

# Kako umjetna inteligencija i digitalno volontiranje mogu poboljšati inkluzivnost i dostupnost volontiranja: smjernice i preporuke

Ovaj dokument namijenjen je prije svega **donositeljima odluka na nacionalnoj i lokalnoj razini**, kao i **organizatorima volontiranja, volonterskim centrima, javnim ustanovama te njihovim partnerima iz privatnog sektora**. Njegova je svrha ponuditi jasan, praktičan i primjenjiv okvir za **razvoj inkluzivnog i dostupnog volontiranja u digitalnom okruženju**.

Razvoj digitalnih tehnologija, rast potrebe za fleksibilnim oblicima volontiranja te promjene u načinima komunikacije i rada stvaraju nove prilike, ali i nove izazove. Umjetna inteligencija (AI) i digitalno volontiranje, uključujući *online* volontiranje (volontiranje na daljinu) i upotrebu digitalnih alata tijekom volonterskog angažmana, mogu značajno pridonijeti demokratizaciji volontiranja, smanjenju barijera za građane s manje mogućnosti te modernizaciji volonterskih programa — ali samo ako se uvode **promišljeno, etično i sustavno**.

## SAŽETAK

Digitalno volontiranje i umjetna inteligencija mogu značajno unaprijediti dostupnost i inkluzivnost volonterskih programa u Hrvatskoj, posebno za građane koji se suočavaju s fizičkim, socijalnim ili geografskim barijerama. Tehnologija može povećati pristupačnost sadržaja, olakšati organizaciju volontiranja i smanjiti administrativno opterećenje, no zahtijeva jasne standarde, odgovornu upotrebu i podršku organizacijama civilnog društva.

Ovaj dokument ističe tri glavna razvojna cilja za unapređenje digitalnog volontiranja:

### 1. Osigurati široku dostupnost i inkluzivnost digitalnog volontiranja

Potrebno je ulagati u smanjenje digitalnog jaza osiguravanjem opreme, interneta, pristupačnih sadržaja i jačanja digitalnih kompetencija volontera i organizatora volontiranja.

### 2. Unaprijediti kvalitetu, sigurnost i dobrobit volontera u digitalnom okruženju

Ključni su standardizirani procesi, stalna podrška, mentorstvo, evaluacija i mjere za sprječavanje preopterećenja volontera te njegovanje osjećaja pripadnosti u digitalnom okruženju.

### 3. Uspostaviti etičan, siguran i koordiniran razvoj digitalnih i AI rješenja

Nužno je donijeti smjernice za odgovornu primjenu umjetne inteligencije, osigurati ljudsku provjeru AI sadržaja, zaštitu podataka te poticati međusektorsku suradnju i održivo financiranje digitalne tranzicije.

Uz dobro usmjereno ulaganje i koordinirani pristup, digitalno volontiranje može postati snažan alat za jačanje uključivosti, socijalne kohezije i građanskog angažmana u Hrvatskoj.

## KONTEKST

U današnjem dinamičnom svijetu, oblikovanom brzim tehnološkim napretkom i društvenim transformacijama, volontiranje nije imuno na promjene. Kroz provedena istraživanja i prikupljene spoznaje, naziru se već značajni trendovi koji definiraju suvremeno volontiranje.

Preporuke predstavljene u ovom dokumentu proizašle su iz konzultacija s predstavnicima volonterskih centara i organizatora volontiranja, održanih tijekom nacionalne konferencije o volonterstvu *Volontiranje u digitalnom dobu* u Zagrebu 5. 11. 2025. godine, uz dodatno oslanjanje na dokumente Centra za europsko volontiranje koji se bave primjenom umjetne inteligencije u području volontiranja

Prepoznavanje trendova i promjena u području razvoja volonterstva u posljednjih nekoliko godina, kao i potreba organizatora volontiranja i volontera, važno je za prilagodbu volonterskih programa novonastalim okolnostima da bi se omogućio daljnji razvoj volonterstva i povećala njegova vidljivost i utjecaj u zajednici. (...) Primjećuje se interes za *online* volontiranjem, što pokazuje sve veću ulogu tehnologije u olakšavanju fleksibilnog volonterskog angažmana i onoga na daljinu.

### Izveštaj o stanju volonterstva u Hrvatskoj, Hrvatski centar za razvoj volonterstva, 2024.

*Online* volontiranje pokazalo je važnost digitalizacije kao ključnog načina za zadovoljavanje mnogih potreba u našim društvima ovih dana. Dok su pristup informacijama, društveni mediji i umrežavanje učinili volontiranje dostupnim većem broju ljudi i proširili prostor za više volonterskih mogućnosti, ujedno mogu predstavljati i prepreku za ljude koji nemaju pristup digitalnim sredstvima i/ili kompetencijama. Podrška odgovornom digitalnom osnaživanju u organizacijama koje uključuju volontere jedan je od ključnih načina za postizanje većeg potencijala volontiranja, ali se mora paziti da razlike u pristupu digitalnim alatima i podacima ne dovedu do daljnjih nejednakosti u pristupu volontiranju ili volonterskoj podršci.

### Nacrt za europsko volontiranje 2030, Centre for European Volunteering, 2021.

## Smjernice za razvoj digitalnog volontiranja

### **Razvojni cilj 1.: Osigurati široku dostupnost i inkluzivnost digitalnog volontiranja**

#### **Preporučene mjere:**

- Potrebno je sustavno smanjiti digitalni jaz tako da se osobama s manje mogućnosti osigura pristup osnovnoj opremi, internetu i digitalnim alatima kroz partnerstva s lokalnim zajednicama, školama, knjižnicama i privatnim sektorom, uz mogućnost donacija i subvencioniranih rješenja.
- Organizacije trebaju izraditi pristupačne i razumljive materijale o mogućnostima volontiranja koristeći jednostavne formate, vizualne prilagodbe, video sadržaje, titlove, audio verzije i alate digitalne pristupačnosti kako bi informacije bile razumljive i dostupne što širem krugu građana.
- Za osnaživanje digitalnih vještina nužno je provoditi kontinuirane edukacije volontera i koordinatora volontiranja o osnovnoj digitalnoj pismenosti, sigurnom korištenju digitalnih platformi i specifičnim alatima potrebnim za *online* volontiranje, uz mentorsku podršku volonterskih centara i suradnju s IT i obrazovnim sektorom.

### **Razvojni cilj 2.: Unaprijediti kvalitetu, sigurnost i dobrobit volontera u digitalnom okruženju**

#### **Preporučene mjere:**

- Kvalitetno *online* volontiranje zahtijeva jasno strukturirane procese uključivanja volontera, standardizirane opise volonterskih pozicija, transparentnu komunikaciju, formalizirane odnose, stalno mentorstvo i redovite povratne informacije, čime se volonterima osigurava jasnoća, sigurnost i osjećaj pripadnosti.
- Organizacije trebaju redovito provoditi evaluacije volonterskog iskustva kroz ankete, *online* sastanke, supervizije i razgovore kako bi se prepoznale potrebe volontera i održala kvaliteta programa.
- Kako bi se spriječilo preopterećenje i digitalni *burnout*, nužno je jasno raspoređivati zadatke, voditi računa o kapacitetima volontera, osigurati rotacije i mogućnosti pauza te graditi osjećaj zajedništva organiziranjem neformalnih druženja i redovitim javnim priznavanjem doprinosa volontera.

### **Razvojni cilj 3.: Uspostaviti etičan, siguran i koordiniran razvoj digitalnih i AI rješenja u volontiranju**

#### **Preporučene mjere:**

- Organizacije trebaju uspostaviti jasne smjernice i pravila za odgovornu upotrebu umjetne inteligencije, a koji se odnose na unos osobnih podataka u AI alate i uključuju obveznu ljudsku provjeru točnosti generiranog sadržaja i transparentno označavanje gdje je AI korišten, kako bi se osigurala etičnost i sigurnost.
- Potrebno je provoditi edukacije volontera i koordinatora volontiranja o sigurnoj i etičnoj primjeni AI alata, rizicima pristranosti i privatnosti te načinima na koje AI može podržati pristupačnost, poput automatskih prijevoda, transkripcije i pojednostavljivanja tekstova.
- Za održivi razvoj digitalnog volontiranja nužna je snažna međusektorska suradnja između civilnog društva, IT sektora, obrazovnih institucija i lokalnih vlasti kroz razvoj digitalnih platformi, partnerstva kroz edukacije, ažuriranje baze *online* volontera i osiguravanje dugoročnog financiranja kroz proračune, fondove i donacije, uz uspostavu sustava praćenja dostupnosti, uključenosti i zadovoljstva volontera.

### **ZAKLJUČAK**

Digitalno volontiranje i umjetna inteligencija nude snažan potencijal za povećanje dostupnosti i inkluzivnosti volontiranja, posebno za osobe koje se suočavaju s fizičkim, socijalnim ili geografskim preprekama. Kako bi se taj potencijal ostvario, nužno je osigurati jasne standarde kvalitete, etičnu i sigurnu primjenu tehnologije te kontinuiranu podršku organizacijama i volonterima.

Uspjeh digitalnog volontiranja ovisit će o suradnji javnog, civilnog i tehnološkog sektora te o ulaganju u digitalne kompetencije i pristupačnost. Uz takav pristup, tehnologija može postati alat koji osnažuje zajednice i širi prilike za sudjelovanje svim građanima.

#### **Reference:**

- [Volonterstvo u Hrvatskoj: stanje, trendovi i utjecaj na društvo. Izvještaj o stanju volonterstva u Hrvatskoj, Hrvatski centar za razvoj volonterstva, 2024.](#)
- [Blueprint for European Volunteering 2030, Centre for European Volunteering, 2021.](#)
- [Rezultati znanstvenih istraživanja i ispitivanja javnog mnijenja i društvenih potreba \(https://www.hcrv.hr/resursi/publikacije\)](https://www.hcrv.hr/resursi/publikacije)