



DOPORUČENÍ PRO DIGITÁLNÍ MANAGEMENT DOBROVOLNÍKŮ

Digitalizace se ukázala jako významný trend, částečně ovlivněna pandemií, ale sahající daleko za ni. Posun směrem k digitálním technologiím zásadně proměnil fungování nevládních organizací (NGOs/NNO), zdůrazňuje význam práce na dálku, online spolupráce a virtuální komunikace. Tento trend odráží širší společenský posun, kdy technologie hraje ústřední roli v různých aspektech našeho života, včetně toho, jak nevládní organizace přistupují k otázkám, jako je řízení dobrovolníků, vzdělávání a sociální iniciativy.

Prostřednictvím projektu **“ProVol Digital - Profesionální management dobrovolnictví a školení prostřednictvím digitalizace”** tuto příručku s doporučeními nabízíme nevládním organizacím a koordinátorům dobrovolníků, aby zůstali v obraze. Cílem této příručky je vybavit nevládní organizace a koordinátory dobrovolníků digitální odborností a přizpůsobit jejich dovednosti v práci s technologiemi současným standardům. Prostřednictvím tohoto nástroje chceme inspirovat a umožnit dalším organizacím vstoupit také do digitální sféry.

“ProVol Digital” je evropský projekt realizován následujícími organizacemi: Gemeinsam Leben und Lernen in Europa – Německo, EB projektmanagement GmbH – Rakousko, Dobrovolnické Centrum, z.s., Ústí nad Labem – Česká Republika, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca – Rumunsko.

Projekt, který je financován **EU-programem Erasmus +**.

Autoři, kteří přispívají do této příručky, jsou:

- Marioara Butyka, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca, Rumunsko
- Nicoleta Chiș-Racolța, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca, Rumunsko
- Perdita Wingerter, Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V., Německo
- Larissa Schillai, Gemeinsam leben und lernen in Europa e. V., Německo
- Lenka Vonka Černá, Dobrovolnické centrum, z.s., Česká Republika
- Nicol Magrotová, Dobrovolnické centrum, z.s., Česká Republika
- Elke Beneke, EB projektmanagement GmbH, Rakousko
- Silke Jamer-Flagel-EB projektmanagement GmbH, Rakousko
- Gabriele Sailer- EB projektmanagement GmbH, Rakousko

Podpora Evropské komise pro produkci této publikace nepředstavuje souhlas s obsahem, který odráží pouze názory autorů a Komise nenese odpovědnost za jakékoli použití informací v ní obsažených.



Co-funded by
the European Union

OBSAH

KAPITOLA 1

VÝVOJ V OBLASTI UMÍSTĚNÍ DOBROVOLNÍKŮ A MANAGEMENTU DOBROVOLNÍKŮ V DIGITÁLNÍM VĚKU	5
1.1. HLAVNÍ TRENDY, KTERÉ OVLIVNILY VÝVOJ DOBROVOLNICKÉ ORGANIZACE V DIGITÁLNÍM VĚKU	6
1.2. VÝZVY V OBLASTI MANAGEMENTU DOBROVOLNÍKŮ V DIGITÁLNÍM VĚKU	7
1.3. POTŘEBY V OBLASTI MANAGEMENTU DOBROVOLNÍKŮ V DIGITÁLNÍM VĚKU	8

KAPITOLA 2

JAK KOORDINOVAT SVÉ DOBROVOLNÍKY A ORGANIZOVAT JEJICH PRÁCI DIGITÁLNĚ - Výhody, rizika a bezpečnost dobrovolnické digitální práce	10
2.1. DIGITALIZACE V MANAGEMENTU DOBROVOLNÍKŮ	11
2.2. FÁZE EFEKTIVNÍHO DIGITÁLNÍHO DOBROVOLNICTVÍ	12
<i>Příprava organizace na digitální zapojení dobrovolníků</i>	12
<i>Výhody digitalizace v managementu dobrovolníků</i>	14
<i>Rizika digitalizace pro řízení dobrovolníků a dobrovolnické služby</i>	16
<i>Bezpečnost v managementu dobrovolníků digitálně</i>	

KAPITOLA 3

JAK NAJÍT NOVÉ DOBROVOLNÍKY ÚSPĚŠNĚ ONLINE osvědčené postupy při propagaci, nábore a výběru dobrovolníků	17
3.1. PROCESY A KROKY NÁBORU	20
3.2. DIGITÁLNÍ NÁSTROJE PRO PROPAGACI A NÁBOR	21

KAPITOLA 4

DIGITÁLNÍ DOBROVOLNICTVÍ: sladění platformem a kritérií kvality	28
4.1. CO JE TO PLATFORMA PRO VYHLEDÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ?	29
4.2. FUNKCE, KTERÉ BY PLATFORMA PRO VYHLEDÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ MOHLA MÍT	29
4.3. KRITÉRIA PRO PLATFORMU PRO VYHLEDÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ	31
4.4. KONTROLNÍ SEZNAM PŘI HLEDÁNÍ ODPOVÍDAJÍCÍ DOBROVOLNICKÉ PLATFORMY	33

OBSAH

KAPITOLA 5	
CO DĚLAT PŘI VSTUPU, JAK DIGITÁLNĚ MOTIVOVAT, PODPOROVAT A HODNOTIT DOBROVOLNÍKY.	37
5.1. NABÍRÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ	38
5.2. ROZVOJ A PODPORA DOBROVOLNÍKŮ	41
5.2.1. <i>Trénink</i>	42
5.2.2. <i>Podpora, dohled a motivace dobrovolníků</i>	43
5.3. DOBROVOLNÍCI MIMO NÁBOR - UZNÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ	48
5.4. ZPĚTNÁ VAZBA A REFLEXE DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI	50
5.5. DIGITÁLNÍ NÁSTROJE, KTERÉ LZE POUŽÍT PŘI ŘÍZENÍ, PODPOŘE, ROZPOZNÁVÁNÍ A HODNOCENÍ ONLINE DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI	52
KAPITOLA 6	
KOMUNIKACE DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI V DIGITÁLNÍ ÉŘE	55
6.1. CO JE KOMUNIKACE V OBLASTI DOBROVOLNICTVÍ?	56
6.2. MILNÍK V KOMUNIKAČNÍ STRATEGII	56
6.3. REALIZACE KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE	57
6.3.1. <i>Vytvoření vizuální identity dobrovolnického programu</i>	57
6.3.2. <i>Sdílejte výsledky svého projektu</i>	58
6.3.3. <i>Určení správného komunikačního kanálu</i>	59
6.4. HODNOCENÍ KOMUNIKAČNÍCH AKTIVIT	60
KAPITOLA 7	
JAK ROZVÍJET A PODPOROVAT INFRASTRUKTURU PRO MANAGEMENT DOBROVOLNÍKŮ A DOBROVOLNICTVÍ V DIGITÁLNÍ ÉŘE	62
7.1. CO JE DIGITÁLNÍ INFRASTRUKTURA?	63
7.2. JAK MOHOU ORGANIZACE ZÍSKAT PODPORU OD MÍSTNÍCH KOMUNIT, ABY SE ZVÝŠILA KAPACITA V OBLASTI DIGITALIZACE	66



1

**VÝVOJ V OBLASTI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ A
MANAGEMENTU DOBROVOLNÍKŮ V
DIGITÁLNÍM VĚKU.**

Cílem této kapitoly je přiblížit trendy v oblasti řízení dobrovolníků, které ovlivnily organizaci dobrovolnictví ve čtyřech zemích (Rumunsko, Německo, Rakousko a Česká republika) v letech 2022-2023, a zjistit, jaké výzvy a potřeby se v tomto období objevily v oblasti řízení dobrovolníků a digitalizace.

Znalost trendů, potřeb a výzev pomáhá organizacím lépe si uvědomit a vybavit se potřebnými strategiemi, aby mohly čelit výzvám rychle se měnící doby, ve které žijeme.

Jednotlivci a organizace ve čtyřech evropských zemích byli dotazováni, aby nám pomohli vytvořit toto doporučení a pokyny pro dobrovolnické organizace v celé Evropě, které přizpůsobují svou práci výzvám a příležitostem digitální éry.

Dotazník, který jsme aplikovali, není součástí vědeckého výzkumu, ale odpovědi vedoucích, manažerů dobrovolníků, dobrovolníků nebo projektových manažerů v dotazovaných organizacích jsou založeny na přímých empirických zkušenostech zdola, což je cenné a relevantní. Jejich názory jsou stavebním kamenem této směrnice spolu se zkušenostmi a odbornými znalostmi čtyř partnerských organizací.

1.1. HLAVNÍ TRENDY, KTERÉ OVLIVŇUJÍ VÝVOJ DOBROVOLNICKÉ ORGANIZACE V DIGITÁLNÍM VĚKU

Respondenti se zamýšleli nad tím, jaké trendy ovlivňují jejich organizaci v oblasti managementu dobrovolníků v digitálním věku. Uvádíme zde nejvýraznější trendy, které jsme pozorovali ve všech zkoumaných organizacích:

Digitální komunikace si našla cestu i do dobrovolnických organizací, kde slouží k udržování kontaktu, vyhledávání dobrovolníků, řízení úkolů atd. Komunikace stále častěji probíhá prostřednictvím newsletterů, chatovacích služeb typu messenger a online schůzek. Využití digitálních médií v oblasti public relations, reklamy a náboru je stále důležitější. Využívání nástrojů sociálních médií je nejviditelnějším trendem ve všech zemích.

Práce koordinátorů dobrovolníků se změnila v souvislosti s přechodem organizací do digitálního světa. Digitalizace procesů a digitalizace programů se výrazně rozšířila. Mnoho procesů a programů bylo přesunuto na internet.

V některých zemích, jako například v Rakousku, se právní rámec pro dobrovolníky rychle upravuje a jiné země, jako například Česká republika, nemají žádné právní specifikace týkající se této problematiky. V Rumunsku byly podniknuty kroky ke změně právních předpisů o dobrovolnictví a jejich přizpůsobení digitálnímu věku. Například zavedením možnosti, aby dobrovolnická smlouva

byla elektronický dokument nebo zjednodušit procesy pro online nebo krátkodobé dobrovolnictví. Iniciativa stále čeká, konečný výsledek ještě není znám.

Zdá se, že organizace se velmi rychle přizpůsobily digitálnímu řízení organizace a dobrovolníků, zejména v zemích jako Rumunsko, kde je infrastruktura pro internet velmi dobře organizovaná a počet mladých dobrovolníků je vyšší než v ostatních zemích.

V každé zemi byly pozorovány změny v dobrovolnických službách. Organizace mají tendenci hledat způsoby, jak v budoucnu nabízet jednotlivé služby digitálně, a to jak pro nové dobrovolníky, tak pro nové cílové skupiny a příjemce. Organizace ve všech zemích se začaly přizpůsobovat a vyvinuly nová školení a poradenství pro dobrovolníky, ale stále existují výzvy, pokud jde o nástroje a školení v této věci (viz další výzvy a potřeby níže).

Rozsah online nebo hybridní podpory/dozoru a příležitostí pro školení dobrovolníků se zvyšuje, což přináší nové perspektivy a výzvy.

V každé zemi se objevují nové otázky a možnosti, jak se přizpůsobit informačnímu přetížení, jako jsou programy digitálního detoxu, digitální úklid nebo digitální minimalismus.

1.2.VÝZVY V OBLASTI MANAGEMENTU DOBROVOLNÍKŮ V DIGITÁLNÍM VĚKU

Jeden z ukazatelů zahrnutých do naší analýzy se týkal výzev, které organizace a koordinátoři dobrovolníků mají.

Respondenti uvažovali, zda a jaké výzvy ovlivňují jejich organizaci v oblasti managementu dobrovolníků v digitálním věku. Identifikovali jsme následující podobnosti a rozdíly, samozřejmě s ohledem na velmi odlišnou realitu v každé zemi.

Zde jsou následující **obecné postřehy**:

Přetížení informacemi, online únava a přetížení mozku se zdá být hlavní výzvou pro organizace ve všech zemích. Například v Rumunsku je největší procento pravidelných uživatelů digitálních nástrojů, což souvisí s tím, že se uživatelé potýkají s informačním přetížením, online únavou a duševní únavou, kterou podporuje i nedostatek fyzické aktivity.

Velkou výzvou je také nedostatek pokynů, jaké digitální nástroje jsou k dispozici v oblasti řízení dobrovolníků; a také nedostatek motivace a školení pro zaměstnance a dobrovolníky.

Problémem mnoha organizací je také financování technického vybavení a softwaru spolu s nedostatečnou IT infrastrukturou a špatným internetovým připojením v některých regionech (např. Německo).

Podpora ze strany místních komunit a financování se zdá být obecným problémem pro většinu organizací, možná méně pro organizace z Německa, které již mají dlouholeté zkušenosti.

Motivace zaměstnanců a dobrovolníků se zdá být větší výzvou pro organizace v Německu a Rakousku a o něco menší výzvou v Rumunsku a České republice.

Věk dobrovolníků má velký vliv na způsob, jakým jsou v organizaci zaváděny digitální nástroje. Také existuje velká informační mezera: starší lidé se informují jinak než mladší a mladší lidé mění své informační a komunikační kanály rychleji než kdykoli předtím. Můžeme říci, že organizace, které pracují s menším počtem mladých dobrovolníků, čelí větším výzvám, pokud jde o digitalizaci, ale je těžké to zobecnit na všechny země.



1.3.POTŘEBY V OBLASTI MANAGEMENTU DOBROVOLNÍKŮ V DIGITÁLNÍM VĚKU – co je potřeba pro profesionální digitální management dobrovolníků?

Při pohledu na výše uvedené výzvy máme následující obecné poznatky týkající se potřeb respondentských organizací v souvislosti s řízením dobrovolníků v digitálním věku.

Celkově lze říci, že ve všech zemích existují určité znalosti o digitálních nástrojích. Respondenti si jsou vědomi potenciálu digitálních nástrojů. Mnozí jsou však digitalizací zahlceni. Jelikož je k dispozici mnoho nástrojů, potřebují mít přehled o těch nejužitečnějších a motivovat zaměstnance k jejich skutečnému používání.

Většina organizací potřebuje informace a pokyny o tom, jaké digitální nástroje jsou k dispozici v oblasti řízení dobrovolníků. Existují dobré informační webové stránky, ale není snadné je najít a mnoho lidí o nich neví. Lidé o tom potřebují být informováni na osobní úrovni. Existuje velká potřeba kontaktních míst a osobního poradenství, kde najít informace a podporu pro využívání digitálních nástrojů.

Většina organizací v Rumunsku, Rakousku a České republice pak potřebuje větší finanční prostředky, technickou podporu a infrastrukturu, zejména menší organizace.

Ve všech zemích je zřejmá potřeba hlubšího vzdělávání zaměstnanců a dobrovolníků v oblasti využívání digitálních nástrojů při řízení dobrovolnictví - a to jak pro velké, tak pro malé organizace. Je náročné identifikovat potřebu školení - někteří ho potřebují velmi, někteří ho nepotřebují vůbec.

Organizace potřebují podporu v tom, jaké nástroje používat a jak se přizpůsobit a pracovat s digitálními nástroji s dobrovolníky, kteří jsou jakýmkoliv způsobem postiženi.

Jedna další potřeba souvisí s růstem kapacity komunity, sponzora, partnerů, financujících agentur, komunity, aby organizace mohla používat digitální nástroje.

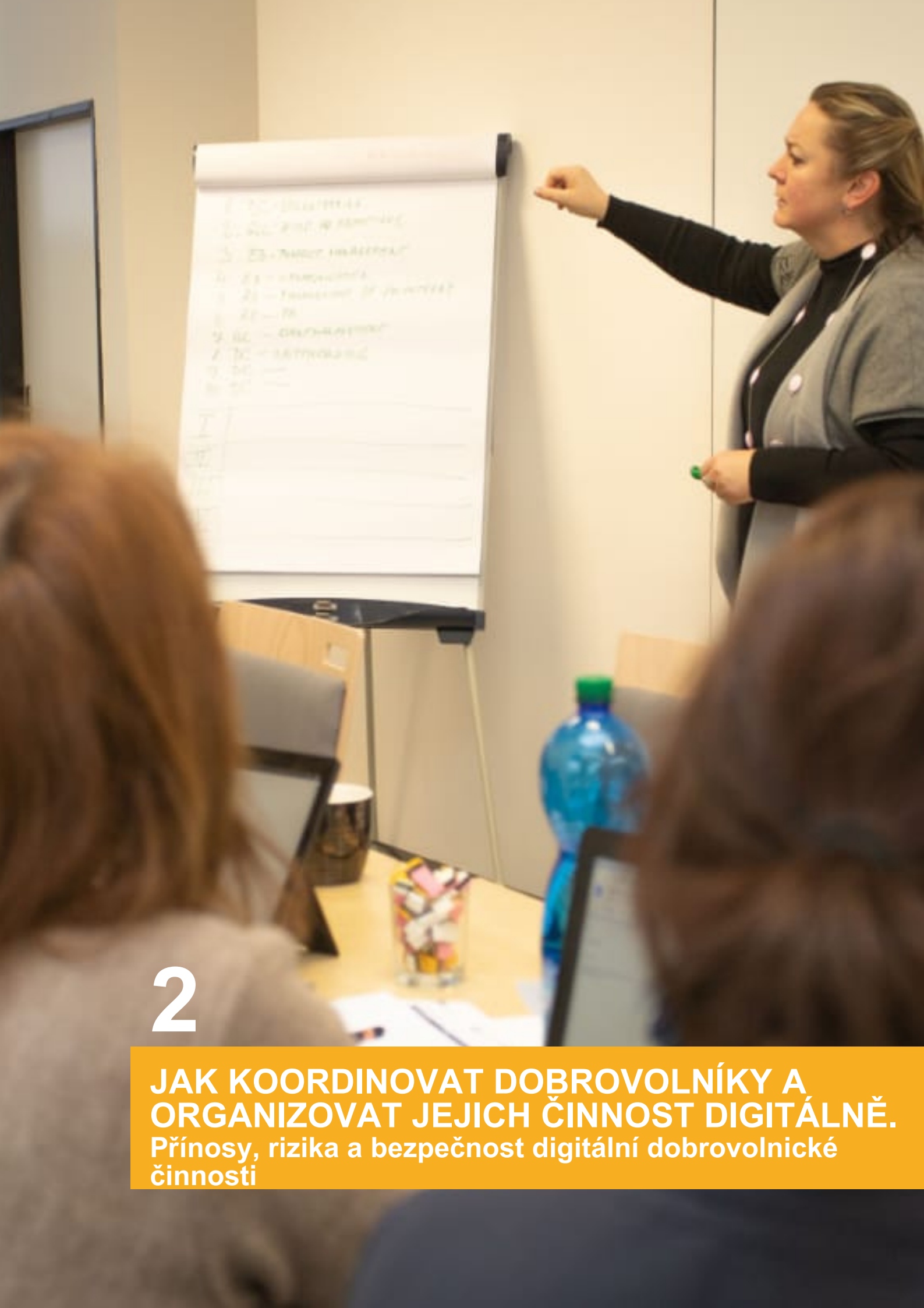
V případě Rumunska by lidé potřebovali účinnou aplikaci, která by jim pomohla s řízením dobrovolníků.

V Německu jsou některé aplikace k dispozici (např. FlexHero, letsact, Microsoft Cloud for Non-Profit), ale pro většinu malých nevládních organizací jsou stále neznámé nebo příliš drahé. Také jich je k dispozici několik a je těžké posoudit, která z nich je pro vaše potřeby nejlepší.

Aplikace pro správu dobrovolníků by měla obsahovat alespoň: databázi dobrovolníků, možnost plánování akcí, sledování změn v personálu, online komunikaci s dobrovolníky a informace pro ně, online portál, kde jsou zveřejňovány pozice pro dobrovolníky a kde se zájemci mohou přihlásit, automatické odpovědi, pozvánky a upomínky. Aplikace by také měla pomáhat poskytovat přehled o činnosti, projektech a rozvoji nevládních organizací, obsahovat přehledy o dobrovolnické činnosti, mít funkce vyhledávání a filtrování.

Všechny tyto výzvy a potřeby je třeba vzít v úvahu při budování programů řízení dobrovolníků, při definování strategie organizace v oblasti dobrovolnictví a při představování budoucnosti dobrovolnické činnosti v organizacích v digitální éře.





2

JAK KOORDINOVAT DOBROVOLNÍKY A ORGANIZOVAT JEJICH ČINNOST DIGITÁLNĚ.
Přínosy, rizika a bezpečnost digitální dobrovolnické činnosti

2.1. DIGITALIZACE V MANAGEMENTU DOBROVOLNÍKŮ

Organizace po celém světě přizpůsobují své operace tak, aby byly více digitálně kompatibilní. Důvodem je mnoho změn, kterým ve světě čelíme: Pandemie Covid-19, technický a infrastrukturní rozvoj, ekonomické změny, vysoká mobilita lidí, potřeba efektivity a flexibilizace práce prostřednictvím práce na dálku, a to jak pro zaměstnance, tak pro dobrovolníky, rostoucí požadavky dobrovolníků na přítomnost online atd.

Mnoho organizací působících v oblasti dobrovolnictví si uvědomilo význam digitalizace a již využívá nové přístupy nebo do nich investuje, jak je patrné z trendů v předchozích kapitolách. Organizace se musí neustále měnit, aby zůstaly životaschopné a odpovídaly neustálým změnám, které nás čekají. V současném digitálním světě nemají organizace jinou možnost než se vydat na cestu digitální transformace.

Digitalizace v managementu dobrovolníků je využití digitálních technologií ke zlepšení způsobu práce organizací s dobrovolníky za účelem dosažení jejich poslání.

Jedná se o proces přechodu na digitální přístup v oblasti správy dobrovolníků. Zahrnuje proces přizpůsobování tradičních procesů řízení dobrovolníků a práce s dobrovolníky novým technologiím a zahrnuje digitální technologie.

potenciál technologie shromažďovat data, identifikovat vzorce a činit chytřejší rozhodnutí týkající se správy dobrovolníků a jejich služeb. To by také znamenalo diverzifikaci dobrovolnických činností s cílem usnadnit nové činnosti specifické pro práci na dálku a digitální práci.



Účelem digitalizace je proces umožňující, zlepšující a transformující služby a operace v oblasti řízení dobrovolníků prostřednictvím digitalizovaných dat a nástrojů s cílem zlepšit způsob, jakým organizace provádějí činnosti dobrovolníků. Tyto postupy a interakce nemusí být zcela digitální, ale spoléhají se na digitální technologie ve větší míře než dříve - před pandemií nebo třeba před 5-10 lety.

2.2. FÁZE EFEKTIVNÍHO DIGITÁLNÍHO MANAGEMENTU DOBROVOLNÍKŮ

Zapojení dobrovolníků do organizace je plánovaný a strukturovaný proces. Manažer/koordinátor dobrovolníků je hlavním aktérem, který zajišťuje dosažení cílů organizace na úrovni komunity i celkovou motivaci a dopad na dobrovolnické služby poskytované dobrovolníky (v průběhu procesu i v konečných výsledcích).

V dalších kapitolách se seznámíme s procesem řízení dobrovolníků a upozorníme na některé tipy a triky, jak koordinovat činnost dobrovolníků a organizovat jejich činnost i digitálně. Tento proces projdeme z různých pohledů: z pohledu organizací zapojujících dobrovolníky, z pohledu koordinátora dobrovolníků a také z pohledu dobrovolníků.

Existují různé teoretické modely, které představují fáze efektivního procesu řízení dobrovolníků. Z nich jsme vybrali ty, o nichž se domníváme, že jsou obecně použitelné pro téměř jakýkoli proces řízení dobrovolníků. Teoretický model je založen na 6 různých krocích či fázích, které jsou představeny níže, a my jsme se rozhodli podívat se na tento proces z perspektivy toho, jak se jako organizace v každém z těchto kroků digitálně přizpůsobujeme:

1. Příprava organizace na zapojení dobrovolníků i digitálně
2. Propagace dobrovolnických příležitostí pomocí digitálních nástrojů
3. Nábory a výběr dobrovolníků s využitím digitálních nástrojů a platform pro párování
4. Budování kapacit (školení, motivace a supervize) dobrovolníků s využitím online a digitálních nástrojů
5. Uznávání učení a zásluh dobrovolníků s využitím digitálních nástrojů
6. Monitorování a hodnocení (reflexe a zpětná vazba) dobrovolnické činnosti

Příprava organizace na digitální zapojení dobrovolníků

Zapojení dobrovolníků do organizace musí být v úzkém a přímém vztahu s jejím deklarovaným posláním, vizí a hodnotami a musí být také přizpůsobeno kontextu doby, ve které žijeme. Proto je před navázáním jakéhokoli kontaktu s potenciálními dobrovolníky naprostou nezbytností předběžná fáze přípravy/plánování. Pokud se rozhodneme tento proces urychlit a fázi plánování vynecháme, může se stát, že se problémy organizace znásobí, místo aby se díky práci s dobrovolníky zmenšily. A pokud se týká digitálních nástrojů, je třeba věnovat více pozornosti digitální přípravě organizace na proces/kroky řízení dobrovolníků.

PŘÍPRAVA

PROPAGACE

NÁBOR A
VÝBĚR

BUDOVÁNÍ
KAPACIT

UZNÁNÍ

MONITOROVÁNÍ A
HODNOCENÍ

Příprava organizace na zapojení dobrovolníků pomocí digitálních nástrojů je jako položení základů budovy. Hlavní otázka, kterou bychom si v tomto ohledu měli položit, zní: jsme připraveni zajistit efektivní digitální správu dobrovolníků a jít příkladem?

Příprava organizace na práci s dobrovolníky v digitálním světě vyžaduje alespoň pozornost:

✓ **Připravenost manažerů dobrovolníků používat digitální nástroje** sami: používání digitálních dobrovolnických smluv, používání cloudových řešení pro ukládání všech dokumentů důležitých pro dobrovolníky, používání online timesheetu, používání online popisu práce, používání Trello pro řízení dobrovolnických projektů, používání digitálních metod hodnocení atd.

✓ **Motivace dobrovolníků k využívání digitálních nástrojů:** používání sociálních médií k poděkování dobrovolníkům za jejich práci, používání newsletteru, pořádání online večírků, pořádání online individuálních setkání s cílem nabídnout podporu a motivaci dobrovolníkům.

✓ **Připravenost dobrovolníků používat digitální nástroje v jejich službách:** online školení pro používání digitálních nástrojů.

✓ **Přístup a informace o tom, jaké digitální nástroje jsou k dispozici:** nabízí přístup k seznamu/sbírce nástrojů, které se v organizaci používají.

✓ **Kapacita organizace nabízet poradenství, podporu a školení pro manažery a dobrovolníky v oblasti využívání digitálních nástrojů:** online setkání s cílem zvýšit schopnost dobrovolníků vykonávat svou práci a osobně a profesně se rozvíjet.

✓ **Online dotazníky k posilování motivace, online školení, elektronické materiály ke čtení, nabídka odborného poradenství nebo koučování.**

✓ **Vhodné technické vybavení a digitální nástroje na podporu používání digitálních nástrojů v organizaci:** přístup k různým nástrojům s organizačními účty: Zoom, Mentimetr, Miro, atd.

✓ **Podpora ze strany komunity, sponzorů, partnerů, financujících agentur, komunitních center a středisek zdrojů s cílem zvýšit kapacitu organizace při používání digitálních nástrojů.**

V tomto průvodci se zamyslíme nad tím, jaké digitální nástroje používáme jako manažeři dobrovolníků a dobrovolnic v různých fázích managementu dobrovolníků?

Rozhodnutí o využití digitálních nástrojů při řízení dobrovolnictví nebo zapojení dobrovolníků digitální cestou by mělo předcházet vyhodnocení výhod, rizik a bezpečnosti spojených s těmito dvěma dimenzemi v kontextu organizace.

Příprava organizace na digitální zapojení dobrovolníků musí zohledňovat také potřeby organizace, vývoj v této oblasti, aktuální výzvy spojené s digitalizací, stávající trendy a schopnost organizace překonávat výzvy. V předchozí kapitole jsme se zabývali trendy, vývojem, potřebami a výzvami. Začneme analýzou výhod a rizik digitalizace obecně.

Výhody digitalizace v managementu dobrovolnictví

Přístup k více možnostem dobrovolnictví: digitalizace otevřela díky technologickým řešením v oblasti práce na dálku nový svět příležitostí, pokud jde o dobrovolnictví. Nyní existují zcela nové dobrovolnické role a každý si může založit vlastní dobrovolnickou iniciativu.

Dostupnost dat a rychlejší přístup k informacím: digitální éra nám díky centralizaci a dostupnosti dat přináší všechny druhy informací na dosah ruky. Lidé se dnes například ve velké míře spoléhají na počítače a mobilní telefony s připojením k internetu, které vám poskytnou okamžitou odpověď na jakoukoli otázku. Platformy pro párování dobrovolníků, online přihlašovací formuláře a hodnotící formuláře mohou nabídnout spoustu údajů rychlejším způsobem.

Rostoucí obratnost: dobrovolnická činnost musí být schopna rychle reagovat na velmi rozdílné výzvy, které se v našich komunitách objevují. Organizace by měly být dostatečně agilní, aby mohly rychle měnit směr, a k tomu by měly být agilní techniky přijaty napříč všemi odděleními, a pokud jsou procesy řízení dobrovolníků automatizovány, umožňuje jim to poměrně rychle se upravovat a přizpůsobovat změnám.

Zlepšená schopnost komunikace: digitalizace také změnila naši schopnost komunikovat díky mnoha aplikacím,

kteřé nám umožňují posílat si navzájem zprávy v reálném čase a v mnoha různých formátech. Například zmínit něčí jméno v příspěvku na sociálních sítích nebo uskutečnit videohovor. Můžeme být v kontaktu s dobrovolníky kdykoli během dne, můžeme posílat velké dokumenty, máme přístup ke společné práci.



Méně lidských chyb: při automatizaci operací se výrazně snižuje pravděpodobnost lidské chyby. Zde můžeme uvažovat o nástrojích, jako je Excel, formuláře Google, pooly, online dotazníky, které nejsou při práci s dobrovolníky tak náchylné k chybám jako lidé.

Efektivita procesů řízení dobrovolníků (propagace, nábor, výběr, školení, monitorování a hodnocení): efektivita je definována jako míra využití času, úsilí a peněz k dokončení úkolu nebo dosažení cíle. Jednou z nejvýznamnějších výhod digitalizace je, že snižuje čas potřebný k dokončení úkolu, úsilí nutné k jeho splnění a náklady na jeho správné provedení.

Pokud je obchodní proces organizace automatizován, můžete pokaždé očekávat spolehlivé výstupy a dosáhnout větší transparentnosti a spravedlnosti.



Vyšší produktivita: když automatizujeme manuální opakující se procesy, omezíme monotónní úkoly a umožníme týmu soustředit se na náročnější a inovativnější iniciativy, které pomohou efektivnějšímu fungování správy dobrovolníků nebo dobrovolnické činnosti.

Inkluze: díky digitalizaci můžeme také efektivněji komunikovat nové myšlenky, což napomáhá jejich rychlejšímu šíření. Dobrovolníci, kteří se nemohou zúčastnit fyzického setkání; nebo dobrovolníci se zdravotními problémy se mohou díky přístupu k digitálním nástrojům účastnit online.

Větší transparentnost: transparentnost procesů řízení dobrovolnictví je pro dlouhodobý úspěch klíčová. Pokud jsou procesy řízení dobrovolníků nebo dobrovolnických služeb digitálně monitorovány, bude mít organizace větší důvěru v to, jak se věci dělají. Koordinátoři dobrovolníků se nemusí obávat, že by dobrovolníci zapomněli, co mají dělat, protože každý vždy rozumí tomu, co má dělat - pomocí digitálních nástrojů pro řízení, jako jsou Trello, Basecamp, Salesforce atd.

Standardizace kvality práce: pokud například automatizujeme proces sledování dobrovolnické služby, dobrovolníci nebo příjemci dobrovolnické činnosti z řad komunity obdrží od organizace pokaždé stejně kvalitní podporu.

Lepší morálka: pokud se koordinátoři dobrovolníků nebo dobrovolníci musí soustředit na manuální opakující se úkoly, snižuje to jejich schopnost učit se, rozvíjet se a profesně postupovat. Organizace mají z digitalizace prospěch, protože automatizuje tyto opakující se činnosti, což jim umožňuje věnovat se významnějším iniciativám, a tím zvyšuje jejich morálku.

Snížení provozních nákladů a úspora času: digitalizace v oblasti řízení dobrovolnictví a dobrovolnických služeb umožňuje co nejefektivnější a nejehospodárnější využití vašich hlavních zdrojů. Neefektivní procesy stojí organizace až 30 % jejich ročních nákladů.

Pokud se procesy a postupy provádějí ručně, je mnohem větší pravděpodobnost, že dojde k plýtvání zdroji. Digitalizace má potenciál ušetřit až 90 % provozních nákladů (zdroj: Forrester).

Rizika digitalizace pro řízení dobrovolníků a dobrovolnické činnosti



Sociální izolace a problémy s duševním zdravím: příliš mnoho času stráveného online oslabuje naši schopnost rozvíjet sociální dovednosti tváří v tvář novým lidem a zvyšuje odstup od skutečné socializace. To znamená, že naše potřeba skutečného kontaktu je oslabena, což vede k sociální izolaci a problémům s duševním zdravím.

Oslabení sounáležitosti s komunitou: díky nadměrnému množství sociálních médií a rychlé online komunikaci omezujeme osobní setkání, což pomalu snižuje pocit sounáležitosti s komunitou v reálném světě, což může mít obrovský dopad na naši pohodu a štěstí.

Zvýšení možnosti zneužití: například nesprávné nebo nepravdivé informace nebo velmi odlišný přístup v dobrovolnickém programu mohou být využity k manipulativním účelům.

Méně a méně specializace: mnoho lidí se stává odborníky jen díky tomu, že jsou online nebo používají aplikace, které řeší mnoho problémů. Stát se na něco skutečným odborníkem se stalo těžkým úkolem, protože počítače, aplikace a roboti řeší spoustu našich problémů.

Nedůvěryhodné zdroje a plagiátorství: informací je tolik, že je velmi těžké poznat, které zdroje nebo informace jsou pravé a které ne. Vymáhání autorského práva je obtížně proveditelné, protože informací, které se nacházejí v online světě, je obrovské množství a sledovat každý údaj je stále obtížnější.

Riziko hackerského útoku: Vzhledem k tomu, že podniky stále častěji ukládají data elektronicky, stávají se zranitelnějšími vůči útokům hackerů, kteří by mohli získat přístup k těmto informacím.

Manipulace s digitálními médii a falešné zprávy: manipulace s digitálními médii je běžnější než dříve a zvyšuje možnost falešných zpráv a výsledků, které vyvolávají větší zmatek namísto reality. Fotografie, zvukové soubory a videa lze snadno upravovat. Velikost a kvalitu obrazu, skutečný hlas postav lze zmanipulovat a vytvořit něco nového, co postrádá originalitu a skutečnou povahu produktu nebo zprávy.

Dojem přílišného pracovního vytížení nebo přetížení: práce s digitálními technologiemi zvyšuje rychlost a výkonnost, ale má i své nevýhody. Pracovníci z celého světa musí spravovat, analyzovat a zpracovávat velké množství dat, což může být hektické a vyžaduje to větší pozornost, což vyvolává tísnivé pocity a izolaci.

Vysoké náklady: Mnoho majitelů nebo manažerů se domnívá, že hlavní nevýhodou digitální transformace je, že její zavedení může být zpočátku nákladné. Organizace bude muset například investovat do nového hardwaru a softwaru a proškolit zaměstnance a dobrovolníky, jak tyto nové nástroje používat, což se může pěkně prodražit.

Nižší účast online: na online akce se účastníci obvykle přihlásí, ale mnozí se jich nakonec nezúčastní.

Digitální technologie vytvářejí závislost: online i offline počítačové hry, mes-saging, platformy sociálních médií, chatovací místnosti a další webové stránky mohou být náchylné ke vzniku závislosti.

Narušení pro zaměstnance: zavádění nových technologií může navíc vést ke ztrátě zaměstnání nebo ke snížení motivace k dobrovolnické činnosti pro starší osoby, případně se některé pozice nebo úkoly mohou stát nadbytečnými. Toto narušení může u zaměstnanců nebo dobrovolníků vyvolat stres a úzkost, což může mít dopad na jejich produktivitu, morálku a motivaci.

Online únava: jedná se o specifický typ únavy související s pandemií, která pramení z nadměrného používání internetu a technologií při domácí přípravě.

Bezpečnost v digitálně dobrovolnickém managementu

Když mluvíme o bezpečnosti, máme většinou na mysli bezpečnost online, protože ta v souvislosti s digitalizací znamená vyšší míru rizika.

Online bezpečnost se vztahuje k zajištění bezpečnosti na internetu.

Běžně se označuje také jako internetová bezpečnost, e-bezpečnost nebo kybernetická bezpečnost a ochrana dat. Zahrnuje všechna technologická zařízení, která mají přístup k internetu, od počítačů a notebooků až po chytré telefony a tablety. Být v bezpečí online znamená, že jednotlivci chrání sebe i ostatní před škodami a riziky online, které mohou ohrozit jejich osobní údaje, vést k nebezpečné komunikaci nebo dokonce ovlivnit jejich duševní zdraví a pohodu.

Při práci s dobrovolníky musíme vzít v úvahu, že působení v online prostoru je něco, co většina z nás považuje za samozřejmé, ale musíme se zastavit a zvážit také potenciální nebezpečí, které existuje.

Praktická doporučení, jak snížit rizika prostřednictvím digitalizace

Zde je několik rad, jak chránit koordinátory dobrovolníků a dobrovolníky před riziky při práci online a používání digitálních nástrojů:

✓ **Nedovolte prohlížeči, aby si pamatoval vaše přihlašovací údaje:** je mnohem bezpečnější zadávat údaje znovu při každém přihlášení, i když to trvá o něco déle.

✓ **Aktualizujte svůj internetový prohlížeč:** nejnovější verze mají zabudovanou ochranu proti falešným webovým stránkám a virům.

✓ **Nikdy nesdílejte své heslo.**

✓ **Vytvořte si silné a snadno zapamatovatelné heslo pro všechny účty, které používáte:** hesla, která kombinují písmena a číslice, je obecně těžší uhodnout. Používejte jiné heslo než to, které používáte pro jiné služby.

✓ **Pravidelně měňte své heslo.**

✓ **Dávejte si pozor na papírové výpisy:** podvodníci mohou informace na papírových výpisech využít ke krádeži identity. Papírové výpisy byste měli vždy před vyhozením zničit.

✓ **Naučte se rozpoznat falešné e-maily a webové stránky:** zločinci je používají k přesvědčování lidí, aby jim sdělili hesla a bankovní údaje - odborně se tomu říká "phishing".

✓ **Pořídte si nejnovější antivirový software a bránu firewall:** pravidelně stahujte aktualizace, abyste měli jistotu, že jste chráněni před všemi novými online hrozbami.

✓ **Udržujte osobní údaje v profesionální rovině a v omezeném rozsahu:** dobrovolníci nebo příjemci z komunity nepotřebují znát osobní vztah ani vaši adresu bydliště. Potřebují však vědět o vašich odborných znalostech a profesním zázemí a o tom, jak vás mohou kontaktovat.

✓ **Mějte zapnuté nastavení ochrany osobních údajů:** marketéři o vás rádi vědí všechno, stejně jako hackeři. Oba se toho mohou hodně dozvědět z vašeho prohlížení a používání sociálních sítí. Vy však můžete mít své informace pod kontrolou. Ujistěte se, že máte zapnuté tyto ochrany soukromí, a nechte je zapnuté.

✓ **Ujistěte se, že je vaše internetové připojení zabezpečené.**

✓**Dávejte si pozor na to, co stahujete:** hlavním cílem kyberzločinců je přimět vás ke stažení malwaru - programů nebo aplikací, které obsahují škodlivý software nebo se snaží ukrást informace. Nestahujte aplikace, které vypadají podezřele nebo pocházejí ze stránek, kterým nedůvěřujete.

✓**Nakupujte online na zabezpečených stránkách:** při každém nákupu online musíte zadat údaje o kreditní kartě nebo bankovním účtu, což je přesně to, co chtějí kyberzločinci získat nejčastěji. Zabezpečené stránky poznáte tak, že budete hledat adresu začínající https: (písmeno S znamená secure), nikoliv pouze http: Mohou být také označeny ikonou visacího zámku vedle adresního řádku.

✓**Cloudové zálohování důležitých dokumentů:** cloudové zálohování umožnilo organizacím jakékoli velikosti zlepšit ochranu svých dat. Je vhodné zálohovat klíčové dokumenty.

✓**Dávejte si pozor na to, co zveřejňujete:** internet nemá klávesu Delete. Jakýkoli komentář nebo obrázek, který zveřejníte na internetu, může zůstat na internetu navždy, protože odstraněním originálu (například z Twitteru) se neodstraní kopie, které vytvořili jiní lidé.

✓**Dávejte si pozor na to, s kým se seznamujete online:** lidé, které potkáte online, nejsou vždy těmi, za které se vydávají. Ve skutečnosti ani nemusí být skuteční. Falešné profily na sociálních sítích jsou oblíbeným způsobem hackerů.

✓**Nepoužívejte soukromé e-maily a čísla:** např. WhatsApp: ochrana soukromí je důležitá. Je vhodné, aby dobrovolníci nepoužívali své soukromé e-maily a telefonní čísla.

Zdroje/ bibliografie:

☒<https://www.quentic.com/articles/10-challenges-of-digitalisation-for-occupational-safety/>

☒<https://theecmconsultant.com/advantages-of-digitalisation/>

☒<https://startsmarter.co.uk/the-advantages-and-disadvantages-of-digitalisation/>

☒<https://www.hsbc.com.cn/en-cn/help/online-security/10-ways-to-stay-safe/>

☒<https://usa.kaspersky.com/resource-center/preemptive-safety/top-10-internet-safety-rules-and-what-not-to-do-online>

☒<https://nationalonlinesafety.com/wakeupwednesday/what-is-online-safety>



3

JAK NAJÍT NOVÉ DOBROVOLNÍKY ONLINE
Osvědčené postupy při propagaci, náboru a výběru dobrovolníků

Ve druhé kapitole příručky jsme popsali fáze efektivního řízení dobrovolníků, kteří pracují online nebo s digitálními nástroji. V první kapitole jsme se zabývali přípravou organizace - výhodami, riziky a bezpečností digitalizace při řízení dobrovolníků. V této kapitole se budeme zabývat propagací a náborem dobrovolníků pomocí digitálních nástrojů.

Ve většině případů znamená hledání dobrovolníků a dobrovolnic aktivní proces šíření informací o dobrovolnické příležitosti a hledání vhodných dobrovolníků.

Šíření informací o dobrovolnických příležitostech znamená propagaci a hledání vhodných dobrovolníků znamená nábor. Nábor spočívá v hledání lidí se stejnými zájmy a hodnotami, kteří jsou ochotni se dobrovolnictví věnovat.

3.1. PROCES A KROKY NÁBORU

Nábor dobrovolníků se řídí hlavními pokyny pro jakýkoli typ náboru. Proces náboru má dva hlavní kroky:

1. Příprava a plánování náboru: odpovídá na tři hlavní otázky:

- *Jaké dobrovolníky potřebujeme?*
- *Co budou dělat v naší organizaci?*
- *Kolik dobrovolníků potřebujeme pro online a digitální dobrovolnictví?*

Přímo souvisí s prvky, o nichž jsme hovořili v předchozí kapitole (Příprava organizací na zapojení dobrovolníků), a zahrnuje posouzení potřeby dobrovolníků v organizaci, vypracování popisu činnosti a profilu dobrovolníka pro osobní, ale také pro online nebo digitální dobrovolnictví. Fáze plánování předpokládá zaměření náboru (výběr cílových skupin na základě předem stanovených popisů pracovních míst), vytvoření časového harmonogramu náboru a vypracování procesu náboru (vytvoření sdělení, výběr technik náboru, které nejlépe odpovídají sledovaným cílům, propagace příležitostí, určení potřebných zdrojů a zapojených osob).

2. Samotný nábor: zahrnuje převedení strategie vytvořené v přípravných a plánovacích krocích do praxe. Má jasně stanovený časový limit.

Ve všech formách, které zvolíte pro propagaci příležitostí, je třeba uvést výzvu pro dobrovolníky.

Výzva pro dobrovolníky je krátký, ale jasný popis toho, co vaše příležitost potenciálním dobrovolníkům nabízí. Při psaní výzvy pro dobrovolníky se ujistěte, že jste uvedli následující informace:

- krátké představení vaší organizace;
- podrobnosti o místě konání aktivit a přesné termíny. V případě online nebo digitálních dobrovolníků velmi konkrétní informace o tom;

- informace o úloze dobrovolníků a jejich hlavním úkolu;
- co můžete dobrovolníkovi nabídnout;
- kritéria výběru (zde uveďte, zda by dobrovolníci měli mít nějaké zkušenosti, nebo zda požadujete nějaké specifické kompetence, pokud existují);
- jaký je postup podávání přihlášek a kdy je lhůta pro podání přihlášky;
- úplné kontaktní údaje osoby zodpovědné za nábor a jak jste k dispozici pro další dotazy potenciálních dobrovolníků, ať už osobně, online nebo telefonicky.

Jakmile je výzva směřem k dobrovolníkům připravena, další otázkou je, jak zajistit, aby se zpráva dostala k cílovým dobrovolníkům a dobrovolnicím.



3.2.DIGITÁLNÍ NÁSTROJE PRO PROPAGACI A NÁBOR

Existují různé způsoby propagace výzvy k dobrovolníkům, některé jsou účinnější než jiné, ale většina z nich vyžaduje použití digitálních nástrojů buď pro:

- návrh výzvy pro dobrovolníky (například Canva, Illustrator nebo jiné nástroje pro vizuální design). V případě, že je náborový proces navržen v rámci konkrétního financování, měly by být zohledněny prvky a pokyny pro povinnou publicitu;
- nástroje pro šíření zpráv (např. kanály sociálních médií, e-newslettery, webové stránky, blog, odpovídající platformy);
- shromažďování údajů pro zájem nebo registraci (Google forms, databases, Jira, Sinch, Slack atd.);
- udržování toku komunikace (e-mail, WhatsApp, Zoom, skupiny na Facebooku atd.).

Ve všech případech však účinný proces náboru digitálních dobrovolníků závisí na kombinaci následujícího:

- *Uspadněte si registraci do dobrovolnictví. Všichni jsme zaneprázdněni, takže čím snazší systém zvládnete připravit, tím lépe. Nenuťte příznivce přeskakovat, aby se zaregistrovali jako dobrovolníci. Budete chtít základní kontaktní informace, abyste s nimi mohli zůstat v kontaktu o budoucích příležitostech, ale teď není čas zachytit jejich úplný profil.*

- *Databáze s potenciálními dobrovolníky (warm body recruitment) – I když nemáte aktivní výzvu pro dobrovolníky, když se to stane, je dobré vytvořit si vlastní databázi s dobrovolníky, kteří vyjádří svůj zájem o dobrovolnictví s vámi a jakmile se rozhodnete hostit nové dobrovolníky, můžete jim poslat tuto výzvu. V případě, že organizace používá platformy nebo aplikaci pro párování dobrovolníků, některé z nich mají mnoho digitálních funkcí pro správu dobrovolníků.*
- *Online platformy a online skupiny – Platformy nebo online skupiny, kde již dobrovolníci působí, vám nabízejí možnost propagovat vaše volné pracovní místo mezi mladými lidmi se zájmem o dobrovolnické projekty.*
- *Specifické dobrovolnické platformy. Existují také specifické odpovídající platformy pro podporu konkrétních dobrovolnických aktivit nebo programů, jako jsou: Evropský portál pro mládež, platformy Evropského sboru solidarity atd.*
- *Bývalí dobrovolníci – Šťastní dobrovolníci jsou nejlepšími propagátory, které vaše organizace může mít. Zapojte dobrovolníky, se kterými jste v minulosti spolupracovali, na propagaci své výzvy dobrovolníků mezi jejich přáteli nebo příbuznými. Pro některé organizace je to jeden z nejúspěšnějších nástrojů, které mají k přilákání nových dobrovolníků.*

Můžete vytvořit dílčí webovou stránku, která obsahuje zprávy a citace bývalých dobrovolníků a dobrovolnic.

- *Získejte představitele z cílové skupiny, kteří budou mluvenými osobami pro cílovou skupinu.*
- *Oslovte účastníky svých online a offline aktivit, abyste je získali jako digitální dobrovolníky.*
- *Používejte sociální média – Budte kreativní při používání sociálních médií k propagaci a náboru dobrovolníků. Použijte stránku vaší organizace na Facebooku, Instagramu, Twitteru a také různé skupiny na Facebooku, kde můžete zveřejnit svou příležitost. Věnujte pozornost lidem, kteří se nejvíce zabývají vašimi příspěvky. Toto jsou příznivci, které můžete přímo oslovit, abyste zjistili, zda mají zájem se více zapojit. Budete také chtít vytvořit obsah, který lze sdílet. Pokud tedy hledáte dobrovolníky na speciální akci, zkuste vytvořit zábavnou infografiku, která vysvětlí vaše potřeby a kam se mohou lidé zajít přihlásit. A nezapomeňte je požádat, aby vám pomohli se sdílením zprávy! Nakonec můžete také vytvářet události na sociálních sítích pro dobrovolnické příležitosti. Pokud jste například místní ekologická organizace, zkuste vytvořit akci na sociálních sítích pro den úklidu parku. Když se dobrovolníci objeví na vaší akci, ujistěte se, že získáte jejich kontaktní údaje, abyste jim mohli poslat budoucí dobrovolnické příležitosti a obohatit svou databázi.*

- *Přímé zprávy na LinkedIn je těžší ignorovat než některé jiné způsoby komunikace přes sociální média. Uživatelé dostanou oznámení o vaší zprávě a bude mít osobní dotek, což je vždy příjemné. Hledejte uživatele LinkedIn ve vaší oblasti služeb, kteří mají na svém profilu uvedenou historii dobrovolnické činnosti. Oslovení těchto jednotlivců vám pomůže oslovit lidi, kteří jsou již nadšení pro dobrovolnictví.*
- *Umístěte reklamy do místních médií, jako je televize, rádio, noviny a sociální média. Mnoho místních médií nabídne neziskovým organizacím nebo komunitním skupinám nízkonákladové nebo bezplatné zasílání zpráv. Oslovte místní televizní vysílání, rozhlasové stanice a noviny a umístěte reklamy o svých dobrovolnických potřebách.*
- *Influenceri, blogeri, vlogeri. Mohou velmi efektivně předat zprávu/výzvu pro dobrovolníky. Doporučení je najít ty influencery, blogery/vloggery, kteří prosazují hodnoty podobné těm, kterým vaše organizace věří a podle kterých jedná. Zpráva od silného sociálního influencera může oslovit velké množství lidí se stejnými hodnotami.*
- *Používejte také tradiční média a udělejte kampaň napříč médii (např. propagujte stejný obsah a obrázek na sociálních sítích, na svém webu atd.).*
- *Přítomnost bývalých partnerských organizací (zprostředkovaný nábor) – Zašlete svou výzvu pro dobrovolníky partnerským organizacím, se kterými jste spolupracovali v minulých projektech. Samozřejmě, pokud vaše zkušenost s partnerem nebyla pozitivní, můžete si vybrat, koho budete informovat nebo ne. Pokud se rozhodnete zahájit cílený nábor (například pro dobrovolníky, kteří mají zkušenosti s malováním nebo tvorbou videí), můžete také zúžit partnery, které s výzvou oslovíte, v závislosti na jejich profilu a oblasti odbornosti.*
- *Najděte si firemního partnera. Společnosti stále více upřednostňují společenskou odpovědnost. Tento pocit můžete využít k objevování nových firemních partnerů, jejichž zaměstnanci by se mohli stát dobrovolníky. Skvělým způsobem, jak nastartovat firemní partnerství, je uspořádat dobrovolnický den.*
- *Oslovte dárcce. Stávající a minulé dárci jsou také snadnou možností pro nábor dobrovolníků. Je pravděpodobnější, že se budou chtít dobrovolně přihlásit, protože už mají k vaší věci blízko.*

Vytvořili jste působivou náborovou zprávu a máte seznam strategií, jak provést propagaci a nábor. Mnoho úspěšných dobrovolnických programů však využívá vícekanálový přístup k propagaci svých dobrovolnických příležitostí. Vícekanálový marketing jednoduše znamená, že ke sdílení svého sdělení využíváte různé marketingové platformy.

Mezi tyto platformy mohou patřit: e-mail, sociální média, webové stránky a blog, telefon, pošta, dobrovolnické partnerské platformy atd.

Inzerováním svých dobrovolnických příležitostí pomocí různých kanálů rozšíříte svou síť rychleji a přilákáte nové hlasy. Jak si ale pro svůj program vybrat nejlepší marketingové kanály? Vyhadzovat své dobrovolnické příležitosti do každého kanálu pravděpodobně není tou nejchytřejší strategií. Místo toho začněte tím, že zaměříte své úsilí na několik z těchto kanálů a udělejte to dobře.

Vezměme si příklad! Řekněme, že potřebujete letní dobrovolníky pro svůj letní tábor pro práci se žáky prvního stupně. Víte, že studenti středních a vysokých škol by byli skvělými animátory táborů. I když jste na středních a vysokých školách tradičně spoléhali na letáky, nepřitahujete dobrovolníky, které potřebujete.

Je čas změnit své marketingové kanály! Podle této studie o používání sociálních médií pravidelně používá sociální média 84 % dospělých ve věku 18–29 let. Mezitím pouze 45 % dospělých starších 65 let používá sociální média. Pokud tedy chcete diverzifikovat svou skupinu dobrovolníků, proč nezajít na sociální média a inzerovat své příležitosti? Sociální média jsou stále populárnější pro marketingové neziskové účely. Proč? Sociální média jsou rozsáhlá, nákladově efektivní a snadno sledovatelná. (Zdroj: <https://www.galaxydigital.com/blog/marketing-volunteer-opportunities>)

Pokud chcete propagovat své dobrovolnické příležitosti na sociálních médiích, začněte výběrem jedné nebo dvou platform, které budete ovládat. Nejoblíbenější sociální platformy: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Tik Tok.

Na závěr, velmi důležitým principem při vytváření vaší strategie propagace a nábory je vyvážit počet kanálů použitých k propagaci a zdrojů investovaných do tohoto procesu s počtem dobrovolníků, které hledáte.

Zeptali jsme se 50 jednotlivců a organizací ve čtyřech partnerských zemích zapojených do projektu ProVol Digital a níže se můžete podívat, jaké jsou nejpoužívanější a doporučované digitální nástroje při plánování a realizaci propagace a nábory v každé ze čtyř zemí.



NEJPOUŽÍVANĚJŠÍ A DOPORUČENÉ NÁSTROJE	RUMUNSKO	ČESKÁ REPUBLIKA	RAKOUSKO	NĚMECKO
PROPAGACE DOBROVOLNICKÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ	Facebook Instagram Web organizace Canva WhatsApp TikTok Digital newsletter E-mail marketing Database (Orgo)	Facebook Instagram Canva Organisation website E-newsletters	Facebook LinkedIn Organisation website/ homepage	Facebook, Organisation website/ homepage Instagram Canva Emails
NÁBOR A VÝBĚR	Google Forms Excell Outlook Zoom European Solidarity Corp platform 123formbuilder Discord	Phone Facebook Google forms Sinch WhatsApp Employment office website, Organisation's website		Email addresses Social media – Facebook Homepage Freinet Volunteer database Instagram Haus des Stiftens

Závěry:

- V Rumunsku používá výše uvedené nástroje více než 50 % organizací. Existuje motivace pro jejich používání a potřeba hlubšího školení o těchto nástrojích.
- V České republice je používání online nástrojů mezi neziskovými organizacemi stále velmi konzervativní. Nejčastěji používaným nástrojem je Facebook. Konzervativní využití naznačuje potřebu dalšího vzdělávání a školení o tom, jak používat digitální nástroje pro zaměstnance neziskových organizací, a také školení v jiných formách sociálních médií pro nábor.
- V Rakousku organizace používají velmi málo nástrojů pro propagaci a nábor. Žádná organizace není spokojena se současnými možnostmi. Potřebné jsou také nástroje, poradenství a školení.
- V Německu není používání sociálních médií vnímáno pouze jako vlivný trend; zdá se, že je to pro organizace nutnost. Většina organizací využívá webové stránky a sociální média k několika účelům současně: propagaci, nábor dobrovolníků.

Více o každém z těchto nástrojů najdete ve sbírce nástrojů, kterou jsme vyvinuli ve stávajícím projektu. Kolekci najdete zde – [Digitální nástroje](#)

Tento popis nástrojů vám může pomoci lépe porozumět různým kategoriím nástrojů, které lze použít při náboru pro komunikaci a marketing. Na stejném odkazu ale najdete také digitální nástroje pro projektové řízení, videokonference, spolupráci, samosprávu, time management, marketing, e-learning, finanční management, vývoj učebních materiálů.

Zdroje/ bibliografie:

- Ida Adolfová, Ioana Bere, Albeta Brozmanová Gregorová, Dana Solonean, Alicja Zachert, Oana Ţicle „EVSification manual. Řízení dobrovolníků v projektech EDS, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca
- <https://memberclicks.com/blog/volunteer-recruitment-ideas/>
- <https://www.galaxydigital.com/blog/marketing-volunteer-opportunities>
- ProVol Digital Dotazník





4

**DIGITÁLNÍ DOBROVOLNICTVÍ:
splňující kritéria kvality platforem**

Technologie mění způsob, jakým organizace řídí dobrovolníky. Mnoho neziskových organizací spolupracuje s dobrovolníky, takže je důležité, aby je vaše organizace mohla úspěšně získávat a řídit. V digitalizovaném světě existuje jasná potřeba spolehlivého online přístupu, aby se organizace a dobrovolníci snadněji a rychleji spojili. Velmi užitečným řešením mohou být platformy pro zařazení dobrovolníků.

4.1. CO JE TO PLATFORMA PRO NÁBOR A SPRÁVU DOBROVOLNÍKŮ?

Platforma pro nábor dobrovolníků je software, který vám může pomoci zefektivnit a zefektivnit procesy náboru dobrovolníků a management dobrovolníků.

Proč platforma? Protože:

- je to místo, kde může organizace podporovat dobrovolnické příležitosti;
- je to místo, kde se dobrovolníci a organizace mohou rychle zaregistrovat a vytvořit si svůj vlastní profil, který jim umožní samostatně najít perfektní dobrovolnickou shodu;
- je to nástroj, který organizacím umožňuje rychle a snadno najít vhodné shody a jednotlivcům najít pro ně tu správnou roli jako komunitní účastníky;
- je to místo, kde mohou organizace a dobrovolníci řídit svou vlastní dobrovolnickou cestu;
- je to nástroj, kde jsou všechna data o dobrovolnících a organizaci uložena v zabezpečené databázi umožňující dobrovolnickým

týmům zaznamenávat podrobnosti o všech dobrovolnících a analyzovat data v reálném čase.

Tyto platformy mohou pomoci s nábořem a dobrovolnickou činností, školením, plánováním a sledováním času. Výběr správné dobrovolnické platformy může vaši organizaci posunout na další úroveň.

4.2. UŽITEČNÉ PLATFORMY ODPOVÍDAJÍCÍ SPRÁVĚ DOBROVOLNÍKŮ

Zkoumali jsme, jaké typy funkcí mohou mít odpovídající platformy po celém světě. Níže uvádíme velmi široký seznam funkcí, které by podle našeho názoru mohly platformy mít.

Samozřejmě neexistuje žádná „univerzální“ platforma pro vyhledávání dobrovolníků, která bude fungovat pro každou organizaci a dobrovolníky v jakékoli části světa. Některé platformy kombinují náborové nástroje s funkcemi správy dobrovolníků; některé jsou zaměřeny na vysoce kvalifikované dobrovolníky nebo dobrovolníky v reakci na katastrofy; některé jsou určeny pro konkrétní události; některé jsou určeny pro konkrétní finanční program jako Evropský sbor solidarity; některé možná pokrývají jen základní funkce zdola, některé jsou složitější; některé oslovují dobrovolníky a organizace pouze z jedné země, regionální nebo mezinárodní úrovně; některé jsou určeny pouze pro online nebo vzdálené dobrovolnictví; některé platformy byly navrženy s malými prostředky, jiné měly velké investice do vývoje platformy.

Při rozhodování o použití platformy pro párování dobrovolníků je důležité vědět, že platforma může mít mnoho funkcí. Jedna z funkcí je velmi spjata s náborovým procesem, ale platforma může mít mnoho funkcí, které mohou pomoci s výběrem, poradenstvím, motivací, řízením, monitorováním, hodnocením a reportováním, uznáváním a šířením práce dobrovolníka. Zde jsou některé **obecné a specifické funkce**, které může mít platforma pro vyhledávání dobrovolníků:

- dobrovolnická činnost (propagace a nábor);
- identifikovat dobrovolníky a přiřadit je příležitostem ve vaší organizaci nebo školení pro dobrovolníky v jiné organizaci;
- sdílet dobrovolnické příležitosti z platformy na sociálních sítích;
- plánovat akce dobrovolníkům, plánovat a měřit čas;
- zefektivnit online reakce uznání dobrovolníků;
- pomoci s rozpoznáním vašich nejlepších dobrovolníků;
- spojování dobrovolníků, aby se cítili více angažovaní;
- posílat automaticky komunikaci, aby dobrovolníci zůstali v dění;
- posílat automatické, vlastní e-mailové pozdravy;
- má integrované digitální nástroje pro zachycení a shromažďování fotografií vašich dobrovolníků při činnosti;
- má automatizované, vlastní dotazníky pro potenciální dobrovolníky;
- komplexní sběr a správa dobrovolnických dat s rozsáhlými funkcemi pro vytváření zpráv;
- přizpůsobené nástroje pro podávání zpráv, takže můžete získat cenný přehled o zkušenostech svého dobrovolníka;
- dobrovolnické funkce sledování času, včetně odbavení na místě, mobilní aplikace a webových možností;
- nabídnout přístup ke vzdělávacím zdrojům o tom, jak mobilizovat dobrovolníky;
- snadná funkce automatického plánování pro jednotlivce i skupiny;
- komunikační schopnosti, včetně e-mailu a textových zpráv;
- neomezená technická podpora prostřednictvím telefonu a e-mailu, která vám pomůže vyřešit jakékoli problémy;
- mobilní funkce sledování času, které pomáhají omezit ruční zadávání dat;
- nástroje pro vytváření a správu událostí;
- nástroje k vytváření opakujících se dobrovolnických akcí nebo jednorázových příležitostí;
- schopnost sledovat dobrovolnické směny a docházku k identifikaci trendů;
- nástroje pro spolupráci, aby školy a podniky mohly spolupracovat s neziskovými organizacemi a společně pořádat dobrovolnické akce;
- integrace webových stránek pro zefektivnění náborového úsilí;
- hledat mezi nimi vysoce kvalifikované dobrovolnické talenty;
- přístup k neziskovému centru zdrojů, které zahrnuje individuální koučování, pravidelná školení atd.

4.3. KRITÉRIA PRO PLATFORMU PRO PŘÍRAZENÍ DOBROVOLNÍKŮ

Zjišťovali jsme, co si 50 jednotlivců z organizací z Rakouska, České republiky, Německa a Rumunska myslí o využívání dobrovolnických párovacích platforem v jejich zemích. V České republice neexistuje široce používaná platforma jednotného párování. Absence jednotné platformy naznačuje potřebu takové platformy. V Rakousku pro malé kluby žádná digitální platforma nefunguje příliš dobře – možná bude potřeba nainstalovat/zavést nový systém. V Rumunsku je k dispozici pouze jedna platforma a většinou se používají platformy navržené podle evropských programů. V Německu je na místní, regionální a národní úrovni k dispozici mnoho odpovídajících platforem a aplikací. Uživatelé platformy mají pozitivní i negativní zkušenosti. Podívejte se na některé příklady níže.

Rumunsko

Pouze 3 organizace ze 13 používají odpovídající platformu a jedna má interní platformu. Zdá se, že v Rumunsku nejsou dostatečně propagovány a využívány a mají nízkou míru odezvy a výběru. Odpovídající platformy používané v Rumunsku jsou:

- <https://hartavoluntariatului.ro/>
- Erasmus+ European Solidarity Corps Portál- [Erasmus+ European Solidarity Corps](#)
- Národní vnitřní platformy pro skauty: edu.scout.ro
- Eurodesk opportunity finder-[Eurodesk Opportunity finder](#)

- Evropský portál pro mládež- [European Youth Portal](#)

Německo

V Německu existuje mnoho různých odpovídajících platforem na různých úrovních: místní, regionální, celostátní a organizační platformy. Umožňují je organizace, místní skupiny, univerzity a dobrovolnické agentury. Mnoho platforem je podporováno ministerstvy nebo obcemi. Zde je několik příkladů odpovídajících platforem v Německu:

- Celostátní: www.freiwilligendatenbank.de
- www.helpteers.net/info/plattformen/, <http://www.govolunteer.de>
- Regionální: <https://freilich-bayern.de> (Bavaria), <https://www.deinehrenamt.de/Start> (Hesse)
- Lokální: <https://tatennetz.de> (Passau), <https://www.landkreis-passau.de/senioren-gesundheit-soziales/ehrenamt/ehrenamtsboerse/>

Některé organizace mají na svých webových stránkách vlastní systém přiřazování dobrovolníků. Ale funkce jsou velmi základní. Můžete vyhledávat skupiny, které hledají podporu v blízkosti vlastního umístění. Poskytují pouze kontaktní informace, nikoli to, jaký druh podpory potřebují. (viz např. Caritas: <https://www.caritas.de/magazin/schwerpunkt/krieg-in-der-ukraine/hilfeboerse-ukraine>) Níže je uveden seznam mnoha platforem dostupných v Německu: <https://helpteers.net/info/plattformen/>



Při dotazování uživatelů ve čtyřech zemích na negativní zkušenosti s platformami, které používali, uvádíme zkušenosti, které uživatelé neocenili. Při hledání platformy se tedy důrazně doporučuje zkontrolovat všechna tato kritéria:

- mnoho požadavků od uživatele, které platformy nejsou schopny splnit;
- povrchní informace;
- není dostatečně intuitivní;
- nejasnosti v oblasti preferencí pro dobrovolníky;
- nejasnosti, kdo je kontaktní osobou;
- nejasnosti ohledně dovedností, kterými mohou dobrovolníci přispět;
- shody nejsou vždy identifikovatelné;
- balíčky na účinnost platformy;
- nízká míra odpovědí byla pod 10 %, míra výběru byla nižší 2%;
- neschopnost platform provést párování;
- neschopnost oslovit velký počet dobrovolníků a dobrovolnic;

- nedostatek finančních prostředků na pokračování platformy po dokončení finančních prostředků;
- nedostatečná důsledná propagace platformy atd.

Zároveň zde jsou kritéria doporučená uživateli pro odpovídající platformu:

- jasné informace na platformě o příležitostech a potřebách organizací;
- jasné pochopení preferencí dobrovolníka;
- snadno pochopitelné pro každého;
- přehlednost oblasti dobrovolnictví;
- intuitivní a uživatelsky přívětivý;
- dobrý návod pro uživatele;
- barevné a atraktivní;
- jasno v tom, kdo je kontaktní osobou v organizaci;
- dostupnost informací;
- snadné sladění profilu dobrovolníka s nabídkou;
- snadné spojení dobrovolníka s klíčovou osobou;

- relevantní informace o hostitelské organizaci a dobrovolnicích poté, co došlo k párování;
- dostatečný počet dobrovolníků na platformě (oblíbenost) atd.

Vezmeme-li v úvahu potřeby organizace, výzvy, kterým čelí v souvislosti s digitální správou dobrovolníků a dobrovolnic, zpětnou vazbu, kterou jsme získali od uživatelů na různých platformách, zde je kontrolní seznam, který organizaci doporučujeme při hledání vhodné platformy.

Tento kontrolní seznam si klade za cíl podpořit organizaci při hledání nejlepší platformy, která by pokryla jejich potřeby, zejména související s nábořem, ale také další funkce, které podporují řízení nabraných dobrovolníků. Kontrolní seznam není úplný, obsahuje pouze základní doporučení, co hledat, na základě potřeb organizace nebo dobrovolníků využívajících platformu.

4.4. KONTROLNÍ SEZNAM PŘI HLEDÁNÍ PLATFORMY PRO PŘÍŘAZOVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ

POTŘEBY ORGANIZACE/ DOTAZY:	ZVAŽTE SCHOPNOSTI SOFTWARE
<ul style="list-style-type: none"> • Potřebujete, aby vaši dobrovolníci měli přístup k dobrovolnickým příležitostem? • Potřebujete komunitní partnery pro propagaci příležitostí pro dobrovolníky na vašem webu? • Chcete mít možnost spolupracovat s více partnery napříč lokalitami? • Potřebujete snadno naplánovat termín a čas pro dobrovolníky? 	<p>Výpisy příležitostí: Hledejte rozhraní, které uživatelům webu umožňuje vyhledávat místní příležitosti na základě jejich preferencí.</p> <p>Databáze dobrovolníků: Dobrovolníci a dobrovolnice by měli být schopni vytvářet profily, zadávat své kontaktní údaje a snadno dokončit důležité vstupní kroky (jako jsou prověrky a zřeknutí se odpovědnosti), to vše prostřednictvím jediného systému. Jejich informace by měly být po zachycení automaticky ukládány online (odstranění nutnosti ručního zadávání do tabulky). Informace o dobrovolnicích by měly být bezpečné a přístupné správcům událostí.</p> <p>Správa programů: Vaše organizace může dohlížet na různé programy a projekty nebo spolupracovat s řadou komunitních partnerů na různých místech. Je důležité, aby všechny tyto programy mohly být spravovány pomocí centralizovaného systému. Nástroj, který funguje online, znamená, že správci programů mohou přistupovat k systému odkudkoli (a současně).</p> <p>Automatizovaná komunikace: Když se dobrovolníci zaregistrují pro příležitost, váš systém může automaticky poděkovat dobrovolníkům za jejich zájem, poslat e-mailem upomínky na nadcházející akci nebo požádat o příspěvek na vaši věc.</p>

POTŘEBY ORGANIZACE/ DOTAZY:	ZVAŽTE SCHOPNOSTI SOFTWARE
<ul style="list-style-type: none"> • Potřebujete vícekanálovou komunikaci k udržení skutečného spojení s dobrovolníky? • Chcete posílat e-maily a textové zprávy dobrovolníkům bez samostatného seznamu e-mailů? • Chcete, aby dobrovolníci dostávali mobilní upozornění? • Chcete vybírat dobrovolníky na základě jejich preferencí a organizačních potřeb? • Chcete software, který se integruje s platformou sociálních médií? • Chcete, aby váš současný proces řízení dobrovolníků automatizoval spojování dobrovolníků s příležitostmi na základě jejich jedinečných zájmů a dovedností? 	<p>Automatizovaná komunikace: Když se dobrovolníci zaregistrují pro příležitost, váš systém může automaticky poděkovat dobrovolníkům za jejich zájem, poslat e-mailem upomínky na nadcházející akci.</p> <p>Textové zprávy dobrovolníkům: Potřebujete rychle komunikovat se svými dobrovolníky? Některé systémy umožňují posílat textové zprávy skupinám dobrovolníků. To je zvláště užitečné, pokud potřebujete dát dobrovolníkům vědět o změnách na poslední chvíli nebo komunikovat s dobrovolníky na akci.</p> <p>Mobilní oznámení: Pokud má vaše platforma dobrovolnickou mobilní aplikaci, aplikace upozorní dobrovolníky, když se blíží příležitost. Mobilní aplikace, které využívají geolokaci, mohou dokonce vyzvat dobrovolníky, aby se automaticky přihlásili na směnu, když dorazí na místo.</p> <p>Integrace sociálních sítí: Sdílení by mělo být snadné! Hledejte software, který se integruje s platformami sociálních médií, jako je Facebook a Twitter, a propagujte své dobrovolnické příležitosti a události.</p> <p>Systém přiřazování. Software umožní filtrovat databázi podle preferencí podle dovedností, zájmů, dostupnosti, osobního nebo online vzdáleného dobrovolnictví atd.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Chcete ušetřit čas a investovat jej do budování hodnotných vztahů s dobrovolníky? 	<p>Od angažmá po management. Efektivní software pro správu dobrovolníků může nahradit vaše tabulky, přičemž vám ušetří cenný čas a zdroje. Váš software sjednocuje mnoho aspektů vašeho dobrovolnického programu – od zapojení až po management. Se správným systémem můžete zajistit, že vaše registrace, sledování pracovní doby, kontroly pozadí a komunikační systémy budou centralizované, organizované a snadno dostupné. Tyto užitečné funkce jsou navrženy tak, aby zjednodušily vaše procesy a zkrátily administrativní čas, abyste mohli nasměrovat své úsilí k budování vztahů s dobrovolníky.</p>

POTŘEBY ORGANIZACE/DOTAZY:	ZVAŽTE SCHOPNOSTI SOFTWARE
<ul style="list-style-type: none"> • Chcete sledovat a komunikovat svůj dopad a vytvářet více nadšení pro dobrovolnictví? 	<p>Sledování a hlášení hodin. Hledáte systém správy, který má robustní nástroj pro vytváření sestav a vlastní možnosti vytváření sestav. Přesnější podávání zpráv o výsledcích vašeho dobrovolnického programu poskytuje příznivcům důkaz, že zdroje přidělujete správně a neustále pracujete na podpoře svého poslání. Některé systémy pro správu dobrovolníků nabízejí několik způsobů sledování a zaznamenávání času dobrovolníků, jako je mobilní aplikace pro dobrovolníky, která automaticky zaznamenává hodiny, když se dobrovolníci přihlásí a odhlásí ze servisního projektu, nebo online odbavovací "kiosek", který usnadňuje zaznamenávání docházky. V konečném důsledku vám automatické sledování a komplexní možnosti vytváření sestav mohou ušetřit hodiny administrativních úkolů, což vám umožní soustředit se na budování smysluplných vztahů. S tím vším však musí dobrovolník souhlasit.</p> <p>Integrované digitální nástroje pro zachycení a shromažďování fotografií vašich dobrovolníků a dobrovolnic při činnosti, abyste mohli dále propagovat dobrovolnické příležitosti. Toho lze využít i pro ocenění nejvýznamnějších dobrovolnických aktivit.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Další funkce, které by vaši organizaci mohly zajímat: • Chcete informace o prověření dobrovolníků? • Chcete dobrovolníky na plánování akcí a dodržování času? • Chcete, aby se dobrovolníci spojili mezi sebou, aby se cítili součástí jedné nebo více komunit? • Chcete se zeptat dobrovolníků na jejich potřeby? Chcete identifikovat nějaké trendy? 	<p>Online kontroly kvalifikací. Když se dobrovolníci zaregistrují pro příležitost prostřednictvím vaší platformy pro správu dobrovolníků, mohou být automaticky nasměrováni k dokončení požadované kontroly. Pokud dobrovolnická pozice vyžaduje určitou kvalifikaci a dovednosti, můžete v registračním formuláři nabídnout příležitosti k poskytnutí dalších informací o kvalifikaci, dovednostech a příležitostech. Je ale potřeba zajistit ochranu dat.</p> <p>Nástroj pro plánování a sledování času, integrovaný do platformy.</p> <p>Nástroj pro budování komunity. Dobrovolníková část stejného programu může mít přístup k samostatné online komunitě, kde může sdílet zkušenosti.</p>

POTŘEBY ORGANIZACE/ DOTAZY:	ZVAŽTE SCHOPNOSTI SOFTWARE
<ul style="list-style-type: none"> • Chcete mít nástroj pro automatické upozorňování, abyste byli všichni informováni? • Chcete spolupracovat s dalšími dobrovolníky? • Chcete streamovat akce pro uznání dobrovolníků? 	<p>Dotazník integrovaný do platformy. V případě, že chcete dotazník o jejich potřebě a identifikovat trendy.</p> <p>Automatická upozornění, aby byli všichni informováni o jakékoli změně.</p> <p>Spolupráce s dalšími dobrovolníky.</p> <p>Streamujte akce, například oceňování dobrovolníků.</p> <p>Zdroje: https://www.sterlingvolunteers.com/blog/2020/01/5-most-useful-volunteer-management-software-features/</p>

Níže je uveden seznam pěti dobrovolnických přiřazovacích platform po celém světě, které nabízejí dobrovolnické příležitosti lokálně, regionálně nebo globálně.

1. Evropský portál pro mládež:
https://youth.europa.eu/go-abroad/volunteering/opportunities_en
2. Přiřazování dobrovolníků:
<https://www.volunteermatch.org/>
3. VolunteerNow,
UK:<https://www.volunteernow.co.uk/volunteering/inspire-me/>
4. UN Volunteers UVP - Unified Volunteer Platform (unv.org).
5. Pomocníci, Německo:
<https://helpteers.net/info/plattformen/>
odkud můžete mít přístup k mnoha dalším platformám například v Německu.

Všechny tyto platformy pomáhají získávat kvalifikované dobrovolníky pro více organizací po celém světě! Chlubí se největší dobrovolnickou

sítí po celém světě (včetně více než 100 000 neziskových organizací a přístup k milionům dobrovolníků) a díky nim je nábor velmi snadný a rychlý! Existuje mnoho dalších platform. Platformy můžete vyhledávat podle zemí. Existují země s národními platformami nebo můžete najít mnoho platform podle regionů, obcí, soukromých platform a neziskových platform. Jde o to vybrat si tu správnou platformu pro vás.

Zdroje / bibliografie:

- <https://www.instrumentl.com/blog/best-volunteer-recruitment-platforms-for-nonprofits>
- <https://www.sterlingvolunteers.com/blog/2020/01/5-most-useful-volunteer-management-software-features/>



5

**NABÍREJTE, MOTIVUJTE, PODPORUJTE A
HODNOTE DIGITÁLNĚ DOBROVOLNÍKY**

V této kapitole se zaměříme na to, jak digitálně organizovat proces nabírání dobrovolníka. Hlavní otázky, které si zde klademe, jsou

- *Jakmile byli dobrovolníci přijati a vybráni, jaké strategie, digitální nástroje a metody bychom mohli použít, abychom dobrovolníky přijali?*
- *Jak můžeme motivovat, podporovat a dohlížet na dobrovolníky online?*
- *Jak můžeme hodnotit kvalitu a dopad online/digitální dobrovolnické činnosti?*
- *Jaké digitální nástroje jsou pro tyto procesy užitečné?*

5.1. NABÍRÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ

Příprava a proces nástupu, který pomáhá dobrovolníkům seznámit se s jejich činnostmi v rámci organizace – který závisí na tom, jak je dobrovolnictví v organizaci ukotveno – lze rozdělit do dvou částí.

1.Orientace: proces přípravy dobrovolníka, aby se přizpůsobil organizaci a své práci a stal se efektivním co nejdříve (také známý jako indukce). Orientace je chápána jako proces, který pomáhá dobrovolníkům porozumět organizaci a cítit se v ní dobře. Zásadní je, aby se dobrovolník cítil dobře a byl důležitou součástí organizace, a děje se tak především při orientačních sezeních, kde se mezi nimi vytváří intelektuální, praktické a citové pouto. Je tedy důležité, abyste poskytli informace o:

- (A) historie, poslání a filozofie, kdo jsou příjemci, jaké programy a projekty;
- (B) struktura, pravidla, logistika a každodenní rutina, prostor, možnosti a pracovní pozice, operace a postup; a
- (C) sociální organizační struktura.

Je důležité, ale zároveň výzvou přenést organizační kulturu a vytvořit pohodlnou a přívětivou atmosféru v digitální sféře.

Totéž platí pro náborovou podporu: Jak můžete identifikovat kompetence a dovednosti? Co vše je potřeba, aby dobrovolník pracoval efektivně (např. více informací, podpora, více školení).

V těchto kapitolách se zaměřujeme na to, abychom se blíže podívali, jak digitálně organizujeme nábor dobrovolníků a dobrovolnic, poradenství, motivaci a podporu dobrovolníků. Jeho účelem je poskytnout dobrovolníkovi organizační kontext a pomoci mu pochopit, jak do organizace zapadá. Oběma stranám by mělo být jasné, jak se vzájemně informovat. Veškerý tento obsah lze dobrovolníkům doručit digitálně ve více formátech:

- Všechny informace lze poskytnout (a důrazně doporučujeme) na jednom nebo více online setkáních, kde jsou všechny informace prezentovány digitálně atraktivním způsobem, pomocí vizuálních prezentací (Canva, Mentimeter, Prezi atd.), videí z dobrovolnických aktivit, strukturované logické rámce práce organizace, systém

- sledování, hodnocení, uznávání atd.
- Všechny informace lze uspořádat v digitální příručce Průvodce orientací a podporou pro dobrovolníky, která je dostupná online, takže si ji dobrovolník může projít individuálně svým tempem.
 - Informace mohou být poskytnuty a podrobně popsány v rámci dodatečného doučování, jako jsou individuální schůzky nebo online schůzky v malých skupinách.
 - Informace mohou být dostupné online v krátkém předdefinovaném asynchronně-chronním školení, ke kterému má dobrovolník přístup v určitém čase. To však musí být zdvojnásobeno online schůzkami, kde mohou dobrovolníci interagovat s týmem a implicitně s týmovou kulturou.

Bez ohledu na to, jaký je přístup nebo kombinace přístupů, zde jsou otázky, které potřebujete, abyste dobrovolníkům poskytli obsah a odpovědi. Povinností koordinátora je umět odpovědět na následující témata a otázky.

- Jaké je poslání, hodnoty, historie organizace?
 - Jak organizace funguje?
 - Jaká jsou práva a povinnosti dobrovolníků?
 - Co obsahuje kodex dobrovolníka?
 - Kdo komu podává zprávy a jaké nástroje používá?
 - Kdo je zodpovědný za jaké oblasti práce organizace? Kde a jak může podat stížnost?
 - Jaká jsou „pravidla“ fyzického a online pracoviště?
- Jaké technické vybavení je dostupné online a v místě?
 - Které aplikace a digitální nástroje organizace používá k řízení programů, projektů a dobrovolníků?
 - Kde je vše uchováváno jak fyzické, tak online; jak získáte přístup k tomu, co potřebujete; bezpečnostní postupy, jaká hesla jsou ke všem zařízením a aplikacím pro online práci atd.?
 - Jaká jsou pravidla pro udržení rovnováhy mezi životem a prací pro tým a dobrovolníky, zvláště když je práce online?
 - Jak bude vypadat průměrný den dobrovolníků a online dobrovolníků?
 - Kdo má na starosti dohled nad prací a jak systém dohledu vypadá?
 - Jak často se provádí reflexe a zpětná vazba?

V souvislosti se **sociální orientací** je nejdůležitějším úkolem seznámit dobrovolníky s lidmi, kteří v organizaci pracují, a vysvětlit, co každý z nich dělá. To je nezbytné, aby se dobrovolníci cítili jako součást týmu – i když tyto úkoly provádějí tváří v tvář nebo online. Zde je několik příkladů: hybridní nebo online týmové relace, prostor pro chat-chaty během online sezení, breakout sessions během online schůzek, zmínka o dobrovolníkovi v týmové sekci webu, držení jeho obrázku na obrazovce týmové skupiny atd.

Navíc každá organizace má svou vlastní kulturu. Kultura je výsledkem historie organizace a myšlení a chování jejích zakladatelů a bývalých i současných zaměstnanců. Pochopení organizační kultury jim usnadní přechod do organizace a na pracoviště. Zde jsou některé oblasti organizační kultury, kterých by si dobrovolníci měli být vědomi:

- Společenská pravidla i v online lince, jíst nebo nejíst během schůzek/ online schůzek, pravidla online docházky (vždy s otevřenou videokamerou/nebo ne);
- pracovní vztahy (Jak se lidé k sobě chovají? Je zde rodinná atmosféra, nebo je vše formální? A co jazyk? Genderové vztahy, inkluze?).

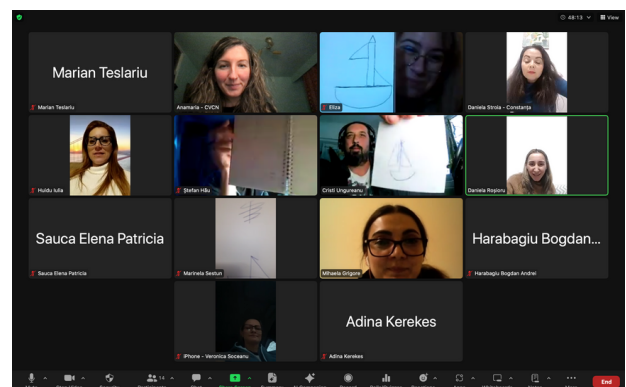
Použitý jazyk je relevantní. Koordinátor dobrovolníků využije na online setkáních elegantní způsob oslovování tak, aby pochopili, že se jedná o standard komunikace s jejich kolegy či příjemci z organizace.

Co dalšího můžete udělat digitálně pro podporu orientace a onboardingu?

Pro sociální orientaci a pro zapadnutí do organizační kultury můžeme organizovat různé online aktivity:

- pozvěte vedení organizace na online setkání s dobrovolníky;

- zorganizujte měsíční online aktivitu: např. neformální večery s bezplatnou diskuzí nebo kvízové večery;
- pozvěte dobrovolníky na pondělní online ranní kávu jednou měsíčně první pondělí v měsíci;
- uspořádejte online karneval (vstoupíte v kostýmu a změníte si jméno pomocí Přejmenovat) a každý se snaží uhodnout, kdo se skrývá za maskou;
- zpestřujeme pracovní atmosféru např. pořádáním schůzek, kde každý nosí něco na hlavě: klobouky, čepice, turbany atd.;
- každý na každém setkání prezentuje svůj oblíbený koníček, oblíbenou knihu, oblíbený film atd.;
- online aktivity doplníme online znalostními aktivitami (kvízy o dobrovolnících, znalostní energizery atd.)
- pořádáme speciální setkání hostů s bývalými dobrovolníky nebo online dobrovolníky, kteří se mohou podělit o své zkušenosti a poskytnout inspiraci.



Jaké praktické činnosti můžete provádět digitálně na online schůzkách během orientační a vstupní podpory?

1. Pro prezentaci organizace:

- frontální prezentace v PPT, Mentimetr, Canva, Prezi a pod;
- kvíz (v Menti, Kahoot nebo např. Trivia) pro dobrovolníky s otázkami o organizaci (dobrovolníci mohou mít více času, aby mohli hledat odpovědi na otázky);
- kolo s náhodnými otázkami na různá témata o organizaci;
- hosté (dobrovolníci, bývalí dobrovolníci), aby se podělili o své příběhy, svědectví;
- video prezentace o organizaci atd.

2. Pro práva a povinnosti dobrovolníků a organizace:

- frontální prezentace v PPT, Mentimetr, Canva, Prezi;
- rozdělit účastníky v oddělených místnostech, aby mohli diskutovat o tématech, jako jsou: práva dobrovolníků, povinnosti dobrovolníků, práva hostitelské organizace, povinnosti hostitelské organizace;
- domácí úkoly a studijní případy: studium materiálů a prezentovat je, čemu nejvíce nebo nejméně rozuměli;
- objasnit nejasné problémy: Otázky a odpovědi v Mentimetru. Nebo v interním informačním systému;
- vytvořit si online školicí nebo zdrojovou (webovou) stránku s vlastním zaměřením, můžete se také podívat na podrobnosti.

3. Pro rostoucí motivaci:

- diskuse o jednotlivých motivačních technikách v oddělených místnostech nebo natáčením osobních videí na nich;
- práce v malých skupinách v oddělených místnostech a shromažďování individuálních potřeb dobrovolníků online (tabule), poté prezentace systému podpory dobrovolníků;
- řízené vyprávění o vysněné vizi hostitelské organizace.

4. Pro nepřetržitou podporu při náboru:

- aplikujte pravidelný online dotazník zasílaný online newsletterem, kde mohou dobrovolníci poskytnout zpětnou vazbu, vyjádřit své potřeby, nabídnout inovativní nápady atd.;
- organizovat pravidelná koučovací a podpůrná setkání, kde se dobrovolníci mohou svobodně vyjádřit.

5.2. ROZVOJ A PODPORA DOBROVOLNÍKŮ

Rozvoj a podpora dobrovolníka zahrnují: školení a setkání, podporu a supervizi, offboarding a uznání/ocenění. Mnoho dobrovolnických úkolů nevyžaduje zvláštní školení nebo někdy dobrovolníci a dobrovolnice potřebují další školení ke zlepšení dovedností a znalostí. Pokud je to váš případ, musíte poskytnout příležitosti online školení, buď jako online živý školicí kurz, nebo živě na pracovišti, online koučování nebo samostudium.

5.2.1. Školení přímo souvisí s dovednostmi a znalostmi, které dobrovolník musí mít, aby mohl vykonávat konkrétní činnost. Chcete-li určit typ školení, které byste měli svým dobrovolníkům poskytnout, musíte zjistit odpověď na otázku:

Jaké dovednosti, znalosti nebo postoje potřebuje dobrovolník k výkonu své činnosti? Je to činnost tváří v tvář, je to online práce nebo je to obojí - kombinované?

Školení by mělo splňovat požadavky dané pozice, ale také vzdělávací potřeby dobrovolníků. Jakékoli školení, zejména počáteční školení, by mělo zahrnovat konkrétní dovednosti a informace, které dobrovolníci potřebují k výkonu své činnosti. V některých případech mohou dobrovolníci samozřejmě již mít většinu dovedností a informací, které potřebují, a proto by se školení mělo zaměřit na zdokonalení těchto dovedností nebo na informace, které jsou nové nebo specifické pro organizaci.

Existuje celá řada metod strukturování různých typů školení: online školení, prezenční, hybridní nebo asynchronní školení.

Jak vést orientaci a školení digitálně

I když je účel orientace a školení odlišný, lze s nimi zacházet společně, pokud jde o způsob, jakým by měly být prováděny online nebo při použití digitálních nástrojů. Změna formátu je způsob, jak udržet orientaci/trénink zajímavý a svěží.

Některé prvky, které je třeba vzít v úvahu **před předáním školení:**

- rozhodněte, které nástroje pro online videokonference chcete použít. Podívejte se na některé [ZDE](#);
- ujistěte se, že dobrovolníci jsou schopni používat videokonferenční nástroje jako Zoom, Google Meet nebo jiné platformy;
- využijte čas v online školení k prezentaci toho, jak funguje každý digitální nástroj, který plánujete používat, a dejte dobrovolníkům čas, aby se seznámili s jeho funkcemi;
- nabídněte speciální podporu pro digitální nástroje, které budete v případě potřeby používat na školeních ještě před školením.

Některé z následujících technik a nástrojů lze použít během obecného nebo specifického školení pro dobrovolníky:

- **povzbuzující nebo průlomové prvky:** které je třeba často používat, zejména v online prostředí, aby se účastníci hýbali a nabíjeli energii;
- **prezentace:** zde jsou některé nástroje, které lze použít k vytváření prezentací: Mentimetr, Miro, PowerPoint, Prezi, Youtube atd.;
- **usnadnit skupinové aktivity:** řešení problémů v malých skupinách, společné aktivity, hry, pro které můžete využít odpočinkové místnosti, Kahoot nebo Mentimeter pro kvízy, Mural, Jamboard pro shromažďování informací od účastníků atd.;

- **přímé zkušenosti:** porozumět pojmům, obsahům, získat více dovedností. Může se jednat o práci ve skupinách (oddělovací místnosti), kterou lze provádět offline i online pomocí oddělených místností;
- **pozorování:** vidět skutečnou praxi toho, o čem jste mluvili nebo zažili;
- **evaluační a reflexní činnosti:** zhodnotit, zda bylo dosaženo učebních cílů. Můžete použít nástroje jako Mentimeter, Survio, Google Forms, Kahoot, Action Bound atd.;
- **řízení školicích zdrojů:** prostory pro spolupráci, kde mají dobrovolníci přístup k informacím a nástrojům poskytnutým během školení. Můžete použít nástroje jako Padlet, Google Drive, Trello, Dropbox, Wakelet a pod;
- **domácí úkol:** který lze dobrovolníkům dodat ke studiu doma, nebo můžete poskytnout online testy;

5.2.2. Podpora, supervize a motivace dobrovolníků a dobrovolnic

Všichni dobrovolníci potřebují podporu a dohled bez ohledu na to, zda se dobrovolně zabývají online nebo přímo na místě. Podpora je nutná k udržení motivace dobrovolníků a jejich správného postupu, ale také v dobách krizí a problémů. Supervize je potřebná ke sledování výkonu dobrovolníka, jeho kvality, dopadu jeho dobrovolnictví a toho, zda byly úkoly řádně provedeny. Dohled je však také nutný ke kontrole, zda je dobrovolnictví pro dobrovolníka přínosné a zda jsou uspokojeny potřeby dobrovolníka, ale také organizace a/nebo příjemce.

Forma, kterou to bude mít, se bude velmi lišit. Například dobrovolníci, kteří pracují se seniory v nemocnicích, budou potřebovat jinou podporu a dohled než dobrovolník, který dělá hlavně administrativní práci v kanceláři.



A nebo dobrovolník, který dělá digitální práci na dálku online. Podpora a dohled by měly odrážet následující čtyři klíčové principy také pro podporu digitálního managementu:

<p>Musíte vždy poskytnout kontaktní místo, abyste měli k dispozici bezpečné prostředí, aby se dobrovolník cítil pohodlně kdykoli požádat o pomoc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mít kontaktní osobu pro obecné koordinační informace a také kontaktní osobu pro digitální potřeby (v případě, že koordinátor ještě nemá digitální dovednosti);
<p>Dobrovolníkům musíte poskytnout podporu a dohled ve vhodnou dobu a na vhodných místech.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • diskutovat o jednotlivých motivačních nástrojích v oddělených místnostech nebo natáčením osobních videí; • organizovat pravidelné koučovací a podpůrné setkání, kde se dobrovolníci mohou svobodně vyjádřit; • frontální prezentace v PPT, Mentimetr, Canva, Prezi; • rozdělit účastníky v oddělených místnostech, aby mohli diskutovat o tématech, jako jsou: práva dobrovolníků, povinnosti dobrovolníků, práva hostitelské organizace, povinnosti hostitelské organizace; • domácí úkoly a studijní případy: číst pracovní dokumentaci a prezentovat to, čemu nejvíce nebo nejméně rozuměli; • objasnit nejasné otázky: Otázky a odpovědi v Mentimetru; • vytvořte si online školicí nebo zdrojový web, na který se můžete podívat, kde najdete podrobnosti;
<p>Vaše organizace by měla mít kapacitu přizpůsobit se různým typům potřeb v různých okamžicích v různých typech prostředí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • aplikujte pravidelný online dotazník zasílaný online newsletterem, kde mohou dobrovolníci poskytnout zpětnou vazbu, vyjádřit své potřeby, nabídnout inovativní nápady atd.; • práce v malých skupinách v oddělených místnostech a shromažďování individuálních potřeb dobrovolníků online (na tabulích), následované představením systému podpory dobrovolníků;
<p>Měli byste udržovat rovnováhu mezi primárními potřebami organizace pro plnění úkolů a poskytováním služeb (supervize) na jedné straně a osobními potřebami dobrovolníka (podpora) na straně druhé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • aplikujte pravidelný online dotazník zasílaný online newsletterem, kde mohou dobrovolníci poskytnout zpětnou vazbu, vyjádřit své potřeby, nabídnout inovativní nápady atd.; • řízené vyprávění o představách hostitelské organizace atd.;

V různých typech organizací pracujících s dobrovolníky může roli podpory řídit manažer, supervizor, kouč nebo mentor – v závislosti na organizační struktuře. Supervize dobrovolníků je hlavní rolí supervizora.

Podpora dobrovolníků může být zaměřena na:

- prostředí, kde se mohou dobrovolníci vyjádřit;
- pomoci dobrovolníkovi získat nebo rozvíjet nové dovednosti nebo zlepšit už existující dovednosti;
- pomoc dobrovolníkům vyjádřit a vyřešit osobní a profesní problémy;
- pomoci dobrovolníkovi cítit se dobře v tom, co dělá, a ukázat, že jsou za to váženi;
- poskytnout dobrovolníkovi informace, které potřebuje v osobním životě a v práci (například relevantní kontakt);
- pomoc dobrovolníkovi při získávání dalších zdrojů (poskytování povědomí o dostupných komunitních, vzdělávacích a ekonomických zdrojích a o tom, jak se k těmto zdrojům dostat);
- zlepšení schopnosti dobrovolníka komunikovat s lidmi/skupinami/věcmi z různých prostředí (kulturní, rasové, socioekonomické atd.).

Podpora dobrovolníkům může být nabízena jak formálními/strukturovanými způsoby (např. uvedení, školení, individuální setkání, skupinové setkání), tak neformálními/nestrukturovanými způsoby.

(Např. naslouchání a komunikace s dobrovolníky). Dobrý podpůrný systém může pojmout jakoukoli strategii nebo kombinaci strategií a měl by využívat různé metody a činnosti.

Podpora a supervize mohou digitálně probíhat během organizovaných individuálních nebo skupinových setkání speciálně k tomu určených. Setkání se mohou konat pravidelně nebo na základě potřeby či žádosti. Níže je uveden seznam otázek pro dohled, které mohou probíhat online nebo pomocí online zpráv nebo e-mailů:

- Jak obecně vnímáte své dobrovolnictví?
- Co se Ti s programem daří? Je něco, co jsi udělal, s čím jsi spokojený?
- Co se nepovedlo? Je něco, co se v poslední době stalo?
- Čím si nejste jisti? Čelíte nějakému typu potíží, včetně problémů souvisejících s digitálními dovednostmi nebo duševní pohodou?
- *Nápady na zlepšení:* Jak lze zlepšit dobrovolnický program/projekt? Dostali jste odpovídající školení a podporu?
- Cítíte, že existuje nějaká podpora nebo školení, které potřebujete?
- Jste spokojený se svou rolí? Máte pocit, že váš čas je produktivní? Jsou v organizaci nějaké úkoly, které chcete dělat? Jsou nějaké oblasti naší práce, do kterých byste se chtěli posunout?
- Poslední schůzka, na které jste se dohodli..., pojďme si promluvit o tom.

- Existují nějaké akce, které bychom si měli nastavit mezi dneškem a dalším setkáním?

Své supervizní schůzky můžete vylepšit pomocí některého z následujících digitálních NÁSTROJŮ:

- Můžete hodnotit **vnímání dobrovolníka** ve vztahu k jeho pocitům, hodnotit výsledky nebo výzvy, hodnotit různé hodnotící indikátory související s úkoly nebo výsledky pomocí nástrojů jako Mentimeter, Servio, Google Forms, Dixit Cards a Points of view (online obrázky), atd.
- Můžete si dělat **poznámky** od dobrovolníků, abyste shrnuli jejich nápady. Můžete použít Padlet, Jamboard, Mural a další.
- Nástroje projektového řízení můžete využít při diskusích s dobrovolníkem k **vyhodnocení postupu prací** oproti původnímu plánu. Můžete použít nástroje jako například Microsoft Project, Airtable, Trello, Breeze.
- Můžete vizuálně ukázat cestu učení pro dobrovolníka, můžete použít nástroje jako Miro, Jamboard.
- **Přemýšlení o učení** můžete podnítit tím, že požádáte dobrovolníky, aby vytvořili video nebo digitální umělecké dílo, které popíše, jak pro ně byly dobrovolnické akce a učení. To je dobrý výchozí bod pro získání více obsahu relevantního pro dohled.
- Dobrovolníky můžete požádat, aby si před zahájením dobrovolnické činnosti pomocí FutureMe napsali dopis sami sobě. Dopis jim dorazí poštou.

Když je dobrovolnická činnost téměř hotová nebo na konci, je to pěkná reflexe a dává nadhled.

Některé z výše uvedených nástrojů můžete najít také v této digitální sadě nástrojů, ale nové stále vznikají a neváhejte další vyhledávat a zkoumat sami.

Motivování dobrovolníků

Udržení motivace dobrovolníků je horké téma. Zvláště když se podíváme na motivaci dobrovolníků v digitalizovaném světě. Věříme, že motivace dobrovolníků by měla být soustavným souborem rozhodnutí založených na pochopení potřeb organizace a dobrovolníků. Je postaven na stanovené akci, kterou organizace dělá, ještě předtím, než do organizace přijdou dobrovolníci: povýšení, nábor, nástup (orientační běh a školení, podpora a supervize). To vše přispívá k motivaci dobrovolníků.

Motivace je prvek, který podporuje, dodává energii a usměrňuje lidské chování k akci.



Když jsou lidé motivováni hlavně odměnami, tresty a vnitřním tlakem, je pro ně obtížnější iniciovat a dlouhodobě udržovat své chování – včetně dobrovolnictví. Když jsou však lidé autonomnější – to znamená, když jsou lidé více motivováni svou hodnotou pro chování nebo svým zájmem a potěšením z chování – mají tendenci být ve svém chování vytrvalejší, cítí se spokojenější a mají při dobrovolnictví celkově vyšší pohodu.

Teorie sebeurčení (SDT) naznačuje, že všichni lidé mají tři základní psychologické potřeby – **autonomii, kompetence a spojení** – které jsou základem růstu a rozvoje a podporují vysoký stupeň motivace. Jak by tedy měly být tyto tři potřeby podporovány při práci s dobrovolníky digitálně, aby mohli zůstat motivováni jak v osobním, tak v online kontextu?

***Autonomie** je podporována snahou chápat a uznávat přání, preference a perspektivy dobrovolníků, zprostředkovat pochopení jejich úhlu pohledu, poskytnout zdůvodnění pro zapojení do dobrovolnické činnosti a poskytnout volbu, jak se chovat. Podpora autonomie dobrovolníka také znamená zdržet se pokusů o kontrolu nebo nátlak, aby jednali určitým způsobem.*

- Ke stimulaci autonomie můžete použít následující digitální nástroje: použijte dotazníky jako Mentimeter, Kahoot k výběru jejich postupu, dejte jim různé možnosti digitálních nástrojů k použití během činností, které poskytují, poskytněte další e-knihy nebo materiály, které mohou pomoci dobrovolníkům přijmout nejlepší rozhodnutí, přijímat zpětnou vazbu velmi často slovně i online dotazníky, organizovat dostatek schůzek, kde cítí, že je jejich hlas slyšet, umožnit jim organizovat autonomní akce a aktivity, kde mohou využívat i digitální nástroje.
- **Kompetence** je podporována poskytováním optimálních výzev a příležitostí dobrovolníkovi (konkrétní cíle, které jsou dostatečně náročné, ale ne ochromující), povzbuzováním jejich smyslu pro iniciaci (vyzkoušejte to!), poskytováním struktury (například výsledky založené na důkazech) mobilizovat a organizovat chování a poskytovat relevantní zpětnou vazbu pro dobrovolníky.
- K uspokojení potřeby kompetence můžete použít následující nástroje: používat hodnotící nástroje jako Survio, formuláře Google, FutureMe, Kahoot, organizovat reflexní a hodnotící setkání online a poskytovat nástroje pro reflexi a hodnocení, mít všechny dobrovolnické dokumenty organizovány pomocí nástrojů pro správu, jako je Google Drive, Microsoft Project, DropBox a udržujte dokumenty, které dobrovolníci potřebují, abyste mohli komunikovat a co nejvíce šířit výsledky jejich práce
- Podporou jejich dobrovolnické činnosti

formou výroby videí, v Canvě, Prezi nebo PPT prezentace, kde je jejich práce vidět.

A konečně, **spojení a příslušnost** jsou podporovány, když jsou zapojeni ostatní (manažer, kouč, supervizor, mentor, příjemci, jiní dobrovolníci) a projevují zájem o aktivity dobrovolníků, jsou empatičtí v reakci na jejich pocity a sdělují, že daná osoba je významná a zajímá se o ni, oceňuje ji. Musíme vzít v úvahu, že potřeba připojení je těžší uspokojit v online prostředí a práci na dálku – to znamená, že koordinátoři dobrovolníků musí najít různé způsoby, jak tuto potřebu uspokojit.

- K uspokojení potřeby kompetence můžete použít následující nástroje: organizujte setkání, kde se účastníci mohou ztotožnit s vizuální identitou organizace, vytvořte je se stejnou barvou nebo legračními klobouky, zapojte skupinu dobrovolníků do tvorby vlastního plakátu, videa nebo jakékoli digitální značkové materiály, které lze použít v interní i externí komunikaci, aplikujte online dotazník ve formě Google, Survio, Mentimeter a projeďte empatii a pochopení pro jejich pocity, nápady, názory. Uspořádejte akci ocenění a uznání, kde lidé mohou vidět obrázek, videa, citáty a dojmy o nich, na online setkáních mají personalizované vizuály, se kterými se mohou identifikovat, vytvářet online skupiny. Tam, kde mohou dobrovolníci sdílet pocity, nápady, dojmy, kde mohou komunikovat i ve volném čase.

Když jsou tyto potřeby v dobrovolnické organizaci optimálně podporovány jak tvář v tvář, tak online, důkazy naznačují, že lidé jsou ve svém chování autonomnější, je pravděpodobnější, že ve svém chování setrvají a celkově se cítí lépe, motivace roste. Míra motivace pokračovat v jednání a být dlouhodobějším dobrovolníkem se zvyšuje. Všechny tři potřeby nemůžete uspokojit pouze digitálně, ale pomocí digitálních nástrojů můžete vytvořit úžasný kontext pro udržení a růst motivace i pro online dobrovolníky.

5.3. ODCHÁZEJÍCÍ DOBROVOLNÍCI – UZNÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ

Jedním z nejlepších způsobů, jak vytvořit pozitivní zkušenost pro dobrovolníky, je zvážit konec od začátku. Efektivní odchod dobrovolníků z organizace pomáhá udržovat pozitivní vztah se členy a zajišťuje hladký přechod pro každého, bez ohledu na úroveň jeho závazku vůči organizaci. I když ne každý bude mít radost z odchodu z role, lídři mohou přinejmenším pracovat na tom, aby to bylo výhodné pro všechny. Zde je několik základních strategií pro odchod dobrovolníků:

- **Vytvořte jasnou politiku odchodu:** zavést standardizovaný proces pro dobrovolníky ze spolupráce.
- **Komunikace:** včas informovat dobrovolníka o svém odchodu z organizace. Ale také mít transparentní předpisy o tom, jak to musí dobrovolník sdělit a kdy s dobrovolnictvím končí (např. nařízení o zákazu odpojení bez komunikace sdělené na začátku).

- **Ukončete pohovory nebo online dotazníky:** proveďte výstupní (online) rozhovor s dobrovolníkem, abyste získali zpětnou vazbu o jeho zkušenostech, určili oblasti pro zlepšení a dozvěděli se o důvodech odchodu. Pokud rozhovor není možný, zeptejte se jich e-mailem nebo poskytněte online dotazník.
- **Uznání a ocenění:** projevit vděčnost za příspěvky dobrovolníka. Pošlete jim (online) rozloučení, napište jim referenční dopis nebo vystavte certifikát, zveřejněte poděkování nebo příspěvek na rozloučenou na svých kanálech, sociálních médiích atd.
- **Záznam vědomostí:** zajistit, aby znalosti, dovednosti a zkušenosti dobrovolníka byly zdokumentovány a předány dál.
- **Možnosti přeřazení:** nabídka alternativních (online/digitálních) dobrovolnických příležitostí může pomoci znovu zapojit vaše odcházející dobrovolníky a vyhnout se ztrátě odchodu zkušených dobrovolníků.

Uznání dobrovolníků

Uznání je důležitým nástrojem udržení a motivace při práci s dobrovolníky.

Uznání je uvědomění o úsilí; vyjadřuje uznání za činnost, kterou dobrovolníci pro organizaci dělají, a poskytuje dobrovolníkům pocit sounáležitosti, přínosu a pocit úspěchu.

Uznání je také veřejným prohlášením. Uznávání dobrovolníků je více než jen fyzické, digitální ocenění nebo certifikáty; vytváří v organizaci kulturu, která ukazuje dobrovolníkům, že jsou vnímáni, oceňováni a důležití pro úspěch programu či organizace.

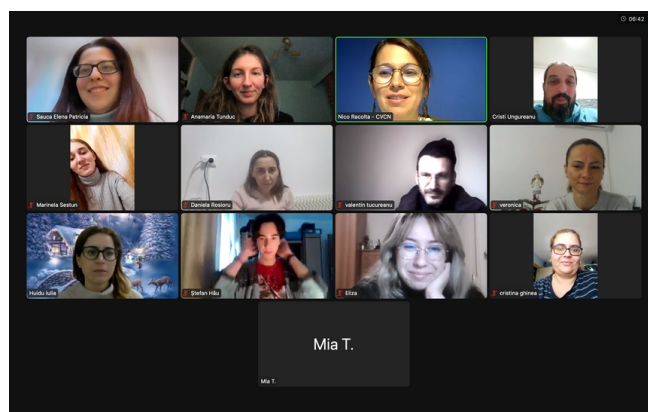
Jak můžeme využít digitální nástroje pro zviditelňování. Zde je několik nápadů:

- oslavte 5. prosince online – Mezinárodní den dobrovolníků;
- posílejte zprávy nebo e-maily s Happy Birthday – narozeniny, jména, svátky;
- vytvářejte příspěvky na sociálních sítích s dobrovolníky, výsledky atd.;
- organizujte tematické online večírky;
- uvádějte jména na webových stránkách organizace na akcích, do kterých se zapojili dobrovolníci;
- posílejte osobní děkovné dopisy;
- zasílejte potvrzení o účasti;
- publikujte veřejné poděkování;
- nominujte dobrovolníky na různé akce oslavující dobrovolníky, iniciativy atd.;
- pozvěte nejoddanější dobrovolníky, aby se stali členy správní rady organizace;
- pozvěte dobrovolníky, aby reprezentovali organizaci na konferencích/online akcích
- pozvěte dobrovolníky k účasti na různých prestižních kurzech (online nebo offline);
- zvyšte jejich odpovědnost (přidělte dobrovolníkovi koordinační úkoly, pokud si to dobrovolník přeje);

- zveřejněte speciální příspěvky na sociálních sítích podle jména (informujte se u dobrovolníka, zda se chce objevit se svým fotem/jménem);
- pište doporučující dopisy.

Další důležité věci, které můžete dělat také online a pomocí digitálních nástrojů pro uznání dobrovolníků: zdravít dobrovolníky, když dorazí online, usmívat se, když je vidíte na online setkáních, ptát se na jejich názory na různé záležitosti, shromažďovat jejich nápady během online schůzky pomocí online dotazníků nebo nástrojů, projevují zájem o své osobní zájmy (můžete posílat online newsletter se zajímavými příležitostmi souvisejícími s jejich zájmem), sdělujete dobrovolníkům „Odvedli jste skvělou práci“ zasláním online karty, odešlete svědectví od příjemců o jejich činnosti e-mailem nebo jinými komunikačními prostředky, zveřejňování grafických zobrazení ukazujících pokrok směrem k cílům pomocí nástrojů projektového řízení, přimět dobrovolníky, aby uvedli svá jména na produkty, které vyrobili, psaní článků o jejich výkonu do online zpravodaje, zmínky o hlavních přispěvatelích prostřednictvím uvedení jména ve vaší zprávě o stavu pro vedení, pozvání dobrovolníků, aby prezentovali své výsledky na budoucích online setkáních s novými dobrovolníky, udělení plakety nebo certifikátu (fyzického nebo digitálního) za nejlepší výsledky, výzdoba pracovního prostoru dobrovolníka v den jeho narozenin, ale také v online prostředí, oslavte online hlavní úspěch dobrovolníka, vytvořte video o činnosti dobrovolníků, vyrobte pro ně speciální čepice, košile, tašky, povzbuzujte dobrovolníky, aby napsali

článek o nějakém úspěchu v dobrovolnické činnosti, kupujte dobrovolníkům a dobrovolnicím dobré vybavení (pokud je to možné), získejte rozhovory s dobrovolníkem ve videu za mimořádný výkon, zviditelněte dobrovolníka online nebo na sociálních sítích atd.



5.4. ZPĚTNÁ VAZBA A REFLEXE DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI

Koordinátoři a koordinátorky dobrovolníků se starají o **výkon, efektivitu a osobní rozvoj** svých dobrovolníků.

Doba reflexe musí být kooperativní, podpůrný dialog mezi organizací a dobrovolníkem. To znamená, že byste měli vytvořit kontext pro dobrovolníka, aby zhodnotil celkový projekt, aktivity, vztahy a zkušenost s učením.

Reflexe může probíhat minimálně ve dvou úrovních: reflexe činnosti / služby poskytované dobrovolníkem a reflexe učení nebo reflexe osobního rozvoje dobrovolníka.

Reflexe činnosti se týká výkonu dobrovolníků na pracovišti a plnění delegovaných úkolů. Jejím cílem je nalézt odpovědi na následující otázky: Jak se dobrovolníci cítí ve své pozici a jaké úkoly jsou jim svěřeny? Jak plní svěřené úkoly? Potřebují více podpory nebo více svobody? Je nějaký prostor pro zlepšení? Splňuje činnost dobrovolníků jejich očekávání a dosahuje jejich potenciálu?

Osobní rozvoj dobrovolníka. Reflexe osobního rozvoje by měla být navržena s ohledem na následující prvky: Dosahují dobrovolníci dobrovolnictvím toho, co předpokládali, že dosáhnou? Pomáhají jim aktivity a úkoly dosáhnout jejich cílů? Pokud ne, jak utvářet úkoly, aby tento proces podpořily? Rozvíjejí dobrovolníci další kompetence, které na začátku nepředpokládali?

Jak proces probíhá? Existují nějaké překážky nebo zpoždění? Je potřeba provést nějaká nápravná opatření na podporu rozvoje dobrovolníků?

Reflexe organizace. Jak dobrovolník prožíval organizaci a její (dobrovolné) zaměstnance? Dobrovolníci mají možnost nabídnout svou zpětnou vazbu na práci organizace.

Proces zahrnuje: formulovat otázky; sbírat data; analyzovat data; upravit plány, programy a akce (v případě potřeby!). Proces reflexe a zpětné vazby může být efektivnější při používání digitálních nástrojů. Pro hodnocení lze použít spoustu nástrojů jako: Google Forms, Survio, Mentimetr, Kahoot, reflexní skupiny online (v Zoomu nebo jiné interaktivní platformě) atd. Další návrhy můžete vidět níže.



5.5. DIGITÁLNÍ NÁSTROJE, KTERÉ LZE POUŽÍT PŘI ŘÍZENÍ, PODPOŘE, ROZPOZNÁVÁNÍ A HODNOCENÍ ONLINE DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI

Pro orientaci a výcvik jako strategie pro učení, motivaci a uznání	<ul style="list-style-type: none"> • Zoom, Webex, Teams, Skype, Bigbluebutton, Otter, atd.
Pro spolupráci a management týmu	<ul style="list-style-type: none"> • Google Disk, Google Docs, Trello nebo Freelo, Connecteam, Miro, Menti, Mural...
Pro sebeřízení a time management/ časovou organizaci	<ul style="list-style-type: none"> • Google calendar, Mindmeiser, Todoist, Toggl, Google úkoly, Microsoft to do, Serene, Rescue time, atd.
Pro komunikaci a řízení zaměstnanců a týmu	<ul style="list-style-type: none"> • e-mail, Whatsapp, Telegram, IFlow atd.
Pro orientaci a školení online můžeme využít e-learningové nástroje	<ul style="list-style-type: none"> • Online moderation, Google Search, Coursera, Udemy, Help, Wikipedia, Google classroom atd.
Pro management výuky	<ul style="list-style-type: none"> • Padlet, Wakelet, Moodle, Confluence, Miro, Trello ...
Pro vývoj vzdělávacích materiálů	<ul style="list-style-type: none"> • LearningApp, Microsoft PowerPoint, Actionbound, Prezi, Learning Snack, Kahoot, Youtube, Canva, atd.

5.6. PŘÍKLADY DOBROVOLNICKÝCH AKTIVIT, KTERÉ JSOU VHODNÉ PRO ONLINE A DIGITÁLNÍ DOBROVOLNICTVÍ

Níže si můžete přečíst seznam potenciálních dobrovolnických aktivit, které mohou dobrovolníci provádět digitálně a/nebo online, a některé nástroje lze doporučit, aby je bylo možné použít pro každý typ aktivity:

<p>Aktivity pro dobročinné sbírky: Dobrovolníci přispívají do dobročinných sbírek a kampaní veřejných sbírek. Nástroje sociálních médií</p>	<p>Mistr sociálních sítí: Dobrovolníci nabízejí čas a dovednosti k provádění kampaní na sociálních sítích. Nástroje sociálních médií</p>	<p>Psaní žádosti o grant: Dobrovolníci se podílejí na psaní žádostí o grant.</p>	<p>Tvůrce obsahu: Dobrovolníci mají dovednosti vytvářet texty, příběhy nebo jiný typ obsahu. Nástroje sociálních médií</p>
--	---	---	---

<p>Výzkum a dokumentace: Dobrovolníci provádějí výzkum a dokumentaci na různá témata.</p> <p><i>Excell, Survio, Google Sheets, SurveyMonkeys</i></p>	<p>Překlady: Dobrovolníci překládají obsah nebo různé dokumenty.</p> <p><i>DeepL a Google Translate</i></p>	<p>Právní právo finanční podpory: Dobrovolníci nabízejí poradenské služby jako specialisté.</p>	<p>IT podpora: Dobrovolníci zajišťují IT služby pro organizaci.</p>
<p>Organizér databáze: Dobrovolníci používají digitální nástroje k organizaci a správě dat.</p> <p><i>Excel</i></p>	<p>Foto video služby: Dobrovolníci se podílejí na organizování nebo vytváření vizuálních prezentací.</p> <p><i>Animoto, Pictory, Snapseed, Lightroom Mobile</i></p>	<p>Grafický design: Dobrovolníci vytvářejí opravdu pěkné grafické návrhy.</p> <p><i>Canva, Adobe express, Coreldrow, etc</i></p>	<p>Výuka/ školení/ facilitace: Dobrovolníci poskytují on-line kurzy pro děti, mládež, dospělé, seniory atd. na konkrétní témata.</p> <p><i>LearningApp, Actionbound, Learning Snack, Kahoot, Padlet, Wakelet, Moodle, Confluence, Miro.</i></p>
<p>Výuka/ školení/ facilitace: Dobrovolníci poskytují on-line kurzy pro děti, mládež, dospělé, seniory atd. na konkrétní témata.</p> <p><i>LearningApp, Actionbound, Learning Snack, Kahoot, Padlet, Wakelet, Moodle, Confluence, Miro.</i></p>	<p>Zábavné a teambuildingové aktivity: Dobrovolníci např. mohou organizovat online teambuildingové aktivity, jako je vaření, společné zpívání, bicí nebo taneční workshopy atd.</p>	<p>Koučování nebo mentoring: Dobrovolníci nabízejí online hodiny pro koučování nebo mentoring pro jiné dobrovolníky nebo příjemce.</p>	<p>Sociální a emoční podpora/poradenství: Dobrovolníci nabízejí online emocionální podporu pro příjemce.</p>
<p>Přítel na telefonu nebo online: Dobrovolník může nabídnout čas na telefonu nebo online osobě, která si potřebuje popovídat, člověku, který se cítí sám, seniorovi bez rodiny atd.</p>	<p>Virtuální čtenářské kluby: Dobrovolník organizuje virtuální čtenářské kluby pro děti, mládež, dospělé nebo seniory.</p>	<p>Čtení pro seniory nebo seniory: Dobrovolník pořádá čtenářská setkání pro lidi v nouzi.</p>	<p>Navrhování webových stránek: Dobrovolníci vytvářejí webové stránky a plní je obsahem.</p>

Více relevantních informací o některých zmíněných nástrojích naleznete [ZDE](#).

- **Zdroje/ bibliografie**

- <https://www.closesthegapfoundation.org/glossary/remote-volunteering>
- Ida Adolfová, Ioana Bere, Alzbeta Brozmanová Gregorová, Dana Solonean, Alicja Zachert, Oana Țicle- EVSification manual, 2016
- LaGuardia, J. 2017. Self-determination theory in practice: how to create an optimally supportive health care environment. Middletown, DE. Independently published 2017.
- Ntoumanis N, Ng JYY, Prestwich A, Quested E, Hancox JE, Thøgersen-Ntoumani C, Deci EL, Ryan RM, Lonsdale C, Williams GC. A meta-analysis of self-determination theory-informed intervention studies in the health domain: effects on motivation, health behavior, physical, and psychological health. Health Psychol Rev. 2021 Jun;15(2):214-244. doi: 10.1080/17437199.2020.1718529. Epub 2020 Feb 3. PMID: 31983293.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. Self-determination theory: basic psychological needs in motivation, development, and wellness. 2017. NY: The Guilford Press.
- <https://sidecarglobal.com/organisational-culture/tips-for-offboarding-association-volunteers/>



6

KOMUNIKACE DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI
V DIGITÁLNÍ ÉŘE



V této kapitole se více zaměříme na komunikaci dobrovolnické činnosti v digitální éře.

Když mluvíme o cílovém publiku, kanálech (webové stránky, sociální média), informacích nebo vyprávění příběhů o dobrovolnictví, s největší pravděpodobností víme, že vše bude propagováno digitálně, protože **digitalizace je nový normát** a je také nejšetnější k životnímu prostředí. Ale začněme tím, co je to komunikace?

6.1. CO JE KOMUNIKACE V OBLASTI DOBROVOLNICTVÍ?

Komunikace je obousměrný proces sdílení informací a výměny nápadů, dat a zpráv mezi dobrovolníkem a organizací a příjemci – prostřednictvím vhodných kanálů – s cílem oslovit určené cílové skupiny.

Komunikace je červeným řetězcem dobrovolnických programů, který je třeba znát a propagovat.

Komunikace o vašich dobrovolnických programech, aktivitách a výsledcích:

- umožňuje vám zapojit se se svými dobrovolníky, partnery, zainteresovanými stranami;
- ukazuje dopad vaší práce a dopad dobrovolníků a dobrovolnic a jejich výsledků ve společnosti;
- rozšiřuje vaši síť pro budoucí spolupráci;
- podporuje šíření vašich dobrovolnických výsledků;

- zvyšuje povědomí občanů o důležitosti dobrovolnictví;
- ukazuje úspěch vaší organizační práce.

Vaše komunikační cesta začíná **komunikační strategií!**

Komunikační strategie definuje vaše cíle (proč to chcete dělat), cílové skupiny (pro koho), zprávy (co chcete říct), kanály (jak to chcete říct) akce (co chcete dělat) a indikátory (jak měříte výsledky).

6.2. MILNÍK KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE

- **Stanovte si své komunikační cíle.** Čeho chcete svými dobrovolnickými programy nebo **aktivitami** dosáhnout – jak pro příjemce, tak pro dobrovolníky?
- **Definujte své cílové publikum.** Koho chcete svou komunikací oslovit?
- **Vyberte své klíčové sdělení.** Každý cíl a cílové publikum bude mít odpovídající klíčové sdělení.
- **Identifikujte své aktivity a kanály.** Jak se chystáte oslovit své dobrovolnické publikum?



Akce	Kanály
Události	webové stránky, platformy sociálních médií
Publikace (letáky, brožury)	webové stránky, events
Videa	webové stránky, YouTube kanály, platformy sociálních médií
tiskové zprávy	přímé e-maily, služby pro distribuci zpráv
Newsletters	přímé e-maily, webové stránky, platformy
Příspěvky na sociálních sítích	Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn atd.
Webové nebo zpravodajské články	webové stránky, platformy sociálních médií, blogy

- Nastavte si **jednoduché indikátory** pro měření vaší **komunikační práce** a úspěchu. Například počet kliknutí na vašem webu nebo sociálních sítích.

Kromě vaší strategie musíte mít komunikační plán. Váš komunikační plán musí být konkrétní, časově založený a vypracovaný na začátku každého roku.

K vytvoření komunikačního plánu můžete použít digitální nástroje, například: Breeze, Trello nebo Freelo, Google Drive, Microsoft Project, Airtable, Miro, Padlet atd.

Níže se budeme zabývat některými důležitými prvky pro plánování a implementaci komunikace.

6.3. REALIZACE KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE

6.3.1. Vytvořte si vizuální identitu svého dobrovolnického programu

Abyste mohli provozovat komunikační strategii související s dobrovolnickou prací u vás, musíte si vytvořit svůj dobrovolnický vizuál, celkovou vizuální identitu.

Vizuální identita zahrnuje všechny vizuální prvky (tj.: logo, písmo, obrázky), které mohou být spojeny s vašimi dobrovolnickými aktivitami a projekty. Vizuální identita představuje kdo jste a umožňuje, aby vás vaše cílové publikum snadno poznalo. Vaše vizuální identita bude použita pro:

- webové stránky vašeho projektu;
- digitální materiály; tištěný materiál (plakáty, brožury) nebo jako PDF dokumenty;
- účty sociálních médií;
- videa zobrazovaná na sociálních sítích, YouTube nebo na webových stránkách;
- propagační materiály (hrnky, propisky, trička...).

Vyberte si vizuální prvky. Vaše vizuální identita se skládá z:

- **barevné palety.** Užitečné nástroje: Colordesigner, Typeinspiration.com;
- **fontů. Užitečné knihovny: Google Fonts, Exljbris;**
- **ilustrací a obrázků.** Užitečné obrazové banky: Unsplash, Pixabay;
- **ikon.** Užitečné zdroje: Flaticon, Iconsvg.

Při používání obrázků, ilustrací a písem se vždy ujistěte, že dodržujete pravidla ochrany autorských práv a osobních údajů platná ve vaší zemi.

Ujistěte se, že máte přístupný design, což znamená zajistit, aby si vaši práci mohlo užít a mít z ní prospěch co nejvíce lidí. Když například používáte online nástroj Canva, vytvářejte své návrhy v bezplatné verzi. Zajistěte, aby byly snadno dostupné pro osoby se sluchovým, zrakovým, kognitivním postižením nebo poruchou pozornosti. Nezapomeňte použít vzory v grafech nebo přidat popisné texty, abyste umožnili přístupnost lidem s barvoslepostí. Vyhněte se blikajícím světélům ve videích, abyste u lidí s epilepsií nevyvolali záchvat.

6.3.2. Podělte se o výsledky svého projektu

Nenechávejte si své dobrovolnické příběhy a výsledky dobrovolnické činnosti pro sebe – nechte je mluvit za vaši komunitu, napříč různými zeměmi a zkušenostmi lidí.

Sdílení příběhů o výsledcích dobrovolnické činnosti je důležité pro:

- ocenění úspěchů dobrovolníků;
- šíření kolektivní znalosti;
- vybudování komunity a kultury učení okolo dobrovolnictví.

Řekněte ostatním o dobrovolnických aktivitách, protagonistech dobrovolnictví a výsledcích dobrovolnictví od prvního dne. Jak?

- **Myslete digitálně.** Při plánování obsahu myslete na kanály, které můžete použít ke zveřejnění svých příběhů. Jak můžete nejlépe oslovit své cílové publikum?

Psaní na webu nahradilo psaní tiskem ve většině případů a má stát se tím nejpreferovanějším způsobem sdělení.

- **Dokumentujte a sbírejte zkušenosti.** Dejte své cílové skupině vědět, na čem jste: od vašich dobrovolnických cílů a rolí partnerů po aktivity nebo výstupy, příběhy vašich dobrovolníků, tvůrce politik a organizace, které jsou aktivní ve vašem oboru.
- **Rozlišujte** mezi informacemi a vyprávěním. **Informace** zahrnují poskytování faktických údajů, **vyprávění** příběhů je umění vytvořit příběh, který **zaujme** publikum.
- **Vytvořte si obsahovou strategii.** Při přípravě obsahu si nejprve uvědomte, **pro koho píšete.** To určí: **typ obsahu:** zpravodajský článek, příspěvek na blogu, webová stránka, příspěvek na sociální síti; **tón hlasu:** jak to říkáte, slova, která volíte, jejich pořadí, rytmus a tempo; **kanál k použití:** webové stránky, sociální média, rádio, tisk, podcasty.

Respektujte **zlatá pravidla psaní digitálního obsahu:** *aby to bylo krátké a jednoduché; preferovat aktivní slovesa před pasivními; používat nadpisy a odstavce; obsahovat odkazy, chytlavé vizuální prvky a multimediální obsah.*

6.3.3 Identifikujte správný komunikační kanál/kanály.

Správné komunikační kanály vám pomohou šířit vaši zprávu nebo informace o dobrovolnictví mezi širší publikum. Když hledáte dobrovolníky, určete, jaké dobrovolníky hledáte a jakým způsobem obvykle komunikujete, a poté moudře vyberte své digitální kanály, postupujte podle níže uvedených kroků.

A. Používejte webové stránky Webová stránka je hlavním „domem“ vašeho obsahu. Představuje informace, příběhy a výsledky o vašich dobrovolnických programech a je nejkompexnějším kanálem, který lze použít. Webová stránka nebo vstupní stránka o speciálním dobrovolnickém programu vám zajistí **digitální přítomnost** v komunitě nebo ve světě. Vzhledem k tomu, že vaše webové stránky představují váš centrální komunikační prostředek, dbejte na to, abyste je navrhli co nejkompexněji.

B. Sdílejte své výsledky na platformách (Project Results Platform) nebo dobrovolnických platformách.

Platformy pro výsledky projektů jsou **databáze**, které obsahují popisy, výsledky a kontaktní informace všech projektů financovaných například v rámci programů Erasmus+, Kreativní Evropa a Evropský sbor solidarity. Dobrovolnické platformy vám mohou poskytnout přístup k větším cílovým skupinám, které se o dobrovolnictví zajímají. Více o náborových platformách najdete ve čtvrté kapitole.

C. Používejte sociální média. Protože jsme v našem výzkumu zjistili, že využívání sociálních médií je jedním z největších trendů v digitalizaci dobrovolnické práce, podívejme se zde trochu více na některé tipy a triky na sociálních sítích. Více o některých marketingových digitálních nástrojích naleznete **ZDE**.

Zveřejňování příspěvků na sociálních sítích se řídí dvěma principy: **načasováním** – každá platforma má svůj špičkový čas, kdy zaznamenává vyšší zapojení. Vyberte si nejlepší čas ke zvýšení viditelnosti; a **frekvence** – výzkum naznačuje, že optimální je jeden příspěvek za den, maximálně dva za den. Tři příspěvky za týden jsou minimum.

Zvažte vytvoření vlastního **kalendáře na sociálních sítích** které vám pomohou udržet si přehled o vašich nadcházejících příspěvcích na sociálních sítích.

Hootsuite (platforma pro správu sociálních médií) vám poskytuje další tipy a bezplatné šablony. Plánování byste mohli ještě více zjednodušit začleněním nástroje, jako je Buffer, k plánování vašich aktivit na sociálních sítích předem.

Zvláštní příležitosti, jako je Den dobrovolnictví nebo jiné uznávané mezinárodní dny, které mohou být spojeny s dobrovolnictvím, jsou perfektním okamžikem pro zvýšení vašeho úsilí o propagaci a propagaci digitálně. Tyto komunikační momenty mohou sloužit jako **háčky** k přilákání návštěvnosti vašich příspěvků na sociálních sítích.

Také psaní na sociálních sítích je **krátké, ostré a silné!** Využívá omezený počet znaků, díky čemuž je vaše komunikace poutavější, ale také náročnější.

Níže naleznete několik **tipů**, jak psát efektivní příspěvky na sociální sítě:

- **Určete, které kanály sociálních médií chcete používat.**
- **Naučte se mluvit jazykem svého publika** podle věku vašeho publika. Můžete jim položit otázku, použít citát nebo sadu emotikonů a povzbudit je, aby se k vašemu příspěvku vyjádřili a podělili se o své zkušenosti.
- **Používejte digitální multimediální obsah.** Sociální média jsou **především o vizuální komunikaci.** Obrázky, videa nebo infografiky upoutají pozornost uživatele mnohem rychleji a efektivněji než samotný text. Pro obrázky: ujistěte se, že používáte správný rozměr a rozlišení, pro videa: snažte se nepřesáhnout jednu minutu, pro infografiku: vizualizujte čísla a data.

D. Oslovte digitální média. Mediální dosah znamená sdílet své dobrovolnické příběhy a výsledky s **novináři**, kteří mají online platformu, aby je mohli sdílet širšímu publiku a maximalizovat dosah.

E. Myslete na to, kdy oslovit novináře. Stejně jako v případě sociálních sítí dodržujte zásady **načasování** a **komunikace** okamžiků, kdy svou tiskovou zprávu posíláte do médií.

F. Sdílejte své výsledky na online událostech. Akce jsou ideální příležitostí, jak **předvést** své dobrovolnické výsledky.



6.4. HODNOCENÍ KOMUNIKAČNÍCH AKTIVIT

Vyhodnocení vašich komunikačních aktivit a pochopení jejich efektivity je posledním krokem úspěšné strategické komunikace.

Pro hodnocení jsou tři klíčové momenty: před zahájením činnosti – při výběru ukazatelů výkonu v komunikačním plánu; během vaší činnosti – při sledování vašeho výkonu; po vaší aktivitě – když vaše komunikace proběhla.

*Ukazatel výkonu je **kvantitativní** nebo **kvalitativní** kritérium, které měří úspěšnost vaší komunikační aktivity. Může měřit „kolik“ nebo „do jaké míry“ nebo „jakou velikost“.*

Představte si, že jste zorganizovali online oslavu během Dnů dobrovolnictví a rádi byste věděli, zda byla úspěšná nebo měla požadovaný dopad.

Za tímto účelem byste se měli nejprve ujistit, že vaše cíle jsou konkrétní, měřitelné, dosažitelné, realistické a včas (např. alespoň 100 dobrovolníků účastnících se vaší online akce) a podívat se na ukazatele, jako jsou:

- **počet dobrovolníků**, kteří se připojili online;
- **počet lidí, kteří lajkovali** nebo komentovali související příspěvky na sociálních sítích nebo sledovali živý přenos v Den dobrovolnictví;
- **počet unikátních návštěv** v článku na webu o oslavě;
- výsledky **průzkumu spokojenosti**, který jste odeslali po akci.

Na začátku jste vytvořili komunikační plán, který zahrnoval ukazatele výkonnosti. Je důležité mít na paměti, že výběr indikátorů by měl jít ruku v ruce s komunikačními cíli, které jste uvedli ve svém plánu. Zde je krátký přehled některých ukazatelů výkonu, které můžete použít například ve vztahu k sociálním médiím:

Socialní media	webové stránky	Tisk	Události
<i>dosah (kolik lidí vidí váš obsah), zobrazení (počet zobrazení vašeho obsahu), zapojení (počet interakcí lidí s vaším obsahem pomocí hodnocení Líbí se mi, komentářů, sdílení nebo retweetů)</i>	<i>number of visitors, time spent on the website, topical interests of visitors</i>	<i>počet návštěvníků, čas strávený na webu, aktuální zájmy návštěvníků</i>	<i>počet účastníků, zpětná vazba od účastníků prostřednictvím online průzkumů</i>

Jakmile jsou vaše indikátory nastaveny, je čas shromáždit vaše data a analyzovat je. Dobře provedené hodnocení vám poskytne užitečnou zpětnou vazbu a nové nápady pro vaše nadcházející komunikační aktivity nebo váš příští komunikační plán.

Sledujte svůj dosah a zapojení. V případě akcí můžete zvážit rozeslání krátkého průzkumu účastníkům poté, co se uskuteční. Najděte více inspirace na Google Forms nebo Surveymonkeys; poskytují dobré rady, jak psát otázky průzkumu.

Zdroje a bibliografie:

Angelo Strano, Jessica Mariani, Ana Alhoud, Natascha Kittler, How to communicate your projects- tell your story, make an impact. A step-by-step guide on communicating projects and their results. Developed by European Commission (Directorate General for Education, Youth, Sport and Culture) in close cooperation with the European Education and Culture , Executive Agency (EACEA), December 2021, First edition, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2021, © European Union, 2021



7

**JAK ROZVÍJET A PODPOROVAT
INFRASTRUKTURU PRO MANAGEMENT
DOBROVOLNÍKŮ A DOBROVOLNICTVÍ V
DIGITÁLNÍ ÉŘE**

Pandemie a digitální doba, ve které se nacházíme, dokázaly, že koordinátoři a koordinátorky dobrovolníků nebo dobrovolníci mohou být stejně efektivní doma jako v kanceláři, a nyní jsme si zvykli na online nebo hybridní schůzky jako součást našeho pracovního života.

Dnešní hybridní pracoviště vyžaduje flexibilní nástroje pro spolupráci, které podporují vzdálenou a kancelářskou práci. To znamená, že koordinátoři dobrovolníků a dobrovolníci v kanceláři nebo doma potřebují mít základní infrastrukturu pro podporu digitální práce nebo služeb.

Setkání online je jednou ze základních činností při práci s dobrovolníky online. K dispozici je mnoho platforem pro setkávání a jejich počet roste. Dnešní uživatelé jsou zvaní na schůzky pořádané na Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex, Google Meet a dalších. Ať už spolupracují mezi odděleními nebo mezi organizacemi, uživatelé potřebují jednoduchý způsob, jak se připojit k jakékoli schůzce a dovednosti, aby mohli využívat veškerou IT infrastrukturu: hardware i software.

7.1. CO JE DIGITÁLNÍ INFRASTRUKTURA?

Příprava organizace na řízení dobrovolníků a dobrovolnic v digitálním světě zahrnuje i přípravu organizace s minimální digitální infrastrukturou, připravenost koordinátorů dobrovolníků a připravenost využívat digitální technologie i dobrovolníky.

Digitální infrastruktura zahrnuje digitální technologie, které poskytují základ pro informační technologie a provoz organizace, včetně správy dobrovolníků.

Příklady digitální infrastruktury zahrnují:

- dosah internetu, širokopásmové připojení;
- mobilní telekomunikační a digitální komunikační sady, včetně aplikací;
- datová centra a sítě;
- organizační portály, platformy, systémy a software;
- cloudové služby a softwary;
- provozní bezpečnost, identita uživatele a šifrování dat;
- API a integrace (rozhraní pro programování aplikací je způsob vzájemné komunikace dvou nebo více počítačových programů. Jedná se o typ softwarového rozhraní, které nabízí službu jiným částem softwaru).

Organizace pracující s dobrovolníky také potřebují minimum digitální transformace – tedy zavádění digitálních technologií do procesů řízení dobrovolníků a dobrovolnických služeb.

Čtyři primární oblasti digitální transformace zahrnují: dobrovolnické zkušenosti a zkušenosti příjemců, data a analýzy, cloud computing, mobilita (pomocí chytrých telefonů a tabletů).

K dosažení těchto cílů je třeba změnit myšlení v rámci celé organizace. Nestáčí pracovat s lidmi, kteří vědí, jak používat digitální technologie; také je musíte vyškolit, aby spolupracovali jako tým s digitální technologií (jak koordinátory, tak dobrovolníky).

Efektivní strategie digitální transformace zahrnuje kulturu inovací, posílení postavení, změny a následující kroky:

- **Obnovte své vnitřní procesy.**
Některé organizace stále používají zastaralé interní procesy. Chcete-li znovu vytvořit svůj interní proces, musíte implementovat technologii, která zlepší způsob, jakým organizace pracuje s dobrovolníky, a zlepšit zkušenosti pro všechny.
- **Opravte svou technologii.** Díky zavádění digitalizace mohou koordinátoři dobrovolníků v organizaci odstranit bariéry a efektivněji reagovat na změny. Přijetí cloudu, osvojení umělé inteligence a uvítání velkých dat budou mít zásadní význam pro pomoc organizaci držet krok se všemi trendy v digitalizaci.
- **Zvyšte kvalitu svých vztahů s klienty.** Třetím pilířem digitální transformace v dobrovolnické organizaci je zlepšit vaši zákaznickou zkušenost (dobrovolníky a komunitní příjemce, kterým dobrovolníci poskytují služby).
- **Školení pro tým a dobrovolníky,** jak integrovat digitální transformaci do organizace.

- **Dodržujte zákonnou povinnost** (např. právní předpisy o ochraně údajů).

IT infrastruktura se skládá z následujících prvků. Tento seznam není povinný, protože digitální dobrovolnictví lze provádět s menší IT infrastrukturou, ale pomáhá nám při identifikaci ideálních podmínek pro podporu digitální dobrovolnické práce:

- **Router,** který propojuje více sítí;
- **Portál nebo přepínač,** který spojuje více zařízení v rámci sítě a organizuje komunikaci mezi nimi;
- **Modem,** který připojuje síť k internetu;
- **Úložná zařízení,** která uchovávají data a mohou k nim přistupovat autorizovaná zařízení v síti;
- **Uživatelská přístupová zařízení,** která zahrnují počítače, tiskárny, tablety a další rozhraní, která uživatelé používají k připojení a přístupu k síti;
- Některé části sítě lze kombinovat; například modem a router mohou být umístěny na jednom zařízení. A zatímco body v síti jsou obecně propojeny kabely, určitá spojení, například mezi uživatelskými zařízeními nebo mezi těmito zařízeními a routerem, lze provést bezdrátově pomocí WiFi nebo Bluetooth;
- **Internetové připojení;**
- **Aktualizace operačních systémů:** Windows, Linux/Ubuntu, Android;
- **Oficiální webové stránky;**
- **Počítače** (počet a výkon);

- **Kapacita úložiště dat;**
- **Aktualizace softwarových řešení**
- **Software pro správu:** propagace, nábor, hodnocení, monitorování atd.;
- **Smartphony;**
- **Laptopy;**
- **Digitální Foták: fotky, videa;**
- **Multifunkční síťové položky;**
- **Video/data Projektor;**
- **Reproduktory;**
- **Microphony;**
- **Bezdrátové routery;**
- **externí HDD nebo SSD;**
- **Pevná linka/fax;**
- **ServerSoftwarová řešení:**
 - Microsoft Office(jako příklad);
 - Antivirus;
 - Vlastní doména e-mailové adresy (pouze pokud je to možné);
 - adresa domény webových stránek;
 - Software pro úpravu fotografií a videa;
 - Účetní software.



Účty na sociálních sítích: Facebook, Youtube, Twitter, LinkedIn, Instagram, TikTok atd. Je důležité vědět, že některé organizace je nesmějí používat, např. pokud jsou v některých zemích v organizaci připojeni k místní správě.

IT aplikace pro:

- Online propagace;
- Aplikace pro účetnictví a faktury;
- Infografika aplikace;
- Aplikace pro řízení projektů;
- Aplikace pro monitorování sociálních medií a webové stránky;
- Aplikace pro legální účely;
- Učící aplikace;
- Cloudové aplikace: Google Drive, Dropbox, Microsoft One Drive, Apple iCloud, Box, Orange cloud, Microsoft Azure.

Digitální kompetence musí rozvíjet koordinátoři dobrovolníků a dobrovolníci, kteří poskytují digitální nebo online dobrovolnické služby, a to buď školením, samostudiem, koučováním nebo jinými přístupy.

Výzkumníci ze Společného výzkumného centra EU vytvořili několik užitečných dokumentů pro „měření“ digitálních dovedností a tvrdí, že hlavních 5 oblastí digitálních kompetencí jsou:

- **informační a datová gramotnost:** procházení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu;
- **komunikace a spolupráce:** interakce prostřednictvím digitálních technologií, sdílení prostřednictvím digitálních technologií, zapojení se

do aktivního občanství prostřednictvím digitálních technologií, spolupracovat prostřednictvím digitální technologie, etiketa, Správa digitální identity;

- **tvorba digitálního obsahu:** vývoj digitálního obsahu, integrace a přepracování digitálního obsahu, autorská práva a licence,
- **programování; bezpečnost:** ochrana zařízení, ochrana osobních údajů a soukromí, ochrana životního prostředí;
- **řešení problémů:** řešení technických problémů, identifikace potřeb a technologických reakcí, kreativní využívání digitálních technologií, identifikace mezer v digitálních kompetencích.

7.2. JAK MOHOU ORGANIZACE ZÍSKAT PODPORU OD MÍSTNÍ KOMUNITY PRO RŮST KAPACITY V DIGITALIZACI

Průzkum, který jsme aplikovali v rámci projektu ProVol Digital, ukazuje, že většina organizací, kterých jsme se zeptali, by potřebovala větší podporu místní komunity, aby mohla zvýšit kapacitu organizace v oblasti digitalizace.

- Rozvíjejte partnerství s různými poskytovateli IT (podniky, společnosti), abyste organizaci poskytli bezplatné IT vybavení – jako sponzorství nebo dary – jako službu pro komunitu.
- Požádejte o podporu organizace/instituce, jejichž posláním je nabízet technologickou a digitální podporu nevládním organizacím. Viz například TechSoup Global.

- Síť (techsoup.org) nebo Sinch - které poskytují vybavení, software a školení pro neziskové organizace organizací v mnoha zemích světa.
- Při psaní žádosti o grant se ujistěte, že máte rozpočet na doplnění vybavení a software, který používáte.
- Vyvíjejte tlak na místní a národní program financování, aby se zvýšila rozpočtová položka pro vybavení a softwarovou infrastrukturu.
- Identifikujte firmy nebo instituce, které obnovují technické vybavení a chtějí darovat stávající vybavení (pokud je vybavení ještě dostatečně kvalitní).
- Zjistěte, zda stávající dobrovolníci a partneři mohou přispět svým vybavením na jiný projekt, který máte v organizaci.

Zdroje/bibliografie:

- <https://base22.com/the-importance-of-digital-infrastructure-and-integration-planning/>



Digitalizace se ukázala jako významný trend, částečně ovlivněný pandemií, ale přesahující ji daleko. Posun směrem k digitálním technologiím zásadně proměnil fungování nevládních organizací a zdůraznil význam práce na dálku, online spolupráce a virtuální komunikace. Tento trend odráží širší společenský posun, kdy technologie hraje ústřední roli v různých aspektech našeho života, včetně toho, jak nevládní organizace přistupují k problémům, jako je správa dobrovolníků, vzdělávání a sociální iniciativy.

Prostřednictvím projektu „ProVol Digital – profesionální řízení a školení dobrovolníků prostřednictvím digitalizace“ nabízíme tuto příručku doporučení pro nevládní organizace a koordinátory dobrovolníků a dobrovolnic, aby zůstali v obraze. Cílem této příručky je vybavit nevládní organizace a koordinátory dobrovolníků digitální odborností a přizpůsobit jejich dovednosti v práci s technologiemi současným standardům. Prostřednictvím tohoto materiálu chceme inspirovat a umožnit dalším organizacím vstoupit také do digitální sféry.

“ProVol Digital” je evropský projekt realizovaný organizací Gemeinsam Leben und Lernen in Europa – Německo, EB projektmanagement GmbH – Rakousko, Dobrovolnické Centrum, z.s., Ústí Nad Labem – Česká Republika, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca – Rumunsko.

Projekt, který je financován **EU-programem Erasmus +**.

Autoři, kteří přispívají do této příručky, jsou:

- Marioara Butyka, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca, Rumunsko
- Nicoleta Chiș-Racolța, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca, Rumunsko
- Perdita Wingerter, Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V., Německo
- Larissa Schillai, Gemeinsam leben und lernen in Europa e. V., Německo
- Lenka Vonka Černá, Dobrovolnické centrum, z.s., Česká Republika
- Nicol Magrotová, Dobrovolnické centrum, z.s., Česká Republika
- Elke Beneke, EB Projektmanagement GmbH, Rakousko
- Silke Jamer-Flagel- EB projektmanagement GmbH, Rakousko
- Gabriele Sailer- EB projektmanagement GmbH, Rakousko

Podpora Evropské komise pro produkci této publikace nepředstavuje souhlas s obsahem, který odráží pouze názory autorů a Komise nenese odpovědnost za jakékoli použití informací v ní obsažených.



**Co-funded by
the European Union**