

Evaluarea programelor și a voluntarilor

©Pro Vobis, 2003

În conformitate cu drepturile de proprietate intelectuală prevăzute de lege,
orice preluare integrală sau parțială a acestui material se va face doar cu
specificarea autorului și a sursei.

Cuprins:

1. Introducere.....	3
2. Premise.....	3
3. De ce evaluăm.....	4
4. Definirea evaluării.....	5
5. Tipuri și metode de evaluare.....	6
6. Etapele evaluării.....	7
6.1. Construirea modelului de evaluare.....	8
6.2. Colectarea datelor.....	10
6.3. Analiza datelor.....	13
6.4. Raportarea informației.....	14
6.5. Utilizarea informației.....	16
7. Evaluarea voluntarilor - particularități.....	17
8. Anexe.....	18
9. Bibliografie.....	24

1. Introducere

*Imaginează-ți cum ar fi să pornești într-o călătorie
pe un traseu necunoscut fără hartă.
Cum ai ști încotro să te îndrepti?
Și odată pornit la drum,
cum ai putea urmări cât de mult te-ai apropiat de destinație?
Evaluarea este echivalentul unei organizații pentru
o hartă reușită a unei călătorii.
Evaluarea poate ajuta o organizație să ajungă
acolo unde își dorește.
Evaluarea este metoda care
te împiedică să apuci pe un drum greșit.
Dar evaluarea trebuie să fie bine planificată și bine
implementată pentru a fi eficientă.*

(Leadership Workshop, The Points of Light Foundation, Washington DC, ianuarie -
martie 1996)

2. Premise

- Ceea ce poate fi măsurat a fost realizat
- Dacă nu măsoară rezultatele nu poți deosebi succesul de eșec
- Dacă nu constăți succesul nu-l poți răsplăti
- Dacă nu răsplătești succesul e posibil să răsplătești eșecul
- Dacă nu constăți succesul nu poți învăța din el
- Dacă nu recunoști eșecul nu-l poți corecta
- Dacă poți demonstra rezultatele acțiunilor tale, poți câștiga sprijinul publicului

(după Osborne, David și Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Addison-Wesley)

3. De ce evaluăm

Necesitatea unei activități sistematice de evaluare a programelor derulate de organizații/instituții și voluntari a apărut în contextul nevoii sporite de responsabilizare.

Pentru a putea justifica activitățile întreprinse sau pentru a atrage sprijinul public pentru inițierea, continuarea sau sprijinirea unor activități este nevoie de rezultate măsurabile care să justifice respectivul program și să demonstreze efectele pozitive pe care acesta le va avea asupra beneficiarilor identificați.

Nevoia de rezultate măsurabile a fost identificată încă din 1971 când Ivan H. Schein observa că *„Luna de miere în care sponsorii erau dispuși să aștepte și să spere alături de noi a trecut. Acum își doresc implicațiile practice ale unor rezultate măsurabile.”* Finanțatorii doresc din ce în ce mai mult să știe ce s-a realizat cu banii oferiți de ei, iar profesioniștii doresc să știe dacă se realizează obiectivele muncii lor.

Numărul crescând de organizații, instituții și programe care implică voluntari a generat concurență pentru resursele limitate. Existența unor rezultate măsurabile ale activităților anterioare este un argument convingător pentru atragerea de noi resurse pentru continuarea activităților sau pentru inițierea unor noi programe.

De asemenea, un program care are încă de la început obiective clare și un set de indicatori de succes măsurabili va fi mai ușor de pus în practică pentru că cei care îl implementează vor ști ce au de făcut și vor putea analiza fiecare acțiune propusă din perspectiva capacității acelei activități de a-i apropia de scopul inițial al programului.

4. Definirea evaluării

Înțelegerea și acceptarea importanței evaluării și a avantajelor pe care folosirea sistematică și eficientă a acesteia pe întreg parcursul implementării unui program de voluntariat le poate avea, apar câteva întrebări: ce este evaluarea sau cum trebuie să fie acest proces și la ce ne ajută el. Iată câteva răspunsuri pentru fiecare dintre aceste întrebări:

Ce este evaluarea?

- unul dintre principiile unui program stabil de voluntariat
- o modalitate de a măsura rezultatele
- o modalitate de a demonstra eficiența activităților de voluntariat
- un instrument pentru motivarea viitorilor voluntari
- un instrument pentru creșterea și îmbunătățirea programelor
- este o lecție învățată din experiență

Ce face evaluarea?

- conferă valoare unui obiect/acțiune/program
- determină semnificația sau calitatea programelor/rezultatelor lor
- sporește credibilitatea programelor
- oferă posibilitatea de a constata și măsura rezultatele neintenționate
- oferă posibilitatea unui feed-back permanent

Cum trebuie să fie evaluarea?

- sistematică
- să răspundă unor întrebări (precum: Ce impact au avut eforturile voluntarilor noștri? Suntem eficienți în ceea ce facem?)

- continuă și permanentă
- exact inversul gândirii tradiționale (care asociază evaluarea doar cu măsurarea rezultatelor finale)
- parte atât a unui program cât și a activității unei organizații

La ce ajută evaluarea?

- luarea deciziilor
- alocarea resurselor limitate pentru maximizarea impactului lor și a rezultatelor
- clarificarea scopurilor și obiectivelor
- clarificarea evoluției în timp a proiectului
- examinarea mediului/contextului în care se desfășoară proiectul
- atingerea eficienței prin învățarea dobândită în urma evaluării organizației și programelor
- ajustarea pe parcurs a acțiunilor pentru a atinge în final obiectivele propuse
- implementarea și îmbunătățirea programelor

5. Tipuri și metode de evaluare

Evaluarea este de mai multe tipuri și poate fi clasificată în funcție de mai multe criterii:

- după perioada în care se realizează evaluarea:
 - *formativă* - procesul de evaluare se derulează în același timp cu implementarea programului (urmărește respectarea calendarului prestabilit al activităților; permite schimbări pentru adaptarea metodelor în vederea atingerii cu succes a obiectivelor)
 - *sumativă* - se realizează la finalul unui program și urmărește monitorizarea completă a rezultatelor unui program (este centrată pe măsurarea rezultatelor și oferă lecții pentru viitor)

- după metoda folosită pentru evaluare:
 - *evaluarea participativă* - este acea formă de evaluare în care participă toate părțile implicate în program (beneficiarii programului, organizația care a implementat programul, partenerii și finanțatorii programului)
 - *evaluarea prin comparație* - este acea formă de evaluare în care rezultatele unui program sunt evaluate prin comparație cu programe similare ale aceleiași organizații, cu programe similare ale altor organizații sau urmărind evoluția în timp a programelor organizației (necesită atenție sporită la alegerea termenului de comparație)
 - *evaluarea pe bază de formulare și/sau chestionare* - este o formă de evaluare care poate fi aplicată atât pe parcursul programului cât și la finalul acestuia; oferă posibilitatea colectării de informații complexe; necesită atenție sporită la construcția instrumentelor de lucru - formulare și/sau chestionare - pentru modele vezi Anexele)
 - *evaluarea externă* - este acea formă de evaluare în care se folosesc evaluatori profesioniști; oferă avantajul unor tehnici și metode adecvate, organizate și sistematice, care conferă credibilitate rezultatelor.

6. Etapele evaluării

Un posibil model de evaluare cuprinde următoarele etape:

- Construirea modelului de evaluare
- Colectarea datelor
- Analiza datelor
- Raportarea informației
- Utilizarea informației

6.1. *Construirea modelului de evaluare*

Evaluarea trebuie să fie organizată, sistematică și planificată pentru a fi eficientă. Construirea modelului evaluării este o etapă esențială pentru succesul întregului demers. Alegerea metodelor și tehnicilor care vor fi folosite pentru evaluare și a momentelor în care fiecare dintre acestea trebuie aplicate trebuie să fie dublată de stabilirea unor obiective clare pe care le urmărim prin procesul de evaluare.

Este important să știm la ce întrebări căutăm răspunsuri și pe ce ne bazăm când pornim în căutarea acestor răspunsuri. Echipa trebuie să știe când începe evaluarea, la ce nivel se realizează și ce dimensiune specifică va fi evaluată.

Evaluarea începe odată cu planificarea unui program:

- stabiliți scopuri măsurabile;
- stabiliți ce vrea organizația să realizeze prin acel program;
- stabiliți care sunt principalele întrebări pentru evaluare;
- stabiliți cum va fi folosită informația pentru a spori eficiența programului la toate nivelele organizației;
- stabiliți cu cât vă apropie fiecare activitate de obiectivele finale ale programului;
- folosiți date deja existente;
- fixați așteptările la un nivel realist (atât așteptările organizației și ale celor implicați în implementarea programului, cât și ale celor față de care sunteți răspunzători);
- nu promiteți mai mult decât puteți face;
- faceți pași mici și vizibili;
- colectați și raportați în cantități mici date care servesc exact nevoilor existente;
- stabiliți prioritățile organizației/programului;

Evaluarea se realizează la diferite nivele în cadrul unei organizații:

- activitatea voluntarilor;
- programul de voluntariat în sine;
- proiectul în cadrul căruia se derulează programul de voluntariat;
- eforturile echipei de voluntari;
- eforturile personalului;
- impactul asupra beneficiarilor;
- gradul în care au fost atinse obiectivele prestabilite ale programului;

Evaluarea se poate face pe trei dimensiuni:

- *Contextul/mediul* - mediul poate influența foarte puternic implementarea unui program; anumite elemente contextuale pot stimula sau obstrucționa implementarea proiectului; luarea în considerare a contextului înseamnă a ține cont de nevoile și specificitățile grupului țintă (culturale, economice, sociale, demografice etc.); evaluarea contextului/mediului ne ajută să înțelegem mai bine ce s-a întâmplat și de ce;
- *Procesul de implementare* - evaluarea fiecărei activități în parte arată ce funcționează și ce nu funcționează bine și permite schimbarea și adaptarea metodelor de acțiune pe parcurs pentru a evita finalizarea proiectului fără atingerea obiectivelor; evaluarea permanentă pe parcursul implementării evidențiază punctele slabe care trebuie schimbate;
- *Rezultatele finale* - evaluarea rezultatelor evidențiază gradul de atingere a obiectivelor și permite identificarea rezultatelor neașteptate/ neprevăzute inițial.

6.2. Colectarea datelor

Datele colectate într-un proces de evaluare pot fi atât cantitative cât și calitative. Indiferent de forma datelor, acestea trebuie să fie credibile, valide și consistente. Colectarea datelor trebuie să respecte următoarele criterii:

- să existe sisteme de standardizare a măsurilor pentru a permite comparații;
- să fie culese în urma unui proces structurat de măsurare;
- să existe măsuri alternative pentru a asigura validitatea observațiilor.

De cele mai multe ori colectarea unor date calitative este menită să completeze datele cantitative și să ofere o imagine mai complexă a rezultatelor obținute și a impactului unui program care nu pot fi surprinse suficient de clar prin date cantitative.

Datele cantitative exprimă informațiile numerice. *De exemplu:*

- numărul de ore lucrate de voluntari;
- numărul de ore de instructaj de care au beneficiat voluntarii;
- numărul de voluntari recrutați/instruiți/plasați;
- numărul beneficiarilor unui program;
- numărul de activități în care au fost implicați voluntari;
- echivalentul bănesc al activităților desfășurate etc.

Datele calitative surprind acele aspecte care nu pot fi ușor cuantificate prin metode cantitative. *De exemplu:*

- îmbunătățirea relațiilor în comunitate;
- creșterea interesului față de o anumită activitate;
- sprijin sporit pentru misiunea organizației;
- satisfacția morală a beneficiarului;
- dobândirea de abilități și deprinderi;
- creșterea bunăstării beneficiarilor etc.

Metode de colectare a datelor:

- *designul experimental* - presupune măsurarea unor atitudini/percepții/ acțiuni înainte și după implementarea unui program; implică provocarea unei schimbări într-o situație controlată având în centru studierea unei relații cauzale;
- *observația propriu-zisă* - este aplicată în situațiile în care nu se poate utiliza experimentul, urmărind simularea unor situații experimentale prin observații repetate ale fenomenului studiat în căutarea unor relații cauzale;
- *analiza documentelor* - presupune identificarea unor modele și/sau tendințe într-o organizație/instituție sau în cadrul unui program pe baza documentelor elaborate în cadrul respectivei entități;
- *analiza de conținut* - este o analiză de documente standardizată prin care informația din documentele analizate este adusă la o formă comparabilă; este o formă de cantitativizare a datelor calitative;
- *studiul de caz* - este o analiză a unui proces de la stadiul de elaborare până la faza implementării finale; oferă posibilitatea comparării metodelor diverse alese pentru atingerea unor obiective similare de organizații/instituții diferite;
- *interviul (individual și de grup)* - este o metodă de tip intensiv care urmărește culegerea de date calitative de la persoane individualizate printr-un set de caracteristici care îi detașează de restul populației; interviul de grup urmărește obținerea de informații de o anumită natură elaborate într-un mediu colectiv de către indivizi cu caracteristici comune;
- *ancheta* - este o metodă standardizată de colectare de date cantitative; presupune chestionarea unui grup considerat reprezentativ pentru populația pe care dorim să o studiem sau a întregii populații (dacă este posibil); oferă posibilitatea colectării de informații relativ simple; surprinde perspectiva individuală a celor chestionați; rezultatele sunt influențate de calitatea instrumentului folosit pentru culegerea datelor: *chestionarul*.

Chestionarul - ca instrument de colectare a datelor în procesul de evaluare a programelor și/sau voluntarilor - poate influența credibilitatea, validitatea și consistența datelor astfel culese. Aceste influențe se pot datora următorilor factori:

- construcției chestionarului;
- operatorilor care aplică chestionarul;
- respondenților.

Influența *modului de construcție a chestionarului* apare dacă:

- întrebările nu sunt clar formulate;
- limbajul folosit nu este pe înțelesul respondentului;
- sunt cuprinse două întrebări într-una singură;
- formularea întrebărilor sugerează răspunsuri;
- întrebările referitoare la un anumit subiect se succed într-o ordine logică ce poate induce răspunsuri;
- întrebările ating subiecte neplăcute pentru respondent;
- variantele de răspuns oferite nu acoperă toate posibilitățile;
- variantele de răspuns nu sunt echilibrate (numărul variantelor cu conotații pozitive este mai mare decât al variantelor cu conotații negative)
- ordinea variantelor de răspuns (în special în cazul întrebărilor cu multe variante)
- forma grafică a chestionarului (mai ales atunci când este autocompletat)

Influența *operatorilor* apare datorită:

- trăsăturilor de personalitate care influențează pozitiv sau negativ respondentul;
- existența unei corelații pozitive sau negative între tema chestionarului și opiniile operatorului;

Influența *respondenților* apare datorită:

- dezirabilității sociale;
- limitelor memoriei umane;
- abilităților de procesare și interpretare a informației.

(după Rotariu, Traian și Petre Iluț. 1997. *Ancheta sociologică și sondajul de opinie - Teorie și practică*. Iași: Polirom)

6.3. Analiza datelor

Datele culese în procesul de evaluare trebuie analizate sistematic în funcție de scopul evaluării și destinația raportului de evaluare. Analiza datelor trebuie să urmărească atât aspectul cantitativ, cât și aspectul calitativ al informațiilor culese în procesul de evaluare.

În funcție de scopul evaluării datele trebuie grupate pe categorii:

- date care evaluează activitatea voluntarilor;
- date care evaluează atingerea obiectivelor programului sau activității;
- date care evaluează evoluția organizației/instituției;
- date care evaluează impactul activității voluntarilor asupra beneficiarilor.

În funcție de destinația raportului de evaluare datele trebuie grupate pe categorii relevante pentru cei cărora li se adresează raportul și analizate prin tehnici adecvate, care să producă rezultatele potrivite destinatarului raportului de evaluare și intereselor acestuia.

Un raport *pentru finanțatori* va trebui să cuprindă acele date care demonstrează utilizarea eficientă a resurselor pentru atingerea scopurilor propuse.

Un raport *pentru parteneri* trebuie să cuprindă acele date care arată aportul fiecărei părți la realizarea obiectivelor comune.

Un raport *pentru mass media* trebuie să cuprindă acele informații care prezintă rezultatele activităților și impactul asupra beneficiarilor.

Un raport de *evaluare internă* (atât a programelor cât și a voluntarilor) trebuie să cuprindă acele informații care arată gradul de atingere a obiectivelor, evoluția față de un moment de referință stabilit anterior.

6.4. Raportarea informației

Informațiile obținute pe parcursul evaluării trebuie prelucrate și transmise celor interesați într-un format accesibil. Structura raportului de evaluare trebuie adaptată în funcție de cei cărora li se adresează raportul respectiv.

Raportul trebuie să îmbine două elemente de natură diferită: onestitatea profesională în prezentarea datelor și a concluziilor obținute și arta de a prezenta informațiile într-o manieră pozitivă și optimistă.

Este vorba în primul rând de a alege ce fel de informații să fie incluse în raport, cum și unde să fie prezentate informațiile existente, cât de extinsă să fie prezentarea acestor informații. În al doilea rând este vorba de maniera în care este redactat a raportul și prezentată informația.

Este necesar să te raportezi la stilul de gândire al celui care va citi raportul respectiv, la criteriile sale de apreciere și la obiectivele pe care le-a urmărit în programul evaluat. Limbajul în care este redactat raportul este foarte important și trebuie să fie adaptat destinatarului raportului.

Pentru ușurarea înțelegerii informației prezentate sunt foarte utile reprezentările vizuale, care transmit informația sintetic, de forma tabelelor și/sau graficelor. Acestea trebuie să fie adaptate informației incluse și să respecte câteva reguli minimale expuse în continuare.

Un *raport de evaluare* trebuie să cuprindă:

- descrierea programului/activității evaluat/e,
- prezentarea obiectivelor programului/activității,
- prezentarea aspectelor (activități și/sau persoane) evaluate,
- descrierea tehnicilor de adunare a datelor,
- interpretarea rezultatelor,
- prezentarea concluziilor.

10 reguli elementare de construcție și prezentare a tabelelor:

- orice tabel trebuie să poarte un număr de ordine și un titlu;
- fiecare linie și/sau coloană a tabelului trebuie să conțină în căsuța inițială (căsuțe ce formează capul tabelului) o informație prin care se disting clar informațiile din rubrica respectivă;
- informația conținută în titlul tabelului și în căsuțele inițiale trebuie să fie suficientă pentru a înțelege perfect natura datelor din tabel, fără a mai fi nevoie de trimitere la text;
- tabelul trebuie prezentat într-o formă cât mai simplă și ușor de perceput, ceea ce înseamnă un desen adecvat;
- nu este recomandabil să se folosească prescurtări și alte simboluri, chiar dacă rubricile se repetă;
- tabelul nu trebuie să conțină niciodată mai multe cifre decât este necesar;
- dacă într-un tabel apar cifre care reprezintă procente trebuie să se indice în raport cu ce măsură s-au calculat procentele respective;
- fiecare tabel trebuie să aibă alături (de obicei sub tabel) sursa de unde s-a preluat informația prezentată în respectivul tabel;
- dacă același tabel conține cifre de naturi diferite, atunci acestea trebuie marcate prin caractere tipografice diferite;
- este preferabil ca fiecare tabel să fie tipărit pe o singură filă, chiar dacă aceasta înseamnă micșorarea caracterelor sau așezarea pe lungimea foii; dacă este neapărat necesară trecerea pe o altă filă atunci se va preciza că este o continuare a tabelului și se vor repeta rubricile inițiale, pentru a putea citi mai ușor informația conținută.

(după Rotariu, Traian și Petre Iluț. 1997. *Ancheta sociologică și sondajul de opinie - Teorie și practică*. Iași: Polirom)

6.5. Utilizarea informației

Datele culese în procesul de evaluare, prelucrate și interpretate într-un raport de evaluare, trebuie utilizate eficient pentru beneficiul organizației/instituției și al programelor derulate.

Rezultatele evaluărilor intermediare trebuie utilizate pentru schimbarea și adaptarea activităților, mijloacelor și tehnicilor folosite realității schimbătoare care poate influența atingerea obiectivelor propuse sau pentru corectarea acțiunilor necorespunzătoare prevăzute inițial.

Rezultatele evaluărilor finale pot avea destinații diferite. La încheierea unui program se pot redacta rapoarte de evaluare pentru finanțatori, parteneri, beneficiari, mass media sau pentru uzul intern al organizației/instituției.

Rezultatele evaluării voluntarilor trebuie folosite pentru îmbunătățirea proceselor de instruire și plasare a voluntarilor.

Comunicarea rezultatelor obținute și măsurate printr-un proces de evaluare trebuie să descrie realizările programului ca rezultat al efortului tuturor celor implicați - angajați, voluntari, beneficiari. O descriere adecvată a rezultatelor trebuie să evidențieze legătura dintre nevoia identificată, elementele incluse în proiect (input), rezultatul măsurabil al activității desfășurate și impactul asupra beneficiarilor după modelul:



7. Evaluarea voluntarilor - particularități

Evaluarea activității voluntarilor prezintă câteva particularități dincolo de caracteristicile comune cu evaluarea activităților și/sau programelor.

O astfel de particularitate este *nevoia contactului direct între voluntar și coordonatorul de voluntari* pentru realizarea evaluării activității voluntarului. Pe lângă formularele de evaluare a activității pe care voluntarii le completează, *interviurile de evaluare* desfășurate cu regularitate sunt un instrument foarte util de evaluare a activității voluntarului, oferind posibilitatea adaptării activităților derulate noilor nevoi, interese și/sau abilități ale voluntarului.

Prea multe formulare pot influența negativ activitatea voluntarului sau rezultatele evaluării. Cel mai simplu mod de a iniția interviul de evaluare este discuția bazată pe *fișa postului*, care oferă o bază suficientă pentru evaluare, urmând a fi completată cu observații atât din partea voluntarului și a coordonatorului de voluntari, și a organizațiilor în care voluntarul a fost plasat.

O altă particularitate a evaluării activității voluntarilor este *menținerea contactului cu organizațiile/instituțiile în care voluntarii au fost plasați*. Acest contact este menit să faciliteze evaluarea activității voluntarului de către organizația care l-a plasat, dar și evaluarea modului în care voluntarii sunt tratați în organizațiile în care sunt plasați. În funcție de activitățile desfășurate de voluntari - activități temporare de voluntariat, voluntariatul virtual, voluntariatul la distanță, activități de voluntariat derulate de profesioniști într-un domeniu - pot apărea nevoi specifice pentru realizarea unei evaluări eficiente a activității acestora care trebuie luate în considerație.

Formular de evaluare a activității voluntarului**1. Obiectivele postului:**

Perioada evaluată: _____

Data evaluării: _____

Numele voluntarului: _____

Denumirea postului: _____

Numele supervisorului: _____

	<i>Slab</i>	<i>Satisfăcător</i>	<i>Superior</i>		
a. _____	1	2	3	4	5
b. _____	1	2	3	4	5
c. _____	1	2	3	4	5
d. _____	1	2	3	4	5
e. _____	1	2	3	4	5

2. Relații de muncă:

	<i>Necesită îmbunătățire</i>	<i>Satisfăcător</i>	<i>Excelent</i>		
Relația cu alți voluntari	1	2	3	4	5
Relația cu personalul	1	2	3	4	5
Relația cu clienții	1	2	3	4	5
Îndeplinirea sarcinilor cu termen limită	1	2	3	4	5
Inițiativă	1	2	3	4	5
Flexibilitate	1	2	3	4	5

3. Observațiile supervisorului referitor la itemii anteriori:

4. Observațiile voluntarului referitor la itemii anteriori:

5. Cel mai important succes în activitatea din perioada evaluată:

6. Domeniile în care voluntarul ar avea nevoie să își îmbunătățească performanța și sugestii utile:

<i>Domenii</i>	<i>Sugestii</i>

7. În general, cât este de dornic voluntarul să rămână în postul acesta? Ce schimbare în natura responsabilităților sale i-ar îmbunătăți performanța?

8. Care sunt principalele obiective pe care va trebui să le îndeplinească voluntarul între data actuală și perioada următoare de evaluare?

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

9. Alte recomandări sau comentarii:

10. Data următoarei evaluări: _____

(după McCurley, Steve și Rick Lynch. 2001. *Essential Volunteer Management*. Ediția a doua. Londra: The Directory of Social Change)

Formular de evaluare a programului de voluntariat

(se completează de către voluntari)

Pentru a ne sprijini în eforturile noastre de a îmbunătăți programele de voluntariat ale organizației te rugăm să răspunzi la câteva întrebări. Răspunsurile vor fi folosite doar pentru evaluarea programului și vor fi confidențiale. Mulțumim!

1. De când ești voluntar în această organizație? _____

2. În ce măsură consideri că voluntarii sunt acceptați de către personalul organizației?

- | | |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> bine acceptați | <input type="checkbox"/> în general acceptați, dar există și excepții |
| <input type="checkbox"/> neacceptați | <input type="checkbox"/> în general neacceptați, dar există și excepții |

3. În ce măsură consideri că voluntarii sunt implicați în luarea deciziilor care afectează activitatea lor?

- întotdeauna implicați
- uneori implicați
- niciodată implicați

4. În ce măsură consideri că voluntarii sunt acceptați de către beneficiarii organizației?

- bine acceptați
- variabil, în funcție de beneficiari
- neacceptați

5. În ce măsură consideri că voluntarii sunt mulțumiți cu sarcinile pe care le au de îndeplinit în cadrul organizației?

- foarte mulțumiți
- destul de mulțumiți
- nu foarte mulțumiți
- nemulțumiți

6. Consideri că voluntarii sunt suficient orientați înainte de a începe activitatea în organizație?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> da | <input type="checkbox"/> nu întotdeauna |
| <input type="checkbox"/> nu | <input type="checkbox"/> nu pot aprecia |

7. Consideri că voluntarii sunt instruiți suficient pentru a-și îndeplini sarcinile în cadrul organizației?

- da nu întotdeauna
 nu nu pot aprecia

8. Ai primit fișa postului la intrarea în organizație?

- da nu

Dacă la întrebarea 8 răspunsul este „nu” treci la întrebarea 10!

9. Pe baza experienței tale, consideri că activitatea desfășurată s-a potrivit cu fișa postului pe care ai primit-o?

- da nu parțial

10. Consideri că activitatea ta ca voluntar este interesantă, stimulativă și îți oferă satisfacții?

- da nu parțial

11. Consideri că voluntarii primesc suficient feed-back din partea celor cu care lucrează?

- da nu nu întotdeauna

12. Consideri că voluntarii au suficiente posibilități să își sporească responsabilitățile în cadrul organizației?

- da nu

13. Poți sugera noi domenii și activități în care voluntarii s-ar putea implica în cadrul organizației?

14. Poți sugera noi modalități de recrutare de noi voluntari pe care să le folosească organizația?

15. Care este cea mai pozitivă experiență a ta ca voluntar în această organizație?

16. Care este cea mai negativă experiență a ta ca voluntar în această organizație?

(după McCurley, Steve și Sue Vineyard. 1997. *Measuring Up - Assessment Tools for Volunteer Programs*. Downers Grove IL: Heritage Arts Publishing)

9. Bibliografie

* * * *Measuring the Difference Volunteers Make*. St. Paul, Minnesota: Minnesota Department of Human Services

* * * *Leadership Workshop*. Washington DC: The Points of Light Foundation. ianuarie - martie 1996

Ellis, Susan J. 1995. *The Volunteer Management Audit*. Alexandria: United Way of America

McCurley, Steve și Rick Lynch. 2001. *Essential Volunteer Management*. Ediția a doua. Londra: The Directory of Social Change

McCurley, Steve și Sue Vineyard. 1997. *Measuring Up - Assessment Tools for Volunteer Programs*. Downers Grove IL: Heritage Arts Publishing

Osborne, David și Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Addison-Wesley

Rotariu, Traian și Petre Iluț. 1997. *Ancheta sociologică și sondajul de opinie - Teorie și practică*. Iași: Polirom