

Ewa PŁACZEK¹

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

Idea wsparcia logistycznego w organizacjach charytatywnych

1. POMOC HUMANITARNA A POMOC CHARYTATYWNA

Obecnie poważnym problemem społecznym na świecie są dysproporcje pomiędzy ludźmi wynikające najogólniej z ubóstwa ekonomicznego i społecznego prowadzącego często do biedy, głodu czy wykluczenia społecznego. Ludzie żyjący w takich warunkach potrzebują pomocy od instytucji, których głównym celem jest niesienie pomocy potrzebującym.

Mówiąc o udzielaniu pomocy potrzebującym często posługujemy się pojęciami: humanitaryzm, charytatywność, filantropia mając także na myśli pomoc charytatywną czy pomoc humanitarną. Wszystkie te terminy mimo, iż dotyczą tego samego problemu, w istotny sposób różnią się od siebie.

Humanitaryzm to działanie podjęte ze szlachetnych pobudek, niosące pomoc człowiekowi, zaoszczędzające mu cierpień [5]. Charytatywność to bezinteresowne pomaganie biednym i potrzebującym pomocy, wywodzące się z nakazu religijnego [5]. Natomiast filantropia to udzielanie pomocy materialnej ubogim ludziom, czerpiąc inspirację ze świeckiej idei humanitaryzmu [5].

Pomoc humanitarna to przede wszystkim ratowanie i ochrona życia w czasie klęsk i katastrof spowodowanych warunkami naturalnymi lub wywołanych działalnością człowieka. Opiera się na prawnym międzynarodowym obowiązku niesienia pomocy humanitarnej w tym na Regulach Dobrego Świadczenia Pomocy Humanitarnej oznaczających niezależność celów humanitarnych w stosunku do celów politycznych, gospodarczych, militarnych i innych oraz Europejskim Konsensusie w sprawie Pomocy Humanitarnej [3].

W niesieniu pomocy humanitarnej bardzo istotna wydaje się być szybkość reakcji na zaistniałą potrzebę, adekwatność pomocy, spójność działań, jednolite i jasne procedury działań, partnerstwo podmiotów udzielających pomocy oraz możliwie niskie koszty podejmowanych działań. Najistotniejszym kryterium podejmowanych działań pomocowych jest czas oczekiwania na pomoc, a więc czas od momentu wystąpienia danego niepożądanego zjawiska, katastrofy itp., aż do momentu udzielenia pomocy humanitarnej. Czas ten powinien być jak najkrótszy, aby można było zmniejszyć szkody będące następstwem sytuacji kryzysowej (np. epidemie, głód, niesprzyjające i trudne warunki atmosferyczne itp.) i powrócić do stanu „normalnego” tzn. przed katastrofą.

Udzielana pomoc powinna być adekwatna do występujących potrzeb. Stąd konieczność pozyskiwania informacji od władz, placówek dyplomatycznych czy organizacji pozarządowych na temat sytuacji ludzi potrzebujących pomocy i rodzajów niezbędnych środków pomocowych.

Pomoc charytatywna utożsamiana jest z działaniami polegającymi na wspieraniu biednych i potrzebujących, którzy na co dzień wymagają wsparcia. Jest traktowana jako obowiązek i prawo każdej wspólnoty religijnej, niezależnie od wyznawanej religii i narodowości.

W tabeli 1 przedstawiono istotne różnice pomiędzy pojęciami: pomoc humanitarna a pomoc charytatywna. Jednak największą odmiennosć pojęć należy upatrywać w adresowaniu jej do poszczególnych podmiotów oraz w źródłach finansowania działalności podstawowej [8]. O ile pomoc humanitarna skierowana jest do osób poszkodowanych w wyniku nagłego i niespodziewanego zdarzenia losowego (klęski żywiołowej, katastrofy naturalnej), to z pomocy charytatywnej korzystają przede wszystkim osoby, którym ta pomoc ma pomóc rozwiązać problemy z egzystencją na co dzień. Udzielana pomoc charytatywna ma często charakter długotrwały np. zapomogi udzielane przez Miejskie Ośrodki Pomocy Społecznej.

¹ Dr hab. Ewa Płaczek - Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katedra Logistyki Społecznej, e-mail: eplaczek@ue.katowice.pl
Artykuł recenzowany.

Tab. 1. Kryteria różnicujące pomoc humanitarną i pomoc charytatywną [opracowanie własne]

Kryteria różnicujące	Pomoc humanitarna	Pomoc charytatywna
Źródło pomocy	Ustawodawstwo np. Karta Narodów Zjednoczonych, Międzynarodowe Prawo Humanitarne	Religia
Inspiracja	Humanitaryzm	Miłosierdzie
Adresaci pomocy	Ofiary poszkodowane przez kataklizm	Osoby na „co dzień” potrzebujące pomocy
Czasokres udzielanej pomocy	Krótkotrwałe, skończoność działań	Długotrwałe, nieskończoność działań
Źródła finansowania	Subwencje państwowe	Zbiórki, darowizny, dotacje itp

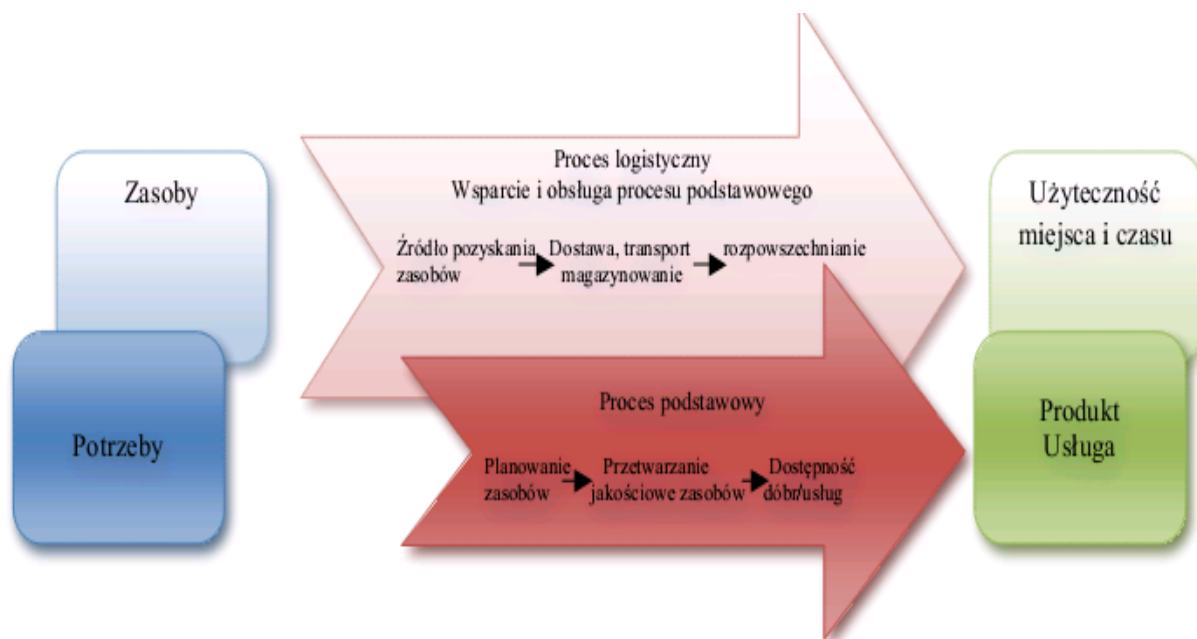
Pomoc humanitarna ma zagwarantowane finansowanie ze środków pochodzących z budżetu państwa w ramach tzw. rezerwy celowej administrowanej przez Departament Współpracy Rozwojowej Ministra Spraw Zagranicznych [4]. W sytuacjach nadzwyczajnych, gdy potrzeba pomocy jest bardzo duża (np. trzęsienie ziemi na Haiti, Tsunami) często inne organy państwa podejmują decyzję o udzieleniu wsparcia oraz podejmowane akcje humanitarne wspierane są działaniami akcji charytatywnych.

Identyfikując zakres terminów widać znaczne podobieństwo obydwu pojęć – jest nim bezinteresowne udzielanie pomocy potrzebującym. Jednak podejmowane działania ukazują także różnice. Można przyjąć, że pojęcie pomocy humanitarnej jest pojęciem szerszym, zawierającym pojęcie pomocy charytatywnej.

2. WSPARCIE LOGISTYCZNE W NIESIENIU POMOCY

Coraz częściej spotykamy się z możliwościami zastosowania logistyki w różnych dziedzinach życia. Obszar zainteresowań logistyki stale się powiększa, a logistyczne aspekty uwypuklane są praktycznie w każdej działalności. Dzieje się tak dlatego, że logistyka jest procesem dynamicznym i elastycznym, który pojawia się wszędzie tam, gdzie mowa jest o integracji przepływów różnego rodzaju zasobów. Dostrzeżenie obszarów zainteresowania tej dziedziny wiedzy w różnych sferach życia ludzkiego sprawiają, że coraz częściej, aby wspomóc działania ludzkie sięgamy po rozwiązania, których dostarcza logistyka. Wraz z postępem cywilizacyjnym, coraz częściej na skraju egzystencji pozostają osoby, których dotknął kryzys (bieda, nędza, głód) i nie potrafią sobie samodzielnie z nim poradzić. Im dłużej w nim pozostają, tym trudniej jest im z niego wydostać się. Jedynym rozwiązaniem wyjścia z kryzysu dla takich osób jest zwrócenie się o pomoc do instytucji powołanych do tego celu (instytucje rządowe i pozarządowe), a udzielana przez nie pomoc jest zjawiskiem powszechnie dokonującym się codziennie na naszych oczach.

Realizacja działalności charytatywnej wymaga zintegrowania dwóch procesów. Pierwszy z nich polega na podjęciu odpowiednich czynności zmierzających do jego realizacji, drugi natomiast wspomaga proces podstawowy dostarczając mu niezbędnych zasobów [2]. Sukces realizacji procesu podstawowego zależy od procesów wsparcia logistycznego (rysunek 1). System wsparcia logistycznego określonego podmiotu gospodarczego może posiadać różną charakterystykę oraz budowę. Każdy podmiot może wybrać i wykorzystać tylko te elementy systemu wsparcia logistycznego, które usprawnią jego procesy i czynności logistyczne. Warto jednocześnie uświadomić sobie, że „każda instytucja, organizacja pozarządowa funkcjonująca w dobie dzisiejszego burzliwego rynku zmagają się z wykonywaniem określonych procesów i czynności zapewniających osiągnięcie określonego celu, którym nie zawsze jest zysk.”[6]



Rys. 1. Relacje procesu wsparcia logistycznego i procesu podstawowego [6, s. 14]

Jeżeli za proces podstawowy uznamy proces niesienia pomocy potrzebującym, to procesem wspierającym będzie zintegrowane działanie mające zapewnić zasoby niezbędne do jego realizacji w odpowiednim miejscu i czasie. Skuteczność osiągnięcia celu głównego (pomoc jak największej ilości osób) w głównej mierze zależy od sprawności procesów składowych, którymi są m.in. zaopatrzenie (pozyskanie odpowiednich zasobów np. żywność, odzież), ich magazynowanie, manipulacja materiałami, pakowanie, konfekcjonowanie, transportowanie oraz dystrybucja. Aby można było mówić o skutecznym niesieniu pomocy procesy cząstkowe powinny być realizowane możliwie efektywnie. Każde działanie pomocowe wymaga od organizatorów takiej pomocy (donatorów) podjęcia kolejnych przemyślanych i skoordynowanych kroków tj. wcześniejszego zaplanowania, analizy dostępnych środków, warunków, planu działania oraz jego zorganizowania, a następnie realizacji i kontroli wyników [1]. Dlatego z punktu widzenia działań logistycznych tak ważne wydaje się wcześniejsze przemyślenia, zaplanowanie i przygotowanie każdego działania logistycznego w zakresie udzielanej pomocy. Zaspokojenie potrzeb ludzi potrzebujących wymaga szeregu następujących po sobie czynności, które powinny być podejmowane w sposób racjonalny, skuteczny i efektywny. Można zatem przyjąć, że warunkiem koniecznym dobrze przeprowadzonej akcji pomocowej jest optymalne wykonanie wszystkich czynności składowych, dzięki którym możliwe jest zwiększenie dostępności potrzebnych zasobów oraz udzielenie pomocy większej ilości potrzebującym.

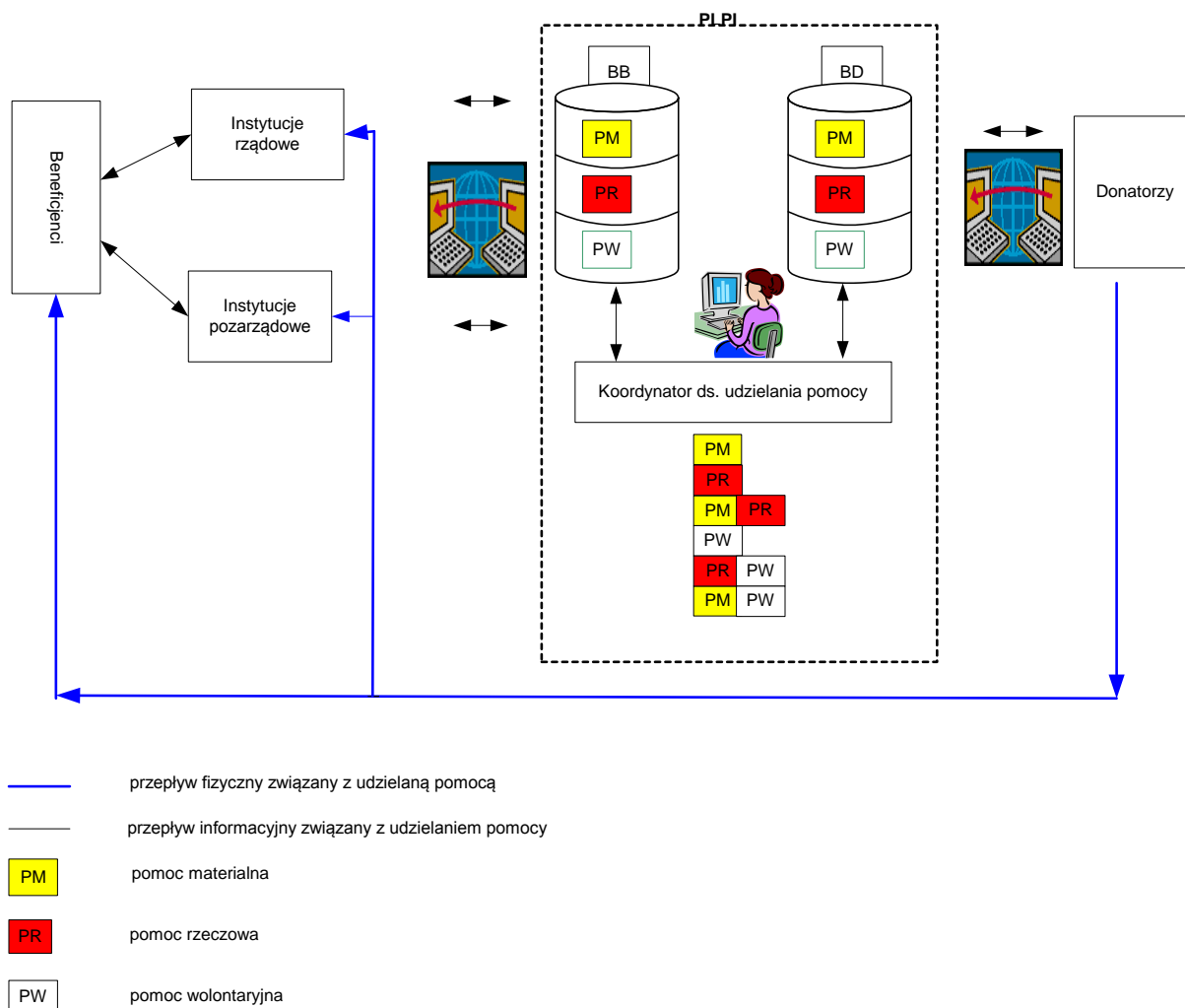
Niesienie pomocy potrzebującym jest działaniem złożonym, którego integracja wymaga skoordynowania współpracujących ze sobą podmiotów, przemieszczeń zasobów oraz przepływów dokonujących się w całym procesie niesienia pomocy. Aby mówić o integracji całego procesu niesienia pomocy, współpracujące ze sobą podmioty (ogniwa) muszą dążyć do wspólnego celu poprzez skuteczne i efektywne realizowanie każdego etapu tego procesu. Integracja podmiotów powinna przekładać się na integrację wykonywanych działań oraz przepływu zasobów. Tylko skoordynowane i zintegrowane działania wszystkich podmiotów niosących pomoc może zminimalizować poziom marnotrawstwa, gdyż integracja zapobiega dążeniom do suboptymalnych rozwiązań lokalnych na rzecz optymalnych kosztów globalnych. Co więcej długotrwała współpraca tych podmiotów może przyczynić się do powstania efektu synergii polegającego na możliwości udzielenia pomocy większej liczbie potrzebujących działając wspólnie, aniżeli w pojedynkę. Integracja procesów przemieszczenia zasobów służyć ma minimalizacji kosztów ich przemieszczenia oraz skróceniu czasu oczekiwania na udzielenie pomocy [2].

3. PROBLEMY LOGISTYCZNE W ORGANIZACJACH CHARYTATYWNYCH

Największą rolę w niesieniu pomocy potrzebującym nadal pełnią instytucje pozarządowe, które dzięki społecznej afirmacji dysponują ogromnym potencjałem. Brak ścisłej współpracy pomiędzy wszystkimi podmiotami (rządowymi i pozarządowymi) bardzo utrudnia podejmowanie efektywnych działań pomocowych. Głównym problemem nieskuteczności działań podejmowanych przez wszystkie organizacje charytatywne jest fakt, że rywalizują one między sobą zamiast współpracować. Podejmowane przez nie działania często są realizowane na pokaz, będąc daleko idącą improwizacją, a nie przemyślanym, dobrze przygotowanym działaniem. Dla każdej z organizacji pomocowej bardzo istotne jest zaufanie społeczne, które gwarantuje im dostęp do środków finansowych niezbędnych do realizacji działań statutowych w ramach organizacji pożytku publicznego [7]. Chęć zaistnienia na szeroką skalę powoduje, że podejmowane działania nie są dobrze zorganizowane. Każda organizacja chroni dokładnie swojej bazy danych i nie konfrontuje udzielanej pomocy z innymi organizacjami, co skutkuje tym, że osoby potrzebujące nie raz wykorzystują skrzętnie taką sytuację, czerpiąc pomoc z kilku źródeł równocześnie. Brak przepływu informacji pomiędzy tymi podmiotami o przekazywanej pomocy ukazuje słabość całego systemu pomocowego. Pomaganie na zasadzie bezinteresownego dawania często okazuje się działaniem nierozsądnym, prowadzącym do trwałego wyciągnięcia ręki i przeświadczenia takich osób, o konieczności pomocy. Starania wszystkich organizacji charytatywnych powinny być skoncentrowane na rozsądnym działaniu w udzielaniu pomocy, zmierzającym do usamodzielnienia się potrzebujących poprzez np. pomoc w znalezieniu pracy, pomoc psychologiczną, pomoc opiekuna rodziny. Brak ścisłej współpracy w tej kwestii jest przeszkodą ku integracji i stworzeniu spójnego systemu skutecznej pomocy. Wspólna baza danych o faktycznych i aktualnych potrzebach osób znajdujących się w potrzebie oraz osobach chcących pomagać wydaje się być podstawą do podejmowania działań, ustalania procedur udzielania pomocy oraz opracowywania skutecznych rozwiązań mających na celu redukcję bezpośrednich przyczyn konieczności udzielania pomocy.

Najwięcej problemów związanych z niesieniem pomocy widocznych jest w przypadku wystąpienia nagłych sytuacji nadzwyczajnych tj. sytuacje kryzysowe, nieprzewidywalne katastrofy, klęski żywiołowe, gdzie szczególnie ważne jest sprawne i efektywne działanie różnych służb i organizacji niosących pomoc. Jednak jak pokazuje rzeczywistość istniejący system reagowania na takie zdarzenia nie jest w pełni dobrze przygotowany. Wynika to z niejasnego podziału ról wszystkich uczestników pomocy, dublowania się podejmowanych działań, rywalizacji o zasoby beneficjentów oraz braku wspólnej bazy danych i koordynacji przepływu informacyjnego pomiędzy poszczególnymi podmiotami.

Niezależnie od charakteru instytucji charytatywnej i prowadzonej przez nią działalności pomocowej najlepszym rozwiązaniem wydaje się stworzenie logistycznej pomocowej platformy informacyjnej (LPPI) pomiędzy podmiotami niosącymi pomoc, donatorami a beneficjentami tej pomocy, której nadrzędnym celem byłoby podjęcie spójnych działań różnych podmiotów wyrażających chęć niesienia pomocy w celu zwiększenia ich skuteczności. Ideę działania Pomocowej Logistycznej Platformy Informacyjnej (PLPI) przedstawia rysunek 2. Podstawą jej działania byłby system informatyczny składający się z dwóch modułów systemowych: modułu beneficjentów (BB) i modułu donatorów (BD). Dane do bazy donatorów (BD) byłyby dostarczane w formie elektronicznej przez firmy produkcyjne (np. piekarnie), handlowe (np. sklepy, dyskonty), usługowe lub osoby fizyczne, które chętne są do udzielenia pomocy w formie rzeczowej, materialnej czy wolontariatu. W przypadku bazy danych beneficjentów (BB) dane powinny być pozyskiwane przez instytucje pomocowe (rządowe i pozarządowe) w wyniku bezpośredniego zgłoszenia osoby zainteresowanej pomocą, informacji ze szkoły, informacji lekarza rodzinnego, wywiadu środowiskowego itp. Pozyskane informacje powinny być koniecznie zweryfikowane i obiektywnie ocenione, aby w następnej kolejności mogły być przesłane elektronicznie. Wprowadzenie dodatkowej czynności (weryfikacji) ma na celu eliminację negatywnych skutków nadużyć udzielanej pomocy wynikającej z braku przepływu informacji pomiędzy organizatorami pomocy.



Rys. 2. Działanie Pomocowej Logistycznej Platformy Informacyjnej [opracowanie własne]

System obsługiwany byłby przez pomocy koordynatora ds. udzielania pomocy, którego zadanie sprowadzałoby się do koordynacji i integracji działań pomocowych. To system informatyczny wykonywałby większość pracy. Jego główne zadanie polegałoby na automatycznym grupowaniu możliwości pomocowych donatorów z potrzebami i oczekiwaniami beneficjentów. Pozyskanie pomocy w zależności od rodzaju zgłoszenia na pomoc przez beneficjentów byłoby możliwe na dwa sposoby: bezpośrednio i pośrednio.

Bezpośrednia pomoc polegałaby na skontaktowaniu beneficjenta z donatorem. Często relacja pomiędzy zainteresowanymi przekształca się w długotrwały związek oparty na współpracy. Donatora określa się jako „przyjaciela rodziny lub przyjaciela firmy”.

W przypadku pomocy pośredniej beneficjent otrzymywałby pomoc „skonsolidowaną” w jednej instytucji pomocowej. Na instytucji tej ciążyłby obowiązek przygotowania w jednym miejscu pomocy pozyskanej z różnych źródeł. Można by wtedy mówić o działalności organizacji charytatywnych w oparciu o „jedno okienko”, co znacznie ułatwiłoby przepływ dokumentacyjny i informatyczny.

W przypadku pomocy wolontaryjnej, trudnością jest skonfrontowanie oczekiwań stron, co do rodzaju świadczeń, które wolontariusz ma pełnić na rzecz osoby potrzebującej. Warunkiem koniecznym wydaje się być uwzględnianie predyspozycji wolontariusza, kwalifikacji, miejsca zamieszkania oraz jego wieku. Tego typu pomoc na ogół nie ogranicza się do jednorazowego aktu, a wolontariusz przez czas trwania wolontariatu pozostaje pod stałą opieką jednostki nadrzędnej jaką jest Centrum Wolontariatu.

WNIOSKI

Różnego rodzaju organizacje charytatywne prowadząc swoją podstawową działalność skierowaną na niesienie pomocy ludziom potrzebującym coraz częściej dostrzegają pewnego rodzaju nieprawidłowości, które często przekładają się na niekorzystne postrzeganie instytucji pomocowych w oczach społeczeństwa. W wyniku obserwacji można stwierdzić, że likwidacja tych nieprawidłowości w większości nie wymaga dużych nakładów finansowych. Koniecznym wydaje się być poprawa współpracy i współistnienia pomiędzy instytucjami pomocowymi, polegająca na wymianie informacji i udostępnieniu posiadanych baz danych. Rozwiązaniem usprawniającym tą współpracę mogłoby być stworzenie Pomocowej Logistycznej Platformy Informacyjnej (PLPI), której zadaniem byłoby koordynowanie i integrowanie spójnych działań pomocowych różnych organizacji charytatywnych. Działanie w ramach PLPI Koordynatora ds. udzielania pomocy w znaczny sposób ograniczyłoby nadużycia udzielanej pomocy np. pozyskanie pomocy z kilku źródeł, wyłudzenie różnych form pomocy. Z drugiej strony poprzez istnienie Koordynatora możliwe jest usprawnienie przepływów informacyjnych i materiałowych, uproszczenie procedur rejestracyjnych wraz z ich weryfikacją, budowanie współpracy z instytucjami pomocowymi oraz budowanie bazy danych osób i instytucji (donatorów i beneficjentów). Poza tym Koordynator spełniałby rolę kontrolną udzielanej pomocy.

Streszczenie

W artykule zaprezentowano ideę pomocy humanitarnej i pomocy charytatywnych oraz spróbowano odpowiedzieć na pytanie „czy w organizacjach charytatywnych występują problemy logistyczne i czy możliwe jest wsparcie logistyczne w tego typu organizacjach”. W ramach udzielanej przez te podmioty pomocy – materialnej, finansowej czy wolontariatu, zaobserwowano działania negatywne i dlatego podjęto próbę eliminacji tychże nieprawidłowości, proponując stworzenie Pomocowej Logistycznej Platformy Informacyjnej.

Idea of the logistics support in charities organization

Abstract

The article presents idea of the humanitarian aid and the charity aid. They tried to answer a question "whether logistic problems are appearing in charities and whether the logistic support is possible in organizations of this type". In frames granted by these entities help -material, financial whether of voluntary services, negative action was observed and therefore an attempt was made to eliminate of these irregularities, proposing creating the Aid Logistic Information Platform.

BIBLIOGRAFIA

1. Bieniok H., Zarządzanie czasem – poradnik dla mało efektywnych, Difin, Warszawa 2010.
2. Chaberek M., Makro – i mikroekonomiczne aspekty wsparcia logistycznego, wyd. UG, Gdańsk 2002.
3. <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ> – 2 (dostęp: 25.07.2014).
4. <http://www.polskapomoc.gov.pl> (dostęp: 25.07.2014).
5. Dunaj B. (red.), Słownik Współczesnego Języka Polskiego, Przegląd Reader`s Digest, Warszawa 2001.
6. Szołtysek J., Lis D., O potrzebie wsparcia logistycznego w funkcjonowaniu WOPR (cz. 1), Logistyka 2013/4.
7. Szołtysek J., Uwarunkowania i zadania logistyki akcji humanitarnych – tradycyjne zasady i nowe wyzwania logistyki [w:] Logistyka w naukach o zarządzaniu, Akademia Ekonomiczna w Katowicach, Katowice 2010.
8. www.ordynariat.wp.mil.pl (dostęp: 25.07.2014).