zbirajo priložnosti za spletno prostovoljstvo, je stara že 20 let. Vzpostavili so jo leta 2000, sprva kot NetAid, pobudo Razvojnega programa ZN v sodelovanju s programom Prostovoljci OZN, in je zagotavljala platformo za pobude in projekte pod okriljem OZN za iskanje in vključevanje spletnih prostovoljcev v aktivnosti v državah v razvoju. Leta 2004 so projekt na novo zagnali kot onlinevolunteering.org, ki ga zdaj v celoti vodi program Prostovoljci OZN.⁹

⁸ Prav tam. (Cravens in Ellis, 2013, Uvod, peti odstavek) in <http://web.archive.org/web/20001214092700/http://www.serviceleader.org/vv/orgs/outside.html> (dostopno 20. julija 2019).

⁹ Jayne Cravens in James Stewart: *Internet-mediated volunteering in the EU. Its history, prevalence, and approaches and how it relates to employability and social inclusion* (2014), str. 17.

Še ena znana, čeprav nekoliko drugačna, pobuda za spletno prostovoljstvo je program Kibernetni prostovoljci (ang. Cyber-Volunteers), ki se je začel leta 2005 s podporo UNESCO Švica. Ta pobuda vključuje spletne prostovoljce, ki imajo poklicne in akademske izkušnje in veščine na področju informacijskih in komunikacijskih tehnologij (IKT) in nudijo podporo projektom in organizacijam, ki se posvečajo pomoči skupnostim v razvoju.¹⁰

Na Evropskem mladinskem portalu je celotna stran posvečena spletnemu prostovoljstvu. To je opisano kot priložnost predvsem za mlade z oviranostmi, s prepolnimi urniki ali take, ki zaradi česa drugega ne morejo sodelovati pri prostovoljskih aktivnostih »iz oči v oči«.

Vidimo torej, da spletno prostovoljstvo ni nov pojav, spodbujajo in omogočajo ga tudi programi, ki jih financira EU. Kljub temu še vedno ni celovitih smernic za mentoriranje takšnih prostovoljcev. Določeni vidiki pri sodelovanju z njimi so podobni kot pri izbiranju in mentoriranju klasičnih prostovoljcev, vendar je treba upoštevati še nekaj drugih vidikov, da bo takšno sodelovanje tako varno kot tudi uspešno. Sem sodijo vprašanja v zvezi z identiteto, varnostjo, zanesljivostjo in spremljanjem. V pričujočih smernicah obravnavamo vse te vidike.

¹⁰ <http://www.icvolunteers.org/index.php?what=vol&id=111> (dostopno 19. marca 2021).

PRILOGA 2: KORISTNI OSNUTKI DOKUMENTOV ZA IZIBIRANJE IN MENTORIRANJE SPLETNIH PROSTOVOLJCEV.

DOGOVOR O SPLETNEM PROSTOVOLJSKEM DELU OSNUTEK

..... (organizacija), v nadaljevanju
organizacija, in
..... (prostovoljec), v nadaljevanju spletni
prostovoljec,
dne xx / xx / xxxx, skleneta naslednji

Dogovor o spletnem prostovoljskem delu

Organizacija spletnemu prostovoljcu zaupa opravljanje naslednjih del:
.....
.....
.....in spletni prostovoljec se
strinja, da bo ta dela opravil.

Dogovor velja od do

Spletni prostovoljec se strinja, da bo prostovoljsko delo opravljal
..... (ur/dan/teden; po dogovoru ipd.).

Med prostovoljskim delom bo spletni prostovoljec opravljala naloge
..... (naziv delovnega mesta), bo nadzoroval ga bo mentor
.....

Navedena dela bo spletni prostovoljec opravljajal prek varne internetne povezave od koder koli želi. Poleg tega se spletni prostovoljec zavezuje, da bo:

- izpolnil svoje delovne naloge, navedene v opisu prostovoljskega dela;
- prostovoljsko delo opravljajal po najboljših močeh;
- upošteval pravilnike, navodila in postopke organizacije;
- spoštoval dogovorjene časovne roke in zaveze o nalogah in pravočasno sporočil, kadar to ne bo mogoče in kdaj ne bo dostopen;
- ravnal v skladu s cilji organizacije in tako, da bo pozitivno prispeval k njenemu delovanju.

Organizacija se zavezuje, da bo:

- spletnemu prostovoljcu zagotovila ustrezne informacije in usposabljanje, da bo lahko izpolnil pričakovanja, zapisana v opisu prostovoljskega dela;
- omogočila poskusno obdobje tednov;
- spletnemu prostovoljcu pojasnila, kaj od njega zahteva, in mu nudila podporo in spodbudo, da mu bo pomagala doseči želeno rezultate;
- spletnemu prostovoljcu določila mentorja, ki mu bo na rednih sestankih nudil podporo in nadzor; prostovoljec se lahko kadarkoli obrne na mentorja;
- da se bo do spletnega prostovoljca ves čas vedla vljudno in spoštljivo;
- dovzetna za kakršna koli mnenja in povratne informacije vseh prostovoljcev;
- cenila in prepoznala spletne prostovoljce kot pomemben vir pri doseganju ciljev organizacije.

Organizacija in spletni prostovoljec se dogovorita, da drug drugega obvestita o kakršnih koli težavah, ki bi se pojavile med opravljanjem dela. Organizacija se strinja, da bo spletnemu prostovoljcu nudila podporo in usposabljanje o spletni varnosti in zaščiti na spletu, da bi takšne težave preprečila .

Ta dogovor je sestavljen v izvodih, od katerih prostovoljec prejme, organizacija pa izvodov.

Dogovor o spletnem prostovoljskem delu je le moralna zaveza in ni pravno zavezujoča pogodba med spletnim prostovoljcem in organizacijo. Katera koli stran ga lahko po lastni presoji kadar koli prekliče.

Z dogovorom se strinjata in ga skleneta:

Podpis zastopnika organizacije: Dne:

Podpis spletnega prostovoljca Dne:

KODEKS RAVNANJA OSNUTEK

Spletni prostovoljec se strinja, da:

- bo vrednote in načela, zapisane v statutu in pravilnikih, spoštoval, se po njih ravnal po in jih zagovarjal;
- si bo prizadeval, da bo obzirno in spoštljivo sodelovali z vsemi, s katerimi bo prišel v stik pri
- bo spoštoval različnost, različne delovne vloge in meje in do nikogar ne bo imel žaljivega odnosa;
- si bo prizadeval za odličnost pri izvajanju nalog, storitev in aktivnosti;
- bo podpiral cilje in poslanstvo, jih zagovarjal in krepil, uporabljal vse spretnosti in znanja, da bo prispeval k temu poslanstvu, in poiskal strokovni nasvet, kadar bo to potrebno;
- bo spoštoval zaupnost organizacije in posameznikov. Spletni prostovoljec je odgovoren za varovanje zaupnosti vseh varovanih podatkov in informacij, ki jih izve med prostovoljskim delom pri
- se odpove avtorskim pravicam za vse gradivo, ki ga je razvil ali pridobil med prostovoljskim delom. Organizacija gostiteljica ohrani lastništvo in avtorske pravice za takšne intelektualne stvaritve;
- bo spoštoval pravila, opisana v Pravilniku o dopustni rabi IKT.

Dogovor o kodeksu ravnanja

Podpisani, kot spletni prostovoljec pri, sem prebral te pogoje in se strinjam, da bom spoštoval Kodeks ravnanja

Datum

Podpis prostovoljca in zastopnika organizacije

PRILOGA 3: KORISTNE SPLETNE STRANI IN VIRI

Komunikacijska orodja za izbiranje kandidatov, usposabljanje izbranih prostovoljcev in redno komuniciranje z njimi:

- Skype,
- Google Hangouts,
- Zoom,
- Slack.

Avtorske pravice:

- Pexels - brezplačna zbirka video posnetkov in Pixabay - zbirka fotografij in video posnetkov;
- Flaticon & Freepik za brezplačne ikone in slike.
- Orodja in spletna mesta, koristna za spletno varnost in zaščito na spletu:
- HeartMob: <https://iheartmob.org/> - podpora v resničnem življenju tistim, ki doživljajo spletno nadlegovanje;
- Crash Override Network: <http://www.crashoverridenetwork.com/> - telefonska linija in center za pomoč tistim, ki doživljajo spletno nadlegovanje;
- Block Together: <https://twitter.com/blocktogether> - orodje, s katerim lahko z enim klikom blokiramo številne propagatorje, nadlegovalce itd. na družabnih omrežjih;
- Sam svoj mojster za spletno zaščito (Chayn): <https://chayn.co/safety/>
- HackBlossomov Praktični priročnik za feministično kibernetško zaščito, ki ga lahko prilagodite za potrebe prostovoljcev in organizacije: <https://hackblossom.org/cybersecurity/>



© NOVEMBER 2019
EVROPSKI CENTER ZA PROSTOVOLJSTVO (CEV)
AVENUE DES ARTS 7/8
BRUSELJ 1210 – BELGIJA
WWW.EUROPEANVOLUNTEERCENTRE.ORG

Publikacijo je podprla Evropska komisija v okviru programa Evropa za državljane. Za vsebino publikacije je v celoti odgovoren Evropski prostovoljski center (CEV).

