

Oponentský posudek diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: **Profesionalizace neziskové organizace prostřednictvím funkčního modelu dobrovolnictví**

Jméno studenta: **Bc. Klára Pragerová**

Posudek vypracoval: **PhDr. Jiří Tošner**

Datum: **16. května 2016**

Obsahové zhodnocení práce

1. V úvodu a v teoretické části autorka podrobně a výstižně popisuje na základě citovaných pramenů principy budování profesionalizace a kapacit neziskových organizací zejména s ohledem na řízení lidských zdrojů a přínosu dobrovolníků pro organizaci, včetně analýzy variant jejich zařazení do organizace z hlediska úrovně jejich profesionálního řízení.
Dále autorka popisuje možné definice dobrovolnictví, charakteristiky a formy dobrovolnictví v ČR i v dalších zemích i s pohledu současných trendů v této oblasti.
V další kapitole se autorka zabývá managementem dobrovolnictví a rolí koordinátora dobrovolníků, včetně všech procesů, které řídí.
2. Jako cíl práce si klade ověřit v praxi, jak se daří získávat a udržovat dlouhodobé dobrovolníky. V teoretické části práce popisuje postupy managementu dobrovolnictví reflektující motivaci dobrovolníků, v praktické části práce formou případové studie toto zjišťuje v organizaci Pestrá společnost, o. p. s.
Záměrem kvalitativní části výzkumu jsou konkrétní podněty pro změny a opatření, která se v rámci výstupů navrhnou. Tato opatření se zároveň implementují a po třech měsících od zavedení zhodnotí, k jakým konkrétním změnám došlo a jaké měly tyto změny dopady pro profesionalizaci dobrovolnictví v této konkrétní organizaci. Autorka zde zároveň upozorňuje na svoji dvojí roli manažerky výcviku a předkladatelky práce.
3. V empirické části práce autorka charakterizuje Pestrou společnost a její hlavní cíle, včetně zaměření předkládané práce na konkrétní projekt Výcvik asistenčních a vodicích psů, s důrazem na program dobrovolnictví a jeho roli v tomto projektu.
4. Metodologie byla postavena na kvalitativních rozhovorech se stávajícími dobrovolníky a zainteresovanými pracovníky, analýze interní dokumentace a realizací fokusních skupin, včetně pozorování v praxi, to vše s důrazem na převedení všech výsledků do praxe. Po třech měsících po zavedení změn autorka zhodnotila zejména výstupy funkčnosti modelu dobrovolnictví a jeho dopadu na profesionalizaci organizace.
5. Dále autorka popisuje vybrané čtyři fáze akčního výzkumu, které realizovala s důrazem na cíl této metodiky, jež klade důraz na konkrétní poznatky a opatření pro zavedení do praxe. Autorka si zde uvědomuje

limity této metody a zdůrazňuje, že výstupy jsou vztaženy pouze na zkoumaný vzorek respondentů v konkrétní organizaci.

Podrobně též popisuje procesy organizace výzkumu, včetně harmonogramu průběhu a technik výzkumu.

6. Výstupy výzkumného procesu autorka uvádí dle jednotlivých oblastí:
 - oblast dokumentace programu dobrovolnictví – potřeba nově dokumentaci zpracovat;
 - oblast oslovování dobrovolníků – využívat již zapojené dobrovolníky k získávání nových, zpracovat nově inzeráty;
 - oblast výběru dobrovolníků – inovovat metody oslovování dobrovolníků, včetně scénáře a dotazníku pro přijímající rozhovor;
 - oblast zaškolování dobrovolníků – písemně zpracovat metodiku zaškolování, včetně náplně interních kurzů pro dobrovolníky;
 - oblast motivace a spokojenosti – pravidelně se setkávat s dobrovolníky nad touto tematikou, včetně dotazníku zpětné vazby a vytvoření sady motivačních nástrojů pro dobrovolníky;

7. Z výše uvedeného vyplynuly návrhy na změny v oblasti dokumentace s důrazem na jednotlivé oblasti managementu dobrovolnictví - popis dobrovolnického programu, oslovování dobrovolníků, výběr a přijímání dobrovolníků, zaškolování dobrovolníků a péče o dobrovolníky. V dalších kapitolách se autorka věnuje reflexi provedených změn v uvedených oblastech a souhrnu změn a jejich dopadů na život organizace.

Autorka zároveň doporučuje během následujících měsíců pravidelně v praxi ověřovat, zda a jak jsou nová opatření nadále efektivní. Pro vyhodnocení efektivity je nezbytný delší časový úsek v řádu několika měsíců.

8. V závěru práce autorka uvádí:

Znalost historie dobrovolnického programu a nově implementovaná opatření pro rozvoj dobrovolnictví přinesla odpovědi na hlavní výzkumnou otázku. Organizaci se daří získávat a dlouhodobě udržovat motivované dobrovolníky, pokud s nimi aktivně komunikuje a sbírá od nich zpětnou vazbu. Výzkumná zjištění potvrzují, že dobrovolníci zůstávají v organizaci, pokud je jim dobře komunikačně zprostředkována smysluplnost jejich práce a zároveň respektována jejich motivace. Spokojení dobrovolníci nalézají dlouhodobý smysl ve své dobrovolnické práci, jestliže se jim dostává srozumitelné komunikace a pozitivní zpětné vazby ze strany organizace (Bělohlávek, 2008). V naplňování dobrovolnické spokojenosti napomáhá přímý kontakt s klienty. Prostřednictvím konkrétních klientských příběhů lze dobrovolníkům prezentovat aktivity a cíle práce. Dobrovolníci, kterým se dostává prostřednictvím koordinátora pravidelné péče, jsou ochotni se výkonněji podílet na aktivitách organizace (Frič, Pospíšilová, 2010), a tím snižovat její finanční náklady.

Toto konkrétní zjištění je možno, bez ohledu na velikost výzkumného vzorku a rozsah šetření, doporučit jako zobecnitelné zjištění pro řadu dalších dobrovolnických programů v organizacích.

Formální zhodnocení práce

1. Titulní list obsahuje název fakulty a katedry, dále název práce, jméno diplomanta, jméno vedoucího diplomové práce i datum. Dále za titulním listem následuje čestné prohlášení autora, že na diplomové práci pracoval samostatně a použil jen v literatuře citovaných pramenů, včetně svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.
2. Obsah práce s uvedením počátečních stránek kapitol a podkapitol je úplný, na str. 110 je uveden Seznam tabulek, schémat a příloh. Nepodstatná formální chyba: str. 103, nepřesně abecedně seřazená literatura.
3. Abstrakt včetně klíčových slov shrnuje základní informaci o obsahu práce a jejich zjištěních, pouze jeho rozsah zřetelně přesahuje 15 řádků v české i anglické verzi.
4. Rozsah magisterské diplomové práce je 110 stran.
5. Poznámkový a odkazový aparát se řídí platnými normami.
6. Projekt diplomové práce je součástí příloh DP.

Celkové hodnocení práce

Autorka je zároveň manažerka výcviku a předkladatelka práce, sama uvádí, že pracuje v Pestré společnosti od jejího vzniku a její prostředí, historii i program dobrovolnictví dobře zná. Tento fakt může být podnětem k pochybnostem o její nezávislosti a objektivitě zpracování. Ale dosavadní zkušenosti s řadou obdobných prací, kdy její autor je přímo zapojen do činnosti sledované organizace, dokazují, že motivace zpracovat kvalitní diplomovou práci a zároveň prospět své organizace nemusí být na škodu.

I v případě této posuzované práce platí, že předkládaná diplomová práce je velmi přínosnou pro další rozvoj organizace a zároveň naplňuje požadavky na kvalitu zpracování diplomové práce.

Zároveň je třeba dodat, že výše uvedené závěrečné zhodnocení autorkou je podle našich zkušeností možno zcela odpovědně nabídnout jako zobecnitelné zjištění pro řadu dalších dobrovolnických programů v organizacích.

Z hlediska obhajoby se nabízí otázka ve smyslu: *Jak jste v procesu realizace práce vnímala svojí dvojí roli?*

Závěrečné hodnocení:

Doporučuji práci k obhajobě se stupněm klasifikace výborně.