

Metodika hodnotenia a komunikácie vplyvu e-service learningu na komunitu



Názov	Metodika hodnotenia a komunikácie vplyvu e-service learningu na komunitu
Názov projektu:	E-service learning pre digitálnejšie a inkluzívnejšie systémy vysokoškolského vzdelávania v EÚ
Autorky a autori:	Alžbeta Brozmanová Gregorová, Jana Javorčíková, Petra Strnáďová, Milena Lipnická, Irene Culcasi, Maria Cinque, Valentina Furino, Nives Mikelic Preradovic, Tomislava Lauc, Vjera Lopina, Irena Polewczyk, Mariola Kozubek, Beata Ecler – Nocoń, rev. Dawid Ledwoń, Katarzyna Holewik, Loredana Manasia, Grația Ianoș
Program:	Partnerstvá pre spoluprácu v rámci programu ERASMUS+ v oblasti vysokoškolského vzdelávania
Číslo projektu:	2021-1-PL01-KA220-HED-000032194
Partneri projektu:	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
Webová stránka projektu:	https://e-sl4eu.us.edu.pl/en/home/
Vydavateľstvo	Belianum. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.
ISBN EAN	978-80-557-2220-7 9788055722207
DOI	10.24040/2024.9788055722207 https://doi.org/10.24040/2024.9788055722207



Co-funded by
the European Union

Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a stanoviská sú názormi autoriek a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo Národnej agentúry (NA). Európska únia ani NA za ne nemôžu niesť zodpovednosť.



Toto dielo je licencované pod licenciou [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Obsah

Úvod	3
1. Prečo hodnotiť vplyv na komunitu v rámci service learningových projektov?.....	4
2. Prístupy k hodnoteniu a typy hodnotenia	5
3. Vysvetlenie pojmov v rámci hodnotenia vplyvu service learningu na komunitu	7
4. Rôzne modely hodnotenia vplyvu service learningu na komunitu	9
5. Posudzovanie a hodnotenie vplyvu služby na komunitu krok za krokom	13
5.1. Plánovanie a dizajnovanie hodnotenia.....	13
5.2. Zber údajov.....	17
5.3. Analýza a preskúmanie zozbieraných údajov	17
5.4. Záver a odporúčania	17
5.5. Informovanie o výsledkoch hodnotenia vplyvu SL na komunitu	18
5.6. Poučenie sa z hodnotenia a zlepšenie service learningu	18
5.7. Tipy, ktorými sa môžete riadiť pri hodnotení vplyvu služby na komunitu.....	18
6. Ako informovať o vplyve service learningu na komunitu	19
6.1. Cieľové skupiny vašej komunikácie.....	19
6.2. Spôsoby oznamovania výsledkov	20
6.3. Komunikačné kanály	21
6.4. Niekoľko odporúčaní pre komunikáciu o vplyve service learningu na komunitu	21
7. Nástroje na posudzovanie a hodnotenie vplyvu na komunitu v SL a e-SL projektoch	23
Nástroj 1 Otázky pre plánovanie hodnotenia vplyvu komunity	24
Nástroj 2 Formatívne hodnotiace otázky pre komunitného partnera v SL.....	25
Nástroj 3 Hodnotiaci formulár pre komunitného partnera (Príklad 1).....	26
Nástroj 4 Hodnotiaci formulár pre komunitného partnera (Príklad 2).....	28
Nástroj 5 spätnej väzby o vplyve na spoločenstvo	30
Nástroj 6 Dotazník pre partnerov komunity	33
Nástroj 7 Protokol s otázkami pre komunitných partnerov pri individuálnom rozhovore	34
Nástroj 8 Prieskum partnerských komunít v rámci service learningu	35
Nástroj 9 Protokol o pozorovaní komunity	38
Nástroj 10 Protokol fokusovej skupiny	39
Nástroj 11 Protokol k rozhovoru s partnermi komunity	40
Zdroje:.....	41

Úvod

Service learning by nebol možný bez zapojenia komunity. Účinné a udržateľné service learningové iniciatívy závisia od vzájomne prospešných partnerstiev medzi univerzitou a komunitou. Hodnotenie vplyvu service learningu na komunitu je potrebné pre univerzitu a učiteľstvo realizujúce service learning, aby sa dozvedeli, čo je možné v procese implementácie service learningu zlepšiť, pokiaľ ide o časť služby, a ako zabezpečiť vyššiu kvalitu služby. Ďalším dôvodom tohto hodnotenia je možnosť prezentovať výsledky a prínosy univerzity pre komunitu pred verejnosťou, v médiách a pred darcami.

Hodnotenie priraduje niečomu hodnotu. Určuje význam alebo kvalitu výsledkov programu. Dobre nastavené hodnotenie service learningu môže pomôcť univerzite prijímať zásadné rozhodnutia, napríklad o tom, ktoré aktivity boli užitočné, ktoré možno treba odstrániť alebo zmeniť a kam v budúcnosti sústrediť úsilie a zdroje na dosiahnutie čo najväčšieho vplyvu.

Hodnotenie vplyvu service learningu na komunitu nemusí byť časovo náročné. Môže sa týkať jedného aspektu realizácie alebo celého programu. Dôležitejšie je, že nejde len o cvičenie na papieri. Malo by vám povedať, kde robíte chyby (a čo funguje dobre), predvídať potenciálne riziká a viesť k zlepšeniu.

Plánovanie procesu hodnotenia je veľmi dôležité. V závislosti od toho, čo chcete zistiť, sa rozhodnete, aké nástroje použijete a aký bude najlepší prístup. Ak máte plán hneď na začiatku, zabezpečíte si, že budete mať všetky údaje, ktoré potrebujete, a nakoniec len tie, ktoré potrebujete, takže neskôr nebudete potrebovať ďalší čas na triedenie toho, čo je relevantné. Vedieť od začiatku, čo treba vyhodnocovať, pomáha aj pri výbere nástrojov, ktoré budete používať a ktoré sú najvhodnejšie pre váš SL kurz alebo projekt.

Pri meraní a hodnotení vplyvu na komunitu sa môžete zamerať na rôzne zainteresované strany. Môžete zapojiť **komunitných partnerov** (organizácie, v ktorých sa realizovali SL projekty) a **prijemcov SL** projektov v rámci organizácií aj mimo nich a **širšiu komunitu**. Nie všetky SL projekty sa realizujú v organizácii alebo inštitúcii. Prijemcovia služby môžu, ale nemusia byť zahrnutí do organizácie alebo inštitúcie. V príručke používame pojem "vplyv na komunitu" na vyjadrenie všetkých zainteresovaných strán, ktoré môžu byť súčasťou hodnotenia.

Nasledujúce stránky sú určené na pomoc pri vypracovaní plánu, ktorý najviac vyhovuje vašim potrebám. Príručka je rozdelená do troch hlavných častí: prvá sa zameriava na hodnotenie a posudzovanie vplyvu SL a e-SL na komunitu a širšiu spoločnosť a druhá na to, ako tento vplyv komunikovať, aby sa zvýšilo povedomie verejnosti o hodnote service learningu pre komunitu a spoločnosť. Posledná časť predstavuje výber konkrétnych nástrojov, ktoré vám môžu pomôcť pri meraní vplyvu service learningu na komunitu.

V príručke používame pojem "service learning" a do tohto výrazu sme zahrnuli aj pojem "e-service learning". V projektoch e-service learning sa môžete pri hodnotení zamerať konkrétnejšie na technologickú časť projektu service learningu alebo na konkrétne výsledky a vplyv v oblasti digitálnych technológií alebo digitálneho posilnenia. Napriek tomu je proces hodnotenia rovnaký ako v tradičných podmienkach service-learningu.

Príručka by mala pomôcť univerzitám nadviazať partnerstvá založené na myšlienke vzájomne výhodných vzťahov a zohľadnení potrieb komunity.

1. Prečo hodnotiť vplyv na komunitu v rámci service learningových projektov?

Hodnotenie vplyvu service learningu na komunitu je dôležité, pretože pomáha zabezpečiť, aby boli SL programy efektívne, udržateľné a prospešné pre všetky zúčastnené strany. Tu je niekoľko ďalších dôvodov, prečo je toto hodnotenie potrebné:

- **Zodpovednosť:** Hodnotenie vedie SL programy k zodpovednosti za ich ciele. Pomáha zabezpečiť, aby sa investované zdroje vrátane času, peňazí a ľudského kapitálu využívali efektívne v prospech komunity.
- **Zabezpečenie kvality:** Hodnotenie môže slúžiť ako mechanizmus zabezpečenia kvality. Pomáha zabezpečiť, aby SL programy spĺňali stanovené normy a prinášali zmysluplný úžitok komunite.
- **Hodnotenie účinnosti:** Hodnotenie pomôže určiť, či aktivity service learningu, ktoré so študentstvom realizujete, dosahujú zamýšľané výsledky. Dostáva komunita pomoc a podporu, ktorú potrebuje?
- **Neustále zlepšovanie:** Hodnotenie umožní identifikovať silné a slabé stránky pri realizácii service learningu. Pomôže to časom vykonať potrebné úpravy a zlepšenia.
- **Spätná väzba:** Hodnotením vplyvu na komunitu môžete získať spätnú väzbu od samotných členov komunity. Túto spätnú väzbu môžete použiť na prispôsobenie programov tak, aby lepšie vyhovovali potrebám a preferenciám komunity.
- **Udržateľnosť:** Pochopenie vplyvu service learningu na komunitu je nevyhnutné na zabezpečenie dlhodobej udržateľnosti SL programov. Ak komunita vníma malý alebo žiadny prínos, môže byť menej pravdepodobné, že bude podporovať alebo sa zapájať do ďalších iniciatív service learningu.
- **Zapojenie komunity a reciprocita:** Hodnotiaci proces môže zapojiť členov komunity do posudzovania vplyvov SL, čím sa podporí väčšia angažovanosť komunity a zodpovednosť za programy. Hodnotenie pomáha zabezpečiť, aby service learning zostal obojstranne prospešný.
- **Dlhodobé vzťahy:** Budovanie dôvery a pozitívnych vzťahov medzi univerzitou a komunitnými partnermi je nevyhnutné. Hodnotenie môže pomôcť posilniť tieto vzťahy preukázaním záväzku k zodpovednosti a zlepšovaniu.
- **Tvorba politiky:** Údaje z hodnotenia môžu byť podkladom pre tvorbu politik a usmernení pre iniciatívy v oblasti service learningu.
- **Výskum a dokumentácia:** Hodnotenie vytvára údaje a dôkazy, ktoré sa môžu použiť v akademickom výskume a pri advokácii.
- **Viditeľnosť:** Hodnotenie môže zviditeľniť vašu univerzitu propagáciou výsledkov hodnotenia.
- **Motivácia:** Hodnotenie vplyvu na komunitu môže motivovať existujúce študentstvo a komunitných partnerov a prilákať nových.

Záverom možno konštatovať, že hodnotenie vplyvu service learningu na komunitu je nevyhnutné pre zodpovednú, obojstranne prospešnú a efektívnu realizáciu tejto stratégie. Je prínosom pre komunitu a prispieva k celkovému úspechu a udržateľnosti service learningu.

2. Prístupy k hodnoteniu a typy hodnotenia

Pri hodnotení vplyvu service learningu na komunitu môžeme rozlišovať medzi monitoringom a hodnotením.

Monitoring znamená zhromažďovanie faktov a údajov týkajúcich sa vášho kurzu alebo programu service learning. Zahŕňa napríklad:

- Počty komunitných partnerov;
- Počet príjemcov, ktorým boli poskytnuté služby;
- Počty realizovaných SL projektov;
- Počet hodín, ktoré študenti a študentky strávili v službe;
- Frekvenciu a trvanie činností služby;
- Typ práce, ktorú študenti a študentky vykonávajú.

Hodnotenie je využívanie zozbieraných informácií na zodpovedanie otázok o tom, ako dobre sa service-learningu darí, identifikovanie nedostatkov a zlepšení, ktoré môžete urobiť, a preukázanie vašich výsledkov a vplyvu. Napríklad rozdiel, ktorý zapojenie študentstva prináša, alebo pridaná hodnota, ktorú zapojenie študentstva prináša komunite bude analyzovať informácie z monitorovania, spätnú väzbu, prípadové štúdie a zozbierané skúsenosti. Monitorovacie informácie opisujú, čo sa stalo. Hodnotenie ide o krok ďalej znamená tvorbu hodnotiacich záverov na základe týchto opisných informácií o tom, čo je vplyv dostatočne dobrý, či stojí za zdroje, ktoré sme do programu vložili alebo do akej miery sa dopad prejavil vďaka programu service-learning a intervencii študentstva.

Existujú dva všeobecné prístupy k hodnoteniu: **formatívne hodnotenie** a **sumatívne hodnotenie**. Pozri tabuľku 1.

Tabuľka 1 Porovnanie formatívneho a sumatívneho hodnotenia

	Formatívne hodnotenie	Sumatívne hodnotenie
Cieľ	Zlepšenie service learningu	Podporiť rozhodnutie o budúcnosti service learningu
Účel	Poskytnúť spätnú väzbu na zlepšenie service learningu (ak je veľa nápadov, ako môžeme intervenciu zlepšiť, neznamená to, že ide o intervenciu nízkej kvality; formatívne hodnotenie nie je zamerané na užitočnosť intervencie). Súlad medzi tým, čo sa plánuje, a tým, čo sa robí.	Poskytnúť informácie, na základe ktorých sa rozhodujeme o service-learning
Otázky	Čo funguje? Čo musíme zlepšiť? Ako sa môžeme zlepšiť?	Aké sú výsledky/výstupy? Za akých podmienok sme dosiahli výsledky? Aké sú náklady?

Formatívne hodnotenie

Formatívne hodnotenie poskytuje lepšie pochopenie SL programu a relevantnú a včasnú spätnú väzbu pre univerzitu a komunitných partnerov. Úloha formatívneho hodnotenia môže byť iná pri počiatočnom zavádzaní service learningu alebo začiatkoch spolupráce s konkrétnym komunitným partnerom a iná pri dlhodobom SL programe alebo partnerstve. V prípade nového programu alebo partnerstva je úloha formatívneho hodnotenia skutočne kľúčová. Prináša významné výhody a značnú pridanú hodnotu pre všetkých zúčastnených, pretože včasné zistenie prípadných nedostatkov umožňuje ich včasnú nápravu a minimalizáciu negatívnych vplyvov. Význam formatívneho hodnotenia v dlhobnejších programoch môže spočívať v tom, že umožňuje včasné a relatívne jednoduché prispôsobenie sa meniacim sa podmienkam (napríklad potrebe prispôbiť sa situácii počas pandémie).

Príklady otázok pre formatívne hodnotenie:

1. Ako vnímate doterajšiu implementáciu service learningu?
2. Čo funguje?
3. Čo nefunguje?
4. Čo by sa podľa vás malo zlepšiť?
5. Ako sa podľa vás môžeme zlepšiť?

Sumatívne hodnotenie

Sumatívne hodnotenie sa používa vtedy, keď je potrebné posúdiť dosiahnuté výsledky a rozhodnúť o ďalšom pokračovaní alebo ukončení SL programu. V tomto prípade nie je cieľom hodnotenia hľadať návrhy na zlepšenie, ale konštatovať a potvrdiť dosiahnutie alebo nedosiahnutie stanovených cieľov.

Podľa predmetu hodnotenia sa rozlišuje **hodnotenie procesu** a **hodnotenie účinkov/efektov**.

Hodnotenie procesu

Hodnotenie procesu sa zameriava na to, ako sa daná intervencia, v našom prípade service learning, realizuje v konkrétnej organizácii. Hodnotenie procesu sa zameriava na kontext (hodnotenie kontextu) alebo na samotnú implementáciu (hodnotenie implementácie). Kontextové hodnotenie sa zaoberá tým, ako kontext ovplyvňuje service learning, a zisťuje, čo pomáha alebo bráni realizácii service learningu. Hodnotenie realizácie sa zameriava na to, ako sa service learning realizuje v konkrétnej praxi organizácie.

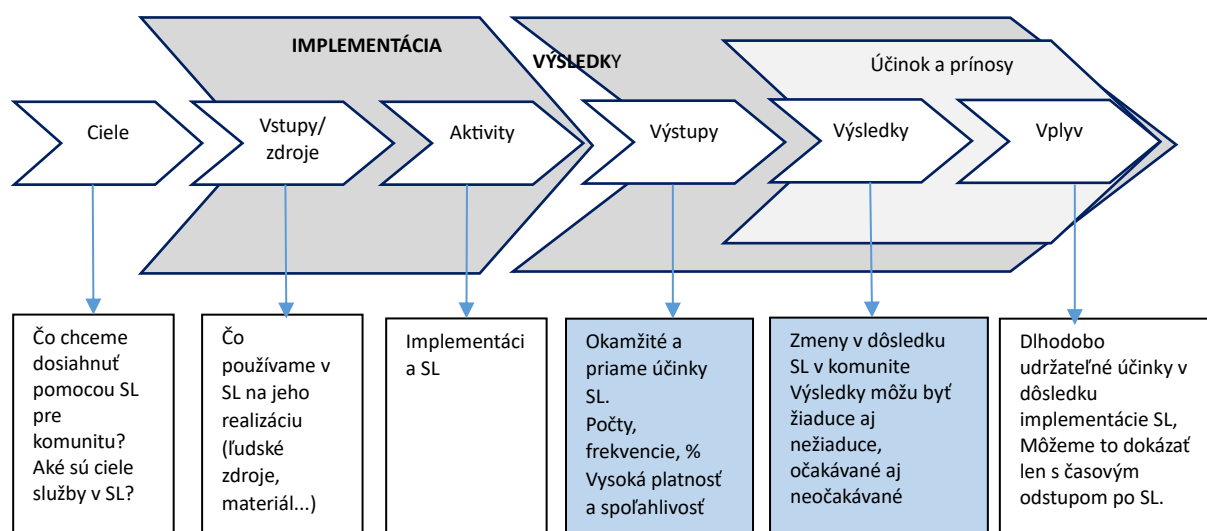
Hodnotenie účinkov/efektov

Hodnotenie účinkov/efektov (tiež hodnotenie výsledkov alebo výstupov) sa zameriava predovšetkým na opis, skúmanie a určenie zmien v cieľovej skupine alebo iných zainteresovaných stranách v dôsledku intervencie (Fitzpatrick, Sander, Worthen, 2004). Hlavným cieľom tohto hodnotenia je analyzovať zmeny v správaní cieľovej skupiny po tom, ako boli jej účastníci vystavení intervencii. V našom prípade sa hodnotenie účinkov zameriava na účinky, ktoré service learning prináša komunitám, komunitným partnerom a príjemcom.

3. Vysvetlenie pojmov v rámci hodnotenia vplyvu service learningu na komunitu

Často používame pojmy ako vstup, výstup, výsledok a vplyv ako vzájomne zameniteľné, bez toho, aby sme chápali rozdiely medzi nimi. Keď sa rozhodneme zaviesť účinný proces hodnotenia vplyvu, je nevyhnutné jasne pochopiť tieto pojmy, a to samostatne aj navzájom, s odkazom na vplyv service learningu na komunitu.

Obrázok 1 Model hodnotenia vplyvu service learningu na komunitu



Koncept	Vysvetlenie	Príklady
VSTUP	Definuje všetky zdroje univerzity a komunitných partnerov venované SL. Zdroje môžu byť finančné, ale aj čas zamestnanectva, učiteľstva a študentstva.	<ul style="list-style-type: none"> počet zamestnancov zapojených do organizácie počas implementácie SL počet hodín, ktoré zamestnanci organizácie strávili so študentmi alebo implementáciou SL počet hodín strávených študentmi v službách v SL zariadenia a materiály použité v SL projekte technológie potrebné na implementáciu SL
VÝSTUPY	Priame prvky vytvorené alebo generované SL projektom. Produkty a služby poskytované komunite prostredníctvom SL. Výstupy sú merateľné a určené úspechy SL projektu.	<ul style="list-style-type: none"> počet a typ činností v SL projektoch počet príjemcov zapojených do činností SL počet komunitných partnerov zapojených do SL počet materiálov vyrobených vďaka projektu SL

VÝSLEDKY	Vzťahuje sa na prínosy SL vytvorené v určitom období, zvyčajne po realizácii SL projektu.	<ul style="list-style-type: none"> • počet spokojných príjemcov • počet nových príjemcov v konkrétnom programe • zvýšenie povedomia o špecifických otázkach. • nové prepojenia a siete • zvýšenie sociálneho kontaktu príjemcov • lepší prístup rodín k miestnym službám
IMPACT	Zmeny vyvolané implementáciou SL v komunite počas dlhšieho obdobia.	<ul style="list-style-type: none"> • zviditeľnenie komunitných partnerov v miestnej komunite • zlepšenie služby • zníženie sociálnej izolácie • zlepšenie životných šancí detí

Pochopiť očakávaný vplyv a jasne definovať rozdiel, ktorý chcete ako univerzita dosiahnuť, nie je vždy jednoduché. Napriek tomu je dôležité vnímať hodnotenie ako kontrolovaný a predvídateľný proces, ktorý časom upevní vašu úlohu v miestnej komunite.



4. Rôzne modely hodnotenia vplyvu service learningu na komunitu

Na hodnotenie vplyvu SL na komunitu bolo vytvorených niekoľko teoretických rámcov alebo modelov. Práca s týmito modelmi vám môže pomôcť nájsť teoretický základ vášho hodnotenia.

Gelmon et al. (2018) navrhujú dvojakú klasifikáciu účinkov SL na komunitných partnerov: (1) účinky na organizáciu a (2) účinky na partnerstvo univerzity a komunity. Kým prvá zahŕňa ekonomické a sociálne prínosy a schopnosť plniť poslanie organizácie, druhá pozostáva z účinkov na vzťah medzi komunitou a univerzitou, t. j. kvalitu interakcií medzi univerzitou a komunitou a spokojnosť a udržateľnosť partnerstva. Autori ponúkajú aj užitočnú hodnotiacu maticu pre posúdenie vplyvu na komunitu (tabuľka 2). V časti o nástrojoch nájdete aj nástroje pripravené v súlade s maticou hodnotenia.

Tabuľka 2 Matica pre hodnotenie vplyvu SL na komunitných partnerov

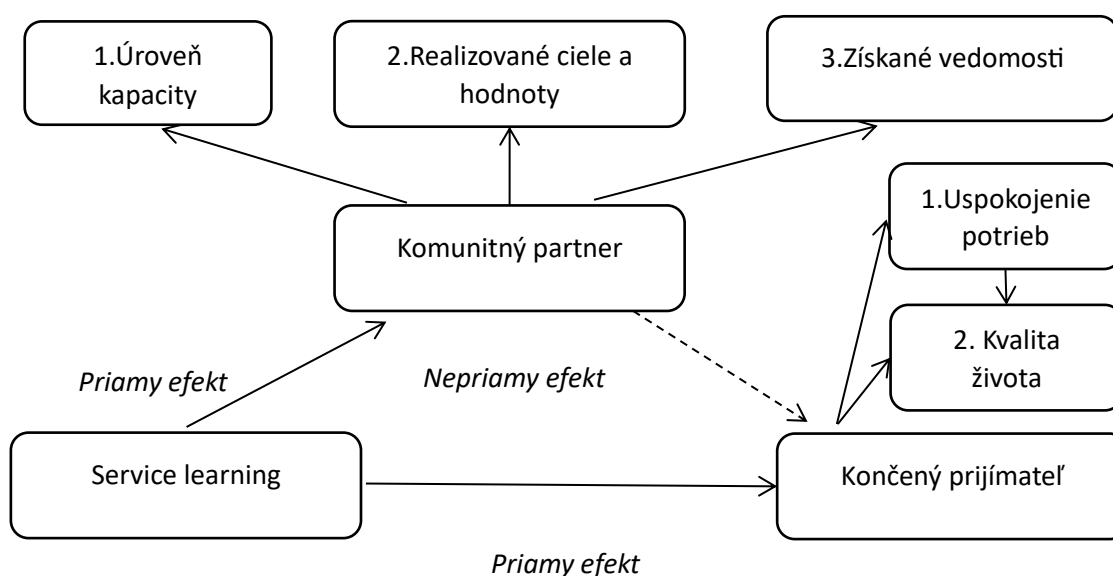
Čo chceme vedieť? (koncepty)	Ako to zistíme? (Indikátory)	Ako to budeme merať? (metódy)	Kto poskytne údaje? (zdroje)
Premenné o komunitnom partnerovi			
Schopnosť plniť poslanie organizácie	<ul style="list-style-type: none"> • Typy poskytovaných služieb • Počet príjemcov • Počet zapojených študentov a študentiek • Rozmanitosť ponúkaných aktivít • Poznatky o aktivitách a potrebách 	Prieskum Rozhovor Fokusové skupiny Preskúmanie dokumentácie Preskúmanie kritickej udalosti	Partner Študenti Fakulta Poradné výbory Správna rada
Ekonomické prínosy	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikácia nových zamestnancov • Identifikácia možností financovania 	Rozhovor Fokusové skupiny Preskúmanie dokumentácie	Partner Študenti Fakulta Správna rada
Sociálne prínosy	<ul style="list-style-type: none"> • Nové prepojenia a siete • Počet dobrovoľníkov • Vplyv na problémy komunity 	Rozhovor Fokusové skupiny Preskúmanie dokumentácie	Partner Študenti Fakulta Správna rada
Premenné o partnerstve medzi komunitou a univerzitou			
Charakter partnerstva medzi komunitou a univerzitou	<ul style="list-style-type: none"> • Vytvorenie partnerstva • Druhy vykonávaných činností • Prekážky/sprostredkovatelia 	Rozhovor Preskúmanie dokumentácie Preskúmanie kritickej udalosti	Partner Spoločenstva Fakulta Správna rada
Charakter interakcie medzi komunitou a univerzitou	<ul style="list-style-type: none"> • Zapojenie sa do vzájomných aktivít • Komunikačné modely • Informovanosť komunity o univerzitných programoch a aktivitách 	Rozhovor Fokusové skupiny Preskúmanie dokumentácie	Partner Spoločenstva Študenti Fakulta Poradné výbory

	<ul style="list-style-type: none"> • Informovanosť univerzity o komunitnom programe a aktivitách 		
Spokojnosť s partnerstvom	<ul style="list-style-type: none"> • Vnímanie vzájomnosti a reciprocity • Reakcia na obavy • Ochota poskytovať spätnú väzbu 	Prieskum Rozhovor Fokusové skupiny	Partner Spoločenstva Fakulta Správna rada
Udržateľnosť partnerstva	<ul style="list-style-type: none"> • Trvanie • Vývoj 	Prieskum Rozhovor Preskúvanie kritickej udalosti	Partner Spoločenstva Fakulta Správna rada

Zdroj: Gelmon et al., 2018

Lau & Snell (2020) navrhujú koncepčný rámec vplyvu na komunitu vyplývajúci z service learningu. V tomto trojstrannom modeli sa vplyv service-learning na komunitu analyzuje z troch hľadísk: z pohľadu komunitného partnera, konečného príjemcu a samotnej intervencie service-learning.

Obrázok 2 Trojstranný model hodnotenia vplyvu na komunitu



Zdroj: Lau & Snell, 2020

Model na obrázku 2 identifikuje tri oblasti vplyvu na komunitu: (1) zvýšená kapacita, (2) podpora cieľov a hodnôt a (3) získané vedomosti/poznatky. Model tiež identifikuje (a) naplnenie potrieb a (b) kvalitu života ako dve široké oblasti vplyvu pre konečných príjemcov. Lau a Snell (2021) na základe tohto modelu pripravili aj dotazník spätnej väzby o vplyve na komunitu, ktorý nájdete v časti s nástrojmi.

Inšpiráciou pre hodnotenie vplyvu na komunitu v rámci service learningu môže byť aj model ponúkaný pri meraní vplyvu dobrovoľníctva, ktorý sa zameriava na rôzne cieľové skupiny, pre ktoré môže dobrovoľníctvo priniesť zmenu: dobrovoľníci, organizácie, užívatelia/príjemcovia a komunita. V našom

prípade sme do hodnotenia vplyvu SL na komunitu zahrnuli len posledné tri skupiny. Model tiež identifikuje rôzne spôsoby, ktorými môže dobrovoľníctvo priniesť zmenu, a zahŕňa **dimenzie**:

- Ľudský kapitál - vedomosti, zručnosti a zdravie ľudí;
- Ekonomický kapitál - prínosy alebo náklady s finančnou hodnotou;
- Sociálny kapitál - viac kooperatívnych vzťahov medzi ľuďmi;
- Kultúrny kapitál - zmysel pre individuálnu identitu a pochopenie identity iných.

Nasledujúca tabuľka ukazuje, ako môžu byť jednotlivé vyššie uvedené zainteresované strany ovplyvnené v každom rozmere. Vplyv sa líši od organizácie k organizácii a od SL projektu k SL projektu. Napriek tomu vám môže pomôcť pri rozhodovaní, ktoré aspekty treba posúdiť a komunikovať.



Tabuľka 3 Matica merania vplyvu na základe rôznych typov kapitálu a zainteresovaných strán

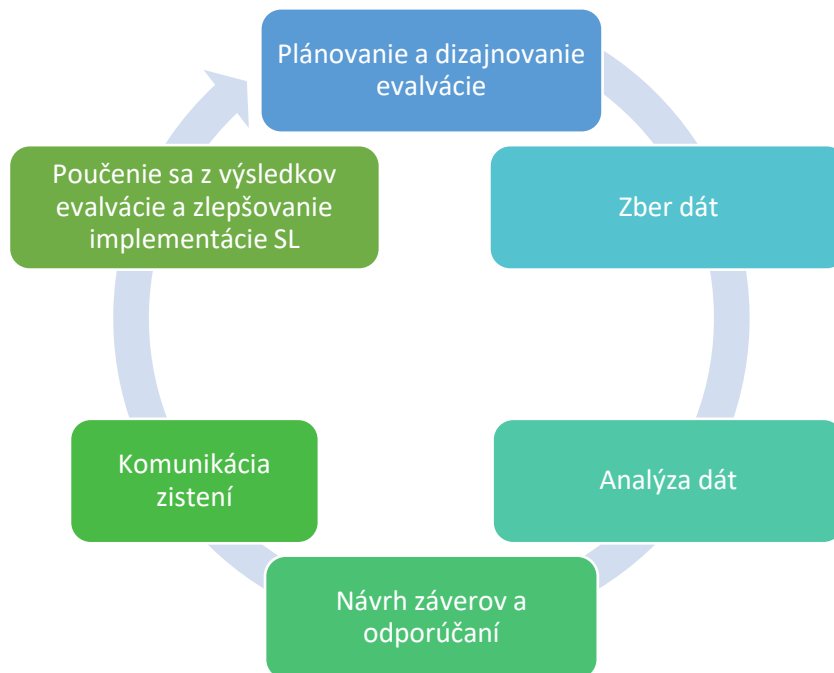
	Ľudský kapitál (vedomosti, zručnosti, postoje, zdravie)	Sociálny kapitál (viac kooperatívnych vzťahov medzi ľuďmi)	Ekonomický kapitál (výnosy z nákladov s finančnou hodnotou)	Kultúrny kapitál (pocit vlastnej identity a chápanie identity iných)
Organizácia	<ul style="list-style-type: none"> - zvýšenie osobného rozvoja a zručností zamestnancov - zvýšená motivácia zamestnancov k rozvoju odborných zručností - zvýšenie spokojnosti a udržanie zamestnancov 	<ul style="list-style-type: none"> - zlepšenie organizačných pracovných postupov - významnejší príjem pre inštitúciu - vytváranie pracovných miest - zlepšenie vzťahov medzi ľuďmi v rámci organizácie - zvýšenie viditeľnosti organizácií 	<ul style="list-style-type: none"> - zvýšiť finančnú hodnotu činností organizácie (vyšší účinok pri presných nákladoch) 	<ul style="list-style-type: none"> - služby viac odrážajú kultúrnu rozmanitosť v rámci komunity. - väčšia rozmanitosť v organizácii
Príjemcovia	<ul style="list-style-type: none"> - zvýšenie osobnostného rozvoja (sebaúcta, empatia, optimizmus) - zvýšenie zručností a schopností. - zlepšenie fyzického a duševného zdravia. - výraznejší pocit pohody medzi príjemcami 	<ul style="list-style-type: none"> - nové priateľstvá, kontakty a siete - väčšie zapojenie do miestnych aktivít, skupín alebo klubov - zvýšená úroveň oprávnenia konať 	<ul style="list-style-type: none"> - lepší prístup k službám, ktoré by si inak museli kúpiť. - väčšie možnosti zamestnania vďaka novým zručnostiam a osobnému rozvoju 	<ul style="list-style-type: none"> - významnejší pocit príslušnosti ku skupine, účasť na kultúre a vyjadrenie hodnôt - lepšie pochopenie kultúr a hodnôt iných. - viac príležitostí na precvičovanie alebo vyjadrenie dôvery. - rozvoj žiaduceho správania - zlepšenie občianskej aktivity (príjemcovia sa môžu stať dobrovoľníkmi).
Komunita	<ul style="list-style-type: none"> - zlepšenie zručností a zvýšenie produktivity pracovnej sily. - zvýšený osobný rozvoj. - zvýšená úroveň informovanosti miestnej komunity o miestnych problémoch 	<ul style="list-style-type: none"> - rozšírené sociálne siete - zvýšená dôvera a účasť - viac organizácií spolupracuje 	<ul style="list-style-type: none"> - vyššia hodnota za peniaze vo verejných službách. - zvýšenie finančnej hodnoty investície (vyšší vplyv na presné náklady) - zníženie protispoločenského správania 	<ul style="list-style-type: none"> - dobrovoľníctvo je uznávané, propagované a praktizované ako žiaduci model správania. - v spoločenstve sa presadzujú nové hodnoty - solidarita, ľudská dôstojnosť, ľudské práva

Zdroj: Bere, Bere a Pinteá, 2019

5. Posudzovanie a hodnotenie vplyvu služby na komunitu krok za krokom

Hodnotenie vplyvu service learningu na komunitu je proces, ktorý pozostáva z niekoľkých krokov. Na základe literatúry o hodnotení a meraní vplyvu service learningu vám ponúkame zoznam jednoduchých krokov, ktorými sa môžete riadiť. Jednotlivé kroky si môžete pozrieť na obrázku 3.

Obrázok 3 Kroky hodnotenia vplyvu service-learning na komunitu



5.1. Plánovanie a dizajnovanie hodnotenia

Prvým krokom v procese hodnotenia je plánovanie hodnotenia. V tomto kroku musíte najprv určiť, prečo chcete hodnotiť vplyv service learningu na komunitu a pre koho je hodnotenie určené, a na základe odpovedí navrhnuť hodnotenie. Môžete použiť [nástroj na plánovanie hodnotenia vplyvu service-learningu na komunitu](#) uvedený v tejto príručke.

Pochopenie účelu hodnotenia

Musíte jasne pochopiť, ako sa informácie z hodnotenia vplyvu SL na komunitu použijú. Informácie by sa mohli použiť napríklad na:

- Podporu inštitucionalizácie SL;
- Ukážky úspešných príbehov pre vedeniu univerzity alebo fakulty;
- Podporu pre financovanie;
- Ukážkové úspechy;
- Zviditeľnenie prínosov SL pre komunitu;
- Vypracovanie programu SL;
- Identifikáciu toho, čo funguje;

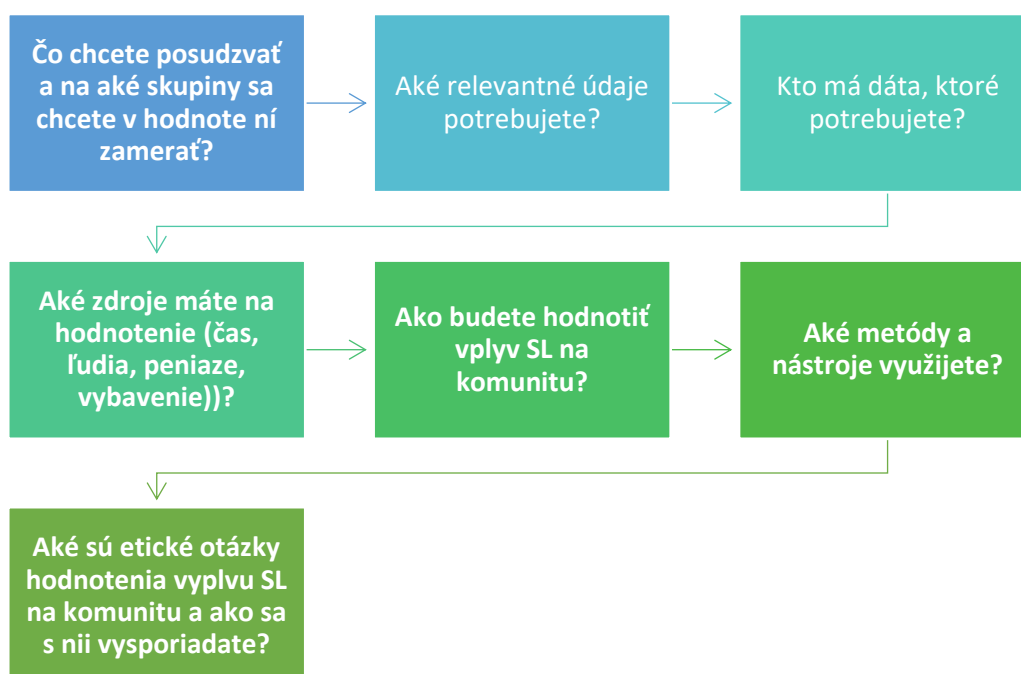
- Pochopenie vplyv, ktorý SL prináša komunitu.

Vaša odpoveď na otázky: **Prečo chcete hodnotiť vplyv SL na komunitu?** a **Pre koho je hodnotenie určené?** bude určovať, aké otázky budete klásť, kto sa zapojí, aký typ údajov sa bude zbierať a ako sa budú komunikovať. Napríklad, ak informácie použijete na podporu financovania, opíšte zmeny, ktoré zažili účastníci SL projektu. Predpokladajme, že chcete proces použiť na pomoc pri rozvoji projektu alebo kurzu SL. V takom prípade budete potrebovať viac informácií o tom, ako konkrétne činnosti alebo aktivity viedli k týmto vplyvom, alebo sa zamerajte na hodnotenie celého procesu.

Navrhovanie hodnotenia

Druhým krokom je **navrhnutie hodnotenia**. V tomto kroku je potrebné odpovedať na otázky uvedené na obrázku 4.

Obrázok 4 Otázky pre navrhovanie hodnotenia vplyvu na komunitu



Čo chcete posudzovať a na ktoré skupiny sa chcete zamerať?

Po stanovení cieľa a príjemcov hodnotenia vplyvu service learningu na komunitu musíte určiť a skupiny, na ktoré sa chcete zamerať a ktoré chcete hodnotiť. Modely hodnotenia ponúknuté v predchádzajúcej kapitole vám môžu pomôcť odpovedať na túto otázku a zorganizovať vaše hodnotenie. Zamyslite sa nad skupinami a zainteresovanými stranami, ktorým service-learning prináša zmenu v komunitu. Môžete sa zamerať na partnerské organizácie v komunitu, príjemcov, komunitu alebo partnerstvá medzi komunitou a univerzitou.

Aké relevantné údaje potrebujete?

Na hodnotenie vplyvu SL na komunitu budete potrebovať dva typy údajov: **kvantitatívne** (výstupy alebo "tvrdé") a **kvalitatívne** (výsledky alebo "mäkké") údaje. Dobré hodnotenie využíva kvantitatívne a kvalitatívne merania, aby poskytlo úplný obraz o vplyve SL na komunitu.

Kvantitatívne údaje

Kvantitatívne údaje opisujú informácie v číslach. Existuje celý rad údajov, ktoré môžete získať, ako napr:

- počet a typ činností v SL projektoch;
- počet príjemcov zapojených do SL;
- počet komunitných partnerov zapojených do SL;
- počet materiálov vytvorených vďaka projektu SL;
- počet investovaných študentských hodín;
- ekonomická hodnota hodín strávených študentmi v službe;
- počet zamestnancov pracujúcich so študentmi a v akom rozsahu.

Kvalitatívne údaje

Mnohé aspekty vplyvu SL na komunitu sa nedajú jednoducho kvantifikovať. Tie sa označujú ako kvalitatívne údaje. Patria k nim nehmotnejšie prínosy alebo výsledky, napríklad zlepšenie vzťahov v komunite, zvýšený záujem o programy, zvýšená spokojnosť príjemcov, zlepšenie životnej pohody a zvýšená angažovanosť komunity. Kvalitatívne údaje sú obsiahnuté v opisoch, rozhovoroch, pozorovaniach, svedectvách a organizačných správach. Tieto "mäkké" údaje budú vo vašom hodnotiacom procese pravdepodobne zohrávať významnejšiu úlohu ako "tvrdé" údaje, hoci fakty a čísla sú tiež nevyhnutné.

Kto má údaje, ktoré potrebujete?

Predpokladajme, že chcete poukázať na rozdiel, ktorý SL program -learning prináša v kvalite života príjemcov/užívateľov služieb. V takom prípade sa pravdepodobne budete musieť opýtať ich alebo ich blízkych rodinných príslušníkov, nie študentstva alebo zamestnanectva. Ak chcete pochopiť, ako SL program pomáha naplňať poslanie komunitného partnera, budete zbierať údaje od zamestnancov.

Dôležitou otázkou pri zapájaní komunitného partnera do hodnotenia je rešpektovanie jeho času, povinností a zdrojov. Študenti musia venovať značný čas písaniu reflexného denníka, ale od komunitných partnerov nemôžete očakávať rovnaké nasadenie.

Aké zdroje máte k dispozícii (čas, personál, peniaze, priestory a vybavenie)?

Keďže všetky hodnotenia vplyvu service learningu si vyžadujú určité investície na kratšie alebo dlhšie obdobie, vždy by ste mali zohľadniť zdroje, ktoré máte na celý proces k dispozícii:

- **Čas.** Aký čas je vyčlenený na vykonanie hodnotenia? Existujú nejaké obmedzenia (termíny, udalosti atď.)?
- **Ľudia.** Kto sa môže zapojiť do procesu a aké zručnosti môže ponúknuť? Kto bude zbierať údaje?
- **Peniaze.** Aké sú náklady na hodnotenie (tlač, pracovné hodiny zamestnancov, cestovné náklady účastníkov atď.) a rozpočtové obmedzenia?
- **Zariadenia a vybavenie.** Aké konkrétne prostriedky budete potrebovať (diktafón, mikrofón atď.)?

Predpokladajme, že po prvýkrát realizujete hodnotenie vplyvu služby na komunitu a nemáte veľa skúseností v tejto oblasti. V takom prípade bude schodnejšie zamerať proces na obmedzený počet aktérov a úrovni analýzy.

Ako budete hodnotiť vplyv service learningu na komunitu?

Existujú **dva bežné spôsoby merania vplyvu SL na komunitu:**

- **Pred a po** (niekedy nazývané "pre-test a post-test"). Tento prístup je vynikajúci, ak môžete naplánovať meranie vplyvu pred tým, ako skupina, ktorá zažíva vplyv, začne vykonávať činnosť. Ak napríklad chcete zistiť vplyv service learningu na zručnosti alebo pohodu príjemcov, môžete im položiť súbor otázok predtým, ako sa zapoja do aktivít service learningu so študentmi (pred), a potom, čo sa do nich na nejaký čas zapoja (po). Potom sa môžete pozrieť na rozdiely v ich odpovediach a zmerať, k akej zmene došlo. Ak použijete tento prístup, myslíte na pravdepodobné načasovanie vplyvu. Niektoré vplyvy môžu byť okamžité, iné strednodobé alebo dlhodobé. Podľa toho naplánujte, kedy by ste zbierali údaje.
- **Retrospektívny alebo post-test.** Pokiaľ nie sme veľmi dobrí v plánovaní merania vplyvu "dopredu", často je potrebné merať ho až po začatí aktivity. V tomto prípade sa musíte opýtať, či majú osoby pocit, že sa vďaka SL projektu niečo zmenilo po skončení aktivity alebo počas nej. Príjemcov by ste sa napríklad mohli opýtať, či majú pocit, že sa ich zručnosti alebo pohoda zvýšili vďaka účasti na SL aktivitách. Tento prístup sa nepovažuje za taký robustný alebo spoľahlivý ako metóda pred a po, ale často je to jediná možnosť hodnotenia vplyvu SL na komunitu.

Aké metódy a nástroje budete používať?

Existuje niekoľko metód a nástrojov hodnotenia vplyvu SL na komunitu. Hoci rôzne metódy majú praktické výhody a nevýhody, je dôležité, aby sa výber metódy riadil predovšetkým otázkou, ktorú chcete položiť, ale aby ste mysleli aj na praktické aspekty. Naplánujte si, ako sa budú údaje analyzovať, keď sa vrátia. Nie je dobré žiadať ľudí, aby vám poskytli čas a osobné údaje, ak nemôžete spracovať a použiť to, čo vám poskytli, preto sa uistite, že dokážete analyzovať to, čo sa vrátili.

Pri navrhovaní prispôsobeného prístupu k meraniu vplyvu service-learning na komunitu v rámci vašej univerzity je dôležité zvážiť **súbor kritérií**, ktoré vám pomôžu prispôsobiť návrh podľa jej cieľa a inštitucionálneho profilu. Najdôležitejšie kritériá, ktoré treba mať na pamäti, sú:

- *Porovnatelnosť* - uistite sa, že zachytávate rovnaký jav/aspekty rovnakým spôsobom v rôznych okamihoch
- *Uskutočniteľnosť* - zabezpečte, aby sa všetky hodnotenia mohli uskutočniť na určitom mieste a v určitom čase. Zamerajte svoje úsilie na to, čo je možné.
- *Nákladová efektívnosť* - zabezpečte, aby prostriedky, ktoré investujete do hodnotenia, boli primerané dosiahnutým výsledkom. Pri zisťovaní spokojnosti môže stačiť krátka hra alebo formulár, takže na jej meranie nepoužijete rozsiahly rozhovor s každým účastníkom.
- *Efektívnosť* - maximalizujte svoje výsledky a minimalizujte investície do všetkých typov zdrojov. Možno budete môcť použiť jednu metódu alebo nástroj na dosiahnutie viac ako jedného požadovaného výsledku.
- *Spoľahlivosť* - zabezpečenie toho, že proces môže priniesť spoľahlivé výsledky. Aby boli výsledky hodnotné, musíte zabezpečiť, aby bol proces transparentný a aby sa mu dalo dôverovať. Ani pri bližšom pohľade by nemalo byť otázne, či vaše konečné hodnotenie odráža skutočnosť. (MOP, 2011)

Môžete použiť:

- Dotazníky pre komunitných partnerov, príjemcov služieb, členov komunity alebo iné zainteresované strany;
- Pozorovanie;
- Rozhovory;

- Fokusové skupiny ;
- Správy .

Aké sú etické otázky spojené s hodnotením vplyvu na komunitu a ako zabezpečíte dodržiavanie etických pravidiel pri hodnotení vplyvu na komunitu?

V procese hodnotenia by ste sa mali zaoberať aj etickými otázkami vášho hodnotenia, a to nielen pokiaľ ide o zapojenie určitých rizikových skupín. Zváženie etických aspektov a dôsledkov vášho hodnotenia by malo byť súčasťou každého výskumu, ktorý zahŕňa ľudí a ich konanie. Etické zásady hodnotenia sú formulované všeobecne; ich konkrétne uplatňovanie je vždy záležitosťou osoby zodpovednej za hodnotenie.

Kľúčové veci, ktoré si treba zapamätať, sú, či vaši účastníci dali *úplný informovaný súhlas* s účasťou na hodnotení s plnou znalosťou hodnotenia a spôsobu jeho použitia. Pri podávaní správ o výsledkoch hodnotenia musíte brať do úvahy *anonymitu* a neodhaľovať identitu osoby, ktorej slová použijete v správach alebo prezentáciách. Anonymita je obzvlášť dôležitá, keď sú účastníci vyzvaní, aby poskytli úprimnú spätnú väzbu na niečo alebo hovorili o osobných záležitostiach. Ďalším pravidlom je zabezpečenie *dôvernosti*, čo znamená, že údaje budú k dispozícii len obmedzenému okruhu menovaných osôb. Musíte tiež zabezpečiť, aby ste postupovali v súlade so *všeobecnými pravidlami ochrany údajov*, ktoré poskytujú jasné usmernenia, ako s informáciami zaobchádzať a ako ich uchovávať. Pri hodnotení nemusíte zhromažďovať žiadne osobné údaje, ale ak tak urobíte, musíte tieto informácie uchovávať v bezpečí.

Ak plánujete použiť údaje z hodnotenia na výskumné účely alebo ich publikovať vo výskumnej práci, nezabudnite si pred začatím zberu údajov vyžiadať súhlas zodpovedného orgánu, napríklad etickej komisie na vašej univerzite.

5.2. Zber údajov

Po vytvorení vhodného návrhu hodnotenia je potrebné zhromaždiť príslušné údaje. Mali by ste zhromažďovať len tie informácie a údaje, ktoré sú potrebné a relevantné. Môžete sa tiež pokúsiť využiť existujúce údaje a informácie, ak sú k dispozícii a sú cenné.

Jedna z metód zberu údajov zahŕňa študentov, ktorí v procese realizujú SL projekty. Napríklad informácie o výstupoch SL projektov môžu byť súčasťou študentských správ z projektov alebo môžete do štruktúry správ zahrnúť spätnú väzbu od komunitného partnera alebo príjemcov.

5.3. Analýza a preskúmanie zozbieraných údajov

Všetky údaje zozbierané v predchádzajúcej fáze procesu je potrebné spojiť a analyzovať, aby sa z nich získali relevantné informácie a závery. Ako už bolo uvedené, zozbierané údaje môžu byť vyjadrené číslami (kvantitatívne) alebo slovami (kvalitatívne). Každý typ údajov si vyžaduje trochu iný prístup k analýze.

5.4. Záver a odporúčania

Možno budete musieť napísať svoje závery na základe nájdených dôkazov. Pri interpretácii informácií zvážte, či existujú aj iné možné vysvetlenia vašich zistení. Po zistení nedostatkov sa musíte zamerať na

zlepšenie. Zámery pre zlepšenie musia byť realistické, konkrétne a dosiahnuteľné. Môže to byť výborná príležitosť na prehodnotenie cieľov pre výstupy a výsledky a realistickejšie naplánovanie SL programu.

5.5. Informovanie o výsledkoch hodnotenia vplyvu SL na komunitu

Aby ste sa uistili, že všetka tvrdá práca, ktorú ste vy, zainteresované strany a účastníci vložili do procesu, bude mať čo najväčšiu hodnotu, premyslite si, ako sa bude o procese a výsledkoch informovať medzi tými, ktorí sa zúčastnili, zainteresovanými stranami, inými organizáciami, skupinami a financovateľmi, ktorí by sa mohli poučiť z toho, čo ste zistili. Možno zistíte, že informácie, ktoré ste zozbierali, výsledky a to, čo ste sa počas procesu naučili, majú rôzne využitie - nielen primárny účel stanovený na začiatku. Nakoniec, zber spätnej väzby a zaznamenávanie toho, čo fungovalo dobre a čo by ste nabudúce urobili inak, je osvedčeným postupom.

5.6. Poučenie sa z hodnotenia a zlepšenie service learningu

V poslednom kroku by ste mali aktívne využívať zistenia z hodnotenia, aby ste sa naučili, čo funguje dobre, a identifikovali oblasti, ktoré je potrebné zlepšiť. Toto je najdôležitejší dôvod, prečo hodnotiť vplyv service learningu na komunitu. Mali by ste tiež zvážiť proces hodnotenia, jeho užitočnosť a to, čo môžete nabudúce urobiť inak.

5.7. Tipy, ktorými sa môžete riadiť pri hodnotení vplyvu služby na komunitu

- Zvážte hodnotenie vplyvu service learningu na komunitu ako proces spolupráce s komunitnými partnermi. Premýšľajte tiež o tom, kto ďalší musí byť zapojený od začiatku.
- Snažte sa zhromažďovať len informácie, ktoré môžete použiť na hodnotenie alebo informovanie o vplyve service learningu na komunitu.
- Zvážte etické otázky a riziká hodnotenia.
- Zvážte, či chcete hodnotiť vplyv služby na komunitu, alebo či chcete týmto informáciám priradiť hodnotu - či by sa zmena mala hodnotiť ako "dobrá" alebo "nedostatočná".
- Zvážte, koľko času a zdrojov máte na vyhodnotenie vplyvu.
- Vyberte vhodný model, prístup a nástroje na hodnotenie vplyvu, pričom zvážte účel práce, dôvod hodnotenia vplyvu a spôsob jeho využitia a dostupné zdroje.
- Zistite, či existujú nástroje, ktoré môžete použiť na meranie vplyvu, čo môže ušetriť čas. Niektoré z nich nájdete v tejto príručke.
- Využite odborné znalosti iných odborníkov, kolegov, skupín alebo organizácií, ktoré prešli podobným procesom.
- Premyslite si, ako budú proces a výsledky komunikované interne aj externe - vrátane plánu osláv ukončenia procesu!



6. Ako informovať o vplyve service learningu na komunitu¹

Informovanie o výsledkoch hodnotenia vplyvu service learningu na komunitu umožňuje rôznym zainteresovaným stranám lepšie pochopiť zmeny, ktoré vaša univerzita uskutočňuje v miestnej komunite. Toto pochopenie je jedným z najdôležitejších aspektov, pokiaľ ide o zvýšenie úrovne motivácie všetkých z nich zapojiť sa alebo rôznymi spôsobmi podporiť service learning na vašej univerzite.

Existuje široká škála spôsobov, ako oznámiť výsledky hodnotenia. Výber jedného alebo druhého by sa mal riadiť týmito kritériami: cieľ komunikácie, cieľová skupina, typ prezentovaných údajov, dostupnosť zdrojov (ľudských, finančných, časových) a kontext komunikácie.

Na základe týchto prvkov si môžete vybrať, či chcete generovať:

- interné správy
- letáky/info-grafy pre rôzne zainteresované strany
- zhrnutie na webových stránkach, blogoch a sociálnych médiách
- tlačové správy
- výročné správy
- propagačné videá
- prezentácie na rôznych podujatiach.

Informovanie o výsledkoch si nevyžaduje zložité postupy a vysoko profesionálne PR oddelenia, môže ho jednoducho vykonávať každý, kto sa zúčastňuje na procese hodnotenia vplyvu.

6.1. Cieľové skupiny vašej komunikácie

Existujú dve hlavné kategórie, do ktorých môžete rozdeliť svoje publikum. Tých, ktorí sú priamo zapojení do realizácie service learningu a už majú priamy vzťah k vášmu programu a univerzite, a tých, ktorých by ste chceli prilákať, aby ste s nimi začali budovať vzťah.

Výsledky hodnotenia vplyvu na komunitu môžete oznámiť v rámci organizácie vedeniu univerzity, učiteľstvu, ostatným pracovníkom a pracovníčkam a študentstvu. Výsledky môžu byť zaujímavé aj pre komunitných partnerov zapojených do hodnotenia a príjemcov. Vedenie univerzity alebo fakulty budú zaujímať prínosy vrátane materiálnych a ľudských zdrojov zapojených do SL programu a množstvo a kvalita služieb ponúkaných komunite. Študentstvo bude zaujímať, ako ich práca ovplyvňuje životy príjemcov a zamestnancov, s ktorými pracujú. Na druhej strane môžete hodnotiacu správu použiť ako vzdelávací nástroj, aby ste niektoré zo skupín poskytli celkový obraz a ukázali im výsledky, ktoré môžu dosiahnuť prácou v rámci service learningu. Môžete tiež prilákať nových učiteľov a učiteľky a študentov a študentky, aby sa zapojili do SL kurzov na vašej univerzite. Informovanie ľudí, ktorých ste do procesu zapojili, o výsledkoch vášho hodnotenia ich bude tiež motivovať k tomu, aby sa do neho opäť zapojili.

Keď komunikujete o vplyve service learningu na komunitu mimo univerzity - existujúcim a potenciálnym komunitným partnerom, budúcim študentom a študentkám, darcom alebo iným

¹ Kapitola vychádza z príručky: Bere, I., Bere, D. & Pintea, C. (2019). *Measuring and communicating the impact fo volunteering - handbook for social institutions (Meranie a komunikácia vplyvu dobrovoľníctva - príručka pre sociálne inštitúcie)*. Budapest : Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary - Centre of Social Innovation.

zainteresovaným stranám, môžete zviditeľniť svoju univerzitu a svoju prácu, ale tiež ich zapojiť do svojho úsilia v budúcnosti.

6.2. Spôsobov oznamovania výsledkov

Existuje mnoho spôsobov, ako komunikovať o vplyve vašej service-learning na komunitu rôznym zainteresovaným aktérom. V závislosti od cieľovej skupiny vašej komunikácie môžete použiť rôzne spôsoby na oznámenie zistení vášho procesu hodnotenia.

Informovanie o vplyve service learningu na komunitu prostredníctvom faktov

Využite svoje webové stránky, ciele e-maily, informačné bulletinov a účty na sociálnych sieťach na zdieľanie tabuliek, grafov a správ, ktoré kvantifikujú vplyv SL komunitu.



Ponúknite správy založené na faktach, ktoré odpovedajú napríklad na nasledujúce otázky, ktoré by mohli mať rôzne zainteresované strany v súvislosti s výstupmi vášho service learningu:

- Koľko komunitných partnerov ste zapojili?
- Koľko príjemcov ste zapojili?
- Koľko SL projektov ste realizovali?
- Koľko nových služieb pre komunitu bolo vytvorených v určitom období?

Informovanie o vplyve dobrovoľníckeho programu prostredníctvom príbehov

Ďalším spôsobom, ako informovať príslušné zainteresované strany o vplyve, je zdieľanie príbehov, fotografií a videí, ktoré ilustrujú, ako prostredníctvom vášho SL programu meníte komunitu. Na šírenie týchto príbehov použite svoju webovú stránku, blog, bulletinov a účty na sociálnych sieťach:

- vyzvite komunitných partnerov, aby napísali hosťovské blogy alebo svedectvá, v ktorých sa podelia o svoje príbehy;
- zdieľajte videá z úspešných podujatí;
- zdieľajte fotografie študentstva v rámci SL projektov;
- zdieľať svedectvá príjemcov.

Pozrite si napríklad videá zo service learningových projektov realizovaných v rámci projektu 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. Komunikačné kanály

V súčasnosti existuje mnoho kanálov, ktoré vám pomôžu osloviť vašu cieľovú skupinu. Dobrou správou je, že najlepší spôsob, ako dostať správu k cieľovej skupine vo vnútri vašej univerzity - vedeniu, učiteľstvu, študentstvu a ostatným zamestnancom, je spôsob, akým zvyčajne komunikujete iné správy. Vaša cieľová skupina je už zvyknutá dostávať správy z vašej inštitúcie týmto spôsobom. Medzi najobľúbenejšie nástroje patria napr.:

- novinky/oznámenia v rámci vašej univerzity (e-maily, bulletiny, univerzitný časopis/noviny);
- pravidelné správy o činnosti;
- pravidelné stretnutia zamestnanectva;
- ročné hodnotenia alebo výročné správy.

Oslovenie cieľových skupín mimo univerzity môže byť náročnejšie, pretože nie vždy máte k dispozícii priamy komunikačný kanál. Preto je výborné pokúsiť sa vytvoriť aktívny kanál, ktorý bude neustále informovať rôzne kategórie zainteresovaných strán o vašej činnosti a výsledkoch. Najpoužívanéjšie kanály sú tieto:

- online newsletter;
- blog;
- vlog;
- aktualizácie na platformách sociálnych médií (Facebook, Twitter, Instagram);
- články v médiách;
- vonkajšia reklama (plagáty, bannery atď.).

6.4. Niekoľko odporúčaní pre komunikáciu o vplyve service learningu na komunitu

Spôsob, akým vytvárate obsah a štruktúrujete výstupy hodnotenia do komunikačných a PR materiálov, je rozhodujúci pre ich dosah na cieľovú skupinu. Zohľadnenie niektorých kritických aspektov komunikačnej stratégie môže rozhodnúť o tom, či sa váš materiál dostane k cieľovej skupine.

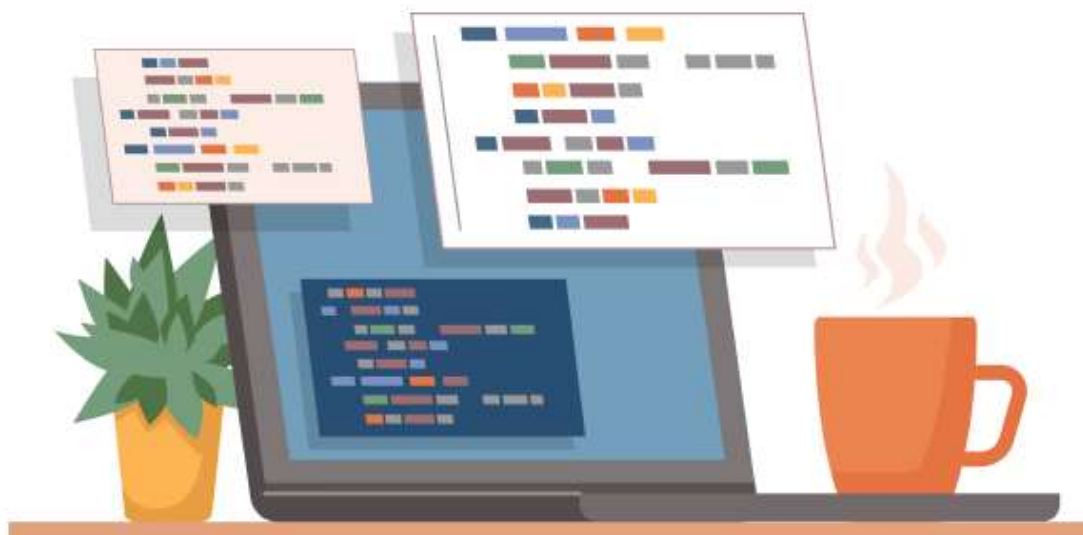
Buďte relevantní - snažte sa sledovať, čo je medzi vašimi sledovateľmi trendy, pretože ak je niečo v trende, má to najväčšiu šancu byť dôležité pre značnú časť vášho publika.

Poznajte svoje publikum - je nevyhnutné pre úspešný komunikačný prístup, pretože rôzne publiká využívajú rôzne prístupy a obsah. Darcovia a financujúce orgány chcú vo všeobecnosti údaje, štatistiky, komplexné interpretácie a kvantifikovateľné výsledky; členovia miestnej komunity chcú príbehy a fakty prezentované pútavým spôsobom bez technických aspektov.

Zahrňte vizuálne prvky - ľudský mozog je prispôsobený na obrázky; obrázky spracúvame oveľa rýchlejšie ako text a je pravdepodobnejšie, že budeme zdieľať príspevok, ktorý obsahuje fotografiu, čím sa zvyšuje jeho dosah. Bezplatné nástroje ako Canva (www.canva.com) alebo Piktochart (www.piktochart.com) sú jednoduché na používanie, pretože sú vytvorené špeciálne na vytváranie krásnych návrhov bez potreby predchádzajúcich zručností alebo znalostí.

Urobte to jednoducho - časové obmedzenia sú pre nás čoraz väčšou výzvou v každom okamihu nášho života; preto je odovzdávanie jednoduchých posolstiev nevyhnutné na zabezpečenie ich skutočného dosahu.

Použite výzvu k akcii - ľudia často potrebujú impulz, aby urobili nejaký krok; ak im uvediete príklad, ako môžu prispieť k vašej veci, a vyzvete ich, aby to urobili, môžu dať vášmu publiku konkrétny príklad, ako môžu tiež konať a byť súčasťou vytvorenej zmeny.



7. Nástroje na posudzovanie a hodnotenie vplyvu na komunitu v SL a e-SL projektoch

Nástroj 1 Otázky pre plánovanie hodnotenia vplyvu komunity

Otázka	Odpoveď
Prečo chcete posúdiť vplyv SL na komunitu?	
Pre koho je hodnotenie určené?	
K čomu chcete získať prístup a na ktoré skupiny sa chcete zamerať?	
Aké relevantné údaje potrebujete?	
Kto má údaje, ktoré potrebujete?	
Aké zdroje máte k dispozícii (čas, personál, peniaze, priestory a vybavenie)?	
Ako budete hodnotiť vplyv service learningu na komunitu? (predtest - posttest alebo posttest)	
Aké metódy a nástroje budete používať?	
Aké sú etické otázky spojené s hodnotením vplyvu na komunitu a ako zabezpečíte dodržiavanie etických pravidiel pri hodnotení vplyvu na komunitu?	

Nástroj 2 Formatívne hodnotiace otázky pre komunitného partnera v SL²

1. Ako vnímate doterajšiu implementáciu service learningu?

2. Čo funguje?

3. Čo nefunguje?

4. Čo by sa podľa vás malo zlepšiť?

5. Ako sa podľa vás môžeme zlepšiť?

²Projekt SLUSIK. www.slusik.eu

Nástroj 3 Hodnotiaci formulár pre komunitného partnera (Príklad 1)³

Univerzita

Kurz:

Vyučujúci kurzu:

Akademický rok ...

Radi by sme sa Vám poďakovali za Vašu účasť a podporu v service learningovom projekte, konkrétne v časti Kurz.....v akademickom roku ... na fakulte

Skúsenosti z tohtoročnej práce s vami a našimi študentmi môžu zlepšiť náš proces vzdelávania v nasledujúcich rokoch. Preto vás vyzývame, aby ste vyplnili nižšie uvedené hodnotenie a prispeli tak k zlepšeniu kvality prípravy a práce pre ďalšiu generáciu študentov a študentiek (toto hodnotenie nemá vplyv na hodnotenie študentov). Vážime si vašu spoluprácu a tešíme sa na ďalšie stretnutie!

Toto hodnotenie môžete odovzdať študentom/študentkám, s ktorými ste pracovali, alebo ho môžete poslať e-mailom.

Ďakujeme.

1. Názov organizácie:

2. Meno zástupcu:

Zakrúžkujte jednu z odpovedí, ktorá najlepšie zodpovedá vášmu postoju a zmysľaniu.

(1- úplne nesúhlasím, mám veľmi negatívny postoj; 2 - nesúhlasím, mám negatívny postoj; 3 - nesúhlasím ani súhlasím, 4 - súhlasím, mám pozitívny postoj; 5 - úplne súhlasím, mám veľmi pozitívny postoj):

		1	2	3	4	5
1.	Ste spokojní s výsledkami projektu?					
2.	Splnili si študenti svoje povinnosti podľa dohody?					
3.	Ako by ste študentov ohodnotili:					
	- Komunikácia					
	- Vážnosť prístupu					
	- Kompetencie					
	- Ochota učiť sa a venovať sa projektu					

3. Ste ochotní spolupracovať so študentmi na SL projekte v nasledujúcom roku?

a) ÁNO

b) NIE

4. Do akej miery bude práca študentstva prínosom pre vašu organizáciu?

5. Vyskytli sa nejaké ťažkosti alebo pochybnosti týkajúce sa realizácie projektu (opíšte, ako ste ich riešili)?

³ Brozmanová Gregorová, A. et al. (2019). Service-Learning pre učiteľov vo vysokoškolskom vzdelávaní. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela.

6. Aké sú vaše návrhy na zlepšenie SL projektu:

a) v oblasti organizácie a prípravy. Vysvetlite, prosím.

b) v segmente vzájomnej komunikácie. Vysvetlite, prosím.

c) v segmente práce so študentstvom. Vysvetlite.

Ďalšie poznámky/komentáre

Ďakujeme vám za váš čas a úsilie!

Nástroj 4 Hodnotiaci formulár pre komunitného partnera (Príklad 2)⁴

1. Názov organizácie
2. Názov projektu
3. Pred začatím tohto projektu, mala organizácia alebo vy nejaké predchádzajúce skúsenosti s univerzitným dobrovoľníctvom a/alebo service learningom (SL)?
 - a) Áno
 - b) Nie
4. Prosím, ohodnoďte, ako presne boli očakávania vašej organizácie prediskutované/komunikované s univerzitou na začiatku projektu.
 - a) neboli vôbec jasné
 - b) dostatočne jasné
 - c) veľmi jasné
5. Zhodnoďte, či sa v projekte primerane/úspešne riešili potreby/problémy komunity.
 - a) Vôbec nie
 - b) Dostatočne úspešne
 - c) Úplne úspešný
6. Posúďte primeranosť trvania projektu:
 - a) Príliš krátke
 - b) Bolo príliš dlhé
 - c) Bolo to, čo sme potrebovali
7. Prosím, ohodnoďte podporu, ktorú vaša organizácia poskytla projektu/študentom (ALEBO... zamyslite sa nad vašou podporou projektu/študentov...).
 - a) príliš málo
 - b) príliš veľa
 - c) tak akurát
8. Vysvetlite svoju odpoveď na uvedenú otázku.
9. Prosím, ohodnoďte podporu, ktorú univerzitný koordinátor/koordinátori poskytli vašej organizácii v súvislosti s projektom (zamyslite sa nad podporou, ktorú univerzitný koordinátor/koordinátori poskytli vašej organizácii)
 - a) príliš málo
 - b) príliš veľa
 - c) tak akurát
10. Vysvetlite svoju odpoveď na uvedenú otázku.
11. Vzhľadom na vaše skúsenosti s univerzitným dobrovoľníctvom alebo SL projektmi má vaša organizácia záujem pokračovať v účasti na podobných projektoch súvisiacich s oblasťou vašich služieb?

⁴ Program FLY.

- a) Áno
- b) Nie
- c) Nevie

12. Bol projekt zvládnuteľný vzhľadom na zdroje, ktoré máte v organizácii k dispozícii?

13. Myslíte si, že prítomnosť študentstva v projekte vo vašej organizácii pozitívne prispela k.....

14. Ak vaša organizácia uznáva nejaké ďalšie prínosy, zapíšte si ich a vysvetlite ich:

15. Uvedte tri pozitívne aspekty/body spolupráce v projekte.

16. Aký druh dodatočnej podpory by vaša organizácia potrebovala, aby mohla pokračovať v spolupráci na univerzitných dobrovoľníckych alebo SL projektoch (napr. školenia o SL, dodatočné finančné zdroje, služby na vyhľadávanie partnerov na univerzitnej úrovni, podpora pri tvorbe organizačnej politiky atď.)?

17. Odporučili by ste univerzitné dobrovoľníctvo alebo SL projekty iným komunitným organizáciám?

- a) Áno
- b) Nie

Nástroj 5 Dotazník spätnej väzby o vplyve na spoločenstvo 5

Prosím, vyberte príslušné body (1 veľmi málo, 10 veľmi veľa), aby ste označili, do akej miery podľa vás projekt service learning vytvoril vplyv opísaný v nasledujúcich tvrdeniach. Ak sa vplyv opísaný vo výroku netýkal projektu service learning, vyberte možnosť "N/A".

Dosahovanie cieľov projektu na podporu poslania komunitného partnera

Do akej miery projekt service-learning...		Veľmi málo				Do určitej miery			Veľmi veľa			NE U P L A T Ň U J E S A
1	podporil poslanie mojej organizácie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2	poskytol užitočné výstupy (napr. knihy, učebné osnovy, nové služby atď.) pre moju organizáciu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3	zvýšil kvalitu služieb mojej organizácie.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4	pomohol podporiť imidž mojej organizácie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5	umožnil mojej organizácii obslúžiť viac klientov	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Rozšírenie zdrojov komunitného partners

Do akej miery projekt service-learning...		Veľmi málo				Do určitej miery			Veľmi veľa			NE U P L A T Ň U J E S A
6	vytvoril ekonomické výhody (napr. úspory, dodatočné príjmy) pre moju organizáciu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7	poskytol dodatočné ľudské zdroje pre moju organizáciu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8	stál za úsilie, ktoré do nej moja organizácia vložila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9	pomohol podporiť pozitívnu pracovnú kultúru v mojej organizácii	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10	rozšíril sieť mojej organizácie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Získavanie vedomostí, poznatkov, nápadov a nástrojov

⁵ Lau, K. H., & Snell, R. S. (2021). Dotazník spätnej väzby o vplyve na komunitu: The User Manual (Používateľská príručka). Office of Service Learning, Lingnan University.

Do akej miery projekt service learning...		Veľmi málo				Do určitej miery			Veľmi veľa			NE U P L A T Ň U J E S A
11	inšpiroval nás novými nápismi, poznatkami a/alebo stratégiami	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12	podnietil moju organizáciu, aby prehodnotila naše obvyklé pracovné postupy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13	preniesol nové poznatky z univerzity do mojej organizácie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14	umožnil nám získať nové skúsenosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15	pomohol zlepšiť naše pracovné nástroje a postupy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Vplyv na príjemcov služby (ak sa SL projekt netýkal žiadnych príjemcov služby, vynechajte túto časť)

Do akej miery projekt service-learning...		Veľmi málo				Do určitej miery			Veľmi veľa			NE U P L A T Ň U J E S A
16	Priniesol výhody príjemcom služieb	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
17	Zlepšil životné podmienky príjemcov služieb	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Celkové hodnotenie (1 = rozhodne nesúhlasím, 10 = rozhodne súhlasím)

		rozhodne nesúhlasím							rozhodne súhlasím			NE U P L A T Ň U J E S A
18	Celkovo mal SL projekt pozitívny vplyv na moju organizáciu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
19	Celkovo nás SL projekt presvedčil, že chceme v budúcnosti pokračovať v spolupráci v oblasti service learningu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

20	Spoluprácu v oblasti service learningu odporúčam iným komunitným organizáciám	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Sekcia komentárov:

21. Aké zmeny by sa mohli urobiť, aby bol SL projekt v budúcnosti hodnotnejší?

22. Akékoľvek pripomienky, prosím, uveďte.....

Nástroj 6 Dotazník pre partnerov komunity⁶

- A. Aký typ organizácie ste?
- B. Na čo sa zameriava vaša organizácia?
- C. Kedy ste získali prvé skúsenosti so študentstvom v rámci SL?
- D. Koľko študentov a študentiek v rámci SL pracovalo vo vašej organizácii a kedy?
- E. Čo študenti a študentky urobili pre vašu organizáciu?
- F. Myslíte si, že komunitný projekt študentov a študentky pripravil na ich budúcu kariéru? Ak áno, ako?
- G. Aké výhody prinieslo zapojenie študentov a študentiek do vašej organizácie? Vysvetlite, prosím.
- H. Boli pre vás ciele projektu zrejmé? Rozveďte to, prosím, bližšie.
- I. Boli študenti a študentky pripravené plniť pridelené úlohy? Ak nie, uveďte podrobnosti.
- J. Upozornila účasť na projekte študentov na potreby komunity? Vysvetlite.
- K. Malo zapojenie do projektu pre vašu organizáciu cenné sociálne a ekonomické prínosy? Vysvetlite, prosím.
- L. Vysvetlite, ako vnímate svoj vzťah so študentmi a študentkami
- M. Na základe vašich skúseností so SL programom, aké sú vaše najnaliehavejšie obavy?
- N. Akékoľvek ďalšie pripomienky k realizácii SL.

⁶ Jordaan, M. a Mennega, N. (2022). Skúsenosti komunitných partnerov s vysokoškolským vzdelávaním v rámci modulu service-learning v komunite. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(1), 394-408. <https://doi.org/10.1108/JARHE-09-2020-0327>

Nástroj 7 Protokol s otázkami pre komunitných partnerov pri individuálnom rozhovore⁷

1. Opíšte svoju účasť na projekte.
2. Uveďte, aká je vaša motivácia zúčastniť sa na projekte.
3. Prediskutujte počiatočnú vnímavosť a angažovanosť partnerov v projekte.
4. Opíšte odpor, s ktorým ste sa stretli, a metódy, ktoré ste použili na jeho prekonanie. Buďte čo najkonkrétnejší a uveďte nám anekdoty alebo príbehy. (Nemusíme poznať mená konkrétnych osôb.)
5. Prediskutujte akúkoľvek stratégiu, ktorá pomáha iniciovať, implementovať, získať záväzok partnerov a vo všeobecnosti podporovať ciele projektu.
6. Uveďte, aké uznanie ste za svoju úlohu v projekte získali.
7. Prediskutujte osobné a organizačné riziká spojené s projektom.
8. Diskutujte o tom, ako vnímate svoju efektívnosť pri realizácii projektu.
9. Uveďte faktory, ktoré prispeli k úspechu alebo neúspechu projektu.
10. Porozprávajte o svojich skúsenostiach s predchádzajúcimi SL projektmi.
11. Ovplyvnili vaše predchádzajúce skúsenosti vaše správanie v tomto projekte? Ako? Môžete uviesť príklad? (Je to otázka nadväzujúca na predchádzajúcu otázku.)
12. Porozprávajte sa o svojich vzťahoch s členmi tohto partnerstva a o tom, ako ovplyvnili vaše správanie v tomto partnerstve.
13. Povedzte niečo o tom, ako bol projekt úspešný.
14. Uveďte všetky spôsoby, v ktorých podľa vás projekt zlyhal.
15. Aké faktory prispeli k úspechu a neúspechu?

⁷ Dorado, S., & Giles Jr, D. E. (2004). Partnerstvá v oblasti service learningu: Paths of engagement (Cesty angažovanosti). *Michigan Journal of Community Service Learning*, 11(1), 25-37.

- Študenti a študentky nepodali očakávaný výkon
- Iné (uvedte)

6. Aké boli ekonomické účinky vašej spolupráce s univerzitou? Označte všetky, ktoré sa vzťahujú.

- Zvýšená hodnota služieb
- Zvýšené organizačné zdroje
- Väčšie možnosti financovania
- Ukončenie projektov
- Identifikácia nových zamestnancov
- Prístup k univerzitným technológiám a odborným znalostiam
- Identifikácia ďalších dobrovoľníckych odborných znalostí
- Vznik nových produktov, služieb a materiálov
- Iné (uvedte)

7. Akým spôsobom si myslíte, že ste schopní ovplyvniť univerzitu v dôsledku vášho spojenia s niektorým z našich kurzov? Označte všetky, ktoré sa na to vzťahujú.

- Vplyv na obsah kurzu
- Vplyv na univerzitnú politiku
- Vplyv na povedomie o komunite na fakulte
- Vplyv na skúsenosti študentov a študentiek s učením
- Iné (uvedte)

8. Ako sa zmenilo vaše povedomie o univerzite v súvislosti s týmto kurzom? Označte všetky, ktoré sa vás týkajú

- Dozvedel som sa viac o univerzitných programoch a službách
- Viem, na koho sa môžem obrátiť so žiadosťou o informácie a pomoc
- Viac sa zapájam do aktivít na akademickej pôde
- Mám lepšie znalosti o univerzitných zdrojoch
- Mám viac interakcií s vyučujúcimi a administrátormi
- Absolvoval som alebo plánujem absolvovať kurzy na univerzite
- Iné (uvedte)

9. Plánujete pokračovať v spolupráci s univerzitou na tejto alebo inej aktivite?

- Áno
- Nie

C. Prosím, ohodnoťte svoju spokojnosť s pripojením k univerzitnému kurzu v nasledujúcich oblastiach:

		Veľmi nespokojný	Nespokojný	Ani spokojný ani nespokojný	Spokojný	Veľmi spokojný

10.	Celková komunikácia so študentmi a vyučujúcimi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Úroveň a kvalita interakcie so študentmi/učiteľmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Kvalita práce študentov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Spätná väzba a vstup do plánovania zážitkov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Rozsah a načasovanie činnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Úroveň dôvery s vyučujúcimi a študentmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Ako ste zvládli logistiku vášho SL kurzu ? Označte najpresnejšiu odpoveď.

- Urobil som opatrenia a umiestnenia.
- Zamestnanec fakulty zabezpečil opatrenia a umiestnenia.
- Opatrenia a umiestnenia sme riešili v spolupráci.
- Študenti si svoje umiestnenia riešili sami.
- Postgraduálna študentka zabezpečila opatrenia a umiestnenia.

18. Čo bolo pre vás najlepším aspektom tejto skúsenosti?

19. Ktoré aspekty tejto skúsenosti by ste zmenili?

20. Pridajte akékoľvek ďalšie pripomienky.

Ďakujeme za vaše pripomienky.

Nástroj 9 Protokol o pozorovaní komunity⁹

1. Opíšte prostredie: dátum pozorovania, miesto, usporiadanie priestoru, prostredie, náladu, tempo a iné faktory.
2. Opíšte, kto je prítomný a aké sú jeho úlohy.
3. Aké činnosti vykonávajú študenti (pozorovateľ, vedúci, účastník)? Aké činnosti vykonávajú pedagógovia? Aké činnosti vykonávajú komunitní partneri?
4. Opíšte komunikáciu/interakcie a uveďte kategórie zúčastnených osôb (napr. študenti, partneri, klienti).
5. Ako sa končia aktivity? Aké je zhrnutie ("nabudúce urobíme nejakú...", "na rozlúčku" alebo nič)?
6. Aké úspechy, úlohy alebo služby ste pozorovali?
7. Vyjadrili študenti obavy? Fakulta? Komunitným partnerom? Aké boli (uveďte opisy situácií)?
8. Pridajte akékoľvek ďalšie relevantné pripomienky.

⁹ Gelmond, S. B., Holland, B. A., & Spring, A. (2018). *Hodnotenie service learningu a občianskej angažovanosti*. Boston: Campus Compact.

Nástroj 10 Protokol fokusovej skupiny¹⁰

Úvod

Účel fokusovej skupiny je dvojaký: pochopiť vplyv partnerstva na komunitnú organizáciu a zozbierať pozitívnu a negatívnu spätnú väzbu, ktorá pomôže univerzite pri zlepšovaní partnerských aktivít v budúcnosti. Diskusia sa nahráva, aby sa zachytili podrobnosti, ale všetky pripomienky sú dôverné a nikdy sa neprpisujú jednotlivým účastníkom. Ako účastníci môžete dosiahnuť úspech fokusovej skupiny tým, že budete pri diskusii o rôznych otázkach úprimní a konkrétni. Úprimná fokusová skupina pomôže univerzite zdokumentovať účinky jej úsilia, rozpoznať silné a slabé stránky jej osvetových aktivít a identifikovať oblasti, v ktorých sa môže zlepšiť. Ako facilitátor nebudem ponúkať žiadne názory; mojou úlohou je viesť vás rozhovorom na základe relevantných otázok. Zabezpečím, aby sa všetci zúčastnili a aby nikto v diskusii nedominoval. Prosím, hovorte po jednom, aby bol záznam zrozumiteľný. Počas tejto diskusie buďte struční a konkrétni. Mali by ste hovoriť o svojich odlišných názoroch, ak sa nezhodnete, ale nebudeme tráviť čas naliehaním na dosiahnutie konsenzu alebo dohody. Cieľom nie je dosiahnuť spoločný názor, ale spoznať všetky možné názory.

Otázky

1. Predstavte sa a stručne opíšte charakter vášho partnerstva s univerzitou. (10 minút)
2. Čo sa podarilo? Aké faktory prispeli k úspešným výsledkom? Čo bolo najdôležitejším faktorom pri dosahovaní úspechu? (10 minút)
3. Ako by ste opísali výhody partnerstva z vášho pohľadu? Nejaké ekonomické výhody? Aká bola hodnota výsledku? Nejaké nové poznatky o prevádzke? Malo to nejaký vplyv na schopnosť poskytovať služby klientom? (10 minút)
4. Ako by ste opísali záťaž partnerstva (ak existuje)? (Sonda: Nároky na čas alebo personál.) (10 minút)
5. Aké prekážky alebo bariéry ovplyvnili partnerstvo? [Sonda: Ako ste sa s nimi vyrovnali?] (5 minút)
6. Čo by ste nabudúce urobili inak? Čo by ste zmenili? (5 minút)
7. Čo by mohla univerzita nabudúce urobiť inak? Čo by ste na univerzite zmenili, keby ste mohli? (10 minút)
8. Čo viete o univerzite, čo ste predtým nevedeli? O čom by ste chceli vedieť viac? (10 minút)
9. Ako by ste túto skúsenosť opísali kolegovi v inej komunitnej organizácii alebo agentúre? Čo by ste zdôraznili? (10 minút)
10. Na záver vás vyzveme, aby ste sa opäť zamysleli nad svojimi skúsenosťami so spoluprácou s univerzitou. Zamyslite sa nad obdobím projektu a nad touto diskusiou: Čo je najdôležitejšie, čo by ste chceli, aby od vás univerzita počula? O čom sme ešte nediskutovali? (10 minút)
11. Chcete sa podeliť o nejaké ďalšie pripomienky?

¹⁰ Gelmond, S. B., Holland, B. A., & Spring, A. (2018). *Hodnotenie service learningu a občianskej angažovanosti*. Boston: Campus Compact.

Nástroj 11 Protokol k rozhovoru s partnermi komunity¹¹

Začnime základnými informáciami:

1. Uveďte stručný prehľad partnerského projektu , na ktorom sa vaša organizácia zúčastnila, z vášho pohľadu
2. Prečo ste sa zapojili do tohto partnerstva? Ako vzniklo? Porozprávajme sa o výsledkoch projektu:
3. Aké boli vaše očakávania? Mali ste konkrétne ciele? Splnili sa vaše očakávania?
4. Čo bolo podľa vás kľúčom k úspechu? Čo sa vám obzvlášť podarilo a prečo?
5. S akými prekážkami ste sa stretli a ako ste sa s nimi vysporiadali? Zaujímá nás vplyv projektu na vašu organizáciu:
6. Aké boli prínosy pre vašu organizáciu (sociálne, ekonomické, vplyv na zamestnancov, poznatky o činnosti, schopnosť slúžiť klientom)?
7. Čo by ste urobili inak, keby ste vedeli, čo teraz viete, aby ste zlepšili partnerstvo?

Premýšľanie o úlohe univerzity v partnerstve:

8. Čo by mala univerzita nabudúce urobiť inak?

Na záver vás vyzveme, aby ste sa opäť zamysleli nad svojimi skúsenosťami so spoluprácou s univerzitou. Zamyslíte sa nad obdobím projektu a nad touto diskusiou:

9. Čo je najdôležitejšie, čo by ste chceli, aby od vás univerzita počula?
10. Aké vzťahy, ak nejaké, predpokladáte, že si s univerzitou vytvoríte/udržíte v budúcnosti?

¹¹ Gelmond, S. B., Holland, B. A., & Spring, A. (2018). *Hodnotenie service learningu a občianskej angažovanosti*. Boston: Campus Compact.

Zdroje:

Bere, I., Bere, D. & Pinteá, C. (2019). *Measuring and communicating the impact fo 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.

Alžbeta Brozmanová Gregorová  <https://orcid.org/0000-0001-8559-8512>
Jana Javorčíková  <https://orcid.org/0000-0003-0132-232X>
Petra Strnáďová  <https://orcid.org/0000-0002-4038-6177>
Milena Lipnická  <https://orcid.org/0000-0003-3821-5771>
Irene Culcasi  <https://orcid.org/0000-0003-0033-9883>
Maria Cinque  <https://orcid.org/0000-0001-7526-7728>
Valentina Furino  <https://orcid.org/0009-0008-2693-9725>
Nives Mikelic Preradovic  <https://orcid.org/0000-0001-9087-0074>
Tomislava Lauc  <https://orcid.org/0000-0001-6621-0471>
Vjera Lopina
Irena Polewczyk  <https://orcid.org/0000-0003-0764-0409>
Mariola Kozubek  <https://orcid.org/0000-0002-1377-3657>
Beata Ecler – Nocoń  <https://orcid.org/0000-0002-4873-6952>
rev. Dawid Ledwon  <https://orcid.org/0000-0003-0075-9212>
Katarzyna Holewik  <https://orcid.org/0000-0003-0874-1770>
Loredana Manasia  <https://orcid.org/0000-0002-1628-8171>
Graŕiela Ianoş  <https://orcid.org/0000-0001-9173-1922>

Metodika hodnotenia a komunikácie vplyvu e-service learningu na komunitu

Vydalo:
Belianum. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici
2024

Počet strán: 42

ISBN 978-80-557-2220-7
EAN 9788055722207

<https://doi.org/10.24040/2024.9788055722207>

