

# MOTYWACJE WOLONTARIUSZY I ICH ROLA W PROMOCJI TURYSTYCZNEJ MIEJSCA ORGANIZACJI ŚDM (NA PRZYKŁADZIE KRAKOWA)

RENATA SEWERYN

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie  
e-mail: renata.seweryn@uek.krakow.pl

## SŁOWA KLUCZOWE

wolontariat, motywacje, promocja, atrakcje turystyczne, ŚDM

## STRESZCZENIE

Celem artykułu jest ukazanie pobudek wolontariuszy Światowych Dni Młodzieży oraz ich roli w promocji walorów turystycznych miejsca organizacji tego wydarzenia. W oparciu o kwerendę literatury wskazano istotę i rodzaje wolontariatu jako formy aktywności społecznej. W części empirycznej, bazując na informacjach pochodzących z sondażu diagnostycznego, przeprowadzonego wśród uczestników ŚDM Kraków 2016, podjęto próbę odpowiedzi na następujące pytania badawcze: Jakie były motywy udziału wolontariuszy w tym religijnym wydarzeniu? Czy zwiedzali oni lokalne atrakcje turystyczne? Czy mają zamiar turystycznie rekomendować miasto swoim znajomym? Uzyskane wyniki pozwalają stwierdzić, że wolontariusze w mniejszym odsetku niż inni pielgrzymi traktowali udział w ŚDM jako peregrynację religijną, ale na równi z nimi zwiedzali krakowskie zabytki i okoliczne walory turystyczne, a także deklarowali zamiar polecenia miasta rodzinie i znajomym.

## Wprowadzenie

Zapoczątkowane przez Jana Pawła II w 1985 r. Światowe Dni Młodzieży są formą religijnego festiwalu. Skupiają one w jednym miejscu ludzi młodych z wielu krajów wszystkich zamieszkałych kontynentów, którzy chcą doświadczyć uniesień religijnych i poczucia solidarności. Całe wydarzenie jest znakomicie zorganizowanym spotkaniem zbiorowym, którego przygotowanie i obsługę wspierają liczni wolontariusze. Celem artykułu jest ukazanie motywacji tych ostatnich oraz ich roli w promocji walorów turystycznych miejsca organizacji ŚDM. Uczestnicy Światowych Dni Młodzieży, oprócz modlitwy i spotkań z papieżem, zazwyczaj pragną bowiem poznać kulturę kraju-gospodarza, jego zwyczaje i tradycję. Już z założenia formuła tego megaeventu zawiera więc w sobie nie tylko elementy liturgiczne (msze, modlitwę, adorację), ale i świeckie, takie jak koncerty, przedstawienia teatralne, widowiska muzyczne, a także zwiedza-

nie, które w zdecydowanej większości przypadków byłyby niemożliwe, a przynajmniej znacznie utrudnione, gdyby nie wolontariusze. W artykule wyjaśniono istotę wolontariatu i pokazano jego rodzaje, określając charakter ŚDM w tym względzie, a następnie, wykorzystując wyniki sondażu przeprowadzonego w 2016 r. w Krakowie, odpowiadano na postawione pytania badawcze.

## Istota wolontariatu

Bezinteresowna pomoc międzyludzka była elementem każdej cywilizacji, dlatego można powiedzieć, że historia wolontariatu jest równie antyczna, jak istnienie rodzaju ludzkiego (Klimaszewska, Opalach, 2005, s. 279–280). Niemniej jednak współczesne znaczenie słowa wolontariusz uformował dopiero w 1920 r. Ceresole (Bertrand, 2008, s. 1). Do polskiej literatury termin ten został wprowadzony na początku lat 90. XX w., wraz z rozwojem III sektora, tj. różnego rodzaju organizacji pozarządowych. Wcześniej sfera działalności realizowanej przez ochotników i działaczy społecznych nazywana była filantropią, dobroczynnością, działalnością charytatywną lub po prostu pracą społeczną. O ile jednak poprzednie określenia dotyczyły tylko bezpośrednio człowieka, to wolontariat odnosi się także do działań na rzecz środowiska naturalnego (np. opieka nad zwierzętami czy ochrona i pomnażanie różnych wartości i dóbr, zgodnie z ideą zrównoważonego rozwoju) (Górecki, 2013, s. 82).

Powszechna definicja mówi, że wolontariat to bezpłatne, dobrowolne, ochotnicze i świadome, stałe lub okazjonalne działanie na rzecz osób innych niż te, które są powiązane więziami rodzinno-towarzyskimi z uczestnikami tej aktywności (Górecki, 1999, s. 335), albo na rzecz jakiejś sprawy, społeczności lokalnej, środowiska naturalnego, indywidualnie lub w ramach organizacji *non profit* bądź innych zespołów zinstytucjonalizowanych, działających *pro publico bono*. Wprawdzie w świetle *Ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie* (Ustawa, 2003, art. 2) wolontariuszem jest osoba fizyczna, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na rzecz organizacji pozarządowych, podmiotów kościelnych / wyznaniowych, spółdzielni socjalnych, a także organów administracji publicznej lub podległych im jednostek, ale wolontariat niekoniecznie musi się wpisywać w jakąś ramę organizacyjną (Hustinx, Vanhove, Declercq, Hermans, Lammertyn, 2005, s. 527). Odnosi się on do wszystkich rodzajów działań ochotniczych (formalnych i nieformalnych), które człowiek podejmuje bez zapłaty (Smith, 1994, s. 244), wykraczając poza więzi rodzinno-koleżeńsko-przyjacielskie. Należy bowiem rozróżnić nieformalne niesienie pomocy znajomym od świadczenia usług wolontariackich dla dobra ogółu (Wilson, Musick, 1997, s. 695–697).

Trzeba zauważyć, że potocznie często dochodzi do nadużywania słowa „wolontariat”. Każda aktywność wykonywana bez wynagrodzenia lub za niską płacę jest bowiem określana takim terminem. Przykładowo za wolontariat uznaje się działalność o charakterze filantropijnym (np. darowizny na rzecz organizacji czy wysłanie SMS-a w akcji charytatywnej), aktywność związaną z członkostwem w jakiejś organizacji (np. udział w zespole ludowym), jak też wykonywanie obowiązków zawodowych czy rodzinnych (np. dyżury radnych, pomoc rodzinie). Tymczasem chodzi o działania, za które nie oczekuje się nie tylko pieniędzy, ale również jakiegokolwiek innej formy rewanżu (Górecki, 2013, s. 84).

## Rodzaje wolontariatu

Wolontariat można podzielić z różnych punktów widzenia (Moroń, 2009, s. 45–47). Biorąc pod uwagę społeczną podstawę funkcjonowania, wydziela się wolontariat nieformalny (zaangażowanie bez pośrednictwa jakichkolwiek organizacji czy instytucji, np. spontaniczna pomoc osobom potrzebującym) oraz formalny (zaangażowanie poprzez stowarzyszenia, fundacje, parafie, wspólnoty religijne, urzędy gmin, szpitale, ośrodki pomocy społecznej, szkoły, biblioteki, muzea itd.). Uwzględniając natomiast liczbę zaangażowanych osób, wyróżnia się wolontariat indywidualny (praca danego wolontariusza na rzecz osób prywatnych, w tym starszych, niepełnosprawnych) oraz grupowy (inaczej zespołowy – indywidualne osoby lub małe grupy z różnych środowisk pracują razem w ramach większej grupy mieszanej). Opierając się na kryterium zakresu i intensywności realizowanych działań można z kolei wskazać wolontariat:

- stały (inaczej długotrwały, długo- i bezterminowy, systematyczny, zorganizowany), który występuje wówczas, gdy wolontariusz jest w sposób ciągły związany z daną organizacją i regularnie wykonuje na jej rzecz określone prace, np. trzy razy w tygodniu, w ustalonych godzinach na rzecz hospicjum, świetlicy środowiskowej,
- okazjonalny (inaczej spontaniczny, krótkotrwały, nieregularny, niesystematyczny), kiedy zadania wykonywane są jednorazowo (np. przebadanie dzieci w placówce opiekuńczo-wychowawczej przez wolontariusza ortopedę) lub okresowo (np. finały WOŚP, zbiórki żywności przed świętami, pomoc ofiarom kataklizmów).

I wreszcie, wykorzystując zasięg geograficzny, klasyfikuje się wolontariat na krajowy, tj. działania na skalę ogólnokrajową (np. WOŚP, Caritas, PAH, GOPR) lub na rzecz społeczności lokalnej (osiedla, gminy), oraz wolontariat międzynarodowy (inaczej transgraniczny), obejmujący wyjazdy zagraniczne celem realizacji konkretnego zadania, np. praca na rzecz pokoju, ochrony środowiska (tzw. *ecovolutarism*), przy budowie szkół, sadzeniu lasów. Wyróżnia się przy tym m.in. wolontariat krótkoterminowy (tzw. *workcamps*), średnio- i długoterminowy (Geudens, 2013, s. 12).

Z przedstawionej typologii wynika, że wolontariusze pełnią istotną rolę m.in. w działalności organizacji pozarządowych, opartej w znacznej mierze właśnie na bezpłatnej pracy ludzi dobrej woli. Jedną z takich organizacji jest Kościół, któremu idea wolontariatu jest szczególnie bliska i wręcz niezbędna, zwłaszcza podczas organizacji Światowych Dni Młodzieży.

## Charakter wolontariatu podczas Światowych Dni Młodzieży

Odbywające się średnio raz na dwa, trzy lata Światowe Dni Młodzieży w wymiarze międzynarodowym od samego początku były postrzegane przez badaczy nie tylko jako wydarzenie *stricte* religijne, ale także turystyczne i kulturowe (Seweryn, 2017). Związane są one bowiem z podróżą, niekiedy na zupełnie inny pod względem kulturowym kontynent, do kraju o innej historii i tradycjach, a to wywołuje chęć poznania miejscowego dziedzictwa oraz lokalnych czynników egzystencji i aktywności społecznej. W zdecydowanej większości przypadków poznanie

to nie byłoby możliwe, gdyby nie rzesze wolontariuszy, pełniących, jak przy każdym innym megaevento, ważną rolę organizacyjną. Nawet więcej – z dotychczasowych badań wynika, że praca wolontariuszy podczas ŚDM wypływa z wyższych altruistycznych pobudek i wiąże się z większym zaangażowaniem niż w przypadku innych imprez kulturalno-sportowych (Imizcoz, Francés, Moreno, Gardó, Gallarza Granizo, 2013, s. 110 i 113).

Klasyfikując wolontariat podczas Światowych Dni Młodzieży, można założyć, że skoro aranżuje go Kościół, w tym parafie i wspólnoty religijne, to ma on charakter wolontariatu formalnego. Ze względu na liczbę osób jest to wolontariat grupowy (sieciowy). Niejednokrotnie pomaganie przy ŚDM jest dla wolontariuszy pierwszym doświadczeniem pracy przy dużym, zespołowym przedsięwzięciu (Gallarza, Arteaga, Floristán, Gil, 2009). Z punktu widzenia zasięgu jest to zarówno wolontariat krajowy, jak i międzynarodowy. Pracę na rzecz uczestników wykonują bowiem tak wolontariusze z kraju organizatora ŚDM w danym roku, działający w skali diecezji (wolontariat diecezjalny), parafii (wolontariat parafialny) oraz na terenie miejsca wydarzeń centralnych, jak też wolontariusze z zagranicy (zdalnie lub w miejscu wydarzenia). Jeśli chodzi o zakres realizowanych zadań, to wolontariat podczas ŚDM jest rodzajem wolontariatu okazjonalnego, a w jego ramach – okresowego – długoterminowego (wolontariusze działają rok, pół roku i kilka miesięcy przed ŚDM) oraz krótkoterminowego (około tygodnia przed wydarzeniem i w trakcie wydarzenia).

Do zadań wolontariuszy ŚDM należy opieka nad przybyłymi uczestnikami, poczynając od powitania ich na lotnisku, dworcu, parkingu, przez pomoc w odnalezieniu się w nowym miejscu, aż po informowanie o jego atrakcjach i odbywających się w nim wydarzeniach religijnych i kulturalno-sportowych. Ważne jest też wsparcie administracyjne, językowe i medyczne (w tym dla osób niepełnosprawnych). We wszystkich swoich poczynaniach wolontariusze powinni dbać o dobry wizerunek kraju gospodarza ŚDM i jego mieszkańców. Ich praca wiąże się tym samym bardziej z odpowiedzialnością, niż z przywilejami czy korzyściami. W zamian otrzymują radość z zespołowego sukcesu, poczucie bycia potrzebnymi, a także doświadczają innych kultur (Góral, 2017, s. 54). W niniejszym studium uwagę skupiono na motywacjach i roli wolontariuszy podczas ŚDM Kraków 2016.

## Metodyka badań

Obszarem badań w niniejszej pracy jest Kraków, w którym w dniach 25–31 lipca 2016 r. miały miejsce XXXI Światowe Dni Młodzieży. To niespełna 800-tysięczne miasto gościło w tym okresie ok. 1,5-2,5 mln pielgrzymów. W organizację tak wielkiego wydarzenia zaangażowanych było wiele osób, w tym prawie 20 tys. wolontariuszy. Celem ukazania motywacji tych ostatnich oraz ich roli w promocji turystycznej Krakowa wykorzystano wybrane wyniki sondażu diagnostycznego, przeprowadzonego na zlecenie Urzędu Miasta, pod nadzorem Małopolskiej Organizacji Turystycznej. W badaniu wzięło udział 2591 uczestników ŚDM, w tym 373 wolontariuszy. Na potrzeby niniejszego artykułu zadano następujące pytania badawcze:

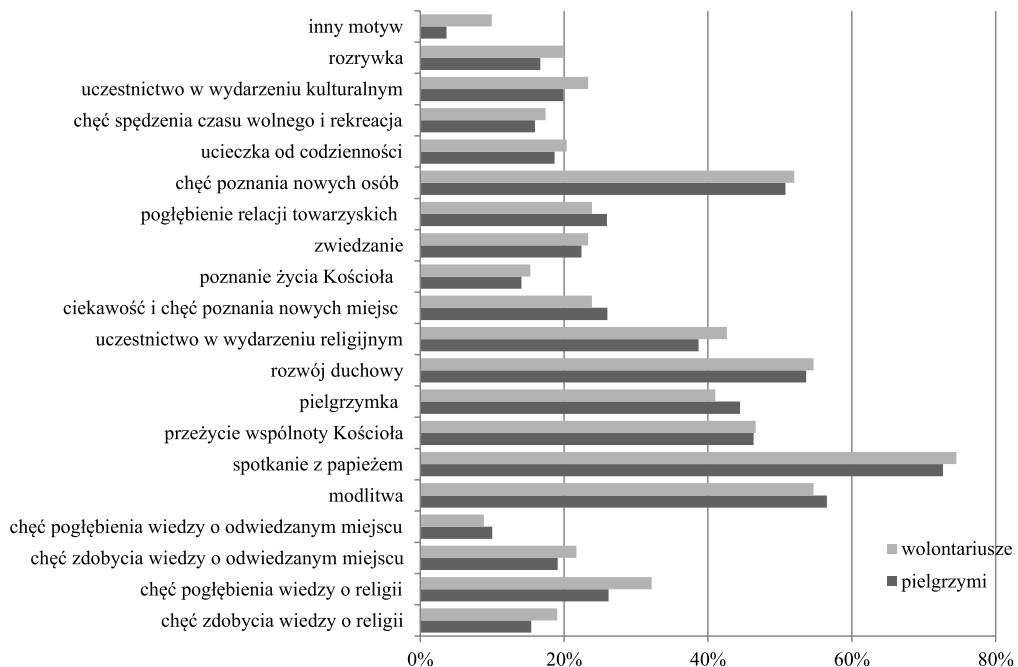
1. Jakie były pobudki uczestnictwa wolontariuszy w ŚDM?

2. Czy zwiedzali oni lokalne atrakcje turystyczne?
3. Czy mają zamiar turystycznie rekomendować miasto swoim znajomym?

Dla ustalenia, czy w powyższych kwestiach wolontariusze różnią się istotnie od innych uczestników ŚDM, zastosowano test  $\chi^2$  Pearsona (w odniesieniu do zmiennych wyrażonych w skali nominalnej) z tzw. poprawką Yatesa (z uwagi na symetryczność tablic) i test *U* Manna-Whitneya (w przypadku zmiennej wyrażonej w skali porządkowej). Postawiono przy tym dwie hipotezy statystyczne:  $H_0$  – zachowania wolontariuszy są takie same jak innych pielgrzymów oraz  $H_1$  – jako hipotezę alternatywną. W sytuacji gdy wynik prawdopodobieństwa testowego  $p$  był mniejszy od 0,05, należało przyjąć  $H_1$ . W przeciwnym wypadku nie było podstaw do odrzucenia  $H_0$ .

### Motywy uczestnictwa wolontariuszy w ŚDM Kraków 2016

Analizując motyw przyjazdu do Krakowa na ŚDM, należy stwierdzić (rys. 1), że najczęściej, zarówno w przypadku wolontariuszy, jak i innych uczestników, była to, co wydaje się oczywiste, możliwość spotkania z papieżem (ok. 73% wskazań).



Rysunek 1. Motywy uczestnictwa w ŚDM Kraków 2016\*

\* Udziały przewyższają 100%, ponieważ badani mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

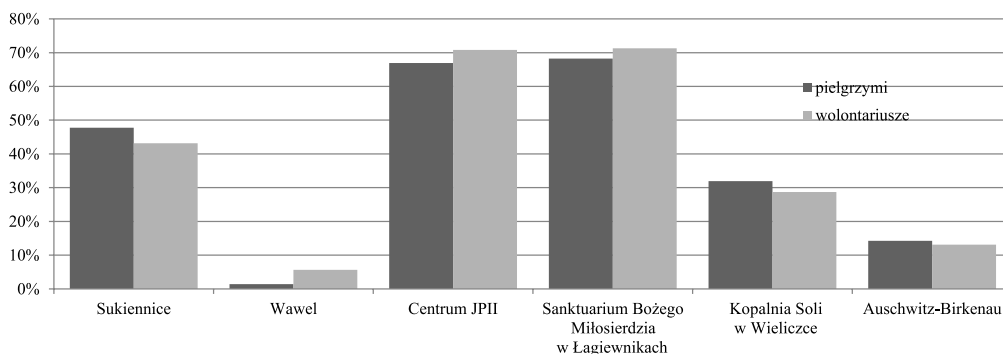
Źródło: opracowanie własne.

Ponad połowa badanych zaznaczyła również modlitwę, rozwój duchowy oraz chęć poznania nowych ludzi. W najmniejszym odsetku deklarowane było dążenie do pogłębienia wiedzy o odwiedzanym miejscu (ok. 9%), ale chętnych do jego poznania (ok. 24%) oraz uzyskania o nim informacji (ok. 21%) było już więcej niż tych, którzy mieli zamiar poprzez uczestnictwo w ŚDM zdobyć wiedzę o religii (ok. 17%) czy poznać życie Kościoła (ok. 16%).

Wolontariusze częściej niż pielgrzymi wskazywali większość powodów przyjazdu do Krakowa na ŚDM, ale statystycznie istotne różnice pomiędzy tymi dwoma grupami ankietowanych dotyczyły tylko pielgrzymki ( $p=0,0181$ ) i modlitwy ( $p=0,0305$ ). Te akurat motyw (podobnie jak wymienione dalej trzy inne) w większym odsetku deklarowane były przez innych uczestników ŚDM (odpowiednio 44% vs 41% oraz 57% vs 55%), co może świadczyć o właściwym rozumieniu przez wolontariuszy istoty podejmowanej aktywności wolontariackiej.

### Wolontariusze ŚDM Kraków 2016 jako turystyczni promotorzy miasta

Pomimo tego, że wolontariusze ŚDM Kraków 2016 rzadziej niż pozostali uczestnicy tego spotkania z papieżem deklarowali ciekawość i chęć poznania nowym miejsc oraz chęć pogłębienia wiedzy o nowym miejscu (rys. 1), to pokazywali oni pielgrzymom krakowskie zabytki i okoliczne walory. Przede wszystkim były to kościoły i miejsca sakralne (m.in. Centrum Jana Pawła II, Sanktuarium Bożego Miłosierdzia), ale także inne atrakcje turystyczne (m.in. Sukiennice, kopalnię soli w Wieliczce). Ich zwiedzanie obie te grupy deklarowały w bardzo zbliżonym procencie (rys. 2) – bez statystycznie istotnych różnic.



Rysunek 2. Zwiedzanie krakowskich zabytków i lokalnych atrakcji przez uczestników ŚDM 2016\*

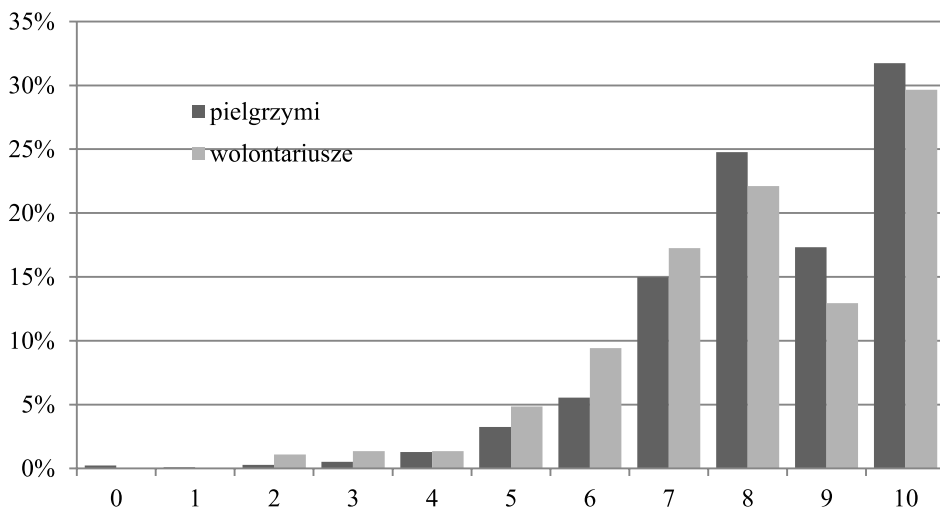
\*Udziały przewyższają 100%, ponieważ badani mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

Źródło: opracowanie własne.

Nie dziwią tym samym pochodzące od gestorów tych obiektów informacje, że podczas ŚDM 12 745 osób zdecydowało się na zwiedzanie Wawelu, 78 038 pielgrzymów odkrywało piękno

wielickiej kopalni soli, a 155 000 osób zobaczyło tereny byłego nazistowskiego obozu koncentracyjnego i zagłady Auschwitz-Birkenau (Pokojska, Pudelko, 2017, s. 35). Ze względu na słabą znajomość Krakowa i okolic, sami pielgrzymi nie mogliby do nich dotrzeć – wręcz niezbędna była w tym względzie pomoc i rola wolontariuszy.

W przeciwieństwie do kwestii zwiedzania, jeśli chodzi o zamiar polecenia Krakowa rodzinie i znajomym, różnice pomiędzy wolontariuszami a innymi uczestnikami ŚDM 2016 były istotne statystycznie ( $p = 0,0039$ ). Otóż o ile pielgrzymi częściej deklarowali, że jest bardzo mało prawdopodobne, iż będą miasto rekomendować (więcej wskazań 0 i 1) oraz że z bardzo dużym prawdopodobieństwem będą je promować innym odwiedzającym (więcej wskazań 8, 9 i 10), to w przypadku pozostałych punktów na 11-stopniowej skali przeważali wolontariusze (rys. 3).



Rysunek 3. Zamiar rekomendacji Krakowa rodzinie i znajomym przez uczestników ŚDM Kraków 2016

Źródło: opracowanie własne.

W sumie propagatorów (tych, którzy zaznaczyli 9 i 10) było więcej wśród pielgrzymów (49% vs 43%), a krytyków (tych, którzy zaznaczyli 0-6) – wśród wolontariuszy (18% vs 11%). Tym samym opracowany przez Reichhelda, przy współpracy z Bain & Company, wskaźnik NPS (*Net Promoter Score*), będący różnicą pomiędzy odsetkiem propagatorów a odsetkiem krytyków (Seweryn, 2012, s. 28), okazał się wyższy w grupie pielgrzymów (37,85) niż w segmencie wolontariuszy (24,53). W obu przypadkach wysokość NPS była jednak dodatnia, co świadczy o dobrych standardach Krakowa w dziedzinie satysfakcjonowania uczestników wielkich wydarzeń.

## Podsumowanie

Pomimo dominującego czynnika religijnego, w formie i mechanizmach działania Światowych Dni Młodzieży można znaleźć wiele elementów wspólnych z innymi imprezami turystycznymi. Uczestnicy ŚDM to bowiem młodzi turyści. Przybyli oni z niemal wszystkich stron świata do kraju-gospodarza tego ważnego religijnego wydarzenia. Podczas pobytu, oprócz modlitwy i spotkań z papieżem, poznawali okoliczne walory turystyczne i miejscową kulturę. Opiekę nad nimi sprawowali wolontariusze. Bez udziału tych ostatnich praktycznie nie byłoby możliwe sprawne funkcjonowanie przyjętej struktury organizacyjnej tego megaeventu. Nic więc dziwnego, że tuż przed odlotem do Rzymu papież Franciszek powiedział do wolontariuszy ŚDM 2016, zgromadzonych podczas specjalnego spotkania w Tauron Arenie Kraków: *Te Dni zostały wyrzeźbione ogromem waszej pracy i modlitwy*. Potwierdzają to także analizy rezultatów badań uczestników tego wydarzenia, przeprowadzone na potrzeby niniejszego artykułu. Wynika z nich, że wolontariusze w mniejszym odsetku niż inni pielgrzymi traktowali udział w ŚDM jako peregrynację religijną, ale na równi z nimi zwiedzali krakowskie zabytki i okoliczne walory turystyczne, a także deklarowali zamiar polecenia miasta rodzinie i znajomym. Byli oni więc dla pielgrzymów ważną grupą promotorów oferty turystycznej Krakowa i nadal nią pozostają w stosunku do innych potencjalnych odwiedzających miasto w przyszłości.

## Literatura

- Bertrand, O. (red.). (2008). *Breaking Down Barriers. 1945–1975. 30 Years of Voluntary Service for Peace with Service Civil International*. Geneva: Service Civil International.
- Gallarza, M.G., Arteaga, F., Floristán, E., Gil, I. (2009). Consumer Behavior in a Religious Event Experience: An Empirical Assessment of Value Dimensionality among Volunteers. *International Journal of Culture, Tourism & Hospitality Research*, 3(2), 165–180.
- Geudens, T. (2013). *T-KIT. International Voluntary Service*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
- Góral, A. (2017). Organizacja Światowych Dni Młodzieży 2016. W: E. Bogacz-Wojtanowska, Ł. Gaweł, A. Góral (red.), *Światowe Dni Młodzieży 2016 jako fenomen społeczny, kulturowy i religijny* (s. 45–70). Kraków: SGI PM.
- Górecki, M. (1999). Wolontariat. W: T. Pilch, D. Lalak (red.), *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy społecznej*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
- Górecki, M. (2013). Wolontariat – idea, organizacja, doświadczenia. *Warmińsko-Mazurski Kwartalnik Naukowy, Nauki Społeczne*, 1, 81–109.
- Hustinx, L., Vanhove, T., Declercq, A., Hermans, K., Lammertyn, F. (2005). Bifurcated Commitment, Priorities, and Social Contagion: The Dynamics and Correlates of Volunteering within a University Student Population. *British Journal of Sociology of Education*, 4(26), 523–538.
- Imizcoz, E.F., Francés, D.S., Moreno, F.A., Gardó, T.F., Gallarza Granizo, M.G. (2013). Value, Satisfaction and Loyalty in Volunteerism. Application to a Religious Megaevent. *ESIC Market Economics and Business Journal*, 44 (3), 109–131.
- Klimaszewska, H., Opalach, C. (2005). Wolontariat hospicyjny – analiza psychologiczna na przykładzie Lubelskiego Hospicjum dla Dzieci. W: J. Makselon (red.), *Człowiek wobec śmierci. Aspekty psychologiczno-pastoralne* (s. 279–300). Kraków: Wydawnictwo Naukowe PAT w Krakowie.
- Moroń, D. (2009). *Wolontariat w trzecim sektorze*. Wrocław: Prawo i Praktyka.
- Pokojska, W., Pudełko, A. (2017). Światowe Dni Młodzieży w liczbach. Podsumowanie. W: E. Bogacz-Wojtanowska, Ł. Gaweł, A. Góral (red.), *Światowe Dni Młodzieży 2016 jako fenomen społeczny, kulturowy i religijny* (s. 25–43). Kraków: SGI PM.



- Seweryn, R. (2012). Lojalność odwiedzających wyzwaniem dla obszaru recepcji turystycznej w obecnych warunkach rynkowych. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 258, 24–34.
- Seweryn, R. (2017). Uczestnicy megawydarzenia ŚDM – (nie)typowa grupa turystów w Krakowie w 2016 r.?, *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 473, 519–528.
- Smith, D.H. (1994). Determinants of Voluntary Association Participation and Volunteering: A Literature Review. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23(3), 243–263.
- Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie. Dz.U. 2003, nr 96, poz. 873 z późn. zm.
- Wilson, J., Musick, M. (1997). Who Cares? Toward Integrated Theory of Volunteer Work. *American Sociological Review*, 62(5), 694–713.

## MOTIVATIONS OF VOLUNTEERS AND THEIR ROLE IN THE TOURIST PROMOTION OF THE LOCATION OF WORLD YOUTH DAY (ON THE EXAMPLE OF KRAKOW)

### KEYWORDS

volunteering, motivations, promotion, tourist attractions, WYD

### ABSTRACT

The aim of the article is to show the motives of the volunteers of World Youth Day and their role in the promotion of the tourist attractions of the location of this event. Based on the information coming from the survey, conducted amongst participants of WYD Krakow 2016, an attempt was made to answer the following research questions: What were the motivations of the participation of volunteers in this religious event? Did they visit local tourist attractions? Are they going to tourists recommend the city to friends and family? The obtained results allow conclude that the volunteers in a lower percentage than other pilgrims treated the participation in WYD Krakow 2016 as a religious peregrination, but on a par with them they visited Krakow's monuments and the local tourist assets, as well as declared their intention to recommend the city to family and friends. However, they noticed more shortcomings associated with the organisation of this event and they evaluated the tourist offer of Krakow through the prism of these lacks. The empirical analysis in this study was preceded by the query of literature concerning the nature and types of volunteering as a form of social activity.

*Translated by Renata Seweryn*