

# Uloga volontera u organizaciji događaja

---

**Korejzl, Lara Maria**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management / Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:191:080131>

*Rights / Prava:* [Attribution 4.0 International](#)/[Imenovanje 4.0 međunarodna](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-22**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Faculty of Tourism and Hospitality Management - Repository of students works of the Faculty of Tourism and Hospitality Management](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI**

**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

**Sveučilišni diplomski studij**

**LARA MARIA KOREJZL**

**Uloga volontera u organizaciji događaja**

**The role of volunteers in event organization**

Diplomski rad

Opatija, 2024.

**SVEUČILIŠTE U RIJECI**

**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

**Sveučilišni diplomski studij**

*Menadžment u turizmu*

**Uloga volontera u organizaciji događaja**

**The role of volunteers in event organization**

Diplomski rad

Kolegij: **Menadžment događaja**

Student: **Lara Maria KOREJZL**

Mentor: Prof. dr. sc. **Ines MILOHNIĆ**

Matični broj: **ds3572/24**

Opatija, srpanj 2024.



SVEUČILIŠTE U RIJECI UNIVERSITY OF RIJEKA  
FAKULTET ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU  
FACULTY OF TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT  
OPATIJA, HRVATSKA CROATIA

## IZJAVA O AUTORSTVU RADA I O JAVNOJ OBJAVI OBRANJENOG DIPLOMSKOG RADA

LARA MARIA KOREJZL

DS3572

---

(ime i prezime studenta)

(matični broj studenta)

---

### ULOGA VOLONTERA U ORGANIZACIJI DOGAĐAJA

(naslov rada)

Izjavljujem da sam ovaj rad samostalno izradila/o, te da su svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima, bilo da su u pitanju knjige, znanstveni ili stručni članci, Internet stranice, zakoni i sl. u radu jasno označeni kao takvi, te navedeni u popisu literature.

Izjavljujem da kao student–autor diplomskog rada, dozvoljavam Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci da ga trajno javno objavi i besplatno učini dostupnim javnosti u cjelovitom tekstu u mrežnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci.

U svrhu podržavanja otvorenog pristupa diplomskim radovima trajno objavljenim u javno dostupnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci, ovom izjavom dajem neisključivo imovinsko pravo iskorištavanja bez sadržajnog, vremenskog i prostornog mog diplomskog rada kao autorskog djela pod uvjetima Creative Commons licencije CC BY Imenovanje, prema opisu dostupnom na <http://creativecommons.org/licenses/>.

U Opatiji, 06.09.2024.

---

*potpis studneta*

## S A Ž E T A K

Volonterski rad je iznimno važan za zajednicu. Upravljanje volonterima je ključno za uspjeh svakog volonterskog programa, čime se osigurava da su volonteri angažirani, motivirani i sposobni dati značajan doprinos ostvarenju određenog događaja. Uloga volontera kod sudjelovanja u organizaciji događaja odražava se kroz ekonomski doprinos ali i kao posebno, relevantno iskustvo i doživljaj samog volontera. Cilj i svrha diplomskog rada „Uloga volontera u organizaciji događaja“ je bio ukazati na važnost i ulogu volontera kod sudjelovanja u organizaciji događaja, pokazati njihov ekonomski doprinos, ali i volonterstvo kao posebno, relevantno iskustvo i doživljaj. Kroz pozitivne i negativne utjecaje prikazana je povezanost i značaj događaja u turizmu na ekonomiju destinacije. Istraživanjem se dodatno objasnilo važnost volonterstva u sudjelovanju na događajima. Kroz istraživanje ispitanici volonteri su odgovarali na pitanja o važnosti volonterstva i njihovom zadovoljstvu u sudjelovanju u događajima. Upitnikom ispitanicima ne-volonterima saznalo se koje stavove imaju o volontiranju i koji su razlozi neuključivanja u volonterski angažman.

Ključne riječi: menadžment događaja, volonteri, destinacija

# SADRŽAJ

<i>UVOD</i> .....	1
<b>1. KLJUČNE ZNAČAJKE VOLONTIRANJA</b> .....	<b>2</b>
1.1 Pojmovno određenje volontiranja.....	2
1.2. Motivacija i razlozi volontiranja .....	4
1.3. Zakonska regulativa volontiranja u Republici Hrvatskoj.....	11
1.4. Ključne značajke volontiranja .....	14
<b>2. MENADŽMENT VOLONTIRANJA</b> .....	<b>15</b>
2.1. Organizacija volonterskog rada.....	15
2.2. Provedba plana regrutiranja volontera .....	16
2.3. Organiziranje i upravljanje volonterima.....	19
<b>3. ZNAČAJ VOLONTERA U ORGANIZACIJI DOGAĐAJA</b> .....	<b>25</b>
3.1. Planiranje događaja.....	28
3.2. Planiranje volonterskog programa.....	29
3.3. Važnost volontera u organizaciji događaja.....	30
<b>4. PREGLED RAZLIČITIH DOPRINOSA VOLONTIRANJA</b> .....	<b>32</b>
4.1. Ekonomski doprinos volontiranja.....	32
4.2. Ostali doprinosi volontiranja.....	34
<b>5. UTVRĐIVANJE ZNAČAJA VOLONTERA U ORGANIZACIJI DOGAĐAJA</b> .....	<b>36</b>
5.1. Metodologija istraživanja.....	36
5.2. Rezultati istraživanja.....	37
5.3. Rasprava o rezultatima provedenog istraživanja .....	50
<b>ZAKLJUČAK</b> .....	<b>53</b>
<b>LITERATURA I IZVORI</b> .....	<b>55</b>

## UVOD

Turizam i događaji, bilo da se radi o sportskoj, vjerskoj ili kulturnoj manifestaciji, usko su povezani, okupljaju velik broj ljudi. Velike manifestacije imaju masovnu posjećenost, veliku ekonomsku potrošnju i dio su ogromnog turističkog potencijala. U ovom diplomskom radu je obrađena tema "Volontiranje u organizaciji događaja".

Predmet istraživanja je utvrđivanje značaja volontera u organizaciji događaja, kolika je važnost volonterskog rada za destinaciju, a problem koliko su volonteri motivirani i zadovoljni volonterskim radom.

Svrha ovog diplomskog rada je osvijestiti važnost volontiranja u organizaciji događaja kao masovnih okupljanja. Cilj ovog istraživanja je ispitati stavove volontera i ne-volontera prema volonterskom radu.

Metode koje su se koristile tijekom istraživanja su metode : analize i sinteze, indukcije i dedukcije, metoda kompilacije, statistička metoda, metoda uzorka i druge. Za potrebe empirijskog dijela rada, provedeno je anketno istraživanje.

Rad je strukturiran u 5 cjelina od kojih svaka ima nekoliko poglavlja. U uvodu je spomenut predmet i problem, svrha rada i cilj te metode istraživanja. U sklopu prve cjeline **Ključne značajke volonterstva** govori se o pojmu volonterstva, motivaciji, zakonskom okviru i značenju. Druga cjelina **Menadžement volonterstva** je posvećena tome kako provesti management volontera, tj. kako upravljati volonterima, kako ih regrutirati i kako organizirati i upravljati volonterima kod organiziranja događaja. Treća cjelina **Uloga volontera u organizaciji događaja** navodi kako se planira događaj, kako se planira volonterski program i govori o važnosti volontera u organizaciji događaja. Četvrta cjelina **Pregled različitih doprinosa volontiranja** govori o ekonomskom i drugim doprinosima volontiranja. U sklopu pete cjeline **Utvrđivanje značaja volontera u organizaciji događaja** prikazano je istraživanje i rezultati istraživanja kroz grafikone, tabelu i komentare. Na kraju rada dan je zaključak na temu i literatura koja je bila potrebna za istraživanje teorijskog dijela o istoj.

# 1. KLJUČNE ZNAČAJKE VOLONTIRANJA

U ovoj cjelini govorit će se o pojmovnom određenju volontiranja, motivaciji i razlozima za volontiranje, najznačajnijim odrednicama zakonske regulative vezane za volontiranje i samom značaju volontiranja.

## 1.1 Pojmovno određenje volontiranja

Nekadašnji glavni tajnik UN-a, Kofi Annan, istaknuo je u svojem je govoru 2001. godine na 54. godišnjoj konferenciji Odjela za informiranje javnosti i nevladinih organizacija da mnogo zemalja često stoji na stajalištu da su volonteri okosnica društva. Ocjenjuje da bi vlade morale uvidjeti koliku vrijednost i doprinos imaju nevladine udruge pri stvaranju boljeg društva i isticati da sama budućnost građanskog aktivizma u znatnoj mjeri ovisi o razvijanju volonterstva.<sup>1</sup>

Volontiranje se može odrediti kao neplaćeno obavljanje nekog rada; dakle besplatno, neprofitno, ponajprije dobrovoljno djelovanje u različitim pojavnim oblicima.

Počeci volonterskog rada sežu do 1920.godine, kada su Pierre Cerosole i Hubert Parris u Francuskoj osnovali grupu volontera, gdje se obnavljalo selo Esne razoreno u I. svjetskom ratu. To je bila prva međunarodna grupa volontera. Poslije II. svjetskog rata javljaju se volonterska udruženja sa sličnim ciljevima. 1948. godine UNESCO osniva Co-ordinating Committee of International Voluntary Service, koji je od tada krovna organizacija svih volonterskih udruga. Onda pa do današnjih dana su osnovane još mnoge udruge i usvojeno mnogo različitih dokumenata i preporuka neophodnih za razvijanje i promidžbu volonterskog rada. Također, iznimno koristan doprinos volonterskom djelovanju dali su Ujedinjeni Narodi (Generalna Skupština) proglašivši 2001.godinu Međunarodnom godinom volontera. 2011. godina je od strane Vijeća EU proglašena Europskom godinom volontera.

Volontiranje je dobrovoljan, neplaćeni rad koji se obavlja samostalno ili organizirano kojim se pridonosi dobrobiti druge osobe, zajednici ili cijelom društvu. Postoji više definicija volontiranja/volonterstva. Prema općoj deklaraciji o volonterstvu, volontiranje (ili dobrovoljni / dragovoljni rad) jedan je od kamena temeljaca civilnog društva jer pobuđuje najplemenitija

---

<sup>1</sup> Annan, Kofi , Nvladine organizacije danas: raznolikost volonterskih iskustava, Civilno društvo, 2005.



stremljenja čovječanstva: zauzimanje za mir, slobodu, mogućnost izbora, sigurnost i pravičnost za sve ljude. Volontiranje se može definirati kao dragovoljno ulaganje znanja, vještina i slobodnog vremena kojima se obavljaju aktivnosti ili usluge za dobrobit neke osobe ili za zajednički boljitak, bez ikakve novčane naknade ili očekivanja bilo kakve druge imovinske koristi za obavljenu trud i aktivnost.

Tako ga Begović definira kao „neprofitnu i neplaćenu aktivnost kojom pojedinci doprinose dobrobiti zajednice ili cijelog društva, a koje se javlja u različitim oblicima te uključuje lokalne i općenarodne volonterske pothvate“.<sup>2</sup>

Volontiranje je stvar slobodnog izbora i na taj način promiče odgojnu vrijednost rada, jer, ne odstupajući nimalo od značenja samog pojma, ono se protivi bilo kakvom iskorištavanju volontera kao besplatne radne snage i na taj način u središte stavlja pojedinčevu osobnu volju i motivaciju.

Volontiranje je zapravo vrijeme koje se rado daje bez financijske dobiti. Volontiranje može biti<sup>3</sup>:

- Dugotrajno volontiranje je kad volonter obavlja volontiranje redovito i kontinuirano, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida.
- Kratkotrajno volontiranje podrazumijeva da rad volonter obavlja jednokratno ili povremeno u vremenski ograničenom trajanju.

Volontiranje koje volonter obavlja u hitnim i izvanrednim situacijama je volontiranje u kriznim situacijama.

Volontiranje se pojavljuje u različitim vidovima: od tradicionalnih oblika međusobne pomoći do organiziranog angažiranja zajednice u kriznim periodima. Volontiranje uključuje i napore u borbi protiv siromaštva i pomaže u sprečavanju i zaustavljanju sukoba. Bez obzira na različita vremena i uvjete razvoja volontiranje odvija kontinuitet svog cilja: neprofitnog rada koji je usmjeren na dobrobit pojedinca ili zajednice ili pak čitavog društva, koji samim time podrazumijeva angažman na lokalnoj, regionalnoj ili globalnoj razini. Sudjelovanjem u volonterskom radu doprinosi se unapređenju života u zajednici, stvara se osjećaj odgovornosti za zajednicu i osvještava se čitav niz vrijednosti – solidarnost, zajedništvo, razumijevanje, mir, ljubav, tolerancija, ravnopravnost spolova, komunikacija, zaštita okoliša te osobni i društveni razvoj.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Begović, Hrvojkica, O volontiranju i volonterima-volonterkama, Zagreb, 2006., str.8

<sup>3</sup> Ivelja, N. i ostali: O Volonterskom radu, Udruga Mi- Volonterski centar Split

<sup>4</sup> Miliša, Z., Odnos mladih prema volontiranju, radu i slobodnom vremenu, 2008., str. 94

Volontiranjem se, u smislu Zakona o volonterstvu Republike Hrvatske, smatra „dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen ovim Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno“.<sup>5</sup>

Volontiranje je dobrovoljni angažman pojedinca, baziran na dobroj volji, solidarnosti i aktivizmu. Volontirati se može u različitim granama koje nisu isključivo vezane uz vlastitu struku, a volontiranje doprinosi osobnom rastu samog volontera, razvoju socijalnih vještina te aktivnog društvenog sudjelovanja.<sup>6</sup>

Prema organiziranosti, razlikuje se formalno i neformalno volontiranje. Za neformalno volontiranje može se reći da je svaka vrsta povremene i spontane dobrovoljne pomoći drugoj osobi koja se ne zbiva preko organizacije ili institucije, nego je to, npr. pomaganje prijateljima ili rođacima. Formalno je volontiranje organizirano kroz organizacije ili institucije, te ima svoju strukturu, ciljeve, vrste aktivnosti, vrijeme trajanja i očekivane rezultate.<sup>7</sup>

*Svim definicijama zajedničko je pozitivno poimanje volonterskog rada kao vrline građana kojom se doprinosi promjenama u društvu, kojom se izgrađuje ljudski potencijal i jača osjećaj altruizma i solidarnosti. Zato je veoma važno ulagati u njegovo unaprjeđenje i razvijati ga naporima uloženim kroz djelovanje organizacija civilnog društva, lokalnih i državnih organizacija, različitih udruga i medijskih kampanja, ali i kroz svijest pojedinaca-građana.*

## **1.2. Motivacija i razlozi volontiranja**

Danas se volonteri smatraju ključnim čimbenikom svakog društva. Slobodnom voljom daruju svoje vrijeme i vještine kako bi pomogli onima kojima je pomoć potrebna ili doprinijeli društvenoj zajednici bez ikakve materijalne nadoknade. Svaki pojedinac ima vlastitu motivaciju za volontiranje, a ona u grupama ili skupinama iako je jednakog cilja, može biti jednaka i ne mora. Danas je motivacija za volontiranjem najizraženija kod mladih ljudi kao građanska vrлина koja pridonosi zajednici pri čemu se izgrađuje socijalni karakter i osjećaj solidarnosti te se tako

---

<sup>5</sup> Zakon o volonterstvu, čl. 1 i 6, NN 58/2007.

<sup>6</sup> Volonterski centar Zadar – što je volontiranje? (vczd.org)

<sup>7</sup> Begović, H., O volontiranju i volonterkama, 2006., str.16

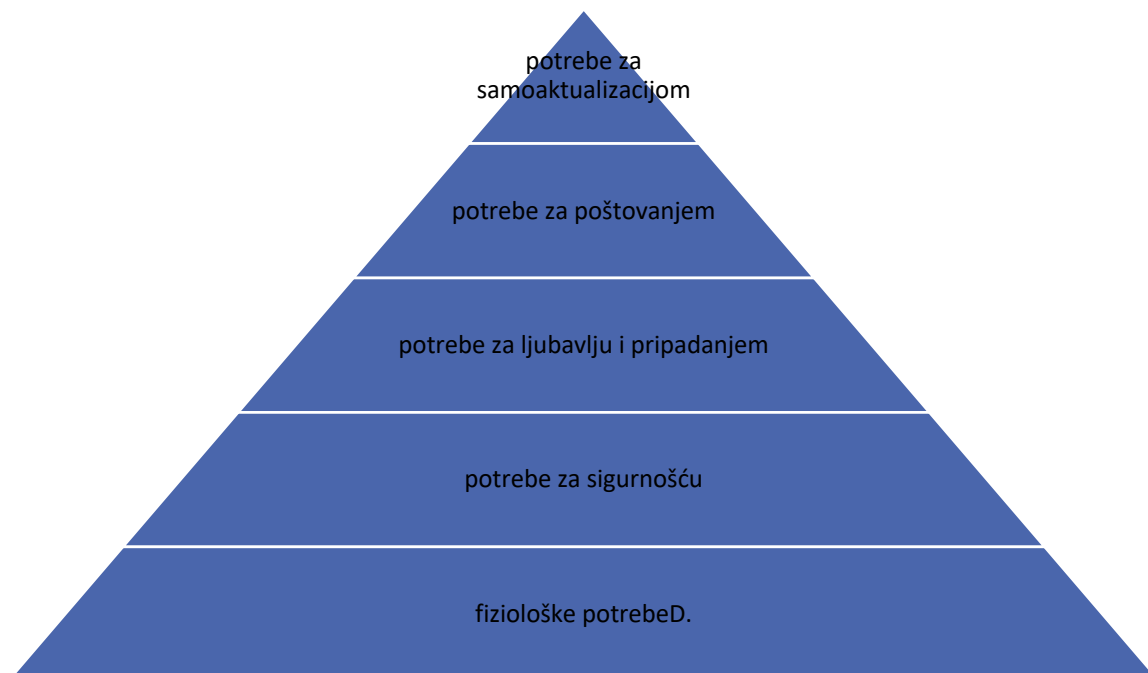
pridonosi izgradnji i napretku društva. Volontiranje mladih je jedna od važnih odrednica društva, a proizlazi iz društveno odgovornog ponašanja i pridonosi razvoju demokracije.

Iako je volonterski rad u Hrvatskoj prihvaćen kao općedruštvena vrijednost, u odnosu na neke zemlje, razina zastupljenosti je još uvijek niska. Može se zaključiti da bi hrvatsko društvo trebalo poduzeti jače strateške mjere za implementacijom volontiranja u hrvatsko društvo.

Što zapravo motivira volontere za rad? Ima puno teorija o tome što motivira pojedinca na volonterski rad. Jedna od najpopularnijih je teorija hijerarhije potreba koju je postavio Abraham Maslow. Po njemu se ljudska motivacija može shvatiti kroz zadovoljenje pet osnovnih razina potreba organiziranih u hijerarhijsku strukturu.

Temeljne potrebe prema Maslowu kako je prikazano na slici 1. su:

1. Fiziološke potrebe – potrebe za vodom, hranom, zrakom.
2. Potrebe za sigurnošću – zaposlenje, zdravstvena zaštita, mirovinsko osiguranje.
3. Društvene potrebe – potrebe za ljubavlju, prijateljstvom i pripadanjem.
4. Potrebe poštovanja i statusa – potrebe samopoštovanja, priznanja sposobnosti i stručnosti, dostojanstva.
5. Potrebe za samo-aktualizacijom – potrebe za samospoznajom, osobnim razvojem, samoostvarenjem i realizacijom punog potencijala.



Slika 1. Maslowljeva piramida potreba.

Iz zadovoljenja ovih potreba proizlazi motivacija. Na primjer, ako volonter ima posao, zadovoljeni su sigurnost i potreba za pripadnošću. On će volontirati kako bi zadovoljio svoju potrebu za samo-ispunjenjem. Ako ostane bez posla, ponovo će trebati zadovoljiti svoju potrebu za sigurnošću i pripadanjem, te će to biti motiv za volontiranjem.

Temeljne postavke ove teorije su:<sup>8</sup>

1. „Pojavljivanje neke potrebe obično je uvjetovano prethodnim zadovoljavanjem neke druge „važnije“ potrebe.
2. Nijedna potreba ili želja ne mogu se promatrati izolirano jer je svaka povezana sa stanjem zadovoljavanja ili nezadovoljavanja drugih potreba.“

Put od potreba niže razine do potreba više razine, Maslow vidi kao put od reaktivnih do proaktivnih uzoraka ponašanja. Prve četiri razine su niže razine i ako osobi nešto od te četiri razine nedostaje, motivirana je da kako bi ju zadovoljila. Najviša razina je razina potreba za samo-aktualizacijom koja proizlazi iz motivacija postojanja i rasta. Kada volonterski program pruža mogućnost rasta u neovisne, odgovorne i poštovane ljude, njihove akcije postaju proaktivne, više nisu reaktivne. Volonterima su obično osnovne potrebe zadovoljene. Oni se najčešće uključuju u volonterski rad da bi zadovoljili samopoštovanje i samo-aktualizaciju kao potrebe višeg reda.

Motivacija kod pojedinca može biti potaknuta altruističkim motivom što znači da je angažman zbog dobrobiti drugih. Kad je pojedinac motiviran egoističnim motivom poboljšava vlastitu dobrobit. Volonter kojem je motiv pomaganje drugima dovodi sebe do zadovoljstva radi kojega se najčešće pojedinci i odlučuju za volontiranje. Istraživanja prema Pološki Vokić i Marić su pokazala da se često pojedinci odlučuju na volontiranje iz kombinacije altruističkih i egoističnih motiva. Nekima je motiv prisutnost društvene interakcije što znači da to drugi vide kako oni pomažu i to im stvara zadovoljstvo.<sup>9</sup>

Mogu se navesti tri skupine motivacijskih čimbenika kako je prikazano na slici 2., pa slijedi:<sup>10</sup>

- motiv solidarnosti sa siromašnima i sućut za potrebite,

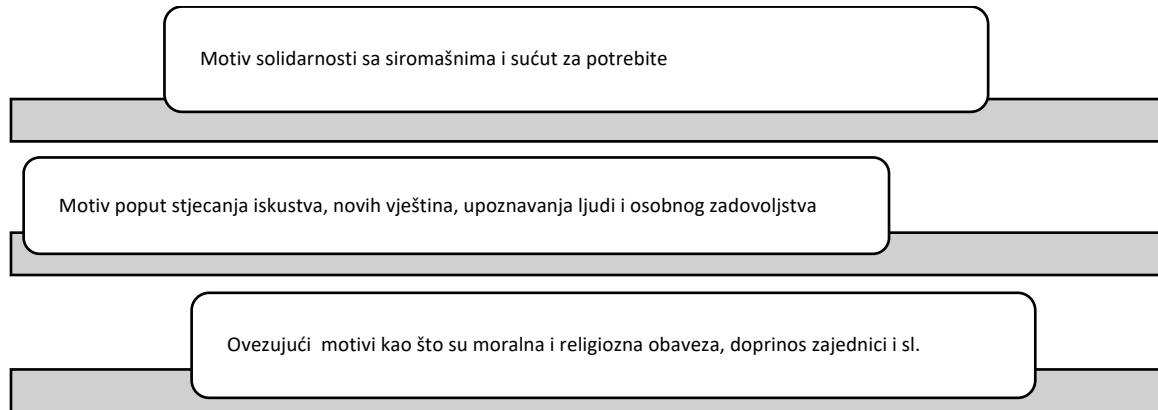
---

<sup>8</sup> Buble, M., Management, Split, Ekonomski fakultet Split, 2000., str. 496.

<sup>9</sup> Pološki Vokić, N., Marić, I., Motivacija za volontiranje, 2013., str.237

<sup>10</sup> Pološki Vokić, N., Marić, I., Motivacija za volontiranje, 2013., str. 227-228.

- motiv poput stjecanja iskustva, novih vještina, upoznavanja ljudi i osobnog zadovoljstva,
- obvezujući motivi kao što su moralna i religiozna obaveza, doprinos zajednici i sl.



**Slika 2.** Skupine motivacijskih čimbenika

Izvor: Izrada autora prema Pološki Vokić, Marić, Motivacija za volontiranje, str.227-228

Motivi za volontiranje se mogu podijeliti i na druge načine. Prema trodimenzionalnim teorijama motivi za volontiranje se mogu podijeliti u sljedeće tri skupine: <sup>11</sup>

1. stjecanje ljudskog kapitala (obrazovanje, prihod, zdravstveni status,...),
2. stjecanje društvenog kapitala (društvene veze koje uključuju članstvo u organizacijama, dostupnost informacija, stvaranje kontakata, pružanje potpore,...),
3. stjecanje kulturološkog kapitala (preferencije, ponašanje, religioznost,...).

Nabrojani motivi prema trodimenzionalnim teorijama su prikazani na slici 3.

<sup>11</sup> Wilson i Musick, Integrirana teorija volontiranja, 1997.



**Slika 3.** Motivi za volontiranje

Izvor: izrada autora prema Wilson i Musick, Integrirana teorija volontiranja, 1997.

Prema znanstvenicima McCabe, White i Obst (2007.) ima još motiva: motiv socijalnog kontakta, pomaganja drugima, popunjavanje vremena, razvijanje vještina, dobivanje priznanja, pomaganje u organizaciji, zabava i uživanje, osjećaj zadovoljstva, poboljšanje slike o sebi, zadovoljenje očekivanja drugih.

Sve generacije se uključuju u volontiranje. Smatra se kako su mladi ljudi volonteri prvenstveno kako bi razvili nove vještine i kako bi postali dio zajednice, dok se za starije osobe smatra da se priključuju organizacijama kako bi se osjećali korisnima ali i kako bi stvorili prijateljstva.<sup>12</sup>

U nastavku je prikazana tablica funkcija koje se zadovoljavaju volontiranjem.

**Tablica 1.** Funkcije koje se zadovoljavaju volontiranjem

<sup>12</sup> Nassar, N. O., Talaat, N. M.: Motivations of Young Volunteers in Special Events, Helwan University, Menoufia University, 2008., str. 138.

<b>FUNKCIJA</b>	<b>KONCEPTUALNA DEFINICIJA</b>
<b>Vrijednost</b> (engl.values)	Pojedinac volontira zbog osobnih vrijednosti humanitarizma, odnosno jer suosjeća i želi pomoći onima kojim je pomoć potrebna.
<b>Bolje razumijevanje</b> (engl.understanding)	Volonter nastoji naučiti više o svijetu i trenirati vještine koje često ne koristi.
<b>Osobni razvoj</b> (engl.enhancement)	Pojedinac putem volontiranja raste i razvija se psihološki.
<b>Karijera</b> (engl. career function)	Volonter kroz volontiranje prikuplja iskustva važna za razvoj karijere.
<b>Društveni odnosi</b> (engl. social function)	Volontiranje omogućava pojedincu da osnaži svoje društvene veze.
<b>Samozaštita</b> (engl. protective function)	Pojedinac koristi volontiranje kako bi smanjio negativne osjećaje, kao što je osjećaj krivnje, ili kako bi se suočio sa osobnim problemima

Izvor: Izrada autora prema Pološki Vokić, N., Marić, I., Motivacija za volontiranje, zagreb 2013., str. 229, na temelju Clary i sur.(1998.) i Clary i Snyder (1999.)

Iz tablice se zaključuje kako volontiranje zadovoljava mnoge funkcije, razvoj vrijednosti, tj. osjećaja zadovoljstva radi ispunjenja osobnih potreba te suosjećanja prema drugima. Također isto tako zadovoljava funkciju boljeg razumijevanja, odnosno učenja i savladavanja novih vještina. Motiv i vrlo važna funkcija koja je ujedno i glavna za volontiranjem je osobni razvoj pojedinca. Volonterskim se radom ostvaruju brojna iskustva i poznanstva koja su važna za razvoj osobne karijere.

Suvremeni pristup volontiranju, prepoznaje da, uz korisnike volonterskih usluga, veliku korist od samog volontiranja imaju i volonteri. Time se misli da se volonterskim angažmanom usvajaju iskustva i znanja, te tako razvijaju potrebne kompetencije za aktivno i korisno sudjelovanje u društvu, osobni razvoj i osobni boljitak. Upravo je stjecanje vrijednih kompetencija jedna od najčešćih motivacija pojedincima da se uključe u volonterski rad. Time bi kompetencije stečene volontiranjem postale korisnima za nastavak obrazovanja i kao pomoć pri zapošljavanju te se na taj način podržala motivacija za volontiranje.

Pojedinci volontiraju iz različitih razloga, od želje da upoznaju ljude i budu uključeni u lokalnu zajednicu do pomoći drugima. Studenti i nezaposleni mogli bi volontirati kako bi pomogli sebi u povećavanju svojih vještina i šanse za dobivanje posla. Ljudi koji su novi u nekom području ili su u mirovini mogli bi volontirati kako bi upoznali ljude i stekli nove prijatelje. Motivacija proizlazi iz nečije želje da volontira, količine vremena koju osoba ima na raspolaganju, vrsta aktivnosti koje su odlučili poduzeti i njihove razina uključenosti u

organizaciju. Ostali čimbenici kao što su razina podrške i mogućnosti obuke koje pruža organizacija i hoće li se troškovi nadoknaditi također može utjecati na to koju će organizaciju ili ulogu pojedinac pronaći kao privlačniju. Neki ljudi možda žele redovito volontirati (npr. jednom mjesečno ili više) dok drugi možda žele biti uključeni samo u jednokratnu aktivnost ili tijekom određenog doba godine. Studenti, na primjer, možda žele volontirati tijekom blagdana, dok netko s obitelji možda traži više jednokratnih aktivnosti, a ne prilika za volontiranje koja zahtijeva redovito vrijeme. Bez obzira na razlog zašto neka osoba želi volontirati, razumijevanje njihove motivacije pomoći će u razvijanju tog volontera i zadržavanju u volonterskoj organizaciji. Informacije o nečijoj motivaciji za volontiranje može se dobiti u fazi zapošljavanja na obrascu za prijavu, tijekom neformalnog chata ili na razgovoru. Također je važno pratiti je li se motivacija osobe promijenila. Kako se okolnosti osobe mijenjaju, tako se može promijeniti i razlog za volontiranje. Na primjer, netko tko je počeo volontirati kako bi povećao svoje samopouzdanje mogao bi, nakon što stekne samopouzdanje kroz svoju početnu volontersku ulogu, prijeći u drugu volontersku ulogu kako bi se dalje razvijali. Također, kako se okolnosti osobe mogu promijeniti, tako se može promijeniti i vrijeme koje imaju na raspolaganju. Jedini preduvjet za volontiranje je dobra volja; volontiranje ne poznaje gornju dobnu granicu, status (ne)zaposlenosti, spol, akademski stupanj i slično.

Motivacija za volontiranje nalazi se u samim volonterima/kama, a razlozi su različiti:<sup>13</sup>

- želja za pomoći dugima, osjećati se korisnima, važnima
- osjećaj važnosti ili hitnosti društvenog problema
- želja za sudjelovanjem u nečemu u što vjeruju
- želja za ispunjenjem slobodnog vremena
- želja za stjecanjem novih znanja i iskustava, razvijanje i istraživanje vlastitih snaga i mogućnosti
- volonterski rad daje priliku za izražavanjem, razumijevanjem, dobivanjem podrške
- potreba za sigurnim mjestom gdje će biti prihvaćeni kakvi jesu
- želja za unapređenjem svojeg profesionalnog iskustva i/ili ga ponuditi društvu
- želja za istraživanjem novih mogućnosti u karijeri/ili ostvariti akademski kredit
- motivacija izazvana kreativnim radom
- potreba i želja da mogu doprinijeti u mijenjanju svijeta na bolje

---

<sup>13</sup> Begović, H., O volontiranju i volonterkama, 2006., str.24,25



- želja za pripadnošću nekoj grupi ili zajednici, upoznavanje ljudi sa sličnim razmišljanjima
- stjecanje novih prijateljstava
- želja za zabavom
- sklonost prema putovanjima, učenju stranih jezika, upoznavanje novih kultura.

Smatra se da je ono što je zajedničko svim volonterima jesu:<sup>14</sup> iskrenost u želji za pomaganjem drugima, osjetljivost za način rada i vrstu organizacije u kojoj se volontira, odgovornost prema zadatku koji se prihvati, poštovanje privatnosti organizacije i njezinih članova, strpljenje u odnosu prema drugim članovima, volonterima, zaposlenicima, sposobnost prihvaćanja prilike za pružanjem pomoći, suradnja i volja u poštovanju individualnih razlika.

Smatra se da ako volonteri realiziraju svoje motive, bili oni altruistički ili egoistični, pokazat će želju za budućim volonterskim angažmanom. Kako postoje mnoge razlike u motivima i zadovoljstvu volontiranjem, one ovise i o dobnoj razlici i o spolu i o osobinama ličnosti. Da bi se što uspješnije obavilo regrutiranje volontera kod organizacije događaja potrebno je prepoznati motivaciju za volontiranjem i prema tome uskladiti volonterski angažman.

### **1.3. Zakonska regulativa volontiranja u Republici Hrvatskoj**

Danas se volonterski rad organizira i afirmira preko volonterskih centara koji omogućavaju uključivanje svih građana koji to žele u volonterski rad. Volonterski centri pružaju poticajno okruženje kroz promidžbu i mnoge druge aktivnosti vezane za unapređenje, organizaciju i razvoj volonterskog rada na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini. Volonterski centri predstavljaju resursne centre usmjerene na pojedince, organizatore volontiranja te širu zajednicu u cjelini. Volonterski centri su u Hrvatskoj počeli sa radom krajem 1990-ih godina. Danas se njihovo djelovanje usklađuje kroz mrežu volonterskih centara, a nacionalna platforma za razvoj volonterstva je Hrvatski centar za razvoj volonterstva.

S ciljem zaštite volontera 2007. godine u Republici Hrvatskoj je donesen Zakon o volonterstvu kojim su propisana prava i obaveze volontera. Izmijenjen je i dopunjen 2013. godine te su njime utemeljena osnovna načela volontiranja, uvjeti, prava i obaveze volontera.

---

<sup>14</sup> [Volonterski centar Zadar - Što je volontiranje? \(vczd.org\)](http://vczd.org)

Njime se reguliraju i kompetencije stečene volontiranjem korisne za aktivno uključivanje u društvo kao i za osobni razvoj volontera. U kontekstu djece i mladeži spominje se da je unutar odgojno-obrazovnih institucija potrebno mlade „upoznati s vrijednostima, ulogom i značajem volontiranja, omogućiti im stjecanje iskustva volontiranja, te kroz građanski odgoj i obrazovanje razviti cjelovitu osposobljenost za volontiranje, društvenu solidarnost i aktivno građanstvo“(NN 22/2013). Može volontirati osoba koja je starija od 15 godina, a onim mlađima volontiranje je omogućeno kroz odgojno-obrazovne institucije. Maloljetna osoba volontirati smije uz pisano dopuštenje roditelja ili skrbnika. Zakonom se uvelike pridonosi da volonterski rad dobije na važnosti kroz utjecaj volonterskih aktivnosti na društvo<sup>15</sup>.

Iz zakona proizlaze prava volontera: da ih se smatra suradnicima, a ne besplatnom radnom snagom, da imaju opis posla, da zadatak koji obavljaju bude njima prilagođen i koristan, da budu upoznati s organizacijom – ljudima, programom i misijom, da budu sudionici u aktivnostima, da imaju osiguranu kvalitetnu obuku i uvjete rada, da ih se usmjerava i savjetuje kada to bude potrebno, da sudjeluju u planiranju i da budu saslušani, da budu izloženi raznim iskustvima, da im se oda priznanje kroz napredovanja i nagrade, da im se zahvali za njihov rad, da im se daju povratne informacije i brzi odgovor, da volontersko vrijeme bude mudro iskorišteno, da su im objašnjeni rizici, da im se uzvrate telefonski pozivi.

Također, iz zakona proizlaze i obaveze volontera: da prihvate one zadatke koje mogu i znaju obaviti, da povjerenje koje ima je ukazano poštuju, da poštuju stručne stavove, metode, itd., da se prilagode pravilima organizacije, da odgovorno obavljaju zadatke i u dogovorenim rokovima, da izraze vlastite granice.

Da bi se bolje vodila evidencija o volonterskom angažmanu izdaju se:

1. Volonterska knjižica kao dokument kojim se vodi evidencija volonterskih angažmana i edukacija u kojima je volonter/ka sudjelovao/la. Dotični podaci se mogu koristiti kod sljedećeg prijavljivanja na volonterski rad. Također i u životopisu kod kandidiranja za posao. Volonterskom knjižicom se dokumentiraju volonterska iskustva ostvarena kod različitih organizatora
2. Ugovor o volontiranju koji se sklapa između volontera/ke i organizatora volontiranja. Ovaj se ugovor može zaključiti usmeno, ali ako postoji zahtjev volontera, organizator

---

<sup>15</sup> Zakon o volonterstvu, 2007.

volontiranja je dužan izdati pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru. Time se ugovaraju međusobna prava i obveze kao i specifičnosti potrebne za pojedinačnu volontersku aktivnost ili pružanje pojedine volonterske usluge između volontera i organizatora volontiranja.

3. Potvrda o kompetencijama stečenim volontiranjem je dokument kojim se dokumentira što je volonter/ka naučio/la tijekom volontiranja opisujući obavljene aktivnosti volontera. Svi pojedinci koji su u dugoročnom volonterskom angažmanu, tj. volontiraju redovito i kontinuirano, najmanje dva puta mjesečno u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida mogu dobiti ovu potvrdu.

Volonter u Republici Hrvatskoj može zatražiti od organizatora volontiranja pisanu potvrdu o volontiranju. Potvrda objedinjuje osobne podatke o volonterki ili volonteru, o razdoblju, tj. trajanju volontiranja, o edukaciji, sadržava opis volonterskih aktivnosti i druge specifičnosti pojedinog oblika volontiranja. Kao pisana potvrda može poslužiti i volonterska knjižica jer u sebi sadržava mogućnost bilježenja svih podataka propisanih Zakonom o volonterstvu. Prema Zakonu o volonterstvu, volonterska je knjižica način evidentiranja volonterskog doprinosa pojedinaca. Volonteri mogu dobiti ovu knjižicu od organizatora volontiranja ili u nekom od volonterskih centara.

Na zahtjev volontera organizator volontiranja je dužan je izdati Potvrdu o kompetencijama stečenim kroz volontiranje ako se radi o dugotrajnom volontiranju. Potvrda se izdaje:

- zbog osobnog razvoja, tj. određivanja osobnih interesa, talenata, povezivanje sa životnim ciljevima,
- u svrhu profesionalnog razvoja – znanje i vještine koje su stečene volontiranjem mogu koristiti na tržištu rada i pridonijeti promjeni profesije,
- u cilju dobivanja dodatka diplomi kao dopunske isprave – dokumentom se opisuju vještine i znanja koje su stekle osobe s visokom stručnom spremom, upotpunjuju se informacije sadržane u službenim svjedodžbama i diplomama, čineći ih razumljivijim, osobito poslodavcima i institucijama izvan zemlje u kojoj su izdani,
- u svrhu daljnjeg nastavka obrazovanja – što je posebno interesantno za srednjoškolce koji volontiraju tijekom školovanja, a žele dalje nastaviti obrazovanje,
- u svrhu budućeg nastavka volonterskog angažmana – procjenom kompetencija pomaže se određivanju područja budućih volonterskih poslova.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje (vcst.info)

Potvrdu o kompetencijama stečenih kroz volontiranje je izradilo tada nadležno Ministarstvo za socijalnu politiku i mlade (sada Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku) i Nacionalni odbor za razvoj volonterstva, a nastala je 2013. godine. Potvrda je dokument kojim se potvrđuje sudjelovanje volontera i opisuju se njegove aktivnosti, što je volonter naučio ili koje je kompetencije razvio tijekom volontiranja. Zakonskim okvirom i organizacijom rada kroz volonterske centre, uvelike se postiže napredak u razvoju volonterstva u Republici Hrvatskoj. To je posebno značajno za one volonterske aktivnosti koji zahtijevaju dugotrajno i redovito angažiranje.

#### **1.4. Ključne značajke volontiranja**

Kroz povijest je u gotovo svakoj civilizaciji postojalo volontiranje. Volonteri i volonterke danas igraju veliku i važnu ulogu u napretku u razvijenim zemljama i posebno u zemljama u razvoju. Važnost se očituje i kroz nacionalne ili druge programe za humanitarnu pomoć i promidžbu ljudskih prava i mira. Ljudi koji svoj rad dobrovoljno poklanjaju blagostanju zajednice i društva u kojem egzistiraju osnova su mnogih nevladinih organizacija, profesionalnih udruženja. Volonterski rad se danas uglavnom obavlja organizirano kroz volonterske udruge, grupe, centre i državne institucije.

Bitne su značajke volontiranja:

- Rad na dobrovoljnoj bazi - obavlja se slobodnom voljom, bez prisile
- Rad koji se ne plaća - radi se besplatno, a ne iz želje za zaradom
- Solidaran rad - radi se da se nekom pomogne, iz suosjećanja

Prema Begović, „Volontiranje je, prije svega, način i stil života, usko vezan uz čovjekov sustav vrijednosti.“ Sam izraz je izvedenica dviju latinskih riječi: volo, velle, volui što znači htjeti, željeti i voluntas, atis, f. što znači volja, želja, namjera, slobodna volja.

Darujući svoje slobodno vrijeme, volju, znanje i entuzijazam, volonteri u znatnoj mjeri doprinose razvoju svoje lokalne zajednice i pa tako i cijelog društva.

## 2. MENADŽMENT VOLONTIRANJA

Kada se govori o menadžmentu volontiranja, misli se na proces kako što bolje isplanirati, rasporediti i iskoristiti potencijale kroz uključivanje volontera u volonterski program što će biti obrađeno u ovom poglavlju.

### 2.1. Organizacija volonterskog rada

Menadžment provodi organizator volontiranja, a to može biti ustanova, neprofitna organizacija, udruga, zaklada, državna tijela, jedinice lokalne samouprave. Izrađivanjem volonterskog programa dobivamo odgovor na koji se način volonteri mogu uključiti u volonterski rad, u kojem obimu, što se time dobije, na koji se način uključuju, tko ih nadgleda. Da bi volonterski rad bio što učinkovitiji smatra se da je potrebno poštivati faze u planiranju organizacije volonterskog rada kako je prikazano na slici 4.



**Slika 4.** Faze u organizaciji volonterskog rada

Izvor: Management volontera, VCZ, 2015., str.34.

Na priloženoj slici 4. može se vidjeti kako prema Volonterskom centru Zagreb izgledaju faze menadžmenta (vođenja) volontera: 0. Priprema temelja za razvoj volonterskog programa, 1. Planiranje volonterskog programa, 2. Izrada opisa poslova za volontere, 3. Pronalaženje volontera, 4. Odabir volontera, 5. Uključivanje i edukacija, 6. Supervizija i evaluacija volontera, 7. Evaluacija volonterskog programa, 8. Vrednovanje i nagrađivanje volontera.

Prema Rochelle Gunn učinkovito upravljanje volonterima važan je element vođenja neprofitne volonterske organizacije, tj. organizacije koja djeluje zbog javnog interesa, a kojoj nije motiv profit. Zahtijeva pažljivo planiranje i koordinaciju kako bi se osiguralo da su volonteri angažirani i produktivni te da su njihovi napori prepoznati i primjereno nagrađeni. U ovom će se poglavlju istražiti što je upravljanje volontiranjem i prednosti koje ono može pružiti. Također će se opisati korake potrebne za uspješno i učinkovito upravljanje volonterima. Upravljanje volonterima je proces regrutiranja, organiziranja i upravljanja volonterima. Uključuje niz aktivnosti vezanih za aktiviranje volontera, razvijanje programa za njih, njihovo osposobljavanje i upravljanje njihovim učinkom. Cilj upravljanja volonterima je osigurati da su volonteri angažirani i produktivni, te da njihovi napori pomažu organizaciji da ostvari svoju misiju i viziju. Volonteri mogu pomoći organizacijama da povećaju svoje kapacitete da služe zajednici, smanje troškove i povećaju učinak. Osim toga, volonteri mogu pružiti osjećaj zajednice i entuzijazma. Uspjeh programa upravljanja volonterima ovisi o sposobnosti organizacije da regrutira, zadrži i angažira volontere. To zahtijeva dobro promišljenu strategiju koja je prilagođena potrebama organizacije.

Učinkovito upravljanje volonterima ključno je za uspjeh svakog volonterskog programa jer pomaže osigurati da su volonteri angažirani, motivirani i sposobni dati značajan doprinos ostvarenju određenog događaja.

## **2.2. Provedba plana regrutiranja volontera**

Ako se neprofitna organizacija ili događaj oslanjaju na volontere, od zapošljavanja preko uključivanja, kreiranja uloga i odgovornosti, delegiranja zadataka, komunikacije te nagrađivanja i priznanja, postoji mnogo koraka do vođenja uspješnih volonterskih programa. Stoga je potrebno dobro planiranje u organiziranju volontera kako bi volonteri dali najviše od sebe i da oni zauzvrat dobiju najviše od svog iskustva.

Učenje o tome tko su volonteri kao pojedinci ključno je za organiziranje volontera. To će osigurati dodjelu zadataka koji odgovaraju vještinama, osobnim preferencijama i fizičkim sposobnostima svake osobe. Volonteri koji dobiju zadatke koji im omogućuju da iskoriste svoje vještine i steknu nove osjećaju se kao da su jedinstveno kvalificirani za obavljanje tog posla, stoga postižu osjećaj ponosa što mogu izvršiti veliki utjecaj i doprinos misiji. U isto vrijeme, lakše je pridobiti osobe za volontiranje kada se razumije što ih motivira. Postoje brojni sekundarni razlozi kao što su stjecanje radnog iskustva, sklapanje prijateljstva, učenje određene vještine, sniženi ulazak ili opipljiva nagrada, koji motiviraju volontere. Najbolji način da se bolje razumije volontera je postavljanje pitanja tijekom registracije kao što su: Koje su vaše vještine? Što se nadate da ćete dobiti od volontiranja? Što vas ne zanima? Korištenje softvera za upravljanje volonterima može pomoći u pojednostavljenju ovog procesa. Volonteri se također mogu osobno prijaviti za smjene/uloge koje ih zanimaju online putem vlastitih portala za volontere.

Kada se radi o delegiranju zadataka volonterima, postavljanje dostižnih ciljeva izvrstan je način da se volonteri osjećaju važnima i korisnima, uz oblikovanje jasnih ciljeva volonterskog programa. Također volonteru se daje osjećaj da može upotrijebiti vlastitu intuiciju i prosudbu kako bi dovršio zadatak.

Tehnologija je najbolji prijatelj kada je u pitanju organiziranje volontera. Postoje namjenski izrađeni softveri za upravljanje volonterskom radnom snagom koji se može nositi sa svim administrativnim zadacima koji bi nas inače odvratili od važnijih stvari. Može se automatizirati popise, dodjelu smjena i potvrde, sve promjene u zadnji tren u vezi s mjestom održavanja ili vremenskim rasporedom, obuku te prijave i odjave. Također omogućuje volonterima da preuzmu kontrolu nad svojim volonterskim iskustvom odabirom smjena koje im odgovaraju, praćenjem volonterskih sati, učitavanjem certifikata na svoj volonterski portal, dovršavanjem obuke na mreži u svoje slobodno vrijeme i odabirom nagrada koje stvarno žele. Važna je upotreba baze podataka volontera za praćenje izvedbe programa od početka do kraja kako bi se mogao procijeniti uspjeh. Mogu se saznati detaljne informacije o statusu smjena, ažuriranjima obuke i stopama prijave do demografskih podataka korisnika i dokumentacije.

Važno je oformiti male projektne timove kako bi se povećalo bogatstvo ideja, kreativna snaga, sposobnost rješavanja problema i poštovanje prema drugima. Važno je pomiješati dobne skupine, fizičke sposobnosti, vještine, sposobnosti i iskustvo kako bi se osiguralo da je svaka skupina raznolika i ima niz različitih vještina. Raznolikost promiče uključivanje i razumijevanje, što je često glavni cilj neprofitnih organizacija i volontera dajući ljudima koji volontiraju životne vještine i učenja, te oni tako postaju bolji ljudi u zajednici izvan zadatka.

Da bi proces regrutacije prošao dobro:

- ako se u prošlosti vodio sličan događaj, pregledati prethodne bilješke kako bi se odredilo približne potrebne smjernice
- napraviti oglase za posao volontera, posebno za dotični događaj
- jasno navesti pojedinosti koje se moraju imati kao što je dostupnost na određeni datum, vrijeme i na mjesto
- ako su potrebne dodatne vještine, poput tehničkih vještina, svakako ih treba navesti u oglasu
- postaviti male odbore koji će se baviti različitim elementima događaja kao što su zabava, catering ili komunikacije. Ovdje je važno iskoristiti potencijalne vještine volontera i uskladiti ih sa svojim potrebama, istovremeno održavajući raznolikost u svakom timu.

Ako postoji više osoba koje dijele odgovornost za organiziranje volontera, najefikasnije je zaposliti voditelja volontera. On može pomoći u stvaranju bolje organiziranog volonterskog programa i usredotočiti se na to da program bude učinkovit i koristan za ciljeve organizacije i volontere. Važno je da se mogu dijeliti informacije sa širim timom. Posvećeni voditelj volontera može biti kontaktna točka, voditi obuku, i intervjuje, kao i baviti se svim pitanjima ili problemima. Voditelj volontera također može biti osoba koja će izraditi volonterski program, što je važan korak, kao što ćemo vidjeti u sljedećem odjeljku.

Program upravljanja volonterima obuhvaća sve korake koje organizacija koja uključuje volontere poduzima kako bi regrutirala, pratila, angažirala, prepoznala i zadržala volontere. Detaljna strategija upravljanja volonterima može ići u pojedinosti o tome kako organizirati volontere i kako stvoriti pozitivno iskustvo za svoje volontere kako bi se vraćali iz godine u godinu (i sa sobom doveli prijatelje) da budu dio tima. Iako početno postavljanje može potrajati neko vrijeme, također može postati naslijeđeni dokument koji se može koristiti godinama, čak i kad se osoblje i volonteri mijenjaju. Volonteri bi trebali imati način da ostanu u kontaktu jedni s drugima, razmjenjuju informacije i prate sve promjene. Postavljanje komunikacijskih kanala koji svima omogućuje da ostanu u kontaktu može pomoći u organiziranju volontera.

Najbolji način za upravljanje i zadržavanje volontera je njihov angažman. To uključuje njihovu uključenost u sveukupne ciljeve i misiju organizacije, njihove svakodnevne zadatke i doprinose, kao i sam volonterski program. Kada se volonteri osjećaju povezanima s ciljem i sastavnim dijelom njegovog uspjeha, veća je vjerojatnost da će ostati uključeni dulje. Ako volonter samo dođe, izvrši zadatak i ponovno ode kući, neće imati priliku razviti nikakvu emocionalnu vezu, što znači da je manja vjerojatnost da će se vratiti. U isto vrijeme, pojednostavljenje upravljanja volonterima također može pomoći u zadržavanju volontera. Ako e-poruke volontera ostanu bez odgovora ili ako ne znaju gdje pronaći informacije kao što je



kako se prijaviti za smjenu, mogu brzo izgubiti interes. Zbog toga je softver za upravljanje volonterima važan, jer usmjerava i automatizira mnoge zadatke, osnažujući volontere da preuzmu kontrolu nad vlastitim iskustvom. Važno je imati dovoljno volontera da popune sve uloge i ravnomjerno rasporede opseg rada.

Uzvratanje zajednici jedno je od najkorisnijih iskustava koje osoba može imati. Bilo kroz donacije, vrijeme ili energiju, volonteri su krvotok mnogih organizacija. Zato je važno da voditelji volontera pokažu svoju zahvalnost. Mnogo je koristi od zahvaljivanja i priznanja volontera. Ali neke od ključnih prednosti cijenjenja volontera uključuju: Poboljšanje morala i produktivnosti volontera, povećanje zadržavanja i zadovoljstva volontera, poticanje novih volontera da se pridruže, poticanje angažmana volontera. Zahvaljivanje volonterima važan je posljednji korak kada se radi o organiziranju volontera. To se može učiniti kroz zanimljiv program nagrađivanja i priznanja, osmišljen kako bi se odalo priznanje za rad volonterima. Primjeri zahvale volonterima su: Personalizirana kartica zahvale za volontere, mali dar za volontere po mjeri, slobodan dan, zabava za volonterski tim, plaketa, certifikat ili tjedna nagrada za volontere, posebni događaji i ulaznice za izvlačenje samo za volontere, košara s darovima, posebno priznanje voditeljima volontera, mogućnosti osposobljavanja volontera, kupon za besplatnu uslugu, pretplata na časopis ili online uslugu, poklon kartica za restoran ili trgovinu.

### **2.3. Organiziranje i upravljanje volonterima**

Prije nego počne proces regrutiranja volontera, potrebno je odrediti područja u kojima je potrebna pomoć i saznanje o tome koliko će volontera trebati za ispunjenje svake potrebe. Za osobni događaj možda će trebati volontere za postavljanje i rušenje, prodaju ulaznica i prijavu gostiju, uvođenje i upravljanje prometom/parkiranjem, kontrola gomile, prodaja ili distribucija robe, čišćenje, logistika, služba za korisnike. Za virtualne događaje, volonteri su prije svega potrebni za online pomoć, a možda će trebati da obave neki posao puno prije datuma događaja. Volonteri mogu ispuniti uloge kao što su: Podrška za marketing putem e-pošte – možda će trebati volonteri kao pomoćnici u marketingu koji će podržati kampanje putem e-pošte i praćenje. Agent korisničke podrške može uključivati odgovaranje na pitanja na stranici događaja ili pružanje tehničke podrške za sudionike tijekom događaja. Možda će također trebati zaposliti volontere koji će služiti kao demo publika prilikom testiranja platformi za virtualne događaje kako bi se identificirale moguće greške.

Nakon utvrđivanja potreba za događaj, sljedeći korak je kreiranje specifičnih uloga koje će se izvršiti i određivanje broja volontera koji su potrebni za svaku ulogu. To će uključivati pisanje opisa prilika za volontiranje. Pisanje uvjerljivog opisa prilike za volontere jedan je od sastavnih dijelova strategije organizacije za zapošljavanje volontera. Mora biti jasan, inspirativan, sažet i učinkovit. Opisi uključuju: Potrebne vještine, znanje i iskustvo, poželjne kvalitete.

Volonteri se mogu pronaći na više načina:

- korištenjem postojeće baze podataka o volonterima
- preko preporuke od kolega koji su prije koristili volontere za sličan događaj
- korištenjem bivših volontera
- korištenjem posjetitelja svojih prošlih događaja kao volontere tijekom svog događaja - budući da su ti pojedinci već upoznati s događajem i njegovim sadržajem, mogli bi biti idealni za ispunjavanje potreba događaja
- objavom poziva na društvenim mrežama – korištenje Facebooka, Instagrama, Twittera i drugih društvenih platformi za objavu potrebe za volonterima.
- korištenjem baze podataka o volonterima – baze podataka o volonterima su web stranice ili softver koji povezuju volontere s neprofitnim organizacijama i organizacijama koje ih angažiraju
- postavljanjem obavijesti o pretraživanju na popularne stranice s popisima ili forume koje volonteri često posjećuju.

Volonteri su neplaćeno osoblje, ali svejedno pažljivo razmatraju mogućnosti prije nego što se posvete bilo kojoj organizaciji ili događaju. Stoga, da bi se privuklo i regrutiralo najbolje volontere za svoj događaj, treba razumjeti što ih motivira. Kao što je već bilo rečeno, ljudi se mogu odlučiti volontirati iz sljedećih razloga: pronalaženje izraza za njihovu strast, ulaganje u cilj u koji vjeruju, izgradnja vještina i kompetencija, stjecanje radnog iskustva, povećanje mogućnosti zapošljavanja, razvijanje osobnih i profesionalnih vještina, razvijanje mreže kontakata, stjecanje znanja. Organizator događaja koji želi angažirati volontere treba razmotriti te motivacije i pokazati kako će im događaj pomoći da postignu svoje ciljeve. Ovaj pristup može pomoći da se privuku kvalificirani volonteri koji će dati sve od sebe svim zadacima koji im se dodijele.

Kako bi se osiguralo najbolje volontere za svaku dostupnu ulogu, potrebno je u proces uključiti pretkvalifikaciju, intervju, odabir, obuku i uvođenje u posao. Pretkvalifikacija podrazumijeva uspostavljanje upitnika za zainteresirane kandidate o njihovim vrhunskim vještinama, područjima kojima žele služiti i zašto su zainteresirani za volontiranje na dotičnom

dogadaju. Intervju pruža priliku da se saznaju radne sklonosti i sposobnosti te pomaže u odluci gdje se tko može uklopiti.

Prije događaja potrebno je stvoriti sinergiju između osoblja i volontera. Važno je odrediti središnju osobu koja koordinira volontere i dodjeljuje im njihove zadatke. Ako će volonteri raditi s osobljem, obavijestiti ih s kim rade. Potrebno je dati volonterima kodeks odijevanja ili osigurati opremu unaprijed ako će biti u uniformi. Također, potrebno je navesti vrijeme dolaska na dan događaja ili vrijeme prijave ako se radi o mrežnom događaju, a na dan događanja ponovno informirati volontere o zadacima za taj dan, ponovno provesti volontere kroz smjernice događaja i najbolje prakse, a zatim svakom volonteru dodijeliti njegove specifične zadatke. Razgovorom sa sudionicima, pokazuje se zahvalnost za njihov rad i dobiju se povratne informacije o njihovom iskustvu, saznanje o izazovima s kojima su se susreli i jesu li uspjeli postići svoje ciljeve.

Uzvratanje zajednici jedno je od najkorisnijih iskustava koje osoba može imati. Bilo kroz donacije, vrijeme ili energiju, volonteri su krvotok mnogih organizacija. Zato je važno da voditelji volontera pokažu svoju zahvalnost. Neke od ključnih prednosti cijenjenja volontera uključuju: Pобољшanje morala i produktivnosti volontera, povećanje zadržavanja i zadovoljstva volontera, poticanje novih volontera da se pridruže, poticanje angažmana volontera.

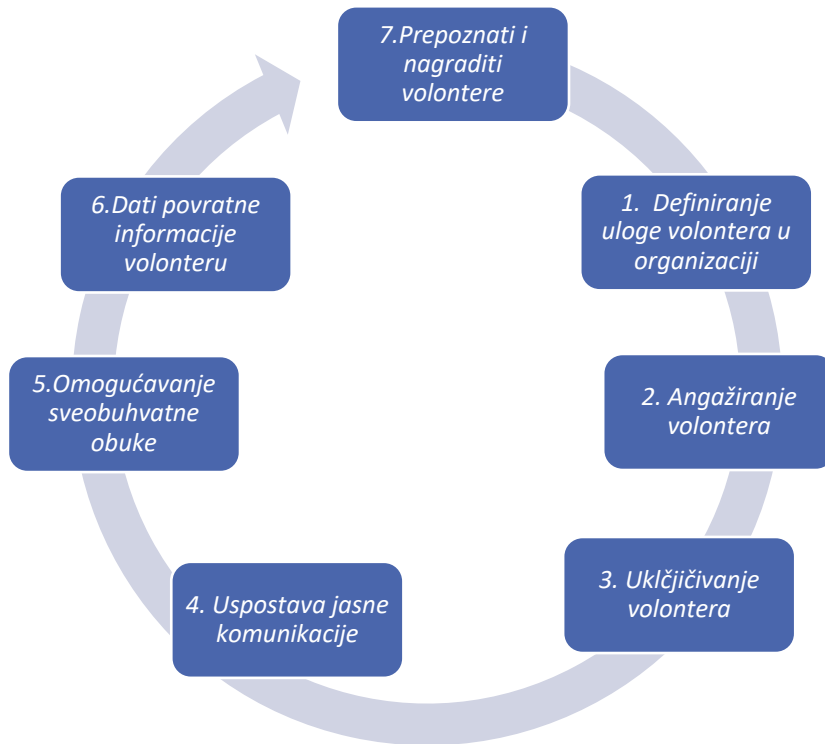
Najvažnije je da se pokaže zahvalnost. Malo kreativnosti može mnogo pomoći u iskazivanju zahvalnosti prema volonterima. Odvojiti vrijeme nakon svake smjene, prilike ili događaja da se zahvali. Kako bi se ostalo u kontaktu s volonterima događaja, može se organizirati grupa na platformi za razmjenu poruka ili upotrijebiti mobilnu aplikaciju za događaje kako bi moglo nastaviti komunicirati i nakon što događaj završi. Ako se organiziraju događaji koji se ponavljaju, mogu se zatražiti dugoročne obveze od volontera kako bi se uštedjelo napora ponovnog zapošljavanja u budućnosti.<sup>17</sup>

Slika 5. prikazuje nekoliko ključnih koraka u učinkovitom upravljanju volonterima:<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Izvor: [www.rosferfy.com](http://www.rosferfy.com)

<sup>18</sup> Rochelle Gunn, Jan 11, 2023, [How to manage volunteers effectively](#)



Slika 5. Ključni koraci u učinkovitom upravljanju volonterima

Izvor: izrada autora prema Rochelle Gunn, Jan 11, 2023, [How to manage volunteers effectively](#)

### *1. Definiranje uloge volontera u organizaciji*

Prvi korak o tome kako upravljati volonterima je razumijevanje uloga koje će volonteri ispuniti u organizaciji i kako mogu imati najveći utjecaj. Vjerojatno će organizacija imati volonterske uloge na prvoj liniji gdje volonteri rade izravno s pojedincima i zadacima koje organizacija podržava. Upravljački tim organizacije trebao bi identificirati nedostatke u poslovanju i uslugama koje ne popunjava plaćeno osoblje. Opis volonterskog posla treba napisati i zatim podijeliti na društvenim mrežama, u lokalnim novinama i oglasnim pločama zajednice.

### *2. Angažiranje volontera*

Volonteri poklanjaju svoje vrijeme organizaciji, bez očekivanja naknade. Svaki volonter ima drugačiju pozadinu, skup vještina i iskustvo koje može unijeti u organizaciju i ulogu. Prilikom regrutiranja volontera za popunjavanje uloga, treba razmotriti koje su vještine potrebne za uspješno obavljanje uloge i koji kandidati bi bili dobri za tu ulogu.

### *3. Uključivanje volontera*

Proces uključivanja je prilika za organizaciju da podijeli informacije koje pomažu volonteru da se upozna s organizacijom, njezinom misijom, vizijom i ciljevima koje podržava. Tijekom uključivanja, organizacija bi trebala priopćiti svoja očekivanja u vezi s ulogom, odgovornostima volontera i što volonter može očekivati od organizacije. Pojednosti o povijesti organizacije, radnoj kulturi i okruženju, načinu na koji organizacija funkcionira i njezinim temeljnim vrijednostima mogu se dati volonteru tijekom ove faze procesa upravljanja volontiranjem. Volonter bi također trebao biti obaviješten o mogućnostima obuke, potpore i razvoja koje se nude te koji su alati i resursi dostupni kako bi volonteru pomogli da uspješno ispuni svoju ulogu.

#### *4. Uspostava jasne komunikacije*

Komunikacija je ključna za učinkovito upravljanje volonterima. To uključuje otvoreni dijalog između volontera i njihovih nadređenih, kao i između volontera i ostalih članova organizacije. Ova komunikacija pomaže organizacijama da razumiju što je volonterima potrebno za postizanje uspjeha i da odrede područja koja zahtijevaju poboljšanje. Može se izraditi komunikacijska politika koja objašnjava kako će se informacije dijeliti unutar organizacije i s onima izvan organizacije. Ova bi politika trebala navesti najprikladnije metode komunikacije za svaku situaciju, na primjer je li e-pošta ili razgovor licem u lice prikladniji u danom scenariju. Organizacije bi trebale njegovati okruženje koje podržava otvorenu i jasnu komunikaciju. To uključuje poticanje komunikacije i promicanje kanala za postavljanje pitanja i nuđenje komentara.

#### *5. Omogućavanje sveobuhvatne obuke*

Preporuča se da organizacije razviju sveobuhvatan program obuke koji obučava volontere o specifičnim zadacima koje će obavljati u svojoj ulozi. Program obuke treba detaljno opisati zahtjeve obuke za svako radno mjesto, te kako i kada će se obuka održati. Bilo da je obuka osobna ili online, mora biti lako dostupna i treba koristiti različite metode obuke kao što su webinar, video zapisi i grupne obuke.

#### *6. Dati povratne informacije volonteru*

U idealnom slučaju, organizacija bi trebala imati pojedince iz različitih odjela koji daju povratne informacije o učinku volontera. Prilikom prikupljanja povratnih informacija, organizacije bi se trebale pobrinuti da postavljaju konkretna pitanja koja će pružiti uvid u to kako volonteri rade i kako se mogu poboljšati. Postavljanje konkretnih pitanja, na primjer, "Što

vam se svidjelo u vezi s učinkom volontera?" ili "Što mislite da volonter može poboljšati?" potiče odgovore koji uključuju vrijedne povratne informacije.

### *7.Prepoznati i nagraditi volontere*

Važno je odati priznanje i nagraditi volontere za njihov doprinos, jer to pokazuje poštovanje i zahvalnost te potiče kontinuiranu uključenost i angažman.

Prema Rochelle Gunn postoji nekoliko načina da se nagradi volontere:

-Jednostavna zahvala uvelike pomaže u izražavanju zahvalnosti. Potrebno je odvojiti vrijeme da se zahvali volonterima na njihovom trudu, bilo putem telefonskog poziva, e-pošte ili rukom pisane poruke.

-Mali znak zahvalnosti, kao što je darovna kartica ili mali komad robe, promišljen je način iskazivanja zahvalnosti.

- Organiziranje događaja zahvalnosti volonterima: posebni događaj za odavanje priznanja volonterima, poput ručka, večere ili zabavne aktivnosti može biti izvrsna prilika da okupite volontere i zahvalite im na njihovim doprinosima.

-Odavanje javnog priznanja: javno odavanje priznanja volonterima putem društvenih medija, biltena ili na javnom događaju predstavlja priznanje za njihov trud i može potaknuti druge da se uključe.

Može se reći da se dobrom organizacijom i upravljanjem volonterima postiže bolja učinkovitost i trajnije i veće zadovoljstvo volontera, te veća vjerojatnost njihovog ponovnog uključivanja u slične događaje.

### **3. ZNAČAJ VOLONTERA U ORGANIZACIJI DOGAĐAJA**

U ovom poglavlju bit će govora o značaju volontera u organizaciji događaja, o planiranju događaja, o tome kako planirati volonterski program i koje su važnosti volontera u organizaciji događaja.

Najnovija izvješća Americorpsa o građanskom angažmanu i volontiranju govore da su Amerikanci volontirali sa oko 5,8 milijardi sati u 12-mjesečnom razdoblju. Prema Australskom institutu za zdravlje i socijalnu skrb volonteri su pridonijeli zajednici s oko 596,2 milijuna sati u jednoj godini. Na temelju izvješća Vladinog Odjela za digitalno, kulturu, medije i sport u Ujedinjenom Kraljevstvu, utvrđeno je istraživanjem da je 30 posto ispitanika u posljednjem istraživanju života u zajednici sudjelovalo u formalnom volontiranju u proteklih 12 mjeseci.

Ove statistike pokazuju da volonteri doprinose ogromnom količinom vremena i usluga svojoj zajednici. Prema tome, može se reći da je volontiranje vitalni dio izgradnje zajednice jer okuplja ljude predane postizanju zajedničkog rezultata da svoju zajednicu učine boljom. Volonterski angažman tako postaje učinkovit način izgradnje zajednice sa članovima koji imaju slične vrijednosti i ciljeve. Rad za opće dobro je važan za zajednice jer podržava organizacije u pružanju vitalnih usluga grupama i pojedincima unutar zajednice. Kako je financiranje usluga u zajednici često ograničeno, organizacije se moraju oslanjati na volontere kako bi uspješno pružile svoje usluge.

Volonteri često imaju utjecaj na financiranje. Istraživanje koje su proveli Volunteering and Civic Life u Americi pokazalo je da je gotovo dvostruko vjerojatnije da će volonteri donirati dobrotvornoj organizaciji za koju volontiraju nego ne-volonteri. To je prije svega zato što volonteri vide pozitivan utjecaj dobrotvorne organizacije na zajednicu. Dakle, ne samo da volonteri doniraju svoje vrijeme i usluge organizaciji, oni često doniraju i novac.

Bez volontera zajednice ne bi mogle organizirati događaje velikih razmjera poput Igara Commonwealtha. Ovi događaji donose prihode i povezane ekonomske koristi zajednicama. Prema Andrewu Newmanu, direktoru volontera i radne snage za Igre Commonwealtha u Birminghamu 2022., 14 000 volontera koji su pomogli u realizaciji Igara Commonwealtha 2022. bili su neočekivani heroji Igara i ključni čimbenik njihova uspjeha. Ne samo da su volonteri bili presudni za uspješne igre, volonterski program također je rezultirao time da su se volonteri osjećali povezanim sa svojom zajednicom. Andrew je izvijestio da se preko 99% volontera osjećalo posebno ponosno što su volontirali, a velika većina je izjavila da su osjetili veću povezanost sa svojom lokalnom zajednicom nakon sudjelovanja u Igrama.

Istraživanja u Hrvatskoj prema izvješću Ministarstva rada, mirovinskog sustava i socijalne skrbi ukazuju na porast broja volontera za 7% posljednjih 12 mjeseci, što je relevantan podatak s obzirom da je volonterski rad u Hrvatskoj ipak slabije zastupljen u odnosu na zemlje Evropske unije. Hrvatski centar za razvoj volonterstva i volonterski centri u Hrvatskoj već niz godina organiziraju kampanju „Hrvatska volontira“ kako bi se ukazalo na značajke i potencijal za razvoj suvremenog društva povezivanjem građana iz javnog i poslovnog sektora, te tako promovirali doprinos volontiranja kao građansku vrlinu i naviku srca.

Društvu je potreban novac da bi preživjelo i napredovalo. Dobrotvorne i neprofitne organizacije oslanjaju se na prikupljanje sredstava za pružanje svojih usluga i podrške. Bez volontera prikupljanje sredstava na visokoj razini ne bi bilo moguće. Volonteri koriste svoje vrijeme i vještine kako bi prikupili sredstva za organizacije, a također koriste svoje postojeće mreže i veze. Volonteri organizacije mogu biti njeni najveći ambasadori. Kada volonteri podijele sa svojim prijateljima, obitelji i kolegama kako sudjeluju u organizaciji i razloge za to, oni stvaraju svijest o organizaciji i njezinim aktivnostima. Ova svijest i priznanje mogu pomoći u izgradnji osjećaja povjerenja koji je važan kada organizacije prikupljaju donacije i grade svoju bazu donatora.

Iz ekonomske perspektive, kvalificirana radna snaga ključna je za povećanje inovativnosti, produktivnosti i kreativnosti u društvu. Vještine poput uređenja okoliša i informatike, kao i vještine poput timskog rada, upravljanja vremenom i međuljudskim odnosima mogu se naučiti kroz volontiranje. Imati veću kvalificiranu radnu snagu općenito rezultira društvom sa snažnijim gospodarstvom.

Kada je društvo pogođeno prirodnom katastrofom, volonteri su vitalni dio upravljanja hitnim odgovorom. Volonteri se uključuju u sve aspekte procesa oporavka: od čišćenja, organiziranja hitnog smještaja i pružanja savjetovanja i pastoralne skrbi, do pomoći u podnošenju zahtjeva za osiguranje i davanja savjeta o relevantnim državnim uslugama i dostupnim sredstvima. Volonteri doprinose zdravlju okoliša i općenito planeta, a oboje je potrebno za postojanje društva. Ekološko volontiranje poput čišćenja parkova i plaža ili dana sadnje drveća način je na koji volonteri mogu boraviti u prirodi dok istovremeno brinu o planetu.

Volontiranje često donosi mnoge individualne koristi. Neki od njih uključuju: Zdravlje i zadovoljstvo. Istraživanje je pokazalo da se 77% volontera poboljšalo u svom mentalnom zdravlju nakon volontiranja, a 53% je izjavilo da je volontiranje poboljšalo i njihovo fizičko zdravlje. Kada volonteri vide što njihovi napori postižu i utjecaj koji imaju na svoju zajednicu, njihov osjećaj postignuća i svrhe zajedno s općim samopouzdanjem vjerojatno će se povećati. Volontiranje može unijeti raznolikost u život volontera i promjenu svakodnevice. Za volontere



sa stalnim poslom koji svoje radne dane provode zatvoreni u uredu, uključivanje u volontiranje na otvorenom način je udahnu svježeg zraka dok rade nešto produktivno. Volontiranje može način za izražavanje kreativnosti. Volontiranje često može uključivati tjelesnu aktivnost sa zadacima koji potiču na kretanje i aktivnost.

Volontiranje je idealan način upoznavanja novih ljudi i sklapanja novih prijateljstava. Kako među volonterima postoje slični interesi, strasti i vrijednosti, stvaraju se prilike za nova prijateljstva. Volontiranje uči empatiji koja dovodi do iskazivanja ljubaznosti. Ljude privlači ljubaznost pa će volonteri vjerojatno imati mnogo ljudi koji žele s njima graditi odnose. Prilika za volontiranje može omogućiti pristup sportskim događajima, festivalima i koncertima iza kulisa, omogućujući volonterima da dožive događaje na način na koji šira javnost ne može. Slično tome, volontiranje u inozemstvu omogućuje volonterima da posjete nova mjesta, komuniciraju s različitim kulturama.

Učenje novih vještina, kao i mogućnost pokazivanja predanosti cilju, korisni su za prijavu na fakultet. Oni koji traže posao mogu koristiti volontiranje kao učinkovit način za razvoj vještina i stjecanje iskustva u grani u kojoj bi se željeli zaposliti. Volontiranje je također koristan način za upotpunjavanje životopisa pri zapošljavanju. Volonteri pružaju podršku i usluge dobrotvornim i neprofitnim organizacijama nudeći svoje vrijeme, vještine i stručnost. To je bitno kako bi organizacije ispunile svoju svrhu u izgradnji zajednica i doprinosu društvu. Iako volonteri ne dobivaju novčanu nagradu za svoj trud, zauzvrat često dobivaju zdravstvene, socijalne i beneficije za razvoj vještina.<sup>19</sup>

Smatra se da je potrebno napraviti raspored volontera sa raščlambom svih detalja. Svaki opis pozicije treba sadržavati kategorije u nastavku:<sup>20</sup>

• Duljina imenovanja • Vremenska obveza • Lokacija • Odgovoran za • Naziv radnog mjesta  
• Svrha položaja • Ključne odgovornosti • Kvalifikacije • Pozicijska podrška • Prednosti •  
Vještine razvijene kroz položaj • Pravila odijevanja • Program događanja.

Opisi položaja volontera važni su iz raznih razloga, uglavnom volonterima daju uvid u to što bi radili, kako bi li se dobro uklopili i koje će imati koristi od položaja. Opis pozicije bi trebao biti kratak i precizan kako bi volonteru bila što jasnija pozicija na kojoj će djelovati.

---

<sup>19</sup> Rochelle Gunn, 22. studenoga 2022., NEPROFITNI DOBROTVORNI DOGAĐAJI, UKLJUČIVANJE ZAJEDNICE, UPRAVLJANJE HITNIM SITUACIJAMA, NEPROFITNO PRIKUPLJANJE SREDSTAVA, MOGUĆNOSTI ZA VOLONTERE

<sup>20</sup> <https://eventguide.engineering.asu.edu/planning-process/volunteer-management/>

### 3.1. Planiranje događaja

Da bi se uspješno ostvario neki veliki događaj, prvo se treba razumjeti organizaciju događaja. Prema Matthewsu postoji pet različitih faza procesa upravljanja događajima ili organizacije:<sup>21</sup>

- faza koncepta i prijedloga
- faza marketinga i prodaje
- faza koordinacije
- faza izvršenja
- faza praćenja

Kod planiranja svakog događaja važno je odrediti budžet i važno je biti upoznat s rizicima koji se mogu javiti, koji su najčešće sigurnosni i financijski. Događaji se mogu karakterizirati kao organizirana prigoda u svrhu privlačenja potencijalnog ciljnog elementa i multipliciranju zadovoljstva turista posjetom određenoj turističkoj destinaciji.<sup>22</sup>

Događaj, da bi privukao turiste, mora imati veliki značaj, odnosno jedinstven doživljaj. Smatra se da je važno da se svakoj fazi planiranja posebno posveti. Faze planiranja događaja su:<sup>23</sup>

- otkrivanje prilika – anticipiranje promjena u okolini i pokretanje aktivnosti u cilju valorizacija prilika u funkciji jačanja vlastitih snaga i minimiziranja slabosti,
- postavljanje ciljeva – odgovor na pitanje gdje želimo biti, što želimo ostvariti i kada,
- razmatranje pretpostavki planiranja – odgovor na pitanje u kakvoj će se unutarnjoj ili vanjskoj okolini ostvariti planovi,
- identificiranje alternative – odgovor na pitanje koje alternative najviše obećavaju u ostvarenju naših ciljeva,
- uspoređivanje alternativa u svjetlu postavljenih ciljeva – odgovor na pitanje koja alternativa pruža najbolje prilike za ostvarenje ciljeva uz najveći profit,
- izbor alternative – izbor pravca akcije,
- formuliranje pratećih planova – planovi za nabavu sirovina, zapošljavanje i obučavanje djelatnika,

---

<sup>21</sup> Doug Matthews, Special event production, The proces,2088., str.11-13

<sup>22</sup> Gračan, D., Rudančić-Lugarić, A.,: Konkurentnost turističke destinacije, Ekonomski vjesnik, Rijeka, 2013., str. 271-282

<sup>23</sup> Sikavica,P., Bahtijarević-Šiber,F.; Pološki Vokić, N. (2008), Temelji menadžmenta, str. 144.

- kvantificiranje planova stvaranjem proračuna – razvoj proračuna kao što su: obujam i cijena prodaje, operativni troškovi nužni za ostvarivanje planova, operativni troškovi nužni za ostvarivanje planova.

Da bi događaj bio uspješan treba poštivati slijedeće korake:<sup>24</sup> Postaviti inicijalna pitanja, definirati misiju i ciljeve događaja, analizirati izvedivost i ostvarivost događaja, definirati plan događaja, pribaviti financije i resurse, upoznati potencijalno tržište s događajem, kreirati organizacijsku strukturu i pribaviti djelatnike, obučiti djelatnike, promovirati događaje, implementirati događaj prema planu, kontrolirati i evaluirati događaj, kreirati detaljni izvještaj za planiranje budućeg događaja.

Prilikom planiranja događaja, potreban je imenovati menadžera koji će formirati tim, voditi, koordinirati ljude, promicati atrakcije, znati tradiciju i običaje destinacije, te uz pomoć tima, turistima pružiti jedinstven doživljaj. Pojam planiranje je izrazito važan i polazna je osnova za organizaciju događaja. Izrazito je važno da se napravi strateški plan, bilo da se radi o mega, velikom, srednjem ili malom događaju. Cilj svakog događaja je stvaranje profita za destinaciju.

### **3.2. Planiranje volonterskog programa**

Planiranje volonterskog programa je vrlo složen proces, osmišljava se nakon pripreme volonterskog programa. Stoga je potrebno za svaki volonterski program imenovati koordinatora, tj. osobu koja će biti odgovorna za volontere i njihovo vođenje. Potrebno je i važno osmisliti i napraviti operativni plan. Kratkoročnim, jednogodišnjim planovima se definiraju mjere, akcije i aktivnosti volontiranja. Plan mora imati svoju viziju, svrhu, misiju i cilj. Važno kod svakog programa, pa tako i volonterskog, je znati s kojim resursima se raspolaže. Volonteri su u volonterskim organizacijama najčešće osnivači, voditelji, organizatori, predsjednici programa i aktivnosti. Važno je naglasiti kako volonteri imaju i izraziti doprinos u ekonomskom smislu. Istraživanja su u Velikoj Britaniji pokazala da 8% društvenog bruto proizvoda daje volonterski rad.<sup>25</sup>

Iskustva volontera, vrijeme koje posvećuju organizaciji su važni pri sastavljanju volonterskog programa,. Oni su pojedinci koji koriste svoje slobodno vrijeme,

---

<sup>24</sup> Van der Wagen, L., Carlos, R. B.,: Event Management – Upravljanje događajima, Mate, Zagreb, 2008., str. 57

<sup>25</sup> Ivelja, N. i ostali,: O Volonterskom radu, Udruga Mi- Volonterski centar Split, 2004., str. 7

sposobnosti, znanje, kreativnosti i vještine. Volonteri jedni druge podučavaju i nadograđuju upravo volonterskim radom. Nefitni sektor čine „pojedinci i organizacije koji pomažu da društvo postane zajednica odgovornih pojedinaca orijentiranih prema osobnom/obiteljskom napretku, ali i napretku zajednice kojoj pripadaju“.<sup>26</sup>

Kod planiranja je vrlo važno da se utvrde misija i ciljevi kojima se teži za lakše ostvarenje planova. Volonterski programi moraju imati jasnu svrhu i cilj. Na taj se način omogućava lakše pribavljanje i organiziranje volontera. Neki volonteri žele sudjelovati u volontiranju za starije i nemoćne, neki su za vjerske događaje, postoje volonteri za djecu, sportske događaje, kulturne i sve ostale vrste događaja. Pri izradi i planiranju volonterskog programa za događaje, volonteri uglavnom sudjeluju u samoj organizaciji i pripremi događaja, pripremi destinacije. U slučaju da je višednevni događaj, često volonteri nude posjetiteljima smještaj u svojim kućama, te ih ugošćuju. Dobrim volonterskim programom se ostvaruju i osiguravaju jači utjecaji na osobe koje su aktivirane kao volonteri, ali i na okolinu. Pri tome je važno analizirati i unutarnje i vanjske snage i slabosti organizacije, koje bitno utječu na razvoj volonterstva. Važno je isto tako pratiti rad i koordiniranje volontera, ali i troškove i prihode koji se događaju prilikom volonterskih aktivnosti.

### **3.3. Važnost volontera u organizaciji događaja**

Suvremeni turizam ne smije i ne može se više oslanjati isključivo na sunce, more i ostale prirodne resurse očekujući uspješne turističke rezultate, već se o turizmu mora razmišljati na strateškoj razini. Stoga se javlja potreba za razvijanjem novih koncepata turizma – svojevrstnih specifičnih oblika turizma u kojima je fokus na motivu koji pokreće ljude na turistička putovanja. Kao jedan od važnijih specifičnih oblika turizma 21. stoljeća razvija se event turizam. Prema Getzu, sa aspekta turističke potražnje, event turizam se može definirati kao „sve oblike turističkog prometa motivirane održavanjem različitih manifestacija kulturnog, znanstvenog, poslovnog, sportskog, zabavnog i sličnog karaktera i sadržaja.“

Sve više je različitih vrsta događaja koji su vrlo važni za turističku promociju destinacije, a kojima je u cilju ispuniti očekivanja posjetitelja. Zato je izrazito važan menadžment i organizacija samog događaja, te je bitno uključiti ljude sa znanjem, voljom

---

<sup>26</sup> Pavičić, J.,: Strategija marketinga nefitnih organizacija, Massmedia, Zagreb, 2003., str.15.

i motivacijom za proširenje ponude, u svrhu zadovoljenja potražnje turista. U tome veliki doprinos imaju upravo volonteri, koji su često motiviraniji od ostalih osoba koji sudjeluju u organizaciji događaja. Kao što je rečeno, volonterima postaju osobe koje su izrazito motivirane željom za pomoć drugima, zadovoljenju svojih potreba i željom za napretkom zajednice.

Prema sadržaju događaji se dijele na: <sup>27</sup>

- kulturne manifestacije: festivali, igre, izložbe, smotre, zabavni programi, likovne kolonije, skupovi
- sportske manifestacije: tradicijski sportovi, sportska prvenstva, sportske igre
- vjerske manifestacije: proštenja, hodočašća, posjeti crkvenog poglavara
- gospodarske manifestacije: sajmovi, modni festivali, stručna natjecanja, gospodarske izložbe
- ostale manifestacije: mitinzi, druženja, različite proslave

Može se zaključiti da je volontiranje u event turizmu od velike važnosti za zajednicu zbog ekonomskih učinaka na prosperitet mjesta ili regije. Zato je bitno dobro osmisliti plan događaja i osmisliti strategiju uključivanja pojedinaca u volonterski rad na takvim događajima. Događaji ujedinjuju ljude kroz zajedničke ciljeve, a zajedničko im je da zahtijevaju visok stupanj planiranja, puno energije te određen nivo vještina.

---

<sup>27</sup> Kušen, E., Turistička atrakcija osnova, 2002., str. 119

## 4. PREGLED RAZLIČITIH DOPRINOSA VOLONTIRANJA

Kako je volonterski rad usko povezan sa društveno korisnim radom za zajednicu, koji su relevantni ekonomski doprinosi volontiranja društvu kao ostali doprinosi za društvo i pojedinca, bit će opisano u slijedećem poglavlju.

### 4.1. Ekonomski doprinos volontiranja

Društvu je potreban novac da bi preživjelo i napredovalo. Dobrotvorne i neprofitne organizacije oslanjaju se na prikupljanje sredstava za pružanje svojih usluga i podrške.. Volonteri koriste svoje vrijeme i vještine kako bi prikupili sredstva za organizacije, a također koriste svoje postojeće mreže i veze. Volonteri organizacije mogu biti njeni najveći ambasadori. Kada volonteri podijele iskustvo sa svojim prijateljima, obitelji i kolegama kako sudjeluju u organizaciji i razloge za to, oni stvaraju svijest o organizaciji i njezinim aktivnostima. Ova svijest i priznanje mogu pomoći u izgradnji osjećaja povjerenja koji je važan kada organizacije prikupljaju donacije i grade svoju bazu donatora. Iz ekonomske perspektive, kvalificirana radna snaga ključna je za povećanje inovativnosti, produktivnosti i kreativnosti u društvu. Vještine poput uređenja okoliša i informatike, kao i vještine poput timskog rada, upravljanja vremenom i međuljudskim odnosima mogu se naučiti kroz volontiranje. Imati veću kvalificiranu radnu snagu općenito rezultira društvom sa snažnijim gospodarstvom.

Volontiranje ima pozitivan učinak na društvo u cjelini, doprinosi povećanju ukupnog ekonomskog dobitka zemlje, njime se smanjuje potrošnja jer bi aktivnosti koje odrađuju volonteri trebale biti plaćene bilo od strane države ili od privatnog sektora. Korisni je doprinos za pojedinca i društvo, potiče povjerenje među građanima te stvara međugeneracijsku solidarnosti. Možemo reći da je volontiranje dodatna vrijednost.

Prema izvješću AmeriCopsa iz 2008. pojedinci koji su uključeni u volontiranje osjećaju više građanskih obaveza i pokazuju veće sudjelovanje u građanskim aktivnostima. Ekonomska vrijednost volonterskog rada može se ukalkulirati i u bruto društveni proizvod neke države. Time se na novi način valorizira rad volontera kao njihov doprinos prosperitetu društvene zajednice kroz ekonomske parametre.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> <https://csi-hrvatska.weebly.com/ekonomska-vrijednost-volontiranja.html>

Kako bi se odredila ekonomska vrijednost volontiranja potrebno je prikupiti podatke o volonterskim satima. U RH su organizacije i udruge za volontiranje su obvezne Ministarstvu za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku podnijeti godišnji izvještaj o provedenim volonterskim aktivnostima na razini države. Izvještaj sadržava podatke o strukturi i broju volontera, podatke o broju volonterskih sati pri provođenju volonterskih usluga i aktivnosti tijekom izvještajnog razdoblja.

Prema posljednjim dostupnim podacima koji obuhvaćaju 2023. godinu u Hrvatskoj je izvještaj o volontiranju podnijelo ukupno 1.660 različitih organizacija koje su obuhvatile 67.909 volontera s ukupno odrađenih 3.012.837 volonterska sata. Vrijednost njihova volonterskog rada je procijenjena na 3.812.714,77 eura. U odnosu na 2022. godinu broj zaprimljenih izvješća o organiziranom volontiranju je povećan za 7% što je rezultiralo i povećanjem broja prijavljenih volontera za 7%, ali se broj volonterskih sati povećao za 2% kao i procijenjena vrijednost volontiranja koja je u 2022. godini iznosila 2.748.985,86 eura. Prema procijeni britanskog Instituta za istraživanje volontiranja na uloženu jednu kunu u volonterski rad se kroz rezultate tog rada društvu vraća 30 puta više.

Unatoč sve većoj važnosti, volontiranje je i danas u mnogim zemljama nije dovoljno priznato i statistički evidentirano. Mnoge države ne prikupljaju podatke o volonterstvu pa je teško procijeniti veličinu i vrijednost volonterstva. Situacija je bolja kad su u pitanju zemlje članice Europske unije.

Kako u mnogim zemljama članicama EU obično nema suglasnosti o procjeni ekonomske vrijednosti volonterstva za dotičnu zemlju, procjene temeljene na metodologiji usklađenoj za sve zemlje (metoda zamjenskog troška) upućuju na to da se ekonomska vrijednost volontiranja uvelike razlikuje, čineći neznatan postotak BDP-a u Slovačkoj, Poljskoj i Grčkoj (manje od 0.1%), ispod 1% BDP-a u Bugarskoj, Češkoj Republici, Italiji, Mađarskoj, Litvi, Malti, Portugalu, Rumunjskoj i Sloveniji, između 1 i 2% BDP-a u Belgiji, Francuskoj, Njemačkoj, Irskoj, Luksemburgu i Španjolskoj, a više od 2% BDP-a u Ujedinjenom Kraljevstvu, Finskoj i Danskoj te značajan udio u Austriji, Nizozemskoj i Švedskoj (između 3 i 5%).

Zanimljivo je razmatrati i podatke koji su vezani za volontiranje u sportu. Dostupne procjene za trinaest zemalja članica EU pokazuju da prosječan doprinos od volontiranja u sportu iznosi 0.82% BDP-a, s time da je kretanje izraženo sa manje od 0.5% BDP-a u Njemačkoj, Portugalu, Cipru i Češkoj Republici ; između 0.5 i 1% BDP-a u Irskoj, Francuskoj, Austriji, Sloveniji, Danskoj, Finskoj i Nizozemskoj; te više od 1% BDP-a u Švedskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu. Istraživanja su pokazala da bi zemlje članice morale uvelike povećati svoje financijske

doprinosu ili bi organizacije morale podići članarine koje si veliki dio stanovništva ne bi mogao priuštiti, čime bi sport bio znatno manje dostupan bez djelovanja volontera.

Proračun izrađen prije događaja mora predviđati sve prihode i rashode. Potrebno je poduzeti korake kako bi se osiguralo da troškovi ne premašuju proračunska predviđanja. Voditelj događaja također treba uzeti u obzir situaciju novčanog tijeka uoči događaja budući da se većina troškova javlja rano u procesu planiranja, dok se većina prihoda općenito prikuplja neposredno prije ili tijekom događaja. Važno je istaknuti važnost sustava financijske kontrole za upravljanje rashodima i prihodima. Sustavi izvješćivanja moraju biti uspostavljeni tako da potpuni i točni zapisi budu dostupni za konačno izvješće nakon događaja.<sup>29</sup>

Valoriziranjem ekonomske vrijednosti volontiranja može doći i do negativnih aspekata ako se volonteri od strane organizatora volontiranja počnu percipirati kao besplatna radna snaga kojom se smanjuju troškovi i povećava profit. Međutim takvo gledanje ne bi trebalo biti prepreka za volonterskim angažmanom jer su pozitivne stvari one koje prevladavaju.

## 4.2. Ostali doprinosi volontiranja

Osim ekonomskih doprinosa, postoje mnogi drugi doprinosi volonterskog rada.

Tako prema Begović, postoje tri razine na kojim se očituju rezultati i posljedice volonterskog rada:<sup>30</sup>

1. Razina: osobni razvoj – misli se na razvijanje vještina i znanja kao novih kompetencija, osjećaju zadovoljstva, razvijanje osobnih vrijednosti, razvijanje tolerancije radom u timskom okruženju, stvaranje novih poznanstava i prijateljstava, osjećaju svrhe.
2. Rješavanje konkretnih problema – podrazumijeva rad na rješavanju društvenih problema preko lokalnih ili globalnih volonterskih akcija. Misli se na izgradnju ratom uništenih i porušenih područja, pomaganje u sredinama koje su pogođene prirodnim katastrofama, na obnovu i uređenje javnih prostora, na pomoć u organizaciji kulturnih manifestacija i događaja, razne akcije koje se odnose na zaštitu okoliša, očuvanje prirodne, kulturne i povijesne baštine, davanje pomoći osobama s posebnim potrebama, pomoć starijim,

---

<sup>29</sup> Van der Wagen, Lynn, Event management for tourism, cultural, business and sporting events, str. 140.

<sup>30</sup> Begović, H., O volontiranju i volonterima/kama, Volonterski centar Zagreb, Zagreb, 2006, str. 7.



nemoćnim osobama i siromašnima, rad s djecom i promicanje ljudskih prava.. Cilj i svrha ovih akcija je dati doprinos boljitku zajednice u kojoj se ta aktivnost odvija.

3. Društveni razvoj – misli se na doprinos društvenoj zajednici u smislu osnaživanja demokratizacije i razvoja civilnog društva kroz pozitivno udruživanje i samoinicijativnost građana.

Osim toga, sve se više spominje pozitivan utjecaj volontiranja na fizičko i mentalno zdravlje. Prema istraživanjima Nancy Marrow-Howell dokazano je da od 10 ispitanika volontera, 8 ih se očitovalo da su doživjeli poboljšanje svog duševnog stanja. „Imaju više prijatelja i poznanika, a tri četvrtine ih vjeruje da sada produktivnije koriste svoje vrijeme“(Wilson i Musick, 1999. 152-155). Uključivanje u ovakav oblik rada utječe na povećanje osjećaja svrhe a time se značajno utječe na mentalno zdravlje.

Smatra se da postoji još razloga zašto volontiranje utječe pozitivno na mentalno zdravlje pojedinca, na primjer distrakcija od negativnih utjecaja, ublažavanje depresije, osjećaj samoučinkovitosti i samopoštovanja, smanjenje stresa, osjećaj kontrole nad vlastitim životom.<sup>31</sup>

Može se reći da je volonterski rad kako za društvo, važan i za samog volontera. Stoga je bitno prepoznati vrijednosti rada volontera jer osim što ih se motivira za nastavak volonterskog angažmana, daje im osjećaj zadovoljstva i važnosti.

---

<sup>31</sup> Wilson,J., Musick, M. (1999) The Effects of Volunteering on Volunteers, str.152-155

## **5. UTVRĐIVANJE ZNAČAJA VOLONTERA U ORGANIZACIJI DOGAĐAJA**

U ovoj cjelini prezentirano je istraživanje i analiza rezultata istraživanja. U nastavku je opisana metodologija istraživanja gdje se navode i detalji o uzorku, metode istraživanja. Podaci o istraživanju su prikazani u obliku grafikona i tabele zbog bolje preglednosti. Na kraju samog poglavlja donosi se zaključak na temelju rezultata.

### **5.1. Metodologija istraživanja**

Da bi se dobilo odgovor na istraživačka pitanja s početka ovog rada, provedeno je empirijsko istraživanje na prigodnom uzorku od 30 ispitanika. Podaci su prikupljeni u srpnju i kolovozu 2023. godine, a istraživanjem se htjelo utvrditi značaj volontera u organizaciji događaja na području Zagreba. Prikupljenim podacima objedinjena su iskustva, mišljenja i stavovi ispitanika. Cilj je bio saznati na koji način volonteri i ne-volonteri razmišljaju o volontiranju i o tome što bi trebalo poduzeti da bi pojedinci što više volontirali. Istraživanjem se saznalo o iskustvu u volontiranju i razloge za (ne)volontiranje. Svrha ovog istraživanja je bilo ispitati koliko su volonteri motivirani i zadovoljni volonterskim radom.

Za potrebe empirijskog dijela rada, provedeno je anketno istraživanje. Anketni je upitnik konstruiran od nekoliko setova pitanja. U okviru prvog seta, ispitanicima ne-volonterima su postavljana pitanja o volontiranju da bi se saznalo koji su općenito stavovi o volontiranju. U drugom setu su prikupljeni socio-demografski podaci o ispitanicima volonterima kako bi se zaključilo koja skupina ljudi najčešće volontira. Treći set sadrži pitanja o razlozima za volontiranje. U nastavku je provedena anketa o motivaciji i zadovoljstvu volontiranjem.

Istraživanje je provedeno metodama:

1. anketnog upitnika – kao kvantitativni dio istraživanja
2. intervju – kao kvalitativni dio istraživanja

Za provedbu ovog istraživanja uzeto je kao uzorak 30 ispitanika koji su državljani Republike Hrvatske, od toga su 20 ispitanika ne-volonteri, a 10 su volonteri. Ispitanici su anonimni, a istraživanje je provedeno tako da su na upitnike ispitanici odgovarali intervjuom. U prvom dijelu istraživanja su ispitanici bili isključivo ne-volonteri, dok su u drugom dijelu ispitanici bili isključivo volonteri. Time se htjelo postići jači učinak na rezultate u smislu kako postići da ne-volonteri postanu volonteri, a što volonteri kao iskustvena grupa misli o volontiranju.

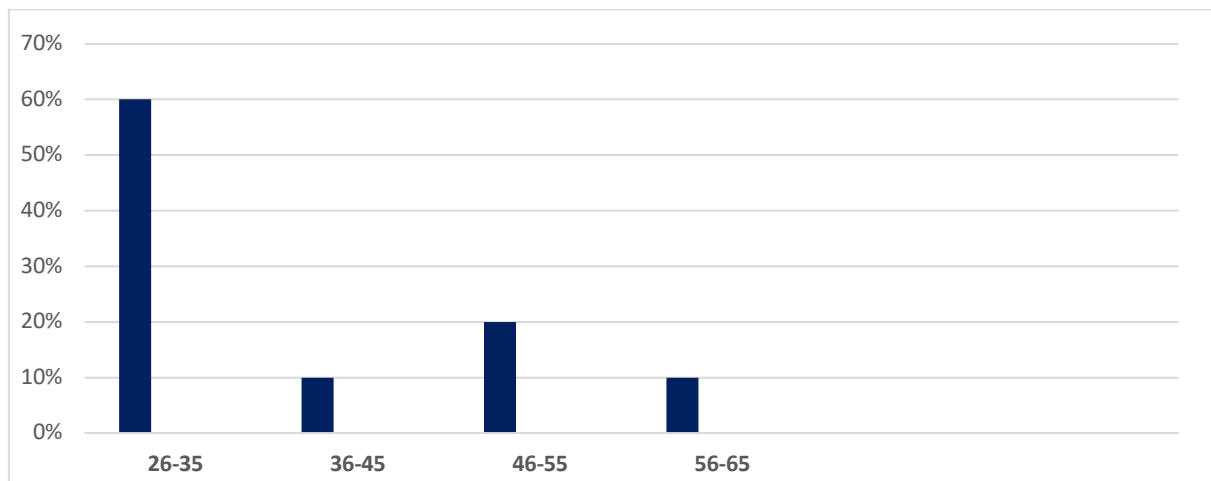
Istraživanja poput ovoga pokazuju da su volonteri ipak cijenjeni o čemu će biti govora u daljnjem tekstu ovog rada.

Kao što je napomenuto na početku ovog rada predmet istraživanja je uloga volontera u organizaciji događaja, kolika je važnost volonterskog rada za destinaciju, a problem koliko su volonteri motivirani i zadovoljni volonterskim radom, a cilj ovog istraživanja je ispitati stavove volontera i ne-volontera prema volonterskom radu. Analiza podataka provedena je uz pomoć stupičastih grafikona i metodom deskriptivne statistike.

Istraživanja koja sadrže izražavanje mišljenja volontera daju im dodatni poticaj i utječu na njihovo samopouzdanje jer ih se na taj način primjećuje i daje se pažnja njihovom radu. Provođenjem intervjua s volonterima u svrhu istraživanja podižu se njihove moralne vrijednosti.

## 5.2. Rezultati istraživanja

Rezultati ispitivanja su prikazani u obliku grafikona i tabele zbog bolje preglednosti. U prvom dijelu istraživanju je sudjelovalo 20 osoba, ne-volontera, od kojih je 10 ispitanika ženskog spola i 10 muškog spola.

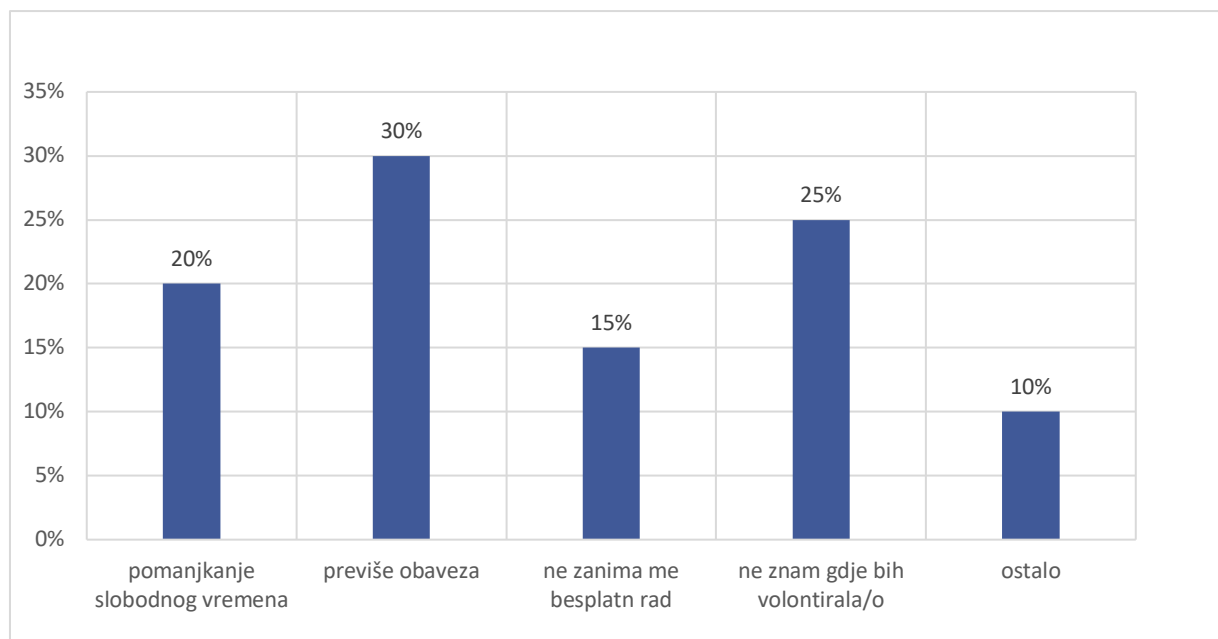


**Grafikon 1.** Dobna struktura ispitanika ne-volontera

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Na grafikonu 1. se vidi da je većina ispitanika od 26 do 35 godina, 60%(12), 10%(2) ispitanika u dobi su od 36 do 45 godina, 20% (4) ispitanika je u dobi od 46 do 55 godina, 10%(2)

ispitanika je u dobi od 56-65 godina. Većina ispitanika su osobe koje su u radnom odnosu, ostalo su umirovljenici. Ispitanici su na pitanje što za njih znači volontiranje najčešće imali odgovore da je to dobrovoljan rad, ne plaćeni rad, pomaganje potrebitima, dobrotvorni rad za opće dobro odnosno za zajednicu.

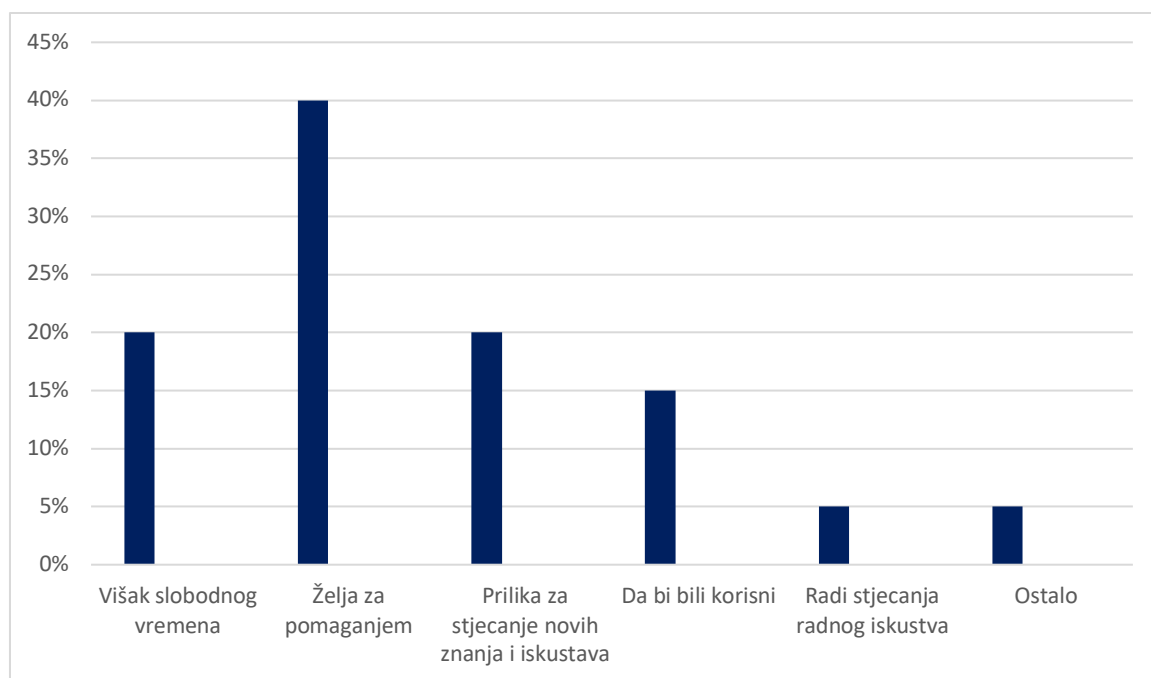


**Grafikon2.** Razlozi za ne sudjelovanje u volonterskim aktivnostima

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Kao što je prikazano na grafikonu 2, na pitanje zašto još nisu volontirali, ispitanici su najčešće odgovarali da je to zbog toga jer imaju previše obaveza, njih 30%. Zbog pomanjkanja slobodnog vremena, ne volontira njih 20%. Potrebna je bolja organizacija vremena da bi se našlo vrijeme za volontiranje, a kroz volontiranje se može i usavršiti bolja organizacija vremena kao vještina. Čak 25% osoba je reklo da ne znaju gdje bi volontirali. Taj bi postotak bi mogao biti manji kada bi se ljudi više informirali o volontiranju i svemu što ono pruža. 15% ispitanika je izjavilo kako ih ne zanima volontiranje. Ovaj je postotak mali ali ipak je zabrinjavajuća nezainteresiranost za važnost volontiranja. Znači, dvije najjače prepreke zašto ljudi ne volontiranju koje se navode su nedostatak vremena i pomanjkanje interesa.

Iz perspektive ne-volontera na pitanje zašto ljudi volontiraju imamo slijedeće podatke:

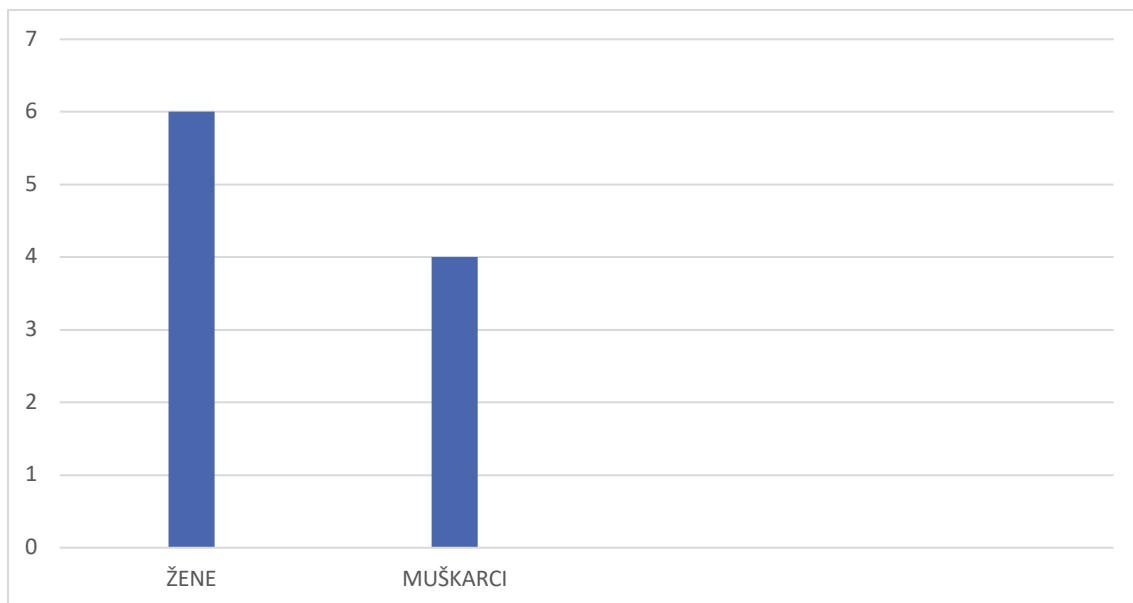


**Grafikon 3.** Razlozi za volontiranje iz perspektive ne-volontera

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Na temelju rezultata istraživanja prema grafikonu 3. može se reći da iz perspektive ne-volontera čak 40% ispitanika ipak misli da većina ljudi volontira zbog želje za pomaganjem drugima, dakle iz altruističnih razloga. Veliki postotak – 20% ispitanika ne-volontera misli da je volontiranje dobra prilika za stjecanje novih znanja i iskustava. 15% misli da osobe volontiraju da bi bile korisne. Također 15% ispitanika smatra da to rade zbog viška slobodnog vremena. 5% ispitanika kaže da osobe volontiraju zbog stjecanja radnog iskustva.

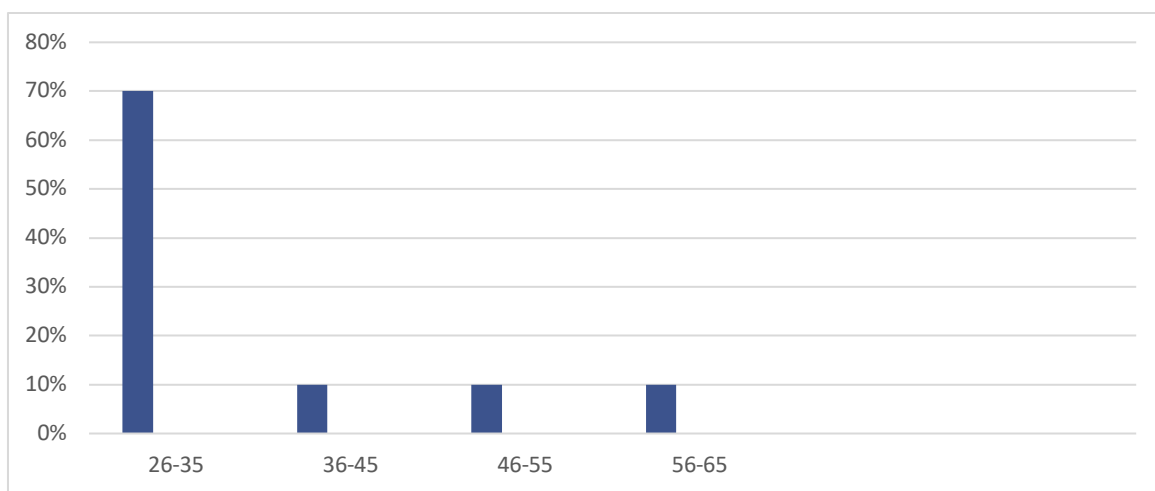
U drugom dijelu istraživanje se provodilo na uzorku od 10 volontera kroz anketiranje uživo. Prvo su navedeni socio-demografski podaci ispitanika.



**Grafikon 4.** Postotak žena volontera i muškaraca volontera u anketi

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

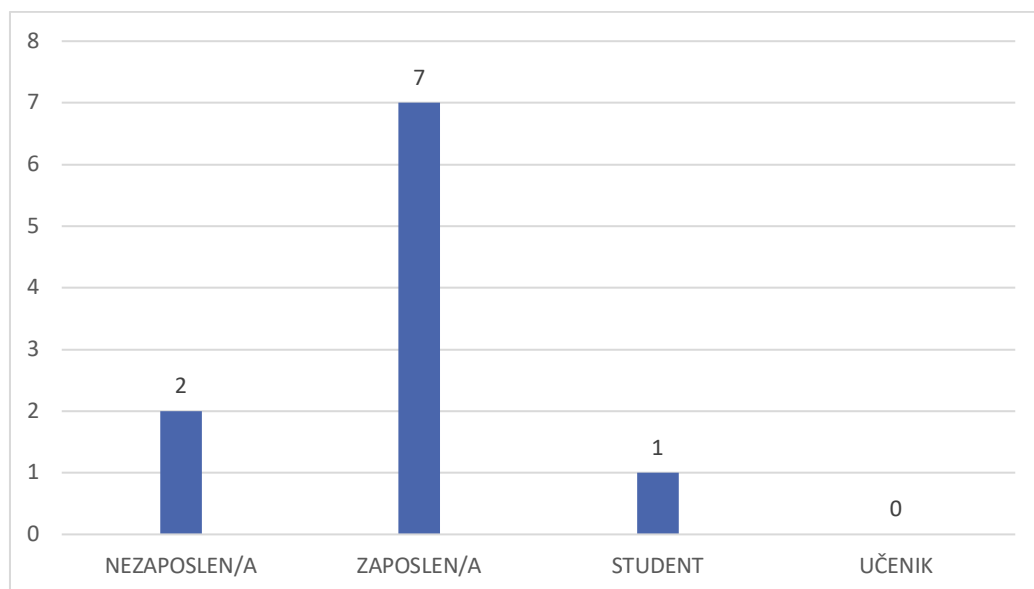
U anketi je sudjelovalo 4 muške i 6 ženskih osoba koji su barem jednom u životu volontirali, od kojih je 4 ispitanika, sukladno rezultatima provedenog istraživanja, volontiralo u proteklih 12 mjeseci.



**Grafikon 5.** Starosna dob volontera u anketi

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

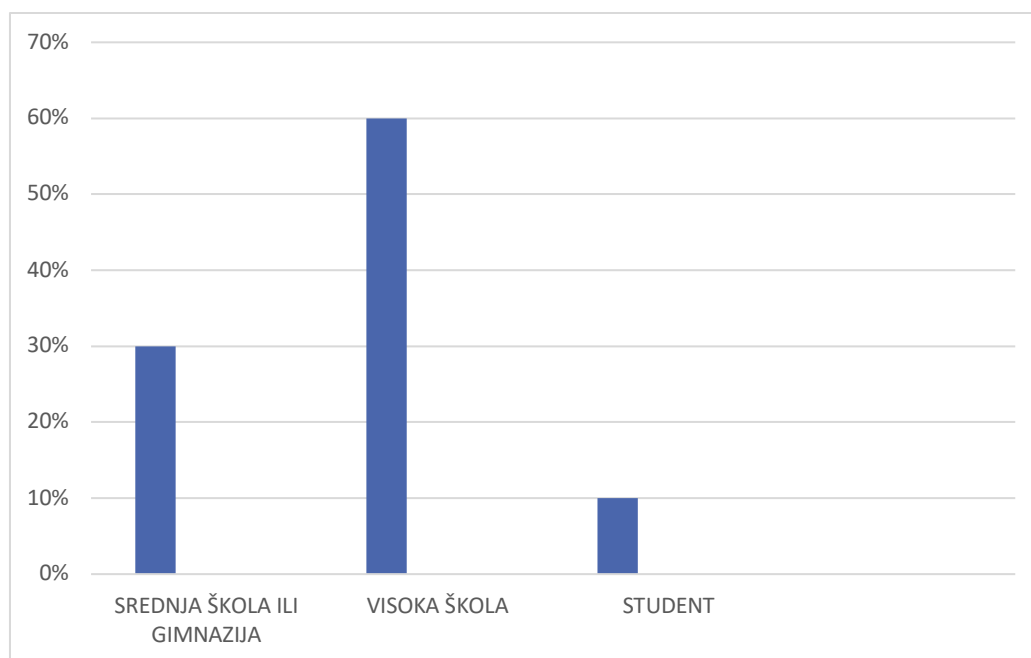
Od deset ispitanika, 7 ih pripada dobnoj skupini od 26 do 35 godina starosti, dok je po jedan ispitanik pripadnik skupine od 36 do 45 godina, odnosno od 46 do 55 godina te od 56 do 65 godina starosti kao što je prikazano na grafikonu 4.



**Grafikon 6.** Status volontera

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Prema statusu, od 10 ispitanika 2 su nezaposlena (20%), 1 je student (10%) i 7 je zaposlenih (70%) kao što je prikazano na grafikonu 6.



**Grafikon 7.** Obrazovna struktura ispitanika iz uzorka

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Prema grafikonu 7., 60% ispitanika ima visoku školu, a 30% ispitanika ima srednju školu ili gimnaziju, 10% je studenata.

Socio-demografskom anketom navedenog uzorka može se zaključiti da najviše volontiraju zaposlene osobe, visoko obrazovane, srednje dobi, češće ženskog roda. To ukazuje na činjenicu da osobe srednje dobi imaju više životnog iskustva koje im pomaže da se odluče na volontiranje, jer su zrelije i imaju više izraženu altruističku crtu osobnosti.

Pregledan prikaz socio-demografske strukture svih ispitanika, volontera i ne-volontera, u istraživanju prikazan je na tablici 3.

Tablica 3. Socio-demografska struktura volontera i ne-volontera

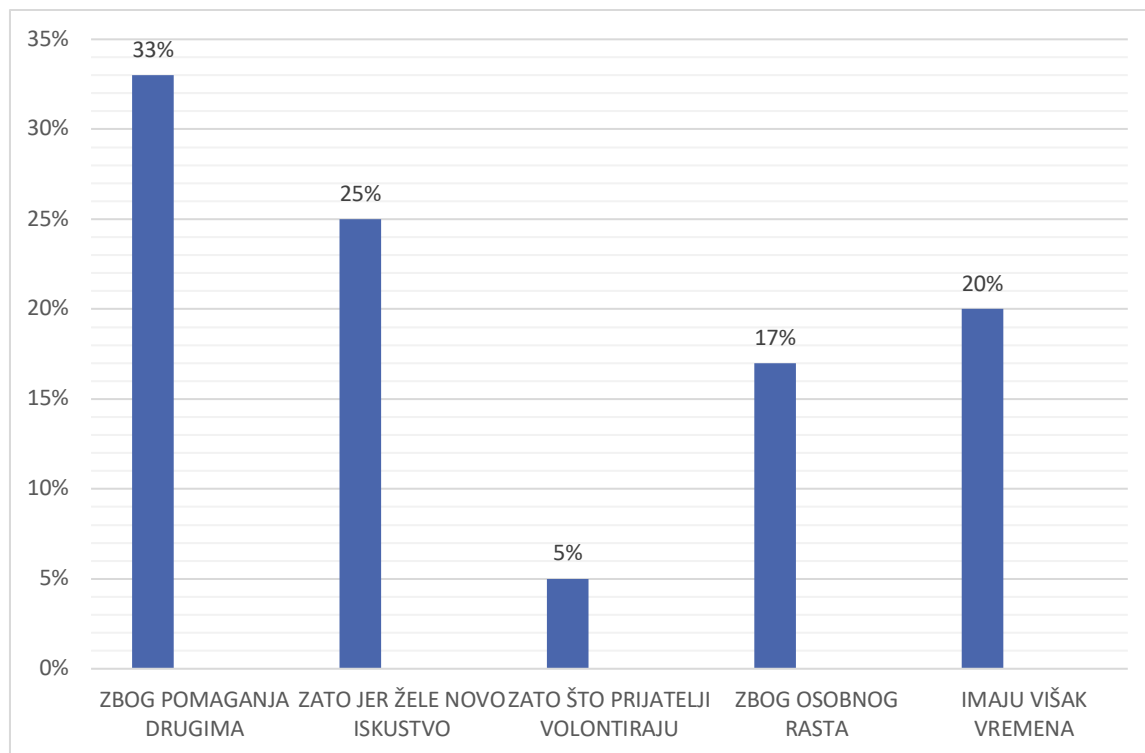


SOCIO-DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA		VOLONTERI	NE-VOLONTERI
<b>SPOL</b>	MUŠKI	40%	50%
	ŽENSKI	60%	50%
<b>DOBNA STRUKTURA</b>	26-35	70%	60%
	36-45	10%	10%
	46-55	10%	20%
	56-65	10%	10%
<b>STATUS ISPITANIKA</b>	NEZAPOSLEN	20%	0%
	ZAPOSLEN	70%	60%
	STUDENT	10%	0%
	UČENIK	0%	0%
	UMIROVLJENIK	0%	40%
<b>OBRAZOVNA STRUKTURA ISPITANIKA</b>	SREDNJA ŠKOLA	30%	
	VISOKA ŠKOLA	60%	
	STUDENT	10%	

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

U idućem setu pitanja, od ispitanika je zatraženo da odrede razloge koji su ih potaknuli na volontiranje. Rezultati istraživanja prikazani su u nastavku.

PITANJE 1. Zašto ste se odlučili na volontiranje?

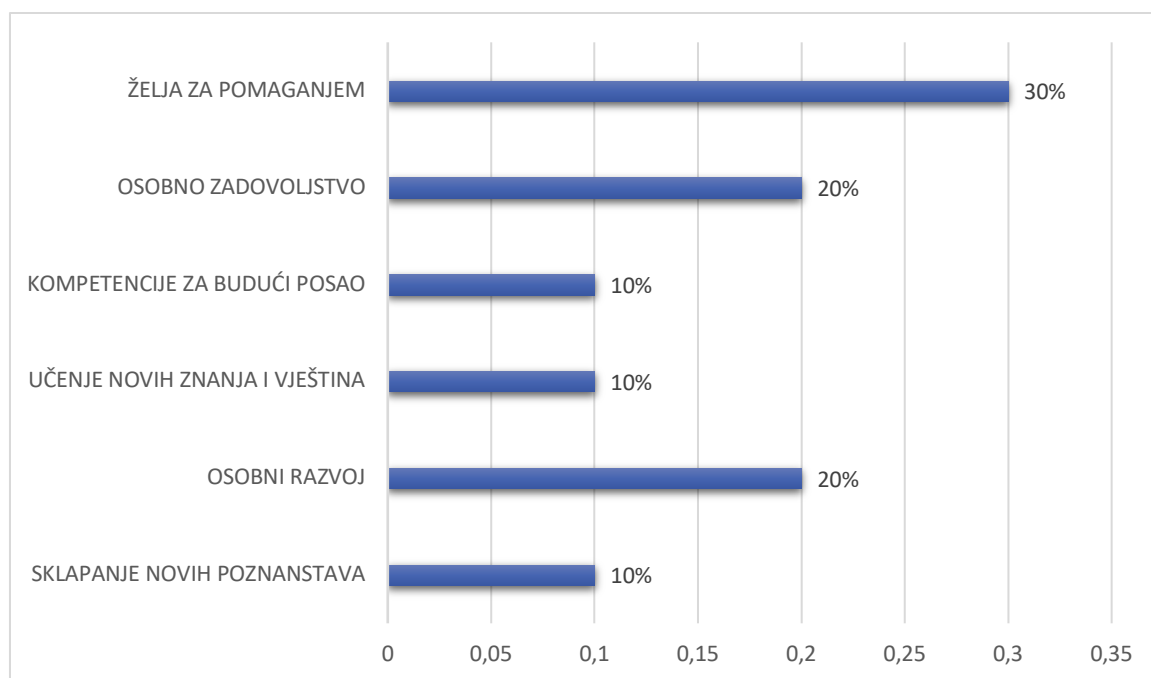


**Grafikon 8.** Razlozi za volontiranje

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Na ovo pitanje je 33% ispitanika odgovorilo da žele pomagati drugima (altruistički razlozi) i svome gradu. 20% ima viška vremena, a 25% ih je odgovorilo da su htjeli novo iskustvo. 5% ih je odgovorilo da im prijatelj ili prijateljica volontiraju pa su se i oni odlučili na to. 17% se odlučilo volontirati zbog znatiželje i osobnog interesa da nešto novo nauče (egoistični razlozi).

PITANJE 2. Kakva ste pozitivna iskustva doživjeli kroz volontiranje?

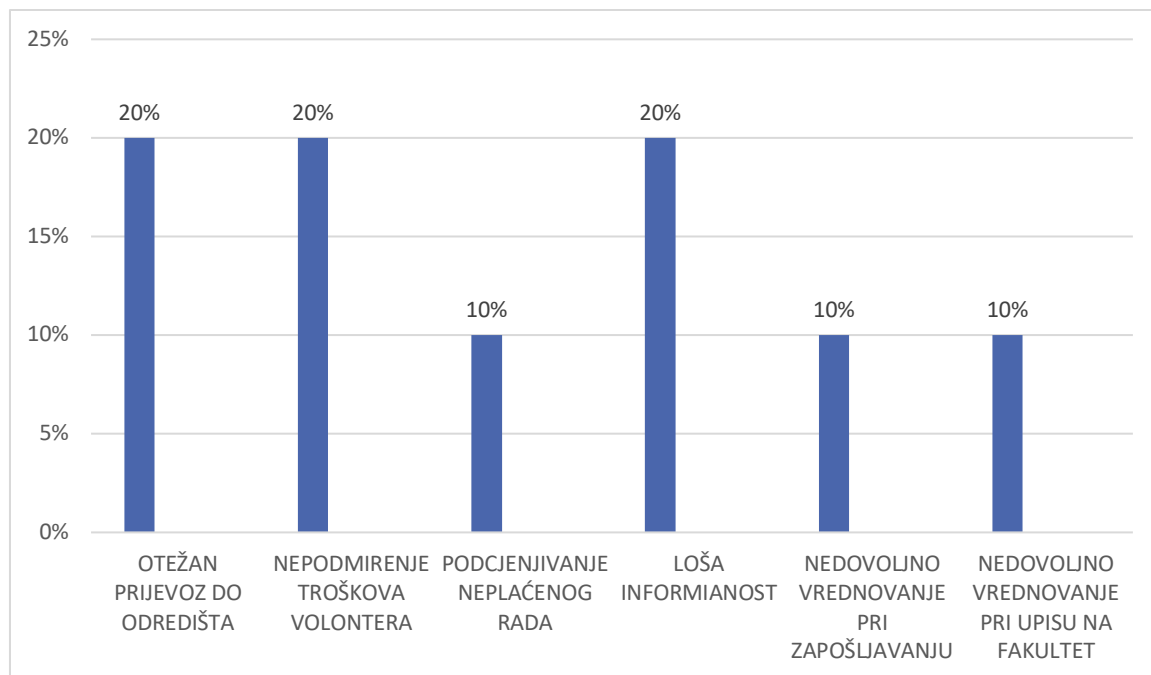


**Grafikon 9.** Pozitivne strane volontiranja

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Na pitanje koja su prvenstveno pozitivna iskustva stečena volontiranjem, volonteri su odgovorili u najvećem postotku (30% ispitanika) da je to ispunjenje želje za pomaganjem. Za 20% ispitanika to je osobno zadovoljstvo, 20% kao pozitivno iskustvo prvenstveno vidi u osobnom rastu. 10% ispitanika kao pozitivno iskustvo navodi kompetencije za budući posao, 10% ih navodi sklapanje novih poznanstava, a 10% ispitanika vidi u tome priliku za stjecanje novih znanja i vještina. Rezultati su iskazani na grafikonu 9.

**PITANJE 3.** Koje su po vama negativne strane volontiranja?



**Grafikon 10.** Negativne strane volontiranja

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

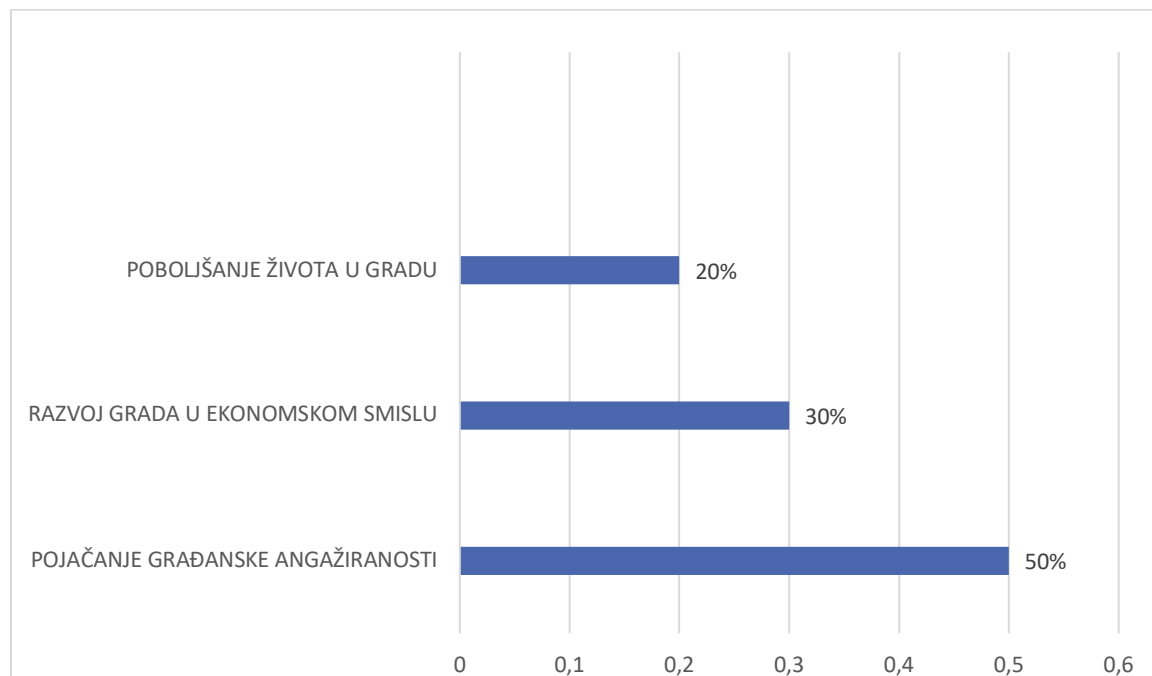
Prema grafikonu 10. je uočljivo da je 20% ispitanika odgovorilo da je negativna strana volontiranja loša informiranost. U istom postotku (20%) je odgovoreno da je to otežan prijevoz do odredišta. Također 20% ispitanika misli da je loša strana volontiranja nepodmirenje nekih troškova volontera, npr. prijevoza i hrane. 10% ispitanika je odgovorilo da je loše što se nedovoljno vrednuje volonterski rad kod zapošljavanja. U istom postotku se izjasnilo da je negativna strana nedovoljno vrednovanje kod upisa na fakultet (10%).

#### PITANJE 4. Kako je vaša okolina reagirala na volontiranje?

Na pitanje „Kako je Vaša okolina reagirala na volontiranje“ većina ispitanika je odgovorilo da je reakcija okoline bila pozitivna, manji postotak ispitanika je reklo da je okolina loše reagirala na njihovo volontiranje što bi odgovaralo prosječnoj ocjeni 3,2.

Može se zaključiti da veći dio građana cijeni volontere, dok dobar dio ima podcjenjivački stav prema neplaćenom radu.

PITANJE 5. Nakon iskustva koje sada imate s volontiranjem što biste rekli koje su se pozitivne posljedice dogodile za vašu okolinu?



**Grafikon 11.** Pozitivni utjecaj volontiranja na okolinu

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Prema grafikonu 11. na pitanje o pozitivnim posljedicama volontiranja za okolinu 30% volontera ispitanika je odgovorilo da mnoge volonterske aktivnosti utječu na ekonomski razvoj grada, 50% misli da grad ima koristi jer se tako pojačava građanska angažiranost, a 20% misli da se općenito poboljšava život grada.

U nastavku istraživanja, proveden je drugi set pitanja koja se odnose o motivaciju zadovoljstvo volontiranjem. Od ispitanika je zatraženo da na ljestvici od 1(u potpunosti se ne slažem) do 5(u potpunosti se slažem) ocijene tvrdnje navedene u tablici.

**Tablica 2.** Mjerenje motivacije i zadovoljstva vezanim uz volontiranje

<b>TVRDNJE</b>	<b>PROSJEČNA OCJENA</b>
1.Zadovoljan/a sam što sam se prijavio/la kao volonter.	4,3
2.Iskustvo koje sam ostvario/la volontiranjem bilo je ugodno.	4
3.Zadovoljna sam kako su nas organizatori pripremili za posao volontera.	3,4
4.Moje volontersko iskustvo je pozitivno utjecalo na moj osobni razvoj.	4
5.Volontiram isključivo zato da pomognem drugima.	3,8
6.Volontiram isključivo zato da steknem iskustvo i nova znanja, da razvijem i istražim vlastite snage i mogućnosti	3,1
7.Volontiram zato jer imam puno slobodnog vremena.	4,3
8. Zadovoljan/na sam volontiranjem zbog unapređenja svog profesionalnog iskustva.	4,5
9.Volontiram zato jer se osjećam dobro među volonterima i tako upoznajem ljude sličnog razmišljanja.	4,5
10.Volontiram zato jer sam nezaposlen/a i tako zadovoljavam svoje osnovne potrebe	2,3
11.Volontiram iz zabave.	2,3
12.Volontiram da bih korisno ispunio/la svoje slobodno vrijeme.	4,5
13.Postoji dobra informiranost o volontiranju.	2,2
14.Volontiram zato da mogu doprinijeti mijenjanju društvu i moga grada na bolje.	4,2

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Prema rezultatima, na tvrdnju da su zadovoljni što su se prijavili kao volonteri ispitanici su odgovorili prosječnom ocjenom 4,3 što je vrlo visoka ocjena. Na tvrdnju da je iskustvo ostvareno volontiranjem bilo ugodno, ispitanici su odgovorili vrlo visokom prosječnom ocjenom 4, što ukazuje da je većina volontera ostvarila ugodno iskustvo. Iz tabele je uočljivo kako se većina ispitanika se uglavnom slaže s tvrdnjom da su ih organizatori dobro pripremili

za posao volontera. To bi bila prosječna ocjena 3,4. Prema podacima iz tabele sa tvrdnjom da je volontersko iskustvo bilo pozitivno za osobni razvoj ispitanika većina se u potpunosti slaže što bi odgovaralo prosječnoj ocjeni 4. Prema tvrdnji 5. uočljivo je kako je većina ispitanika odgovorila kako se uglavnom slažu s tvrdnjom da volontiraju isključivo zato da pomognu drugima što bi odgovaralo prosječnoj ocjeni 3,8. Iz rezultata proizlazi da prevladavaju altruistički motivi volontiranja. Iz podataka se može iščitati kako na tvrdnju da volontiraju isključivo zato da steknu iskustvo i nova znanja, da razviju i istraže vlastite snage i mogućnosti, većina ispitanika se ne može odlučiti, što bi odgovaralo prosječnoj ocjeni 3,1. Dakle iz tabele je uočljivo kako je većina ispitanika odgovorila da se uglavnom i potpuno slažu s tvrdnjom da volontiraju jer imaju puno slobodnog vremena, što bi bila prosječna ocjena 4,3. Znači da je dobar razlog za volontiranje puno slobodnog vremena. Iz podataka u tabeli može se vidjeti kako na tvrdnju da su zadovoljni volontiranjem zbog svog profesionalnog rasta većina ispitanika se izjasnila da se u potpunosti slaže s tvrdnjom, što bi bila prosječna ocjena 4,5. Dakle, može se reći da su volonteri ispitanici unaprijedili svoje profesionalno iskustvo. Prema podacima ankete može se vidjeti kako su ispitanici ocijenili tvrdnju da volontiraju zato jer se osjećaju dobro među volonterima i tako upoznaju ljude sličnog razmišljanja prosječnom ocjenom 4,5 što je ujedno i dobar razlog za motivaciju. Vidljivo je da su na tvrdnju da volontiraju jer nemaju posao i tako zadovoljavaju osnovne potrebe ispitanici odgovorili prosječnom ocjenom 2,3 što bi značilo da je navedeni razlog-tvrdnja zastupljen u manjem postotku. Kako pokazuju podaci na tvrdnju da volontiraju iz zabave u potpunosti se ne slaže i uglavnom se ne slaže većina ispitanika, što bi odgovaralo prosječnoj ocjeni 2,3. Znači da iz zabave volontira manji broj ispitanika. Prema rezultatu ukupno polovica ispitanika se sa tvrdnjom da volontiraju kako bi korisno ispunila slobodno vrijeme slaže u potpunosti. a polovica se uglavnom slaže s navedenom tvrdnjom što odgovara prosječnoj ocjeni 4,5. Rezultat pokazuje da je ovaj razlog volontiranja visoko zastupljen. Prema podacima ankete ispitanici su na tvrdnju da postoji dobra informiranost o volontiranju odgovorili prosječnom ocjenom 2,2 što bi značilo da ispitanici smatraju da je informiranost loša. Na tvrdnju prema tablici 3. da volontiraju zato da mogu doprinijeti mijenjanju društva i grada na bolje većina ispitanika se sa ovom tvrdnjom slaže što odgovara prosječnoj ocjeni 4,2.

### 5.3. Rasprava o rezultatima provedenog istraživanja

Istraživanjem se pokazalo da kod volontera i ne-volontera prevladava pozitivan stav o volontiranju kao dobrovoljnom radu, čime je zadovoljen i cilj ovog istraživanja, te je samo potvrdilo rezultate prethodnih istraživanja na ovu temu.

Prema rezultatima istraživanja, većina ne-volontera smatra da ljudi volontiraju iz želje za pomaganjem drugima, tj. iz altruističkih razloga. Isto tako su navedeni razlozi volontera za volontiranjem gdje prevladavaju također altruistički razlozi, iz čega proizlazi sličan stav volontera i ne-volontera. I volonter i ne-volonteri iz uzorka su ocijenili da je negativna strana loša informiranost. Zajednički je stav kod većine ispitanika da je volontiranje dobra prilika za stjecanje novih znanja iskustava. Ovim se istraživanjem htjelo saznati na koji način volonteri i ne-volonteri razmišljaju o volontiranju i o tome što bi trebalo poduzeti da bi pojedinci što više volontirali. Istraživanjem se saznalo o iskustvu u volontiranju i razloge za (ne)volontiranje, čime je postignut cilj istraživanja. Najčešći razlog zašto se ne volontira je pomanjkanje slobodnog vremena i interesa. Svrha ovog istraživanja je bilo ispitati koliko su volonteri motivirani i zadovoljni volonterskim radom, što će biti prezentirano u nastavku.

Socio-demografskom analizom uzorka volontera može se zaključiti da najviše volontiraju zaposlene visoko obrazovane osobe, srednje dobi, češće ženskog roda, što ukazuje da osobe srednje dobi imaju više životnog iskustva koje im pomaže da se odluče na volontiranje, jer su zrelije i imaju više izraženu altruističku crtu osobnosti.

Motivacija i istraživanja motivacije kao i njihovo zadovoljstvo kod volontera je jako važno za planiranje volonterskog rada i porastu informacija o korisnosti ovakvog angažmana a time se i povećava uloga volontera u organizaciji događaja. Istraživanjem se pomaže u strateškom smislu napraviti dugoročne planove za razvoj volonterskog rada koji je još uvijek premalo popularan kod većeg dijela stanovništva.

Podaci koji su dobiveni istraživanjem potvrđuju da motivi za volontiranje nisu međusobno isključivi. Velika većina volontera se odlučuje na volontiranje zbog sveukupnih koristi koje imaju od volonterskog iskustva, a ne isključivo zbog altruističnih razloga. U želji za pomaganjem drugima, rađa se i dobra prilika za stjecanje novih kompetencija. Može se ustvrditi da ispitanici uglavnom imaju pozitivne stavove o volontiranju. Volonteri uglavnom imaju značajna iskustva i vide mnoge dobrobiti u volonterskom radu. Stekli su mnoga nova znanja i vještine, osjećaju se zadovoljniji i ispunjeniji, proširili su krug prijatelja i poznanika, uvelike su obogatili svoj društveni život. Osim toga postoje mnogobrojne korisnosti dobivene volonterskim radom kao što su dobar učinak na zdravlje, razvoj vještina i samopoštovanja,



karijere, angažirano građansko ponašanje. Na području psihološkog zdravlja na volontere postoji pozitivan utjecaj zbog osjećaja da su korisni i tako se lakše nose sa stresnim situacijama. One koji nemaju iskustva u volontiranju sprječava pomanjkanje slobodnog vremena zbog obiteljskih ili poslovnih obaveza ili naprosto nisu o tome razmišljali, a mnogi nisu dovoljno informirani o temi volontiranja. Ispitanici su u istraživanju također naveli nužnost boljeg informiranja o mogućnostima volontiranja, što bi se trebalo poboljšati kroz obrazovni sustav i medije.

Često maloljetni volonteri nemaju priliku volontirati. Zbog toga bi škole trebale imati presudnu ulogu u razvoju volonterstva i podizati svijesti o pomaganju drugima kod mladih od najranije dobi. Važni suradnici školama u tome bi mogli biti regionalni i lokalni volonterski centri koji bi kroz educiranje školskih koordinatora volontera i učenika pružali pomoć u kreiranju volonterskog programa i realizaciji volonterskih aktivnosti.

Rezultati istraživanja ukazuju i na to da volonteri misle da važnost volontera u društvu i dalje nije dovoljno prepoznata i priznata kao i vještine stečene volontiranjem se nedovoljno vrednuju pri upisivanju na fakultet i pri zapošljavanju. Sve ovo navedeno ukazuje na potrebu za širom društvenom afirmacijom politike volontiranja. Isto tako postoji i potreba za razvojem i implementiranjem strategija vezanih za mlade koje će biti usmjerene na osobni razvoj mladih kroz volontiranje. Isto tako sudionici istraživanja ističu kako volontiranje ima potencijal daljnjeg razvoja i širenja u budućnosti. Zadovoljenjem osobnih potreba kroz volontiranje moglo bi se pridonijeti razvoju zajednice i društva.

Dvije najjače prepreke zašto ljudi ne volontiraju koje se navode u istraživanju su nedostatak vremena i pomanjkanje interesa. Općenito, kako su to pokazala i prethodna istraživanja najčešći problemi i nedostaci koji se javljaju prije samog uključivanja u volonterski rad : slaba informiranost o volontiranju, nedovoljno motivacije za volonterski rad, pomanjkanje svijesti o pozitivnim učincima volonterskog rada, pomanjkanje financijske nadoknade, nezainteresiranost, negativan stav prema volontiranju, slabo organiziranje volonterskog rada, slaba ponuda volonterskih poslova, nezainteresiranost poduzeća i ustanova za angažiranjem volontera.

Može se zaključiti da volonterski rad nije dovoljno promoviran. Dodatna negativna činjenica jest da se pojedince koji volontiraju doživljava kao osobe koje se mogu iskorištavati čime se negativno utječe na samu motivaciju volontera. Prema rezultatima istraživanja ono što bi uvelike pridonijelo unapređivanju volonterstva jest pokrivanje nekih troškova, na primjer prijevoza ili obroka, što bi pojačalo motiviranost građana za volontiranjem.

Metodom analize i zaključivanja može se reći da je dokazano da volonterski angažman uvelike doprinosi izgradnji socijalnog i ljudskog potencijala. Mada je u određenom smislu podcijenjen ipak polako involvira u odgojno-obrazovni sustav i sve se više radi na boljoj informiranosti o volonterskom radu. Volontiranju je svakako potrebno dati više pozornosti. U određenoj mjeri postoji i negativni uvriježeni stav o volontiranju kao manje vrijednom radu. Zbog brojnih dobrobiti koje volontiranje donosi i pojedincu i društvu, postoji tendencija za daljnjim istraživanjima na temu volonterstvo. Potrebno je kreirati nove politike, strategije i projekte usmjerene na mlade koji bi trebali biti budućnost volonterstva u Republici Hrvatskoj.

## ZAKLJUČAK

Može se zaključiti da događaji sve više postaju sastavni dio prosperiteta mjesta i regije. Kao veliki poduzetnički pothvat za destinaciju i razvoj turizma općenito, doprinose stvaranju pozitivnog imidža destinaciji, pojačavaju posjećenost i doprinose produljenju boravka posjetitelja te obogaćuju doživljaj turista. Turističke destinacije osvještavaju sve više važnost dobrog organiziranja i vođenja događaja što zahtjeva visok stupanj planiranja, visoki nivo vještina i mnogo energije. Volontiranje u organizaciji događaja je od iznimne ekonomske i socijalne važnosti za destinaciju i zajednicu i isto tako od osobne važnosti za volontere. Stoga su dobri i kvalitetni volonterski programi snaga koja može donijeti velike pozitivne učinke.

Pojedinci se u volontiranje uključuju iz svakojakih razloga pa tako imaju i pozitivna očekivanja od volonterskog rada. Najčešći razlozi za uključivanjem u volontiranje su: želja za pomoći drugima, sklapanje poznanstava, stjecanje novog iskustva, znanja i vještina, poboljšavanje i unapređivanje postojećeg iskustva i drugo. Može se reći da prevladavaju pozitivni učinci volonterskog rada zbog brojnih dobrobiti koje takav rad nosi. Volonterskim se radom uvelike doprinosi razvoju i prosperitetu suvremenog društva. Poklanjajući svoje slobodno vrijeme, svoje znanje i entuzijazam, volonteri značajno doprinose razvoju svoje lokalne zajednice i cijelog društva.

Oslanjajući se na menadžment volonterstva pri organiziranju velikih evenata, mogu se znatno povećati prihodi u turističkoj destinaciji. Takvim radom se smanjuju troškovi, a povećava dobit. Negativna je posljedica ako postoji pristup da volonterski rad može zamijeniti plaćani rad i postati rad koji se iskorištava za profit.

Zbog brojnih dobrobiti koje volonterski rad donosi, možemo reći da prevladavaju pozitivni učinci takvog rada. Ako volonter obavlja svoj rad savjesno i odgovorno, daje sebe u svom radu, njegov volonterski angažman će sigurno rezultirati mnogim pozitivnim posljedicama. Uočeno je da volonteri koji ostvare svoje motive, bili oni altruistički ili egoistični, pokazuju želju i volju za budućim volonterskim angažmanom. Postoje mnoge razlike u motivima i zadovoljstvu volontiranjem, a one ovise o dobnoj razlici i spolu, te također o osobinama ličnosti. Kako bi se što uspješnije obavilo regrutiranje volontera kod organizacije događaja potrebno je prepoznati motivaciju za volontiranjem i prema tome uskladiti volonterski angažman. Zadržavanje volontera za buduću angažman jedan je od najvažnijih čimbenika u organizaciji volontera. Većina volontera izražava zadovoljstvo volontiranjem. Što je atmosfera i uvjeti bolji, to je i zadovoljstvo veće, pri čemu je bitno da volonter osjeća brigu organizacije o njemu, uključenost u odlučivanje, te brigu o njegovom razvoju. Ako je postignut osjećaj zadovoljstva volontera bit će veća vjerojatnost da

će u budućnosti pokloniti svoj angažman volontiranju. Često poslodavci kod zapošljavanja traže radnike sa nekim radnim iskustvom, makar to bilo i u volontiranju. S obzirom na to da sve više raste nezaposlenost mladih ljudi bez ikakvog radnog iskustva, potrebno je kod mladih što više promovirati volontiranje kako bi ono postalo novi način unapređenja iskustva, znanja, vještina i novih kompetencija.

Volonterski rad je još uvijek premalo zastupljen i svakako ga treba što više poticati i razvijati na nivou destinacije i zajednice. Stoga se očekuje od medija i javnih ustanova da više porade na promidžbi volonterskog rada.

Dugoročno gledajući pristup volonterstvu kao povećanju profitabilnosti destinacije u kojoj se održava događaj je sa ekonomskog aspekta pozitivan. Sa humanističkog aspekta to je negativan pristup jer se plaćeni rad ne smije zamijeniti volonterskim kako se takav rad ne bi iskorištavao za profit. Budućnost će zasigurno generirati nove pristupe važnosti volontiranja u organizaciji događaja, nove vizije i koncepte o tome kako da populacija ne-volontera postanu volonteri u što većem broju kroz bolje povezivanje i bolju informiranost.

# LITERATURA I IZVORI

## Knjige:

1. Annan, Kofi , Nevladine organizacije danas: raznolikost volonterskih iskustava, Civilno društvo, 2005.
2. Begović, H., O volontiranju i volonterima/kama, Volonterski centar Zagreb, Zagreb, 2006, str. 7.
3. Begović, H., O volontiranju i volonterkama,2006., str.16
4. Begović, Hrvojka, O volontiranju i volonterima-volonterkama, Zagreb, 2006.
5. Begović,H., O volontiranju i volonterkama, 2006., str.24,25
6. Buble,M., Management, Split, Ekonomski fakultet Split, 2000., str. 496.
7. Doug Matthews, Special event production, The proces,2008., str.11-13
8. Getz, D.Turizam događaja: definicija, evolucija i istraživanje, 2008., str, 67.
9. Gračan, D., Rudančić-Lugarić, A.,: Konkurentnost turističke destinacije, Ekonomski vjesnik, Rijeka, 2013., str. 271-282
10. Ivelja, N. i ostali,: O Volonterskom radu, Udruga Mi - Volonterski centar Split, 2004., str. 7
11. Ivelja, N. i ostali: O Volonterskom radu, Udruga Mi- Volonterski centar Split
12. Jurić, Danijela, Volonterski menadžment, Volonterski centar Zagreb, str.13.
13. Kušen, E., Turistička atrakcija osnova, 2002., str. 119.
14. Menagement volontera, VCZ, 2015., str.34.
15. Miliša, Z., Odnos mladih prema volontiranju, radu i slobodnom vremenu,2008., str. 94
16. Nassar, N. O., Talaat, N. M.,: Motivations of Young Volunteers in Special Events, Helwan University, Menoufia University, 2008., str. 138.

17. Pavičić, J.,: Strategija marketinga neprofitnih organizacija, Massmedia, Zagreb, 2003., str.15.
18. Prirucnik\_Generacija za V\_ucenici\_web.pdf (vcz.hr)
19. Sikavica,P., Bahtijarević-Šiber,F.; Pološki Vokić, N. (2008), Temelji menadžmenta, str. 144. Van der Wagen, L., Carlos, R. B.,: Event Management – Upravljanje događajima, Mate, Zagreb, 2008., str. 57
20. Van der Wagen, Lynn, Event management for tourism, cultural, business and sporting events, 2005.,str. 140.
21. Wilson i Musick, Integrirana teorija volontiranja, 1997.
22. Wilson,J., Musick, M. (1999) The Effects of Volunteering on Volunteers, str.152-155
23. Zakon o volonterstvu, 2007.
24. Zakon o volonterstvu, čl. 1 i 6, NN 58/2007.

#### **Znanstveni članci:**

1. Pološki Vokić, N., Marić, I.,: Motivacija za volontiranje, 2013., str. 227-228, 237
2. Rochelle Gunn, 22. studenoga 2022., NEPROFITNI DOBROTVORNI DOGAĐAJI, UKLJUČIVANJE ZAJEDNICE UPRAVLJANJE HITNIM SITUACIJAMA, NEPROFITNO PRIKUPLJANJE SREDSTAVA, MOGUĆNOSTI ZA VOLONTERE
3. Rochelle Gunn, Jan 11, 2023, [How to manage volunteers effectively](#)

#### **Internetski izvori:**

[Volonterski centar Zadar - Što je volontiranje? \(vczd.org\)](#) (15.08.2023.)

Izvor: [www.roserfy.com](#) (21.08.2023.)

<https://eventguide.engineering.asu.edu/planning-process/volunteer-management/> (07.08.2023.)

<https://mrosp.gov.hr> (01.08.2023.)

[https://Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje \(vcst.info\)](https://Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje (vcst.info)) (03.08.2024.)

<https://csi-hrvatska.weebly.com/ekonomska-vrijednost-volontiranja.html> (08.08.2024.)

**Popis slika:**

Slika 1. Maslowljeva piramida potreba

Slika 2. Skupine motivacijskih čimbenika

Slika 3. Motivi za volontiranje

Slika 4. Faze u organizaciji volonterskog rada

Slika 5. Ključni koraci u učinkovitom upravljanju volonterima

**Popis tablica:**

Tablica 1. Funkcije koje se zadovoljavaju volontiranjem

Tablica 2. Mjerenje motivacije i zadovoljstva

Tablica 3. Socio-demografska struktura volontera i ne-volontera

**Popis grafikona:**

Grafikon 1. Dobna struktura ispitanika ne-volontera

Grafikon 2. Razlozi za nesudjelovanje u volonterskim aktivnostima

Grafikon 3. Razlozi za volontiranje iz perspektive ne-volontera

Grafikon 4. Postotak žena volontera i muškaraca volontera u anketi

Grafikon 5. Starosna dob volontera u anketi

Grafikon 6. Status volontera

Grafikon 7. Obrazovna struktura volontera iz uzorka

Grafikon 8. Razlozi za volontiranje

Grafikon 9. Pozitivne strane volontiranja

Grafikon 10. Negativne strane volontiranja

Grafikon 11. Pozitivni utjecaj volontiranja na okolinu

Prilog I: Anketni upitnik

## **ANKETA O MOTIVACIJI I ZADOVOLJSTVU**

Mjerenje motivacije i zadovoljstva

Tvrdnja ( 1. – 14.)

Ocjene:

U potpunosti se slažem (5)

Uglavnom se slažem (4)

Ne mogu se odlučiti (3)

Uglavnom se ne slažem (2)

U potpunosti se ne slažem (1)

### **1.Zadovoljan/a sam što sam se prijavio/la kao volonter.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),

Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

### **2.Iskustvo koje sam ostvario/la volontiranjem bilo je ugodno.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),

Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

### **3.Zadovoljna sam kako su nas organizatori pripremili za posao volontera.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),

Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)



**4. Moje volontersko iskustvo je pozitivno utjecalo na moj osobni razvoj.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),  
Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**5. Volontiram isključivo zato da pomognem drugima.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),  
Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**6. Volontiram isključivo zato da steknem iskustvo i nova znanja, da razvijem i istražim vlastite snage i mogućnosti.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),  
Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**7. Volontiram zato jer imam puno slobodnog vremena.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),  
Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**8. Zadovoljan/na sam volontiranjem zbog unapređenja svog profesionalnog iskustva.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),  
Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**9. Volontiram zato jer se osjećam dobro među volonterima i tako upoznajem ljude sličnog**

**razmišljanja.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),  
Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**10. Volontiram jer sam nezaposlen/a i tako zadovoljavam svoje osnovne potrebe.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),

Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**11. Volontiram iz zabave.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),

Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**12. Volontiram da bih korisno ispunio/la svoje slobodno vrijeme.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),

Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**13. Postoji dobra informiranost o volontiranju.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),

Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)

**14. Volontiram zato da mogu doprinijeti mijenjanju društva i moga grada na bolje.**

U potpunosti se slažem (5), Uglavnom se slažem (4), Ne mogu se odlučiti (3),

Uglavnom se ne slažem (2), U potpunosti se ne slažem (1)