



**Meranie a komunikácia  
vplyvu dobrovoľníctva  
v zariadeniach sociálnych  
služieb**

Ioana Bere – Diana Bere – Corina Pinteá

Meranie a komunikácia vplyvu dobrovoľníctva v zariadeniach sociálnych služieb. 1. vydanie – Budapeš : [Önkéntes Központ Alapítvány](#),  
Volunteering Hungary - Centre of Social Innovation, 2019. – ISBN 978-615-81208-0-7

**Interní posudzovatelia:**

Borbála Hadrévy  
Tamara Fabac  
Marta Hauser  
Alžbeta Brozmanová Gregorová  
Jana Šolcová  
Monika Bełdowska  
Darek Pietrowski

**Inge van Steekelenburg**

**Externí posudzovatelia:**

Cristina Rigman  
Lejla Šehić Relić  
Gabriella Farkas  
Michaela Merkus  
Jana Vlašičová  
Małgorzata Misztela

Táto publikácia bola vytvorená v rámci projektu [Capacity building in the social sector through the Development of Volunteer Programs at Social Institutions in the CEE Region](#) Acronym: SOVOL (Budovanie kapacít v sociálnom sektore prostredníctvom rozvoja dobrovoľníckych programov v zariadeniach sociálnych služieb v regióne strednej a východnej Európy), ktorý realizovala organizácia Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary – Centre of Social Innovation ([www.onkentes.hu](http://www.onkentes.hu), [www.oka.hu](http://www.oka.hu)) v partnerstve s Platformou dobrovoľníckych centier a organizácií na Slovensku ([www.dobrovolnickecentra.sk](http://www.dobrovolnickecentra.sk)), the Association for Civil Society Development SMART v Chorvátsku ([www.volonterski-centar-ri.org](http://www.volonterski-centar-ri.org)), Dobrovoľníckym centrom vo Varšave v Poľsku ([www.wolontariat.org.pl](http://www.wolontariat.org.pl)), s organizáciou Pro Vobis – National Resource Center for Volunteerism v Rumunsku ([www.provobis.ro](http://www.provobis.ro)) a Movisie – the Netherlands centre for social development v Holandsku ([www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)) od 1. septembra 2016 do 31. augusta 2019. Projekt bol financovaný Európskou úniou vďaka programu Erasmus +, číslo zmluvy: 16/1/KA204/22920.

Podpora Európskej komisie neznamená schválenie obsahu tejto publikácie. Obsah publikácie reprezentuje výlučne názory autoriek a Európska komisia nie je zodpovedná za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

## Obsah

<b>Úvod</b> .....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
A. Čo nájdete v tejto publikácii .....	4
B. Prečo je sledovanie vplyvu také dôležité? .....	4
C. Prečo je potrebné hľadať a zavádzať efektívny spôsob merania vplyvu dobrovoľníckej práce? .....	5
D. Vysvetlenie základných konceptov .....	6
<b>1. ČASŤ: Meranie vplyvu dobrovoľníctva</b> .....	<b>9</b>
Proces hodnotenia vplyvu v jednotlivých krokoch .....	12
1. Stanovenie cieľa .....	13
2. Príprava plánu .....	15
3. Zber dát .....	18
4. Analýza dát .....	28
5. Plán monitorovania - príklady a návody .....	30
<b>2. ČASŤ: Ako využiť výsledky merania</b> .....	<b>34</b>
A. Komunikovanie vplyvu dobrovoľníctva .....	34
Prečo je komunikovanie vplyvu dôležité? .....	34
1. Kto je cieľovou skupinou takejto komunikácie? .....	35
2. Aspekty, na ktoré treba myslieť, keď komunikujete svoje zistenia .....	38
3. Spôsoby komunikovania zistení z merania vplyvu .....	39
B. Zohľadnenie výsledkov meraní v budúcich aktivitách a programoch .....	43
<b>3. ČASŤ: Výzvy a odporúčania</b> .....	<b>44</b>
A. Paradoxy a dilemy: .....	44
B. Záverečné odporúčania: .....	44
<b>Zdroje:</b> .....	<b>45</b>

## Úvod

Má dobrovoľníctvo v našej organizácii zmysel? Čo prináša dobrovoľníctvo našej organizácii? Správne reagujeme na dobrovoľníkov? Kam sa chceme posunúť? Otázky, ktoré si kladú organizácie, ak chcú alebo pracujú s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami. V týchto organizáciách vzniká potreba hodnotiť a komunikovať výsledky dobrovoľníckej činnosti. V projekte SOVOL sa stretli organizácie zo šiestich krajín a spolu pripravili súbor návodov a pomôcok, ktoré môžu pomôcť zariadeniam sociálnych služieb odštartovať prácu s dobrovoľníkmi. Tento manuál je jeho súčasťou. Realizácia dobrovoľníckych programov v zariadeniach sociálnych služieb si vyžaduje jednak výraznú úvodnú investíciu, ale aj priebežnú podporu dobrovoľníctva, pretože treba neustále dbať na to, aby bolo dobrovoľníctvo prínosom pre komunity, v ktorých funguje.

Ak má zariadenie sociálnych služieb rozvinutú stratégiu na hodnotenie vplyvu dobrovoľníckych programov, je pre zástupcov týchto zariadení jednoduchšie získať prehľad o tom, akým prínosom sú dobrovoľníci a vedieť tento prínos merať. Vďaka systematickému hodnoteniu vplyvu dokáže ktorékoľvek zariadenie prepojiť dobrovoľníctvo so zlepšením ekonomickej efektívnosti, a tým aj s vyššou úrovňou dosahovania svojich cieľov.

Nachádzanie nástrojov a pomôcok na vytvorenie tohto prepojenia je veľmi dôležité, pretože vďaka tomu môžu aj ďalšie zariadenia pochopiť prínos práce s dobrovoľníkmi. Tie zariadenia, v ktorých už dobrovoľnícky program beží, zase pochopia, prečo je dobré ďalej investovať do rozvoja týchto programov.

Čoraz viac organizácií a zariadení si uvedomuje prínos dobrovoľníctva. V roku 2001, Valné zhromaždenie OSN prijalo rezolúciu, v ktorej odporúča podporu dobrovoľníctva, pričom dobrovoľníctvo definuje ako „*dôležitú súčasť akejkoľvek stratégie zameranej na (...) znižovanie chudoby, trvalo udržateľný rozvoj, zdravie, pomoc pri živelných pohromách (...), pretože pomáha predchádzať sociálnemu vylúčeniu a diskriminácii*“. O niekoľko rokov neskôr sa pridala aj Európska komisia a vyhlásila rok 2011 za Európsky rok dobrovoľníctva v snahe „*zvýšiť povedomie o hodnote a dôležitosti dobrovoľníctva*“ (Rada Európskej únie, 2009).

Hlavným cieľom tohto manuálu je poskytnúť zariadeniam sociálnych služieb konkrétnu podporu a pomoc v meraní a komunikovaní vplyvu dobrovoľníctva. V manuáli nájdete všetky fázy tohto procesu, akými je plánovanie, hodnotenie, názorné predvedenie a informovanie komunity o pozitívach, ktoré zapájanie dobrovoľníkov do zariadení prináša. Manuál môže využiť ktorákoľvek organizácia bez ohľadu na veľkosť, ktorá do dosahovania svojich cieľov zapája dobrovoľníkov. Tento manuál je relevantný pre akýkoľvek typ organizácie pracujúcej s dobrovoľníkmi, nielen pre zariadenia sociálnych služieb.

## A. Čo nájdete v tejto publikácii

V úvode sa pokúsime odhaliť relevantnosť zavedenia procesu hodnotenia vplyvu a prínosy nastavenia systému merania a komunikácie dosiahnutého vplyvu. Definujeme aj kľúčové koncepty, s ktorými budeme pracovať. Prvá časť je venovaná meraniu vplyvu dobrovoľníctva. Preskúmame štyri kroky, ktoré nám pomôžu pri jeho realizácii. Naučíme sa, ako si stanoviť cieľ, ako vhodne vybrať spôsob merania, ako zozbierať a následne analyzovať dáta. Po získaní dát sa pozrieme na to, ako môžeme výsledky hodnotení a meraní využiť – všetko toto nájdete v druhej časti manuálu. Prečo je dôležité o výsledkoch hodnotení informovať ostatných? Na koho treba komunikáciu zamerať? Na čo treba myslieť, keď komunikujeme o výsledkoch hodnotení vplyvu a ako to urobiť čo najlepšie? Všetky tieto otázky sa pokúsime zodpovedať v druhej časti. Tretia časť je zameraná na záverečné odporúčania, ale aj výzvy, s ktorými sa pri príprave a realizácii merania vplyvu dobrovoľníctva a pri komunikácii výsledkov týchto meraní môžete stretnúť.

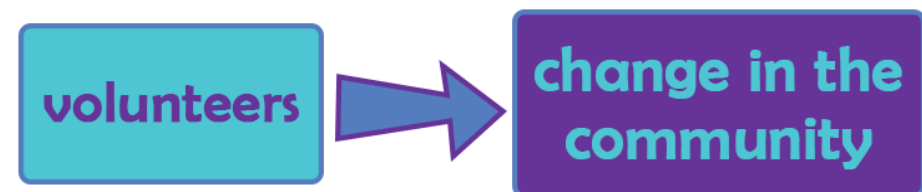
## B. Prečo je sledovanie vplyvu také dôležité?

Donori, nadácie a inštitúcie, ktoré finančne podporujú rôzne projekty, ale aj ďalší kľúčoví hráči dnes vyvíjajú na zariadenia sociálnych služieb čoraz väčší tlak s cieľom dosiahnuť väčšiu transparentnosť a konkrétne výsledky. Požadujú dôkazy, že ich podpora má vplyv na spoločnosť. Verejné deklarovanie poslania a vízie organizácie spolu s ďalšími plánovanými aktivitami zrazu už nestačí. Zariadenia potrebujú jasný dôkaz, že ich práca skutočne prispieva k očakávanej zmene. Donori a podporovatelia, ktorí do projektov konkrétnych organizácií a zariadení investujú svoje financie, sa tiež zaujímajú, či sú ich prostriedky efektívne využívané, a ako konkrétne prispeli k zmene v komunite alebo spoločnosti. Dôkaz reálneho vplyvu môžete hľadať na rôznych úrovniach a mapovať na základe rôznych metodológií prispôbených zmene, ktorá Vás zaujíma, a ktorú chcete zdokumentovať.

Čoraz viac zariadení sociálnych služieb dnes zapája do svojich programov a aktivít dobrovoľníkov, niektoré dokonca rozvíjajú dobrovoľnícke programy, do ktorých zapájajú svojich klientov a dobrovoľníci ich vedú. Ide o doplnkové aktivity, ktoré pomáhajú organizácii efektívnejšie dosahovať svoje ciele.

Hodnotenie/meranie vplyvu dobrovoľníckej činnosti vo Vašom zariadení alebo organizácii sa robí s cieľom zdôrazniť zmeny a vplyv aktivít, ktoré realizujete, na rôzne cieľové skupiny, pričom tieto aktivity ovplyvňujú spôsob života, prácu, vzťahy medzi týmito skupinami, odpovedajú na ich potreby a majú vplyv aj na to, ako zvládajú život v spoločnosti.

Tento manuál má pomôcť zamestnancom zariadení sociálnych služieb takéto hodnotenie alebo meranie naplánovať a zrealizovať a zistiť, aký reálny vplyv majú ich aktivity a programy.



### C. Hlavné argumenty pre realizáciu merania vplyvu dobrovoľníckej činnosti

1. Posúdenie ekonomickej hodnoty dobrovoľníckych programov
2. Preukázanie vplyvu dobrovoľníckych programov donorom
3. Poskytnutie dôkazov, ktoré môžu byť využité pri uchádzaní sa o grant alebo finančnú podporu
4. Poukázanie na vplyv dobrovoľníctva na rôznych úrovniach (na dobrovoľníkov, klientov, zariadenie/organizáciu a komunitu, v ktorej pôsobí)
5. Zvýšenie všeobecného povedomia o Vašom zariadení/organizácii tým, že zverejníte výsledky zistení
6. Zlepšenie manažmentu dobrovoľníkov a aktivít pre dobrovoľníkov v rámci zariadenia/organizácie
7. Poskytnutie dôkazov zo strany manažmentu zariadenia/organizácie, ktoré môžu viesť k zlepšeniu financovania dobrovoľníckych programov
8. Motivovanie existujúcich dobrovoľníkov a zamestnancov
9. Pritiahnutie záujmu zo strany potenciálnych klientov
10. Zistenie skutočnej hodnoty dobrovoľníckeho programu

**Kľúčovou časťou celého hodnotiaceho alebo monitorovacieho procesu je plánovanie.** Podľa toho, čo potrebujete zistiť, si vyberáte najefektívnejšie nástroje a najvhodnejšie prístupy. Napríklad, ak chcete vedieť, či sa vďaka dobrovoľníckemu programu zvýšila spokojnosť Vašich klientov so službami Vášho zariadenia, zrejme skôr než začnete s novým ročníkom dobrovoľníckeho programu, sa na spokojnosť spýtate klientov počas rozhovorov alebo prostredníctvom dotazníkov.

Ak si všetko už na začiatku naplánujete, budete mať k dispozícii všetky a zároveň len tie dáta, ktoré budete potrebovať, takže neskôr nebudete musieť zvažovať, aké údaje sú a aké nie sú pre vás relevantné. Napríklad, aby ste zistili ekonomickú hodnotu, ktorú vám dobrovoľnícky program prináša, budete potrebovať zistiť, koľko hodín dobrovoľníci odpracujú a do akých aktivít sa zapájajú. Koľko presne každý z nich odpracoval, akého sú pohlavia alebo národnosti sú v tomto prípade údajmi, ktorých zber nebude pre Vás relevantný.

Ak už od začiatku viete, čo budete merať, pomôže Vám to zvoliť si vhodné nástroje a metódy, ktoré použijete, a ktoré sú zároveň najvhodnejšie pre Vašu organizáciu. Napríklad realizácia rozhovorov s klientmi môže byť veľmi vhodnou a úspešnou metódou pri jednej cieľovej skupine, zatiaľ čo pri inej môže byť priam nerealizovateľná. V prípade, že klienti nie sú schopní vyjadriť ústne svoju spokojnosť, môžete tieto otázky klásť ľuďom, ktorí sú najviac zapojení o starostlivosť o nich. Môže ísť o zamestnancov organizácie, priateľov či rodinných príslušníkov klientov, ale môžete tiež požiadať dobrovoľníkov, aby si všimli a pravidelne zapisovali poznámky ohľadne správania klientov.

#### D. Vysvetlenie základných konceptov

**Zariadenie sociálnych služieb** – pre účely tohto projektu a manuálu pod zariadením sociálnych služieb alebo organizáciou chápeme akýkoľvek právny subjekt, ktorý poskytuje sociálne služby a poskytuje pomoc a podporu zraniteľným skupinám obyvateľstva alebo ľuďom v osobných alebo rodinných ťažkostiach.

**Vklad** – zdroje organizácie venované na konkrétny program, môže ísť o finančné, ale aj nefinančné zdroje (napr. čas zamestnancov alebo dobrovoľníkov).

**Výstup** – Čo je výsledkom Vášho programu? Výstupom tréningu sú jeho absolventi. Výstupy sú merateľné a ľahko sa určujú.

**Výsledok** – Výsledok je vplyv vášho programu na ľudí alebo témy, na ktoré sa zameriavate alebo ktorým pomáhate. Výsledok je zmena, ktorá sa stane práve vďaka Vášmu programu. Výsledok je merateľný, ohraničený v čase, hoci môže chvíľu trvať, kým sa naplno rozvinie.

**Vplyv**<sup>1</sup> – vplyv projektu alebo programu na širšie prostredie a jeho prínos z hľadiska širších cieľov sumarizovaných v celkovom ciele projektu alebo programu a tiež na dosahovanie spoločných Európskych/národných/miestnych cieľov (Burdge, Vanclay 1996).

**Spoločenská návratnosť investície**<sup>2</sup> (SROI) – principiálna metóda slúžiaca na meranie finančnej hodnoty vo vzťahu k investovaným zdrojom. Môže ju využiť akákoľvek entita na hodnotenie vplyvu na kľúčových hráčov, identifikovanie spôsobov vedúcich k zlepšeniu výkonu a podporu efektívneho využitia investícií.

**Dobrovoľníctvo/dobrovoľnícka činnosť** – zatiaľ čo oficiálne definície sa medzi jednotlivými krajinami líšia, podľa platnej legislatívy, dobrovoľníctvom označujeme štruktúrovanú aktivitu realizovanú na základe slobodnej vôle, vykonávanú bez nároku na finančnú odmenu a vždy v prospech tretej osoby (ktorá nie je ani členom rodiny ani priateľom či priateľkou dobrovoľníka alebo dobrovoľníčky) alebo skupiny ľudí, pričom sa uskutočňuje v rámci organizácie alebo zariadenia.

**Dobrovoľník** – človek, ktorý dobrovoľne vo svojom voľnom čase a bez nároku na finančnú odmenu poskytuje služby alebo realizuje činnosť pre konkrétnu organizáciu či už z občianskych, charitatívnych alebo humanitárnych dôvodov.

**Dobrovoľnícky program** – prebiehajúca séria aktivít/služieb organizácie, v ktorej dobrovoľníci hrajú dôležitú rolu pri zlepšovaní a dosahovaní poslania danej organizácie.

---

<sup>1</sup> Burdge, R. J., & Vanclay, F. (1996). Social impact assessment: a contribution to the state of the art series. *Impact Assessment*, 14(1), 59-86

<sup>2</sup> Johns Hopkins University Center for Civil Society Studies (CCSS), "International Labour Office Manual on the Measurement of Volunteer Work", 2011 – <http://www.ifrc.org/docs/IDRL/Volunteers/ILO%20Manual%20on%20Measurement%20of%20the%20Volunteer%20Work.pdf>

**Ekonomická hodnota dobrovoľníctva** – ekonomická hodnota vzniká tým, že vezmeme zdroje alebo vklady a prostredníctvom ďalších procesov zvýšime hodnotu zdrojov alebo vkladov, takže získame čosi, čo má väčšiu trhovú hodnotu na nasledujúcej úrovni hodnotového reťazca.<sup>3</sup> Ekonomická hodnota dobrovoľníctva je rozdiel medzi hodnotou vkladu, ktorý do dobrovoľníckeho programu investujem, a hodnotou služieb ponúknutých na dobrovoľníckej báze.

**Spoločenská hodnota dobrovoľníctva** – spoločenská hodnota vzniká vtedy, keď sa skombinujú zdroje, vklady, procesy alebo regulácie či usmernenia a vzniknú zlepšenia v životoch jednotlivcov alebo celej spoločnosti. Presne v tomto priestore sa pohybuje veľká väčšina neziskových organizácií a, nanešťastie, presne na tejto úrovni sa skutočná vytvorená hodnota aj najťažšie meria. Príklady tvorby spoločenskej hodnoty zahŕňajú napríklad také „produkty“ ako: kultúrne a umelecké predstavenia, radosť z horskej turistiky, či prínos toho, keď žijete v spravodlivejšej spoločnosti (Emerson, Wachowicz, Chun, 2000).

**Monitoring** je proces zbierania faktov a údajov vo vzťahu k dobrovoľníckemu programu. Zahŕňa napríklad:

- počty zapojených dobrovoľníkov,
- demografické údaje (vek, národnosť a pod.),
- frekvencia a trvanie dobrovoľníckej aktivity,
- typ činnosti, do ktorej sa dobrovoľníci zapájajú,
- počet obslužených klientov.

**Hodnotenie** je proces využitia informácií, ktoré ste zozbierali, a ktoré vám povedia, ako dobre dobrovoľnícky program funguje a identifikuje priestor na zlepšenia a pomôžu vám preukázať výsledky vašej práce – môže ísť napríklad o rozdiel, ktorý prináša vašej organizácii zapájanie dobrovoľníkov alebo pridaná hodnota, ktorej zdrojom sú dobrovoľníci. Monitorovanie opisuje, čo sa udialo, zatiaľ čo hodnotenie je o krok vpred – vyvodzuje hodnotu z opisnej informácie a posudzuje, či je vplyv dostatočne pozitívny. Odpovedá aj na otázku, či je vplyv hodný investície, ktorú si vyžaduje, a do akej miery je vplyv priamo možný pripísať programu a zapojeniu dobrovoľníkov.

Koncepty ako **vklad**, **výstup**, **výsledok** a **vplyv** by sa nemali zamieňať. Pochopenie rozdielov, ktoré medzi nimi sú, je veľmi dôležité pri rozhodovaní o zavedení efektívneho procesu merania vplyvu. Z hľadiska merania vplyvu dobrovoľníckych aktivít je dôležité, aby ste chápali nielen jednotlivé pojmy, ale aj vzťahy, ktoré medzi nimi sú.

**VKLAD** zahŕňa všetky zdroje, ktoré organizácia venuje konkrétnemu programu. Môže ísť o finančné zdroje, ale tiež o čas dobrovoľníkov a zamestnancov organizácie. Pokiaľ ide o dobrovoľnícky program realizovaný v rámci zariadenia sociálnych služieb, vklad môže zahŕňať: počet zapojených zamestnancov, počet hodín, ktoré zamestnanci venujú manažmentu dobrovoľníkov (náboru, výberu, školeniu, monitoringu a pod.),

---

<sup>3</sup> J. Emerson, J. Wachowicz, S. Chun, "Social Return on Investment: Exploring Aspects of Value Creation in the Nonprofit Sector", 2000, The Roberts Foundation - <http://redf.org/current/web/app/uploads/2013/10/REDF-Box-Set-Vol.-2-SROI-Paper-2000.pdf>



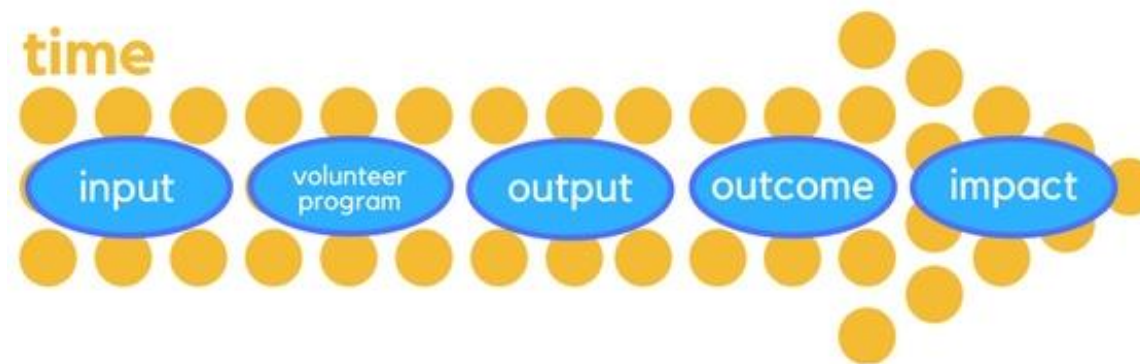
financie, ktoré potrebujete na realizáciu aktivít realizovaných v rámci dobrovoľníckeho programu, zariadenie a materiál, ktorý sa spotrebuje, a pod.

Keď hovoríme o **VÝSTUPE**, hovoríme o priamych častiach, ktoré produkuje alebo generuje dobrovoľnícky program. Ide o produkty a služby, ktoré sú poskytované prostredníctvom dobrovoľníckeho programu. Výstupy sú merateľné a jasne definovateľné, môže ísť napríklad o počet aktivít v programe, počet klientov zapojených do aktivít, počet dobrovoľníkov zapojených do aktivít pre klientov, počet odpracovaných dobrovoľníckych hodín a pod.

**VÝSLEDOK** sa týka prínosov programu, ktorý je generovaný v konkrétnom čase, zvyčajne počas alebo hneď po ukončení aktivít. Ak nadviažeme na to, čo sme si pred chvíľou povedali o výstupe, tak výsledkom je napríklad počet dobrovoľníkov, ktorí pre organizáciu pracujú dlhodobo, počet spokojných klientov, počet nových klientov zapojených do konkrétneho programu a pod.

**VPLYV** je opisom zmien, ktoré sú výsledkom programu vo vzťahu k širšiemu prostrediu a v dlhšom časovom úseku. Môže ísť o zlepšenie rozpoznateľnosti organizácie v rámci miestnej komunity, zlepšenie služieb poskytovaných klientom, ktorí sú zapojení do programu a pod.

Pochopenie očakávaného vplyvu a jasná predstava o rozdieloch, ktorých nositeľmi chcete byť v rámci svojho zariadenia nie je vždy jednoduché, ale ak chcete dosiahnuť riadený a predvídateľný proces, ktorý vám umožní skonsolidovať vašu úlohu v rámci miestnej komunity, je priam nevyhnutné.



## 1. ČASŤ: Meranie vplyvu dobrovoľníctva v zariadeniach sociálnych služieb

Možno vo vás už len premýšľanie o meraní vplyvu a jeho plánovanie vzbudzujú obavy a tento proces sa vám môže zdať príliš náročný v porovnaní s prínosmi, ktoré takéto meranie môže priniesť. Dobrá správa však je, že to nie je až taká novinka a vy sa môžete inšpirovať skúsenosťami iných zariadení alebo organizácií a vďaka tomu dosiahnuť svoj cieľ rýchlejšie.



Štúdie zamerané na vplyv dobrovoľníctva identifikovali rôznych kľúčových hráčov či cieľové skupiny a rôzne aspekty, na ktoré môžu mať dobrovoľnícke programy vplyv.

### Kľúčoví hráči/cieľové skupiny

- **dobrovoľníci** (vplyv na osobnej úrovni)
- **organizácie pracujúce s dobrovoľníkmi** (vplyv na inštitucionálnej úrovni)
- **klienti sociálnych služieb**
- **širšia komunita, napr.: členovia rodín alebo priatelia klientov, miestne neziskovky, atď.**

### Aspekty

- **ľudský kapitál** – vedomosti, zručnosti a zdravie ľudí
- **ekonomický kapitál** – prínosy a výdavky s finančnou hodnotou
- **sociálny kapitál** – lepšia spolupráca a vzťahy medzi ľuďmi
- **kultúrny kapitál** – zmysel individuálnej identity a chápanie identity ostatných

V tabuľke na ďalšej strane nájdete príklady vplyvov na každú z cieľových skupín v každom možnom aspekte. Vplyv sa môže rôzniť podľa zariadenia alebo organizácie a tiež podľa konkrétnej situácie. Napriek tomu, ak sa na tabuľku pozriete z hľadiska vlastného zariadenia, získate prehľad rôznych vplyvov vášho dobrovoľníckeho programu a budete sa tak vedieť lepšie rozhodnúť, ktoré aspekty potrebujete zmerať a komunikovať smerom dovnútra alebo navonok.

	<b>Ľudský kapitál (vedomosti, zručnosti, postoje, zdravie ľudí)</b>	<b>Sociálny kapitál (lepšia spolupráca a vzťahy medzi ľuďmi)</b>	<b>Ekonomický kapitál (prínosy a výdavky s finančnou hodnotou)</b>	<b>Kultúrny kapitál (zmysel vlastnej identity a pochopenia identity ostatných ľudí)</b>
<b>Dobrovoľníci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- podpora osobného rozvoja (sebavedomie, empatia a pod.)</li> <li>- získavanie prenosných kompetencií (najmä vo vzťahu k sociálnym službám)</li> <li>- pozitívny vplyv na zdravie a pocit pohody</li> <li>- zvyšovanie zamestnateľnosti (nielen v rámci sociálnych služieb).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nadväzovanie nových osobných vzťahov, rozširovanie siete vzťahov</li> <li>- posilnenie dôvery v iných ľuďoch (v jednotlivcov aj v komunitu)</li> <li>- zlepšovanie sociálnych kompetencií</li> <li>- zlepšovanie prenositeľných zručností</li> <li>- pozitívny vplyv na zdravie a pocit pohody</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prístup dobrovoľníkov k školeniu/tréningu, za ktorý by si inak museli zaplatiť</li> <li>- zlepšenie perspektívy pracovného života a schopnosti zarábať si</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lepšie pochopenie vlastnej identity</li> <li>- lepšie chápanie kultúry a záujmov iných ľudí</li> <li>- zmena vnímania spoločnosti a aktívnej roly každého občana v nej</li> </ul>
<b>Zariadenie/ organizácia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osobný rozvoj a zlepšovanie zručností zamestnancov</li> <li>- zvyšovanie motivácie zamestnancov pre rozvoj odborných zručností v oblasti manažmentu dobrovoľníkov</li> <li>- podpora spokojnosti a lojality zamestnancov voči zariadeniu/organizácii</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zlepšenie organizačných postupov v rámci zariadenia/organizácie</li> <li>- vyšší finančný príjem zariadenia/organizácie</li> <li>- tvorba pracovných miest</li> <li>- zlepšenie interakcie a vzťahov medzi ľuďmi vo vnútri zariadenia/organizácie</li> <li>- zlepšenie povedomia verejnosti o existencii zariadenia/organizácie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zvýšenie finančnej hodnoty aktivít zariadenia/organizácie (vyšší vplyv pri vynaložení rovnakých nákladov)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- služby reflektujúce kultúrnu diverzitu v rámci komunity</li> <li>- väčšia diverzita v rámci zariadenia/organizácie</li> </ul>

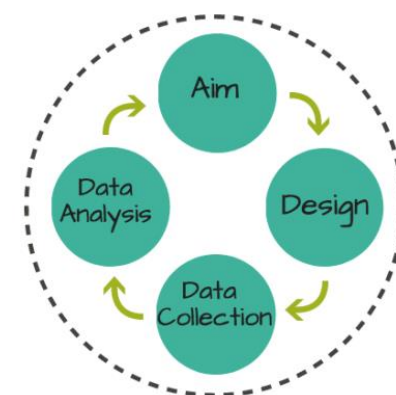
<p>Klienti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- podpora osobného rozvoja (sebavedomie, empatia, optimizmus)</li> <li>- zlepšenie zručností a schopností</li> <li>- pozitívny vplyv na fyzické a duševné zdravie</li> <li>- zvýšenie pocitu pohody medzi klientmi</li> <li>- zvýšený počet klientov, ktorí vedú o dobrovoľníckych príležitostiach</li> <li>- zvýšený počet klientov, z ktorých sa stávajú dobrovoľníci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nové priateľstvá, kontakty a siete</li> <li>- zvýšenie počtu klientov, z ktorých sa stávajú dobrovoľníci</li> <li>- zvýšenie povedomia o prínosoch dobrovoľníctva</li> <li>- väčšie zapojenie do miestnych aktivít, skupín či klubov</li> <li>- posilnenie schopností potrebných na podniknutie krokov pri riešení nejakého problému</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zlepšený prístup k službám, za ktoré by si inak museli platiť</li> <li>- zvýšená zamestnateľnosť vďaka novým zručnostiam a osobnému rozvoju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lepší pocit súrodzosti so skupinou a účasť na kultúre a hodnotách iných ľudí</li> <li>- lepšie chápania kultúry a hodnôt iných ľudí</li> <li>- viac príležitostí na budovanie si a vyjadrovanie dôvery</li> <li>- rozvoj žiadúceho správania</li> <li>- zlepšenie občianskeho aktivizmu (z klientov sa môžu stať dobrovoľníci)</li> </ul>
<p>Komunita</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zlepšenie schopností a produktivity pracovnej sily v rámci komunity</li> <li>- podpora osobného rozvoja</li> <li>- zlepšenie povedomia miestnej komunity o miestnych problémoch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zväčšenie sociálnych sietí</li> <li>- posilnenie dôvery a participácie</li> <li>- posilnenie spolupráce medzi viacerými organizáciami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lepšia hodnota za peniaze vo verejných službách</li> <li>- zvýšenie vplyvu pri vynaložení rovnakej finančnej investície</li> <li>- zníženie antisociálneho správania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uznanie, podpora a realizácia dobrovoľníctva ako žiadúceho modelu správania</li> <li>- podpora nových hodnôt v rámci komunity – solidarita, ľudská dôstojnosť, ľudské práva</li> </ul>

## Proces hodnotenia vplyvu jednotlivých krokov

Ako možno vidieť na príkladoch, vplyv dobrovoľníckeho programu môže byť skutočne široký. Zatiaľ čo by bolo absolútne vedecké a vynikajúce, keby sme boli schopní dokonale a do detailu preskúmať všetky tieto aspekty, skutočnosť je taká, že nemáme na to dostatok zdrojov (ani časových, ani finančných) a zároveň je pravdou aj to, že ich vlastne úplne všetky merať nepotrebujeme.

Aby ste svoj proces zamerali tak, aby zaručil dosiahnuteľné a relevantné výsledky merania vplyvu, navrhujeme, aby ste nasledovali štyri prepojené kroky (model adaptovaný z manuálu, ktorý pripravila Federácia VOLUM)<sup>4</sup>:

1. **Stanovenie cieľa hodnotiaceho procesu** – snaha zodpovedať si otázku *Prečo sa vaše zariadenie/organizácia zaujíma o proces merania vplyvu a ako využijete jeho výsledky?*
2. **Rozvoj hodnotiaceho procesu** – stanovenie metód, techník a nástrojov a spôsobu, akým ich budete používať, identifikácia zdrojov informácií, spôsob ich hodnotenia a stanovenie zdrojov, ktoré na to budete potrebovať. Výsledkom tejto fázy by mal byť konkrétny plán zbierania a analýzy dát.
3. **Zber dát** – zbieranie relevantných dát a informácií podľa vopred stanoveného plánu a uistenie sa, že nezberate irelevantné dáta.
4. **Analýza dát a vyvodenie záverov** – zhromaždenie zozbieraných dát, stanovenie prepojení a korelácií medzi jednotlivými dátami, interpretácia dát a extrahovanie relevantnej informácie. Táto fáza sa zvyčajne zhmotní vo forme správy.



Napríklad, ak je **vaším cieľom** zistiť ekonomickú hodnotu dobrovoľníckeho programu, budete potrebovať počty odpracovaných dobrovoľníckych hodín a typ aktivity, do ktorých boli dobrovoľníci zapojení. Celý proces budete musieť **mať nastavený** skôr, ako dobrovoľnícky program spustíte, aby ste zaručili, že zozbierate všetky podstatné dáta. Potom si musíte vybrať metódy: mentor, dobrovoľník, obaja alebo niekto úplne iný musí prebrať zodpovednosť za spočítanie hodín odpracovaných v každom druhu aktivity; nástroje: prezenčné listiny alebo online nástroj. Keď program odštartujete, musíte sa uistiť, že **zber dát** prebieha a zodpovední pracovníci vedia čo, ako a prečo robia. Po roku fungovania programu (alebo inom relevantnom časovom úseku) môžete **dáta analyzovať a vyvodiť závery**. Na stanovenie ekonomickej hodnoty existuje jednoduchá rovnica, o ktorej sa dozviete v ďalšej časti manuálu, kde hovoríme o Modely VIVA.

<sup>4</sup> VOLUM Federation – "Guide for measuring the effects and impact of volunteering on the host organization" - [http://federatiavolum.ro/wp-content/uploads/2016/07/ghid\\_masurare\\_efecte\\_voluntariat\\_A4\\_210x297\\_mm\\_VOLUM.pdf](http://federatiavolum.ro/wp-content/uploads/2016/07/ghid_masurare_efecte_voluntariat_A4_210x297_mm_VOLUM.pdf)

## 1. Stanovenie cieľa

Zadefinovanie si cieľa pre meranie vplyvu je zjavne veľmi dôležitým krokom, ktorý cez zapojenie dobrovoľníkov prepája celý tento proces s všeobecnou inštitucionálnou stratégiou zariadenia/organizácie zameranou na zlepšovanie kvality a efektivity poskytovaných služieb.

Ak máte ako zariadenie/organizácia **jasný dôvod** prečo chcete merať rozdiel, ktorý spôsobuje zapájanie dobrovoľníkov, tento dôvod je dôležitý z hľadiska ďalších krokov a ich logického prepojenia, aby ste zabezpečili, že skutočne **dosiahnete cieľ, ktorý ste si stanovili**. Zadefinovaný cieľ totiž ovplyvňuje prístup rovnako ako spôsob využitia výsledkov merania vplyvu, ktorý si zvolíte.

Medzi najbežnejšie dôvody merania vplyvu dobrovoľníctva patria:

- **snaha získať informácie**, ktoré pomôžu poskytnúť donorom a podporovateľom dôkazy o rôznych aspektoch služieb, ktoré zariadenie/organizácia poskytuje
- **identifikácia socio-ekonomickej hodnoty** dobrovoľníckeho programu
- **identifikácia pridanej hodnoty** dobrovoľníctva vo vzťahu ku kvalite služieb, ktoré zariadenie/organizácia poskytuje
- **identifikácia úrovne dosahovania** konkrétnych cieľov rôznych programov a aktivít
- **identifikácia úrovne viditeľnosti** zariadenia/organizácie dosahovaná prostredníctvom zapájania dobrovoľníkov do aktivít
- **zistovanie** čo funguje dobre a čo sa dá v rámci už realizovaného dobrovoľníckeho programu zlepšiť

Inými slovami, aby ste vytvorili proces, ktorý najlepšie splní potreby merania vplyvu vo vašom zariadení/organizácii, potrebujete si zodpovedať nasledovné otázky<sup>5</sup>:



---

<sup>5</sup> Podľa nástroja nazvaného *Volunteering Impact Assessment Kit*, ktorý pripravil *Institute for Volunteering Research* v roku 2015

### - Čo chcete ostatným ukázať?

Môže ísť o jeden z dôvodov uvedených vyššie, ale za potrebou vašej organizácie merať vplyv môže stať aj úplne iný dôvod. Čím jasnejšie a konkrétnejšie si ho zdefinujete, tým presnejšie budete vedieť, aké dáta potrebujete zbierať, aký spôsob na to použijete, kto sú cieľové skupiny, od ktorých budete informácie zbierať, a tiež budete chápať aspekty, ktoré vám pomôžu nájsť najvhodnejšie nástroje na zber dát. Na základe dobre stanoveného cieľa budete tiež schopní presnejšie nastaviť úroveň komplexnosti celého procesu.



### - Kvôli komu meranie vplyvu realizujete?

Ak budete od začiatku vedieť, pre koho meranie vplyvu robíte, pomôže vám to zdefinovať prístup k zberu dát (zameraný skôr na kvantitatívne aspekty, ak ho robíte pre donorov alebo členov správnej rady a viac na kvalitatívne aspekty, ak ho robíte pre dobrovoľníkov, klientov alebo členov komunity), zároveň to bude mať veľký vplyv na spôsob, akým budete výsledky merania prezentovať.

### Čo chcete dokázať

Zapájanie dobrovoľníkov -> väčšia ponuka služieb -> vyšší štandard poskytovaných služieb -> dobrá publicita, dobré meno zariadenia/org.

Zapájanie dobrovoľníkov -> rozvoj schopností dobrovoľníkov -> väčší výber práce -> vyšší životný štandard dobrovoľníkov

### Cieľové publikum

- donori/podporovatelia** – sú motivovanejší k ďalšej podpore zariadenia/organizácie
- zamestnanci** – sú motivovanejší a lojálnejší voči zariadeniu/organizácii
- komunita** – dôveruje zariadeniu/organizácii a viac sa zapája do služieb, ktoré zariadenie/organizácia podporuje
- dobrovoľníci** – sú motivovanejší a vnímavejší pokiaľ ide o dobrovoľnícky program
- komunita** – stáva sa zdrojom ďalších dobrovoľníkov

Na príkladoch vidíte, že jeden aspekt vplyvu môže ovplyvniť viaceré cieľové skupiny rôznymi spôsobmi. Aby ste dosiahli zmenu v ich správaní, musíte sa uistiť, že sa dostanú k tomu, čo im chcete povedať a pochopia to. Zdefinovanie publika vám pomôže určiť rozsah celého procesu, nástroje, množstvo potrebných dát a tiež spôsob, ako budete výsledky merania vplyvu prezentovať.

## 2. Príprava plánu

### - *Ktoré dáta sú z hľadiska vášho merania vplyvu relevantné?*

Keď pripravujete plán, musíte sa rozhodnúť medzi rôznymi druhmi meraní a hodnotení. Podľa toho, na akom type proces merania vplyvu postavený a spôsobu, akým sú dáta zbierané, delíme meranie na dva základné druhy:

**1. Kvantitatívne hodnotenie** – pracuje s číselnými údajmi, ktoré sa dajú štatisticky analyzovať. Zvyčajne odpovedá na otázky: Kde? Ako často? Koľko? Kedy? Príklady: Koľko dobrovoľníkov sa zapojilo do dobrovoľníckych aktivít? Ako často zapájate do svojej činnosti dobrovoľníkov? Kde (na akých oddeleniach a na koľkých oddeleniach/miestach) zapájate dobrovoľníkov?

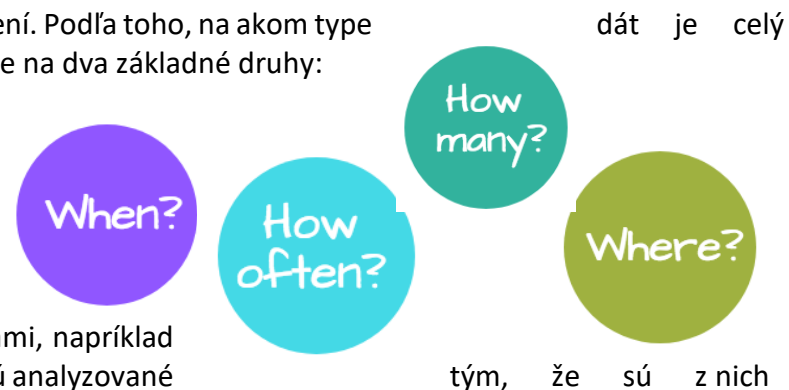
**2. Kvalitatívne hodnotenie** – pracuje s informáciami, ktoré nemožno vyjadriť číslami, napríklad s textom alebo hovoreným slovom. Patria sem názory, postoje či skúsenosti, ktoré sú analyzované abstrahované kľúčové témy.



Keď chcete

pretože práve tak získate komplexný obraz hodnotenej situácie.

Napríklad, ak si prajete vyhodnotiť zmenu skúseností u svojich klientov spôsobenú zavedením dobrovoľníckeho programu, možno si budete chcieť položiť otázky ako: Koľko klientov vášho zariadenia je v kontakte s dobrovoľníkmi? Koľko času s nimi trávia? Akú majú s dobrovoľníkmi skúsenosť? Ako to zmenilo ich skúsenosti s vaším zariadením/organizáciou? V takomto prípade by ste sa mali pripraviť na kvantitatívne aj kvalitatívne hodnotenie.







- **Kto disponuje informáciami, ktoré potrebujete pre meranie vplyvu?**

Ak chcete zdôrazniť rozdiel, aký dobrovoľníci prinášajú do života vašich klientov, zrejme sa na to budete musieť opýtať priamo klientov a ich blízkych a nie dobrovoľníkov alebo zamestnancov. Ak sa chcete dozvedieť, ako dobrovoľnícky program pomáha zlepšovať efektivitu vašich zamestnancov, budete zbierať informácie od vašich kolegov alebo zamestnancov.

V prípade, že ste veľké zariadenie/organizácia s veľkým počtom zamestnancov, dobrovoľníkov a klientov, nie vždy bude možné do zberu dát zapojiť všetkých zástupcov týchto skupín, ale zamierate sa len na istú vzorku. To znamená, že si vyberiete, len časť z nich, ktorá reprezentuje celú skupinu.

Keď vyberiete z konkrétnej skupiny vzorku, mala by mať rovnaké štatistické znaky ako celá skupina. Skôr ako vzorku vyberiete, musíte si preto zdefinovať charakteristiky, ktoré sú relevantné (pohlavie, socio-ekonomické postavenie, úroveň vzdelania a pod.). Inými slovami, ak máte v programe 60 % žien, rovnaké percento žien by ste mali mať aj vo vzorke.

- **Kto bude zodpovedný za zber dát a aké zdroje naň vyčleníte?**

Keďže všetky merania vplyvu dobrovoľníctva si vyžadujú nejakú investíciu, nezávisle od toho, či meranie trvá kratší alebo dlhší čas, mali by ste do úvahy brať zdroje, ktoré budete mať k dispozícii počas celého procesu:

- **čas** – koľko času potrebujete na realizáciu merania? Musíte sa riadiť nejakými obmedzeniami (uzávierky, podujatia)?
- **zamestnanci** – ktorých zamestnancov môžete zapojiť do procesu merania a aké zručnosti môžu ponúknuť?
- **financie** – aké sú náklady na meranie vplyvu (tlač materiálov, pracovný čas zamestnancov, cestovné náklady pre účastníkov, atď.) a finančné obmedzenia?
- **zariadenie a vybavenie** – čo ešte budete potrebovať (diktafón, mikrofón, počítač, atď.)?

Pre zariadenia, ktoré realizujú takéto meranie vplyvu dobrovoľníckeho programu prvýkrát a nemajú veľa skúseností, bude lepšie, ak sa zamerajú len na istú cieľovú skupinu a len na konkrétnu oblasť. Zariadenia zvyčajne začínajú posudzovať vplyv dobrovoľníctva na svoje zariadenie/organizáciu (keďže tieto dáta sú najdostupnejšie) a až neskôr sa zameriavajú na dobrovoľníkov, klientov a ešte neskôr všeobecne na miestnu komunitu.



### - Ktoré metódy sú vhodné pre ktorú cieľovú skupinu?



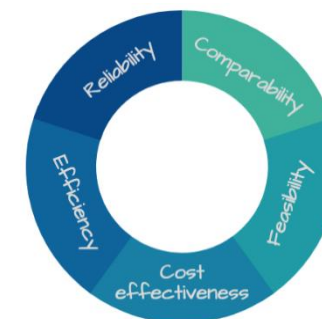
Podľa toho, aké dáta sa snažíte v rámci procesu merania vplyvu zhromaždiť, budete sa musieť zamerať na jednu alebo viac cieľových skupín. Pre každú cieľovú skupinu (dobrovoľníci, klienti, zamestnanci, atď.) existujú metódy a nástroje, ktoré sú vhodnejšie a menej vhodné a rovnako aj situácie, ktoré sú pre zber dát vhodnejšie a nie celkom vhodné (veľké alebo malé skupiny, skupiny ľudí rôzneho veku a pod.)

Aby ste si pri vlastnom meraní dobre vybrali, v nasledujúcej kapitole nájdete príklady rôznych metód a nástrojov.

Bez ohľadu na to, čo ste sa rozhodli merať (výstupy, výsledky alebo vplyv), môžete tak urobiť iba po tom, ako si najprv nastavíte jasný proces a plán a následne systematicky zozbierate a zanalyzujete rôzne druhy dát.

Aby ste navrhli proces prispôsobený na meranie vplyvu dobrovoľníckej činnosti v rámci vášho zariadenia/organizácie, je dôležité nezabúdať na **kritériá**, ktoré vám pomôžu ušit' plán merania presne na mieru podľa cieľov a inštitucionálneho profilu vášho zariadenia/organizácie. Ako uvádza Medzinárodná organizácia práce (ILO) v *Manuáli na meranie dobrovoľníckej činnosti*<sup>6</sup>, najdôležitejšie kritéria, na ktoré netreba zabúdať sú:

- Porovnateľnosť** – uistite sa, že sa zameriavate na rovnaký fenomén/aspekt a používate rovnaký spôsob, len v inom čase – napr. odpracované dobrovoľnícke hodiny vo všetkých aktivitách a nie len v niektorých, doplnené úrovňou spokojnosti v ďalších aktivitách.
- Realizovateľnosť** – uistite sa, aby sa všetky kroky procesu konali na konkrétnom mieste a v konkrétnom čase. Zamerajte sa len na to, čo je uskutočniteľné.
- Efektívne vynakladanie zdrojov** – uistite sa, že všetky zdroje, ktoré do merania vplyvu investujete sú primerané výsledkom, ktoré očakávate. Keď sa zameriavate na spokojnosť, možno vám postačí krátka spoločenská hra alebo rýchlejší postup a nebude treba realizovať s každým klientom dlhosiahly rozhovor.
- Efektívnosť** – maximalizujte výsledky a minimalizujte zdroje potrebné na realizáciu merania. Je pravdepodobné, že jednu metódu alebo nástroj viete využiť na dosiahnutie viacerých výsledkov.
- Spôľahlivosť** – zabezpečte, aby ste vďaka procesu získali spoľahlivé výsledky. Budete na to potrebovať transparentný a dôveryhodný proces. Ani pri detailnejšom pohľade nemôže mať nikto pochybnosti, že výsledky, ktoré ste meraním získali, nereflektujú skutočnosť.



<sup>6</sup> <http://www.ifrc.org/docs/IDRL/Volunteers/ILO%20Manual%20on%20Measurement%20of%20the%20Volunteer%20Work.pdf>

### 3. Zber dát

Tretím krokom, po príprave plánu pre vhodný proces merania vplyvu, je zber relevantných dát. Aby ste čo najľahšie a najrýchlejšie našli tie správne nástroje, rozdelili sme ich do troch kategórií: kvantitatívne, čiastočne kvantitatívne a čiastočne kvalitatívne a kvalitatívne nástroje.

Skôr než sa pozrieme na niektoré príklady nástrojov na zber dát, je nutné zdôrazniť, že ktorýkoľvek nástroj si zvolíte, je nutné, aby ste v rámci monitorovacieho plánu mysleli na to, že si vyžaduje nepretržitý a dôkladný zber dát realizovaný počas celej realizácie dobrovoľníckeho programu. Napriek tomu, keď sa rozhodnete investovať svoju snahu aj do merania vplyvu, hoci v tom najmenšom rozsahu, môžete dôjsť k záverom, ktoré môžu využiť minimálne koordinátor dobrovoľníkov a finančný manažér a dokázať transparentnosť vášho zariadenia/organizácie, ktorá je taká dôležitá pre donorov.

#### Kvantitatívne nástroje

##### **1. Prezenčná listina monitorujúca odpracované dobrovoľnícke hodiny**

Ide o jednoduchý nástroj, s ktorým sa ľahko pracuje a dá vám konkrétnu predstavu ohľadom počtu hodín, ktoré každý z dobrovoľníkov odpracuje v rámci konkrétnej dobrovoľníckej aktivity alebo programu. Môže byť vytlačená na papieri a zaslaná všetkým dobrovoľníkom alebo môže mať formu zápisníka, ktorý je k dispozícii v zariadení/organizácii alebo môže ísť o zdieľaný dokument dostupný cez internet. Môže obsahovať počet odpracovaných dobrovoľníckych hodín ale aj detaily o dobrovoľníckych aktivitách, do ktorých sa dobrovoľníci zapájajú. Čím viac detailov pridáte, tým konkrétnejší obraz o aktivitách dobrovoľníkov získate (plánovanie, príprava, realizácia, hodnotenie a pod.)

Dáta zaznamenajú samotní dobrovoľníci a kontroluje a odsúhlasuje ich koordinátor dobrovoľníkov na určitej báze (dennej, týždennej, mesačnej) v závislosti od charakteristiky konkrétnej aktivity.

#### Nástroj je vhodný na:

- získanie prehľadu o zapájaní dobrovoľníkov
- prispôsobenie záťaže dobrovoľníkov
- meranie počtu odpracovaných hodín potrebných pre konkrétnu aktivitu
- meranie ekonomickej hodnoty dobrovoľníctva

#### Obmedzenia:

- obmedzená kontrola presnosti zozbieraných dát v prípade nepravidelného zapájania dobrovoľníkov, najmä v prípade, ak si dobrovoľnícka aktivita nevyžaduje aj prítomnosť niektorého zo zamestnancov zariadenia/organizácie

Tento nástroj vyžaduje len minimálne náklady a zaisťuje kvantifikovateľný obraz zapájania dobrovoľníkov.

**Príklady prezenčných listín na zaznamenávanie odpracovaných dobrovoľníckych hodín:**

Meno dobrovoľníka		
Čas príchodu	Čas odchodu	Počet odpracovaných dobrovoľníckych hodín
10:00	14:30	4,5
14:00	17:30	3,5

Ide o jeden zo základných nástrojov, ktorý poskytuje dôležité dáta: celkový počet hodín, ktoré dobrovoľníci odpracovali pre dobro zariadenia/organizácie a hodiny počas dňa, kedy sú dobrovoľníci najviac aktívni. Tabuľku dokáže vyplniť ktorýkoľvek z dobrovoľníkov.

Ak potrebujete viac informácií, môžete do tabuľky pridať ďalšie stĺpce – napríklad môžete zisťovať, na akom oddelení dobrovoľníci dobrovoľníčili, alebo typ aktivity, do ktorej sa zapojili. Takýmto spôsobom môžete pravidelne získavať napríklad údaj, ktorý vyzerá nasledovne: Mária odpracovala za posledný mesiac 27 dobrovoľníckych hodín, pracovala na troch rôznych oddeleniach a zapojila sa do 11 rôznych činností. Je jednou z ôsmich dobrovoľníkov, ktorí radšej dobrovoľníčia v doobedných hodinách.

Nižšie nájdete iný príklad tabuľky, ktorá umožňuje zber informácií o všetkých zapojených dobrovoľníkoch.

Názov zariadenia/organizácie			
Meno dobrovoľníka	Počet odpracovaných dobrovoľníckych hodín	Oddelenie	Typ aktivity
Mária	4	Odd.1	U1, U2 a U3
Marta	3	Odd.2	U5, U4 a U2

Druhý príklad síce poskytuje takmer rovnaké informácie, ale centralizovanejším spôsobom a je len príkladom, ako si môžete tabuľky prispôbiť svojej vlastnej potrebe. Keď sa všetci dobrovoľníci zapisujú do jednej tabuľky, viete rýchlejšie vygenerovať všeobecnejšie informácie o dobrovoľníckom programe ako napríklad: Naši dobrovoľníci sa zapájajú do aktivít na 5 rôznych oddeleniach, vykonávajú 8 hlavných aktivít. Samozrejme, že môžete pridať aj ďalšie stĺpce a v závislosti od toho, aké dáta potrebujete a prezenčnú listinu môžete zdieľať so všetkými cez internet alebo cez sieť. Ak použijete Microsoft Excel, ten vie automaticky spočítavať jednotlivé položky alebo filtrovať informácie podľa rôznych kritérií (podľa dobrovoľníkov, oddelenia alebo dobrovoľníckej činnosti).

## 2. Všeobecný rozvrh pre dobrovoľníkov

Rozvrh zvyčajne slúži na plánovanie, ale ak má dobrovoľnícky program stabilný časový harmonogram a vo väčšine prípadov je zaň zodpovedný koordinátor dobrovoľníkov, môže byť použitý aj na monitorovanie. V takom prípade doň možno pridať ďalšie údaje ako napríklad odpracované dobrovoľnícke hodiny, oddelenia, na ktorých dobrovoľníci pomáhali, priemerný čas, ktorý dobrovoľník venuje zariadeniu/organizácii preferovaný čas, kedy sa do dobrovoľníctva zapája a pod. Samozrejme, aby ste získali presné dáta, mali by ste sledovať, či všetko ide podľa plánu.



Čím viac úprav základného rozvrhu urobíte, tým intenzívnejšie musíte monitorovať a kontrolovať vkladané dáta. V prípade, že dobrovoľnícka činnosť vo vašom zariadení/organizácii nie je veľmi pravidelná, potom rozvrh nie je vhodný nástroj na monitorovanie.

Nástroj je vhodný na:

- plánovanie aktivity a tiež na jej monitorovanie
- zber rôznych dát cez jeden nástroj – podľa toho, čo potrebujete zistiť a ako si tento nástroj prispôbíte
- získanie lepšieho prehľadu dostupnosti dobrovoľníkov
- zhodnotenie efektivity dobrovoľníckeho programu (počet hodín investovaných zariadením/organizáciou do plánovania a realizácie dobrovoľníckeho programu oproti počtu hodín poskytovaných dobrovoľníkmi pre klientov)

Obmedzenia:

- zbieranie potrebných dát môže byť náročné, ak je do dobrovoľníckeho programu zapojených veľa dobrovoľníkov, ktorí dochádzajú do zariadenia v rôznom čase
- používanie nástroja si vyžaduje pravidelnú kontrolu jeho správneho využitia a vyplnenia

Príklad tabuľky:

		Pondelok		Utorok			Streda		Štvrtok			Piatok		Sobota	Nedeľa
<b>Dopoludnie</b>	<b>úlohy</b>	U1	U4	U3	U5	U7	U8	U4	U3	U4	U5	U2	U6	U1	U1
4 hodiny	<b>dobrovoľníci</b>	Mária		Mária a Tom			Marta a Tom		Tom			Marta		Tom	Mária
<b>Popoludnie</b>	<b>Úlohy</b>														
4 hodiny	<b>dobrovoľníci</b>														

V tomto prípade môže nástroj slúžiaci na plánovanie použiť aj na zber dát, ktoré potrebujete. Napríklad Mária sa tento týždeň do dobrovoľníckych aktivít zapojila počas štyroch dopoludní, celkovo odpracovala 16 hodín a vykonávala činnosti číslo 1, 4, 3, 5 a 7.

Rozvrh môžete prispôbiť aj podľa svojej aktivity a monitorovacieho cieľa. Možno sa dobrovoľníci zapájajú do dobrovoľníckych aktivít iba dva dni v týždni a môžete si tak nachystať tabuľku, ktorá pokryje celý mesiac. Možno sa viac zaujímate o klientov, s ktorými dobrovoľníci pracujú ako o úlohy, ktoré vykonávajú, v takom prípade môžete aktivitu nahradiť klientom.

Pri rozhodovaní sa o tom, aký nástroj zvolíte, je opäť dôležité vrátiť sa k cieľu. Čo chcete zistiť? A rovnako dôležité je vziať do úvahy spôsob, akým vaše zariadenie/organizácie funguje.

Preferencie dobrovoľníkov môžu mať tiež vplyv na zmeny štruktúry v monitorovacích nástrojoch, ktoré využijete, najmä pokiaľ ide o dlhodobých dobrovoľníkov, ktorí môžu občas vidieť veci z iného uhla ako zamestnanci zariadenia/organizácie.

### 3. Ekonomická návratnosť investícií do dobrovoľníctva



Ide o nástroj, ktorý pomáha zariadeniam/organizáciám merať ekonomickú hodnotu dobrovoľníckych aktivít. Schopnosť organizácii poskytnúť dôkaz o ekonomickom prínose dobrovoľníctva sa stáva čoraz dôležitejšou pri získavaní grantov a darov. Tento nástroj poskytuje jednoduchý návod na výpočet ekonomickej návratnosti financií investovaných do dobrovoľníckeho programu. Nástroj je založený na vzorci, ktorý vypočítava ekonomickú hodnotu dobrovoľníctva s názvom VIVA a vyvinula ho Katherine Gaskin v roku 1996<sup>7</sup>.

Na určenie ekonomickej hodnoty dobrovoľníctva potrebujete v prvom rade vedieť, aké zdroje máte na dobrovoľnícky program alokované. Ktoré náklady by ste nepotrebovali vynaložiť, keby ste v zariadení/organizácii nemali dobrovoľníkov? Zrejme by ste neplatili zamestnancov, ktorí sú zodpovední za manažment dobrovoľníkov, nepotrebovali by ste niektoré nástroje, zariadenia, vybavenia či materiál. Dajte dokopy hodnotu všetkých týchto investovaných zdrojov.

Následne zhodnoťte výstupy z ekonomického hľadiska. Veľkou otázkou je, ako ich zhodnotiť. Dobrovoľnícka práca síce nie je platená, ale má ekonomickú hodnotu. Ak by ste chceli poskytovať rovnaké služby bez zapojenia dobrovoľníkov, museli by ste najať a zaplatiť iných ľudí. Model VIVA navrhuje, aby ste ocenili dobrovoľnícku prácu sumou korešpondujúcou s platenými zamestnaneckými pozíciami, čo vám umožní ku každej aktivite dobrovoľníkov pričleniť konkrétne číslo vyjadrujúce hodnotu činnosti vykonávanej dobrovoľníkmi. Samozrejme, že vieme, že prínos dobrovoľníkov nemožno zredukovať iba na jedno číslo, ale ak hovoríme o ekonomickej hodnote, potom je tento model vhodný.

Ak máte tieto dva údaje vyčíslené, potom ekonomickú návratnosť svojich investícií vypočítate jednoducho – od číselnej hodnoty reprezentujúcej výstupy odčítate tú, ktorá predstavuje ekonomickú hodnotu vstupov.

---

<sup>7</sup> VIVA Model a jeho popis nájdete tu: [http://www.pkc.gov.uk/media/21097/The-volunteer-investment-and-value-audit/pdf/VIVA-bulletin-\(second-edition\)\\_1\\_](http://www.pkc.gov.uk/media/21097/The-volunteer-investment-and-value-audit/pdf/VIVA-bulletin-(second-edition)_1_)

V manuály nájdete aj konkrétny nástroj, ktorý si viete prispôbiť na svoje vlastné podmienky.

Nástroj je vhodný na:

- určenie ekonomickej hodnoty dobrovoľníctva v rámci zariadenia/organizácie
- identifikáciu nákladov a prínosov dobrovoľníckeho programu
- dosiahnutie transparentnosti rozpočtovania dobrovoľníckeho programu
- získanie konkrétnych informácií o ekonomickej hodnote dobrovoľníctva, ktoré môžu byť využité ako vlastný zdroj pri niektorých projektoch alebo ako dôkaz ekonomickej efektívnosti rôznych programov prezentovaných donorum alebo tvorcom politík

Obmedzenia:

- nástroj sa zameriava výhradne na **ekonomický** vplyv dobrovoľníckych programov a neanalyzuje ďalšie aspekty (ľudské, spoločenské či kultúrne)
- v porovnaní s ostatnými nástrojmi je v tomto prípade nutný nepretržitý a presný zber dát (čas investovaný dobrovoľníkmi, náklady na dobrovoľnícky program), čo si môže vyžadovať zapojenie niekoľkých zamestnancov (koordinátor dobrovoľníkov, finančný manažér, programový koordinátor a pod.)

## Čiastočne kvantitatívne a čiastočne kvalitatívne nástroje

### **1. Správy dobrovoľníkov**

Ide o komplexnejší nástroj monitorovania, ktorý môže obsahovať tak kvantitatívne (počet hodín odpracovaných dobrovoľníkmi vo vzťahu ku konkrétnej aktivite, počet klientov, s ktorými prišli dobrovoľníci do kontaktu za konkrétne časové obdobie, počet aktivít, do ktorých boli dobrovoľníci zapojení a pod.) ako aj kvalitatívne (úroveň spokojnosti týkajúca sa rozvrhu, aktivít, skupiny, dynamiky, kompetencií, ktoré dobrovoľníci získavajú, komunikácia v rámci tímu a pod.).

Nástroj je možné ľahko personalizovať v závislosti na špecifickej charakteristike dobrovoľníckeho programu/dobrovoľníckych aktivít. Môže ísť o tlačенú alebo online verziu v závislosti od charakteristiky skupiny dobrovoľníkov, ale online verzia je jednoduchšia, pokiaľ ide o centralizáciu dát.

Dáta zbierajú samotní dobrovoľníci a následne ich kontroluje koordinátor dobrovoľníkov, ktorý tak robí vo vopred stanovených časových úsekoch (na dennej, týždennej, mesačnej báze) podľa charakteristiky aktivity.

Nástroj je vhodný na:

- poskytovanie pohľadu dobrovoľníkov na to, čo vďaka dobrovoľníctvu získali a tiež ich názorov na dobrovoľnícky program
- poskytovanie vhladu na úroveň spokojnosti dobrovoľníkov týkajúcu sa dobrovoľníckeho programu
- poskytovanie informácií týkajúcich sa aspektov, ktoré možno na dobrovoľníckom programe zlepšiť/prispôbiť

Obmedzenia:

- kontrola informácií, ktoré v správach dobrovoľníci uvedú, môže byť časovo náročná
- centralizácia informácií zozbieraných zo správ od všetkých dobrovoľníkov zapojených do programu, príprava celkovej správy a interpretácií môže trvať dlho, preto sa uistite, že máte čas, ktorý na to potrebujete
- spracovávanie informácií poskytnutých dobrovoľníkmi a integrácia spätnej väzby si vyžaduje nepretržitú prácu niektorého zo zamestnancov

Podľa cieľa, ktorý ste si stanovili, sa môžu kvalitatívne otázky v správe zamerať na:

- **osobnú skúsenosť dobrovoľníka:**  
Ktorú dobrovoľnícku aktivitu máte najradšej a prečo? Ktoré aktivity sú pre vás najväčšou výzvou? Čo ste sa naučili odkedy...? Aký máte pocit z klientov?
- **dobrovoľnícke aktivity/dobrovoľnícky program:**  
Čo si myslíte, že v rámci dobrovoľníckych aktivít/programu funguje najlepšie a prečo? Čo by ste zmenili a prečo?
- **tímová spolupráca:**





Aký je váš vzťah so zamestnancami zariadenia/organizácie? Ako by ste opísali spoluprácu s ostatnými dobrovoľníkmi?



## 2. Dotazníky (pre dobrovoľníkov, zamestnancov, klientov)

Tento nástroj sa používa na hodnotenie procesov a využíva sa na ich nepretržité prispôsobovanie očakávaniam a potrebám dobrovoľníkov, zamestnancov a klientov, ktorí sú do dobrovoľníckeho programu zapojení. Zvyčajne sa skladá z niekoľkých otázok, ktoré vám pomôžu vygenerovať profil respondenta a tiež môžu obsahovať tak kvantitatívne (úroveň spokojnosti/relevantnosti konkrétneho aspektu, ktorá sa vyjadruje v číslach) ako aj kvalitatívne údaje (opis osobných výziev, úspechov a pod).

Nástroj môžete rozšíriť a upraviť podľa charakteristiky procesu, ktorý chcete zhodnotiť. Zvyčajne sa používa raz alebo dva razy (ako vyhodnotenie počas priebehu alebo v závere nejakej činnosti) počas konkrétneho procesu (dobrovoľnícky program, konkrétne podujatie a pod.) alebo tiež pred začiatkom nejakej aktivity a po jej skončení.

### Nástroj je vhodný na:

- poskytovanie komplexného pohľadu jednotlivca na konkrétny proces
- poskytovanie vhľadu na úroveň spokojnosti dobrovoľníkov, zamestnancov a klientov, pokiaľ ide o rôzne aspekty procesu
- poskytovanie konkrétnych informácií ohľadom aspektov, ktoré možno v rámci konkrétneho procesu zlepšiť alebo prispôbiť
- poskytovanie osobného pohľadu na výsledky a vplyv (tak na úrovni jednotlivca alebo celej skupiny) konkrétneho procesu

### Obmedzenia:

- príprava, ale aj vyplňovanie komplexného dotazníka môžu byť časovo veľmi náročné
- centralizácia a spracovávanie zozbieraných údajov si tiež vyžadujú čas

Ak chcete tento nástroj skutočne efektívne využiť, mali by ste sa uistiť, že ho vyplnili všetci členovia konkrétnej skupiny (dobrovoľníci, zamestnanci, klienti a pod.), aby ste získali všeobecný pohľad na proces, do ktorého sú zapojení rôzni ľudia.

## Kvalitatívne nástroje



### **1. Individuálny rozhovor**

Rozhovor sa skladá zo série otázok, ktoré môžete položiť dobrovoľníkom, zamestnancom, klientom alebo ich rodinným príslušníkom, aby ste získali hlbšiu a kvalitatívnu informáciu ohľadom ich postojov, presvedčení a procesov, ktorými prechádzajú. V individuálnych rozhovoroch máte slobodu a môžete si zvoliť súbor otázok alebo zoznam tém, na ktoré sa chcete zamerať a pýtať sa otázky, kým nedostanete odpovede a nepochopíte ich.

Tento nástroj vám umožňuje dosiahnuť najosobnejšie informácie pri hodnotení rôznych aspektov vplyvu, ako napríklad: úroveň pociťovaného šťastia, ktoré pociťujú ľudia zapojení do programu, osobnostný rozvoj dosiahnutý vďaka dobrovoľníckemu programu, potreby, ktoré dotazovaný má, alebo sú uspokojené počas konkrétneho časového obdobia a pod.

#### Nástroj je vhodný na:

- zisťovanie postojov, presvedčení, skúseností ľudí
- zisťovanie dodatočných odpovedí, ak niečo potrebujete dovysvetliť
- identifikáciu nečakaných alebo neplánovaných výstupov vášho dobrovoľníckeho programu

#### Obmedzenia:

- jeho plánovanie, realizácia a analýza výstupov si vyžaduje dlhý čas
- zozbierané dáta môžu obsahovať viac ako reálne potrebujete, čo spomaľuje celú analýzu
- takýmto spôsobom viete vypovedať len obmedzený počet ľudí
- od ľudí, ktorí by radšej uprednostnili anonymitu, zrejme nedostanete najúprimnejšie odpovede

Efektívnosť tejto metódy závisí od schopnosti človeka, ktorý rozhovor vedie, pretože mu respondent musí dôverovať, musí vedieť aktívne počúvať a viesť celý proces tak, aby dospel k žiadúcemu výsledku.

### **2. Fókusové skupiny**

Ide o formu kvalitatívneho prieskumu, ktorá sa skladá z rozhovorov so skupinou ľudí odohrávajúcich sa v rovnakom čase. Účastníkom sa kladú otázky na ich vnímanie, názory, presvedčenia a postoje týkajúce sa služby, konceptu, myšlienky, programu a pod. Rozhovor sa vedie v interaktívnej skupine a členovia skupiny sa môžu voľne medzi sebou rozprávať. Počas tohto procesu si ten, kto prieskum vedie, robí poznámky, alebo nahráva dôležité časti a odpovede, ktoré od skupiny získa. Výber členov fókusovej skupiny by mal byť starostlivý, aby metóda priniesla efektívne, spoľahlivé a kvalitné odpovede.

#### Nástroj je vhodný na:

- získavanie informácií ohľadne rovnakej témy od rôznych ľudí (zamestnanci, dobrovoľníci, klienti, a pod.) – skupinová dynamika môže priniesť zaujímavé výsledky
- stimulovanie ľudí, ktorí neradi odpovedajú písomne alebo by neboli úplne otvorení pri individuálnom rozhovore
- môže ísť o príjemný spôsob zoznámenia ľudí alebo dokonca aj nástroj využitý počas tímbuildingu

#### Obmedzenia:

- rozhovory môžu bez kvalitného moderátora alebo pre osobné konflikty, ktoré majú medzi sebou členovia skupiny, sklízuť mimo témy
- počet tém, na ktoré sa možno pýtať je obmedzený, pretože na otázku budú odpovedať viacerí respondenti

Efektívnosť fókusovej skupiny do veľkej miery závisí od schopností facilitátora vytvoriť priestor, v ktorom sú ľudia ochotní podeliť sa o svoje myšlienky a pocity a moderovať diskusiu tak, aby nevznikali v skupine tenzie. Tiež musí byť dobrým pozorovateľom a vedieť dobre zapisovať odpovede, ktoré z takéhoto rozhovoru vziať

Úspech závisí tiež od druhu účastníkov, ktorých do skupiny zavoláte. V prípade, že viete, že vyberáte ľudí majú problém s vyjadrovaním svojich názorov na verejnosti alebo pred druhými ľuďmi, v takom prípade nebude tento nástroj zrejme najvhodnejší.

### **3. Denníky**

Denník je skvelý nástroj na zaznamenávanie a zber hlbších pohľadov a reflexií jednotlivca. Aj vy sa môžete rozhodnúť, že požiadate dobrovoľníkov, aby si touto formou zapisovali svoje skúsenosti počas konkrétneho obdobia alebo konkrétnej aktivity, aby ste lepšie pochopili ich pohľad alebo aby ste získali informácie ohľadom úloh, ktoré v zariadení/organizácii majú.

Denník môže mať formu akéhokoľvek záznamu, môže ísť o list, blog, video či audio záznam. Aby ste sa uistili, že získate informácie, ktoré vás zaujímajú, môžete im pomôcť niekoľkými otázkami, napríklad: ako sa cítim, keď sa lúčim s klientmi, kedy som využil niečo, čo som sa naučil vďaka dobrovoľníckemu programu, ako dobrovoľnícky program ovplyvnil moje zvyky?

Veďte dobrovoľníkov, aby opisovali svoje vhlady do práce s klientmi, na ich progres v konkrétnych aktivitách, na zmeny vo vlastnom správaní alebo získavaní nových kompetencií. Odpovede vám poskytnú dôkaz o vplyve dobrovoľníckeho programu na životy dobrovoľníkov.

#### Nástroj je vhodný na:

- získavanie detailných informácií ohľadom osobných skúseností a názorov
- umožnenie istej flexibility pri podávaní správ, ktorá môže prispieť k zaujímavým zisteniam
- kreatívnejší a živší prístup k téme
- poskytovanie kreatívnych spôsobov pri podávaní správ z hodnotenia

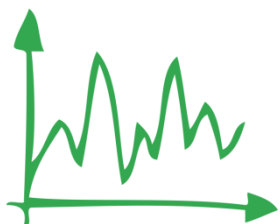
#### Obmedzenia:

- nástroj sa absolútne spolieha na schopnosť jednotlivca jasne, dôsledne a úprimne sa vyjadrovať
- nahrávky a záznamy môžu byť silne ovplyvnené skutočnosťou, že si ich v budúcnosti niekto prečíta alebo vypočuje

- spracovanie a analýza dát môže byť časovo náročná

Denník je považovaný za súkromnú vec, do ktorej si zaznamenávame najhlbšie a najtajnejšie skúsenosti a myšlienky. Tento pohľad robí z neho zároveň veľmi cenný, ale aj veľmi riskantný nástroj hodnotenia. Kľúčom je, aby všetci od začiatku vedeli, akým spôsobom budú tieto záznamy využité, koľko z poskytnutých informácií bude zverejnených. Tiež sa musíte uistiť, že dobrovoľníci s týmto spôsobom zdieľania súhlasia. Ak k vedeniu denníka dobrovoľníkov prinútite, musíte rátať s tým, že získate veľmi povrchné, neúprimné, v niektorých prípadoch až agresívne odpovede (Institute for Volunteering Research - *Volunteering Impact Assessment Toolkit 2015*). Ak dobrovoľníci s využitím tohto nástroja a všetkými okolnosťami súhlasia, môže ísť o tvorivý spôsob zapojenia dobrovoľníkov do hodnotenia vplyvu dobrovoľníckej aktivity.

## 9. Najvýznamnejšia zmena - NVZ



NVZ je nástroj, ktorý zahŕňa systematický zber a interpretáciu príbehov viažucich sa ku významnej zmene, ktorá je dôsledkom konkrétnej intervencie. V porovnaní s inými nástrojmi, NVZ poskytuje čisto kvalitatívny prístup k meraniu vplyvu. Tento nástroj vyvinul Rick Davies v roku 1994.

Nástroj pracuje so sériou príbehov zozbieraných od rôznych účastníkov konkrétneho procesu/programu a je rozvinutý do desiatich krokov: Vzbudenie záujmu, zadefinovanie si oblastí zmeny, zadefinovanie si reportovacieho obdobia, zber príbehov týkajúcich sa významnej zmeny, výber najdôležitejších príbehov, získanie spätnej väzby na výberový proces, verifikácia príbehov, kvantifikácia, druhotná analýza a meta-monitoring, zrevidovanie systému<sup>8</sup>.

Nástroj je vhodný na:

- zdôraznenie skutočných zložiek vplyvu tým, že poukážete na konkrétne zmeny, ktoré určitá aktivita spôsobila v živote konkrétneho jednotlivca
- poskytnutie komplexného obrazu na mechanizmy, ktoré generujú zmenu (oproti zjednodušenému číselnému zhodnoteniu)
- identifikácia neplánovaného vplyvu, ktorý vznikol vďaka konkrétnemu programu alebo aktivite
- identifikácia rôznych dimenzií vplyvu, ktorý majú komplexné programy a aktivity na svojich klientov na rôznych úrovniach

### Obmedzenia:

- proces obsahuje vysokú dávku subjektivity (je závislý na individuálnom vnímaní a vplyve)
- pri výbere príbehov existuje prirodzená tendencia vyhýbať sa negatívnym príbehom, čo môže silne ovplyvniť celkové hodnotenie

---

<sup>8</sup> Viac informácií o tejto metóde nájdete v publikácii *The 'Most Significant Change' (MSC) Technique - A Guide to Its Use*, od Ricka Daviesa and Jess Dart - <https://www.mande.co.uk/docs/MSCGuide.pdf>

- keďže prístup je veľmi osobný, nie je možné dôjsť k všeobecným záverom
- časová náročnosť

#### 4. Analýza dát

Všetky dáta, ktoré ste zozbierali počas predchádzajúcich štádií celého procesu, musia byť zhromaždené a zanalyzované, aby ste z nich vyextrahovali relevantné informácie a urobili z nich závery.

Oproti výsledkom monitorovacieho procesu, ktorý sa zameriava na to, či boli dosiahnuté ciele, hodnotenie vplyvu je štruktúrované tak, aby odpovedalo na otázku: Ako sa môžu zmeniť aspekty ako napríklad pohoda účastníkov, ak nedošlo k intervencii?

Ide o hypotetickú analýzu, ktorá je *porovnaním medzi tým, čo sa skutočne stalo a tým, čo by sa bolo bývalo stalo, keby k intervencii nedošlo*. Hodnotenie vplyvu sa snaží zodpovedať otázku týkajúcu sa príčiny a následku. Inými slovami, hľadá zmeny v situácií, ktoré by bolo možné priamo pripísať dobrovoľníckemu programu.

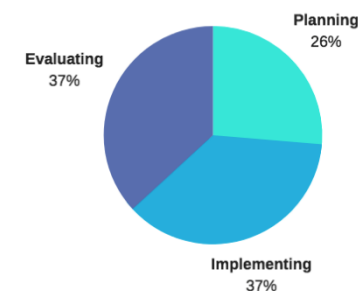
Schopnosť generovať takéto príklady si však vyžaduje hĺbkovú analýzu dát zo všetkých zozbieraných informácií.

Ako sme už spomínali, zozbierané dáta môžu byť vyjadrené v číslach (kvantitatívne) alebo slovách (kvalitatívne). A každý typ dát si vyžaduje odlišnú analýzu.

##### Analýza kvantitatívnych dát

Analýza kvantitatívnych dát si vyžaduje zber všetkých odpovedí (od všetkých dobrovoľníkov) na konkrétnu tému (napr. počet klientov, s ktorými ste prišli do kontaktu, typy dobrovoľníckych aktivít, do ktorých ste sa zapojili v rámci jedného týždňa a pod.) a ich zrábanie. V prípade, že má otázka viacero možností odpovedí, ako napríklad pri druhom príklade, kedy sme pridali viac výsledkov, potom musí byť každá kategória spočítaná samostatne (napr. 5 dobrovoľníkov sa zapojilo do plánovania, 7 do realizácie s klientmi a 7 do hodnotenia). Následne si môžete vytvoriť tabuľku, zoznam alebo graf, ktorý bude zobrazovať číselné výsledky/percentá podľa toho, koľko ľudí dalo akú odpoveď. Môžete analyzovať najnižšie aj najvyššie hodnoty alebo priemer, alebo sa zamerať na najčastejšie odpovede – to závisí od konkrétnej otázky.

Zber informácií môžete robiť manuálne tým, že na jedného respondenta budete mať jednu časť prieskumu/dotazníka/správy, alebo použitím počítača (čo vám ušetrí čas najmä v prípade, že analyzujete viac položiek), ktorý vám automaticky vygeneruje výsledky. Najčastejšie využívaným softvérom je v tomto prípade Excel.



### **Analýza kvalitatívnych dát**

Analyzovanie kvalitatívnych dát si vyžaduje iný prístup a zdroje. Kým pri kvantitatívnych dátach potrebujete skôr technické zručnosti a konkrétny postup, analýza kvalitatívnych dát sa blíži umeniu. Zozbierané dáta sú vo forme slov a príbehov a potrebujú byť detailne a správne pochopené a preskúmané.

Najväčšie výzvy týkajúce sa kvalitatívnych dát v porovnaní s kvantitatívnymi sú:

- zameranie sa na význam, nie na kvantitu
- štúdium detailov každej zo správ bez toho, aby ste mali vopred zadefinované akékoľvek kategórie
- zameranie na kontext každej situácie bez toho, aby ste vyvodzovali všeobecné pravidlá
- dodržiavanie objektivity človeka, ktorý analýzu realizuje

Analýzu kvalitatívnych dát možno rozdeliť na dva veľké kroky:

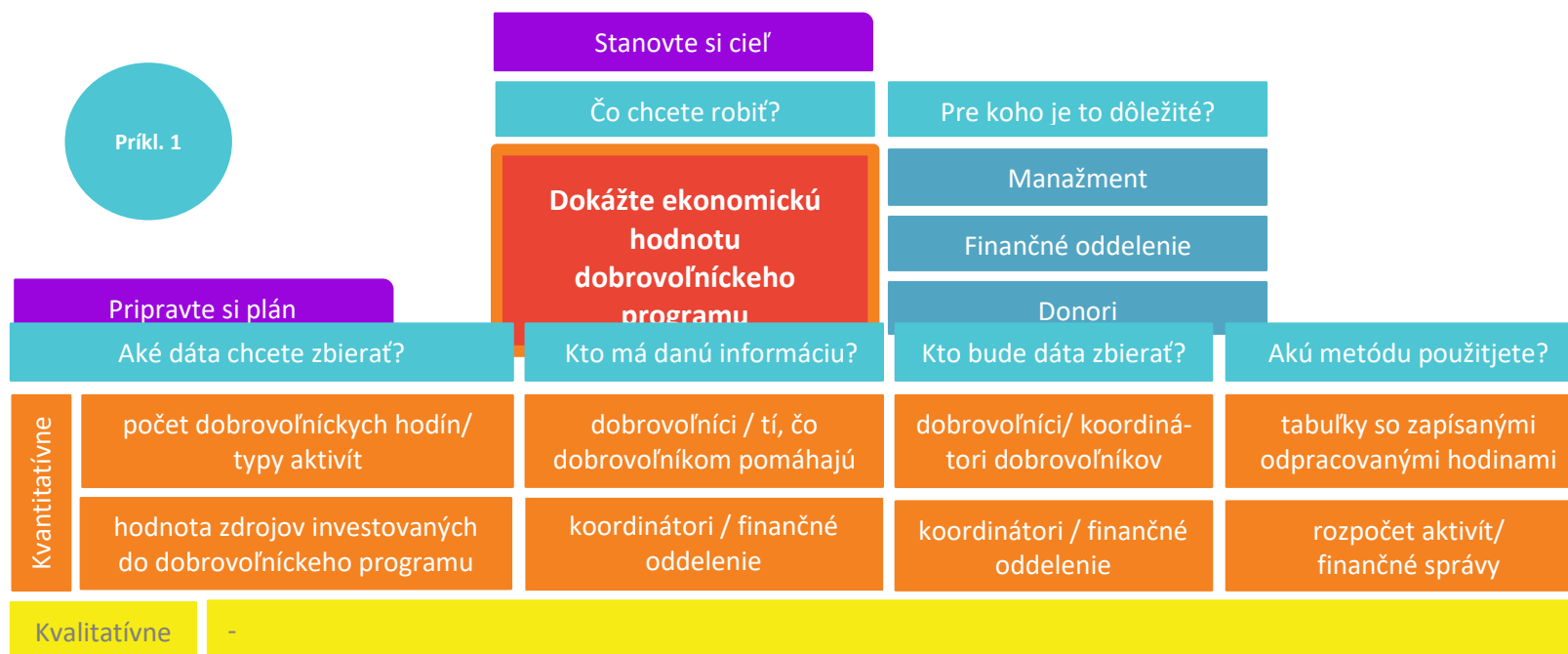
1. najprv musíte získané informácie rozdeliť do relevantných častí, ktoré sú v súlade s vaším cieľom a potom
2. ich upraviť do tvaru, ktorý najlepšie vyhovuje cieľovej skupine, ktorej chcete výsledky komunikovať

Ak nezabudnete na cieľ hodnotenia, získate všetky údaje, ktoré sa k nemu vzťahujú. Ak je napríklad vaším cieľom dokázať hodnotu dobrovoľníckeho programu manažmentu zariadenia/organizácie alebo ďalším kľúčovým hráčom, budete musieť získať všetky informácie týkajúce sa zmien, ktoré sa v poskytovaní služieb odohrali od začatia zapájania dobrovoľníkov. Ak budete túto tému sledovať vo všetkých dátach, ktoré ste zozbierali, budete schopný dokázať prínos a vplyv práce zamestnancov vášho zariadenia/organizácie vo vzťahu s klientmi a ich rodinami alebo v spôsobe, akým vaše zariadenie/organizáciu vníma komunita, v ktorej fungujete. Zároveň môžete odignorovať veľa irelevantných informácií.

Neodporúčame ignorovať akékoľvek informácie, ktoré sa priamo týkajú vášho cieľa, keďže veľa metód slúžiacich na zber kvalitatívnych dát zahŕňa voľné vyjadrovanie respondentov a poskytovanie ich pohľadu na danú problematiku. Nikdy neviete, kde sa skrýva a odkiaľ príde skvelý nápad na zlepšenie vášho dobrovoľníckeho programu.

Po získaní relevantných informácií ich budete musieť dostať do formy, ktorá bude schopná čo najefektívnejšie komunikovať závery smerom k cieľovej skupine, kvôli ktorej meranie robíte. Na túto druhú časť celého procesu sa zameriame v nasledovnej časti manuálu.

#### 4. Monitorovací plán – šablóny a príklady



Príkl.2

Stanovte si cieľ

Čo chcete robiť?

Pre koho je to dôležité?

**Dokázať, že dobrovoľníci získavajú dôležité zručnosti a nové postoje.**

Dobrovoľníci

Pripravte si plán

Aké dáta chcete zbierať?

Kto má danú informáciu?

Kto bude dáta zbierať?

Akú metódu použijete?

Kvantitatívne

počet hodín odpracovaných dobrovoľníkmi

dobrovoľníci alebo tí, čo dobrovoľníkov sprevádzajú

dobrovoľníci alebo tí, čo dobrovoľníkov sprevádzajú

tabuľky so zapísanými odpracovanými hodinami

Kvalitatívne

seba-hodnotenie dobrovoľníkov

dobrovoľníci alebo tí, čo dobrovoľníkov sprevádzajú

dobrovoľníci alebo tí, čo dobrovoľníkov sprevádzajú

denníky dobrovoľníkov

hodnotenie koordinátorov

správy zo supervízií/pravidelné hodnotenia od mentora





V prvej časti manuálu (A. Stanovenie cieľa) ste si zodpovedali na dve otázky. Čo chcete dokázať a komu to potrebujete dokázať? Na predchádzajúcich stranách nájdete tri príklady. Môžete sa rozhodnúť, že využijete všetky, alebo len niektoré, alebo môžete mať úplne odlišný cieľ. V druhej časti tabuľky (B. Príprava plánu) sa posuniete k ďalšiemu kroku a budete nasledovať rovnaké tri príklady, ktoré vás prevedú cez dáta, ktoré potrebujete, ľudí, ktorí vám tieto dáta poskytnú, ľudí, ktorí ich zozbierajú a metódy monitorovania, ktoré si zvolíte.

Ak tento nástroj využijete, dostanete základnú kostru monitorovacieho procesu a získate prehľad, vďaka ktorému sa už od začiatku vyhnete chybám. Napríklad sa vyhnete výberu kvantitatívneho nástroja na získavanie kvalitatívnych dát alebo tomu, aby ste získavali dáta, ktorými nikto nedisponuje. Ak si krok za krokom naplánujete všetko ku každému cieľu, ktorý ste si stanovili a na konci si to znova skontrolujete, mali by ste všetko zvládnuť. Pri príprave monitorovacieho plánu vám odporúčame vrátiť sa k prvým krokom opísaným v manuály.

Keď máte všetko starostlivo zadané a naplánované, môžete sa pustiť do [zberu dát](#) a [analýzy](#).

## 2 ČASŤ: Ako využiť výsledky merania

### A. Komunikovanie vplyvu dobrovoľníctva

Komunikovanie vplyvu dobrovoľníckeho programu zariadenia/organizácie je dôležitou súčasťou PR a komunikačnej stratégie organizácie ako takej a tiež stratégie dobrovoľníctva. Ak sa to, čo chcete komunikovať, nedostane k cieľovej skupine, nedosiahnete cieľ monitorovacieho procesu. Donori, podporovatelia, tvorcovia politík a ľudia s rozhodovacou mocou, súčasní aj budúci dobrovoľníci, zamestnanci a miestna komunita by mali byť informovaní o vplyve, ktorý organizácia dosahuje vďaka dobrovoľníckemu programu a tiež o spôsobe, akým zariadenie/organizácia cez dobrovoľníctvo vytvára možnosti zapojenia sa prostredníctvom zapojenia členov komunity a dosahovania žiadúceho rozdielu v kvalite. Schopnosť efektívne komunikovať výsledky merania vplyvu je kľúčovým elementom v snahe udržať si podporu a pomoc relevantných ľudí a upevniť spoluprácu s nimi aj do budúcnosti.

V prvej kapitole sme sa zamerali na spôsob získavania a overovania informácií, ktoré chcete zverejniť, v tejto kapitole sa zameriame na to, akým spôsobom tieto informácie spracovať a doručiť ich k recipientom.

### Prečo je komunikovanie vplyvu dôležité?

Komunikovanie výsledkov merania vplyvu dobrovoľníckych aktivít dáva rôznym kľúčovým osobám príležitosť lepšie pochopiť zmeny, ktoré vaše zariadenie/organizácia prináša miestnej komunite. Toto pochopenie je jedným z najdôležitejších aspektov, ak hovoríme o zvyšovaní motivácie týchto ľudí zapájať sa do vašich aktivít alebo podporovať vaše zariadenie/organizáciu a nehovoríme pritom iba o finančnej podpore.

Komunikovanie výsledkov si nevyžaduje komplikované procedúry, ani vysoko profesionálne PR oddelenie, dá sa urobiť aj celkom jednoducho a zvládne ho ktokoľvek, kto sa na procese merania vplyvu podieľal. Komunikovanie vplyvu je dôležité z viacerých hľadísk:

- **Ukazuje donorom/financujúcim inštitúciám a rozhodovacím orgánom finančnú efektivitu vašich služieb**, pričom dôležité je zapojenie dobrovoľníkov, pretože všetci by radi dosahovali veľký vplyv za vynaloženia minimálnych zdrojov. Donori chcú vidieť konkrétne a významné výsledky, ktoré ste dosiahli vďaka financiám, ktoré do vášho zariadenia alebo programu investovali.
- **Zvyšovanie povedomia komunity o zariadení/organizácii** môže viesť k zvýšenému záujmu klientov o vaše zariadenie/organizáciu.
- **Motivovanie a udržanie si dobrovoľníkov** je tiež viac než hodné snahy presvedčiť ich, aby ako dobrovoľníci v organizácii vytrvali. Ak im ukážete vplyv, dobrovoľníckeho programu, na ktorom sa podieľali, získate dlhodobých dobrovoľníkov a tí sú najlepším dôkazom návratnosti investícií (v zmysle tréningu a odborného rastu), sú tiež cennými rekrutérmi nových dobrovoľníkov a je u nich väčšia pravdepodobnosť, že sa v budúcnosti stanú darcami a nie neaktívnymi členmi komunity.

- **Zvyšovanie povedomia o dobrovoľníckom programe a jeho výsledkoch a vplyve** v komunite zvyšuje šance, že viac ľudí pochopí, ako zariadenie/organizácia funguje, uvedomia si jeho/jej vplyv na klientov a tým sa stanú ochotnejšími stať sa dobrovoľníkmi alebo zariadenie/organizáciu podporiť.
- **Motivácie zamestnancov, aby pomáhali so zapájaním dobrovoľníkov** sa môže zlepšiť vďaka lepšiemu pochopeniu toho, akým prínosom sú dobrovoľníci pre zariadenie/organizáciu. Vďaka ich zapojeniu sa tiež môžu zapojiť do hodnotenia a vyladovania dobrovoľníckeho programu.

Existuje množstvo spôsobov, ako môžete svoje zistenia komunikovať. Vyberáte si ich vždy podľa nasledovných kritérií: cieľ komunikácie, cieľová skupina, typ a dáta, ktoré chcete prezentovať, dostupnosť zdrojov (ľudských, finančných, časových), kontext komunikácie.

Na základe týchto elementov sa môžete rozhodnúť, že pripravíte:

- reporty vhodné pre internú komunikáciu
- letáky, infografiky pre rôzne cieľové skupiny
- sumáre vhodné na zverejnenie na webstránke, v blogoch a na sociálnych sieťach
- tlačové správy
- výročné správy
- propagačné videá
- prezentácie na rôznych podujatiach.

### 1. Kto je cieľovou skupinou takejto komunikácie?

Keď premýšľate, kto by sa mohol o výsledky vášho hodnotenia zaujímať, existujú dve kategórie, do ktorých môžete svoje publikum rozdeliť. Prvou sú tí, ktorí sú priamo zapojení a už majú isté prepojenie na váš program a zariadenie/organizáciu a tí, ktorých pozornosť by ste radi získali a začali si s nimi budovať nejaký vzťah. Podľa toho sa bude líšiť ak komunikácia, ktorú zvolíte:

- **Komunikácia vplyvu dobrovoľníctva v rámci zariadenia/organizácie:**
  - manažment
  - zamestnanci
  - dobrovoľníci
  - klienti
  - zákonní zástupcovia klientov

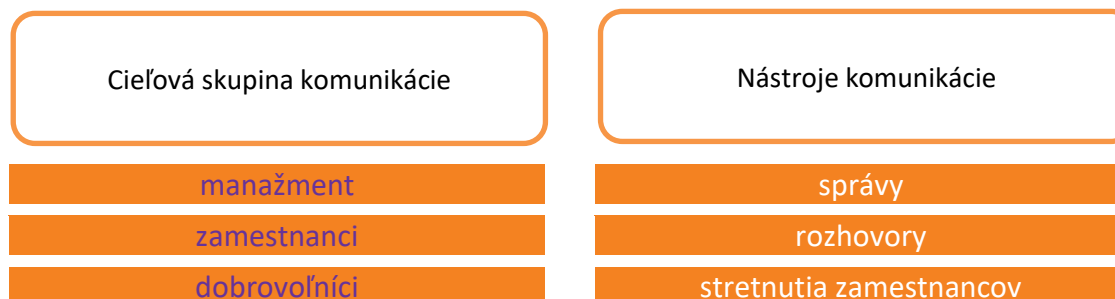
Toto sú skupiny, ktoré sú do programu priamo zapojené a jeho realizácia ovplyvňuje ich každodennú aktivitu na rôznych úrovniach. Manažment sa zaujíma o pomer nákladov a prínosov vrátane materiálnych a ľudských zdrojov, ktoré si dobrovoľnícky program vyžaduje, ale aj o kvalitu služieb, ktorú zariadenie/organizácia ponúka, kvalitu života klientov, spokojnosť zamestnancov, atď. Dobrovoľníci chcú vidieť ako ich činnosť ovplyvňuje životy klientov a zamestnancov, s ktorými spolupracujú. Na druhej strane môžete hodnotiacu správu použiť aj ako vzdelávací nástroj, ktorý všetkým týmto skupinám pomôže získať celkový pohľad na situáciu a ukáže im, čo všetko môžu dosiahnuť, ak budú dobre spolupracovať. Komunikovanie výsledkov hodnotenia smerom k ľuďom, ktorí sú do procesu zapojení, tiež motivuje týchto ľudí, aby zostali súčasťou programu alebo aktivít zariadenia/organizácie aj v budúcnosti.

- **Komunikácia vplyvu dobrovoľníctva smerom navonok:**

- rodinní príslušníci a priatelia klientov
- potenciálni klienti
- partneri
- podporovatelia/donori
- miestna komunita

Keď komunikujete so skupinami mimo vášho zariadenia/organizácie, robíte tak preto, že chcete, aby sa rôznym spôsobom zapájali do vašich aktivít. Aj tu si potrebujete premyslieť, čo je relevantné pre ktorú cieľovú skupinu. Rodiny klientov sa zaujímajú o prínos, aký má dobrovoľnícky program pre ich milovaných, donori sa pozerajú na vašu organizačnú kapacitu a efektivitu riadenia rozpočtu, či viditeľnosť vašich aktivít, ktorú ste dosiahli prostredníctvom zapojenia dobrovoľníkov. Miestna komunita je často zdrojom dobrovoľníkov, takže ich záujem môže byť buď osobný alebo susedský.

Prieskumy realizované v rámci projektu SoVol v šiestich krajinách priniesli zdefinovanie nasledovných kategórií:



klienti a ich príbuzní	supervízie
miestna komunita	každoročné podujatia organizácie
organizácie napojené na dobrovoľníkov	výročné správy
ďalší koordinátori dobrovoľníkov	webstránky a sociálne siete
organizácie občianskej spoločnosti	miestne médiá
Štatistický úrad	Informácie, ktoré sa šíria ústnym podaním
Mestský/Miestny úrad	letáky
zastupiteľstvo	

## 2. Aspekty, na ktoré treba myslieť, keď komunikujete svoje zistenia

Spôsob, akým rozvíjate obsah a štrukturujete zistenia jednotlivých meraní či hodnotení do komunikačného a PR materiálu je dôležitý z hľadiska dosahu na cieľovú skupinu. Ak chcete naozaj zasiahnuť želanú cieľovú skupinu, mali by ste mať na pamäti niekoľko aspektov, ktoré by ste mali dodržať pri príprave komunikačných materiálov:

- **Relevantnosť** – snažte sa uvedomiť si, čo je trendy medzi ľuďmi, ktorí sledujú vašu činnosť, pretože ak je niečo trend, máte lepšiu šancu zasiahnuť väčšiu časť svojho publika.



- **Spoznajte svoju cieľovku** – toto je dôležitý aspekt úspešnej komunikácie, pretože rôzne skupiny si vyžadujú rôzny prístup a rôzny obsah. Donori a podporovatelia vo všeobecnosti požadujú dáta, štatistiky, komplexné interpretácie a kvantifikovateľné výsledky, kým dobrovoľníci a členovia miestnej komunity požadujú príbehy a fakty prezentované opisným a pútavým spôsobom bez použitia technických aspektov.



- **Vizuálnosť** – ľudský mozog je nastavený na obrázky a je ich schopný spracovávať oveľa rýchlejšie ako text. Všetci tiež skôr zdieľame príspevky, pri ktorých je obrázok. K dispozícii je niekoľko nástrojov ako napríklad [Canva](http://www.canva.com) (www.canva.com) alebo [Piktochart](http://www.piktochart.com) (www.piktochart.com), ktoré sa ľahko používajú, pretože sú vytvorené na to, aby pomocou nich vytvorili úžasné obrázky aj ľudia, ktorí nemajú potrebné zručnosti a vedomosti a s podobnými nástrojmi nemajú žiadnu predchádzajúcu skúsenosť.



1+1=2

- **Zjednodušte** – dnes bojujeme s nedostatkom času, preto ak chcete zaujať, je pretransformovanie odkazov do jednoduchých foriem veľmi dôležité.

- **Použite výzvu k akcii** – ľudia často potrebujú impulz, aby urobili prvý krok, preto im dajte návod, ako môžu prispieť, pozvite ich ku konkrétnej aktivite – môžete im tým dať konkrétny príklad ako sa môžu zapojiť a spolupodieľať sa na pozitívnych zmenách.



### 3. Spôsoby komunikovania zistení

Existuje mnoho rôznych spôsobov, akými môžete komunikovať vplyv svojho dobrovoľníckeho programu smerom k rôznym cieľovým skupinám vo vašej komunite. Preto je dobré, ak si pripravíte viacvrstvovú komunikačnú stratégiu, pri ktorej je väčšia pravdepodobnosť, že zasiahnete čo možno najširšie publikum, hoci jednotlivé cieľové skupiny môžu mať rôzne záujmy (donori a podporovatelia sa zvyčajne zaujímajú o čísla a finančnú efektívnosť služieb, zatiaľ čo dobrovoľníci a ľudia z komunity sú citlivejší na osobné príbehy a svedectvá). V závislosti na cieľovej skupine môžete použiť rôzne spôsoby alebo pomery jednotlivých typov informácií.

#### Komunikovanie vplyvu dobrovoľníckeho programu cez čísla a fakty

Použite svoju webstránku, emaily, newslettere, sociálne siete a zdieľajte na nich tabuľky, grafy a správy, ktoré opíšu vplyv vášho zariadenia/organizácie v číslach. Ponúknite správy s faktami, ktoré odpovedia na nasledovné otázky, ktoré môžu zaujímať rôzne cieľové skupiny vo vzťahu k výsledkom dobrovoľníckeho programu:

- Koľko dobrovoľníkov sa zapojilo?
- Koľko dobrovoľníckych hodín sa odpracovalo?
- Koľkým klientom sa za konkrétny čas alebo podujatie/aktivitu pomohlo?
- Koľko nových typov služieb v komunite za konkrétny čas vzniklo?
- Aké organizačné ciele ste vďaka zapojeniu dobrovoľníkov splnili alebo prekonalí?
- Sú služby poskytované v rámci komunity finančne efektívne?
- Aké percento mesačného/ročného rozpočtu je alokované na dobrovoľnícky program?

#### Komunikovanie vplyvu dobrovoľníckeho programu cez príbehy

Ďalším dôležitým spôsobom komunikovania vplyvu smerom k relevantným ľuďom je podelenie sa o príbehy, fotky a videá, ktoré ilustrujú ako sa vám vďaka dobrovoľníckemu programu darí meniť svet okolo seba k lepšiemu. Nehovorte ľuďom, že svet meníte k lepšiemu, ukážte im ako to robíte.

Podajte sa o víťazstvá dobrovoľníkov a klientov. Nezabúdajte, že ľudia skôr reagujú na konkrétne príklady ako na zovšeobecnenia. Použite webstránku, blog, newsletter, či sociálne siete a cez ne tieto príbehy šírte ďalej.



- pozvite dobrovoľníkov, aby napísali blog alebo svedectvá, cez ktoré sa podelia o svoje príbehy
- zdieľajte videá z úspešných podujatí
- podelte sa o fotografie dobrovoľníkov pri aktivite
- podelte sa o svedectvá klientov a ich rodinných príslušníkov

Požiadanie dobrovoľníkov, aby sa podelili o svoj osobný príbeh a výsledky svojej dobrovoľníckej činnosti je tiež spôsobom, ako môžete jednotlivcom poďakovať a vyjadriť im uznanie. Príbehy, o ktoré sa podelia, môžu inšpirovať ostatných a možno vďaka nim získate nových dobrovoľníkov, ktorí vám pomôžu s naplňaním vášho poslania. Emócie sú mocným zdrojom motivácie. Priebežné komunikovanie vplyvu smerom k dobrovoľníkom cez pozitívne príbehy o vašej organizácii vám pomôže rozvinúť stabilnú dobrovoľnícku základňu. Prieskumy ukazujú, že spokojní dobrovoľníci zostávajú v zariadení/organizácii dlhodobo aktívni.

### Komunikačné kanály

V súčasnosti máte k dispozícii veľké množstvo komunikačných kanálov, cez ktoré môžete so svojimi cieľovými skupinami komunikovať. Dobrá správa je, že najlepší spôsob ako dostať odkaz k cieľovej skupine je cez ľudí vo vnútri organizácie – zamestnancov, dobrovoľníkov, klientov – a stačí vám na to spôsob komunikácie, ktorý bežne používate. Tieto cieľové skupiny zvyčajne už dostávajú správy z vášho zariadenia/organizácie. Môžete použiť plagáty a jednoduché infografiky, ktoré vyvesíte na chodbách alebo nástenkách a zachytíte na nich zistenia relevantné pre ľudí, ktorí sa pohybujú po chodbách vášho zariadenia/organizácie. Počet dobrovoľníkov, s ktorými vaše zariadenie/organizácia pracuje, zvýšenie spokojnosti klientov, nové aktivity dostupné pre klientov vďaka zapojeniu dobrovoľníkov. Presne to sú informácie, ktoré dokážu zvýšiť motiváciu zamestnancov, dobrovoľníkov a častokrát aj potenciálnych klientov, ktorí do vášho zariadenia/organizácie prídu.

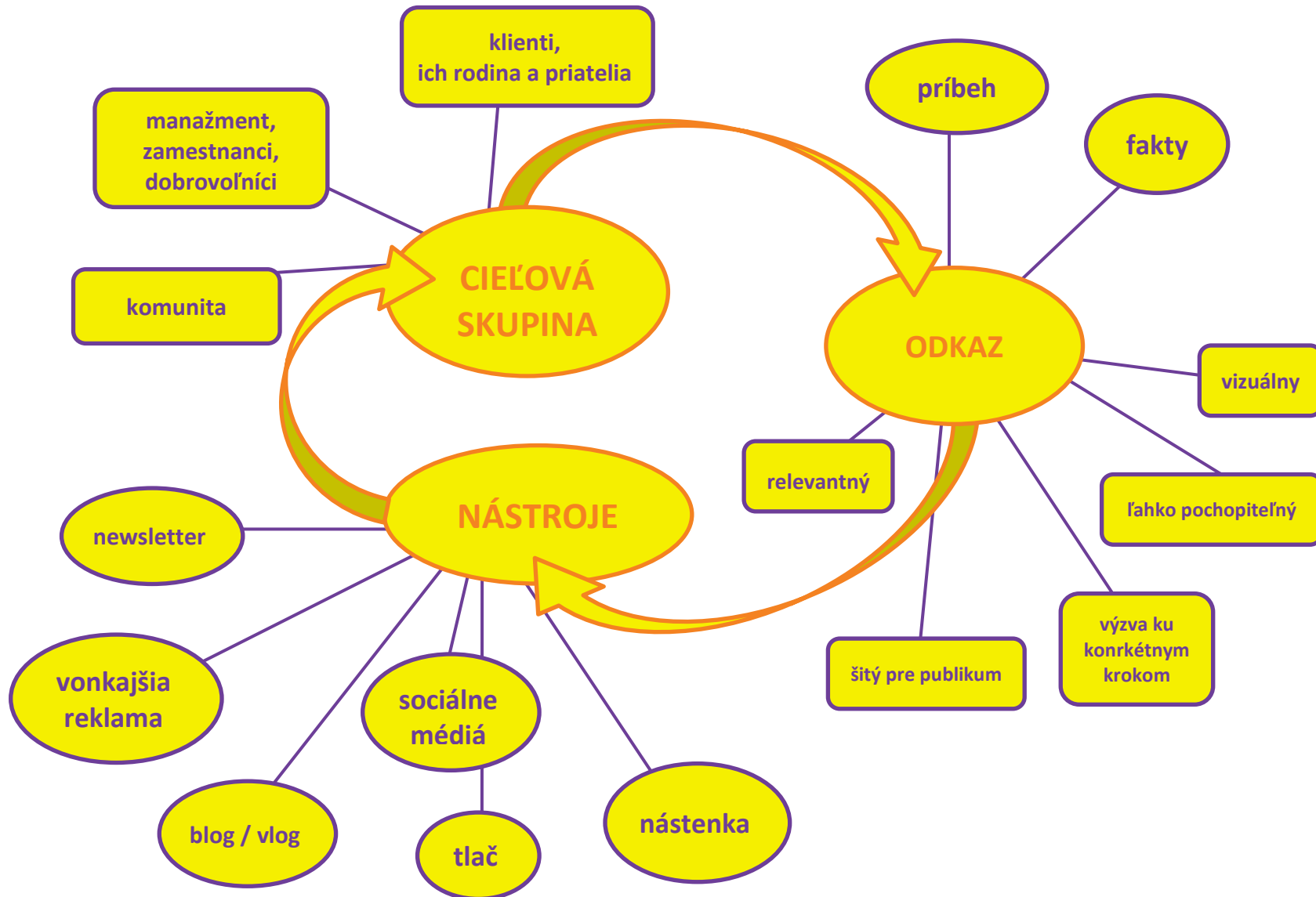
Najobľúbenejšie nástroje:

- novinky/správy zavesené na nástenke v zariadení/organizácii
- pravidelné vydávanie reportov
- pravidelné stretnutia zamestnancov
- vyhodnotenia ku koncu roka / pravidelné hodnotenia výkonnosti

Ak chcete dosiahnuť na cieľové skupiny mimo vášho zariadenia/organizácie, môže to byť väčšia výzva, keďže nie na každú zo skupín musíte nutne mať priamy komunikačný kanál, preto je skvelé, keď sa pokúsite vytvoriť aktívny kanál, cez ktorý budete kľúčovým skupinám alebo osobám pravidelne posilať aktuálne informácie o svojich aktivitách a úspechoch. Môžete sa s nimi deliť o informácie o počte projektov, ktoré ste v poslednom čase zrealizovali, najdôležitejších výsledkoch, počte ľudí, ktorí z vašich aktivít benefitovali, zmeny, ktoré sa vám podarilo dosiahnuť v rámci komunity a pod.

Najpoužívanéjšie kanály:

- online newsletter
- blog
- vlog
- posty na sociálnych sieťach (Facebook, Twitter, Instagram)
- články v médiách
- vonkajšia reklama (plagáty, banery, atď.)



## B. Zohľadnenie výsledkov meraní v budúcich aktivitách a programoch

Výsledky meraní a hodnotení sú tiež skvelým základom pre rozvoj a zlepšovanie vašej práce. Z dát a informácií, ktoré ste zozbierali a zanalyzovali môžete získať dôležité vhľady, ktoré vám pomôžu minimálne na dvoch úrovniach:

### 1. Vylepšenie dobrovoľníckeho programu

Ak pochopíte, čo chcete prostredníctvom merania dosiahnuť, a ak podniknete konkrétne kroky na zhodnotenie toho, do akej miery váš program napĺňa ambície, ktoré ste si stanovili a poučíte sa z toho, čo ste sa dozvedeli z merania, je väčšia pravdepodobnosť, že budete schopní vylepšiť kvalitu a efektívnosť dobrovoľníckeho programu. Zameranie sa na vplyv vám pomôže odštartovať zmeny v programe a službách, pretože budete mať dôkazy o tom, čo funguje a čo potrebujete zlepšiť.

Počty hodín, ktoré vaši dobrovoľníci odpracovali v súvislosti s údajmi týkajúcimi sa počtu hodín, ktoré strávili zamestnanci koordinovaním dobrovoľníkov a riadením programu, vám poskytnú jednoduché kvantitatívne údaje, z ktorých viete vypočítať, koľko času ste do dobrovoľníckemu programu investovali a koľko času ste vďaka nemu získali.

Je dôležité, aby ste výsledky hodnotení brali ako možnosť niečo sa naučiť a získané vedomosti použiť v budúcnosti, pri podpore rozhodnutí týkajúcich sa dobrovoľníckych programov, pri podpore plánovania a realizácie budúcich stratégií a pod. Takto budete ako zariadenie/organizácia schopní neustále vylepšovať svoje programy a služby a tým generovať väčší vplyv a vplyv na vašich klientov a komunitu, v ktorej fungujete. Mali by ste si byť vedomí úvodnej investície vo forme času, ktorú budete potrebovať na prípravu dobrovoľníckeho programu, a ktorá bude zrejme značná, ale tento čas zúročíte, pretože vďaka dobrej príprave bude neskoršia časová investícia do takéhoto programu oveľa menšia.

Včasné identifikovanie aspektov, ktoré môžete na dobrovoľníckom programe zlepšiť a podniknutie krokov vedúcich k zmene týchto aspektov môže upevniť vzťah zamestnancov, ale aj dobrovoľníkov k programu, keď si všimnú, že sa naozaj snažíte program vylepšiť.

### 2. Vylepšenie hodnotiaceho procesu

Vďaka celému procesu – od prípravy plánu až po dosiahnutie stanoveného cieľa – získate cenné informácie o samotnom procese. Zistíte, čo funguje dobre a čo potrebujete zlepšiť, ktoré kroky vedú k získaniu relevantných a užitočných dát, a ktoré kroky vyžadujú príliš veľa zdrojov v porovnaní s výsledkami, ktoré prinášajú.

Je dôležité, aby ste pochopili, že je potrebné realizovať meranie vplyvu pravidelne, pretože je dôležitým nástrojom, ktorý vám pomáha neustále rozvíjať vaše programy a služby a komunikovať ich výsledky a zmeny, ktoré ste v rámci komunity dosiahli. Integrácia merania do bežnej rutiny si vyžaduje pozornosť voči relevantným údajom a zabezpečenie vysokej úrovne efektívnosti v rámci celého procesu.

Aby ste mohli zlepšiť efektívnosť tohto procesu, musíte sa pokúsiť odpovedať na sériu otázok (*Volunteering Impact Assessment Toolkit*):

- Boli nástroje, ktoré ste použili vhodné pre typ dát, ktoré ste potrebovali zozbierať?
- Zapojili by ste do hodnotenia iné cieľové skupiny?
- Vyčlenili by ste na konkrétne časti hodnotenia viac alebo menej času a zdrojov?
- Komunikovali by ste zistenia iným spôsobom?

Vďaka týmto otázkam viete neustále prispôsobovať hodnotiaci proces a zamerať ho na najrelevantnejšie aspekty z hľadiska vášho zariadenia/organizácie, vďaka čomu budete schopní ľahšie začleniť hodnotenie do procesov prebiehajúcich vo vašom zariadení/organizácii.

### SECTION 3: Výzvy a odporúčania

#### A. Paradoxy a dilemy:

Plánovanie a meranie vplyvu môže byť veľkou výzvou z nasledovných dôvodov:

- výsledok, ktorý dosiahnete, nie je dopredu predvídateľný
- želateľný vplyv nie je možné konkretizovať
- ľudia aktívne zapojení do poskytovania sociálnych služieb môžu mať rôzne názory na to, čo sa konkrétnym zásahom dosiahlo
- klienti sociálnych služieb sú súčasťou rodín, priateľských vzťahov, susedských vzťahov, pracovných skupín a rôznych komunít, a preto sú pod vplyvom rôznych aspektov, ktoré môžu mať rôznorodý vplyv
- niektoré služby sú poskytované iba v krátkom čase, ale majú dlhodobý vplyv

Všetky tieto aspekty sťažujú vyvodenie korelácie medzi príčinou a následkom a vyžadujú si individuálny a adaptovaný prístup k meraniu/hodnoteniu.

#### B. Záverečné odporúčania:

Aby bol celý proces prípravy a realizácie hodnotenia vplyvu dobrovoľníctva zmysluplný, musí byť neustále prispôbovaný aktuálnym podmienkam a profilu zariadenia/organizácie, či záujmom a očakávaniam dôležitých cieľových skupín, s ktorými spolupracujete. Okrem toho musíte byť ochotní a pripravení konať na základe zistení a učiť sa z výsledkov takýchto hodnotení.

Zodpovedné zapojenie sa do procesu vám umožní neustály a do istej miery objektívny pohľad na rovnováhu medzi zdrojmi investovanými do dobrovoľníckeho programu a zmenami, ku ktorým vďaka tomuto programu dochádza v komunite. Pomôže vám ako zariadeniu/organizácii pochopiť, či alebo do akej miery dobrovoľnícky program prispieva k naplneniu vášho poslania.

#### Literaturá:

1. Burdge, R. J., & Vanclay, F. (1996). Social impact assessment: a contribution to the state of the art series. *Impact Assessment*, 14(1), 59-86.
2. Manual on measurement of volunteer work - International Labour Office Geneva
3. Johns Hopkins University Center for Civil Society Studies (CCSS), "International Labour Office Manual on the Measurement of Volunteer Work", 2011 – <http://www.ifrc.org/docs/IDRL/Volunteers/ILO%20Manual%20on%20Measurement%20of%20the%20Volunteer%20Work.pdf>
4. Millar; Hall (2012). "Social Return on Investment (SROI) and Performance Measurement". *Public Management Review*. 15: 923–941.
5. J. Emerson, J. Wachowicz, S. Chun, "Social Return on Investment: Exploring Aspects of Value Creation in the Nonprofit Sector", 2000, The Roberts Foundation - <http://redf.org/current/web/app/uploads/2013/10/REDF-Box-Set-Vol.-2-SROI-Paper-2000.pdf>
6. Penna, R. M. (2011). *The nonprofit outcomes toolbox: A complete guide to programme effectiveness, performance measurement, and results* (Vol. 1). John Wiley & Sons.
7. Voluntariat cu efect: Ghid pentru Măsurarea efectelor și impactului voluntariatului asupra organizației gazdă - Federatia Volum Romania, aprilie 2016 - Editia 1
8. Salamon, L. M., Sokolowski, S. W., & Haddock, M. A. (2011). Measuring the economic value of volunteer work globally: Concepts, estimates, and a roadmap to the future. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 82(3), 217-252.
9. White, H., & Phillips, D. (2012). Addressing attribution of cause and effect in small n impact evaluations: towards an integrated framework. *New Delhi: International Initiative for Impact Evaluation*.
10. Inspiring Impact: Are you leading for impact? - Third Sector Leaders ACEVO april 2013
11. *Social Impact of Volunteerism*, (2011) Points of Light Institute - [http://www.pointsoflight.org/sites/default/files/site-content/files/social\\_impact\\_of\\_volunteerism\\_pdf.pdf](http://www.pointsoflight.org/sites/default/files/site-content/files/social_impact_of_volunteerism_pdf.pdf)
12. VIVA Model: [http://www.pkc.gov.uk/media/21097/The-volunteer-investment-and-value-audit/pdf/VIVA-bulletin-\(second-edition\)\\_1\\_](http://www.pkc.gov.uk/media/21097/The-volunteer-investment-and-value-audit/pdf/VIVA-bulletin-(second-edition)_1_)
13. "The 'Most Significant Change' (MSC) Technique - A Guide to Its Use", by Rick Davies and Jess Dart - <https://www.mande.co.uk/docs/MSCGuide.pdf>