

Volontiranje u digitalnom dobu

Preporuke za unapređenje volontiranja u digitalnom okruženju

U svibnju 2025. godine Hrvatski centar za razvoj volonterstva proveo je ispitivanje među volonterima s ciljem stjecanja uvida u njihova iskustva, navike, percepcije i izazove u vezi volontiranja u digitalnom okruženju. S obzirom na sve veću ulogu digitalnih alata i umjetne inteligencije u različitim aspektima društvenog djelovanja, cilj ovog anketiranja bio je ispitati u kojoj mjeri i na koji način volonteri koriste digitalne tehnologije i umjetnu inteligenciju u svojem angažmanu.

Metodologija i uzorak

Ispitivanje je provedeno *online*, s pomoću alata Google obrasci, na nereprezentativnom uzorku od 103 volonterki i volontera, a uključivalo je pitanja s višestrukim izborom. Svi odgovori prikupljeni su anonimno.

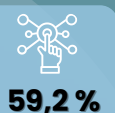
Demografska struktura ispitanika:

Što se tiče spolne strukture ispitanika, 83,5 % ispitanika činile su osobe ženskog spola (86 ispitanica), a 16,5 % osobe muškog spola (17 ispitanika). Po dobnoj strukturi prednjače mladi do 30 godina (59,2 %), zatim slijede ispitanici u dobi od 30 do 65 godina (39,8 %), dok 1 % ispitanika ima više od 65 godina.

Upotreba digitalnih alata tijekom volonterskog angažmana

Na pitanje o iskustvu u digitalnom volontiranju, većina ispitanika (59,2 %) izjavila je da je tijekom svojeg angažmana koristila neku vrstu digitalnih alata. Gotovo trećina ispitanika (29,1 %) navodi da su koristili umjetnu inteligenciju, što ukazuje na prisutnost i sve veću integraciju novih tehnologija u volonterski angažman. Manji udio ispitanika, njih 19,4 %, volontirao je online, odnosno obavljao volonterske aktivnosti na daljinu. Ipak, značajan dio ispitanika (35 %) navodi da nema iskustva ni s jednim od ovih oblika volontiranja, što ukazuje na potrebu za dodatnom edukacijom i podrškom u upotrebi digitalnih tehnologija tijekom volonterskog angažmana.

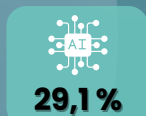
Što se tiče konkretnih digitalnih alata kojima se služe tijekom volontiranja, ispitanici su najčešće navodili **alate za videopozive poput Zooma, Google Meeta i Microsoft Teamsa, koje koristi 53,4 %** ispitanika volontera. Gotovo su jednako zastupljene **društvene mreže poput Facebooka i Instagrama (51,5 %)**, koje volonteri koriste za promociju aktivnosti, internu komunikaciju ili koordinaciju. **Alate za grafički dizajn, kao što su Canva ili Photoshop, koristi 41,7 %** ispitanika, dok **38,8 % koristi alate za suradnju i organizaciju poput Google dokumenata, Slacka i Trella. Umjetnu inteligenciju, uključujući alate kao što su ChatGPT, Gemini i Canva AI, koristi gotovo trećina volontera (32,0 %)**, što ukazuje na raznolikost u pristupima i razinama upotrebe digitalnih alata među volonterima. Ipak, još uvijek, **28,2 % ispitanika navodi da tijekom svojeg volonterskog angažmana nisu koristili digitalne alate.**



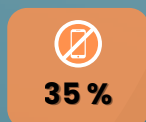
ispitanika koristilo je digitalne alate



ispitanika volontiralo je na daljinu (online)



ispitanika koristilo je AI



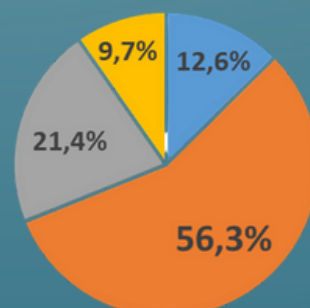
ispitanika nije koristilo digitalne tehnologije

Percepcija korisnosti digitalnih alata u volontiranju

Više od polovice ispitanika smatra da su im digitalni alati djelomično olakšali volontiranje (56,3 %). Oko 21 % volontira isključivo na licu mjesta, bez upotrebe tehnologije, dok nešto više od 12 % navodi da ne bi mogli volontirati bez upotrebe digitalnih alata. Nešto manje od 10 % ispitanika ne može procijeniti utječe li tehnologija na ostvarivanje njihova volonterskog angažmana. Iz toga se može zaključiti da digitalni alati uglavnom povećavaju dostupnost volontiranja, ali nisu presudni za uključivanje i izvršavanje volonterskih aktivnosti. Najčešće se koriste kao podrška volontiranju, što je vjerojatno ovisi o vrsti i cilju volonterskog angažmana, odnosno aktivnosti.

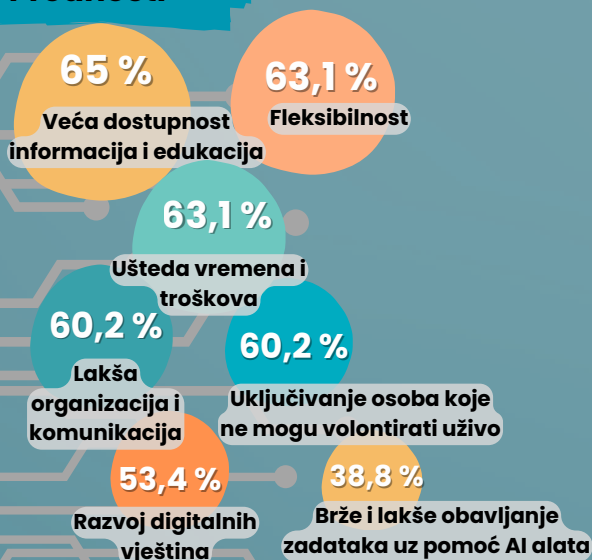
Jesu li ti digitalni alati olakšali pristup volontiranju?

- Da. Ne bih mogao/la volontirati bez upotrebe digitalnih alata i tehnologije.
- Djelomično. Digitalni alati su mi pomogli, ali mogu volontirati i bez njih.
- Ne. Volontiram isključivo uživo, bez upotrebe tehnologije.
- Nisam siguran/a.



Prednosti i nedostaci online volontiranja i upotrebe digitalnih alata tijekom volonterskog angažmana

Prednosti



Glavnu prednost *online* volontiranja i upotrebe digitalnih alata tijekom volonterskog angažmana najveći udio ispitanika (65 %) vidi u većoj dostupnosti informacija i edukacija. Nadalje, jednak broj ispitanika (63,1 %) kao najveću prednost ističe fleksibilnost u vremenu i lokaciji volontiranja te uštedu vremena i troškova. Također, više od 60 % ispitanika prednost pronalazi u lakšoj organizaciji i komunikaciji u vezi volonterskog angažmana te uključivanju u volontiranje osoba koje iz raznih razloga ne mogu volontirati na licu mjesta. Najmanji dio ispitanika (38,8 %) kao glavnu prednost ističe brže i lakše obavljanje zadataka s pomoću umjetne inteligencije.

S druge strane, najvećim nedostatkom u online volontiranju velika većina, odnosno 81,6 % ispitanika, smatra manjak osobnog kontakta i međuljudskih odnosa. Zatim slijedi nemogućnost odrađivanja svih aktivnosti online (56,3 %), dok jednak broj ispitanika (51,5 %) glavne nedostatke pronalazi u manjoj uključenosti ili osjećaju pripadnosti te riziku od smanjenja kreativnosti ili kritičkog mišljenja zbog oslanjanja na umjetnu inteligenciju. Gotovo 44 % ispitanika nedostatak vidi i u mogućim tehničkim poteškoćama i nedovoljno razvijenoj digitalnoj pismenosti za upotrebu digitalnih alata.

Također, neki su istaknuli i da je upotreba AI alata štetna za okoliš te da su takvi alati trenirani uz pomoć materijala koji možda nisu provjereni ili nemaju dopuštenje autora za upotrebu, primjerice pri generiranju fotografija. Najmanji udio ispitanika (21,4 %) kao nedostatak u online volontiranju ističe nedovoljnu vidljivost i priznanje njihova volonterskog angažmana.

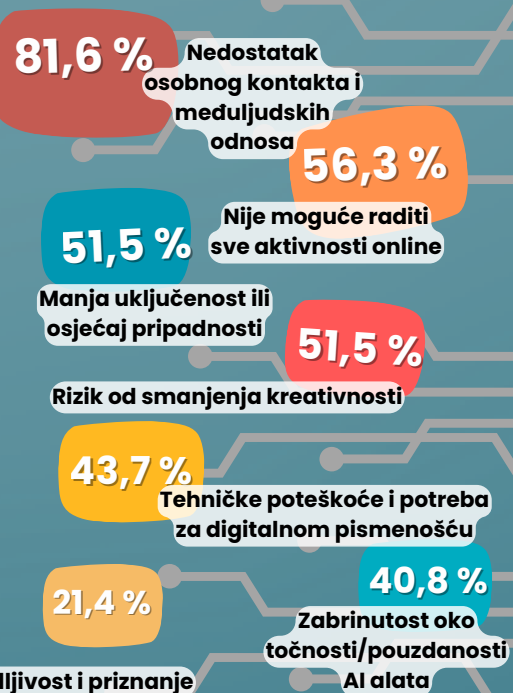
Zaključak

Rezultati ispitivanja pokazuju da, iako isključivo online volontiranje u Hrvatskoj nije široko rasprostranjeno, digitalni alati imaju sve veću ulogu tijekom volonterskog angažmana, pri čemu su najzastupljeniji alati za komunikaciju i društvene mreže. Digitalni alati uglavnom se koriste kao podrška postojećim aktivnostima, a znatno rjeđe za cjelokupni angažman na daljinu, unatoč prepoznatim prednostima kao što su lakši pristup informacijama i edukacijama, fleksibilnost, ušteda vremena i smanjenje troškova te dostupnost volontiranja osobama koje iz različitih razloga ne mogu volontirati na licu mjesta. Istovremeno, većina ispitanika naglašava važnost osobnog kontakta tijekom volonterskog angažmana te stvaranja osjećaja pripadnosti i uključenosti, što dodatno upućuje na to da digitalni alati trebaju služiti kao nadopuna, a ne zamjena za međuljudsku interakciju. Kao nedostatak značajan broj ispitanika prepoznaje i potrebu za razvijenom digitalnom pismenošću te moguće tehničke poteškoće koje mogu otežati sudjelovanje u digitalnim volonterskim aktivnostima. Sve to ukazuje na potrebu za razvojem kvalitetnih i strukturiranih online volonterskih programa te edukacija koje će omogućiti uključivanje šireg kruga građana.

Primjena umjetne inteligencije u volontiranju još je uvijek ograničena. Iako se njome služi trećina ispitanika te je donekle prepoznat njezin potencijal za brže obavljanje određenih zadataka, izražena je zabrinutost oko mogućeg smanjenja kreativnosti i kritičkog mišljenja, kao i oko etičkih i okolišnih izazova povezanih s primjenom umjetne inteligencije u volontiranju. Time se naglašava važnost odgovorne, svrhovite i promišljene primjene AI alata koji trebaju služiti kao podrška, a ne zamjena za ljudski angažman.

Na temelju rezultata ovog ispitivanja te smjernica Centra za europsko volontiranje o volontiranju i umjetnoj inteligenciji (*Policy Statement on Volunteering and AI*, studeni 2024.) u nastavku donosimo preporuke koje mogu doprinijeti razvoju kvalitetnog, dostupnog i odgovornog digitalnog volontiranja u Hrvatskoj.

Nedostaci





Razvoj strukturiranih i uključivih volonterskih programa koji omogućuju volontiranje na daljinu

Zahvaljujući ubrzanom razvoju digitalizacije u svim područjima života i poslovanja otvaraju se i nove mogućnosti za uključivanje većeg broja građana u volonterske aktivnosti, posebice onih koji se iz različitih razloga ne mogu uključiti fizički. Stoga se preporučuje razvoj strukturiranih volonterskih programa koji omogućuju volontiranje na daljinu (online volontiranje) te hibridne modele angažmana, odnosno kombinaciju volontiranja na licu mjesta i volontiranja na daljinu. Takvi programi trebaju biti dostupni i prilagođeni osobama sa smanjenim mogućnostima, uključivati jasnu strukturu, podršku i mogućnosti za međusobno povezivanje volontera, primjerice kroz online i fizičke susrete. Organizatori volontiranja svim bi volonterima trebali osigurati edukaciju za upotrebu konkretnih alata kojima će se služiti tijekom svojeg angažmana. Također, ključno je tijekom provedbe volonterskih programa njegovati osjećaj pripadnosti i prepoznavanje doprinosa svih volontera, neovisno o načinu njihova angažmana.

Sustavno jačanje digitalnih kompetencija volontera i organizatora volontiranja

Preporučuje se da volonterski centri u Hrvatskoj sustavno promiču razvoj digitalnih kompetencija volontera i organizatora volontiranja te inovacija u volonterskim programima, u skladu s aktualnim trendovima i potrebama zajednice. Kroz svoj svakodnevni rad trebali bi pružati stručnu podršku organizatorima volontiranja na lokalnoj i regionalnoj razini u vezi s razvojem volonterskih programa koji se provode online ili se oslanjaju na upotrebu digitalnih alata i umjetne inteligencije. Osim toga, potrebno je osigurati kontinuirane edukacije za volontere i organizatore volontiranja s ciljem unapređenja digitalnih vještina i osiguravanja jednakog pristupa informacijama, alatima i podršci. Edukacije bi trebale obuhvatiti podizanje svijesti o prednostima i izazovima digitalnih alata, njihovu učinkovitu primjenu u upravljanju volonterskim programima i provedbi aktivnosti, kao i osvještavanje o ulozi i potencijalu umjetne inteligencije u volontiranju, s naglaskom na njezinu svrhovitu, odgovornu i etičnu primjenu.

Izrada smjernica za etičnu upotrebu digitalnih alata i umjetne inteligencije u volontiranju

S obzirom na sve rašireniju upotrebu digitalnih tehnologija i umjetne inteligencije u raznim djelatnostima, nužno je pravovremeno razmotriti etička pitanja i moguće izazove njihove primjene u volontiranju. Preporučuje se da Mreža volonterskih centara izradi smjernice za etičnu primjenu digitalnih alata u volontiranju, s posebnim naglaskom na upotrebu umjetne inteligencije, da bi se osiguralo očuvanje temeljnih europskih vrijednosti u volontiranju te korištenje umjetne inteligencije kao podrške, a ne zamjene za ljudski angažman. Umjetna inteligencija može se upotrebljavati kao pomoć u bržoj obradi i automatizaciji repetitivnih zadataka, no ne smije u potpunosti zamijeniti angažman volontera. Također se preporučuje uspostava mehanizama za praćenje učinaka primjene digitalnih alata i umjetne inteligencije u volonterskim aktivnostima da bi se osigurala transparentnost, zaštita privatnosti i očuvanje temeljnih vrijednosti volontiranja.

Poticanje razvoja prilagođenih digitalnih rješenja za upravljanje volonterskim programima

Iako na tržištu postoje brojni sustavi za upravljanje poslovanjem koji se u određenoj mjeri mogu prilagoditi potrebama različitih organizacija, još uvijek nedostaju sustavi i softverska rješenja posebno usmjerena na sektor volonterstva. Stoga se preporučuje jačanje suradnje volonterskih centara i organizatora volontiranja s IT sektorom radi razvoja digitalnih alata koji odgovaraju specifičnim potrebama u provedbi volonterskih programa. Fokus treba biti na kreiranju sustava za upravljanje volonterskim programima, vođenje evidencije volonterskih sati i aktivnosti, unapređenje komunikacije s volonterima te smanjenje administrativnog opterećenja organizatora volontiranja. U procesu razvoja važno je osigurati usklađenost s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) te voditi računa o tome da tehnologija bude podrška, a ne zamjena za osobni kontakt i međusobnu povezanost. Poseban naglasak treba staviti na dostupnost razvijenih digitalnih alata i manjim, resursno ograničenim organizacijama te na dugoročnu održivost rješenja kroz otvorene licence, partnerske modele ili javna ulaganja.