

Využití metody: Hodnocení akcí v organizaci

Facilitátor: ne

Ideální počet účastníků: 8 – 30

Základní pomůcky: Flipchart, flipové papíry, lektorský kufřík

Vhodná aplikace: Tato metoda může být s úspěchem použita i pro jiné druhy činností (zájmové útvary, tábory, pobytové akce...)

Tato metoda je prioritně určena pro hodnocení akcí jako jedné z důležitých činností organizace.

Pomocí této metody si organizace zároveň vytvoří kritéria pro hodnocení akcí, to znamená kritéria k měření, jak kvalitní a úspěšné akce pořádá.

Na základě vytvořené tabulky s kritérii může svoje akce hodnotit organizace. Vedení pobočky nebo oddělení může hodnotit akce svojí pobočky (oddělení), organizátoři mohou vyhodnotit svou jednu akci, kterou pořádají.

Krok 1 - Nejlepší akce

Nejprve jsou účastníci tohoto setkání seznámeni s důvodem setkání a problematikou hodnocení.

K tomu probíhá diskuze. Následuje další diskuze, kdy každý účastník jmenuje nejlepší akci, které se kdy v životě zúčastnil.

Krok 2 - Parametry nejlepší akce

Zde účastníci píšou na nalepovací papírky 5x5 cm, proč byla podle nich akce nejlepší. Zde neexistuje žádné omezení.

Příklad:

kvalitní obsah, přístup k účastníkům, včasný začátek (i konec), akce měla dynamiku, neustálé překvapování, účinnost prostoru a pomůcek, organizátoři = profesionálové, doplňkové služby a servis,...

Krok 3 - Práce ve skupinách

V této části jsou utvořeny skupiny, které mají za úkol setřídít názory svých členů. Odstraní všechny duplicity, žádný názor ale nesmí zapadnout.

Krok 4 - Prezentace

Každá skupina prezentuje ostatním své názory a zároveň je nalepuje (na papírcích 5x5 cm) na flipový papír nebo i na zeď. Papírky rozděluje podle témat, jež postupně vznikají: příprava akce, akce samotná (průběh), vyhodnocení akce, organizátoři, materiál a pomůcky, služby pro účastníky, řešení problémů,...

Krok 5 - Přepis

Každá skupina dostane a starost jedno nebo více témat, názory přepíše na flipové papíry. Každé téma píše na jiný papír, do řádků vypíše jednotlivé názory.

Příklad:

Průběh akce

- Zahájení
- Časy
- Kvalita
- Informace
- Zábava
- Plynule se navazuje
- Organizace
- Stížnosti

Krok 6 – Vyhodnocení

Každý dostane 3 lepíky (5) zelené barvy a 2 lepíky červené barvy na každý flipový papír (na každé téma). Červené nemusí použít, zelené však použít musí. Poté identifikuje ve všech tématech nejdůležitější parametry akce, jež mají největší vliv na úspěšnost akce. Lepíky přilepí k faktorům, které se mu nejvíce zamlouvají (může přidělit jednomu parametru 3 lepíky nebo jednomu parametru 2 a dalšímu 1 lepík, apod.). Pokud se některé parametry zdají zbytečné a nic neovlivňují, nalepí k nim červený lepík.

Krok 7 – Parametry dobré akce

Po nalepení všech lepíků vzniká diskuze o tom, které parametry budou zařazeny do hodnocení a které nikoli. V tomto místě mohou být přidány ještě další parametry, které dosud nebyly vyřčeny. Na konci kroku jsou parametry vyříděné, existuje seznam parametrů, které se dostaly do systému hodnocení.

Poznámka: Přidělené body (zelené lepíky) mohou posloužit jako váha.

Krok 8 – Tvorba formuláře

Skupiny zformulují parametry dobré akce do výroků. K nim přidají škálu od „rozhodně ano“ až po „rozhodně ne“.

Příklad:

Zahájení	Včasný začátek
Časy	Plnění časového harmonogramu programu
Kvalita	Vysoká kvalita programu
Informace	Přehledný a úplný informační servis (každý ví, kde se co koná)
Zábava	Pestrost programu (lidé se nenudí)
Plynule se navazuje	Návaznost jednotlivých částí programu (nečeká se)
Organizace	Vysoká kvalita organizace
Stížnosti	Bezproblémovost akce - systém řešení připomínek a stížností

Průběh akce	<i>Rozhodně ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Rozhodně ne</i>
<i>Včasné začátky</i>				
<i>Plnění časového harmonogramu programu</i>				
<i>Vysoká kvalita programů</i>				
<i>Přehledný a úplný informační servis (každý ví, kde se co koná)</i>				
<i>Pestrost programů (lidé se nenudí)</i>				
<i>Návaznost jednotlivých částí programů (nečeká se)</i>				
<i>Vysoká kvalita organizace</i>				
<i>Bezproblémovost akcí - systém řešení připomínek a stížností</i>				
Organizátoři				

Krok 9 - Hodnocení akcí

Zde jsou účastníci seznámeni s dalším úkolem: pomocí vytvořeného formuláře ohodnotit kvalitu akcí ve své organizaci. Účastníci dostanou tolik lepíků, kolik je parametrů. Poté hodnotí všechny parametry na připravené škále, tedy umisťují lepíky do okének tabulky. Po vyhodnocení se sečtou body v jednotlivých škálách. Na konci máme vyhodnocený "dotazník", kde na první pohled vidíme výsledky.

Poznámka: Tento dotazník můžeme sestavit v počítači a rozdat jej každému účastníkovi individuálně. Varianta je i to, že je dotazník vytvořen v on-line prostředí. Zde odpadá práce s vyhodnocováním výsledků.

Krok 10 - Sladění názorů

Účastníci se zabývají sladováním názorů, to znamená, že cílem je dosáhnout shody u parametrů, kde jsou názory zcela rozdílné:

Průběh akce	<i>Rozhodně ano</i>	<i>Spíše ano</i>	<i>Spíše ne</i>	<i>Rozhodně ne</i>
<i>Včasné začátky</i>	13	2	1	15

Účastníci setkání zde diskutují o tom, proč jsou jejich názory tak rozdílné. Rozebírají parametry ze všech stran - argumentují, obhajují, vysvětlují. Na konci by mělo dojít k názorové shodě.

Krok 11 - Výběr parametrů k řešení

Po sladění názorů u parametrů s názorovou neshodou jsou vybrány parametry, které získaly nejvíce bodů na škále "Rozhodně ne", případně "Spíše ne". To jsou parametry, které je nutné řešit, aby se akce dostaly na kvalitativně vyšší úroveň.

Krok 12 - Nápravná opatření

Ke každému negativnímu parametru je třeba vytvořit systém nápravných opatření, která povedou k odstranění všech negativ u tohoto parametru. K tomu je nutné určit termín splnění a přiřadit zodpovědnou osobu.

Krok 13 - Realizace

Realizace jednotlivých kroků.

Krok 14 - Kontrola a hodnocení

Po určité době (dle termínů splnění) se provede kontrola a hodnocení.