

METODOLOGIJA EVALUACIJE I MATERIJALI ZA PROCJENU I KOMUNIKACIJU UTJECAJA E-DRUŠTVENO KORISNOG UČENJA NA ZAJEDNICU



Naziv dokumenta	Metodologija evaluacije i materijali za procjenu i komunikaciju utjecaja e-društveno korisnog učenja na zajednicu
Naziv projekta:	e-Service Learning for More Digital and Inclusive EU Higher Education Systems (e-društveno korisno učenje za digitalnije i inkluzivnije sustave visokog obrazovanja u EU)
Autori	MARIA CINQUE, IRENE CULCASI, ALŽBETA BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, GRAȚIELA IANOS, JANA JAVORČÍKOVÁ, TOMISLAVA LAUC, LOREDANA MANASIA, IRENA POLEWCZYK, NIVES MIKELIC PRERADOVIC, CLAUDIA RUSSO, CRISTINA TRIPON, ANA TEBEANU
Program :	ERASMUS+ partnerstva za suradnju u visokom obrazovanju
Broj projekta:	2021-1-PL01-KA220-HED-000032194
Projektni partneri:	UNIWERSYTET SLASKI, LIBERA UNIVERSITA MARIA SS. ASSUNTA DI ROMA, UNIVERZITA MATEJA BELA V BANSKEJ BYSTRICI, SVEUCILISTE U ZAGREBU, UNIVERSITATEA NAȚIONALĂ DE ȘTIINȚĂ ȘI TEHNOLOGIE POLITEHNICA BUCUREȘTI, VALUEDO
Web stranica projekta:	https://e-sl4eu.us.edu.pl/en/home/



Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.



Ovo je djelo licencirano pod međunarodnom licencom Creative Commons Attribution- NonCommercial - Dijeli pod istim uvjetima 4.0.

Sadržaj

- 1. Zašto vrednovati utjecaj projekata društveno korisnog učenja na zajednicu?**
- 2. Pristupi i vrste vrednovanja**
- 3. Objašnjenje koncepata u evaluaciji utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu**
- 4. Različiti modeli za procjenu utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu**
- 5. Procjena i evaluacija utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu: priručnik**
- 6. Kako komunicirati utjecaj društveno korisnog učenja na zajednicu**
- 7. Alati za procjenu i evaluaciju utjecaja projekata DKU-a i e-DKU-a na zajednicu**

Uvod

Društveno korisno učenje ne bi bilo moguće bez uključenosti zajednice. Učinkovito i održivo društveno korisno učenje (DKU) ovisi o uzajamno korisnim partnerstvima između sveučilišta i zajednice. Evaluacija utjecaja DKU-a na zajednicu neophodna je za sveučilište i nastavnike koji provode društveno korisno učenje kako bi naučili što se može poboljšati u procesu u pogledu društveno korisnog dijela i kako pružiti višu kvalitetu. Drugi razlog za ovu evaluaciju je mogućnost predstavljanja rezultata i koristi sveučilišta zajednici, široj javnosti, medijima i donatorima.

Ključno je razumjeti koncept "evaluacije / vrednovanja" kao procjenjivanja vrijednosti. Evaluacija određuje značaj ili kvalitetu rezultata DKU programa. Ispravno vrednovanje društveno korisnog učenja pomoći će sveučilištu da ocijeni različite aktivnosti, tj. one koje su se pokazale praktičnima i one koje treba eliminirati ili promijeniti. Također pomaže u usmjeravanju pozornosti na korisne aktivnosti kako bi se uložili napor i sredstva za što bolji učinak u budućnosti.

Evaluacija utjecaja DKU-a na zajednicu ne mora oduzimati previše vremena. Može se temeljiti na jednom aspektu implementacije DKU-a ili na cijelom programu. Što je još važnije, vrednovanje nije samo obična vježba. Vrednovanje bi trebalo osigurati uvid u pogreške (i što dobro funkcionira), predvidjeti potencijalne rizike i voditi Vas u boljem planiranju DKU aktivnosti.

Bez sumnje, planiranje procesa evaluacije je od vitalne važnosti. Ovisno o tome što želite postići, odlučit ćete koji su najučinkovitiji alati i najbolji pristup. Dobar plan od samog početka osigurava da imate sve (i samo one) podatke koji su Vam potrebni, tako da Vam kasnije ne treba dodatno vrijeme da sortirate ono što je relevantno. Ako od početka znate što evaluirati, moći ćete odabrati alate koje ćete koristiti, a koji su najprikladniji za Vaš kolegij ili projekt.

Možete se usredotočiti na različite dionike u mjerenju i evaluaciji utjecaja na zajednicu. Možete uključiti partnere u zajednici (organizacije u kojima su implementirani projekti društveno korisnog učenja) i korisnike projekata, unutar i izvan organizacija i šire zajednice. Ne provode se svi projekti društveno korisnog učenja u organizacijama ili institucijama u zajednici. Krajnji korisnici mogu, ali i ne moraju biti izravno uključeni u DKU projekt. U vodiču koristimo "utjecaj na zajednicu" kako bismo obuhvatili sve dionike koji mogu biti dio evaluacije.

Sljedeće stranice osmišljene su kako bi Vam pomogle da razvijete plan koji najviše odgovara Vašim potrebama. Vodič je strukturiran u tri glavna dijela: jedan se fokusira na evaluaciju i procjenu utjecaja DKU-a i e-DKU-a na zajednicu i šire društvo, drugi na način komuniciranja tog utjecaja kako bi se podigla javna svijest o vrijednosti društveno korisnog učenja za zajednicu i društvo; dok treći i posljednji dio nudi izbor konkretnih alata koji Vam mogu pomoći u mjerenju utjecaja DKU-a na zajednicu.

U vodiču smo koristili izraz "društveno korisno učenje" koji obuhvaća i "e-društveno korisno učenje". U projektima e-društveno korisnog učenja možete se usredotočiti na konkretniju evaluaciju tehnološkog dijela DKU projekta ili specifične ishode i utjecaj u području digitalnih tehnologija ili digitalnog osnaživanja. Ipak, proces evaluacije je isti kao i u tradicionalnim okruženjima društveno korisnog učenja. Vodič bi također trebao pomoći sveučilištima da uspostave partnerstva temeljena na ideji obostrano korisnih odnosa i uvažavanja potreba zajednice.

1. Zašto vrednovati utjecaj projekata društveno korisnog učenja na zajednicu?

Vrednovanje utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu ključno je iz različitih razloga jer pomaže osigurati da su DKU programi učinkoviti, održivi i korisni za sve uključene dionike. Evo nekoliko razloga zašto je ova evaluacija neophodna:

Odgovornost: Evaluacija programa društveno korisnog učenja podrazumijeva odgovornost za ciljeve programa. Pomaže Vam osigurati da se uloženi resursi, uključujući vrijeme, novac i ljudski kapital, učinkovito koriste za dobrobit zajednice.

Osiguranje kvalitete: Evaluacija može poslužiti kao mehanizam osiguranja kvalitete za programe društveno korisnog učenja. Pomaže osigurati da programi zadovoljavaju utvrđene standarde i donose značajne koristi zajednici.

Procjena učinkovitosti: Evaluacija Vam pomaže odrediti postižu li aktivnosti društveno korisnog učenja koje provodite sa svojim studentima željene rezultate. Prima li zajednica potrebnu pomoć i podršku?

Kontinuirano poboljšanje: Evaluacija vam omogućuje da identificirate snage i slabosti u implementaciji društveno korisnog učenja. To će pomoći da se s vremenom napravite potrebne prilagodbe i poboljšanja.

Povratne informacije zajednice: Procjenom utjecaja na zajednicu, možete prikupiti povratne informacije od samih članova zajednice. Ove povratne informacije možete koristiti za prilagodbu programa kako bi bolje zadovoljili potrebe zajednice.

Održivost: Razumijevanje utjecaja DKU-a na zajednicu ključno je za osiguravanje dugoročne održivosti ovih programa. Ako zajednica vidi malu ili nikakvu korist, manje je vjerojatno da će podržati ili se uključiti u buduće inicijative DKU-a.

Angažman zajednice i reciprocitet: Proces evaluacije može uključiti članove zajednice u procjenu učinaka DKU-a, poticanje većeg angažmana zajednice i odgovornosti za programe. Evaluacija pomaže osigurati da DKU postane obostrano korisno.

Dugoročno partnerstvo: Izgradnja povjerenja i pozitivnih odnosa između sveučilišta i partnera u zajednici je ključna. Evaluacija može pomoći u jačanju tih odnosa pokazujući predanost odgovornosti i poboljšanju suradnje.

Razvoj politika: Podaci o evaluaciji mogu potaknuti razvoj politika i smjernica za inicijative društveno korisnog učenja.

Istraživanje i dokumentacija: Evaluacija stvara podatke i dokaze koji se mogu koristiti u akademskim istraživanjima i zagovaranju.

Vidljivost: Evaluacija može povećati vidljivost Vašeg sveučilišta promicanjem rezultata vrednovanja.

Motivacija: Evaluacija utjecaja na zajednicu može motivirati studente i partnere u zajednici te privući nova partnerstva.

Zaključno, procjena utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu ključna je za odgovornu, obostrano korisnu i učinkovitu provedbu DKU-a. Evaluacija koristi zajednici i doprinosi cjelokupnom uspjehu i održivosti inicijativa društveno korisnog učenja.

2. Pristupi i vrste vrednovanja

U procjeni utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu, razlikujemo **praćenje** i **evaluaciju**.

- Praćenje opisuje prikupljanje činjenica i brojki povezanih s Vašim kolegijima ili programima društveno korisnog učenja. Ono uključuje:
 - Broj partnera u zajednici;
 - Broj krajnjih korisnika;
 - Broj implementiranih projekata društveno korisnog učenja ;
 - Broj sati koje su studenti proveli u DKU aktivnostima;
 - Učestalost i trajanje DKU aktivnosti;
 - Vrsta aktivnosti na kojoj studenti rad.

Evaluacija koristi Vaše prikupljene informacije za odgovoriti na pitanja o tome koliko dobro funkcionira program društveno korisnog učenja, identificirati nedostatke i poboljšanja koja možete napraviti i pokazati rezultate i utjecaj, npr. dodanu vrijednost koju donose studenti koji sudjeluju u aktivnostima u zajednici. Vrednovanje može analizirati podatke o praćenju projekta, povratne informacije, studije slučaja i prikupljena iskustva. Informacije o praćenju projekta opisuju što se dogodilo. Evaluacija podrazumijeva jedan dodatni korak– donošenje vrijednosnog suda na temelju ovih opisnih informacija – je li učinak dovoljno dobar? Je li bilo vrijedno resursa koje ulažemo u program? U kojoj se mjeri osjeća utjecaj programa i rada studenata?

Postoje dva opća pristupa evaluaciji: formativna evaluacija i sumativna evaluacija . Pogledajte tablicu 1.

Tablica 1 Usporedba formativne and sumativne evaluacije

	Formativna evaluacija	Sumativna evaluacija
Cilj	Razvoj društveno korisnog učenja	Podrška odluci o budućnosti DKU-a
Svrha	Osiguranje povratne informacije za poboljšanje DKU-a (ako postoji mnogo ideja o tome kako poboljšati DKU, to ne znači da je program niske kvalitete; formativna evaluacija nije usredotočena na korisnost) Podudarnost između planiranog i učinjenog	Pružiti podatke na temelju kojih odlučujemo o DKU-u
Pitanja	Što djeluje? Što trebamo poboljšati? Kako to možemo poboljšati?	Koji su rezultati/ishodi? U kojim uvjetima dolazimo do rezultata? Koji su troškovi?

Formativna evaluacija

Formativna evaluacija pruža bolje razumijevanje programa društveno korisnog učenja te relevantne i pravovremene povratne informacije sveučilištu i partnerima u zajednici. Uloga formativne evaluacije može se razlikovati za početno uvođenje DKU-a ili početak suradnje s određenim partnerom u zajednici od one za dugogodišnji DKU program ili partnerstvo. U slučaju novog programa ili partnerstva uloga formativne evaluacije je ključna. Ona donosi značajnu dodanu vrijednost za sve uključene dionike, budući da rano prepoznavanje bilo kakvih nedostataka omogućuje njihovo rano ispravljanje i minimiziranje negativnih učinaka. Važnost formativne evaluacije u dugoročnijim programima može biti u tome što omogućuje ranu i relativno laku prilagodbu promjenjivim uvjetima (kao što je potreba prilagodbe situaciji tijekom pandemije).

Primjeri pitanja za formativno vrednovanje:

- Kako ocjenjujete implementaciju društveno korisnog učenja, od početka do sada?
- Što djeluje?
- Što ne funkcionira?
- Što mislite da bi trebalo poboljšati?
- Što mislite kako možete poboljšati DKU?

Sumativna evaluacija

Sumativno vrednovanje koristi se kada je potrebno ocijeniti postignute rezultate i odlučiti o daljnjem nastavku ili prekidu programa društveno korisnog učenja. U ovom slučaju evaluacija nema za cilj tražiti prijedloge za poboljšanje, već konstatirati i potvrditi postizanje ili neostvarivanje postavljenih ciljeva.

Prema predmetu ocjenjivanja razlikuje se vrednovanje procesa i vrednovanje učinaka.

Vrednovanje procesa

Evaluacija procesa usredotočuje se na to kako se određena intervencija, u našem slučaju društveno korisno učenje, provodi u određenoj organizaciji. Evaluacija procesa usmjerena je na kontekst (evaluacija konteksta) ili samu implementaciju (evaluacija implementacije). Evaluacija konteksta promatra kako kontekst utječe na DKU i utvrđuje što pomaže ili sprječava implementaciju društveno korisnog učenja. Evaluacija implementacije usredotočuje se na to kako se DKU implementira u konkretnu praksu organizacije.

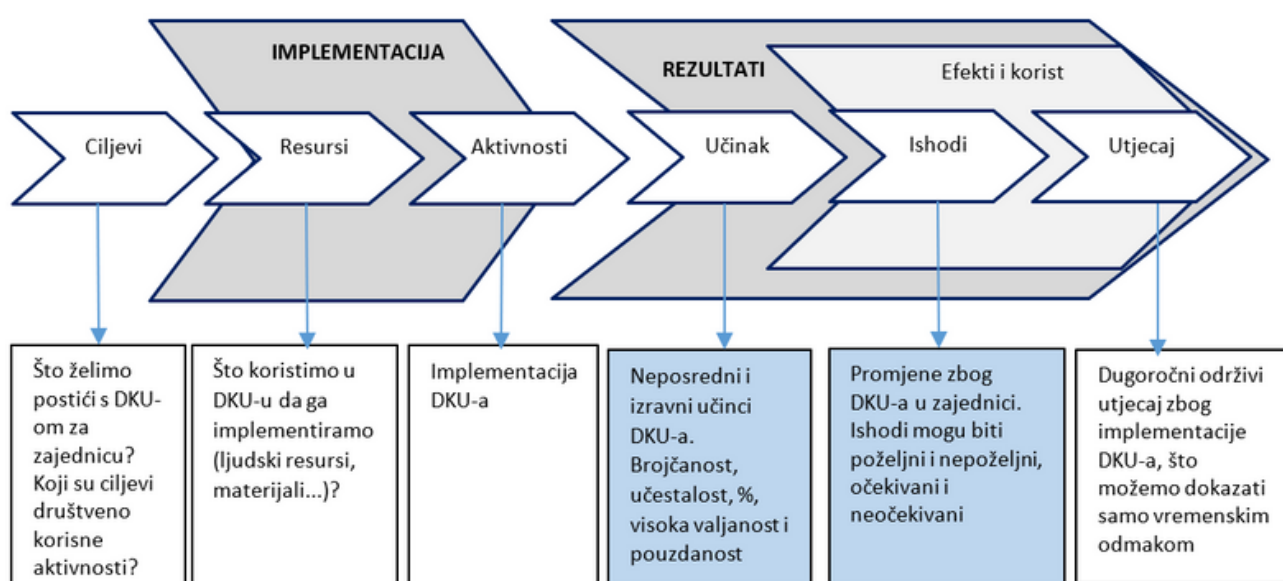
Vrednovanje učinaka

Evaluacija učinaka (također se naziva i evaluacija rezultata ili ishoda) prvenstveno je usmjerena na opisivanje, istraživanje i određivanje promjena u ciljnoj skupini ili drugim dionicima uslijed intervencije (Fitzpatrick, Sander, Worthen, 2004.). Primarna svrha ove evaluacije je analizirati promjene u ponašanju ciljne skupine nakon što su njihovi sudionici bili izloženi intervenciji. U našem slučaju, evaluacija učinaka usmjerena je na učinke koje društveno korisno učenje donosi zajednicama, partnerima u zajednici i krajnjim korisnicima.

3. Objašnjenje koncepata u evaluaciji utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu

Često koristimo pojmove kao što su ulaz, izlaz, ishod i utjecaj jer se čine međusobno zamjenjivi, a da ne razumijemo razlike među njima. Prilikom odlučivanja o provedbi učinkovitog procesa procjene utjecaja jasno razumijevanje koncepata koji se odnose na utjecaj društveno korisnog učenja na zajednicu postaje ključno, kako neovisno tako i međusobno.

Slika 1 Model procjene utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu



Međutim, razumijevanje očekivanog učinka i jasno definiranje razlike koju želite stvoriti kao sveučilište može biti izazovno. Ipak, vrlo je preporučljivo imati kontroliran i predvidljiv proces koji će s vremenom učvrstiti vašu ulogu u lokalnoj zajednici.

Tablica 2 Koncepti u vrednovanju utjecaja DKU-a na zajednicu

Koncept	Obrazloženje	Primjeri
ULAZ	Definira sve resurse sveučilišta i partnera u zajednici za DKU-u. Resursi mogu biti financijski, ali uključuju i vrijeme koje izdvajaju partneri u zajednici, akademski nastavnici i studenti.	<ul style="list-style-type: none"> • broj članova partnerske institucije uključenih u organizaciju tijekom provedbe DKU-a • broj sati koje je osoblje u organizaciji provelo sa studentima ili u implementaciji DKU-a • broj sati koje su studenti proveli u DKU aktivnostima • oprema i materijali korišteni u DKU projektu • tehnologija potrebna za implementaciju DKU-a
IZLAZ	Izravni elementi proizvedeni ili generirani DKU projektom. Proizvodi i usluge koje se pružaju zajednici putem DKU-a. Izlazi su mjerljiva i utvrđena postignuća DKU projekta.	<ul style="list-style-type: none"> • broj i vrsta aktivnosti u DKU projektima • broj korisnika uključenih u aktivnosti DKU-a • broj partnera u zajednici uključenih u DKU • broj materijala proizvedenih zahvaljujući DKU projektu
ISHOD	Odnosi se na koristi DKU-a ostvarene u određenom razdoblju, obično nakon implementacije DKU projekta.	<ul style="list-style-type: none"> • broj zadovoljnih korisnika • broj novih korisnika u određenom programu • podizanje svijest o problemima • nove veze i mreže • povećanje društvenog kontakta za korisnike • povećani pristup lokalnim uslugama za obitelji
UTJECAJ	Promjene izazvane implementacijom DKU-a u zajednici tijekom duljih razdoblja.	<ul style="list-style-type: none"> • povećanje vidljivosti partnera u lokalnoj zajednici • poboljšanje usluge • smanjena društvena izolacija • poboljšane životne šanse djece

4. Različiti modeli za procjenu utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu

Razvijeno je nekoliko teorijskih okvira za procjenu utjecaja DKU-a na zajednicu. Rad s ovim modelima može vam pomoći u pronalaženju teorijskog temelja Vaše evaluacije.

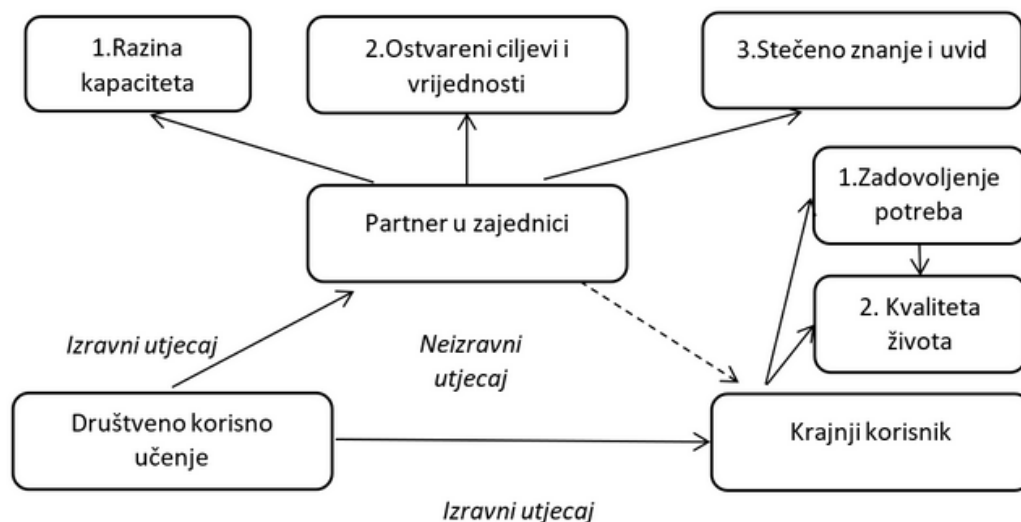
Gelmon i sur. (2018) predlažu dvostruku klasifikaciju učinaka DKU-a na partnere u zajednici: (1) učinaka na partnersku organizaciju i (2) učinaka na partnerstvo između sveučilišta i zajednice. Dok prvi uključuje ekonomske i društvene koristi i sposobnost ispunjavanja misije organizacije, drugi se sastoji od učinaka na odnos između zajednice i sveučilišta – tj. kvalitetu interakcije između sveučilišta i zajednice te zadovoljstvo i održivost partnerstva. Autori također nude korisnu matricu procjene za procjenu utjecaja na zajednicu (Tablica 3). Također možete pronaći alate pripremljene u skladu s matičnim ocjenjivanjem u odjeljku koji se odnosi na alate.

Tablica 3 Matrica za procjenu utjecaja na zajednicu

Što želimo znati? (koncepti)	Kako ćemo to saznati? (indikatori)	Kako ćemo to mjeriti? (metode)	Tko/što će osigurati podatke? (izvori)
Varijable o partnerskoj organizaciji u zajednici			
Sposobnost ispunjavanja misije organizacije	Vrste pruženih usluga Broj opsluženih korisnika Broj uključenih studenata Raznolikost ponuđenih aktivnosti Uvid u imovinu i potrebe	Anketa Intervju Fokus grupe Analiza dokumentacije Tehnika kritičnog incidenta	Partner u zajednici Studenti Fakultet Savjetodavni odbori Upravni odbor
Ekonomska korist	Identifikacija novog osoblja Utjecaj na korištenje resursa Identifikacija mogućnosti financiranja	Intervju Fokus grupe Analiza dokumentacije	Partner u zajednici Studenti Fakultet Upravni odbor
Društvena korist	Nove veze i mreže Broj volontera Utjecaj na potrebe zajednice	Intervju Fokus grupe Analiza dokumentacije	Partner u zajednici Studenti Fakultet Upravni odbor
Varijable o partnerstvu zajednice i sveučilišta			
Priroda partnerstva zajednice i sveučilišta	Stvaranje partnerstva Vrste aktivnosti koje se provode Prepreke/olakotne okolnosti	Intervju Analiza dokumentacije Tehnika kritičnog incidenta	Partner u zajednici Fakultet Upravni odbor
Priroda interakcije zajednice i sveučilišta	Uključivanje u aktivnosti partnera Komunikacijski obrasci Svijest zajednice o sveučilišnim programima i aktivnostima Sveučilišna svijest o programu i aktivnostima zajednice	Intervju Fokus grupe Analiza dokumentacije	Partner u zajednici Studenti Fakultet Savjetodavni odbori
Zadovoljstvo partnerstvom	Percepcija uzajamnosti i reciprociteta Spremnost na pružanje povratnih informacija	Anketa Intervju Fokus grupe	Partner u zajednici Fakultet Upravni odbor
Održivost partnerstva	Trajanje Razvoj	Anketa Intervju Tehnika kritičnog incidenta	Partner u zajednici Fakultet Upravni odbor

Lau & Snell (2020.) predlažu konceptualni okvir utjecaja na zajednicu proizašlog iz društveno korisnog učenja. U ovom tripartitnom modelu utjecaj društveno korisnog učenja na zajednicu analizira se iz tri perspektive: partnera u zajednici, krajnjeg korisnika i same intervencije društveno korisnog učenja.

Slika 2 Tripartitni model za procjenu utjecaja na zajednicu



Izvor: Lau & Snell, 2020

Model na **slici 2** identificira tri domene utjecaja na zajednicu: (1) povećani kapacitet, (2) unaprjeđenje ciljeva i vrijednosti i (3) stečeno znanje/uvide. Model također identificira (a) zadovoljenje potreba i (b) kvalitetu života kao dvije široke domene utjecaja na krajnje korisnike. Lau i Snell (2021) također su pripremili upitnik za prikupljanje povratnih informacija o utjecaju na zajednicu na temelju ovog modela, koji možete pronaći u odjeljku s alatima.

Nadahnuće za evaluaciju utjecaja DKU-a na zajednicu također može biti model za mjerenje utjecaja volontiranja. Ovaj se model fokusira na različite ciljne skupine kojima volontiranje može pomoći: volontere, volontere uključene u organizacije, korisnike i zajednicu. U našem slučaju u procjenu utjecaja DKU-a na zajednicu uključili smo samo posljednje tri skupine. Model također identificira različite načine na koje volontiranje može djelovati i uključuje **dimenzije**:

- Zdravlje ljudi
- Ekonomski kapital - koristi ili troškovi s financijskom vrijednošću;
- Društveni kapital - više kooperativnih odnosa među ljudima;
- Kulturni kapital - osjećaj individualnog identiteta i razumijevanje tuđeg identiteta.

Tablica u nastavku pokazuje kako se može utjecati na svakog gore spomenutog dionika u svakoj dimenziji. Bez sumnje, učinak može varirati od organizacije do organizacije i od jednog DKU projekta do drugog projekta. Ipak, tablica Vam može pomoći da odlučite koje aspekte evaluirati i komunicirati.

Tablica 4 Matrica mjerenja učinka na temelju različitih vrsta kapitala i dionika

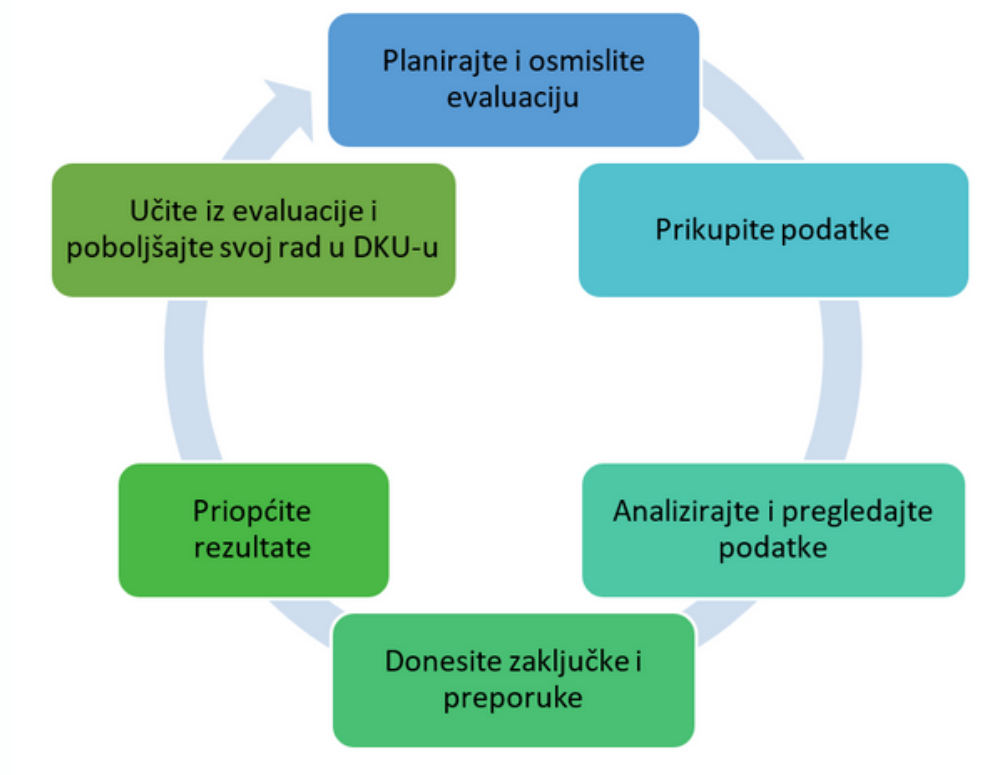
	Ljudski kapital (znanja, vještine, stavovi, zdravlje ljudi)	Društveni kapital (više kooperativnih odnosa među ljudima)	Ekonomski kapital (koristi ili troškovi s financijskom vrijednošću)	Kulturni kapital (osjećaj vlastitog identiteta i razumijevanje tuđeg identiteta)
Organizacija	<ul style="list-style-type: none"> - povećan osobni razvoj i vještine osoblja - povećana motivacija osoblja za razvoj profesionalnih vještina - povećano zadovoljstvo osoblja 	<ul style="list-style-type: none"> - poboljšane organizacijske procedure rada - značajniji prihod za ustanovu - otvaranje radnih mjesta - poboljšanje međuljudskih interakcijskih odnosa unutar organizacije - povećanje vidljivosti organizacije 	<ul style="list-style-type: none"> - povećanje financijske vrijednosti aktivnosti organizacije (veći učinak za troškove) 	<ul style="list-style-type: none"> - usluge više odražavaju kulturnu raznolikost unutar zajednice - veća raznolikost u organizaciji
Korisnici	<ul style="list-style-type: none"> - povećan osobni razvoj (samopoštovanje, empatija, optimizam) - povećane vještine i sposobnosti - poboljšano tjelesno i mentalno zdravlje - značajniji osjećaj dobrobiti među korisnicima 	<ul style="list-style-type: none"> - nova prijateljstva, kontakti i mreža - veća uključenost u lokalne aktivnosti, grupe ili klubove - povećana razina osnaženosti za djelovanje 	<ul style="list-style-type: none"> - povećan pristup uslugama koje bi inače morali kupiti - povećane mogućnosti zapošljavanja zahvaljujući novorazvijenim vještinama i osobnom razvoju 	<ul style="list-style-type: none"> - značajniji osjećaj pripadnosti skupini, sudjelovanje u kulturi i izražavanje vrijednosti - povećano razumijevanje tuđih kultura i vrijednosti - povećane mogućnosti izražavanja povjerenja - razvoj poželjnih ponašanja - unapređenje građanskog aktivizma (korisnici mogu postati volonteri)
Zajednica	<ul style="list-style-type: none"> - poboljšane vještine i produktivnija radna snaga - povećani osobni razvoj - povećana razina svijesti lokalne zajednice o lokalnim problemima 	<ul style="list-style-type: none"> - povećan broj društvenih mreža - povećano povjerenje i sudjelovanje - više organizacija koje rade zajedno 	<ul style="list-style-type: none"> - povećana vrijednost za novac u javnim uslugama - povećanje financijske vrijednosti ulaganja (veći učinak za troškove) - smanjeno antisocijalno ponašanje 	<ul style="list-style-type: none"> - volontiranje se prepoznaje, promiče i prakticira kao poželjan model ponašanja - promiču se nove vrijednosti unutar zajednice - solidarnost, ljudsko dostojanstvo, ljudska prava

Izvor: Bere, Bere, & Pintea, 2019

5. Procjena i evaluacija utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu: priručnik

Evaluacija utjecaja DKU-a na zajednicu je proces koji se sastoji od nekoliko koraka. Na temelju istraživanja o evaluaciji i mjerenju učinka društveno korisnog učenja, nudimo popis jednostavnih koraka koje možete vidjeti na slici 3.

Slika 3 Koraci evaluacije utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu



5.1. Planiranje i osmišljavanje evaluacije

Prvi korak u procesu evaluacije je planiranje evaluacije. U ovom koraku prvo morate utvrditi zašto želite procijeniti utjecaj DKU-a na zajednicu i kome je evaluaciju namijenjena te je osmisлити na temelju odgovora. Možete upotrijebiti alat za planiranje procjene utjecaja DKU-a na zajednicu koji se nalazi u ovom priručniku.

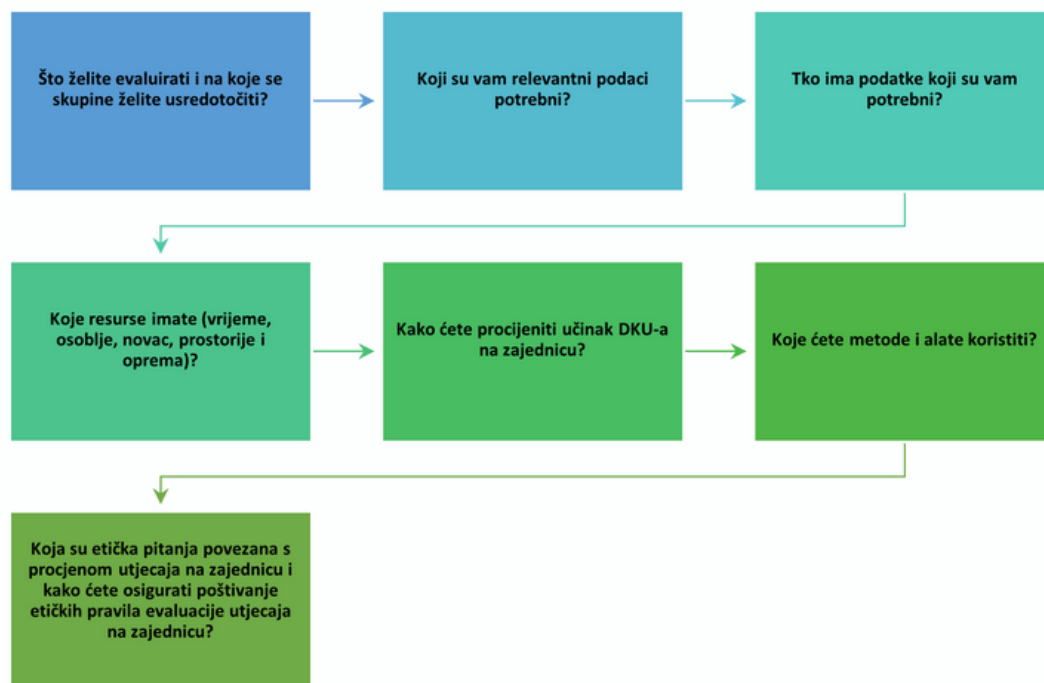
Razumijevanje svrhe evaluacije

Morate jasno razumjeti kako će se koristiti informacije iz procjene utjecaja DKU-a na zajednicu. Primjerice, informacije se mogu koristiti za:

- Podršku institucionalizaciji DKU-a ;
- Pokazivanje uspješnih projekata upravi sveučilišta ili fakulteta ;
- Objašnjenje financiranja;
- Pružanje dokaza u prilogu zahtjevu za financiranje;
- Pokazivanje postignuća;
- Ostvarenje vidljivosti koristi DKU-a za zajednicu;
- Razvoj DKU programa ili aktivnosti;
- Identificiranje onog "što funkcionira ";
- Shvaćanje utjecaja DKU-a na zajednicu.

Vaš odgovor na pitanja: **Zašto želite evaluirati utjecaj DKU-a na zajednicu?** i **Kome je evaluacija namijenjena?** će objasniti koja pitanja trebate postaviti, tko je uključen, koja vrsta podataka se prikuplja i kako se komunicira. Na primjer, ako koristite podatke za objašnjenje financiranja, opišite promjene koje su doživjeli oni koji sudjeluju u aktivnosti ili projektu. Pretpostavimo da želite koristiti evaluaciju za pomoć u razvoju DKU projekta ili kolegija. U tom slučaju trebat će Vam više informacija o tome kako su određene aktivnosti ili radnje dovele do utjecaja ili se usredotočiti na evaluaciju cijelog procesa.

Slika 4 Koraci evaluacije utjecaja društveno korisnog učenja na zajednicu



Drugi korak je osmišljavanje evaluacije . U ovom koraku trebate odgovoriti na pitanja na slici 4.

Što želite evaluirati i na koje se skupine želite usredotočiti?

Nakon postavljanja cilja i korisnika evaluacije utjecaja DKU-a na zajednicu, trebali biste identificirati i odrediti prioritete skupina na koje ćete se usredotočiti i što želite evaluirati. Modeli evaluacije ponuđeni u prethodnom poglavlju mogu Vam pomoći da odgovorite na ovo pitanje i organizirate svoje vrednovanje. Razmislite o grupama i dionicima te s njima povezanom društveno korisnom učenju koje čini razliku u zajednici. Možete se usredotočiti na partnerske organizacije u zajednici, korisnike ili partnerstva zajednice i sveučilišta.

Koji su vam relevantni podaci potrebni?

Za procjenu utjecaja DKU-a na zajednicu trebat će vam dvije vrste podataka: **kvantitativni** podaci i **kvalitativni** podaci. Dobra evaluacija koristi kvantitativne i kvalitativne mjere kako bi predstavila potpunu sliku utjecaja DKU-a na zajednicu.

Kvantitativni podaci

Kvantitativni podaci opisuju informacije u brojevano. Postoje različiti podaci koje možete dobiti, kao što su:

- broj i vrsta aktivnosti u DKU projektima
- broj korisnika uključenih u DKU aktivnosti
- broj partnera u zajednici uključenih u DKU
- broj materijala proizvedenih u DKU projektu
- broj uložениh studentskih sati
- ekonomska vrijednost sati koje su studenti proveli u društveno korisnoj aktivnosti
- broj članova partnerske organizacije koji rade sa studentima i opseg njihove uključenosti

Kvalitativni podaci

Mnogi aspekti utjecaja DKU-a na zajednicu ne mogu se lako kvantificirati. Oni se nazivaju kvalitativni podaci i uključuju nematerijalnu korist ili ishode, primjerice poboljšane odnose u zajednici, povećan interes za programe, povećano zadovoljstvo korisnika, poboljšanu dobrobit i povećanu uključenost zajednice. Kvalitativni podaci sadržani su u narativnim prikazima, intervjuima, opažanjima, svjedočanstvima i organizacijskim izvješćima. Ti podaci vjerojatno će igrati značajniju ulogu u Vašem procesu evaluacije od kvantitativnih podataka, iako su činjenice i brojke također bitni.

Tko ima podatke koji su vam potrebni?

Pretpostavimo da želite istaknuti razliku koju program društveno korisnog učenja čini u kvaliteti života korisnika društveno korisne aktivnosti. U tom slučaju ćete vjerojatno pitati njih ili članove njihove uže obitelji, a ne studente ili osoblje. Ako želite razumjeti kako program društveno korisnog učenja pomaže u ispunjavanju misije partnera u zajednici, prikupljat ćete podatke od osoblja u partnerskoj organizaciji.

Ključno pitanje u uključivanju partnera iz zajednice u evaluaciju je poštivanje njihovog vremena, obaveza i resursa. Studenti će provesti dosta vremena pišući svoj dnevnik rada, ali ne možete očekivati istu predanost od partnera u zajednici.

Koje resurse imate (vrijeme, osoblje, novac, prostorije i oprema)?

Kako svaka evaluacija DKU-a zahtijeva određeno ulaganje, na kraće ili duže razdoblje, uvijek biste trebali uzeti u obzir resurse koje imate na raspolaganju za cijeli proces:

- **Vrijeme.** Koje je vrijeme dodijeljeno za provedbu procjene? Postoje li ograničenja (rokovi, itd.)?
- **Osoblje.** Tko može biti uključen u proces i koje vještine može ponuditi? Tko će prikupljati podatke?
- **Novac.** Koji su troškovi evaluacije (tisak, radno vrijeme za članove osoblja, putni troškovi za sudionike) i proračunska ograničenja?
- **Objekti i oprema.** Koji bi vam specifični resursi mogli biti potrebni (snimač, mikrofoni, ...)?

Nadalje, pretpostavimo da prvi put provodite procjenu utjecaja DKU-a na zajednicu i nemate mnogo iskustva na tom polju. U tom će slučaju biti izvedivije usmjeriti proces na ograničeni broj aktera i razina analize.

Kako ćete procijeniti učinak DKU-a na zajednicu?

Dva su uobičajena načina mjerenja utjecaja DKU-a na zajednicu:

- **Prije i poslije.** Ovo je izvrstan pristup ako možete planirati mjerenje utjecaja prije nego što grupa koja doživljava utjecaj započne aktivnost. Na primjer, ako želite saznati utjecaj DKU-a na vještine ili dobrobit korisnika, možete im postaviti niz pitanja prije nego što budu uključeni u aktivnosti DKU-a sa studentima i ponovno nakon što su neko vrijeme bili uključeni. Zatim možete pogledati razlike u njihovim odgovorima kako biste izmjerili koja se promjena dogodila. Ako koristite ovaj pristup, razmislite o vremenu utjecaja. Neki utjecaj može biti trenutačan, drugi srednjoročan ili dugoročan. U skladu s tim planirajte kada ćete prikupljati podatke.
- **Retrospektiva.** Osim ako nismo jako dobri u planiranju mjerenja učinka unaprijed, često ga morate mjeriti nakon što je aktivnost započela. U ovom slučaju trebate pitati osjećaju li promjene zbog DKU projekta nakon ili tijekom aktivnosti. Na primjer, možete pitati korisnike smatraju li da su se njihove vještine ili dobrobit povećali zbog sudjelovanja u DKU aktivnostima. Ovaj se pristup ne smatra robusnim ili pouzdanim kao pristup prije i poslije, ali je često jedina opcija za procjenu utjecaja DKU-a na zajednicu.

Koje ćete metode i alate koristiti?

Postoji nekoliko metoda i alata za procjenu utjecaja DKU-a na zajednicu. Iako postoje praktične prednosti i nedostaci različitih metoda, važno je da se izbor metode prvenstveno temelji na pitanju koje želite postaviti, ali također razmislite o praktičnosti – planirajte kako će se prikupljeni podaci analizirati. Nije dobra praksa tražiti od ljudi da se odreknu vremena i osobnih podataka ako ne možete obraditi i koristiti ono što su Vam dali, stoga se pobrinite da imate mogućnost analizirati te podatke.

Da biste na Vašem sveučilištu dizajnirali prilagođeni pristup mjerenju utjecaja DKU-a na zajednicu, važno je razmotriti skup kriterija koji će Vam pomoći da dizajn prilagodite njegovom cilju i institucionalnom profilu. Najvažniji kriteriji koje treba imati na umu su:

- **Usporedivost** – pobrinite se da pratite isti fenomen/aspekte na isti način, u različitim trenucima
- **Izvedivost** - osigurajte da se sve evaluacije mogu realizirati na određenom mjestu i u određeno vrijeme. Usmjerite svoje napore na ono što je moguće.
- **Isplativost** - osigurajte da su resursi koje ulažete u procjenu razmjerni rezultatima koje postižete. Prilikom utvrđivanja zadovoljstva može biti dovoljan kratki upitnik pa nećete koristiti opsežan intervju sa svakim sudionikom da biste ga izmjerili .
- **Učinkovitost** - poboljšajte svoje rezultate i smanjite ulaganja resursa svih vrsta. Možda ćete moći koristiti jednu metodu ili alat za postizanje više od jednog željenog rezultata.
- **Pouzdanost** - osiguravajte da proces može dati pouzdane rezultate. Da bi rezultati bili vrijedni, morate osigurati da je proces transparentan i da mu se može vjerovati. Čak i kad se pogleda izblize, ne bi trebalo biti upitno je li Vaša konačna procjena odraz stvarnosti (ILO, 2011.).

Možete koristiti:

- upitnike za partnere u zajednici, njihove korisnike, članove zajednice ili druge dionike;
- promatranje;
- intervju;
- fokus grupe;
- izvještavanje.

Koja su etička pitanja povezana s procjenom utjecaja na zajednicu i kako ćete osigurati poštovanje etičkih pravila evaluacije utjecaja na zajednicu?

U procesu evaluacije trebali biste se pozabaviti i etičkim pitanjima. Evaluacija etičkih aspekata procjene ne bi se trebala provoditi samo kada je riječ o uključivanju određenih rizičnih skupina. Razmatranje implikacija Vaše procjene trebalo bi biti dio svakog istraživanja koje uključuje ljude i njihove postupke. Etička načela evaluacije formulirana su općenito; njihova konkretna primjena uvijek je stvar osobe odgovorne za evaluaciju.

Ključna informacija koju treba razmotriti je jesu li Vaši sudionici dali potpuni informirani pristanak za sudjelovanje u evaluaciji uz potpunu svijest o procjeni i njezinoj upotrebi. Morate uzeti u obzir anonimnost kada izvještavate o rezultatima evaluacije, ne otkrivajući identitet nekoga čije riječi koristite u izvješćima ili prezentacijama. Anonimnost je osobito važna kada se sudionike potiče da daju iskrene povratne informacije o nečemu ili govore o osobnim problemima. Drugo pravilo je osigurati povjerljivost, što znači da će podaci biti dostupni samo ograničenom skupu imenovanih pojedinaca. Također morate osigurati da je Vaša evaluacija u skladu s Općim pravilima o zaštiti podataka koja daju jasne smjernice o tome kako postupati s informacijama i kako ih pohranjivati. Možda nećete trebati prikupljati nikakve osobne podatke u svojoj evaluaciji, ali ako to učinite, informacije morate čuvati sigurnima.

Ako podatke iz evaluacije planirate koristiti u istraživačke svrhe ili ih objaviti u znanstvenom radu, ne zaboravite prije nego što počnete prikupljati podatke zatražiti odobrenje odgovornog tijela, primjerice etičkog povjerenstva na Vašem sveučilištu.

5.2. Prikupljanje podataka

Nakon uspostave prikladnog dizajna evaluacije, trebate prikupiti relevantne podatke. Trebali biste prikupljati samo informacije i podatke koji su Vam potrebni i relevantni. Također možete pokušati koristiti postojeće podatke i informacije ako su dostupni i pouzdani.

Jedna od metoda prikupljanja podataka uključuje studente koji provode projekte društveno korisnog učenja. Na primjer, informacije o rezultatima DKU projekata mogu biti dio studentskih izvješća o DKU projektima. Možete također u strukturu izvješća uključiti povratne informacije od partnera iz zajednice ili krajnjih korisnika.

5.3. Analiza i pregled prikupljenih podataka

Sve podatke prikupljene u prethodnoj fazi potrebno je pregledati i analizirati kako bi se izvukle relevantne informacije i donijeli zaključci. Kao što je već spomenuto, prikupljeni podaci mogu se izraziti brojčano (kvantitativno) ili riječima (kvalitativno). Svaka vrsta podataka zahtijeva nešto drugačiji pristup analizi.



5.4. Zaključci i preporuke

Možda ćete morati napisati svoje zaključke na temelju dokaza koje ste pronašli. Prilikom tumačenja informacija, razmislite postoje li neka druga moguća objašnjenja za Vaša otkrića. Nakon što ste identificirali nedostatke, morate se usredotočiti na poboljšanje i ti ciljevi moraju biti realni, specifični i ostvarivi. To može biti izvrsna prilika za realističnije planiranje programa društveno korisnog učenja.

5.5. Priopćavanje rezultata evaluacije utjecaja na zajednicu

Kako biste bili sigurni da ćete izvući najbolju moguću vrijednost od onoga što ste Vi i ostali dionici i sudionici uložili u proces, razmislite kako će se proces i rezultati komunicirati onima koji su sudjelovali, dionicima, drugim organizacijama, grupama i financijerima koji bi mogli iskoristiti Vaša novootkrivena saznanja. Možda ćete otkriti da informacije koje ste prikupili, rezultati i ono što ste naučili tijekom procesa imaju niz namjena, a ne samo onu primarnu svrhu identificirana na početku. Konačno, najbolja je praksa prikupljanje povratnih informacija i bilježenje onoga što je dobro funkcioniralo i što biste sljedeći put učinili drugačije.

5.6. Učenje iz evaluacije i poboljšanje programa društveno korisnog učenja

U završnom koraku trebali biste aktivno koristiti nalaze svoje evaluacije kako biste saznali što dobro funkcionira i identificirali područja koja je potrebno poboljšati. Ovo je najvažniji razlog za procjenu utjecaja DKU-a na zajednicu. Također biste trebali razmotriti proces evaluacije, njegovu korisnost i što sljedeći put možete učiniti drugačije.



5.7. Savjeti za usmjeravanje Vaše procjene utjecaja DKU-a na zajednicu

- Razmotrite procjenu utjecaja DKU-a na zajednicu kao proces suradnje s partnerima iz zajednice. Razmislite i o tome tko još treba biti uključen od samog početka.
- Pokušajte prikupiti samo informacije koje možete koristiti za procjenu ili komuniciranje utjecaja DKU-a na zajednicu.
- Razmotrite etička pitanja i rizike evaluacije.
- Razmislite o tome želite li procijeniti učinak DKU-a na zajednicu ili želite dati vrijednost tim informacijama ili promjenu treba ocijeniti kao "dobru" ili "nedovoljnu".
- Razmislite o tome koliko vremena i resursa imate za procjenu učinka.
- Odaberite odgovarajući model, pristup i alate za procjenu učinka, s obzirom na svrhu rada, razloge zašto ocjenjujete učinak i kako će se koristiti raspoloživi resursi.
- Saznajte postoje li alati koje možete koristiti za mjerenje utjecaja, što Vam može uštedjeti vrijeme. Neke alate možete pronaći u ovom vodiču.
- Oslonite se na stručnost drugih, profesionalaca, kolega, grupa ili organizacija koje su prošle sličan proces.
- Razmislite o tome kako će se proces i rezultati komunicirati interno i eksterno, uključujući plan za proslavu završetka procesa.



6. Kako komunicirati utjecaj društveno korisnog učenja na zajednicu *

Priopćavanje rezultata evaluacije utjecaja DKU-a na zajednicu omogućuje raznim zainteresiranim dionicima da bolje razumiju promjene koje Vaše sveučilište čini u lokalnoj zajednici. Posjedovanje ovog razumijevanja jedan je od najvažnijih aspekata kada se radi o povećanju razine motivacije među svima da se uključe ili podrže društveno korisno učenje na Vašem sveučilištu na različite načine.

Postoji širok izbor načina priopćavanja rezultata evaluacije. Odabir jednog ili drugog treba odrediti prema sljedećim kriterijima: cilj komunikacije, ciljna skupina, vrsta predstavljenih podataka, raspoloživost resursa (ljudski, financijski, vremenski) i kontekst komunikacije.

Na temelju ovih elemenata možete odabrati stvaranje:

- internih izvješća
- letaka/info grafika za različite dionike
- sažetaka na web stranicama, blogovima i društvenim medijima
- priopćenja za tisak
- godišnjih izvješća
- promotivnih videozapisa
- prezentacija na različitim događanjima.

Priopćavanje rezultata ne zahtijeva komplicirane procedure i visokoprofesionalne agencije za odnose s javnošću, to jednostavno može učiniti bilo tko uključen u proces procjene učinka.

6.1. Ciljane skupine Vaše komunikacije

Postoje dvije glavne kategorije u koje možete podijeliti svoju publiku: oni koji su izravno uključeni u implementaciju DKU-a i već imaju izravnu vezu s Vašim programom i sveučilištem i oni koje biste željeli privući da s njima započnete partnerstvo.

Rezultate procjene utjecaja DKU-a na zajednicu unutar organizacije možete prenijeti upravi sveučilišta, nastavnicima, drugom osoblju i studentima. Rezultati također mogu biti zanimljivi za partnere u zajednici uključene u evaluaciju i za krajnje korisnike. Upravu sveučilišta ili fakulteta zanimat će korist, uključujući materijalne i ljudske resurse uključene u DKU program te količina i kvaliteta usluga koje se nude zajednici. Studente će zanimati kako njihov rad utječe na živote krajnjih korisnika i osoblja s kojim rade. S druge strane, možda biste mogli upotrijebiti evaluacijsko izvješće kao nastavni alat, kako biste bilo kojoj skupini pružili širu sliku, pokazujući im rezultate koje mogu postići sudjelujući u društveno korisnom učenju. Također možete privući nove nastavnike i studente da se pridruže DKU kolegijima na Vašem sveučilištu. Priopćavanje rezultata Vaše evaluacije ljudima koje ste uključili u proces također će ih motivirati da ponovno budu dio njega.

Kada komunicirate o utjecaju društveno korisnog učenja na zajednicu izvan sveučilišta – postojećim i potencijalnim partnerima u zajednici, budućim studentima, donatorima ili drugim dionicima, možete povećati vidljivost svog sveučilišta i svog rada, ali ih također uključiti u svoja nastojanja u budućnosti.

* Poglavlje temeljeno na priručniku: Bere, I., Bere, D. & Pintea, C. (2019). Mjerenje i komuniciranje utjecaja volontiranja – priručnik za društvene ustanove. Budimpešta: Önkéntes Központ Alapítvány, Volonterska Mađarska - Centar za društvene inovacije.

6.2. Načini priopćavanja rezultata

Postoji mnogo načina komuniciranja utjecaja DKU-a na zajednicu različitim zainteresiranim akterima. Ovisno o ciljnoj skupini Vaše komunikacije, možete koristiti različite načine za priopćavanje rezultata Vašeg procesa evaluacije.

Komuniciranje utjecaja DKU-a na zajednicu kroz činjenice

Upotrijebite svoju web stranicu, ciljanu e-poštu, biltene i društvene mreže za dijeljenje dijagrama, grafikona i izvješća koja kvantificiraju Vaš utjecaj na zajednicu. Ponudite izvješća temeljena na činjenicama koja odgovaraju na sljedeća pitanja koja bi različiti dionici mogli imati o rezultatima DKU-a, na primjer:

- Koliko ste partnera iz zajednice uključili?
- Koliko ste krajnjih korisnika uključili?
- Koliko ste projekata društveno korisnog učenja proveli?
- Koliko je novih aktivnosti u zajednici realizirano u određenom razdoblju?



20 BENEFICIARIES
479 CALLS
10 631 MINUTES
19 STUDENTS



Komuniciranje utjecaja DKU-a na zajednicu kroz priče

Drugi način priopćavanja utjecaja evaluacije Vašim relevantnim dionicima jest dijeljenje priča, fotografija i videozapisa koji ilustriraju kako kroz DKU projekt mijenjate zajednicu. Upotrijebite svoju web stranicu, blog, biltene i račune društvenih medija za širenje ovih priča:

- pozovite partnere iz zajednice da pišu gostujuće blogove ili svjedočanstva u kojima dijele svoje priče;
- dijelite videozapise uspješnih događaja;
- podijelite fotografije studenata na projektima društveno korisnog učenja ;
- podijelite svjedočanstva krajnjih korisnika.

Pogledajte, na primjer, videozapise s DKU projekata provedenih u sklopu projekta e-SL4EU:

<https://www.youtube.com/watch?v=eC5csVL9Tjk&t=92s>

<https://www.youtube.com/watch?v=ZogF5HhM34I&list=PLfkgarsFZKyWsJKdT-RgsVF5DAj685JQ> &index=13

6.3. Komunikacijski kanali

Danas postoji mnogo kanala koji Vam mogu pomoći da doprete do ciljane publike. Dobra vijest je da je najbolji način da se poruka prenese do cilja unutar Vašeg sveučilišta – uprave, nastavnika, studenata i drugog osoblja način na koji obično prenosite druge poruke. Vaša ciljana publika već je navikla primati poruke od Vaše institucije na ovaj način. Neki od najpopularnijih alata su:

- vijesti/najave Vašeg sveučilišta (e-pošta, bilteni, sveučilišni časopis/novine);
- periodična izvješća o radu;
- redoviti sastanci osoblja;
- godišnje evaluacije ili godišnja izvješća.

Dosezanje ciljnih skupina izvan sveučilišta može biti veći izazov jer nemate uvijek izravan komunikacijski kanal. Stoga je izvrsno pokušati razviti aktivan kanal za stalno informiranje različitih kategorija dionika o Vašim aktivnostima i rezultatima. Najčešće korišteni kanali su:

- online bilten;
- blog;
- vlog;
- ažuriranja na platformama društvenih medija (Facebook, Twitter, Instagram);
- medijski članci;
- vanjsko oglašavanje (plakati, transparenti, itd.).

6.4. Nekoliko preporuka za komunikaciju o utjecaju DKU-a na zajednicu

Način na koji razvijate sadržaj i strukturirate svoje rezultate evaluacije u komunikacijski i oglasni materijal ključan je za njegov doseg unutar ciljane skupine. Razmatranje nekih ključnih aspekata komunikacijske strategije može odrediti hoće li Vaš materijal postići cilj.

Budite relevantni - pokušajte biti svjesni što je u trendu među Vašim pratiteljima, jer ako je nešto u trendu, ima najveću šansu da bude od značaja velikom dijelu Vaše publike.

Upoznajte svoju publiku – ovo je neophodno za uspješan komunikacijski pristup, budući da različita publika traži različite pristupe i sadržaj. Donatori i financijska tijela općenito žele podatke, statistiku i mjerljive rezultate, dok članovi lokalne zajednice žele priče i činjenice prezentirane na narativno angažiran način, bez tehničkih aspekata.

Uključite vizualne elemente - ljudski mozak je ožičen za slike koje obrađujemo puno brže od teksta i vjerojatnije je da ćemo podijeliti objavu koja uključuje fotografiju, povećavajući njen doseg. Besplatni alati kao što su Canva (www.canva.com) ili Piktochart (www.piktochart.com) jednostavni su za korištenje, budući da omogućuju prekrasno dizajniranje korisnicima bez prethodnih vještina ili znanja.

Koristite jednostavan pristup - vremenska ograničenja su sve veći izazov u svakom trenutku našeg života, stoga je prijenos jednostavnih poruka vitalan za osiguravanje njihovog stvarnog dosega.

Koristite poziv na akciju - često je ljudima potreban poticaj da naprave korak - dajući im primjer kako mogu doprinijeti Vašem cilju i pozivajući ih da to učine, Vašoj publici možete dati konkretan primjer kako i oni mogu poduzeti nešto i biti dio stvaranja promjene.

Alati za procjenu i evaluaciju utjecaja projekata DKU-a i eDKU-a na zajednicu



Alat 1 Pitanja za planiranje procjene utjecaja na zajednicu

Pitanje	Odgovor
Zašto želite procijeniti utjecaj DKU-a na zajednicu?	
Kome je procjena namijenjena?	
Koga želite evaluirati i na koje se skupine želite usredotočiti?	
Koji su vam relevantni podaci potrebni?	
Tko ima podatke koji su vam potrebni?	
Koje resurse imate (vrijeme, osoblje, novac, prostorije i oprema)?	
Kako ćete procijeniti učinak DKU-a na zajednicu? (predtest-posttest ili posttest)	
Koje ćete metode i alate koristiti?	
Koja su etička pitanja povezana s procjenom utjecaja na zajednicu i kako ćete osigurati poštivanje etičkih pravila procjene utjecaja na zajednicu?	

Alat 2 Formativna evaluacijska pitanja za partnera u zajednici *

1. Kako ocjenjujete implementaciju društveno korisnog učenja od početka do sada?

2. Što je bilo uspješno?

3. Što se nije pokazalo uspješnim?

4. Što mislite da bi trebalo poboljšati?

5. Što mislite kako se to može poboljšati?

Alat 3 Obrazac za evaluaciju društveno korisnog učenja za partnera u zajednici (Primjer 1)*

Sveučilište

Kolegij:

Profesor:

Akadska godina ...

Zahvaljujemo Vam na sudjelovanju i podršci u projektu društveno korisnog učenja, konkretno u dijelu kolegija.....

Ovogodišnje iskustvo rada s Vama i našim studentima poboljšat će nove elemente kurikuluma u narednim akademskim godinama. Stoga Vas pozivamo da ispunite evaluaciju u nastavku i doprinesete poboljšanju kvalitete pripreme i rada sljedeće generacije studenata (ova evaluacija ne utječe na ocjenu studenata). Cijenimo Vašu suradnju i veselimo se ponovnom susretu s Vama .

Ovu evaluaciju možete dostaviti studentima s kojima ste radili ili je možete poslati e-mailom.

Zahvaljujemo!

1. Naziv organizacije:
2. Ime predstavnika:

Zaokružite jedan od odgovora koji najbolje odgovara Vašem stavu i razmišljanju.

(1- U potpunosti se ne slažem, imam vrlo negativan stav; 2 - Ne slažem se, imam negativan stav; 3 – Niti se slažem niti se ne slažem, 4 Slažem se, imam pozitivan stav; 5 - Slažem se u potpunosti , imam vrlo pozitivan stav):

1.	Jeste li zadovoljni rezultatima projekta?	1	2	3	4	5
2.	Jesu li studenti ispunili svoje obveze prema dogovoru?					
3.	Kako biste ocijenili studentsku:					
	- Komunikaciju					
	- Ozbiljnost pristupa					
	- Kompetencije					
	- Spremnost na učenje i posvećenost projektu					

3. Jeste li voljni surađivati sa studentima na projektu društveno korisnog učenja sljedeće godine?

- a) DA
- b) NE

4. Koliko će Vaš rad koristiti rezultatima studentskih projekata?

5. Je li bilo poteškoća ili nedoumica u vezi s izvedbom projekta (opišite kako ste se nosili s njima i kako ste ih riješili)?

6. Koji bi bili Vaši prijedlozi za poboljšanje projekta društveno korisnog učenja:

a) u segmentu organizacije i pripreme. Molimo, objasnite.

b) u segmentu međusobne komunikacije. Molimo, objasnite.

c) u segmentu rada sa studentima. Molimo, objasnite.

Dodatne napomene/komentari

Hvala Vam na Vašem vremenu i trudu!

Alat 4 Obrazac za evaluaciju DKU-a za partnere u zajednici (Primjer 2)*

1. Naziv organizacije
2. Naziv projekta
3. Prije pokretanja ovog projekta, jeste li kao organizacija ili Vi osobno imali prethodnog iskustva s volontiranjem studenata i/ili u društveno korisnom učenju studenata?
 - a) Da
 - b) Ne
4. Ocijenite koliko su očekivanja Vaše organizacije bila raspravljena/iskomunicirana sa sveučilištem na početku projekta.
 - a) nimalo jasno
 - b) dovoljno jasno
 - c) vrlo jasno
5. Molimo ocijenite jesu li potrebe/problemi zajednice adekvatno/uspješno riješeni u projektu.
 - a) Nikako
 - b) Dovoljno uspješno
 - c) Potpuno uspješno
6. Molimo procijenite primjerenost trajanja projekta:
 - a) Prekratko
 - b) Predugo
 - c) Odgovarajuće
7. Ocijenite podršku koju je Vaša organizacija ponudila projektu/studentima (ILI razmislite o svojoj podršci projektu/studentima)
 - a) premalo
 - b) previše
 - c) odgovarajuće
8. Molimo objasnite svoj odgovor na gornje pitanje.
9. Ocijenite podršku koju je sveučilišni nastavnik(ci) ponudio/ponudili Vašoj organizaciji u kontekstu projekta (odnosi se na podršku Vašoj organizaciji)
 - a) premalo
 - b) previše
 - c) odgovarajuće
10. Molimo vas da objasnite svoj odgovor na gornje pitanje.
11. S obzirom na Vaše iskustvo s DKU projektima, je li Vaša organizacija zainteresirana za nastavak sudjelovanja u sličnim projektima?
 - a) Da
 - b) Ne
 - c) ne znam

12. Je li projekt bio izvediv s obzirom na resurse dostupne u Vašoj organizaciji?
13. Smatrate li da je prisutnost studenata na projektu pozitivno doprinijela u Vašoj organizaciji? U kojem smislu?
14. Ako Vaša organizacija prepoznaje dodatne doprinose, opišite ih i objasnite:
15. Navedite tri pozitivne strane/točke suradnje na DKU projektu.
16. Koju bi vrstu dodatne podrške Vaša organizacija trebala za nastavak suradnje na DKU projektima (npr. obuka o DKU-u, dodatna financijska sredstva, usluge traženja partnera na sveučilišnoj razini, podrška za razvoj organizacijske politike, itd.)?
17. Biste li preporučili DKU projekte drugim organizacijama u zajednici?
 - a) Da
 - b) Ne

Alat 5 Upitnik za prikupljanje povratnih informacija o utjecaju DKU-a u zajednici*

Odaberite odgovarajuće bodove (1 - vrlo malo, 10 - vrlo mnogo) kako biste naznačili u kojoj mjeri mislite da je projekt društveno korisnog učenja stvorio učinak opisan u sljedećim izjavama. Odaberite opciju "N/A" ako se utjecaj opisan u izjavi nije odnosio na DKU projekt.

Postizanje ciljeva projekta za promicanje misije partnerske organizacije

U kojoj je mjeri DKU projekt...		Jako malo				Donekle			Jako puno			N/A
1	unaprijedio misiju moje organizacije	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2	pružio korisne rezultate (npr. knjige, nastavni plan i program, nove usluge itd.) za moju organizaciju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3	poboljšao kvalitetu usluge moje organizacije	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4	pomogao promovirati imidž moje organizacije	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5	omogućio mojoj organizaciji da služi više klijenata	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Povećanje resursa partnerske organizacije

U kojoj je mjeri DKU projekt...		Jako malo				Donekle			Jako puno			N/A
6	stvorio ekonomsku korist (npr. uštedu, dodatni prihod) za moju organizaciju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7	osigurao dodatne ljudske resurse za moju organizaciju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8	bio vrijedan truda koji je moja organizacija uložila u njega	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9	pomogao promovirati pozitivnu kulturu rada u mojoj organizaciji	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10	proširio mrežu organizacije	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Stjecanje znanja, spoznaja, ideja i tehnika

U kojoj je mjeri DKU projekt...		Jako malo				Donekle			Jako puno			N/A
11	nadahnuo moju organizaciju novim idejama, uvidima i/ili strategijama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12	potaknuo moju organizaciju da razmotri naše uobičajene radne prakse	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13	prenio nova znanja sa sveučilišta u moju organizaciju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14	omogućio mojoj organizaciji stjecanje novih iskustava	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15	pomogao poboljšati naše radne tehnike	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Utjecaj na primatelje usluga (ako projekt nije uključivao nijednog primatelja usluge, preskočite ga)

U kojoj je mjeri DKU projekt...		Jako malo				Donekle			Jako puno			N/A
16	Donio korist primateljima usluga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
17	Poboljšao dobrobit primatelja usluga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Ukupna procjena (1= uopće se ne slažem, 10= potpuno se slažem)

		nikako se ne slažem							potpuno se slažem			N/A
18	DKU projekt je pozitivno utjecao na moju organizaciju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
19	DKU projekt potaknuo nas je na želju za nastavkom partnerstva u DKU-u u budućnosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
20	Preporučit ću suradnju u DKU-u drugim organizacijama u zajednici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Odjeljak s komentarima:

21. Koje bi se promjene mogle napraviti, ako ih ima, kako bi DKU projekt bio vrijedniji u budućnosti?

22. Ostali komentari

Alat 6 Upitnik za partnere u zajednici*

1. Koju vrstu organizacije predstavljate?
2. Što je fokus Vaše organizacije ?
3. Kada ste imali prvo DKU iskustvo sa studentima?
4. Koliko je studenata radilo u Vašoj organizaciji i kada?
5. Što su studenti učinili za Vašu organizaciju?
6. Mislite li da ih je DKU projekt studente pripremio za njihove buduće karijere? Ako da, kako?
7. Koje su bile koristi od uključivanja studenata u rad Vaše organizacije? Molimo, objasnite.
8. Jesu li vam ciljevi studentskog DKU projekta bili jasni? Molimo, objasnite.
9. Jesu li studenti bili spremni ispuniti dodijeljene im uloge? Ako ne, objasnite.
10. Je li sudjelovanje u projektu osvijestilo studente o potrebama zajednice? Molimo, objasnite.
11. Je li uključivanje u projekt imalo vrijedne društvene i ekonomske koristi za Vašu organizaciju?
Molimo, objasnite.
12. Objasnite kako vidite svoj odnos sa studentima.
13. Na temelju vašeg iskustva s DKU programom, koji su Vaši najhitniji problemi u vezi s ulogom partnera u zajednici?
14. Imate li još neki komentar?

Alat 7 Protokol pitanja za partnere u zajednici u pojedinačnom intervjuu*

1. Molimo opišite svoju uključenost u projekt.
2. Razmotrite svoju motivaciju za sudjelovanje u projektu.
3. Molimo raspravite o početnoj motivaciji i predanosti u projektu.
4. Opišite otpore na koje ste naišli i metode kojima ste ih prevladali. Molimo Vas da budete što precizniji i opišete nam anegdote ili priče. (Ne moramo znati imena konkretnih pojedinaca.)
5. Navedite bilo koju strategiju koja pomaže inicirati, implementirati, pridobiti partnera i, općenito, ostvariti ciljeve projekta.
6. Molimo navedite sva priznanja koja ste možda dobili za svoju ulogu u projektu.
7. Raspravite o osobnim i organizacijskim rizicima povezanim s projektom.
8. Navedite svoje viđenje Vaše učinkovitosti u provedbi projekta.
9. Molimo identificirajte čimbenike koji doprinose uspjehu ili neuspjehu projekta.
10. Razmotrite svoje iskustvo s prethodnim projektima društveno korisnog učenja.
11. Je li Vaše prethodno iskustvo utjecalo na Vaše ponašanje u ovom projektu? Kako? Možete li dati primjer? (Pitanje se nadovezuje na prethodno.)
12. Razmotrite svoj odnos s članovima ovog partnerstva i kako je to utjecalo na Vaše ponašanje u ovom partnerstvu.
13. Recite nešto o tome koliko je projekt bio uspješan.
14. Navedite sve aspekte u kojima mislite da projekt nije uspio.
15. Koji su faktori doprinijeli uspjehu i neuspjehu?

Alat 8 Anketa za partnere u zajednici*

Željeli bismo bolje razumjeti utjecaj društveno korisnog učenja na naše partnere u zajednici. Pomozite nam tako što ćete odvojiti 5 do 10 minuta za ispunjavanje ove ankete i vratiti je na

A. Prvo, željeli bismo prikupiti neke informacije o Vama.

1. Koliko dugo surađujete s našim sveučilištem?

- Manje od jedne godine 1-3 godine Više od 3 godine

2. Kakva ste vrsta organizacije?

- Javna ILI Privatna
 Profitna ILI Neprofitna

3. Koja su područja kojima se bavi Vaša organizacija ? (Označite sve što je primjenjivo.)

- Obrazovanje
 Smještaj
 Sigurnost
 Zdravlje
 Okoliš
 Javna služba

B. Sljedeći skup pitanja odnosi se na Vaša najnovija iskustva s našim sveučilištem.

4. Kako je Vaša interakcija sa sveučilištem utjecala na Vašu sposobnost da ispunite misiju svoje organizacije? Označite sve što je primjenjivo.

- Nove spoznaje o organizaciji /njezinom djelovanju
 Povećanje broja usluženih klijenata
 Poboľšana ponuda usluga
 Povećana poluga financijskih/drugih resursa
 Promjene u organizacijskom smjeru
 Povećanje broja ponuđenih usluga
 Nove veze/mreže s drugim organizacijama u zajednici
 Ostali utjecaji (navesti)
 Bez utjecaja

5. Koji su neki od izazova s kojima ste se susreli? Označite sve što je primjenjivo.

- Vremenski angažman osoblja
 Trajanje projekta je nedovoljno
 Neusklađenost između ciljeva kolegija i ciljeva organizacije
 Malo kontakta/interakcije s fakultetom
 Studenti nisu dobro pripremljeni
 Broj studenata neprikladan veličini organizacije
 Studenti nisu ispunili očekivanja
 Ostalo (molimo navedite)

6. Koji su ekonomski učinci Vaše suradnje sa sveučilištem? Označite sve što je primjenjivo.

- Povećana vrijednost usluga
- Povećani organizacijski resursi
- Povećane mogućnosti financiranja
- Dovršenost projekata
- Identifikacija novog osoblja
- Pristup sveučilišnoj tehnologiji i stručnosti
- Identifikacija dodatne volonterske ekspertize
- Generirani su novi proizvodi, usluge i materijali
- Ostalo (molimo navedite)

7. Na koji način vjerujete da možete utjecati na sveučilište kroz suradnju na nekom od naših kolegija? Označite sve što je primjenjivo.

- Utjecaj na sadržaj predmeta
- Utjecaj na politiku sveučilišta
- Utjecaj na svijest nastavnika o zajednici
- Utjecaj na iskustvo učenja studenata
- Ostalo (molimo navedite)

8. Zbog Vaše suradnje na ovom sveučilišnom predmetu, kako se Vaša svijest o sveučilištu promijenila? Označite sve što je primjenjivo.

- Naučio/la sam više o sveučilišnim programima i uslugama
- Znam koga pozvati za informacije i pomoć
- Više sam uključen(a) u aktivnosti na sveučilištu
- Imam bolje znanje o resursima sveučilišta
- Imam više interakcija s fakultetom i nastavnicima
- Ostalo (molimo navedite)

9. Planirate li nastaviti suradnju sa sveučilištem na ovoj ili nekoj drugoj aktivnosti?

- Da
- Ne

C. Ocijenite svoju razinu zadovoljstva suradnjom na sveučilišnom kolegiju u sljedećim područjima:

	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Neutralan sam	Slažem se	U potpunosti se slažem
Cjelokupna komunikacija sa studentima i profesorima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Razina i kvaliteta interakcije sa studentima/nastavnim osobljem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvaliteta studentskog rada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Povratne informacije i doprinos u planiranju iskustava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opseg i vrijeme aktivnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Razina povjerenja nastavnika i studenata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Kako ste se nosili s logistikom projekta društveno korisnog učenja? Označite najtočniji odgovor.

- Ja sam napravio/la sve aranžmane i logistiku.
- Nastavnik je sve organizirao i rasporedio.
- U suradnji smo se bavili dogovorima i logistikom.
- Studenti su sami rješavali logistiku.

18. Koji je za Vas bio najbolji aspekt ovog iskustva?

19. Koje biste aspekte iskustva promijenili?

20. Dodajte sve dodatne komentare.

Hvala vam na komentarima.

Alat 9 Protokol promatranja zajednice*

1. Opišite okruženje: datum promatranja, mjesto, raspored prostora, okoliš, raspoloženje i druge čimbenike.
2. Opišite tko je prisutan i koje su njihove uloge.
3. Koje radnje poduzimaju studenti (promatrač, voditelj, sudionik)? Koje radnje poduzimaju nastavnici? Koje radnje poduzimaju partneri u zajednici?
4. Opišite komunikaciju/interakcije i navedite kategorije uključenih pojedinaca (npr. studenti, partneri, klijenti).
5. Kako završava aktivnost u zajednici? Kakva se vrsta sažimanja događa ("sljedeći put, učinit ćemo...", "doviđenja" ili ništa)?
6. Koja ste postignuća, zadatke ili društveno korisne aktivnosti uočili?
7. Jesu li studenti izrazili zabrinutost? Ili nastavnici? Ili partner u zajednici? Oko čega (opišite situaciju)?
8. Molimo dodajte sva druga relevantna zapažanja.

Alat 10 Protokol fokus grupe u zajednici*

Uvod

Svrha fokus grupe je dvojaka: razumjeti utjecaj partnerstva na organizaciju u zajednici i prikupiti pozitivne i negativne povratne informacije koje će pomoći sveučilištu u poboljšanju partnerskih aktivnosti u budućnosti. Rasprava se dokumentira kako bi se pohranili detalji, ali svi komentari su povjerljivi i nikada se ne pripisuju pojedinačnim sudionicima. Sudionici fokusnu grupu mogu učiniti uspješnom ako su iskreni i konkretni kada raspravljaju o različitim temama. Iskrena fokusna grupa pomoći će sveučilištu da dokumentira učinke svojih napora, prepozna prednosti i slabosti svojih napora u pomaganju zajednici i identificira područja u kojima se može poboljšati. Voditelj fokus grupe ne nudi nikakva mišljenja, njegova je uloga voditi sudionike kroz razgovor o relevantnim pitanjima, osigurati da svi sudjeluju i da nitko ne dominira raspravom. Tijekom rasprave je važno izražavati se sažeto i konkretno. Trebalo bi razgovarati o različitim perspektivama tamo gdje postoji neslaganje, ali ne trošiti vrijeme na traženje konsenzusa ili postizanje dogovora. Svrha nije doći do zajedničkog stajališta, već upoznati sve moguće perspektive.

Pitanja

1. Predstavite se i ukratko opišite prirodu Vašeg partnerstva sa sveučilištem. (10 minuta)
2. Što je bilo dobro u tom partnerstvu? Koji su čimbenici doprinijeli uspješnim ishodima? Što je bilo najvažnije za postizanje uspjeha? (10 minuta)
3. Kako biste iz svoje perspektive opisali prednosti partnerstva? Je li ostvarena neka ekonomska korist? Kakva je vrijednost ishoda? Imate li novih saznanja? Je li ostvaren utjecaj na Vaš kapacitet pružanja usluga klijentima? (10 minuta)
4. Kako biste opisali probleme u partnerstvu (ako postoje)? Vremenski zahtjevi ili potreba za angažmanom osoblje? (10 minuta)
5. Koje su prepreke ili barijere utjecale na partnerstvo? Kako ste se nosili s njima? (5 minuta)
6. Što biste sljedeći put učinili drugačije? Što biste promijenili? (5 minuta)
7. Što bi sveučilište sljedeći put moglo učiniti drugačije? Što biste promijenili na sveučilištu, kad biste mogli? (10 minuta)
8. Što sad znate o sveučilištu što prije niste znali? O čemu biste voljeli znati više? (10 minuta)
9. Kako biste opisali ovo iskustvo kolegi iz druge društvene organizacije ili institucije? Što biste naglasili? (10 minuta)
10. Posljednja stvar koju ćemo učiniti je potaknuti Vas da ponovno razmislite o svom iskustvu suradnje sa sveučilištem. Osvrnite se na realizaciju projekta - koja je najvažnija stvar koju biste željeli da sveučilište čuje od vas? O čemu nismo razgovarali? (10 minuta)
11. Postoje li još neki komentari koje biste željeli podijeliti?

Alat 11 Protokol intervjua s partnerom u zajednici*

Počnimo s nekim osnovnim informacijama:

1. Navedite kratak pregled, iz Vaše perspektive, DKU projekta u kojem je Vaša organizacija sudjelovala.
2. Zašto ste se uključili u ovo partnerstvo? Kako je do njega došlo? Razgovarajmo o rezultatima projekta.
3. Kakva su bila Vaša očekivanja? Jeste li imali konkretne ciljeve? Jesu li Vaša očekivanja ispunjena?
4. Što biste rekli da je ključ uspjeha? Što je prošlo posebno dobro i zašto?
5. Na koje ste prepreke/barijere naišli i kako ste se s njima nosili? Zanima nas utjecaj projekta na Vašu organizaciju.
6. Koje su bile koristi za Vašu organizaciju (društvene, ekonomske, utjecaj na osoblje, poslovanje, sposobnost pružanja usluga klijentima)?
7. Znajući ono što sada znate, što biste učinili drugačije da poboljšate partnerstvo?

Razmišljanje o ulozi sveučilišta u partnerstvu:

8. Što bi sveučilište sljedeći put trebalo učiniti drugačije?

Posljednja stvar koju ćemo učiniti je potaknuti Vas da ponovno razmislite o svom iskustvu suradnje sa sveučilištem. Osvrnite se na realizaciju projekta:

9. Koja je najvažnija stvar koju biste željeli da sveučilište čuje od Vas?
10. Kakav odnos očekujete da ćete razviti/održavati sa sveučilištem u budućnosti?

Izvori

- Bere, I., Bere, D. & Pinteá, C. (2019). Measuring and communicating the impact of volunteering – handbook for social institutions. Budapest: Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary - Centre of Social Innovation.
- Brozmanová Gregorová, A. et al. (2019). Service-Learning for Teachers in Higher Education. Banská Bystrica: Matej Bel University.
- Dorado, S., & Giles Jr, D. E. (2004). Service-Learning partnerships: Paths of engagement. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 11(1), 25–37.
- Fitzpatrick, J. I., Sander, J. R. & Worthen, B. R. (2004). *Program Evaluation Alternative Approaches and Practical Guidelines*. New Jersey: Pearson Education.
- Gelmond, S. B., Holland, B. A., & Spring, A. (2018). *Assessing Service-Learning and Civic Engagement*. Boston: Campus Compact.
- ILO (2011). *Manual on the measurement of volunteer work*. Geneva: ILO.
- Jordaan, M. & Mennega, N. (2022). Community partners' experiences of higher education service-learning in a community engagement module. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(1), 394–408. <https://doi.org/10.1108/JARHE-09-2020-0327>
- Lau, K. H., & Snell, R. (2020). Assessing Community Impact after Service-Learning: A Conceptual Framework. 6th International Conference on Higher Education Advances (HEAd'20), 30-05–2020. <https://doi.org/10.4995/HEAd20.2020.10969>
- Lau, K. H., & Snell, R. S. (2021). *Community Impact Feedback Questionnaire: The User Manual*. Office of Service Learning, Lingnan University.