

STRONGER  
ROOTS

# The Stronger Roots Program

Případová studie:  
Škola veřejného života

| Nadace OSF

 NADÁCIA  
OTVORENEJ  
SPOLOČNOSTI

 NIOK  
FOUNDATION

 glopolis

# Škola veřejného života: Měření dopadu, poznávání příznivců a mapování cest dárců

Organizace Škola veřejného života (School of Public Life, KórházSuli) se vydala na výzkumnou cestu s cílem zjistit několik různých věcí. Chtěli lépe porozumět dopadu své činnosti, shromáždit údaje o tom, kdo jsou účastníci školení, která nabízí, a zjistit, kdo jsou jejich dárci a co považují za důležité v souvislosti se způsoby komunikace organizace. Ke zjištění odpovědí na tyto otázky využili různé výzkumné metody.

**Škola veřejného života je maďarské komunitní vzdělávací a znalostní centrum, jehož cílem je zpřístupnit znalosti a dovednosti potřebné k organizování občanů zespoda, aby byly k dispozici co nejvíce lidem. Nabízejí podporu hnutím a neziskovým organizacím, aby mohly fungovat efektivněji a usilují o budování rozmanité komunity, která se vyznačuje hodnotami jako kritické myšlení, demokratická účast a solidarita. Pořádají bezplatné vzdělávací kurzy a programy pro dospělé, nabízejí konzultace ohledně**

**strategického plánování organizací a podporují participativní výzkum.**

Tým Školy veřejného života se schází každoročně, aby v souladu s hlavními cíli a posláním organizace připravili plán na další období. Účastníci právě jednoho takového setkání začali mluvit o tom, že mají pocit, že vlastně skutečně neví, zda se svými aktivitami opravdu přibližují daným cílům. Rozhodli se, že by si chtěli ověřit, jaký je skutečný dopad jejich činnosti, a za tímto účelem tedy provést výzkum měření dopadu. Chtěli také zároveň získat více informací o tom, kdo jsou ti, kteří čerpají z jejich služeb, a pak zejména také, kdo jsou jejich dárci.

## **CO JSME ZKOUMALI – DĚLÁME TO SPRÁVNĚ?**

Jelikož již dříve provedli jednoduchý výzkum ohledně jimi poskytovaných školení, měli k dispozici spoustu předchozích přihlášek i hodnotících formulářů. Domnívali se, že k měření dopadu by mohli využít právě těchto

stávajících dokumentů. Na začátek však vyhledali odbornou pomoc: poptali se mezi svými přáteli a na základě doporučení kontaktovali dva mladé výzkumníky. Když výzkumníkům předložili existující dotazníky, narazili na jisté potíže. Stávající údaje byly neúplné, otázky nebyly standardizované a mnohé z nich, například otevřené otázky, nebylo možné analyzovat. Poté, co pracovníci organizace ve spolupráci s výzkumníky takto získali zpětnou vazbu, způsob sběru dat před školeními a po školeních restrukturalizovali. Základní statistické údaje shromažďují a analyzují nadále, avšak nepřetržitě. Krátký dotazník pro sběr těchto údajů je nyní důsledně zasílán všem účastníkům spolu s formulářem hodnocení zasílaným po skončení školení, tudíž údaje jsou získávány pravidelně. To jim umožňuje mít přehled o tom, kdo se školení účastní – neříká jim to však nic o dopadu školení.

- **Vyhledávejte údaje, které jsou pro vás relevantní a se kterými můžete pracovat, např. základní statistiky a demografické údaje, abyste zjistili, kdo jsou vaši typičtí příznivci. Tyto informace shromažďujte pravidelně a průběžně. Ve formuláři požádejte o všechny údaje, které můžete analyzovat! U toho, co sami analyzovat nemůžete, vyhledejte pomoc odborníků!**

K měření dopadu výzkumníci navrhli zcela jinou metodu, která není založena na historických údajích, ale na nových dotaznících, a to pomocí metodiky Modelu sociální identity kolektivního jednání (SIMCA).

Škola veřejného života návrh odborníků přijala a pověřila je technickou stránkou práce. Spolupráce se osvědčila, protože i když pracovníci organizace ne vždy metodice rozuměli, získali větší jistotu, když jim ji výzkumníci vysvětlili a objasnili záležitosti, u nichž měli pochybnosti. Důležité také bylo, aby pracovníci organizace nezasahovali do detailů práce výzkumníků, ale pouze do záležitostí, které spadají do jejich kompetence. Například dotazník byl ukázán celému personálu organizace pouze jednou, poté, co byl dokončen, a opravy provedli pracovníci Školy veřejného života poté, co prodiskutovali zpětnou vazbu, protože účastníci by tak dlouhý dotazník pravděpodobně nevyplňovali. Pro Školu veřejného života bylo také velmi důležité, aby byl dotazník jasný a jednoduchý, což se podařilo, neboť vzhledem ke svému vzdělání v oblasti sociální psychologie byli výzkumníci kompetentní v tom, že dotazník připravili tak, aby byl srozumitelný a snadno vyplnitelný pro širokou škálu lidí.

- **Mějte na paměti hranice svých kompetencí: při řešení složitých úkolů, které nespadají do kompetence vaší organizace, vyhledejte spolupráci s výzkumnými pracovníky a odborníky. Pokud najdete partnery, s nimiž si můžete vybudovat vztah důvěry, důvěřujte jejich práci.**

Škola veřejného života kontaktovala účastníky průzkumu, ale samotné dotazníky neadministrovala, nýbrž ponechala je zcela v rukou výzkumníků. Pokud výzkumníci uvedli, že neobdrželi dostatečný počet odpovědí, příslušný pracovník organizace se postaral o další sběr odpovědí. Protože skutečné měření dopadu vyžaduje velké množství informací, a tedy i dlouhý dotazník, organizace motivovala ty, kteří dotazník vyplnili, také tombolou s různými cenami. Mohli vyhrát předměty související se Školou veřejného života (knihu, plátěnou tašku atd.), což byl také skvělý způsob, jak ještě více upevnit vztah s účastníky, které potěšila výhra a o organizaci se dále šířili.

Výzkum probíhal po dobu jednoho školního roku, během něhož byl dotazník zaslán všem uchazečům o školení. Když je pracovníci Školy veřejného života žádali o jeho vyplnění, záměrně nepoužívali výraz měření dopadu: měli pocit, že je to termín, který je důležitý spíše pro organizaci, zatímco pro účastníky by mohl být

odcizující. Místo toho uvedli, že se budou ptát na pocity a potřeby související se školením. Po dokončení průzkumu však byly výsledky zaslány všem respondentům, aby viděli, k čemu přispěli, a jaké jsou výsledky, na nichž se podíleli.

- **Mějte na paměti, že dotazování vašich příznivců, vaší cílové skupiny, členů vaší sociální základny není jen akcí zaměřenou na získání informací, ale i další příležitostí k navázání hlubších vztahů.**

Výzkum přinesl několik výsledků. Celkově bylo zjištěno, že došlo k velmi pozitivním účinkům: školení přineslo účastníkům více znalostí a posílilo organizační postoje, které jsou jinak vzácné a nespokojují. Kromě toho se ukázalo, že účastníkům se školení, atmosféra a rozmanitost účastníků velmi líbily, také se školiteli byli velmi spokojeni. To bylo pro pracovníky organizace velmi silnou vnitřní posilou a motivací k další práci. Výzkum také poskytl užitečnou zpětnou vazbu k obsahu školení a vedl ke konkrétním změnám, co se týče obsahu aktivit. Výzkum například odhalil, že účastníci díky školení sice lépe pochopili nejrůznější sociální problémy, ale že se zároveň cítili bezmocnější ohledně jejich řešení. Taková ztráta motivace je v rozporu s cílem Školy veřejného života, jejíž vizí je naopak motivovat k činnosti v komunitě, proto byly tyto

části revidovány. Bylo také zjištěno, že je třeba zabývat se výsadami, které účastníci mají, prostředím, z něhož pocházejí, a pomoci jim vědomě je reflektovat. Na to je nyní také kladen důraz při koncipování školení.

Pracovníci organizace se domnívají, že na výsledcích tohoto výzkumu mohou stavět i v dalších letech. Otázky obsažené v dotazníku jsou navíc dostatečně obecné na to, aby se jimi bylo možné zabývat i později a v případě potřeby mohli výzkumníci pomoci výzkum zopakovat, aniž by bylo nutné vypracovávat novou metodiku.

## VÝZKUM KONKRÉTNÍ SKUPINY: DÁRCŮ

Byl proveden také méně komplexní miniprůzkum, který nebyl zaměřen na všechny účastníky, ale na pravidelné dárce. Protože jich je v současné době jen několik, byli jednoduše osloveni e-mailem a nakonec si pět z nich udělalo čas a pomohlo Škole veřejného života tím, že se podělili o své osobní zkušenosti. Rozhovor s nimi vedl osobně jeden z pracovníků organizace, aniž by k tomu potřeboval výzkumníky nebo složité metodiky. Kládl jim otázky typu: jak se dostali z pozice příznivce k dárcovství a následně k pravidelnému přispívání, co je zaujalo, jak by je organizace mohla motivovat, aby v dárcovství pokračovali, a co od organizace jako dárce očekávají.

Na základě těchto rozhovorů se pracovníkovi podařilo sestavit dárcovskou cestu, která ukazuje, jak se někdo může dostat k tomu, aby se stal pravidelným dárce Školy veřejného života, a jaké jsou nejdůležitější kroky k tomu, aby se tak stalo. Výsledky rozhovorů od té doby uplatnili ve Škole veřejného života v několika oblastech své komunikace. Zjistili, že dárce se rádi dozvídají o vnitřním chodu organizace, a proto se rozhodli hledat způsoby, jak do svého vnitřního kruhu více zapojit i podporovatele. Proto začali následně vydávat čtvrtletní newsletter pro příznivce. A když předělávali své webové stránky, bylo z hlediska jejich designu velmi užitečné zjistit, co jejich příznivce a dárce na Škole veřejného života přitahuje a jakými slovy to vyjadřují. Při plánování následných kampaní také zohlednili, co jim příznivci řekli, a jaká témata uvedli, že je zajímají.

- **Vyplatí se nejen získávat data, ale také mluvit se skupinou, která je pro vás relevantní, např. s vašimi nejangažovanějšími příznivci. I bez odborníků vám takové rozhovory mohou poskytnout velmi užitečné poznatky, informace a hlubší pochopení lidí, které chcete poznat, i zjištění, jak je motivovat.**



Tato případová studie vznikla  
v rámci programu Stronger Roots.

Cílem programu Stronger Roots je zvýšit  
odolnost organizací občanské společnosti a jejich  
sítí, posílit jejich sociální kapitál a začlenit je do  
komunit a společností, v nichž působí. Realizují je  
Nadace Open Society Fund Praha, Nadace NIOK,  
Nadace Open Society Foundation Bratislava  
a Glopolis.

**STRONGER  
ROOTS**