

TEMELJI  
ZAGREBAČKOG  
VOLONTERSKOG  
SERVISA

PRIPREMILI:

Danijela Jurić  
Jela Tomanjik  
MAP Savjetovanja d.o.o.

STRUČNE SUGESTIJE:

Ivana Kordić  
Vida Papić

GRAFIČKO OBLIKOVANJE:

Lidija Novosel, Bestias dizajn

ISTRAŽIVANJE PROVEDENO

UZ STRUČNU POTPORU I PARTNERSTVO:  
MAP Savjetovanja d.o.o.

VLONTERI ANKETARI:

Martina Kovačev  
Krešimir Cvitanović  
Željka Marković  
Marija Biljan

STRUČNE SUGESTIJE PRI OSMIŠLJAVANJU I PROVEDBI ISTRAŽIVANJA:

Danijela Jurić  
Lidija Burić  
Jela Tomanjik

IZDAVAČ:

Volonterski centar Zagreb  
Bašćanska 11  
10 000 Zagreb, Hrvatska  
TEL: 01/ 3013 058, 3013 829  
TEL/FAX: 01/ 3013 736  
MOB: 098/ 373 615  
BESPLATNI VOLONTERSKI TELEFON: 0800 400 005  
E-MAIL: vc@zamir.net, zvs@vcz.hr  
www.vcz.hr

UZ FINACIJSKU POTPORU:

Grad Zagreb, Gradski ured za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje

CIP ZAPIS dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i sveučilišne  
knjižnice u Zagrebu pod brojem 654502

ISBN 978-953-95892-9-4

ZAGREB, SIJEČANJ 2008

**TEMELJI  
ZAGREBAČKOG  
VOLONTERSKOG  
SERVISA**

## PREDGOVOR

Volonterstvo – riječ koju kada izgovaramo čujemo zajedništvo, tolerancija, razumijevanje, solidarnost, humanost, prijateljstvo, ljubav i mir. Otuda i motivacija, energija i snaga za sve ovo što smo ostvarili u proteklih 10 godina u vrlo skromnim uvjetima rada i s vrlo malim financijskim sredstvima. Imali smo puno uspona i padova, puno predivnih, ali i puno teških situacija. Kroz naše aktivnosti mogli smo djelovati u skladu sa svojim uvjerenjima, mijenjati, poduzimati, biti aktivni, gledati kako se stvari mijenjaju, vidjeti zadovoljstvo u očima druge osobe nakon nečega što smo napravili. Sve su to razlozi zbog kojih je većina članova VCZ-a još uvijek tu. Tu smo jer vjerujemo da zajedničkim djelovanjem uistinu doprinosimo stvaranju ljepšeg i humanijeg svijeta te da su organizacije poput naše potrebne ovom društvu. Društvu u kojem su ljudi sve više okrenuti sami sebi i u kojem je profit postao važniji od svega. U našu udrugu su dolazili i u njoj trag ostavljali ljudi koji su razmišljali upravo suprotno.

Želimo zahvaliti svim volonterima i volonterkama VCZ-a bez kojih ne bismo imali ovo što sada imamo, čvrstu i stabilnu organizaciju. Svi ti „stari“ volonteri, kako ih često nazivamo, veliko su bogatstvo VCZ-a. Na većinu njih, gdje god oni bili, udruga i danas može računati u velikim i onim manje velikim stvarima, kao što su prijevoz knjiga, lektura, kompjuterski poslovi, pomoć u pisanju projekata, savjeti, konzultacije, dizajniranje, vođenje kampova i puno raznih poslova koje VCZ često treba. Hvala i našim „novim“ volonterima koji su nam pomogli u provedbi istraživanja, Martini Kovačev, Krešimiru Cvitanović, Željki Marković i Mariji Biljan. Veliko hvala SVIMA – bez vašeg volonterskog duha ne bismo uspjeli.

Zahvaljujemo i svim ustanovama, udrugama i tvrtkama koje su odvojile svoje vrijeme te sudjelovale u našem istraživanju. Zahvaljujemo i tvrtkama za sudjelovanje u akciji „Dugave u duginim bojama“, prvoj volonterskoj akciji za volontiranje poslovnog sektora u Zagrebu. Hvala klubu Purgeraj i bendu Pizzicato na velikodušnom doprinosu organizaciji ovogodišnje Volonterijade.

Zahvaljujemo i Gradu Zagrebu, Gradskom uredu za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje čija je financijska potpora omogućila provedbu ovog projekta i tiskanje ove publikacije.

VCZ izvršni tim

# SADRŽAJ

Uvod	6
<b>VCZ I LOKALNI VOLONTERSKI SERVIS</b>	<b>7</b>
<b>TEMELJI ZAGREBAČKOG VOLONTERSKOG SERVISIA 2007.</b>	<b>13</b>
<b>ISTRAŽIVANJE O VOLONTERSTVU U GRADU ZAGREBU 2007.</b>	<b>19</b>
I. UVOD	20
II. DOSADAŠNJA ISKUSTVA S VOLONTERIMA	22
III. DOSADAŠNJE PRAKSE – VOLONTERSKI DOPRINOS ORGANIZACIJA OPĆEM DOBRU	34
IV. NAČIN RADA S VOLONTERIMA	37
V. PROMOCIJA VOLONTERSTVA MEĐU ZAPOSLENICIMA I KORISNICIMA	42
VI. PLANOVI I POTREBE U BUDUĆNOSTI	48
VII. PREPORUKE ZA PLANIRANJE VOLONTERSKOG SERVISIA GRADA ZAGREBA	53
<b>BUDUĆNOST ZAGREBAČKOG VOLONTERSKOG SERVISIA</b>	<b>55</b>
Bibliografija	61
Prilozi	62

Volonterstvo je prema Općoj deklaraciji o volontiranju jedan od kamena temeljaca civilnoga društva jer oživljava najplemenitija stremljenja čovječanstva: zauzimanje za mir, slobodu, mogućnost izbora, sigurnost i pravednost za sve. U doba globalizacije i stalnih promjena svijet postaje sve manji i složeniji, a događanja u njemu u sve su većoj međuovisnosti. Bilo da je riječ o djelovanju pojedinaca ili skupina, volonterstvo:

- omogućuje podupiranje i ostvarivanje ljudskih vrijednosti, zajedništva, skrbi i pomoći
- pojedincu, kao članu zajednice koji čitavog života uči i razvija se, pruža mogućnost ostvarivanja prava i odgovornosti te realizaciju svojih potencijala
- omogućuje premošćivanje razlika koje nas dijele suživotom u zdravim i zadovoljavajućim zajednicama kako bismo oblikovali zajedničku sudbinu.

Sudjelovanjem u volonterskim aktivnostima građani Hrvatske imaju priliku kroz vlastita djela doživjeti pozitivan učinak volontiranja na razvijanje i podržavanje sustava ljudskih vrijednosti. Naime, kroz uključivanje u lokalne projekte koji doprinose poboljšanju zajednice, volonteri (najčešće mladi) osvještavaju i osnažuju svoj osjećaj odgovornosti za zajednicu i vrijednosti civilnog društva – toleranciju, solidarnost, zajedništvo, interkulturalnost, mir, ljubav, ravnopravnost spolova/rodova, nenasilnu komunikaciju, zaštitu okoliša te razvoj pojedinaca i društva u cjelini. Tijekom volontiranja, građani osjećaju da doprinose zajednici u kojoj žive te većina dugoročno ostvaruje aktivan odnos prema svome društvu. Sustav vrijednosti koji volonteri prihvaćaju i promoviraju omogućava im vjeru u bolje sutra i osjećaj radosti pri aktivnoj izgradnji svoje i budućnosti društva.<sup>1</sup>

Volonterstvo, individualno i grupno pomaganje drugima te stjecanja iskustva i osobni rast i razvoj, ugrađeni su u temelje vrijednosnog sustava građanskog društva. U Hrvatskoj je u zadnjih sedamnaest godina volontiranje uglavnom vezano uz organizacije i inicijative civilnog društva. Dok se u početku volontiranje razvijalo uz humanitarni rad, kasnije se razvijaju i druge aktivnosti s ciljem zadovoljavanja različitih potreba i interesa građana i građanki. Volonterski centar Zagreb kroz svoj desetoogodišnji rad fokusiran je na promicanje i razvoj volonterstva kroz organiziranje volonterskih aktivnosti u Zagrebu i Hrvatskoj u suradnji s brojnim organizacijama civilnog društva i lokalnom upravom. Konstantnom provedbom aktivnosti, istraživanjima i uključenošću u rad Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva i Stručne radne skupine za izradu nacрта prijedloga zakona o volonterstvu, VCZ je doprinio i promicao vrijednosti volontiranja te se zalagao za uređenje pravnog okvira volonterstva. Danas je VCZ, uz volonterske centre u Osijeku, Splitu i Rijeci, aktivan član neformalne Mreže za razvoj volonterstva osnovane 2006. godine, primarno kao odgovor na ukazanu potrebu za organiziranim i sustavnim unaprijeđenjem volonterstva na razini cijele Hrvatske.

U ovom priručniku korišteni su izrazi napisani u muškom rodu, a odnose se kao neutralni na sve osobe, neovisno o njihovom spolu ili rodu.

---

<sup>1</sup> Prema: Jurić, Danijela (2007), *Volonterski menadžment*, Zagreb: Volonterski centar Zagreb

VCZ I LOKALNI  
VOLONTERSKI SERVIS



Od početka funkcioniranja Volonterskog centra Zagreb među volonterima udruge i u strateškim planovima VCZ-a postojala je ideja o pokretanju Lokalnog volonterskog servisa (LVS). Funkcija LVS-a bila bi trojaka:

- organizacijama civilnog društva u Zagrebu omogućavao bi promociju volonterskih pozicija i pronalazak odgovarajućih zainteresiranih volontera
- zainteresiranim pojedincima omogućavao bi pronalazak odgovarajućih slobodnih volonterskih pozicija u udrugama i ustanovama koje traže volontere
- udrugama/ustanovama i pojedincima pružao bi potrebnu edukaciju i podršku vezanu za kvalitetno organiziranje volonterskog rada i promociju istoga.

Ipak, s obzirom na činjenicu da je VCZ nastao uz podršku međunarodnih organizacija i njihovih dugoročnih volontera (posebice volontera Service Civil International iz švicarskog ogranka mreže) te da je primarna aktivnost VCZ-a bila organizacija međunarodnih volonterskih radnih kampova i međunarodna razmjena volontera uopće, do 2006. godine u udruzi nije bilo dovoljno vremena, i na-dasve financija, za kvalitetan razvoj lokalnog volonterskog servisa i vjernu posvećenost volontera istoj.

Međutim, iako LVS nije bio prioritet, volonteri VCZ-a nastojali su ostvariti koliko su mogli i na tom području strateškog plana udruge pa su već 2001. godine, Međunarodne godine volontera, pokrenuli neke projekte kojima je krajnji cilj bio pokretanje stalnog i stabilnog Lokalnog volonterskog servisa.

Prvi takav projekt bio je „**2001 volonter/ka**“ tijekom cijele 2001. godine, inspiriran proglašenjem te godine Međunarodnom godinom volontera. Projektom se nastojalo educirati građane Hrvatske o vrijednostima i potrebi volontiranja i o koristi koju od njega imaju i pojedinci i zajednica te pomoći postojećim udrugama i ustanovama u regrutiranju i uključivanju građana kao volontera u njihov rad. Aktivnosti projekta bile su:

- izrada i održavanje baze podataka volontera te udruga i ustanova koje potražuju volontere
- održavanje tribina o volonterstvu i volonterskim kampovima
- izdavanje brošure o volonterstvu
- medijska prezentacija volonterstva.

Kroz projekt se ostvarila razmjena volontera na lokalnoj razini, a naši su volonteri podržali rad udruga kao što su Krila, CESI, UNICEF i Udruga hrvatskih potrošača. Širom Hrvatske održane su tribine o volonterstvu i volonterskim kampovima (Osijek, Vukovar, Varaždin, Petrinja, Karlovac, Split, Dubrovnik, Rijeka i Zagreb). Projekt je financijski podržalo tadašnje Ministarstvo rada i socijalne skrbi.

Iste godine, u travnju, VCZ je uspostavio suradnju s Uredom za zdravstvo, rad i socijalnu skrb Grada Zagreba na projektu „Organizacija i razvoj volonterstva u Zagrebu“ u sklopu kojega su također bile organizirane različite aktivnosti s ciljem promoviranja volonterskog rada:



- akcija sakupljanja knjiga za djecu Specijalne bolnice za bolesti dišnog sustava djece i mladeži te za Dječju čitaonicu u Karancu u Baranji
- istraživanje o volonterstvu među zagrebačkim srednjoškolicima
- obilježavanje Međunarodnog dana volontera 5. prosinca volontiranjem u dvije javne kuhinje grada Zagreba.

Nadalje, VCZ je organizirao razne manje volonterske aktivnosti u gradu Zagrebu te je volonterskim radom djelovao kao partner mnogim većim udrugama pri organizaciji raznih događaja kao što su sajmovi, istraživanja, ankete, kampanje, akcije čišćenja, itd.

Od 2002. do 2006. godine volonterske aktivnosti VCZ-a u gradu Zagrebu svode se većinom na humanitarne akcije povodom obilježavanja Međunarodnog dana volontera te na povremeno (s vremenom sve češće) spajanje volontera i organizacija koje rade s volonterima ili volontera i pojedinaca koji trebaju pomoć volontera u svakodnevnim aktivnostima.

Povodom Međunarodnog dana volontera VCZ je tijekom godina organizirao, kako je već rečeno, razne volonterske i humanitarne akcije u gradu Zagrebu:

- 2001. – pomoć u Javnoj kuhinji grada Zagreba
- 2002. – dobrotvorni koncert „Volontirati je mrak, pitaj me kak“ za Centar za autizam u Zagrebu
- 2003. – dobrotvorni koncert i akcija prikupljanja novca za Centar za radnu terapiju i rehabilitaciju „Stančić“ te tribinu o volonterstvu
- 2004. – četverodnevni program koji je uključivao, između ostalog, volontiranje u udruzi Majka za dijete i HUHIV, akciju pošumljavanja u kojoj je sudjelovao i predsjednik RH Stjepan Mesić, volonterski sajam i drugo
- 2005. – humanitarna akcija i zabava – akcija prikupljanja igračaka i slatkiša za romski dječji vrtić u Čakovcu
- 2006. – akcija prikupljanja igračaka, slatkiša, školskog pribora i odjeće za 200 socijalno ugrožene djece sa područja Trešnjevke.

Projekti **Lokalni volonterski servis u gradu Zagrebu** i **Zagrebački volonterski servis za mlade** bili su pilot projekti provedeni u 2006./2007. godini uz financijsku podršku Grada Zagreba, Gradskog ureda za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje te Gradskog ureda za kulturu, obrazovanje i šport.

Nastali su na temelju osam godina iskustva i rada Volonterskog centra Zagreb s građanima grada Zagreba, prvenstveno mladima te udrugama i institucijama na području grada Zagreba koje rade s djecom, mladima, starijima, marginaliziranim i rizičnim skupinama. Primarni ciljevi ovih projekata

bili su promicanje volonterstva, solidarnosti i društvene odgovornosti na području grada Zagreba te jačanje veza i partnerstava između organizacija civilnog društva i gradskih institucija.

U projekte je bilo uključeno 85 građana svih dobnih skupina i različitog socijalnog statusa koji su volontirali na aktivnostima deset udruga i dvije institucije (IGRA – udruga za pružanje rehabilitacijsko-edukacijske i psiho-socijalno-pedagoške pomoći, Europski edukacijski centar slijepih – ECES, HEPATOS – udruga liječenih i oboljelih od hepatitisa, Zaklada Ane Rukavine, IDEM – udruga za stručnu pomoć djeci s posebnim potrebama, Udruga za promicanje inkluzije, Krijesnica – udruga za pomoć djeci i obiteljima suočenima s rijetkim bolestima, Korak – udruga studenata s tjelesnim invaliditetom, ŠIŠMIŠ – udruga slijepih i slabovidnih studenata, Udruga roditelja – Korak po korak, Centar za kulturu i obrazovanje – CEKAO te Studentski centar Sveučilišta u Zagrebu). Projekti su obuhvaćali uspostavu suradnje s udrugama i institucijama, pomoć u pripremi opisa volonterskih pozicija, oglašavanje istih, regrutiranje volontera, pripremu, praćenje te evaluaciju volonterskih angažmana.

Početakom 2007. godine uz sufinanciranje Mreže mladih jugoistočne Europe započeli smo provedbu dvaju projekata – **Studiram-volontiram** i **Radimo zajedno**. Ciljna skupina prvog bili su studenti Sveučilišta u Zagrebu, a osnovna namjena izgradnja snažnije povezanosti između visokoobrazovnog i institucionalnog sektora grada Zagreba putem volonterskih projekata. Tijekom 2007. godine ostvarili smo partnerske odnose s tri fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Filozofskim fakultetom, Odsjekom za psihologiju i Odsjekom za pedagogiju, Edukacijsko-rehabilitacijskim fakultetom te Studijskim centrom socijalnog rada pri Pravnom fakultetu. Što se ustanova tiče, ponosni smo na suradnju sa čak osam javnih institucija za zdravstvo i socijalnu zaštitu, poglavito Dječjim domom Zagreb odnosno njegovim podružnicama Dječjim domom I.G. Kovačić, Dječjim domom A.G. Matoš te Dječjim domom Josipovac, Domom za odgoj djece i mladeži Zagreb – Dugave, Centrom za odgoj i obrazovanje Slava Raškaj, Malom kućom te domovima za starije i nemoćne Trešnjevka i Maksimir. Ravnateljstvo ovih ustanova pokazalo je izniman interes za sudjelovanje u projektu te je u svakoj od njih određena barem po jedna osoba koja je prošla seriju radionica o volonterskom menadžmentu organiziranih od strane VCZ-a. Nakon razdoblja intenzivne promocije ovog projekta, uz punu podršku profesora spomenutih fakulteta, početkom tekuće akademske godine regrutirali smo i educirali velik broj studenata.

Projekt „Radimo zajedno“ bio je usmjeren na srednjoškolce, a njegova svrha pokretanje i izgradnja srednjoškolskih volonterskih klubova. Tako smo ostvarili suradnju s IX. gimnazijom u Zagrebu, gimnazijom A.G.Matoš u Zaboku i III. gimnazijom u Osijeku u kojima su osnovani volonterski klubovi čiji članovi uz financijsku i savjetodavnu podršku Volonterskog centra Zagreb osmišljavaju projekte od koristi za njihove lokalne zajednice. U kontekstu ove publikacije posebno bismo istaknuli dosad provedenih šest volonterskih akcija Volonterskog kluba zagrebačke IX. gimnazije koje se protežu od pomoći u organizaciji uličnog festivala Cest is D'best do ličenja zidova učionice gimnazije u Dobojskoj 12.

Uz sve navedeno, u okviru svakodnevnih aktivnosti, putem već uhodanih "kanala", i dalje smo redovito informirali građane o ostalim mogućnostima volontiranja u gradu Zagrebu te na taj način pomagali velikom broju organizacija u pronalaženju volontera za njihove aktivnosti.

VCZ broji 1730 volontera registriranih u bazi, od kojih je nešto više od 10% redovno aktivnih u raznim volonterskim aktivnostima dok se ostali povremeno uključuju u aktivnosti od njihovog interesa.

Izdavaštvo VCZ-a orijentirano je na promociju volonterstva i edukaciju kako volontera, tako i korisnika volontiranja. VCZ je do sada objavio, između ostalog, i priručnike: *Volonterski menadžment, O volontiranju i volonterima/kama, Međunarodni volonterski kampovi* i dr.

Vlada Republike Hrvatske – Ured za udruge – 2001. godine dodijelila je priznanje VCZ-u za poticanje i razvoj volonterstva u RH.



TEMELJI ZAGREBAČKOG  
VOLONTERSKOG SERVISA  
2007.



Projekt „Temelji zagrebačkog volonterskog servisa“ preduvjetna je faza programa Zagrebačkog volonterskog servisa (ZVS) koju je VCZ, uz podršku Poglavarstva Grada Zagreba, Gradskog ureda za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje, proveo u razdoblju od 1. listopada do 31. prosinca 2007. godine. Projekt je uključivao pet skupina aktivnosti:

1. Istraživanje o volonterstvu u gradu Zagrebu
2. Razvoj baza volontera, organizatora volontiranja i volonterskih projekata/aktivnosti
3. Informativni volonterski servis – besplatni volonterski telefon
4. Regrutacija i edukacija volontera za volonterski angažman u ustanovama i udrugama grada Zagreba
5. Obilježavanje Međunarodnog dana volontera

## 1. ISTRAŽIVANJE O VOLONTERSTVU U GRADU ZAGREBU

U svrhu kvalitetnog postavljanja smjernica unutar okvira ZVS-a, bilo je potrebno ispitati mnijenje javnosti i potencijalnih korisnika. Kako je u Hrvatskoj u proteklih nekoliko godina provedeno više istraživanja, odlučili smo iskoristiti njihove rezultate u području ispitivanja građana kao potencijalnih volontera (2002. VCZ – istraživanje o volontiranju srednjoškolaca; 2005. Nacionalna zaklada – koliko se volontira i što građani misle o volontiranju; 2006. AED – stavovi građana o volontiranju) te se fokusirati na istraživanje potreba ustanova, udruga i tvrtki za razvojem lokalnog volonterskog servisa u gradu Zagrebu. Iako je VCZ 2003. godine proveo istraživanje *Volonterizam i javne institucije*, kojim je ispitano 45 institucija, smatrali smo važnim utvrditi današnje interese i shvaćanje volonterstva, a posebice stanje nakon donošenja zakonskog okvira za volontiranje. Stoga smo odlučili provesti detaljnije istraživanje u institucijama te ga proširiti na udruge i tvrtke grada Zagreba.

U udrugama i ustanovama smo ispitivali njihove stavove, iskustva i interese kao i potrebe za volonterskom podrškom i uslugama budućeg Zagrebačkog volonterskog servisa te da li je i u kojoj mjeri Zakon o volonterstvu olakšao ulazak volontera u njihove organizacije.

Uključivanjem tvrtki u istraživanje željeli smo utvrditi stupanj njihove osviještenosti o korporativnom volontiranju i društveno odgovornom poslovanju, stavovima o volonterstvu i spremnosti sudjelovanja i doprinosa u razvoju zajednice. Također smo željeli utvrditi da li i kako vrednuju ili planiraju vrednovati volonterski angažman svojih zaposlenika, uvažavaju li kao poslodavci volontersko iskustvo potencijalnih zaposlenika pri zapošljavanju te da li su i na koji način voljne i potrebite koristiti usluge ZVS-a.

Istraživanjem je obuhvaćeno 50 institucija, 26 udruga i 19 tvrtki. U narednom dijelu ove brošure nalazi se detaljno izvješće i analiza rezultata istraživanja.

## 2. RAZVOJ ONLINE BAZE PODATAKA – VOLONTERA, ORGANIZATORA VOLONTIRANJA I VOLONTERSKIH PROJEKATA/AKTIVNOSTI

U proteklom razdoblju dogodio se znatan pomak u osvještavanju građana o vrijednostima i potrebama volontiranja u svim segmentima društva. Sve je više udruga i institucija koje žele i trebaju volontersku potporu u svome radu, a sve veći broj građana koji žele volontirati. Kako VCZ od 2006. godine intenzivnije radi na području grada Zagreba postao je organizacija prepoznatljiva po pružanju usluga svojevrsnog servisa za volontere.

U cilju sustavnije i učinkovitije koordinacije volonterskog servisa, VCZ je osmislio online baze podataka za volontere, organizatore volontiranja i projekata i aktivnosti koje trebaju volontere. Putem baza želimo, na brz i jednostavan način, omogućiti udrugama i ustanovama oglašavanje njihovih projekata (potreba za volonterima) i pomoći u regrutiranju volontera, a s druge strane pomoći što većem broju građana u pronalaženju odgovarajuće volonterske pozicije. Baze su osmišljene i prilagođene potrebama istih te će povezivati interese, znanja i vještine volontera s potrebama volonterske pozicije u ustanovama i udrugama. Omogućavat će online prijavu, lako pretraživanje volonterskih poslova, evidenciju volonterskih sati, pregled interesa, iskustava i potrebe za edukacijom te brzo i jednostavno informiranje o aktualnim volonterskim projektima. Sustav podataka doprinijet će i kreiranju i provedbi edukacije kako volontera tako i organizatora volontiranja u skladu s njihovim potrebama i interesima.

## 3. INFORMATIVNI VOLONTERSKI SERVIS – BESPLATNI VOLONTERSKI TELEFON

Volonterski centar Zagreb ima nekoliko komunikacijskih linija putem kojih svakodnevno odgovara na pitanja i komunicira s korisnicima. Uvođenjem besplatnog volonterskog telefona željeli smo omogućiti svim građanima da se na jednostavan i brz način te bez troškova informiraju o svim temama vezanim za volonterstvo. Besplatni volonterski telefon **0800 400 005** dostupan je svim građanima RH svaki radni dan od 11:00 do 15:00 sati. Putem ovog servisa građani se mogu informirati o:

- volontiranju i vrijednostima volontiranja općenito
- aktualnim volonterskim pozicijama u Zagrebu
- načinima i mogućnostima volontiranja u inozemstvu
- Zakonu o volonterstvu
- pripremi i edukaciji volontera i organizatora volontiranja
- mogućnostima volontiranja uz zaposlenje

Besplatni volonterski telefon pobudio je znatan interes kod velikog broja građana, posebice onih kojima je pojam volonterstva bio nepoznat i apstraktan. S obzirom da je volontiranje rad za opće dobro, a bez naknade smatramo da je vrlo važno da se građani mogu bez troškova i informirati

o istom te smatramo da je besplatni volonterski telefon uistinu koristan i važan dio Zagrebačkog volonterskog servisa.

#### 4. REGRUTACIJA I EDUKACIJA VOLONTERA ZA VOLONTERSKI ANGAŽMAN U USTANOVAMA I UDRUGAMA GRADA ZAGREBA

U listopadu 2007. VCZ je proveo intenzivnu promociju volonterstva i konkretnih volonterskih angažmana u ustanovama i udrugama grada Zagreba, koje su prethodno pripremljene i educirane za rad s volonterima. Tijekom tog perioda regrutirano je oko 170 volontera. Potkraj listopada, u studenom i prosincu održano je osam (8) jednodnevnih edukacijskih radionica na kojima je sudjelovalo 164 volontera. Radionice su bile cijelodnevnne, a obuhvaćale su sljedeće teme: osnovni koncept i vrijednosti volonterstva, prava i obveze volontera, Zakon o volonterstvu, osobna očekivanja od volonterskog angažmana, osnove timskog rada i komunikacije te prevencije konflikata. Neposredno nakon pohađanih radionica, već u studenom i prosincu, 78 volontera započelo je svoj volonterski angažman u ustanovama i udrugama grada Zagreba.

Članovi VCZ-a kroz svoj su svakodnevni rad bili u kontaktu i s predstavnicima ustanova i udruga koje rade s volonterima pa su im kroz edukacije, savjetovanja i konzultacije pružali informacije potrebne za kvalitetan volonterski menadžment.

#### 5. OBILJEŽAVANJE MEĐUNARODNOG DANA VOLONTERA

Povodom obilježavanja Međunarodnog dana volontera (MDV), 5. prosinca, VCZ je u suradnji s partnerima organizirao nekoliko događanja:

- *„Dugave u duginim bojama“* – volonterska akcija uređivanja i ličenja 500 m2 prostora Doma za odgoj djece i mladeži Zagreb u Dugavama u kojoj je sudjelovalo tridesetak zaposlenika zagrebačkih tvrtki KPMG Croatia d.o.o., Interprojekt Zagreb d.o.o. i T-Hrvatski telekom zajedno s volonterima VCZ-a. Akcija se odvijala tijekom cijelog dana od 8:30 do 16:30 sati.
- *„Slavimo u Slavi“* – akcija prikupljanja slatkiša, priredba i druženje članova Volonterskog kluba IX. gimnazije sa štitičenicima Centra za odgoj i obrazovanje „Slava Raškaj“. Akcija je organizirana povodom MDV-a i Svjetskog dana osoba s invaliditetom.
- *„Sport bez granica“* – košarka u invalidskim kolicima i druženje učenika Škole za cestovni promet u Zagrebu s članovima udruge za promicanje kvalitetnog obrazovanja mladih s invaliditetom „Zamisli“. Akcija je organizirana povodom MDV-a i Svjetskog dana osoba s invaliditetom.
- *Svečano obilježavanje MDV-a i predstavljanje projekta „Temelji zagrebačkog volonterskog servisa“* – održano je u Staroj gradskoj vijećnici u suradnji s Gradom Zagrebom, Gradskim uredom za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje. Ovom prigodom predstavljen je cjelokupni projekt,



njegovi ciljevi i rezultati te rezultati istraživanja. Također su predstavljeni primjeri dobre prakse u institucijama grada Zagreba, doprinos Grada Zagreba razvoju volonterstva u zajednici te su dodijeljene zahvalnice za volonterske angažmane tvrtki, srednjih škola i pojedinaca.

- *„Zarazi se volonterozom“* – informativna akcija u kojoj su volonteri „virusi“ informirali građane o volonterstvu, dijelili promotivne materijale te ih tako „zaražavali volonterozom“.
- *Volonterijada 2007.* – volonterski koncert Pizzicato benda, najboljeg romskog trubačkog orkestra u Makedoniji, koji je organiziran uz velikodušnu volontersku potporu kluba Purgeraj.
- *Akcija prikupljanja knjiga* za knjižnicu Druge osnovne škole u Vukovaru.



ISTRAŽIVANJE O  
VOLONTERSTVU U GRADU  
ZAGREBU 2007.



Istraživanje „Volonterstvo u gradu Zagrebu“ koje je proveo Volonterski centar Zagreb uz stručnu potporu MAP Savjetovanja u periodu od 25. listopada do 15. studenog 2007. imalo je za cilj utvrditi **dosadašnje prakse i iskustva, planove i potrebe vezane za razvoj volonterstva u javnim ustanovama, nevladinim organizacijama i poduzećima** te kakvu bi **ulogu u poticanju volonterstva trebao imati Grad Zagreb**. Nalazi istraživanja trebali bi dati smjernice za planiranje rada budućeg Volonterskog servisa grada Zagreba.

**Volontiranje** se u ovom istraživanju definiralo kao **dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina** kojima se obavljaju **usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade** ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje. Sama definicija preuzeta je iz u svibnju 2007. donesenog Zakona o volonterstvu, prvog takvog zakona u Republici Hrvatskoj.

U istraživanje smo krenuli s namjerom da u uzorku imamo 50 ustanova, te po 25 udruga i tvrtki koje djeluju na području grada Zagreba. Inicijalni popis javnih ustanova Volonterski centar Zagreb pribavio je od Grada Zagreba, a dopunjen je onim ustanovama s kojima Volonterski centar Zagreb već ima ostvarenu suradnju. Ista je logika primijenjena i na organizacije civilnog društva, dok su se tvrtke u uzorku birale po svojoj već deklariranoj usmjerenosti k društveno odgovornom poslovanju, odnosno, ukoliko se radilo o tvrtkama u vlasništvu Grada Zagreba, po prirodi njihove djelatnosti. Tako je upitnik za tvrtke poslan na članice Zajednice za društveno odgovorno poslovanje pri HGK, članice Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj te devet poduzeća u vlasništvu Grada Zagreba.

Zahtjev za sudjelovanjem u istraživanju poslan je na ukupno 207 adresa (83 ustanove, 88 tvrtki i 36 organizacija civilnog društva), dok se istraživanju odazvalo njih 95 (50 ustanova, 19 tvrtki i 26 organizacija civilnog društva). Koristimo priliku da im na ovom mjestu svima najljepše zahvalimo. Premda je ukupan odaziv na zahtjev za sudjelovanjem u istraživanju 45%, značajne su razlike unutar samog uzorka. Udruge prednjače s odazivom od 72%, slijede ustanove sa 60%, dok je svega 21% tvrtki bilo spremno sudjelovati u istraživanju.

Upitnik za ustanove i udruge činilo je 31 pitanje iz područja dosadašnjeg iskustva s volonterima, načina rada s volonterima, aktivnostima promicanja volonterstva u zajednici i među korisnicima/članovima te budućim potrebama za volonterkim radom. U ustanovama se primijenila metoda izravnog intervjuiranja dok je udrugama upitnik dostavljen elektroničkom poštom.

Za tvrtke je sastavljen poseban upitnik sa sedam pitanja fokusiran na aktivnosti poticanja i vrednovanja volonterstva među zaposlenicima i klijentima, dosadašnju praksu i iskustvo s volontiranjem te planove i potrebe vezane za razvoj volonterstva. Upitnik se slao elektroničkom poštom, a po isteku roka za dostavljanje odgovora tvrtke smo kontaktirale telefonski. U zadanom roku odgovorilo je 14 tvrtki (16%), dok je za dobivanje preostalih 5 ispunjenih upitnika uloženo oko 30-ak radnih sati

telefonskih razgovora s preostale 74 tvrtke. Od 19 poduzeća koja su odlučila sudjelovati u istraživanju četiri su bila javna, a 15 privatnih. Čini se da se, unatoč deklariranoj usmjerenosti k društveno odgovornom poslovanju, volonterski angažman (budućih) zaposlenika te promoviranje vrijednosti volonterstva među zaposlenicima i klijentima u velikoj većini slučajeva još uvijek ne promatra kroz prizmu društveno odgovornog poslovanja tvrtki. Stoga, premda nismo ostvarili zadan uzorak od 25 odgovora tvrtki, smatramo kako je validan zaključak da je sama nespremnost na sudjelovanje u istraživanju odgovor sam po sebi.

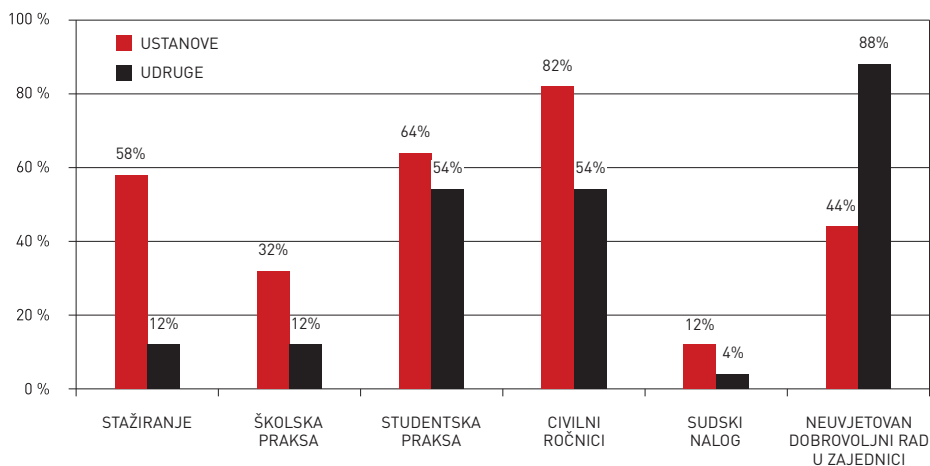
Područja rada ustanova u istraživanju obuhvaćala su kulturu (22%), obrazovanje (24%), socijalnu zaštitu (30%) i zaštitu zdravlja (24%), dok su organizacije civilnog društva iz istraživanja aktivne na području zaštite ljudskih prava (34%), obrazovanja (12%), socijalne zaštite (4%), zaštite zdravlja (8%), rada s osobama s invaliditetom (34%) te zaštite okoliša (8%).

U interpretaciji nalaza istraživanja najčešće dajemo usporedbe između ustanova i organizacija civilnog društva, dok tvrtke obrađujemo zasebno, osim u slučajevima kada postavljena pitanja dozvoljavaju komparativnu analizu. S obzirom na mali uzorak ispitanih, na ovom mjestu još jednom skrećemo pažnju čitateljstva kako su postoci za tvrtke u grafikonima iskazani isključivo u komparativne svrhe. Konačno, kada je primjereno, nalaze ovog istraživanja kompariramo s drugim istraživanjima o volonterstvu provedenima u posljednje tri godine u Hrvatskoj.

Ovo je istraživanje pokazalo kako su u proteklih godinu dana najčešće oblike neplaćenog rada u ustanovama i organizacijama civilnog društva obavljali civilni ročnici i „pravi volonteri“, tj. osobe koje su ustanovama i udrugama pružale dobrovoljni rad neregularan bilo kakvim obvezama (poput primjerice obveza služenja vojnog roka).

S obzirom na dominantan oblik neplaćenog rada, vidljiva je razlika između ustanova u kojima prednjače ročnici i praktikanti te udruga u kojima dominira rad „pravih volontera“. Visok udio neplaćenog rada ročnika u odnosu na druge oblike neplaćenog rada u ustanovama i udrugama nameće zaključak kako će ukidanje obaveznog vojnog roka sa siječnjem 2008. imati značajan utjecaj na njihovo funkcioniranje. Deficit neplaćenog rada u ustanovama, koji nastaje s ukidanjem vojnog roka, lako je predvidljiv budući da je čak 70% ustanova i 54% udruga u ovom istraživanju imalo 1 - 5 ročnika u proteklih godinu dana. Treći najdominantniji oblik neplaćenog rada je studentska praksa koja je, zajedno sa stažiranjem, zastupljeniji oblik neplaćenog rada od „pravog volontiranja“.

### USTANOVE I UDRUGE: OBLICI NEPLAĆENOG RADA U PROTEKLIM GODINU DANA

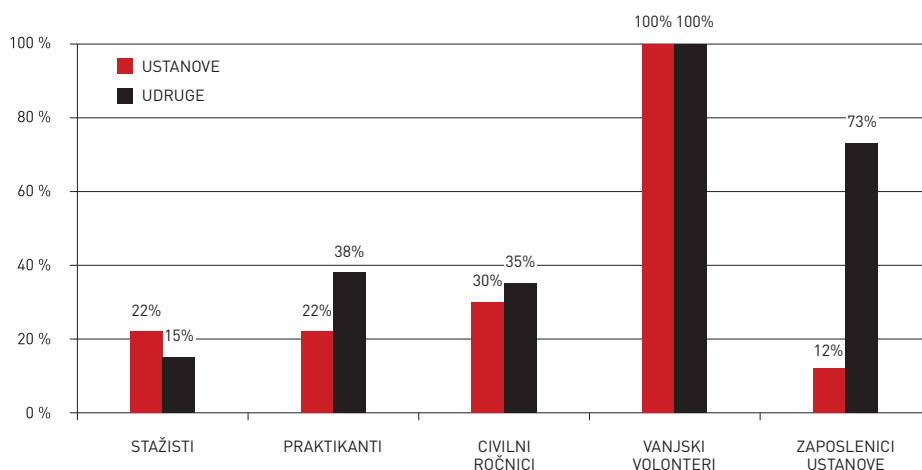


Zanimljiva je usporedba iskustva s oblicima neplaćenog rada u protekloj godini s odgovorima na pitanje: „Koga sve smatrate volonterima?“, pri čemu tek nešto više od trećine ustanova i udruga ročnike smatra volonterima. U komparativnom regionalnom istraživanju o volonterstvu u javnim institucijama<sup>1</sup> iz 2004. civilno služenje vojnog roka percipiralo se kao volonteri rad u čak 50 %

<sup>1</sup> Asocijacija za demokratski prosperitet – ZID (2004), *Volonterizam i javne institucije*, Podgorica: ADP ZID

slučajeva od 28 uključenih ustanova. Očit je dakle pomak u percepciji volonterskog rada, u koju se sve manje ubrajaju oblici neplaćenog rada uvjetovani obvezama poput stjecanja profesionalnog zvanja, rada u okviru formalnog obrazovanja te služenja vojnog roka.

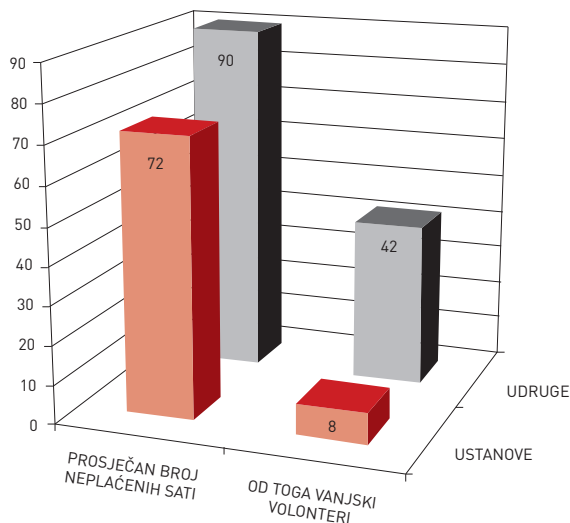
### USPOREDBA KATEGORIJA KOJE UDRUGE I USTANOVE SMATRAJU VOLONTERIMA



Zanimljivo je također kako ustanove, za razliku od udruga, svoje zaposlenike ne percipiraju kao volontere niti u onim slučajevima kada dobrovoljno odraduju dodatne poslove koji nisu dio njihovog plaćenog radnog odnosa, unatoč tome što u ukupnom broju neplaćenih radnih sati, u koje se ubrajaju i neplaćeni radni sati zaposlenika (prosječno 72 sata tjedno), svega 11% odrade „pravi volonteri“. Teško je zamisliti da u ustanovama sve neplaćene radne sate obavljaju osobe koje nisu u radnom odnosu s ustanovom, ali je, naprotiv, vrlo realna pretpostavka da upravo zaposlenici volonterski odraduju zadatke koji im nisu u opisu radnog mjesta. Takvo altruistično djelovanje zaposlenika ustanova može se vezati za prirodu aktivnosti ustanova i izrazitu usmjerenost korisnicima ustanova, no potrebno je u budućnosti razvijati svijest da je takav, neplaćen angažman ujedno i volonterski i kao takav se treba percipirati, priznavati i vrednovati.

S druge strane, u udrugama se prosječno odradi 90 neplaćenih radnih sati, od kojih čak 47% otpada na vanjske volontere. Iako je u udrugama znatno više zastupljen udio vanjskih volontera u ukupnom broju neplaćenih sati, indikativno je da čak 73% ispitanih udruga zaposlenike ipak percipira kao volontere u situacijama kada volonterski odraduju dodatne poslove.

## UDIO RADA VANJSKIH VOLONTERA U PROSJEČNOM BROJU NEPLAĆENIH RADNIH SATI TJEDNO

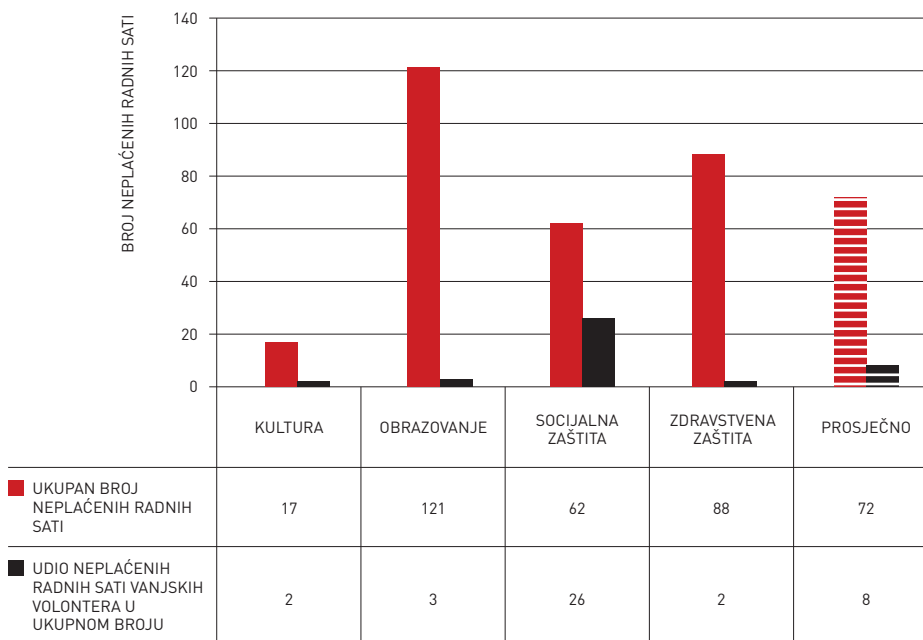


Promotrimo li detaljnije tjedni prosjek neplaćenih radnih sati i udio vanjskih volontera u tom prosjeku, uočavamo veliku raznolikost među ustanovama i udrugama različitog područja djelovanja. Među ustanovama najveći broj neplaćenih sati prisutan je kod obrazovnih ustanova koje, s druge strane, imaju najmanji postotak vanjskih volontera u prosječnom broju neplaćenih sati tjedno. Najveća zastupljenost vanjskih volontera u prosječnom broju naplaćenih sati tjedno prisutna je među ustanovama socijalne zaštite gdje na vanjske volontere otpada preko 1/3 neplaćenih sati tjedno. Najmanji broj neplaćenih radnih sati je među ustanovama iz područja kulture, koje također imaju i nisku zastupljenost rada vanjskih volontera. Ovi se pokazatelji posredno poklapaju s uvidima regionalnog istraživanja o volontiranju u javnim ustanovama iz 2004. koje je pokazalo da potrebu za volonterskim radom najviše imaju socijalne institucije (bolnice, dječji vrtići i domovi za djecu) dok „kulturne ustanove (kazališta, galerije, muzeji, biblioteke, arhivi) nemaju potrebu za volonterima jer su njihovi suradnici studenti koji primaju novčanu naknadu za rad.”<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Asocijacija za demokratski prosperitet – ZID (2004), *Volonterizam i javne institucije*, Podgorica: ADP ZID, str. 102



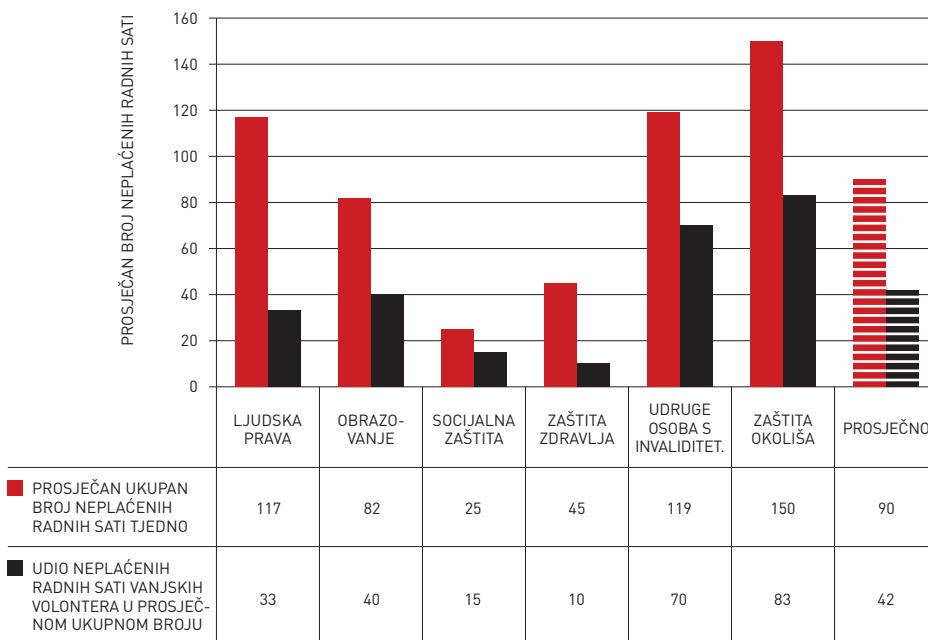
## USTANOVE – TJEDNI PROSJEK BROJA NEPLAĆENIH RADNIH SATI n=50



S druge strane, u udrugama je zastupljenost vanjskih volontera u ukupnom broju neplaćenih sati tjedno općenito mnoga veća nego u ustanovama, no uočavaju se značajne razlike s obzirom na područje rada samih udruga. Tako udruge osoba s invaliditetom i udruge za zaštitu okoliša imaju najveći broj neplaćenih radnih sati i najveću zastupljenost vanjskih volontera koji obavljaju više od polovine tog prosjeka. Visok broj neplaćenih radnih sati vidljiv je i kod udruga za zaštitu ljudskih prava, no zastupljenost vanjskih volontera u njihovom tjednom prosjeku je oko 25%, što je znatno niže od prethodno navedenih kategorija udruga.

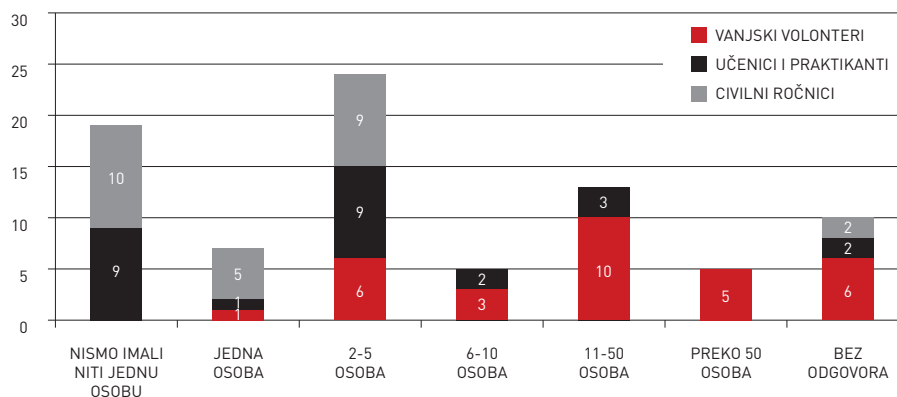
Konačno, zanimljivo je kako udruge koje se bave socijalnom zaštitom i zaštitom zdravlja, za razliku od ustanova s istim ili sličnim područjem djelovanja, imaju najniži tjedni prosjek neplaćenih sati svih kategorija, uključujući i zaposlenike. Ovakav nalaz ukazuje na različita iskustva neplaćenog dobrovoljnog rada unatoč bliskom području rada.

## UDRUGE - TJEDNI PROSJEK BROJA NEPLAĆENIH RADNIH SATI n=26



Zadržavajući se na brojčanim pokazateljima dosadašnjeg iskustva s volonterima i neplaćenim radom, osvrnut ćemo se na broj osoba koje su u proteklih 12 mjeseci volontirale u različitim kategorijama. Dok najveći broj ustanova (17 od 50) nije imao niti jednog vanjskog volontera, u svim udrugama u uzorku radio je barem jedan vanjski volonter. Među ustanovama koje su imale volontere najveća je zastupljenost onih koje su u protekloj godini imale 1 - 5 vanjskih volontera. S druge strane, 6 od 26 udruga imalo je 2 - 5 osoba koje su volontirale kao vanjski volonteri, 10 ih je imalo 11 - 50, a 5 udruga imalo je preko 50 vanjskih volontera u proteklih godinu dana.

## UDRUGE – BROJ OSOBA KOJE SU U RAZLIČITIM KATEGORIJAMA VOLONTIRALE U PROTEKLIM GODINU DANA n=26



Slične nalaze donijelo je i istraživanje kojeg su 2006. provele B.a.B.e. na uzorku od 90 organizacija civilnog društva koje se bave zaštitom ljudskih prava i demokratizacijom u raznim dijelovima RH. Od 66 (73%) organizacija koje su u 2006. godini uključivale volontere u implementaciju svojih programa i aktivnosti, „četiri organizacije uspješno su aktivirale građanski potencijal u zajednici i koordinirale rad 5 334 volontera. Ostale 62 organizacije su u svoj rad uključile ukupno 934 volontera, što bi u prosjeku bilo 15 volontera po organizaciji”.<sup>3</sup>

Ipak, treba naglasiti kako podaci o spremnosti na volonterski angažman građana i građanki RH variraju značajno – od 11%<sup>4</sup> do 45-50%<sup>5</sup>. Takva razlika u nalazima može se tumačiti činjenicom kako je u prvom istraživanju uzorak bio reprezentativan za cijelu Hrvatsku, dok su u drugom sudjelovali ispitanici iz većih gradova u Osječko-baranjskoj, Primorsko-goranskoj i Splitsko-dalmatinskoj županiji te gradu Zagrebu. Uzorak ispitanika u tom istraživanju može se smatrati reprezentativnim za obilježja populacije većih hrvatskih gradova.

Konačno, istraživanje Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva „Procjena stanja razvoja organizacija civilnoga društva u RH” u 2007. godini uključilo je 745 udruga u Republici Hrvatskoj. Prema tom istraživanju evidenciju volonterskog rada vodi njih 46%, a u otprilike trećini onih koji vode evidenciju broj volontera se kreće između 1 i 10. U nešto manje od polovine volontira između 11 i 50

<sup>3</sup> Kunac, Suzana (2006), *Vrijednost vrednota, civilno društvo i hrvatska demokracija*, Zagreb : B.a. B. e. , str. 68

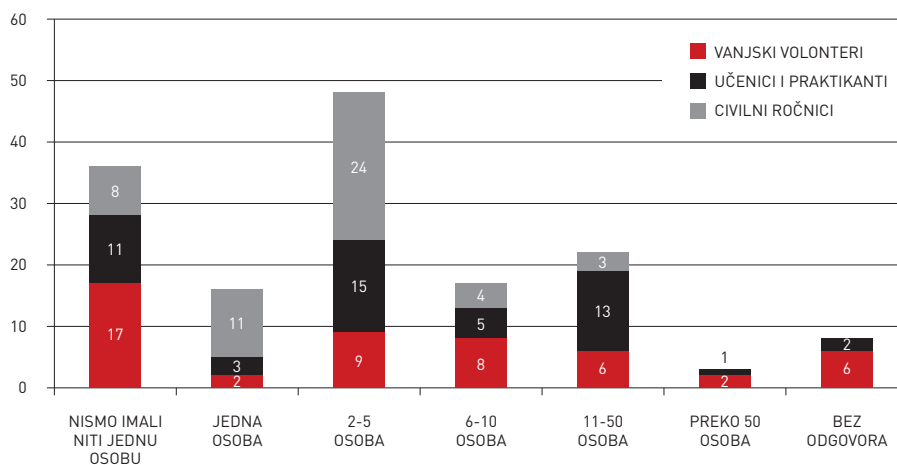
<sup>4</sup> Škrabalo, M. (ur.) (2006), *Udruge u očima javnosti: istraživanje javnog mnijenja s osvrtima*, Zagreb: AED

<sup>5</sup> Ledić J. (2007) Zašto (ne) volontiramo – stavovi javnosti o volonterstvu, Zagreb: AED

osoba. Polovina onih koji ne vode evidenciju procjenjuje kako godišnje imaju do 10 volontera, a nešto više od trećine (38%) procjenjuje njihov broj između 11 i 50.<sup>6</sup>

U ustanovama su u ovom istraživanju veću zastupljenost od vanjskih volontera imali stažisti i praktikanti te posebno civilni ročnici, prisutni u čak 42 od 50 ustanova (84%). Indikativno je, i zabrinjavajuće s obzirom na već spomenute okolnosti ukidanja vojnog roka, da je više od pola ustanova imalo 2 - 5 ročnika u proteklih 12 mjeseci. Osim ročnika, 15 je ustanova u protekloj godini imalo 2 - 5 osoba koje su volonterski radile kao stažisti ili praktikanti, a 13 ih je u istom razdoblju imalo 11 - 50 učenika i praktikanata.

#### USTANOVE – BROJ OSOBA KOJE SU U RAZLIČITIM KATEGORIJAMA VOLONTIRALE ZA USTANOVE U PROTEKLIM GODINU DANA n=50

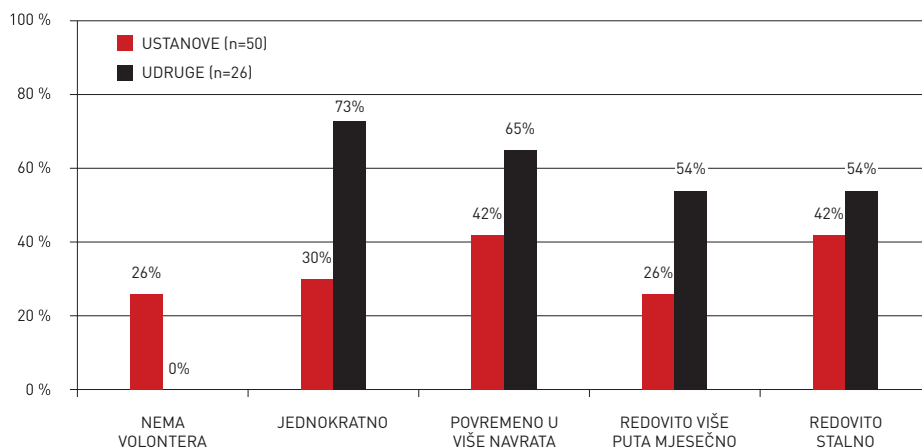


Statistika sasvim drugačije izgleda kada se razmatra zastupljenost stažista, praktikanata i civilnih ročnika u udrugama. Tako čak 10 od 26 udruga (38%) nije imalo niti jednog civilnog ročnika, a 9 niti jednog učenika ili praktikanta. 9 od 26 udruga (35%) imalo je 2 - 5 učenika ili praktikanata, kao i civilnih ročnika, što je ujedno i najveća zastupljenost ovih kategorija među udrugama.

U našem istraživanju udruge i ustanove pokazuju dosta veliku raznolikost volontiranja prema intenzitetu i trajanju, od jednokratnog do redovitog stalnog volontiranja, pri čemu je u udrugama veći broj pojedinaca u svakoj od kategorija.

<sup>6</sup> Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva (2007), *Procjena stanja razvoja organizacija civilnog društva u Republici Hrvatskoj*, Zagreb: Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva, str. 44 - 47

## VRSTE VOLONTIRANJA PREMA INTENZITETU I TRAJANJU



Istraživanje „Udruge u očima javnosti“<sup>7</sup> iz 2005. daje slične nalaze – od 11% građana RH koji su volontirali, najveći udio (40%) je volontirao jednokratno, 30% je volontiralo više puta mjesečno, a 26% redovito. Najčešće su organizirali ili provodili neku akciju ili događaj, davali praktičnu pomoć, savjetovali ili davali informacije, vodili neku grupu ili sudjelovali u odlučivanju, besplatno pružali profesionalne usluge te prikupljali novce.<sup>8</sup>

Istraživanje „Volontiranje studenata Zagrebačkog sveučilišta“, koje su proveli prof.dr.sc. Siniša Zrinščak i Ivan Lakoš sa Studijskog centra za socijalni rad Pravnog fakulteta u Zagrebu, u svibnju i lipnju 2006. uključilo je 600 studenata. U njemu je 44% studenata volontiralo, od čega 7% volontira tjedno, 3% mjesečno, a 34% povremeno. Volonterstvo je bilo najraširenije među studentima društvenih i humanističkih znanosti (preko 50%), slijede ih prirodne znanosti (45%) te tehničke znanosti sa zastupljenošću volontera od 32%.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Škrabalo, M. (ur.) (2006), *Udruge u očima javnosti: istraživanje javnog mnijenja s osvrtima*, Zagreb: AED

<sup>8</sup> ibid. str. 101

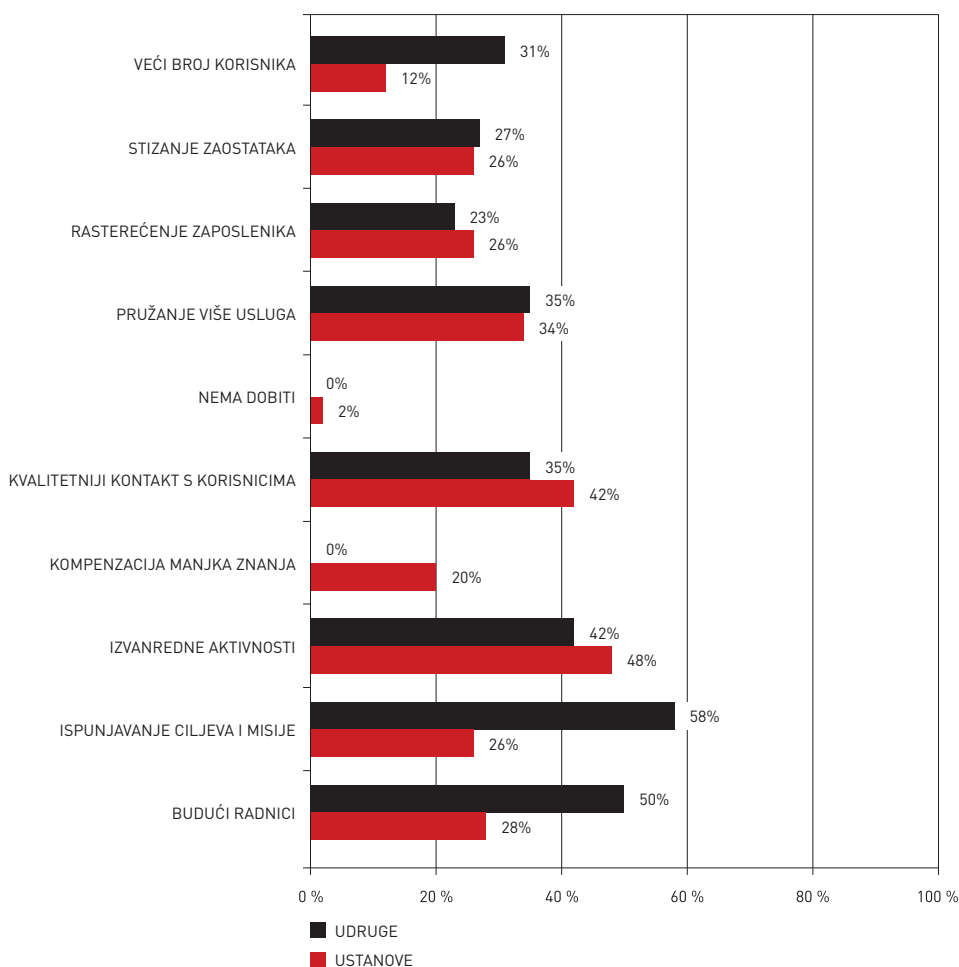
<sup>9</sup> prema ppt. prezentaciji na predavanju „Volonteri u gradu Zagrebu“, održanoj 14. srpnja 2007. u Pučkom otvorenom učilištu Zagrebu

## PERCIPIRANE DOBITI OD VOLONTERSKOG RADA I VOLONTIRANJA

Razmatrajući dosadašnja iskustva s volonterima, ustanove i udruge vide raznolike dobiti od volonter-skog rada, pri čemu udruge naglasak stavljaju na ispunjavanje misije te regrutaciju budućih radnika, a ustanove ističu mogućnost kvalitetnijeg kontakta s korisnicima i pomoć u obavljanju izvanrednih aktivnosti. Zanimljivo je da kompenzacija manjka profesionalnih znanja i vještina kod udruga nije prepoznata kao moguća dobit, za razliku od petine ustanova.

Ovakva percepcija dobiti razumljiva je s obzirom na suštinsku ulogu misije u djelovanju i postojanju udruge i s obzirom na to da u Hrvatskoj ne postoji poseban obrazovni program koji bi usmjeravao i profesionalno razvijao pojedince u karijere u nevladinom sektoru. Stoga udrugama volontiranje nosi i dodanu vrijednost kroz ostvarenje prilika za razvoj i regrutaciju budućih zaposlenika/ica. S druge strane, isticanje mogućnosti kvalitetnijeg kontakta s korisnicima kao važne dobiti od volontiranja za ustanove razumljiva je uzevši u obzir nerazmjer organizacijskih i ljudskih kapaciteta ustanova s brojem i potrebama korisnika usluga koje ustanove pružaju. U tom nerazmjeru volonteri mogu igrati ključnu ulogu u osiguravanju bolje kvalitete i dostupnosti usluga ustanova.

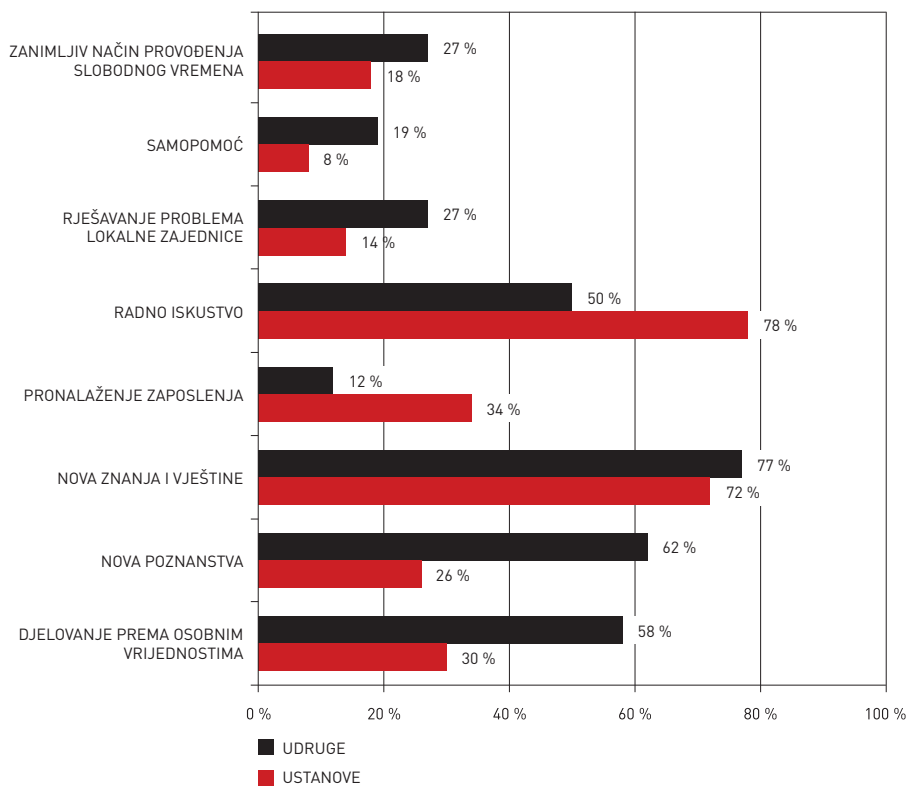
## PERCIPIRANA DOBIT OD VOLONTERSKOG RADA: USTANOVE (n= 50) I UDRUGE (n=26)



Osvrnemo li se pak na percipirane dobiti od volontiranja za volontere koje su istakle udruge i ustanove, opet ćemo primijetiti usmjerenost udruge na misiju i vrijednosti te isticanje važnosti umrežavanja koje je karakteristično za civilno društvo. Tako udruge kao dobiti za volontere naglašavaju usvajanje novih znanja i vještina (73%), stjecanje novih poznanstava (62%), djelovanje u skladu s osobnim vrijednostima (58%) i prilike za dobivanje radnog iskustva (50%).

Zanimljivo je da je isti postotak udruga koje su kao dobit za sebe istakle prepoznavanje potencijalnih budućih radnika, kao dobit za volontere istaknuo radno iskustvo, što ide u prilog tvrdnji da udruge volonterski rad vide kao moguću predfazu za zapošljavanje. Percipirane dobiti za volontere, koje ističe više od trećine ustanova, jesu: stjecanje radnog iskustva (78%) i usvajanje novih znanja i vještina (72%), iako je u isticanju dobiti od volonterstva tek 28% ustanova vidjelo volontere kao potencijalne buduće radnike.

### UDRUGE I USTANOVE – PERCIPIRANA DOBIT OD VOLONTIRANJA ZA VOLONTERE





Percipirane dobiti od volontiranja od strane potencijalnih volontera nalazimo u istraživanju stavova javnosti o volontiranju u 3 županije i u gradu Zagrebu koje je pokazalo da kao bitan izvor motivacije „volonteri naglašavaju osobno zadovoljstvo koje osjećaju pri volontiranju“<sup>10</sup>. U istom istraživanju visoko je bilo slaganje s tvrdnjom koja kao izvor motivacije ističe zadovoljstvo rezultatima volonterskog rada, a građani su se složili i s tvrdnjama koje su isticale postizanje cilja koji je volonteru važan te vjera u misiju organizacije, što se može povezati i s djelovanjem u skladu s vlastitim vrijednosnim sustavom.<sup>11</sup>

---

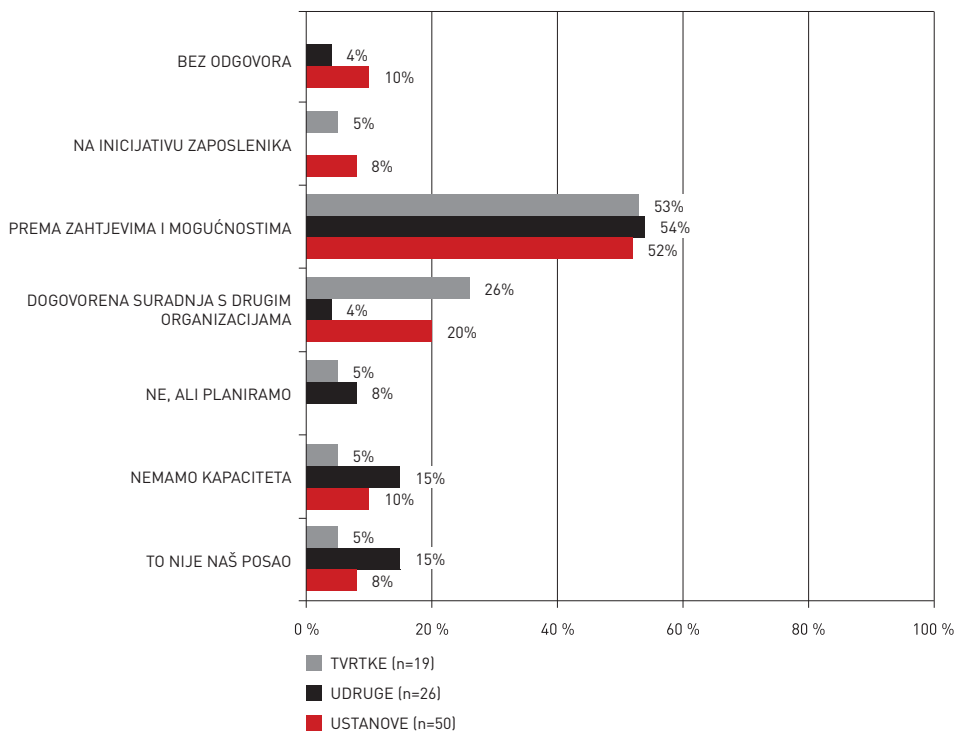
<sup>10</sup> Ledić J. (2007), *Zašto (ne) volontiramo – stavovi javnosti o volonterstvu*, Zagreb: AED, str. 98

<sup>11</sup> *ibid.*

### III. DOSADAŠNJE PRAKSE – VOLONTERSKI DOPRINOS ORGANIZACIJA OPĆEM DOBRU

Pružanje pro bono usluga drugim ustanovama ili udrugama, kao oblik društveno odgovornog poslovanja, zastupljeno je u gotovo 75% ustanova i tvrtki te u 60% udruga, pri čemu dominira reaktivan pristup, sukladno zahtjevima i mogućnostima u datom trenutku. Ipak, 1/5 ustanova i 1/4 tvrtki ima dogovorenu suradnju s nekom drugom ustanovom/udrugom o pružanju pro bono usluga te je u budućnosti moguće povećanje broja takvih sporazuma njihovom javnom promocijom i priznanjem, naročito uzevši u obzir da je više od 50% tvrtki iz uzorka poticanje pro bono usluga identificiralo kao smjernicu svojih budućih aktivnosti vezanih za promociju volonterstva među zaposlenicima. Istovremeno svega 4% udruga iz uzorka pruža pro bono usluge kroz suradnju s drugim ustanovama ili udrugama, što moguće upućuje na manjak kapaciteta i resursa za takav angažman te vrlo vjerojatno visoku usmjerenost na rad s primarnim ciljanim skupinama.

#### PRUŽANJE PRO BONO USLUGA DRUGIM USTANOVAMA/UDRUGAMA



Postoji čitav spektar pro bono usluga koje pružaju ustanove, udruge i tvrtke drugim organizacijama ili pojedincima. U nastavku navodimo uopćene najčešće oblike pro bono usluga prema vrstama organizacija u našem uzorku.

#### **USTANOVE:**

- održavanje specijalističkih predavanja i edukacija drugim ustanovama i udrugama
- besplatno gostovanje na konferencijama
- pružanje besplatnog stručnog mišljenja iz područja specijalizacije ustanove
- telefonsko savjetovanje
- održavanje tečajeva za posredne korisnike (roditeljski, informativni)
- organiziranje besplatnih radionica, ustupanje prostora, ljudskih, tehničkih i materijalnih resursa udrugama i drugim ustanovama
- organiziranje događaja (izložbi, koncerata) i humanitarnih akcija (skupljanje poklona)
- besplatno pružanje inače komercijalnih usluga ustanove (ulaz, vodstvo)

#### **UDRUGE:**

- održavanje edukacija za stručnjake i profesionalce
- organiziranje besplatnih radionica i predavanja na teme iz područja rada udruge
- podrška drugim udrugama u organizacijskom razvoju (pravni savjeti, pisanje projektnih prijedloga), pružanje besplatne konzultantske usluge za rješavanje određenih situacija
- izrada i upućivanje analiza zakonskih prijedloga i propisa javnim tijelima (na njihovu zamolbu), pisanje stručnih članaka za tiskane materijale drugim zainteresiranim udrugama

#### **TVRTKE:**

- besplatno savjetovanje ustanovama i udrugama iz područja rada tvrtke (pravo, poduzetništvo, agronomija, informatika, financije)
- besplatne radionice (za studente, srednjoškolce, osobe s invaliditetom, građane)
- edukacija marginaliziranih skupina (informatičke radionice, izrada poslovnih planova, upravljanje osobnim financijama)
- sudjelovanje stručnjaka na skupovima, konferencijama koje organiziraju udruge
- osnivanje udruge od strane tvrtke (humanitarna udruga, udruga za promicanje volonterstva)
- besplatno osiguravanje inače komercijalnih usluga ili pružanje značajnih popusta udrugama

Ustanove i udruge često su i primatelji pro bono usluga koje im pružaju druge ustanove, udruge ili pak tvrtke. Ustanove najčešće primaju usluge edukativnog karaktera (radionice i edukacije za zaposlenike, stručne savjete od strane drugih srodnih ustanova ili udruga, edukacije korisnika). Ustanovama je dostupno i besplatno korištenje raznih komercijalnih usluga za korisnike ustanove (primjerice sportske aktivnosti) te ustupanje volontera za rad s korisnicima. Čest oblik pomoći je

pružanje stručne, materijalne i financijske pomoći za uređenje ustanove, financijske i materijalne donacije za ustanovu te osiguravanje besplatnog prostora u medijima.

Udrugama se najčešće pružaju besplatne edukacijske i savjetodavne usluge od strane komercijalnih subjekata ili ustanova, pomoć u regrutaciji i upravljanju volonterima, te besplatne ili popusti na inače komercijalne usluge. Prisutno je i ustupanje prostora i pokriće režijskih troškova, pružanje *in kind* i financijskih donacija te sudjelovanje u istraživanjima koja udruga provodi.

Volontersko djelovanje u zajednici i za tvrtke donosi mnoge dobiti. Osim izgradnje pozitivnog imidža, pospješena interakcije s okolinom u kojoj tvrtka djeluje, stvaranja osjećaja pripadnosti tvrtke zajednici u kojoj djeluje, volonterstvo i pro bono usluge pozitivno djeluju i na ljudski kapital u tvrtci. Tako je 16 od 19 tvrtki istaklo da volonterski rad zaposlenika jača timski rad, 12 tvrtki je naglasilo i pozitivan utjecaj na komunikacijske vještine i jačanje spremnosti na inicijativu, a njih 8 istaklo je razvijanje odgovornosti za izvršavanje preuzetih zadataka i sposobnosti vođenja i motiviranja suradnika.

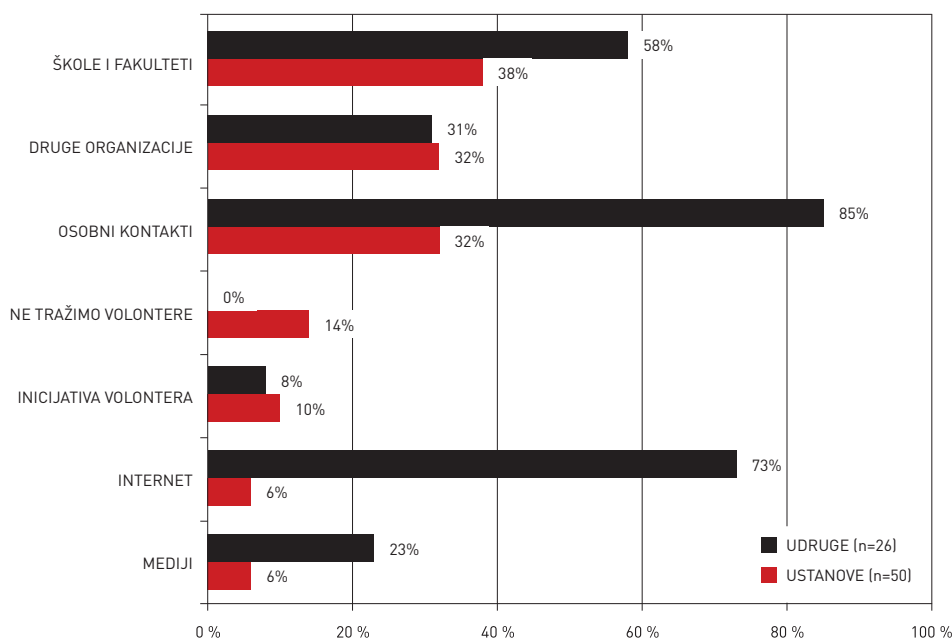
## IV. NAČIN RADA S VOLONTERIMA

### REGRUTACIJA VOLONTERA

Ovo je istraživanje pokazalo da udruge volontere najčešće pronalaze putem osobnih kontakata i interneta, te preko škola i fakulteta. S druge strane, 14 % ustanova ne traži volontere, a ostatak ih traži podjednako putem škola, fakulteta, osobnih kontakata i uz pomoć drugih organizacija. Internet kao sredstvo pomoći u regrutaciji volontera zastupljen je u zanemarivih 8% ustanova. Osim navedenih kanala, ustanove još koriste preporuke bivših volontera te povjerenstvo za civilnu službu.

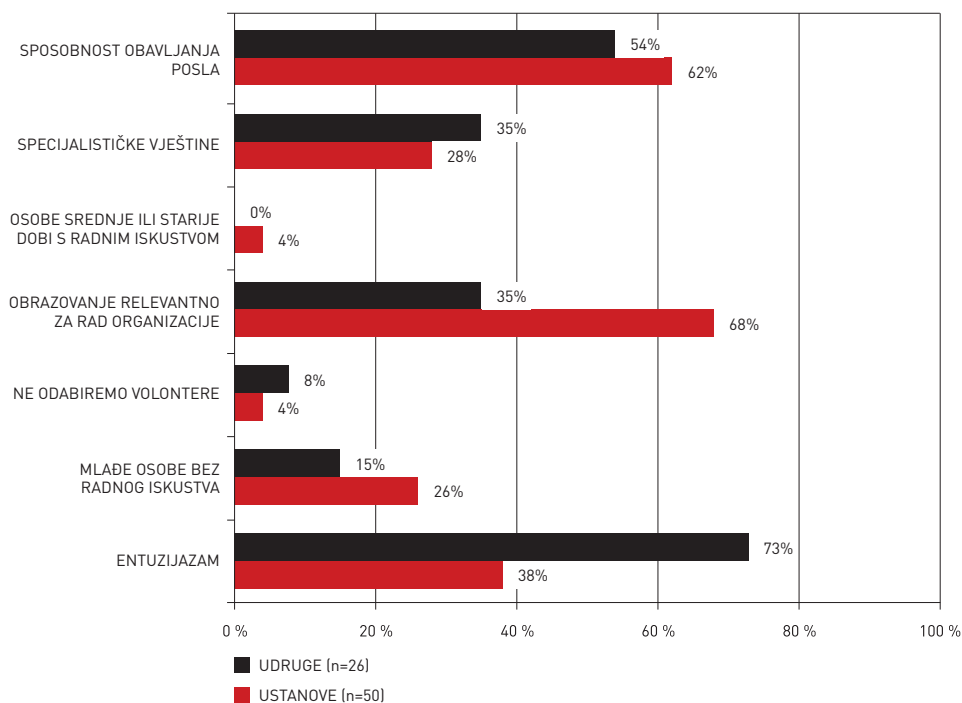
U komparativnom regionalnom istraživanju ZID-a iz 2004. godine među ustanovama u Hrvatskoj još nije bila razvijena praksa suradnje s organizacijama koje regrutiraju volontere te su ustanove do volontera većinom dolazile kroz inicijativu samih volontera, putem burze rada, suradnjom s fakultetima i preporukama. S druge strane, prema istraživanju Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva u 2007. godini udruge volontere najčešće regrutiraju među svojim članovima, a nešto rjeđe se volonteri javljaju sami.<sup>12</sup> U ZID-ovom istraživanju ustanove većinom nisu bile informirane o radu organizacija koje regrutiraju volontere, niti je zamijećen oblik sustavne regrutacije. Bila je vidljiva i niska razina informiranosti osoba zaduženih za rad s volonterima, posebice o mogućnostima za regrutaciju i načinima priznavanja i nagrađivanja volonterskog rada.<sup>13</sup>

### KAKO USTANOVE I UDRUGE DOLAZE DO VOLONTERA?



U udrugama je najpoželjnija odlika volontera entuzijazam, a u ustanovama relevantno obrazovanje, dok je sposobnost obavljanja posla gotovo podjednako vrednovana. Isto se pokazalo i u komparativnom regionalnom istraživanju iz 2004. gdje su ustanove istakle izraženu želju za volontiranjem te razinu i vrstu edukacije kao najpoželjnije odlike volontera.<sup>14</sup>

### USTANOVE I UDRUGE – POŽELJNE ODLIKE VOLONTERA



Govorimo li o uvjetima za primanje u organizaciju, želju da se pomogne organizaciji istakle su i udruge (85%) i ustanove (50%). Kao dodatan uvjet naglašeni su vrsta i stupanj obrazovanja, s tim da ustanove obrazovanje, kao i kod najpoželjnijih odlika, doživljavaju kao važan uvjet. Tako je 49% ustanova, a tek 18% udruge odabralo vrstu i stupanj obrazovanja kao uvjet za primanje u organizaciju. Ustanove su još u 16% slučajeva istakle i obvezu pripravnčkog staža.

<sup>12</sup> Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva (2007), *Procjena stanja razvoja organizacija civilnog društva u Republici Hrvatskoj*, Zagreb: Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva, str. 44 - 47

<sup>13</sup> Asocijacija za demokratski prosperitet – ZID (2004), *Volonterizam i javne institucije*, Podgorica: ADP ZID, str. 104

<sup>14</sup> Asocijacija za demokratski prosperitet – ZID (2004), *Volonterizam i javne institucije*, Podgorica: ADP ZID, str. 99 - 104

## MEHANIZMI UPRAVLJANJA VOLONTERIMA

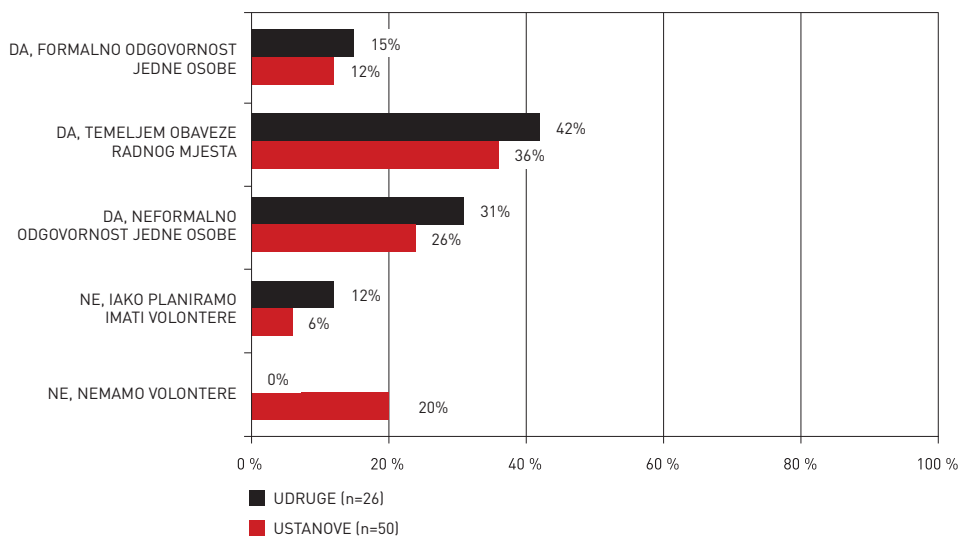
Premda Zakon o volonterstvu iz 2007. godine propisuje ustanovama sklapanje ugovora s volonterima, čak 40% ustanova iz uzorka u trenutku istraživanja nije poštovalo tu odredbu. Kako 20% ustanova nema volontera, ugovor potpisuje svega 40% ustanova, što svakako govori o potrebi edukacije ustanova o mehanizmima upravljanja volonterima propisanim Zakonom. S druge strane, iako udrugama nije Zakonom propisana obveza sklapanja ugovora s volonterima, osim u slučaju kada rade sa specifičnim ciljanim skupinama (djeca, osobe s invaliditetom, stari, nemoćni i bolesni), njih gotovo četvrtina (23%) potpisuje ugovore.

Pravilnik za volontere kojim se reguliraju prava i obveze volontera postoji u 16% ustanova i čak 42% udruga. Ovi podaci, naročito o ustanovama, svjedoče o nesustavnosti upravljanja volonterima. Razmatrajući zastupljenost pravilnika među udrugama, važno je napomenuti da udruge Pravilnik o volonterima često integriraju u dokumente kojima se interno regulira odnos sa zaposlenicima i volonterima ili dokumentima kojima se sistematiziraju radna mjesta.

Važan mehanizam upravljanja volonterima je i postojanje osobe zadužene za rad s volonterima. Tako se može primijetiti kako u gotovo 88% udruga i 74% ustanova postoji osoba neformalno ili formalno zadužena za rad s volonterima, što predstavlja značajan pomak u odnosu na komparativno istraživanje iz 2004. prema kojemu su hrvatske ustanove tek u 36% slučajeva imale osobu zaduženu za rad s volonterima.

S druge strane, detaljniji pogled na isto pitanje razotkriva mahom nesustavan i neformalan pristup uređenju ovog važnog mehanizma budući da je rad s volonterima u ustanovama i udrugama u manje od 16% slučajeva formalna odgovornost jedne osobe. Najčešće je zastupljen oblik po kojemu je rad s volonterima obveza osobe na temelju obveze radnog mjesta, što može značiti da osoba upravlja volonterima obavljajući zadatke na programima i projektima u koje su uključeni i volonteri. Relativno visoku zastupljenost među udrugama i ustanovama ima i rješenje prema kojem su volonteri neformalno odgovornost jedne osobe, dakle upravljanje volonterima nije nikome propisano kao zadatak, ali se podrazumijeva.

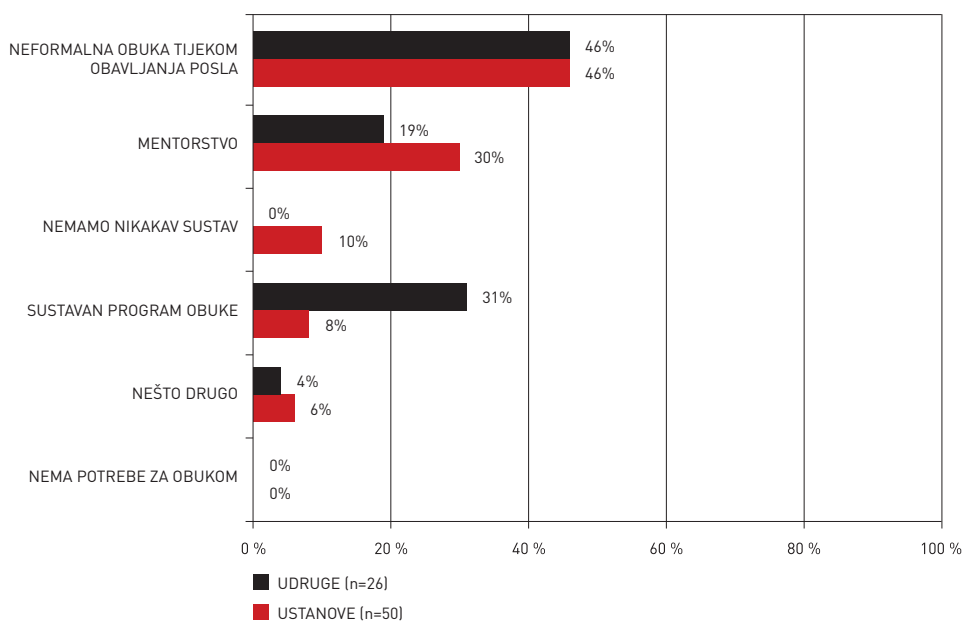
## OSOBE ZADUŽENE ZA RAD S VOLONTERIMA



Nesustavan pristup upravljanju volonterima, posebno u ustanovama, potvrđuju i mehanizmi obuke volontera. Od ispitanih 50 ustanova svega 8% ima sustavan program obuke volontera dok 10% nema nikakav sustav obuke, za razliku od 31% udruga koje imaju sustavan pristup obuci volontera. U obje kategorije dominira neformalna obuka kroz obavljanje zadataka.



## OBUKA VOLONTERA



Neformalnost se javlja i kao glavna karakteristika procesa nagrađivanja volontera. Dominantan oblik nagrađivanja volonterskog rada su usmene pohvale i preporuke prisutne kako u ustanovama, tako i u udrugama. Udruge još koriste mogućnost besplatne edukacije, davanje zahvalnica i nagrada te darivanje volontera u značajnijem broju, dok ustanove znatno rjeđe pružaju mogućnost besplatne dodatne edukacije (seminari, konferencije), kao i ostale oblike priznanja za volonterski rad. Tako je među ustanovama nagrađivanje volontera obilježeno izrazito usmenim i neformalnim izjašnjava-  
njem priznanja.

## V. PROMOCIJA VOLONTERSTVA MEĐU ZAPOSLENICIMA I KORISNICIMA

Ustanove u najvećoj mjeri ne promoviraju volonterstvo među zaposlenicima. 54% ih nema aktivnosti promicanja, no izražava interes za provođenjem takvih aktivnosti dok 18% drži da promoviranje volonterstva nije njihov posao. Ustanove koje promoviraju volonterstvo to najviše čine kroz oglašavanje akcija svoje organizacije (16), a nekolicina kroz edukaciju o volontiranju i oglašavanje volonterskih akcija u drugim organizacijama.

Među udrugama, 27% je onih koje ne promiču volonterstvo među svojim zaposlenicima, a njih 15% smatra da promicanje volonterstva među zaposlenicima nije njihov posao. Najviše udruga oglašava volonterske akcije u drugim (27%) ili svojoj organizaciji (23%). Edukacija o volontiranju je prisutna u samo jednoj od 26 uzorkom obuhvaćenih udruga.

Najviše interesa i aktivnosti za promicanje volonterstva među zaposlenicima pokazale su tvrtke obuhvaćene ovim istraživanjem. Tako tek njih 16% nema aktivnosti promicanja iako izražavaju interes, a svega 11% ih smatra da to nije njihov posao. Tvrtke najviše oglašavaju volonterske akcije svoje organizacije (42%), što je i razumljivo s obzirom na pozitivan učinak društveno odgovornog poslovanja na reputaciju tvrtke. Kao aktivnosti promicanja volonterstva 21% tvrtki koristi sustav dodatnog vrednovanja volontiranja pri selekciji novih zaposlenika, kao i oglašavanje volonterskih akcija u organizacijama civilnog društva.

Konkretni primjeri promoviranja volonterstva među zaposlenicima su:

---

„Promoviramo volonterstvo usmeno, na određenim manifestacijama koje organiziramo.“

(Ustanova)

---

„Promocija kroz preventivne programe u kojima su angažirani naši radnici izvan radnog vremena.“

(Ustanova)

---

„Redoviti tjedni sastanak na kojem se zaposlenike informira i potiče na volontiranje. Radionica za božićni sajam u obližnjoj školi.“

(Ustanova)

---

„Promocija kroz druženje volontera i zaposlenika.“

(Ustanova)

---

„Podjela promotivnog materijala VCZ-a među zaposlenicima.“

(Ustanova)

---

„Sve stavljamo na oglasnu ploču.“

(Ustanova)

„Organizacija neformalnih susreta zaposlenika, korisnika i volontera – druženja u cilju promocije vrijednosti volonterskog doprinosa“

(Udruga)

„Obaveza naših članova je da volontiraju“

(Udruga)

„Putem medija obavještavamo javnost i zaposlenike o organiziranju tečaja za volontere, također sudjelujemo i u radu drugih udruga koje u sklopu svog djelovanja šire ideju volonterskog rada te putem održavanja seminara i radionica širimo ideju volonterskog rada u području djelovanja naše udruge i okupljamo zainteresirane članove drugih udruga.“

(Udruga)

„Dostupne su nam informacije o aktivnostima i događajima u organizaciji drugih organizacija u koje se prema interesima možemo uključivati.“

(Udruga)

„Sudjelovanje u javnim i zagovaračkim akcijama ostalih udruga.“

„Na web stranicama i mailing listama objavljujemo akcije u kojima se može volontirati, tj. pozive za volontiranje.“

(Udruga)

„Na web stranici tvrtke se redovito oglašavaju sadržaji vezani za razvoj volonterstva u RH te potrebe organizacija civilnog društva za volonterima. U tu svrhu postoji posebna podstranica na web stranici namijenjena praćenju razvoja volonterstva. Na stranicama se također besplatno oglašavaju potrebe/oglasu udruge za volonterima. Svi zaposlenici su pozvani da se i sami uključe u volonterske angažmane. Pri zapošljavanju se vrednuje volonterski angažman kandidata jednako kao i svako drugo radno iskustvo. Time naglašavamo da je volonterski rad jednako vrijedan i poželjan rad.“

(Tvrtka)

„15 zaposlenika tvrtke je prošle godine provelo jedno popodne družeći se sa štíćenicima doma u Nazorovoj unutar različitih radionica za razonodu i edukaciju djece unutar same ustanove.“

(Tvrtka)

„U 2007. godini tijekom cijelog tjedna, u suradnji s drugim organizacijama civilnog društva, održavana su predavanja i edukacije za zaposlenike na temu volonterstva.“

(Tvrtka)

„Informacije o prilikama za volontiranje i potrebama za pomoći nevladinim organizacijama objavljuju se na internetskim stranicama, u aktualnostima, te se šalju dodatni pozivi i podsjetnici, a u internom glasilu objavljuju se članci.“

(Tvrтка)

„Kroz interni magazin za lokalnu zajednicu u kojem se predstavljaju projekti“

(Tvrтка)

„Tek smo počeli: volontiranje zaposlenika kojeg smo pokrenuli s lokalnom zajednicom: jedan dan su proveli u akciji čišćenja rijeke. Dan je bio plaćen, a tvrtka je sve organizirala.“

(Tvrтка)

„Pokretanjem jedinstvenog programa doniranja u Hrvatskoj s ciljem širenja ideje humanitarnog rada među 4.200 zaposlenika te promicanja kulture sudjelovanja pojedinaca u neprofitnim i volonterskim akcijama. Putem ovog programa, matična tvrtka se pridružuje donacijama grupe zaposlenika uplaćenim u korist neprofitnih inicijativa na način da u jednakom iznosu koji su donirale grupe zaposlenika dodatno uplaćuje donacije u korist projekata ili organizacija.“

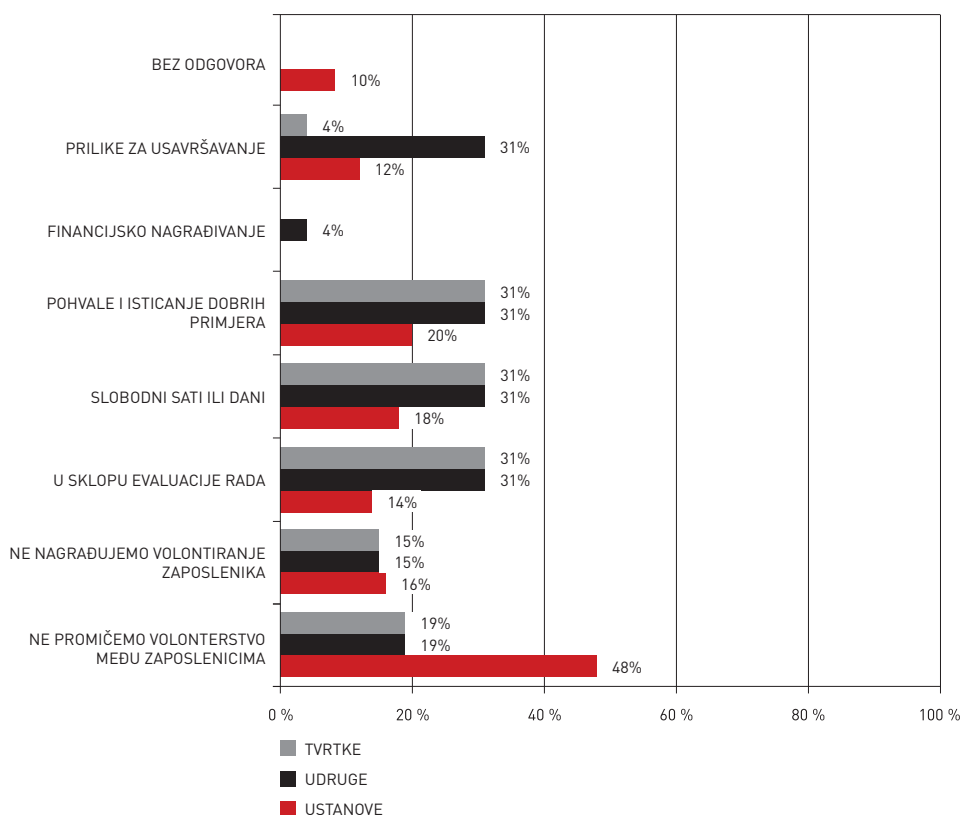
(Tvrтка)

„Djelovanje na zagovaranju javnih politika. Poticanje i pokretanje zagovaračkih ad hoc inicijativa od strane zaposlenika naše tvrtke. Svim zaposlenicima se sudjelovanje u građanskim inicijativama računa kao legitiman oblik volonterskog rada u sklopu radnog vremena te se infrastruktura tvrtke također koristi i za ovaj rad.“

(Tvrтка)

Razmatranje nagrađivanja volonterskih aktivnosti zaposlenika omogućuje usporedbu dominantnih praksi u ustanovama, udrugama i tvrtkama, pri čemu je zamjetna sličnost između udruga i tvrtki koje u istom postotku primjenjuju isticanje pozitivnih primjera, davanje slobodnih sati ili dana za volonterski angažman te dodatno vrednovanje volonterstva u evaluaciji rada. Konačno, udruge puno češće od drugih dvaju pravnih oblika koriste prilike za dodatno usavršavanje kao nagradu za volonterske aktivnosti svojih zaposlenika. Zanimljivo je da gotovo isti postotak (15%) udruga, ustanova i tvrtki ni na koji način ne nagrađuje volontiranje svojih zaposlenika. S druge strane, ustanove u velikoj mjeri (48%) ni na koji način ne promiču volonterstvo među zaposlenicima.

## NAGRAĐIVANJE VOLONTERSKIH AKTIVNOSTI ZAPOSLENIKA



Ustanove u 40% slučajeva nemaju aktivnosti promicanja volonterstva među korisnicima, iako za to izražavaju interes dok u 24% slučajeva smatraju da to nije njihov posao. Dominantni oblici promicanja volonterstva korisnika su oglašavanje volonterske akcije svoje organizacije (20%) i aktivno uključivanje korisnika u aktivnosti ustanove (18%). S druge strane, 4% udruga smatra da promicanje volonterstva korisnika nije njihov posao, a 31% udruga nema aktivnosti promicanja iako za to izražavaju interes. I kod udruga je oglašavanje volonterskih akcija njihove organizacije dominantan oblik promicanja zastupljen u 42% udruga, a slijede ga promicanje volonterstva u glasilima ili na web stranici (27%) i uključivanje korisnika u aktivnosti udruge (23%) te oglašavanje volonterskih akcija u drugim organizacijama (15%).

Konkretni primjeri promoviranja volonterstva među korisnicima su:

„Stariji korisnici potiču se da pomažu mladima i na taj način se osigurava ostvarivanje međugeneracijskih kontakata.“

(Ustanova)

„Partnerski programi s udrugom – osnaživanje korisnika kroz programe pomoći i samopomoći.“  
„Zajedno s voditeljem korisnici pomažu u raznim projektima.“

(Ustanova)

„Radne akcije, vanjska natjecanja vikendima, dajemo korisnike kao ispomoć, ako nekome mogu pomoći.“

(Ustanova)

„Odlazak s korisnicima – djecom u volonterske udruge. Pokaže im se što se radi i djeca onda mogu ostati i ponovno dolaziti ako imaju želju.“

(Ustanova)

„Skupljanje, izradivanje darova za djecu u Klaićevoj bolnici, međusobna pomaganja, stavljanje oglasa na ploču za vatrogasce.“

(Ustanova)

„Podjela materijala kojima se promiče volonterstvo među korisnicima (učenicima).“

(Ustanova)

„Bivši korisnici pomažu u trenutnim aktivnostima udruge i aktivnostima podjele letaka, plakata, peticija.“

(Udruga)

„Sudjelovanje korisnika u edukativno promotivnim aktivnostima udruge (edukativna predavanja u školama, knjižnicama)“

(Udruga)

„Na web stranicama udruge naveli smo u kojim poslovima trebamo pomoć, preko weba i maila pozivamo na sudjelovanje u različitim akcijama, šaljemo sms-om pozive za sudjelovanje u pojedinim prosvjedima.“

(Udruga)

„Upravo je u tijeku oglašavanje velike akcije za volontiranje u u javnim glasilima, na našim web stranicama, po fakultetima, javnim štandovima. Proveli smo edukativnu medijsku kampanju tijekom koje su emitirani video i audio spotovi kojima se promoviralo volonterstvo.“

(Udruga)

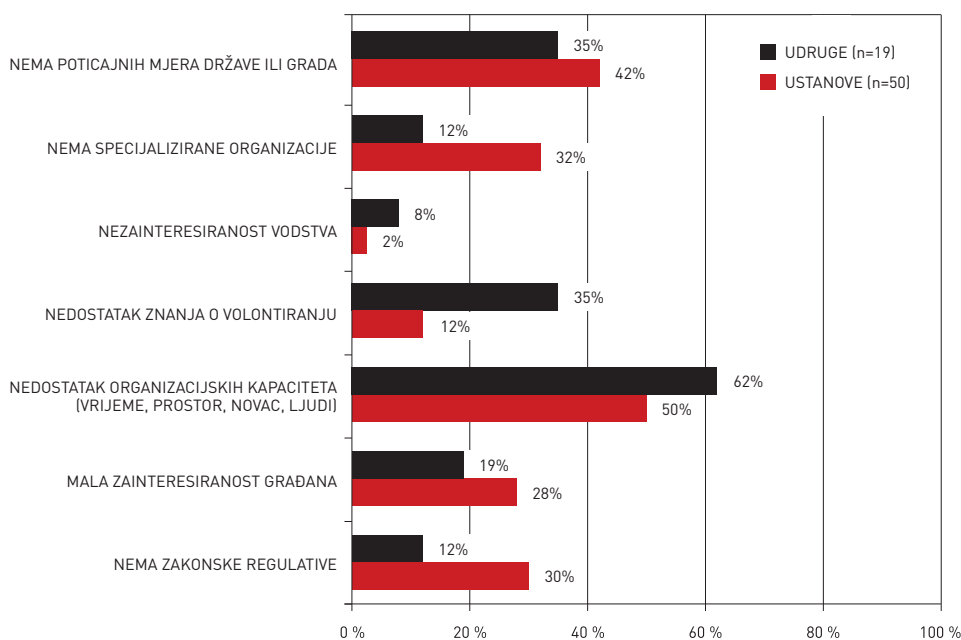
„Opisom aktivnosti na web stranici pokazujemo koliko je korisno i zabavno volontirati kroz akcije u zajednici (komunalne akcije) u kojima sudjeluju svi odrasli članovi mjesta u kojem radimo, a djeca se uključuju kroz programe specijalnih radionica poput foto kluba.“

(Udruga)

U razmatranju budućih potreba za volonterima, izrazito velik broj ustanova i udruga izrazio je potrebu za angažiranjem većeg broja volontera u budućnosti (70% ustanova i 62% udruga), naročito u svjetlu gubitka civilnih ročnika, što svakako predstavlja posrednu smjernicu budućeg djelovanja Volonterskog servisa grada Zagreba.

Važnu smjernicu razvoja usluga Volonterskog servisa predstavlja i kroz upitnike istaknuta nužnost razvoja kombiniranih usluga posredovanja, edukacije i tehničke podrške u razvoju sustava upravljanja volonterima. Naime, čak 62% udruga te 50% ustanova navodi nedostatak organizacijskih kapaciteta kao primarnu prepreku angažiranju većeg broja volontera, unatoč iskazanim potrebama. Dodatno se ističe nedostatak poticajnih mjera od strane Grada i države, a kod ustanova i nepostojanje specijalizirane organizacije, što pak upućuje na nedostatno informiranje ustanova o radu Volonterskog centra Zagreb – partnerske organizacije Grada Zagreba. Ovakav nalaz gotovo je identičan onome iz 2004. godine<sup>15</sup>, u kojem institucije uglavnom nisu bile informirane o radu organizacija koje regrutiraju volontere. Konačno, zabrinjavajuća je činjenica kako čak 1/3 istraživanjem obuhvaćenih ustanova ističe nedostatak zakonske regulative, što upućuje na nepraćenje pravne regulative Republike Hrvatske, ali i na nedostatnu promociju i edukaciju javnih službenika o novoproglašenom Zakonu o volonterstvu koji je donijela država.

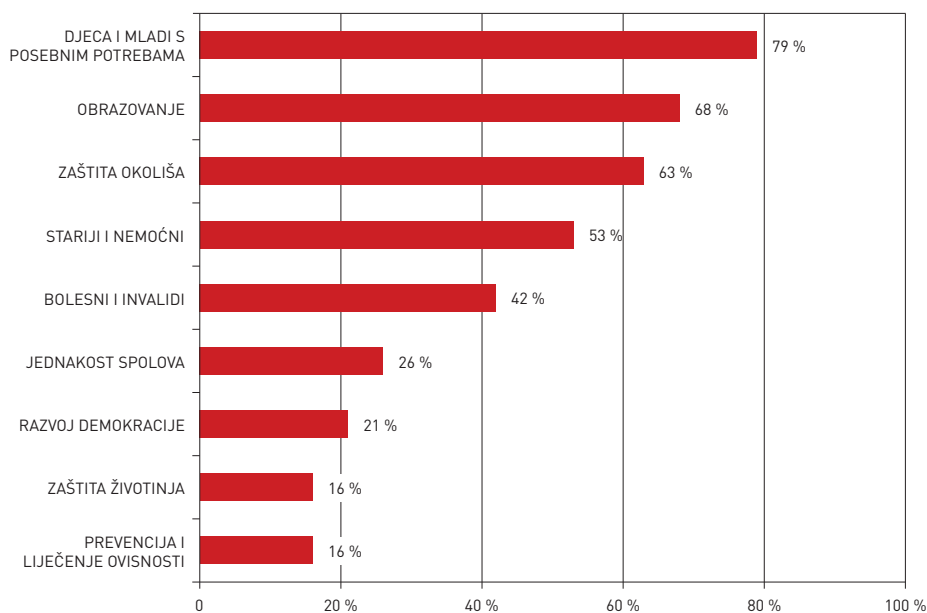
### PREPREKE ANGAŽIRANJU VEĆEG BROJA VOLONTERA





Razmatrajući planove vezane za razvoj volonterstva 19 tvrtki koje su bile obuhvaćene ovim istraživanjem, indikativan je podatak da se njih 17 (89%) u upitniku opredijelilo za jedan ili više oblika poticanja volonterskih aktivnosti za opću dobrobit. Područja koja tvrtke smatraju prioritetnima u današnjem društvu i koja bi podržali na neki način prvenstveno su djeca i mladi s posebnim potrebama, a zatim obrazovanje, zaštita okoliša i stariji i nemoćni.

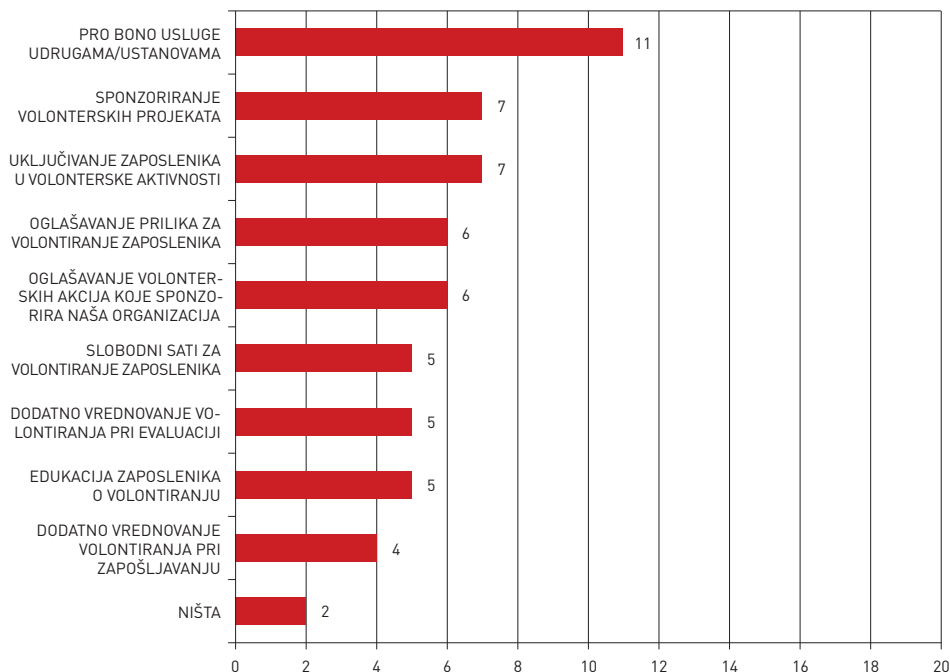
### TVRTKE – PRIORITETNA DRUŠTVENA PODRUČJA KOJA BI PODRŽALI (n=19)



Govorimo li pak o budućim planovima poslovnog sektora za poticanje volonterskih aktivnosti zaposlenika, najveći broj razmišlja o pružanju pro bono usluga ustanovama i udrugama, a slijede ga sponzoriranje volonterskih projekata i uključivanje zaposlenika u volonterske aktivnosti.

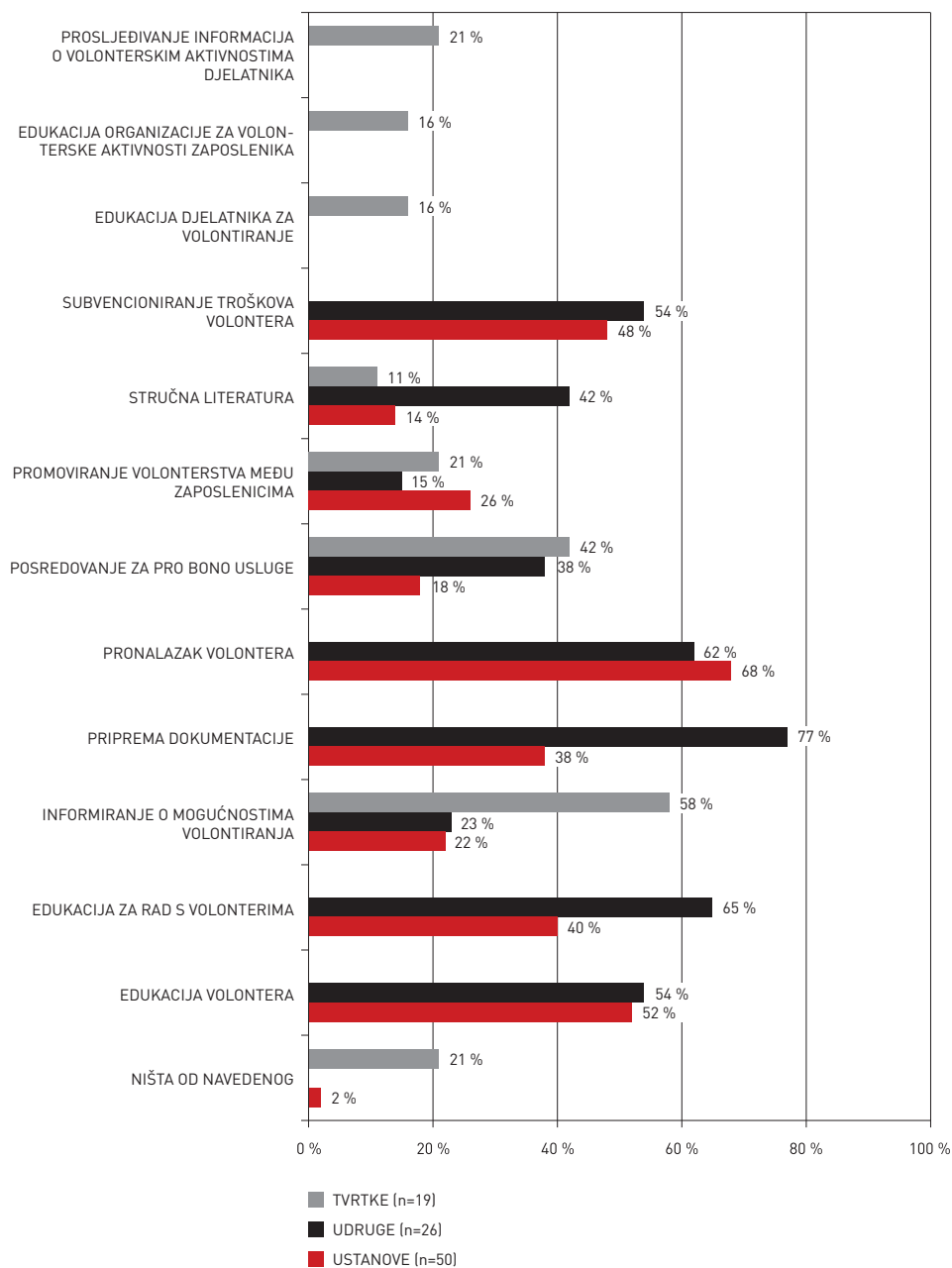
15 Asocijacija za demokratski prosperitet – ZID (2004), *Volonterizam i javne institucije*, Podgorica: ADP ZID

## TVRTKE – BUDUĆI PLANOVI ZA POTICANJE VOLONTERSKIH AKTIVNOSTI ZAPOSLENIKA (n= 19)



Slijedom identificiranih prepreka angažmanu većeg broja volontera kao i budućih planova volonterskih aktivnosti, udruge, ustanove i tvrtke iskazale su jasne potrebe za željenim uslugama Volonterskog servisa Zagreb. S obzirom na različitost potreba, ovdje navodimo potrebe pojedinih sektora prema iskazanim prioritetima u upitnicima kako bismo ujedno ukazale na moguće smjernice razvoja Volonterskog servisa koje, iako postoje preklapanja (vidi grafikon), ipak treba razvijati u tri smjera, ovisno o sektoru iz kojeg primatelj usluga dolazi.

## ŽELJENE USLUGE VOLONTERSKOG SERVISA ZAGREB



**POTREBE USTANOVA:**

pomoć u pronalasku volontera	68%
edukacija volontera	52%
subvencioniranje troškova volontera	48%
edukacija za rad s volonterima	40%
pomoć u pripremi dokumentacije	38%
promoviranje volonterstva među zaposlenicima	26%
informiranje o mogućnostima volontiranja	22%
posredovanje u pružanju pro bono usluga	18%
stručna literatura	14%

**POTREBE UDRUGA:**

pomoć u pripremi dokumentacije	77%
edukacija za rad s volonterima	65%
pronalazak volontera	62%
edukacija volontera	54%
subvencioniranje troškova volontera	54%
stručna literatura	42%
posredovanje za pro bono usluge	38%
informiranje o mogućnostima volontiranja	23%
promoviranje volonterstva među zaposlenicima	15%

**POTREBE TVRTKI:**

informiranje o mogućnostima volontiranja zaposlenika	58%
posredovanje u pružanju pro bono usluga	42%
posljedičavanje informacija o volonterskim aktivnostim djelatnika	21%
promoviranje volonterstva među zaposlenicima	21%
edukacija djelatnika za volontiranje	16%
edukacija organizacije za volonterske aktivnosti zaposlenika	16%
stručna literatura	11%



## VII. PREPORUKE ZA PLANIRANJE VOLONTERSKOG SERVISIA GRADA ZAGREBA

Ovo istraživanje o volonterstvu u gradu Zagrebu ukazalo je na interes udruga, ustanova i poslovnog sektora za sustavnom potporom razvoju volonterstva koja bi osigurala odgovor na niz različitih, specifičnih potreba vezanih uz promociju volonterstva, pronalazak volontera te uspostavu procedura i primjerene organizacijske kulture za uključivanje volontera u rad organizacija i institucija.

S obzirom na raznolikost potreba, interesa i razine znanja o volonterstvu u ustanovama, udrugama i poduzećima, čini se primjerenim razvijati **specijaliziran pristup u odnosu na specifične sektorske potrebe**, pri čemu bi usluge za ustanove i udruge trebale biti fokusirane na posredovanje pri pronalasku volontera i pomoć u izgradnji kapaciteta za primanje i rad s volonterima dok bi se usluge za poslovni sektor primarno trebale fokusirati na pronalaženje prilika za partnerske odnose poslovnog i neprofitnog sektora.

U izgradnji kapaciteta organizacija primateljica volonterskih usluga treba voditi računa o pružanju **kombiniranih usluga posredovanja, edukacije i tehničke podrške u razvoju sustava upravljanja volonterima** kako bi se u dogledno vrijeme dogodio pomak s neformalnog na formalni i usustavljeni rad s volonterima u sva tri sektora.

Nadalje, kako je Zakon o volonterstvu relativno nov, a k tome još i prvi takav zakon u Republici Hrvatskoj, potrebno je **osigurati bazično i kontinuirano informiranje o zakonskom okviru** kako bi se osiguralo poštivanje odredbi Zakona, poglavito u pogledu potpisivanja Ugovora s volonterima, izdavanja potvrde i naknade troškova volontiranja.

Pružanje pro bono usluga predstavlja neiskorišten potencijal, za kojeg je velika većina tvrtki uključenih u ovo istraživanje pokazala interes. Stoga je potrebno osmisliti **mehanizme putem kojih će se promovirati i stimulirati pružanje pro bono usluga** udrugama i ustanovama koje pružaju socijalne i zdravstvene usluge ili ispunjavaju prazninu u pružanju onih usluga koje nisu dostupne putem sustava socijalne skrbi ili obrazovanja, a identificirane su od strane korisnika kao nužne i/ili važne. Nadalje, u svrhu prijenosa znanja i iskustava te daljnjeg širenja ideje volonterstva, potrebno je **stimulirati i razmjenu znanja i iskustava među ustanovama**.

U svrhu snažnije promocije volontiranja u svim sektorima, ali i među građanstvom, potrebno je osmisliti mehanizme **sustavnog informiranja o prednostima i dobitima volontiranja**, kako za primatelje volonterskih usluga, tako i za potencijalne volontere, što će biti naročito važno s obzirom na **očekivani nagli deficit neplaćenog rada uzrokovan ukidanjem obveznog vojnog roka**. Stoga bi Grad Zagreb trebao **osigurati sredstva za subvencioniranje volonterskih troškova**, posebice u onim ustanovama koje su se dosad oslanjale na civilne ročnike.





BUDUĆNOST  
ZAGREBAČKOG  
VOLONTERSKOG SERVISA



Kako mu i samo ime govori, projekt „Temelji zagrebačkog volonterskog servisa“ zamišljen je kao temelj daljnje izgradnje volonterskog servisa u gradu Zagrebu i samim tim i daljnji razvoj i nado-gradnja provedenih aktivnosti u potprogramme.

Na osnovu rezultata istraživanja te rezultata cjelokupnog projekta, detaljno predstavljenima u prethodnim poglavljima, izvodimo sljedeće zaključke i preporuke vezane za daljnji razvoj i promociju volonterstva u gradu Zagrebu.

VCZ vidi **Zagrebački volonterski servis – ZVS** kao koncept koji sa svojim potprogramima i projektima uspješno ostvaruje navedeno, s ciljem zadovoljavanja potreba grada Zagreba te omogućavanjem volontiranja građananima svih dobnih skupina i različitog socijalnog statusa.

Zamišljeni potprogrami ZVS-a su:

- 1) „Volontiram – učim, rastem“
- 2) „Studiram – volontiram“
- 3) „Tražim posao – volontiram“
- 4) „Radim i volontiram“
- 5) „Umirovljen/a, a volontiram“

koji bi se provodili kroz sljedeće djelatnosti:

1. *Aktivnosti informiranja i promotivne aktivnosti*
2. *Razvoj i administracija online baze podataka*
3. *Poticanje mladih na volontiranje (Volonterstvo u obrazovnom programu)*
4. *Redovite edukacije i pripreme volontera*
5. *Redovite edukacije i konzultacije organizatora volontiranja*
6. *Razvoj korporativnog volontiranja*
7. *Izdavanje publikacija o volonterstvu i srodnim temama*

## 1. AKTIVNOSTI INFORMIRANJA I PROMOTIVNE AKTIVNOSTI

Kako je rečeno u prethodnom poglavlju, u svrhu snažnije promocije volontiranja u svim društvenim sektorima i među građanstvom, potrebno je **osmisliti mehanizme sustavnog informiranja o prednostima i dobitima volontiranja**, kako za primatelje volonterskih usluga, tako i za potencijalne volontere te samim tim i društva u cjelini. Aktivnosti informiranja i promocije volonterstva provodili bismo na sljedeće načine:



- Besplatni volonterski telefon i druge komunikacijske linije
- Mailing lista i redovno glasilo
- Uspostavljeni dobri i partnerski odnosi sa medijima
- Organiziranje prezentacija, okruglih stolova, tribina i sl.
- Izdavanje publikacija

U svrhu intenzivnijeg **promoviranja, informiranja te edukacije svih dionika o Zakonu o volonterstvu, osim navedenih načina informiranja i promocije, potrebno je redovito organizirati i dodatne edukacijske radionice o uređenju volontiranja prema Zakonu.** Potrebu za većom promocijom i informiranjem o Zakonu potvrđuju česti upiti pojedinaca i organizacija upućeni VCZ-u, a čak jednu trećinu istraživanjem obuhvaćenih ustanova ističe nedostatak zakonske regulative u Republici Hrvatskoj, što ukazuje na neupućenost i na nedostatnu promociju i edukaciju javnih službenika, udruga i građana o novodonesenom Zakonu o volonterstvu.

S obzirom da ustanove, udruge i tvrtke, u najvećoj mjeri izjavljuju da nemaju vremena za promociju volonterstva među zaposlenicima, a tvrtke bi rado angažirale posrednika u tu svrhu, **ZVS bi trebao omogućavati redovite prezentacije i promocije volonterstva zaposlenicima udruga, ustanova te posebice tvrtki** koje su izrazile veliku potrebu za tim. **Takoder, ZVS bi s istim ciljem trebao i distribuirati dovoljno promotivnog materijala te redovito objavljivati ažurirane informacije i članke u internim glasilima tvrtki, ustanova i udruga.**

## **2. RAZVOJ I ADMINISTRACIJA ONLINE BAZE PODATAKA – VOLONTERA, ORGANIZATORA VOLONTIRANJA I VOLONTERSKIH PROJEKATA/AKTIVNOSTI**

- Kako je baza podataka vrlo važan element u koordinaciji volonterskog servisa potrebno je poraditi na njoj intenzivnoj promociji kako bi informirali i potakli građane, ustanove i udruge na prijavu odnosno korištenje online baze podataka.
- Kroz redovitu administraciju i komunikaciju osigurati pravovremeno djelovanje u oglašavanju, regrutiranju, odabiru i pripremi korisnika te na taj način i uspostavu povjerenja s registriranim korisnicima.
- Voditi evidenciju volonterskih sati te osmisliti sustav nagrađivanja volontera s najdužim volonterskim „stažom“
- U svrhu što lakše razmjene i suradnje među različitim ustanovama, udrugama i tvrtkama, osmisliti i online mehanizme koji će olakšati i omogućiti razmjenu pro bono usluga i znanja i iskustava među njima.

### 3. POTICANJE MLADIH NA VOLONTIRANJE

Sam Zakon o volonterstvu u članku 2. naglašava kako je ulogu i značaj volontiranja potrebno preneti djeci i mladima kroz školovanje u odgojno-obrazovnim ustanovama Republike Hrvatske. Uz to dosadašnja istraživanja o volonterstvu provedena u Hrvatskoj kao i desetogodišnje iskustvo VCZ-a u organizaciji volonterskih programa ukazuju na to da su upravo mladi dobna skupina koja je najviše zainteresirana za volontiranje. Kako bi odgovorio na te potrebe, VCZ bi trebao sustavno **provoditi programe čija su ciljna skupina srednjoškolska i studentska populacija.**

Potrebno je uspostaviti suradnju sa srednjim školama te, po uzoru na već razvijeni VCZ-ov model, u više zagrebačkih škola **oformiti volonterske klubove** kroz koje bi srednjoškolci dobili priliku aktivno sudjelovati te odgovoriti na neposredne probleme u svojoj zajednici. Volonterski klubovi djelovali bi uz kontinuirano mentorstvo i podršku VCZ-a.

Suradnja s upravama i zaposlenicima zagrebačkih fakulteta urodila bi, kako nekoliko pozitivnih primjera iz VCZ-ovih pilot projekata već pokazuju, zajedničkim **osmišljavanjem studentskih volonterskih programa**, provedbom kojih bi akademska zajednica na dodatan i inovativan način ostvarivala svoju funkciju odgovornosti prema društvu u kojem njezine institucije djeluju, a civilni i institucionalni sektor dobio toliko potrebnu volontersku podršku.

### 4. REDOVITE EDUKACIJE I PRIPREME VOLONTERA

Kako većina ispitanih ustanova i udruga nema sustavan program edukacije volontera, **ZVS bi trebao provoditi stalnu i redovitu edukaciju volontera.** Tome u prilog govori i činjenica da je već nekoliko ustanova izrazilo želju (nakon upoznavanja s VCZ – ZVS programima edukacije) da kroz naše edukacijske radionice educiraju i volontere koji se jave direktno njima.

Pošto ustanove socijalne zaštite, udruge osoba s invaliditetom i udruge za zaštitu okoliša imaju najveći broj neplaćenih radnih sati koje odrađuju „vanjski“ volonteri, **ZVS bi trebao obratiti pozornost dodatnim obrazovnim programima za volontere u tim područjima (socijalna zaštita, invaliditet, zaštita okoliša)**, što nadalje implicira da bi ZVS trebao imati spremne stalne obrazovne module i angažirane stručnjake iz tih područja u cilju što kvalitetnije edukacije i pripreme volontera.

Posebnu pozornost potrebno je posvetiti **raznolikosti obrazovnih modula** kako bi se uvažili različiti interesi i potrebe volontera, ovisno o angažmanu u koji se žele uključiti, dobi, zanimanju i slično.

## 5. REDOVITE EDUKACIJE I KONZULTACIJE ORGANIZATORA VOLONTIRANJA

Volonteri kao bitan izvor motivacije naglašavaju osobno zadovoljstvo koje osjećaju pri volontiranju, a koje je uvjetovano cjelokupnim sustavom kvalitetnog volonterskog menadžmenta. **ZVS bi trebao sustavno educirati** zaposlenike u ustanovama i udrugama zadužene za rad s volonterima **o volonterskom menadžmentu, individualnom pristupu volonteru, kvalitetnom mentorstvu i superviziji volontera**. Tome u prilog govori i činjenica da u ustanovama ili udrugama uglavnom s volonterima radi osoba koja nije educirana o volonterskom menadžmentu. Također, istraživanje navodi nesustavan i neformalan pristup radu s volonterima te činjenicu da su osobe zadužene za rad s volonterima najčešće usmjerene na rezultate projekata, a ne nužno na proces. Time se kod većine volontera gubi osjećaj zadovoljstva volontiranja u toj ustanovi/udruzi.

Kako većina udruga i ustanova ne vodi evidenciju volonterskog rada i nema pravilnik za volontere kojim se reguliraju prava i obveze volontera te ne poštuju odredbe o ugovorima s volonterima prema Zakonu o volonterstvu, **ZVS bi trebao osigurati stalnu tehničku podršku organizatorima volontiranja**. Ta podrška bi se ostvarivala kroz **edukacije i konzultacije odgovornih osoba u razvijanju pravilnika, ugovora i procedura**.

S obzirom da neke ustanove već dugo uključuju volontere u svoj rad te imaju puno pozitivnog iskustva u radu s volonterima smatramo da njihovi primjeri mogu biti vrlo poticajni za druge organizatore volontiranja. Kako i naša dosadašnja iskustva govore da je povezivanje ustanova međusobno i udruga koje rade slične aktivnosti vrlo korisno, **potrebno je i dalje stimulirati razmjenu znanja i iskustava među njima**, kroz zajedničke edukacije, sastanke i promoviranje primjera dobre prakse.

## 6. RAZVOJ KORPORATIVNOG VOLONTIRANJA

Volontiranje poslovnog sektora u Hrvatskoj još nije dovoljno prepoznato niti razvijeno. U ekonomski razvijenim zemljama sve više tvrtki omogućuje svojim zaposlenicima da volontiraju, često i za vrijeme radnog vremena. Volontiranje zaposlenika i sudjelovanje u projektima za opće dobro utječu na izgradnju pozitivnog imidža tvrtke, izgrađuje motivirane timove zaposlenika, utječe na osobni i profesionalni razvoj zaposlenika i jača njihovu samoinicijativnost te doprinosi izgradnji veza tvrtke s lokalnom zajednicom.

U cilju razvoja korporativnog volontiranja ZVS bi trebao:

- uspostaviti partnerske odnose s većim brojem tvrtki
- organizirati redovite prezentacije i promocije volonterstva u tvrtkama
- osmisliti programa volontiranja za zaposlenike

- osmisлити mehanizme koji će olakšati i omogućiti razmjenu pro bono usluga i znanja i iskustava među tvrtkama, ustanovama i udrugama
- organizirati akcije i pronalaziti prilike za volontiranje zaposlenika
- osigurati redovite konzultacije predstavnicima tvrtki
- potaknuti i podržati osnivanje klubova zaposlenika-volontera

Da su rijetki primjeri društveno odgovornog poslovanja govori i podatak da je Kodeks etike u poslovanju Hrvatske gospodarske komore, zaključno s 2007. godinom, potpisalo tek 597 od preko 90.000 registriranih trgovačkih društava u Republici Hrvatskoj. Navedenim aktivnostima želimo potaknuti razvoj korporativnog volontiranja te na taj način doprinijeti i razvoju društvene odgovornosti tvrtki u Hrvatskoj.

## 7. IZDAVANJE PUBLIKACIJA O VOLONTERSTVU I SRODNIM TEMAMA

Publikacije o volonterstvu i srodnim temama koristile bi se se za informiranje, edukaciju i konzultacije kako volontera tako i organizatora volonterskih aktivnosti i tvrtki.

---

Ukoliko se želite više informirati o radu Zagrebačkog volonterskog servisa ili imate pitanja i nedoumica vezanih za volontiranje, obratite se na sljedeće kontakte:

### **Volonterski centar Zagreb**

ZAGREBAČKI VOLONTERSKI SERVIS

Baščanska 11

10 000 Zagreb

Hrvatska

Tel: 01 3013 058, 3013 829

Tel/Fax: 01 3013 736

Mob: 098 373 615

Besplatni volonterski telefon: 0800 400 005

e-mail: [zvs@vcz.hr](mailto:zvs@vcz.hr) , [vc@zamir.net](mailto:vc@zamir.net)

web: [www.vcz.hr](http://www.vcz.hr)

**BUDUĆNOST ZAGREBAČKOG VOLONTERSKOG SERVISA**

Asocijacija za demokratski prosperitet – ZID (2004), *Volonterizam i javne institucije*, Podgorica: ADP ZID

Begović, Hrvojka (2006), *VCZ 1996-2006 Prvih deset godina*, Zagreb: Volonterski centar Zagreb

Horvat, Martina (2007), *Zakonsko uređenje volonterstva u Republici Hrvatskoj*, Zagreb: Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti i European Center for Not-for-Profit LAW (ECNL)

IAVE (2001), *Opća deklaracija o volonterstvu*, The International Association for Volunteer Effort, Amsterdam, ([http://www.iave.org/resources\\_udecl.cfm](http://www.iave.org/resources_udecl.cfm)).

Jurić, Danijela (2006), *Volunteer Management Handbook*, Zagreb: Volonterski centar Zagreb i South East European Youth Netowrk (SEEYN)

Jurić, Danijela (2007), *Volonterski menadžment*, Zagreb: Volonterski centar Zagreb

Kunac, Suzana (2006), *Vrijednost vrednota, civilno društvo i hrvatska demokracija*, Zagreb: B.a. B. e.

Ledić, Jasminka (2007), *Zašto (ne) volontiramo – stavovi javnosti o volonterstvu*, Zagreb: AED

Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva (2007), *Procjena stanja razvoja organizacija civilnog društva u Republici Hrvatskoj*, Zagreb: Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva

Škrabalo, M. (ur.) (2006), *Udruge u očima javnosti: istraživanje javnog mnijenja s osvrtima*, Zagreb: AED

Zakon o volonterstvu, NN 58/2007

Zrinščak, Siniša i Lakoš, Ivan (2007), „*Volontiranje studenata Zagrebačkog sveučilišta*“, neobjavljeno

## PRILOG 1

### USTANOVE KOJE SU SUDJELOVALE U ISTRAŽIVANJU

1. Arheološki muzej u Zagrebu
2. Centar za kulturu i obrazovanje Zagreb – „CEKAO“
3. Centar mladih „Ribnjak“
4. Centar za odgoj i obrazovanje „Slava Raškaj“
5. Centar za autizam
6. Centar za kulturu i informiranje „Zagreb“
7. Centar za kulturu „Novi Zagreb“
8. Centar za odgoj i obrazovanje „Dubrava“
9. Centar za odgoj i obrazovanje „Vinko Bek“
10. Centar za rehabilitaciju Zagreb
11. Centar za rehabilitaciju Zagreb, podružnica Dubrava
12. Centar za socijalnu skrb Zagreb, ured Dubrava
13. Centar za socijalnu skrb Zagreb, ured Maksimir
14. Centar za socijalnu skrb Zagreb, ured Medveščak
15. Centar za socijalnu skrb Zagreb, ured Novi Zagreb
16. Dječja bolnica Srebrnjak
17. Dječji dom „Ivan Goran Kovačić“
18. Dječji dom „A.G. Matoš“, podružnica Selska
19. Dječji dom Zagreb, Nazorova
20. Dječji vrtić Cvrčak
21. Dječji vrtić Krijesnica
22. Dječji vrtić Savica
23. Dobri dom Grada Zagreba
24. Dom za odgoj djece i mladeži Zagreb
25. Dom za stare i nemoćne osobe Centar
26. Dom za starije i nemoćne osobe Dubrava
27. Dom za starije i nemoćne osobe Maksimir
28. Dom za starije i nemoćne osobe Trešnjevka
29. Dom zdravlja Centar
30. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet u Zagrebu
31. Etnografski muzej
32. Hrvatski školski muzej
33. Hrvatski zavod za transfuziju
34. Kulturno informativni centar
35. Klinika za dječje bolesti Klaićeva
36. Klinika za infektivne bolesti „dr. Fran Mihaljević“
37. Mala kuća, dnevni centar
38. Muzej grada Zagreba
39. Narodno sveučilište Dubrava

40. Osnovna škola Augusta Šenoae
41. Osnovna škola Vrbani
42. Poliklinika za zaštitu djece Grada Zagreba
43. Psihijatrijska bolnica Vrapče
44. Specijalistička bolnica za zaštitu djece s neurorazvojnim i motoričkim smetnjama
45. Studijski centar socijalnog rada
46. Škola primjenjene umjetnosti i dizajna
47. Treća ekonomska škola
48. Zagrebačko kazalište lutaka
49. Zagrebačko kazalište mladih
50. Zavod za javno zdravstvo Grada Zagreba

## PRILOG 2

### UDRUGE KOJE SU SUDJELOVALE U ISTRAŽIVANJU

1. Centar za civilne inicijative
2. CESI – Centar za edukaciju, savjetovanje i istraživanje
3. CMS – Centar za mirovne studije
4. Dječja udruga Hrabrost
5. Documenta – centar za suočavanje s prošlošću
6. GONG
7. Grupa za ženska ljudska prava B.a.B.e.
8. Hrabri telefon – telefon za zlostavljaju djeću
9. Hrvatska udruga za međunarodnu razmjenu studenata prirodnih i tehničkih znanosti – IAESTE Croatia
10. Hrvatska udruga prijatelja hospicija
11. Hrvatska udruga za školovanje pasa vodiča i mobilitet
12. HUHIV – Hrvatska udruga za oboljele od HIV-a
13. Međunaordna studentska organizacija AISEC Hrvatska
14. Mreža mladih Hrvatske
15. OZANA
16. Partnerstvo za društveni razvoj
17. RODA – Roditelji u akciji
18. Udruga Idem
19. Udruga Igra
20. Udruga „Kрила“ terapijsko jahanje
21. Udruga Prijatelji životinja
22. Udruga roditelja djece s posebnim potrebama „Put u život“ – PUŽ
23. Udruga slijepih i slabovidnih studenata „Šišmiš“
24. Udruga studenata s invaliditetom „Korak“
25. Udruga za promicanje inkluzije
26. Zelena akcija



**TVRTKE KOJE SU SUDJELOVALE U ISTRAŽIVANJU**

1. Apo d.o.o. (član HEP grupe)
2. Atlantic grupa d.d.
3. Coca-Cola Beverages Hrvatska
4. Ericsson Nikola Tesla d.d
5. Fragaria d.o.o.
6. Holcim Hrvatska d.o.o
7. INA – Industrija nafte d.d.
8. KPMG d.o.o. za reviziju, Hrvatska
9. MAP Savjetovanja d.o.o
10. Nestlé Adriatic d.o.o
11. Premisa d.o.o
12. Privredna banka Zagreb
13. Sava-Rol d.o.o.
14. Tao on-line (web site Moj Posao)
15. Tehnološki park Zagreb
16. T-Hrvatski telekom
17. Zagreb film
18. Zagrebačka banka
19. Zagrebački holding d.o.o., podružnica „Vladimir Nazor“

## PRILOG 4

### ANKETNI UPITNIK O VOLONTERSTVU U GRADU ZAGREBU ZA USTANOVE I UDRUGE

Poštovani,

Ova anketa predstavlja dio **istraživanja o volonterstvu u gradu Zagrebu**, kojeg Volonterski centar Zagreb provodi u suradnji s Gradom Zagrebom.

Cilj je istraživanja otkriti kakve su **dosadašnje prakse, kao i potrebe za volonterima u javnim ustanovama, nevladinim organizacijama i poduzećima** te kakvu bi **ulogu u poticanju volonterstva trebao imati Grad Zagreb**.

**Volontiranje** se u ovom istraživanju definira kao **dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina** kojima se obavljaju **usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade** ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje.

1. **Naziv ustanove/poduzeća/udruge:** \_\_\_\_\_

2. **Pozicija anketirane osobe:** \_\_\_\_\_

3. **Spol anketirane osobe:** Ž M

#### I. DOSADAŠNJA ISKUSTVA S VOLONTERIMA

1. **Je li u proteklih godinu dana u vašoj organizaciji netko obavljao neki od sljedećih oblika neplaćenog rada (rada koji nije reguliran ugovorima o radu, ugovorima o djelu, honorarnom ili studentskom radu):**

a.	stažiranje	DA	NE	NE ZNAM
b.	školska praksa	DA	NE	NE ZNAM
c.	studentska praksa	DA	NE	NE ZNAM
d.	civilno služenje vojnog roka	DA	NE	NE ZNAM
e.	društveno-koristan rad prema sudskom nalogu	DA	NE	NE ZNAM
f.	dobrovoljni rad koji nije reguliran nekom od navedenih obaveza	DA	NE	NE ZNAM

2. **Koga sve u vašoj organizaciji smatrate volonterima (moguće više odgovora)?**

- stažiste
- učenike ili studente na praksi
- civilne ročnike
- osobe koje na vlastitu inicijativu, a ne zbog neke obaveze kod nas volontiraju (vanjski volonteri)
- naše zaposlenike koji slobodnom voljom odrađuju i dodatne poslovne za našu organizaciju, a im to nije dio plaćenog radnog odnosa
- nekog drugog, koga? \_\_\_\_\_
- uopće nemamo volontere ni u jednoj od navedenih kategorija

**3. Ukoliko ste imali vanjske volontere (opcija d u prethodnom pitanju), koliko je po prilici različitih osoba volontiralo za vašu organizaciju u posljednjih godinu dana?**

- |    |                               |    |             |
|----|-------------------------------|----|-------------|
| a. | nismo imali vanjske volontere | d. | od 6 do 10  |
| b. | jedna osoba                   | e. | od 11 do 50 |
| c. | od 2 do 5                     | f. | više od 50  |

**4. Ukoliko ste imali učenike ili studente na praksi (opcija b iz 2. pitanja), koliko je po prilici različitih osoba obavljalo praksu u vašoj organizaciji u posljednjih godinu dana?**

- |    |  |    |             |
|----|--|----|-------------|
| a. | nismo imali učenike ili studente na praksi | d. | od 6 do 10  |
| b. | jedna osoba                                | e. | od 11 do 50 |
| c. | od 2 do 5                                  | f. | više od 50  |

**5. Ukoliko ste imali ročnike, koliko ih je po prilici bilo u vašoj organizaciji u posljednjih godinu dana?**

- |    |                     |    |             |
|----|---------------------|----|-------------|
| a. | nismo imali ročnike | d. | od 6 do 10  |
| b. | jedna osoba         | e. | od 11 do 50 |
| c. | od 2 do 5           | f. | više od 50  |

**6. Kakva je spolna struktura svih osoba koje smatrate volonterima u vašoj organizaciji?**

- nemamo volontere
- većinom žene
- većinom muškarci
- podjednako žene i muškarci

**7. Molimo procijenite ukupan tjedni broj neplaćenih sati koji različite osobe (uključujući vaše zaposlenike) obavljaju za vašu organizaciju:**

- |    |       |    |                      |
|----|-------|----|----------------------|
| a. | _____ | b. | nema neplaćenih sati |
|----|-------|----|----------------------|

**8. Molimo procijenite udio vanjskih volontera u ukupnom broju neplaćenih sati tjedno u vašoj organizaciji (postotak):**

- |    |       |    |                      |
|----|-------|----|----------------------|
| a. | _____ | b. | nema neplaćenih sati |
|----|-------|----|----------------------|

**9. Kakve sve vrste volontiranja postoje u vašoj organizaciji prema intenzitetu i trajanju? (moguće više odgovora)**

- Nema volontiranja
- Jednokratno volontiranje prilikom neke velike akcije
- Povremeno volontiranje u više navrata – ne duže od par dana prema potrebi organizacije i raspoloživosti volontera
- Redovito volontiranje više puta mjesečno prema dogovorenoj satnici
- Redovito stalno volontiranje koje traje duže od tri mjeseca

**10. Koje su ili bi bile, prema vašem mišljenju najvažnije dobiti za volontere od volontiranja u vašoj organizaciji (maksimalno tri odgovora):**

- a. stjecanje radnog iskustva
- b. upoznavanje novih ljudi
- c. rješavanje problema lokalne zajednice
- d. djelovanje u skladu s osobnim vrijednostima, vjerom ili političkim uvjerenjima
- e. zanimljiv način provođenja slobodnog vremena
- f. stjecanje novih znanja i vještina (mogućnost besplatne edukacije)
- g. pronalaženje zaposlenja
- h. samopomoć (podrška za rješavanje vlastitog problema)
- i. nešto drugo (što) \_\_\_\_\_
- j. nikakve

**11. Koje su ili bi bile, prema vašem mišljenju, najvažnije dobiti od volontiranja za vašu organizaciju (maksimalno tri odgovora):**

- a. mogućnost pružanja većeg broja usluga
- b. mogućnost povećanja broja korisnika
- c. kvalitetniji kontakt s korisnicima i aktivnosti promocije
- d. popunjavanje nedostatka profesionalnih znanja i vještina na razini organizacije
- e. ispunjavanje ciljeva i misije organizacije
- f. stizanje zaostataka u radu (npr. sređivanje arhive)
- g. organiziranje izvanrednih aktivnosti koji zahtijevaju dodatnu radnu snagu
- h. prepoznavanje i regrutiranje kvalitetnih budućih radnika
- i. rasterećenje zaposlenika koji sad rade prekovremeno i često neplaćeno
- j. nešto drugo (što) \_\_\_\_\_
- k. nikakve

## **II. NAČIN RADA S VOLONTERIMA**

**12. Na koji način dolazite do volontera (moguće više odgovora):**

- a. ne tražimo volontere
- b. sredstvima javnog priopćavanja (mediji)
- c. putem interneta
- d. preko škola i fakulteta
- e. osobnim kontaktima
- f. putem organizacija za koje znamo da okupljaju velik broj ljudi (NVO-i, udruge građana, volonterski centri, centri mladih, vjerske zajednice...)
- g. na neki drugi način (koji): \_\_\_\_\_

**13. Kada odabirete volontere/ke za rad u vašoj organizaciji, važno vam je da su volonteri (moguće više odgovora):**

- a. ne odabiremo volontere
- b. mlađe osobe, bez ili s malo radnog iskustva
- c. osobe srednje i starije dobi s radnim iskustvom
- d. imaju obrazovanje relevantno za rad vaše organizacije
- e. sposobni kvalitetno odraditi svaki posao koji im se povjeri
- f. entuzijasti s dovoljno slobodnog vremena
- g. osobe sa specijalističkim vještinama (npr. poznavanje stranog jezika, web dizajn)
- h. nešto drugo (što) \_\_\_\_\_

**14. Koji su uvjeti primanja volontera u vašoj organizaciji (moguće više odgovora):**

- a. ne primamo volontere
- b. radno iskustvo
- c. već odrađen pripravnički staž
- d. obaveza pripravničkog staža
- e. određena vrsta i stupanj obrazovanja
- f. dovoljna je želja da se pomogne organizaciji/ustanovi
- g. određena dob, od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_ godina
- h. nemamo uvjete za primanje volontera
- i. neki drugi uvjeti (koji) \_\_\_\_\_

**15. Ukoliko vaša organizacija ima volontere, postoji li pravilnik kojim se reguliraju prava i obaveze volontera?**

- |       |                     |
|-------|---------------------|
| a. DA | c. NE ZNAM          |
| b. NE | d. NEMAMO VOLONTERE |

Ako DA, na koga se pravilnik odnosi (stažisti, praktikanti, ročnici, vanjski volonteri, sve koje smatramo volonterima)

**16. Potpisuje li se u vašoj organizaciji ugovor s volonterima?**

- |       |                     |
|-------|---------------------|
| a. DA | c. NE ZNAM          |
| b. NE | d. NEMAMO VOLONTERE |

Ako DA, s kim potpisujete ugovor (stažisti, praktikanti, ročnici, vanjski volonteri, svima koje smatramo volonterima)

**17. Je li u vašoj organizaciji netko odgovoran za angažiranje i rad s volonterima?**

- a. NE, jer nemamo volontere
- b. NE, iako imamo ili planiramo imati volontere
- c. DA, neformalno, prema osobnom interesu zaposlenika/ce

- d. DA, na temelju obaveza radnog mjesta (npr. voditelj ljudskih resursa ili voditelj programa koji zahtijeva volonterski rad)
- e. DA, jedna je osoba formalno zadužena za ukupan rad s volonterima

**18. Ukoliko vaša organizacija ima volontere, na koji način ih obučavate za rad?**

- a. nemamo volontere
- b. postoji sustavan program obuke svakog volontera
- c. neformalna obuka kroz obavljanje posla
- d. svaki volonter dobiva mentora
- e. našim volonterima nije potrebna posebna obuka
- f. nemamo nikakav sustav obuke volontera
- g. nekako drugačije (kako) \_\_\_\_\_

**19. Ukoliko vaša organizacija ima volontere, kako ih nagrađujete?**

- a. nemamo volontere
- b. ne nagrađujemo ih
- c. usmenim pohvalama i/ili preporukama
- d. zahvalnicama ili nagradama
- e. mogućnostima besplatne edukacije, pohađanja seminara ili konferencija
- f. darovima – npr. knjigama, majicama i sl.
- g. novčanim nagradama
- h. nekako drugačije (kako) \_\_\_\_\_

### III. AKTIVNOSTI PROMICANJA VOLONTERSTVA

**20. Koje su aktivnosti vaše organizacije vezane za promicanje volonterstva među vašim zaposlenicima ili članovima (moguće više odgovora)?**

- a. ništa, to nije naš posao
- b. ništa, no imamo za to interesa u budućnosti
- c. oglašavamo različite akcije u koje se naši zaposlenici mogu dobrovoljno uključiti, a koje organizira ili sponzorira naša organizacija
- d. oglašavamo prilike za volontiranje u drugim organizacijama u koje se naši zaposlenici mogu dobrovoljno uključiti
- e. samostalno ili u suradnji s drugim organizacijama organiziramo edukaciju o volontiranju ili aktivizmu za naše zaposlenike
- f. na neki drugi način, koji? \_\_\_\_\_

**21. Ukoliko je prethodni odgovor potvrđan, opišite jedan primjer promocije volonterstva među zaposlenicima ili članovima:**

**22. Ukoliko promičete volonterstvo među zaposlenicima ili članovima, kako ga nagrađujete (moguće više odgovora)?**

- a. ne promičemo volonterstvo
- b. ne nagrađujemo volontiranje
- c. volontiranje naših zaposlenika uzima se u obzir u evaluaciji njihovog rada
- d. za volontiranje naši zaposlenici mogu dobiti slobodne sate ili slobodne dane
- e. volontiranje naših zaposlenika nagrađuje se pohvalama i ističu se dobri primjeri
- f. volontiranje naših zaposlenika financijski se nagrađuje
- g. volontiranje naših zaposlenika nagrađuje se prilikama za usavršavanje (studijska putovanja, seminari, konferencije)
- h. nekako drugačije, kako? \_\_\_\_\_

**23. Koje su aktivnosti vaše organizacije vezane za promicanje volonterstva među vašim korisnicima ili potrošačima?**

- a. Ništa, to nije naš posao
- b. Ništa, no imamo za to interesa u budućnosti
- c. Korisnici su aktivno, dobrovoljno uključeni u neke naše stalne aktivnosti
- d. Povremeno oglašavamo akcije u koje se naši korisnici/potrošači mogu dobrovoljno uključiti, a koje organizira ili sponzorira naša organizacija
- e. Oglašavamo prilike za volontiranje u drugim organizacijama u koje se naši korisnici/potrošači mogu dobrovoljno uključiti
- f. Samostalno ili u suradnji s drugim organizacijama organiziramo edukaciju o volontiranju ili aktivizmu za naše korisnike/potrošače.
- g. Promičemo vrijednosti volonterizma u našim glasilima/na web stranici za naše korisnike
- h. Nešto drugo, što? \_\_\_\_\_

**24. Ukoliko je prethodni odgovor potvrđan, navedite jedan primjer promocije volonterstva među vašim korisnicima ili potrošačima:**

**25. Pruža li vaša organizacija besplatne (pro-bono) stručne usluge drugim udrugama/ustanovama, kao oblik vašeg doprinosa općem dobru, a za koje niste namakli sredstva iz proračuna ili od donatora?**

- a. NE, to ne smatramo našim poslom i obavezom
- b. NE, nismo u mogućnosti zbog nedostatka kapaciteta (ljudi, prostor, vrijeme, novac)
- c. NE, ali planiramo u skoroj budućnosti, jer je pružanje pro-bono usluga dio naše poslovne politike
- d. DA, imamo dogovorenu suradnju s jednom ili više organizacija
- e. DA, povremeno, prema zahtjevu i mogućnostima naše organizacije u datom trenutku
- f. DA, povremeno, na inicijativu zainteresiranih zaposlenika, no to nije dio naše politike

26. **Ukoliko je prethodni odgovor potvrđan, navedite jedan primjer pružanja pro-bono usluga vaše organizacije:**
27. **Ukoliko je vaša organizacija bila primatelj pro-bono usluga druge organizacije, molimo navedite takav primjer:**

#### **IV. BUDUĆE POTREBE ZA VOLONTERIMA**

28. **Hoće li vaša organizacija u naredne dvije godine imati potrebe za volonterima?**
- a. NE, nemamo potrebe za neplaćenim radom – dovoljni su nam naši zaposlenici
  - b. NE, sve naše potrebe za neplaćenim radom već zadovoljavaju stažisti i/ili učenici i studenti na praksi
  - c. NE, ne želimo volontere, želimo privući studente na praksi ili stažiste koje dosad nismo imali u našoj organizaciji
  - d. DA, trebat će nam dugoročni volonteri da zamijene dosadašnje civilne ročnike nakon ukidanja obaveznog vojnog roka od 1.1. 2008.
  - e. DA, trebat ćemo privući nove volontere
29. **Što biste definirali kao najveće prepreke angažiranju većeg broja volontera u vašoj organizaciji? (maksimalno tri odgovora)**
- a. nepostojanje zakonske regulative
  - b. premala zainteresiranost građana za volontiranje
  - c. nedostatak kapaciteta (ljudi, vremena, prostora, novca) naše organizacije za primanje i edukaciju volontera
  - d. nedostatak znanja u našoj ustanovi o tome kako organizirati rad s volonterima
  - e. nezainteresiranost vodstva organizacije za regrutiranje i edukaciju volontera
  - f. nepostojanje specijalizirane organizacije koja nam može pomoći u razvoju volonterskih programa
  - g. nepostojanje poticajnih mjera na razini grada Zagreba i države za promociju volonterstva
  - h. nešto drugo (što) \_\_\_\_\_
30. **Za koje biste usluge budućeg Volonterskog servisa Zagreb bili zainteresirani (moguće više odgovora)?**
- a. pomoć u pronalasku volontera
  - b. edukacija volontera
  - c. edukacija naše organizacije za rad s volonterima
  - d. pomoć u pripremi dokumentacije (ugovori, pravilnici, priručnici) za rad s volonterima



- e. stručna literatura za rad s volonterima (istraživanja, priručnici)
- f. promoviranje volonterstva među našim zaposlenicima putem edukacija
- g. redovito informiranje o mogućnostima volontiranja naših zaposlenika i/ili korisnika u drugim organizacijama
- h. posredovanje u dogovaranju pružanja besplatnih usluga neprofitnim organizacijama
- i. subvencioniranje troškova angažmana i edukacije volontera
- j. nešto drugo, što? \_\_\_\_\_
- k. ništa od navedenog

**31. Molimo vas da se odredite prema sljedećim tvrdnjama:**

U Hrvatskoj je od 2007. na snazi Zakon o volonterstvu	T	N	NE ZNAM
Postoji obaveza potpisivanja ugovora s volonterima	T	N	NE ZNAM
Postoji obaveza izdavanja potvrde o volontiranju	T	N	NE ZNAM
Postoji obaveza naknade troškova volontiranja	T	N	NE ZNAM

Eventualni komentar tvrdnji:

## PRILOG 5

### ANKETNI UPITNIK O VOLONTERSTVU U GRADU ZAGREBU ZA PODUZEĆA

Poštovani, ova anketa predstavlja dio **istraživanja o volonterstvu u gradu Zagrebu**, kojeg za **Volonterski centar Zagreb**, u suradnji s **Gradom Zagrebom**, provodi **MAP Savjetovanja**. Nalazi istraživanja poslužit će za planiranje rada budućeg Zagrebačkog volonterskog servisa.

Bili bismo Vam zahvalni ukoliko biste odvojili 10 minuta svog vremena i odgovorili na anketna pitanja. Cilj je istraživanja utvrditi kakve su **dosadašnje prakse u promociji, potpori, vrednovanju volontiranja i iskustvu s istim** te kakve su **potrebe i planovi u budućnosti vezani za razvoj volonterstva u Zagrebu**. Napominjemo da će se svi rezultati prikazati isključivo sumarno za poduzorak „tvrtke“ u istraživanju.

1. **Naziv poduzeća:** \_\_\_\_\_
2. **Ime i pozicija anketirane osobe:** \_\_\_\_\_
3. **E mail:** \_\_\_\_\_ **Spol anketirane osobe:**      **Ž**      **M**

**Volontiranje** se u ovom istraživanju definira kao **dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina** kojima se obavljaju **usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade** ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje.

Molimo Vas **podebljajte** svoje odgovore

#### I. **AKTIVNOSTI PROMICANJA I VREDNOVANJA VOLONTERSTVA**

##### 1. **Promičete li volonterstvo među vašim zaposlenicima i na koje načine (moguće više odgovora)?**

- a. oglašavamo različite akcije za opću dobrobit u koje se naši zaposlenici mogu dobrovoljno uključiti, a koje organizira ili sponzorira naša organizacija
- b. oglašavamo prilike za volontiranje u organizacijama civilnog društva (udruge, institucije, ustanove...) u koje se naši zaposlenici mogu dobrovoljno uključiti
- c. samostalno ili u suradnji s drugim organizacijama civilnog društva organiziramo edukaciju o volontiranju ili aktivizmu u zajednici za naše zaposlenike
- d. dodatno vrednujemo iskustvo volontiranja i rada u zajednici pri selekciji kandidata za zapošljavanje u našoj tvrtki
- e. na neki drugi način, koji? \_\_\_\_\_
- f. ništa, no imamo za to interesa u budućnosti
- g. ne, to nije naš posao

**Ukoliko je vaš odgovor potvrđan, opišite barem jedan primjer promocije volonterstva među zaposlenicima:**

##### 2. **Ukoliko promičete volonterstvo među zaposlenicima kao aktivnost za opću dobrobit, kako ga nagrađujete (moguće više odgovora)?**

- a. volontiranje naših zaposlenika uzima se u obzir u evaluaciji njihovog rada
- b. za volontiranje naši zaposlenici mogu dobiti slobodne sate ili slobodne dane
- c. volontiranje naših zaposlenika nagrađuje se pohvalama i ističu se dobri primjeri

- d. volontiranje naših zaposlenika nagraduje se prilikama za usavršavanje (studijska putovanja, seminari, konferencije)
- e. nekako drugačije, kako? \_\_\_\_\_
- f. ne promičemo volonterstvo
- g. ne nagradujemo volontiranje

## II. DOSADAŠNJA PRAKSA I ISKUSTVO S VOLONTIRANJEM

### 3. Pruža li vaše poduzeće besplatne (pro-bono) stručne usluge drugim udrugama/ustanovama, kao oblik vašeg doprinosa općem dobru?

- a. DA, imamo dogovorenu suradnju s jednom ili više organizacija civilnog društva (udruge, ustanove, javne institucije...)
- b. DA, povremeno, prema zahtjevu i mogućnostima naše organizacije u datom trenutku
- c. DA, povremeno, na inicijativu zainteresiranih zaposlenika, no to nije dio naše politike
- d. NE, ali planiramo u skoroj budućnosti, jer je pružanje pro-bono usluga dio naše poslovne politike
- e. NE, nismo u mogućnosti zbog nedostatka kapaciteta (ljudi, prostor, vrijeme, novac)
- f. NE, to ne smatramo našim poslom i obvezom

Ukoliko je vaš odgovor potvrđan, navedite bar jedan primjer pružanja pro-bono usluga vaše tvrtke:

### 4. Koje od ponuđenih vještina smatrate da vaši (potencijalni) zaposlenici mogu razviti kroz volonterski rad?

- a. timski rad
- b. rad u multikulturnom okruženju
- c. komunikacijske vještine
- d. poduzetničke kompetencije (ideju/primjećenu potrebu u zajednici pretvoriti u projekt)
- e. odgovornost za izvršavanje preuzetih zadataka
- f. spremnost na inicijativu
- g. sposobnosti vođenja i motiviranja suradnika
- h. nešto drugo, što? \_\_\_\_\_
- i. ništa od navedenog

## III. VAŠE POTREBE I PLANOVI U BUDUĆNOSTI VEZANI ZA RAZVOJ VOLONTERSTVA

### 5. Uzevši u obzir da organizirano volontiranje zaposlenika iz različitih tvrtki u projektima za opću dobrobit utječe na izgrađivanje pozitivnog imidža tvrtke, učinkovitost i timski rad; na koje biste načine u budućnosti poticali volonterske aktivnosti za opću dobrobit (moguće više odgovora)?

- a. pružanje besplatnih (pro-bono) stručnih usluga drugim udrugama/ustanovama
- b. sustavno uključivanje svojih zaposlenika u volonterske programe zajednice
- c. oglašavanje različitih akcija za opću dobrobit u koje se naši zaposlenici mogu dobrovoljno uključiti, a koje organizira ili sponzorira naša organizacija

- d. oglašavanje prilika za volontiranje u organizacijama civilnog društva (udruge, institucije, ustanove...) u koje se naši zaposlenici mogu dobrovoljno uključiti
- e. samostalno ili u suradnji s drugim organizacijama civilnog društva organiziranje edukacija o volontiranju ili aktivizmu u zajednici za zaposlenike
- f. dodatno vrednovanje iskustva volontiranja u zajednici pri selekciji kandidata za zapošljavanje u našoj tvrtki
- g. dodatno vrednovanje iskustva volontiranja u zajednici pri evaluaciji rada zaposlenika
- h. mogućnost dobivanja slobodnih sati ili slobodnih dana za volonterske aktivnosti zaposlenika
- i. sponzoriranje određenih volonterskih projekata u zajednici
- j. ništa, to nije u našim ciljevima
- k. za sada ne planiramo ništa, ali imamo za to interesa u budućnosti
- l. nekako drugačije, kako? \_\_\_\_\_

**6. Za koje biste usluge budućeg Zagrebačkog volonterskog servisa bili zainteresirani (moguće više odgovora)?**

- a. edukacija naših djelatnika za volontiranje u organizacijama civilnog društva
- b. edukacija naše organizacije za uključivanje naših djelatnika u volonterske aktivnosti za opću dobrobit
- c. prsljeđivanje informacija, podataka , o uključenosti naših djelatnika u volonterske aktivnosti za opću dobrobit uz našu podršku
- d. stručna literatura za rad s volonterima u zajednici i društveno koristan rad (istraživanja, priručnici)
- e. promoviranje volonterstva među našim zaposlenicima putem edukacija
- f. redovito informiranje o mogućnostima volontiranja naših zaposlenika i/ili korisnika u drugim organizacijama
- g. posredovanje u dogovaranju pružanja volonterskih usluga organizacijama civilnog društva
- h. nešto drugo, što? \_\_\_\_\_
- i. ništa od navedenog

**7. Koja područja smatrate prioritetima u današnjem društvu, a koja biste podržali na neki način?**

- a. djeca i mladi s posebnim potrebama
- b. stariji i nemoćni
- c. bolesni i invalidi
- d. prevencija i liječenje ovisnosti
- e. zaštita okoliša
- f. zaštita životinja
- g. razvoj demokracije
- h. jednakost spolova
- i. obrazovanje
- j. nešto drugo, što? \_\_\_\_\_