



PROCJENA KAPACITETA MENADŽMENTA VOLONTERA U ORGANIZACIJAMA I INSTITUCIJAMA PRIMORSKO-GORANSKE ŽUPANIJE

IZVJEŠTAJ

Cilj procjene kapaciteta menadžmenta volontera

- Utvrditi broj volontera, profil i vrstu aktivnosti u koje se uključivalo volontere u organizacijama i institucijama PGŽ u posljednjih 5 godina
- Ispitati stupanj razvoja menadžmenta volontera u organizacijama i institucijama PGŽ
- Omogućiti organizacijama i institucijama definiranje prioritarnih područja razvoja menadžmenta volontera unutar organizacije
- Olakšati planiranje i provedbu trening plana konzultacija usmjerenih na razvoj i jačanje kapaciteta menadžmenta volontera u organizacijama i institucijama PGŽ

Metoda/pristup provođenja procjene kapaciteta menadžmenta volontera

1. Za potrebe provedbe procjene kapaciteta menadžmenta volontera konstruiran je upitnik *Upitnik procjene kapaciteta menadžmenta volontera u organizacijama* podijeljen u dva dijela:

- (I) Broj i profil volontera, vrste aktivnosti organizacije/institucije u posljednjih 5 godina
- (II) Analiza menadžmenta volontera u organizaciji/instituciji kroz 8 faza

(I) Broj i profil volontera, vrste aktivnosti organizacije/institucije u posljednjih 5 godina

U prvom dijelu upitnika organizacije/institucije trebale su odgovoriti na 6 pitanja usmjerenih prema praksi organizacije/institucije i iskustvima u radu s volonterima u posljednjih 5 godina. Ovaj dio upitnika pruža podatke o:

- Broju volontera uključenih u organizacije i institucije PGŽ-a u posljednjih 5 godina
- Dobnoj skupini volontera
- Načinima uključivanja volontera u rad organizacije i institucije
- Učestalosti volontiranja
- Vrstama aktivnosti u koje se uključuju volonteri

(II) Analiza menadžmenta volontera u organizaciji/instituciji kroz 8 faza

Drugi dio upitnika podijeljen je u 8 dijelova, sukladno teoriji menadžmenta i postojanju 8 faza razvoja istoga. Za svaki je dio odnosno za svaku fazu razvijen set indikatora/pokazatelja uspješnosti organizacije. Baza za izradu indikatora/pokazatelja uspješnosti bili su teorijski okvir i praktičan sustav menadžmenta volontera i Sustav osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije - SOKNO (područja kvalitete: Rukovođenje, Zaposlenici i volonteri, Upravljanje aktivnostima, Monitoriranje i evaluacija). Temljeni princip ovog dijela upitnika je samoprocjena. Članovi organizacije koji su ispunjavali upitnik trebali su procijeniti uspješnost organizacije usporedbom sa standardima odnosno pripadajućim indikatorima (pokazateljima uspješnosti). U upitniku su ponuđene 4 moguće ocjene koje govore o tome koliko je organizacija/institucija uspješna u usporedbi sa pokazateljima¹:

- a) nismo ispunili - ne postoje nikakvi dokazi u organizaciji koji bi potvrdili da je pokazatelj postignut u organizaciji/instituciji
- b) tek smo počeli - u organizaciji/instituciji postoje planovi i neke su aktivnosti već započete
- c) na dobrom smo putu - postoje dokazi u organizaciji/instituciji da se na pokazatelju radi, ali treba se još poraditi

¹ Skala od ponuđene 4 ocjene ovdje opisane preuzeta je iz Sustava osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije (SOKNO)

- d) potpuno smo ispunili - postoji dovoljno dokaza koji potvrđuju da je ovaj pokazatelj u organizaciji/instituciji postignut

2. U okviru procjene kapaciteta, a s ciljem kvalitetnijeg planiranja konzultacija usmjerenih na razvoj i jačanje kapaciteta menadžmenta volontera u organizacijama i institucijama PGŽ koje su sudjelovale u procjeni, održana je i fokus grupa. Informacije s održane fokus grupe, kao i predloženi planovi individualnih konzultacija, nalaze se u prilogu ovog izvještaja.

Popis svih institucija, organizacija, pojedinaca koji su bili uključeni u procjenu

U procjenu kapaciteta bilo je uključeno 33 organizacija/institucija. Upitnik je putem e-maila bio poslan na 168 adresa organizacija i institucija koje djeluju na području Primorsko-goranske županije. U SMART se vratilo 33 ispunjena upitnika na temelju kojih je napravljena obrada rezultata i analiza.

Organizacije i institucije koje su sudjelovale u procjeni kapaciteta su:

	ORGANIZACIJA	OSOBE KOJE SU SUDJELOVALE U PROCJENI	TELEFON	E-MAIL
1	HOMER	Marija Hack	211-607	homer@homer.hr
2	O.Š. Kozala	ravnateljica	516-997	oskozala@skole.t-com.hr
3	Hrvatska udruga za sanitarni inženjering	članovi upravnog odbora	345-609	husi@husi.hr
4	NEMESIS	Sandra Polić Živković i Branimir Živković	503-086	sandra@mulimgal.com
5	LIBURNIA JAZZ	Elvis Stanić i Tatjana Kukić	292-466	info@liburniajazz.hr
6	Udruga invalida distrofičara PGŽ	Mila Udiljak	454-031	uid.pgz@email.t-com.hr
7	Dom mladih Rijeka	Kovačević Nataša	512-715	natasa.kovacevic@ri.t-com.hr
8	RUTA	predsjednica	098/313-029	ruta@ri.htnet.hr
9	TERRA	Ilinka Serdarević, Ariana Lučev, Dejan Travica	337-400	udrugaterra@ri.t-com.hr
10	DRUGO MORE	Petra Corva, Davor Mišković	212-957	petra@drugo-more.hr
11	Prirodoslovni muzej Rijeka	Milvana Arko- Pijevac, Željka Modrić, Marcelo Kovačić	553-669	info@prirodoslovni.com
12	KATAPULT	Alen Kapidžić	095/9024-054	katapult@zigo.hr
13	Udruga mladih "Prolaznici kroz vrijeme"	Maja Toth	091/7639-216	majatoth@net.hr
14	GONG	Aleksandra Vinkerlić	337-279	rijeka@gong.hr
15	DND Opatija	Sanja Škorić, Ana Kola	272-443	dnd-opatija@net.hr
16	CTK Rijeka	Danijela Kažović, Olivera Stanić	327-185	ostanic@ctk-rijeka.hr
17	Udruga konobara i barmena HR	Zoran Lukić, Nino Lautar	320-633	marketing@barmen.hr

18	Eko-centar Caput Insulae Beli	Franjo Sablić	840-525	caput.insulae@ri.htnet.hr
19	AUTOKLUB RIJEKA	Ankica Tomac	212-442	ankica.tomac@ak-rijeka.hr
20	Hrvatska udruga primalja	Barbara Finderle	091/5451-093	barbara.finderle@ri.htnet.hr
21	UMKI	Saša Dupor, Zoran Stevanović	332-777	umki@umki.hr
22	Dječji vrtić RIJEKA	koordinatorica za stručno pedagoški rad	217-250	ksenija.vicic@rivrtici.hr
23	PEGAZ		372-006	pegaz.terapijsko.jahanje@ri.t-com.hr
24	KORACI	instruktori likovnih radionica	212-400	koraci@ri.htnet.hr
25	Udruga umirovljenika i starijih osoba Kastav	Miodrag Blagojević, Boris Jelušić	223-390	miodrag.blagojevic@ri.htnet.hr
26	Osnovna Waldorfska škola	Marinka Špodnjak, Marina Lukin	645-914	info@waldorf-rijeka.hr
27	LORI	Arina Balenović, Danijela Almesberger	212-186	loricure@yahoo.com
28	CRTA	Mira Verunica	712-617	mira.verunica@ri.htnet.hr
29	CARITAS	Slađana Tuftan	511-443	caritas-ri@ri.htnet.hr
30	Virtualna slobodna država Rijeka	Danko Švorinić	315-127	info@rijeka-drzava.com
31	Ekopark Pernat	Marijan Vejvoda, Mario Šlosar, Irena Dlaka	513-010	c.o.r@ri.htnet.hr
32	Centar za odgoj i obrazovanje	stručni suradnici	344-145	os-rijeka-026@skole.htnet.hr
33	SPIRIT	Helga Paškvan, Denis Pilepić, Igor Lalić	320-232	helga@poriluk.com

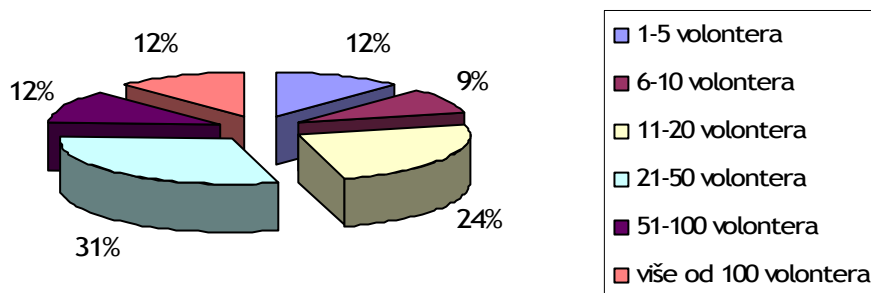
Opis područja na kojem se provodila procjena i vrijeme provedbe

Kako je procjena kapaciteta aktivnost u okviru volonterskog programa koji djeluje pri udruzi SMART, ista se provela isključivo na području Primorsko-goranske županije. Prvi krug upitnika organizacijama i institucijama na SMART mailing listi je poslat 29. lipnja 2006. godine. Prije ljetnih odmora povrat upitnika bio je nedovoljan za obradu podataka na razini županije pa se postupak ponovio i tijekom mjeseca rujna. Rok za povrat upitnika bio je kraj mjeseca rujna, a tijekom listopada rađene su obrada rezultata i analiza.

Rezultati procjene kapaciteta

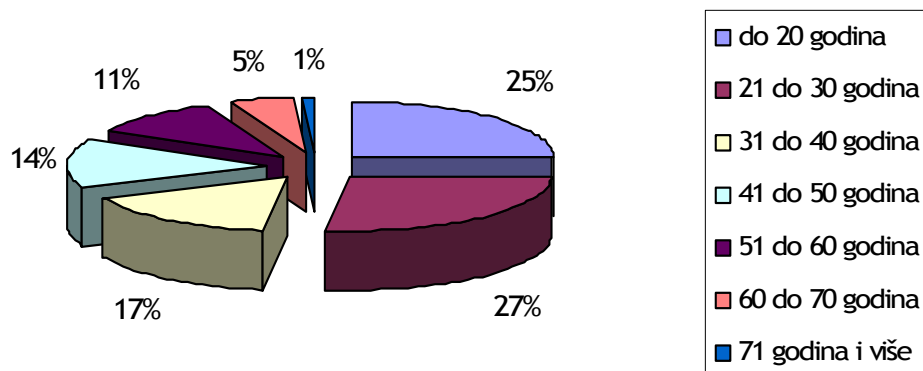
Koliko ste volontera uključili u aktivnosti vaše organizacije u zadnjih 5 godina	N	%
1-5 volontera	4	12%
6-10 volontera	3	9%
11-20 volontera	8	24%
21-50 volontera	10	30%
51-100 volontera	4	12%
više od 100 volontera	4	12%
N=	33	

**Broj volontera uključenih u aktivnosti
organizacija i institucija u zadnjih 5 godina**



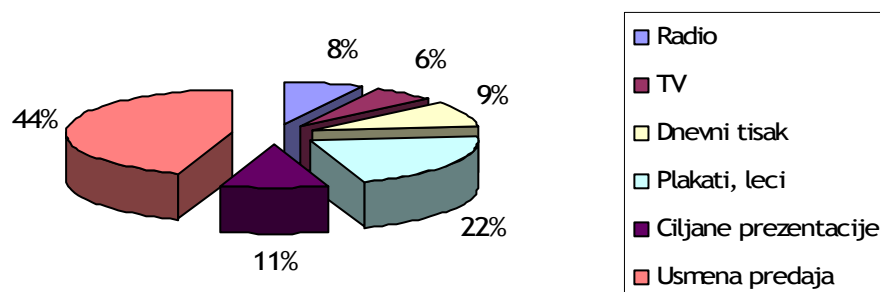
Dobna skupina volontera uključenih u organizaciju	N	%
do 20 godina	21	25%
21 do 30 godina	22	27%
31 do 40 godina	14	17%
41 do 50 godina	12	14%
51 do 60 godina	9	11%
60 do 70 godina	4	5%
71 godina i više	1	1%
N=	83	

Dobna skupina volontera uključenih u organizacije i institucije u zadnjih 5 godina



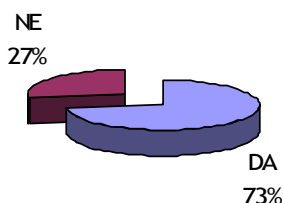
Načini uključivanja volontera u rad organizacija i institucija	N	%
Radio	5	8%
TV	4	6%
Dnevni tisak	6	9%
Plakati, leci	14	22%
Ciljane prezentacije	7	11%
Usmena predaja	29	45%
N=	65	

Načini uključivanja volontera u rad organizacija i institucija u zadnjih 5 godina



Organizacija većih manifestacija i uključivanje volontera	N	%
DA	24	73%
NE	9	27%
N=	33	

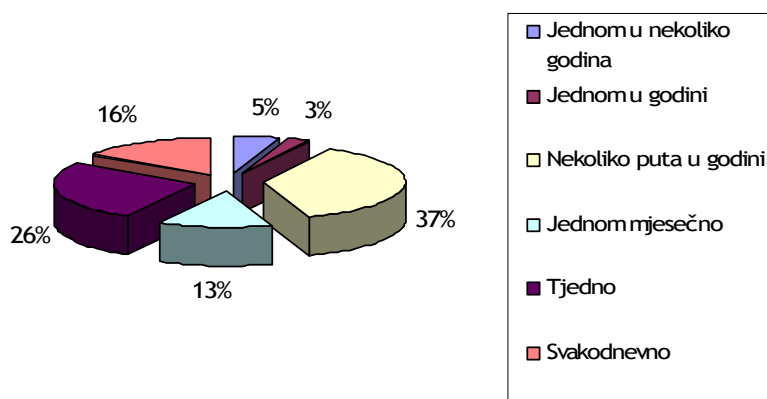
Organizacija većih manifestacija i uključivanje volontera



NAPOMENA: Vrsta manifestacija/događanja: edukacijski seminari, radionice i skupovi (5); postavljanje izložbe (2); promocije (2); obilježavanje dana udruge; Sto godina nogometa u Rijeci; Obilježavanje 100 godišnjice postavljanja orla na gradsku uru; uređenje vanjskih prostora (2); izrada i popravak suhozida; čišćenje okoliša (3); uređenje prostora; organizacija druženja i predstava; humanitarne akcije; stručni i znanstveni skupovi, konferencije i simpoziji (4); sportski turniri; karnevalske igre; pisanje časopisa; suradnja s klijentima/korisnicima; sajmovi (2); državna natjecanja; info i promo štandovi (4); obilježavanje Dana volontera; festivali (2); organizacija Dana borbe protiv AIDS-a; školske svečanosti; ostale projektne aktivnosti

Učestalost volontiranja u organizacijama i institucijama	N	%
Jednom u nekoliko godina	2	5%
Jednom u godini	1	3%
Nekoliko puta u godini	14	37%
Jednom mjesečno	5	13%
Tjedno	10	26%
Svakodnevno	6	16%
N=	38	

Učestalost volontiranja u organizacijama i institucijama



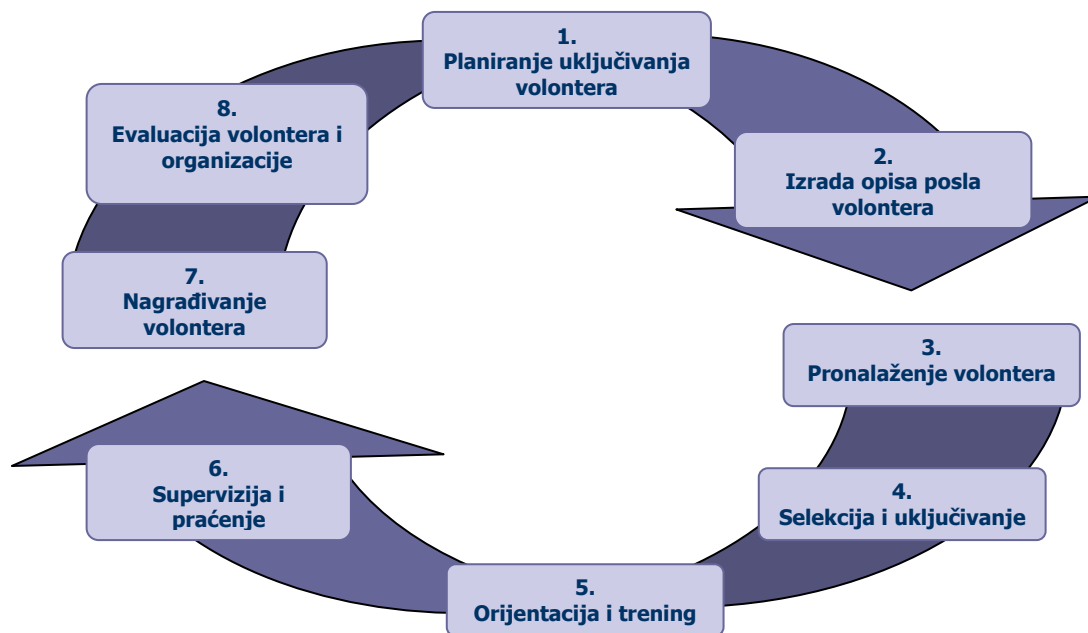
6. Vrste aktivnosti/poslova u kojima su sudjelovali volonteri u organizacijama i institucijama	
▪ pratnja učenika na izletima	▪ pisanje projekata
▪ organizacija skupova i radionica	▪ pisanje izvještaja
▪ provođenje projekata	▪ pisanje dnevnika rada
▪ uređivanje prostorije	▪ organizacija puta i prijevoz umjetnika
▪ vođenje radionica	▪ organizacija pozornica
▪ održavanje web stranica	▪ fizički poslovi +
▪ održavanje internet centra	▪ distribucija letaka
▪ obilazak članova u kući	▪ administrativni poslovi +++
▪ edukativni razgovori	▪ korektura
▪ dežurstvo na telefonu kod povremenih akcija	▪ prodaja na sajmovima
▪ pomaganje kod organizacije manifestacija +++	▪ prijevoz
▪ priprema izložbi	▪ pranje vune
▪ pomoć u organizaciji i realizaciji projekata udruge	▪ čišćenje grada od prljavog pribora (igle)
▪ pomoć pri terenskim istraživanjima i sakupljanju materijala	▪ pravni savjeti
▪ priprema materijala za promociju i edukaciju	▪ promocija udruge
▪ radionica za informatiku	▪ pomoć pri izradi izložbi i stalnih postava
▪ pomoć pri sortiranju i pohranjivanju materijala u zbirke	▪ poslovi portira i naplate ulaznica
▪ upisivanje podataka u bazu	▪ vodstva kroz muzej na hrvatskom i stranom jeziku
▪ priprema za tisak	▪ kurirski poslovi
▪ dizajn	▪ pomoć u organizaciji seminara
▪ web dizajn	▪ izrada multimedije
▪ uredništvo i lektura	▪ izrada nakita
▪ kreativno pisanje	▪ promatranje izbora na biračkim mjestima
▪ vođenje promocija	▪ promatranje rada izbornih povjerenstava
▪ pisanje kritika i recenzija	▪ javne akcije
▪ lijepljenje plakata	▪ distribucija promo materijala
▪ logistička pomoć na terenu	▪ organizacijski poslovi ++
▪ dežurstvo i pomoć u uredu	▪ prezentiranje udruge
▪ pomoć drugim organizacijama	▪ dežurstvo
▪ animacija djece i osmišljavanje aktivnosti za djecu	▪ pomoć u radionicama za djecu i odrasle
▪ promocija drugih udruga	▪ pomoć u radu osobama s invaliditetom
▪ održavanje okoliša i prostorija udruge	▪ prevođenje i interpretacija izložbi udruge na strane jezike
▪ educiranje osoblja u ugostiteljskim objektima	▪ članovi komisija
▪ čišćenje okoliša	▪ fotografiranje
▪ sakupljanje ovaca	▪ programeri
▪ branje maslina	▪ scenaristi
▪ izgradnja labirinta	▪ organiziranje simpozija
▪ edukacija turista o bioraznolikosti i bjeloglavim supovima	▪ pisanje letaka
▪ asisitriranje u aktivnostima s djecom	▪ info pult
▪ pomoćni poslovi u programu terapijskog jahanja	▪ pronalaženje informacija
▪ pomoć u kreativnim radionicama u radu s djecom predškolske i školske dobi	▪ telefoniranje
▪ kućne posjete bolesnim i nemoćnim članovima udruge	▪ uređenje okoliša
▪ organizacija sportskih susreta i druženja umirovljenika	▪ izdavanje internet newslettera

▪ nabavka ogrjevnog drva i prehrambenih artikala	▪ izdavanje časopisa
▪ organizacija i edukacija o staračkim bolestima	▪ pomoć u učenju
▪ pružanje info servisa	▪ posjete i pomoć starijima i bolesnima
▪ prijevod tekstova	▪ vožnja
▪ unos podataka u računalo	▪ rad u (kreativnim) radionicama ++++++
▪ logistika	▪ anketiranje
▪ organizacija izložbi	▪ pomoć u svakodnevnom životu slijepih
▪ organizacija i realizacija projekata za djecu i mlade	▪ informatičke radionice
▪ planiranje i pisanje projekata udruge	▪ prodaja na štandu
▪ pripremama sadržaja za web stranice	▪ razvrstavanje arhive
▪ praćenje medija	▪ organiziranje izleta
▪ postavljanje izložbe	▪ organizacija festivala
▪ pisanje tekstova za brošure	▪ organizacija školskih svečanosti

Na području Primorsko-goranske županije, uz aktivno djelovanje volonterskog centra u Rijeci, tijekom posljednjih pet godina pokrenute su različite inicijative i aktivnosti od strane organizacija civilnog društva, usmjerene ka razvoju i promociji volonterstva. Prvi je dio upitnika za procjenu kapaciteta menadžmenta volontera postavljen tako da ispituje iskustva organizacija/institucija u posljednjih 5 godina kako bi se dobili rezultati koji bi mogli biti usporedivi s istraživanjem koje je SMART paralelno provodio (Istraživanje o uključenost građana u civilne inicijative u zajednici kroz volonterski rad). Prema podacima prikupljenih kroz navedenu procjenu kapaciteta menadžmenta volontera, više od polovice organizacije/Institucije su u posljednjih 5 godina u svoj rad uključivale između 11 i 50 volontera (54%). Pposebno valja istaknuti još dvije ponuđene kategorije koje pokazuje da je u 12% organizacija bilo uključeno između 50 i 200 volontera, a u 12% čak više od 100 volontera tijekom posljednjih 5 godina.² Analiza dobne skupine volontera uključenih u aktivnosti organizacija i institucija pokazuje trend volontiranja među mlađom populacijom - do 20 godina (25%), između 21 i 30 godina (27%). Analiza načina uključivanja volontera u rad organizacije/institucije pokazuje kako se najveći broj volontera uključio putem preporuke tj. usmenom predajom (45% slučajeva), a daleko manje drugim metodama i tehnikama informiranja/promocije. Iz rezultata je nadalje vidljivo je da je 73% organizacija/institucija od ukupnog broja organizacija uključenih u procjenu organiziralo neko događanje, manifestaciju u okviru kojih su bili uključeni volonteri koji su doprinjeli promociji volonterskog rada (izložbe, različiti skupovi, promotivni štandovi, edukacijske radionice, sportski turniri i sl.). Učestalost volontiranja - jedan od najvažnijih aspekata analize ekonomske vrijednosti volonterskog rada odnosno financijskog doprinosa istoga organizaciji/instituciji, ali i zajednici u kojoj organizacija/institucija djeluje, govori kako se najveći broj volontera u aktivnosti uključuje nekoliko puta godišnje (37%). Ohrabrujući je podatak koji govori da se u 42% slučajeva volonteri u implementaciju aktivnosti uključuju svakodnevno odnosno tjedno.

² Valja posebno istaknuti slijedeće organizacije i institucije: Eko centar Caput insulae Beli - oko 1000 volontera; GONG - 300, Osnovna Waldorfska škola - 250 i Centar tehničke kulture Rijeka - 150 volontera

Grafikon ciklusa menadžmenta volontera



O menadžmentu volontera

Većina organizacija civilnog društva velik dio svojih projekata/programa provodi uz neprocjenjivu pomoć volontera. Organizacija koja želi uključiti volontere u svoj rad, svoju energiju najčešće usmjerava na razmišljanje gdje pronaći volontere i kako ih prikupiti. Da bi se u rad uključili volonteri koji će u potpunosti odgovarati vrijednostima organizacije, njejoj strukturi, postavljenim standardima i području rada, svaka organizacija/institucija mora posjedovati osnovna znanja iz menadžmenta volontera. Taj set znanja podrazumijeva prvenstveno znanja i vještine koje čine dio ciklusa menadžmenta volontera prikazanog na grafikonu.

Analiza rezultata procjene kapaciteta menadžmenta volontera prema fazama ciklusa

Planiranje uključivanja volontera

1. faza - Planiranje uključivanja volontera	Nije ispunjeno	Tek smo počeli	Na dobrom smo putu	Potpuno ispunjeno	UKUPNO
Svi djelatnici/članovi vaše organizacije znaju zašto se u aktivnosti i rad organizacije uključuju volonteri	3%	12%	18%	67%	100%
Svim je djelatnicima/članovima organizacije jasna uloga volontera u organizaciji	6%	24%	12%	58%	100%
Svi djelatnici organizacije znaju jasno što očekivati od volontera	19%	19%	25%	38%	100%
Volonterske aktivnosti u organizaciji dobro su iskoordinirane	16%	16%	56%	13%	100%
Između plaćenih djelatnika organizacije i volontera osigurana je dobra suradnja i komunikacija	7%	4%	50%	39%	100%

Dobro planiranje ključ je uspjeha za sve poslove pa tako i za menadžment volontera/ki. Kod planiranja rada s volonterima/kama potrebno je odgovoriti na sljedeća pitanja:

- Zašto želimo volontere/ke u našoj organizaciji?
- Što se od volontera/ke očekuje?
- Što je sve potrebno kako bi se omogućio nesmetani rad volontera/ki?
- Tko će voditi volontere/ke?
- Tko će volontera/ku podučiti radu i nadgledati ga/je?
- Koje će pripreme volontera/ki biti potrebne?

Koordinacija

U okviru planiranja organizacije potrebno je definirati tko će biti zadužen za koordinaciju volontera/ki. Volonteri/ke najčešće ne rade puno radno vrijeme. Volonterski programi mogu uključivati ljude koji rade samo jednom godišnje ili prema unaprijed utvrđenom rasporedu (jednom tjedno, nekoliko dana u tjednu, ujutro ili navečer, nedjeljama...). Ako različitim rasporedima dodamo i raznolikost ljudi koji volontiraju (starost, edukacija...), organizacija će vrlo brzo uvidjeti da je uključivanje volontera veliki logistički izazov.

Osoba koja koordinira volontere/ke ujedno je zadužena i za vođenje dokumentacije o volonterima/kama, poslovima koje obavljaju, njihovom angažmanu u organizaciji, njihovim znanjima i vještinama. Svi ti podaci pomažu pri pronalaženju volontera, selekciji, pripremi programa treninga i kontinuiranoj edukaciji, pružanju priznanja za rad i sl. Izvještaji o radu volontera trebaju biti javni dokument.

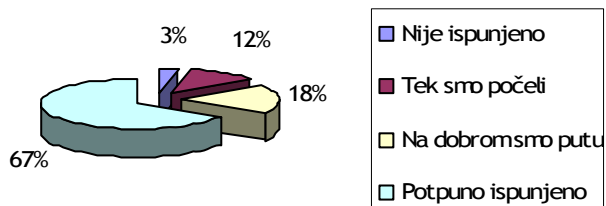
Suradnja između volontera/ke i plaćenih djelatnika organizacije

Odnosi između volontera/ki i plaćenih djelatnika/ca organizacije mogu uzrokovati probleme u organizaciji ukoliko se od samog početka ne ohrabri timski rad. Postoji puno razloga zašto se plaćeni djelatnici/ce osjećaju ugroženim radeći s volonterima/kama i zašto se volonteri/ke opiru radu s plaćenim djelatnicima/cama. Da bi se to izbjeglo, potrebno je dodatno educirati zaposlene iz područja rada s volonterima.

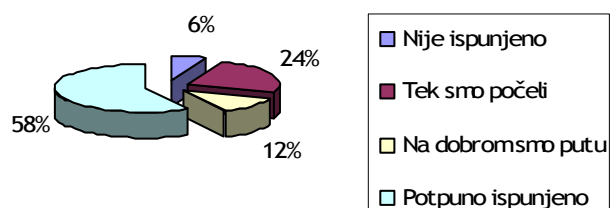
Iz analize je vidljivo kako je prva faza menadžmenta volontera u organizacijama i institucijama PGŽ-a većim dijelom na dobrom putu odnosno potpuno ispunjena.

Visokih 85% djelatnika i članova organizacije znaju zašto se u aktivnosti i rad organizacije uključuju volonteri.
 Nadalje, gotovo 70% djelatnika i članova ističe kako im je jasna uloga volontera u organizaciji.
 Više od 60% djelatnika i članova znaju jasno što očekivati od volontera i smatraju kako su volonterske aktivnosti u organizaciji dobro iskoordinirane. Gotovo 90% djelatnika i članova ističe kako su između plaćenih djelatnika organizacije i volontera osigurane dobra suradnja i komunikacija što je iznimno važno ukoliko se u organizaciji žele zadržati volonteri i promovirati timski rad.

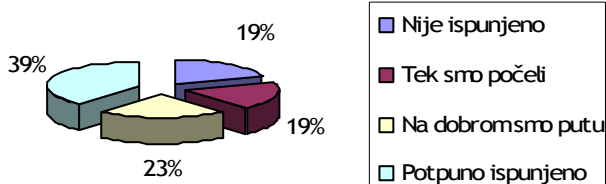
Svi djelatnici/članovi vaše organizacije znaju zašto se u aktivnosti i rad organizacije uključuju volonteri (N=33)



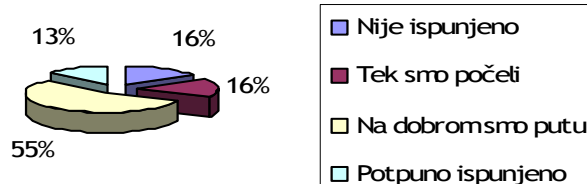
Svim je djelatnicima/članovima organizacije jasna uloga volontera u organizaciji (N=33)



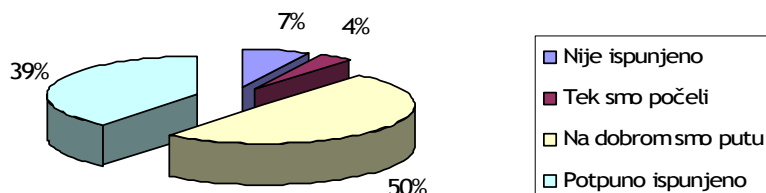
Svi djelatnici organizacije znaju jasno što očekivati od volontera (N=33)



Volonterske aktivnosti u organizaciji dobro su iskoordinirane (N=31)



Između plaćenih djelatnika organizacije i volontera osigurana je dobra suradnja i komunikacija (N=28)



2. faza - Opis posla volontera	Nije ispunjeno	Tek smo počeli	Na dobrom smo putu	Potpuno ispunjeno	UKUPNO
Volonteri u vašoj organizaciji imaju izrađene opise poslova s jasno naznačenim aktivnostima	24%	24%	36%	15%	100%
Opisi poslova volontera izrađuju se u suradnji s više djelatnika/članova	15%	18%	33%	33%	100%
Opisi poslova volontera koriste se pri pronalaženju volontera	27%	21%	27%	24%	100%
Opisi poslova daju se na uvid volonterima u organizaciji	21%	15%	39%	24%	100%
Opis posla je sastavni dio ugovora o volontiranju za volontere koji dugoročno volontiraju u vašoj organizaciji	55%	15%	15%	15%	100%

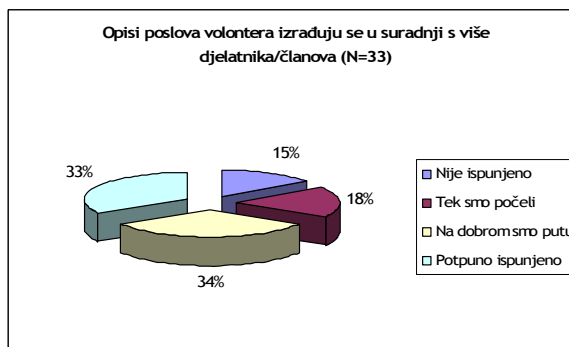
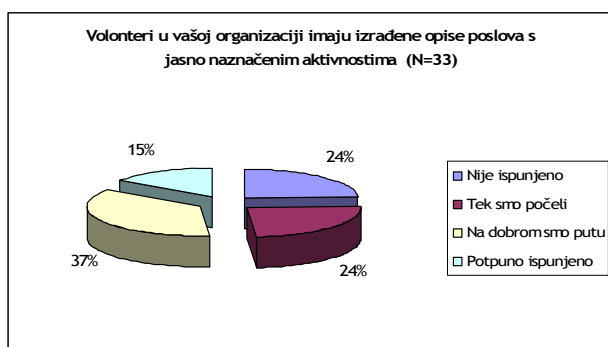
Ukoliko se posao volontera/ke ne može sročiti i sažeti na papir, to onda i nije posao. Kako bi osigurali djelotvorno korištenje vremena volontera/ke potrebno je odrediti što je detaljnije moguće posao koji se treba obaviti. Opis posla volontera/ke mora sadržavati najmanje sljedeće:

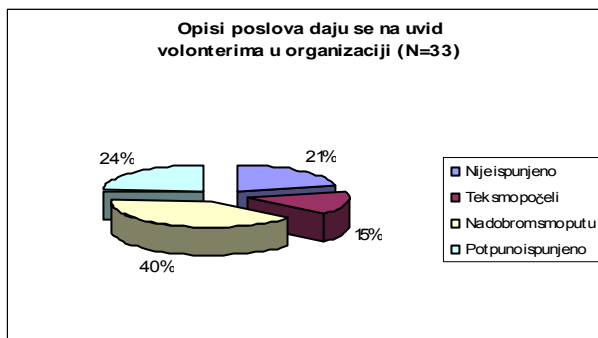
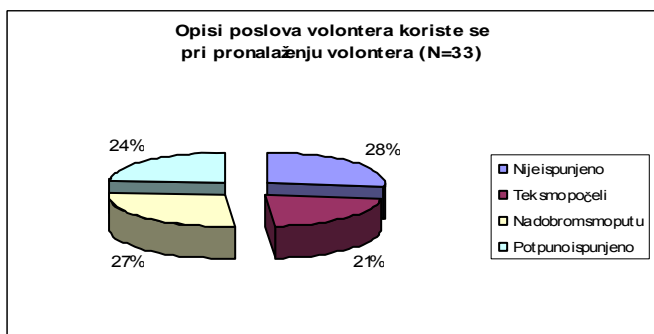
- Naziv radnog mjesta
- Opis posla (aktivnosti i zadaci koje će volonter/ka obavljati)
- Plan treninga i podrške volonteru/ki
- Radno vrijeme volontera/ke

Iz analize rezultata je vidljivo kako organizacije uglavnom prepoznaju potrebu razvoja opisa posla volontera. Polovica organizacija ima razvijene opise poslova volontera (51%), iste izrađuje u suradnji s više djelatnika (66%) i daje iste volonterima na uvid pri dolasku u organizaciju (63%).

Postoje međutim segmenti koje bi predstavnici organizacija trebali unaprijediti - vidljivo je iz analize kako više od polovice udruga (55%) uopće ne nudi opis posla volonterima kao dio ugovora/sporazuma o suradnji tijekom dugoročne suradnje. Nadalje, 15% organizacija uopće ne izrađuje opise poslova u suradnji s drugim djelatnicima pa se postavlja pitanje o prepoznatim potrebama svih članova/djelatnika u organizaciji.

U analizi su ponuđeni grafikoni za svaki indikator:





3. faza - Pronalaženje volontera	Nije ispunjeno	Tek smo počeli	Na dobrom smo putu	Potpuno ispunjeno	UKUPNO
Organizacija koristi različite pristupe u pronalaženju volontera	27%	36%	18%	18%	100%
Organizacija ima razvijene promotivne materijale za volonterski program	67%	18%	9%	6%	100%
Organizacija se pri pronalaženju volontera oslanja na svoje potrebe i razvijene opise poslova	15%	27%	36%	21%	100%

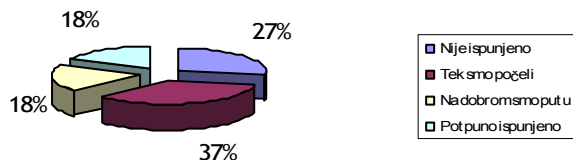
Pronalaženje volontera/ki je proces «ohrabrivanja» i «motiviranja» ljudi da poklone svoje vrijeme i svoje vještine vašoj organizaciji. Najbolji način pronalaženja volontera/ki je ciljano obraćanje ljudima koji posjeduju vještine i interes koji se poklapaju s vašim opisom posla volontera. «Odnosi s javnošću» su ono što vašu organizaciju čini vidljivom. Vrlo je važno biti vidljiv u zajednici te imati dobru reputaciju kako bi ljudi mogli bolje upoznati djelovanje vaše organizacije, vidjeti rezultate i pozitivne promjene koje vaša organizacija omogućuje u lokalnoj zajednici te u konačnici, ono najvažnije - razmišljati o mogućnostima volontiranja za vas.

Analiza rezultata pokazuje kako svega 36% organizacija i institucija na području naše županije koristi različite pristupe u pronalaženju volontera i svega 15% ima razvijene promotivne materijale za volonterski angažman u organizaciji. Gotovo 85% organizacija i institucija uopće nema razvijene promotivne materijale ili je iste tek počelo razvijati (18%) što ukazuje na manjak angažmana djelatnika i/ili članova udruge na promociji vlastitog djelovanja i upoznavanja zajednice s vlastitim radom.

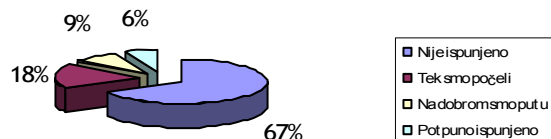
Preporuka je da se ovom dijelu menadžmenta volontera posveti posebna pažnja prilikom edukacijskih radionica i/ili individualnih konzultacija.

U analizi su ponuđeni grafikoni za svaki indikator:

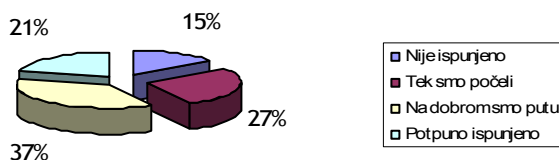
Organizacija koristi različite pristupe u pronalaženju volontera (N=33)



Organizacija ima razvijene promotivne materijale za volonterski program (N=33)



Organizacija se pri pronalaženju volontera oslanja na svoje potrebe i razvijene opise poslova (N=33)



	Nije ispunjeno	Tek smo počeli	Na dobrom smo putu	Potpuno ispunjeno	UKUPNO
4. faza - Selekcija i uključivanje					
Organizacija raspolaže različitim pristupima u selekciji i uključivanju volontera	30%	15%	42%	12%	100%
Organizacija se pri selekciji volontera oslanja na svoje potrebe i razvijene opise poslova	15%	27%	27%	30%	100%
Organizacija vodi intervju s potencijalnim volonterima	24%	27%	18%	30%	100%

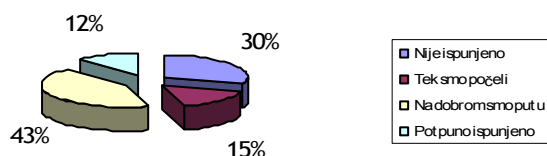
Kao što proces zapošljavanja novih djelatnika prati odluka selekcije među kandidatima, jednako tako trebao bi postojati i proces selekcije volontera/ki. Naime, kao što se mnogi problemi u organizaciji mogu izbjeći pravilnom selekcijom odnosno odabirom zaposlenika, jednako se tako problemi izbjegavaju i selekcijom/odabirom volontera. Tijekom procesa selekcije volontera/ki, potrebno je saznati očekivanja potencijalnog volontera/ke te objasniti standarde rada vaše organizacije/institucija. Očekivanja je potrebno uskladiti te svakog novog volontera/ku usmjeravati njemu/njoj najprikladnijem zadatku.

Analiza rezultata pokazuje kako polovica organizacija/institucija raspolaže (54%) odnosno ne raspolaže (45%) različitim pristupima u selekciji i uključivanju volontera. Teško je iz ovog dijela analize zaključiti je li riječ o nepoznavanju metoda i tehnika koje stoje na raspolaganju prilikom procesa selekcije ili se sam proces selekcije pojedinim organizacijama/institucijama čini nepotrebnim zbog učestale potrage za volonterima. Gotovo polovica organizacija/institucija (51%) uopće ne prepoznaje intervju kao koristan alat za upoznavanje potencijalnih volontera pa se postavlja pitanje kako se upoznavaju potencijalni članovi i djelatnici te vodi li se uopće o tom dijelu menadžmenta volontera pojačana briga.

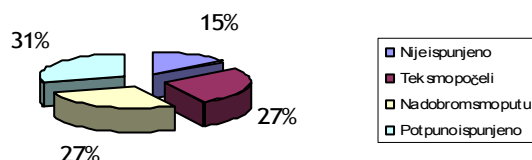
Preporuka je da se ovom dijelu menadžmenta volontera posveti posebna pažnja prilikom edukacijskih radionica/individualnih konzultacija jer je riječ o fazi koja traži od djelatnika odnosno članova organizacije čvrsto postavljene standarde i jasna očekivanja koja se potražuju od volontera/ki.

U analizi su ponuđeni grafikoni za svaki indikator:

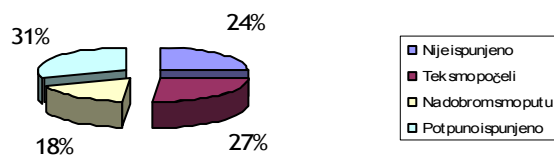
Organizacija raspolaže različitim pristupima u selekciji i uključivanju volontera (N=33)



Organizacija se pri selekciji volontera oslanja na svoje potrebe i razvijene opise poslova (N=33)



Organizacija vodi intervjue s potencijalnim volonterima (N=33)



5. faza - Orijentacija i trening	Nije ispunjeno	Tek smo počeli	Na dobrom smo putu	Potpuno ispunjeno	UKUPNO
Organizacija upoznaje volontere sa svojom misijom i tekućim programima pri njihovom dolasku u organizaciju	6%	18%	21%	55%	100%
Organizacija ima razvijen sustav edukacije i unapređivanja vještina svojih volontera	27%	21%	36%	15%	100%
Organizacija ima razvijene mehanizme evaluacije uspješnosti edukacije volontera	39%	36%	15%	9%	100%
Volonteri se potiču na sudjelovanje u edukacijama potrebnim za razvoj posebnih vještina	18%	24%	30%	27%	100%
Organizacija ima mogućnost pokrivanja troškova edukacije svojih volontera	45%	21%	21%	12%	100%

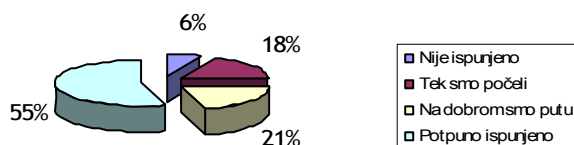
Orijentacija i trening pomažu novom volonteru/ki smjestiti svoj rad u kontekst organizacije te se upoznati s pravilnicima, procedurama, pravima i obvezama.

Trening/obuka volontera/ke će svakako ovisiti o specifičnom poslu volontera/ke i o tome što svaki volonter/ka donosi sa sobom u organizaciju. U svakom slučaju treba misliti na uvodni trening te kontinuiranu edukaciju. Kroz uvodni trening svakom/j volonteru/ki treba pružiti dobre i jasne upute za rad.

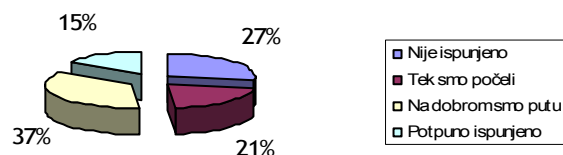
Rezultati procjene kapaciteta pokazuju kako visokih 76% organizacija i institucija upoznaje volontere sa svojom misijom i tekućim programima pri njihovom dolasku u organizaciju. Međutim, analiza nadalje pokazuje kako orijentacija i trening ostaju na toj razini upoznavanja. Polovica organizacija/institucija ima odnosno nema razvijen sustav edukacije i unapređivanja vještina svojih volontera. Visokih 75% organizacija/institucija nema razvijene mehanizme evaluacije uspješnosti edukacije volontera što je u korelaciji s gore navednim podatkom. U samo 57% organizacija/institucija volonteri se potiču na sudjelovanje u edukacijama potrebnim za razvoj posebnih vještina. Postavlja se pitanje na kojim se poslovima zaista u organizacijama angažiraju volonteri ako se isti ne potiču na kontinuiranu edukaciju. Naravno, otvoren je prostor i za zaključak da se u tom postotku u organizacije/institucije uključuju volonteri koji jako dobro poznaju područje djelovanje organizacije, međutim, poticanje na edukaciju i kontinuiran o usavršavanje trebalo bi se negovati u svim organizacijama/institucijama bez obzira na trenutni profil djelatnika/članova i volontera. Upozorava i podatak da je samo 43% organizacija/institucija u mogućnosti pokriti troškove edukacije svojih volontera - ovaj podatak nameće zaključak kako organizacije/institucije još uvijek ne planiraju edukaciju svojih djelatnika i volontera kroz projekte/programme kojima traže financijska sredstva.

U analizi su ponuđeni grafikoni za svaki indikator:

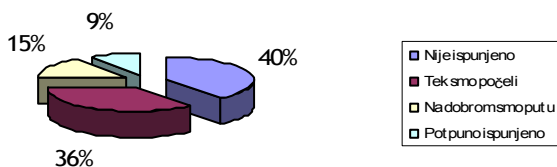
Organizacija upoznaje volontere sa svojom misijom i tekućim programima pri njihovom dolasku u organizaciju (N=33)



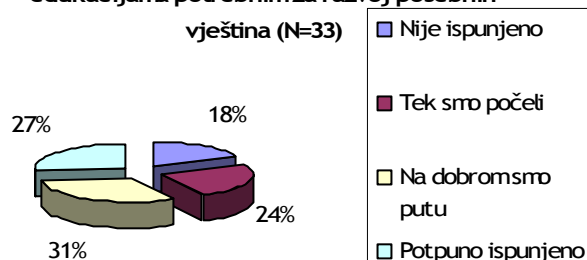
Organizacija ima razvijen sustav edukacije i unapređivanja vještina svojih volontera (N=33)

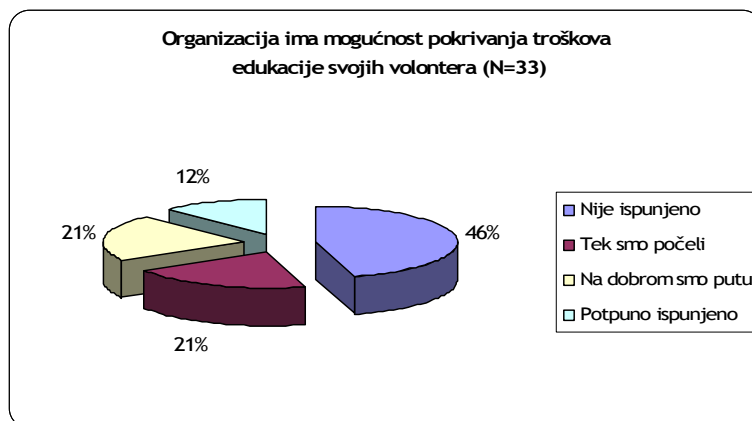


Organizacija ima razvijene mehanizme evaluacije uspješnosti edukacije volontera (N=33)



Volonteri se potiču na sudjelovanje u edukacijama potrebnim za razvoj posebnih vještina (N=33)





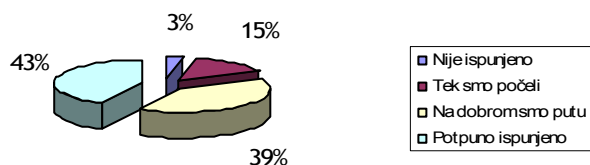
6. faza - Supervizija i praćenje	Nije ispunjeno	Tek smo počeli	Na dobrom smo putu	Potpuno ispunjeno	UKUPNO
Volonteri primaju individualnu podršku i superviziju prilikom izvršavanja svog posla	3%	15%	39%	42%	100%
Volonterski se rad kontinuirano prati i volonterima se pruža pomoć kada je to potrebno	6%	15%	39%	39%	100%
Održavaju se redoviti sastanci sa volonterima kako bi se raspravljalo o aktivnostima u koje su volonteri uključeni	24%	33%	24%	18%	100%
Volonteri razumiju svoju ulogu unutar organizacije i znaju kome su odgovorni	6%	15%	42%	36%	100%

Volonteri/ke treba pružiti kontinuiranu podršku onih koji vide cjelokupnu sliku organizacije i koji znaju što sve treba napraviti. Kroz superviziju se volonteru/ki daje podrška za daljnji rad te mu/joj se daje mogućnost da sudjeluje sa svojim prijedlozima u daljem razvijanju i planiranju zadataka u okviru posla koji obavlja.

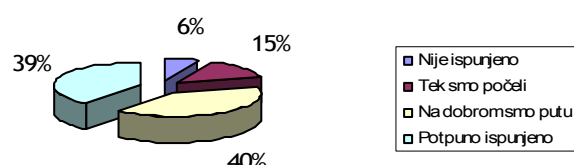
Rezultati analize ovog dijela pokazuju kako je ovaj segment menadžmenta volontera u organizacijama/institucijama jako dobro razvijen. Naime, u 81% slučajeva volonteri primaju individualnu podršku i superviziju prilikom izvršavanja svog posla. U 78% slučajeva volonterski se rad kontinuirano prati i volonterima se pruža pomoć kada je to potrebno. U 78% slučajeva volonteri razumiju svoju ulogu unutar organizacije i znaju kome su odgovorni. Slab je rezultat jedino u području aktivnog sudjelovanja volontera na sastancima kako bi se raspravljalo o aktivnostima u koje su volonteri uključeni - u 57% slučajeva ti se sastanci uopće ne održavaju ili je organizacija tek o njima počela razmišljati. Preporuka je da se ovom dijelu menadžmenta posveti pažnja jer je proces redovitog održavanja sastanaka s volonterima od velike važnosti za razvoj timskoga rada te aktivnu participaciju volontera ne samo u izvršavanju "nametnutih" aktivnosti već planiranju i osmišljavanju novih aktivnosti.

U analizi su ponuđeni grafikoni za svaki indikator:

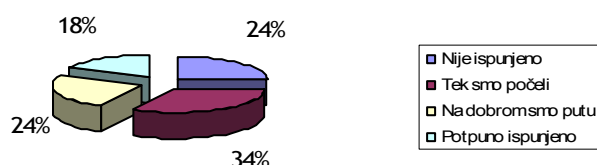
Volonteri primaju individualnu podršku i superviziju prilikom izvršavanja svog posla (N=33)



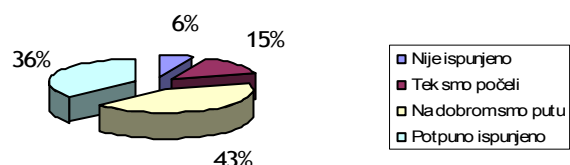
Volonterski se rad kontinuirano prati i volonterima se pruža pomoć kada je to potrebno (N=33)



Održavaju se redoviti sastanci sa volonterima kako bi se raspravljalo o aktivnostima u koje su volonteri uključeni (N=33)



Volonteri razumiju svoju ulogu unutar organizacije i znaju kome su odgovorni (N=33)

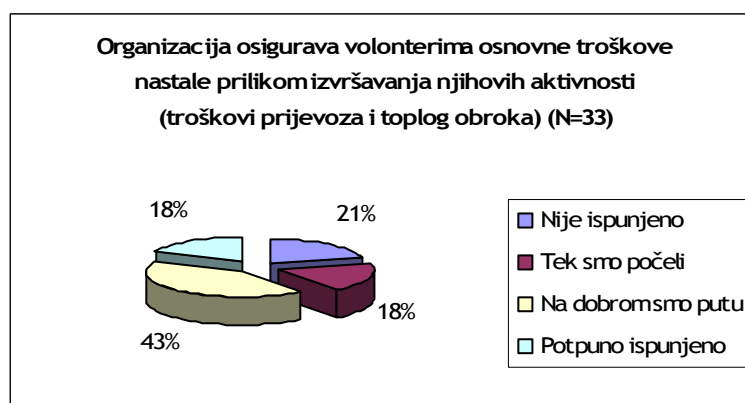
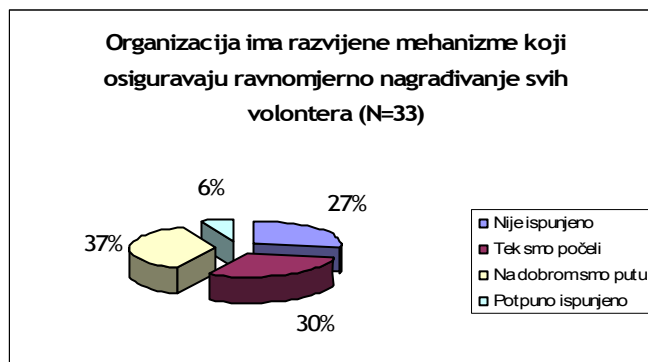
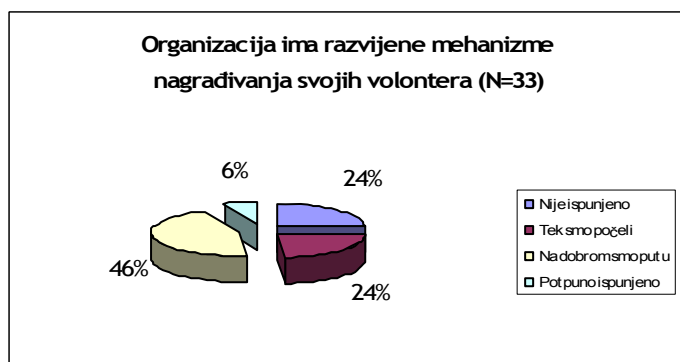


7. faza - Nagrađivanje volontera	Nije ispunjeno	Tek smo počeli	Na dobromsmo putu	Potpuno ispunjeno	UKUPNO
Organizacija ima razvijene mehanizme nagrađivanja svojih volontera	24%	24%	45%	6%	100%
Organizacija ima razvijene mehanizme koji osiguravaju ravnomjerno nagrađivanje svih volontera	27%	30%	36%	6%	100%
Organizacija osigurava volonterima osnovne troškove nastale prilikom izvršavanja njihovih aktivnosti (troškovi prijevoza i toplog obroka)	21%	18%	42%	18%	100%

Odavanje priznanja za rad je jedan od načina kako «plaćamo» volontera/ku za njegov/njen trud. Formalna godišnja zahvala je važna, no priznanja tijekom rada još su važnija. Takva priznanja uključuju mnogo toga - od jednostavne ljubaznosti do uključivanja volontera/ke u procese donošenja odluka. Vrlo je važno imati razvijene mehanizme nagrađivanja volontera kako bi se u organizaciji/instituciji razvio ravnomjieran sustav nagrađivanja bez obzira na vrstu posla koje volonteri obavljaju.

Rezultati pokazuju kako gotovo polovica organizacija i institucija uopće nema razvijene mehanizme nagrađivanja svojih volontera (24%) ili su iste tek počeli razvijati (24%). U skladu s tim je i rezultat koji pokazuje da 57% organizacija/institucija nema razvijene mehanizme koji osiguravaju ravnomjerno nagrađivanje svih volontera. Ohrabruje podatak da 60% organizacija uvijek osigurava svojim volonterima osnovne troškove nastale prilikom izvršavanja njihovih aktivnosti (troškovi prijevoza i toplog obroka) međutim, 39% organizacija/institucija to nije u mogućnosti čime dovode u pitanje promociju volonterskog rada unutar svojih organizacija/institucija.

U analizi su ponuđeni grafikoni za svaki indikator:



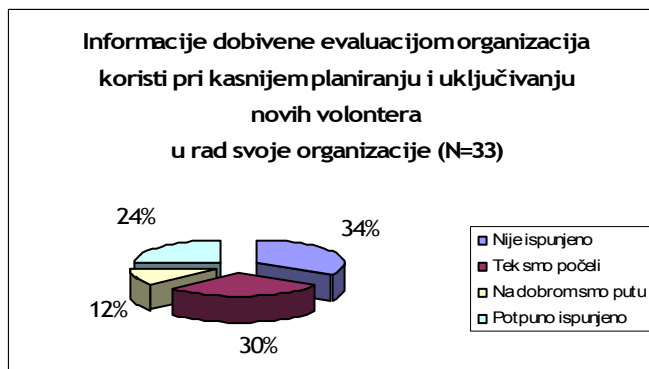
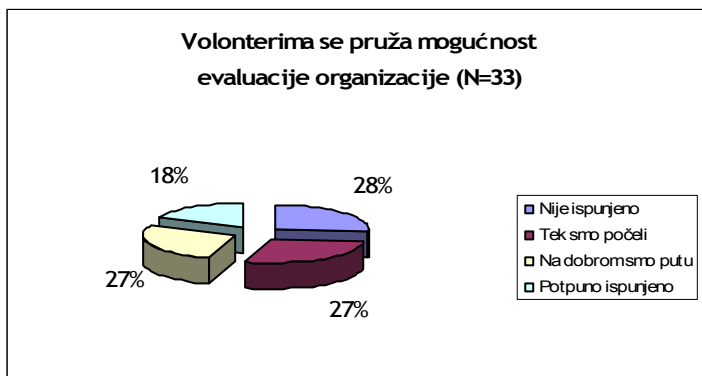
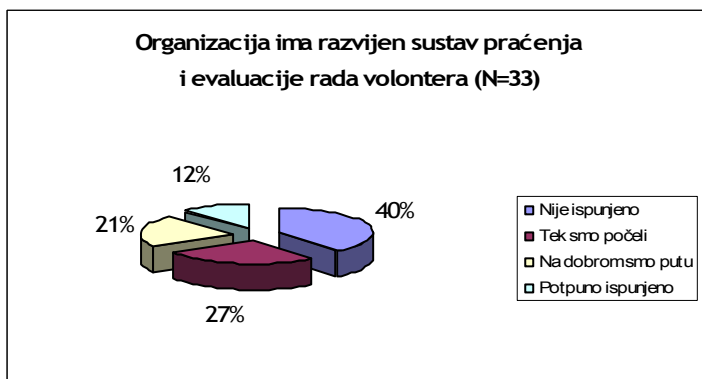
8. faza - Evaluacija rada volontera i organizacije	Nije ispunjeno	Tek smo počeli	Na dobrom smo putu	Potpuno ispunjeno	UKUPNO
Organizacija ima razvijen sustav praćenja i evaluacije rada volontera	39%	27%	21%	12%	100%
Evaluacija rada volontera provodi se u skladu s opisom posla - očekivanim rezultatima	24%	33%	24%	18%	100%
Volonterima se pruža mogućnost evaluacije organizacije	27%	27%	27%	18%	100%
Informacije dobivene evaluacijom organizacija koristi pri kasnijem planiranju i uključivanju novih volontera u rad svoje organizacije	33%	30%	12%	24%	100%

Vrlo je važno rad volontera i volonterske programe redovno evaluirati kako bi se ustanovio utjecaj njihovog rada. Uz evaluaciju programa dobro je individualno razgovarati s volonterima/kama kako bi ih dodatno motivirali, održali njihovu motivaciju za rad u organizaciji, riješili potencijalne probleme i osigurali osobni razvoj.

Volonteri/ke su u mogućnosti sagledati rad u organizaciji i riskirati više od ostalih prilikom davanja svoje povratne informacije na rad organizacije i cjelokupni program volontera. U svakoj organizaciji moraju se osigurati mehanizmi putem kojih će svaki/a volonter/ka imati mogućnost da prije odlaska iz organizacije da svoju povratnu informaciju i mišljenje.

Analiza rezultata za posljednju fazu ciklusa *Evaluacija rada volontera i organizacije* ukazuje da je riječ o području koje je kod organizacija i institucija koje su sudjelovali u procjeni kapaciteta najslabije razvijeno. Čak 66% organizacija nema razvijen sustav praćenja i evaluacije rada volontera pa prema tome 63% organizacija nema mogućnost koristiti informacije dobivene evaluacije pri kasnijem planiranju i uključivanju novih volontera u rad svoje organizacije. Više od polovice organizacija/institucija ne provodi evaluaciju u skladu s opisom posla odnosno očekivanim rezultatima pa se postavlja pitanje na temelju čega se procjenjuje uspješnost volonterskog doprinosa vlastitoj organizaciji/instituciji. Još više zabrinjava podatak da u 54% slučajeva volonteri uopće nemaju mogućnost evaluacije organizacije odnosno volonterskog programa u koji su bili uključeni. Valja imati na umu kako su volonteri ljudski potencijal organizacije koji vjerovatno najbolje može procijeniti snage i slabosti organizacije/institucije u segmentu rada s volonterima. Izostanak ovog dijela evaluacije, organizaciji/instituciji uskraćuje važne informacije koje bi mogla koristiti za unapređenje programa i načina rada s volonterima.

U analizi su ponuđeni grafikoni za svaki indikator:



POTREBA ZA EDUKACIJOM

Područje menadžmenta volontera	Nema potrebe za edukacijom	Mala potreba za edukacijom	Potrebna edukacija	Izrazita potreba za edukacijom	UKUPNO
Planiranje uključivanja volontera	12%	15%	48%	24%	100%
Opis posla volontera	18%	21%	42%	18%	100%
Pronalaženje volontera	9%	15%	52%	24%	100%
Selekcija i uključivanje	18%	12%	58%	12%	100%
Orijentacija i trening	6%	15%	45%	33%	100%
Praćenje i supervizija	9%	9%	55%	27%	100%
Nagrađivanje	12%	18%	45%	24%	100%
Evaluacija	3%	9%	55%	33%	100%

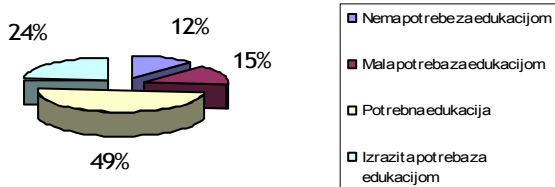
Izrazita potreba za edukacijom

- Orijentacija i trening
- Evaluacija
- Praćenje i supervizija
- Planiranje uključivanja volontera
- Pronalaženje volontera
- Nagrađivanje
- Opis posla volontera
- Selekcija i uključivanje

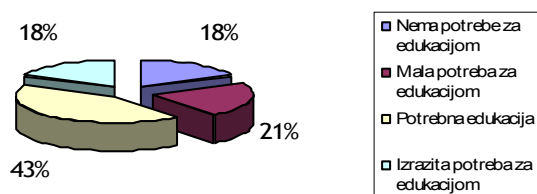
Potreba za edukacijom

- Selekcija i uključivanje
- Pronalaženje volontera
- Praćenje i supervizija
- Evaluacija
- Planiranje uključivanja volontera
- Orijentacija i trening
- Nagrađivanje
- Opis posla volontera

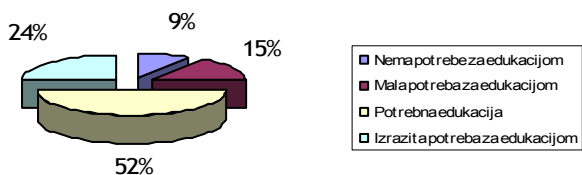
Planiranje uključivanja volontera (N=33)



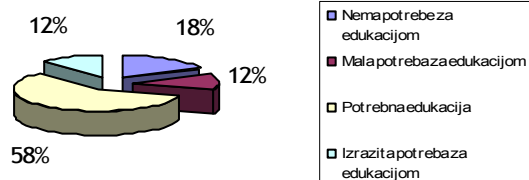
Opis posla volontera (N=33)



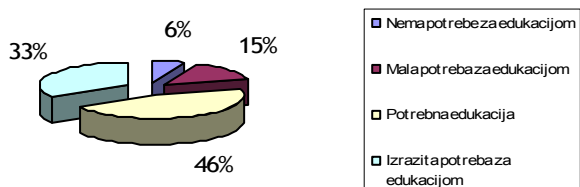
Pronalaženje volontera (N=33)



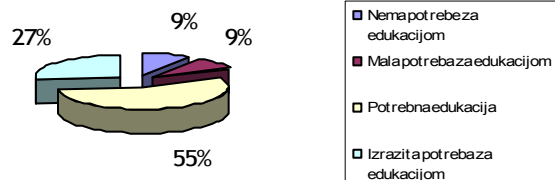
Selekcija i uključivanje (N=33)



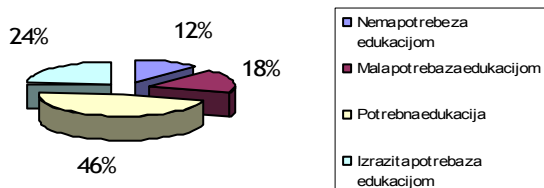
Orijentacija i trening (N=33)



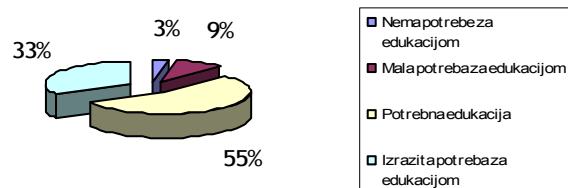
Praćenje i supervizija (N=33)



Nagrađivanje (N=33)



Evaluacija (N=33)



Zaključci i preporuke za daljnje aktivnosti SMART-a

- Organizacije i institucije su načeno upoznate s menadžmentom volontera kao važnim ciklusom razvoja kvalitetne suradnje s volonterima
- Pojedine se faze ciklusa odrađuju spontano i sporadično
- Organizacije i institucije ne prepoznaju u potpunosti važnost sustavnog i strukturiranog rada s volonterima
- edukacije predstavnika udruga i institucija s obzirom na višegodišnje iskustvo i stručno znanje trenerica/konzultantica udruge
- edukacijske radionice otvorenog tipa za novije udruge s područja PGŽ
- individualne konzultacije za organizacije i institucije uključene u procjenu kapaciteta menadžmenta volontera - 10 sati po organizaciji/instituciji tijekom 2007. godine
- kroz edukacijske programe unaprijediti komunikaciju i suradnju između članova organizacija/institucija i volontera
- promovirati Zakon o volonterstvu (nakon donošenja istoga) te organizaciju rada s volonterima sukladno istom
- pripremiti materijale/priručnik/publikaciju o radu s volonterima - menadžment volontera
- promovirati sustav rada s volonterima sukladno standardu Sustava osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije - SOKNO