

MJERENJE I KOMUNICIRANJE UTJECAJA VOLONTERSKOG PROGRAMA

Priručnik za ustanove socijalne skrbi

START



Ioana Bere – Diana Bere – Corina Pintea

**MJERENJE I KOMUNICIRANJE UTJECAJA VOLONTERSKOG
PROGRAMA – Priručnik za ustanove socijalne skrbi**

1. izdanje – Rijeka: Udruga za razvoj civilnog društva SMART, 2020.

Uredništvo:

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

Vanjski recenzenti:

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

Prijevod i lektura:

Jelena Celcer, Babel, obrt za prevoditeljske i intelektualne usluge

Grafičko oblikovanje:

Sagita d.o.o.

ISBN: 978-953-7447-19-9

**PRIPREMA
POZOR**

SMART



MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOGA
SUSTAVA, OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE



Erasmus+



Ovaj priručnik osmišljen je u sklopu projekta

„IZGRADNJA KAPACITETA U SOCIJALNOM SEKTORU kroz razvoj volonterskih programa u ustanovama socijalne skrbi u regiji Srednje i Istočne Europe“, akronim: SoVol.

Nositelj projekta jest Centar za socijalnu inovaciju Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary - Centre of Social Innovation (www.onkentes.hu, www.oka.hu) u partnerstvu s Platformom volonterskih centara i organizacija u Slovačkoj, (www.dobrovolnickecentra.sk), Udrugom za razvoj civilnog društva SMART u Hrvatskoj, (www.volonterski-centar-ri.org), Volonterskim centrom u Varšavi, Poljska (www.wolontariat.org.pl), Nacionalnim resursnim centrom za volontiranje Pro Vobis u Rumunjskoj (www.provobis.ro) i Nizozemskim centrom za socijalni razvoj Movisie (www.movisie.nl).

Projekt se provodio od 1. rujna 2016. do 13. kolovoza 2019., a financirala ga Europska unija u sklopu programa Erasmus+, ugovor broj: 16/1/KA204/22920.

Potpora Europske komisije pri izradi 1. izdanja ovog priručnika ne podrazumijeva da Komisija odobrava sadržaj izdanja koji odražava samo stavove autora. Stoga se Komisija ne može smatrati odgovornom ni za kakvu upotrebu ovdje sadržanih informacija.

Ova e-publikacija izrađena je u sklopu projekta „Regionalni volonterski centar Rijeka“, financiranog od strane Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. Sadržaj e-publikacije isključiva je odgovornost Udruge za razvoj civilnog društva SMART.

Svi izrazi u muškom rodu koji imaju rodno značenje korišteni u ovome priručniku uporabljeni su neutralno i jednako se odnose na ženske i muške osobe.

PRIPREMA

POZOR

SMART

**MJERENJE I
KOMUNICIRANJE
UTJECAJA
VOLONTERSKOG
PROGRAMA**

**Priručnik za ustanove
socijalne skrbi**

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Uvod

Ovaj priručnik zamišljen je kao odgovor na utvrđenu potrebu različitih europskih ustanova socijalne skrbi, koje u svoj rad uključuju volontere, da provedu procjenu utjecaja¹ volonterskog programa te da rezultate procjene komuniciraju u svojim zajednicama kao način na koji se može bolje predstaviti i zastupati vrijednost volonterskog rada te utjecaj ustanove na društveni razvoj. U sklopu projekta SoVol šest je zemalja surađivalo na izradi kompleta alata kako bi ustanovama socijalne skrbi pomogle da pokrenu i unaprijede svoje volonterske programe. Ovaj priručnik jedan je od tih alata.

Razvoj volonterskih programa unutar ustanova socijalne skrbi zahtijeva i znatno ulaganje resursa na početku kao i kontinuirano ulaganje, čime se na ustanove i njihove programe stavlja pritisak jer moraju postići nešto vrijedno za zajednice u kojima djeluju.

Strukturirana strategija utjecaja volonterskog programa ustanovi socijalne skrbi olakšava dobivanje jasne slike i mjerljivih pokazatelja u vezi s doprinosom volontera. Sustavna procjena utjecaja omogućuje svakoj ustanovi socijalne skrbi da volonterski program poveže s poboljšanjem ekonomske učinkovitosti ustanove, a time i s postizanjem ciljeva i misije ustanove.

Iznimno je važno koristiti različite alate za stvaranje te poveznice kako bi sve više ustanova socijalne skrbi razumjelo dobrobiti rada s volonterima kao i kako bi ustanove socijalne skrbi koje imaju volonterske programe nastavile ulagati u njih i razvijati ih.

Sve više međunarodnih organizacija prepoznaje važan doprinos volonterskog rada. Opća skupština Ujedinjenih naroda u svojoj je rezoluciji o preporukama o podršci volontiranju iz 2001. godine volontiranje definirala kao „važnu sastavnicu svake strategije usmjerene (...) smanjenju siromaštva, održivom razvoju, zdravlju, katastrofama (...), nadilaženju društvenog isključivanja i diskriminacije”. Deset godina kasnije Europska komisija proglasila je 2011. godinu Europskom godinom volontiranja nastojeći „podići svijest o vrijednosti i važnosti volontiranja” (Vijeće Europske unije, 2009).

Glavni cilj ovog priručnika jest pružiti konkretnu podršku mjerenju i komuniciranju utjecaja volonterskog programa ustanova socijalne skrbi.

1 Pojmovi 'procjena utjecaja' i 'mjerenje utjecaja' u ovom će se priručniku naizmjenično koristiti kao istoznačnice.

Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja

volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata

procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

Korisni alati 50

Literatura 50

VOLONTERSKI RAD, KOJI SE ČESTO JEDNOSTAVNO NAZIVA "VOLONTIRANJE", IZUZETNO JE BITAN I OBNOVLJIV RESURS ZA RJEŠAVANJE DRUŠTVENIH PROBLEMA U CIJELOM SVIJETU.

MEDUTIM, USPRKOS TOME, DO SADA JE VLOŽENO VEOMA MALO KONTINUVIRANIH NAPORA DA BI SE UTJECAJ VOLONTIRANJA IZMJERIO I KOMUNICIRAO U LOKALNOJ ZAJEDNICI.

- ILO 2011 -

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Priručnik donosi specifične korake, planiranje, procjena, demonstracija i informiranje zajednice o razlici koju njihova ustanova stvara zahvaljujući doprinosu volontera. Priručnik može upotrebljavati bilo koja organizacija, neovisno o svojoj veličini, koja u svoj rad uključuje volontere i provodi volonterski program. Stoga je priručnik relevantan za bilo koju vrstu organizatora volontiranja unatoč tome što je primarno usmjeren ustanovama socijalne skrbi.

A. Struktura ovog priručnika

U uvodnom ćemo poglavlju utvrditi važnost procesa procjene utjecaja kao i dobrobiti uspostavljanja sustava za mjerenje i komuniciranje postignutog utjecaja. Nakon toga nastavljamo s definiranjem nekih ključnih koncepata koji će se koristiti u priručniku.

Prvi dio posvećen je mjerenju utjecaja volonterskog programa te predstavljanju četiri osnovna koraka u procesu procjene utjecaja. Naučit ćemo kako definirati cilj procesa, osmisлити dizajn, prikupiti podatke i potom ih analizirati.

Nakon prikupljanja konkretnih („tvrdih“) podataka, u drugom ćemo dijelu razmotriti kako primijeniti rezultate procjene. Odnosno, ponudit ćemo odgovore na pitanja: Zašto je važno komunicirati te rezultate? Tko je naša ciljana skupina? Što treba imati na umu pri komuniciranju i koji su najbolji načini za to?

Konačno, treći se dio bavi završnim preporukama i izazovima koje možete očekivati pri planiranju i provedbi procesa mjerenja i komuniciranja utjecaja.

B. Zašto je procjena utjecaja važna?

Tijela koja financiraju, donatori i ostali relevantni dionici na ustanove socijalne skrbi stavljaju sve veći pritisak kako bi one povećale transparentnost svojeg rada i rezultata opsežnom dokumentacijom i jasnim dokazom doprinosa koji oni, kao organizacija, stvaraju u društvu. U tom kontekstu samo javno deklariranje misije i vizije organizacije, uz buduće planove, postaje nedostatno. Novi kontekst zahtijeva jasan dokaz da rad organizacije, njezini programi, projekti i aktivnosti zaista doprinose željenoj očekivanoj promjeni. Štoviše, dionici koji ulažu novac u organizacije izravno žele znati koliko se učinkovito ti resursi upotrebljavaju i na koji način doprinose promjeni u društvu. Dokaz utjecaja može se tražiti na raznim razinama, a na temelju različitih metodologija prilagođenih složenosti promjene kojoj želimo svjedočiti.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

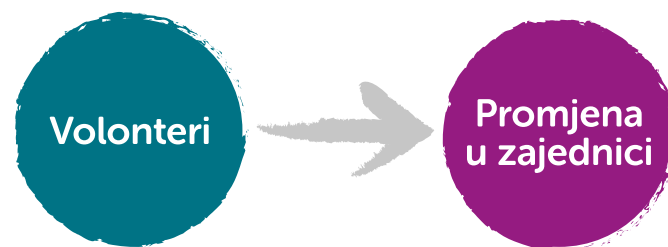
TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Sve više ustanova socijalne skrbi odlučuje uključiti volontere u svoje programe i aktivnosti, a ponekad i u razvoj usluga za korisnike, koje u potpunosti pružaju volonteri, a koji kao dodatna mjera povećavaju učinkovitost organizacije u postizanju njezine misije i strateških ciljeva.

Cilj provedbe procjene utjecaja volonterskog programa vaše organizacije jest istaknuti promjene/posljedice (za različite skupine) koje je poduzela vaša ustanova, a koje mijenjaju način na koji ljudi žive, rade, igraju se, međusobno se povezuju, organiziraju svoje potrebe i kako se s njima općenito nose kao članovi društva.

Ovaj priručnik pruža podršku zaposlenicima ustanova socijalne skrbi u planiranju i provedbi procjene utjecaja koja može doprinijeti procjeni općeg utjecaja ustanove i njezinih programa.



C. Glavni argumenti za provedbu učinkovite procjene utjecaja volonterskog programa

1. Mjerenje društveno-ekonomske vrijednosti volonterskog programa
2. Demonstracija utjecaja volonterskog programa donatorima
3. Pružanje dokaza koji se mogu upotrijebiti u zahtjevima za financiranje
4. Isticanje utjecaja volontiranja na različitim razinama (na volontere, korisnike, ustanovu i zajednicu općenito)
5. Povećanje vidljivosti vaše ustanove promicanjem nalaza procjene
6. Unaprjeđenje praksi menadžmenta volonterskog programa u ustanovama kao i konkretnih aktivnosti volontera
7. Pružanje dokaza radi dobivanja veće podrške uprave i više financijskih sredstava za provedbu volonterskih programa u vašim ustanovama
8. Motiviranje postojećih volontera i zaposlenika
9. Privlačenje novih mogućih korisnika usluga
10. Utvrđivanje stvarne vrijednosti volonterskog programa.

Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

Korisni alati 50

Literatura 50

Ključno je planirati proces mjerenja i praćenja. Izbor najučinkovitijih metoda i alata za upotrebu i najboljeg pristupa ovisi o tome što želite saznati. Primjerice, ako želite saznati koliki je porast zadovoljstva među korisnicima ili zaposlenicima, kao posljedicu vašeg volonterskog programa, možda ih želite intervjuirati ili im podijeliti upitnike prije nego što volonteri započnu sa svojim volonterskim radom i potom godinu dana kasnije.

Ako već na početku imate plan, time osiguravate prikupljanje svih potrebnih podataka i samo onih koji su vam potrebni na kraju, stoga kasnije nije potrebno ulagati dodatno vrijeme za utvrđivanje koji su podaci za vas relevantni. Primjerice, da biste utvrdili ekonomsku vrijednost koju je stvorio vaš volonterski program, morat ćete znati koliko su sati volonteri utrošili i koju su vrstu aktivnosti obavljali. Točno vrijeme koje je uložio svaki pojedinačni volonter nije važno, kao ni njihov spol ili etnička pripadnost, to su podaci koje u ovom slučaju ne trebate prikupljati.

Ako od početka znate što mjeriti, to pomaže u izboru metoda i alata koje ćete upotrijebiti i koji među njima će najbolje odgovarati vašoj ustanovi. Ovisno o stanju vaših korisnika, intervjuiranje može biti ili vrlo uspješno ili gotovo nemoguće. Ako nisu sposobni govorom izraziti svoju razinu zadovoljstva, možda ćete trebati uključiti osobe koje su najviše uključene u njihovu skrb. Možda ćete trebati intervjuirati zaposlenike ili prijatelje i rodbinu, ili zamoliti volontere da promatraju i periodički bilježe određeno relevantno ponašanje korisnika.

Sljedeće stranice priručnika osmišljene su kako bi vam pomogle u razvoju plana koji je najprimjereniji vašim potrebama. Priručnik je strukturiran u dva dijela: jedan je usmjeren na **mjerenje utjecaja**, a drugi na **komuniciranje utjecaja** volonterskog programa u ustanovama socijalne skrbi.

Prvi dio podijeljen je na tri velika poglavlja u kojima se govori o razlozima i sadržaju procesa mjerenja, specifičnim metodama i alatima za prikupljanje podataka i načinima izvještavanja o nalazima. Ovaj dio sadržava teorijske aspekte koji će čitateljima ponuditi okvir za bolje razumijevanje predstavljenih metoda i alata. Ovaj dio sadržava i jasno razlikovanje između koncepata kao što su rezultati/outputi, učinci/ishodi i utjecaj u vezi s volonterskim programom.

Drugi dio sastoji se od dvaju poglavlja usmjerenih komuniciranju utjecaja volonterskog programa unutar organizacije i izvan nje, pronalasku najboljih načina dijeljenja nalaza procjene sa zainteresiranim akterima i dionicima.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

D. Objašnjenje koncepata

Ustanova socijalne skrbi – U svrhu našeg projekta i unutar ovog priručnika pod ustanovom socijalne skrbi podrazumijevamo pravni subjekt koji provodi aktivnosti socijalne skrbi i/ili programe usmjerene pružanju socijalne pomoći društveno isključenim osobama kao i osobama u nepovoljnim osobnim ili obiteljskim okolnostima.

Resursi (engl. input) – Resursi koje organizacija uloži u određeni program; resursi mogu biti financijski, prostorni, tehnički, ali se mogu odnositi i na vrijeme uloženo od strane zaposlenika ili volontera.

Rezultati (engl. output) – Koje rezultate ostvaruje vaš program? Primjerice, program osposobljavanja koji rezultira diplomantima. Rezultati su mjerljivi i lako utvrdivi i direktno proizlaze iz provedenih aktivnosti.

Učinak ili ishod (engl. outcome) – Učinak je promjena koju program ostvaruje među osobama kojima pružate usluge ili na probleme koje pokušavate riješiti. Učinak je promjena do koje je došlo zbog vašeg programa. Mjerljiv je i vremenski ograničen, iako utvrđivanje istinskih posljedica može potrajati.

Utjecaj (engl. impact)² – utjecaj projekta/programa na šire okruženje i njegov doprinos širim sektorskim ciljevima sažetima u općem cilju projekta/programa te na postizanje objedinjenih ciljeva lokalne / nacionalne / europske politike (Burdge, Vanclay 1996).

Društveni povrat ulaganja³ (SROI) – je metoda utemeljena na načelima mjerenja nefinancijske vrijednosti u vezi s uložnim resursima. Može ga upotrebljavati bilo koja pravna osoba kako bi procijenila utjecaj na dionike, utvrdila načine za unaprjeđenje rezultata rada i poboljšanje uspješnosti ulaganja.

Volontiranje / volonterska aktivnost – iako se službena definicija razlikuje od zemlje do zemlje, ovisno o zakonodavstvu, kad se govori o volontiranju, misli se na strukturiranu aktivnost koja se temelji na slobodnoj volji pojedinca, provodi se bez financijske kompenzacije i uvijek za dobrobit treće osobe (ne člana obitelji ili bliskih prijatelja) ili skupine u sklopu organizacije.

Volonter – osoba koja dobrovoljno, u svoje slobodno vrijeme i bez financijske kompenzacije obavlja usluge ili aktivnosti iz građanskih, dobrotvornih ili humanitarnih razloga u organizaciji.

² Burdge, R. J., & Vanclay, F. (1996). Social impact assessment: a contribution to the state of the art series. Impact Assessment, 14(1), 59. – 86.

³ Johns Hopkins University Center for Civil Society Studies (CCSS), „International Labour Office Manual on the Measurement of Volunteer Work“, 2011. – <http://www.ifrc.org/docs/IDRL/Volunteers/ILO%20Manual%20on%20Measurement%20of%20the%20Volunteer%20Work.pdf>

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Volonterski program – kontinuirani niz aktivnosti/usluga organizacije u kojima volonter ima važnu ulogu te koje su usmjerene poboljšanju i postizanju misije organizacije.

Ekonomska vrijednost volonterskog programa – Ekonomska vrijednost stvara se uzimanjem dijela ili niza resursa, provodeći dodatne procese kojima se povećava njihova vrijednost, generirajući tako nešto što na sljedećoj razini vrijednosnog lanca ima veću tržišnu vrijednost⁴. Ekonomska vrijednost volonterskog programa jest razlika između vrijednosti uložених resursa u volonterski program i vrijednosti ponuđenih volonterskih usluga.

Društvena vrijednost volonterskog programa – Društvena vrijednost stvara se kad se resursi, procesi ili politike kombiniraju kako bi generirali poboljšanja u životima pojedinaca ili društva u cjelini. Upravo u ovom području većina (neprofitnih) organizacija opravdava svoje postojanje. Nažalost, upravo je na ovoj razini najteže mjeriti istinski stvorenu vrijednost. Primjeri stvaranja društvene vrijednosti mogu uključivati „proizvode” kao što su umjetničke izvedbe, zadovoljstvo uživanja u šetnji šumom ili dobrobit življenja u pravednijem društvu (Emerson, Wachowicz, Chun, 2000).

Praćenje (engl. monitoring) – proces prikupljanja podataka i informacija o vašem volonterskom programu. Uključuje informacije kao što su:

- broj volontera
- demografske informacije, npr. dob i etnička pripadnost
- učestalost i trajanje volonterskih aktivnosti
- vrstu posla koju obavljaju volonteri
- broj korisnika koji primaju usluge.

Evaluacija – proces upotrebe prikupljenih podataka i informacija kako bi se odgovorilo na pitanja kako napreduje vaš volonterski program, utvrdilo postoje li neujednačenosti i koja se unaprjeđenja mogu uvesti te kako bi se iskazali vaši učinci, npr. razlika koju čini uključivanje volontera ili dodana vrijednost od uključivanja volontera. Obuhvaća analizu podataka i informacija prikupljenih tijekom praćenja i sve povratne informacije, studije slučaja, iskustva volontera. Informacije prikupljene praćenjem opisuju što se dogodilo. Evaluacija predstavlja korak dalje – podrazumijeva donošenje vrijednosnog suda na temelju tih opisnih informacija – je li postignut željeni utjecaj? Vrijedi li resursa koje smo uložili u program? U kojoj mjeri je ostvareni utjecaj rezultat programa i intervencije volontera?

4 J. Emerson, J. Wachowicz, S. Chun, „SocialReturn on Investment: ExploringAspects of ValueCreation in theNonprofitSector”, 2000., The Roberts Foundation - <http://redf.org/current/web/app/uploads/2013/10/REDF-Box-Set-Vol.-2-SROI-Paper-2000.pdf>

Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

- Korisni alati 50
- Literatura 50

Koncepti kao što su **resursi (input)**, **rezultati (output)**, **učinak ili ishod (outcome)** i **utjecaj (impact)** ne bi se trebali upotrebljavati kao da su međusobno zamjenjivi. Razumijevanje razlika među njima postaje vrlo važno pri odlučivanju o provedbi učinkovitog procesa procjene utjecaja. Kad se govori o volonterskom programu, važno je jasno razumjeti sve te koncepte i neovisno, ali i u međusobnoj vezi.

RESURSI definiraju sve resurse koje organizacija uloži u određeni program. Resursi mogu biti financijski, prostorni, tehnički, ali se mogu odnositi i na vrijeme koje ulažu zaposlenici ili volonteri. Primjerice, kada se govori o volonterskom programu koji provodi ustanova socijalne skrbi, resursi mogu obuhvaćati broj uključenih zaposlenika, sredstva i vrijeme utrošeno u osposobljavanje zaposlenika, broj sati utrošenih na aspekte menadžmenta volonterskog programa (pronalaženje, odabir, obuka, praćenje itd.), sredstva utrošena na provedbu aktivnosti volonterskog programa, upotrijebljenu opremu i materijale itd.

Kada se govori o **REZULTATIMA**, govori se o izravnim elementima koji nastaju kao izravna i neposredna posljedica provedbe volonterskog programa, proizvodi i usluge pruženi tijekom volonterskog programa. Rezultati su mjerljiva i jasno određena ostvarenja vaših aktivnosti, npr. broj aktivnosti u volonterskom programu, broj korisnika (usluga) uključenih u te aktivnosti, broj volontera uključenih u aktivnosti za korisnike, broj sati / jedinica vremena volonterskog rada, itd.

UČINAK ILI ISHOD odnosi se na dobrobiti koje je program generirao u definiranom vremenskom razdoblju, obično tijekom programskih aktivnosti ili neposredno nakon njih. Nastavljajući se na prethodno navedeni primjer, učinak ili ishod se može odnositi na broj dugotrajnih volontera, broj zadovoljnih korisnika, broj novih korisnika uključenih u volonterski program itd.

UTJECAJ opisuje promjene koje je program potaknuo u svojem širem okruženju na dulje razdoblje. Može opisivati povećanje vidljivosti ustanove socijalne skrbi u lokalnoj zajednici, unaprjeđenje socijalnih usluga usmjerenih korisnicima, prepoznavanje modela ustanove kao referentnog i onog iz kojeg uče druge ustanove, itd.

Nije uvijek jednostavno razumjeti očekivani utjecaj i imati jasnu predodžbu o razlici koju mi, kao ustanova socijalne skrbi, želimo generirati, no to je nužno kako bismo mogli provoditi kontrolirani i predvidivi proces koji će s vremenom učvrstiti našu ulogu u lokalnoj zajednici.



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

PRVI DIO: Mjerenje utjecaja volonterskog programa

Razmišljanje o mjerenju utjecaja i početak planiranja procesa može biti zastrašujuć i činiti se preteškim u usporedbi s dobrobitima koje donosi, no dobra je vijest da je to već rađeno te da se možemo poslužiti iskustvom druge ustanove ili organizacije i lakše ostvariti ciljeve.

U istraživanjima o utjecaju volonterskog programa i volontiranja općenito, utvrđeno je niz dionika i dimenzija na koje volonterski programi imaju utjecaj.

Dionici

- **Volonteri** (promjena i utjecaj na osobnoj razini)
- **Organizatori volontiranja** (promjena i utjecaj na razini ustanove)
- **Izravni korisnici / korisnici socijalnih usluga**
- **Šira zajednica, npr. članovi obitelji, prijatelji ili korisnici, lokalne neprofitne organizacije itd.**

Dimenzije

- **Ljudski kapital** – znanja, vještine, stavovi i zdravlje ljudi
- **Društveni kapital** – kvalitetniji suradnički odnosi među ljudima
- **Ekonomski kapital** – dobrobiti ili troškovi financijske vrijednosti
- **Kulturni kapital** – osjećaj pojedinačnog identiteta i razumijevanje tuđeg identiteta.

U tablici u nastavku navedeni su primjeri o tome kako se na svakog od navedenih dionika može utjecati u svakoj od predstavljenih dimenzija. Utjecaj se razlikuje od ustanove do ustanove te od situacije do situacije. Unatoč tome, popunite li tablicu imajući na umu svoju ustanovu, imat ćete pregled utjecaja volonterskog programa i moći ćete odlučiti koje aspekte morate mjeriti i komunicirati s užom i/ili širom zajednicom.



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

	Ljudski kapital (znanje ljudi, vještine, stavovi, zdravlje)	Društveni kapital (suradnički odnosi među ljudima)	Ekonomski kapital (dobrobiti ili troškovi financijske vrijednosti)	Kulturni kapital (osjećaj vlastita identiteta i razumijevanje identiteta drugih ljudi)
Volonteri	<ul style="list-style-type: none"> poboljšani osobni razvoj (samopoštovanje, empatija itd.) poboljšane prenosive kompetencije (posebno u vezi sa socijalnim uslugama) poboljšano zdravlje i dobrobit povećane mogućnosti zapošljavanja (ne samo u sektoru socijalne skrbi) 	<ul style="list-style-type: none"> širenje osobne društvene mreže veći osjećaj povjerenja u druge (pojedince i zajednicu) poboljšane socijalne kompetencije povećane prenosive vještine poboljšano zdravlje i dobrobit 	<ul style="list-style-type: none"> poboljšani pristup obuku za koju bi inače trebali platiti povećane mogućnosti zapošljavanja i buduća moć zarade 	<ul style="list-style-type: none"> bolje razumijevanje vlastita identiteta veće uvažavanje tuđih kultura i interesa promjena vizije prema društvu i aktivnoj ulozi svakog građanina
Ustanova	<ul style="list-style-type: none"> poboljšani osobni razvoj i vještine zaposlenika povećana motivacija zaposlenika za razvoj osobnih vještina u području menadžmenta volonterskog programa povećano zadovoljstvo i motivacija zaposlenika 	<ul style="list-style-type: none"> poboljšane organizacijske i radne procedure stvaranje novih poslovnih suradnji i prilika stvaranje radnih mjesta poboljšanje ljudskih odnosa unutar ustanove povećanje vidljivosti ustanove 	<ul style="list-style-type: none"> povećanje financijske vrijednosti aktivnosti organizacije (veći utjecaj za isti trošak) 	<ul style="list-style-type: none"> usluge bolje odražavaju kulturnu raznolikost unutar zajednice veća raznolikost u ustanovi
Korisnici	<ul style="list-style-type: none"> poboljšani osobni razvoj (samopoštovanje, empatija, optimizam) povećane vještine i sposobnosti poboljšano fizičko i mentalno zdravlje veći osjećaj dobrobiti među korisnicima veći broj korisnika svjestan je volonterskih prilika veći broj korisnika koji postaju volonteri 	<ul style="list-style-type: none"> nova prijateljstva, kontakti i mreže povećanje broja korisnika koji postaju volonteri povećana svijest o dobrobitima volontiranja veće uključivanje u lokalne aktivnosti, skupine ili klubove povećana razina osnaživanja za djelovanje 	<ul style="list-style-type: none"> poboljšani pristup uslugama koje bi inače trebali kupovati povećane prilike zapošljivosti zbog novorazvijenih vještina i osobnog razvoja 	<ul style="list-style-type: none"> veći osjećaj pripadnosti skupini i sudjelovanje u kulturi i iskazivanju vrijednosti bolje razumijevanje kultura i vrijednosti drugih ljudi više prilika za vježbanje ili iskazivanje povjerenja razvoj poželjnih ponašanja porast građanskog aktivizma (korisnici mogu postati volonteri)
Zajednica	<ul style="list-style-type: none"> poboljšane vještine i produktivnija radna snaga bolji osobni razvoj povećana razina svijesti lokalne zajednice o lokalnim problemima 	<ul style="list-style-type: none"> više društvenih mreža veće povjerenje i sudjelovanje zajedno surađuje više organizacija 	<ul style="list-style-type: none"> veća vrijednost za novac u javnim uslugama povećanje financijske vrijednosti ulaganja (veći utjecaj za jednake troškove) smanjeno antisocijalno ponašanje 	<ul style="list-style-type: none"> volontiranje se vrednuje, promovira i provodi u praksi kao model poželjnog ponašanja u zajednici se promiču nove vrijednosti: solidarnost, ljudsko dostojanstvo, ljudska prava

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

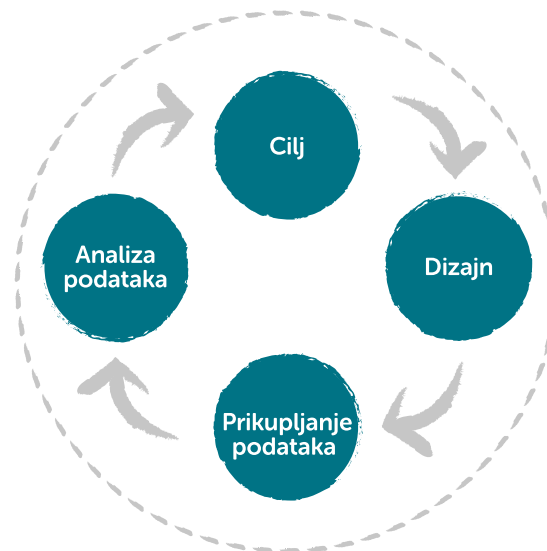
Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Koraci u procesu procjene utjecaja

Kao što smo vidjeli u prethodnim primjerima, utjecaj volonterskog programa može biti iznimno širok. Iako bi najznanstveniji i najvrjedniji pristup bio precizno i sveobuhvatno mjerenje utjecaja, u stvarnosti za to nemamo uvijek potrebne resurse (vrijeme, sredstva).

Za usmjeravanje procesa i osiguranje ostvarivih i relevantnih rezultata procjene utjecaja, predlažemo da slijedite četiri iznimno povezana koraka (model usvojen iz Vodiča federacije VOLUM (*engl. VOLUM Federation Guide*)¹):

- 1. Utvrđivanje cilja procesa procjene** – Pokušajte odgovoriti na pitanje „Zašto je vaša organizacija zainteresirana za provedbu procesa procjene utjecaja i za što će se upotrebljavati rezultati procjene?”
- 2. Razvoj dizajna procesa procjene** – Utvrđivanje metoda i alata te načina na koji će oni biti upotrebljavani, utvrđivanje izvora podataka i informacija, načina pristupanja informacijama i potrebnim resursima. Rezultat ove faze treba biti konkretan plan o načinu prikupljanja i analiziranja podataka i informacija.
- 3. Prikupljanje podataka** – Prikupljanje relevantnih podataka i informacija u skladu s prethodno utvrđenim planom te osiguravanje da se izbjegnu greške pri prikupljanju.
- 4. Analiza podataka i donošenje zaključaka** – Objedinjavanje svih prikupljenih podataka i informacija, njihovo povezivanje te tumačenje i izdvajanje relevantnih informacija. Obično se ova faza materijalizira u obliku izvještaja.



¹ VOLUM Federation – „Guide for measuring the effects and impact of volunteering on the host organization” – http://federatiavolum.ro/wp-content/uploads/2016/07/ghid_masurare_efecte_voluntariat_A4_210x297_mm_VOLUM.pdf

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Primjerice, ako je **naš cilj** utvrditi ekonomsku vrijednost našeg volonterskog programa, prvi je korak zbrojiti broj volonterskih sati i vrstu aktivnosti u kojoj su sudjelovali volonteri. Prije nego što uključimo volontere, trebamo **dizajnirati proces** kako bismo bili sigurni da možemo prikupiti sve podatke. Definirat ćemo odgovorne osobe/izvore: mentor, volonter, njih oboje ili netko drugi imat će odgovornost vođenja evidencije sati svake vrste aktivnosti; metode/alate: dnevnik u tiskanom obliku ili elektronskom obliku. Nakon što program započne, pobrinut ćemo se da **prikupljamo te podatke**. Osobe koje su za to odgovorne trebaju znati što rade, kako i zašto to rade. Nakon jedne godine ili nakon odabranog vremenskog razdoblja možemo **analizirati podatke i donijeti zaključke**. Postoji jednostavna matematička jednadžba za utvrđivanje ekonomske vrijednosti koju ćemo predstaviti kasnije u priručniku, kad se bude govorilo o analizi podataka i modelu VIVA (24. stranica).

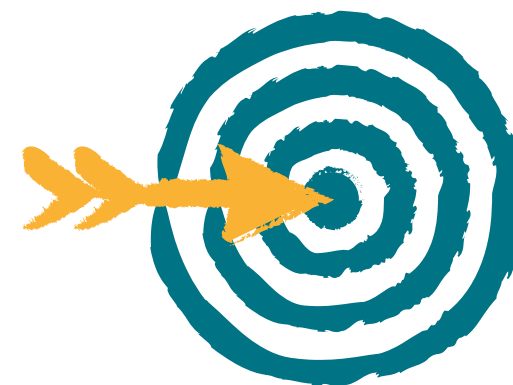
1. Utvrđivanje cilja

Jasno definiranje cilja procesa procjene utjecaja važan je korak koji cijeli proces povezuje s općom strategijom ustanove (njezinim strateškim usmjerenjem) o unaprjeđenju kvalitete i učinkovitosti pružanih usluga uključivanjem volontera.

Jasan razlog zbog kojega vi kao ustanova želite procijeniti razliku koju čine volonteri važan je za definiranje i planiranje svih nadolazećih koraka i njihovo logičko povezivanje kako biste bili sigurni da **postizete svoj cilj**. Definirani cilj utjecat će na odabir vašeg pristupa kao i na način na koji u konačnici iskorištavate rezultate.

Neki od najčešćih razloga za pokretanje sveobuhvatne procjene utjecaja volontiranja jesu:

- **utvrđivanje društveno-ekonomske vrijednosti** vašeg volonterskog programa
- **dobivanje jasnih izvora** kojima osnivačima možete pružiti dokaze o različitim aspektima svojih usluga
- **utvrđivanje dodane vrijednosti** volonterskog programa u vezi s kvalitetom usluga koje pruža ustanova
- **utvrđivanje razine postizanja** specifičnih ciljeva različitih programa i aktivnosti
- **utvrđivanje razine vidljivosti** koju je vaša ustanova postigla u zajednici zahvaljujući volonterskom programu i uključenim volonterima
- **otkrivanje** što je dobro, a što se može poboljšati unutar volonterskog programa koji ustanova provodi.



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Drugim riječima, kako biste razvili dizajn procesa koji najbolje odgovara potrebama vaše ustanove u pogledu procjene utjecaja, trebate odgovoriti na sljedeća dva pitanja²:

Što želite pokazati?

To može biti jedan od prethodno navedenih razloga ili neki drugi razlog koji odražava potrebe vaše ustanove. Jasno i specifično definiranje razloga već vam pruža relevantno usmjerenje o podacima koje treba prikupljati, načinu na koji ih treba prikupljati, ciljanim skupinama koje imaju podatke, aspektima koji određuju metode i alate koji su najprimjereniji za prikupljanje tih podataka. Također, na temelju cilja procjene moći ćete odrediti razinu složenosti cijelog procesa.



Za koga vršite procjenu?

Ako na početku utvrdite za koga provodite procjenu, to će vam pomoći u definiranju općeg pristupa prikupljanju podataka (usmjereniji na kvantitativne aspekte ako je namijenjen donatorima i članovima uprave ili na kvalitativne aspekte ako je usmjeren volunteerima, korisnicima usluga i članovima zajednice) te će znatno utjecati na način na koji ćete u konačnici predstaviti rezultate.

Što pokazujete

Volonterski program (uključivanje volontera) → povećana raznolikost usluga → poboljšani standard skrbi u ustanovi → dobar publicitet, dobar ugled.

Volonterski program (uključivanje volontera) → razvijanje kompetencija samih volontera → pronalazak radnih mjesta → viši životni standard volontera

Ciljana publika

Donatori – motiviraniji su za nastavak pružanja podrške ustanovi.

Zaposlenici – motiviraniji su i odaniji ustanovi.

Zajednica – vjeruje vašoj ustanovi i uključuje se u usluge koje nudite.

Volonteri – motiviraniji su za volonterski program i skloniji su dugotrajnom angažmanu.

Zajednica – postaje izvor vaših budućih volontera.

² Na temelju Volunteering Impact Assessment Kit - Institute for Volunteering Research 2015.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Kao što možete vidjeti u prethodnim primjerima, jedan aspekt vašeg utjecaja može na različite načine utjecati na različite dionike. Kako biste u njihovu ponašanju stvorili promjenu koju želite, morate biti sigurni da će primiti vašu poruku i da je razumiju. Publika kojoj ćete predstaviti procjenu utvrdit će opseg procesa, relevantne metode i alate, količinu podataka i načine za predstavljanje nalaza.

2. Razvoj dizajna

Koje relevantne podatke trebate?

Kada biramo dizajn specifičnog procesa, trebamo izabrati među različitim vrstama procjena. Ovisno o vrsti podataka na kojoj se temelji proces procjene utjecaja i o načinu na koji se ti podaci prikupljaju, razlikujemo :

1. Kvantitativnu procjenu – bavi se numeričkim podacima koji se mogu statistički analizirati. Obično odgovara na sljedeća pitanja: Gdje? Koliko često? Koliko mnogo? Kada?



Neki od primjera mogu biti: Koliko je korisnika sudjelovalo u aktivnostima koje su uključivale volontere? Koliko često uključujemo volontere u svoje usluge? Gdje (u kojim odjelima / na kojim lokacijama i u koliko mnogo odjela / na koliko mnogo lokacija) su uključeni naši volonteri? itd.

2. Kvalitativnu procjenu – bavi se informacijama koje se ne mogu kvantificirati, kao što su tekst i izgovorene riječi. Obuhvaća mišljenja, stavove i iskustva te se analizira utvrđivanjem ključnih tema .

Primjeri kvalitativnih podataka mogu se dobiti iz odgovora na ova pitanja: Koje razlike doživljavaju korisnici koji su u kontaktu s volonterima? Kako volonteri utječu na javnu percepciju ustanove? itd.



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Prikupljanje podataka može biti dugotrajan proces usmjeren objedinjavanju svih podataka (kvantitativnih i kvalitativnih) potrebnih za proces procjene utjecaja. Ovisno o vremenu koje možete odvojiti za prikupljanje podataka i o broju stavaka koje želite prikupiti, možete primijeniti obje vrste procjene.

Kada želimo mjeriti utjecaj volonterskog programa, preporučuje se kombinirati i kvantitativne i kvalitativne podatke kako bi se osigurala cjelovita slika situacije koja se procjenjuje.

Primjerice, ako želite procijeniti promjenu u iskustvu korisnika u svojoj ustanovi koja je rezultat volonterskog programa, možda trebate postaviti pitanja kao što su: Koliko je naših korisnika ostvarilo kontakt s volonterima? Koliko su vremena bili u kontaktu? Kakvo je njihovo iskustvo s volonterima? Kako je to utjecalo na njihovo cjelokupno iskustvo primanja usluga? U ovom ćete primjeru trebati pripremiti i kvantitativnu i kvalitativnu procjenu.

Tko ima podatke koji su vam potrebni?

Ako želite istaknuti razliku koju volonteri čine kad je riječ o kvaliteti života vaših korisnika / korisnika usluga, o tome ćete najvjerojatnije morati pitati same korisnike i članove njihove uže obitelji, a ne volontere ili zaposlenike. Ako želite razumjeti kako volonterski program poboljšava učinkovitost vaših zaposlenika, podatke ćete prikupljati od svojih kolega ili zaposlenika.

Ako ste velika ustanova s velikim brojem zaposlenika, volontera i korisnika, u prikupljanje podataka možda nećete uvijek moći uključiti sve predstavnike iz određene populacije te ćete morati odabrati „uzorak“. To znači da ćete odabrati udio u populaciji kojoj ste pristupili, a koja na neki način predstavlja čitavu populaciju.

Kad odabirete uzorak iz određene populacije, trebali biste ponovno utvrditi statističke značajke populacije s kojom surađujete, samo u manjoj mjeri. Prije uzorkovanja trebali biste utvrditi značajke koje su važne za rezultate procjene (spol, socioekonomski status, razina obrazovanja itd.). Drugim riječima, ako u programu imate 60 % volonterki, isti biste postotak trebali imati i u uzorku.



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Tko će prikupljati podatke i koji su resursi uključeni?

Budući da procjena utjecaja volonterskog programa zahtijeva ponešto ulaganja tijekom kraćeg ili duljeg razdoblja, u obzir biste uvijek trebali uzeti resurse koji su vam dostupni za cijeli proces:

- **Vrijeme** – koliko ste vremena odvojili za provedbu procjene, postoje li kakva ograničenja (rokovi, događanja, itd.)?
- **Zaposlenici** – koje zaposlenike možete uključiti u proces i koje vještine oni mogu ponuditi?
- **Novac** – koliki su troškovi procjene (tisak, radno vrijeme zaposlenika, putni troškovi sudionika itd.) i proračunska ograničenja?
- **Prostor i oprema** – koji vam određeni resursi mogu zatrebati (snimač, mikrofoni itd.)?

Ustanovama koje prvi put provode procjenu utjecaja volonterskog programa i koje u ovom području nemaju mnogo iskustva praktičnije će biti usmjeriti proces na ograničen broj dionika i razina analize. Ustanove najčešće počinju s procjenom utjecaja volonterskog programa unutar svoje vlastite organizacije (budući da im je ona najpristupačnija), a tek potom je proširuju na volontere, korisnike, a potom i na opću zajednicu.

Koje su metode primjerene za određenu skupinu?

Ovisno o podacima koje želite prikupiti u procesu procjene, trebat ćete se usmjeriti na jednu ciljanu skupinu ili više njih. Različitim skupinama (volonteri, korisnici, zaposlenici itd.) i različitim situacijama (velike ili male skupine, skupine različitih dobi itd.) više odgovaraju drugačije metode i alati.

Da bismo vam pomogli u izboru metoda koje najbolje odgovaraju potrebama vaše ustanove, u sljedećem poglavlju možete pronaći različite primjere primijenjenih metoda i alata.

Neovisno o tome što odlučimo mjeriti/procjenjivati (rezultate, učinak ili utjecaj), to se može činiti samo tako da se najprije utvrdi jasan dizajn procesa te da se potom sustavno prikupljaju i analiziraju različite vrste podataka.



Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

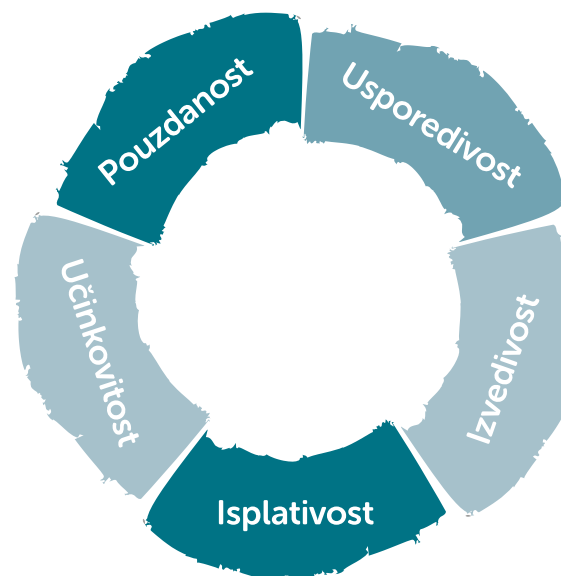
Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

- Korisni alati 50
- Literatura 50

Da biste dizajnirali prilagođeni pristup mjerenju volonterskog programa u svojoj ustanovi, važno je imati na umu set kriterija koji će vam pomoći da prilagodite dizajn u skladu s njegovim ciljem i profilom ustanove. Međunarodna organizacija rada (*eng. International Labour Organization*) u svojem je „Priručniku za mjerenje volonterskog rada”³ navela najvažnije kriterije koje treba imati na umu:

- a. Usporedivost** – budite sigurni da bilježite iste fenomene/aspekte na isti način, ali u različitim trenucima. Primjerice: sati volonterskog rada u svim aktivnostima nasuprot satima volonterskog rada u nekim aktivnostima i razinama zadovoljstva u drugima.
- b. Izvedivost** – budite sigurni da se sva mjerenja mogu izvršiti na određenom mjestu i u određeno vrijeme. Usmjerite svoje napore na ono što je moguće.
- c. Isplativost** – budite sigurni da su resursi koje ulažete u procjenu razmjerni rezultatima koje postizete. Pri utvrđivanju zadovoljstva dovoljni mogu biti kratka igra ili obrazac pa stoga nećete izabrati opsežan intervju sa svakim sudionikom kako biste ga mjerili.
- d. Učinkovitost** – maksimizirajte svoje rezultate i minimizirajte ulaganje resursa svih vrsta. Možda za postizanje više od jednog željenog rezultata možete primijeniti jednu metodu ili alat.
- e. Pouzdanost** – osigurajte da proces može dovesti do pouzdanih rezultata. Kako bi rezultati bili korisni, morate osigurati transparentan i pouzdan proces. Čak i kad se detaljnije razmotri, ne bi trebalo biti upitno odražava li vaša konačna procjena stvarnost.



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

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

3. Prikupljanje podataka

Nakon utvrđivanja odgovarajućeg dizajna procesa procjene utjecaja, treći je korak nastaviti s prikupljanjem relevantnih podataka. Kako bi metode bile jednostavnije za utvrđivanje i primjenu, razdvojili smo ih u tri kategorije: kvantitativne metode, spoj kvantitativnih i kvalitativnih metoda te kvalitativne metode.

Prije nego što razmotrimo neke primjere metoda i alata, trebamo naglasiti da, neovisno o konačnom izboru, odluka o planu procjene zahtijeva kontinuirano i strogo prikupljanje podataka tijekom čitava trajanja volonterskog programa. Međutim, odlučite li uložiti svoje napore čak i prema minimalnim rezultatima, možete doći do zaključka koji mogu biti korisni koordinatoru volontera ili financijskom upravitelju u prikazivanju transparentnosti koja je jako važna donatorima.

KVANTITATIVNE METODE

1. Tablica praćenja volonterskih sati

Riječ je o alatu koji je jednostavan za rad, a daje specifičnu sliku u pogledu broja sati koje je svaki volonter uložio u specifičnu volontersku aktivnost, odnosno volonterski program. Može ispisati na listu papira koji svaki volonter redovito dobiva, na prijenosnom računalu u ustanovi ili se može objediniti u *online* tablicu podataka. Može sadržavati isključivo broj volonterskih sati ili pojedinosti o aktivnostima provedenima tijekom tih sati. Dodavanje dodatnih pojedinosti pruža specifičniju sliku o naporima koje volonteri ulažu u svaku kategoriju aktivnosti koje provode (planiranje, priprema, provedba, evaluacija itd.).

Podatke za tablicu prikuplja sam volonter, a provjerava ih i odobrava koordinador volontera nakon utvrđenog vremenskog razdoblja (dnevno, tjedno, mjesečno), ovisno o značajkama aktivnosti.

Alat je koristan za:

- jasan pregled uključenosti volontera
- prilagođavanje radnog opterećenja volontera
- mjerenje broja sati potrebnih za određenu aktivnost
- procjenu ekonomske vrijednosti volonterskog programa

Ograničenja alata:

- ograničena kontrola točnosti prikupljenih podataka u slučaju fleksibilnog rasporeda volontera, posebice kada aktivnost volontera ne uključuje uvijek prisutnost zaposlenika ustanove.

Upotreba ovog alata zahtijeva minimalne troškove i osigurava sliku i uključenosti volontera koju je lakše kvantificirati.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Primjeri tablice praćenja volonterskih sati:

IME I PREZIME VOLONTERA		
Vrijeme dolaska	Vrijeme odlaska	Broj aktivnih sati
10:00	14:30	4:30
14:00	17:30	3:30

Ovo je najosnovniji alat koji u konačnici i dalje pruža važne podatke: ukupni zbroj sati koje je jedan volonter odradio u vašoj ustanovi kao i razdoblje u danu kada su volonteri najviše uključeni. To jednostavno popunjava volonter.

Ako vam je potrebno više informacija, u tablicu možete dodati više stupaca, primjerice, dodatni stupac u kojemu se navodi u kojem je odjelu bio uključen volonter ili vrsta zadataka koju je volonter obavljao. Tako periodički možete imati procjenu koja izgleda ovako: „Maria nam je u proteklom mjesecu volontirala 27 sati. Volontirala je u tri različita odjela i odradila je 11 vrsta zadataka. Od osam volontera, jedino ona preferira dolaziti ujutro.”

Predložak možete pronaći [ovdje](#).

U nastavku se nalazi još jedan primjer malo drugačijeg dizajna koji nudi informacije o volonterima.

NAZIV USTANOVE			
Ime i prezime volontera	Broj odradenih sati	Odjel	Vrsta aktivnosti
Maria Locke	4	1. odjel	T1, T2 i T3
Marta Capri	3	2. odjel	T5, T4 i T2

Ovaj drugi primjer nudi jednake informacije, ali centraliziranije. I ovdje je riječ samo o primjeru kako tablice možete prilagoditi svojim vlastitim potrebama. Ako na istome mjestu imate sve volontere, možete jednostavnije izvući više općenitih informacija o svojem volonterskom programu, primjerice: „Naši volonteri uključeni su u 5 različitih odjela (odjeli 1 do 5) i izvršavaju 8 glavnih vrsta zadataka (T1 do T8)”. Naravno, možete dodavati dodatne stupce ovisno o potrebnim podacima, a alat možete prebaciti u digitalnu tablicu (kao što je Microsoft Excel) koja vam može pomoći da automatski zbrojite sate ili filtrirate informacije prema različitim kriterijima, poput volontera, odjela ili zadatka.

Predložak možete pronaći [ovdje](#).

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

2. Opći raspored volontera

Opći raspored obično je alat za planiranje. Međutim, ako vaš volonterski program ima stabilan raspored i ako ga se u većini vremena uspijevate pridržavati, ovaj se alat može upotrebljavati i u praćenju. Ako je to slučaj, možete uključiti i prikupljanje drugih podataka poput broja sati koje je svaki volonter odradio, odjele u kojima su volonteri bili uključeni, prosječan broj odrađenih sati pojedinog volontera u ustanovi, preferirano vrijeme dana za volontiranje. Naravno, kako biste dobili točne podatke, morate biti pozorni i prilagođavati se kad god stvari ne idu kako je planirano.

Što je više varijacija na početni raspored, to ćete više trebati pratiti i unositi realne podatke. Zato: ako je vaš raspored fleksibilniji, on će jednostavno služiti kao alat za planiranje i neće biti prikladan kao alat za procjenu.

Alat je koristan za:

- planiranje i praćenje aktivnosti
- prikupljanje različitih podataka jednim alatom – u skladu s onime što želite saznati i kako prilagođavate alat
- dobivanje bolje slike o dostupnosti svojih volontera
- procjenu učinkovitosti volonterskog programa (broj sati koje je ustanova uložila u uspostavljanje i vođenje volonterskog programa nasuprot broju sati koje su volonteri uložili u pružanje usluga korisnicima).

Ograničenja alata:

- prikupljanje podataka može biti otežano u slučaju volonterskog programa koji uključuje brojne volontere s fleksibilnim rasporedom
- upotreba ovog alata zahtijeva rigorozno provjeravanje poštivanja rasporeda.

Primjer općeg rasporeda:

		Ponedjeljak		Utorak			Srijeda		Četvrtak			Petak		Subota		Nedjelja
Ujutro 4 sata	Zadaci	T1	T4	T3	T5	T7	T8	T4	T3	T4	T5	T2	T6	T1		T1
	Volonteri	Maria		Maria i Tom			Marta i Tom		Tom			Marta		Tom		Maria
Popodne 4 sata	Zadaci															
	Volonteri															

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Ovdje alat za planiranje također može ponuditi podatke koji su vam potrebni. Primjerice, Maria je bila uključena 4 jutra tijekom tjedna, odnosno ukupno 16 sati, a obavila je zadatke 1, 4, 3, 5 i 7.

Ovaj se raspored također može prilagoditi prema vašim aktivnostima i cilju procjene. Možda volonteri dolaze samo dva dana u tjednu i možete napraviti jedan raspored za cijeli mjesec. Možda vas više zanima s kojim korisnicima rade negoli koje zadatke izvršavaju volonteri pa ćete zadatke zamijeniti s imenom/prezimenom korisnika.

Upravo je u odlučivanju o tome kako dizajnirati alat najvažnije imati na umu vaš cilj. Zašto provodimo procjenu? No jednako je važno u obzir uzeti način na koji vaša ustanova funkcionira.

Preferencije volontera također mogu poslužiti u utvrđivanju promjena u strukturi alata za procjenu koji upotrebljavamo, posebice preferencije dugotrajnih volontera koji stvari ponekad mogu sagledavati s gledišta koje je znatno drugačije od gledišta zaposlenika ustanove.

Predložak možete pronaći [ovdje](#).

3. Ekonomski povrat ulaganja u volonterski program

Ovaj alat pomaže ustanovama u mjerenju ekonomske vrijednosti volonterskog programa. Mogućnost pružanja dokaza ekonomskih dobrobiti volonterskog programa postaje sve važnije za ustanove koje dobivaju subvencije i donacije. Ovaj alat nudi jednostavnu metodu izračunavanja ekonomskog povrata za novac uložen u volonterski program. Drugim riječima, omogućuje izračunavanje vrijednosti koju je volonterski program generirao za svaku kunu/euro uloženu u isti. Alat se temelji na formuli za procjenu ekonomske vrijednosti volonterskog programa koja se naziva VIVA, a razvila ju je Katherine Gaskin 1996⁴.

Da biste utvrdili ekonomsku vrijednost volonterskog programa, najprije trebate procijeniti vrijednost resursa (engl. *inputa*) koje ulažete u volonterski program. Koje troškove ne biste imali da u svojoj ustanovi nemate volontere? Ne biste imali plaćene zaposlenike za menadžment volonterskog programa, ne biste upotrebljavali određene materijale i alate, prostore itd. Trebate prikupiti vrijednost svih tih resursa.



4 VIVA Model objašnjen je ovdje: [http://www.pkc.gov.uk/media/21097/The-volunteer-investment-and-value-audit/pdf/VIVA-bulletin-\(second-edition\)_1_](http://www.pkc.gov.uk/media/21097/The-volunteer-investment-and-value-audit/pdf/VIVA-bulletin-(second-edition)_1_)

Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

- Korisni alati 50
- Literatura 50

Tada procjenjujete rezultate s ekonomskoga gledišta. Veliko pitanje koje se nameće jest: kako ih procjenjujete? Volonterski rad nije plaćeni rad, ali on ima ekonomsku vrijednost. Kako bi pružala iste usluge, a da pritom ne uključuje volontere, ustanova socijalne skrbi trebala bi zaposliti druge osobe. Modelom VIVA predlaže se izjednačiti volonterski rad s pripadajućom pozicijom plaćenog zaposlenika, što vam omogućuje da vrijednosti aktivnosti koju realiziraju volonteri pridružite lako razumljivi broj. Naravno, ovdje se govori samo o ekonomskoj vrijednosti jer znamo da se dobrobiti volonterskog programa ne mogu svesti na samo jedan broj.

Kad dobijete jedan od ta dva broja, razlika između izlaznih vrijednosti i ulaznih vrijednosti predstavljat će ekonomski povrat ulaganja.

U ovom ćete poglavlju pronaći gotov alat koji možete upotrijebiti i prilagoditi vlastitoj ustanovi socijalne skrbi.

Alat je koristan za:

- utvrđivanje ekonomske vrijednosti volonterskog programa u vašoj ustanovi;
- utvrđivanje financijskih troškova i dobrobiti vašeg volonterskog programa;
- prikaz potpune transparentnosti proračuna volonterskog programa,
- pružanje konkretnih informacija o ekonomskoj vrijednosti volonterskog programa koje se mogu upotrebljavati kao izvor sufinanciranja u projektima ili kao dokaz ekonomske učinkovitosti programa predstavljenih donatorima ili kreatorima politika.

Ograničenja alata:

- njime se utvrđuje samo ekonomski utjecaj volonterskog programa, ne analizira se nijedan aspekt u vezi s ljudskim, društvenim i kulturnim utjecajem;
- više od drugih alata zahtijeva kontinuirano i strogo prikupljanje podataka (vrijeme koje ulažu volonteri, troškovi koji su posljedica volonterskog programa), što može zahtijevati da posao odrađuje nekoliko zaposlenika (koordinator volontera, financijski upravitelj, programski koordinator, itd.).

Predložak možete pronaći [ovdje](#).

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

SPOJ KVANTITATIVNIH I KVALITATIVNIH METODA

1. Izvještaji volontera

Ovo je složeniji alat za procjenu koji može obuhvaćati i kvantitativne podatke (broj volonterskih sati za određenu aktivnost, broj korisnika s kojima je volonter ostvario interakciju u određenom vremenskom razdoblju, broj aktivnosti u kojima je sudjelovao volonter, itd.), ali i kvalitativne podatke povezane s uključenosti volontera u volonterskom programu (razina zadovoljstva u vezi s rasporedom, aktivnostima, grupom, dinamikom, kompetencijama koje volonteri razvijaju, komunikacijom u timu, itd.).

Alat se može lako personalizirati, ovisno o specifičnim značajkama volonterskog programa. Može se upotrebljavati u tiskanoj ili digitalnoj verziji, ovisno o posebnostima grupe volontera. No digitalna je verzija lakša za centraliziranje.

Podatke za alat prikupljaju sami volonteri, a provjerava ih i odobrava koordinator volontera nakon utvrđenog vremenskog razdoblja (dnevno, tjedno, mjesečno), ovisno o značajkama aktivnosti.

Alat je koristan za:

- pružanje uvida u složen individualni set osobnih rezultata i gledišta volontera o volonterskom programu
- pružanje uvida u razinu zadovoljstva volontera u pogledu volonterskog programa
- pružanje informacija o aspektima koji se mogu unaprijediti/prilagoditi u sklopu volonterskog programa.

Ograničenja alata:

- provjeravanje podataka koje navedu volonteri u svojim izvještajima može dugo trajati
- centraliziranje podataka prikupljenih iz izvještaja svih uključenih volontera i generiranje tumačenja tih podataka, stoga svakako planirajte vrijeme koje će vam biti potrebno za to
- obrada podataka koje navedu volonteri i objedinjavanje povratnih informacija zahtijevaju konstantan rad zaposlenika.



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

U skladu s ciljem koji ste utvrdili, kvalitativna pitanja koja uključite u izvještaj mogu se odnositi na:

OSOBNOST VOLONTERA:

- Koja vam je volonterska aktivnost najdraža i zašto? Što vam je najizazovnije? Što ste naučili od ...? Što mislite o korisnicima?

AKTIVNOSTI / VOLONTERSKI PROGRAM:

- Što mislite da najbolje funkcionira u našim aktivnostima / volonterskom programu i zašto? Što biste promijenili i zašto?

SURADNJI TIMA:

- Kakav je vaš odnos sa zaposlenicima? Kakvom biste opisali suradnju s drugim volonterima?

2. Upitnici (za volontere, zaposlenike, korisnike)

Ova metoda najčešće se upotrebljava za evaluaciju volonterskog programa kako biste ga kontinuirano mogli prilagođavati očekivanjima i potrebama uključenih volontera, zaposlenika i korisnika. Upitnik se općenito sastoji od niza popratnih pitanja koja će generirati profil ispitanika. Osim tih podataka, može sadržavati i kvantitativne podatke (razina zadovoljstva/važnosti, u pogledu specifičnog aspekta, izražena u brojevima) i kvalitativne podatke (opise osobnih promjena, postignuća itd.).

Upitnik se razvija i personalizira ovisno o specifičnim značajkama programa i procesa koji treba vrednovati. Upotrebljava se jednom ili dvaput (kao alat privremene i/ili završne evaluacije) tijekom određenog procesa (volonterskog programa, posebnog događaja itd.) ili se može upotrebljavati za skeniranje stanja „prije” i „nakon” određene situacije.

Metoda je korisna za:

- pružanje složenoga individualnoga gledišta o volonterskom programu
- pružanje uvida u razinu zadovoljstva volontera, zaposlenika i korisnika o različitim aspektima volonterskog programa
- pružanje konkretnih informacija o aspektima koji se mogu unaprijediti/prilagoditi
- davanje osobnoga gledišta o rezultatima i utjecaju (i na osobnoj i na grupnoj razini) volonterskog programa.



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Ograničenja metode:

- pri osmišljavanju složenog upitnika, da bi se obuhvatili svi aspekti volonterskog programa, i samo ispunjavanje takva upitnika može biti dugotrajno
- centraliziranje i obrada podataka prikupljenih upitnicima zahtijeva vrijeme.

Učinkovita upotreba ove metode zahtijeva njezino ispunjavanje od svih članova određene skupine (volonteri, zaposlenici, korisnici itd.) kako bi centralizirani dokument sadržavao općeniti pregled volonterskog programa u koji su uključene različite skupine.

KVALITATIVNE METODE

1. Intervjui „jedan na jedan“

Intervju se sastoji od niza pitanja koja možete uputiti svojim volonterima, zaposlenicima, korisnicima ili članovima njihovih obitelji kako biste prikupili detaljnije kvalitativne podatke o njihovim stavovima, uvjerenjima i procesima kroz koje prolaze. U intervjuu „jedan na jedan“ slobodni ste birati između niza pitanja ili popisa tema kojih se želite dotaći. Također možete postavljati dodatna pitanja sve dok ne budete zadovoljni te dok ne dobijete i ne razumijete dani odgovor.

Ova metoda omogućuje vam da dosegnete najosobniju razinu podataka koje možete prikupljati pri procjeni utjecaja, primjerice: razine sreće uključenih osoba, osobni razvoj do kojega je došlo uslijed uključenosti u volonterski program, potrebe koje korisnici imaju ili su ih zadovoljili tijekom određenog vremenskog razdoblja itd.

Metoda je korisna za:

- istraživanje stavova, uvjerenja, iskustava pojedinaca
- postavljanje dodatnih pitanja na odgovore koje treba razjasniti
- utvrđivanje neočekivanih ili neplaniranih ishoda vašeg volonterskog programa.

Ograničenja metode:

- potrebno je mnogo vremena za planiranje, provedbu i analizu rezultata
- možete prikupiti više podataka negoli vam ih treba, što usporava analizu tih podataka
- možete doseći samo do ograničenog broja osoba
- možda nećete dobiti najiskrenije odgovore od ljudi koji preferiraju anonimnost.



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Učinkovitost ove metode u potpunosti se oslanja na sposobnosti osobe koja intervjuira da razvije odnos temeljen na povjerenju s osobom koju intervjuira, da aktivno sluša sve odgovore i da cijeli proces vodi prema željenom rezultatu.

2. Fokus grupe

Riječ je o kvalitativnoj metodi koja se sastoji od istodobnog intervjuiranja skupine ljudi. Sudionike se pita o njihovim percepcijama, mišljenjima, uvjerenjima i stavovima prema usluzi, konceptu, ideji, programu itd. Pitanja se postavljaju u okruženju interaktivne grupe u kojemu sudionici mogu slobodno razgovarati s drugim članovima skupine. Tijekom tog procesa voditelj fokus grupe ili bilježi ili snima ključne točke koje dobije iz skupine. Voditelji bi trebali pažljivo birati članove fokus grupe kako bi dobili učinkovite i pouzdane, informirane odgovore.

Metoda je korisna za:

- dobivanje informacija o istoj temi od različitih osoba (zaposlenika, volontera, korisnika itd.) – dinamika skupine može proizvesti zanimljive rezultate
- poticanje ljudi za koje je manje vjerojatno da će odgovoriti na pisano pitanje ili biti potpuno iskreni u intervjuu „jedan na jedan“
- to može biti lijep način da se ljudi međusobno upoznaju ili može olakšati stvaranje tima (*teambuilding*).

Ograničenja metode:

- rasprave mogu skrenuti s teme ako nema učinkovite moderacije ili zbog osobnih nesuglasica koje postoje među članovima skupine
- broj tema u pitanju bit će ograničen jer će više ljudi biti uključeno u odgovaranje na predložena pitanja.

Učinkovitost fokus grupe iznimno je ovisna o vještinama voditelja da stvori mjesto na kojemu su ljudi spremni dijeliti svoje ideje i osjećaje, da moderira raspravu bez stvaranja tenzija u skupini te da pažljivo prati i bilježi odgovore skupine.

Uspjeh se također utvrđuje prema vrsti sudionika koji čine skupinu. Ako znate da osobe koje su vam potrebne za procjenu imaju problema u javnom nastupu ili nastupu pred drugima, fokus grupa nije metoda za koju biste se trebali odlučiti.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

3. Dnevnici

Dnevnik je sjajan alat za prikupljanje detaljnih stavova i razmišljanja pojedinaca. Možete se odlučiti i od svojih volontera zatražiti da razmisle i navedu svoja iskustva tijekom određenog vremena ili u specifičnoj aktivnosti kako biste bolje razumjeli njihovo gledište ili to može biti dio njihova izvještavanja o zadacima u sklopu volonterskog programa.

Dnevnik može biti u bilo kojem formatu: u tiskanom obliku, objava na blogu, videozapis ili audiozapis. Kako biste bili sigurni da će se volonteri osvrnuti na teme koje vas zanimaju, možete im pomoći tako da usmjeravate njihova razmišljanja s pomoću nekoliko pitanja, kao što su: Kako se osjećam kad na rastanku pozdravim korisnike?, Kada sam primijenio/la nešto što sam naučio/la sudjelovanjem u ovom volonterskom programu?, Kako je program promijenio moje navike?.

U sklopu njihova izvještavanja volontere se može usmjeravati kako bi opisivali svoja iskustva u radu s korisnicima, svoj napredak s nekim korisnicima, promjene u vlastitu ponašanju ili stjecanju novih kompetencija. Odgovori pružaju dokaz o utjecaju volonterskog programa u životima vaših volontera.

Alat je koristan za:

- dobivanje detaljnih podataka o osobnim iskustvima i stavovima
- omogućivanje određene fleksibilnosti u izvještavanju, što može rezultirati zanimljivim nalazima
- kreativniji i životniji pristup temi
- može pružiti kreativne načine za izvještavanje o procjeni utjecaja.

Ograničenja alata:

- u potpunosti se oslanja na sposobnost pojedinca da se izrazi na jasan, potpun i iskren način
- na bilježenje može snažno utjecati ideja da će kasnije netko čitati ili slušati njihova razmišljanja
- obrada i analiza podataka mogu zahtijevati mnogo vremena.

Dnevnik se smatra osobnim predmetom u koji bilježite najdublja i najtajnija iskustva i misli. Ovaj općeniti koncept čini ga vrijednim alatom za procjenu, istovremeno ga čineći i jednako riskantnim. Ključ jest osigurati da svi od početka znaju za što se i kako upotrebljavaju njihove bilješke, koliko će od onoga što bilježe biti objavljeno, a morate znati i jesu li voljni na takav način dijeliti svoja mišljenja. Prisiljavanje na osobno bilježenje najvjerojatnije će rezultirati površnim, neiskrenim, ako ne i agresivnim odgovorima (Institute for Volunteering Research - Volunteering Impact Assessment Kit, 2015.). Sve dok se poštuju svi preduvjeti, dnevници koje vode korisnici mogu biti kreativan način uključivanja korisnika u procjenu utjecaja volonterskog programa.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

4. Najznačajnija promjena (engl. Most Significant Change - MSC)

Ovaj alat obuhvaća sustavno prikupljanje i tumačenje priča koje se odnose na značajne promjene koje je generirala specifična intervencija. U usporedbi s ostalim alatima i metodama procjene, alat najznačajnije promjene pruža isključivo kvalitativni pristup procjeni utjecaja. Alat je 1994. razvio Rick Davies.

Temelji se na nizu priča prikupljenih od različitih dionika uključenih u specifični proces/program, a procjena se odvija u deset koraka: započinjanje i poticanje interesa, definiranje domena promjene, definiranje izvještajnog razdoblja, prikupljanje priča o značajnim promjenama, odabir najvažnije od tih priča, davanje povratnih informacija o rezultatima procesa odabira, potvrđivanje priča, kvantifikacija, sekundarna analiza i meta-praćenje, revidiranje sustava⁵.

Alat je koristan za:

- isticanje stvarnih sastavnica utjecaja prikazivanjem konkretnih promjena do kojih je dovela određena aktivnost u nečijem životu
- prikazivanje složene slike mehanizama koji generiraju promjenu, a ne samo pojednostavnjene numeričke slike tih mehanizama
- utvrđivanje neplaniranog utjecaja koji je generirao određeni program/aktivnost
- utvrđivanje raznih dimenzija utjecaja koje složeni programi i aktivnosti imaju na svoje korisnike na različitim razinama.

Ograničenja alata:

- proces sadržava visoku dozu subjektivnosti (ovisno o pojedinačnim percepcijama i utjecajima)
- postoji prirodna sklonost izbjegavanju dijeljenja negativnih priča, što može utjecati na rezultate procjene
- budući da je pristup vrlo osoban, ne mogu se donositi opći zaključci
- može biti dugotrajan.



⁵ Za više pojedinosti o metodi najznačajnije promjene (MSC) pročitajte „The ‘Most Significant Change’ (MSC) Technique – A Guide to Its Use”, autori: Rick Davies i Jess Dart – <https://www.mande.co.uk/docs/MSCGuide.pdf>

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

4. Analiza podataka

Svi podaci koji su prikupljeni u prethodnoj fazi procesa procjene utjecaja trebaju biti objedinjeni i analizirani kako bi se iz njih izdvojile relevantne informacije i izveli zaključci.

Za razliku od procjene učinka ili ishoda, u kojemu se ispituje jesu li postignuti specifični ciljevi, procjena utjecaja strukturirana je tako da odgovori na pitanje: kako bi se promijenili određeni aspekti poput dobrobiti sudionika da nije došlo do intervencije (volonterskog programa)?

To uključuje protučinjeničnu analizu, odnosno „usporedbu između onoga što se zaista dogodilo i onoga što bi se dogodilo da nije došlo do intervencije”. Procjena utjecaja mora odgovoriti na pitanja uzroka i posljedica. Drugim riječima, njome se traže promjene u situaciji koja se može izravno pripisati volonterskom programu.

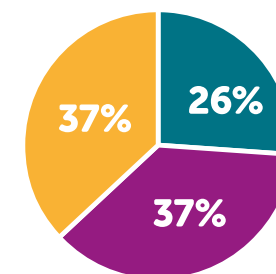
Sposobnost da i se i dalje generiraju takve usporedbe zahtijeva dubinsku analizu svih prikupljenih podataka i informacija.

Kao što je prethodno navedeno, prikupljeni podaci mogu se iskazati u brojevima (kvantitativno) ili riječima (kvalitativno). Svaka vrsta podataka zahtijeva ponešto drugačiji pristup analizi.

ZA KVANTITATIVNE PODATKE

Analiziranje kvantitativnih podataka zahtijeva prikupljanje svih odgovora (od svih volontera) na određeno pitanje/kategoriju (npr. broj korisnika s kojima ste ostvarili interakciju, vrste volonterskih aktivnosti obavljenih tijekom jednog tjedna itd.) te definiranje konačnog rezultata. U slučaju pitanja s nekoliko kategorija mogućih odgovora, kao što je slučaj u drugom primjeru, pri zbrajanju rezultata svaka različita opcija u svakoj kategoriji dodavat će se zasebno (npr. u planiranje aktivnosti bilo je uključeno 5 volontera, u provedbu aktivnosti s korisnicima 7 volontera, u evaluaciju aktivnosti 7). Tada možete izraditi tablicu, popis ili grafikon odnosa broj/postotci ispitanika koji su odgovorili na sva pitanja. Također se mogu izračunati najniže i najviše vrijednosti ili prosjek, a može se utvrditi i najčešća vrijednost određene kategorije.

Podaci se mogu prikupljati ručno, unošenjem odgovora svakog od ispitanika u vašoj anketi / upitniku / izvješću, ili primjenom računalnog softvera (koji će vam uštedjeti vrijeme, posebice kad se bavite velikim brojem podataka) koji će također automatski generirati vaše nalaze. Najdostupniji softver jest Excel.



- Planiranje
- Provedba
- Evaluacija

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

ZA KVALITATIVNE PODATKE

Analiziranje kvalitativnih podataka zahtijeva drugačiji set resursa. Dok su nam za kvalitativne podatke potrebne tehničke vještine i postupak, neki smatraju da je analiza kvalitativnih podataka bliža umjetničkoj formi. Prikupljene podatke, u obliku riječi i priča, treba detaljno i otvoreno shvatiti i ispitati.

Najveći izazovi koje donose kvalitativni podaci za razliku od kvantitativnih podataka jesu:

- usmjerenost na značenje umjesto na količinu
- proučavanje pojedinosti svakog izvješća ili situacije bez prethodno utvrđenih kategorija
- usmjerenost na kontekst svake situacije umjesto na traženje općenitih pravila
- održavanje objektivnosti analitičara/procjenitelja.

Dva su velika koraka u analiziranju kvalitativnih podataka:

1. podatke morate raščlaniti na važne dijelove, u skladu sa svojim ciljem, i potom
2. morate rekonstruirati podatke u oblik koji je prikladan za vašu ciljanu publiku.

Ako na umu imate cilj svoje procjene, prikupit ćete sve nalaze u vezi s tim ciljem. Primjerice, ako je vaš cilj dokazati vrijednost volonterskog programa vašoj upravi ili dionicima, trebate prikupiti sve informacije o promjenama do kojih je došlo u vašem pružanju usluga otkad ste počeli uključivati volontere. Prateći tu temu u svim podacima koje imate, možete pokazati učinak ili utjecaj u radu zaposlenika ustanove, u vašem odnosu prema korisnicima i njihovim obiteljima ili u načinu na koji zajednica općenito doživljava vašu ustanovu. Istovremeno, možda ćete morati ignorirati niz irelevantnih podataka.

Ne preporučujemo ignoriranje svih podataka koji nisu izravno povezani s vašim ciljem jer niz metoda prikupljanja kvalitativnih podataka zahtijeva ljude koji se slobodno izražavaju i pružaju vlastito gledište. Nikada ne možete znati otkud će doći sljedeća sjajna ideja za unaprjeđenje vašeg volonterskog programa.

Nakon prikupljanja svih relevantnih podataka i informacija, trebat ćete ih oblikovati kako biste ih na najučinkovitiji način predstavili svojoj publici. Ovaj drugi dio procesa obrađuje se u sljedećem dijelu.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepta	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Plan procjene – obrazac i primjeri

Primjer 1

UTVRĐIVANJE CILJA

Što želite učiniti?	Za koga je to važno?
Dokazati društveno-ekonomsku vrijednost volonterskog programa	Upravni tim
	Financijski odjel
	Donatore

RAZVOJ DIZAJNA

	Koje podatke želite prikupiti?	Tko ima podatke?	Tko će ih prikupljati?	Koju ćete metodu primijeniti?
Kvantitativnu	broj volonterskih sati / vrste aktivnosti	volonteri / mentor volontera	volonteri / mentor volontera	evidencija volonterskih sati volontera
	vrijednost resursa usmjerenih volonterskom programu	koordinator volontera / financijski odjel	koordinator volontera / financijski odjel	proračun aktivnosti / financijski izvještaj
Kvalitativnu	-			

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Plan procjene – obrazac i primjeri

Primjer 2

UTVRĐIVANJE CILJA

Što želite učiniti?	Za koga je to važno?
Pokazati da volonteri razvijaju vrijedne vještine i nove stavove.	Volontere

RAZVOJ DIZAJNA

	Koje podatke želite prikupiti?	Tko ima podatke?	Tko će ih prikupljati?	Koju ćete metodu primijeniti?
Kvantitativnu	broj volonterskih sati	volonteri / mentor volontera	volonteri / mentor volontera	evidencija volonterskih sati volontera
Kvalitativnu	samoevaluacija volontera	volonteri / mentor volontera	volonteri / mentor volontera	dnevnik volontera
	evaluacija mentora			izvještaj o superviziji / periodički evaluacijski izvještaj koje sastavlja mentor

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Plan procjene – obrazac i primjeri

Primjer 3

UTVRĐIVANJE CILJA

Što želite učiniti?	Za koga je to važno?
Pokazati povećanje razine skrbi uslijed uključenosti većeg broja osoba koje pružaju podršku korisnicima.	Korisnike

RAZVOJ DIZAJNA

	Koje podatke želite prikupiti?	Tko ima podatke?	Tko će ih prikupljati?	Koju ćete metodu primijeniti?
Kvantitativnu	broj korisnika u kontaktu s volonterima	koordinator volontera	koordinator volontera	registar (baza) volontera
Kvalitativnu	zadovoljstvo korisnika prije i nakon uključivanja volontera	korisnici	koordinator volontera / volonter	upitnici prije uključivanja volontera i nakon određenog vremenskog razdoblja (koje vi smatrate reprezentativnim)

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

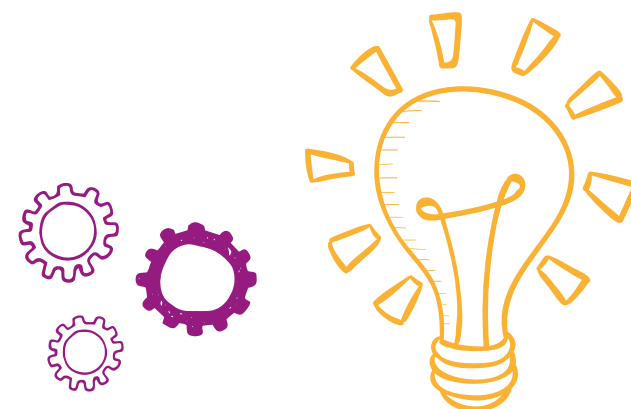
Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

U prvom dijelu alata (Utvrđivanje cilja) morate odgovoriti na dva pitanja. Koja je vaša svrha, koji utjecaj želite pokazati i kome ga želite pokazati? Prethodno smo vam ponudili tri primjera. Možda želite pokazati sve to, možda samo nešto, a možda imate potpuno drugačije ciljeve. U drugom dijelu tablice (Razvoj dizajna) prelazite na sljedeći korak, sljedeći ta ista tri primjera, ona vas vode kroz potrebne podatke, osobe koje imaju te podatke, osobe koji će ih prikupljati i pratiti metodom koju preferirate.

Predložak plana procjene i izvještavanja možete pronaći [ovdje](#).

Upotrebom ovog alata praktički stvarate kostur svojeg procesa procjene utjecaja i praćenja podataka te dobivate pregled koji vam može pomoći da od početka utvrdite sve greške. Primjerice, možda ste predložili kvantitativnu metodu i alat za kvalitativne podatke. Ili ste možda tražili podatke koje nitko nema. No, ako to činite korak po korak za svaki cilj koji postavite pred sebe i koji ponovno provjeravate na kraju, metoda i alat trebaju biti i korisni i jednostavni za upotrebu. Preporučujemo da se tijekom popunjavanja svojeg prvog plana procjene vratite na prve korake u priručniku.

Nakon što pažljivo definirate i isplanirate prve korake, možete prijeći na poglavlje [prikupljanje podataka](#) i [njihovu analizu](#).



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

DRUGI DIO: Primjena rezultata procjene utjecaja

A. Komuniciranje utjecaja volonterskog programa

Komuniciranje utjecaja volonterskog programa ustanove/organizacije ključan je dio svih odnosa s javnošću (PR) te općenite komunikacijske strategije i zasebne strategije o volonterskom programu. Ako vaša poruka ne stiže do vaše ciljane skupine, nećete ostvariti cilj svojeg procesa procjene. Donatore, tijela koja financiraju ustanovu, donositelje odluka i politika, buduće i postojeće volontere, zaposlenike i zajednicu općenito treba informirati o utjecaju koji ustanova generira svojim volonterskim programom i o načinu na koji stvaraju kontekst za članove zajednice kako bi se oni uključili i volontiranjem doprinijeli stvaranju željene promjene. Sposobnost učinkovite komunikacije rezultata procjene utjecaja predstavlja ključan element u zadržavanju relevantnih dionika bliskih vašem cilju te time utvrđuje budućnost vaše suradnje.

U prvom smo se poglavlju usredotočili na način prikupljanja i dokazivanja podataka i informacija koje želite prikazati, a u ovom ćemo se poglavlju baviti 'pakiranjem' tih podataka i informacija te njihovom dostavom željenom primatelju.

Zašto je to važno?

Komuniciranje rezultata procjene utjecaja volonterskog programa različitim zainteresiranim akterima/dionicima omogućuje da bolje razumiju promjene koje vaša ustanova uvodi u lokalnoj zajednici. To razumijevanje jedan je od najvažnijih aspekata kad je riječ o povećanju razine motivacije među svima njima kako bi se na različite načine uključili ili pružili podršku aktivnostima vaše ustanove.

Komuniciranje rezultata ne podrazumijeva zahtjevne postupke i visokoprofesionalizirani odjel za odnose s javnošću (PR). Komunicirati ih na jednostavne načine može bilo tko uključen u proces procjene utjecaja. Komuniciranje je važno za:

- **pokazivanje donatorima / financijskim tijelima / donositeljima odluka koliko su usluge ustanove troškovno učinkovite** i zbog doprinosa volonterskog programa koji je ključan jer svi žele postići veliki utjecaj s malo resursa. Donatori žele vidjeti konkretne i velike rezultate uloženog novca;
- **povećanje vidljivosti ustanove u zajednici** može dovesti do porasta broja korisnika koji se okreću vašoj ustanovi;

Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

- Korisni alati 50
- Literatura 50

- **motiviranje volontera**, više je nego vrijedno nastojanja da ih se uvjeri da obnove svoju obvezu pokazujući im utjecaj čijem su postizanju doprinijeli jer dugotrajni volonteri nude najviši povrat ulaganja (u pogledu obuke i profesionalnog razvoja), vrijedni su pronalazitelji novih volontera, vjerojatnije će postati budući donatori u usporedbi s članovima zajednice koji nisu volonteri;
- **povećanje vidljivosti rezultata i utjecaja volonterskog programa** u lokalnoj zajednici povećava mogućnosti da više osoba razumije djelovanje ustanove, postane svjesno utjecaja volonterskog programa na izravne korisnike te stoga da postane voljnije priključiti se doniranjem novaca ili vremena (volontiranjem);
- **motiviranje zaposlenika da podrže uključivanje volontera** može porasti zahvaljujući boljem razumijevanju doprinosa koji pružaju uslugama ustanove – i svojim uključivanjem u evaluaciju i provedbu volonterskog programa.

Postoji velik broj raznolikih načina komuniciranja nalaza procjene utjecaja. Odabir jednoga od njih treba se temeljiti na sljedećim kriterijima: cilju komuniciranja, ciljanoj skupini, vrsti podataka koji se predstavljaju, dostupnosti resursa (ljudskih, financijskih, vremenskih), kontekstu komunikacije.

Na temelju tih elemenata možete se odlučiti na sastavljanje:

- internih izvještaja
- letaka / infografika za različite dionike
- sažetka na internetskoj stranici, blogu i društvenoj mreži
- objava za medije
- godišnjih izvještaja
- promotivnih videozapisa
- prezentacije na različitim događanjima.



Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja

volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata

procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

Korisni alati 50

Literatura 50

1. Kome je namijenjena komunikacija o rezultatima procesa procjene utjecaja?

Kada razmišljate o ciljanim skupinama koje bi mogao zanimati vaš izvještaj o procjeni, svoju publiku možete podijeliti u dvije kategorije: na one koji su izravno uključeni i već su izravno povezani s vašim volonterskim programom i ustanovom te na one koje biste željeli privući i s njima utvrditi temelj novog odnosa. Sadržaj vaše poruke mijenjat će se u skladu s:

Komuniciranje utjecaja volonterskog programa u organizaciji:

- upravi ustanove
- zaposlenicima
- volunteerima
- korisnicima.

Ovo su skupine koje su izravno uključene u volonterski program i na čiju svakodnevnu aktivnost program ima dubok utjecaj na različitim razinama. Upravu će zanimati omjer troškova i dobrobiti, uključujući materijalne i ljudske resurse uključene u volonterski program, kao i razina kvalitete ponuđenih usluga, kvaliteta života korisnika, razina zadovoljstva zaposlenika i tako dalje. Volonteri će željeti vidjeti kako njihov volonterski rad utječe na živote korisnika i zaposlenika s kojima rade. S druge strane, možda ćete izvještaj o procjeni utjecaja moći upotrijebiti kao edukativni alat kako biste bilo kojoj od skupina ponudili širu sliku, pokazujući im rezultate koje mogu postići zajedničkim radom.

Komuniciranje rezultata vaše procjene utjecaja osobama koje ste uključili u proces također će djelovati motivirajuće i za daljnje sudjelovanje u procesu.

Komuniciranje utjecaja volonterskog programa izvan organizacije:

- obiteljima i prijateljima korisnika
- potencijalnim budućim korisnicima
- partnerima
- donatorima
- lokalnoj zajednici.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Kada komunicirate sa skupinama izvan svoje ustanove, to činite jer ih na određeni način želite angažirati da se uključe u vaše djelovanje i rad. I ovdje trebate razmišljati o ciljanoj skupini i o tome što je za nju relevantno. Obitelji korisnika zanimaju dobrobiti koje njihovi voljeni ostvaruju zahvaljujući vašem volonterskom programu, donatori analiziraju vaš organizacijski kapacitet i učinkovito upravljanje proračunom, ili vidljivost vaših aktivnosti koja je rezultat uključenosti volontera. Vaši volonteri često dolaze iz lokalne zajednice, stoga se njihov interes može razlikovati od osobnog do susjedskog.

Prema nalazima istraživanja provedenih u sklopu projekta SoVol, u šest različitih zemalja utvrđena su sljedeća područja:

CILJANA SKUPINA:	ALAT KOMUNIKACIJE:
Uprava	Izvještaji
Zaposlenici	Intervjui
Volonteri	Sastanci zaposlenika
Korisnici i njihova rodbina	Supervizijski sastanci
Lokalna zajednica	Godišnja događanja ustanove
Organizacije povezane s volonterima	Godišnja izvješća
Koordinatori ostalih volontera	Internetske stranice i društvene mreže
Organizacije civilnoga društva	Lokalni mediji
Središnji statistički ured	Neformalno informiranje („od usta do usta“)
Gradska vijećnica	Letci
Gradsko vijeće	

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju nalaza procjene utjecaja

Način na koji razvijate sadržaj i strukturirate nalaze svoje procjene utjecaja u komunikacijski i PR materijal ključan je za dostizanje do ciljane skupine kojoj su namijenjeni. Imate li na umu neke ključne aspekte komunikacijske strategije, možete utvrditi hoće li vaš materijal ostvariti zadane ciljeve. Pet aspekata koje treba imati na umu pri razvijanju komunikacijskih materijala jesu:

- **Budite relevantni** – pokušajte biti svjesni što je u trendu među vašim pratiteljima jer ako je nešto u trendu, to ima najviše šansi da bude važno velikom dijelu vaše publike.
- **Upoznajte svoju publiku** – ovo je ključan aspekt za uspješan komunikacijski pristup jer drugačije publike zahtijevaju različite pristupe i sadržaj. Donatori i tijela koja financiraju općenito žele podatke, statistike, složena tumačenja i rezultate koji se mogu kvantificirati, dok volonteri i članovi lokalne zajednice žele priče i činjenice predstavljene na pripovjedni način, bez ikakvih tehničkih aspekata.
- **Uključite vizuale** – ljudski mozak bolje prihvaća slike. Slike obrađujemo mnogo brže od teksta i vjerojatnije ćemo podijeliti objavu koja uključuje sliku, čime se povećava njezin domet. Besplatni alati kao što su [Canva](https://www.canva.com) (www.canva.com) ili [Piktochart](https://www.piktochart.com) (www.piktochart.com) vrlo su jednostavni za upotrebu jer su kreirani posebno za izradu prekrasnih dizajna bez prethodno stečenih vještina ili znanja.
- **Neka bude jednostavno** – vrijeme i njegova ograničenost predstavljaju sve veći izazov u našim životima, stoga je prenošenje jednostavnih poruka ključno za osiguravanje njihova stvarnog dometa.
- **Pozovite na djelovanje** – ljudima je često potreban samo jedan poticaj kako bi napravili korak. Dajući im primjer kako mogu doprinijeti vašem cilju i pozivajući ih da to učine, svojoj publici možete dati specifičan primjer kako također mogu djelovati i biti dijelom pokrenute promjene.



$$1+1=2$$



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja

Postoje brojni načini komuniciranja utjecaja volonterskog programa vaše ustanove različitim zainteresiranim dionicima u zajednici. Razvijanjem višeslojne komunikacijske strategije vjerojatnije ćete privući najširi mogući raspon dionika zbog njihovih različitih interesa (donatore i financijska tijela općenito zanimaju brojevi i financijska učinkovitost usluge, dok su volonteri i članovi zajednice u cjelini osjetljiviji na osobne priče i svjedočanstva). Ovisno o ciljanoj skupini kojoj su usmjerene vaše komunikacijske mjere, možete se služiti različitim načinima ili dimenzijama kako biste komunicirali nalaze svojeg procesa procjene utjecaja.

Komuniciranje utjecaja volonterskog programa činjenicama

Koristite se svojom internetskom stranicom, ciljanom e-poštom, informativnim letcima i računima na društvenim mrežama kako biste dijelili tablice, grafikone i izvještaje u kojima se kvantificira utjecaj vaše ustanove. Ponudite izvještaje temeljene na činjenicama koji odgovaraju na sljedeća pitanja koja bi različiti dionici mogli imati o rezultatima vašeg volonterskog programa:

- Koliko ste volontera uključili?
- Koliko su volonterskih sati volonteri odradili?
- Koliko je korisnika dobivalo usluge tijekom određenog vremenskog razdoblja ili tijekom događanja?
- Koliko je novih usluga za zajednicu uspostavljeno u određenom vremenskom razdoblju?
- Koji su organizacijski ciljevi postignuti ili prestignuti zahvaljujući doprinosu volontera?
- Koliko su troškovno učinkovite usluge pružene zajednici?
- Koliki se postotak proračuna dodjeljuje volonterskom programu na mjesečnoj/godišnjoj razini?

Komuniciranje utjecaja volonterskog programa putem priča

Drugi važan način komuniciranja utjecaja relevantnim dionicima jest dijeljenjem priča, fotografija i videozapisa koji ilustriraju kako kroz svoj volonterski program mijenjate svijet na bolje. Nemojte ljudima samo reći da vaša ustanova čini razliku, pokažite ima kako.

Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

Korisni alati 50

Literatura 50

Dijelite uspjehe i svojih volontera i svojih korisnika. Imajte na umu da ljudi radije odgovaraju na specifičnije, konkretne primjere umjesto na generalizacije. Za širenje tih priča koristite se svojom internetskom stranicom, blogom, informativnim letcima i društvenim mrežama.

- Pozovite volontere da napišu gostujuću objavu na blogu ili svjedočanstva u kojima dijele svoje priče.
- Podijelite videozapise uspješnih događanja.
- Podijelite fotografije volontera koji čine razliku.
- Podijelite svjedočanstva svojih korisnika i njihovih obitelji.

Molba volonteru da podijeli osobnu priču o utjecaju kojem je on doprinio također je način zahvaljivanja tom pojedincu i vrednovanja njegova postignuća. Priče koje podijele volonteri nadahnut će druge i možda privući nove volontere u vašu ustanovu. Emocije mogu biti snažna motivirajuća snaga. Kontinuirano komuniciranje s volonterima o utjecaju dijeljenjem pozitivnih priča o vašoj ustanovi pomoći će vam da razvijete stabilnu bazu zadovoljnih volontera. Istraživanja pokazuju da će se zadovoljni volonteri vjerojatnije dugoročno obvezati.

Kanali komunikacije

Danas postoji veliki broj kanala koji vam mogu pomoći u dopiranju do ciljane publike. Dobra je vijest da je najbolji način prenošenja poruke do ciljane skupine unutar vlastite ustanove – zaposlenika, volontera, korisnika – način na koji i inače komunicirate ostale poruke. Vaša ciljana publika već je naviknuta na to da tim kanalima prima poruke unutar ustanove. Unutar ustanove možete zalijepiti jednostavne plakate i informativne grafike (infografike) s nalazima koji su relevantni za ljude koji šetaju hodnicima vaše ustanove. Broj korisnika s kojima vaša ustanova surađuje, porast zadovoljstva korisnika, nove aktivnosti koje su korisnicima dostupne zahvaljujući volonterima – to su informacije koje mogu povećati motiviranost zaposlenika, volontera, pa čak i potencijalnih novih korisnika koji su u posjetu vašoj ustanovi.

Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

- Korisni alati 50
- Literatura 50

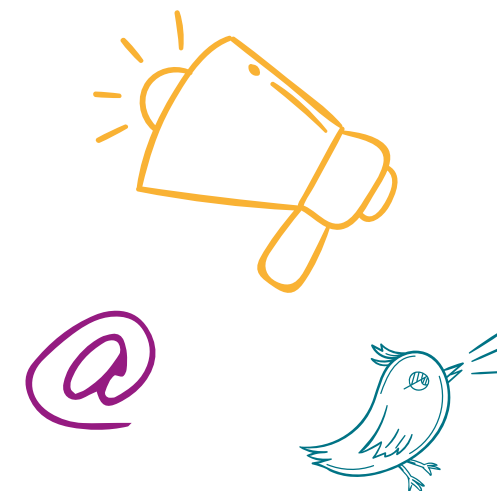
Neki od najpopularnijih alata uključuju:

- ploču za novosti/objave u ustanovi
- periodični izvještaj o aktivnostima
- redovite sastanke zaposlenika i/ili volontera
- evaluacije na kraju godine / redovite osvrte na rezultate.

Dopiranje do ciljanih skupina izvan ustanove može biti izazovnije jer nemate uvijek izravan komunikacijski kanal. Stoga je sjajna ideja pokušati razviti aktivni kanal kojim različite kategorije dionika možete stalno informirati o svojim aktivnostima i rezultatima. Koliko ste projekata implementirali u prethodnom razdoblju, koji su najvažniji rezultati, koliko je osoba imalo dobrobiti od projekata, kako se promijenila zajednica itd.

Kanali koji se najčešće upotrebljavaju jesu:

- internetski informativni letak (newsletter)
- blog
- vlog (video blog)
- društvene mreže (Facebook, Twitter, Instagram)
- medijski članci
- oglašavanje na otvorenome (plakati, baneri itd.).



Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja

volonterskog programa 12

Koraci u procesu procjene utjecaja 14

- 1. Utvrđivanje cilja 15
 - 2. Razvoj dizajna 17
 - 3. Prikupljanje podataka 21
 - 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata

procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

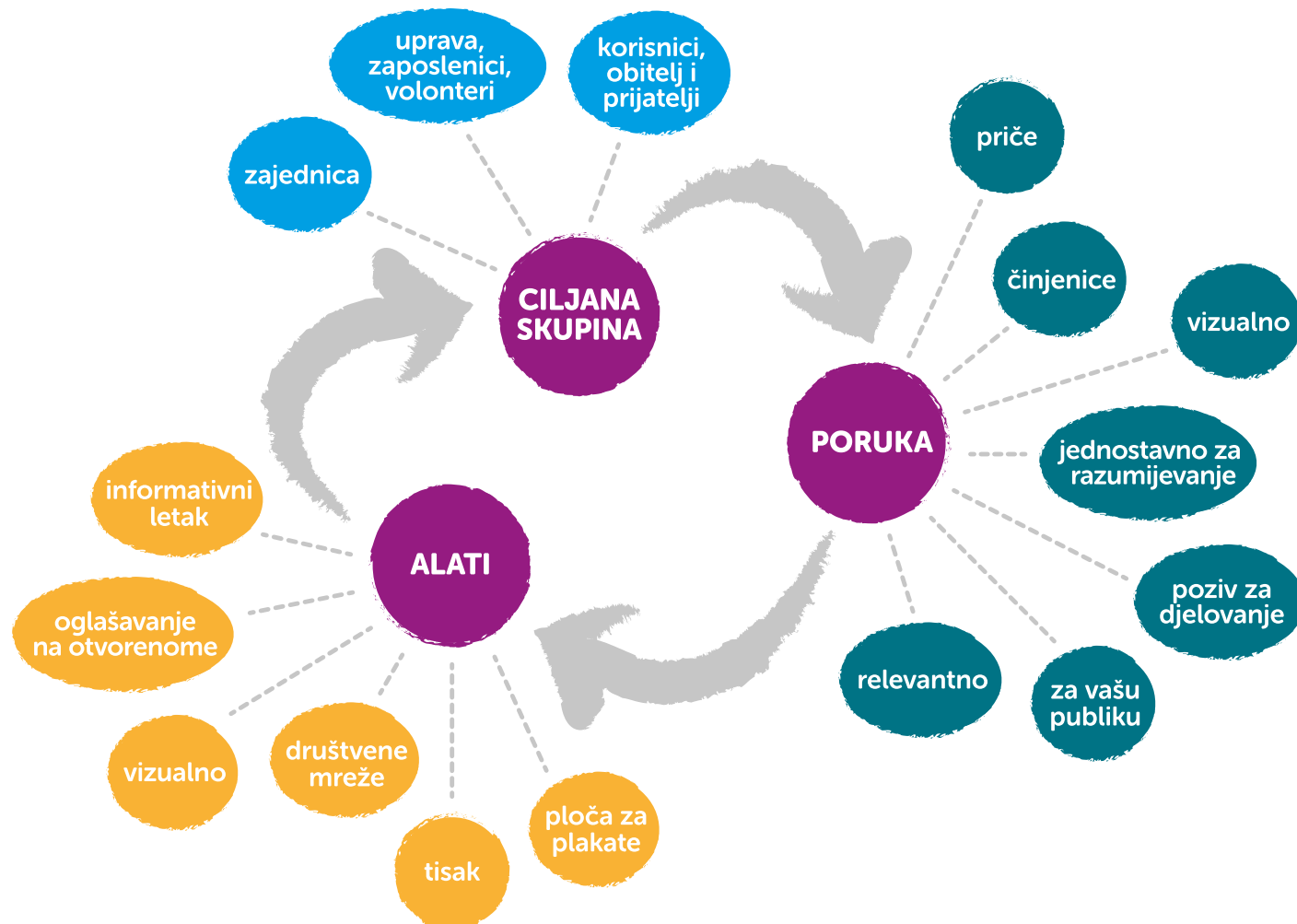
TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

Korisni alati 50

Literatura 50



Sadržaj

UVOD 4

- A Struktura priručnika 6
- B Zašto je procjena utjecaja važna? 6
- C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja 7
- D Objašnjenje koncepata 9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja

volonterskog programa 12

- Koraci u procesu procjene utjecaja 14
- 1. Utvrđivanje cilja 15
- 2. Razvoj dizajna 17
- 3. Prikupljanje podataka 21
- 4. Analiza podataka 32
- Plan procjene – obrazac i primjeri 34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata

procjene utjecaja 38

- A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa 38
 - Zašto je to važno? 38
 - 1. Kome je namijenjena komunikacija? 40
 - 2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju 42
 - 3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja 43
- B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe 47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke 49

- A Paradoks i dileme 49
- B Završne preporuke 49

- Korisni alati 50
- Literatura 50

B. Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe

Rezultati vaše procjene utjecaja također su i sjajan temelj za razvoj i unaprjeđenje vašeg rada. Iz prikupljenih i analiziranih podataka dobit ćete važan uvid koji će vam pružiti podršku na najmanje dvije razine:

1. Poboljšanje volonterskog programa

Kvalitetu i učinkovitost svojeg volonterskog programa vjerojatnije ćete moći poboljšati ako razumijete što njime želite postići i, još više od toga, ako poduzmete konkretne korake za procjenu stupnja do kojega vaš program zadovoljava te postavljene ambicije i ako budete učili od onoga što utvrdite tijekom procjene utjecaja. Usmjerenost na utjecaj može vam pomoći da promjene svojih programa i usluga temeljite na čvrstim dokazima o tome što funkcionira, a što treba poboljšati.

Prikupljanje podataka o broju sati koje volonteri ulažu u volonterski program usporedno s podacima o broju sati koje ulažu zaposlenici ustanove kako bi koordinirali volontere i održali funkcionalnost programa može vam pružiti jednostavnu kvantitativnu mjeru uloženog vremena u odnosu na vrijeme dobiveno zahvaljujući određenom programu.

Vrlo je važno da budete spremni učiti iz rezultata svoje procjene utjecaja i da ubuduće primjenjujete naučene lekcije, da podržavate odluke u vezi s volonterskim programom, da podržavate planiranje i provedbu budućih strategija itd. Tako ćete kao ustanova moći kontinuirano unaprjeđivati svoje programe i usluge, stvarajući tako veći utjecaj među svojim korisnicima i u svojoj zajednici. Trebali biste biti svjesni da će početno ulaganje vremena u uspostavu volonterskog programa možda biti znatno, no to će se ulaganje s vremenom smanjivati, nakon što interna pravila i postupci uključivanja volontera postanu opća praksa u ustanovi.

Utvrđivanje da se vremenski aspekti mogu poboljšati u sklopu volonterskog programa i djelovanje kako bi se ti aspekti promijenili može učvrstiti i predanost zaposlenika kao i predanost volontera jer svi oni mogu primijetiti vaš interes za poboljšanjem.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

2. Poboljšanje procesa procjene utjecaja

Prođete li kroz cijeli proces procjene utjecaja, od dizajna do dostizanja zadanog cilja, imat ćete vrijedan izvor informacija o samom procesu. Možete vidjeti što je funkcioniralo i što treba poboljšati, koje su aktivnosti vašoj ustanovi generirale relevantne i korisne podatke, a u kojim se aktivnostima iskoristilo previše resursa u usporedbi s dobivenim dobrobitima.

Važno je shvatiti da je redovita provedba procjene utjecaja važna jer procjene predstavljaju važan alat koji vam pomaže da stalno razvijate svoje programe i usluge te komunicirate rezultate i promjene koje ste generirali u zajednici. Integracija ove aktivnosti procjene u vašu stalnu rutinu zahtijeva usmjerenost na važne podatke i osigurava visoku razinu učinkovitosti unutar cijelog procesa.

Da biste mogli povećati učinkovitost ovog procesa, morate pokušati odgovoriti na niz pitanja (engl. *Volunteering Impact Assessment Toolkit*):

- jesu li metode i alati koje ste upotrijebili primjereni za vrstu podataka koju ste željeli prikupiti?
- biste li u svoju procjenu utjecaja uključili ostale ciljane skupine?
- biste li određenoj fazi procjene utjecaja dodijelili više ili manje vremena i ostalih resursa?
- biste li drugačije komunicirali nalaze procjene?

Uz ove odgovore možete stalno prilagođavati proces procjene i usmjeravati ga prema aspektima koji su za vašu ustanovu najrelevantniji kako bi se cjelokupna procjena utjecaja mogla jednostavnije integrirati kao važan kontinuirani proces vaše ustanove.

Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

TREĆI DIO: Izazovi i preporuke

A. Paradoks i dileme:

Planiranje i mjerenje utjecaja može biti vrlo izazovno zbog sljedećega:

- Ne možete unaprijed znati utjecaj koji se tek treba ostvariti.
- Željeni utjecaj ne može se konkretno opisati.
- Osobe koje su aktivno uključene u socijalne usluge mogu imati različita mišljenja o tome što je postignuti utjecaj nakon određene intervencije.
- Korisnici socijalnih usluga dio su obitelji, skupina prijatelja, susjedstva, radnih skupina i ostalih različitih zajednica te stoga na njih izravno utječu različiti aspekti koji mogu imati višestruke efekte.
- Neke usluge pružaju se tijekom kratkog razdoblja, no očekivani utjecaj je dugoročan.

Svi ovi aspekti otežavaju stvaranje veze uzroka i posljedica utjecaja te zahtijevaju prilagođene i individualizirane pristupe za svaku procjenu.

B. Završne preporuke:

Da bi čitav proces dizajniranja i provedbe procjene utjecaja volonterskog programa imao smisla, morate stalno voditi računa o tome da ga, u mjeri u kojoj je to moguće, trebate stalno prilagođavati profilu svoje ustanove te interesima i očekivanjima dionika s kojima ostvarujete interakciju. Štoviše, trebate biti voljni i spremni djelovati na temelju svojih nalaza te učiti iz lekcija koje su rezultat procesa.

Odgovorna uključenost u ovaj proces omogućit će vam stalan i donekle objektivn pregled uravnoteženosti između resursa uloženi u volonterski program i promjena koje program ostvaruje u zajednici te će vam kao ustanovi olakšati razumijevanje doprinosi li volonterski program vašim nastojanjima usmjerenima ostvarenju misije, strateških ciljeva i u kojoj mjeri to čini.



Sadržaj

UVOD	4
A Struktura priručnika	6
B Zašto je procjena utjecaja važna?	6
C Glavni argumenti za provedbu procjene utjecaja	7
D Objašnjenje koncepata	9

PRVI DIO:

Mjerenje utjecaja volonterskog programa	12
Koraci u procesu procjene utjecaja	14
1. Utvrđivanje cilja	15
2. Razvoj dizajna	17
3. Prikupljanje podataka	21
4. Analiza podataka	32
Plan procjene – obrazac i primjeri	34

DRUGI DIO:

Primjena rezultata procjene utjecaja	38
A Komuniciranje utjecaja volonterskog programa	38
Zašto je to važno?	38
1. Kome je namijenjena komunikacija?	40
2. Aspekti koje treba imati na umu pri komuniciranju	42
3. Načini komuniciranja nalaza procjene utjecaja	43
B Integracija rezultata procjene utjecaja u buduće programe	47

TREĆI DIO:

Izazovi i preporuke	49
A Paradoks i dileme	49
B Završne preporuke	49
Korisni alati	50
Literatura	50

Korisni alati:

1. Individualni plan praćenja volontera
2. Zajednički plan praćenja volontera
3. Tjedni raspored volontera
4. Ukupno ulaganje u volonterski program
5. Procjena utjecaja i izvještavanje – Predložak plana



Literatura:

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



NATRAG