

GHID DE E-SERVICE LEARNING PENTRU PARTENERII COMUNITARI

Metodologie și instrumente pentru
evaluarea și comunicarea impactului
service-learning asupra comunității



Denumirea documentului	Metodologie și instrumente pentru evaluarea și comunicarea impactului învățării prin servicii asupra comunității
Titlul proiectului:	e-Service Learning for More Digital and Inclusive EU Higher Education Systems
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, GrațIELA Ianoș
Programul:	ERASMUS+ Cooperation Partnerships in Higher Education
Proiect nr.:	2021-1-PL01-KA220-HED-000032194
Parteneri:	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
Website:	https://e-sl4eu.us.edu.pl/en/home/



Co-funded by
the European Union

Finanțat de Uniunea Europeană. Opiniile exprimate sunt însă exclusiv cele ale autorilor și nu reflectă neapărat cele ale Uniunii Europene sau ale Agenției Naționale (AN). Nici Uniunea Europeană, nici AN nu pot fi considerate responsabile pentru acestea.



Acest material este licențiat sub [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Cuprins

- 1. De ce să evaluăm impactul asupra comunității în proiectele de învățare prin servicii?**
- 2. Abordări și tipuri de evaluare**
- 3. Concepte-cheie în evaluarea impactului comunitar al învățării prin servicii**
- 4. Modele pentru evaluarea impactului învățării prin servicii asupra comunității**
- 5. Evaluarea și analiza impactului comunitar al învățării prin servicii**
- 6. Comunicarea impactului învățării prin servicii**
- 7. Instrumente pentru evaluarea și analiza impactului în proiectele de service-learning și e-service-learning**

Introducere

Învățarea prin servicii nu ar fi posibilă fără implicarea comunității. Eficiența și sustenabilitatea acestui tip de învățare depind de parteneriatele reciproc avantajoase între universitate și comunitate.

Evaluarea impactului învățării prin servicii asupra comunității este necesară pentru ca universitatea și profesorii care implementează acest tip de învățare să înțeleagă ce poate fi îmbunătățit și cum să ofere o calitate mai înaltă a serviciilor în cadrul învățării prin servicii. Un alt motiv pentru această evaluare este posibilitatea de a prezenta rezultatele și beneficiile comunității, publicului larg, mass-media și altor părți interesate.

Este esențial să înțelegem conceptul de *evaluare* ca fiind procesul de atribuire de valoare elementelor structurale ale unui proces. Aceasta determină semnificația sau calitatea rezultatelor programului. O evaluare corectă a învățării prin servicii va ajuta universitatea să evalueze diverse activități, adică acelea care s-au dovedit a relevante și cele care trebuie eliminate sau modificate. De asemenea, ajută la concentrarea atenției asupra activităților promițătoare pentru a aloca eforturi și resurse pentru cel mai semnificativ impact în viitor.

Evaluarea impactului comunității învățării prin servicii nu trebuie să fie cronofagă. Aceasta poate fi bazată pe un aspect al implementării învățării prin servicii sau pe întregul program. Mai important, nu este doar un simplu exercițiu. Ar trebui să vă arate unde greșiți (și ce funcționează bine), să anticipeze riscurile potențiale și să vă ghideze în îmbunătățirea lucrurilor.

Fără îndoială, planificarea procesului de evaluare este vitală. În funcție de ceea ce doriți să aflați, veți decide asupra celor mai eficiente instrumente de utilizat și a celei mai bune abordări. Având planul potrivit de la început, vă asigură că aveți toate datele de care aveți nevoie și doar datele de care aveți nevoie la final, astfel încât să nu fie nevoie de timp suplimentar mai târziu pentru a sorta ce este relevant. Cunoașterea de la început a ceea ce trebuie evaluat ajută, de asemenea, la alegerea instrumentelor pe care le veți folosi și care sunt cele mai potrivite pentru cursul sau proiectul dvs.

Vă puteți concentra pe anumiți beneficiari în măsurarea și evaluarea impactului comunitar. Puteți implica partenerii comunitari (organizațiile în care au fost implementate proiectele de învățare prin servicii) și beneficiarii proiectelor de învățare prin servicii, atât din interiorul organizațiilor, cât și din comunitatea mai largă. Nu toate proiectele de învățare prin servicii sunt implementate într-o organizație sau instituție. Beneficiarii serviciului pot fi sau nu acoperiți de o organizație sau instituție. În ghid, utilizăm termenul de „impact comunitar” pentru a exprima toți actorii care pot face parte din evaluare.

Paginile următoare sunt concepute pentru a vă ajuta să dezvoltați planul cel mai potrivit nevoilor dvs. Ghidul este structurat în trei secțiuni principale: una se concentrează pe evaluarea și evaluarea impactului învățării prin servicii asupra comunității și societății, a doua pe modul de comunicare a acestui impact pentru a crește conștientizarea publică asupra valorii învățării prin servicii pentru comunități și societate; ultima parte oferă o selecție de instrumente concrete care vă pot ajuta să măsurați impactul comunitar al învățării prin servicii.

Am utilizat termenul „învățare prin servicii” în ghid, inclusiv „învățare electronică prin servicii” în această expresie. În proiectele de învățare electronică prin servicii, vă puteți concentra mai specific pe evaluarea părții tehnologice a proiectului de învățare prin servicii sau pe rezultatele și impactul specifice în domeniul tehnologiilor digitale. Totuși, procesul de evaluare este același ca în mediile tradiționale de învățare prin servicii.

Ghidul ar trebui, de asemenea, să ajute universitățile să stabilească parteneriate bazate pe ideea de relații reciproc avantajoase și considerarea nevoilor comunității.

1. De ce să evaluăm impactul asupra comunității în proiectele de învățare prin servicii? ?

Evaluarea impactului învățării prin servicii asupra comunității este crucială din diverse motive, deoarece ajută la asigurarea faptului că programele de învățare prin servicii sunt eficiente, sustenabile și benefice pentru toți actorii implicați.

Enumerăm câteva motive pentru care această evaluare este necesară:

Responsabilitate. Evaluarea menține programele de învățare prin servicii relevante pentru obiectivele lor. Ajută la asigurarea faptului că resursele investite, inclusiv timpul, banii și capitalul uman, sunt utilizate eficient pentru beneficiul comunității.

Asigurarea calității. Evaluarea poate servi ca un mecanism de asigurare a calității pentru programele de învățare prin servicii. Ajută la asigurarea faptului că programele respectă standardele stabilite și oferă beneficii semnificative comunității.

Evaluarea eficacității. Evaluarea vă ajută să determinați dacă activitățile de învățare prin servicii pe care le implementați cu studenții dvs. își ating rezultatele intenționate. Comunitatea primește asistența și suportul de care are nevoie?

Îmbunătățire continuă. Evaluarea vă permite să identificați punctele forte și neajunsurile în implementarea învățării prin servicii. Acest lucru va ajuta la realizarea ajustărilor și îmbunătățirilor necesare în timp util.

Feedbackul comunității. Evaluând impactul asupra comunității, puteți colecta feedback direct de la membrii comunității. Acest feedback poate fi utilizat pentru a adapta programele pentru a răspunde mai bine nevoilor și preferințelor comunității.

Sustenabilitate. Înțelegerea impactului învățării prin servicii asupra comunității este esențială pentru asigurarea sustenabilității pe termen lung a acestor programe. Dacă partenerii din comunitate percep un beneficiu mic sau inexistent, este posibil să fie mai puțin probabil să sprijine sau să se angajeze în inițiative viitoare de învățare prin servicii.

Angajamentul și reciprocitatea comunității. Un proces de evaluare poate implica membrii comunității în evaluarea impactului învățării prin servicii, favorizând un angajament comunitar semnificativ. Evaluarea ajută la asigurarea faptului că învățarea prin servicii rămâne reciproc benefică.

Relații pe termen lung. Construirea încrederii și relațiilor pozitive între universitate și partenerii comunitari este esențială. Evaluarea poate ajuta la întărirea acestor relații prin demonstrarea unui angajament mutual.

Dezvoltarea politicilor. Datele rezultate în urma evaluării pot informa dezvoltarea politicilor și a liniilor directoare pentru inițiativele de învățare prin servicii.

Cercetare și documentare. Evaluarea generează date și dovezi care pot fi utilizate în cercetarea academică și eforturile de advocacy.

Vizibilitate. Evaluarea poate crește vizibilitatea universității prin promovarea rezultatelor evaluării.

Motivare. Evaluarea impactului comunitar poate motiva studenții deja implicați și partenerii comunitari și poate atrage noi participanți.

În sinteză, evaluarea impactului învățării prin servicii asupra comunității este esențială pentru implementarea responsabilă, reciproc benefică și eficace a acestui tip de învățare.

2. Abordări și tipuri de evaluare

În evaluarea impactului învățării prin servicii asupra comunității, facem distincția între **monitorizare** și **evaluare**.

Monitorizarea descrie colectarea datelor legate de cursurile sau programele dumneavoastră de învățare prin servicii. Aceasta va include:

- numărul partenerilor comunitari;
- numărul beneficiarilor deserviți;
- numărul proiectelor de învățare prin servicii implementate;
- numărul de ore petrecute de studenți în serviciu;
- frecvența și durata activităților de serviciu;
- natura serviciului pe care îl oferă studenții.

Evaluarea folosește informațiile colectate pentru a răspunde la întrebări despre cât de bine funcționează programul de învățare prin servicii, identifică lacune și îmbunătățiri pe care le puteți face și demonstrează rezultatele și impactul. Aceasta va analiza informațiile de monitorizare, feedbackul, studiile de caz și experiențele colectate. Informațiile de monitorizare descriu ce s-a întâmplat. Evaluarea merge un pas mai departe – face o judecată de valoare bazată pe aceste informații descriptive – impactul este suficient de semnificativ? Merită resursele pe care le-am investit în program? În ce măsură impactul este datorat programului de învățare prin servicii și intervenției studenților?

Există două abordări generale ale evaluării: **evaluarea formativă** și **evaluarea sumativă**. Vă rugăm să consultați Tabelul 1.

Tabelul 1 Comparație între evaluarea formativă și evaluarea sumativă

	Evaluare formativă	Evaluare sumativă
Scop	Contribuie la dezvoltarea activității de învățare prin servicii	Informează deciziile cu privire la activitatea de învățare prin servicii
Obiectiv	Oferă feedback pentru îmbunătățirea învățării prin servicii (dacă există multe idei despre cum putem îmbunătăți intervenția, acest lucru nu înseamnă că este o intervenție de calitate scăzută; evaluarea formativă nu se concentrează pe utilitatea intervenției) Corespondența între ceea ce este planificat și ceea ce este realizat.	Furnizează informația în baza căreia putem decide asupra activităților de învățare prin servicii
Întrebări	Ce funcționează? Ce poate fi îmbunătățit? Cum putem îmbunătăți?	Care sunt rezultatele? În ce condiții putem obține aceste rezultate? Care sunt costurile?

Evaluarea formativă

Evaluarea formativă îmbunătățește înțelegerea programului de învățare prin servicii, oferind feedback relevant pentru universitate și partenerii comunitari. Este crucială la începutul unui program nou sau al unei colaborări, facilitând identificarea și corectarea timpurie a oricăror probleme pentru a minimiza impacturile negative. Această evaluare permite adaptări ușoare la condițiile în schimbare, cum ar fi cele impuse de o pandemie.

Exemple de întrebări pentru evaluarea formativă:

1. How do you see the implementation of the service-learning PLACE mode, from the beginning until now?
2. Ce funcționează?
3. Ce nu funcționează?
4. Ce credeți că ar trebui îmbunătățit?
5. Cum putem aduce ameliorări?

Evaluarea sumativă

Evaluarea sumativă este folosită pentru a evalua rezultatele obținute și pentru a decide continuarea sau încetarea programului de învățare prin servicii. Aceasta se concentrează pe certificarea atingerii sau neatingerii obiectivelor stabilite.

Evaluarea de proces

Evaluarea procesului se axează pe modul în care o intervenție, în cazul nostru învățarea prin servicii, este implementată într-o organizație. Evaluarea contextului examinează cum influențează contextul implementarea învățării prin servicii și identifică ce facilitează sau împiedică această implementare.

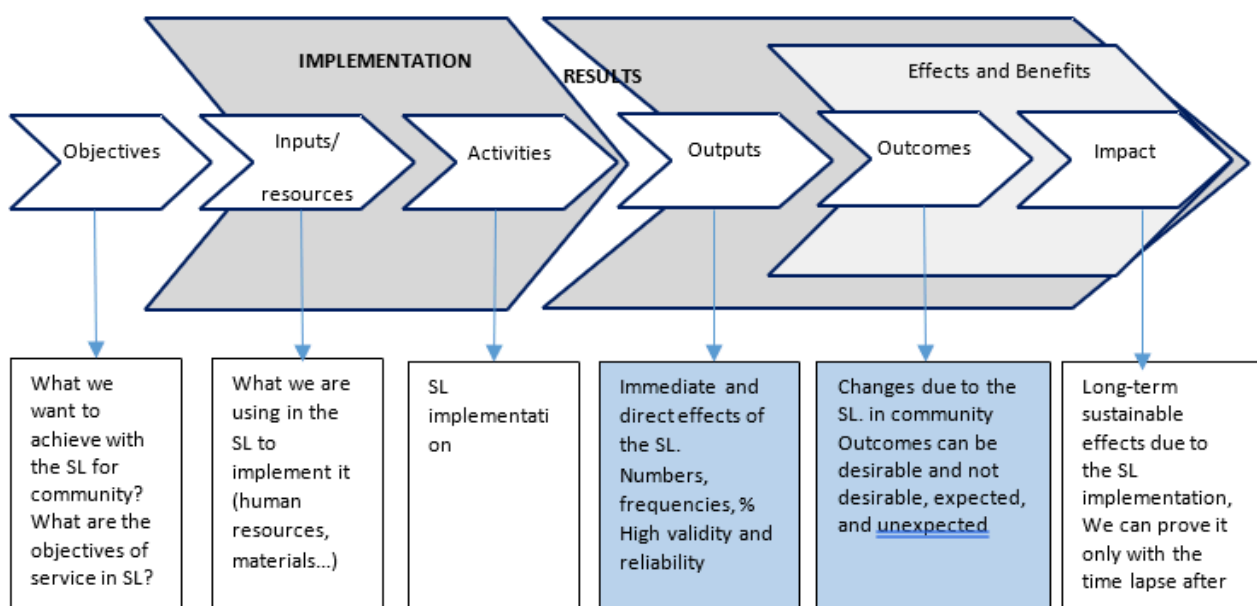
Evaluarea efectelor

Evaluarea efectelor se concentrează pe descrierea, explorarea și determinarea schimbărilor în grupul țintă sau alte părți interesate datorate intervenției, analizând schimbările în comportamentul acestora după expunerea la intervenție.

3. Concepte utilizate în evaluarea impactului comunitar al învățării prin servicii

Folosim adesea concepte precum rezultate, produse și impact, deoarece acestea ar fi interschimbabile, fără a înțelege diferențele dintre ele. Atunci când decideți să implementați un proces eficient de evaluare a impactului, devine esențial să înțelegeți clar aceste concepte, precum și relațiile dintre ele în contextul învățării prin servicii

Figura 1 Modelul de evaluare a impactului comunitar în învățarea prin servicii



Cu toate acestea, înțelegerea impactului așteptat și definirea clară a diferenței pe care doriți să o generați ca universitate poate fi o provocare. Totuși, este recomandat să aveți un proces controlat și previzibil care, în timp, vă va consolida rolul în comunitatea locală.

Tabelul 2 Concepte în evaluarea impactului învățării prin servicii

Concept	Explicație	Exemple
Resurse (inputs)	<p>Definește toate resursele universității și partenerilor comunitari dedicați SL.</p> <p>Resursele pot fi financiare, dar intrările implică și timpul personalului, profesorilor și studenților.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • numărul de membri ai personalului implicați în organizație în timpul implementării SL • numărul de ore petrecute de personalul din organizație cu studenții sau cu implementarea SL • numărul de ore petrecute de studenți pentru livrarea serviciului • echipamente și materiale utilizate în proiectul SL • tehnologia necesară implementării SL
IEȘIRI (outputs)	<p>Elemente directe produse sau generate de proiectul SL</p> <p>Produse și servicii oferite comunității prin serviciul de învățare.</p> <p>Rezultatele sunt realizări măsurabile și determinate ale proiectului SL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • numărul și tipul activităților din proiectele SL • numărul de beneficiari implicați în activitățile SL • numărul de parteneri comunitari implicați în SL • numărul de materiale produse datorită proiectului SL
REZULTATE (outcomes)	<p>Faceți referire la beneficiile SL generate într-o perioadă definită, de obicei după implementarea proiectului SL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • numărul de beneficiari mulțumiți • numărul de noi beneficiari într-un anumit program • creșterea gradului de conștientizare cu privire la problemele ale comunităților • noi conexiuni și rețele de colaborare • multiplicarea și/sau intensificarea interacțiunilor sociale pentru beneficiari • acces sporit la serviciile locale pentru familii
IMPACT	<p>Schimbări produse de implementarea SL în comunitate pe perioade lungi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • creșterea vizibilității partenerilor comunitari în comunitatea locală • îmbunătățirea serviciului • izolare socială redusă • îmbunătățirea șanselor de viață ale copiilor

4. Diferite modele de evaluare a impactului învățării prin servicii asupra comunității

Au fost dezvoltate mai multe cadre teoretice pentru a evalua impactul SL asupra comunității. Integrarea acestor modele oferă fundamentul teoretic pentru evaluarea pe care urmează să o realizați.

Gelmon et al. (2018) au sugerat o dublă clasificare a efectelor SL asupra partenerilor comunitari: (1) efectele asupra partenerilor comunitari și (2) efectele asupra parteneriatului universitate-comunitate. În timp ce primul include beneficii economice și sociale și capacitatea de a îndeplini misiunea organizației, cel din urmă constă în efectele asupra relației dintre comunitate și universitate – respectiv calitatea interacțiunilor universitate-comunitate, satisfacția și sustenabilitatea parteneriatului. Autorii oferă, de asemenea, o matrice de evaluare utilă pentru evaluarea impactului asupra comunității (Tabelul 3). Instrumentele elaborate în relație cu matricea se regăsesc în secțiunea dedicată instrumentelor.

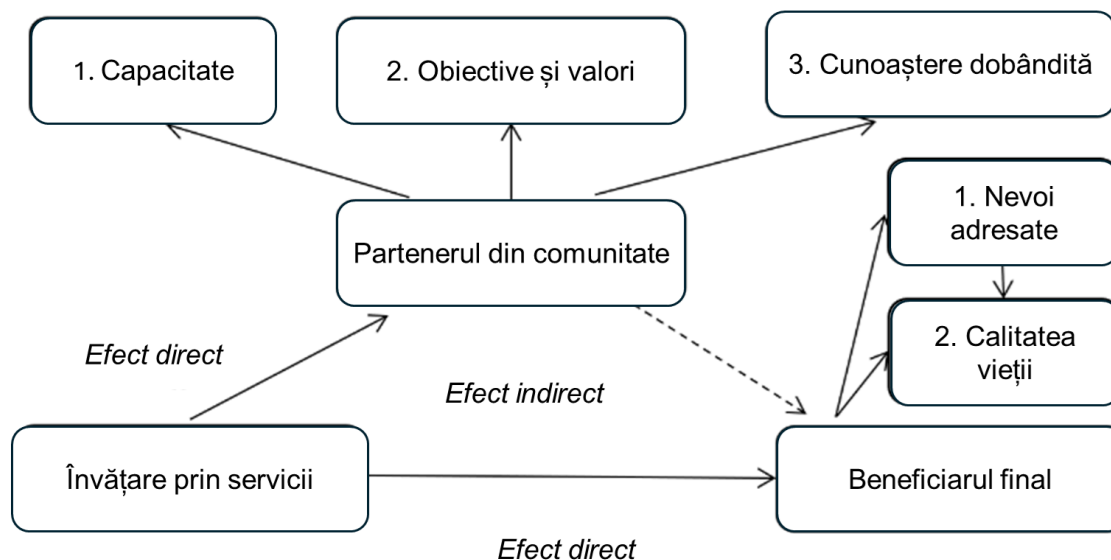
Tabelul 3 Matrice pentru evaluarea comunității

Ce vrem să știm? (concepte)	Cum o vom ști? (Indicatori)	Cum o vom măsura? (metode)	Cine/ce va furniza datele? (surse)
Variabile despre organizarea partenerului comunitar			
Capacitatea de a îndeplini misiunea organizației	Tipuri de servicii oferite Numărul de beneficiari deserviți Numărul de studenți implicați Variatate de activități oferite Perspective asupra activelor și nevoilor	Studiu Interviu Focus grup Revizuirea documentației Analiza incidentului critic	Partener comunitar Cursanți Facultate Comitete consultative Consiliul de conducere
Beneficii economice	Identificarea personalului nou Impactul asupra utilizării resurselor Identificarea oportunităților de finanțare	Interviu Focus grup Revizuirea documentației	Partener comunitar Cursanți Facultate Consiliul de conducere
Beneficii sociale	Conexiuni și rețele noi Numărul de voluntari Impact asupra problemelor comunității	Interviu Focus grup Revizuirea documentației	Partener comunitar Cursanți Facultate Consiliul de conducere
Variabile despre parteneriatul comunitate-universitare			
Natura parteneriatului comunitate-universitare	Crearea parteneriatului Tipuri de activități desfășurate Bariere/facilitatori	Interviu Revizuirea documentației Analiza incidentului critic	Partener comunitar Facultate Consiliul de conducere
Natura interacțiunii comunitate-universitare	Implicarea reciprocă în activitățile celorlalți Modele de comunicare Conștientizarea comunității cu privire la programele și activitățile universitare Conștientizarea universității cu privire la programul și activitățile comunitare	Interviu Focus grup Revizuirea documentației	Partener comunitar Elevi Facultate Comitete consultative
Satisfacția cu parteneriatul	Percepția reciprocității și a reciprocității Reactivitate la preocupări Disponibilitatea de a oferi feedback	Studiu Interviu Focus grup	Partener comunitar Facultate Consiliul de conducere
Durabilitatea parteneriatului	Durată Evoluție	Studiu Interviu Analiza incidentului critic	Partener comunitar Facultate Consiliul de conducere

Source: Gelmon et al., 2018

Lau & Snell (2020) propun cadrul conceptual al impacturilor comunitare care decurg din învățarea prin servicii. În acest model tripartit, impactul comunitar al învățării prin servicii este analizat din trei perspective: partenerul comunitar, beneficiarul final și intervenția de învățare prin servicii *per se*.

Figura 2 Model tripartit pentru evaluarea impactului comunitar



Sursa: Lau & Snell, 2020

Modelul din Figura 2 identifică trei domenii de impact asupra CPO: (1) capacitatea crescută, (2) promovarea obiectivelor și valorilor și (3) cunoștințele/perspectivile dobândite. Modelul identifică, de asemenea, (a) satisfacerea nevoilor și (b) calitatea vieții ca două domenii de impact larg pentru beneficiarii finali. Lau și Snell (2021) au pregătit, de asemenea, un chestionar de feedback privind impactul comunității pe baza acestui model, pe care îl puteți găsi în secțiunea destinată instrumentelor.

Evaluarea impactului asupra comunității în care se derulează învățare prin servicii poate fi, de asemenea, un model pentru măsurarea impactului voluntariatului. Acest model se concentrează pe diferite grupuri țintă pentru care voluntariatul poate face diferența: voluntari, organizații, utilizatori/beneficiari și comunitate. În cazul nostru, am inclus doar ultimele trei grupuri în evaluarea impactului SL asupra comunității. Modelul identifică și diferite moduri în care voluntariatul poate face diferența și include următoarele dimensiuni:

- capitalul uman - cunoștințele, aptitudinile și starea de sănătate a oamenilor;
- capital economic - beneficii sau costuri cu valoare financiară;
- capital social - relații mai cooperante între oameni;
- capitalul cultural - un sentiment de identitate individuală și înțelegere a identității celuilalt.

Tabelul de mai jos arată modul în care fiecare parte interesată, menționată mai sus, poate fi afectată în fiecare dimensiune. Fără îndoială, impactul poate varia de la organizație la organizație și de la un proiect SL la altul. Cu toate acestea, tabelul vă poate ajuta să decideți ce aspecte să evaluați și să comunicați.

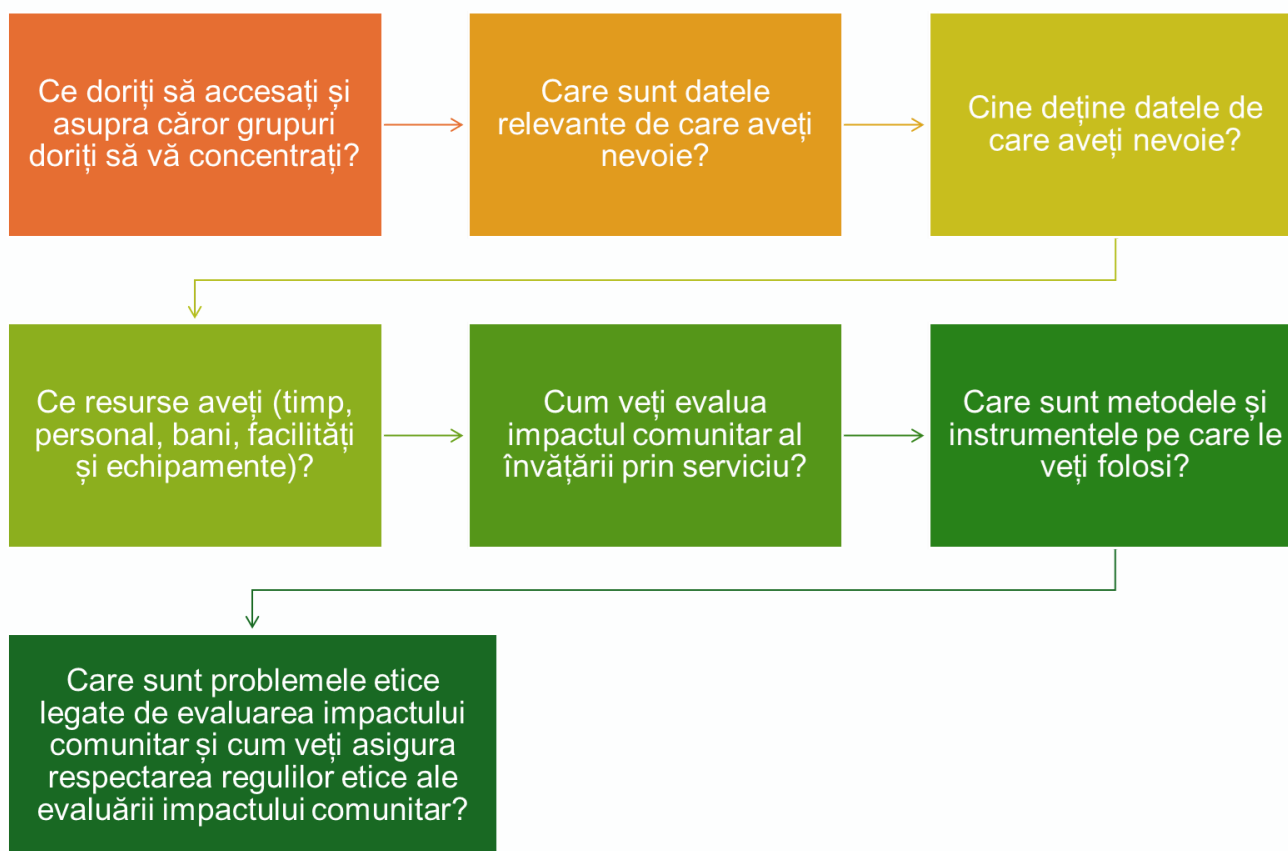
Tabelul 4 Matrice de măsurare a impactului bazată pe diferitele tipuri de capital și părți interesate

	Capital uman (cunoștințele oamenilor, abilitățile, atitudinile, sănătatea)	Capitalul social (relații mai cooperante între oameni)	Capitalul economic (beneficii ale costurilor cu valoare financiară)	Capitalul cultural (simțul propriei identități și înțelegerea identității celorlalți)
Organizare	<ul style="list-style-type: none"> creșterea dezvoltării personale și a abilităților personalului motivarea sporită a personalului pentru dezvoltarea competențelor profesionale satisfacție și retenție sporită a personalului 	<ul style="list-style-type: none"> proceduri de lucru organizaționale îmbunătățite venituri mai semnificative pentru instituție crearea de locuri de muncă îmbunătățirea relațiilor de interacțiune umană în cadrul organizației creșterea vizibilității organizațiilor 	<ul style="list-style-type: none"> creșterea valorii financiare a activităților organizației (impact mai mare pentru costurile specifice) 	<ul style="list-style-type: none"> serviciile reflectă mai mult diversitatea culturală din cadrul comunității o mai mare diversitate în organizație
Beneficiari	<ul style="list-style-type: none"> dezvoltare personală crescută (stima de sine, empatie, optimism) abilități și abilități sporite sănătate fizică și psihică îmbunătățită un sentiment mai semnificativ de bunăstare în rândul beneficiarilor 	<ul style="list-style-type: none"> noi prietenii, contacte și rețea socială amplificată implicare mai mare în activități, grupuri sau cluburi locale nivel crescut de asumare a responsabilității și implicare în acțiuni 	<ul style="list-style-type: none"> acces sporit la servicii pe care altfel ar trebui să le cumpere oportunități sporite de angajare datorită abilităților nou dezvoltate și dezvoltării personale 	<ul style="list-style-type: none"> sentiment mai puternic de apartenență la un grup, de participare la cultură și de exprimare a valorilor înțelegere sporită a culturilor și valorilor altora oportunități sporite de a practica sau de a exprima încredere dezvoltarea comportamentelor dezirabile îmbunătățirea activismului civic (beneficiarii pot deveni voluntari)
Comunitate	<ul style="list-style-type: none"> abilități îmbunătățite și o forță de muncă mai productivă dezvoltare personală crescută nivel crescut de conștientizare a comunității locale cu privire la problemele locale 	<ul style="list-style-type: none"> rețele sociale crescute încredere și participare sporite mai multe organizații care lucrează împreună 	<ul style="list-style-type: none"> valoare sporită pentru bani în serviciile publice creșterea investițiilor valoarea financiară (impact mai mare pentru costurile specifice) comportament antisocial redus 	<ul style="list-style-type: none"> voluntariatul este recunoscut, promovat și practicat ca un model de comportament dezirabil apar noi valori promovate în cadrul comunității - solidaritate, demnitate umană, drepturile omului

5. Evaluarea impactului învățării prin servicii în comunități: proces și etape

Evaluarea impactului învățării prin servicii în comunități este un proces care constă din mai multe etape. Pe baza cercetărilor privind evaluarea și măsurarea impactului învățării prin servicii, vă oferim o listă de pași simpli care să vă ghideze. Aceștia sunt prezentați în Figura 3.

Figura 3 Etapele evaluării impactului învățării prin servicii în comunități



5.1. Planificarea și proiectarea evaluării

Primul pas în procesul de evaluare este planificarea evaluării. În acest pas, trebuie mai întâi să identificați de ce doriți să evaluați impactul SL asupra comunității și cui i se adresează evaluarea și să proiectați evaluarea. Puteți utiliza instrumentul oferit în acest manual.

Înțelegerea scopului evaluării

Trebuie să înțelegeți clar cum vor fi utilizate informațiile din evaluarea impactului SL. Informațiile ar putea fi utilizate, de exemplu, pentru:

- sprijin pentru instituționalizarea SL;
- identificarea poveștilor de succes și informarea conducerii universității sau facultății;
- pentru finanțare;
- oferirea de dovezi pentru a susține o cerere de finanțare;
- prezentarea realizărilor;
- măsurarea vizibilității beneficiilor SL pentru comunitate;
- dezvoltarea unui program sau a unei activități SL;
- identificarea a „ceea ce funcționează”;
- înțelegerea profundă a impactului asupra comunității pe care SL îl aduce.

Răspunsul dumneavoastră la întrebările „De ce doriți să evaluați impactul comunității SL?” și „Pentru cine este evaluarea?” va oferi detalii despre cine este implicat, ce tipuri de date sunt colectate și cum sunt comunicate rezultatele. De exemplu, dacă utilizați informațiile pentru a contabiliza finanțarea, descrieți schimbările experimentate de cei care participă la activitate sau proiect. Să presupunem că doriți să utilizați procesul pentru a ajuta la dezvoltarea proiectului sau cursului SL. În acest caz, veți avea nevoie de mai multe informații despre modul în care activitățile sau acțiunile specifice au condus la acele impacturi sau vă veți concentra pe evaluarea întregului proces.

Proiectarea evaluării

Al doilea pas este proiectarea evaluării. În acest pas, trebuie să răspundeți la întrebările următoare.

Ce doriți să accesați și pe ce grupuri doriți să vă concentrați?

După stabilirea scopului și a beneficiarilor evaluării impactului SL asupra comunității, ar trebui să identificați și să prioritizați grupurile pe care să vă concentrați și ceea ce doriți să evaluați. Modelele de evaluare oferite în capitolul anterior vă pot ajuta să răspundeți la această întrebare și să vă organizați evaluarea. Gândiți-vă și la grupurile și părțile interesate și la învățarea prin servicii aferentă, care fac diferența în comunitate. Vă puteți concentra în continuare pe organizații partenere, beneficiari, comunitate sau parteneriate comunitate-universitare.

Care sunt datele relevante de care aveți nevoie?

Pentru evaluarea impactului SL asupra comunității, veți avea nevoie de două tipuri de date: date cantitative (numite și „hard”) și calitative (numite și „soft”). O evaluare bună folosește măsuri cantitative și calitative pentru a prezenta o imagine completă a impactului SL în comunitate.

Date cantitative

Datele cantitative descriu numeric informațiile. Există o varietate de date pe care le puteți obține, cum ar fi:

- numărul și tipul activităților din proiectele SL;
- numărul de beneficiari, implicați în activitățile SL;
- numărul de parteneri comunitari implicați în SL;
- numărul de materiale produse ca urmare a proiectului SL;
- numărul de ore de studiu investite;
- valoarea economică a orelor petrecute în serviciu de către studenți;
- numărul de persoane care lucrează cu studenții și gradul de implicare a acestora

Date calitative

Multe aspecte ale impactului comunității de învățare prin servicii nu pot fi cuantificate cu ușurință. Aceste date sunt denumite date calitative. Acestea includ beneficiile sau rezultatele greu măsurabile, de exemplu, relații îmbunătățite cu comunitatea, interes sporit pentru programe SL, satisfacție sporită a beneficiarilor, bunăstare crescută și implicare sporită a comunității. Datele calitative sunt conținute în relatări narative, interviuri, observații, mărturii și rapoarte organizaționale. Aceste date „soft” vor juca probabil un rol mai important în procesul dumneavoastră de evaluare decât datele „hard”, deși faptele și numerele sunt, de asemenea, esențiale.

Cine deține datele de care aveți nevoie?

Să presupunem că doriți să subliniați diferența pe care o face un program de învățare prin servicii în calitatea vieții beneficiarilor/utilizatorilor de servicii. În acest caz, probabil îi veți întreba pe ei sau pe membrii familiei lor, nu pe studenți. Dacă doriți să înțelegeți cum programul de învățare prin servicii ajută la îndeplinirea misiunii de partener comunitar, probabil că veți colecta datele de la personalul implicat în livrarea programului.

O problemă vitală în angajarea partenerilor din comunitate în evaluare este respectarea timpului, obligațiilor și resurselor acestora. Studenții ar trebui să petreacă mult timp scriind un jurnal de reflecție, dar trebuie să vă așteptați la un angajament diferit din partea partenerilor comunitari.

Care sunt resursele de care dispuneți în termeni de timp, personal, bani, facilități și echipamente)?

Deoarece toate evaluările impactului învățării prin servicii necesită o anumită investiție, pentru o perioadă mai scurtă sau mai lungă, ar trebui să luați întotdeauna în considerare resursele pe care le aveți la dispoziție pentru întregul proces:

- **Timp.** Care este timpul alocat pentru implementarea evaluării? Există limitări (termene-limită, evenimente etc.)?
- **Oameni.** Cine poate fi implicat în proces și ce profil de competențe au? Cine va colecta datele?
- **Bani.** Care sunt costurile pentru evaluare (materiale de informare, orele de lucru pentru personal, costurile de deplasare pentru participanți etc.) și limitările bugetare?
- **Facilități și echipamente.** De ce resurse specifice ați putea avea nevoie (echipamente de înregistrare, software pentru transcriere și analiză de date etc.)?

Mai mult, să presupunem că implementați pentru prima dată o evaluare a impactului SL asupra comunității și nu aveți prea multă experiență în domeniu. În acest caz, vă recomandăm să concentrați procesul pe un număr limitat de actori și niveluri de analiză.

Cum veți evalua impactul asupra comunității de învățare-serviciu?

Există două moduri comune de a măsura impactul comunității SL:

- **Înainte și după.** (numit uneori „pre și post-test”). Aceasta este o abordare excelentă dacă puteți planifica să măsurați impactul înainte ca grupul de beneficiari să înceapă activitatea. De exemplu, dacă doriți să aflați impactul învățării prin servicii asupra competențelor sau asupra bunăstării beneficiarilor, le puteți adresa o suită de întrebări înainte ca aceștia să fie implicați în activități de învățare prin servicii cu studenții (pre) și din nou după ce au fost implicați (post). Apoi, puteți analiza diferențele dintre răspunsurile lor pentru a măsura ce schimbare a avut loc și mărimea efectului acesteia. Dacă utilizați această abordare, gândiți-vă la momentul probabil al impactului. Unele efecte pot fi imediate, altele pe termen mediu sau lung. Așadar, planificați când veți colecta date.
- **Retrospectiv sau post-test.** Cu excepția cazului în care suntem foarte buni la planificarea „în avans” pentru măsurarea impactului, adesea trebuie să-l măsurați după ce a început o activitate. În acest caz, trebuie să investigați în ce măsură beneficiarii percep schimbări produse ca urmare a implementării programului de SL. De exemplu, puteți întreba beneficiarii dacă simt că abilitățile sau bunăstarea lor a crescut datorită participării la activități de învățare prin servicii. Această abordare nu este considerată la fel de robustă sau de fiabilă ca designurile de tip pre- și post-test, dar este adesea singura opțiune pentru evaluarea impactului SL în comunitate.

Care sunt metodele și instrumentele pe care le veți folosi?

Există mai multe metode și instrumente de evaluare a impactului SL asupra comunității. Deși există avantaje și limite ale diferitelor metode, este important ca alegerea metodei să fie condusă în primul rând de scopul pentru care realizați, dar gândiți-vă și la aspecte practice – planificați modul în care vor fi analizate datele după ce le veți colecta. De exemplu, nu este o practică eficientă colectarea unor date narrative nu există capacitatea de a fi analizate și valorificate.

Pentru a proiecta o abordare adaptată pentru măsurarea impactului comunității de învățare-servicii în cadrul universității dvs., este vital să luați în considerare un set de criterii care vă vor ajuta să adaptați designul în funcție de scopul și profilul său instituțional. Cele mai importante criterii de avut în vedere sunt:

- **comparabilitate** – asigurați-vă că surprindeți același fenomen/aspect în același mod, în momente diferite;
- **fezabilitate** - asigurați-vă că toate evaluările pot avea loc într-un anumit loc și timp. Vă puteți concentra eforturile asupra a ceea ce este posibil;
- **eficiența costurilor** - asigurați-vă că resursele pe care le investiți în evaluare sunt proporționale cu rezultatele pe care le obțineți. Atunci când vă propuneți să evaluați satisfacția, de exemplu, un formular ar putea fi suficient; așadar, nu veți folosi un interviu amplu cu fiecare participant pentru a o măsura.
- **eficiență** - maximizați rezultatele și minimizați investiția în resurse de toate tipurile. Puteți utiliza o metodă sau un instrument pentru a obține mai mult decât un singur rezultat dorit.
- **fiabilitate** - asigurarea faptului că procesul poate da rezultate relevante. Pentru ca rezultatele să fie valoroase, trebuie să vă asigurați că procesul este transparent și poate fi de încredere. Chiar și la o privire mai atentă, nu ar trebui să existe întrebări dacă evaluarea finală reflectă realitatea (ILO, 2011).

Puteți să folosiți:

- chestionare pentru partenerii comunitari, beneficiarii serviciilor, membrii comunității sau alte părți interesate;
- fișe de observare;
- interviuri;
- focus grupuri;
- rapoarte.

Care sunt problemele etice legate de evaluarea impactului SL asupra comunității și cum veți asigura respectarea normelor etice?

În procesul de evaluare, ar trebui să aveți în vedere, de asemenea, aspectele etice ale evaluării. Acestea trebuie luate în considerare nu doar atunci când sunt implicate anumite grupuri expuse riscului. Dimensiunea etică ar trebui să facă parte din orice cercetare care implică oameni și acțiunile lor. Principiile etice ale evaluării sunt formulate în termeni generali; aplicarea lor specifică este întotdeauna de competența persoanei responsabile de evaluare.

Informația cheie de reținut este dacă participanții dvs. și-au dat consimțământul informat și sunt de acord să participe la evaluare, înțelegând pe deplin procesul și modul în care vor fi utilizate datele colectate. Trebuie să luați în considerare anonimatul atunci când raportați rezultatele evaluării, fără a dezvălui identitatea cuiva ale cărui cuvinte le folosiți în rapoarte sau prezentări. Anonimatul este deosebit de important atunci când participanții sunt încurajați să ofere feedback sincer despre ceva sau să vorbească despre probleme personale. O altă regulă este asigurarea confidențialității, ceea ce înseamnă că datele vor fi disponibile numai pentru un set limitat de persoane numite. De asemenea, trebuie să vă asigurați că sunteți în conformitate cu regulile generale de protecție a datelor care oferă linii directoare clare cu privire la modul de tratare și stocare a informațiilor. Este posibil să nu fie nevoie să colectați date personale în evaluarea dvs., dar dacă faceți acest lucru, trebuie să păstrați informațiile în siguranță.

Dacă intenționați să utilizați datele din evaluare în scopuri de cercetare sau să le publicați în lucrări de cercetare, nu uitați să solicitați aprobarea organismului responsabil, de exemplu, comitetul de etică, la universitatea dvs. înainte de a începe colectarea datelor.

5.2. Colectarea datelor

După ce ați elaborat un design adecvat pentru evaluarea dvs., trebuie să colectați datele relevante. Trebuie să colectați doar date care sunt necesare și relevante. De asemenea, puteți utiliza datele deja existente, acolo unde sunt disponibile și de încredere.

5.3. Analiza datelor colectate

Toate datele colectate în etapa anterioară a procesului trebuie analizate pentru a extrage informațiile relevante și pentru a trage concluzii. După cum s-a menționat, datele colectate pot fi cantitative sau calitative. Fiecare tip de date necesită o abordare specifică a analizei.



5.4. Concluzii și recomandări

Poate fi necesar să formulați concluzii pe baza dovezilor colectate și analizate. Când interpretați rezultatele, luați în considerare dacă există alte explicații posibile pentru constatările dvs. Odată ce ați identificat aspectele care pot fi ameliorate, trebuie să vă concentrați pe îmbunătățirea lor. Aceste obiective trebuie să fie realiste, specifice și realizabile. Aceasta poate fi o oportunitate excelentă de a revizui țintele pentru realizări și rezultate și de a planifica într-un mod mai realist programul de învățare prin servicii.

5.5. Comunicarea rezultatelor evaluării impactului comunitar

Pentru a vă asigura că rezultatele muncii dumneavoastră pot fi valorificate în variate contexte, gândiți-vă la modul în care procesul și rezultatele vor fi comunicate către cei care au luat parte, părțile interesate, alte organizații, grupuri și finanțatori care ar putea învăța din experiența dumneavoastră. Este posibil să descoperiți că datele pe care le-ați colectat, rezultatele și ceea ce ați învățat în timpul procesului au o serie de utilizări mai ample comparativ cu scopul inițial identificat. În cele din urmă, colectarea feedbackului și înregistrarea a ceea ce a funcționat bine și a ceea ce ați face diferit data viitoare este cea mai bună practică.

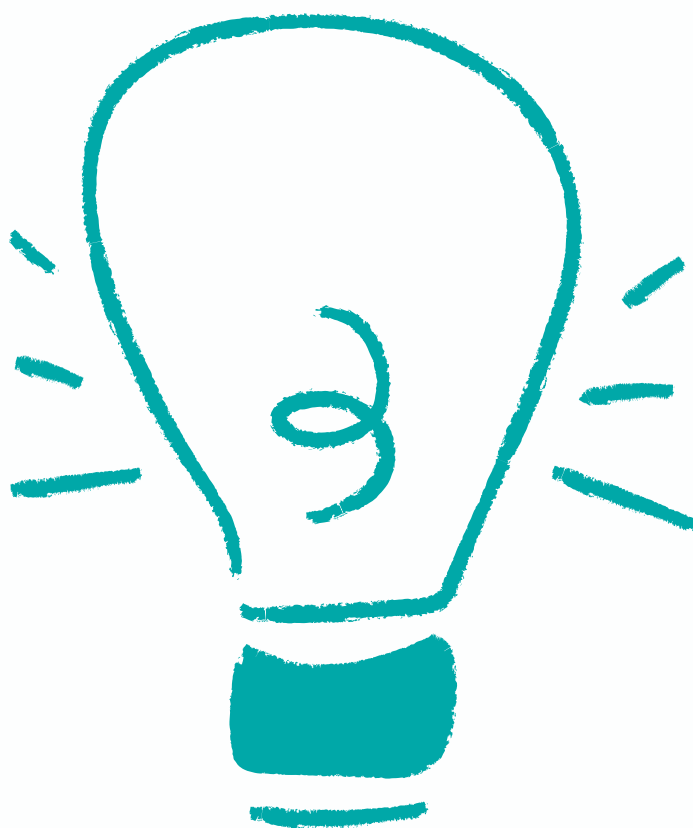
5.6. Învățarea din evaluare și îmbunătățirea programului de învățare prin servicii

În pasul final, ar trebui să utilizați în mod activ rezultatele evaluării dumneavoastră pentru a afla ce funcționează bine și pentru a identifica ariile care trebuie îmbunătățite. Acesta este cel mai important motiv pentru a evalua impactul SL asupra comunității. De asemenea, ar trebui să luați în considerare procesul de evaluare, utilitatea acestuia și ce puteți face diferit data viitoare.



5.7.Recomandări pentru evaluarea impactului SL asupra comunității

- Luați în considerare evaluarea impactului SL asupra comunității ca un proces de colaborare cu partenerii comunitari. Încă de la început, gândiți-vă și la cine mai trebuie să fie implicat.
- Încercați să colectați numai informații pe care le puteți utiliza pentru a evalua sau a comunica impactul învățării prin servicii asupra comunității.
- Luați în considerare aspectele etice și riscurile evaluării.
- Stabiliți clar dacă doriți să evaluați impactul învățării prin servicii asupra comunității de învățare, dacă doriți să valorificați acele informații sau dacă o schimbare ar trebui evaluată drept „bună” sau „insuficientă”.
- Anticipați resursele de care aveți nevoie pentru a evalua impactul.
- Alegeți designul, abordarea și instrumentele adecvate pentru evaluarea impactului, luând în considerare scopul, cum vor fi utilizate rezultatele și resursele disponibile.
- Aflați dacă există instrumente pe care le puteți utiliza pentru a măsura impactul, ceea ce poate economisi timp. Puteți găsi câteva în acest ghid.
- Utilizați expertiza altora, profesioniști, colegi, grupuri sau organizații care au trecut printr-un proces similar.
- Gândiți-vă la modul în care procesul și rezultatele vor fi comunicate intern și extern, inclusiv un plan pentru a disemina finalizarea procesului.



6. Cum să comunicați impactul învățării prin servicii asupra comunității*

Comunicarea rezultatelor unei evaluări a impactului învățării prin servicii asupra comunității permite diverselor părți interesate să înțeleagă mai bine schimbările pe care universitatea dumneavoastră le face în comunitatea locală. A avea această înțelegere este unul dintre cele mai esențiale aspecte atunci când vine vorba de creșterea nivelului de motivație în rândul tuturor pentru a se implica sau de a sprijini învățarea prin servicii în moduri diferite.

Există o mare varietate de abordări pentru a disemina rezultatele evaluării dumneavoastră. Alegerea uneia sau altele ar trebui să fie determinată de următoarele criterii: scopul comunicării, grupul țintă, tipul de date prezentate, disponibilitatea resurselor (umane, financiare, de timp) și contextul comunicării.

Pe baza acestor elemente, puteți alege să generați:

- rapoarte interne;
- pliante/infografice pentru diferite părți interesate;
- rezumat pe pagini web, bloguri și rețele sociale;
- comunicate de presă;
- rapoarte anuale;
- videoclipuri promoționale;
- prezentări realizate la diferite evenimente.

Comunicarea rezultatelor nu necesită proceduri complicate și implicarea departamentului de relații publice; poate fi realizată de către oricine a fost implicat în procesul de evaluare a impactului.

6.1. Grupuri-țintă pentru diseminarea rezultatelor

Există două categorii principale în care vă puteți împărtăși publicul. Cei care sunt direct implicați în implementarea învățării prin servicii și au deja o legătură directă cu programul și universitatea dumneavoastră și cei pe care ați dori să-i atrageți pentru a pune bazele unei colaborări.

Puteți comunica rezultatele evaluării impactului în cadrul organizației, conducerii universității, cadrelor didactice, altor persoane și studenților. Rezultatele pot fi interesante și pentru partenerii comunitari implicați în evaluare și pentru beneficiari. Conducerea universității sau facultății va fi interesată de beneficii, inclusiv de resursele materiale și umane implicate în programul de învățare prin servicii și de cantitatea și calitatea serviciilor oferite comunității. Studenții vor fi interesați să vadă modul în care munca lor afectează viața beneficiarilor și a personalului cu care lucrează. Pe de altă parte, puteți folosi raportul de evaluare ca instrument educațional, pentru a oferi oricărui grup o imagine de ansamblu, arătându-le rezultatele pe care le pot obține lucrând implicându-se într-un astfel de program. De asemenea, puteți atrage noi profesori și studenți care doresc să implementeze învățarea prin servicii.

Atunci când comunicați rezultatele către grupuri-șintă din afara universității sau alte părți interesate, puteți crește vizibilitatea universității și a muncii dumneavoastră, dar, de asemenea, îi puteți implica în colaborări viitoare.

* Capitol bazat pe manualul: Bere, I., Bere, D. & Pinteș, C. (2019). *Measuring and communicating the impact of volunteering – a handbook for social institutions*. Budapest: Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary - Centre of Social Innovation.

6.2. Modalități de a comunica rezultatele

Există multe moduri de a comunica rezultatele evaluării de impact către diferiți actori interesați. În funcție de grupul-țintă al comunicării dumneavoastră, puteți decide care sunt cele mai adecvate metode.

Comunicarea impactului învățării prin servicii asupra comunității prin dovezi

Utilizați websiteul instituțional, campanii de e-mailuri, newslettere și rețelele sociale pentru a distribui infografice și rapoarte care cuantifică impactul asupra comunității. Oferiți rapoarte bazate pe fapte care să răspundă la următoarele întrebări pe care diferitele părți interesate le-ar putea avea despre rezultatele învățării prin servicii, de exemplu:

- Câți parteneri comunitari ați implicat?
- Câți beneficiari ați implicat?
- Câte proiecte de învățare prin servicii ați implementat?
- Câte servicii noi pentru comunitate au fost livrate într-o anumită perioadă?

Promovarea „profesilor viitorului” prin robotică, realitate virtuală, prim ajutor și fotografie

Într-o inițiativă remarcabilă de a aduce în prim-plan „profesiile viitorului”, masteranzii de la programele de master didactic din cadrul Universității Naționale de Știință și Tehnologie Politehnica București (UNSTPB) au organizat o serie de ateliere interactive la Școala „Ion Iorgulescu”, Mihăești, Argeș. Această activitate face parte din eforturile continue ale universității de a încuraja interesul tinerilor pentru domenii inovatoare și de a răspunde nevoilor educaționale ale societății moderne.

Elevii școlii Ion Iorgulescu au avut ocazia unică de a se relaționa cu lumea tehnologiei și inovației prin participarea la ateliere dedicate roboticii și realității virtuale. Aceste sesiuni au fost concepute pentru a stimula creativitatea și gândirea critică, oferind totodată o perspectivă concretă asupra aplicării tehnologiei în viața cotidiană și în viitoarele profesii.

Pe lângă tehnologie, masteranzii UNSTPB au oferit un atelier de acordare a primului ajutor, subliniind importanța pregătirii tinerilor pentru situații neprevăzute și promovând o cultură a responsabilității și a îngrijirii reciproce. Acest atelier a fost completat de o sesiune interactivă de fotografie, care a încurajat elevii să exploreze și să aprecieze arta vizuală, dezvoltând în același timp abilități tehnice valoroase.

Prin promovarea unui dialog constructiv între studenți, elevi și cadre didactice, acest eveniment subliniază rolul esențial al educației în modelarea viitorului societății și în pregătirea tinerilor pentru carierele viitorului. UNSTPB rămâne dedicată explorării și integrării noilor tehnologii și pedagogiilor inovative în predare și învățare, contribuind astfel la formarea unei generații bine pregătite pentru provocările viitorului.

Sursa: Universitatea Națională de Știință și Tehnologie POLITEHNICA București

Comunicarea impactului învățării prin servicii asupra comunității prin storytelling

O altă modalitate de a comunica impactul este împărtășirea de povești, fotografii și videoclipuri care ilustrează modul în care, prin proiectul tău de învățare prin servicii, schimbi comunitatea. Utilizați website, blogul, buletinele informative și rețelele sociale pentru a distribui aceste povești:

- invitați partenerii din comunități să scrie testimoniale prin care își împărtășesc poveștile;
- distribuiți videoclipuri cu evenimente de succes;
- partajați fotografiile ale studenților în proiecte de învățare prin servicii.

Vizionați, de exemplu, videoclipuri din proiectele de învățare prin servicii implementate ca parte a proiectului e-SL4EU:

[VIS Project: How the Green Competences come true](#)

6.3. Canale de comunicare

Există multiple canale de comunicare care vă pot ajuta să ajungeți la publicul țintă. Vestea bună este că cea mai eficientă modalitate de a transmite mesajul către oamenii din universitate – conducere, profesori, studenți și alte persoane interesate - este modul în care transmiteți de obicei mesajele. Publicul dumneavoastră țintă este deja obișnuit să primească mesaje instituționale în acest fel. Unele dintre cele mai populare instrumente sunt:

- știri/anunțuri transmise instituțional (e-mailuri, buletine informative);
- rapoarte periodice de activitate;
- întâlniri regulate ale personalului;
- evaluări anuale sau rapoarte anuale.

Transmiterea mesajelor către grupurile-țintă din afara universității poate fi însă mai dificilă, deoarece nu aveți întotdeauna un canal de comunicare directă. Prin urmare, este excelent să încercați să dezvoltați un canal activ pentru a menține o legătură constantă cu partenerii și colaboratorii. Cele mai utilizate canale sunt:

- buletin informativ online;
- blog;
- vlog;
- actualizări pe platformele de social media (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn);
- articole în mass-media;
- afișe, bannere etc.

6.4. Câteva recomandări pentru comunicarea impactului comunitar al învățării prin servicii

Modul în care dezvoltați conținutul și structurați rezultatele evaluării în materialele de comunicare este esențial pentru a ajunge la grupul-țintă. Luarea în considerare a unor aspecte critice ale strategiei de diseminare poate influența în ce măsură materialul își va atinge ținta.

Transmiteți un mesaj relevant - creați mesaje care se potrivesc profilului publicului-țintă.

Cunoașteți-vă publicul - este esențial pentru o abordare personalizată a comunicării, deoarece publicurile diferite necesită abordări și conținut diferite. Finanțatorii doresc în general date, statistici, interpretări complexe și rezultate cuantificabile; membrii comunității locale doresc povești și fapte prezentate într-un mod narativ-captivant, fără aspecte tehnice dominante.

Includeți elemente vizuale - procesăm imaginile mult mai rapid decât textul și sunt șanse mai mari să distribuim o postare care include o fotografie, sporind astfel efectul mesajului. Instrumente gratuite precum Canva (www.canva.com) sau Piktochart (www.piktochart.com) sunt ușor de utilizat, deoarece sunt create special pentru a crea reprezentări vizuale atractive, fără a avea nevoie de abilități tehnice avansate.

Includeți un îndemn (call to action) - adesea, oamenii au nevoie de un impuls pentru a întreprinde o acțiune; oferindu-le un exemplu despre modul în care pot contribui și invitându-i să se implice activ pot oferi audienței dumneavoastră un exemplu specific despre modul în care pot acționa și pot face parte din schimbarea generată.

Instrumente pentru evaluarea impactului proiectelor de SL și e-SL în comunități



Instrumentul 1. Întrebări pentru planificarea evaluării impactului asupra comunității

Întrebare	Răspuns
De ce doriți să evaluați impactul SL asupra comunității?	
Pentru cine este evaluarea?	
Care sunt grupurile-țintă?	
Care sunt datele relevante de care aveți nevoie?	
Cine are datele de care aveți nevoie?	
Ce resurse aveți (timp, personal, bani, facilități și echipamente)?	
How will you assess the service-learning community impact? (pre-test-post-test or post-test)	
Care sunt metodele și instrumentele pe care le veți folosi?	
Care sunt aspectele etice legate de evaluarea impactului în comunități și cum veți asigura respectarea normelor etice ale evaluării impactului asupra comunității?	

Instrumentul 2. Întrebări de evaluare formativă pentru partenerul comunitar în implementarea proiectelor de învățare prin servicii*

1.Cum vedeți implementarea învățării prin servicii de la început până în prezent?

2.Ce funcționează?

3.Ce nu funcționează?

4.Ce credeți că ar trebui îmbunătățit?

5.Cum credeți că putem face aceste ameliorări?

Instrument 3 Formular de evaluare a învățării prin servicii pentru partenerul comunitar (Exemplul 1)*

Universitate:

Curs:

Profesor de curs:

An universitar ...

Dorim să vă mulțumim pentru participarea și sprijinul dumneavoastră în proiectul de învățare prin servicii, în special în contextul cursului de pe parcursul anului universitar la Facultatea, Universitatea

Experiența din acest an de lucru cu dumneavoastră și studenții noștri va îmbunătăți designul curricular în anii următori. Prin urmare, vă invităm să finalizați evaluarea de mai jos și să contribuiți la îmbunătățirea calității pregătirii și a muncii pentru următoarea generație de studenți (această evaluare nu afectează evaluarea studenților). Apreciem cooperarea dumneavoastră și așteptăm cu nerăbdare să vă reîntâlnim.

Puteți trimite acest formular prin e-mail.

Mulțumim.

1. Numele organizației:

2. Numele reprezentantului:

3. Încercuiți unul dintre răspunsurile care se potrivește cel mai bine atitudinii și experiențelor dumneavoastră.

(1- Dezacord total; 2 - Mai degrabă dezacord; 3 - Nici acord, nici dezacord, 4 - Mai degrabă de acord; 5 - Acord total):

		1	2	3	4	5
1.	Sunteți mulțumit(ă) de rezultatele proiectului?					
2.	Studenții și-au îndeplinit obligațiile așa cum ați convenit?					
3.	Cum ați nota elevii pe următoarele:					
	• Comunicare					
	• Seriozitatea în abordare					
	• Competență					
	• Disponibilitate de a învăța și de a se dedica proiectului					

4. Sunteți dispus(ă) să cooperați cu studenții de la pentru proiecte de învățare prin servicii în anul următor?

- a) DA
- b) NU

5. Cât de mult va beneficia munca dumneavoastră de rezultatele proiectelor studenților?

6. Au existat dificultăți sau îndoieli cu privire la performanța proiectului (vă rugăm să descrieți cum le-ați tratat și cum le-ați rezolvat)?

7. Care ar fi sugestiile dvs. pentru îmbunătățirea activității de învățare prin servicii:

- a) în relație cu planificarea și organizarea activității de învățare prin servicii. Vă rugăm să detaliați.
- b) în relație cu comunicarea cu profesorii sau alte persoane din universitate. Vă rugăm să detaliați.
- c) în relație cu interacțiunile cu studenții. Vă rugăm să detaliați.

Note/comentarii suplimentare

Vă mulțumim pentru timpul și efortul dumneavoastră!

Intrumentul 4. Formular de evaluare a învățării prin serviciu pentru partenerul comunitar (Exemplul 2)*

1. Numele organizației: _____
2. Nume proiect: _____
3. Înainte de a începe acest proiect, organizația sau dumneavoastră ați avut vreo experiență anterioară în voluntariat universitar și/sau învățare prin servicii (SL)?
 - a) Da
 - b) Nu
4. Vă rugăm să evaluați cât de clar au fost discutate așteptările universității în raport cu contribuția dumneavoastră la activitatea de învățare prin servicii.
 - a) nu au fost deloc clare
 - b) suficient de clare
 - c) foarte clare
5. Vă rugăm să evaluați în ce măsură nevoile/problemele comunității au fost abordate în mod adecvat/cu succes în proiect.
 - a) În foarte mică măsură
 - b) Acceptabil
 - c) În foarte mare măsură
6. Vă rugăm să evaluați durata proiectului:
 - a) Prea scurt
 - b) A fost prea lung
 - c) Era exact ceea ce aveam nevoie
7. Vă rugăm să evaluați sprijinul oferit de organizația dumneavoastră proiectului/studentilor (SAU... reflectați asupra sprijinului dvs. pentru proiect/studenti...)
 - a) prea puțin
 - b) prea mult
 - c) adecvat
8. Vă rugăm să explicați răspunsul la întrebarea de mai sus.
9. Vă rugăm să evaluați sprijinul oferit de coordonatorii universitari organizației dvs. în contextul proiectului (reflectați asupra sprijinului oferit de coordonatorii universitari organizației dvs.)
 - a) prea puțin
 - b) prea mult
 - c) adecvat
10. Vă rugăm să explicați răspunsul la întrebarea de mai sus.
11. Având în vedere experiența dumneavoastră în voluntariat universitar sau proiecte SL, este organizația dumneavoastră interesată să continue să participe la proiecte similare în aria dvs. de interes?
 - a) Da
 - b) Nu
 - c) Nu știu

12. A fost proiectul gestionabil în ceea ce privește resursele disponibile în organizația dumneavoastră?
13. Considerați că prezența studenților în proiect în organizația dumneavoastră a contribuit pozitiv în ceea ce privește...
14. Ați identificat și alte contribuții ale proiectului SL la nivelul organizației pe care o reprezentați? Vă rugăm să le notați în spațiul de mai jos.
15. Enumerați trei aspecte pozitive/puncte de colaborare în proiect.
16. De ce fel de sprijin suplimentar ar avea nevoie organizația dumneavoastră pentru a continua colaborarea în proiecte de voluntariat universitar sau de SL (de exemplu, formare în domeniul SL, resurse financiare suplimentare, servicii de căutare de parteneri la nivel universitar, sprijin pentru dezvoltarea politicilor organizaționale etc.)?
17. Ați recomanda voluntariat universitar sau proiecte SL altor organizații comunitare?
- a) Da
 - b) Nu

Instrumentul 5. Chestionar de feedback privind impactul învățării prin servicii asupra comunității*

Vă rugăm să alegeți scorurile adecvate (1 = în foarte mică măsură, 10 = în foarte mare măsură) pentru a indica măsura în care credeți că proiectul de învățare prin servicii a creat impactul descris în următoarele afirmații. Vă rugăm să alegeți opțiunea „NS/NR” dacă impactul descris în declarație nu s-a aplicat proiectului de învățare prin servicii.

Realizarea obiectivelor proiectului pentru a susține misiunea partenerului din comunitate

Nr.	În ce măsură proiectul de învățare prin servicii a...	Foarte puțin	Într-o oarecare măsură	Foarte mult	NS/NR
1	contribuit la realizarea misiunii organizației pe care o reprezentați	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
2	oferit rezultate utile (de exemplu, cărți, curriculum, noi servicii etc.) pentru organizația dumneavoastră	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
3	îmbunătățit calitatea serviciilor organizației	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
4	ajutat la promovarea imaginii organizației	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
5	permis organizației să deservească mai mulți beneficiari	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99

Sporirea resurselor partenerului din comunitate

Nr.	În ce măsură proiectul de învățare prin servicii a...	Foarte puțin	Într-o oarecare măsură	Foarte mult	NS/NR
6	creat beneficii economice (de exemplu, economii, venituri suplimentare) pentru organizația dumneavoastră	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
7	oferit resurse umane suplimentare pentru organizație	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
8	meritat efortul pe care organizația l-a depus	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
9	ajutat la promovarea unei culturi pozitive de muncă în organizație	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
10	extins rețeaua organizației reprezentate	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99

Dobândirea de cunoștințe, idei și tehnici

Nr.	În ce măsură proiectul de învățare prin servicii a...	Foarte puțin	Într-o oarecare măsură	Foarte mult	NS/NR
11	v-a inspirat cu idei noi, perspective și/sau strategii	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
12	a stimulat organizația să revizuiască practicile obișnuite de lucru	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
13	a transferat cunoștințe noi de la universitate către organizație	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
14	v-a permis să dobândim experiență nouă	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
15	a ajutat la îmbunătățirea tehnicilor dumneavoastră de lucru	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99

Impact asupra beneficiarilor serviciilor (dacă proiectul de învățare prin servicii nu a implicat niciun beneficiar al serviciilor, vă rugăm să săriți peste această secțiune)

Nr.	În ce măsură proiectul de învățare prin servicii a...	Foarte puțin	Într-o oarecare măsură	Foarte mult	NR/NR
16	adus beneficii beneficiarilor serviciilor	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
17	ameliorat starea de bine a beneficiarilor serviciilor	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99

Evaluare generală (1= dezacord total; 10 = acord total)

Nr.		Dezacord total		Acord total	NR/NR
18	În general, proiectul de învățare prin servicii a creat un impact pozitiv asupra organizației	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
19	În general, proiectul de învățare prin servicii ne-a făcut să dorim să continuăm parteneriatele în viitor	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99
20	Voi recomanda colaborarea în proiectele de învățare prin servicii altor organizații comunitare	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	99

Instrumentul 6. Chestionar pentru partenerii comunitari*

1. Ce tip de organizație reprezentați?
2. Care este domeniul principal de activitate a organizației dumneavoastră?
3. Când a fost prima dumneavoastră experiență cu studenții?
4. Câți studenți au lucrat în organizația dvs. și când?
5. Ce au făcut studenții pentru organizația dvs.?
6. Credeți că proiectul comunitar al studenților i-a pregătit pentru viitoarele lor cariere? Dacă da, cum?
7. Care au fost beneficiile implicării studenților în organizația dumneavoastră? Vă rugăm să detaliați.
8. Au fost clare obiectivele proiectului studentului încă de la începutul proiectului? Vă rugăm să detaliați.
9. Au fost studenții pregătiți să-și îndeplinească rolurile atribuite? Dacă nu, vă rugăm să detaliați ce a lipsit.
10. Participarea la proiect i-a făcut pe studenți mai conștienți de nevoile din comunitate? Vă rugăm să detaliați.
11. Implicarea în proiect a avut beneficii sociale și economice valoroase pentru organizația dumneavoastră? Vă rugăm să detaliați.
12. Explicați cum vedeți relația dvs. cu studenții.
13. Pe baza experienței dumneavoastră cu programul de învățare prin servicii, care sunt preocupările dumneavoastră cele mai presante în ceea ce privește implicarea ca partener comunitar?
14. Menționați în spațiul de mai jos orice alte comentarii pe care le aveți despre programul de învățare prin servicii.

*Jordaan, M. and 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>

Instrumentul 7. Protocol de interviu pentru partenerii comunitari*

1. Vă rugăm să descrieți implicarea dumneavoastră în proiect.
2. Vă rugăm să discutați despre motivația dvs. de a participa la proiect.
3. Vă rugăm să discutați despre receptivitatea și angajamentul inițial al partenerilor față de proiect.
4. Vă rugăm să descrieți rezistența întâlnită și metodele pe care le-ați folosit pentru a le depăși. Vă rugăm să fiți cât mai specifici posibil, oferindu-ne anecdote sau povești. (Nu trebuie să cunoaștem numele anumitor persoane.)
5. Vă rugăm să discutați orice strategie care ajută la inițierea, implementarea, obținerea angajamentului partenerilor și, în general, la promovarea obiectivelor proiectului.
6. Vă rugăm să discutați despre orice recunoaștere pe care ați putea-o fi primit pentru rolul dvs. în proiect.
7. Vă rugăm să discutați despre riscurile personale și organizaționale asociate proiectului.
8. Vă rugăm să discutați percepția dvs. despre eficiența dvs. în realizarea proiectului.
9. Vă rugăm să identificați factorii care contribuie la succesul sau eșecul proiectului.
10. Vă rugăm să discutați despre experiența dumneavoastră cu proiectele anterioare de învățare prin servicii.
11. Experiența dumneavoastră anterioară v-a influențat comportamentul în acest proiect? Cum? Poti da un exemplu? (Este o întrebare ulterioară celei anterioare.)
12. Vă rugăm să discutați relația dvs. cu membrii acestui parteneriat și modul în care v-a influențat comportamentul în acest parteneriat.
13. Vă rugăm să spuneți ceva despre cât de reușit a fost proiectul.
14. Vă rugăm să indicați modurile în care credeți că proiectul a eșuat.
15. Ce factori au contribuit la succes și eșec?

Instrumentul 8. Chestionar adresar partenerilor din comunitate*

Am dori să înțelegem mai bine impactul învățării prin servicii asupra partenerilor noștri. Vă rugăm să ne ajutați, oferindu-ne aproximativ 8 minute pentru a completa acest chestionar.

A. În primul rând, vă rugăm să ne oferiți câteva informații despre dvs.

1. De cât timp colaborați cu universitatea noastră?

- Mai puțin de 1 an 1-3 ani Mai mult de 3 ani

2. Care este statutul organizației dumneavoastră?

- Instituție/organizație publică Companie privată (SRL, SA, SCA etc.) Organizație non-profit

3. Care sunt domeniile principale în care activează de organizația dumneavoastră?

(Mai multe răspunsuri posibile.)

- Educație
 Locuire
 Servicii sociale
 Sănătate
 Mediu
 Alte tipuri de servicii, respectiv: _____

B. Următoarele întrebări se referă la cele mai recente experiențe cu universitatea noastră.

4. Cum au influențat interacțiunile organizației dumneavoastră cu universitatea capacitatea de a vă îndeplini misiunea?

(Selectați orice răspuns aplicabil. Mai multe răspunsuri posibile.)

- Am descoperit noi perspective despre organizație și despre funcționarea acesteia
 Am crescut numărul de clienți/beneficiari deserviți
 Am diversificat oferta de servicii
 Am îmbunătățit calitatea serviciilor furnizate
 Am obținut pârghii pentru resurse financiare (și/sau pentru alte resurse)
 Am produs schimbări organizaționale
 Ne-am conectat cu alte grupuri comunitare
 Alte efecte, respectiv _____
 Nicio influență

5. Care sunt unele dintre provocările pe care le-ați întâlnit?

(Selectați orice variantă de răspuns care vi se aplică. Mai multe răspunsuri posibile.)

- Nevoia de mai mult timp pentru personalul nostru
 Durata de implementare a proiectului este / a fost insuficientă
 Nepotrivire între obiectivele cursului și serviciile furnizate
 Interacțiune redusă cu profesorii
 Studenții nu sunt bine pregătiți
 Numărul de studenți inadecvat pentru dimensiunea organizației
 Rezultatele studenților nu au fost conform așteptărilor
 Altele, respectiv _____

6. Care au fost unele efecte economice ale cooperării cu universitatea?

(Selectați orice variantă de răspuns care se aplică. Mai multe răspunsuri posibile.)

- Valoarea crescută a serviciilor
- Resurse organizaționale îmbogățite
- Oportunități de finanțare valorificate
- Proiecte finalizate
- Identificarea de personal nou
- Acces la tehnologii și expertiză universitare
- Lărgirea bazinului de potențiali voluntari/colaboratori
- Noi produse, servicii și materiale dezvoltate
- Altele, respectiv _____

7. În ce moduri credeți că puteți influența dvs. universitatea, ca urmare a cursului elaborat în colaborare?

(Selectați orice răspuns aplicabil. Mai multe răspunsuri posibile.)

- Influența asupra conținutului cursului
- Influență asupra politicilor universitare
- Influența asupra conștientizării la nivelul colectivelor din facultăți
- Influența asupra experienței de învățare a studenților
- Altele, respectiv _____

8. Ce anume s-a schimbat la dvs. ca urmare a colaborării cu universitatea?

(Selectați orice răspuns aplicabil. Mai multe răspunsuri posibile.)

- Am aflat mai multe despre programele și serviciile universitare
- Știu pe cine să contactez pentru informații și asistență
- Sunt mai implicat(ă) în activitățile din campus
- Am o cunoaștere sporită a resurselor din universitate
- Am mai multe interacțiuni cu personalul didactic și cu persoanele din administrația universității
- Altele, respectiv

9. Aveți în vedere continuarea acestei colaborări cu universitatea sau o colaborare cu alt scop?

- Da
- Nu

C. Vă rugăm să evaluați nivelul de satisfacție cu privire la colaborarea în cadrul activității de învățare prin servicii, în raport cu următoarele aspecte:

		Dezacord total	Dezacord	Neutru	Acord	Acord total
10	Comunicarea cu studenții și universitatea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Nivelul și calitatea interacțiunii cu studenții/universitatea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Calitatea activității studenților	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Feedback și contribuții în planificarea experiențelor de învățare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Domeniul și calendarul activității	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Nivelul de încredere în relația cu studenții	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Cum v-ați descurcat cu organizarea cursului de învățare comunitară?

(Vă rugăm să selectați doar răspunsul care descrie cel mai bine realitatea. Un singur răspuns.)

- Am făcut aranjamentele.
- Facultatea a făcut aranjamentele.
- Am colaborat cu facultatea/universitatea pentru organizare.
- Studenții și-au gestionat propriile responsabilități.
- Un fost student / o fostă studentă s-a ocupat de toate detaliile organizatorice.

18. Care a fost cel mai bun aspect al acestei experiențe pentru dumneavoastră?

19. Ce aspecte ale experienței ați schimba?

20. Vă rugăm să adăugați orice alte comentarii suplimentare.

Vă mulțumim pentru răspunsuri și vă rugăm să le transmiteți la

Instrumentul 9. Protocol de observare la nivelul comunității*

1. Descrieți cadrul: data observării, amplasamentul, amenajarea spațiului, starea de spirit, ritmul și alți factori.
2. Descrieți cine este prezent și care sunt rolurile aparente ale fiecărei categorii de persoane.
3. Ce acțiuni întreprind studenții/studentele (observă, conduc/gestionează, participă)? Ce acțiuni întreprind profesorii? Ce acțiuni întreprind partenerii comunității?
4. Descrieți comunicările/interacțiunile și indicați categoriile de indivizi implicați (de exemplu, studenți, parteneri, clienți).
5. Cum se încheie activitatea comunității? Ce fel de însumare apare ("data viitoare, vom face ceva...", "la revedere" sau nimic)?
6. Ce realizare, sarcină sau serviciu ați observat?
7. Au fost exprimate îngrijorări de către studenți/studente? Prin intermediul celor din facultate? Prin partenerul comunitar? Care au fost acestea? Vă rugăm să descrieți situațiile.
8. Vă rugăm să adăugați orice alte observații relevante.

Instrumentul 10. Protocol de focus grup cu partenerii din comunitate*

Introducere

Scopul focus grupului este dublu: să înțeleagă impactul parteneriatului asupra organizației comunitare și să colecteze feedback pozitiv și negativ pentru a ajuta universitatea în îmbunătățirea activităților de parteneriat în viitor. Cu acordul dumneavoastră, discuția este înregistrată pentru a putea surprinde toate detaliile, dar toate comentariile sunt confidențiale și nu sunt niciodată atribuite participanților individuali. În calitate de participanți, puteți face ca grupul de discuție să aibă succes, fiind sinceri și specifici atunci când discutați diferite probleme. Opiniile dumneavoastră vor ajuta universitatea să documenteze efectele eforturilor sale, să recunoască punctele forte și punctele slabe ale acțiunilor sale și să identifice domeniile în care pot fi aduse îmbunătățiri. În calitate de facilitator, nu voi exprima opinii; rolul meu este de a ghida conversația prin adresarea de întrebări. Mă voi asigura că toată lumea participă și că nimeni nu domină discuția. Vă rugăm să vorbiți unul câte unul, astfel încât înregistrarea să fie clară. În timpul acestei discuții, vă rugăm să aveți intervenții specifice și concise. Ar trebui să vorbiți despre diferitele perspective în cazul în care există dezacord, dar nu vom petrece timp făcând presiuni pentru a ajunge la un acord. Scopul nu este de a ajunge la o viziune comună, ci de a afla despre toate punctele de vedere posibile.

Întrebări

1. Vă rugăm să vă prezentați și să descrieți pe scurt natura parteneriatului dvs. cu universitatea. (10 minute)
2. Ce a mers bine? Ce factori au contribuit la rezultate de succes? Care a fost cel mai important factor în atingerea succesului? (10 minute)
3. Cum ați descrie beneficiile parteneriatului din perspectiva dumneavoastră? Orice beneficii economice? Care a fost valoarea rezultatului? Aveți informații noi despre operațiuni? A existat vreun impact asupra capacității de a servi clienții? (10 minute)
4. Cum ați descrie sarcinile parteneriatului (dacă există)? (Sondare: solicitări privind timpul sau personalul.) (10 minute)
5. Ce obstacole sau bariere au afectat parteneriatul? [Sondare: Cum ați făcut față acestor lucruri?] (5 minute)
6. Ce ai face diferit data viitoare? Ce lucru ai schimba? (5 minute)
7. Ce ar putea face diferit universitatea data viitoare? Ce ai schimba la universitate dacă ai putea? (10 minute)
8. Ce știi despre universitatea pe care nu ai cunoscut-o înainte? Despre ce ai vrea să știi mai multe? (10 minute)
9. Cum ai descrie această experiență unui coleg dintr-o altă organizație sau agenție comunitară? Ce ai sublinia? (10 minute)
10. Ultimul lucru pe care îl vom face este să vă încurajăm să reflectați din nou asupra experienței dvs. de lucru cu universitatea. Reflectați asupra perioadei proiectului și asupra acestei discuții, Care este cel mai important lucru pe care ați dori ca universitatea să-l audă de la dvs.? Ce nu am discutat? (10 minute)
11. Există și alte comentarii pe care ați dori să le împărtășiți?

Instrumentul 11. Protocol de interviu cu partenerii comunitari*

Moderatorul va explica scopul și contextul interviului. Se va obține consimțământul informat al participantului la interviu.

Pentru început, ne puteți oferi câteva informații cu privire la activitatea desfășurată.

1. Vă rugăm să oferiți o scurtă prezentare generală, din perspectiva dumneavoastră, a proiectului de parteneriat la care a participat organizația dumneavoastră.
2. Care au fost motivele pentru care v-ați implicat în acest parteneriat? Cum a apărut?

Vă invit să discutăm și despre rezultatele proiectului.

1. Care au fost așteptările dumneavoastră? Ați avut obiective specifice? V-au fost îndeplinite așteptările?
2. Care ați spune că este cheia succesului? Ce considerați că a mers foarte bine și de ce?
3. Ce obstacole/bariere ați întâmpinat și cum le-ați rezolvat?

Suntem interesați de impactul proiectului asupra organizației dvs.:

1. Care au fost beneficiile pentru organizația dumneavoastră (sociale, economice, impactul asupra personalului)?
2. Dacă fiind această experiență de colaborare, ce ați face diferit pentru a îmbunătăți parteneriatul?

Gândindu-ne la rolul universității în parteneriat:

8. Ce ar trebui să facă diferit universitatea data viitoare?

Ultimul lucru pe care îl vom face este să vă încurajăm să reflectați din nou asupra experienței dvs. de lucru cu universitatea. Reflectați asupra perioadei proiectului și asupra acestei discuții:

9. Care este cel mai important lucru pe care ați dori ca universitatea să îl audă de la dumneavoastră?
10. Ce relație anticipați că veți dezvolta/menține cu universitatea în viitor?

Referințe bibliografice

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.