



**VOLONTERSKA**

**SLIKA**

**GRADA  
ZAGREBA**

Prikaz stanja  
volonterstva i  
daljnja vizija  
razvoja  
2017.



VOLONTERSKA SLIKA GRADA ZAGREBA  
Prikaz stanja volonterstva i daljnja vizija razvoja

Zagreb, 2017.

**AUTORICE ISTRAŽIVANJA I PUBLIKACIJE:**

Jela Prgić Znika  
Ivana Kordić  
Ivana Jeđud Borić

**PODRŠKA U UREĐIVANJU TEKSTOVA  
I KREIRANJU UPITNIKA:**

Ivana Pavelić Šprajc  
Mateja Medlobi

**GRAFIČKO OBLIKOVANJE:**

Lidija Novosel

**KOREKTURA:**

Marija Gašparović

Zahvaljujemo svim volonterima koji su uložili svoje volonterske snage kako bismo mogli ispitati mišljenje čak 1003 građana Grada Zagreba. Hvala od <3!

**IZDAVAČ:**

Volonterski centar Zagreb  
a. Ilica 29. 10 000 Zagreb  
m. vcz@vcz.hr  
w. www.vcz.hr

Provedbu istraživanja te izradu ove publikacije omogućila je potpora Grada Zagreba, Ureda gradonačelnika te Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.



Radi čitljivosti i preglednosti u ovoj smo publikaciji koristili izraze u muškom rodu, no njima, dakako, obuhvaćamo sve osobe, neovisno o njihovom rodu i spolu.

ISBN: 978-953-7576-09-7

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 000979983.

Zagreb, 2017. godina

# VOLONTERSKA SLIKA GRADA ZAGREBA

Prikaz stanja  
volonterstva  
i daljnja vizija  
razvoja

# sadržaj

<b>1. UVOD</b>	7
1.1. Društveni kontekst istraživanja	9
1.2. Pogled na volontiranje u Zagrebu kroz online platformu Volonterskog centra Zagreb	12
<b>2. OPIS I KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA O VOLONTERSTVU U GRADU ZAGREBU</b>	17
2.1. Kontekstualni okviri i polazište istraživanja	18
2.2. Metodologija i sudionici istraživanja	20
2.3. Ključni pokazatelji temeljem istraživanja	25
2.4. Preporuke temeljem istraživanja	35
2.5. Komentari i poruke sudionika istraživanja	38
<b>3. POJEDINAČNI PRIKAZI REZULTATA ISTRAŽIVANJA</b>	41
<b>4. OD PROŠLE DO SADAŠNJE BUDUĆNOSTI: vizija daljnjeg razvoja programa Volonterskog centra Zagreb</b>	95
<b>I. ZAHVALA</b>	102
<b>II. PRILOG – Popis ispitanika</b>	105

# predgovor

Dragi čitatelji, svi vi koji ste se upustili u plovidbu volonterskim vodama ☺,

pred vama se nalazi prikaz prvog obuhvatnog istraživanja o volonterstvu provedenog na području Grada Zagreba u posljednjih 10 godina. Svjesni mnogostrukih i dubinskih promjena koje su se dogodile u svijetu volontiranja u proteklom desetljeću odlučili smo da je došlo vrijeme za prikupljanje komadića slagalice koji danas čine volontersku sliku Grada Zagreba. U ambicioznom zadatku osmišljavanja istraživačke metodologije vodila nas je iskrena (znati)želja za dobivanjem dubljeg uvida u društvene promjene koje su se dogodile u području kojim se VCZ bavi već puna dva desetljeća.

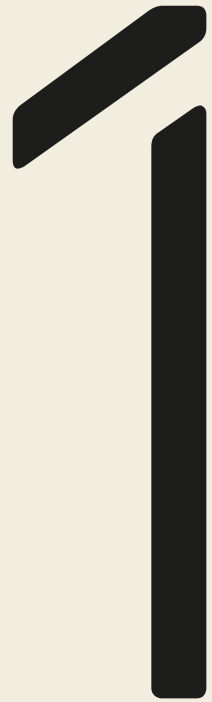
No, kako je rekao Antoine de Saint Exupery, autor Malog princa, *“Naš zadatak nije predvidjeti budućnost, već ju omogućiti”*. Vjerujemo da podaci koje smo istraživanjem prikupili mogu poslužiti svima nama koji se bavimo razvojem volontiranja, posebno na području Grada Zagreba, ali i na širem području Hrvatske, da volonterima, organizacijama i korisnicima omogućimo još ljepšu volontersku budućnost. Nadamo se da će ono poslužiti kao izvor znanja i inspiracije prilikom osmišljavanja mjera javnih politika, projektnih prijedloga, volonterskih programa i raznolikih ideja koje će volonterstvo u našem društvu odvesti još par koraka naprijed.

Volonterski pozdrav!

Autorice i tim VCZ-a







**uvod**

# 1

## uvod

Od prvog obuhvatnog istraživanja o volontiranju provedenog na području Grada Zagreba 2007. proteklo je čitavih deset godina. I to ne bilo kojih godina, jer proteklo se desetljeće pokazalo presudnim za razvoj volontiranja, na zagrebačkom području, ali i u hrvatskom društvu općenito. Njegov početak obilježilo je donošenje prvog hrvatskog Zakona o volonterstvu, iste 2007. godine, dokumenta koji predstavlja zakonsku osnovu za razumijevanje i razvoj volontiranja u Hrvatskoj. Donijelo nam je značajan porast broja volonterskih centara diljem Hrvatske kao organizacija koje predvode i usmjeravaju razvoj volonterstva u lokalnim zajednicama. U tom je razdoblju pokrenuta i Hrvatska mreža volonterskih centara, nacionalna organizacija koja predvodi razvoj i pruža podršku jačanju resursa za afirmaciju volonterstva u Republici Hrvatskoj. Broj neprofitnih organizacija otvorenih prema volonterima uz ovu je podršku znatno porastao, a još je brže rastao broj građana zainteresiranih i uključenih u volontiranje. Percepcija volontiranja u javnosti uvelike se promijenila, a izvještavanje medija o volonterskoj podršci svim bitnim društvenim događanjima postalo je posve uobičajeno.

**Volonterski centar Zagreb (VCZ)**, jedan od četiri regionalna volonterska centra i osnivača **Hrvatske mreže volonterskih centara (HMVC)**, među ključnim je dijelovima volonterske slagalice koja je tijekom ovih 10 godina otkrivala sve bogatiju i ljepšu volontersku sliku našeg društva. Premda je razvoj volonterstva u proteklom razdoblju bio vrlo vidljiv, odlučili smo osmisliti i provesti novo, temeljito i obuhvatno istraživanje o volonterstvu u gradu Zagrebu kako bismo dobili detaljan uvid u sve njegove boje. Cilj nam je bio dobiti povratnu informaciju o trenutnom stanju volonterstva, ali i pogledati unatrag te u punoj mjeri osvijestiti sve promjene koje su se dogodile u desetljeću iza nas. Dodatni poticaj dala nam je i činjenica da je 2016. godine VCZ obilježio 20. obljetnicu svog djelovanja te želja da u tom kontekstu bolje procijenimo naše rezultate i utjecaj na zajednicu.

## 1.1. društveni kontekst istraživanja

Društveni kontekst u kojem smo provodili ovo istraživanje prilično se razlikovao od onog prije 10 godina. Tadašnje istraživanje uzelo je u obzir činjenicu da mnogi dionici nisu razlikovali volontiranje od drugih oblika neplaćenog rada, posebno zato što je još uvijek aktualno i rašireno bilo civilno služenje vojnog roka. Kroz njega smo zato propitali shvaćanje ispitanika o različitim oblicima neplaćenog rada u njihovim organizacijama. Fokus novog istraživanja bio je stavljen isključivo na **volontiranje kao vrijednost**, sukladno definiciji iz samog Zakona o volonterstvu da je „*volontiranje dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi*“.

U odnosu na 2007. godinu, važno je usmjeriti pozornost na nekoliko ključnih promjena u društvenom okruženju vezanih uz volonterstvo u Republici Hrvatskoj:

### **Političko i pravno okruženje za volontiranje**

Do druge polovice 2000-tih godina i donošenja Zakona o volonterstvu volontiranje nije bilo tema kojom se bavila javna politika. Njegovi ključni dionici – volonteri i organizatori volontiranja – nisu imali pravni status. Premda civilnom društvu koje je oduvijek počivalo na radu volontera to nije predstavljalo prepreku za njihovo uključivanje, vrlo je mali broj javnih ustanova bio voljan dopustiti kon-

takt svojih korisnika s volonterima bez da za to postoji poseban pravni temelj. Čak jedna trećina ustanova ispitanih 2007. godine kao prvu prepreku većem uključivanju volontera navela je nedostatak zakonske regulative. Rezultat je bila vrlo malena prisutnost volontera u organizacijama javnog sektora koje za njima imaju vrlo veliku potrebu. Zakon o volonterstvu u ovom je pogledu napravio prijeko potreban pomak. Pomak je napravljen i time što je određeno državno tijelo zaduženo za unaprjeđenje volontiranja, ali i formaliziran Nacionalni odbor za razvoj volonterstva. Zakon je donio i pravni temelj za svako daljnje oblikovanje javnih politika i usmjeravanje sredstava iz pretpristupnih i strukturnih fondova u razvoj volonterstva.

### **Sustavi podrške za razvoj volontiranja i osnaživanje ključnih dionika**

Prije sredine 2000-tih u Hrvatskoj nisu postojale stručne organizacije specijalizirane za podršku volontiranju u lokalnim zajednicama. Kroz 2000-te godine u sva 4 najveća hrvatska grada razvile su se organizacije stručne i specijalizirane upravo za pružanje podrške razvoju volonterstva – regionalni volonterski centri. Od donošenja Zakona o volonterstvu započeta je i suradnja s ministarstvom nadležnim za provedbu Zakona te zajednička izgradnja decentraliziranog modela civilno-javnog partnerstva u razvoju volonterstva. Financijsku podršku osigurali su i Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva i Ured za udruge, što kroz nacionalna sredstva, a što kroz otvaranje znatnih mogućnosti financiranja volonterstva sredstvima Europske unije (prvo u sklopu pretpristupnog programa IPA, a odnedavno i kroz Europski socijalni fond). Na taj je način olakšana profesionalizacija i kontinuitet rada regionalnih, ali i lokalnih volonterskih centara na pružanju podrške volonterima i organizatorima volontiranja. Posebno je pritom bitna podrška kroz edukativne programe volonterskih centara kojima ulažemo u izgradnju kapaciteta organizatora volontiranja za kvalitetniji rad s volonterima. Edukacija koordinatora volontera dobila je velik zamah upravo kroz izradu nacionalnog kurikuluma Hrvatske mreže volonterskih centara za edukaciju o menadžmentu volontera. Uz edukacije volonterski centri osigurali su i daleko veću dostupnost širokog spektra literature o volonterstvu općenito kao i o specifičnim oblicima volontiranja.

## Razvoj specifičnih oblika volontiranja: školskog volontiranja, inkluzivnog volontiranja, volontiranja poslovnog sektora

Kroz proteklih 10 godina naša volonterska rijeka razlila se u nekoliko različitih rukavaca, koji su pridonijeli bogatstvu volontiranja u Hrvatskoj. Na početku tog desetljeća školsko, korporativno i inkluzivno volontiranje postojali su tek u začecima. Ulaganja iz europskih pretpristupnih i strukturnih fondova omogućila su sustavniji rad na razvoju novih oblika volontiranja. Dovala su do neočekivano brzog rasta broja škola koje vode volonterske programe i volonterske klubove kroz koje djeca i mladi naprave svoje prve volonterske korake. Inkluzivno volontiranje pomaknulo je granice u shvaćanju toga tko sve može biti volonter te dovelo i do izmjene Zakona o volonterstvu koji je prije definirao volontere samo kao poslovno sposobne osobe. Volontiranje poslovnog sektora razvijalo se polako i prvenstveno kroz jednokratne volonterske akcije kao zamjenu za *team building*, no dobilo je zamah baš u posljednjim godinama kroz projekt VCZ-a “Širenje područja suradnje”.

## Promocija volonterstva na nacionalnoj i lokalnoj razini

Kroz djelovanje volonterskih centara razvijene su brojne lokalne volonterske nagrade kojima volonterski centri u suradnji sa samoupravnim tijelima iskazuju zahvalnost za volonterski doprinos na lokalnoj razini. Donošenjem Zakona o volonterstvu pokrenuta je godišnja dodjela Državne nagrade za volontiranje kao nacionalnog priznanja za najzaslužnije volontere i organizatore volontiranja. Nadalje, Hrvatska mreža volonterskih centra pokrenula je nacionalnu manifestaciju Hrvatska volontira koja svakog svibnja okuplja stotine organizacija i tisuće građana u raznolikim volonterskim aktivnostima. Isto tako, diljem Hrvatske u prosincu se obilježava i Međunarodni dan volontera. Kroz sve ove aktivnosti polako smo razvijali senzibilitet medija za temu volontiranja te se uz njihovu pomoć i percepcija javnosti počela mijenjati na bolje.

Sve gore opisane promjene dovele su do **značajnih pozitivnih promjena u kretanju broja volontera i organizatora volontiranja**. U jednom od istraživanja provedenih sredinom 2000-tih jedan od komentara ispitanika dobro je ilustrirao tada prevladavajući stav javnosti – *bolje džaba ležat' nego džaba raditi*. Broj građana uključenih u volontiranje bio je zanemariv, ali ni prilika za volontiranje nije bilo mnogo. Premda nikada nije provedeno nacionalno istraživanje o volonterstvu praksa volonterskih centara i organizatora volontiranja jasno pokazuje da je stvoren trend okrenut u daleko pozitivnijem smjeru. Broj građana koji vo-

lontiraju kao i organizatora volontiranja koji im svojim volonterskih programa pružaju prilike za uključivanje rastu iz dana u dan.

Navedene promjene uzeli smo u obzir prilikom oblikovanja novog istraživanja – od odabira skupina ispitanika do samog sadržaja pitanja koja smo im odlučili postaviti. Željeli smo dobiti dublji i statističkim podacima potkrepljen uvid u društvene promjene koje smo bilježili kroz rad VCZ-a od 2007. naovamo.

## 1.2. pogled na volontiranje u Zagrebu kroz online platformu Volonterskog centra Zagreb

Praćenje promjena u svijetu volontiranja znatno nam je olakšala i **online volonterska platforma** namijenjena bržem i lakšem povezivanju volontera s projektima različitih organizatora volontiranja koju smo na početku 2009. pokrenuli na **portalu [www.vcz.hr](http://www.vcz.hr)**. To je prva online aplikacija takve vrste u Hrvatskoj, u prvom redu namijenjena **povezivanju građana koji žele volontirati s organizatorima volontiranja**, što je jedan od osnovnih zadataka svakog volonterskog centra u zajednici.

Međutim, platforma VCZ-a nije samo **alat za povezivanje volontera i organizacija**. Ona je ujedno i **analitički alat** koji nam omogućava da pratimo statistiku korisnika u našoj bazi i tako dobijemo uvid u trenutno stanje volonterske slike Grada Zagreba. Dostupnost ovih podataka od velikog nam je značaja posebno u razdobljima između obuhvatnih socioloških istraživanja. Stoga kao dodatni doprinos raznobojnosti volonterske slike Grada Zagreba donosimo i prikaz najzanimljivijih podataka iz naše baze.

Podatke prikupljamo putem registracijskih obrazaca za građane koji tako iskazuju svoj interes za volontiranjem te obrazaca za neprofitne organizacije koje djeluju kao organizatori volontiranja. Volonteri se predstavljaju osnovnim podacima o sebi, svojim interesima i iskustvima čime stvaraju svoj vlastiti profil. Organizacije stvaraju profile u kojima predstavljaju svoju misiju i aktivnosti u zajednici te objavljujući projekte za koje im treba volonterska podrška. Volonterska platforma potom na automatiziran način povezuje interese i ponuđene

vještine volontera s područjima djelovanja, traženim vještinama i projektima organizatora volontiranja.

Volonterskom platformom kreirali smo svojevrsnu volontersku online zajednicu koja povezuje i razmjenjuje znanja, vještine i informacije o volontiranju. Od njenog pokretanja 2009. godine do kraja 2016. godine registrirano je i objavljeno ukupno:



Struktura **15.762 volontera** registriranih u bazi na kraju 2016. godine je sljedeća:

SPOL		DOB		STATUS	
Volontera:	2.705 (17%)	<18 godina:	156 (1%)	Srednjoškolci:	1.245 (8%)
Volonterki:	11.164 (71%)	18–30 godina:	8.002 (51%)	Studenti:	5.862 (37%)
Nisu se izjasnili za spol:	1.893 (12%)	30–45 godina:	3.889 (25%)	Zaposleni:	2.711 (17%)
		45–60 godina:	573 (4%)	Nezaposleni:	2.794 (18%)
		>60 godina:	130 (1%)	Umirovljeni:	185 (1%)
		Neodređena dob:	3.012 (18%)	Neodređeni status:	2.965 (19%)

Struktura interesa volontera za određena **područja rada**:

1.	Djeca:	11.217	71%
2.	Mladi:	10.665	68%
3.	Obrazovanje:	9.365	59%
4.	Ljudska prava, izgradnja mira i demokracije:	9.039	57%
5.	Umjetnost i kultura:	8.896	56%
6.	Zaštita okoliša:	7.771	49%
7.	Zaštita životinja:	7.690	49%
8.	Osobe s posebnim potrebama:	5.855	37%
9.	Stariji i nemoćni:	5.448	35%
10.	Sport:	5.424	34%
11.	Beskućnici:	5.323	34%
12.	Zdravstvo (zaštita i briga o zdravlju):	5.075	32%

Struktura **626 registriranih organizatora** koji objavljuju projekte i regrutiraju volontere:

Vrsta organizacije	
439	Udruga
123	Javna ustanova
41	Druga neprofitna pravna osoba
6	Državna tijela
5	Tijelo jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave
5	Zaklade
4	Vjerska zajednica
2	Fundacija
1	Sindikati



Zanimljivo je pogledati i popis od **organizatora volontiranja** koji su kroz godine objavili najveći broj projekata i, time, najveći broj volonterskih mjesta. Top 3 organizatora volontiranja, korisnika platforme VCZ-a, su:

- DON KIHOT - terapije pomoću konja: (74 projekta)
- Caritas Zagrebačke nadbiskupije: (46)
- Dom za starije Maksimir: (44)

Koristeći bazu VCZ-a kroz proteklih smo osam godina mogli pratiti zanimljive trendove u razvoju volonterstva u gradu Zagrebu. Posebno nam je bilo drago zabilježiti sljedeće:

- **izrazito velik porast broja građana zainteresiranih za volontiranje** – prema podacima iz 2008. godine (priručnik “Temelji Zagrebačkog volonterškog servisa”) VCZ je brojao 1730 volontera registriranih u tadašnjoj bazi. Broj registriranih građana koji koriste usluge VCZ-a od tada se *udeveterostručio i dosegao preko 15.700 ljudi*. Bez korištenja alata kakav je online baza nikako ne bismo bili u mogućnosti raditi s tolikim brojem korisnika. Ipak, ostala je jedna konstanta – *znatno veći broj žena koje volontiraju nego muškaraca*. Omjer ženskih i muških volontera u bazi VCZ-a je 80:20.
- **porast broja javnih ustanova organizatora volontiranja** – još jedan od bitnih pozitivnih trendova je kontinuiran porast javnih ustanova koje provode volonterske programe. Do donošenja Zakona o volonterstvu javne su ustanove bila izrazito zatvorene prema volonterima. Danas nas veseli podatak da je među top 5 organizatora volontiranja u bazi VCZ-a i jedna od njih – *Dom za starije osobe Maksimir*, ujedno i dobitnik Državne nagrade za volontiranje. Dom Maksimir objavio je ukupno 44 volonterska projekta od 2009. godine kada je registriran u bazi kao jedan od prvih korisnika. Danas čak **123 javnih ustanova** koristi bazu VCZ-a kako bi pronašlo volontere za svoje programe.
- **uključivanje javnih tijela na lokalnoj i državnoj razini u organizaciju volontiranja** – platforma VCZ-a među organizatorima volontiranja broji nekoliko državnih tijela i tijela lokalne i regionalne samouprave posebno bitnih za razvoj volonterstva – Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske, Nacionalnu zakladu za razvoj civilnog društva, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku te Grad Zagreb. Iznimno je bitno da organizacije u kojima se donose odluke bitne za razvoj volonterstva i civilnog društva i same uključuju volontere te tako stvaraju vlastita iskustva u provedbi volonterskih programa.





**opis i ključni  
nalazi istraživanja  
o volonterstvu u  
gradu Zagrebu**

# 2

## opis i ključni nalazi istraživanja o volonterstvu u gradu Zagrebu

### 2.1. kontekstualni okviri i polazište istraživanja

Polazište za provedeno istraživanje predstavljalo je već spomenuto prvo cjelovitije istraživanje o volonterstvu na području Grada Zagreba provedeno 2007. godine od strane Volonterskog centra Zagreb i MAP Savjetovanja uz stručnu i financijsku potporu Grada Zagreba, Gradskog ureda za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje<sup>1</sup>. Cilj navedenog istraživanja bio je utvrditi **dotadašnje prakse i iskustva, planove i potrebe vezane za razvoj volonterstva u javnim ustanovama, organizacijama civilnog sektora i poduzećima** te razmotriti kakvu bi **ulogu u poticanju volonterstva trebao imati Grad Zagreb**. U spomenutom je istraživanju sudjelovalo 50 javnih ustanova, 19 tvrtki i 26 organizacija civilnog društva.

U proteklom desetljeću, od posljednjeg VCZ-ovog istraživanja, na području Grada Zagreba nije provedeno nijedno sveobuhvatno istraživanje o volonterstvu. Istraživanja VCZ-a zato predstavljaju jedini relevantan izvor podataka o stanju volonterstva na području Zagreba. Ujedno, 2016. godine Volonterski centar Zagreb obilježio je svoj 20. rođendan te smo kroz novo istraživanje željeli dobiti i jedan retrospektivni pogled u dosadašnja postignuća, posebno vezana uz razvoj lokalnog volontiranja.

Prvenstveno na temelju bogatog volonterskog života i iskustva VCZ-a stečenog kroz te godine, tako smo za provedbu novog istraživanja postavili sljedeće ciljeve:

<sup>1</sup> Današnji Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

- dobivanje **uvida u trenutno stanje volonterstva na području Grada Zagreba** te **postojeće prakse i iskustva**,
- dobivanje što više **konkretnih prijedloga i mišljenja o potrebama u zajednici i smjeru daljnjeg razvoja volonterstva**,
- provedba **evaluacije našeg dosadašnjeg djelovanja u zajednici**,
- **promocija volonterstva** te **svojevrсна edukacija ispitanika** putem samih upitnika.

Vođeni njima u razdoblju od studenog 2016. do siječnja 2017. godine proveli smo opsežno istraživanje kojim je u konačnici obuhvaćeno **150 organizatora volontiranja** (50 udruga, 50 obrazovnih ustanova i 50 drugih javnih ustanova, državnih tijela i drugih neprofitnih organizacija), **1.003 građana** te **50 poduzeća** kao potencijalnih partnera u zajednici koji bi svoje zaposlenike mogli uključiti u volontiranje.

## 2.2. metodologija i sudionici istraživanja

Polazni okvir ovog istraživanja koji je odredio njegov cilj, svrhu i metodologiju provedbe predstavljalo je spomenuto istraživanje provedeno 2007. godine. Međutim, suprotno prvotnoj pretpostavci da ćemo se uvelike oslanjati na tada korištenu metodologiju kako bismo mogli usporediti tadašnje i sadašnje stanje, ispostavilo se da to nije moguće te da ona može biti tek osnovno polazište.

U proteklom desetljeću krug naših suradnika u razvoju volonterstva i drugih dionika u zajednici koji mu doprinose proširio se i porastao višestruko te smo zajednički dali doprinos razvoju različitih oblika volontiranja na području Grada. U tijeku izrade istraživačke metodologije, shvatili da zato nije moguće nastaviti po planu i koristiti metodologiju izrađenu u prethodnom istraživanju niti ostati pri prethodno planiranom broju ispitanika.

### SUDIONICI ISTRAŽIVANJA

#### Veličina i struktura uzorka

U odnosu na 2007. godinu uzorak je znatno obogaćen i povećan te su u istraživanje provedeno 2016./2017. godine, uključeno ukupno **201 organizacija** te **1003 građana**:

- **Organizatori volontiranja (100 ispitanika)**: udruge, javne ustanove (ustanove socijalne skrbi, ustanove s područja kulture, zaštite životinja, predškolske ustanove i dr.) te ostala tijela (državna tijela, zaklade, vladini uredi)
- **Odgojno-obrazovne ustanove (36 ispitanika)**, točnije primarno osnovne i srednje škole
- **Visokoškolske ustanove (15 ispitanika)**, primarno fakulteti Sveučilišta u Zagrebu
- **Tvrtke (50 ispitanika)**
- **Građani grada Zagreba (1003 ispitanika)**

Znatno povećanje broja ispitanika u odnosu na 2007. godinu bilo je logična posljedica izrazito velikog povećanja broja korisnika VCZ-a te općenito razvoja različitih područja volontiranja u Zagrebu. Cjeloviti popis sudionika istraživanja nalazi se u prilogima (Prilog 1. do 4.).

## Detaljni prikaz pojedinih skupina sudionika

### Organizatori volontiranja

Organizatorom volontiranja, sukladno ZoV (NN, 22/13) može biti svaka udruga, javna ustanova ili zaklada, vjerska zajednica, turistička zajednica, tijelo javne vlasti i druge neprofitne pravne osobe koja organiziraju volontiranje. Od **100 organizatora volontiranja** koji su sudjelovali u istraživanju **najviše je udruga (50%)**, zatim drugih javnih ustanova (33%) i ostalih organizacija (11%). U ovoj smo skupini ispitali i predškolske ustanove koje su bile zastupljene sa 6%. Organizatori volontiranja koji su sudjelovali u ovom istraživanju većinski se bave zaštitom i skrbi o ljudima i to specifičnije pojedinim socijalno osjetljivim skupinama kao što su djeca, mladi, starije osobe, osobe s invaliditetom, siromašni te beskućnici. Organizatori volontiranja bave se u razmjerno velikoj mjeri i obrazovanjem i ljudskim pravima. U manjoj su mjeri zastupljene organizacije koje se bave zaštitom životinja, okoliša, zdravlja te kulture i sporta. Upitnik su uglavnom ispunjavali voditelji organizacija (češće kad je riječ o udrugama) ili voditelji pojedinih programa te stručni suradnici uglavnom društvenih struka (socijalni radnici, socijalni pedagozi).

### Odgojno-obrazovne ustanove

Obuhvaćeno je ukupno **36 odgojno-obrazovnih ustanova**, od čega **najviše srednjih škola (26)**, potom 8 osnovnih škola, 1 učenički dom i 1 specijalizirano učilište. Anketni upitnik ispunjavali su u najvećoj mjeri stručni suradnici (pedagozi, psiholozi, socijalni pedagozi), djelatnici tajništva te u nekim slučajevima nastavnici zaduženi za koordinaciju volonterskih aktivnosti.

### Visokoškolske ustanove

Istraživanjem je obuhvaćeno ukupno **15 visokoškolskih ustanova**, od čega 12 fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 1 visoka škola, 1 učilište te samo Sveučilište u Zagrebu kao cjelina. Upitnik su uglavnom ispunjavali tajnici ustanova, članovi uprava fakulteta (dekani i prodekani) ili nastavnici koji su nositelji ili izvoditelji predmeta vezanih uz volonterstvo.

### Tvrtke

Istraživanjem je obuhvaćeno ukupno **50 tvrtki**, širokog spektra djelovanja i usluga: bankarstvo, računalne usluge, dizajn, telekomunikacije, farmaceutske

djelatnosti, marketing, turizam, trgovina, osobne usluge, energetika, usluge edukacije i usluge vezane uz zdravlje. Anketu su ispunjavale osobe koje se nalaze na vodećim pozicijama u tvrtkama (direktori ili voditelji pojedinih sektora i dr.).

## Građani

Građane Grada Zagreba smo propitali uživo te je prikupljen ukupan uzorak od **1003 osobe**. U odnosu na dob i radni status, prevladava mlađa, učenička i studentska populacija (nešto manje od polovine sudionika). Zatim slijede osobe zrelije dobi (od 45 do 65) te mlađe osobe u dobi od 31 do 45 godina. Najmanje ima osoba starije životne dobe, iznad 65 godina. Prema radnom statusu, najviše je učenika i studenata te zaposlenih osoba. Najmanje su zastupljeni nezaposleni te umirovljenici.

## Struktura sudionika prema spolu

U odnosu na cjelokupni uzorak važno je napomenuti kako su upitnike ispunjavale uglavnom žene, i to u sljedećim omjerima prema skupinama sudionika:

Sudionici	Spolna distribucija
Organizatori volontiranja	90% sudionica
Odgovorno-obrazovne ustanove	83% sudionica
Visokoškolske ustanove	80% sudionica
Tvrtke	74% sudionica
Građani	60% sudionica

Dakle, može se reći kako je prikazana perspektiva volonterstva u Gradu Zagrebu ipak dominantno ženska. Moguća objašnjenja za ovakvu strukturu uzorka s obzirom na spol su brojna, a većinski je vjerojatno riječ o tome kako je volonterstvo kao vrijednost i aktivnost svojstvena ženama, o čemu govore i sve dostupne statistike te dosad provedena istraživanja.



## UPITNICI I METODE PRIKUPLJANJA PODATAKA

Za potrebe ovog istraživanja prvotno smo namjeravali modificirati i razraditi upitnike korištene u istraživanju iz 2007. godine. Ideja vodilja bila je bar donekle zadržati osnovni okvir kako bi se mogla izvršiti usporedba u odnosu na 2007. godinu. No s obzirom na već spomenut znatan razvoj različitih oblika volontiranja, promjene u zakonodavnom okviru te aktualne prakse i stanje stvari u području volonterstva, ali i širem društvenom okviru količina nužnih modifikacija bila je vrlo velika.

Najveće izmjene koje smo napravili ujedno reflektiraju i značajan razvoj ostvaren u pojedinim područjima i oblika volontiranja. Sastojale su se u sljedećem:

- odluka da izdvojimo **odgojno-obrazovne i visokoškolske ustanove kao posebnu grupu organizatora volontiranja** – motivirana je s jedne strane znatnim razvojem školskog volontiranja u proteklim godinama, ali i prepoznavanjem važnosti ovih ustanova za budućnost volontiranja.
- odluku da istraživanjem obuhvatimo **građane Grada Zagreba** – što nije bilo urađeno u prethodnom istraživanju. Cilj nam je bio po prvi puta dobiti povratnu informaciju od građana grada Zagreba o volontiranju i radu VCZ-a.
- odluku da znatno unaprijedimo **upitnik za tvrtke** te u njega unesemo pitanja oblikovana na osnovu našeg puno bogatijeg iskustva u razvoju volontiranja poslovnog sektora
- preoblikovanje upitnika na način da se fokus pomakne s istraživanja različitih oblika neplaćenog rada (što je bio fokus 2007.) isključivo na **volontiranje** – odražava promjenu društvene klime koja je nadošla s ukidanjem civilnog služenja vojnog roka te pomakom u boljem prepoznavanju razlike između volontiranja i drugih oblika neplaćenog rada. Isto tako, upitnici su izrađeni s namjerom da provedu ispitanika kroz čitav ciklus menadžmenta volontera te se nadamo da su poslušili i kao svojevrsna edukacija i samoevaluacija.

Imajući na umu ove okolnosti postojeći upitnici su pažljivo revidirani te je temeljem njih izrađeno 5 novih upitnika, za svaku od navedenih skupina sudionika. Upitnik za građane novo je kreiran za potrebe ovog istraživanja i koncipiran je na način da ispituje iskustva volontiranja, dobrobiti od volontiranja i percepciju VCZ-a. Glavnina pitanja u svim upitnicima sadržavala je unaprijed ponuđene višestruke odgovore, uz mogućnost dopisivanja specifičnosti, dok su 3 pitanja bila otvorenog tipa (izazovi, preporuke i dodatni komentari).

Podaci za organizacije prikupljani su online anketom poslanom na **preko 300 e-mail adresa** neprofitnih udruga, javnih ustanova, odgojno-obrazovnih i visokoškolskih ustanova te poduzeća, koja je bila aktivna od studenog 2016. do siječnja 2017. Sudionici istraživanja pozvani su na sudjelovanje putem e-maila, te je uloženi i dodatan napor i motiviranje sudionika od strane djelatnika VCZ-a. Najbrže su prikupljeni podaci od organizatora volontiranja i tvrtki, a nešto sporije je tekao proces prikupljanja podataka od strane obrazovnih ustanova (škola i fakulteta) što se može povezati i s nepovoljnim razdobljem provođenja istraživanja (pred božićne i novogodišnje praznike). Međutim već po samom tempu povrata i broju zaprimljenih odgovora vidljiv je velik pomak u odnosu na 2007. godinu kada smo naišli na značajne probleme s pojedinim skupinama ispitanika, posebno tvrtkama.

Anketiranje građana obavljeno je kroz terensko istraživanje u obliku **2 volonterske akcije** pod nazivom „**Volonterski puls Grada Zagreba**“ koje su obuhvatile 10 naselja u širem centru grada Zagreba. Dodatni važan cilj ovog načina prikupljanja podataka bio je **promovirati vrijednosti volonterstva i potaknuti građane na volontiranje**. Tom prigodom građanima su podijeljeni promotivni materijali i zainteresirani su informirani o djelovanju VCZ-a kako bi dobili informacije i smjernice o tome kako se uključiti u volonterski svijet. Provedbu akcija svojim je uključivanjem omogućilo **43 volontera**.

Podaci su obrađeni na deskriptivnoj razini, uz prikaz frekvencije (postotaka) odgovora te sažimanjem odgovora na otvorena pitanja. Donosimo njihov prikaz na dva načina:

- prvo slijedi **sažetak i prikaz ključnih pokazatelja** u kojem se zajednički promatraju sve skupine ispitanika te su na osnovi njihovih odgovora izrađene **preporuke za daljnji razvoj volonterstva** u Gradu,
- kroz **pojedinačne prikaze po skupinama** s detaljnim podacima za svaku od njih, zato što smatramo da podaci navedeni iz pozicije pojedinih specifičnih organizacija dobro oslikavaju raznolikost aktualne situacije u području volonterstva. S obzirom na to da se radi o velikom opsegu podataka radi čitljivosti i preglednosti pojedinačne smo prikaze dodali kao prilog ovoj publikaciji.

## 2.3. ključni pokazatelji temeljem istraživanja

Izdvojili smo nekoliko ključnih područja koja najbolje oslikavaju trenutno stanje volonterstva u Gradu Zagrebu te smo sve uključene organizacije zatražili za mišljenje o njima. Donosimo prikaz odgovora svih ispitanih organizacija o:

- dobitima od volontiranja,
- volonterskim programima,
- radu s volonterima te
- izazovima i preporukama za razvoj volonterstva.

Uz navedeno organizacije smo pitali o potrebama u odnosu na usluge VCZ-a te ih kroz otvorena pitanja zatražili za dodatne komentare.

### DOBROBITI OD VOLONTIRANJA

Dobrobiti od volontiranja su mnogobrojne, a u svrhu preglednosti razmatrali smo ih kroz: dobrobit za pojedinca (volontera, zaposlenika, učenika, studenta), dobrobit za samu organizaciju te dobrobit za zajednicu i društvo u cjelini.

U odnosu na **POJEDINCA** (volontera, zaposlenika, učenika, studenta) na općoj razini jasno se izdvajaju dobrobiti vezane uz:

- **Kompetencijsku razinu** – koja se očituje kroz stjecanje novih znanja i vještina na općenitoj razini, ali i specifičnim razinama svojstvenim pojedinim organizacijama; stjecanje radnog iskustva.
- **Građansko-participativnu razinu** – koja se očituje kroz uključenost u probleme društva i davanje doprinosa rješavanju problema, povezivanje i upoznavanje sa zajednicom i njenim potrebama.
- **Socijalizacijsku razinu** – očitovanu kroz širenje socijalnih mreža, poboljšanje odnosa s kolegama u organizaciji.
- **Osobnu razinu** – vidljivu kroz dobrobiti u vidu jačanje pozitivne slike o sebi (vlastitog osnaživanja, jačanja unutarnjeg zadovoljstva i motivacije, razvoj samopouzdanja i samopoštovanja), razvoja empatije, zanimljivog načina provođenja slobodnog vremena te pronalaska zaposlenja.

Kada se pogleda **perspektiva građana** značajno je da među dobitima od volontiranja za pojedinca u najvećoj mjeri (48%) prepoznaju stjecanje novih

znanja i vještina, što govori o rastućem shvaćanju volontiranja kao uzajamnog i obostrano korisnog odnosa. Tome slijedi širenje društvenih mreža, zanimljivo i korisno provođenje slobodnog vremena te prilika da budu uključeni u život lokalne zajednice i doprinesu rješavanju problema u zajednici.

Dobrobiti od volontiranja za samu **ORGANIZACIJU** razlikuju se u najvećoj mjeri s obzirom na pojedine skupine sudionika. Kada je riječ o **organizatorima volontiranja** najveća dobrobit oslikava se kroz doprinos volonterskog rada u snažnijem ispunjavanju ciljeva i misije organizacije, posebno u odnosu na krajnje korisnike. Jasno je vidljiva usmjerenost udruga i javnih ustanova prema služenju zajednici i korisnicima pa tako i kao dobrobit za organizaciju najviše prepoznaju dobrobiti od volontiranja za njihove korisnike. S tim u vezi organizatori volontiranja prepoznaju **povećanje kvalitete usluga i broja korisnika**, ali i **osnaživanja i socijalnog uključivanja korisnika**. U odnosu na dobrobit za same ustanove i udruge (unutar organizacije) najjasnije prepoznaju jačanje stručnih resursa kojima se popunjavaju potrebe za **dodatnim profesionalnim vještinama, preuzimanje dijela posla te pronalaženje novih zaposlenika**.

Kao **glavne dobrobiti za tvrtke**, u najvećoj mjeri spominju se **jačanje ljudskih potencijala** same tvrtke (kroz razvoj timskog duha, predanosti zaposlenika, radni moral) te **jačanje imidža tvrtke u zajednici** (bolja reputacija i imidž, jačanje brenda i promocija proizvoda i usluga te razvoj novih suradnji i partnerstva u zajednici). U manjoj se mjeri prepoznaju dobrobiti kao što su privlačenje novih zaposlenika te bolji odnosi s klijentima.

**Odgovno-obrazovne i visokoškolske ustanove** moguće je promatrati kao jednu cjelinu jer su dobrobiti koje navode podudarne, pri čemu najjasnije prepoznaju **osnaživanje i uključivanje učenika, odnosno studenata**, kao i **razvoj njihovih kompetencija**. Škole su zatim najviše usmjerene na dobrobit u vidu broja i kvalitete izvannastavnih sadržaja te ispunjavanja ciljeva same ustanove. Fakulteti i visoka učilišta su u većoj mjeri orijentirani na dobrobit kroz **bolju reputaciju i imidž u zajednici**, ali i jačanje povjerenja zajednice, u čemu su vidljive sličnosti s tvrtkama. Kao dobrobit se procjenjuje i razvoj međuljudskih odnosa u ustanovama te prilika za **iskušavanje novih odnosa** (posebno na relaciji nastavnici-učenici).

Kada je riječ o dobrobiti za **ZAJEDNICU I DRUŠTVO U CJELINI** sudionici istraživanja neovisno o tome kojem subuzorku pripadaju suglasni su kako je najvažnija dobrobit **solidarnost, humanost i senzibilitet za potrebe drugih**. Tome slijedi dobrobit očitovana kroz **aktivno i odgovorno građanstvo** te participaciju

u društvenim zbivanjima kao i dobrobiti povezane uz socijalnu koheziju i smanjivanje nejednakosti. **Tolerancija i prihvaćanje različitosti** te opća **bolja kvaliteta života** također su vrlo visoko procijenjene te se u toj procjeni slažu svi sudionici. Dakle, moguće je zaključiti kako **sudionici jasno prepoznaju volonterstvo kao važan društveni resurs i vrijednost** koja doprinosi osjećaju solidarnosti, tolerantnosti i zajedništva, kao i ideji aktivnog građanstva. Građani, kao zasebna skupina ispitanika, kroz dodatne su komentare apostrofirali mnoge od ranije navedenih dobrobiti, ali i ukazali na neke druge dobrobiti, kao što su *nada, blagostanje, očuvanje nematerijalnih vrijednosti, veća kvaliteta usluga, podizanje svijesti i povećanje zapošljivosti mladih*.

Zaključno možemo reći kako su svi sudionici prepoznaju višestruke dobrobiti od volonterstva za zajednicu, organizaciju i pojedinca koje su međusobno povezane i isprepletene te čine neodvojivu cjelinu i utječu jedna na drugu: pojedinci (volonteri, zaposlenici, studenti, učenici) ojačani kroz volontiranje ulažu vrijeme, znanja i vještine u razvoj zajednice, ali i u razvoj pojedinih organizacija. Ovakva perspektiva jasno određuje volonterstvo kao resurs koji donosi dobrobit svima uključenima.

## PLANIRANJE I RAZVOJ VOLONTERSKOG PROGRAMA

Sve podatke u kojima pojedine organizacije izvještavaju o elementima volonterskog programa u odnosu na plan, koordinatoru volontera, evaluaciju volonterskog programa te promociju volonterstva objedinili smo u područje pod nazivom „planiranje i razvoj volonterskog programa“. Ovi su podaci u neku ruku „najraspršeniji“ i teško ih je sumirati, no ipak mogu dati neki dojam o cjelini provedbe volonterskog rada u organizacijama. Važno je napomenuti odmah na početku da su pitanja u upitnicima za različite vrste organizacija bila različita kada je riječ o ovom području, o čemu je već uvodno bilo riječi, što zbog specifičnosti volontiranja u pojedinim sektorima (npr. školsko, korporativno volontiranje), što zbog stupnja razvijenosti i tradicije rada s volonterima u pojedinim organizacijama. Primjerice, udruge i javne ustanove imaju najdužu tradiciju i najrazrađeniji program rada s volonterima što je uvaženo kroz detaljnija pitanja u njima namijenjenom upitniku.

Kada je riječ o **planiranju volonterskog programa** na razini pojedine organizacije, o tome izvještavaju udruge i javne ustanove te odgojno-obrazovne ustanove,

pri čemu manji broj organizacija (od 20 do 26%) izrađuje cjelokupni program, dok ih manje od polovine (34-42%) izrađuje planove samo za pojedine volonterske aktivnosti. U odnosu na **opise volonterskih pozicija**, mali broj organizacija izrađuje opise za sve volonterske pozicije (14-22%), a najčešće se izrađuju opise samo za zahtjevnije pozicije (posebno kad je riječ o odgojno-obrazovnim ustanovama). Primjetna je i razlika između udruga i javnih ustanova te odgojno-obrazovnih ustanova na, uvjetno rečeno, općoj razini opisivanja volonterskih pozicija: više od 60% udruga i javnih ustanova navodi kako ima neki oblik opisa volonterskih pozicija, dok čak 51% odgojno-obrazovnih ustanova navodi kako opće ne izrađuje opise poslova.

U udrugama, javnim ustanovama te odgojno-obrazovnim ustanovama uglavnom postoje **osobe odgovorne za rad s volonterima** i to u 40% slučajeva jesu posebno imenovani koordinatori volontera. Ova brojka predstavlja određeni pomak u odnosu na 2007. godinu kada je u manje od 16% ustanova i udruga rad s volonterima bio formalno povjeren zasebnoj osobi. Ipak, u 14% organizacija i dalje je bavljenje volonterima neformalno i organizirano prema osobnim interesima pojedinih djelatnika.

U odnosu na **smjernice ili pravilnik kojim se regulira rad volontera**, u najvećoj mjeri ovi dokumenti postoje u udrugama i javnim ustanovama i to u okviru zasebnog dokumenta pri čemu je shvaćanje „zasebnog dokumenta“ zaista široko (od zasebnih pravilnika do načelno Zakona o volonterstvu). U tom smislu odgojno-obrazovne ustanove zaostaju, budući da čak 80% nema zasebni pravilnik ili smjernice za rad s volonterima.

Veći dio udruga, javnih ustanova i odgojno-obrazovnih ustanova radi i neki oblik **završne evaluacije volonterskog programa**, no i ovdje su udruge i javne ustanove nešto „naprednije“ u odnosu na evaluaciju pojedinih volonterskih pozicija: 41% naspram 26% odgojno-obrazovnih ustanova. Kad je riječ o završnim evaluacijama volonterskih programa, nema posebne razlike (21-23%).

Udruge i javne ustanove najaktivnije su i u **promociji volonterstva** unutar vlastitih organizacija i to vide kao jedan od svojih zadataka. Pritom oglašavaju volonterske aktivnosti i potiču svoje zaposlenike na volontiranje, motiviraju ih i educiraju na volontiranje unutar i izvan same organizacije. Kada se napravi usporedba sa situacijom iz 2007. godine i ovdje je vidljiv značajan pomak, posebno kod ustanova. U prethodnom istraživanju čak 54% ustanova nije imalo razvijene nikakve aktivnosti promicanja volonterstva među zaposlenicima i korisnicima. Tvrtke su najmanje aktivne u području promocije volonterstva među svojim za-

poslenicima, no otprilike trećina onih koje su sudjelovale u istraživanju iskazuje interes za ovim aktivnostima u budućnosti. U visokoškolskim ustanovama najdominantniji oblik promocije je oglašavanje volonterskih aktivnosti neprofitnih organizacija te promoviranje volontiranja među studentima i uključivanje u jednokratne akcije u zajednici. Zanimljivo je i da nema visokoškolskih ustanova koje misle da intenzivniji razvoj i promicanje volonterstva nije u njihovim ciljevima.

U ovom kontekstu važno je spomenuti i neke specifičnosti u odnosu na tvrtke i visokoškolske ustanove, a djelomice se odnose i na sam volonterski program u tim organizacijama, odnosno na poziciju volonterstva u okviru djelatnosti ovih organizacija. Tako samo 7% ispitanih tvrtki ima uspostavljen volonterski klub, a samo dvije visokoškolske ustanove imaju zasebni izborni kolegij o volontiranju, dok ne postoji obvezni kolegij o volontiranju ni na jednoj ustanovi.

Gledajući u cjelini volonterski program, jasno je kako su udruge i javne ustanove na višem stupnju razvoja od ostalih organizacija, u čemu ih slijede odgojno-obrazovne ustanove. Tvrtke i visokoškolske ustanove u tom smislu tek otkrivaju specifičnosti volontiranja u kontekstu svog sektora.

## IZRAVAN RAD S VOLONTERIMA

Kako bi se smisleno sumirali podaci dobiveni od četiri vrste različitih organizacija (udruge i javne ustanove, odgojno-obrazovne ustanove, visokoškolske ustanove i tvrtke) koristit ćemo kao okvir ciklus menadžmenta volontera (prema *Prgić Znika, Kordić i Jeđud Borić*, 2015.). Tako se rad volontera u ovim organizacijama prikazuje s obzirom na obučavanje i uhodavanje volontera, praćenje i mentoriranje te nagrađivanje. I ovdje je važno upozoriti kako su podaci u odnosu na spomenute tri aktivnosti u volonterskom menadžmentu najjasnije mogu pratiti u odnosu na udruge i javne ustanove te odgojno-obrazovne ustanove iz sličnih razloga koji su spomenuti i ranije u tekstu, kod volonterskog programa.

Različite su prakse **obučavanja i uhodavanja volontera** u udrugama i javnim ustanovama te odgojno-obrazovnim ustanovama, pri čemu su udruge i javne ustanove u većoj mjeri orijentirane barem na neki oblik edukacije i orijentacije za volontere te je samo 5% onih koje nemaju obuku volontera (za razliku od 23% odgojno-obrazovnih ustanova). U obje vrste organizacija najrjeđa je redovita, planska i sustavna edukacija volontera, a prevladava neformalna edukacija te edukacija za zahtjevnije volonterske pozicije.

U odnosu na **praćenju i mentoriranju volontera**, možemo reći kako je ono u udrugama, javnim ustanovama te odgojno-obrazovnim ustanovama više povremeno i neformalno, nego planski i kroz praćenje od strane mentora. U smislu evidencije broja volonterskih sati, i ovdje udruge i javne ustanove u većoj mjeri evidentiraju sate te potiču svoje volontere na vođenje dnevnika rada ili pisanje izvješća.

O **nagrađivanju volontera** izvještavaju udruge, javne ustanove, odgojno-obrazovne ustanove te tvrtke. Zadovoljstvo je primijetiti kako u ovim organizacijama postoje mnogi načini nagrađivanja volontera, od neformalnih (usmene pohvale, isticanje dobrih primjera i različite geste zahvale) do vrlo formalnih načina (potvrde o volontiranju, potvrde o stečenim kompetencijama, pisma preporuke). Od ostalih oblika nagrađivanja prisutne su i besplatne edukacije te pokloni (majice, knjige, karte za predstave). U nekim tvrtkama, premda u malom broju, zaposlenici mogu dobiti dodatne slobodne dane za volontiranje te se volontiranje uzima u obzir u evaluaciji njihovog rada. U odgojno-obrazovnim ustanovama spominju se i specifične prakse nagrađivanja: nagrađivanje volontera generacije, pri čemu na kraju školske godine, volonter generacije dobiva poklon, a svi ostali zahvalnice koje se uručuju na završnoj svečanosti.

Zaključak koji se nameće u odnosu na rad s volonterima je gotovo identičan onome kad je bilo riječi o volonterskom programu: vidljiv je najveći stupanj razvijenosti volonterskih programa i rada s volonterima u udrugama i javnim ustanovama, dok su visokoškolske ustanove i tvrtke tek u početnim fazama uvođenja volonterstva u svoje djelovanje. Odgojno-obrazovne ustanove, a gotovo isključivo je riječ o školama u ovom istraživanju, u ovom kontekstu imaju svoje specifičnosti, s obzirom na to da se školsko volontiranje već relativno etabliralo kao specifičan vid volontiranja.



## PERSPEKTIVA GRAĐANA

Gotovo polovica od **1003 sudionika** istraživanja imala je **iskustvo volontiranja** (44%). Najčešće su se uključivali u jednokratne volonterske akcije i kratkotrajna događanja (45%), a manji broj njih su volontirali dugotrajno (18%) odnosno redovito (17%).

U odnosu na **područje volontiranja** najveći dio sudionika (jedna trećina) volontirao je na aktivnostima koje se odnose na skrb i zaštitu ranjivih društvenih skupina. Upitani da podijele **dojmove vezane uz iskustvo volontiranja**, sudionici su navodili gotovo isključivo pozitivna iskustva. Volontiranje je za veliku većinu njih bilo pozitivno i lijepo iskustvo, pri čemu su se osjećali dobro i korisno. Kad opisuju svoje volontiranje sudionici najviše navode **osjećaj ispunjenosti i sreće te** prepoznaju i neke dobrobiti od volontiranja kao što su **nova znanja, širenje socijalne mreže te zabava**.

Iznimno je pozitivan podatak da je najveći dio sudionika, upitani o tome žele li u budućnosti volontirati, izjavio kako bi željeli volontirati (78%). Pritom su građani najviše zainteresirani za volonterski rad s djecom (52%), mladima (33%) te u području zaštite životinja (24%). Među onima koji ne namjeravaju volontirati, dio građana zrelije ili starije životne dobi smatra da su „*prestari*“ za volontiranje, što ukazuje na potrebu veće promocije volontiranja građana treće životne dobi.

Povratne informacije građana govore o tome da značajan dio građana ima barem kratkotrajno i povremeno iskustvo volontiranja. Međutim, manje je od petine ispitanika na redovitoj ili dugotrajnoj osnovi bilo uključeno u volontiranje. S obzirom na to da upravo ovaj oblik volontiranja stvara najveće društvene promjene potrebno je raditi na uspostavi većeg broja kvalitetnih volonterskih programa kroz koje će građani biti motivirani volontirati više i dugotrajnije. Isto tako, potrebno je još raditi na podizanju svijesti o vrijednosti volontiranja u trećoj životnoj dobi, kao oblika aktivnog starenja te održavanja životnog elana i uključenosti u društvene procese.

## IZAZOVI U RAZVOJU VOLONTERSTVA

Kada je riječ o izazovima u razvoju volonterstva, isti će biti prikazane zasebno za pojedine skupine, budući da ih se pitalo da specifično promišljaju u kontekstu vlastite prakse i područja. No, zaključno ćemo se osvrnuti i na neke zajedničke elemente i ključne poruke koje proizlaze iz zasebnih perspektiva.

Kada je riječ o perspektivi **organizatora volontiranja**, najveće (72%) prepreke u angažiranju većeg broja volontera organizatori vide u nedostatku kapaciteta (ljudskih, vremenskih, prostornih, financijskih) u samoj organizaciji. 20% prepreke vidi u nedostatku poticajnih mjera na razini Grada i države, 13% u prevelikim administrativnim opterećenjima propisanim Zakonom o volonterstvu (ZoV), a 11% u nedovoljnoj dostupnosti specijaliziranih usluga podrške za rad s volonterima. 13% organizacija smatra kako su građani premalo zainteresirani za volontiranje. Dio prepreka vezuje se uz samu organizaciju i to u smislu nedostatka znanja i ideja kako uključiti volontere (10%) te nezainteresiranost vodstva organizacije za uključivanje većeg broja volontera.

Sudionici iz **odgojno-obrazovnih ustanova** kao prepreke u razvoju volonterskog programa i uključivanja većeg broja volontera navode u najvećem postotku (50%) nedostatne resurse (ljudi, vrijeme, prostor, novac) te nedostatno poticanje školskog volonterstva od strane Grada Zagreba i države (38%). U podjednakoj se mjeri (18%) kao prepreke vide i: nedostatak znanja i ideja na razini škole, prevelika administrativna opterećenja koja propisuje ZoV te premala opća zainteresiranost za volontiranje. 9% sudionika također smatra kako nema dovoljno dostupnih specijaliziranih usluga podrške za razvoj volonterskih programa/klubova i uključivanje volontera, a tek 6% prepreku vidi u nezainteresiranom vodstvu škole.

Kada se radi o preprekama razvoju volontiranja u **visokoškolskim ustanovama** dio sudionika vjeruje prepreke vidi u nedovoljnoj osviještenosti i informiranosti samih ustanova, ali i studenata. Navodi se i loše materijalno stanje studenata koji umjesto volontiranja izabiru plaćeni rad, kao i opća društvena klima koja preferira materijalizam. Prepreke se vide i u odnosu na različite organizacijske aspekte, kao na primjer prilagođavanje volonterskog angažmana obvezama na studiju, vrednovanje volonterskog rada, pokrivanje troškova volontiranja. U tom smislu zagovara se priprema studenata za volontiranje te izbjegavanje davanja ECTS bodova za volonterski angažman. Neki sudionici šalju jasne poruke o tome kako volontiranje treba osigurati „*mogućnosti za stjecanje generičkih kompetencija i usvajanje praktičnih vještina potrebnih za karijeru nakon studija*“ te

volontersko iskustvo treba „*formalizirati u vidu definiranja ostvarenih kompetencija kako bi tijekom zapošljavanja bile razmatrane i ravnopravne onima stečenima kroz formalno obrazovanje*“. Neki sudionici smatraju kako se studenti trebaju više uključivati u projekte koje vodi ustanova te pritom ističu problem pronalaska kvalitetnih mentora.

U odnosu na **korporativno volontiranje** tvrtke navode niz različitih prepreka od razine opće informiranosti i zakonske regulative, poslodavaca, zaposlenika do razine specifičnih znanja i alata za vođenje volontera zaposlenika. Sudionici smatraju kako korporativno volontiranje načelno nije dovoljno prepoznato u društvu te nisu osigurani poticaji za tvrtke u tom smislu. Navodi se i nedostatak svijesti o korporativnom volontiranju od strane poslodavaca jer se ne prepoznaje jasno potencijalna dobrobit od volontiranja zaposlenika. Kada je riječ o većim tvrtkama dio prepreka veže se uz inertnost velikih sustava te teškoće organiziranja volontiranja za veće timove. No, s druge strane, predstavnici manjih tvrtki smatraju da nedostaju prilike za volontiranje malih timova. U samim tvrtkama nedostaje informacija i edukacija o korporativnom volontiranju te nema adekvatnih sustava vrednovanja i nagrađivanja zaposlenika volontera. Na razini pojedinca, zaposlenika, potencijalnog volontera kao prepreka se navodi nepostojanje interesa, ali i nedostatak vremena zbog prevelike opterećenosti poslom i užurbanog načina života.

Zaključno, moguće je prepoznati i zajedničke ključne izazove i prepreke, neovisno o vrsti organizacije/ sektoru:

- Nedostatni resursi (vremenski, prostorni, materijalni i ljudski) za podršku razvoja volonterstva u samim organizacijama.
- Nedostatni resursi za podršku razvoja volonterstva na razini države i lokalnih samouprava koji se očituju kroz nedostatne poticanje, sustave podrške i slično.
- Nedostatni resursi i kapacitet organizacija specijaliziranih za podršku organizatorima volontiranja u lokalnoj zajednici.

## POTREBE U ODNOSU NA USLUGE VOLONTERSKOG CENTRA ZAGREB

Sudionici istraživanja izrazili su potrebu za širokim spektrom **usluga Volonterskog centra Zagreb**, pridajući i na taj način veliku važnost ovoj organizaciji kad je riječ o razvoju volonterstva. Vrlo mali dio sudionika naveo je kako nema potrebe za uslugama VCZ-a, i to je uglavnom riječ o organizacijama koje nemaju jasnu viziju razvoja volonterstva u narednom razdoblju. Neovisno o sektoru iz kojeg dolaze, organizacijama je potrebna pomoć u vidu:

- **Međusobnog povezivanja** (organizacija i volontera, organizacija međusobno, organizacija sa zajednicom);
- **Redovitog servisnog informiranja;**
- **Edukacije** o radu s volonterima te podrške pri uspostavi i provođenju volonterskog programa uz osiguravanje **praktičnih alata za praćenje i vrednovanje volontera;**
- Osiguravanju **stručne literature i stručnih manifestacija** na temu volonterstva;
- **Organizacijsku pomoć** pri organiziranju većih volonterskih akcija.

Dakle, uglavnom je riječ o uslugama koje su već dio prepoznatljive ponude i ekspertize VCZ-a. U kontekstu zaključka, donosimo jedan od komentara sudionika koji se zahvaljuje VCZ-u stoga što već pruža (ovoj organizaciji) sve navedene usluge, što svjedoči o jasnoj prepoznatljivosti VCZ-a kao ključnog dionika, ali i resursa u zajednici kada je u pitanju razvoj volonterstva.

## 2.4. preporuke temeljem istraživanja

Rezultati istraživanja vidljivo pokazuju kako se u odnosu na 2007. godinu dogodio značajan kvalitativni pomak u razvoju volonterstva na području Grada Zagreba. Ipak, kroz istraživanje su identificirane i određene prepreke te je mjestimice vidljiva nedovoljna učestalost određenih dobrih praksi koje znatno povećavaju kvalitetu volonterskih programa.

Nekoliko je ključnih područja na koja se stoga mogu usmjeriti daljnje aktivnosti za razvoj volonterstva u Gradu Zagrebu, ali i za daljnji razvoj usluga volonterskog centra.

- **POTREBNO JE DALJNJE ULAGANJE U IZGRADNJU KAPACITETA ORGANIZATORA VOLONTIRANJA**, posebno kroz edukaciju koordinatora volontera, kao ključnih osoba zaduženih za razvoj volonterskih programa u organizacijama. Većina organizacija kao glavnu prepreku većem razvoju svojih volonterskih programa navodi manjak internih kapaciteta. Kod svih organizatora volontiranja vidljivo je da su daljnja ulaganja potrebna u uvjetno rečeno administrativnoj strani rada s volonterima: poticanje izrade planova volonterskih programa (posebno cjelokupnih), opisa volonterskih pozicija te kreiranje alata za bolje praćenje rada volontera. VCZ upravo kroz edukaciju djelatnika može pomoći tim organizacijama da osvijeste kako im volonteri mogu pomoći u podizanju kapaciteta za učinkovitiji i kvalitetniji rad s korisnicima.
- **DALJNI RAZVOJ SPECIJALIZIRANIH USLUGA**, posebno kad je riječ o razvoju volontiranja u poslovnom sektoru te volontiranja u visokoškolskim ustanovama. U ova dva sektora važno je razvijati tzv. modele po mjeri („tailor made“ modele), slično kao što su već razvijeni modeli volontiranja u srednjim školama i javnim ustanovama.
- **POTREBNO JE POTICATI REDOVITO I DUGOTRAJNO VOLONTIRANJE GRAĐANA** s obzirom na podatak koji pokazuje da je manje od petine građana bilo uključeno u takav oblik volontiranja. Ljudi su prezauzeti i ne žele se dugoročno obvezati. Spremnost na veću i dugotrajniju predanost može se potaknuti ponajviše kvalitetnim volonterskim programima što je dodatni argument u prilog ulaganja u kapacitiranje organizatora volontiranja. Posebno to vrijedi za volonterske programe u odgojno-obrazovnim ustanovama, fakultetima i tvrtkama jer je iz njihovih odgovora vidljivo da

pretežito organiziraju povremene i jednokratne volonterske aktivnosti. Naravno, kod poticanja građana na redovito volontiranje jednako je bitno i dodatno promoviranje volontiranja kao poželjnog odabira i životnog stila.

- **PROMOCIJA VOLONTIRANJA i podizanje svijesti građana o vrijednosti-ma i korisnosti volontiranja za cijelu zajednicu** što se pokazalo kao jedan od izazova i preporuka svih sudionika istraživanja. Jačanje pozitivne slike o volonterstvu kroz specijalizirane kampanje, isticanje primjera dobrih praksi, dodjela volonterskih nagrada, praćenje kompetencija stečenih volontiranjem svakako mogu učiniti volonterstvo prepoznatljivijim i poželjnijim te potaknuti građane na volontiranje.
- **RAZVOJ POTICAJNIH MJERA** na razini države, ali i na razini lokalnih zajednica kojima bi se poticalo volonterstvo. Sudionici istraživanja dali su niz primjera potencijalnih mjera: od poreznih olakšica, slobodnih dana, prednosti kod zapošljavanja i sl.

Uz ove općenite preporuke dodatno smo zatražili preporuke od visokoškolskih ustanova i tvrtki, s obzirom na to da se radi o dva oblika volontiranja koja su u Hrvatskoj još uvijek znatno manje razvijena.

Iz pozicije **razvoja volonterstva u visokoškolskim ustanovama**, sudionici predlažu **više informiranja, popularizacije i promocije volonterstva** na generalnoj razini te podizanje svijesti o vrijednosti volontiranja. U odnosu na akademsku zajednicu predlaže se **rad na senzibilizaciji te isticanje dobrih praksi u javnosti**, kao i **pohvaljivanje studenata za volonterski rad**. Sudionici ističu i kako je visokoškolskim ustanovama potrebna **vanjska pomoć pri organizaciji** volonterskih aktivnosti te spajanju s neprofitnim organizacijama. Specifične poruke odnose se na nedovoljno poticanje i prepoznavanje volontiranja djelatnika visokoškolskih ustanova od strane nadležnih osoba kao i **važnosti vrednovanja volonter-skog iskustva pri upisu na studij**.

Kada je riječ o **preporukama i prijedlozima za snažniji razvoj korporativnog volontiranja**, sudionici uglavnom odgovornost za to vide u drugim dionicima, a ne samim tvrtkama. Naj snažnije se pritom prepoznaje uloga Volonterskog centra Zagreb i dio sudionika u svojim odgovorima upućuju VCZ-u izravne poruke: *educirajte nas, češće komunicirajte s nama, prilagodite nam se*. Jedan od prijedloga je da se VCZ poveže s Hrvatskom udrugom poslodavaca, koja kao krovna udruga može imati utjecaj na tvrtke. Dio sudionika smatra da je potrebno zagovarati

**kulturu korporativnog volontiranja kao dijela korporativne kulture.** Sudionici zagovaraju **veću promociju korporativnog volontiranja**, ali i **načelno podizanje svijesti o vrijednosti volontiranja** te promicanje volonterstva u obrazovanju i pri zapošljavanju. U smislu promocije korporativnog volontiranja, predlažu se kampanje o korporativnom volontiranju, veće spominjanje ovih tema u medijima te različiti događaji na kojima se promiče korporativno volontiranje. Sudionici su predložili i **osnivanje jedinstvenog centra za korporativno volontiranje te mreže tvrtki** koje potiču volontiranje zaposlenika. Jedna od preporuka je i **uvođenje poreznih olakšica te nekih drugih pogodnosti** za korporativno volontiranje.

Na kraju donosimo i **preporuke vezane uz rad i prepoznatljivost VCZ-a.** Rezultati pokazuju kako je VCZ dobro prepoznat među organizacijama, pogotovo među onima kojima pruža aktivnu i kontinuiranu podršku. Programi i usluge VCZ-a prepoznati su kao kvalitetan odgovor na potrebe organizatora volontiranja i građana u zato treba osigurati kontinuitet njihove provedbe te dalje raditi na njihovom razvoju. Još uvijek postoji prostor za povećanje prepoznatljivosti VCZ-a među građanima Zagreba s obzirom na to da polovina anketiranih nije čula za Volonterski centar Zagreb. U tom smislu potrebno je razmisliti kako približiti VCZ većem (i širem) broju građana, specifičnim pristupom u odnosu na pojedine skupine: mlade, starije, zaposlene itd.

## 2.5. komentari i poruke sudionika istraživanja

Na kraju, svaki je upitnik sadržavao i opciju za ostavljanje dodatnih komentara i poruka namijenjenih Volonterskom centru Zagreb. S velikim zadovoljstvom je moguće konstatirati da su svi komentari i poruke isključivo pozitivni. Većina ih se odnosi na dobre želje povodom 20. godišnjice te niz pohvala za dosadašnji rad, zahvala za pomoć i podršku, kao i dobrih želja za budućnost. Dio poruka odiše i osobnom notom i posvećenosti uz koju se vežu zahvale za dosadašnji rad i angažman VCZ-a te razvoj volonterstva općenito, ali i u kontekstu specifičnih područja (škola, fakulteta, tvrtki, udruga, ustanova). Kod dijela sudionika vidljiv je pozitivan emocionalni odnos prema VCZ-u.

Pregršt je zaista lijepih i autentičnih poruka sudionika istraživanja koje pojačavaju imidž VCZ-a kao iznimno društveno korisne organizacije koja ustrajno aktivno radi na razvoju volonterstva. Kako bi se vjerodostojno oslikali i time poduprli navedeni zaključci, donosimo izvorne citate u odnosu na pojedine skupine sudionika.

**Ovom prilikom još jednom želimo reći veliko HVALA na ovim prekrasnim riječima. Nema ljepšeg izvora inspiracije za naš daljnji rad i djelovanje u zajednici.**



<p><b>ORGANIZATORI VOLONTIRANJA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>VCZ je vrelo dobrih inicijativa, ideja, aktivnosti i profesionalnog pristupa. S vama je lakše i ljepše graditi sretnije i pravednije društvo.</i></li> <li>• <i>Sretan rođendan i hvala vam na svemu što činite za bolji i pravedniji svijet :) Želimo vam još puno uspješnih godina!</i></li> <li>• <i>Želimo samo reći hvala za sve što ste do sada radili i želimo vam beskonačno puno lijepih trenutaka koji će vam obilježiti ovaj sjajan rođendan :)</i></li> <li>• <i>Prošla sam Vašu edukaciju za organiziranje volontera i ovim se putem zahvaljujem na potpunom, zaokruženom i preciznom znanju koje nam je kroz tu edukaciju pruženo i koje je bilo od velike pomoći mojoj udruzi. I također - sretan rođendan! :-)</i></li> </ul>
<p><b>ODGOJNO- OBRAZOVNE USTANOVE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dragi VCZ-ovci, nama Vaša pomoć puno znači. Pružate nam podršku, educirate nas, unaprjeđujete naše znanje...Lijepo je znati da ste tu i da svi zajedno radimo na razvoju kulture volonterstva. Topli volonteri zagrljaj;))))))</i></li> <li>• <i>Želim vam puno uspjeha u daljnjem radu i da uspijete razviti organiziranu mrežu volontera po školama i ostalim institucijama koje će biti međusobno dobro povezane i usklađene, sve sa zajedničkim ciljem: pomoći najslabijem i najsiromašnijem dijelu našeg društva.</i></li> <li>• <i>Čestitamo na požrtvornosti, humanosti i empatiji!</i></li> </ul>
<p><b>VISOKOŠKOLSKE USTANOVE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Želim vam sretan 20. rođendan! Osobno vam hvala na dugogodišnjoj plodonosnoj i ugodnoj suradnji te što ste stavili volontiranje na višu razinu (organizacijski i zakonodavno). Hvala!</i></li> <li>• <i>S Vama, dragi volonteri, svijet je ljepše mjesto za život!</i></li> <li>• <i>Sretan rođendan dragi ljudi, super je što vas ima :).</i></li> </ul>
<p><b>TVRTKE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hvala vam što ste tu i što nam pomažete da shvatimo da je vrijednost i ljepota u davanju što nažalost često zaboravimo ako nas ne potaknu.</i></li> <li>• <i>Sretno! Potaknuli ste važnu promjenu koju prepoznaju razne institucije. Nastavite tako!</i></li> <li>• <i>Zaista radite vrhunski posao i dovodite volontiranje na viši nivo iz godine u godinu... Želim vam zahvaliti za "prvih" 20 godina i zaželjeti još puno godina uspješnog djelovanja na dobrobit svih sudionika. Siguran sam da je vaše djelovanje jedan od razloga što ljudima daje nadu u bolje razdoblje!</i></li> </ul>





**pojedi načni  
prikazi rezultata  
istraživanja**

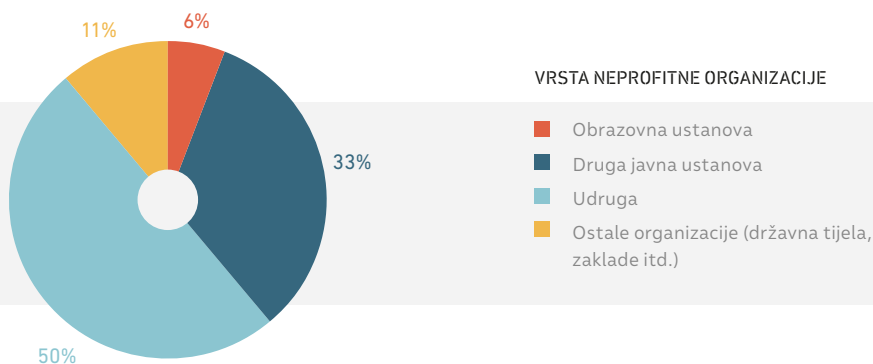
# 3 pojedinačni prikazi rezultata istraživanja

U prikazu ključnih pokazatelja bilo je vidljivo da, premda postoje podudarnosti u stavovima i praksama kod pojedinačnih aspekata volontiranja koje smo ispitali, postoji i puno specifičnosti među različitim skupinama ispitanika kao posljedica razlika u društvenim sektorima, iskustvu u organizaciji volontiranja te samoj prirodi ispitanih organizacija. Perspektivu građana posebno je vrijedno detaljno prikazati jer daje uvid u mišljenja i stavove ključnih dionika volontiranja – građana kao potencijalnih volontera. Stoga u ovom poglavlju donosimo pojedinačna izvješća za svaku od skupina ispitanika, s prikazom najzanimljivijih odgovora.

Dodatni motiv za detaljan pojedinačni prikaz nalaza je i činjenica da dobro planiranje daljnjih mjera i aktivnosti u području razvoja volonterstva mora nužno uzeti u obzir zajedničke (opće i ključne) elemente, ali i specifične perspektive i potrebe pojedinih dionika.

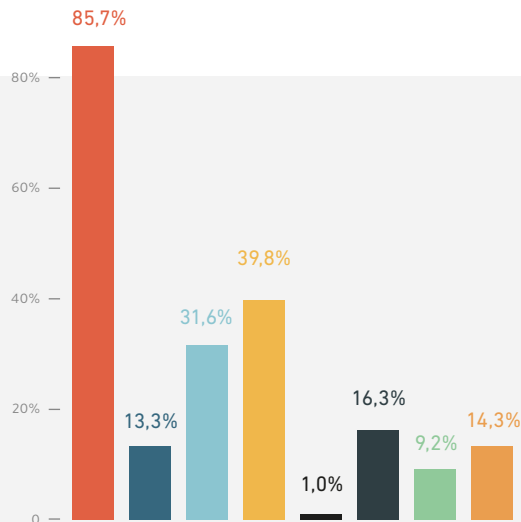
# pojedinačno izvješće za organizatore volontiranja

U istraživanju je sudjelovalo ukupno **100 organizatora volontiranja**. Kao što je vidljivo iz donje slike, točno polovica ispitanika u ovoj skupini bile su udruge, dok su na drugom mjestu bile javne ustanove s 33%, a na trećem ostale organizacije poput zaklada i javnih tijela (11%). Iako su škole i visokoškolske ustanove iz već navedenih razloga obuhvaćene zasebnim upitnikom, treba napomenuti da smo u skupini organizatora ispitali i ustanove predškolskog odgoja (6%).



Organizatori volontiranja **volonterima** u najvećoj mjeri (86%) smatraju **osobe koje volontiraju na vlastitu inicijativu**. Zatim se volonterima smatraju zaposlenici (32%) i korisnici (39%) koji dobrovoljno i bez dodatnog plaćanja sudjeluju u nekim aktivnostima organizacije te učenici i/ili studenti na praksi u manjem postotku (16%). Zanimljiv je i podatak da 13% organizatora volontiranjem smatraju i prekovremeni rad zaposlenika bez naknade.

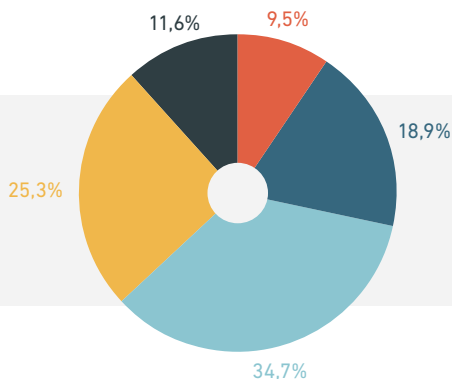
100% —



#### KOGA SVE U VAŠOJ ORGANIZACIJI SMATRATE VOLONTERIMA?

- Osobe koje na vlastitu inicijativu, a ne zbog neke obaveze volontiraju kod vas
- Vaše zaposlenike kad obavljaju prekovremeni rad bez naknade
- Vaše zaposlenike kada slobodnom voljom rade na aktivnostima vaše organizacije, a to nije dio njihova plaćenog radnog odnosa
- Vaše korisnike (učenike, štíćenike) kada se dobrovoljno uključe u provedbu aktivnosti vaše organizacije
- Osobe na stručnom osposobljavanju
- Učenike i/ili studente na praksi
- Ne uključujemo volontere
- Nekog drugog, koga?

Vrlo je pozitivno da najveći dio anketiranih organizacija **uključuje volontere u svoj rad** (87%) što predstavlja iznimno značajan pomak u odnosu na 2007. godinu, posebno kod javnih ustanova. U posljednjih godinu dana u ovim organizacijama, u najvećoj mjeri, volontiralo je između 10 i 50 osoba (35%), a odličan je i podatak da je čak 25% organizacija uključilo više od 50 volontera u tom razdoblju.

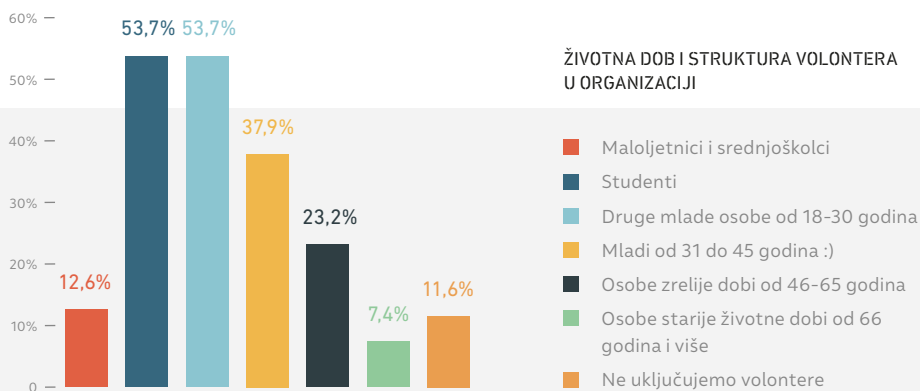


#### KOLIKO JE PO PRILICI RAZLIČITIH OSOBA VOLONTIRALO ZA VAŠU ORGANIZACIJU U POSLJEDNJIH GODINU DANA?

- Do 5 osoba
- Od 5 do 10 osoba
- Od 10 do 50 osoba
- Više od 50 osoba
- Ne uključujemo volontere

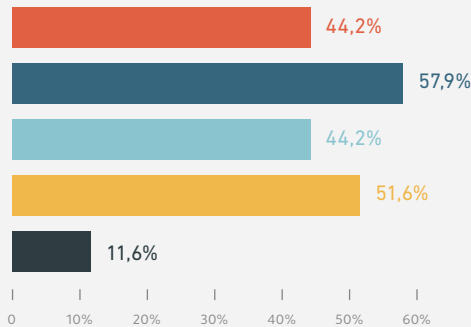
U odnosu na **spolnu strukturu volontera** istraživanje je potvrdilo podatke iz volonterske baze VCZ-a, kao i svih prethodnih istraživanja, te pokazalo da u organizacijama većinski volontiraju uglavnom žene (66%). U podjednakoj mjeri muškarci i žene volontiraju u 22% organizacija, a zanimljivo je kako ni u jednoj organizaciji ne volontiraju većinski samo muškarci.

Prema životnoj dobi i strukturi volontera **u organizaciji**, prednjači mlađa populacija, posebno studenti (54%) i druge mlade osobe od 18 do 30 godina (54%) te zatim osobe od 31 do 45 godina (38%). Manje volontiraju zrelije osobe od 45 do 65 (23%) te maloljetnici i srednjoškolci (13%). Najmanje volontiraju osobe starije životne dobi, iznad 65 godina (7%).



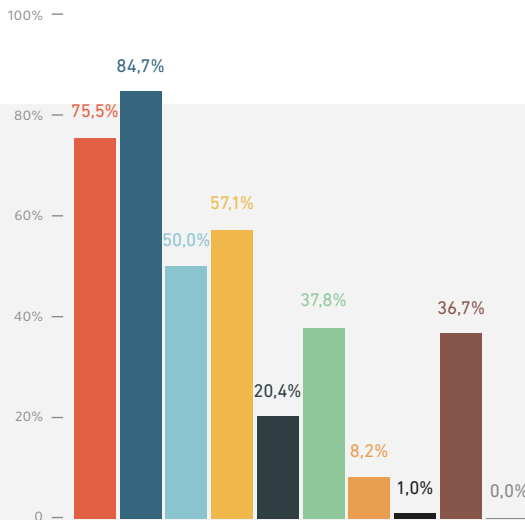
U organizacijama koje su sudjelovale u istraživanju, zastupljene su različite **vrste volontiranja prema intenzitetu i trajanju**. Jako je značajan podatak da je u najvećoj mjeri riječ o dugotrajnom volontiranju (60%) jer je upravo to oblik volontiranja koji donosi najviše dobrobiti zajednici. Odmah iza slijedi jednokratno sudjelovanje u volonterskim akcijama (52%).

## KAKVE SVE VRSTE VOLONTIRANJA POSTOJE U VAŠOJ ORGANIZACIJI PREMA INTENZITETU I TRAJANJU?



- Redovito volontiranje tijekom godine prema okvirno dogovorenoj satnici, a događa se na mjesečnoj osnovi sukladno potrebama (vjerni volonteri na koje uvijek možemo računati)
- Dugotrajno volontiranje - na tjednoj osnovi koje traje duže od 3 mjeseca
- Višekratno volontiranje - volontiranje u više navrata u razdoblju od nekoliko dana do maksimalno 3 mjeseca
- Jednokratno volontiranje u volonterskim akcijama i drugim događanjima
- Ne uključujemo volontere

Kao **glavne dobrobiti od volontiranja za zajednicu i društvo u cjelini**, organizatori volontiranja najviše prepoznaju dobrobiti vezane uz solidarnost i humanost (85%) te aktivno građanstvo (76%). Visoko je procijenjena i dobrobit za socijalnu koheziju i smanjivanje nejednakosti (57%). Može se reći da većina organizatora volontiranja kroz dobrobiti od volontiranja prepoznaju i neke njegove ključne vrijednosti: solidarnost, toleranciju, jednakost i odgovornost. Organizatori volontiranja najmanje vrednuju dobrobiti usmjerene na same organizacije, kao što je ušteda resursa (8%) i neplaćena radna snaga (1%).

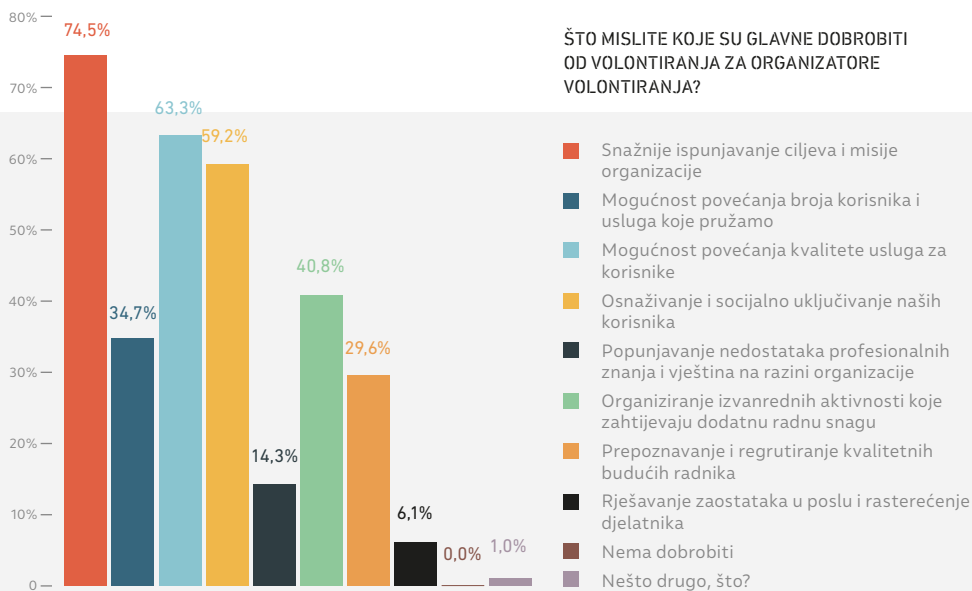


## ŠTO MISLITE KOJE SU GLAVNE DOBROBITI OD VOLONTIRANJA ZA ZAJEDNICU I DRUŠTVO U CJELINI?

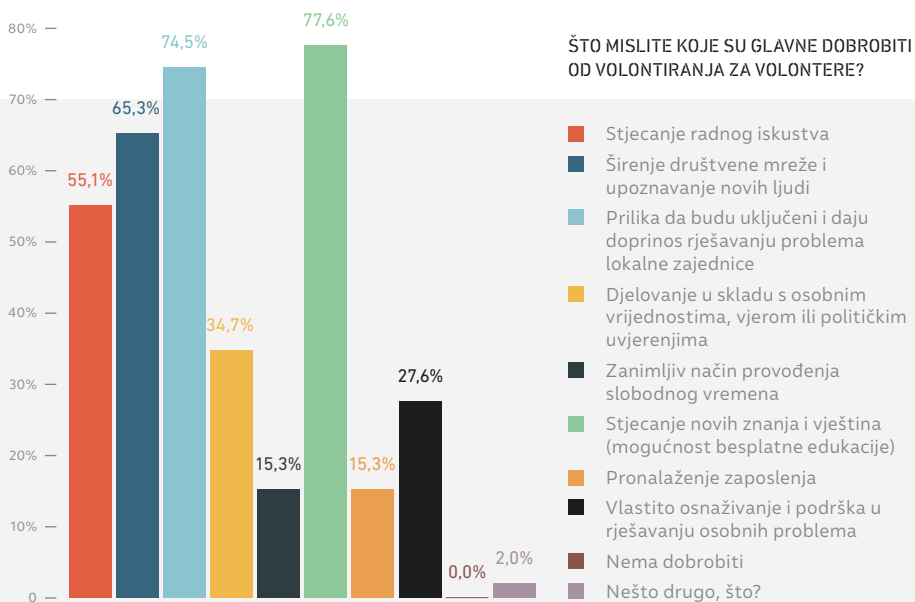
- Aktivni i odgovorni građani te veća angažiranost u društvu
- Solidarnost, humanost i senzibilitet za potrebe drugih
- Tolerancija i prihvaćanje različitosti
- Povezivanje ljudi, smanjivanje nejednakosti i jačanje socijalne kohezije
- Bolja kvaliteta življenja
- Zdravije društvo i prevencija negativnih društvenih pojava
- Ušteda resursa usmjerenih na rješavanje društvenih problema
- Dostupnost neplaćene radne snage
- Jačanje civilnog društva
- Nema dobrobiti



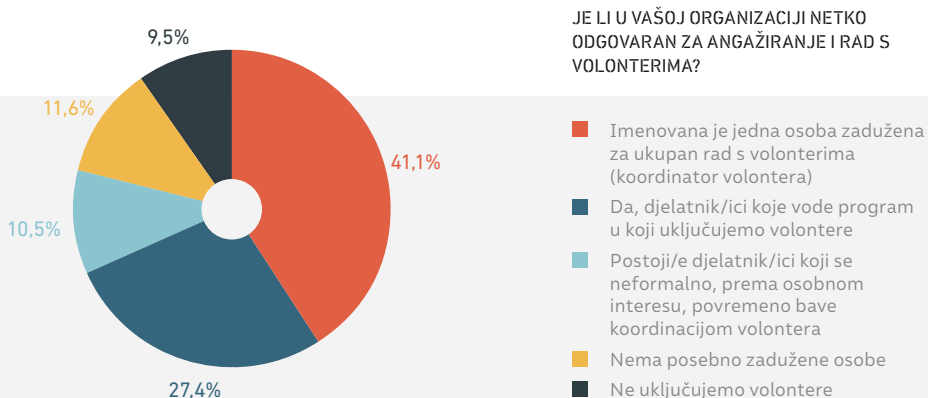
Kada ih se izričito pitalo da procijene **dobrobiti od volontiranja za same organizatore volontiranja**, oni jasno prepoznaju doprinos volonterskog rada snažnijem ispunjavanju ciljeva i misije organizacije (75%), posebno u odnosu na krajnje korisnike kroz povećanje njihovog broja (35%) i kvalitete usluga (63%), ali i kroz osnaživanje i socijalno uključivanje korisnika (59%). Prepoznaju i neke dobrobiti za same organizacije poput organiziranja izvanrednih aktivnosti koje zahtijevaju dodatne ljudske resurse (41%) te regrutiranja kvalitetnih budućih radnika (30%). Jedan od dodatnih komentara koji su iznijeli sudionici istraživanja odnosi se i na dobrobit u smislu veće transparentnosti i participativnosti u samoj organizaciji te veće usklađenosti s potrebama zajednice.



Organizatori volontiranja prepoznaju i niz **dobrobiti od volontiranja za same volontere**. U najvećoj mjeri (78%) kao dobrobiti za volontere navode stjecanje novih znanja i vještina te priliku da budu uključeni i daju svoj doprinos (75%). Prepoznaju da volonteri dobivaju priliku proširiti vlastitu društvenu mrežu i upoznati druge ljude (65%) te stjecati radno iskustvo (55%).



U organizacijama uglavnom postoje **osobe koje su odgovorne za bavljenje s volonterima**. Veliki dio organizatora volontiranja ima zasebnu osobu koja brine o volonterima, bilo da se radi o posebno imenovanom koordinatorskom volonteru (41%) ili o voditelju/ici programa u koji se uključuju volonteri. Ipak, 12% organizacija još uvijek nema posebno zadužene osobe za koordinaciju volontera.

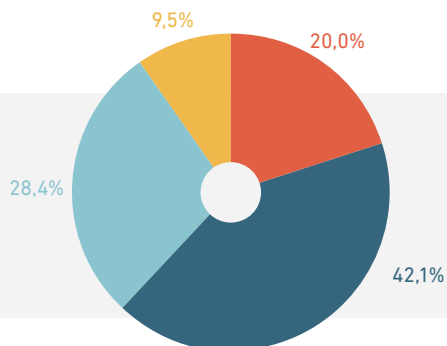


U gotovo polovini organizacija (48%) postoje **smjernice ili pravilnik kojim se regulira rad volontera** i to u okviru zasebnog dokumenta. Dokumenti kojima je rad volontera reguliran su u većoj mjeri zasebni *pravilnici za rad s volonterima*, no sudionici su u tom kontekstu spominjali i volonterske ugovore, opise volonterskih pozicija te načelno Zakon o volonterstvu (ZoV). Spominju se i standardni propisani uvjeti za obavljanje pojedine djelatnosti kao i statuti i kodeksi pojedinih organizacija. Neki organizatori volontiranja navode kako imaju i priručnik za volontere. S druge strane, također skoro polovina organizacija nema smjernice ili pravilnik za rad s volonterima, što sigurno predstavlja područje budućeg ulaganja i razvoja.

Najveći dio organizatora volontiranja tvrdi da je **upoznat s osnovnim odredbama Zakona o volonterstvu** (64%), dok njih 27% smatra da ga dobro poznaje. Većina organizatora volontiranja (70%) ispunjava svoju zakonsku obvezu i podnosi nadležnom ministarstvu **godišnje izvješće o obavljenim volonterskim aktivnostima**. Sudionici istraživanja imaju mali broj prijedloga o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu te se one odnose na: bolju regulativu priznavanja kompetencija stečenih volontiranjem, pravno reguliranje menadžmenta volontera te razmatranje obveze dostavljanja potvrde o bolovanju od duševnih bolesti (kao jednom od vidova diskriminacije).

Organizatori volontiranja u najvećoj mjeri nastoje pokriti **troškove volontiranja** volonterima: uvijek (18%) te kad god su u mogućnosti (44%). Tek 16% organizacije ne pokriva troškove volontera jer nema za to predviđenih sredstava.

Više od 60% organizatora volontiranja izrađuje **planove za svoje volonterske programe** – njih 42% izrađuje planove za pojedine volonterske aktivnosti, a 20% za cjelokupni volonterski program. Gotovo identičan broj organizacija (62%) izrađuje **opise volonterskih pozicija** – 40% za zahtjevnije pozicije, a 22% za sve pozicije.

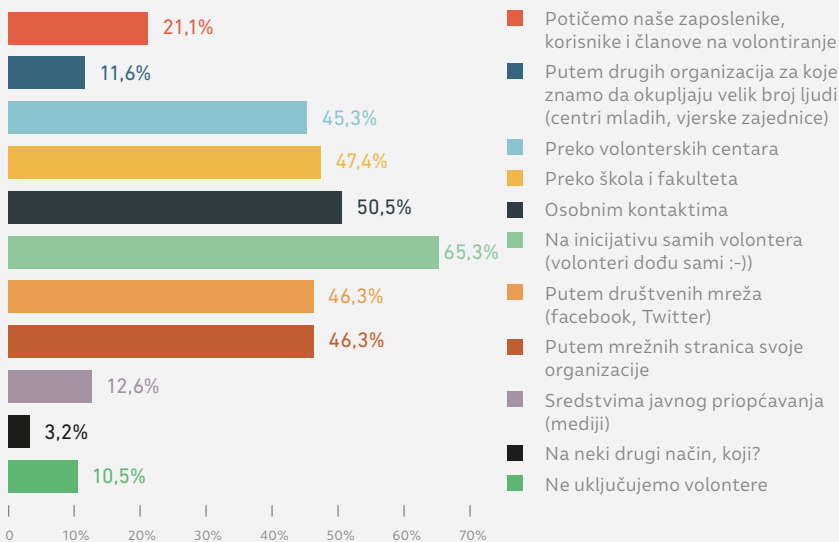


IZRAĐUJE LI VAŠA ORGANIZACIJA PLAN VOLONTERSKOG PROGRAMA?

- Da, izrađujemo plan za cjelokupni volonterski program
- Da, izrađujemo planove za pojedine volonterske aktivnosti
- Ne, ne izrađujemo planove
- Ne uključujemo volontere

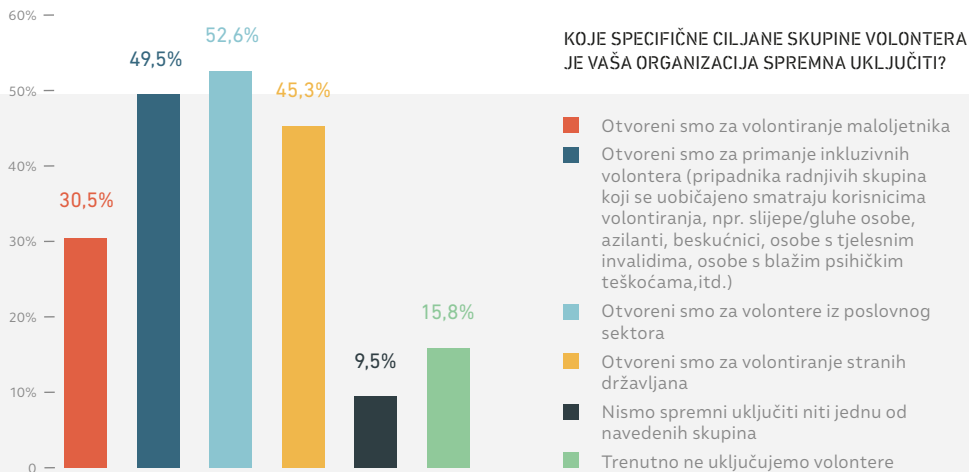
Organizatori volontiranja koriste više različitih **načina pronalaska volontera** – od toga da volonteri samoinicijativno dođu (65%) i osobnih kontakata (51%), preko fakulteta i škola (47%) te internetskih stranica i društvenih mreža (46%) do volonterskih centara čije usluge koristi oko 45% organizacija. Istraživanje je tako prikazalo i pozitivan trend sve veće raznolikosti načina dolaska do volontera te sve veće samostalnosti organizatora volontiranja.

#### NA KOJI NAČIN DOLAZITE DO VOLONTERA?



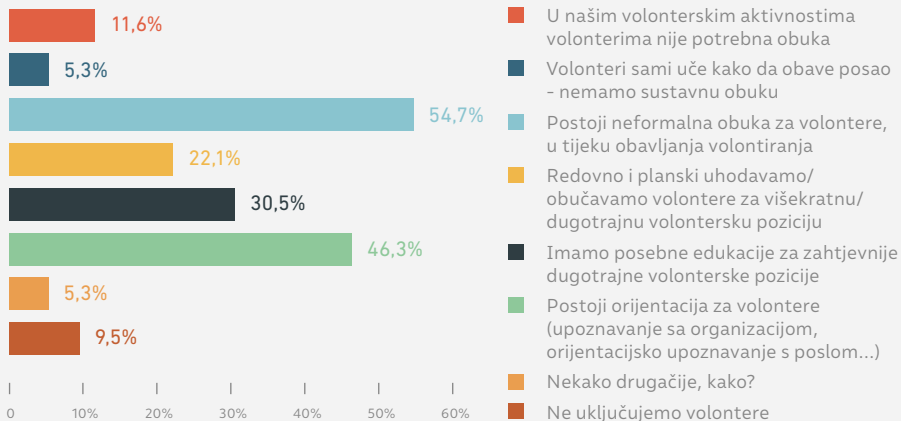
Veći dio organizatora volontiranja na neki način **promiče volontiranje unutar svoje organizacije**. 46% oglašava volonterske aktivnosti unutar organizacije i potiče zaposlenike, članove i korisnike na uključivanje, a 20% organizacija informira ih o mogućnostima volontiranja izvan njihove organizacije.

U odnosu na **ciljane skupine volontera** koje su spremni uključiti, primjećuje se otvorenost organizatora volontiranja ka uključivanju više različitih skupina volontera: iz poslovnog sektora (53%), inkluzivnih volontera (50%), međunarodnih volontera (45%) te maloljetnika (31%). Posebno se u jednom od komentara spominje i otvorenost za primanje volontera starije životne dobi.

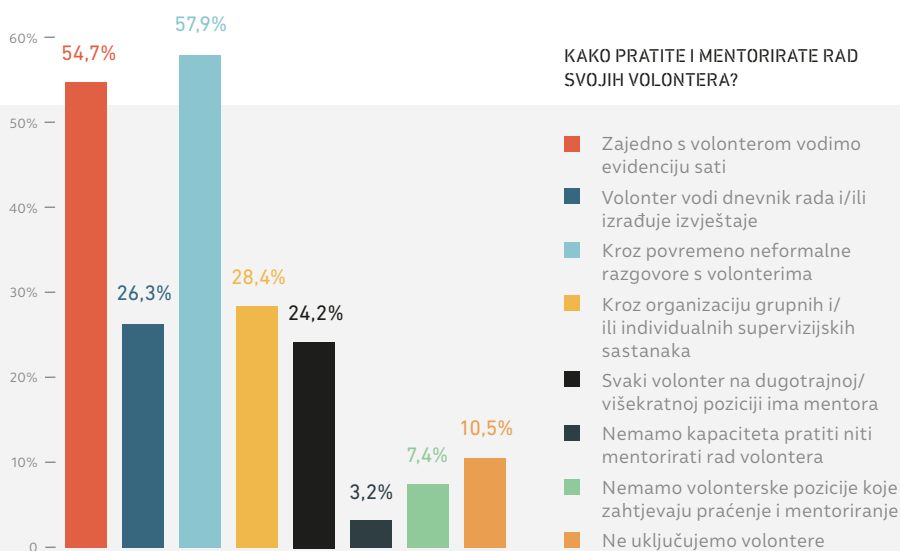


Po pitanju **obučavanja i uhodavanja volontera**, organizatori volontiranja izvještavaju o različitim praksama. U najvećem broju organizacija (55%) edukacija je neformalna i događa se usputno, a 46% organizacija navodi kako ima sustav orijentacije volontera koji uključuje upoznavanje s organizacijom i poslom. Tek 22% organizacija provodi redovitu i plansku obuku volontera.

**KAKO OBUČAVATE I UHOĐAVATE VOLONTERE ZA RAD NA POJEDINIM POZICIJAMA?**

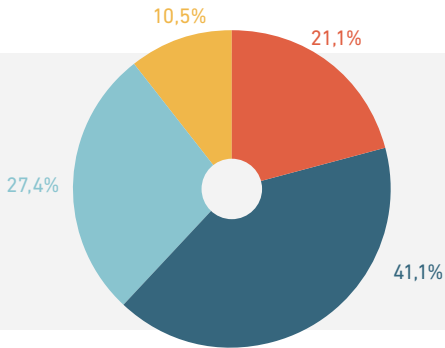


Organizacije su aktivne i u **praćenju i mentoriranju volontera**. Većina organizatora volontiranja na neki način prati i mentorira rad volontera: 58% kroz povremene i neformalne razgovore, 28% kroz organizirane individualne ili grupne supervizije, a u 24% svaki volonter na zahtjevnijoj/ dugoročnijoj poziciji ima i mentora. U odnosu na evidenciju, 55% organizatora volontiranja zajedno s volonterima vode evidenciju sati, dok u 26% slučajeva volonteri vode dnevnik rada i/ili pišu izvješća.



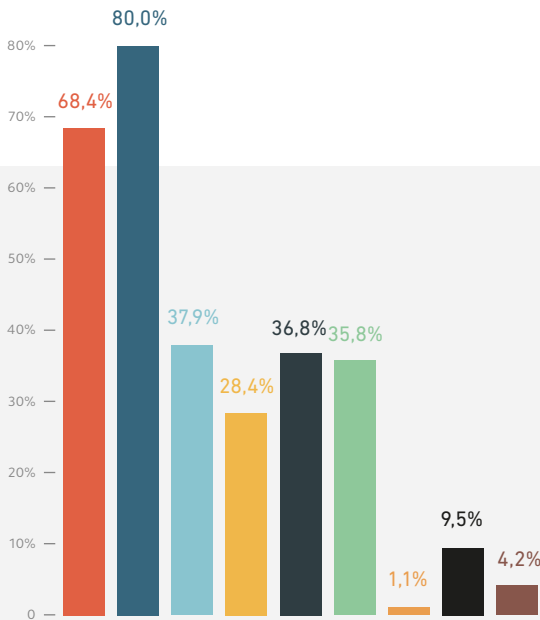
Veći dio organizacija (dvije trećine) radi i neki oblik **završne evaluacije volonterskog programa**: 41% radi evaluaciju za pojedine volonterske pozicije, a 21% završno evaluira cjelokupni volonterski program. Ovi podaci su u skladu s onima koji govore o dobrom planiranju volonterskog programa te izradi opisa volonterskih pozicija.

### RADITE LI ZAVRŠNU EVALUACIJU RADA VOLONTERA I CJELOKUPNOG VOLONTERSKOG PROGRAMA?



- Da, radimo završnu evaluaciju rada volontera i cjelokupnog volonterskog programa
- Da, radimo evaluaciju za pojedine volonterske aktivnosti/pozicije
- Ne radimo evaluaciju rada volontera i cjelokupnog volonterskog programa
- Ne uključujemo volontere

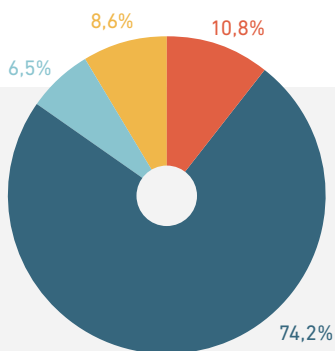
U odnosu na **nagrađivanje volontera**, organizatori su najskloniji izdavanju pisma preporuke i potvrda o volontiranju (80%) te različitim neformalnim načinima nagrađivanja (68%) kao što su usmene pohvale i različite geste zahvale. Tek 36% organizacija izdaje volonterima potvrdu o kompetencijama stečenim volontiranjem.



### KAKO NAGRAĐUJETE VOLONTERE U VAŠOJ ORGANIZACIJI?

- Neformalno, usmenim pohvalama i različitim gestama zahvale
- Izdajemo pisma preporuke i potvrde o volontiranju i/ili volonterske knjižice
- Mogućnostima besplatne edukacije pohađanja seminara ili konferencija
- Različitim darovima - npr. knjigama, majicama, kartama za kazalište i sl.
- Organiziramo prigodna događanja za zahvalu i/ili ih nominiramo za različite javne nagrade
- Izdajemo potvrdu o kompetencijama stečenim volontiranjem
- Ne nagrađujemo ih
- Ne uključujemo volontere
- Nekako drugačije, kako?

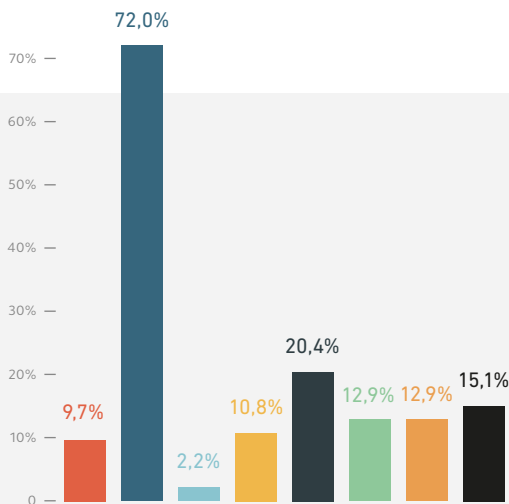
Većina organizacija procjenjuje kako će u **narednih godinu dana imati potrebe za uključivanjem volontera** (oko 85%) pri čemu čak 74% planira uključiti nove volontere. 15% organizacija navodi kako neće imati potrebe za volonterima jer njihove potrebe u dovoljnoj mjeri zadovoljavaju zaposlenici ili kroz ostale oblike neplaćenog rada (praksa učenika i studenata, društveno koristan rad).



#### HOĆE LI VAŠA ORGANIZACIJA U NAREDNIH GODINU DANA IMATI POTREBU ZA VOLONTERIMA?

- Da, njih zadovoljavaju naši redovni volonteri
- Da, planiramo uključiti nove volontere i/ili povećati broj volontera
- Ne, sve naše potrebe zadovoljene su ostalim oblicima neplaćenog rada (učenici i studenti na praksi, društveno koristan rad..)
- Ne, nemamo potrebe za volonterima - dovoljni su nam naši zaposlenici

Najveće **prepreke u angažiranju većeg broja volontera** u organizacijama, organizatori u prvom redu vide u nedostatku kapaciteta (ljudskih, vremenskih, prostornih, financijskih) u samoj organizaciji (72%). Ipak, petina ih uz to prepoznaje i nedostatak poticajnih mjera na razini Grada i države.

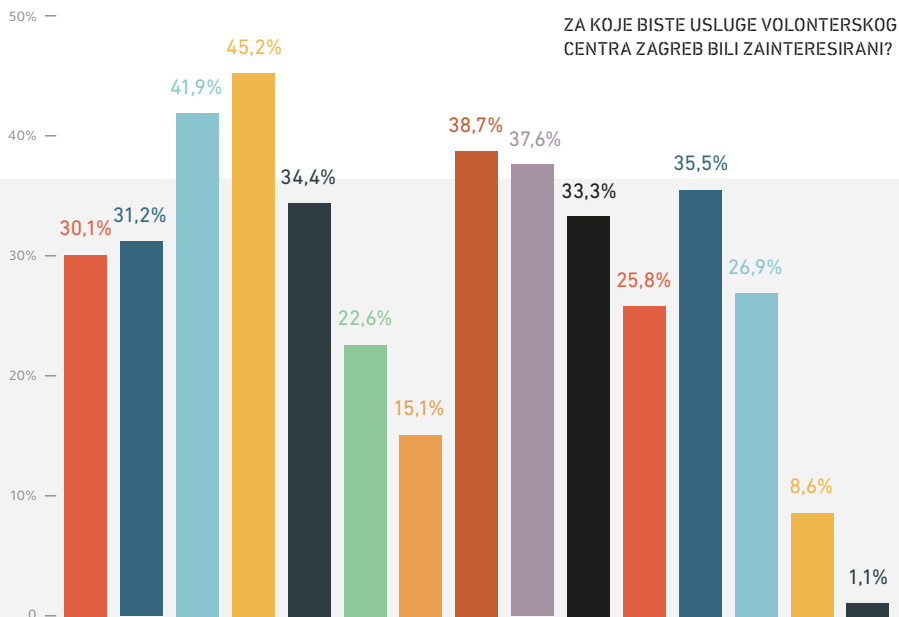


#### NAJVEĆE PREPREKE ANGAŽIRANJU (VEĆEG BROJA) VOLONTERA U ORGANIZACIJI

- Nedostatak znanja i ideja u našoj organizaciji o tome kako uključiti i raditi s volonterima
- Nedostatak kapaciteta (ljudi, vremena, prostora, novca) u našoj organizaciji za uključivanje i rad s volonterima
- Nezainteresiranost vodstva organizacije za uključivanje (većeg broja) volontera
- Nedovoljna dostupnost specijaliziranih usluga podrške pri uključivanju i radu s volonterima
- Nedostatak poticajnih mjera za razvoj volonterstva na razini grada Zagreba i države
- Prevelika administrativna opterećenja koja propisuje Zakon o volonterstvu
- Premala zainteresiranost građana za volontiranje
- Nešto drugo, što?



Na kraju, u odnosu na **usluge VCZ-a**, većina organizacija navodi interes za širokim spektrom usluga koje pruža VCZ. Pomoć u oglašavanju i povezivanju s volonterima (45%) te edukacija za rad s volonterima (42%) su pritom najtraženije.

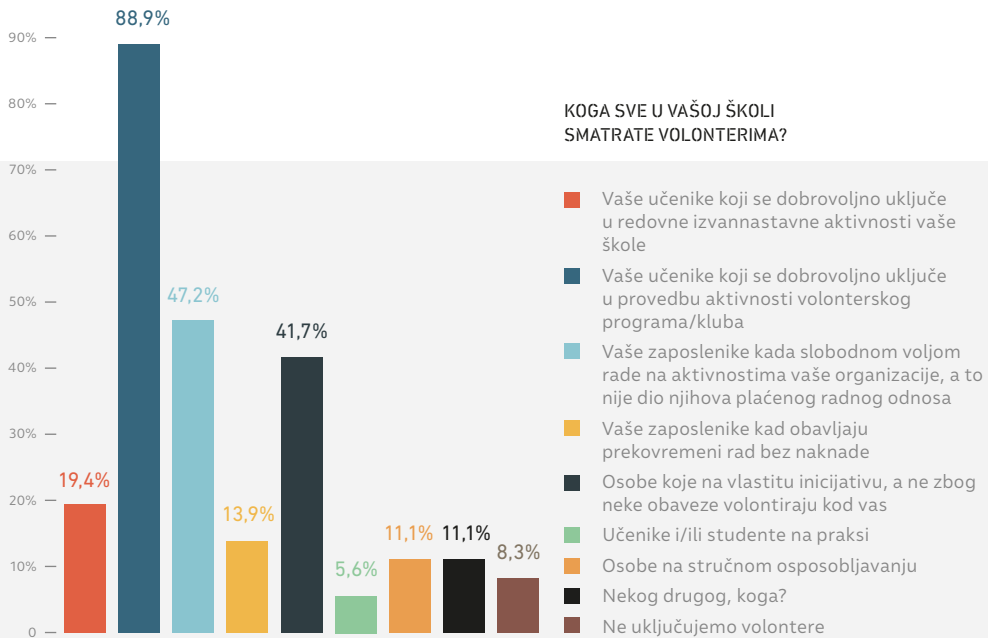


- Svakodnevno dostupan informativni i savjetodavni servis (Zakon o volonterstvu, tekuća pitanja...)
- Savjetodavna podrška pri uspostavljanju/unaprjeđenju volonterskog programa
- Edukacija naše organizacije za rad s volonterima (menadžment volontera)
- Pomoć u oglašavanju volonterskih projekata i povezivanju s volonterima (volonterska burza, volonterski Facebook)
- Alat za učinkovito praćenje i evidenciju volontera
- Motivacijska predavanja i drugi oblici promicanja volonterstva unutar naše organizacije (za vodstvo/zaposlenike/članove/korisnike)
- Provedba orijentacijskih radionica za naše volontere
- Informiranje o novostima vezanim uz volonterstvo (web stranica, newsletter)
- Stručna literatura za rad s volonterima (priručnici, istraživanja)
- Dodatne prilike za nagrađivanje volontera i promociju naše organizacije (svečane zahvale, dodatne edukacije, nagrada Volonterski Oskar, promocija u medijima...)
- Organizacija nacionalnih manifestacija, konferencija i sličnih javnih događanja na temu volonterstva
- Podrška pri organizaciji volonterskih akcija
- Pomoć u pronalasku stručne podrške volontera iz poslovnog sektora
- Nemamo potrebe za uslugama Volonterskog centra Zagreb
- Nešto drugo, što?

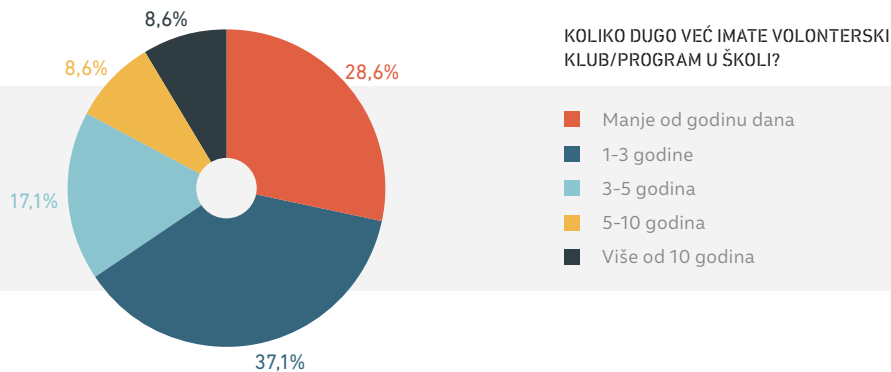
# pojedinačno izvješće za odgojno-obrazovne ustanove

Istraživanjem je obuhvaćeno ukupno **36 odgojno-obrazovnih ustanova**, od čega najviše srednjih škola (26), potom 8 osnovnih škola, 1 učenički dom i 1 specijalizirano učilište.

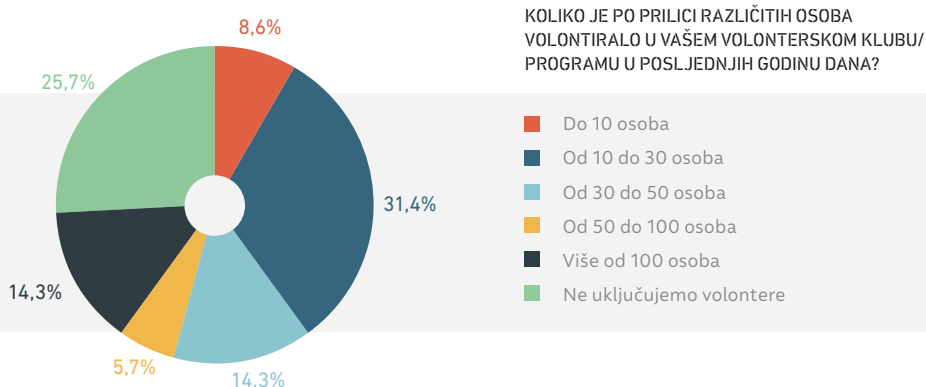
Na pitanje koga sve **smatraju volonterima**, sudionici iz odgojno-obrazovnih ustanova u najvećoj mjeri odgovaraju (čak 89%) kako su to njihovi **učenici koji se dobrovoljno uključuju u provedbu aktivnosti volonterskog programa/kluba** u samoj ustanovi, ali i oni koji se uključuju u izvannastavno volontiranje izvan ustanove (19%). Zatim se kao volonteri doživljavaju i djelatnici ustanove (škole/doma/učilišta) u slučaju kada taj angažman nije u okviru plaćenog radnog vremena (47%), no u 14% slučajeva volonterima se smatraju i oni zaposlenici koji prekovremeno rade bez naknade. Volonteri su prema doživljaju sudionika i tzv. „vanjske osobe“ koje na vlastitu inicijativu, bez posebnih obveza, volontiraju u njihovim ustanovama (42%). Dio sudionika zasebno navodi i neke primjere „vanjskih“ volontera koji djeluju u njihovim ustanovama (npr. roditelji učenika, vanjski suradnici) ili kako to slikovito kaže jedan od sudionika – „*svi koji pomažu unapređenju škole i poboljšavaju kvalitetu života zajednice*“. Pozitivan pomak u razumijevanju volontiranja vidljiv je i iz činjenice da tek mali broj ustanova volonterima doživljava i osobe na stručnom osposobljavanju ili učenike/studente na praksi. Isto tako je vrlo pozitivan i podatak da tek 8% sudionika navodi kako njihova ustanova ne uključuje volontere.



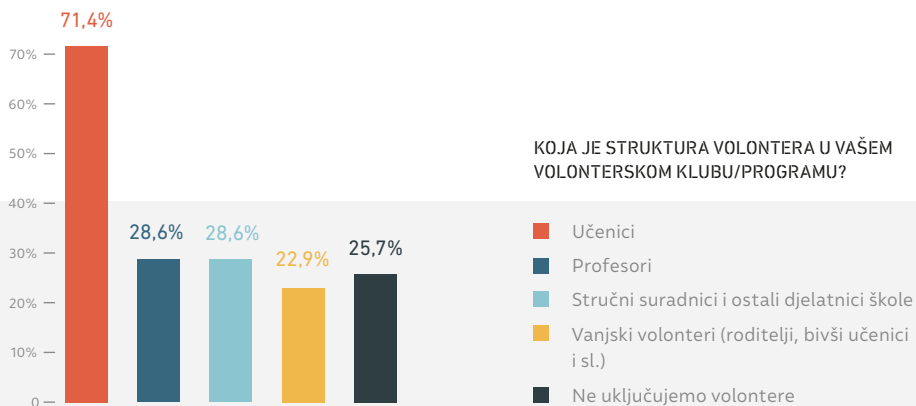
U većini ustanova koje su sudjelovale u istraživanju, postoji **volonterski program ili klub** (69%). U većini škola (13) volonterski program/klub djeluje od 1 do 3 godine, a u 10 manje od godinu dana. U istraživanju su sudjelovale i 3 pionirske škole/ustanove koje volonterski program/klub imaju duže od 10 godina.



U odnosu na **broj volontera koji je bio uključen u njihov volonterski klub/ program u posljednjih godinu dana**, sudionici u najvećoj mjeri izvještavaju kako je riječ o rasponu od 10 do 30 osoba (31%). No iznimno je pohvalno da čak petina (20%) ispitanih škola ima volonterski klub/program u koji se u proteklih godinu dana uključilo preko 50, a dijelu njih čak i preko 100 volontera. Prema **spolnoj strukturi** volontera, članova kluba, prevladavaju djevojčice (49%), zatim u podjednakoj mjeri djevojčice i dječaci (23%), a uvjerljivo je najmanje većinsko uključivanje samo dječaka (3%).

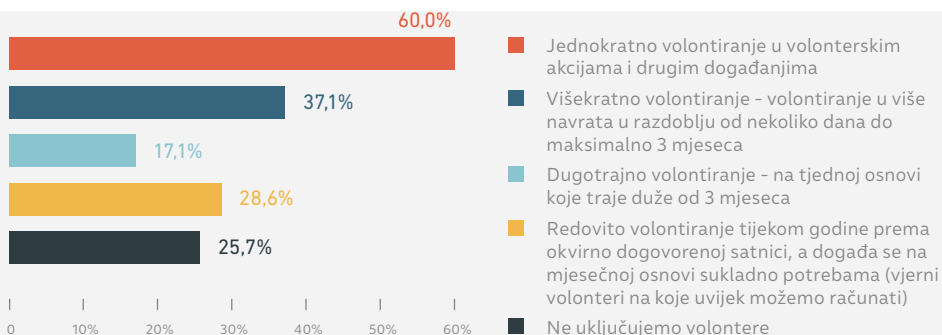


Prema **strukturi** (ulozi u školi) **volontera u volonterskim programima/ klubovima**, prevladavaju učenici (71%), zatim u podjednakoj mjeri nastavnici i stručni suradnici (29%), dok je najmanje vanjskih volontera (23%).

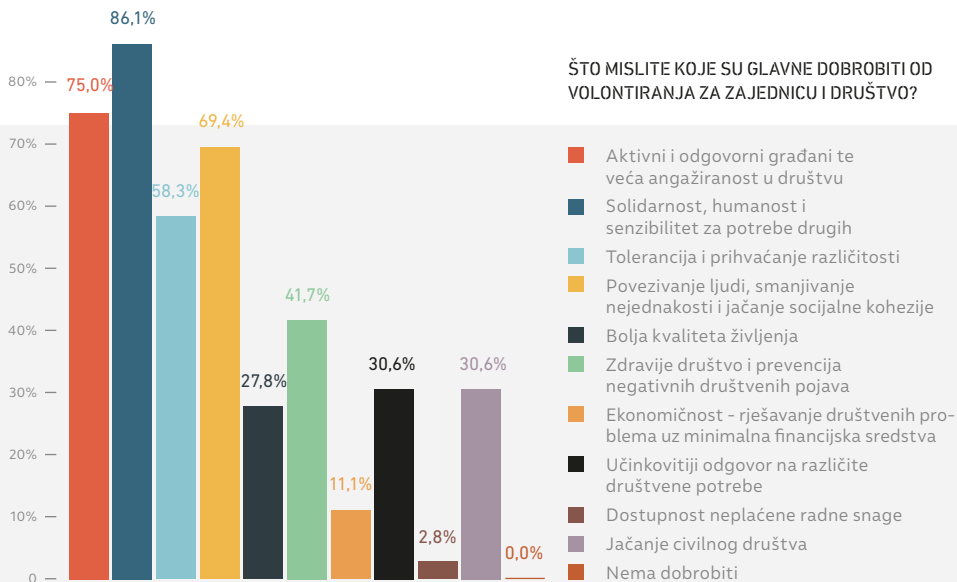


Zanimljivo je bilo propitati ispitanike i o **vrstama aktivnosti koje provode volonterski klubovi/ programi**. Prilično je očekivan odgovor da se u najvećem broju slučajeva radi o jednokratnom volontiranju kroz volonterske akcije i druga veća događanja (60%). Ipak, pozitivan je trend da se 37% volonterskih aktivnosti odnosi se na višekratna volontiranja u rasponu od nekoliko dana do 3 mjeseca, dok o kvaliteti nekih od volonterskih klubova/programa govori i činjenica da 29% organizacija ima i tzv. „vjerne volontere“ koji volontiraju redovito tijekom godine odgovarajući na neke specifične potrebe.

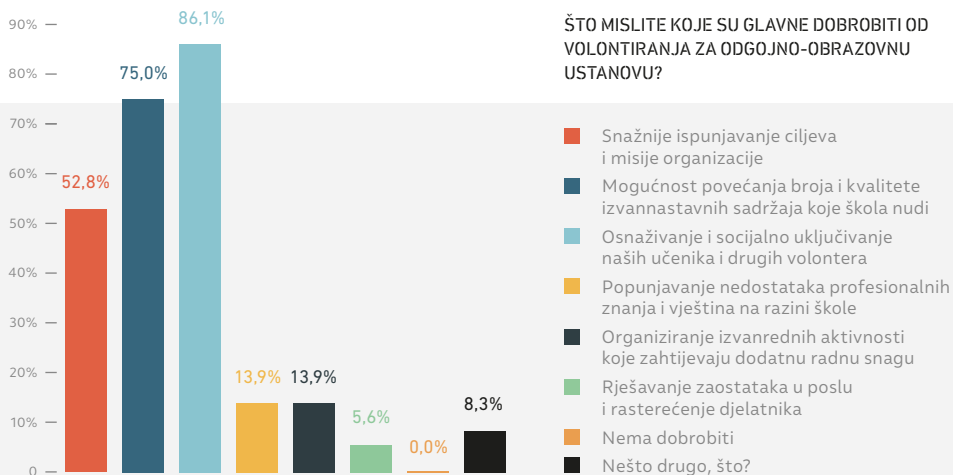
KAKVE SVE VRSTE (PO VREMENSKOM INTENZITETU) VOLONTERSKIH AKTIVNOSTI PROVODITE KROZ VAŠ VOLONTERSKI KLUB/PROGRAM?



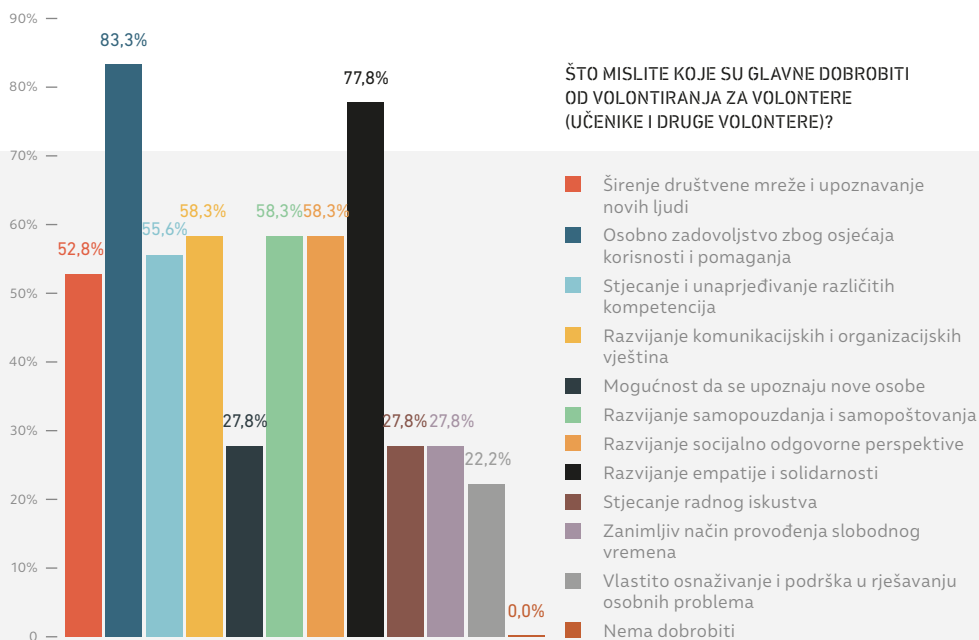
U odnosu na **dobrobiti od volontiranja za zajednicu i društvo**, sudionici u najvećoj mjeri (86%) procjenjuju kako je riječ o solidarnosti, humanosti i senzibilitetu za potrebe drugih. U visokom postotku (75%) navode i društveni angažman, odnosno aktivno i odgovorno građanstvo, socijalnu koheziju i smanjivanje nejednakosti (69%) te toleranciju i prihvaćanje različitosti (58%). U dodatnim komentarima navode i dobrobit specifično usmjerenu na mlade, a to je svrhovito provođenje slobodnog vremena.



Kada je riječ o **dobrobitima volontiranja za samu odgojno-obrazovnu ustanovu**, na prvom mjestu izdvajaju osnaživanje i socijalno uključivanje učenika, ali i drugih volontera (86%). Zatim navode i povećanje broja i kvalitete izvannastavnih sadržaja (75%) te dobrobit u vidu snažnijeg ispunjavanja misije i ciljeva same ustanove (53%). Sudionici kao dobrobiti navode i jačanje pozitivne slike škole te bolje upoznavanje i povezivanje učenika i nastavnika, odnosno mogućnost da učenici dožive svoje nastavnike na drukčiji način.

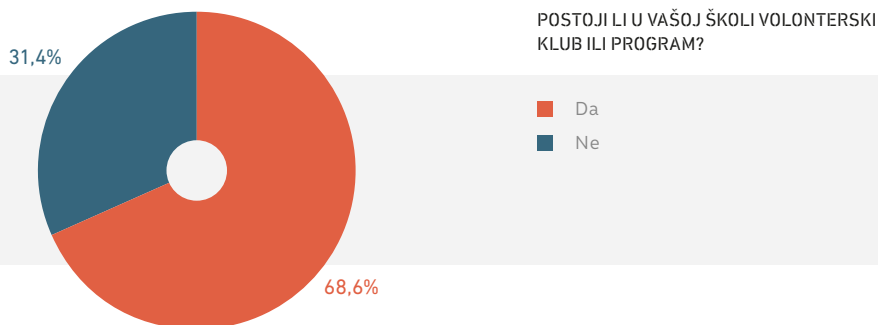


Sudionike se pitalo i da procijene koje su **dobrobiti od volontiranja za same volontere** – učenike, ali i druge volontere: nastavnike te vanjske volontere. Svi sudionici jasno prepoznaju dobrobiti, nema nijednog odgovora u kategoriji „nema dobrobiti“. Najviše se kao dobrobit vrednuje osobno zadovoljstvo i osjećaj korisnosti (83%) te razvoj empatije i solidarnosti (78%). U sličnim omjerima, kao dobrobit procjenjuju i različite vještine i kompetencije (58% razvoj komunikacijskih i organizacijskih vještina i 56% unapređivanje različitih kompetencija), ali i razvoj samopouzdanja i samopoštovanja (58%), razvijanje socijalno odgovorne perspektive (58%) i širenje socijalnih mreža (53%).

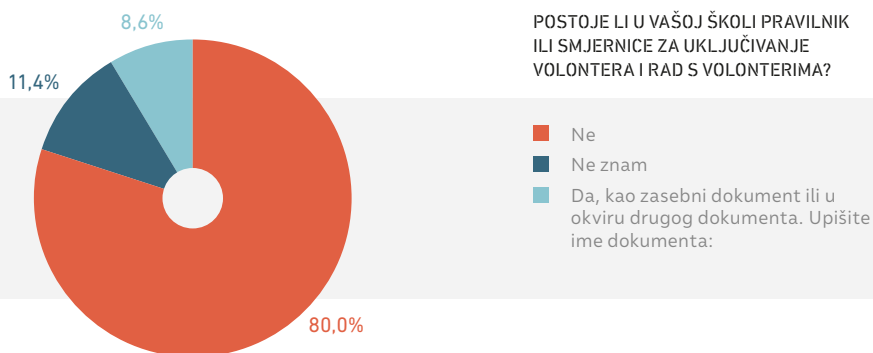


Odgovno-obrazovne ustanove u najvećoj mjeri imaju **posebno zadužene osobe za rad s volonterima**. U 40% slučajeva na razini ustanove postoji koordinator volontera, odnosno posebno imenovana osoba za ukupan rad s volonterima. Rad s volonterima se u 14% ustanova povjerava djelatnicima koji vode programe u koje uključuju volontere. Samo u 14% ustanova nema posebno zadužene

osobe, a u istom postotku vođenje volontera obavlja se neformalno, prema osobnom interesu i povremeno.



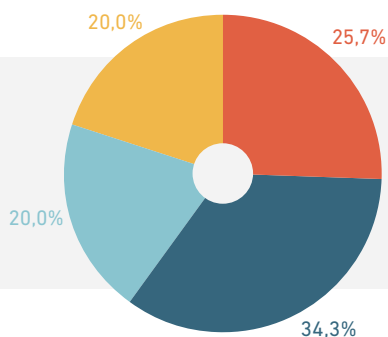
**Pravilnik ili smjernice za rad s volonterima** nisu učestala praksa u odgojno-obrazovnim ustanovama – 80% nema zasebni dokument koji uređuje volontiranje. Samo je 9% onih u kojima je rad s volonterima opisan u planovima i programima rada volonterskih klubova ili u okviru drugih dokumenata, kao što su godišnji planovi rada ustanove i kurikulumi.



Kada se radi o **planiranju volonterskog programa/kluba** 34% ustanova izrađuje planove za pojedine volonterske aktivnosti, a 26% za cjelokupni volonterski program/klub.



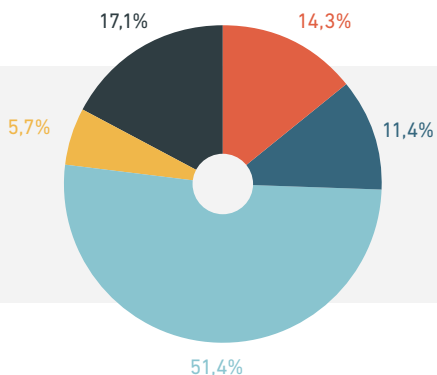
#### IZRAĐUJE LI VAŠA ORGANIZACIJA PLAN VOLONTERSKOG PROGRAMA/KLUBA?



- Da, izrađujemo plan za cjelokupni volonteri program/klub
- Da, izrađujemo planove za pojedine volonteri aktivnosti
- Ne, ne izrađujemo planove
- Ne uključujemo volontere

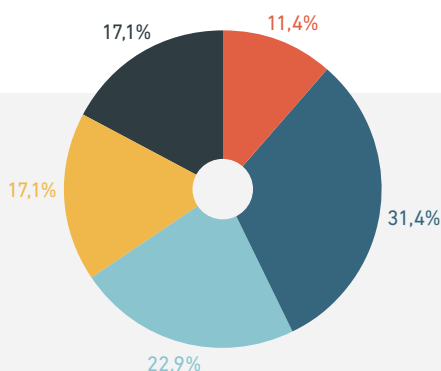
U najvećoj mjeri (51%) ustanove uopće ne izrađuju **opise poslova za volonteri pozicije**. 14% ustanova izrađuje opise za sve, a 11% izrađuje za zahtjevnije volonteri pozicije.

#### POSTOJE LI OPISI POSLOVA ZA VOLONTERSKE POZICIJE U VAŠOJ ŠKOLI (PR. VODITELJ VOLONTERSKOG KLUBA, VODITELJ VOLONTERSKIH AKCIJA, KOORDINATOR VOLONTERA I SL.)?



- Da, za sve pozicije
- Da, postoje za zahtjevnije volonteri pozicije
- Ne
- Ne znam
- Ne uključujemo volontere

Od ukupnog broja sudionika svega njih 17% navodi da dobro poznaje ZoV. Usprkos tome veći dio (57%) odgojno-obrazovnih ustanova **ne podnosi izvješće organizatora voloniranja nadležnom tijelu**. Kada se radi o **pokrivanju troškova voloniranja** 31% ustanova to čini svaki put kad je u mogućnosti, a 11% uvijek.

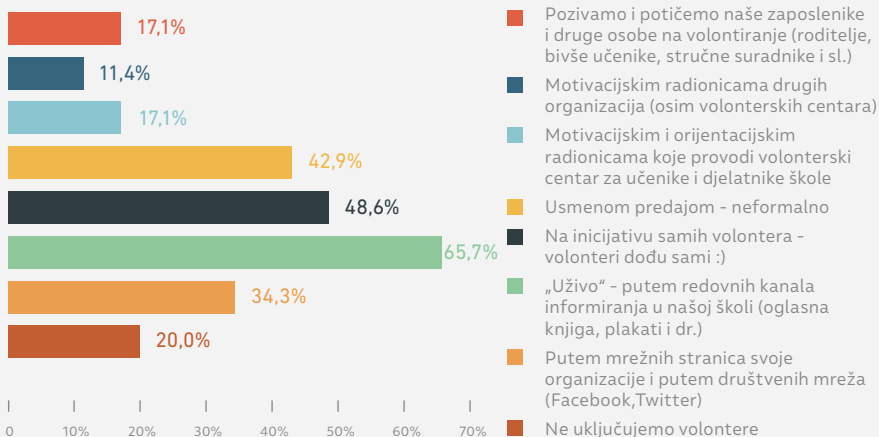


#### POKRIVA LI VAŠA ŠKOLA TROŠKOVE VOLONTIRANJA ZA VOLONTERE (PRIJEVOZ, HRANU, OSVJEŽENJE)?

- Da, uvijek
- Da, kad god smo u mogućnosti
- Ne, jer organiziramo aktivnosti u kojima nema troškova volontiranja za volontere
- Ne, jer nemamo sredstava za to
- Ne znam
- Ne uključujemo volontere

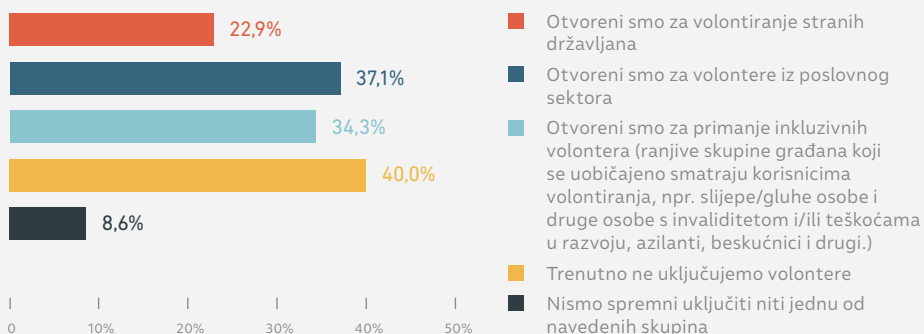
Kada je riječ o **motiviranju i pozivanju volontera**, 66% ustanova navodi kako volontere najčešće poziva „uživo“ putem redovitih kanala informiranja u školi/ domu/učilištu. 34% ustanova koristi i potencijal mrežnim stranicama i društvenih mreža. Motivacijske i orijentacijske radionice koje provode volonterski centri su izvor pozivanja volontera u 17% ustanova, a isti broj potiče i poziva na volontiranje i djelatnike te razne vanjske volontere (roditelje, bivše učenike i dr.). Neki sudionici navode i specifične dobre prakse koje su u njihovim ustanovama postale uobičajene: npr. prezentacije volonterskih aktivnosti za učenike prvih razreda od strane stariji kolega na početku školske godine, motivacijsko predavanje o dobrobitima volontiranja na uvodnom roditeljskom sastanku za roditelje učenika prvih razreda.

#### NA KOJE NAČIN MOTIVIRATE I POZIVATE VOLONTERE NA UKLJUČIVANJE U VOLONTERSKE AKTIVNOSTI?



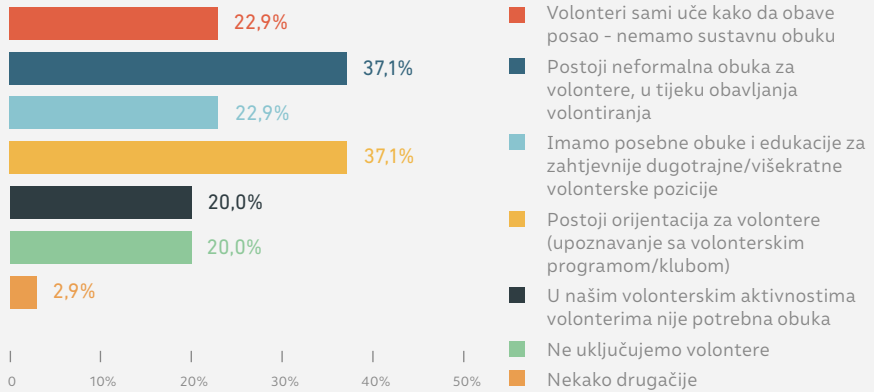
Odgojno-obrazovne ustanove spremne su na **uključivanje i specifičnih vrsta volontera**. U tom smislu ustanove su otvorene za primanje volontera iz poslovnog sektora (37%), inkluzivnih volontera (34%) te volontera stranih državljana (23%). Kroz dodatne komentare sudionici govore kako već imaju iskustva s volonterima iz poslovnog sektora te o načelnom postojanju dobre volje pojedinih škola da se uključe i specifične skupine volontera.

#### KOJE SPECIFIČNE CILJANE SKUPINE VOLONTERA JE VAŠA ŠKOLA SPREMNA UKLJUČITI?



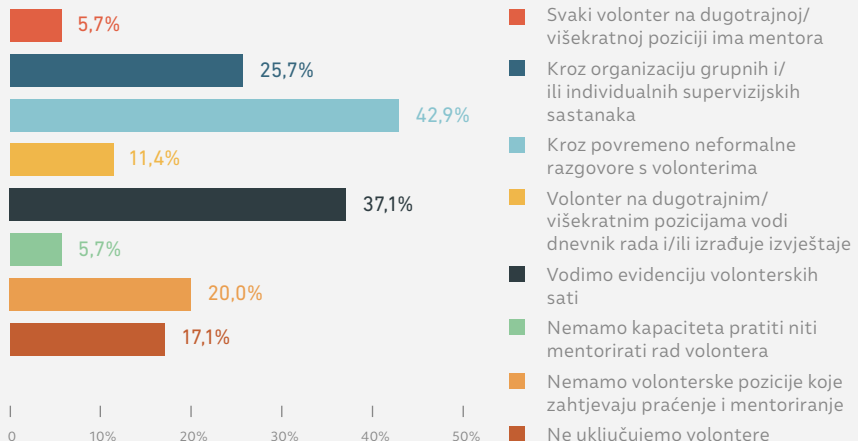
U odnosu na **obuku i uvođenje volontera**, veći dio ustanova (37%) izvještava kako ima neku vrstu obuke, bilo da je riječ samo o orijentaciji (upoznavanju) za volontere ili pak neformalnoj obuci tijekom volontiranja. 23% ustanova ima i posebne obuke za zahtjevnije volonterske pozicije (dugotrajne i/ili višekratne).

## KAKO OBUČAVATE I UHODAVATE VOLONTERE ZA RAD NA POJEDINIM POZICIJAMA?

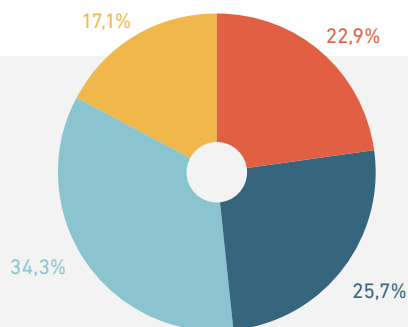


**Praćenje i mentoriranje** volontera većinski je povremeno i neformalno (43%) te se odvija kroz vođenje evidencije volonterskih sati (37%) i individualne i grupne supervizije (26%). 11% sudionika navodi kako volonteri na dugotrajnim/ višekratnim pozicijama imaju obvezu vođenja dnevnika rada ili pisanja izvješća. 20% je onih koji govore kako nemaju volonterske pozicije koje zahtijevaju praćenje i mentoriranje.

## KAKO PRATITE I MENTORIRATE RAD SVOJIH VOLONTERA?



Oko polovine ustanova provodi neki oblik **evaluacije rada volontera i cjelokupnog volonterskog programa/ kluba**: 26% radi evaluaciju za pojedine volonterske aktivnosti, a 23% sveobuhvatnu završnu procjenu rada volontera i volonterskog programa/ kluba. 34% ne provodi nikakav oblik evaluacije.

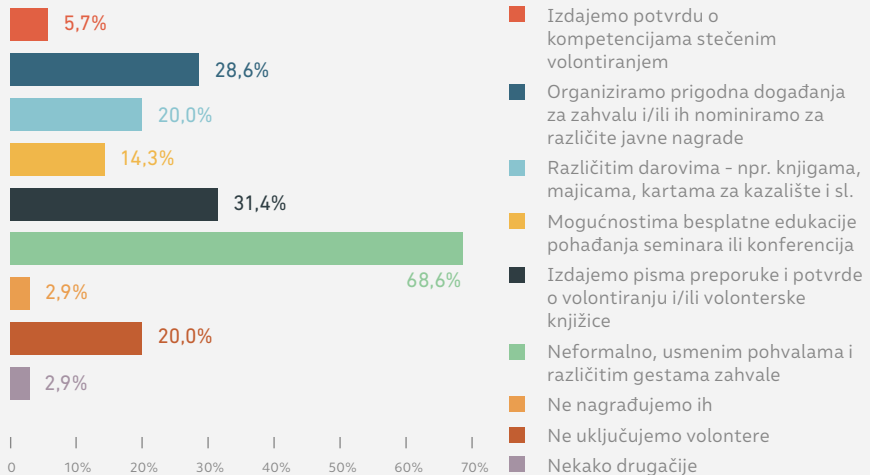


RADITE LI ZAVRŠNU EVALUACIJU RADA VOLONTERA I CJELOKUPNOG VOLONTERSKOG PROGRAMA/KLUBA?

- Da, radimo završnu evaluaciju rada volontera i cjelokupnog volonterskog programa/kluba
- Da, radimo evaluaciju za pojedine volonterske aktivnosti/pozicije
- Ne radimo evaluaciju rada volontera i cjelokupnog volonterskog programa/kluba
- Ne uključujemo volontere

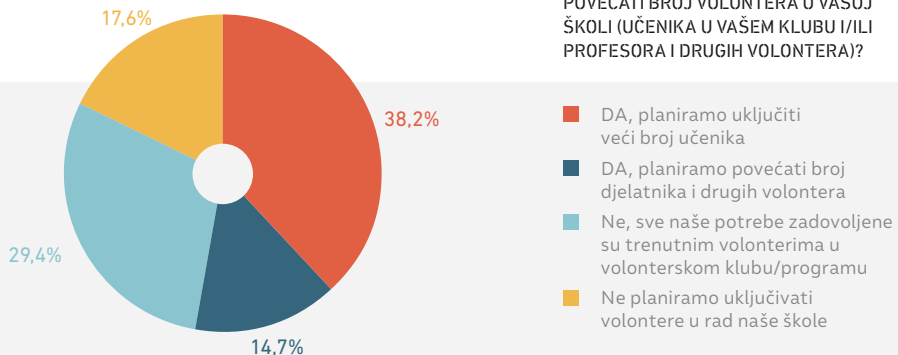
Najveći dio ustanova na različite načine **nagrađuje volontere**. No, važno je zamijetiti i to kako se najveći dio (69%) nagrađivanja odvija neformalno- usmenim pohvalama i gestama zahvale. Pojedini sudionici navode i specifične prakse nagrađivanja, tako se spominje praksa nagrađivanja volontera generacije, pri čemu na kraju školske godine, volonter generacije dobiva poklon, a svi ostali zahvalnice koje se uručuju na završnoj svečanosti.

## KAKO NAGRAĐUJETE VOLONTERE U VAŠOJ ŠKOLI?



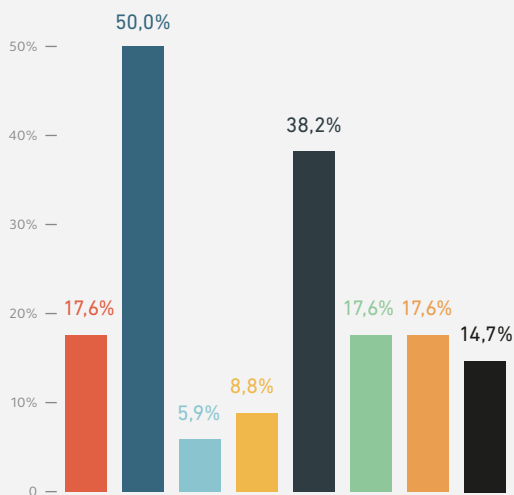
Kada je riječ o **planiranju broja volontera u narednih godinu dana**, nešto manje od polovine ustanova namjerava povećati broj uključenih volontera: 38% namjerava uključiti veći broj učenika, a 15% veći broj djelatnika i drugih volontera. 29% navodi kako su sve njihove potrebe zadovoljene trenutnim volonterima.

## PLANIRATE LI U NAREDNIM GODINU DANA POVEĆATI BROJ VOLONTERA U VAŠOJ ŠKOLI (UČENIKA U VAŠEM KLUBU I/ILI PROFESORA I DRUGIH VOLONTERA)?



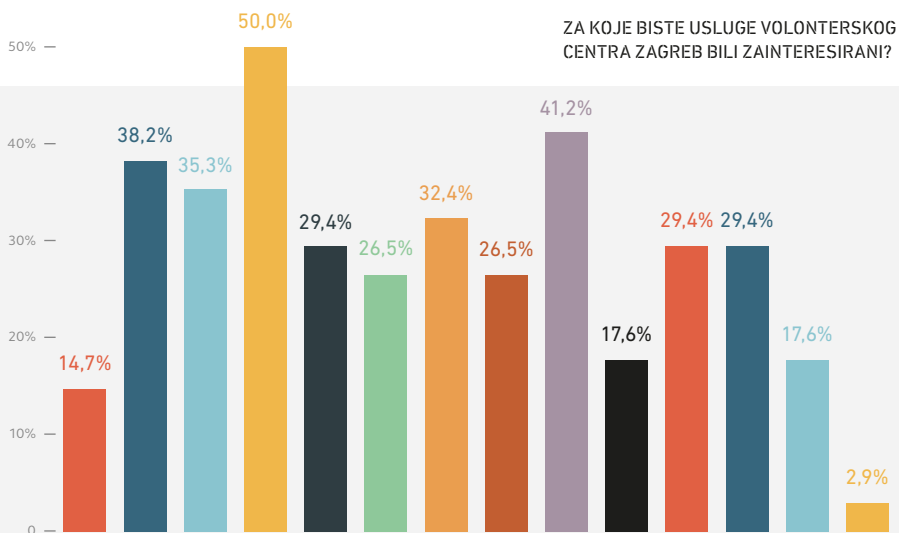
Kao **prepreke u razvoju volonterskog programa i uključivanja većeg broja volontera**, sudionici navode u najvećem postotku (50%) nedostatne resurse (ljudi, vrijeme, prostor, novac) te nedostatno poticanje školskog volontiranja od strane Grada Zagreba i države (38%).

ŠTO BISTE DEFINIRALI KAO NAJVEĆE PREPREKE RAZVOJU VAŠEG VOLONTERSKOG PROGRAMA/ KLUBA I UKLJUČIVANJU VEĆEG BROJA VOLONTERA U VAŠOJ ŠKOLI?



- Nedostatak znanja i ideja u našoj školi o tome kako razviti volonterski program/klub i uključiti volontere
- Nedostatak kapaciteta (ljudi, vremena, prostora, novca) u našoj školi za razvijanje volonterskog programa/kluba i uključivanje volontera
- Nezainteresiranost vodstva škole za razvijanje volonterskog programa/kluba i uključivanje volontera
- Nedovoljna dostupnost specijaliziranih usluga podrške razvijanju volonterskog programa/kluba i uključivanju volontera
- Nedostatnost poticajnih mjera za razvoj školskog volonterstva na razini grada Zagreba i države
- Prevelika administrativna opterećenja koja propisuje Zakon o volonterstvu
- Premala zainteresiranost građana za volontiranje
- Nešto drugo

Sudionike se pitalo da procijene za koje bi **usluge VCZ-a njihove ustanove bile zainteresirane u budućnosti**. Većina, 50% sudionika, ima potrebu za radionicama i edukacijama za učenike, a 41% za dodatnim prilikama za nagrađivanje volontera i promociju škole. 35% navodi edukaciju ustanove za uspostavljanje/unapređivanje volonterskog kluba. U jednom od komentara sudionika navodi se i zahvala VCZ-u što već pruža sve navedene usluge.



- Svakoдневно dostupan informativni i savjetodavni servis (Zakon o volonterstvu, tekuća pitanja..)
- Savjetodavna podrška pri uspostavljanju/unaprjeđenju volonterskog programa/kluba
- Edukacija naše škole o uspostavljanju/unaprjeđivanju volonterskog kluba
- Provedba radionica i dodatnih edukacija povezanih s volontiranjem za naše učenike
- Pomoć u oglašavanju volonterskih projekata i povezivanju s volonterima (volonterska burza, volonterski Facebook)
- Alat za učinkovito praćenje i evidenciju volontera
- Informiranje o novostima vezanim uz volonterstvo (web stranica, newsletter)
- Stručna literatura za rad s volonterima (priručnici, istraživanja)
- Dodatne prilike za nagrađivanje volontera i promociju naše škole (svečane zahvale, dodatne edukacije, nagrada, promocija u medijima...)
- Organizacija nacionalnih manifestacija, konferencija i sličnih javnih događanja na temu volonterstva
- Podrška pri organizaciji volonterskih akcija
- Pomoć u pronalasku stručne podrške volontera iz poslovnog sektora
- Nemamo potrebe za uslugama Volonterskog centra Zagreb
- Nešto drugo

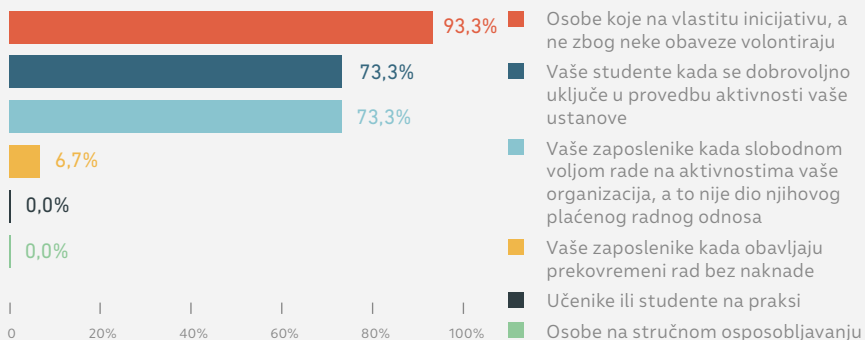


# pojedinačno izvješće za visokoškolske ustanove

Istraživanjem je bilo obuhvaćeno ukupno **15 visokoškolskih ustanova**, od čega 12 fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 1 visoka škola, 1 učilište te samo Sveučilište u Zagrebu (cjeloviti popis u Prilogu 3).

Većina sudionika (67%) procjenjuje da je dobro upoznata s konceptom volonterstva, dok je njih 33% donekle upoznato s konceptom. U visokoškolskim ustanovama koje su sudjelovale u istraživanju, **volonterima** (na razini ustanove i općenito) se u najvećoj mjeri (93%) smatraju osobe koje na vlastitu inicijativu, bez obveze, volontiraju. U podjednakoj mjeri (73%) to su i studenti i djelatnici koji se dobrovoljno uključuju u volontiranje. U svega 7% sudionici volonterima smatraju i one zaposlenike koji rade prekovremeno bez naknade.

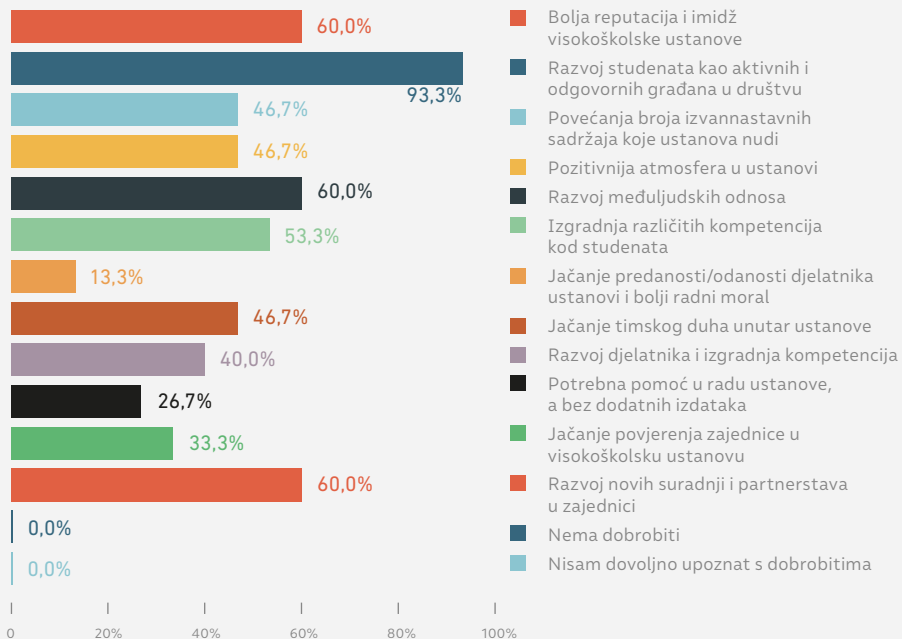
## KOJE SVE OSOBE SMATRATE VOLONTERIMA UNUTAR VAŠE USTANOVE I OPĆENITO?



Sudionici istraživanja su u većoj mjeri (67%) **upoznati i sa Zakonom o volonterstvu**: njih 53% je dobro upoznato s osnovnim odredbama, a 14% dobro poznaje ZoV. Sudionici su pritom imali i dodatne komentare u smislu preporuka za dopune: obvezno vrednovanje volonterskog rada pri zapošljavanju i tijekom radnog staža, oslobađanje plaćanja određenih davanja (npr. oslobađanje taksi kod izrade nove osobne iskaznice ako je osoba dugogodišnji volonter i ima dokaz o tome) te definiranje minimuma sati za dugotrajno volontiranje.

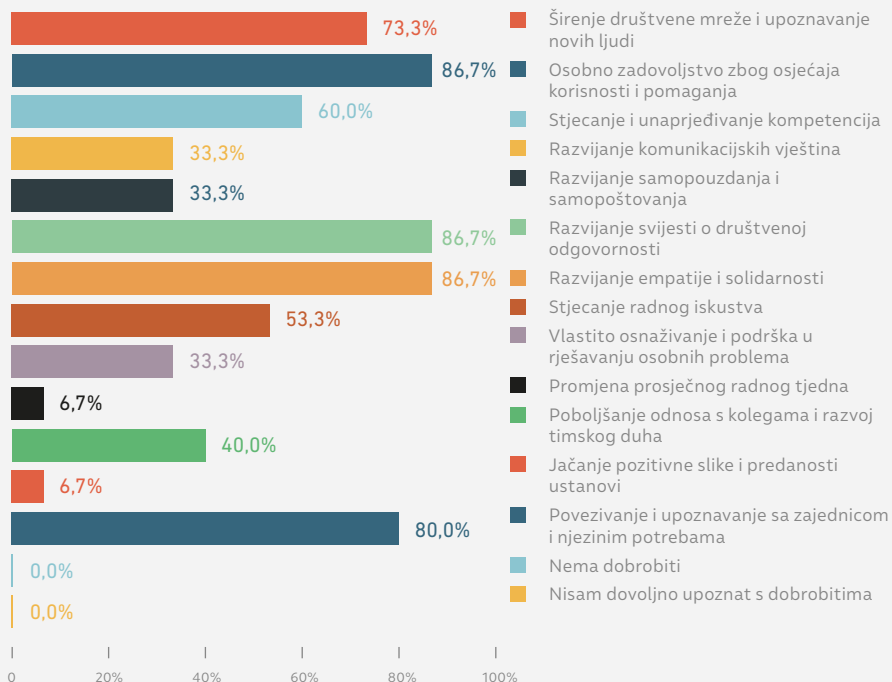
Kao glavnu **dobrobit od volontiranja za same ustanove**, sudionici u najvećoj mjeri (93%) vide razvoj studenata kao aktivnih i odgovornih građana. 60% sudionika dobrobiti vidi kroz bolju reputaciju i imidž ustanove, razvoj novih suradnji i partnerstva u zajednici te razvoj međuljudskih odnosa. Izgradnju različitih kompetencija kod studenata, kao dobrobit percipira 53% sudionika, a razvoj kompetencija djelatnika 40%. 47% je onih koji kao dobrobiti procjenjuju povećanje izvannastavnih sadržaja, pozitivniju atmosferu u ustanovi i razvoj timskog duha.

KOJE GLAVNE DOBROBITI MOŽE IMATI VAŠA USTANOVA, UKOLIKO BISTE POTICALI I ORGANIZIRALI VOLONTIRANJE STUDENATA, VAŠIH DJELATNIKA I DRUGIH VANJSKIH VOLONTERA?



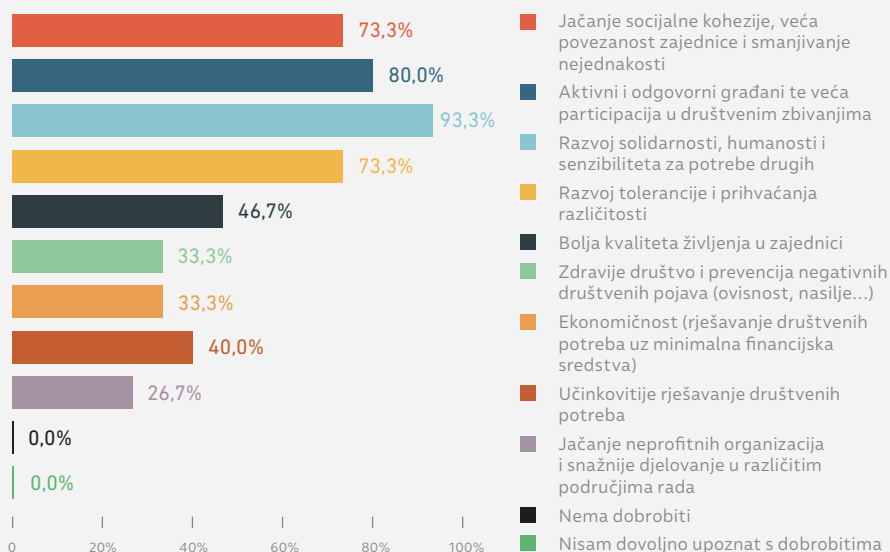
Od mnoštva ponuđenih **dobrobiti za same volontere (studente, djelatnike i dr.),** sudionici najviše vrednuju (87%) sljedeće aspekte: osobno zadovoljstvo zbog osjećaja korisnosti i pomaganja, razvijanje svijesti o društvenoj odgovornosti te razvijanje empatije i solidarnosti. 80% sudionika navodi povezivanje i upoznavanje sa zajednicom i njenim potrebama, 73% širenje socijalnih mreža volontera, a 60% stjecanje i razvoj kompetencija. 53% kao dobrobit vidi stjecanje radnog iskustva.

KOJE SU GLAVNE DOBROBITI OD VOLONTIRANJA ZA STUDENTE, DJELATNIKE I DRUGE OSOBE KOJE VOLONTIRAJU?

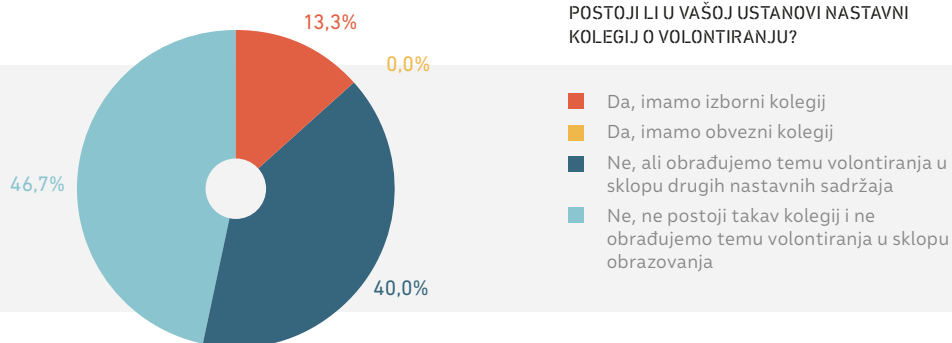


Upitani o **dobrobitima od volontiranja za zajednicu**, sudionici također vide samo dobit, odnosno nema nijednog koji navodi kako dobiti nema. Najveći dio (93%) kao ključnu dobit vidi razvoj solidarnosti, humanosti i senzibiliteta za potrebe drugih te aktivno i odgovorno građanstvo (80%). 73% sudionika smatra da su dobiti i jačanje socijalne kohezije te smanjivanje nejednakosti, tolerancija i prihvaćanje različitosti.

#### KOJE SU GLAVNE DOBROBITI OD VOLONTIRANJA ZA ZAJEDNICU I DRUŠTVO U CJELINI?

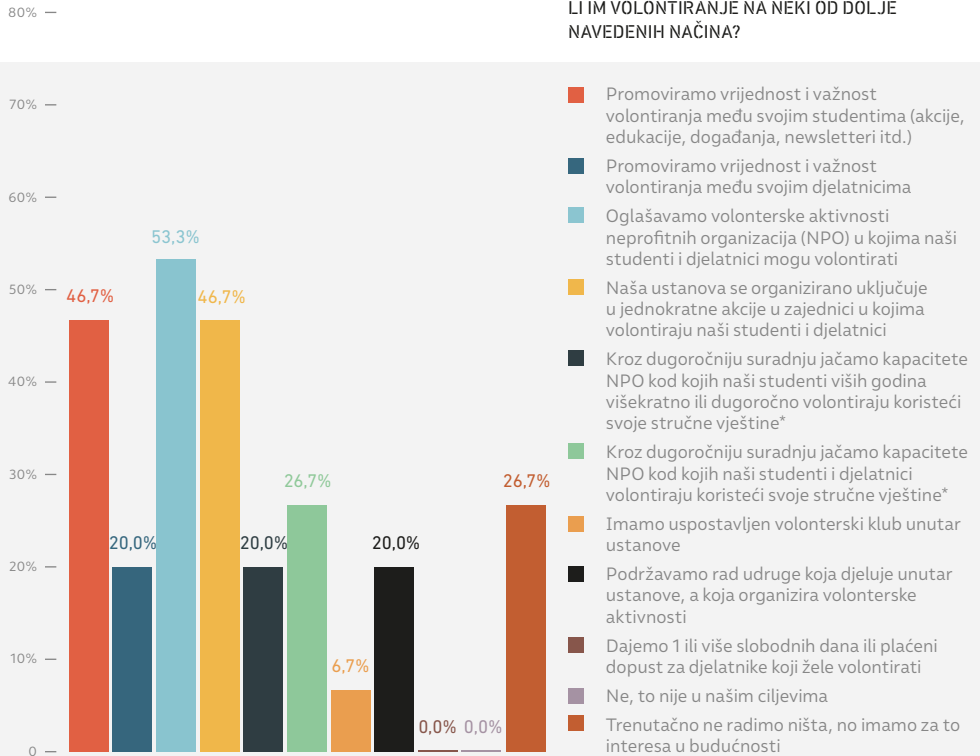


U okviru visokoškolskih ustanova koje su sudjelovale u ovom istraživanju, samo dvije ustanove imaju zasebni izborni kolegij o volontiranju, dok ne postoji obvezni kolegij o volontiranju ni na jednoj ustanovi. 40% je onih ustanova gdje se tema volontiranja obrađuje u okviru drugih nastavnih sadržaja, dok u 47% ustanova ne postoji ni zaseban kolegij, niti se obrađuju teme o volonterstvu.

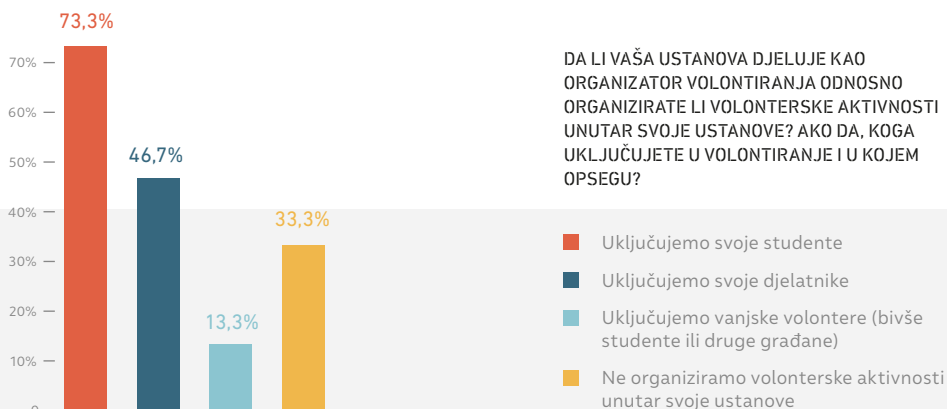


U odnosu na **promociju i omogućavanje volontiranja studentima i djelatnicima**, dominira oglašavanje volonterskih aktivnosti neprofitnih organizacija (53%) te promoviranje volontiranja među studentima i uključivanje u jednokratne akcije u zajednici (47%). 20% sudionika navodi i promoviranje volontiranja među djelatnicima te podrška radu udrugama koje djeluju unutar samih ustanova, a koje organiziraju volonterske aktivnosti. Samo jedna ustanova ima i uspostavljen volonterski klub, a jedan fakultet je osnovao Centar za volontiranje i humanitarni rad. Na jednom od fakulteta, volonterski angažman se upisuje u dopunsku ispravu.

**PROMIČETE LI VOLONTERSTVO MEĐU STUDENTIMA I DJELATNICIMA I OMOGUĆAVATE LI IM VOLONTIRANJE NA NEKI OD DOLJE NAVEDENIH NAČINA?**



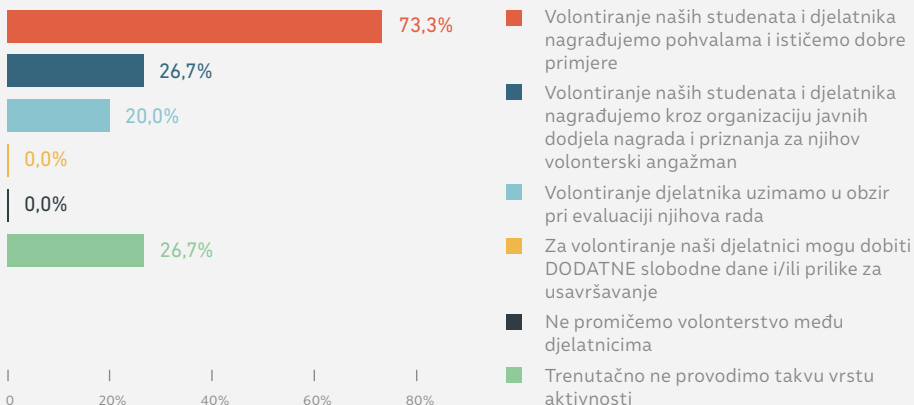
U većini slučajeva, ustanove **djeluju i kao organizatori volonterstva** i u tom smislu najviše uključuju svoje studente (73%) i djelatnike (47%). U znatno manjoj mjeri (13%) uključuju se i vanjski volonteri (bivši studenti, građani). Kada je riječ o volonterstvu studenata, sudionici navode i konkretne volonterske aktivnosti (poput humanitarnih akcija, Smotre Sveučilišta, Dana otvorenih vrata fakulteta, raznih simpozija), kao i volonterstvo vršnjaka pomagača za studente s invaliditetom.



Prema **spolnoj strukturi** u visokoškolskim ustanovama najviše volontiraju žene (53%), zatim podjednako oba spola (20%), a najmanje samo muškarci (7%).

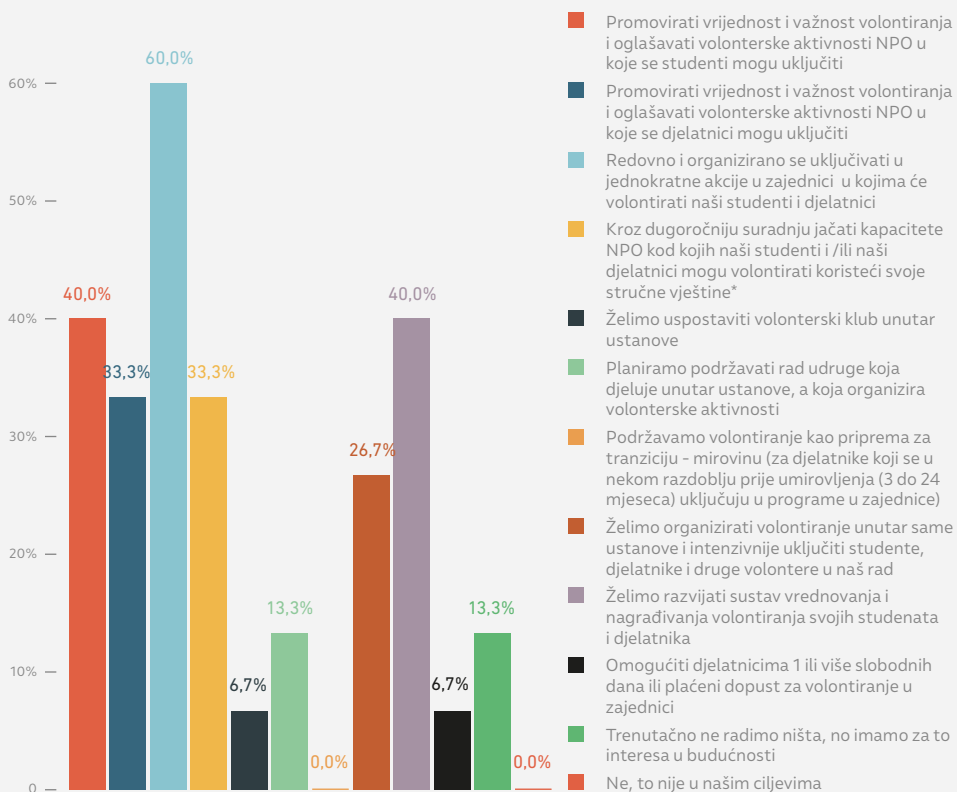
U odnosu na  **vrednovanje i nagrađivanje volonterskog rada**, sudionici izvještavaju pretežito (73%) o nagrađivanju kroz pohvale i isticanje dobrih primjera. 27% ustanova volonterski angažman nagrađuje kroz javno nagrađivanje, a 20% pri evaluaciji rada djelatnika uzima u obzir volontiranje. Zanimljivo je da ni u jednoj ustanovi djelatnici ne mogu dobiti dodatne slobodne dane i/ili prilike za usavršavanje temeljem volontiranja.

**UKOLIKO KAO USTANOVA PROMIČETE I ORGANIZIRATE VOLONTIRANJE, KAKO GA VREDNUJETE I NAGRAĐUJETE?**



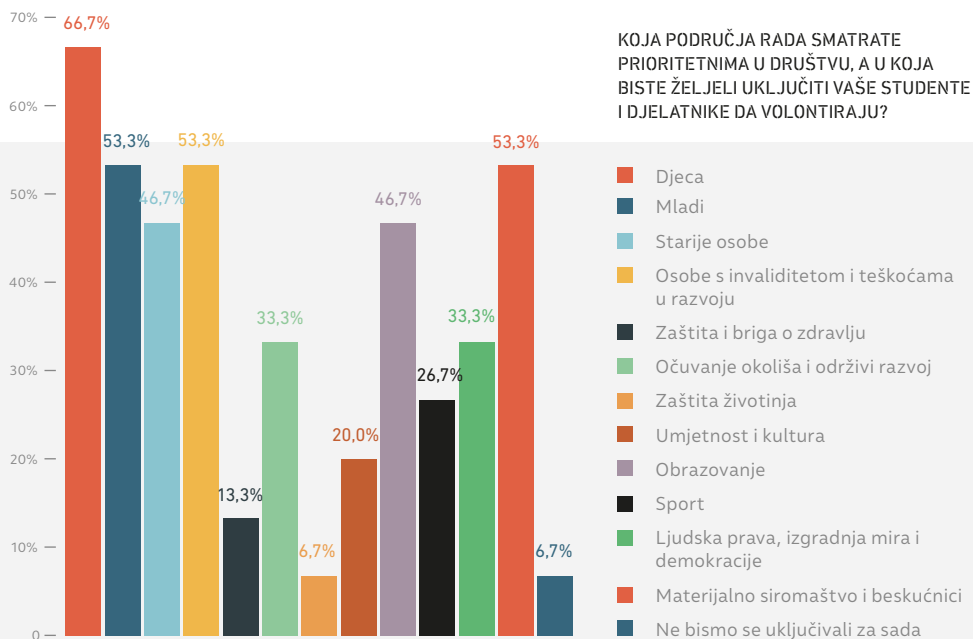
Kada je riječ o intenzivnijem **razvoju i promicanju volonterstva na razini visokoškolskih ustanova**, najveći dio (60%) se namjerava redovito uključivati u jednokratne akcije u kojima će volontirati studenti i djelatnici te promovirati volontiranje i oglašavati aktivnosti neprofitnih organizacija u koje se mogu uključiti studenti (40%) i djelatnici (33%). 40% ustanova želi razvijati sustav vrednovanja i nagrađivanja, a 33% jačati kapacitete neprofitnih organizacija kroz dugotrajniju suradnju. Želja za razvojem volonterskog kluba postoji samo kod 7% ustanova. Pozitivno je da nijedna ustanova ne smatra kako to nije u njihovim ciljevima.

UKOLIKO U VAŠOJ USTANOVI U NAREDNE 1-2 GODINE PLANIRATE INTENZIVNIJE RAZVIJATI I PROMICATI VOLONTIRANJE – U KOJOJ MJERI ODNOSNO NA KOJE NAČINE TO ŽELITE RADITI?

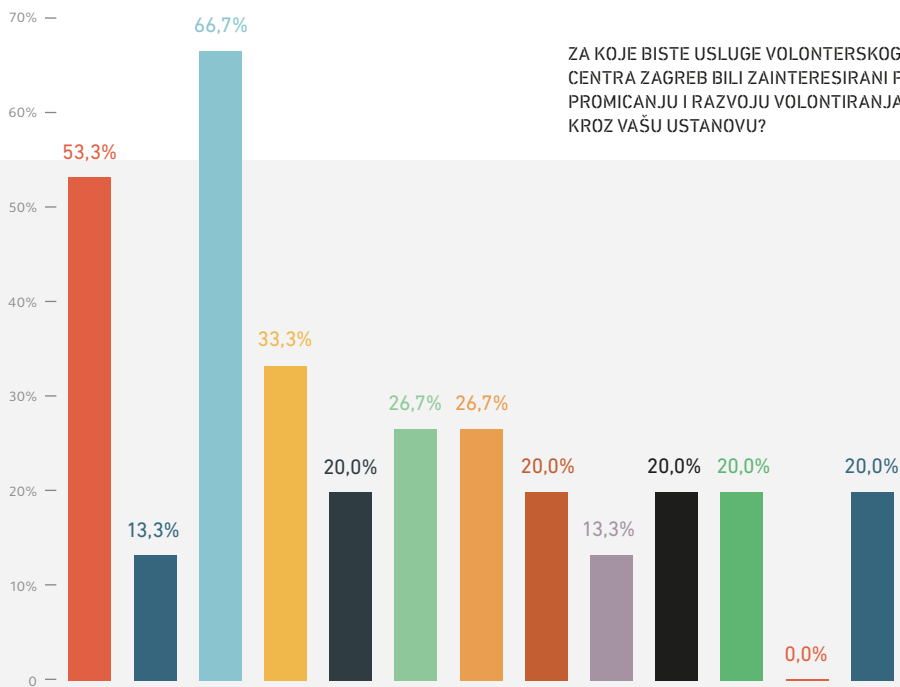




**Područja rada** koja visokoškolske ustanove **smatraju prioritetom za društvo, a u njih bi rado uključili svoje studente i djelatnike** su mnogobrojna. U najvećoj mjeri riječ je o prioritetima vezanim uz ranjive društvene skupine: djecu (67%), mlade (53%), osobe s invaliditetom (53%), siromašne i beskućnike (53%) te starije osobe (47%). 47% prioritetnim drži obrazovanje, a 33% očuvanje okoliša kao i ljudska prava i demokraciju.



Kada je riječ o **uslugama VCZ-a**, sudionici imaju širok interes za razne usluge. Od ponuđenih usluga najveći je interes za redovito informiranje o volonterskim aktivnostima (67%), zatim motivacijska predavanja i edukacije unutar ustanove (53%) te pomoć u vidu volonterske burze, odnosno povezivanja s neprofitnim organizacijama (33%). 27% ustanova treba pomoć pri organiziranju većih volonterskih akcija te savjetovanje i edukaciju za razvoj volontiranja.



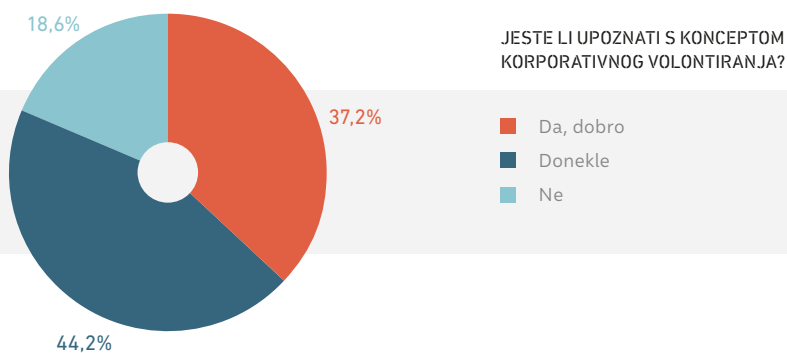
**ZA KOJE BISTE USLUGE VOLONTERSKOG CENTRA ZAGREB BILI ZAINTERESIRANI PRI PROMICANJU I RAZVOJU VOLONTIRANJA U KROZ VAŠU USTANOVU?**

- Motivacijska predavanja i drugi oblici edukacije i promicanja volonterstva unutar vaše ustanove
- Edukacija o volontiranju za upravu ustanove
- Redovito informiranje o volonterskim aktivnostima za vaše studente i djelatnike iz područja koja vas zanimaju
- Pomoć pri povezivanju vaše ustanove s NPO-om u kojima bi volontirali vaši djelatnici i studenti (volonterska burza)
- Alat za učinkovito praćenje i evidenciju vaših volontera
- Podrška pri organizaciji većih volonterskih akcija za vaše studente i djelatnike
- Savjetovanje i edukacija vaše ustanove pri razvoju volontiranja unutar ustanove
- Dodatne prilike za nagrađivanje volontera-djelatnika i promociju vaše ustanove (svečane zahvale i nagrade za volontere i ustanove, promocija u medijima...)
- Organizacija nacionalnih manifestacija, konferencija i sličnih javnih događanja na temu volonterstva
- Pomoć u pronalasku stručne podrške volontera iz poslovnog sektora
- Informiranje o novostima i stručna literatura vezana uz volontiranje (newsletter, istraživanja, priručnici)
- Nismo zainteresirani
- Trenutno nemamo jasne planove pa nismo sigurni

# pojedinačno izvješće za tvrtke

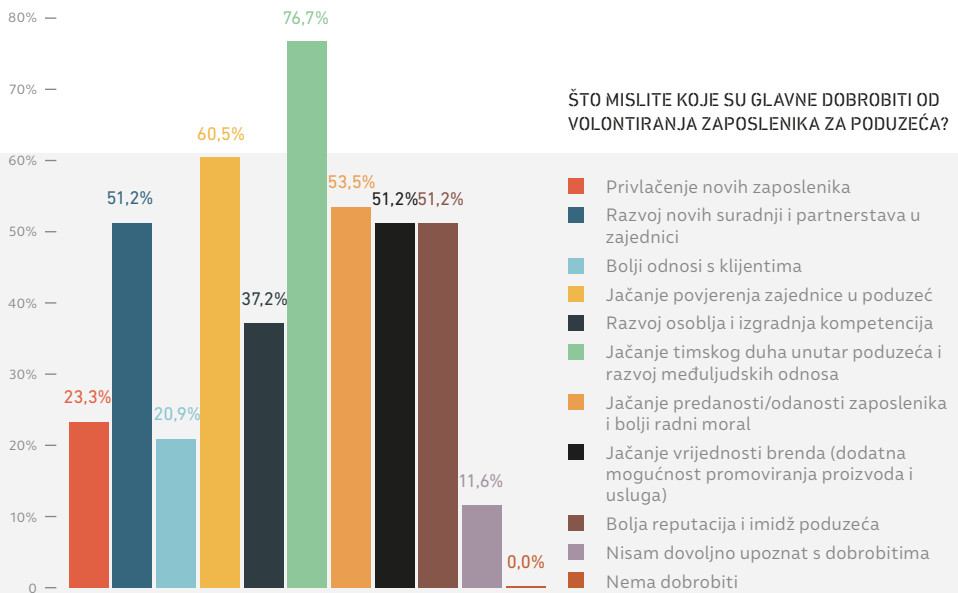
Istraživanjem je obuhvaćeno ukupno **50 tvrtki**, šireg spektra djelovanja i usluga: bankarstvo, računalne usluge, dizajn, telekomunikacije, farmaceutske djelatnosti, marketing, turizam, trgovina, osobne usluge, energetika, usluge edukacije i usluge vezane uz zdravlje. Cjeloviti popis tvrtki koje su sudjelovale u istraživanju nalazi se u Prilogu 4. U usporedbi sa situacijom iz 2007. godine povrat čak 50 upitnika predstavlja jako značajan pozitivni pomak. U publikaciji *“Temelji zagrebačkog volonterskog servisa”* u kojoj su prikazani rezultati prethodnog istraživanja posebno su istaknuti problemi na koje je tim VCZ-a naišao prilikom ispitivanja tvrtki. Tada je uz velike poteškoće anketirano jedva 19 tvrtki.

Tvrtke su u većini **upoznate s konceptom korporativnog volontiranja**, pri čemu 37% dobro, a 44% donekle. Tek manji broj njih ne poznaje ovaj koncept (19%).

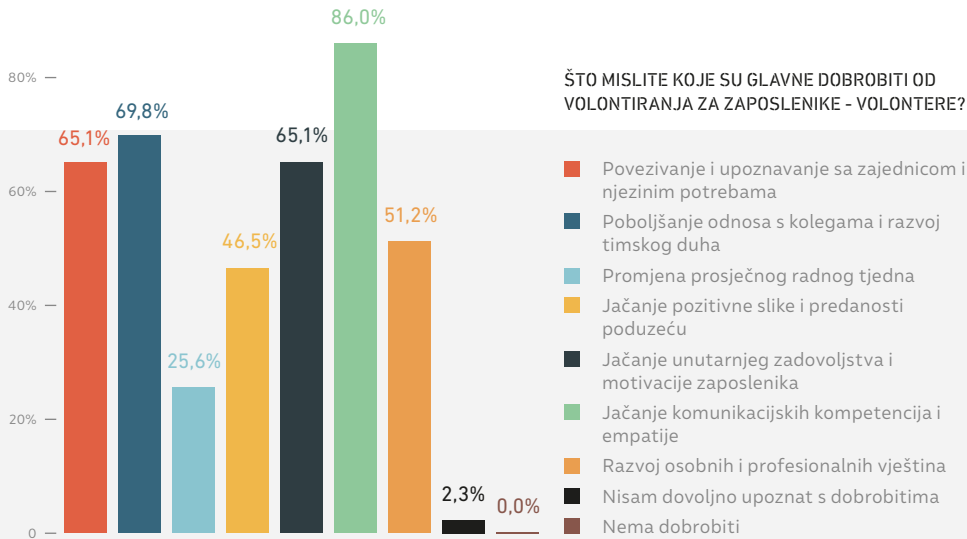


Kao **glavne dobrobiti od volontiranja zaposlenika za samu tvrtku**, sudionici su prepoznali u najvećoj mjeri (77%) jačanje timskog duha unutar poduzeća i razvoj međuljudskih odnosa. Zatim se u visokom postotku kao dobrobiti prepoznaju

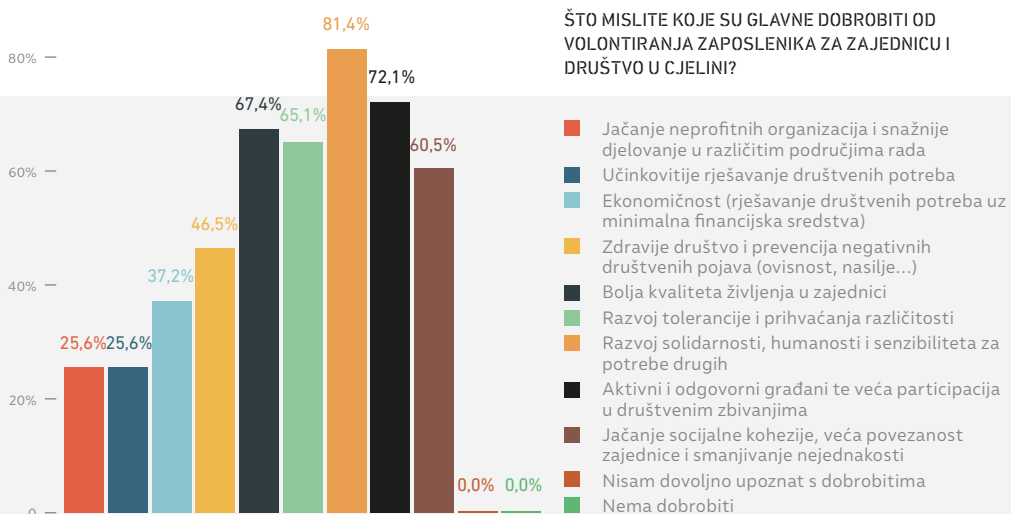
jačanje povjerenja zajednice u poduzeće (61%) i jačanje predanosti zaposlenika i bolji radni moral (53%). Sudionici relativno visoko (51%) vrednuju i dobiti koje su više usmjerene na imidž tvrtke: bolja reputacija i imidž, jačanje brenda i promocija proizvoda i usluga te razvoj novih suradnji i partnerstva u zajednici.



U odnosu na **dobrobiti volontiranja za same zaposlenike**, tvrtke prepoznaju u najvećoj mjeri (86%) jačanje komunikacijskih vještina i empatije. Zatim se visoko procjenjuju i sljedeći dobici: poboljšanje odnosa s kolegama i jačanje timskog duha (70%), jačanje unutarnjeg zadovoljstva i motivacije (65%), kao i povezivanje i upoznavanje sa zajednicom i njenim potrebama (65%).

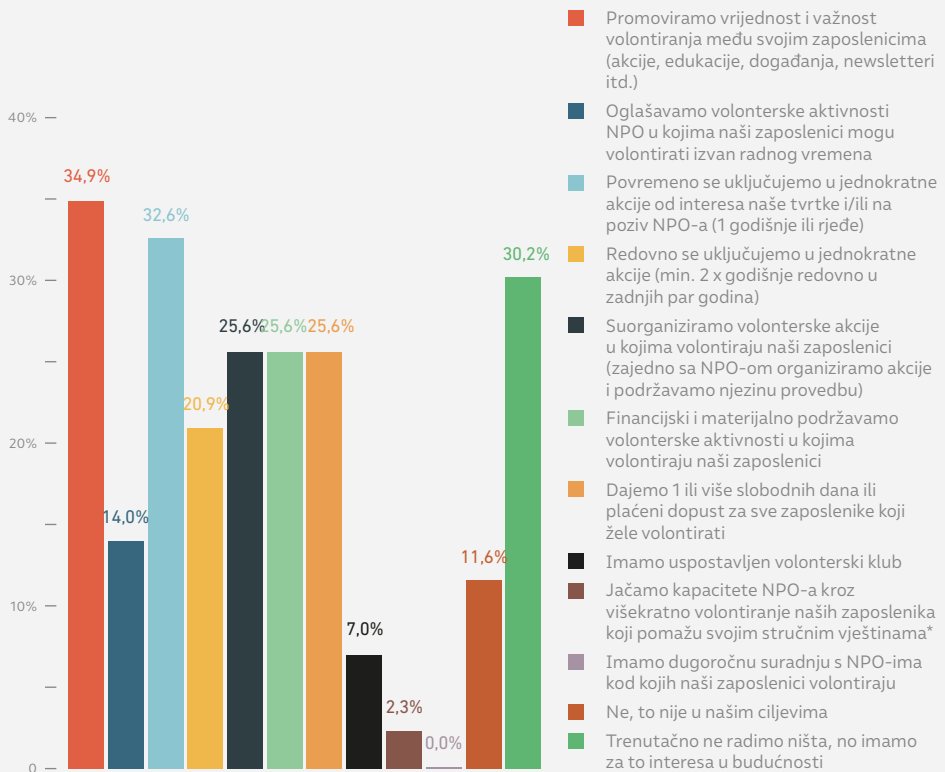


Kada je riječ o **dobrobitima od volontiranja zaposlenika za zajednicu i društvo u cjelini**, najznačajnijom (81%) dobrobiti navodi se razvoj solidarnosti, humanosti i senzibiliteta za potrebe drugih. Sudionici, zatim, kao značajne dobrobiti navode: aktivno i odgovorno građanstvo i veća participacija u društvenim zbivanjima (72%), bolja kvaliteta života u zajednici (67%), razvoj tolerancije i prihvaćanje različitosti (65%) te jačanje socijalne kohezije i veća povezanost (61%).

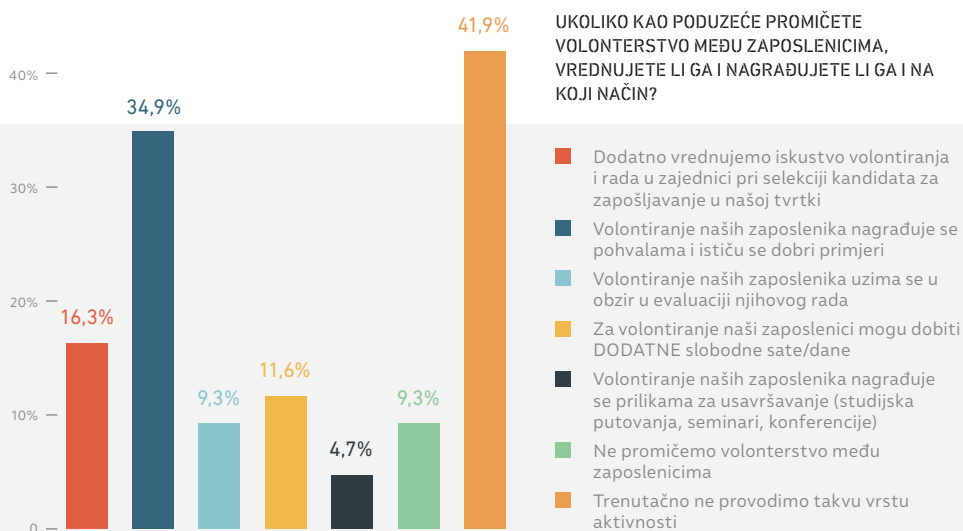


Većina tvrtki navodi kako **promiče volonterstvo među svojim zaposlenicima**. Promocija volonterstva u tvrtkama događa se na razne načine, no zanimljivo je primijetiti kako je riječ o nešto nižim procjenama, neovisno o načinu. Tako tvrtke u najvećoj mjeri (35%) generalno promiču volonterstvo kroz različite akcije, edukacije i događanja. 33% se povremeno uključuje u jednokratne akcije (jednom godišnje ili rjeđe), a u 26% slučajeva suorganiziraju volonterske akcije te financijski i materijalno podupiru volonterske aktivnosti svojih zaposlenika.

**PROMIČETE LI VOLONTERSTVO MEĐU VAŠIM ZAPOSLENICIMA I OMOGUĆAVATE LI IM VOLONTIRANJE NA NEKI OD DOLJE NAVEDENIH NAČINA?**

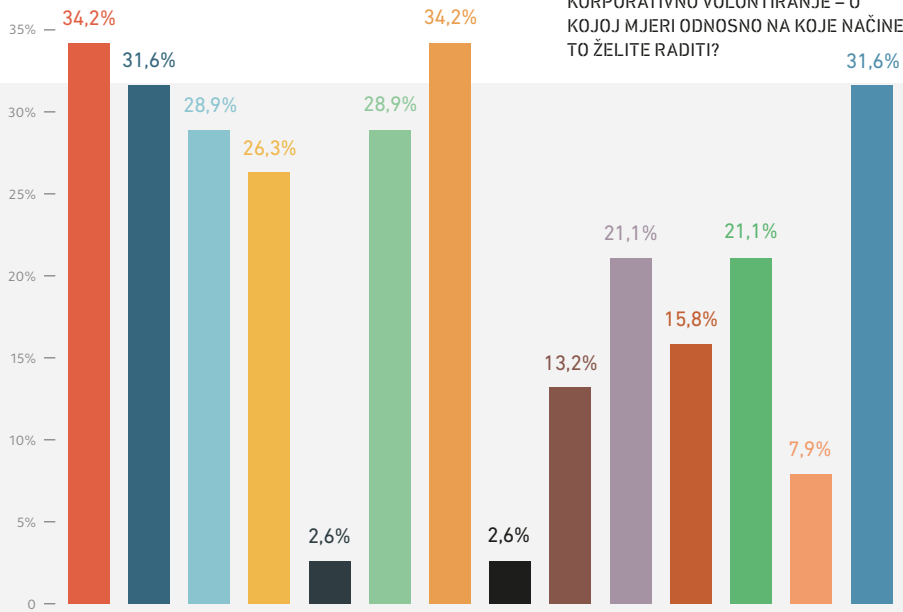


U odnosu na **vrednovanje i nagrađivanje zaposlenika** koji volontiraju skoro polovina (42%) navodi kako trenutno ne provodi takve aktivnosti. Najveći broj tvrtki (35%) nagrađuje volontiranje zaposlenika pohvalama i isticanjem dobrih primjera. Još uvijek vrlo malih 16% navodi kako dodatno vrednuje iskustvo volontiranja pri selekciji kandidata za nova zapošljavanja. Sudionici navode i kako zaposlenici mogu dobiti dodatne slobodne dane za volontiranje, no u relativno malom omjeru (12%) te svega 9% navodi kako se volontiranje uzima u obzir u evaluaciji rada zaposlenika.



Zasebni set pitanja u upitniku namijenjenom tvrtkama odnosio se i na potencijalni razvoj volontiranja u okviru tvrtke. Kada je riječ o **razvoju i promociji volontiranja u narednom razdoblju** (godina-dvije), 34% tvrtki namjerava promovirati volonterstvo, oglašavati volonterske aktivnosti u koje se zaposlenici mogu uključiti te omogućiti plaćeni dopust ili slobodne dane za one koji se odluče volontirati. 32% navodi kako imaju interesa za to u budućnosti, iako trenutno nemaju nikakvih aktivnosti u tom smislu. 21% tvrtki iskazalo je namjeru da se uključe u Mrežu za razvoj korporativnog volontiranja koju je pokrenuo VCZ. Tek 3% namjerava uspostaviti volonterski klub te vidi volontiranje kao pripremu za umirovljenje njihovih zaposlenika.

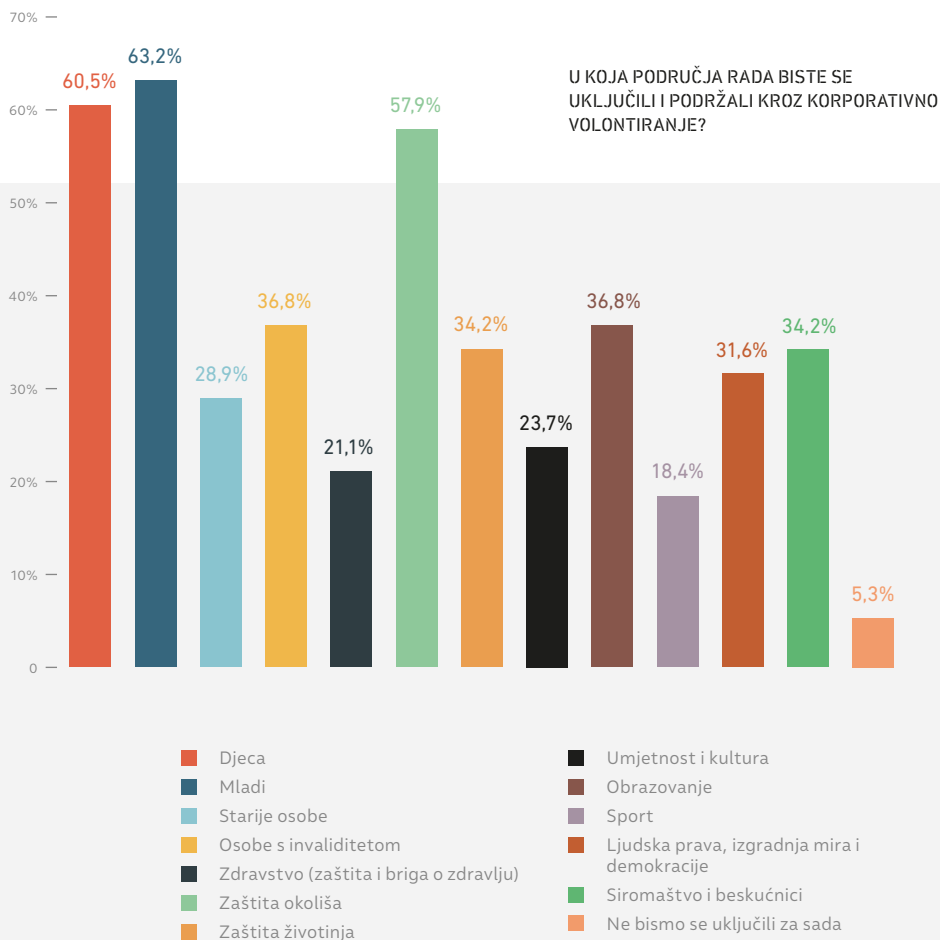
UKOLIKO U VAŠEM PODUZEĆU U NAREDNE 1-2 GODINE PLANIRATE INTENZIVNIJE RAZVIJATI I PROMICATI KORPORATIVNO VOLONTIRANJE – U KOJOJ MJERI ODNOSNO NA KOJE NAČINE TO ŽELITE RADITI?



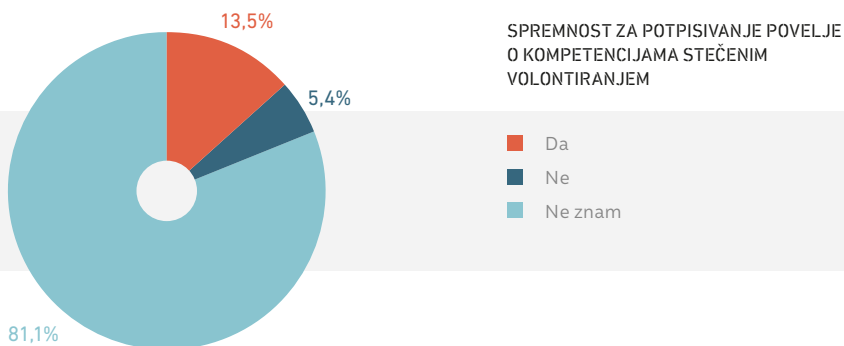
- Promovirati vrijednost i važnost volontiranja i oglašavati volonterske aktivnosti NPO u koje se zaposlenici mogu uključiti
- Povremeno se uključiti u jednokratne akcije od interesa naše tvrtke i/ili na poziv NPO-a
- Redovno se uključivati u jednokratne akcije (svake godine 1 ili više puta za veći broj zaposlenika)
- Suorganizirati volonterske akcije za svoje zaposlenike (zajedno s NPO)
- Volontiranje kao priprema za tranziciju - mirovinu (za zaposlenike koji se u nekom razdoblju prije umirovljenja (3 do 24 mjeseca) uključuju u programe u zajednice)
- Financijski i materijalno podržati volonterske aktivnosti u kojima će volontirati vaši zaposlenici
- Dati 1 ili više slobodnih dana ili plaćeni dopust za sve zaposlenike koji žele volontirati
- Uspostaviti volonterski klub
- Jačati kapacitete NPO-a kroz višekratno volontiranje zaposlenika koji će pomoći svojim stručnim vještinama
- Ostvariti dugoročnu suradnju s NPO-ima kod kojih naši zaposlenici volontiraju
- Želimo razvijati sustav vrednovanja i nagrađivanja volontiranja svojih zaposlenika
- Želimo sudjelovati u organizaciji nacionalnog događanja „Marketplace“ i sudjelovati u Mreži za razvoj korporativnog volontiranja\*
- Ne, to nije u našim ciljevima
- Trenutačno ne, no imamo za to interesa u daljoj budućnosti



U odnosu na **područje rada u koje bi se tvrtke uključile i podržale** ga kroz volontiranje zaposlenika, najveći dio odnosi se na mlade (63%) i djecu (60%). Relativno je velik interes i za područje zaštite okoliša (58%). 37% tvrtki bi se rado uključilo i u volontiranje povezano s obrazovanjem i osobama s invaliditetom, 34% zanima zaštita životinja i siromaštvo, a 32% ljudska prava, izgradnja mira i demokracija.

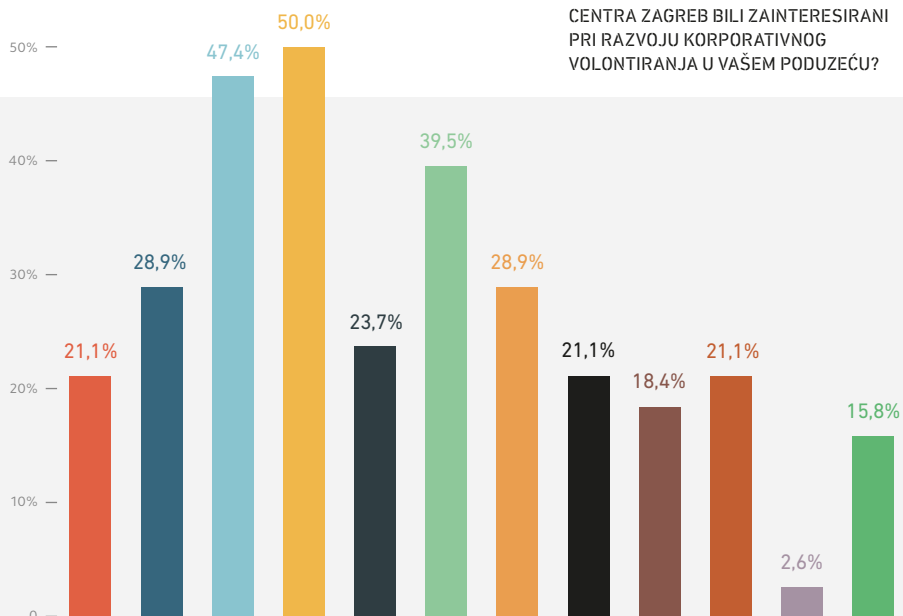


U odnosu na **Povelju o kompetencijama stečenim volontiranjem**, koju su u Hrvatskoj do sada potpisale 23 tvrtke, spremnost na potpisivanje ove Povelje tvrtke u najvećem postotku procjenjuju odgovorom „ne znam“ (čak 81%) što govori o nedovoljnoj upućenosti u postojanje i sadržaj Povelje.



U vezi **podrške od strane VCZ-a**, tvrtke najveći (50%) interes pokazuju za pomoć pri povezivanju s neprofitnim organizacijama te redovito informiranje o prilikama za volontiranje zaposlenika (47%). 40% tvrtki treba pomoć oko organizacije većih volonterskih akcija koje se doživljavaju kao vid team buildinga za zaposlenike. Kod 29% tvrtki postoji interes za savjetovanjem i edukacijom o korporativnom volontiranju, a 24% zanima alat za praćenje volontiranja zaposlenika.

**ZA KOJE BISTE USLUGE VOLONTERSKOG CENTRA ZAGREB BILI ZAINTERESIRANI PRI RAZVOJU KORPORATIVNOG VOLONTIRANJA U VAŠEM PODUZEĆU?**

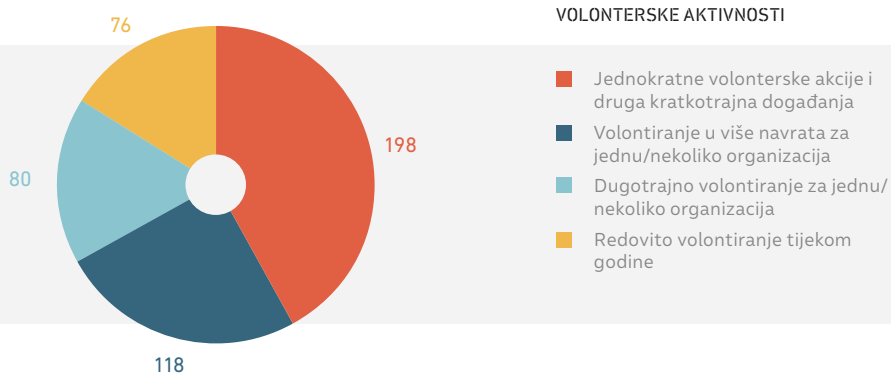


- Motivacijska predavanja i drugi oblici edukacije i promicanja volonterstva unutar vašeg poduzeća (za zaposlenike, suradnike, kupce...)
- Edukacija za vodstvo tvrtke o korporativnom volontiranju
- Redovito informiranje o volonterskim aktivnostima za vaše zaposlenike
- Pomoć pri povezivanju vaše tvrtke s NPO-om u kojima bi volontirali vaši zaposlenici (volonterska burza)
- Alat za učinkovito praćenje i evidenciju vaših zaposlenika volontera
- Podrška pri organizaciji većih volonterskih akcija za vaše zaposlenike kao team building
- Savjetovanje i edukacija vašeg poduzeća pri razvoju korporativnog volontiranja
- Dodatne prilike za nagrađivanje volontera-zaposlenika i promociju vašeg poduzeća (svečane zahvale i nagrade za volontere i poduzeća, promocija u medijima...)
- Organizacija i koordinacija nacionalnih manifestacija (Marketplace i sl.) i mreže za razvoj korporativnog volontiranja i sl.
- Informiranje o novostima i stručna literatura vezana uz korporativno volontiranje (newsletter, istraživanja, priručnici)
- Nismo zainteresirani
- Trenutno nemamo jasne planove pa nismo sigurni

# pojedinačno izvješće za građane

Građani Grada Zagreba također su bili jedna od ciljanih skupina, a njihovo anketiranje je provedeno kroz dvije velike volonterske akcije u sklopu obilježavanja Međunarodnog dana volontera 2016. Volonteri su na različitim frekventnim lokacijama u gradu anketirali građane te je na taj način prikupljen ukupan uzorak od **1003 osobe**.

Gotovo polovica sudionika imala je **iskustvo volontiranja** (44%) i to najčešće u jednokratnim volonterskim akcijama i kratkotrajnim događanjima (45%). 27% građana volontiralo je više puta za različite organizacije. Gotovo podjednak je omjer onih koji volontiraju dugotrajno (18%) i redovito (17%).



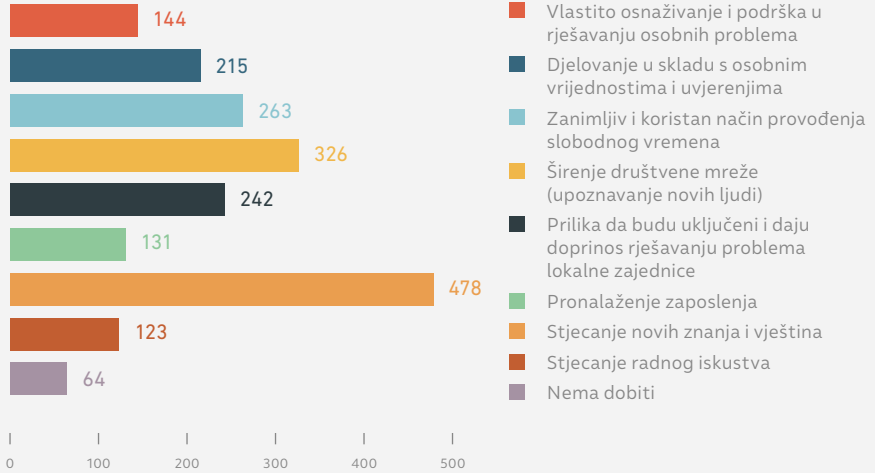
U odnosu na **vremenski okvir volontiranja** koji podrazumijeva i dužinu volontiranja i određenu „povijest“ volontiranja (*“Prije koliko ste vremena volontirali?”*), primjećuje se velika raspršenost odgovora. No, načelno je moguće zaključiti kako je većina sudionika volontirala do 6 mjeseci i to najviše u posljednje dvije godine. Relativno je mala zastupljenost (ispod 10%) onih koji volontiraju duže vremena ili redovito.

U odnosu na **područje volontiranja**, odnosno specifične populacije, najveći dio sudionika (jedna trećina) volontirao je na aktivnostima koje se odnose na skrb i zaštitu ranjivih društvenih skupina: djece, mladih, osoba s invaliditetom, starijih osoba, siromašnih i beskućnika. Znatno manje se spominje volontiranje u području zaštite okoliša, sporta i medija. Sudionici su najviše volontirali u raznim udrugama i/ili javnim ustanovama, a dio njih ostvario je svoje volontiranje i putem vjerskih organizacija te Crvenog križa.

U odnosu na **dojmove vezane uz iskustvo volontiranja**, sudionici navode gotovo isključivo pozitivna iskustva. S obzirom na to moguće je reći kako je volontiranje za sudionike bilo pozitivno i lijepo iskustvo, pri čemu su se osjećali jako dobro i korisno. Kad opisuju svoje volontiranje sudionici najviše navode osjećaj ispunjenosti i sreće te prepoznaju i neke dobrobiti od volontiranja kao što su nova znanja, širenje socijalne mreže te zabava. No, u dodatnim komentarima, građani su iznijeli i neka svoja negativna iskustva. Odgovori nekih od njih ukazali su da su iskusili i neugodu, dosadu pa i neka teška iskustva što upućuje, između ostalog, i na potrebu kontinuiranog ulaganja u rad s volonterima.

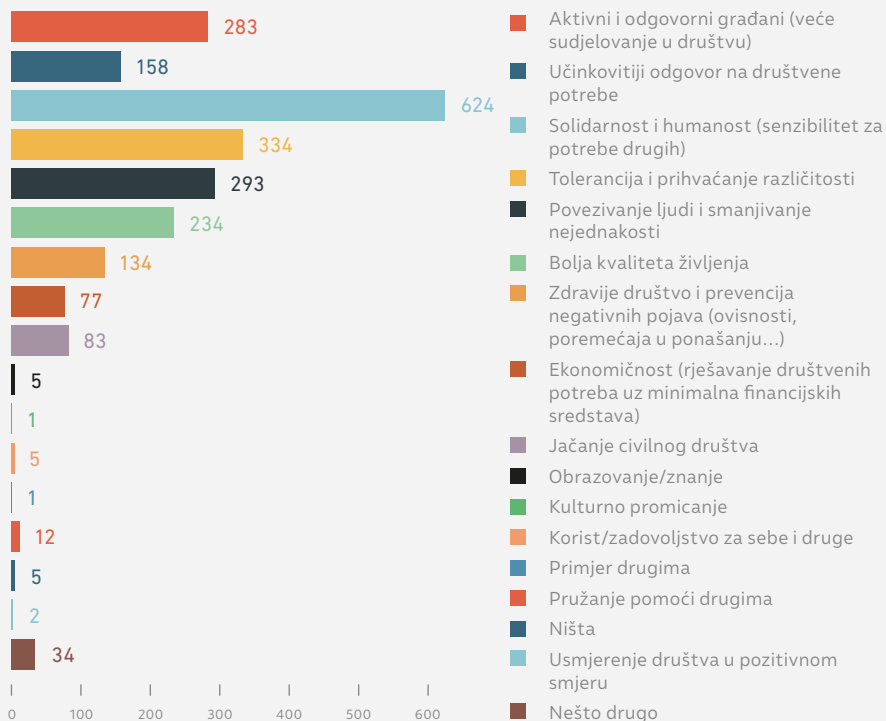
**Dobrobiti od volontiranja u odnosu na pojedinca** koje su građani prepoznali u najvećoj mjeri (48%) se odnose na stjecanje novih znanja i vještina. Tome slijedi širenje društvenih mreža (33%), zanimljivo i korisno provođenje slobodnog vremena (26%) te prilika da budu uključeni u život lokalne zajednice i doprinesu rješavanju problema u zajednici (24%). U odnosu na emocionalne dobrobiti, spominju se osjećaj korisnosti i zadovoljstva pomaganjem, kao i osjećaj sreće i ponosa. Kroz dodatne komentare, sudionici istraživanja uglavnom su potkrepljivali gore navedene dobrobiti, no ističu se i neke poruke koje govore kako je volontiranje *„stil života i dobro za dušu“*, ali i da *„nije za svakoga“*.

## DOBITI OD VOLONTIRANJA



U odnosu na **dobrobiti od volontiranja za društvo**, više od polovine građana (62%) navodi solidarnost i humanost kao ključnu dobit. Tome slijedi tolerancija i prihvaćanje različitosti (33%), povezivanje ljudi i smanjivanje nejednakosti (29%) te aktivno i odgovorno građanstvo (28%). Komentari pojedinih ispitanika su ukazali i na neka negativna iskustva ili pogrešna shvaćanja o tome što je volonterstvo: *varanje, besplatna radna snaga, bacanje bisera pred svinje*. Međutim kroz dodatne komentare građani su dodatno apostrofirali mnoge od ranije navedenih dobrobiti, ali i ukazali na neke druge dobrobiti, kao što su *nada, blagostanje, očuvanje nematerijalnih vrijednosti, veća kvaliteta usluga, podizanje svijesti i povećanje zapošljivosti mladih*.

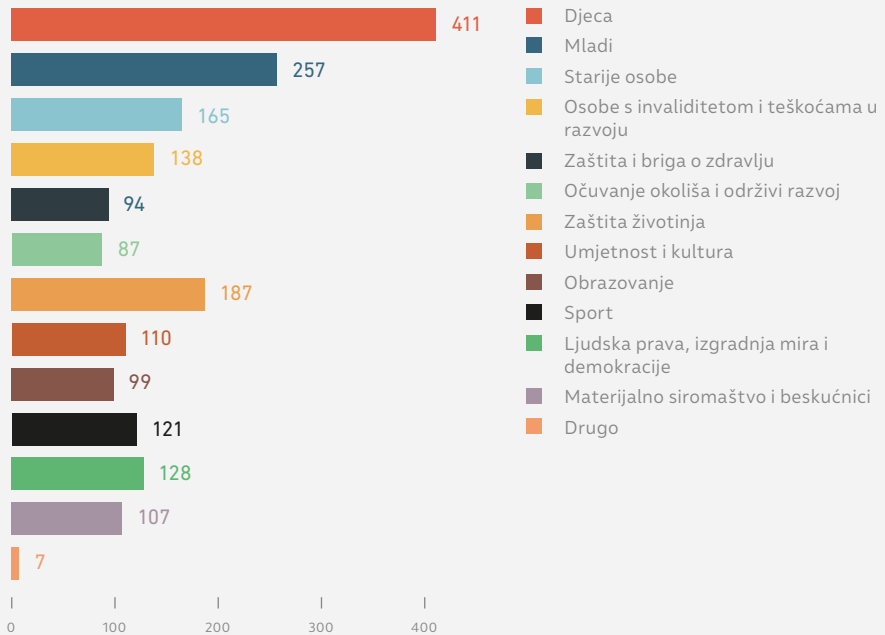
## DOBROBITI OD VOLONTIRANJA ZA DRUŠTVO



Upitani o tome žele li u budućnosti volontirati, najveći dio sudionika je izjavio kako bi željeli volontirati (78%). 21% navodi kako ne planiraju volontiranje u budućnosti, a dobar dio njih misli da su razlog time njihove godine, odnosno da su „*prestari*“, što ukazuje na potrebu veće promocije volontiranja građana treće životne dobi.

U odnosu na to gdje bi **ubuduće željeli volontirati**, građani su najviše zainteresirani za volonterski rad s djecom (52%), mladima (33%) te u području zaštite životinja (24%). Zatim slijedi interes za volontiranje sa starijim osobama (21%) i osobama s invaliditetom (18%). Manji dio sudionika posvetio bi se ljudskim pravima, izgradnji mira i demokracije (16%), sportu (15%), umjetnosti i kulturi te siromaštvu i beskućnicima (14%). U dodatnim komentarima, spomenut je interes za volontiranje sa specifičnim skupinama kao što su Romi, ovisnici, obitelji te volontiranje u sindikatima.

## ŽELJENA PODRUČJA VOLONTIRANJA



Zanimalo nas je **koliko su građani upoznati s VCZ-om**. Pokazalo se kako nešto više od polovice (51%) anketiranih građana zna za VCZ. Od onih koji su čuli za VCZ, 69% je izjavilo da zna čime se organizacija bavi. Dojmovi koje anketirani građani imaju o VCZ-u su isključivo pozitivni i pohvalni. Građani doživljavaju VCZ kao vrijednu, korisnu i humanu organizaciju koja dobro radi i pomaže društvu i građanima. No, sudionici također smatraju kako je potrebna veća promocija samog volonterstva, ali i više organizacija sličnih VCZ-u. Izdajamo neke od dojmova građana: *centar koji čini svijest boljim; organizator i pokretač; dobri ljudi; dobro da postoje*. Građani su nam uputili i neke preporuke za poboljšanje: *potrebna preglednija mrežna stranica, u Zagrebu su puno aktivniji nego drugdje, malo više kontrole*.



# 44

**od prošle  
do sadašnje  
budućnosti:  
vizija daljnjeg  
razvoja programa  
Volonterskog  
centra Zagreb**

# 4 od prošle do sadašnje budućnosti: vizija daljnjeg razvoja programa Volonterskog centra Zagreb

U pripremi istraživanja vratili smo se unatrag i pogledali planove za budućnost nastale 2007. godine na „temeljima“ zagrebačkog volonterskog servisa. 2017. godine možemo konstatirati, a rezultati istraživanja to potvrđuju, kako smo na tim temeljima izgradili i solidnu kuću. U procesu izgradnje stekli smo bogato životno i volontersko iskustvo te susreli ljude i ideje koji za nas predstavljaju veliku inspiraciju i poticaj da gradimo dalje.

Kada pogledamo desetljeće koje dolazi i zamislimo mjesto na kojem se želimo naći 2027. godine otvori se pipac i potekne prava mala poplava ideja za razvoj već postojećih usluga i programa, ali i kreaciju nekih novih. Za kraj nam zato dopustite da vas povedemo na razgledavanje naše vizije razvoja volonterstva u Gradu Zagrebu, ali i na nacionalnoj razini u godinama koje dolaze.

## 2027. godine...

### **1. ŽIVIMO U ZAJEDNICI U KOJOJ SU SVAKOM ORGANIZATORU VOLONTIRANJA I VOLONTERU OSIGURANE INFORMACIJE, PODRŠKA I PRILIKA ZA OSNAŽIVANJE KROZ VOLONTIRANJE.**

#### **Informativni servis VCZ-a**

Volonterski centar Zagreb za sve zainteresirane građane i organizacije svakodnevno i kontinuirano pruža usluge savjetovanja i informiranja o volonterstvu. Informiranje vršimo uživo, u uredu VCZ-a, telefonom (vodimo i besplatni volonterski telefon 0800 400 005), e-mailom te putem VCZ internet portala. Redovno komuniciramo i putem društvenih mreža te online volonterske baze. U svoju komunikaciju s korisnicima integrirali smo inovativne tehnologije koje nam omogućavaju kvalitetniju i bržu komunikaciju, posebno s mlađim generacijama. Kada pojedinim korisnicima zatreba pomoć oko složenijih pitanja osiguravamo savjetovanje i pomažemo im da pronađu odgovore koje trebaju. Svjesni smo da se svijet sve više virtualizira, ali baš zato pažljivo čuvamo vrijednost osobnog, ljudskog kontakta. Za svoje smo korisnike zato tu i u fizičkom i u digitalnom obliku.

#### **Volonterska burza – povezivanje volontera i organizatora volontiranja**

Znamo da je jedan od glavnih razloga postojanja VCZ-a i temeljnih usluga koje pružamo zajednici povezivanje ljudi i organizacija kroz volontiranje. Želimo da svaka potreba u zajednici na koju mogu odgovoriti volonteri bude oblikovana u kvalitetan volonterski projekt i da informacija o njemu dođe do zainteresiranog para očiju i ušiju. Zato smo, na temelju iskustva vođenja prve online volonterske baze u Hrvatskoj, izgradili jednostavan, učinkovit i pristupačan alat za povezivanje svih dionika uključenih u volontiranje na nacionalnoj razini. Koriste ga svi kvalitetni volonterski centri koji djeluju u Hrvatskoj, bilo na regionalnoj ili na lokalnoj razini. Osim za građane koji žele volontirati i organizatore volontiranja nacionalna volonterska platforma otvara vrata volonterskog svijeta i svim tvrtkama zainteresiranima za uključivanje njihovih zaposlenika u volonterske aktivnosti. Koristimo suvremenu tehnologiju kako bismo odluku da zakorače kroz vrata volonterskog svijeta svim našim korisnicima olakšali koliko god možemo, a rezultate njihovog rada učinili što vidljivijima u zajednici. No isto tako imamo

senzibilitet za građane treće životne dobi te sve one koji nisu vični suvremenim tehnologijama. Kroz osobni kontakt i povezivanje činimo volontiranje dostupno uistinu svima.

### **Edukacija o upravljanju volonterima i volonterskim programima**

Svjesni smo da put od potrebe do pravog odgovora na nju nije uvijek lagan. Zato smo osmislili i provodimo nekoliko različitih programa edukacije po mjeri naših korisnika. Fokusiramo se u prvom redu na koordinate volontera zadužene za provedbu volonterskih programa jer znamo da kroz njihovo osnaživanje na najbolji način osiguravamo kvalitetne, smislene i obogaćujuće aktivnosti za volontere. Naše su edukacije duboko ukorijenjene u iskustvu rada VCZ-a i uvijek im je cilj prenijeti konkretno i primjenjivo znanje te aktivirati vještine korisne kako volonterima tako i organizaciji i njenim korisnicima. Razvili smo specijalizirane programe koji odgovaraju na specifične potrebe različitih organizacija te smo kroz njih ostvarili veću uključenost osnovnih škola, fakulteta i tvrtki u provedbu volonterskih programa.

## **2. ŽIVIMO U ZAJEDNICI U KOJOJ JE VOLONTIRANJE DOSTUPNO SVAKOME I KOJA ULAŽE U NJEGOVU BUDUĆNOST.**

### **Volontiranje u obrazovnom sustavu**

Jedan od naših prioriteta je rad s obrazovnim ustanovama na svim razinama – od osnovnih škola do fakulteta i ostalih visokoškolskih ustanova. Znamo da se navika volontiranja stječe od najranije dobi i da volontiranje izravno pomaže djeci i mladima da pronađu svoje talente, povežu se sa svojom okolinom, razviju empatiju i šire razumijevanje svijeta u kojem žive. Zato su nam primarni fokus osnove i srednje škole. Blisko surađujemo posebno sa školskim koordinatorima volontera koji su garancija kvalitete i kontinuiteta volonterskih programa i klubova. Surađujemo i s ciljanim visokoškolskim ustanovama koje provode kolegije povezane s volontiranjem jer kroz njih dopiremo do budućih odgajatelja, učitelja, profesora, rehabilitatora... Inovacija nam je i suradnja s visokoškolskim ustanovama koje prenose vještine posebno tražene kod organizatora volontira-

nja. Bilo da se radi o dizajnu ili IT tehnologijama potičemo društveni angažman njihovih studenata na projektima od zajedničkog dobra. Kroz građanski odgoj uveden u svaku razinu obrazovanja s volontiranjem se upoznaju sva djeca i mladi, neovisno o socijalnoj pozadini iz koje dolaze.

## **Volontiranje zaposlenika**

Objeručke smo se prihvatili razvoja volonterskih programa u privatnom sektoru. Promoviramo, educiramo i povezujemo tvrtke koje zaposlenicima omogućavaju volontiranje s organizatorima volontiranja koji imaju kapaciteta uključiti veći broj ljudi u svoje programe. Također, intenzivnije radimo na poticanju tvrtki da omoguće svojim zaposlenicima višekratno volontiranje, a posebice volontiranje bazirano na stručnim vještinama. Naime, neprofitnim organizacijama nerijetko nedostaju stručne resursi primjerice u promociji, marketingu, financijskom i projektnom menadžmentu, vođenju ljudi i sl., a mnoge tvrtke imaju sve ove resurse unutar svojih redova i spremne su ih podijeliti sa zajednicom. Uz navedeno, vodimo i mrežu za razvoj korporativnog volontiranja koja je postala motor pokretač za ovaj oblik volontiranja na nacionalnoj razini te organiziramo nacionalne konferencije i sajmove volontiranja s ciljem promocije i stvaranja prilika za susret privatnog, civilnog i javnog sektor. Istovremeno uočavamo koliko prilika za međusobno učenje se otvara kada se susretnemo kroz volontiranje i uviđamo da razlike za koje mislimo da nas dijele i nisu tako velike.

## **Međunarodna razmjena volontera**

Nastavljamo s dugogodišnjom tradicijom i posebnošću VCZ-a - programom međunarodne razmjene volontera. Kroz volontiranje činimo svijet dostupnijim građanima Hrvatske, a strancima dajemo priliku da Hrvatsku upoznaju na stvarniji, opipljiviji način nego što je to čisto turistički posjet. Na taj način doprinosimo otvorenosti društva u kojem drugi i drugačiji ne izgledaju kao prijetnja već kao prilika za obogaćivanje vlastitih života. Program daje pregršt prilika za mobilnost i stjecanje vrlo različitih kompetencija, posebice učenje stranih jezika i rad u međunarodnom okruženju, kroz kratkoročno i dugoročno volontiranje u Hrvatskoj i inozemstvu.

### **3. ŽIVIMO U ZAJEDNICI SVJESNOJ VRIJEDNOSTI VOLONTERSTVA I NJEGOVOG ZNAČAJA ZA OSOBNU I DRUŠTVENU DOBROBIT.**

#### **Promocija volonterstva**

Postali smo pravi stručnjaci u organizaciji manifestacija i javnih događanja koja predstavljaju velike i male festivale volontiranja. Povodom Međunarodnog dana volontera kroz akcije i nagrađivanje volontera podsjećamo zajednicu na vrijednost njezinih tihih junaka. Volonterskim Oskarom, zagrebačkom nagradom za volontera godine, proslavljamo doprinos svih zagrebačkih volontera i k tome posebno ističemo one čije volontiranje istinski transformira njihovu okolinu i njih same. S partnerima iz Hrvatske mreže volonterskih centara nastavljamo dugogodišnju tradiciju provedbe nacionalne manifestacije Hrvatska volontira koja u proljeće mobilizira cijelu Hrvatsku i pokazuje pravu snagu volontiranja. Tijekom cijele godine surađujemo s medijima kako bismo glasove volontiranja učinili snažnijim i prisutnijim u javnom prostoru. Bolje prepoznavanje vrijednosti volonterstva osiguralo je daljnji rast broja volontera u našem društvu.

#### **Volontiranje u kriznim situacijama**

Živimo u društvu koje zna kako snagu svojih volontera iskoristiti u situacijama u kojima je društvena dobrobit i dobrobit njegovih najugroženijih pripadnika ugrožena. Potaknuli smo pokretanje i podržavamo rad kvalitetnih volonterskih programa koji omogućavaju brz i human odgovor na krizne situacije i koji predstavljaju važan doprinos izgradnji solidarnijeg i povezanijeg društva.

#### **Zagovaranje volonterstva**

Ulažemo u rad i razvoj Hrvatske mreže volonterskih centara koja osigurava ravnomjeran razvoj volontiranja. S lokalnim i regionalnim volonterskim centrima stvaramo zaokruženu priču u kojoj programi volonterskih centara postaju dostupniji diljem Hrvatske. Posebno brinemo o kvaliteti u području volontiranja – bilo nas samih, kao volonterskih centara, bilo organizatora volontiranja. Zato smo razvili i u praksi provodimo Standarde kvalitete volonterskih centara i Standarde kvalitete volonterskih programa. Oba služe kao mehanizam provjere ostvarenih rezultata i kao siguran putokaz u daljnjem radu. Održavamo, razvijamo i obogaćujemo dijalog sa svim donositeljima odluka bitnim za područje

volonterstva i civilnog društva. Doprinosimo kreiranju javnih politika i društvenog okruženja u kojem volonterstvo nesmetano raste.

Ostvarenje ove vizije nosi VCZ kao profesionalna, iskusna i stabilna organizacija s višedesetljetnim iskustvom rada na razvoju volonterstva. Okuplja moćnu gomilicu ljudi različitih životnih iskustava, dobi i talenata povezanih strašću za volontiranjem. Oko profesionalnog tima organizacije okupljen je veliki broj volontera čiji doprinos predstavlja nezamjenjivo ulaganje u svaki od glavnih programa organizacije.

...

Ne možemo znati što nam budućnost donosi, ali jedno znamo za sigurno – okruženi ovolikom količinom pozitivne energije i ljudi odlučnih da aktivno stvaraju svijet u kakvom žele živjeti sigurno ćemo doći korak bliže ostvarenju vizije VCZ-a – **do svijeta u kojem je volonterstvo pokretačka snaga aktivne, odgovorne i humane zajednice.**

Ako nam se poželite pridružiti u nastojanju da viziju VCZ-a dovedemo bliže stvarnosti, potražite nas na sljedećem mjestu:

## VOLONTERSKI CENTAR ZAGREB

www.vcz.hr // FB: www.facebook.com/volonterskicentarzagreb/

**Adresa:** Ilica 29, 10 000 Zagreb, Hrvatska

**Telefon:** 01/3013 058

### **E-mail kontakt:**

- Informacije **o volontiranju, mogućnostima, Zakonu o volonterstvu** i dr.: [informirajse@vcz.hr](mailto:informirajse@vcz.hr)
- **Edukacije** o menadžmentu volontera, uspostavljanju volonterskih programa i školskom volontiranju: [edukacija@vcz.hr](mailto:edukacija@vcz.hr)
- Uključivanje **zaposlenika** u volonterske aktivnosti: volontiranje. [zaposlenika@vcz.hr](mailto:zaposlenika@vcz.hr)
- **Promocija** volonterstva i mediji: [promoviraj@vcz.hr](mailto:promoviraj@vcz.hr)
- **Međunarodni** program: [exchange@vcz.hr](mailto:exchange@vcz.hr) (međunarodni volonterski kampovi) / [evs@vcz.hr](mailto:evs@vcz.hr) (dugoročno volontiranje u EU)



## zahvala

Na prvom mjestu zahvaljujemo svim **sudionicima istraživanja** koji su vrijedno i promišljeno popunili naše brižno i sveobuhvatno pripremljene upitnike. Svima vama predstavnicima udruga, javnih ustanova, školi, fakulteta, tvrtki i ostalih organizacija kažemo jedno veliko **HVALA** na vremenu koje ste izdvojili kako bi nam poslali snimku volonterstva u svojoj organizaciji. Svaki od tih uvida dodatno je obogatio ovaj nalaz i omogućio nam dublji pogled u volontersku sliku Grada Zagreba.

Veliko, veliko hvala dugujemo i našim volonterima, **sudionicima akcija "Volonterski puls Grada Zagreba"** koji su uložili svoje volonterske snage kako bi nam omogućili da po prvi puta ispitamo mišljenje čak 1003 građana Grada Zagreba. Pritom veliko hvala dugujemo **IX. gimnaziji**, a posebno i **Srednjoj medicinskoj školi Vrapče** bez čije velike pomoći u prikupljanju odgovora građana ne bismo došli ni blizu ovako obuhvatnom uzorku.

Na kraju, hvala i našim **dragim suradnicama** pri savjetovanju i testiranju upitnika Sanji Bunić, Olji Družić Ljubotina, Mariji Roth, Ingeborg Radimiri, Lucija Novaković i Miljenki Plazonić Bogdan. Anji Marković toplo zahvaljujemo na čitanju i komentiranju završne verzije teksta publikacije prije objave.



## Popis volontera, sudionika akcije "Volonterski puls Grada Zagreba":

1	Ana Narandža	učenica
2	Ana Selak	učenica
3	Ana Zadelj	socijalna radnica
4	Anies Skelac	prodavačica
5	Andrea Rutnik	VCZ, stručna suradnica za program međunarodnog volontiranja
6	Anita Duran	učenica
7	Branka Lujic	profesorica u školi
8	Danica Runac	učenica
9	Danijela Kemfelja	učenica
10	Daria Jandrečić	VCZ, koordinatorica info servisa i volonterske burze
11	Domagoj Jelić	magistar antropologije i anglistike
12	Doris Stepić	učenica
13	Filip Franić	učenica
14	Helena Crepulja	učenica
15	Irena Šućur	učenica
16	Jakov Markić	učenik
17	Jela Prgić Znika	VCZ izvršna direktorica
18	Karmela Babić	učenica
19	Krešimir Ostović	student
20	Krešimir Znika	VCZ volonter
21	Lidija Vuković	ekonomistica
22	Ljubica Kožul	učenica
23	Lorena Dašić	učenica
24	Lucija Kramar	učenica
25	Lucija Kuprešak	učenica
26	Lucija Pavić	učenica
27	Lucija Pavlović	učenica
28	Lucija Vrdoljak	učenica
29	Magdalena Puljić	učenica
30	Marijana Lazarić	stručna suradnica
31	Martina Hodinj	učenica
32	Martina Ladan	učenica
33	Matea Koločaj	učenica
34	Mateja Medlobi	stručna suradnica na projektima

35	Mensura Juranović	umirovljenica
36	Mia Muratović	učenica
37	Mia Pavlica	stručna suradnica za EU projekte
38	Mirjana Kozina	profesorica u školi
39	Mirna Lijić	umirovljenica
40	Nika Adamović	učenica
41	Tanja Starčević	koordinatorica promotivnih aktivnosti
42	Tea Khermayer	ekonomistica
43	Tina Lovin Mrak	učenica
44	Vanna Vereš	učenica
45	Veronika Rakijaš	učenica



## prilog – popis ispitanika

### **Prilog 1. Popis organizatora volontiranja koji su sudjelovali u istraživanju**

1. Ministarstvo pravosuđa (Odjel za podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima)
2. Klinika za psihijatriju Vrapče
3. Centar Slava Raškaj
4. Dom za starije osobe Dubrava - Zagreb
5. Centar za rehabilitaciju Zagreb
6. Centar za kulturu Novi Zagreb
7. Hrvatski zavod za zapošljavanje
8. Nastavni zavod za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar
9. SOLIDARNA- zaklada za ljudska prava i solidarnost
10. Dom za starije osobe Maksimir
11. Dom za starije osobe Trnje
12. Koncertna direkcija Zagreb
13. Dom za odgoj djece i mladeži Zagreb
14. Dom za starije osobe Peščenica, Zagreb
15. Centar za kulturu Trešnjevka
16. Tehnički muzej Nikola Tesla
17. ZGK "Komedija"
18. URIHO, Zagreb
19. Psihijatrijska bolnica Sveti Ivan
20. Dječji dom Zagreb
21. Dječja bolnica Srebrnjak
22. Centar za socijalnu skrb Zagreb, Podružnica Črnomerec
23. Zagrebačko kazalište mladih
24. Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži "Mali dom - Zagreb"
25. Centar za odgoj i obrazovanje Tuškanac

26. RCCG Dom nade
27. Ambidekster klub
28. Klub mladih Sineki
29. Aiki-En udruga za promicanje zdravog življenja, Zagreb
30. Prijatelji životinja
31. ADOPTA - udruga za potporu posvajanju
32. Dom za starije osobe Centar
33. Klinika za psihijatriju Vrapče
34. Udruga Noina arka
35. Centar za civilne inicijative CCI
36. Forum za slobodu odgoja
37. Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb
38. Dom za starije osobe Sveti Josip Zagreb
39. Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske
40. Udruga Don Kihot - Marita Mučić
41. GONG
42. Iskra - Centar za edukaciju i savjetovanje
43. Krila - terapijsko jahanje, udruga osoba sa cerebralnom i dječjom paralizom
44. Udruženje "Djeca prva"
45. DEBRA, društvo oboljelih od bulozne epidermolize
46. Sveučilišni računski centar (Srce)
47. Hrvatski Crveni križ, Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb
48. Hrabri telefon
49. Agencija za mobilnost i programe EU
50. Udruga Hrabri telefon (projekt Dječja kuća Borovje)
51. Savjetovalište "Luka Ritz"
52. Udruga za promicanje kvalitetnog obrazovanja mladih s invaliditetom  
ZAMISLI
53. Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce
54. Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir
55. Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva
56. Organizacija mladih Status:M
57. Humanitarna udruga Fajter
58. ODRAZ-Održivi razvoj zajednice
59. DRUŠTVO TJELESNIH INVALIDA
60. CeDePe Zagreb
61. Centar inkluzivne potpore IDEM
62. Gradsko kazalište Žar ptica

63. Dječja Udruga Hrabrost - DUH
64. Udruga za promicanje potreba djece i mladih Smiješak za sve
65. Grad Zagreb
66. Dječji vrtić "Mali princ"
67. Centar za rehabilitaciju Zagreb, Dislocirana jedinica organizirano stanovanje
68. Centar za mirovne studije
69. Hrvatska udruga za školovanje pasa vodiča i mobilitet
70. Hrvatski savez za rijetke bolesti
71. Centar mladih "Ribnjak"
72. Hrvatski prirodoslovni muzej
73. Hrvatska škola Outward Bound
74. Etnografski muzej, zagreb
75. Ustanova Zoološki vrt grada Zagreba
76. CESI- Centar za edukaciju, savjetovanje i istraživanje
77. Ženska soba - Centar za seksualna prava
78. CARITAS Zagrebačke nadbiskupije
79. Centar za rehabilitaciju Silver
80. Sindikat umirovljenika Hrvatske, Podružnica Studentski grad
81. Centar za osobni i profesionalni razvoj Syncro - Synergy Croatia
82. Roditelji u akciji - RODA
83. Sjaj udruga za društvenu afirmaciju osoba s psiho-socijalnim teškoćama
84. Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba
85. Ustanova Dobri dom Grada Zagreba
86. Udruga Sindikat biciklista
87. Udruga Amazonas
88. Ustanova ZOO vrt Zagreb-Dumovec
89. Zaklada Zajednički put
90. URIHO - Zagreb
91. Krijesnica - udruga za pomoć djeci i obiteljima suočenim s malignim bolestima
92. Arheološki muzej u Zagrebu
93. Centar za zaštitu životinja i prirode "Key"
94. DOOR
95. Knjižnice grada Zagreba
96. Zaklada Čujem, vjerujem, vidim
97. Volonterski centar Zagreb
98. O.A.ZA. - Održiva Alternativa Zajednici
99. Hrvatski Crveni križ (popunile dvije organizacijske jedinice)

## **Prilog 2. Popis odgojno-obrazovnih ustanova koje su sudjelovale u istraživanju**

1. Gimnazija Tituša Brezovačkog
2. Prva srednja informatička škola s p.j.
3. Geodetska škola
4. XIII. gimnazija
5. Gimnazija Lucijana Vranjanina
6. Osnovna škola Rapska
7. VII. gimnazija
8. Osnovna škola Ivana Mažuranića
9. Prva ekonomska škola, Zagreb
10. XV. GIMNAZIJA, IB Programme
11. Škola za medicinske sestre Mlinarska
12. Osnovna škola Matka Laginje
13. Osnovna škola Dr. Ante Starčevića
14. Klasična gimnazija
15. Škola za primalje
16. Učenički dom Ante Brune Bušića
17. Škola primijenjene umjetnosti i dizajna
18. Trgovačka škola Zagreb
19. Tehnička škola Ruđera Boškovića
20. XVI. Gimnazija
21. 18. gimnazija
22. IV: gimnazija
23. Osnovna škola Gornje Vrapče
24. Druga ekonomska škola
25. Privatna sportska i jezična gimnazija „Franjo Bučar“
26. Grafička škola u Zagrebu
27. Glazbeno učilište Elly Bašić
28. I. gimnazija
29. Osnovna škola Otona Ivekovića
30. Poštanska i telekomunikacijska škola
31. Osnovna škola Frana Galovića
32. Prirodoslovna škola Vladimira Preloga
33. IX. Gimnazija
34. Osnovna škola Pavleka Miškine
35. X. gimnazija "Ivan Supek"
36. Škola za medicinske sestre Vrapče

### **Prilog 3. Popis visokoškolskih ustanova koje su sudjelovale u istraživanju**

1. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet
2. Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada,
3. Katolički bogoslovni fakultet
4. Arhitektonski fakultet
5. Hrvatsko vojno učilište "Dr. Franjo Tuđman"
6. Prehrambeno-biotehnološki fakultet
7. Teološki fakultet "Matija Vlačić Ilirik"
8. Filozofski fakultet Družbe Isusove / Fakultet filozofije i religijskih znanosti
9. Agronomski fakultet
10. Visoka škola za ekonomiju, poduzetništvo i upravljanje Nikola Šubić Zrinski
11. Sveučilište u Zagrebu
12. Šumarski fakultet
13. Fakultet organizacije i informatike
14. Rudarsko-geološko-naftni fakultet
15. Učiteljski fakultet

### **Prilog 4. Popis tvrtki koje su sudjelovale u istraživanju**

1. Crowe Horwath Revizija d.o.o.
2. Astellas d.o.o.
3. Addiko Bank d.d.
4. Nivoprojekt d.o.o.
5. SPAN
6. Iskon Internet
7. Ernst & Young d.o.o.
8. 404 Agencija
9. Infinum d.o.o.
10. Intesa Sanpaolo Card
11. Bonbon
12. Jutarnji list
13. Energoatest zaštita doo
14. JGL d.d.
15. Dve kune d.o.o.
16. Booking.com

17. Grey Worldwide Zagreb
18. HT dd
19. Grubić design
20. Kompas d.o.o.
21. Lemax d.o.o.
22. Sandoz
23. SCOTT BADER d.o.o.
24. GRAWE Hrvatska d.d.
25. Cineplexx HR d.o.o
26. Adria grupa d.o.o.
27. Inteligentna Energija
28. INFOKORP d.o.o.
29. Tifon d.o.o.
30. Bauerfeind d.o.o.
31. GSK
32. TRAMAX
33. SUKNO doo
34. Zagrebinspekt d.o.o.
35. Hotel Split d.d.
36. IBM Hrvatska d.o.o.
37. Zagrebački digitalni grad
38. Ustanova za zdravstvenu njegu Čorluka
39. Privredna banka Zagreb
40. Ericsson
41. Dm-drogerie markt d.o.o.
42. Jungle Tribe
43. Scott Brownrigg
44. Societe Generale-Splitska banka d.d.
45. KONČAR - Elektroindustrija
46. RPF-K d.o.o.
47. INA d.d. - Industrija nafte d.d., Zagreb
48. Ramiro
49. Šesti oblik
50. Fingere





