

Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici

Ekonomická fakulta



ERUDITIO  
MORES  
FUTURUM

Perspektívy rozvoja  
dobrovoľníckeho cestovného  
ruchu na Slovensku

Zborník vedeckých prác



Banská Bystrica, 2018



Perspektívy rozvoja  
dobrovoľníckeho cestovného ruchu  
na Slovensku

Zborník vedeckých prác

**Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela  
v Banskej Bystrici**

**2018**

## **Názov**

Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku  
Zborník vedeckých prác

## **Editori**

doc. Ing. Kristína Pompurová, PhD., Ing. Radka Marčeková, PhD.

## **Recenzenti**

Ing. Lucia Hrubalová, PhD., Ing. Ivica Linderová, PhD., doc. Ing. Andrej Malachovský, PhD., Ing. Stanislava Popernik, PhD., doc. Ing. Ľubica Šebová, PhD., Mgr. Ivana Šimočková, PhD.

Zborník neprešiel jazykovou úpravou. Za obsah zodpovedajú autori.

© Autori príspevkov.

## **Náklad**

50 ks

## **Vydavateľ**

Belianum. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici,  
Ekonomická fakulta

**ISBN 978-80-557-1504-9**

## AUTORI PRÍSPEVKOV

doc. PhDr. Alžbeta Brozmanová Gregorová, PhD., Pedagogická fakulta  
Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici  
alzbeta.gregorova@umb.sk

Ing. Ľudmila Elexová, PhD., Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela  
v Banskej Bystrici  
ludmila.elexova@umb.sk

doc. Ing. Andrej Malachovský, PhD., Ekonomická fakulta Univerzity  
Mateja Bela v Banskej Bystrici  
andrej.malachovsky@umb.sk

Ing. Radka Marčeková, PhD., Ekonomická fakulta Univerzity Mateja  
Bela v Banskej Bystrici  
radka.marcekova@umb.sk

doc. Ing. Kristína Pompurová, PhD, Ekonomická fakulta Univerzity  
Mateja Bela v Banskej Bystrici  
kristina.pompurova@umb.sk

Mgr. Marika Siekelová, Pedagogická fakulta Univerzity Mateja Bela  
v Banskej Bystrici  
marika.siekelova@umb.sk

Ing. Jana Sokolová, Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela  
v Banskej Bystrici  
jana.sokolova@umb.sk

doc. Ing. Ľubica Šebová, PhD., Ekonomická fakulta Univerzity Mateja  
Bela v Banskej Bystrici  
lubica.sebova@umb.sk

Mgr. Ivana Šimočková, PhD., Ekonomická fakulta Univerzity Mateja  
Bela v Banskej Bystrici  
ivana.simockova@umb.sk

Mgr. Jana Šolcová, PhD., Pedagogická fakulta Univerzity Mateja Bela  
v Banskej Bystrici  
jana.solcova@umb.sk

Ing. Matej Žofaj, Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela v Banskej  
Bystrici  
matej.zofaj@umb.sk

## OBSAH/ CONTENT

Úvod (Kristína Pompurová) .....	7
<i>Introduction</i>	
Alžbeta Brozmanová Gregorová, Marika Siekelová, Jana Šolcová Motivácia mladých ľudí k dobrovoľníctvu .....	8
<i>Motivation of Young People for Volunteering</i>	
Jana Sokolová, Matej Žofaj Motívy účasti dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach na Slovensku .....	17
<i>Motivation of Volunteers on Events in Slovakia</i>	
Kristína Pompurová, Matej Žofaj, Jana Sokolová Pomoc dobrovoľníkov pri organizovaní podujatí v cieľových miestach cestovného ruchu na Slovensku .....	30
<i>The Involvement of Volunteers in the Organisation of Events in Tourism Destinations in Slovakia</i>	
Kristína Pompurová, Ivana Šimočková Pomoc dobrovoľníkov pri organizovaní zimnej univerziády.....	43
<i>Volunteers' Participation by Winter Universiade Organization</i>	
Kristína Pompurová, Ľubica Šebová Využívajú manažérske organizácie cestovného ruchu na Slovensku prácu dobrovoľníkov? .....	52
<i>Do the Destination Management Organizations in Slovakia Use the Work of Volunteers?</i>	
Jana Sokolová, Ľudmila Elexová Podpora dobrovoľníctva prostredníctvom projektu spolupráce v mestskom cestovnom ruchu .....	63
<i>Promotion of Volunteering through the Cooperation Project in Urban Tourism</i>	

Kristína Pompurová, Radka Marčeková, Jana Sokolová Obnova vybraných kultúrnych atraktivít na Slovensku za pomoci dobrovoľníkov .....	78
<i>The Restoration of Selected Cultural Attractions in Slovakia with the Help of Volunteers</i>	
Kristína Pompurová, Jana Sokolová, Andrej Malachovský Ponuka cestovných kancelárií a cestovných agentúr so zameraním na dobrovoľnícky cestovný ruch .....	86
<i>Tour operators and Travel Agencies Offer with a Focus on Voluntary Tourism</i>	
Radka Marčeková Ponuka dobrovoľníckeho cestovného ruchu na príklade AIESEC Slovensko .....	94
<i>Volunteer Tourism Offer on the Example of AIESEC Slovakia</i>	

## ÚVOD

---

Dobrovoľníctvo je základným stavebným prvkom občianskej spoločnosti. Uskutočňuje najvznešenejšiu aspiráciu ľudstva – túžbu po miery, slobode, príležitostiach, bezpečí a spravodlivosti pre všetkých. Dobrovoľníci sú hodnotným prvkom v mnohých sférach spoločnosti, rovnako aj v cestovnom ruchu.

Dobrovoľnícky cestovný ruch ako alternatívna, ekologická, sociálne zodpovedná a autentická forma cestovania patrí aj preto k novým, dynamicky sa rozvíjajúcim trendom v globálnom prostredí. Ide o cestovanie osôb, ktoré vo svojom voľnom čase z rôznorodých dôvodov organizovane cestujú, pričom ich pobyt v cieľovom mieste zahŕňa pomoc alebo zmierenie materiálneho nedostatku určitých spoločenských skupín, obnovenie prírodného a kultúrneho prostredia alebo výskum vybraných aspektov spoločnosti a prostredia. Frekventovanou podobou dobrovoľníckeho cestovného ruchu je pritom najmä neplatená práca v prírode (obnova lesných kultúr, odstraňovanie odpadkov z prírodného prostredia, pomoc pri archeologických vykopávkach a reštauračných prácach ap.). Prospešná je aj práca dobrovoľníkov v manažérskych organizáciách cestovného ruchu, vybraných atraktivitách cestovného ruchu, ako aj práca dobrovoľníkov participujúcich na organizovaných podujatiach.

Zborník vedeckých prác prezentuje výsledky vedeckého bádania slovenských autorov s dôrazom na dobrovoľnícky cestovný ruch na Slovensku, ktorý nie je v domácej odbornej literatúre dostatočne rozpracovaný. Jeho vydanie je podporené z projektu VEGA 1/0509/16 Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku, ktorý sa v rokoch 2016 až 2018 riešil na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.



## MOTIVÁCIA MLADÝCH ĽUDÍ K DOBROVOĽNÍCTVU

### MOTIVATION OF YOUNG PEOPLE FOR VOLUNTEERING

Alžbeta Brozmanová Gregorová – Marika Siekelová  
– Jana Šolcová

---

#### **Abstract**

*Motivation is one of the volunteering dimension influenced by modernization and individualization. New style of volunteering is connected with increasing of egoistic and hedonistic motivation for volunteering. Youth is a social group, in which the social trends of modernization and individualization are the most important. The bearer of changes in volunteering is therefore becoming the young generation. The scientific study brings the answer on question: what motivates young people in Slovakia for volunteering in context of new trends. It presents results of representative research realized in 2017 between young people. The research findings show no significant differences in motivation of young people for volunteering and don't confirm new trends in motivation for volunteering identified abroad.*

#### **Key words**

Motivation, Volunteering, Youth.

**JEL Classification:** Z<sub>32</sub>.

#### **Úvod do problematiky**

Dobrovoľníctvo je prejavom aktívneho občianstva a solidarity mladej generácie a umožňuje rozvíjať jej potenciál, preto poznanie špecifik tohto sociálneho fenoménu je súčasťou poznania o súčasnej mládeži a jej živote. Osobitou otázkou vo výskumoch dobrovoľníctva je otázka motivácie

k dobrovoľníctvu. Výskumníci sa usilujú identifikovať, čo ľudí motivuje (aké dôvody, potreby, hodnoty, motívy) k dobrovoľníckej práci a zároveň porozumieť ich rozhodnutiu naplňovať svoje potreby práve dobrovoľníctvom. Koncept motivácie je vedecký konštrukt, ktorý má vysvetliť variabilitu cieľov či dôvodov ľudského konania. V zásade môžeme rozlíšiť dva základné prístupy ku skúmaniu motivácie k dobrovoľníckej práci – psychologický a sociologický. Oba prístupy je potrebné v súčasnosti vnímať ako vzájomne sa doplňajúce. Najnovšie teórie motivácie k dobrovoľníckej činnosti kombinujú oba prístupy. Výskum motivácie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok zaznamenal výrazné zmeny postupným rozpracovaním najprv dvojfaktorových, neskôr multifaktorových modelov (prehľad pozri napríklad Brozmanová Gregorová, Matulayová, 2012). Všetky prístupy ku skúmaniu motivácie predpokladajú, že porozumenie motívom k dobrovoľníckej činnosti pomáha okrem iného organizáciám lepšie manažovať ich kľúčové zdroje a zabezpečiť naplnenie špecifických potrieb dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

## 1. Teoretické východiská

Dobrovoľníctvo nie je len vecou individuálneho rozhodnutia a konania, ale je to sociálny jav, ktorý je historicky, kultúrne a organizačne podmienený. Preto snahy o jeho skúmanie a zachytenie obrazu o dobrovoľníctve prekračujú individuálny rámec a dotýkajú sa organizačného a spoločenského kontextu, v ktorom sa odohráva. Modernizácia spoločnosti zasahuje aj do oblasti dobrovoľníctva. V tejto oblasti produkuje nové trendy a štýly dobrovoľníctva, ktoré identifikujú odborníci a odborníčky vo viacerých krajinách (napr. Ellis, 2001; Merrill, 2003, 2006; Evans, Saxton, 2005; McCurley, Lynch, Jackson, 2013). Tieto trendy sú odrazom toho, že dnešní dobrovoľníci a dobrovoľníčky sa významne líšia od svojich predchodcov. Ako uvádzajú Frič a Pospíšilová (2010), bežne je prebiehajúca metamorfóza dobrovoľníkov a dobrovoľníčok zachycovaná pomocou rozlíšenia medzi tradičnými a novými dobrovoľníkmi, respektíve medzi starým (tradičným) a novým typom, vzorcom či štýlom dobrovoľníctva. Kým klasický štýl dobrovoľníctva je možné charakterizovať ako koherentný a stabilný, nový typ je skôr nepredvídateľný, fragmentovaný a nestály. Klasický štýl dobrovoľníctva je inšpirovaný kolektívnymi identitami a tradičnými rolami, kým nový štýl dobrovoľníctva je záležitosťou osobných preferencií. Nový štýl dobrovoľníctva sa od tradičného líši vo viacerých dimenziách, ktoré odrážajú individuálnu a spoločenskú

(kolektívnu) úroveň dobrovoľníctva. Jednou z týchto dimenzií je aj motivácia k dobrovoľníctvu. Oba štýly dobrovoľníckej angažovanosti – tradičný aj reflexívny spája skutočnosť, že pracujú s morálnymi hodnotami. V prípade tradičného vzorca je zdôrazňovaná altruistická motivácia, často zasadená do náboženskej tradície dobročinnosti alebo do konceptu občianskych cností (zdôraznenie zodpovednosti voči spoločstvu). Nový – reflexívny vzorec dobrovoľníctva rovnako zohľadňuje hodnotu altruizmu a solidarity, aj keď viac upozorňuje na vzrast tzv. egoistickej hodnotovej orientácie s poukázaním na skutočnosť, že neexistuje „čistý“ altruizmus, a teda že každé ľudské správanie je motivované vlastnými záujmami. Nové trendy v oblasti dobrovoľníctva poukazujú na vzostup tzv. sebeckého dobrovoľníka, ktorý potvrdzuje, že dobrovoľníkov a dobrovoľníčky motivuje pri zapájaní sa do aktivít stále viac snaha získať konkrétne skúsenosti, vedomosti, zručnosti, zážitky a pod.

## 2. Cieľ a metodika skúmania

Štúdia je súčasťou výskumu o dobrovoľníctve mládeže, ktorý realizovali autorky ako súčasť projektu „Výchova a vzdelávanie detí a mládeže k dobrovoľníctvu“ podporeného zo zdrojov Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR. Cieľom výskumu bolo získať obraz o dobrovoľníctve mládeže na Slovensku a jeho vybraných dimenziách. Jednou z dimenzií bola aj motivácia k dobrovoľníctvu. Čiastkovým cieľom bolo analyzovať zistenia v kontexte súčasných trendov v oblasti dobrovoľníctva.

Objektom výskumu boli mladí ľudia na Slovensku od 15 do 30 rokov. Výskumnú vzorku tvorilo celkovo 403 respondentiek a respondentov (celkový počet respondentov a respondentiek výskumu bol 806), ktoré sa v posledných 12 mesiacoch zapojili do vykonávania formálneho dobrovoľníctva. Respondenti a respondentky v celej vzorke boli vybratí na základe kvótného výberu podľa výberových znakov: rod, kraj, veľkosť bydliska (vidiek, mesto), vek, vzdelanie.

Na zber empirických údajov bol využitý dotazník vlastnej proveniencie. Pri konštrukcii časti o motivácii sme sa inšpirovali výskumom dobrovoľníctva v Českej republike v roku 2010 (Frič, Pospíšilová, 2010). Vo výskume sme použili 13 výrokov, ktorých dôležitosť pre rozhodnutie angažovať sa v dobrovoľníckych aktivitách respondenti a respondentky hodnotili na päťstupňovej škále, od čísla 1 = vôbec nesúhlasím až po 5 = absolútne súhlasím. Výroky sa čiastočne zhodovali s českým výskumom a

s výskumom na Slovensku v roku 2011 (Brozmanová Gregorová et al., 2012). Výroky pokrývali tri hlavné motivačné kategórie (altruistickú, egoistickú, v rámci nej sme začlenili aj hedonistickú motiváciu, a normatívnu). Pre testovanie škály výrokov sme použili faktorovú analýzu, ktorá v prípade formálnych dobrovoľníkov a dobrovoľníčok zoskupila výroky do troch faktorov, ktoré vysvetľovali 55 percent variácie všetkých odpovedí (1. faktor 30 percent, 2. faktor 14 percent, 3. faktor 11 percent). Vhodnosť použitia faktorovej analýzy potvrdila štatistická významnosť Bartlettovho testu sféricity ( $\chi^2(15) = 1315,869$ ;  $p < 0,001$ ) a Kaiserova-Meyerova-Olkinova miera adekvátnosti výberu položiek (KMO = 0,794).

Terénny zber dát realizovala anketárska sieť externej agentúry v priebehu novembra až decembra 2017 metódou osobných rozhovorov v domácnostiach respondentov a respondentiek. Získané údaje boli spracované pomocou štatistického programu SPSS verzia 18.

### 3. Výsledky a diskusia

Na základe analýzy môžeme konštatovať, že medzi motivačnými faktormi neexistujú významné rozdiely. Priemerné hodnoty jednotlivých motivačných faktorov sú prezentované v tabuľke 1 a testovanie rozdielov medzi motivačnými faktormi v tabuľke 2.

Tabuľka 1 Priemerné hodnoty motivačných faktorov

Motivačné faktory	Priemer vydelený počtom výrokov v rámci motivačného faktora	Štandardná odchýlka
Altruistická motivácia	3,96	0,67
Egoisticko-hedonistická motivácia	3,89	0,64
Normatívna motivácia	2,84	0,88

Prameň: Vlastné spracovanie.

Priemerné hodnoty jednotlivých faktorov sme vydělili počtom výrokov zodpovedajúcich konkrétnemu faktoru, ale pri testovaní sme pracovali s hodnotami štandardizovaného skóre.

Tabuľka 2 Testovanie rozdielov medzi motivačnými faktormi

Vzťahy	korelácia		t-test		
	r	p	t	df	p
Altruistická a egoisticko-hedonistická motivácia	,399	,000	-,001	406	,999
Altruistická a normatívna	,296	,000	,092	406	,927
Egoisticko-hedonistická a normatívna	,298	,000	-,077	405	,939

Prameň: Vlastné spracovanie.

Najvyššie priemerné hodnotenie (4,12) dosiahli dva výroky: „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným, pretože cítim, že je dôležité pomáhať druhým“ a „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným, pretože mi to umožňuje získať nové skúsenosti, schopnosti a učiť sa prostredníctvom priamej skúsenosti.“ S oboma výrokmi súhlasilo takmer 80 percent mladých dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Zaujímavé pritom je, že prvý výrok zodpovedá altruistickej motivácii a druhý výrok egoistickej motivácii k dobrovoľníctvu. Altruistická a egoisticko-hedonistická motivácia sú pomerne vyrovnané. Nižšie priemerné skóre sme zaznamenali pri normatívnej motivácii a to celkovo i pri konkrétnych výrokoch zodpovedajúcich tomuto typu motivácie.

V rámci altruistickej motivácie mladých dobrovoľníkov a dobrovoľníčky motivuje najmä silné presvedčenie, že je dôležité, aby človek pomáhal druhým. Indikátormi tohto faktora boli výroky:

- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným, pretože cítim, že je dôležité pomáhať druhým.“ S výrokom súhlasilo 44,6 percent a absolútne súhlasilo 35,1 percenta dobrovoľníkov a dobrovoľníčok;
- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným, pretože mám pocit, že ľudia moju pomoc potrebujú.“ S výrokom súhlasilo 49,9 percent a absolútne súhlasilo 23,4 percenta dobrovoľníkov a dobrovoľníčok;
- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným, pretože mi záleží na tých, ktorí nemali toľko šťastia ako ja.“ Súhlas vyjadrilo 42,1 percent a absolútny súhlas 27,3 percent dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

Vysoké percento súhlasu s jednotlivými výroky naznačuje, že hodnotová orientácia dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je významným motivačným faktorom mladých ľudí. V tomto prípade ide o konanie, ktoré je zamerané na zvýšenie blaha niekoho iného, je motivované empatickým

cítením, teda vcítením sa do situácie toho druhého bez očakávania akejkoľvek odmeny (Sabolová, Šuľová, 2013).

Ďalším motivačným faktorom bola egoisticko-hedonistická motivácia (priemerné skóre 3,89). Táto motivácia opisuje príležitosti získavať prostredníctvom dobrovoľníckych aktivít nové skúsenosti a schopnosti, nadväzovať nové priateľstvá a užitočné kontakty, uplatňovať svoje schopnosti alebo poskytuje príležitosť venovať sa zaujímavým činnostiam vo voľnom čase. Indikátormi boli výroky:

- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným, pretože mi to umožňuje získať nové skúsenosti, schopnosti a učiť sa prostredníctvom priamej skúsenosti.“ Súhlas vyjadrilo 42,2 percent a absolútny súhlas 36,8 percent dobrovoľníkov a dobrovoľníčok;
- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným pretože mi to umožňuje vytvárať si nové priateľstvá a kontakty, ktoré by pre mňa mohli byť v budúcnosti užitočné.“ S výrokom sa stotožnilo 40,9 percent a absolútne súhlasilo 32,6 percent dobrovoľníkov a dobrovoľníčok;
- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným, pretože sa takto môžem venovať zaujímavým činnostiam vo svojom voľnom čase.“ Súhlas s výrokom vyjadrilo 42,8 percent, absolútny súhlas 28,5 percent dobrovoľníkov a dobrovoľníčok;
- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným, pretože ma to jednoducho baví.“ S výrokom súhlasilo 46,6 percent a absolútne súhlasilo 31,5 percent dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

Práve pri novom reflexívnom štýle dobrovoľníctva sa v literatúre stretávame s názormi na rast tzv. egoistickej hodnotovej orientácie „s poukázaním na skutočnosť, že neexistuje čistý altruizmus, a teda že každé ľudské správanie je motivované aj vlastnými záujmami“ (Brozmanová Gregorová et al., 2012, s. 84). Individualizácia v dobrovoľníctve dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam v postindustriálnych spoločnostiach prináša veľmi žiadané hodnoty ako sú sloboda výberu, rozvoj osobnosti, nové skúsenosti a schopnosti, zvyšovanie kvalifikácie, rozšírenie obzorov poznania i rozvoj pracovnej kariéry. Dochádza k posunu hodnotového jadra dobrovoľníctva smerom od altruizmu a občianskych ideálov k sebarealizácii a praktickému pôžitku (Frič, Pospíšilová, 2010).

Ako najmenej významný motivačný faktor sa ukázala normatívna motivácia s priemerným skóre 2,83. Nízke skóre v danej kategórii naznačuje, že väčšina mladých dobrovoľníkov a dobrovoľníčok nepovažuje dobrovoľníctvo za spôsob, ktorým by mohli splatiť dlh voči spoločstvu ľudí,

do ktorého patria, dobrovoľníctvo nevykonávajú z dôvodu, že to vnímajú ako svoju občiansku povinnosť. V normatívnej motivácii bolo tiež zahrnuté náboženské presvedčenie ako motív k výkonu dobrovoľníctva a zapájanie sa do neplatených aktivít z dôvodu, že to robia ľudia v blízkom okolí. Len malé percento dobrovoľníkov a dobrovoľníčok sa angažuje v dobrovoľníctve práve kvôli uvedeným motívom. Indikátormi boli výroky:

- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným, pretože je to moja občianska povinnosť.“ S výrokom súhlasilo 19,8 percent, absolútne súhlasilo 9 percent dobrovoľníkov a dobrovoľníčok;
- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným pretože je to pre mňa príležitosť splatiť dlh voči spoločenstvu ľudí, do ktorého patím.“ Súhlas vyjadriло 20 percent, absolútny súhlas 7,8 percent dobrovoľníkov a dobrovoľníčok;
- „Zapájam sa do neplatených aktivít a pomoci iným pretože je to súčasť môjho náboženského presvedčenia.“ Súhlasilo 20,1 percent, absolútne súhlasilo 10 percent dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

## Záver

Altruistické a egoistické a hedonistické motívy sú pre dobrovoľníkov dôležitejšie, ako výroky motívov zaradené v normatívnej kategórii, aj keď rozdiely nie sú významné. Altruistická motivácia sa javí stále ako silný motivačný faktor, to znamená, že mladým dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam záleží na ľuďoch, ktorí nemali toľko šťastia ako oni a vidia zmysel v pomoci ostatným. Egoistická a hedonistická motivácia dosiahla tiež pomerne vysoké skóre, ktoré by mohlo signalizovať posun, ktorý Hustinx a Lammertyn (2003) označili ako odklon od dobrovoľníka, ktorý je orientovaný kolektívne, k reflexívnemu individuálne orientovanému dobrovoľníkovi, ktorý využíva dobrovoľnícke aktivity napríklad k vylepšeniu profesionálneho životopisu za účelom lepšieho uplatnenia sa na trhu práce, k rozvoju schopností a zručností a podobne.

Dôležitosť normatívnej motivácie sa ukázala ako menšia a najnižšie skóre získal motív „splatenia dlhu voči spoločenstvu ľudí, do ktorého patím.“ Noví dobrovoľníci už nechcú „splácať dlh svojej komunite“ ako ich predchodcovia, skôr túžia byť súčasťou zmysluplného a realizovateľného projektu, ktorý skutočne niečo zmení. Navyše majú sklón k inštrumentálnemu videniu dobrovoľníctva a používajú ho primárne pre dosahovanie svojich vlastných záujmov. (Katz, Rosenberg, 2005).

Uvedené trendy sú dôležitým faktorom, ktorý ovplyvňujú a budú ovplyvňovať podobu dobrovoľníctva v najbližších rokoch a na ktoré je potrebné reagovať nielen pri kreovaní prostredia podporujúceho infraštruktúru a rozvoj dobrovoľníctva, ale aj pri praktickej práci s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami, t.j. v celom procese manažmentu dobrovoľníctva. Ich reflexia je dôležitou výzvou aj pre vedecké výskumy.

## Literatúra

- [1] BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. et al. 2012. *Dobrovoľníctvo na Slovensku – výskumné reflexie*. Bratislava : Iuventa. 208 s. ISBN 978-80-8072-119-0.
- [2] BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A., MATULAYOVÁ, T. 2012. Motivácia slovenských dobrovoľníkov a dobrovoľníčok - výskumné reflexie. In *Pedagogická fakulta : zborník vedeckovýskumných prác č. 14*. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela, Pedagogická fakulta, 2013. ISBN 978-80-557-0534-7. s. 198-208.
- [3] ELLIS, S. J. 2001. *An Update on Volunteer Trends*. Philadelphia : The Learning Institute for Nonprofit Organizations.
- [4] EVANS, E., SAXTON, J. 2005. *The 21st Century volunteer. Report on the changing face of volunteering in the 21st Century*. London : Scout Association.
- [5] FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. et al. 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovoľníctví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha : Agnes. ISBN 978-80-903696-8-9.
- [6] HUSTINX, L., LAMMERTYN, F. 2003. Collective nad Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective. In *Voluntas: International Journal of Voluntary nad Nonprofit Organization*, roč. 14, 2003, č. 2, s. 167 – 187.
- [7] KATZ, E., ROSENBERG, J. 2005. An Economic Interpretation of Institutional Volunteering. In *European Journal of Political Economy*, roč. 2, 2005, č. 21, s. 429 – 443.
- [8] McLUREY, S., LYNCH, R, JACKSON, R. 2013. *The Complete Volunteer Management Handbook*. London : Directory of Social Change. 580 s. ISBN 978-1-906294-60-1
- [9] MERRILL, M., V. 2003. International megatrends in volunteerism. In *Voluntary Action*, roč. 5, 2003, č. 2, s. 63 – 69.



- [10] MERRILL, M., V. 2006. Global Trends and The Challenges for Volunteering. In *The International Journal of Volunteer Administration*, roč. 24, 2006, č. 1, s. 9 – 14.
- [11] SABOLOVÁ, K., ŠUĽOVÁ, M. 2013. Prečo sa ľudia venujú dobrovoľníctvu a prečo by sa venovať dobrovoľníctvu. In *Sociálno-teologicko-psychologicko-edukatívne aspekty v sociálnej práci*. Zborník príspevkov z 5. ročníka študentskej vedeckej konferencie konanej dňa 23. apríla 2013, Prešov : Pravoslávna bohoslovecká fakulta Prešovskej univerzity v Prešove, s. 40 – 47. ISBN 978-80-555-0833-7.

## **Poznámka**

Vedecký príspevok je súčasťou riešenia projektu *Výchova a vzdelávanie detí a mládeže k dobrovoľníctvu*.

**MOTÍVY ÚČASTI DOBROVOĽNÍKOV  
NA ORGANIZOVANÝCH PODUJATIACH  
NA SLOVENSKU**

**MOTIVATION OF VOLUNTEERS ON EVENTS  
IN SLOVAKIA**

Jana Sokolová – Matej Žofaj

---

**Abstract**

*The way how people spend their leisure time is changing dynamically. An increasing number of visitors are looking for active leisure activities through which they can also do something positive for their environment. The postmodern values have been reflected in the demands of visitors, with which the theory and also the practice of tourism seek to keep pace. A new, developing trend in the global environment is event volunteering, which as a form of volunteer tourism combines volunteering to a destination with the traditional elements of travel in that destination. This paper, based on the primary research, examines and compares the motivation of 56 volunteers at international cultural and sporting events organized in Slovakia. The results showed that respondents consider event volunteering as an important socializing element, which also improve their understanding of themselves or the people/organisation they are assisting.*

**Key words**

Cultural events, Event volunteering, Motivation, Sports events.

**JEL Classification:** L<sub>83</sub>, M<sub>38</sub>.

## Úvod do problematiky

Získavanie nových skúseností a objavovanie sveta sa považuje za entuziastickú stránku osobnosti mladých ľudí v dvadsiatom prvom storočí. Dobrovoľníctvo ponúka jednu z možností, ako sa stať súčasťou rôznych zaujímavých projektov doma alebo v zahraničí. Niektorí mladí ľudia uprednostňujú projekty humanitárnej pomoci v rozvojových krajinách, kde je účasť podmienená najmä altruistickými motívmi pomoci iným. Iní preferujú skôr spojenie dobrovoľníckej činnosti s voľno-časovými záujmami ako sú hudobné festivaly či športové podujatia. Dobrovoľníctvo na organizovaných podujatiach si v súčasnosti získava pozornosť stále väčšieho počtu mladých ľudí po celom svete.

Dobrovoľníci sa stali dôležitou súčasťou podujatí. Ich participácia na podujatiach prináša benefity nielen organizátorom podujatí, ale taktiež aj dobrovoľníkom samotným. Množstvo úspešných podujatí, ktoré zvyšujú potenciál cieľového miesta cestovného ruchu, závisia na dobrovoľníckej pomoci. Bez úspešného manažmentu dobrovoľníkov, založeného na poznaní osobnosti dobrovoľníkov, nie je možné dosiahnuť úspešné podujatie, ktoré by sa mohlo stať tradíciou.

## 1. Teoretické východiská

Dobrovoľnícky cestovný ruch ako nový druh cestovného ruchu predstavuje fenomén, ktorý si získava čoraz väčšiu pozornosť zástupcov akademickej obce, ako aj návštevníkov v cestovnom ruchu. Podľa dostupnej literatúry (Wearing, 2001; Clemmons, 2009; Tomazos, Butler, 2009; Chen, Chen, 2011) ho môžeme charakterizovať ako spôsob trávenia voľného času, kedy ľudia z rôznych dôvodov organizovane cestujú, pričom ich pobyt v cieľovom mieste, a to doma alebo v zahraničí, spája dobrovoľnícku prácu zameranú na riešenie sociálnych, environmentálnych a kultúrnych problémov s tradičnými prvkami cestovného ruchu v cieľovom mieste, pričom toto spojenie je prospešné nielen pre komunitu a prostredie, ale aj samotných návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu. Kombinácia dobrovoľníctva a cestovného ruchu má v praxi niekoľko foriem. Jednou z nich je dobrovoľníctvo na organizovaných podujatiach (Bachman, 2014).

Dobrovoľníctvo na organizovaných podujatiach (event volunteering) predstavuje kľúčové spojenie dobrovoľníckej práce a organizovaných podujatí, ktoré nielen podporuje úspech podujatí, ale zároveň výrazne

zvyšuje potenciál cestovného ruchu. Spolu s rastúcim záujmom o využitie dobrovoľníckych služieb na organizovaných podujatiach rastie aj množstvo výskumov. Tie prioritne skúmajú motiváciu dobrovoľníkov vo vzťahu k typu podujatia, napríklad športové podujatia (Ralston et al., 2005; Downward, Ralston, 2006; Hallmann, 2015), kultúrne podujatia (Heldt, Klerby, 2014; Laing, 2017; Li et al., 2017) alebo vo vzťahu k veľkosti podujatia (počet účastníkov). Iba pár štúdií skúma motiváciu dobrovoľníkov na rozličných typoch podujatí.

Štúdie (napr. Heldt, Klerby, 2014) ukázali, že hlavnými motívmi účasti dobrovoľníkov na podujatiach je možnosť stretnúť nových ľudí a vytvoriť nové priateľstvá, možnosť nadobudnúť nové zručnosti a získať tak nové perspektívy do života. Taktiež možnosť získať voľné lístky poprípade voľný vstup na podujatie, možnosť získať reklamné predmety alebo oblečenie s dizajnom a logom podujatia zdarma pôsobia veľmi motivačne. Participáciou na podujatí dobrovoľníci nezískavajú iba hodnotné dary, ale taktiež nadobúdajú pocit uspokojenia a získavajú hodnoty, ktoré môžu vplývať na ich osobnosť. Podľa Esmoda a Dunlopa (2004) existuje desať najdôležitejších motívov dobrovoľníctva. Patrí sem motív hodnoty, sociálnej interakcie, porozumenie, sebaúcta, spoločnosť, uznanie, reaktivita, reciprocita a kariérny rozvoj.

Pre efektívne riadenie dobrovoľníkov je dôležité porozumieť motívom dobrovoľníkom, ktorí participujú na podujatiach. To zvlášť ovplyvňuje spokojnosť dobrovoľníkov. Spokojní, motivovaní a entuziastickí dobrovoľníci následne vytvoria jedinečnú atmosféru podujatia, čím prispievajú k spokojnosti návštevníkov a celkovému úspechu podujatia.

## **2. Cieľ a metodika skúmania**

Cieľom príspevku je preskúmať a porovnať motiváciu dobrovoľníkov na medzinárodných kultúrnych a športových podujatiach na Slovensku. Pre potreby prieskumu sme vytvorili viacfaktorový model motivácie dobrovoľníkov. Výskumný model vychádza z tzv. zoznamu motivácie dobrovoľníkov (z angl. Volunteer Motivation Inventory - VMI), ktorý v roku 2004 publikovali Esmond a Dunlop. Autori vypracovali 44 výrokov na posúdenie rôznych motívov k dobrovoľníctvu. Nakoľko takto zostavený model je pomerne časovo náročný a náš prieskum sa zameriaval na špecifickú časť dobrovoľníctva a dobrovoľníckeho cestovného ruchu, t. j. dobrovoľníctvo na organizovaných podujatiach, rozhodli sme sa pôvodný model pozmeniť. VMI sme upravili na 24 položiek, pričom sme zachovali

9 typov motivácie (hodnoty, sociálna interakcia, reciprocita, reaktivita, sebaúcta, spoločnosť, kariérny rozvoj, pochopenie a obrana). Pre každý motív sme vybrali 2 – 4 výroky. Desiaty typ motivácie „uznanie“ sme zmenili za „záujem o podujatie“. Zahrnutý motív vychádza z predchádzajúcich štúdií dobrovoľníctva na organizovaných podujatiach a odzrkadľuje špecifické motívy účasti dobrovoľníkov na podujatiach. Výsledný modifikovaný model pozostával z 27 položiek (tabuľka 1).

Tabuľka 1 Model motivácie dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach

Hlavný motív	Čiastkové motívy
Hodnoty	Som dobrovoľníkom, pretože cítim, že dobrovoľníctvo robí svet lepším miestom.
	Som dobrovoľníkom, pretože cítim, že je dôležité pomáhať druhým (spraviť podujatie úspešným).
	Som dobrovoľníkom, pretože môžem získať voľný vstup na podujatia *
	Som dobrovoľníkom, pretože môžem získať rôzne odmeny (napr. tričko, propagačné materiály).
Sociálna interakcia	Som dobrovoľníkom, pretože sa teším na podujatia, ktorých sa vďaka dobrovoľníctvu môžem zúčastniť.
	Som dobrovoľníkom, pretože mi dobrovoľníctvo dáva možnosť spoznať nových ľudí.
Reciprocita	Som dobrovoľníkom, pretože verím, že to čo dám svetu sa mi vráti.
	Som dobrovoľníkom, pretože verím, že získame to, čo dávame druhým/svetu.
Reaktivita	Často prepájam skúsenosti získané počas vykonávania dobrovoľníckych aktivít a pomoci iným s osobným životom.
	Rád/rada pomáham ľuďom, lebo sám/sama som/bol som/bola v ťažkej situácii, keď som potreboval/potrebovala pomoc.
	Som dobrovoľníkom, pretože dobrovoľníctvo mi pomáha poradiť si s niektorými mojimi problémami.
	Som dobrovoľníkom, pretože vďaka vykonávaniu tejto činnosti mám pocit, že som dobrý človek.
Sebaúcta	Som dobrovoľníkom, pretože vďaka dobrovoľníctvu sa cítim byť dôležitý/dôležitá.

	Som dobrovoľníkom, pretože dobrovoľníctvo mi prináša pocit užitočnosti.
Spoločnosť	Som dobrovoľníkom, pretože ľudia, ktorí sú mi blízki, pripisujú dobrovoľníctvu vysokú hodnotu.
	Som dobrovoľníkom, pretože moji priatelia sú dobrovoľníci.
	Som dobrovoľníkom, pretože ma inšpirovali známi, ktorí zdieľajú svoj záujem o verejnoprospešnú činnosť.
Kariérny rozvoj	Som dobrovoľníkom, pretože mi dobrovoľníctvo ponúka príležitosť rozvíjať pracovné zručnosti.
	Som dobrovoľníkom, pretože si vytváram nové kontakty a prepojenia dôležité pre budúce povolanie (prácu).
	Som dobrovoľníkom, pretože môžem získať praktické skúsenosti.
Pochopenie	Som dobrovoľníkom, pretože sa môžem naučiť ako vychádzať s rôznymi typmi ľudí.
	Som dobrovoľníkom, pretože môžem preskúmať svoje silné stránky.
Obrana	Som dobrovoľníkom, pretože sa vďaka dobrovoľníctvu sa cítim menej osamelý/osamelá.
	Som dobrovoľníkom, pretože dobrovoľníctvo je vhodný útek od mojich problémov.
Záujem o podujatie	Som dobrovoľníkom, pretože mám rád/rada akúkoľvek udalosť súvisiacu s hrou svetla a tieňa. Pretože mám rád daný šport (napr. maratón).
	Som dobrovoľníkom, pretože sa rád zúčastňujem kultúrnych/športových podujatí.
	Som dobrovoľníkom, pretože môžem vyjadriť môj názor na umenie a kultúru/šport.

\* Položka je rezervne kódovaná.

Prameň: Vlastné spracovanie.

Využitím metódy sociologického opytovania sme dotazníkovým prieskumom oslovili 56 respondentov, ktorí participovali ako dobrovoľníci na kultúrnom alebo športovom podujatí. Prieskum bol anonymný a distribuovaný v elektronickej forme. Dotazník pozostával z troch častí. V prvej časti sme sa skúmali motívy dobrovoľníkov. Respondenti mali na 5 stupňovej Likertovej škále zhodnotiť, do akej miery súhlasia/nesúhlasia s ponúknutými motívmi zúčastniť sa podujatia ako dobrovoľníci. V druhej

časti sme sa respondentov pýtali na ich predošlé dobrovoľnícke skúsenosti. Tretia sekcia dotazníka obsahovala niekoľko základných socio-demografických otázok.

Pre potreby prieskumu sme vybrali tri kultúrne a tri športové podujatia organizované na západnom, strednom a východnom Slovensku. Ako kultúrne podujatia sme zvolili Bielu noc Košice, Bielu noc Bratislava a Festival svetla a tieňa v Banskej Bystrici. Medzi športové podujatia sme zahrnuli Košický Maratón Mieru, ČSOB Maratón Bratislava a Marathon BB. Všetky zvolené podujatia sú podujatia s medzinárodnou účasťou.

Z 56 dobrovoľníkov, ktorí sa zúčastnili dotazníkového prieskumu, bolo 28,57 % mužov a 71,48 % žien vo veku od 14 do 58 rokov. Väčšina respondentov boli študenti (75,00 %), 19,64 % respondentov uviedlo, že sú zamestnaní a 3,57 % respondentov boli nezamestnaní. Jeden z respondentov čerpal materskú dovolenku. Z celkového počtu respondentov 42,85 % malo základné vzdelanie, 33,92 % stredoškolské vzdelanie a 23,21 % vysokoškolské vzdelanie (16,07 % magisterského stupňa, 7,14 % bakalárskeho stupňa). Predchádzajúce skúsenosti s dobrovoľníctvom malo 78,57 % respondentov. Polovica (52,27 %) respondentov vykonáva dobrovoľnícku činnosť skôr sporadicky, 15,91 % respondentov vykonáva dobrovoľnícku činnosť raz týždenne, 13,64 % respondentov každý mesiac alebo jedenkrát do roka. Iba 4,55 % respondentov vykonáva dobrovoľnícku činnosť každý deň. Respondenti s predchádzajúcimi dobrovoľníckymi skúsenosťami vykonávajú dobrovoľnícku činnosť zvyčajne na podujatiach (90,91 %), menšia čas vykonáva dobrovoľnícku činnosť pre organizáciu alebo komunitu (45,45 %) a iba 13,64 % respondentov uviedlo, že vykonávali dobrovoľnícku činnosť v zahraničí.

V prvej fáze analýzy dát sme identifikovali motívy účasti dobrovoľníkov na vybraných organizovaných podujatiach. Internú konzistentnosť položiek hlavných motívov sme hodnotili prostredníctvom Crombachovej alfy. Následne sme na základe priemerného skóre (mean score) určili hodnotu každého hlavného motívu. V druhej fáze analýzy dát sme motívy dobrovoľníkov participovať na kultúrnych alebo športových podujatiach navzájom porovnali. Pri interpretácii skúmaných motívov sme vychádzali z Esmondovej a Dunlopovej štúdie. Získané dáta sme spracovali v programe Microsoft Excel, konzistentnosť výskumného nástroja (crombachovu alfu), priemernú hodnotu motívov (mean score) a štatistické porovnanie priemerov v programe SPSS19.

### 3. Výsledky a diskusia

Dobrovoľníci sa stali jedným z kľúčových zdrojov nielen medzinárodných, ale i národných, regionálnych a lokálnych organizovaných podujatí. Získať a udržať si dobrovoľníkov nie je jednoduché, rovnako ako v prípade zamestnaných pracovníkov, je dôležitý dobrý personálny manažment. Ako poznamenali Giannoulakis et al. (2008), úspešným a efektívnym krokom v manažmente dobrovoľníkov je rozlíšenie dobrovoľníckej činnosti od alternatívnych aktivít vykonávaných vo voľnom čase. Autori uvádzajú, že manažéri dobrovoľníkov by počas určovania dobrovoľníckych úloh, tréovania a zaškoľovania dobrovoľníkov, ako aj počas kontroly vykonávania daných dobrovoľníckych úloh mali myslieť na to, čo dobrovoľníkov motivuje k vykonávaniu jednotlivých činností. Každého dobrovoľníka môže motivovať niečo iné, preto je dôležité porozumieť a identifikovať tie potreby dobrovoľníkov, ktoré sú najdôležitejšie.

V predkladanom príspevku sa zameriavame na motiváciu dobrovoľníkov na vybraných kultúrnych a športových podujatiach organizovaných na Slovensku. Motiváciu dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach sme najprv zhodnotili globálne (tabuľka 2).

Tabuľka 2 Motivácia účasti dobrovoľníkov na podujatiach organizovaných na Slovensku

Motív	Priemerné skóre (Mean score)
Sociálna interakcia	4,68
Pochopenie	4,48
Kariérny rozvoj	4,17
Záujem o podujatie	4,13
Reciprocita	4,10
Sebaúcta	3,68
Reaktivita	3,57
Hodnoty	3,32
Spoločnosť	3,05
Obrana	3,05

Prameň: Vlastné spracovanie.

Zo všetkých desiatich spomenutých dobrovoľníckych motívov participácie na podujatiach, bolo 7 motívov významných (ich priemerné skóre „mean score“ bolo väčšie ako 3,50). Ako najdôležitejší motív dobrovoľníkov sme identifikovali „sociálnu interakciu“ (mean score 4,68). Res-



pondenti boli motivovaní hlavne sociálnou atmosférou podujatia (100 %). Pozitívne vnímali sociálnu interakciu s návštevníkmi podujatia, ako aj ostatnými dobrovoľníkmi a možnosť vytvárať si nové vzťahy (85,71 %). Rovnako motív „pochopenie“ považovali dobrovoľníci za silný motív účasti na podujatiach (mean score 4,48). Dobrovoľníctvo na podujatiach vnímali pozitívne aj vo vzťahu poznávania samých seba (89,29 %) či pomoci druhým ľuďom/organizácii (92,86 %). Na druhej strane motív „spoločnosť“ bol vyhodnotený ako jeden z najmenej motivujúcich faktorov (mean score 3,05). Dôvodom zúčastniť sa na organizovanom podujatí nebola predchádzajúca dobrovoľnícka skúsenosť respondentov, ich priateľov alebo rodinných príslušníkov (42,86 %). Aj keď motív „obrana“ získal hodnotu priemerného skóre 3,05, viac ako tretina (41,07 %) respondentov uviedla, že dobrovoľníctvo považujú za spôsob, ako uniknúť alebo zabudnúť na negatívne pocity o nich samotných. Zaujímavé je hodnotenie motívu „hodnoty“. Podľa štúdie „Dobrovoľníctvo na Slovensku – Výskumné reflexie“ (Brozmanová-Gregorová, et al. 2012), ktorá bola publikovaná ako súčasť Národnej kampane počas Európskeho roku dobrovoľníctva, bol motív „hodnoty“ najdôležitejší pre dobrovoľníkov na Slovensku (N=268, mean score 3,99). Ako ukázal prieskum, respondenti nevykonávajú dobrovoľnícku činnosť na organizovaných podujatiach iba z altruistických dôvodov, t. j. nezištnej pomoci iným. Až 64,29 % respondentov uviedlo, že motívom účasti na podujatí je pre nich aj možnosť získať voľné lístky na podujatie alebo propagačné materiály, prípadne oblečenie s dizajnom podujatia zdarma. Tieto čiastkové motívy sme do prieskumu pridali na základe výsledkov zahraničných štúdií (napr. Heldt, Klerby, 2014) nakoľko podľa nášho názoru presnejšie reflektujú hodnotový rebríček dobrovoľníkov na podujatiach.

V druhej časti prieskumu sme motívy účasti dobrovoľníkov na športových a kultúrnych podujatiach skúmali osobitne (tabuľka 3). Prvú skupinu reprezentovali respondenti, ktorí vykonávali dobrovoľnícku činnosť na športových podujatiach (N=26). Druhú skupinu respondentov tvorili dobrovoľníci vykonávajúci dobrovoľnícku činnosť na kultúrnych podujatiach (N=30).

Dva významné motívy („sociálna interakcia“ – mean score 4,65 a 4,71; „pochopenie“ – mean score 4,52 a 4,45) boli pre obidve skupiny skoro totožné. Ich vysoké skóre naznačuje túžbu stretávať nových ľudí, prostredníctvom dobrovoľníctva vytvárať priateľstvá a túžbu učiť sa z dobrovoľníckych skúseností. Rozdiel môžeme pozorovať s tretím hlavným motívom. Zatiaľ čo dobrovoľníci na športových podujatiach vnímajú

svoju činnosť ako „aktivitu vyššieho dobra“ (majú radi dobrovoľníctvo a považujú ho za rovnocennú výmenu), dobrovoľníci na kultúrnych podujatiach uviedli, že k dobrovoľníckej činnosti sú motivovaní možnosťou získať skúsenosti a zručnosti v oblasti, ktorá im môže pomôcť pri hľadaní budúceho zamestnania. Aj keď obidva motívy dosiahli totožné priemerné skóre (4,23), motív „reciprocita“ vnímalo motivačne 92,20 % respondentov a „kariérny rozvoj“ 77,00 % respondentov. Rozdiely tiež môžeme vidieť na opačnom konci motivačnej škály. Respondenti, ktorí vykonávali dobrovoľnícku činnosť na športových podujatiach označili motív „spoločnosť“ (mean score 3,36), „hodnoty“ (mean score 3,25) a „obrana“ (mean score 3,06) ako menej motivujúce faktory. Druhá skupina respondentov tiež ohodnotila tieto motívy za najmenej motivačné, i keď v odlišnom poradí, t. j. „hodnoty“ (mean score 3,38), „obrana“ (mean score 3,03) a „spoločnosť“ (mean score 2,78).

Tabuľka 3 Štruktúra motívov dobrovoľníkov podľa typu organizovaného podujatia

Športové podujatie		Kultúrne podujatie	
Motív	Mean Score	Motív	Mean score
Sociálna interakcia	4,65	Sociálna interakcia	4,71
Pochopenie	4,52	Pochopenie	4,45
Reciprocita	4,23	Rozvoj kariéry	4,23
Rozvoj kariéry	4,22	Záujem o podujatie	4,10
Záujem o podujatie	4,15	Reciprocita	4,00
Sebaúcta	3,82	Sebaúcta	3,56
Reaktivita	3,62	Reaktivita	3,53
Spoločnosť	3,36	Hodnoty	3,38
Hodnoty	3,25	Obrana	3,03
Obrana	3,06	Spoločnosť	2,78

Prameň: Vlastné spracovanie.

Na záver sme skúmali štatistickú významnosť odlišností v motivácii dobrovoľníkov na kultúrnych a športových podujatiach (tabuľka 4). Použili sme parametrický t-Test (t-Test for Two-Sample Assuming Unequal Variances) pri 95-percentnej hladine významnosti ( $\alpha = 0,05$ ).

Tabuľka 4 Štatistická významnosť rozdielov v motivácii dobrovoľníkov na kultúrnych a športových podujatiach

Motív	Mean Score dobrovoľníctva na kultúrnom podujatí	Mean Score dobrovoľníctva na športovom podujatí	t-Stat	Sig(1)	Sig(2)
Sociálna interakcia	4,71	4,65	0,48	0,32	0,64
Pochopenie	4,45	4,52	0,39	0,34	0,68
Kariérny rozvoj	4,23	4,22	0,45	0,33	0,66
Záujem o podujatie	4,10	4,15	0,24	0,40	0,80
Reciprocita	4,00	4,23	0,84	0,20	0,40
Sebaúcta	3,56	3,82	1,06	0,14	0,28
Reaktivita	3,53	3,62	0,38	0,35	0,70
Hodnoty	3,38	3,25	0,83	0,20	0,40
Obrana	3,03	3,06	0,09	0,46	0,92
Spoločnosť	2,78	3,36	2,49	0,01	0,02

Prameň: Vlastné spracovanie.

Hoci výsledky prieskumu ukázali rozdiely medzi priemernými skóre skúmaných motívov, porovnanie motivácie dobrovoľníkov nepreukázalo existenciu štatisticky významných rozdielov vo väčšine motívov. Značný rozdiel sme pozorovali len v motíve „pochopenie“ ( $t=2,46$ ;  $\alpha=0,02$ ). Rozdiel v priemernom skóre bol 0,58 v prospech dobrovoľníkov na športových podujatiach. Ich rozhodnutie byť dobrovoľníkmi je viac ovplyvnené predchádzajúcimi dobrovoľníckymi skúsenosťami ich priateľov alebo rodinných príslušníkov, než v prípade dobrovoľníkov na kultúrnych podujatiach.

## Záver

História dobrovoľníctva sa v jednotlivých krajinách líši. Zatiaľ čo niektoré krajiny majú dlhodobú tradíciu v oblasti dobrovoľníctva, iné krajiny sa v tejto oblasti rozvíjajú len pomaly. Ako demonštrujú výsledky prieskumu Eurobarometru 2017, traja z desiatich Európanov uviedli, že majú predchádzajúcu dobrovoľnícku skúsenosť. Podľa Európskeho portálu mládeže, mladí ľudia postupne menia svoj postoj k dobrovoľníctvu, pri-

čom významne narastá počet aktívnych dobrovoľníkov a dobrovoľníckych organizácií naprieč Európskou úniou.

Výsledky nášho pilotného prieskumu ukázali, že respondenti sú k dobrovoľníctvu motivovaní predovšetkým sociálnou atmosférou organizovaného podujatia. Dobrovoľnícku činnosť považujú za spôsob, ako spoznávať nových ľudí a vytvárať priateľstvá. Druhým najvýznamnejším motívom účasti na športových a kultúrnych podujatiach je možnosť lepšie porozumieť sebe samým alebo ľuďom/organizáciám, ktorým pomáhajú. Motívy „hodnoty“, „obrana“, „spoločnosť“ boli identifikované ako najmenej motivujúce faktory pre dobrovoľníkov obidvoch druhov podujatí. Aj keď poradie skúmaných motívov obidvoch skupín respondentov bolo mierne odlišné, len v prípade motívu „spoločnosť“ bol zaznamenaný štatisticky významný rozdiel.

Medzinárodné kultúrne alebo športové podujatia sa bežne vyznačujú rôznorodosťou dobrovoľníkov. V odbornej ako aj bežne dostupnej literatúre sa objavuje čoraz viac štúdií a návodov, ako efektívne manažovať dobrovoľníkov. Tie sú veľmi dôležité a inšpiratívne pre mnohých organizátorov podujatí. Pokiaľ organizátori skombinujú know-how zo štúdií a návodov s vlastným prieskumom motivácie dobrovoľníkov, môžu tak vytvoriť užitočný a hlavne efektívny nástroj na riadenie vlastných dobrovoľníkov.

Limitujúcim prvkom príspevku je počet oslovených kultúrnych a športových podujatí, ako aj počet zapojených respondentov. Výsledky nie je možné aplikovať na dobrovoľníkov všetkých kultúrnych a športových podujatí na Slovensku.

## Literatúra

- [1] BACHMAN, J. 2014. *Using Self-Concept Theory to Understand Event Volunteer Motivation, Satisfaction and Intent* [online]. [cit. 2017-12-30]. Dostupné na internete: [https://tigerprints.clemson.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2344&context=all\\_dissertations](https://tigerprints.clemson.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2344&context=all_dissertations)

- [2] BROZMANOVÁ-GREGOROVÁ, A. et al. 2012. *Dobrovoľníctvo na Slovensku – výskumné reflexie* [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné na internete:[http://old.dobrovolnickecentra.sk/subory/vyskumy\\_a\\_publikacie/monografia\\_vyskum\\_dobrovolnictva\\_final\\_web.pdf](http://old.dobrovolnickecentra.sk/subory/vyskumy_a_publikacie/monografia_vyskum_dobrovolnictva_final_web.pdf)
- [3] CLEMMONS, D. 2009. *VolunTourism international website* [online] [cit. 2017-12-30]. Dostupné na internete: <http://www.volun-tourism.org/options.htm>
- [4] DOWNWARD, P. M. & RALSTON, R. 2006. The sports development potential of sport event. Volunteering: insights from the XVII Manchester Commonwealth Games. In *European Sport Management Quarterly*, 2006, roč. 6, č. 4, s. 333 - 351. ISSN 1618-4742.
- [5] ESMOND, J., DUNLOP, P. 2004. Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the *Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia*. CLAN WA: 2004 [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné na internete: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.734.3555&rep=rep1&type=pdf>
- [6] GIANNOULAKIS, CH., WANG, CH.,H., GRAY, D. 2008. Measuring volunteer motivation in Mega-sporting events, In *Event Management*, 2008, roč. 11, s. 191 – 200. ISSN 1525-9951.
- [7] HALLMANN, K. 2015. Modelling the decision to volunteer in organised sports. In *Sport Management Review*, 2014, roč. 18, č. 3, s. 448-463. ISSN 1441-3523.
- [8] HELDT, T., KLERBY, A. 2014. Peace, love and well-being: Volunteering at the Peace & Love Festival in Borlänge, Sweden. In Smith, K. A. et al. *Event Volunteering: International perspectives on the event. volunteering experience*. Abingdon, New York : Routledge. 2014. 208 s. ISBN 9780415821032.
- [9] CHEN, L. J., CHEN, J. S. 2011. The motivations and expectations of international volunteer tourists: A case study of “Chinese Village Traditions”, In *Tourism Management*. 2011, roč. 32, č. 2, s. 435-442. ISSN 0261-5177.
- [10] LAING, J. 2017. Festival and event tourism : Current and future perspectives. In *Tourism Management Perspectives*. 2017, roč. 25. s 165-168. ISSN 2211-9736.
- [11] LI, Y., WOOD, E. H., THOMAS, R. 2017. Innovation implementation: Harmony and conflict in Chinese modern music festivals. In *Tourism Management*. 2017, roč 63, s. 87-99. ISSN 0261-5177.

- [12] RALSTON, R., LUMSDEN, L., DOWNWARD, P. 2005. The third force in events tourism: volunteers at the XVII Commonwealth Games. In *Journal of Sustainable Tourism*, 2005, roč. 13, č. 5, s. 504 – 519. ISSN 1747-7646.
- [13] TOMAZOS, K., BUTLER, R. 2009. Volunteer tourism: the new ecotourism? In *Anatolia*, 2009, roč. 20, s. 196-212. ISSN 1303-2917.
- [14] WEARING, S. 2001. *Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference*. Oxford: CABI Publishing, 2001. 240 s. ISBN 0-85199-533-0.

### **Poznámka**

Vedecký príspevok je súčasťou riešenia projektu VEGA 1/0509/16 Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku, ktorý sa rieši na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

**POMOC DOBROVOĽNÍKOV PRI ORGANIZOVANÍ PODUJATÍ  
V CIEĽOVÝCH MIESTACH CESTOVNÉHO RUCHU NA  
SLOVENSKU**

**THE INVOLVEMENT OF VOLUNTEERS  
IN THE ORGANISATION OF EVENTS  
IN TOURISM DESTINATIONS IN SLOVAKIA**

Kristína Pompurová – Matej Žofaj – Jana Sokolová

---

**Abstract**

The paper analyses the extent to which event's organizers in Slovakia engage volunteers in the preparation and realization of events and evaluates the level of professionalization of work with volunteers with emphasis on volunteer tourism. It processes the data from the internet questionnaire survey. It signals that majority of events organizers collaborate with volunteers. Half of the organizers cooperate only with local volunteers, while the other part also host volunteers in tourism.

**Key words**

Event, Organizers, Volunteers.

**JEL Classification:** L<sub>83</sub>, O<sub>15</sub>, M<sub>54</sub>, Z<sub>32</sub>.

**Úvod do problematiky**

Cestovný ruch sa vyvíja, rastie a diverzifikuje s cieľom uspokojiť rozmanitú škálu požiadaviek návštevníkov. Jedným z rýchlo sa rozvíjajúcich alternatívnych konceptov je pritom dobrovoľnícky cestovný ruch. Okrem cestovania do menej rozvinutých krajín za účelom zapojenia sa do rozvojových projektov, ktoré je v zahraničnej literatúre najviac pertraktované, zahŕňa dobrovoľnícky cestovný ruch aj dobrovoľnícku prácu na festivaloch a iných organizovaných podujatiach. Takéto vnímanie sa v zahraničnej literatúre často spája s pojmom dobrovoľníctvo na organizovaných podujatiach a predstavuje kľúčové spojenie dobrovoľníckej práce a organizovaných podujatí, ktoré nielen podporuje

úspech podujatí, ale zároveň výrazne zvyšuje potenciál cestovného ruchu vybraného územia.

## 1. Teoretické východiská

Napriek tomu, že mnohí autori považujú dobrovoľnícky cestovný ruch za významný trend dnešnej doby, je jednou z najmenej prebádaných alternatívnych foriem cestovného ruchu (Stoddart, Rogerson, 2004 In Wearing, McGehee, 2013). Dôvodom je podľa Wearinga (2001) skutočnosť, že dobrovoľnícky cestovný ruch bol dlhé obdobie predmetom skôr selektívneho pragmatizmu než špecifickej definície alebo metód skúmania. Záujem odbornej verejnosti začal rásť až v posledných rokoch a podnietil snahu nielen vymedziť dobrovoľnícky cestovný ruch, ale ho odlíšiť od ostatných foriem dobrovoľníctva, ako aj foriem cestovného ruchu.

Dobrovoľnícky cestovný ruch môžeme na základe štúdia dostupnej literatúry (Wearing, 2001; Clemmons, 2009; Chen, Chen, 2011; Tomazos, Butler, 2012) charakterizovať ako integrovanú organizovanú kombináciu dobrovoľníckej služby v cieľovom mieste cestovného ruchu a konkrétnych aktivít cestovného ruchu, ktoré vykonávajú návštevníci vo svojom voľnom čase, mimo miesta svojho obvyklého pobytu, a sú prínosom nielen pre dobrovoľníkov, ale aj pre miestne komunity a životné prostredie.

Vzťah dobrovoľníctva a cestovného ruchu má v praxi niekoľko podôb. Jednou z nich je dobrovoľníctvo na organizovaných podujatiach.

Ako uvádzajú Heldt a Klerby (2014), motívy zapojiť sa do dobrovoľníckej práce na organizovaných podujatiach sú analogické s generálnymi motívmi dobrovoľníckeho cestovného ruchu. Účasť dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach motivuje predovšetkým spoznávanie nových ľudí a vytváranie priateľstiev, nadobudnutie nových zručností, získavanie nových perspektív do života, motív zábavy, ale aj možnosť získať vstupenky na podujatie, propagačné materiály, prípadne aj oblečenie s logom podujatia zdarma. Downward a Ralston (2006) pokladajú za dôležitý podnet aj podporu komunity, ktorá podujatie organizuje či možnosť stretnúť známe osobnosti, ktoré sa na podujatí zúčastnia.

Množstvo prevažne mladých ľudí, ktorí chcú prostredníctvom dobrovoľníctva nadobudnúť nové skúsenosti a zážitky, rastie. Zároveň rastie aj počet organizátorov podujatí, ktorí profitujú zo spolupráce



s dobrovoľníkmi alebo sú dokonca od nich závislí. Okrem toho, že dobrovoľníci pomáhajú organizátorom optimalizovať náklady na personálne zabezpečenie podujatia (Strigas, Jacskon, 2003), organizačný tím obohacujú o svoj entuziazmus a svojimi zručnosťami prispievajú k spokojnosti návštevníkov (Ralston et al., 2005). Mnohí organizátori podujatí preto v dobrovoľníckej práci vidia značný potenciál a angažovaním dobrovoľníkov na seba preberajú vybrané úlohy prijímajúcich organizácií dobrovoľníckeho cestovného ruchu.

Stúpajúci trend dobrovoľníctva na organizovaných podujatiach ovplyvnil aj zameranie teoretikov, ktorí realizujú v tejto oblasti početné výskumy. Ide napríklad o autorov Gallarza et al. (2013), Lee et al. (2014), Hallmann (2015), Kristiansen et al. (2015), Lee et al. (2016), Ahn (2017) a ďalších.

## **2. Cieľ a metodika skúmania**

Cieľom je analyzovať, do akej miery organizátori podujatí v cieľových miestach cestovného ruchu na Slovensku zapájajú do prípravy a realizácie podujatí dobrovoľníkov a zhodnotiť úroveň profesionalizácie práce s dobrovoľníkmi s dôrazom na dobrovoľníkov v cestovnom ruchu.

Primárne zdroje údajov sme získali dotazníkovým zisťovaním. Databázu organizátorov podujatí sme vytvorili na základe podrobnej analýzy internetových portálov, z ktorých sa potenciálny návštevník môže dozvedieť o podujatiach organizovaných na území Slovenska ([www.allfestivals.com](http://www.allfestivals.com), [www.nafestival.sk](http://www.nafestival.sk), [www.dikymoc.sk](http://www.dikymoc.sk), [www.folklorfest.sk](http://www.folklorfest.sk), [www.ludovakultura.sk](http://www.ludovakultura.sk)), stránok oblastných a krajských organizácií cestovného ruchu a ďalších vybraných inštitúcií ([www.culture.gov.sk](http://www.culture.gov.sk), [www.nocka.sk](http://www.nocka.sk), [matica.sk](http://matica.sk), [sport.iedu.sk](http://sport.iedu.sk)). Tvorbu databázy komplikovala skutočnosť, že žiadna z webových stránok neobsahuje komplexné portfólio podujatí, resp. ich organizátorov (nevyhnutnosť kontroly a odstraňovania duplicit), a že väčšina dostupných portálov obsahuje len informáciu o uskutočnení podujatia (najčastejšie vo forme letáka alebo stručného oznamu) bez údajov o organizátorovi (nevyhnutnosť dodatočného vyhľadávania na jednotlivých webových stránkach podujatí, resp. na sociálnych sieťach, na ktorých sa prezentujú). Konštatujeme preto silnejúcu potrebu koordinácie ponuky organizovaných podujatí na Slovensku.

Po zostavení databázy e-mailových adries sme oslovili 653 organizátorov podujatí. Návratnosť dotazníka bola 18,1 % (118

vyplnených dotazníkov), čo pripisujeme forme jeho distribúcie a časovej zaneprázdnenosti organizátorov podujatí.

Získané údaje sme spracovali vybranými matematicko-štatistickými metódami v aplikácii SPSS Statistics. Štatistické testy sme vyhodnotili s 95 %-nou spoľahlivosťou.

Takmer dve tretiny (65,3 %) respondentov patrili do verejného sektora, pätina (19,5 %) do neziskového a len 15,3 % do súkromného sektora. Vzhľadom na absenciu informácií o základnom súbore nie je možné určiť, či sú výsledky prieskumu reprezentatívne, alebo ovplyvnené mierou ochoty organizátorov podujatí odpovedať na otázky.

Štvrtina (24,6 %) respondentov označila organizovanie podujatí za svoju hlavnú aktivitu, 59,3 % za rovnocennú súčasť aktivít organizácie a len 16,1 % za aktivitu, ktorej sa venujú okrajovo.

Kým 66,9 % respondentov organizuje pravidelne (minimálne raz ročne) viaceré tematicky rôznorodé podujatia, 19,5 % sa sústreďuje na organizáciu početných homogénnych podujatí. Desatina (10,2 %) organizuje na pravidelnej báze len jedno podujatie a 3,4 % respondentov organizuje podujatia len príležitostne. Ide najmä o organizácie, ktoré realizáciu podujatí označili za okrajovú činnosť.

Z hľadiska druhu organizovaných podujatí majú dominantné postavenie kultúrne podujatia (75,5 %), čo korešponduje s výsledkami štúdie agregátneho dopytu obyvateľov Slovenska po organizovaných podujatiach (Pompurová, 2014).

Tabuľka 1 Priemerný počet návštevníkov podujatia

Počet návštevníkov organizovaných podujatí	Absolútny počet	Podiel v %	Kumulatívny podiel v %
do 500	52	44,1	44,1
do tisíc	23	19,5	63,6
do 5 tisíc	26	22,0	85,6
do 10 tisíc	6	5,1	90,7
do 15 tisíc	3	2,5	93,2
do 20 tisíc	3	2,5	95,8
do 25 tisíc	1	,8	96,6
viac ako 25 tisíc	4	3,4	100,0
Spolu	118	100,0	-

Prameň: Vlastné spracovanie.

Podujatia podľa odhadov ich organizátorov navštevujú tak miestni obyvatelia, ako aj návštevníci v cestovnom ruchu. Väčšina (90,7 %) organizácií, ktoré sa zúčastnili prieskumu, zaradila organizované podujatia do kategórie malé podujatia s menej než 10 tisíc účastníkmi (tabuľka 1), čo je typické pre podujatia organizované na Slovensku.

### 3. Výsledky a diskusia

Zaujímalo nás, či a do akej miery využívajú oslovení organizátori podujatí pomoc dobrovoľníkov. Sedem z desiatich respondentov ich zapája do prípravy a zabezpečenia podujatia (32,2 % pravidelne a 37,3 % príležitostne). Len necelá tretina (30,5 %) prácu dobrovoľníkov v prospech podujatia doposiaľ nevyužila, a to najmä kvôli chýbajúcim informáciám a skúsenostiam z manažmentu dobrovoľníkov. V prípade existencie manuálu pre organizátorov podujatí zameraného na prácu s dobrovoľníkmi by sa pre zaangažovanie dobrovoľníkov rozhodla viac ako polovica z nich. Zvyšní respondenti si zapojenie dobrovoľníkov do organizovania podujatí nevedia predstaviť predovšetkým kvôli komplikovaným procedúram a predpisom platiacim vo verejnom sektore.

V ďalšom kroku sme posudzovali len odpovede 82 respondentov, ktorí do organizovania podujatí zapájajú dobrovoľníkov.

Vzhľadom na veľkosť podujatí považujeme priemerný počet zaangažovaných dobrovoľníkov (tabuľka 2) za primeraný. Väčšina (87,8 %) organizácií spolupracuje pri organizovaní a zabezpečení podujatia s maximálne 20-timi dobrovoľníkmi.

Tabuľka 2 Priemerný počet dobrovoľníkov zapojených do organizovania podujatí

Počet návštevníkov organizovaných podujatí	Absolútny počet	Podiel v %	Kumulatívny podiel v %
1 až 5	32	39,0	39,0
6 až 10	22	26,8	65,9
11 až 20	18	22,0	87,8
21 až 50	7	8,5	96,3
51 až 100	3	3,7	100,0
Spolu	82	100,0	-

Prameň: Vlastné spracovanie.

Hodnota Spearmanovho koeficienta (p-hodnota=0,027, korelačný koeficient=1,000) naznačuje, že s veľkosťou podujatia rastie aj počet dobrovoľníkov zapojených do jeho prípravy a zabezpečenia.

Môžeme tvrdiť, že dobrovoľníci pomáhajú zlepšiť chod podujatia a skvalitniť poskytované služby, avšak bez ich participácie by majoritu podujatí bolo možné zrealizovať. Postavenie dobrovoľníkov na podujatiach je však podľa troch štvrtín oslovených organizácií dôležité až veľmi dôležité (tabuľka 3).

Tabuľka 3 Postavenie dobrovoľníkov na podujatiach

Postavenie dobrovoľníkov	Absolútny počet	Podiel v %	Kumulatívny podiel v %
veľmi dôležité	17	20,7	20,7
dôležité	46	56,1	76,8
nedôležité	19	23,2	100,0
Spolu	82	100,0	

Prameň: Vlastné spracovanie.

Môžeme pritom konštatovať významný rozdiel v postavení dobrovoľníkov v závislosti od sektoru ekonomiky organizácie, ktorá podujatie pripravuje (ANOVA, p-hodnota=0,003). Kým pre neziskový sektor sú dobrovoľníci pri organizovaní podujatí kľúčoví, relatívne najmenej dôležití sú pre organizácie verejného sektora (tabuľka 4). Predpokladáme, že je to parciálne spôsobené fixným rozpočtom, ktorý dané organizácie na podujatia vyčleňujú (neexistencia potreby znižovať náklady na personálne zabezpečenie podujatia).

Tabuľka 4 Postavenie dobrovoľníkov v závislosti od sektoru ekonomiky organizácie, ktorá podujatie pripravuje

Postavenie dobrovoľníkov	Sektor ekonomiky (podiel v %)			Spolu
	súkromný sektor	verejný sektor	neziskový sektor	
veľmi dôležité	18,18	12,00	42,86	17
dôležité	63,64	56,00	52,38	46
nedôležité	18,18	32,00	4,76	19
Spolu	11	50	21	82

Prameň: Vlastné spracovanie.

Keďže efektívne zapojenie dobrovoľníkov do organizovania podujatia vyžaduje plánovaný a organizovaný postup, zamerali sme sa na zistenie stupňa profesionalizácie práce s dobrovoľníkmi. Na väčšine (79,3 %) podujatí je riadením dobrovoľníkov poverený vybraný člen organizačného tímu. Len pätina organizácií vytvára pozíciu manažéra dobrovoľníkov, pričom môže ísť o plateného zamestnanca (13,4 %), externého spolupracovníka s vytvorenými pracovnými podmienkami a jasne stanovenou pracovnou náplňou (1,2 %) alebo dobrovoľníka (6,1 %), t. j. jednotlivca, ktorý za svoju prácu nie je platený.

Z hľadiska veľkosti podujatí podľa výsledkov ANOVA neexistuje významný rozdiel v spôsobe koordinácie dobrovoľníkov ( $p$ -hodnota  $< 0,05$ ).

Existencia koordinátora je kľúčovým prvkom pri riadení dobrovoľníkov na podujatí a je garantom kvality manažmentu dobrovoľníkov. Príkladom dobrej praxe je najväčší slovenský hudobný festival Pohoda (ktorý sa podľa European Festival Awards každoročne umiestňuje na popredných miestach v kategórii najlepší stredne veľký európsky festival), kde má koordinátor dobrovoľníkov k dispozícii manažérsky tím.

Každý dobrovoľník má byť oboznámený s prácou, ktorú bude na podujatí vykonávať. Podľa Brozmanovej Gregorovej et al. (2014, s. 9) je dôležité jasné definovanie a nastavenie potrieb, požiadaviek a povinností dobrovoľníkov. Dobrovoľníci by mali mať určené konkrétne aktivity, prípadne harmonogram povinností a rovnako spôsob ich komunikácie. Pracovnú náplň dobrovoľníkov však špecifikuje len 62,2 % oslovených organizácií (12,2 % v písomnej podobe a 50 % ústne). Existuje pritom významný rozdiel v konkretizácii úloh dobrovoľníkov v závislosti od spôsobu ich koordinácie ( $p$ -hodnota = 0,016,  $F = 3,658$ ). Pracovná náplň je samozrejmosťou v prípade vytvorenia platenej pozície manažéra dobrovoľníkov.

Pre rozvoj cestovného ruchu v cieľovom mieste je smerodajné, či dobrovoľníci participujúci na zabezpečení podujatia sú miestnymi obyvateľmi, alebo ich možno označiť za dobrovoľníkov v cestovnom ruchu. Kým polovica oslovených organizátorov podujatí spolupracuje len s miestnymi obyvateľmi, druhá polovica využíva aj pomoc dobrovoľníkov v cestovnom ruchu. Závislosť na veľkosti podujatia sa štatisticky (ANOVA) nepreukázala ( $p$ -hodnota  $< 0,05$ ).

Zisťovali sme, aký je približný podiel dobrovoľníkov v cestovnom ruchu na celkovej počte dobrovoľne pomáhajúcich jednotlivcov.

Väčšina respondentov uviedla, že ich participácia je minoritná (tabuľka 5).

Tabuľka 5 Podiel dobrovoľníkov v cestovnom ruchu na celkovom počte dobrovoľníkov

Podiel dobrovoľníkov v cestovnom ruchu	Absolútny počet	Podiel v %	Kumulatívny podiel v %
do 20 %	32	78,0	78,0
do 40 %	3	7,3	85,4
do 60 %	5	12,2	97,6
do 100 %	1	2,4	100,0
Spolu	41	100,0	-

Prameň: Vlastné spracovanie.

Absolútnu väčšinu pritom vzhľadom na význam podujatí tvoria účastníci domáceho dobrovoľníckeho cestovného ruchu (97,5 %). Zahraniční dobrovoľníci zvyknú prejavovať záujem o participáciu na podujatí predovšetkým v prípade medzinárodných a svetových podujatí (napr. majstrovstvá sveta v hokeji).

V procese náboru dobrovoľníkov pre potreby podujatia je možné použiť viacero spôsobov oslovenia potenciálnych záujemcov. Za najčastejšie používaný a účinný spôsob získavania dobrovoľníkov v cestovnom ruchu považujú oslovení organizátori podujatí osobné kontakty (37,8 %), sociálne siete (20,7 %) a webovú stránku organizácie, resp. podujatia (12,2 %). V prípade veľkých podujatí s vysokým dopytom po práci dobrovoľníkov, ako je festival Pohoda, je na mieste zriadenie samostatnej webovej stránky pre dobrovoľníkov, prípadne oslovenie potenciálnych dobrovoľníkov plagátmi a prednáškami na stredných a vysokých školách.

Jedným zo znakov kvalitného manažmentu dobrovoľníkov je opakované zapojenie dobrovoľníkov do organizovania podujatia. Zaujímalo nás preto, či sa dobrovoľníci v cestovnom ruchu zúčastňujú na podujatiach organizovaných respondentmi opakovane. Kým 29,3 % pomáha pri zabezpečení podujatia prevažne jednorazovo, viac ako dve tretiny (70,7 %) participujú podľa oslovených organizácií na podujatiach opakovane. Usudzujeme, že ich vykonávaná činnosť napĺňa a účasť na vybranom podujatí motivuje. Štatistickú súvislosť medzi opakovanou dobrovoľníckou prácou a veľkosťou či druhom podujatia sa nepodarilo štatisticky preukázať (p-hodnota < 0,05).

Dôležitou súčasťou riadenia dobrovoľníkov na podujatí je ich hodnotenie a ocenenie prínosu ich práce. Napriek tomu, že dobrovoľnícka činnosť je neplatenou aktivitou, organizácia, v prospech ktorej dobrovoľníci pracujú, by nemala brať ich činnosť ako samozrejmosť a mala by mať premyslené možnosti rozvoja ďalšej spolupráce. Viaceré oslovené organizácie pritom dobrovoľníkom v cestovnom ruchu poskytujú stravovanie (68,3 %), ubytovanie (19,5 %), resp. preplácajú im cestovné výdavky (2,6 %). Ako to vyplýva z prieskumu Brozmanovej Gregorovej et al. (2014), preplatenie časti nákladov je pritom u dobrovoľníkov vítané. Z ďalších benefitov im ako prejav vďaky a ocenenia za vykonanú prácu ponúkajú oslovené organizácie oblečenie, napr. trička s logom podujatia (43,9 %), voľné vstupenky na podujatie pre priateľov, rodinných príslušníkov ap. (34,1 %) či propagačné materiály partnerov, s ktorými spolupracujú (24,4 %). Kým viacerí oslovení organizátori podujatí poskytujú dobrovoľníkom v cestovnom ruchu v rámci svojich možností viaceré výhody, žiadne benefity neposkytuje len 9,8 %. Predpokladáme, že im svoje uznanie prejavujú poďakovaním a tľmočením pozitívnej spätnej väzby od cieľových skupín podujatia.

## Záver

Organizované podujatia sú významnou súčasťou ponuky cieľových miest, ktorá môže vyvolať účasť na cestovnom ruchu, prípadne vhodne oživiť pobyt v cieľovom mieste a priniesť danému územiu dodatočné príjmy. Podľa Regionalizácie cestovného ruchu v Slovenskej republike (MH SR, 2005) má tretina slovenských regiónov cestovného ruchu Slovenska vysoký alebo dobrý potenciál pre návštevu kultúrnych, športových, obchodných a iných podujatí (vysoký potenciál: bratislavský a horehronský región; dobrý potenciál: strednopovažský, nitriansky, severopovažský, pohronský a košický región). K ich skvalitneniu môžu pritom prispieť dobrovoľníci, t. j. osoby, ktoré na základe svojho slobodného rozhodnutia bez nároku na odmenu vykonávajú pre organizátorov podujatí s ich súhlasom v ich prospech alebo vo verejný prospech dobrovoľnícku činnosť založenú na svojej schopnosti, zručnosti alebo vedomosti mimo svojich pracovných, služobných a študijných povinností.

Napriek rastúcemu záujmu o organizované podujatia spôsobenému migráciou obyvateľstva, kultúrnou dislokáciou a stresujúcim urbanizovaným prostredím (Getz, 2012) a stúpajúcemu trendu

dobrovoľníctva, sa v domácej literatúre pozornosť dobrovoľníctvu na organizovaných podujatiach venuje len okrajovo. Cieľom bolo preto preskúmať, do akej miery organizátori podujatí na Slovensku zapájajú do prípravy a realizácie podujatí dobrovoľníkov a zhodnotiť úroveň profesionalizácie práce s dobrovoľníkmi s dôrazom na dobrovoľníkov v cestovnom ruchu. Vychádzali sme pritom z údajov získaných dotazníkovým zisťovaním.

Zo 653 oslovených organizátorov podujatí sa do prieskumu zapojilo 118. Konštatujeme, že dobrovoľníkov angažuje až 70 % z nich. S veľkosťou podujatia rastie aj počet dobrovoľníkov zapojených do jeho prípravy a zabezpečenia. Dobrovoľníci sú pritom pri organizovaní podujatí rozhodujúci najmä v neziskovom sektore.

Určitým znakom profesionalizácie práce s dobrovoľníkmi na podujatí je ich koordinácia. Na väčšine podujatí je riadením dobrovoľníkov poverený vybraný člen organizačného tímu. Pozíciu manažéra, resp. koordinátora dobrovoľníkov deklarovalo len 20 % oslovených organizátorov. Diskutabilné je zistenie, že len 60 % oslovených organizátorov podujatí definuje povinnosti dobrovoľníkov, z toho väčšina len ústne. Je žiaduce, aby dobrovoľníci mali vopred stanovené aktivity a čas ich realizácie.

Polovica oslovených organizátorov podujatí spolupracuje len s dobrovoľníkmi s miestom bydliska v blízkosti miesta konania podujatia, druhá polovica využíva aj pomoc dobrovoľníkov v cestovnom ruchu, čím na seba preberá vybrané úlohy prijímajúcich organizácií dobrovoľníckeho cestovného ruchu. Konštatujeme, že v prípade atraktívnych podujatí s väčším než regionálnym významom by zapojenie dobrovoľníkov v cestovnom ruchu mohlo byť výraznejšie. Usudzujeme, že súčasný stav je parciálne dôsledkom chýbajúcich informácií o manažmente dobrovoľníkov a že prínosom by mohol byť elektronický manuál pre organizátorov podujatí.

V súčasnosti organizátori zapojení do prieskumu oslovujú potenciálnych dobrovoľníkov v cestovnom ruchu najmä prostredníctvom osobných kontaktov a cez sociálne siete. Za úvahu podľa nás stojí aj realizovanie motivačných prednášok na vybraných stredných a vysokých školách, spolupráca s vybranými neziskovými organizáciami združujúcimi dobrovoľníkov (napr. INEX Slovakia) či ponuka dobrovoľníctva na podujatiach ako súčasť teambuildingu.

Dôkazom spokojnosti dobrovoľníkov je ich opakované zapojenie do organizovania podujatia. Pozitívnym je zistenie, že až 70 % respondentov



deklarovalo prevažne recidívnu spoluprácu s danými jednotlivcami. Predpokladáme, že to sčasti súvisí s výhodami, ktoré organizátori dobrovoľníkom poskytujú. Tie sú podľa autorov Heldt a Klerby (2014) v súlade s motívmi dobrovoľníckej práce na organizovaných podujatiach (možnosť získať vstupenky na podujatie, propagačné materiály, prípadne oblečenie s logom podujatia). Významným podnetom pre dobrovoľníkov by mohla byť aj možnosť osobného stretnutia so známou osobnosťou, ktorá sa na vybranom podujatí zúčastní či vytvorenie spoločnej skupiny na sociálnej sieti, ktorá by posilnila motív spoznávania nových ľudí, vytvárania priateľstiev, ale aj pocit spolupatričnosti.

Keďže v domácej ani zahraničnej literatúre neexistuje komplexná štúdia dobrovoľníctva na organizovaných podujatiach, výsledky realizovaného prieskumu považujeme za originálne. Sú predpokladom ďalšieho hlbšieho skúmania dobrovoľníctva na podujatiach v cestovnom ruchu a vytvorenia odporúčaní pre organizátorov podujatí.

## Literatúra

- [1] AHN, Y-J. 2017. *Recruitment of volunteers connected with sports mega-events: A case study of the PyeongChang 2018 Olympic and Paralympic Winter Games* [online]. [cit. 15-07-2017]. Dostupné na internete: [http://ac.els-cdn.com/S2212571X16302670/1-s2.0-S2212571X16302670-main.pdf?\\_tid=9bb5735a-4b57-11e7-9979-00000aacb362&acdnat=1496822710\\_9c26547f7fb2639c0531263802ccb787](http://ac.els-cdn.com/S2212571X16302670/1-s2.0-S2212571X16302670-main.pdf?_tid=9bb5735a-4b57-11e7-9979-00000aacb362&acdnat=1496822710_9c26547f7fb2639c0531263802ccb787).
- [2] BROZMANOVA GREGOROVA, A. et al. 2014. *Štandardy kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a odporúčania na prácu s mládežou v oblasti dobrovoľníctva*. Banská Bystrica : Centrum dobrovoľníctva a Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií. 2014.
- [3] CLEMMONS, D. 2009. *VolunTourism international website*. [online]. [cit. 17-07-2017] Dostupné na internete: <http://www.voluntourism.org>.
- [4] DOWNWARD, P. M., RALSTON, R. T. 2006. The sports development potential of sport event. Volunteering: insights from the XVII Manchester Commonwealth Games. In *European Sport Management Quarterly*, roč. 6, 2006, č. 4, s. 333-351. ISSN 1618-4742.

- [5] GALLARZA, M. et al. 2013. The value of volunteering in special events: A longitudinal study. In *Annals of Tourism Research*, roč. 40, 2013, č. 1, s. 105-131. ISSN 0160-7383.
- [6] GETZ, D. 2012. *Event studies. Theory, research and policy for planned events*. Druhé vydanie. Oxon; New York : Routledge, 2012. ISBN 978-0-08-096953-4.
- [7] HALLMANN, K. 2015. Modelling the decision to volunteer in organised sports. In *Sport Management Review*, roč. 18, 2014, č. 3, s. 448-463. ISSN 1441-3523.
- [8] HELDT, T., KLERBY, A. 2014. Peace, love and well-being: Volunteering at the Peace & Love Festival in Borlänge, Sweden. In Smith, K. A. et al. *Event Volunteering: International perspectives on the event. volunteering experience*. Abingdon, New York : Routledge, 2014. ISBN 978-0-415-82103-2.
- [9] CHEN, L. J, CHEN, J. S. 2011. The motivations and expectations of international volunteer tourists: A case study of “Chinese Village Traditions” In *Tourism Management*, roč. 32, 2011, č. 2, s. 435-442. ISSN 0261-5177.
- [10] KRISTIANSEN, E. et al. 2015. We can do it’: Community, resistance, social solidarity, and long-term volunteering at a sport event. In *Sport Management Review*, roč. 18, 2015, č. 2, s. 256–267. ISSN 1441-3523.
- [11] LEE, Ch-K. et al. 2014. The influence of volunteer motivation on satisfaction, attitudes, and support for a mega-event. In *International Journal of Hospitality Management*, roč. 40, 2014, č. 1, s. 37-48. ISSN 0278-4319.
- [12] LEE, Y. et al. 2016. The impact of social interaction and team member exchange on sport event volunteer management. In *Sport Management Review*, roč. 19, 2016, č. 5, s. 550-562. ISSN 1441-3523.
- [13] MH SR, 2005. *Regionalizácia cestovného ruchu v Slovenskej republike*. Bratislava : Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. 2005.
- [14] POMPUROVA, K. 2014. Organizované podujatia ako nástroj dynamizácie cestovného ruchu. Banská Bystrica : Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici – Belianum, Ekonomická fakulta. 2014. ISBN 978-80-557-0779-2.

- [15]RALSTON, R. et al. 2005. The third force in events tourism: volunteers at the XVII Commonwealth Games. In *Journal of Sustainable Tourism*, roč. 13, 2005, č. 5, s. 504-519.
- [16]STRIGAS, A., JACKSON, N. 2003. Motivating volunteers to serve and succeed: design and results of a pilot study that explores demographics and motivational factors in sport volunteerism. In *International Sports Journal*, roč. 7, 2003, č. 1, s. 111-121. ISSN 2169-8759.
- [17]TOMAZOS, K., BUTLER, R. 2009. Volunteer tourism: the new ecotourism? In *Anatolia*, roč. 20, 2009, s. 196-212. ISSN 1303-2917.
- [18]WEARING, S. 2001. *Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference*. Oxford : CABI Publishing. 2001. ISBN 0851995330.
- [19]WEARING, S., MCGEHEE, N. G. 2013. *International Volunteer Tourism. Integrating Travellers and Communities*. Oxford : CABI Publishing. 2013. ISBN 978-1-84593-696-9.

### **Poznámka**

Vedecký príspevok je súčasťou riešenia projektu VEGA 1/0509/16 Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku, ktorý sa rieši na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

## POMOC DOBROVOĽNÍKOV PRI ORGANIZOVANÍ ZIMNEJ UNIVERZIÁDY

### VOLUNTEERS' PARTICIPATION BY WINTER UNIVERSIADE ORGANIZATION

Kristína Pompurová – Ivana Šimočková

---

#### **Abstract**

*The paper analyses volunteers' participation into organization of Winter Universiade 2015, which was partially held in Slovakia. 224 volunteers participated into the Universiade while covering almost every aspect of this organized event. They were supervised and coordinated by Head of Volunteers & Training. We assume that the volunteer program showed traces of apparent professionalization and was an asset to both the organizer and the volunteers.*

#### **Key words**

Event, Volunteers, Volunteer Tourism, Winter Universiade.

**JEL Classification:** L<sub>83</sub>, M<sub>38</sub>.

#### **Úvod do problematiky**

Spojenie dobrovoľníctva a cestovného ruchu siaha už do 19. storočia, kedy misionári, lekári a učitelia cestovali za účelom pomáhať iným. Len nedávno však dobrovoľnícky cestovný ruch nadobudol globálny význam. Vzhľadom na predikciu značného rastu sa mu v posledných rokoch venuje zvýšená pozornosť aj z hľadiska výskumu (Benson, 2011).

Napriek početným štúdiám sú definície dobrovoľníckeho cestovného ruchu limitujúce a nevytvádzajú dostatočne o skúmanom jave. Zhodujú sa v tom, že ide o spojenie dobrovoľníctva a cestovného ruchu, pričom účelom cestovania a pobytu v navštívenom mieste je často okrem organi-

zovanej dobrovoľníckej pomoci aj poznávanie (kultúry, histórie, umenia ap.) či oddych.

Okrem cestovania do menej rozvinutých krajín za účelom zapojenia sa do rozvojových projektov, ktoré je v zahraničnej literatúre najviac pertraktované, zahŕňa dobrovoľnícky cestovný ruch aj dobrovoľnícku prácu v múzeách, na festivaloch a iných organizovaných podujatiach. Takéto vnímanie sa v literatúre často spája s pojmom dobrovoľníctvo na organizovaných podujatiach a predstavuje kľúčové spojenie dobrovoľníckej práce a organizovaných podujatí, atraktivít a aktivít v cestovnom ruchu, ktoré nielen podporuje úspech podujatí, ale zároveň výrazne zvyšuje potenciál cestovného ruchu.

## 1. Teoretické východiská

Dobrovoľníctvo na organizovaných podujatiach využíva rôzne typy dobrovoľníckej služby. Kým niektoré organizácie prijímajú dobrovoľníkov na celoročné pozície, väčšina dobrovoľníkov je zapájaných do práce príležitostne, s cieľom zabezpečiť bezproblémový chod podujatí (Smith et al., 2014).

Motívy mladých ľudí zapojiť sa do dobrovoľníckej práce na organizovaných podujatiach nie sú výrazne odlišné od motívov cestovať do zahraničia za účelom zúčastniť sa dobrovoľníckych projektov. Podľa Smithovej (2001 In Heldt, Klerby, 2014) účasť dobrovoľníkov na podujatiach motivuje najmä stretávanie nových ľudí a vytváranie priateľstiev, nadobudnutie nových zručností a získavanie nových perspektív do života. Downward a Ralston (2006) považujú za významný podnet aj podporu komunity, ktorá podujatie organizuje, či možnosť zúčastniť sa podujatia a stretnúť známe osobnosti. K motívom účasti na podujatí Heldt a Klerby (2014) pripájajú aj motív zábavy a príležitosť získať vstupenky na podujatie, propagačné materiály, prípadne aj oblečenie s logom podujatia zdarma.

Rastúce množstvo prevažne mladých ľudí, ktorí chcú prostredníctvom dobrovoľníctva nadobudnúť nové skúsenosti a prispieť k úspechu organizovaného podujatia, atraktivity alebo inej aktivity v cestovnom ruchu, predstavuje sľubnú stranu ponuky. Na strane dopytu stoja organizátori podujatí, ktorí v dobrovoľníckej práci vidia značný potenciál a chceli by angažovať čo najviac dobrovoľníkov (Raffai, Vajnai, 2014). Okrem toho, že organizátorom pomáhajú znížiť náklady na personálne zabezpečenie podujatia (Strigas, Jacskon 2003), organizačný tím obohacujú o svoj entu-

ziazmus, a svojimi zručnosťami prispievajú k spokojnosti návštevníkov (Ralston et al., 2005).

Na športových podujatiach, ako aj ostatných organizovaných podujatiach, aktivitách v cestovnom ruchu a v medzinárodných rozvojových projektoch, majú svoje miesto nielen dobrovoľníci – návštevníci, ktorých motívom cestovania je vykonávanie dobrovoľníckej činnosti v navštívenom cieľovom mieste cestovného ruchu, ale aj dobrovoľníci – hostitelia (dobrovoľníci v organizáciách cestovného ruchu aktívni v krajine svojho obvyklého pobytu), ktorí sú v priamej interakcii s návštevníkmi alebo zabezpečujú podmienky potrebné pre uspokojenie ich potrieb a sprostredkovanie komplexného zážitku (Lyons, Wearing, 2012 In Kotíková 2013). Doterajšie štúdie sa v prevažnej miere zmeriavali na krajiny tretieho sveta a opomínali domáci dobrovoľnícky cestovný ruch. Charakteristika podstaty dobrovoľníka – hostiteľa nie je pritom odlišná od dobrovoľníka – návštevníka. Dobrovoľníci sú ľudia, ktorí ponúkajú svoju pracovnú silu, vedomosti, zručnosti a skúsenosti bez očakávania finančnej protihodnoty (Monga, 2006 In Smith et al., 2014). Rozdiel však vidíme v motívoch, ktoré vedú dobrovoľníkov zapojiť sa do programov dobrovoľníckeho cestovného ruchu. Kým dobrovoľníci – návštevníci sú priťahovaní predovšetkým programom vysielajúcej organizácie (zmysluplnosťou, zodpovednosťou programu), rovnako motivujúco vnímajú aj možnosť „ujst“ od každodenných povinností a stereotypu. Dobrovoľníci – hostitelia sú viac motivovaní túžbou užiť si prostredie, stretnúť sa s ostatnými dobrovoľníkmi, získať nové zážitky a svoju službu vnímajú skôr ako zmysluplné trávenie voľného času (Mody et al., 2014).

Práca dobrovoľníkov – návštevníkov aj dobrovoľníkov – hostiteľov prináša výhody nielen organizáciám cestovného ruchu, ale je prínosom aj pre samotnú cieľovú krajinu. Keďže dobrovoľnícka práca vo všeobecnosti nie je zahrnutá do hrubého domáceho produktu, prínosy dobrovoľníckeho cestovného ruchu majú skôr neekonomickú podobu. Dobrovoľnícky cestovný ruch pomáha pri budovaní pocitu spolupatričnosti občanov, pri vytváraní udržateľného riešenia problémov spojených s chudobou či pri rozvoji cestovného ruchu s cieľom zvyšovať konkurencieschopnosť pri lepšom využívaní jeho potenciálu.

## 2. Cieľ a metodika skúmania

Cieľom je priblížiť dobrovoľnícky cestovný ruch na príklade zapojenia dobrovoľníkov do organizovania vybraného športového podujatia. Keďže Slovensko bolo v roku 2015 hostiteľskou krajinou svetovej zimnej univerziády, ktorá je druhým najväčším športovým podujatím po zimných olympijských hrách, rozhodli sme sa zamerať na analýzu zapojenia dobrovoľníkov do organizovania univerziády.

Vzhľadom na existenciu relevantných sekundárnych zdrojov informácií, pri napĺňaní cieľa vychádzame zo záverečnej správy podujatia (Winter universiade Štrbské Pleso/ Osrblie. Nordic skiing and biathlon 2015. Final report). Informácie obsiahnuté v oficiálnej záverečnej správe pritom dopĺňame o poznatky získané z neštruktúrovaných rozhovorov s vybranými dobrovoľníkmi, ktorí participovali na univerziáde.

## 3. Výsledky a diskusia

Dejiskom 27. svetovej zimnej univerziády 2015 bolo Španielsko (Granada), ktoré však kvôli absencii vhodných podmienok na organizovanie súťaží v biatlone, bežeckom lyžovaní, severskej kombinácii a skokoch na lyžiach spolupracovalo so Slovenskom.

Slovenská časť zimnej univerziády sa konala od 24. januára do 1. februára 2015 v už existujúcich areáloch s dlhoročnou tradíciou organizovania športových podujatí presahujúcich národný význam na Štrbskom Plese a v Osrblí. Zúčastnilo sa jej 666 členov delegácií (z toho 390 športovcov: 277 na Štrbskom Plese, 113 v Osrblí) z 31 krajín. Výdavky na organizáciu podujatia predstavovali 1,7 mil. eur (33 % ubytovanie a strava, 19 % administratíva, 11 % príprava priestorov, 11 % služby, 8 % marketing, 7 % doprava, 5 % oblečenie pre organizačný výbor a dobrovoľníkov, 4 % zabezpečenie ubytovania a stravy pre dobrovoľníkov, 3 % ceremoniály), pričom ďalších 750 tis. eur sa vyčlenilo na rekonštrukciu športovísk. Príjmy (1,7 mil. eur) organizátori získali z Medzinárodnej federácie vysokškolského športu FISU (38 %), účastníckych poplatkov (37 %), Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR (16 %) a marketingových aktivít (9 %). Okrem organizačného výboru úspešný priebeh podujatia zabezpečovalo 224 dobrovoľníkov.

Efektívne zapojenie dobrovoľníkov do organizovania univerziády si vyžadovalo plánovaný a organizovaný postup. Išlo predovšetkým o zistenie potrieb podujatia, prípravu a návrh pracovného miesta dobrovoľníkov,

nábor dobrovoľníkov, pohovor, zaradenie na vhodné miesto, orientáciu a zaškolenie, ako aj riadenie dobrovoľníkov.

Dobrovoľnícky program svetovej zimnej univerziády 2015 Štrbské pleso/ Osrblie oficiálne začal 9 mesiacov pred začiatkom podujatia. Pozostával z troch fáz: (1) propagácia možnosti dobrovoľníctva na organizovanom podujatí na viacerých vysokých školách na Slovensku, (2) nábor a výber vhodných kandidátov na dobrovoľníkov a (3) školenie dobrovoľníkov, resp. tréningové stretnutia.

Plánovanie počtu a zaradenia dobrovoľníkov na jednotlivé posty sa začalo v máji 2014. Postupne sa prispôbovalo až vyústilo do dvoch výberových procesov - v auguste až septembri 2014 a novembri až decembri 2014.

Náborová kampaň dobrovoľníkov sa spustila spolu so systémom online registrácie potenciálnych dobrovoľníkov 20. apríla 2014 a trvala až do novembra 2014. Žiadosti sa pritom spracovávali prostredníctvom Google dokumentov. Na základe údajov vyplnených v on-line žiadosti boli na pohovory konajúce sa na viacerých vysokých školách na Slovensku pozvaní len kvalifikovaní uchádzači. Žiadateľom, ktorí sa nemohli pohovoru zúčastniť (napr. študovali na iných vysokých školách, než bolo miesto konania pohovoru alebo v uvedenom čase nemohli pohovor absolvovať), bola ponúknutá možnosť pohovoru priamo v sídle Slovenskej asociácie univerzitného športu v Bratislave. Konštatujeme, že išlo o hromadný nábor dobrovoľníkov, ktorý je typický pre vyhľadávanie dobrovoľníkov na jednorazovú realizáciu masovejších podujatí.

Dobrovoľníci participujúci na zimnej univerziáde (celkovo 224) boli rozdelení do dvoch kategórií. Kým univerzálni dobrovoľníci pracovali na pozíciách, ktoré si nevyžadovali odborný tréning, špecialisti pôsobili na pozíciách, ktoré požadovali špecifické vedomosti a zručnosti získané počas stáží.

Dobrovoľníkov po absolvovaní úvodného pohovoru rozdelili do jednotlivých oblastí organizácie podujatia na základe ich vlastnej vôle a potrebných zručností. Dobrovoľníci pritom participovali na zabezpečení rôznorodých činností: ubytovanie, akreditácia, administratíva a manažment, príchody a odchody účastníkov univerziády, ceremónie, komunikácia, kultúrny program, služby delegáciám, dopingová kontrola, FISU služby, stravovanie, internet, tlmočnicke služby, marketing, zdravotná starostlivosť, tlačové oddelenie, cenník, šport a športové služby, technické vybavenie, doprava.



Napríklad v akreditačnej kancelárii, ktorá slúžila na akreditáciu športovcov, funkcionárov, zástupcov médií, členov organizačného výboru, rozhodcov, porotcov, externých poskytovateľov služieb, ale i dobrovoľníkov, pracovali dvaja členovia organizačného výboru univerziády a 14 dobrovoľníkov.

Každý dobrovoľník má byť oboznámený s prácou, ktorú bude na podujatí vykonávať, preto je nevyhnutné pred začatím podujatia uskutočniť zaškolenie, prípadne výcvik zameraný na informácie o cieľoch, hodnotách, poslaní podujatia a pracovnej náplni dobrovoľníka. Školenie dobrovoľníkov participujúcich na univerziáde malo podobu všeobecného tréningu a tréningu v mieste konania podujatia, resp. tréningu v požadovanej oblasti. Vybraní dobrovoľníci sa pritom nad rámec bežných tréningových stretnutí zúčastnili viacerých podujatí - napr. stretnutia vedúcich jednotlivých odborov v rámci Organizačného výboru a stáží v sídle Slovenskej asociácie univerzitného športu, ktoré prispeli nielen k posilneniu ich motivácie, ale aj k nadobudnutiu lepších zručností potrebných pre zastávanie kľúčových pozícií na univerziáde.

Všeobecné usmernenie dobrovoľníkov bolo uchádzačom čiastočne poskytnuté počas pohovoru a následne sa podľa potreby doplnilo e-mailovou a telefonickou komunikáciou. Všeobecné školenie sa pritom týkalo informácií o univerziáde, Svetovej federácii univerzitného športu FISU, organizačnom výbore, dobrovoľníckom programe ap.

Tréning v mieste pôsobenia dobrovoľníkov sa uskutočnil niekoľko dní pred začatím podujatia. Dobrovoľníci sa stretli s tímom zodpovedným za jednotlivé športové areály. Vypočuli si krátky briefing manažéra športového areálu a absolvovali prehliadku priestorov zameranú na správnu orientáciu dobrovoľníkov. Po ukončení tejto časti školenia nasledoval výcvik s koordinátormi zodpovednými za jednotlivé oblasti organizácie podujatia.

Koordinátorom dobrovoľníckeho programu na univerziáde bol manažér dobrovoľníkov, ktorý v rámci organizačnej štruktúry podujatia podliehal priamo generálnemu sekretárovi. Spolupracoval s dvomi asistentmi, z ktorých jeden bol zodpovedný za dobrovoľníkov na Štrbskom plese a druhý koordinoval tím dobrovoľníkov v Osrbli. Každý dobrovoľník pritom podliehal pridelenému supervízorovi, zodpovednému za konkrétnu oblasť organizácie podujatia. Supervízor poskytoval informácie a inštrukcie prideleným dobrovoľníkom. Komunikácia medzi dobrovoľníkmi a supervízorom mala zväčša podobu briefingov organizovaných podľa potreby.

Dobrovoľníkom je nevyhnutné vytvárať vhodné podmienky na vykonávanie ich činnosti. Na základe zaužívanej praxe sa dobrovoľníkom na univerziáde poskytlo ubytovanie, doprava, oblečenie a strava. Podľa potreby a oblasti organizovania podujatia mali dobrovoľníci k dispozícii aj SIM kartu a mobilný telefón.

Na Štrbskom Plese sa pre potreby ubytovania dobrovoľníkov využívali štyri ubytovacie zariadenia, pričom tri boli umiestnené v bezprostrednej blízkosti športového areálu a zo štvrtého sa dobrovoľníci mohli prepravovať zadarmo verejnou dopravou. Na Štrbskom Plese pritom dobrovoľníci uskutočnili spolu 2 261 prenocovaní, čo je viac ako polovica prenocovaní uskutočnených aktívnymi účastníkmi podujatia (športovcami).

Dobrovoľníci v Osrblí boli ubytovaní v troch zariadeniach v blízkosti akreditačnej kancelárie, ktorá sa nachádzala v Hoteli Bystrá Tále. Spolu uskutočnili 671 prenocovaní, t. j. tretinu prenocovaní, ktoré v Osrblí realizovali športovci. Pre dobrovoľníkov pracujúcich priamo v športovom areáli bola doprava zabezpečená formou kyvadlovej dopravy.

Dobrovoľníkom sa strava poskytovala trikrát denne (raňajky, obedy a večere), a to v mieste konania podujatia formou cateringu. Na Štrbskom plese bola počas trvania univerziády vyčlenená reštaurácia, ktorá slúžila výlučne pre potreby stravovania dobrovoľníkov. V Osrblí bola pre stravovanie dobrovoľníkov a rozhodcov vyčlenená časť budovy športového areálu. Strava sa vydávala na základe voucherov, ktoré dobrovoľníci obdržali na začiatku podujatia (spolu išlo o takmer 5000 voucherov na Štrbskom Plese a 1800 v Osrblí).

Oblečenie s logom podujatia slúžilo na odlišenie dobrovoľníkov od pasívnych účastníkov univerziády a súčasne bolo formou benefitu, ktorý dobrovoľníci dostali za bezplatnú pomoc pri organizovaní podujatia. Keďže organizátor neposkytol oblečenie všetkým zúčastneným dobrovoľníkom, viacerí jednotlivci sa cítili ukrátené a domnievali sa, že ich uniformu dostali rodinní príslušníci vybraných členov organizačného tímu.

## **Záver**

Cieľom bolo priblížiť dobrovoľnícky cestovný ruch na príklade zapojenia dobrovoľníkov do organizovania vybraného športového podujatia - svetovej zimnej univerziády, ktorá sa konala v januári až februári 2015.

Univerziády sa zúčastnilo 224 dobrovoľníkov, pričom ich nábor začal 9 mesiacov pred začiatkom podujatia. Po výbere vhodných kandidátov nasledovalo ich zaškolenie, ktoré malo podobu všeobecného tréningu,

tréningu v mieste konania podujatia, v prípade vybraných jednotlivcov aj podobu účasti na viacerých podujatiach organizačného výboru. Dobrovoľníci participovali na zabezpečení takmer všetkých oblastí organizácie podujatia, počnúc akreditáciou, cez zabezpečenie dopravy, ubytovania, komunikácie, programu, marketingu, tlmočnických služieb ap. Kým niektoré pracovné miesta nevyžadovali špecifické vedomosti a zručnosti, iné boli obsadzované kandidátmi s určitou špecializáciou. Štandardne im organizátor poskytol ubytovanie, dopravu a stravu, pričom viacerým bolo poskytnuté aj oblečenie, SIM karta a telefón. Koordináciou dobrovoľníkov bol poverený manažér dobrovoľníkov, ktorý podliehal priamo generálnemu sekretárovi. Konštatujeme, že dobrovoľnícky program univerziády vykazoval znaky značnej profesionalizácie a bol prínosom nielen pre organizátora, ale priniesol obohatenie aj pre jednotlivcov, ktorí sa ho zúčastnili ako dobrovoľníci.

## Literatúra

- [1] BENSON, A. M., 2011. Volunteer tourism. Theory and Practice. In *Volunteer Tourism. Theoretical frameworks and Practical Applications*. London : Routledge, 2011. ISBN 978-1-138-88356-7, s. 1-6.
- [2] DOWNWARD, P. M., RALSTON, R. '2006. The sports development potential of sport event. Volunteering: insights from the XVII Manchester Commonwealth Games'. *European Sport Management Quarterly*, 2006, roč. 6, č. 4, s. 333- 351. ISSN 1618-4742.
- [3] HELDT, T., KLERBY, A. 2014. Peace, love and well-being: Volunteering at the Peace & Love Festival in Borlänge, Sweden. In *Event Volunteering: International perception on the event. volunteering experience*. Abingdon, New York : Routledge, 2014. ISBN 978-0-415-82103-2, s. 19 – 34.
- [4] KOTÍKOVÁ, H. 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. 208 s. ISBN 978-80-247-4603-6.
- [5] MODY, M., DAY, J., SYDNOR, S., JAFFE, W., LEHTO, X. 2014. The Different Shades of Responsibility: Examining Domestic and International Travelers' Motivations for Responsible Tourism in India. *Tourism Management Perspectives* [online]. 2014 [cit. 2018-04-09]. Dostupné na internete: <https://www.researchgate.net/publication/266739540>

- [6] RAFFAI, C., VAJNAI, B. 2014. The background in the limelight: volunteering in event. Management in Hungary. In *Event Volunteering: International perception on the event. volunteering experience*. Abingdon, New York: Routledge, 2014. ISBN 978-0-415-82103-2, s. 79 – 90.
- [7] RALSTON, R., LUMSDEN, L., DOWNWORD, P. 2005. The third force in events tourism: volunteers at the XVII Commonwealth Games. In *Journal of Sustainable Tourism*, 2005, roč. 13, č. 5. s. 504 – 519.
- [8] SMITH, K. A., LOCKSTONE-BINNEY, L., HOLMES, K., BAUM, T. 2014. *Event Volunteering: International perception on the event volunteering experience*. Abingdon, New York : Routledge, 2014. 212 s. ISBN 978-0-415-82103-2.
- [9] STRIGAS, A., JACKSON, N. 2003. Motivating volunteers to serve and succeed: design and results of a pilot study that explores demographics and motivational factors in sport volunteerism. In *International Sports Journal*, 2003, roč. 7, č. 1. s. 111-121. ISSN 2169-8759.
- [10] WEARING, S. 2001. *Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference*. Oxford : CABI Publishing, 2001. 240 s. ISBN 0851995330.
- [11] Winter universiade Štrbské Pleso/ Osrbliie. Nordic skiing and biathlon 2015. Final report.

## Poznámka

Vedecký príspevok je súčasťou riešenia projektu VEGA 1/0509/16 Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku, ktorý sa rieši na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

## VYUŽÍVAJÚ MANAŽÉRSKE ORGANIZÁCIE CESTOVNÉHO RUCHU NA SLOVENSKU PRÁCU DOBROVOĽNÍKOV?

### DO THE DESTINATION MANAGEMENT ORGANIZATIONS IN SLOVAKIA USE THE WORK OF VOLUNTEERS?

Kristína Pompurová – Ľubica Šebová

---

#### **Abstract**

*The aim of the paper is to analyse volunteer tourism initiated by destinations management organizations in Slovakia. Based on the results of the questionnaire survey, the paper examine the extent, to which destination management organizations in Slovakia use volunteer work in tourism activities and assess the level of professionalization of their work with volunteers. It concludes that more than half of the organizations involved in the survey have worked with volunteers in the past, especially when organizing events. Their work has been coordinated by a certain employee of the organization. Only a minor part of organizations was engaged in activities in favour of tourist destination development even the voluntourists, what it sparked the development of volunteer tourism.*

#### **Key words**

Destination Tourism Organizations, Volunteering, Volunteer Tourism.

**JEL Classification:** L<sub>83</sub>, M<sub>38</sub>.

#### **Úvod do problematiky**

Výsledkom rýchleho rastu masového cestovného ruchu a zvýšeného záujmu o jeho socio-kultúrny a environmentálny vplyv bol vznik alternatívnych druhov cestovného ruchu. Preníkaním dobrovoľníctva do cestov-

ného ruchu získal cestovný ruch rovnako ako dobrovoľníctvo nový rozmer. Potreba cestovať, vo svojom voľnom čase pobývať mimo miesta obvyklého pobytu za účelom poznávania, rozptýlenia a zábavy, kultúrneho a športového vyžitia sa spojila s osobnou slobodnou túžbou vykonávať aktivity v prospech iných, zvyčajne za žiadnu odmenu. Toto spojenie obohatilo už existujúce alternatívne druhy cestovného ruchu a vytvorilo nový samostatný druh cestovania, ktorý venuje pozornosť environmentálnej, aj sociálnej stránke cestovného ruchu.

Napriek tomu, že si dobrovoľnícky cestovný ruch ako spojenie cestovania vo voľnom čase a vykonávania dobrovoľníckych aktivít v navštívenom cieľovom mieste získava čoraz väčšiu pozornosť odbornej verejnosti, ponuka dobrovoľníckeho cestovného ruchu je v dostupnej literatúre málo pertraktovanou témou. Kým dobrovoľníkom, ich motívom a prekážkam účasti na dobrovoľníckom cestovnom ruchu sa venujú nespočetné zahraničné štúdie, kategorické vymedzenie a preskúmanie organizácií dobrovoľníckeho cestovného ruchu, ktoré zastupujú stranu ponuky, absentuje.

## 1. Teoretické východiská

Spojenie dobrovoľníctva a cestovného ruchu siaha do 19. storočia, prvé formálne programy dobrovoľníckeho cestovného ruchu však začali vznikať v polovici 20. storočia. Za následok mali nielen rastúci záujem o dobrovoľnícke aktivity, ale aj rozmach širokého spektra organizácií, ktoré začali využívať cestovný ruch ako prostriedok zapojenia jednotlivcov do humanitárnych a environmentálnych projektov (Wearing, McGehee, 2013).

V dostupnej literatúre neexistuje jednoznačná zhoda v označení organizácií spojených s dobrovoľníckym cestovným ruchom. Kým napr. Lamoureux (2011) ich nazýva dobrovoľníckymi manažérskymi organizáciami, početná skupina autorov (napr. Coghlan, 2009; Wearing, McGehee, 2013; Taplin, Dredge, Sherrer, 2014), ku ktorej sa prikláňame, sa o nich zmiňuje ako o organizáciách dobrovoľníckeho cestovného ruchu. Na trhu vystupujú v úlohe producentov alebo sprostredkovateľov.

Producenti v dobrovoľníckom cestovnom ruchu predstavujú prijímajúce organizácie, ktoré vytvárajú a realizujú dobrovoľnícke projekty zamerané na zlepšenie sociálnych, environmentálnych či kultúrnych podmienok vybranej komunity, resp. územia (cieľového miesta), sídlia prevažne v mieste realizácie aktivít dobrovoľníckeho cestovného ruchu, kde

sa zapájajú do rôznorodých partnerstiev (Raymond, 2008, 2011). Sprostredkovateľmi sú vysielajúce organizácie a organizácie, ktoré koordinujú dobrovoľnícke projekty. Zvyčajne majú sídlo v rozvinutej, resp. vyspelej krajine, odkiaľ získavajú potenciálnych dobrovoľníkov a často spolupracujú s viacerými prijímajúcimi organizáciami. Dané organizácie dobrovoľníckeho cestovného ruchu súčasne koexistujú a navzájom sa ovplyvňujú a dopĺňajú.

Za významné považujeme členenie daných organizácií z hľadiska intenzity ich zamerania na dobrovoľnícky cestovný ruch. V tejto súvislosti rozlišujeme organizácie sústredené výhradne alebo dominantne na dobrovoľnícky cestovný ruch a organizácie, ktoré sa primárne venujú iným aktivitám, napr. rozvoju komunity, organizovaniu podujatí, ochrane životného prostredia, šíreniu náboženstva ap. (TRAM, 2008 In Taplin, Dredge, Sherrer, 2014). Kým v prvej skupine organizácií sa predpokladá určitá úroveň manažmentu dobrovoľníkov, v druhej skupine sa manažment dobrovoľníkov realizuje viac-menej intuitívne.

V dostupnej literatúre akcentuje diferenciácia organizácií dobrovoľníckeho cestovného ruchu aj z hľadiska sektora spoločnosti, ktorého sú súčasťou. Kým početná skupina autorov (napr. Brown, Hall, 2008; Raymond, Hall, 2008; Tomazos, Butler, 2009; Tomazos, Cooper, 2012; Coghlan, Noakes, 2012) rozlišuje organizácie dobrovoľníckeho cestovného ruchu patriace do ziskového sektora a neziskového, tzv. tretieho sektora, niektorí autori (ATLAS/TRAM, 2008 In Taplin, Dredge, Sherrer, 2014; Palacios, 2010; Sin, 2009, 2010) sa v súvislosti s dobrovoľníckym cestovným ruchom zmiňujú aj o verejnom sektore tvorenom verejnou správou a organizáciami poskytujúcimi verejné služby, ktoré získavajú prostriedky z verejných zdrojov.

Vzhľadom na podstatu dobrovoľníckych aktivít sa dobrovoľníckym cestovným ruchom primárne zaoberajú neziskové organizácie. V našich podmienkach ide pritom o rôznorodé (1) dobrovoľnícke organizácie (občianske združenia, spolky, kluby, neziskové organizácie poskytujúce verejnoprospešné služby, cirkvi a náboženské spoločnosti a ich účelové zariadenia, Slovenský Červený kríž), ktoré vyvíjajú aktivity výhradne alebo čiastkovo zamerané na dobrovoľníctvo, ktoré môžu zasahovať aj do cestovného ruchu, (2) neziskové organizácie cestovného ruchu (manažerské organizácie cestovného ruchu), ktoré sa primárne sústredia na rozvoj cestovného ruchu vo vybranom území, pričom súčasťou ich aktivít môže byť aj podpora príchodového a domáceho dobrovoľníckeho cestovného ruchu a (3) neziskové organizácie v cestovnom ruchu (Matica slovenská a jej

organizačné jednotky, neziskové organizácie poskytujúce verejnoprospešné služby – miestne akčné skupiny), t. j. neziskové organizácie, ktoré nie sú primárne zamerané na rozvoj cestovného ruchu, ale svojou činnosťou (napr. organizovaním podujatí prítiahlivých pre návštevníkov) ho ovplyvňujú.

Vzhľadom na absenciu štúdií o dobrovoľníckom cestovnom ruchu je pritom smerodajné preskúmať, ako jednotlivé druhy organizácií prispievajú k jeho rozvoju. Keďže koordinátorom cestovného ruchu na miestnej a regionálnej úrovni sú oblastné a krajské organizácie ako manažérske organizácie cestovného ruchu, považovali sme za potrebné analyzovať, či a akým spôsobom iniciujú dobrovoľnícky cestovný ruch.

## **2. Cieľ a metodika skúmania**

Cieľom je zhodnotiť, do akej miery manažérske organizácie cestovného ruchu na Slovensku využívajú pri realizovaní aktivít zameraných na rozvoj cestovného ruchu v území prácu dobrovoľníkov, a zbilancovať úroveň profesionalizácie ich práce s dobrovoľníkmi s dôrazom na návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu.

Údaje sme získali dotazníkovým zisťovaním. Databázu e-mailových adries organizácií sme vytvorili na základe internetových stránok jednotlivých oblastných (36) a krajských organizácií cestovného ruchu (5) zapísaných v registri vedenom Ministerstvom dopravy a výstavby Slovenskej republiky.

Po zostavení databázy e-mailových adries sme v roku 2017 oslovili predstaviteľov manažérskych organizácií cestovného ruchu na Slovensku. Návratnosť bola 65,9 % (27 vyplnených dotazníkov), čo pripisujeme forme distribúcie dotazníka, časovej zaneprázdnenosti pracovníkov organizácií počas letnej turistickej sezóny, ale aj neaktuálnym kontaktným údajom publikovaným na internete.

## **3. Výsledky a diskusia**

Prácu dobrovoľníkov, t.j. osôb, ktorí pracujú na základe slobodnej vôle vo svojom voľnom čase bez nároku na finančnú odmenu, využíva pri uskutočňovaní aktivít v prospech rozvoja cieľového miesta cestovného ruchu 55,6 % (15) z organizácií zapojených do prieskumu, z toho necelé tri štvrtiny (11) príležitostne a len 26,7 % (4) pravidelne.



Zvyšné manažérske organizácie (12) by uvažovali o zaangažovaní dobrovoľníkov v prípade existencie manuálu zameraného na spoluprácu s dobrovoľníkmi (58,3 % s určitosťou a 41,7 % so značnou pravdepodobnosťou). Usudzujeme teda, že dôvodom, pre ktorý dosiaľ nevyužili prácu dobrovoľníkov, je absencia relevantných informácií. Pomoc dobrovoľníkov by pritom privítali predovšetkým pri realizácii marketingového prieskumu (tabuľka 1) a odmenili by ju najmä zabezpečením občerstvenia (75 %) a pitného režimu (66,7 %).

Tabuľka 1 Oblasť pôsobenia dobrovoľníkov

Oblasť pôsobenia dobrovoľníkov	Abs. počet	Podiel v %
Propagácia územia na veľtrhoch a výstavách cestovného ruchu	7	58,3
Organizovanie podujatí pre návštevníkov	6	50,0
Organizovanie podujatí pre miestnych obyvateľov	7	58,3
Distribúcia propagačných materiálov	7	58,3
Realizácia marketingového prieskumu	8	66,7
Údržba cyklotrás, turistických tratí a bežeckých tratí	4	33,3
Čistenie lesných plôch, potokov, jazier ap.	3	25,0

Poznámka: Súčet odpovedí je väčší ako 100 % v dôsledku možnosti výberu viacerých oblastí angažovania dobrovoľníkov.

Prameň: Vlastné spracovanie.

Tabuľka 2 Počet dobrovoľníkov, s ktorými manažérske organizácie cestovného ruchu spolupracovali

Počet dobrovoľníkov, s ktorými organizácie spolupracovali	Abs. počet	Podiel v %	Kumulatívny podiel v %
1 až 5	6	40,0	40,0
6 až 10	4	26,7	66,7
11 až 15	2	13,3	80,0
16 až 20	2	13,3	93,3
viac ako 30	1	6,7	100,0
Spolu	15	100,0	x

Prameň: Vlastné spracovanie.

Manažérske organizácie, ktoré majú skúsenosť so zapojením dobrovoľníkov do aktivít v prospech rozvoja cieľového miesta, v minulosti spolupracovali prevažne s menším počtom dobrovoľníkov (tabuľka 2).

Ich dobrovoľnú prácu využili najmä pri organizovaní podujatí primárne určených návštevníkom cieľového miesta, distribúcií propagačných materiálov o cieľovom mieste a realizácii marketingového prieskumu v mieste pôsobenia manažérskej organizácie cestovného ruchu (tabuľka 3).

Tabuľka 3 Oblasti, v ktorých manažérske organizácie cestovného ruchu využili pomoc dobrovoľníkov

Oblasť pôsobenia dobrovoľníkov	Abs. počet	Podiel v %
Propagácia územia na veľtrhoch a výstavách cestovného ruchu	8	53,3
Organizovanie podujatí pre návštevníkov	11	73,3
Organizovanie podujatí pre miestnych obyvateľov	7	46,7
Distribúcia propagačných materiálov	10	66,7
Realizácia marketingového prieskumu	10	66,7
Údržba cyklotrás, turistických tratí a bežeckých tratí	5	33,3
Čistenie lesných plôch, potokov, jazier ap.	1	6,7

Poznámka: Súčet odpovedí je väčší ako 100 % v dôsledku možnosti výberu viacerých oblastí angažovania dobrovoľníkov.

Prameň: Vlastné spracovanie.

Keďže efektívne zapojenie dobrovoľníkov vyžaduje plánovaný a organizovaný postup, zamerali sme sa na zistenie stupňa profesionalizácie práce s dobrovoľníkmi. Vo väčšine (80 %) prípadov je riadením dobrovoľníkov poverený vybraný pracovník organizácie. Usudzujeme, že zvyšné organizácie koordinujú dobrovoľníkov prostredníctvom externého spolupracovníka, resp. pracovníka členských subjektov organizácie. Vzhľadom na priemerný počet zamestnancov manažérskych organizácií na Slovensku žiadna z organizácií zapojených do prieskumu nevytvára pozíciu manažéra dobrovoľníkov.

Podľa Brozmanovej Gregorovej et. al (2014, s. 9) je dôležité jasné definovanie a nastavenie potrieb, požiadaviek a povinností dobrovoľníkov. Dobrovoľníci by mali mať určené konkrétne aktivity, prípadne harmonogram povinností a rovnako spôsob ich komunikácie. Zaujímalo nás preto, či dobrovoľníci, s ktorými manažérske organizácie cestovného ruchu spo-

lupracovali, boli vopred oboznámení s prácou. Pracovnú náplň dobrovoľníkov však špecifikovalo len 40 % organizácií (3 v písomnej podobe a 3 ústne), väčšina (11) sa zmienila, že pracovnú náplň dobrovoľníkov nemajú vopred vymedzenú z dôvodu, že závisí od momentálnych potrieb organizácie.

Pre rozvoj dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku je smerodajné, či dobrovoľníci participujúci na aktivitách v prospech rozvoja cieľového miesta sú miestnymi obyvateľmi, alebo ich možno označiť za dobrovoľníkov – návštevníkov. Kým dve tretiny organizácií (10) spolupracujú len s miestnymi obyvateľmi, tretina (5) využíva aj pomoc dobrovoľníkov – návštevníkov.

Zisťovali sme, aký je približný podiel dobrovoľníkov – návštevníkov na celkovom počte dobrovoľne pomáhajúcich jednotlivcov. Väčšina (4 z 5) respondentov so skúsenosťou s dobrovoľníkmi – návštevníkmi uviedla, že ich participácia je minoritná (t.j. že dobrovoľníci – návštevníci predstavujú do 20 % z celkového počtu zangažovaných dobrovoľníkov). Ide pritom výhradne o návštevníkov v domácom cestovnom ruchu.

Príkladom dobrej praxe, ktorým by sa mohli inšpirovať viaceré manažérske organizácie cestovného ruchu, je čistenie okolia Chopku dobrovoľníkmi organizované od roku 2015 oblastnou organizáciou cestovného ruchu Liptov v stredisku Jasná Nízke Tatry. V septembri 2017 sa ho zúčastnilo viac ako 300 dobrovoľníkov – návštevníkov, ktorí vyzbierali odpadky z 3 ha, vyzbierali 5 ton skál zo zjazdoviek, zatravnili 1 ha zjazdovky a vysadili 2 000 stromov. Vysoký záujem jednotlivcov bol však podporený značnými benefitmi (vývozom lanovkou na Chopok zdarma, obedom v reštaurácii a celodenným skipasom v sezóne), ktorých poskytnutie si vyžaduje podstatnú podporu viacerých podnikov cestovného ruchu pôsobiacich v cieľovom mieste cestovného ruchu.

V procese náboru dobrovoľníkov – návštevníkov je možné použiť viacero spôsobov oslovovania potenciálnych záujemcov. Za najčastejšie používaný a účinný spôsob získavania dobrovoľníkov – návštevníkov považujú manažérske organizácie cestovného ruchu v súlade s aktuálnymi trendmi marketingovej komunikácie (Marčeková, Malachovský, 2015), osobné kontakty (60,0 %) a sociálne siete (40,0 %). Relevantnou a pre manažérske organizácie cestovného ruchu výhodnou formou je aj získavanie dobrovoľníkov – návštevníkov vďaka spolupráci s vybranou neziskovou organizáciou, ktorá zastrešuje dobrovoľníkov (40,0 %).

Jedným zo znakov kvalitného manažmentu dobrovoľníkov je opakované zapojenie dobrovoľníkov. Zaujímalo nás preto, či sa dobrovoľníci –

návštevníci zapájajú do aktivít v prospech rozvoja cieľového miesta opakovane. Kým v jednej organizácii sa angažujú prevažne jednorazovo, v ostatných (4) participujú na vybraných aktivitách zväčša opakovane. Usudzujeme, že ich vykonávaná činnosť napĺňa a motivuje.

Dôležitou súčasťou riadenia dobrovoľníkov je ich hodnotenie a ocenenie prínosu ich práce. Napriek tomu, že dobrovoľnícka činnosť je neplatenou aktivitou, organizácia, v prospech ktorej dobrovoľníci pracujú, by nemala brať ich činnosť ako samozrejmosť a mala by mať premyslené možnosti rozvoja ďalšej spolupráce. Oslovené organizácie so skúsenosťou s dobrovoľníkmi – návštevníkmi im poskytujú v rámci svojich možností viaceré výhody, a to najmä občerstvenie (80 %), stravu (40 %), ubytovanie (40 %), resp. preplácajú im cestovné výdavky (60 %). Ako to vyplýva z prieskumu Brozmanovej Gregorovej et al. (2014), preplatenie časti nákladov je pritom u dobrovoľníkov vítané. Z ďalších benefitov im ako prejav vďaky a ocenenia za vykonanú prácu ponúkajú oslovené organizácie vybrané darčkové predmety (20 %) a zľavu na vybrané služby v cieľovom mieste (20 %), čím zároveň stimulujú spotrebu v cestovnom ruchu.

## Záver

Analyzovali sme, do akej miery manažérske organizácie cestovného ruchu na Slovensku využívajú pri realizovaní aktivít zameraných na rozvoj cestovného ruchu v území prácu dobrovoľníkov, a zaujímali sme sa o to, aká je úroveň profesionalizácie ich práce s dobrovoľníkmi s dôrazom na návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu. Z existujúcich 36 oblastných a 5 krajských organizácií cestovného ruchu sme odpovede získali od zástupcov 27 organizácií.

S dobrovoľníkmi v minulosti spolupracovala viac ako polovica z nich. Ostatné manažérske organizácie by radi využili dobrovoľnícku pomoc v prospech rozvoja cieľového miesta za predpokladu prístupnosti komplexných informácií v podobe manuálu zameraného na spoluprácu s dobrovoľníkmi. Za perspektívne oblasti spolupráce pritom označili marketingový prieskum, propagáciu územia, distribúciu propagačných materiálov o cieľovom mieste a organizované podujatia, čo sa zhoduje s aktivitami, ktoré dobrovoľníci v minulosti realizovali vo vybraných organizáciách.

Atribútom profesionalizácie práce s dobrovoľníkmi je ich koordinácia. V manažérskych organizáciách cestovného ruchu je ňou poverený vybra-

ný pracovník. Vzhľadom na priemerný počet zamestnancov manažérskych organizácií na Slovensku žiadna z organizácií zapojených do prieskumu nevytvára pozíciu manažéra dobrovoľníkov. Diskutabilné je zistenie, že len minoritná časť organizácií definuje povinnosti dobrovoľníkov, z toho polovica len ústne. Je žiaduce, aby dobrovoľníci mali vopred stanovené aktivity a čas ich realizácie.

Dve tretiny organizácií spolupracujú len s dobrovoľníkmi s miestom bydliska v danom cieľovom mieste, tretina využíva aj pomoc dobrovoľníkov – návštevníkov v cestovnom ruchu, čím na seba preberá vybrané úlohy prijímajúcich organizácií dobrovoľníckeho cestovného ruchu. Konštatujeme, že zapojenie dobrovoľníkov – návštevníkov by mohlo byť výraznejšie. Usudzujeme, že súčasný stav je parciálne dôsledkom chýbajúcich informácií o manažmente dobrovoľníkov a že prínosom by mohol byť elektronický manuál pre manažérske organizácie cestovného ruchu.

V súčasnosti organizácie zapojené do prieskumu oslovujú potenciálnych dobrovoľníkov – návštevníkov najmä prostredníctvom osobných kontaktov (vrátane oslovenia členských subjektov organizácie), cez sociálne siete a vybranú neziskovú organizáciu združujúcu dobrovoľníkov. Za úvahu podľa nás stojí aj realizovanie motivačných prednášok na vybraných stredných a vysokých školách či ponuka dobrovoľníctva ako súčasť teambuildingu. Príkladom, ako možno zaujať väčší počet dobrovoľníkov – návštevníkov, prispieť k rozvoju dobrovoľníckeho cestovného ruchu a zároveň k zveľadeniu cieľového miesta je projekt Zelený Chopok organizovaný pravidelne od roku 2015 oblasťou organizáciou cestovného ruchu Liptov v stredisku Jasná Nízke Tatry.

Keďže v domácej ani zahraničnej literatúre neexistuje komplexná štúdia dobrovoľníckeho cestovného ruchu, výsledky realizovaného prieskumu považujeme za originálne. Sú predpokladom ďalšieho hlbšieho skúmania ponuky dobrovoľníckych aktivít v cestovnom ruchu na Slovensku.

## Literatúra

- [1] BROWN, F., HALL, D. 2008. Tourism and Development in the Global South: The issues. In *Third World Quarterly*, roč. 29, 2008, č. 5. ISSN 0143-6597, s. 839-849.
- [2] COGHLAN, A. 2009. *Towards an Integrated Image-based Typology of Volunteer Tourism Organisations*. [online]. [cit. 2018-05-12]. Dostupné na internete: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2167/jost628.0>

- [3] COGHLAN, A., NOAKES, S. 2012 . Towards a philanthropic continuum for volunteer tourism: A consideration of organisational drivers. In *Tourism Recreation Research*, roč. 37, 2012, č. 2. ISSN 0250-8281, s. 123-131.
- [4] LAMOUREUX, K. M. 2011. Voluntourism. In HONEY, M. (Ed.), *Travelers' Philanthropy Handbook*. [online] 2011. Center for Responsible Travel. [cit. 2018-05-12]. Dostupné na internete: [http://www.responsibletravel.org/docs/Travelers'\\_Philanthropy\\_Handbook\\_by\\_CREST.pdf](http://www.responsibletravel.org/docs/Travelers'_Philanthropy_Handbook_by_CREST.pdf)
- [5] PALACIOS, C. 2010. Volunteer tourism, development and education in a postcolonial world: conceiving global connections beyond aid. In *Journal of Sustainable Tourism*, roč.18, 2010, č.7. ISSN 0966-9582, s. 861-878.
- [6] RAYMOND, E. M. 2008. 'Make a Difference!': the Role of Sending Organizations in Volunteer Tourism. In LYONS, K. D., WEARING, S. *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*. Wallingford, UK : CAB International, 2008. ISBN 978-1-84593-380-7.
- [7] RAYMOND, E. M. 2011. *Volunteer Tourism: Looking Forward*. [online]. [cit. 2018-05-12]. Dostupné na internete: [https://www.researchgate.net/publication/271725492\\_Volunteer\\_Tourism\\_Looking\\_Forward](https://www.researchgate.net/publication/271725492_Volunteer_Tourism_Looking_Forward)
- [8] RAYMOND, E. M., HALL, C. M. 2008. *The Development of Cross-Cultural (Mis)Understanding Through Volunteer Tourism*. [online]. [cit. 2018-05-12]. Dostupné na internete: [ftp://ftp.puce.edu.ec/Facultades/CienciasHumanas/Ecoturismo/ArticulosTurismo/Articulos cientificos/Turismo sostenible/Journal of Sustainable Tourism/volunteer\\_tourism.pdf](ftp://ftp.puce.edu.ec/Facultades/CienciasHumanas/Ecoturismo/ArticulosTurismo/Articulos cientificos/Turismo sostenible/Journal of Sustainable Tourism/volunteer_tourism.pdf)
- [9] SCHIEKEL, N. 2008. *Volunteer-Tourismus. Instrument einer nachhaltigen Tourismusentwicklung in Südafrika?* [online]. [cit. 2018-05-29]. Dostupné na internete: [https://www.tourism-watch.de/files/volunteer\\_tourismus\\_1.pdf](https://www.tourism-watch.de/files/volunteer_tourismus_1.pdf)
- [10] SIN, H. L. 2009. *Volunteer tourism-"Involve me and I will learn"?* [online]. [cit. 2017-08-11]. Dostupné na internete: <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/141.pdf>
- [11] SIN, H. L. 2010. Who are we responsible to? Locals' tales of volunteer tourism. [online]. [cit. 2018-10-10]. Dostupné na internete: [http://wordpress.reilumatkailu.fi/wpcontent/uploads/2012/04/artikkel\\_i34.pdf](http://wordpress.reilumatkailu.fi/wpcontent/uploads/2012/04/artikkel_i34.pdf)

- [12] TAPLIN, J., DREDGE, D., SCHERRER, P. 2014. *Monitoring and Evaluating Volunteer Tourism: A Review and Analytical Framework*. [online]. [cit. 2018-09-11]. Dostupné na internete: [https://www.academia.edu/6104811/Monitoring\\_and\\_Evaluating\\_Volunteer\\_Tourism\\_A\\_Review\\_and\\_Analytical\\_Framework](https://www.academia.edu/6104811/Monitoring_and_Evaluating_Volunteer_Tourism_A_Review_and_Analytical_Framework)
- [13] TOMAZOS, K., BUTLER, R. 2009. *Volunteer tourism: the new ecotourism?* [online]. [cit. 2017-05-11]. Dostupné na internete: <http://strathprints.strath.ac.uk/16612/1/strathprints016612.pdf>
- [14] TOMAZOS, K., COOPER, W. 2012. *Volunteer tourism: at the crossroads of commercialization and service?* [online]. [cit. 2018-06-13] Dostupné na internete: [https://pure.strath.ac.uk/portal/files/5508183/Author\\_Final\\_Copy\\_Current\\_Issues\\_2011\\_Paper\\_1\\_.pdf](https://pure.strath.ac.uk/portal/files/5508183/Author_Final_Copy_Current_Issues_2011_Paper_1_.pdf)
- [15] WEARING, S., McGEHEE, N. G. 2013. *International Volunteer Tourism. Integrating Travellers and Communities*. Oxford : CABI Publishing, 2013. 172 s. ISBN 978-1-84593-696-9.

## Poznámka

Vedecký príspevok je súčasťou riešenia projektu VEGA 1/0509/16 Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku, ktorý sa rieši na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

**PODPORA DOBROVOĽNÍCTVA  
PROSTREDNÍCTVOM PROJEKTU SPOLUPRÁCE  
V MESTSKOM CESTOVNOM RUCHU**

**PROMOTION OF VOLUNTEERING THROUGH THE  
COOPERATION PROJECT IN URBAN TOURISM**

Jana Sokolová – Ľudmila Elexová

---

**Abstract**

*Although is a combination of tourism and volunteering most often presented as a link between travel and volunteer work in the destination, volunteers can be beneficial for the development of tourism at their place of residence, as well. Objective of the paper is the evaluation of NGO cooperation project's and its contribution to the promotion of volunteering in tourism. The paper is focused on the volunteering project aimed on the urban tourism product development. The project was organized by three non-profit sector organizations (university, destination management organization and civic society of citizens interested in history, environment, culture and traditions) and the town of Banská Bystrica. Based on questionnaire interview, the paper examines changes in the motivation of 26 students before, during and after the volunteer project and its impact on student's decision to participate in volunteer tourism activities in the future. The results showed that experiences from the project increased student's interests to participate in similar volunteer projects, especially for the opportunity to develop their work skills.*

**Key words**

Motivation, Organizations of the Non-profit Sector, Urban Tourism, Volunteering in Tourism.

**JEL Classification:** L83, O15, M54.



## Úvod do problematiky

Dobrovoľníctvo predstavuje multidimenzionálny koncept (Cnaan et al., 1996, In Holmes et al., 2010). Spája ľudí rôznych generácií, heterogénne kultúrne a náboženské prostredie a rôzne komunity, ktoré na základne vzájomného porozumenia naplňajú svoje ľudské, environmentálne aj sociálne potreby, preukazujú svoj postoj k rešpektovaniu práv, dôstojnosti a kultúre iných krajín a propagujú rovnosť šancí. Jeho podoba je výrazne ovplyvnená historickým vývojom krajiny, tradíciami a súčasnou sociálnou, ekonomickou a politickou situáciou (Pompurová, Marčeková, 2016). V rozvinutých krajinách má dobrovoľníctvo dlhodobú tradíciu. Ľudia sa do dobrovoľníckych aktivít zapájajú denne, pričom tieto aktivity vykonávajú nielen na národnej, ale aj medzinárodnej úrovni (medzinárodné dobrovoľníctvo).

Ako ukázali výsledky prieskumu Eurobarometra za rok 2011, 24 % Európanov uviedlo, že sa v minulosti zúčastnilo dobrovoľníckej aktivity. Podľa Európskeho portálu mladých sa postoj mladých ľudí k dobrovoľníctvu postupne mení a za posledných desať rokov môžeme vidieť nielen výrazný rast počtu aktívnych dobrovoľníkov, ale aj dobrovoľníckych organizácií v celej Európskej únii.

## 1. Teoretické východiská

Rozdielna optika vied umožňuje skúmať, interpretovať a kategorizovať dobrovoľníctvo na rôznych úrovniach. Jednou zo súčasných vetví rozvoja dobrovoľníctva je jeho spojenie s cestovným ruchom. Preníkaním dobrovoľníctva do cestovného ruchu získal cestovný ruch nový rozmer. Potreba cestovať, vo voľnom čase pobývať mimo miesta obvyklého pobytu za účelom poznávania, rozptýlenia a zábavy, kultúrneho a športového vyžitia sa spojila s potrebou návštevníka byť užitočný v navštívenom cieľovom mieste. Mnohí návštevníci cítia zodpovednosť za svoje aktivity na miestach, ktoré navštevujú, a preto sa snažia zlepšiť environmentálne a kultúrne aspekty hostiteľskej krajiny (Butcher, 2003). Voľnočasová perspektíva poukazuje na dobrovoľníctvo ako na spôsob trávenia voľného času. Spája dobrovoľníctvo s umením, kultúrou ako dobrovoľnícky cestovný ruch (Brozmanová Gregorová et al., 2012; EVOLVET, 2017). Ten ako súčasť „niche“ cestovného ruchu ponúka príležitosť na rozvoj trvalo udržateľnejšieho cestovného ruchu spočívajúceho predovšetkým v neopakovateľných zážitkoch (Pompurová, Šebová, 2016).

Dobrovoľnícky cestovný ruch je v súčasnosti považovaný za spôsob, ako získať autentickejšiu skúsenosť v porovnaní s masovým cestovným ruchom. Môžeme ho definovať ako spôsob trávenia voľného času, kedy ľudia z rôznych dôvodov organizovane cestujú, pričom ich pobyt v cieľovom mieste, a to doma alebo v zahraničí, spája dobrovoľnícku prácu zameranú na riešenie sociálnych, environmentálnych a kultúrnych problémov s tradičnými prvkami cestovného ruchu v cieľovom mieste, pričom toto spojenie je prospešné nielen pre komunitu a prostredie, ale aj samotných návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu.

Avšak spojenie dobrovoľníctva a cestovného ruchu môže byť omnoho širšie a komplexnejšie. Osobitité špecifiká má práve vo vzťahu k mestskému cestovnému ruchu, resp. cestovnému ruchu v mestách. Východiskom skúmania rozvoja cestovného ruchu v mestách je motivácia, t. j. dôvody, prečo sú mestá objektom záujmu návštevníkov. Ashworth (2009) uvádza, že v mestách sa akumuluje a koncentruje (1) ekonomická a politická sila, organizácie, inštitúcie a aktivity, ale aj (2) kultúrne, spoločenské a voľno-časové aktivity. Tiež uvádza, že veľká časť ciest do miest je motivovaná skôr prvou, ako druhou skupinou aktivít. Staršie práce tohto autora (Ashworth, 1992, In Page, Hall, 2003) tiež uvádzajú, že rozvoj cestovného ruchu v urbanizovaných oblastiach nemusí znamenať aj rozvoj mestského cestovného ruchu. Jedným z vysvetlení tohto paradoxného tvrdenia je, že cestovný ruch nie je atribútom plniacim hlavnú funkciu mesta, je ňou funkcia mesta ako miesta života a zamestnania jeho obyvateľov.

Tým, že sa domáci obyvatelia snažia dosahovať svoje vlastné záujmy a z nich vyplývajúce požiadavky na aktíva mesta, v ktorom žijú, prispievajú k rozvoju infraštruktúry aj produktu cestovného ruchu. Zapájajú sa buď individuálne, ale častejšie prostredníctvom subjektov tretieho sektora, ktoré na seba preberajú vykonávanie verejnosti prospešných aktivít. Neziskový sektor na rozdiel od verejného a podnikateľského sektora nemá základný právno-normatívny dokument, ktorý by ho vymedzil a charakterizoval z pohľadu právnych foriem a osobitosti inštitútov. Patria tu občianske združenia, profesijné a neprofesijné združenia, fondy, nadácie, cirkvi, neziskové organizácie poskytujúce všeobecne prospešné služby, verejné vysoké školy a iné (Služby pre mimovládne organizácie, 2017).

Medzi subjekty neziskového sektora zaraďujeme aj oblastné organizácie cestovného ruchu, subjekty s osobitným statusom v kooperačnom manažmente cieľového miesta na Slovensku. Ich aktivity sa zameriavajú na tvorbu produktu cieľového miesta, ktorého cieľovou skupinou je návštevní-

ník. Väčšina organizácií neziskového sektora sa na rozdiel od manažérskych organizácií cestovného ruchu orientuje na vyššie spoločenské ciele, v mestách najmä na komunitný život. Ich aktivity majú často dobrovoľnícky charakter a primárne sa zameriavajú na prácu s domácim obyvateľstvom ako hlavnou cieľovou skupinou aktív mesta. Napriek tomu, že ich cieľom nie je rozvoj cestovného ruchu (ako ekonomická aktivita) Martins de Brito et al. (2011) ich považujú za držiteľov a nositeľov identity a kultúry regiónu, ktorí dopĺňajú verejný a súkromný sektor najmä v oblasti kultúrnej intervencie. Tým sa stávajú cenným prvkom udržateľného cestovného ruchu. Ďalej uvádza, že napriek výskumom identifikovanej vysokej pridanej hodnote, ktorú vytvárajú ich aktivity návštevníkovi, nie je ich úloha formálne uznaná v plánovaní a rozvoji cestovného ruchu v cieľových miestach.

Osobitnou skupinou organizácií tretieho sektora sú verejné vysoké školy. Dobrovoľníctvo, vzhľadom na svoj charakter, vedie študentov k spoločensky zodpovednému správaniu. Je to však len jeden z efektov. Prostredníctvom dobrovoľníckej skúsenosti dokážu študenti lepšie pochopiť praktické súvislosti ich budúceho zamestnania a rozvinúť svoje profesionálne zručnosti (Brozmanová Gregorová, 2012).

Okrem návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu, ktorí cestujú a zapájajú sa do dobrovoľníckych aktivít doma alebo v zahraničí, zahŕňa teda dobrovoľníctvo v mestskom cestovnom ruchu aj aktivity obyvateľov, ktorí sa aktívne alebo pasívne zapájajú do jeho rozvoja. Často sú aj v bezprostrednom kontakte s návštevníkmi. Môžu byť napríklad dobrovoľníkmi v múzeách, kultúrnych pamiatkach, turistických informačných centrách, parkoch, rekreačných strediskách, alebo na kultúrnych či športových podujatiach (Holmes, Smith, 2009). Podobne ako u návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu sa ich dobrovoľnícke aktivity prelínajú s cestovným ruchom a voľno-časovými aktivitami, čím kombinujú altruistické a turistické motívy (Uriely, Reichel, Ron, 2003). Tejto oblasti sa v odbornej literatúre venuje zatiaľ len malá pozornosť.

## **2. Cieľ a metodika skúmania**

Cieľom príspevku je zhodnotiť prínos projektu spolupráce organizácií neziskového sektora a mesta k rozvoju dobrovoľníctva v cestovnom ruchu. Hodnotenie prínosu projektu vychádza zo skúmania zmeny motivácie zapojených dobrovoľníkov participovať na zvolenom projekte.

Objektom skúmania je projekt spolupráce organizácií neziskového sektora, konkrétne verejnej vysokej školy Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici (Katedry cestovného ruchu a spoločného stravovania na Ekonomickej fakulte), neziskovej organizácie Banskobystrický okrásľovaci spolo­kok, Oblastnej organizácie cestovného ruchu Stredné Slovensko a mesta Banská Bystrica, ktoré spolu s oblastnou organizáciou cestovného ruchu vytvára produkt v mestskom cestovnom ruchu. Tento projekt s názvom „Čo ste možno (ne)vedeli o bystrickom námestí“ sa realizoval v máji 2018. Išlo o druhý ročník projektu; prvý krát bol realizovaný v máji 2017. Zámerom projektu bolo zvýšiť povedomie o atraktivitách Banskej Bystrice, a to nielen u obyvateľov, ale aj návštevníkov. Projekt realizovaný v rámci predmetu Kultúrny a mestský cestovný ruch bol zároveň príležitosťou pre študentov osvojiť si praktické zručnosti v oblasti tvorby produktu cestovného ruchu mesta, prípravy a organizácie podujatia. Prípravná fáza projektu trvala približne 10 týždňov. Podujatia sa počas 3 hodín zúčastnilo okolo 150 účastníkov. Projekt považujeme za príklad dobrovoľníckeho projektu, a to preto, že študenti síce pripravovali projekt v rámci absolvovaného predmetu, ale na jeho organizačnom zabezpečení počas konania samotného podujatia v sobotu v popoludňajších hodinách sa zúčastnili dobrovoľne.

Využitím metódy sociologického opytovania sme dotazníkovým prieskumom oslovili 36 študentov zapojených do plánovania, príprav a realizácie projektu. Prieskum bol anonymný a distribuovaný v elektronickej forme po realizácii projektu. Dotazník pozostával zo štyroch častí. V prvej časti sme sa zamerali na plánovacia fázu projektu. Študentov sme sa pýtali, čo si o podujatí mysleli na jeho začiatku. Následne mali na 5 stupňovej Likertovej škále zhodnotiť, do akej miery súhlasia/nesúhlasia s ponúknutými motívmi zapojiť sa do projektu. V druhej časti dotazníkového prieskumu sme skúmali zmenu postoja študentov k projektu počas jeho realizačnej fázy. Študentom sme opäť ponúkli súbor motívov, ktoré vystihovali motiváciu aktívne sa podieľať na prípravách podujatia. Tretia časť dotazníka skúmala spokojnosť študentov s podujatím po jeho realizácii. Študenti mali možnosť vyjadriť svoj postoj k ponúknutým motívom zapojiť sa do podobného projektu ako dobrovoľníci. V poslednej časti dotazníkového prieskumu sme sa študentov pýtali na ich predošlú dobrovoľnícku skúsenosť a položili im základné sociologicko-demografické otázky.

Motiváciu študentov v jednotlivých fázach projektu sme skúmali využitím multifaktorového modelu. Podklad pre zostavenie modelu tvorila

Dobrovoľnícka motivačná inventarizácia (Volunteer Motivation Inventory - VMI). Túto inventarizáciu vypracovali Esmond a Dunlop (2004) ako súčasť „Motivačného inventára na posúdenie základných motivačných mechanizmov dobrovoľníkov v západnej Austrálii“. Autori zostavili 44-bodový nástroj na posúdenie rôznych motívov zapojiť sa do dobrovoľníckej činnosti. Vzhľadom na skutočnosť, že takto zostavený výskumný nástroj má svoje nevýhody, a to najmä časovú náročnosť vyplnenia, a tiež pre špecifické podmienky skúmaného projektu sme vybrali 15 čiastkových motívov spadajúcich pod 5 hlavných motívov (hodnoty, sociálna interakcia, kariérny rozvoj, sebaúcta, reaktivita) (tabuľka 1). Niektoré čiastkové motívy sú výrazne modifikované oproti pôvodnej inventarizácii práve pre potreby prieskumu a charakteru projektu.

Tabuľka 1 Skúmané motívy

Hlavný motív	Čiastkové motívy
Hodnoty	Musel som
	Chcel som získať kredity
	Chcel som urobiť niečo prospešné pre mesto, kde žijem /študujem
Sociálna interakcia	Očakával som, že to bude zábava
	Chcel som tráviť čas s priateľmi
	Chcel som spoznať nových ľudí a priateľov
Reaktivita	Chcel som sa viac dozvedieť o histórii mesta
	Chcel som získať novú skúsenosť
	Chcel som sa odreagovať od svojich problémov
Sebaúcta	Chcel som vzbudiť povedomie o histórii mesta (niekoho niečo naučiť a tak sa cítiť dôležitý)
	Chcel som zmysluplne tráviť svoj čas (voľný čas)
	Chcel som využiť (ponúknuť) svoje zručnosti a vedomosti (byť užitočný)
Kariérny rozvoj	Chcel som rozvíjať svoje zručnosti (v oblasti tímovej práce, komunikácie, prípravy projektov)
	Chcel som sa podieľať na zodpovednej činnosti
	Chcel som sa zapojiť, lebo by mi to mohlo pomôcť v budúcom povolání (prijatí do zamestnania)

Prameň: Vlastné spracovanie.

Získané údaje sme spracovali v programe Microsoft Excel, konzistentnosť výskumného nástroja (crombachovu alpu), priemernú hodnotu

motívov (mean score) a štatistické porovnanie priemerov v programe SPSS19.

Následne sme výsledky porovnali s prieskumom motivácie účasti dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach na Slovensku. Prieskum sme realizovali v mesiacoch september až november 2017, pričom sa ho zúčastnilo 56 dobrovoľníkov kultúrnych a športových medzinárodných mestských podujatí. Tento prieskum sme zvolili z troch dôvodov: (1) dobrovoľníctvo na organizovaných podujatiach ako súčasť dobrovoľníckeho cestovného ruchu spadá do oblasti dobrovoľníctva v cestovnom ruchu, ktoré má oproti „klasickému“ dobrovoľníctvu svoje špecifiká, (2) v oblasti výskumu motivácie dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach na Slovensku sa uskutočnilo zatiaľ len málo štúdií a (3) mal podobne stanovený metodický postup riešenia.

Výskumný súbor predkladaného príspevku tvorilo 26 študentov (92 % ženy, 8 % muži) vo veku 23 až 25 rokov. Všetci študenti mali ukončené vysokoškolské vzdelanie I. stupňa. Až 44 % respondentov uviedlo, že má predchádzajúcu dobrovoľnícku skúsenosť, z toho 100 % sa zúčastnilo kultúrneho, hudobného alebo športového organizovaného podujatia, 55 % pracovalo ako dobrovoľník s deťmi a mládežou, 18 % sa zapojilo do environmentálneho projektu a 9 % pomáhalo ako dobrovoľník pri práci so zdravotne znevýhodnenými či sa podieľalo na organizovaní zbierky pre neziskovú organizáciu. Ani jeden z respondentov s dobrovoľníckou skúsenosťou sa nezúčastnil projektu v zahraničí.

### 3. Výsledky a diskusia

Dobrovoľníctvo je jednou z možností, ako podporiť proaktívny prístup a záujem mladých ľudí o rozvoj cestovného ruchu v cieľovom mieste. Existuje mnoho možností ako podnietiť ľudí k dobrovoľníckej činnosti, jednou z nich je účasť na dobrovoľníckom školskom projekte. V prieskume sme sa preto zamerali na skúmanie vplyvu školského projektu na motiváciu študentov zapojiť sa do podobných dobrovoľníckych projektov v budúcnosti.

Z prieskumu vyplynulo, že 73 % študentov prejavilo záujem zúčastniť sa tohto projektu ako dobrovoľníci aj v budúcnosti. Zvyšných 23 % študentov uviedlo, že by sa do projektu opäť zapojili len za protihodnotu v podobe finančnej odmeny alebo študijných kreditov. Jeden respondent uviedol, že by o takýto typ projektu nemal záujem. Až 92 % študentov by sa na základe tejto skúsenosti zapojilo do iného projektu alebo podujatia

ako dobrovoľníci aj v budúcnosti. Zaujímalo nás, ako sa tento postoj študentov premietol v motívoch participovať na skúmanom podujatí v jednotlivých fázach projektu.

### 3.1. Predprípravná fáza projektu

Predprípravná fáza projektu prebiehala na začiatku letného semestra. Po hostujúcej prednáške predsedníčky Banskobystrického okrásľovacieho spolku boli študenti konfrontovaní s ponukou podieľať sa na podujatí, ktoré prispeje k zvýšeniu povedomia o hlavných atraktivitách centrálnej mestskej zóny Banskej Bystrice.

Reakcie študentov boli v úvodnej fáze projektu prevažne pozitívne (38 %). Študenti si mysleli, že podujatie má dobrú myšlienku a ocenili možnosť získať praktické skúsenosti. 46 % študentov malo na začiatku príprav neutrálny (23 %) až negatívny prístup (23 %). Nevedeli si predstaviť, čo všetko ich s prípravou takého projektu čaká. Niektorí študenti neverili, že sa im podujatie podarí pripraviť a že bude úspešné.

Postoj študentov sa odzrkadlil v motívoch zapojiť sa do projektu (tabuľka 2). Ako najvýznamnejšie motívy uviedli motív reaktivity (možnosť získať nové skúsenosti, ktoré budú obohacujúce aj pre ich osobný život – mean 1,35) a motív kariérneho rozvoja (možnosť rozvíjať svoje zručnosti v oblasti tímovej práce, komunikácie a prípravy projektov – mean 1,38). Naopak, účasť na projekte z povinnosti absolvovania predmetu nevnímali študenti ako jeden z motívov zapojiť sa do projektu (mean 3,65). Rovnako možnosť odreagovať sa od svojich problémov (mean 3,31) a snaha o podporu občianskej súdržnosti (mean 3,04) patrili medzi najnižšie ohodnotenú motívy.

Tabuľka 2 Motívy študentov v predprípravnej fáze projektu

Motív	Priemerná hodnota	Poradie
Hodnoty	2,67	5.
Sociálna interakcia	2,56	4.
Reaktivita	1,77	1.
Sebaúcta	2,40	3.
Kariérny rozvoj	2,05	2.

Prameň: Vlastné spracovanie.

### 3.2. Prípravná fáza projektu

Prípravná fáza projektu trvala väčšinu času letného semestra. Študenti boli počas prípravy podujatia rozdelení do troch skupín, v rámci ktorých pripravili všetko od loga, propagačných a informačných materiálov, Facebook kampane a tlačových správ po prípravu hier, obsahu výkladu o atraktivitách a priebeh podujatia. Študenti sami získali aj niektorých sponzorov podujatia.

Počas priebehu príprav sa menil postoj študentov k projektu. Viac ako polovica študentov (58 %) vnímala projekt pozitívnejšie. Páčilo sa im, že vízia projektu sa stávala čoraz reálnejšou. Študentov zaujala najmä organizačná stránka projektu, ktorá ich postupne začala baviť.

Zmena postoja študentov k projektu viedla k prehodnoteniu motívov zapojiť sa aktívne do realizácie projektu (tabuľka 3). Študenti označili ako najvýznamnejší motív kariérneho rozvoja. Najviac ich motivovala možnosť rozvíjať svoje zručnosti (v oblasti tímovej práce, komunikácie, prípravy projektov) (mean 1,5). Nasledujúce motívy (sebaúcta, sociálna interakcia reaktivita) mali približne rovnaké hodnotenie. Študenti vnímali realizačnú fázu projektu ako príležitosť získať novú skúsenosť (mean 1,38), pri ktorej sa zabavia (mean 1,5) a využijú už získané vedomosti a zručnosti (mean 1,88). Rovnako ako v predchádzajúcej fáze projektu i v tejto najmenej motivačne vnímali možnosť odreagovať sa od svojich problémov (mean 3,54) a snahu o podporu občianskej súdržnosti (mean 2,96). V realizačnej fáze projektu študenti omnoho viac vnímali svoj záväzok podieľať sa na prípravách (81 %) a možnosť získať kredity (73 %), než na začiatku projektu (31 %; 62 %). Napriek tomu väčšina študentov hodnotila prípravu skôr ako zábavu (88 %).

Tabuľka 3 Motívy študentov v prípravnej fáze projektu

Motív	Priemerná hodnota	Poradie
Hodnoty	3,44	5.
Sociálna interakcia	2,19	3.
Reaktivita	2,32	4.
Sebaúcta	2,11	2.
Kariérny rozvoj	1,78	1.

Prameň: Vlastné spracovanie.



### 3.3. Realizačná fáza projektu

Podujatie sa uskutočnilo v máji 2018. Študenti boli rozdelení do 9 skupín, pričom 7 skupín malo pridelené jedno z tematických stanovišť na Námestí SNP a v jeho bezprostrednom okolí. Študentov vo výrazných tyrkysových tričkách mohli návštevníci a obyvatelia mesta nájsť v areáli Mestského hradu (stanovište venované baníckej histórii mesta, osvete v oblasti kultúrneho dedičstva UNESCO a stanovište venované osobnosti architekta Ladislava Hudeca), pri Kammerhoffe (stanovište venované hlavným atraktivitám námestia a mestským pivovarom) a na Národnej ulici (stanovište venované významným osobnostiam mesta a stanovište venované histórii ulice a jej budov). Jedna skupina sa venovala informovaniu návštevníkov a obyvateľov. Posledná skupina sa venovala médiám a operatívnym úlohám počas podujatia. Podujatia sa zúčastnilo približne 150 účastníkov. Pozitívne ohlasy získalo nielen od obyvateľov Banskej Bystrice a okolia, ale aj návštevníkov a rôznych organizácií, ktoré tento projekt spolupráce zaujal.

Rovnako pozitívne ho vnímali aj študenti. Po realizácii projektu vyjadrili všetci zúčastnení študenti kladné referencie. Podujatie ohodnotili ako prínosne a zábavne strávený voľný čas, ktorý im priniesol nové skúsenosti a zároveň pomohol pozdvihnúť povedomie o meste Banská Bystrica (o atraktivitách mesta, pamiatkach a pod.).

Po realizácii projektu sme sa študentov opýtali, čo by ich viedlo zapojiť sa opäť do projektu ako dobrovoľníci (tabuľka 4).

Tabuľka 4 Motívy študentov zapojiť sa znova do projektu

Motív	Priemerná hodnota	Poradie
Hodnoty	2,00	4.
Sociálna interakcia	1,82	2.
Reaktivita	2,68	5.
Sebaúcta	1,86	3.
Kariérny rozvoj	1,71	1.

Prameň: Vlastné spracovanie.

Ich odpovede výrazne ovplyvnil úspech a príjemná atmosféra podujatia (mean 1,26), ktoré motivačne vnímali všetci opýtaní študenti. Študenti by sa podobného podujatia zúčastnili najmä pre jeho prínosy pre ich budúci kariérny rozvoj (t. j. možnosť ďalej rozvíjať svoje zručnosti – mean 1,47, ktoré by im boli nápomocné v budúcom povolání – mean 1,68). Motív

reaktivity (napr. príležitosť odreagovať sa od vlastných problémov) bol pre študentov najmenej významný (mean 3,21).

### 3.4. Komparácia projektu

Výsledky prieskumu sme následne porovnali s prieskumom motivácie účasti dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach na Slovensku (tabuľka 5).

Tabuľka 5 Porovnanie motivácie dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach a študentov podieľajúcich sa na projekte rozvoja cestovného ruchu

Poradie	Motívy študentov predpríprava projektu	Motívy študentov príprava projektu	Motívy študentov po realizácii projektu	Motívy dobrovoľníkov na org. podujatiach
1.	Reaktivita	Kariérny rozvoj	Kariérny rozvoj	Sociálna interakcia
2.	Kariérny rozvoj	Sebaúcta	Sociálna interakcia	Kariérny rozvoj
3.	Sebaúcta	Sociálna interakcia	Sebaúcta	Sebaúcta
4.	Sociálna interakcia	Reaktivita	Hodnoty	Reaktivita
5.	Hodnoty	Hodnoty	Reaktivita	Hodnoty

Prameň: Vlastné spracovanie.

Keďže porovnávaný prieskum skúmal motiváciu dobrovoľníkov podrobnejšie, t. j. obsahoval viac motivačných skupín, pre potreby nášho prieskumu a jeho porovnateľnosť sme sa rozhodli od zvyšných motívov abstrahovať a ponechať len tie, ktoré sú pre náš prieskum relevantné.

Ako vyplýva z tabuľky 5, poradie motívov pred, počas a po realizácii projektu sa menilo. Kým v predprípravnej fáze študenti vnímali projekt ako výzvu a rozhodli sa zapojiť najmä pre možnosť získať nové, obohacujúce skúsenosti, v priebehu projektu ich motivoval nielen samotný záväzok podieľať sa na projekte, ale i možnosť zabaviť sa a pritom rozvíjať svoje zručnosti v oblasti tímovej práce, komunikácie a prípravy projektov. V záverečnej fáze študenti vnímali projekt ako zmysluplne strávený voľný čas a v budúcnosti by sa do podobných projektov zapojili pre možnosť

získať nové vedomosti a skúsenosti prepojené najmä na budúce zamestnanie. Wilcoxonov test ukázal štatisticky významné rozdiely len v motíve hodnôt. Aj keď tieto motívy nevykazujú prvky altruizmu, ktorý je typický pre dobrovoľníctvo, približujú sa k motívom účasti slovenských dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach. Skúmané motívy sa líšia hlavne v poradí prvých dvoch motívov, a to motíve kariérny rozvoj a sociálna interakcia. Tento rozdiel podľa nás vychádza najmä z podstaty daných podujatí a ich spojením so školským a voľno časovým prostredím. Získané výsledky tak môžeme považovať za východiská ďalšieho skúmania zvolenej problematiky.

Jedným z limitov prezentovaného prieskumu je počet študentov podieľajúcich sa na projekte. Pre objektívnejšie vyhodnotenie vplyvu školských projektov by bolo potrebné preskúmať viac podobných projektov. Rovnako následná participácia študentov na dobrovoľníckych projektoch zameraných na rozvoj cestovného ruchu či projektoch dobrovoľníckeho cestovného ruchu je dôležitým ukazovateľom vplyvu školských projektov na rozvoj dobrovoľníctva v cestovnom ruchu.

## Záver

Dobrovoľníctvo sa stalo dôležitou súčasťou spoločnosti. Jeho význam aj podoby sa v rôznych dobách menili. Spojením s cestovaním vytvorilo podmienky pre ďalší rozvoj cestovného ruchu. Aj keď si toto spojenie získalo značnú pozornosť odbornej, ako aj širšej verejnosti hlavne ako nový druh cestovného ruchu - dobrovoľnícky cestovný ruch, je potrebné ho vnímať v oveľa širšom kontexte. Významní sú tiež dobrovoľníci podieľajúci sa na rozvoji cestovného ruchu v mieste svojho trvalého bydliska.

Cieľom príspevku bolo zhodnotiť projekt spolupráce organizácií neziskového sektora a mesta k rozvoju dobrovoľníctva v cestovnom ruchu. Ako objekt skúmania sme zvolili projekt „Čo ste možno (ne)vedeli o bystrickom námestí“ realizovaný subjektmi neziskového sektora (študentmi cestovného ruchu na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, Oblastnou organizáciou cestovného ruchu Stredné Slovensko, neziskovou organizáciou Banskobystrický okrášľovací spolok) v spolupráci s mestom Banská Bystrica v máji 2018.

Projekt získal pozitívne ohlasy nielen zo strany obyvateľov a návštevníkov mesta, ale aj z rady študentov. Aj keď na začiatku projektu sa očakávaná študentov spájali s negatívnymi postojmi a nedôverou v jeho

uskutočnenie, postupne počas príprav sa postoj študentov menil a v závere ho hodnotili ako poučnú a zábavnú aktivitu, ktorá im priniesla mnohé skúsenosti a hlavne prepojenie s praxou. Po tejto skúsenosti väčšina študentov uviedla, že by sa opäť zúčastnili podobného projektu ako dobrovoľníci.

Zmena postoja študentov k projektu sa odzrkadlila aj v zmene motivácie zúčastniť sa, aktívne participovať a následne sa zapojiť do dobrovoľníckeho projektu zameraného na rozvoj cestovného ruchu v cieľovom mieste. Štruktúra motívov študentov po realizácii skúmaného projektu sa priblížila k štruktúre motívov dobrovoľníkov na organizovaných podujatiach. Rozdiel bol pozorovaný najmä v poradí prvých dvoch motívov, a to sociálna interakcia a kariérny rozvoj. Tieto hlavné motívy vychádzajú prevažne zo zamerania skúmaného projektu a podujatí. Poznanie motívov účasti a participácie dobrovoľníkov na projektoch či podujatiach je dôležité najmä pre organizátorov resp. manažment dobrovoľníkov. Na základe týchto informácií vedia zvoliť vhodnejšie nástroje získavania, riadenia a odmeňovania dobrovoľníkov a zefektívniť tak svoju prácu. Dobrovoľníci sú v súčasnosti čoraz častejšie označovaní ako nevyhnutý prvok organizovaných podujatí. Bez ich pomoci by nebolo možné mnohé z nich realizovať. Jedným z najčastejších problémov, s ktorým sa mnoho organizátorov stretáva, je získanie a udržanie si dobrovoľníkov. Výsledky prieskumu zobrazujú počiatočnú fázu skúmania a poukazujú na jednu z možností ako podporiť záujem o dobrovoľníctvo v cestovnom ruchu, ktorú je potrebné komplexnejšie skúmať.

## Literatúra

- [1] ASHWORTH, G. 2009. Questioning the Urban in Urban Tourism. In *Urban and Landscape Perspectives- Enhancing the City*, 2009, č. 4. s. 207 - 220. ISBN 978-90-481-2419-0.
- [2] BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. 2012. The Importance of Volunteering in Professional Orientation; Spreading the Knowledge and Competencies Among Volunteers. In *Social work and voluntary activities H.E.L.P.*, Presov: Presov University, 2012, s. 5 - 11. ISBN 978-80-555-0653-1.

- [3] BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. et al. 2012. *Dobrovoľníctvo na Slovensku - výskumné reflexie*. Bratislava : Iuventa – Slovenský inštitút mládeže, 2012. ISBN 978-80-8072-119-0.
- [4] BUTCHER, J. 2003. *The Moralisation of Tourism: Sun, Sand...and saving the World?* London : Routledge, 2003. ISBN 978-0415296557.
- [5] ESMOND, J., DUNLOP, P. 2004. *Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia*. CLAN WA: 2004 [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné na: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.734.3555&rep=rep1&type=pdf>
- [6] EVOLVET. Manual for Vocational Education and Coordinators in Development Projects. [online]. [cit. 2017-09-11]. Dostupné na internete: <https://drive.google.com/file/d/0BwBBgiHI6Rcx2ZpWTBfaG84Qm8/view>
- [7] GÜNEŞ, G. 2010. Tourism and the Third Sector 18–20 September 2009, Neuchatel, Switzerland. In *Anatolia An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, roč. 21, 2010, č. 2. s. 393 – 394. ISSN 2156-6909.
- [8] HOLMES, K., SMITH, K. A. 2009. *Managing volunteers in tourism, Attractions, destinations nad events*. UK: Butterworth-Heinemann, 2009. ISBN 978-0-7506-8767-6.
- [9] MARTINS DE BRITO, P., FERREIRA, A. M., COSTA, C. 2011. Tourism and Third Sector Organisations—Strangers or Partners? In *Tourism Planning & Development*, roč. 8, 2011, č. 1. s. 87 – 100. ISSN 2156-8316.
- [10] PAGE, S. J., HALL, C. M. 2003. *Managing urban tourism*. Harlow : Pearson education limited, 2003. 416 s. ISBN 978-0-130-27286-7.
- [11] POMPUROVÁ, K., MARČEKOVÁ, R. 2016. Záujem obyvateľov Slovenska o dobrovoľnícku činnosť pri organizovaní podujatí v cieľových miestach cestovného ruchu. In *Sborník recenzovaných príspevků medzinárodnej vedeckej konferencie Hotelníctví, turismus a vzdeláváníí*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2016. s. 184- 193. ISBN 978-80-87411-75-9.
- [12] POMPUROVÁ, K., ŠEBOVÁ, E. 2016. Účasť vysokoškolských študentov na 27. Svetovej zimnej univerziáde jako príklad „niche“ cestovného ruchu, In: *Aktuální problémy cestovního ruchu. “Místní bohatství a cestovní ruch“*. Sborník z mezinárodnej konferencie. Jihlava:

Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2016, s. 356 - 364. ISBN 978-80-88064-21-3.

- [13] Služby pre mimovládne organizácie, 2017. Typológia mimovládnych neziskových organizácií. [online]. Dostupné na internete: <http://sluzbymo.sk>
- [14] URIELY, N., REICHEL, A., RON, A. 2003. Volunteering in tourism: Additional thinking. In *Tourism Recreation Research*, 2003, roč. 28, č. 3, s. 57-62. ISSN 2320-0308.

## **Poznámka**

Vedecký príspevok je súčasťou riešenia projektu VEGA 1/0509/16 Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku, ktorý sa rieši na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

## OBNOVA VYBRANÝCH KULTÚRNYCH ATRAKTIVÍT NA SLOVENSKU ZA POMOCI DOBROVOĽNÍKOV

### THE RESTORATION OF SELECTED CULTURAL ATTRACTIVEIONS IN SLOVAKIA WITH THE HELP OF VOLUNTEERS

Kristína Pompurová – Radka Marčeková – Jana Sokolová

---

#### Abstract

*The aim of the paper is to explore the involvement of volunteers in tourism to the restoration of selected cultural attractions in Slovakia. During the internet survey, we have found how numerous cultural attractions are currently in the recovery phase and where volunteers work. We interviewed selected representatives of non-profit organisations covering the restoration of attractions. Volunteers are an invaluable part of the recovery process. They mainly use selected foundation, mostly from Slovakia, and organizations provide them with accommodation or even meals.*

#### Key words

Restoration of cultural attractions, Volunteers, Volunteer Tourism.

**JEL Classification:** L<sub>83</sub>, M<sub>38</sub>.

#### Úvod do problematiky

Kombinácia dobrovoľníctva a cestovného ruchu má svoj základ v 19. storočí, kedy misionári, lekári a učitelia cestovali za účelom pomáhať iným. Záujem o dobrovoľnícke aktivity vzrástol najmä po sérii teroristických útokov v USA (2001) a mohutných zemetraseniach v Indonézii, ktoré vyvolali prívalové vlny cunami (2004). Zvýšenie povedomia o environmentálnych problémoch a humanitárnych otázkach podnietilo mnohé dobrovoľnícke organizácie ku spolupráci s cestovnými kancelá-

riami a cestovnými agentúrami (Rattan, 2009), čím sa zvýšila ponuka produktov cestovného ruchu zahŕňajúca prvky dobrovoľníctva. Dobrovoľnícky cestovný ruch sa tak dostal do centra pozornosti vládnych inštitúcií, neziskových aj ziskových organizácií, ktoré ho vnímajú ako kreatívne riešenie rozmanitých sociálnych a environmentálnych problémov.

V súčasnosti je dobrovoľnícky cestový ruch považovaný za jeden z prudko rastúcich trhov. Ročne si získa pozornosť viac ako 1,6 milióna návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu, pričom hodnota trhu dobrovoľníckeho cestovného ruchu sa odhaduje na 1,76 až 2,63 miliárd amerických dolárov (TRAM, 2008 In Wearing, Grabowski, 2011). Vzhľadom na predikciu značného rastu v najbližších rokoch sa mu venuje zvýšená pozornosť aj z hľadiska výskumu (Lyons, Wearing, 2008; Söderman, Snead, 2008; Benson, 2011; Wearing, McGehee, 2013).

Vnímanie dobrovoľníckeho cestovného ruchu ako kombinácie cestovania a dobrovoľníckej práce len v rozvojových krajinách je však nedostačujúce a krátkozraké. Čoraz obľúbenejšou sa stáva participácia návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu z rozvinutých krajín na environmentálnych, humanitných a kultúrnych projektoch práve v rozvinutých krajinách (Mwaruta, 2012 In Taplin, Dredge, Scherrer, 2014) vrátane krajín, odkiaľ návštevníci pochádzajú.

## 1. Cieľ a metodika skúmania

Cieľom je preskúmať mieru zapojenia dobrovoľníkov v cestovnom ruchu do obnovy vybraných kultúrnych atraktivít na Slovensku. Sústredíme sa pritom na domáci a príchodový dobrovoľnícky cestovný ruch na Slovensku, ktorý je v dostupnej literatúre dosiaľ nepreskúmaný.

V prvom kroku sa zameriame na vymedzenie kultúrnych atraktivít, na obnovu ktorých sa využíva práca dobrovoľníkov. Následne zistíme, či práca dobrovoľníkov na obnove daných atraktivít je súčasťou dobrovoľníckeho cestovného ruchu a zhodnotíme organizáciu spolupráce vybraných organizácií zastrešujúcich obnovu s návštevníkmi v dobrovoľníckom cestovnom ruchu, t.j. jednotlivcami, ktorí vo svojom voľnom čase dobrovoľne poskytujú svoje skúsenosti a zručnosti bez nároku na odmenu a zároveň uspokojujú svoje špecifické potreby spojené s cestovaním a pobytom mimo miesta obvyklého pobytu.

Základným súborom skúmania sú kultúrne atraktivity na Slovensku, ktoré sa v súčasnosti nachádzajú vo fáze obnovy. Prieskumom na internete ([www.obnova.sk](http://www.obnova.sk), [zachranmehrady.sk](http://zachranmehrady.sk), [www.hrady-zamky.sk](http://www.hrady-zamky.sk),



sk.wikipedia.org) sme zistili, že v súčasnosti ide o 83 takýchto kultúrnych atraktivít, predovšetkým hradov, resp. zrúcanín hradov. Ich obnovu zastrešujú najmä neziskové organizácie, v menšej miere múzeá, ktoré ich spravujú, prípadne obce, do ktorých pôsobnosti patria.

Zostavili sme databázu e-mailových adries organizácií realizujúcich obnovu daných kultúrnych atraktivít a oslovili sme ich s prosbou o vyplnenie anketu. Pozitívnu spätnú väzbu sme získali od 44 organizácií (53,01 %-tná návratnosť). Zistili sme, že prácu dobrovoľníkov využíva 52,27 % (23) z oslovených organizácií, ktoré vyplnili anketu. Z nich až 82,61 % (19) využíva prácu návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu (tabuľka 1).

Tabuľka 1 Kultúrne atraktivity, na obnove ktorých pomáhajú návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu

Kraj	Kultúrna atraktivita	Organizácia zastrešujúca obnovu kultúrnej atraktivity
Bansko-bystrický	hrad Čabrad'	Združenie Rondel
	Muránsky hrad	Obec Muráň
	Banskoštiavnická kalvária	Kalvársky fond občianske združenie
	Hrad Revište	Združenie na záchranu hradu Revište
	Žakýlsky hrad	OZ Teplá - Žakýl
Bratislavský	Devínsky hrad	Múzeum mesta Bratislavy
Košický	Slanecký hrad	OZ Zachráňme hrad Slanec
	Obišovský hrad	OZ Rákociho cesta, obec Obišov
Nitriansky	Oponický hrad	OZ Apponiana
Prešovský	Šarišský hrad	O.z. Hradba Šariš
	Hanigovský hrad	O.z. Novum castrum
	hrad Čičva	OZ Pro futuro hradu Čičva
	hrad Šebeš	OZ Rákociho cesta, obec Podhradík
	Kamenický hrad	Združenie Kamenná veža

Trenčiansky	hrad Tematín Hlohovský zámok	OZ Hrad Tematín Zámok Hlohovec o.z.
Trnavský	Kláštor sv. Kataríny Alexandrijskej	O. z. Katarínka
Žilinský	hrad Sklabiňa hrad Lietava	Občianske združenie Donjon Združenie na záchranu Lietavského hradu

Prameň: Vlastné spracovanie.

Na základe dostupného výberu (lokalizácie kultúrnych atraktivít a ochoty respondentov) sme v júni 2017 uskutočnili rozhovor so zástupcami piatich organizácií zo stredného Slovenska (Žilinského a Banskobystrického samosprávneho kraja). Výskumnú vzorku tvorilo Občianske združenie Donjon, Združenie na záchranu Lietavského hradu, Združenie na záchranu hradu Revište, Združenie Rondel a Kalvársky fond. Zámerom bolo analyzovať a zhodnotiť organizáciu spolupráce vybraných organizácií zastrešujúcich obnovu s návštevníkmi v dobrovoľníckom cestovnom ruchu.

## 2. Výsledky a diskusia

Organizácie z výskumnej vzorky vykonávajú všeobecne prospešnú činnosť, pričom primárnym dôvodom ich existencie je obnova vybranej kultúrnej atraktivity. Svoju činnosť financujú z rôznorodých zdrojov, predovšetkým však z prostriedkov nadácií (Nadácia Ekopolis, Nadácia Orange, Nadácia Slovenskej sporiteľne, Nadačný fond Slovak Telecom, Nadácia Pontis a i.), sponzorov a darov. Tri združenia sú prijímateľmi 2 % z dane z príjmu a finančné prostriedky získavajú aj od Ministerstva kultúry SR, štyri získavajú finančné zdroje od obce a dve od VÚC. Združenie Donjon získava potrebné prostriedky aj z predaja suvenírov a Kalvársky fond svoju činnosť zabezpečuje aj prostredníctvom adopcie kaplniek a vybraných umeleckých predmetov. Cieľ združení by nebolo možné naplniť bez angažovania dobrovoľníkov, ktorých organizácie oslovujú a získavajú cez:

- Nadáciu Pontis, ktorá ako jedna z najväčších grantových a operačných nadácií na Slovensku podporuje firemné dobrovoľníctvo a presadzuje

- zodpovedné podnikanie (Občianske združenie Donjon, Združenie na záchranu Lietavského hradu, Združenie na záchranu hradu Revište),
- neziskovú organizáciu INEX, ktorá ponúka najmä mladým ľuďom možnosť zapojiť sa do dobrovoľníckych aktivít a získať nevšedné zážitky (Združenie Rondel, Kalvársky fond občianske združenie),
  - mládežnícku organizáciu KERIC, ktorá realizuje rôzne dobrovoľnícke projekty (Občianske združenie Donjon),
  - kontakty členov združenia, sociálne siete (Združenie Rondel) a spoluprácu s viacerými školami a podnikmi (Kalvársky fond občianske združenie).

Majoritu dobrovoľníkov zapojených do obnovy vybraných kultúrnych atraktivít tvoria návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu. Kým v prípade Občianskeho združenia Donjon predstavujú návštevníci polovicu všetkých dobrovoľníkov, v prípade Združenia na záchranu Lietavského hradu ide o 60 %, v prípade Združenia na záchranu hradu Revište o 85 až 90 % a v prípade Združenia Rondel a Kalvárskeho fondu o 98 %, resp. 99 %. Majoritu predstavujú domáci návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu. Štyri z piatich združení (okrem Združenia na záchranu hradu Revište) pritom spolupracujú aj so zahraničnými dobrovoľníkmi, ktorí prichádzajú na Slovensko nielen zo strednej Európy (predovšetkým Česka, Poľska, Maďarska), ale aj ostatných európskych krajín (napr. Nemecka, Spojeného kráľovstva, Španielska, Portugalska, Francúzska, Nórska, Fínska, Srbska, Slovinska, Ukrajiny) a mimoeurópskych krajín (napr. Kanada, USA, Japonska, Južnej Kórei).

Väčšina združení z výskumnej vzorky (Občianske združenie Donjon, Združenie Rondel, Kalvársky fond občianske združenie) je súčasťou programu Európskej dobrovoľníckej služby, prostredníctvom ktorého dáva Európska únia príležitosť mladým ľuďom od 17 do 30 rokov podieľať sa na dobrovoľníckych projektoch. Program Európskej dobrovoľníckej služby zahŕňa trojstranné partnerstvo medzi dobrovoľníkom, vysielajúcou organizáciou (zabezpečujúcou kontakt s dobrovoľníkom v mieste jeho obvyklého pobytu) a hostiteľskou organizáciou (vytvárajúcou program aktivít pre dobrovoľníkov), pričom prínosom pre dobrovoľníka je poskytnutie grantu na úhradu väčšiny nákladov spojených s cestovaním, stravovaním, ubytovaním, poistením či prípadným očkovaním. Zapojenie sa do dobrovoľníckych aktivít pod záštitou Európskej dobrovoľníckej služby tak minimalizuje náklady pre návštevníkov v zahraničnom dobrovoľníckom cestovnom ruchu a robí projekt dostupnejším.

Obdobia, na aké návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu prichádzajú, sú rôzne (jednodňové a dvojdňové brigády, dvojtýždňové workcamps, niekoľko mesačné až ročné zúčastnenia).

S výnimkou Združenia na záchranu hradu Revište poskytujú oslovené organizácie návštevníkom v dobrovoľníckom cestovnom ruchu ubytovanie a príležitostne aj stravovanie. Dopravu si zabezpečujú jednotlivci sami, v niektorých prípadoch im organizácia zabezpečuje cestu od autobusovej zastávky, resp. vlakovej stanice ku kultúrnej atrakčivite. V prípade združenia Donjon organizujú členovia združenia pre návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu výlety zamerané na spoznávanie iných kultúrnych atrakčív.

Organizácia práce dobrovoľníkov vrátane návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu má svoje pravidlá. Práci na obnove kultúrnej atrakčivity predchádza školenie. Dobrovoľníci zväčša pracujú v skupinách, na ktoré dohliada vybraný člen združenia. Návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu pomáhajú pri obnove kultúrnych atrakčív najmä nekvalifikovanou manuálnou prácou – presunom a triedením stavebného materiálu, výkopovými prácami, miešaním malty, murovaním, natieraním, čistením, upratovaním, kosením, sadením či prácou so zvieratami. Harmonogram prác je prispôsobený počasiu a pracuje sa v priateľskom tempe. Návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu majú priestor aj na načerpanie nových síl a voľnočasové aktivity. Vo viacerých prípadoch sa jednotlivci zapájajú do obnovy kultúrnych atrakčív opakovane.

Práca návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu je podľa predstaviteľov oslovených organizácií veľkou pomocou. Bez nich by obnova kultúrnych atrakčív nebola možná, resp. jej tempo by bolo veľmi pomalé.

## **Záver**

K novým, dynamicky sa rozvíjajúcim trendom v globálnom prostredí patrí dobrovoľnícky cestovný ruch, ktorý ako alternatívna, ekologická a sociálne zodpovedná forma cestovania prinavracia interaktívnosť a blízkosť miestneho obyvateľstva, autenticnosť prostredia, skutočnosť a zmysluplnosť zážitku. Dobrovoľnícky cestovný ruch spája cestovanie, poznávanie, zábavu, kultúrne a športové vyžitie s prácou prospešnou pre spoločnosť bez nároku na odmenu.

Skúmanie dobrovoľníckeho cestovného ruchu nemalo na Slovensku dosiaľ svoje miesto. Holmes et al. (2010) ku projektom domáceho dobrovoľníckeho cestovného ruchu zaraďujú dobrovoľníctvo v múzeách, kultúrnych pamiatkach, turistických informačných centrách, parkoch, rekreačných strediskách alebo na podujatiach organizovaných v cieľových miestach cestovného ruchu. Vzhľadom na empirické skúsenosti sme pritom považovali za potrebné priblížiť dobrovoľnícky cestovný ruch na Slovensku na príklade obnovy vybraných kultúrnych atraktivít.

Vymedzili sme kultúrne atraktivity, na obnovu ktorých sa využíva pomoc dobrovoľníkov v cestovnom ruchu. Následne sme oslovili relevantné organizácie v Banskobystrickom a Žilinskom samosprávnom kraji so žiadosťou o rozhovor. Interview nám poskytlo päť zástupcov združení realizujúcich obnovu kultúrnych atraktivít. Dobrovoľníkov, s ktorými spolupracujú, oslovujú a získavajú prostredníctvom vybraných nadácií (Pontis, INEX, KERIC), osobných kontaktov, sociálnych sietí a vďaka priamej spolupráci so vzdelávacími inštitúciami a podnikmi. Väčšinu dobrovoľníkov tvoria návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu, t.j. jednotlivci, ktorí za účelom bezplatnej pomoci na vybranom projekte cestujú do miesta lokalizácie kultúrnej atraktivity. Napriek tomu, že prevažnú časť tvoria domáci návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu, dobrovoľná pomoc pri obnove vybraných kultúrnych pamiatok je atraktívna aj pre jednotlivcov zo susedných, ale i vzdialených krajín sveta. Projekty obnovy kultúrnych atraktivít sú pritom pre zahraničných návštevníkov dostupnejšie v prípade zapojenia združení do programu Európskej dobrovoľníckej služby, prostredníctvom ktorého sa jednotlivcom poskytuje grant na úhradu väčšiny nákladov spojených s cestovaním, stravovaním, ubytovaním, poistením ap. Návštevníci sa do obnovy vybraných atraktivít na strednom Slovensku zapájajú jednorazovo, ale aj opakovane a prichádzajú na rôzne dlhé obdobia. Združenia ako hosťujúce organizácie v dobrovoľníckom cestovnom ruchu im zvyčajne poskytujú ubytovanie a príležitostne aj stravovanie. Prácu návštevníkov organizujú, pričom im dávajú priestor aj na voľnočasové aktivity, vďaka čomu môžu spoznávať okolie.

## Literatúra

- [1] HOLMES, K., SMITH, K. M., LOCKSTONE-BINNEY, L., BAUM, T. G. 2010. Developing the dimensions of tourism volunteering. In *Leisure Sciences*, roč. 32, 2010, č. 3. ISSN 0149-0400, s. 255-268.

- [2] RATTAN, J. 2009. *The Role Volunteer Tourism Plays in Conservation: A Case Study of the Elephant Nature Park, Chiang Mai, Thailand*. [online]. [cit. 2018-07-06]. Dostupné na internete: [https://uwspace.uwaterloo.ca/bitstream/handle/10012/4817/Rattan\\_Jasveen.pdf?sequence=1](https://uwspace.uwaterloo.ca/bitstream/handle/10012/4817/Rattan_Jasveen.pdf?sequence=1)
- [3] TAPLIN, J., DREDGE, D., SCHERRER, P. 2014. Monitoring and Evaluating Volunteer Tourism: A Review and Analytical Framework. In *Journal of Sustainable Tourism*, roč. 22, 2014, č. 6. ISSN 1747-7646, s. 874-897.
- [4] WEARING, S., GRABOWSKI, S. 2011. Volunteer tourism and intercultural Exchange: exploring the 'Other' in the experience. In BENSON, A. M. *Volunteer tourism: Theory Framework to Practical Application*. London : Routledge, 2011. ISBN 978-1-138-88356-7, s. 193 – 210.
- [5] LYONS, K. D., WEARING, S. 2008. Volunteer Tourism as Alternative Tourism: Journeys Beyond Otherness. In LYONS, K. D., WEARING, S. *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*. Wallingford, United Kingdom : CAB International, 2008. ISBN 978-1-84593-380-7, s. 3 – 11.
- [6] SÖDERMAN, N., SNEAD, S. 2008. Opening the Gap: The Motivation of Gap Year Travellers to Volunteer in Latin America. In LYONS, K. D., WEARING, S. L. (eds.) *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism: International Case Study Perspectives*. Wallingford : CABI, 2008. ISBN 978-1-84593380-7, s. 118–129.
- [7] WEARING, S., McGEHEE, N. G. 2013. *International Volunteer Tourism. Integrating Travellers and Communities*. Oxford : CABI Publishing, 2013. 172 s. ISBN 978-1-84593-696-9.
- [8] BENSON, A. M. 2011. Volunteer tourism. Theory and Practice. In BENSON, A. M. (eds.) *Volunteer Tourism. Theoretical frameworks and Practical Applications*. London : Routledge, 2011. ISBN 978-1-138-88356-7, s. 1-6.

## Poznámka

Vedecký príspevok je súčasťou riešenia projektu VEGA 1/0509/16 Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku, ktorý sa rieši na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

**PONUKA CESTOVNÝCH KANCELÁRIÍ  
A CESTOVNÝCH AGENTÚR SO ZAMERANÍM NA  
DOBROVOĽNÍCKY CESTOVNÝ RUCH**

**TOUR OPERATORS AND TRAVEL AGENCIES OFFER  
WITH A FOCUS ON VOLUNTARY TOURISM**

Kristína Pompurová – Jana Sokolová– Andrej Malachovský

---

**Abstract**

*The aim of the paper is to analyse the offer of tour operators and travel agencies with a focus on the tours that are part of volunteering. The examination is based on primary data obtained by mystery e-mailing. The results show that tour operators and travel agencies operating on the Slovak and Czech markets have not responded to the growing trend of volunteer tourism.*

**Key words**

Czech Republic, Slovakia, Tour operators, Travel agencies, Voluntary tourism.

**JEL Classification:** L<sub>83</sub>, M<sub>38</sub>.

**Úvod do problematiky**

Dobrovoľnícky cestovný ruch je kombináciou dvoch základných prvkov, a to dobrovoľníctva a cestovného ruchu. Je výsledkom spojenia individuálnych záujmov a túžby návštevníkov v cestovnom ruchu pomáhať iným prostredníctvom dobrovoľníctva, ktoré má pozitívny vplyv na spoločnosť, prírodné a ekonomické prostredie (Wearing, 2001; Ong, Pearlman, Lockstone-Binney, 2011).

Prenikaním dobrovoľníctva do cestovného ruchu získal cestovný ruch nový rozmer. Potreba cestovať, vo voľnom čase pobývať mimo miesta obvyklého pobytu za účelom poznávania, rozptýlenia a zábavy, kultúrneho a športového vyžitia sa spojila s potrebou návštevníka byť užitočný v navštívenom cieľovom mieste. Mnohí návštevníci cítia zodpovednosť za svoje aktivity na miestach, ktoré navštevujú, a preto sa snažia zlepšiť environmentálne a kultúrne aspekty hostiteľskej krajiny (Butcher, 2003). Dobrovoľníctvo sa tak stalo vyhľadávanou aktivitou v cestovnom ruchu, rovnako zo strany dopytu, ako aj ponuky.

## 1. Teoretické východiská

Jednu z prvých definícií dobrovoľníckeho cestovného ruchu formuloval Wearing (2001). Jeho publikácia sa podľa Bensonovej (2011, s. 2) stala „katalyzátorom následného literárneho rozmachu“, čím sa záujem o rodiacu sa koncepciu dobrovoľníckeho cestovného ruchu postupne presúval z periférií výskumov bližšie do ich centra (Wearing, McGehee, 2013). Dobrovoľnícky cestovný ruch Wearing (2001) definuje ako cestovanie osôb, ktoré vo svojom voľnom čase z rôznych dôvodov organizovane cestujú, pričom ich pobyt v cieľovom mieste zahŕňa dobrovoľnícku prácu zameranú na zmiernenie materiálneho nedostatku určitých spoločenských skupín, obnovenie určitého prostredia alebo výskum vybraných aspektov spoločnosti a prostredia.

Projekty dobrovoľníckeho cestovného ruchu môžeme rozdeliť podľa rôznych kritérií, napríklad podľa zamerania projektu, doby trvania projektu, času tráveného dobrovoľníckymi aktivitami, typu a hĺbky (integrity) projektu, miesta realizácie projektu či miery záväzku, ktorý návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu preukážu vo vybranom projekte a jeho vplyvu na miestnu komunitu.

Kým projektom a ich klasifikácii sa v dostupnej literatúre venuje nemalá pozornosť, organizácie spojené s dobrovoľníckym cestovným ruchom sú často opomínané. Ide pritom o značne heterogénny súbor subjektov, či už z hľadiska intenzity ich zamerania na dobrovoľnícky cestovný ruch, činnosti organizácie, alebo samotnej formy podnikania. Napriek tomu, že prím hrajú predovšetkým neziskové organizácie, dobrovoľnícky cestovný ruch je v zahraničí súčasťou ponuky viacerých podnikateľských subjektov.

Podnikový prístup na trhu dobrovoľníckeho cestovného ruchu zastávajú predovšetkým cestovné kancelárie. Počet cestovných kancelárií, ktoré



ponúkajú dobrovoľnícke cesty do rôznych cieľových miest stále rastie, a to najmä na trhu USA a Spojeného kráľovstva. Rovnako v cieľových rozvojových i rozvinutých krajinách vzniká stále viac organizácií, ktoré so zámerom znižovania sociálnej nerovnosti a environmentálnych problémov vidia príležitosť na rozšírenie ponuky alternatívneho cestovania (Schiekel, 2008). Tieto ziskovo orientované organizácie majú zvyčajne opačný vplyv na komunity než neziskové organizácie, sú menej previazané s miestnymi komunitami a zameriavajú sa skôr na uspokojenie požiadaviek svojich primárnych zákazníkov, ktorými sú návštevníci v dobrovoľníckom cestovnom ruchu (Wearing, McGehee, 2013). Tento stav potvrdzuje aj výskum Univerzity Leeds Beckett, ktorý ukázal, že tie organizácie dobrovoľníckeho cestovného ruchu, ktoré ponúkajú najdrahšie produkty, realizujú pravdepodobne najmenej zodpovedné projekty vo vzťahu ku host'ujúcim komunitám (Smith, Font, 2014).

Vzhľadom na rast počtu cestovných kancelárií v zahraničí, ktoré pôsobia ako sprostredkovatelia projektov dobrovoľníckeho cestovného ruchu, nás zaujímalo, aká je situácia na slovenskom trhu

## 2. Cieľ a metodika skúmania

Cieľom bolo preskúmať ponuku cestovných kancelárií a cestovných agentúr s ohľadom na zájazdy, ktorých súčasťou sú dobrovoľnícke aktivity. V záujme konzekventného zhodnotenia sme ponuku cestovných kancelárií a cestovných agentúr etablovaných na slovenskom trhu porovnali s produktom cestovných kancelárií a cestovných agentúr podnikajúcich na českom trhu.

Primárne zdroje údajov sme získali mystery e-mailingom. Výberový súbor tvorili riadni členovia Slovenskej asociácie cestovných kancelárií a cestovných agentúr (151 cestovných kancelárií a cestovných agentúr) a členovia Asociácie českých cestovných kancelárií a cestovných agentúr, ktorí ponúkajú zájazdy (237 subjektov). Získané informácie sme porovnali s obsahom webových stránok vybraných subjektov a spracovali v tabuľkovom procesore MS Excel.

## 3. Výsledky a diskusia

Cestovným kanceláriám a cestovným agentúram z výberového súboru sme adresovali e-mail. Ako potenciálny klient sme sa zaujímali, či podnik

má vo svojej ponuke zájazdov aj dobrovoľnícke projekty a požiadali sme o poslanie ich aktuálnej ponuky.

### 3.1. Slovensko

E-mailové adresy (151), na ktoré sme posielali žiadosť o zaslanie informácií, sme získali z aktuálnej databázy profesijného združenia, ktoré ochraňuje záujmy cestovných kancelárií a cestovných agentúr. Napriek tomu sa takmer 6 % e-mailov vrátilo ako nedoručená správa. Ďalej sme preto posudzovali len reakcie zvyšných 142 subjektov.

Tabuľka 1 Dobrovoľnícke programy v ponuke slovenských cestovných kancelárií a cestovných agentúr

Kritérium	Podiel v %
Cestovné kancelárie, ktoré dobrovoľnícke programy neponúkajú	99,30
z toho	
cestovné kancelárie, ktoré žiadosť klienta ignorovali	53,52
cestovné kancelárie, ktoré poslali negatívnu odpoveď	37,32
cestovné kancelárie, ktoré si vyžiadali vysvetlenie pojmu dobrovoľnícky program	7,75
Cestovné kancelárie, ktoré ponúkajú dobrovoľnícke programy	0,70
Spolu	100,00

Prameň: Vlastné spracovanie.

Viac ako polovica (53,5 %) skúmaných cestovných kancelárií a cestovných agentúr na žiadosť potenciálneho klienta vôbec nereagovala (tabuľka 1). Usudzujeme, že išlo o podniky, ktoré dobrovoľnícke projekty nepovažujú za prípustnú súčasť podnikateľských aktivít, a preto bol pre nich e-mail potenciálneho klienta irelevantný. Negatívnu odpoveď sme získali od 38 % podnikov, z toho jedna cestovná agentúra sa snažila potenciálnemu klientovi vyhľadať aspoň ponuku niekoľkých britských a amerických cestovných kancelárií špecializovaných na dobrovoľnícky cestovný ruch. Časť subjektov (7,8 %) požiadala o vysvetlenie pojmov dobrovoľnícky program a zájazd zameraný na dobrovoľnícke aktivity v navštívenom cieľovom mieste. Následne sa vyjadrila, že daný druh zájazdov neponúka (tabuľka 1).

Pozitívne na žiadosť fiktívneho klienta odpovedala len jedna cestovná kancelária, ktorá ponúka dobrovoľnícky program na Srí Lanke zameraný na opatrovanie slonov, výučbu anglického jazyka, prípadne kombináciu daných aktivít. Okrem organizačného poplatku, ktorý zahŕňa aj ubytovanie a stravovacie služby, si dobrovoľník – návštevník hradí letenku a transfer z letiska, resp. na letisko v cieľovom mieste cestovného ruchu. Daná ponuka sa na webovej stránke cestovnej kancelárie nenachádza. Konštatujeme, že ide o produkt na individuálnu požiadavku a potenciálny záujemca ho bez priameho oslovenia cestovnej kancelárie nenájde.

### 3.2. Česko

Pri skúmaní ponuky cestovných kancelárií a cestovných agentúr pôsobiacich na českom trhu sme postupovali analogicky. Z databázy členov Asociácie českých cestovných kancelárií a cestovných agentúr sme vybrali subjekty, ktoré ponúkajú a predávajú zájazdy. E-mail so žiadosťou fiktívneho klienta sme zaslali na 238 adries. Viac ako 2,5 % e-mailov sa vrátilo ako nedoručená správa. Ďalej sme preto posudzovali reakcie 232 subjektov (tabuľka 2).

Tabuľka 2 Dobrovoľnícke programy v ponuke českých cestovných kancelárií a cestovných agentúr

Kritérium	Podiel v %
Cestovné kancelárie, ktoré dobrovoľnícke programy neponúkajú	98,71
z toho	
cestovné kancelárie, ktoré žiadosť klienta ignorovali	62,93
cestovné kancelárie, ktoré poslali negatívnu odpoveď	28,88
cestovné kancelárie, ktoré si vyžiadali vysvetlenie pojmu dobrovoľnícky program	7,33
Cestovné kancelárie, ktoré ponúkajú dobrovoľnícke programy	1,29
Spolu	100,00

Prameň: Vlastné spracovanie, 2017.

Viac ako šesť z desiatich oslovených subjektov na e-mail neodpovedalo. Miera, akou cestovné kancelárie a cestovné agentúry dali na vedomie svoj nezáujem o potenciálneho klienta, ktorý hľadá atypický produkt, je prekvapujúca. Predpokladali sme, že podniky vo väčšej miere využijú

možnosť komunikácie s klientom a navrhnú mu alternatívy zájazd, ktorý majú v ponuke.

Nižšiu mieru reakcie subjekty pôsobiace na českom trhu kompenzovali vyššou rýchlosťou odpovedí a lepšou kvalitou komunikácie. Kým niektorým slovenským cestovným kanceláriám a cestovným agentúram trvalo aj päť pracovných dní, kým odpovedali, väčšina českých podnikov odpísala na e-mail fiktívneho zákazníka bezprostredne.

Takmer 29 % cestovných kancelárií a cestovných agentúr odpovedalo, že dané produkty neponúkajú. Podobne ako v prípade slovenského trhu sa jeden subjekt snažil svoju negatívnu odpoveď kompenzovať zaslaním informácií o možnostiach nájdenia dobrovoľníckych programov vo Francúzsku a ďalší informoval o možnosti dobrovoľnej pomoci v Dominikánskej republike, kde sa môže návštevník rozhodnúť namiesto poznávania a oddychu dobrovoľne pomáhať výučbou anglického jazyka, pestovaním kakaa, zalesňovaním alebo čistením zdrojov pitnej vody. Viac ako 7 % subjektov si vyžiadalo upresnenie požiadavky, keďže termín dobrovoľnícky program a zájazd zameraný na dobrovoľnícke aktivity nepoznali (tabuľka 2). Niektorí referenti cestovných kancelárií a cestovných agentúr sa napríklad nazdávali, že ide o animačné programy v hoteloch.

E-mail s pozitívnou odpoveďou sme dostali len od dvoch cestovných kancelárií.

Prvá cestovná kancelária nás zoznámila s 12-dňovým štandardným produktom nepálskeho partnera s možnosťou úpravy zájazdu podľa individuálnych požiadaviek. Jeho súčasťou je jednodenná dobrovoľná pomoc s rekonštrukciou domov po zemetrasení. V cene zájazdu je pritom príspevok na stavebný materiál. Aj v tomto prípade konštatujeme, že potenciálny záujemca zájazd bez oslovenia cestovnej kancelárie nenájde.

Cestovná kancelária, ktorá sa špecializuje na zájazdy do Afriky, nám ponúkla jedno- až trojmesačný dobrovoľnícky projekt v Tanzánii s možnosťou výberu dobrovoľníckych aktivít a v spolupráci s dobrovoľníckou organizáciou You2Africa viaceré dobrovoľnícke projekty v JAR (zamerané na prácu so zvieratami, starostlivosť o siroty, prácu na farme či vzdelávanie detí v Kapskom meste) s dĺžkou trvania minimálne jeden týždeň. Na svojej webovej stránke danú ponuku zájazdov pritom neuvádza.

## Záver

V príspevku sme skúmali ponuku cestovných kancelárií a cestovných agentúr s ohľadom na zájazdy, resp. pobyty, ktorých súčasťou sú dobrovoľnícke aktivity. Výberový súbor tvorili členovia Slovenskej asociácie cestovných kancelárií a cestovných agentúr, ako aj Asociácie českých cestovných kancelárií a cestovných agentúr. Potrebné informácie sme získali mystery e-mailingom a porovnali ich s obsahom webových stránok vybraných cestovných kancelárií a cestovných agentúr.

Zistili sme, že na slovenskom a českom trhu ponúka zájazdy, ktorých súčasťou sú dobrovoľnícke aktivity, len zanedbateľné percento oslovených členov profesijného združenia cestovných kancelárií a cestovných agentúr. Žiaden z oslovených subjektov sa pritom nešpecializuje na dobrovoľnícky cestovný ruch ako na perspektívny alternatívny druh cestovného ruchu. Cestovné kancelárie, ktoré ponúkajú dobrovoľnícke projekty, tak robia len okrajovo, na individuálnu požiadavku zákazníka, pričom dobrovoľnícke aktivity netvorí vždy gro programu zájazdu. Keďže nie všetky cestovné kancelárie a cestovné agentúry sú združené v profesijnej asociácii, výsledky mystery e-mailingu sme overili vyhľadávaním vybraných kombinácií pojmov dobrovoľníctvo, dobrovoľnícky program, cestovná kancelária, cestovná agentúra a zájazd v internetovom vyhľadávači Google. Nenašli sme pritom žiadnu relevantnú ponuku dobrovoľníckych aktivít v organizovanom cestovnom ruchu.

Konštatujeme, že cestovné kancelárie a cestovné agentúry pôsobiace na slovenskom a českom trhu nezareagovali na rastúci trend dobrovoľníckeho cestovného ruchu, resp. majú obavy začleniť do svojej ponuky produkt určený pre špecifický subsegment zákazníkov. Ako sprostredkovatelia v dobrovoľníckom cestovnom ruchu zohrávajú zanedbateľnú úlohu. Dobrovoľnícky cestovný ruch tak na slovenskom a českom trhu nateraz ostáva doménou neziskových organizácií. V budúcnosti by bolo prínosné preskúmať, aká je situácia na trhu prijímajúcich organizácií dobrovoľníckeho cestovného ruchu, najmä pokiaľ ide o organizátorov podujatí a organizácie zastrešujúce obnovu kultúrnych atraktivít v cieľových miestach cestovného ruchu.

## Literatúra

- [1] BENSON, A. M. 2011. Volunteer tourism. Theory and Practice. In BENSON, A. M. (eds.) *Volunteer Tourism. Theoretical frameworks and Practical Applications*. London : Routledge, 2011. ISBN 978-1-138-88356-7, s. 1-6.
- [2] BUTCHER, J. 2003. *The Moralisation of Tourism: Sun, Sand...and saving the World?* London : Routledge, 2003. 176 s. ISBN 978-0415296557.
- [3] ONG, F., PEARLMAN, M., LOCKSTONE-BINNEY, L. 2011. An examination of not-forprofit volunteer tourism sending organisations' guiding considerations that influence volunteer tourism programmes. In *World Leisure Journal*, roč. 53, 2011, č. 4. ISSN 2333-4509, s. 296-311.
- [4] SCHIEKEL, N. 2008. *Volunteer-Tourismus. Instrument einer nachhaltigen Tourismusentwicklung in Südafrika?* [online]. [cit. 2017-08-27]. Dostupné na internete: [https://www.tourism-watch.de/files/volunteer\\_tourismus\\_1.pdf](https://www.tourism-watch.de/files/volunteer_tourismus_1.pdf)
- [5] SMITH, V. L., FONT, X. 2014. Volunteer tourism, greenwashing and understanding responsible marketing using market signalling theory. In *Journal of Sustainable Tourism*, roč. 22, 2014, č. 6. ISSN 0966-9582, s. 942 - 963.
- [6] WEARING, S. 2001, *Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference*. Oxford : CABI Publishing, 2001. 240 s. ISBN 0-851995-330.
- [7] WEARING, S., McGEHEE, N. G. 2013. *International Volunteer Tourism. Integrating Travellers and Communities*. Oxford : CABI Publishing, 2013. 172 s. ISBN 978-1-84593-696-9.

## Poznámka

Vedecký príspevok je súčasťou riešenia projektu VEGA 1/0509/16 Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku, ktorý sa rieši na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

**PONUKA DOBROVOĽNÍCKEHO CESTOVNÉHO  
RUCHU  
NA PRÍKLADE AIESEC SLOVENSKO**

**VOLUNTEER TOURISM OFFER ON THE EXAMPLE  
OF AIESEC SLOVAKIA**

Radka Marčeková

---

**Abstract**

*The aim of the paper is to analyse the offer of volunteer tourism of the organization AIESEC Slovakia and the satisfaction of its participants. It is derived from the internal data of the organization as well as the evaluation of satisfaction with the voluntary programs. The offers of volunteer tourism organization vary however most often it is focused on activities with children. Despite the growing trend of volunteer tourism, the number of participants is decreasing. The number reached by methodology of Net Promoters Score (almost 70%) shows the above average success of the organization in the market. The references of visitors in volunteer tourism are also positive. Improvements could be had by better promotion of the organization but also volunteer tourism in general.*

**Key words**

Organization of Volunteer Tourism, Volunteers, Volunteer Tourism.

**JEL Classification:** L<sub>83</sub>, O<sub>15</sub>, M<sub>54</sub>.

**Úvod do problematiky**

K novým, dynamicky sa rozvíjajúcim trendom v globálnom prostredí patrí dobrovoľnícky cestovný ruch ako alternatívna, ekologická, sociálne zodpovedná a autentická forma cestovania. Ako uvádza Weaver (2001, s.

1 In Holmes, Smith, 2009, s. 12), ide o cestovanie osôb, ktoré vo svojom voľnom čase z rôznorodých dôvodov organizovane cestujú, pričom ich pobyt v cieľovom mieste zahŕňa pomoc alebo zmiernenie materiálneho nedostatku určitých spoločenských skupín, obnovenie určitého prostredia alebo výskum vybraných aspektov spoločnosti a prostredia. Potreba cestovať za účelom poznávania, rozptýlenia, zábavy, kultúrneho a športového využitia sa tak spája s túžbou vykonávať vybrané aktivity v prospech iných zdarma. Napriek tomu, že určité znaky dobrovoľníckeho cestovného ruchu sa na území Slovenska objavovali už od druhej svetovej vojny (dobrovoľná pomoc v poľnohospodárstve a priemysle) a po roku 1989 vznikli viaceré dobrovoľnícke organizácie implicitne zamerané aj na dobrovoľnícky cestovný ruch, v domácej literatúre nie je problematika dobrovoľníckeho cestovného ruchu náležite spracovaná. Aj mladá generácia, pre ktorú je ponuka dobrovoľníckeho cestovného ruchu primárne určená, vníma daný pojem ako relatívne nový a málo známy.

V literatúre neexistuje ani jednoznačná zhoda v označení organizácií spojených s dobrovoľníckym cestovným ruchom, ktoré zastrešujú ponuku dobrovoľníckeho cestovného ruchu. Kým napr. Lamoureux (2011) ich nazýva dobrovoľníckymi manažérskymi organizáciami, početná skupina autorov (napr. Coghlan, 2009; Wearing, Mcgehee, 2013; Taplin, Dredge, Sherrer, 2014), ku ktorej sa prikláňame, sa o nich zmieňuje ako o organizáciách dobrovoľníckeho cestovného ruchu. Na trhu vystupujú v úlohe producentov alebo sprostredkovateľov. Producenti v dobrovoľníckom cestovnom ruchu predstavujú prijímajúce organizácie, ktoré vytvárajú a realizujú dobrovoľnícke projekty zamerané na zlepšenie sociálnych, environmentálnych či kultúrnych podmienok vybranej komunity, resp. územia (cieľového miesta), sídlia prevažne v mieste realizácie aktivít dobrovoľníckeho cestovného ruchu, kde sa zapájajú do rôznorodých partnerstiev (Raymond, 2011). Sprostredkovateľmi sú vysielajúce organizácie a organizácie, ktoré koordinujú dobrovoľnícke projekty. Zvyčajne majú sídlo v rozvinutej, resp. vyspelej krajine, odkiaľ získavajú potenciálnych dobrovoľníkov a často spolupracujú s viacerými prijímajúcimi organizáciami. Dané organizácie dobrovoľníckeho cestovného ruchu súčasne koexistujú a navzájom sa ovplyvňujú a dopĺňajú.

Z hľadiska intenzity zamerania na dobrovoľnícky cestovný ruch rozlišujeme organizácie sústredené výhradne alebo dominantne na dobrovoľnícky cestovný ruch a organizácie, ktoré sa primárne venujú iným aktivitám (TRAM, 2008 In Taplin, Dredge, Sherrer, 2014).



V dostupnej literatúre akcentuje diferenciácia organizácií dobrovoľníckeho cestovného ruchu aj z hľadiska sektora spoločnosti, ktorého sú súčasťou. Kým početná skupina autorov (napr. Raymond, Hall, 2008; Tomazos, Butler, 2009; Tomazos, Cooper, 2012; Coghlan, Noakes, 2012) rozlišuje organizácie dobrovoľníckeho cestovného ruchu patriace do ziskového sektora a neziskového, tzv. tretieho sektora, niektorí autori (ATLAS/TRAM, 2008 In Taplin, Dredge, Sherrer, 2014; Sin, 2010) sa v súvislosti s dobrovoľníckym cestovným ruchom zmieňujú aj o verejnom sektore. Vzhľadom na podstatu dobrovoľníckych aktivít sa dobrovoľníckym cestovným ruchom primárne zaoberajú neziskové organizácie.

Projekty ponúkané organizáciami dobrovoľníckeho cestovného ruchu je možné členiť z hľadiska zamerania, dĺžky trvania, času vymedzeného na dobrovoľnícke aktivity a iných kritérií. Členenie z hľadiska zamerania projektu, ktoré v dostupnej literatúre dominuje, pritom diferencuje environmentálne projekty zamerané na ochranu životného prostredia a zvierat a rozvojové projekty, ktorých cieľom je humanitárna pomoc, rozvoj miestnej komunity, vzdelávanie, práca s deťmi, ale i administratívna práca ap. (Benson, 2011).

## 1. Cieľ a metodika skúmania

Cieľom state je analyzovať ponuku dobrovoľníckeho cestovného ruchu vybranej vysielajúcej organizácie a preskúmať spokojnosť účastníkov jej programu. Zamerali sme sa pritom na jednu z najvýznamnejších medzinárodných neziskových dobrovoľníckych organizácií, ktoré pôsobia na Slovensku - AISEC Slovensko.

Potrebné informácie získame analýzou interných údajov organizácie AIESEC vrátane hodnotenia spokojnosti s dobrovoľníckymi programami s využitím metodiky pomeru čistých odporúčaní (angl. Net Promoters Score). Ide o metódu merania lojality dobrovoľníkov, ktorá súčasne umožňuje získať a využiť spätnú väzbu v prospech organizácie. Prieskum spokojnosti člení zúčastnených do troch kategórií, a to na (1) tých, ktorí skúsenosť a organizáciu odporúčajú, sú programom dobrovoľníctva nadšení a existuje predpoklad, že budú šíriť dobré meno organizácie (tzv. propagátori), na (2) pasívne spokojných účastníkov (sú spokojní, ale zároveň nie pripravení program a organizáciu odporúčať ďalším záujemcom) a na (3) kritikov (nespokojní účastníci programov, od ktorých sa očakáva, že môžu poškodiť dobré meno organizácie). Výsledné skóre sa vypočíta ako podiel rozdielu medzi počtom propagátorov a kritikov na

celkovom počte zúčastnených na prieskume. Hodnotenie spokojnosti zároveň doplníme o analýzu on-line referencií návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu, dostupných na webovej stránke spoločnosti.

## 2. Výsledky a diskusia

AIESEC je študentmi riadená organizácia, ktorá pôsobí v 126-tich krajinách sveta. Pozitívne vplyva na vzdelávanie a pracovné skúsenosti spoločnosti mladých ľudí prostredníctvom ich rozvoja, ktorý dosahujú získaním medzinárodných skúseností. V súčasnosti má cca 70 000 aktívnych členov, ktorí pôsobia na 2400 univerzitách v rôznych krajinách (<https://aiesec.sk>). Ambíciou organizácie je rozvíjať manažérske zručnosti u mladých ľudí a viesť ich k zodpovednému podnikaniu aj prostredníctvom dobrovoľníckych zahraničných stáží, resp. projektov. Stáže sa organizujú v spolupráci s partnerskými spoločnosťami v zahraničí. Organizácia tak prepája zamestnávateľov a organizácie s globálnou sieťou mladých ľudí. Poskytuje im platformu, ktorá im umožňuje rásť, získavať skúsenosti a učiť ich nevzdať sa v prípade neúspechu. Popri vytváraní hodnôt a pozitívnom vplyve ich práce na celú spoločnosť mladí ľudia zisťujú, ku ktorým pracovným činnostiam inklinujú, budujú vlastné hodnoty a môžu tak zmeniť svoju budúcnosť.

AIESEC pôsobí na Slovensku od roku 1966. V súčasnosti má 7 pobočiek v 6-tich mestách. Okrem medzinárodných stáží a členského programu organizuje AIESEC Slovensko niekoľko projektov a podujatí ročne. Medzi najväčšie podujatia patrí konferencia Youth to Business, projekty Youth Speak, Educate Slovakia, Me Myself & I, alebo Trend Talks.

AIESEC organizuje dobrovoľnícke stáže pre študentov v zahraničí, ktoré im umožňujú opustiť svoju komfortnú zónu a využiť nové výzvy. Vďaka nim môžu spoznať cudzie kultúry, spôsob života a práce v zahraničí. Od roku 2016 sú dobrovoľnícke stáže zamerané na ciele trvalo udržateľného rozvoja (angl. Sustainable Development Goals), ktoré stanovilo OSN.

Stáž trvá od 6 do 8 týždňov (v závislosti od konkrétnej krajiny a podmienok partnerov) a zodpovedá globálne stanoveným štandardom. Každému dobrovoľníkovi musia byť zabezpečené minimálne podmienky, týkajúce sa organizovania stáže a osobnostného rozvoja, logistiky počas

celého procesu plánovania, organizácie, realizácie stáže a jej vyhodnotenia, pracovného procesu, ako aj základných potrieb.

K požiadavkám, ktoré sú kladené na potenciálneho dobrovoľníka, patrí základná znalosť angličtiny, vek od 18 do 30 rokov, nadšenie a motivácia pre osobnostný rozvoj a rozvoj spoločnosti, ale i zaplatenie poplatku vo výške 200 EUR. Výhodou absolvovania dobrovoľníckeho projektu je okrem získania dobrého pocitu z vykonanej práce získanie praktických skúseností, komunikácia v anglickom jazyku, zlepšenie prezentačných zručností, schopností riešiť vzniknuté problémy, prekonať vlastnú komfortnú zónu a osobnostne rásť. Za nevýhodu považujeme pomerne vysoké finančné náklady, keďže každý dobrovoľník si hradí z vlastných zdrojov cestovné náklady, ubytovacie náklady, stravu a administratívne náklady (náklady za vybavenie dokladov, víz, cestovného poistenia, prípadne očkovania).

Tabuľka 1 Počet dobrovoľníkov v jednotlivých krajinách v rokoch 2010 – 2016

Krajina/Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Spolu
Rusko	16	10	11	14	6	3	4	64
Turecko	15	13	12	5	14	1	0	60
India	11	10	12	2	4	2	2	43
Indonézia	4	4	1	11	12	3	2	37
Srí Lanka	0	2	2	9	2	9	6	30
Čína	3	3	6	7	1	2	5	27
Brazília	1	1	4	1	9	9	1	26
Rumunsko	1	6	4	5	6	0	1	23
Ukrajina	2	3	4	7	2	4	1	23
Mexiko	0	1	0	0	13	4	2	20
Poľsko	0	3	9	4	3	1	0	20
Taliansko	3	3	6	3	2	2	0	19
Egypt	1	2	2	2	1	2	6	16
Maurícius	1	4	2	1	2	2	0	12
Bulharsko	3	2	3	2	1	0	0	11
Litva	0	1	2	5	2	1	0	11
Maroko	1	0	1	4	2	1	2	10
Portugalsko	0	0	3	3	1	1	2	10
Srbsko	0	1	2	5	2	0	0	10

Prameň: Vlastné spracovanie na základe informácií poskytnutých organizáciou AIESEC.

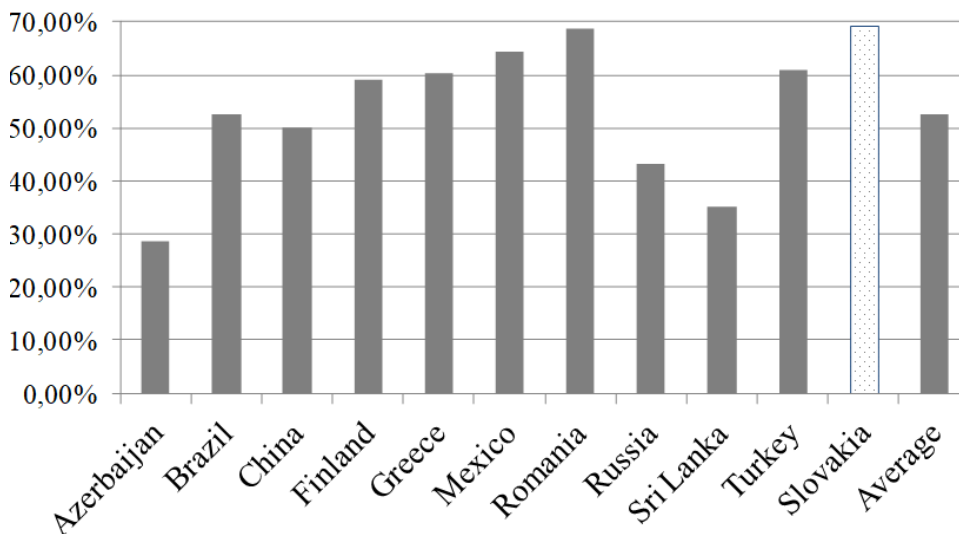
V rokoch 2010 až 2016 sa mladí ľudia zúčastnili dobrovoľníckych stáží v 68-ich krajinách sveta. K najnavštevovanejším krajinám možno zaradiť tie, ktoré v uplynulých rokoch (po sčítaní) navštívilo minimálne 10 dobrovoľníkov. Patrili k nim Rusko, Turecko, India, Indonézia, Sri Lanka, Čína, Brazília, Rumunsko, Ukrajina, Mexiko, Poľsko, Taliansko, Egypt, Maurícius, Bulharsko, Litva, Maroko, Portugalsko a Srbsko (tabuľka 1).

Menej častými cieľovými krajinami v priebehu rokov 2010 – 2016 boli (v abecednom poradí) Argentína (4), Arménsko (1), Azerbajdžan (2), Bielorusko (1), Bosna – Hercegovina (1), Botswana (1), Kamerun (1), Čierna Hora (1), Čile (2), Ekvádor (1), Estónsko (2), Filipíny (2), Fínsko (4), Ghana (1), Grécko (3), Gruzínsko (1), Guatemala (1), Chorvátsko (3), Kambodža (1), Kazachstan (4), Keňa (5), Kolumbia (8), Kórea (3), Kostarika (5), Kirgizsko (2), Libanon (1), Lotyšsko (2), Macedónsko (1), Maďarsko (5), Malajzia (4), Moldavsko (5), Nemecko (1), Nepál (1), Nigéria (1), Nórsko (7), Nový Zéland (1), Omán (1), Pakistan (2), Peru (3), Pobrežie Slonoviny (2), Slovinsko (1), Španielsko (1), Taiwan (8), Tanzánia (1), Togo (2), Tunisko (6), Uganda (2), Venezuela (1) a Vietnam (5).

Konštatujeme, že ponuka dobrovoľníckej organizácie je vzhľadom na počet (68) a rôznorodosť krajín, do ktorých dobrovoľníci v skúmanom období vycestovali, bohatá. Počet dobrovoľníkov, ktorí prostredníctvom AISEC Slovensko vycestovali do zahraničia však v roku 2016 oproti roku 2010 markantne klesol, čo je v rozpore s rozvíjajúcim sa trendom dobrovoľníckeho cestovného ruchu. Usudzujeme, že dôvodom boli najmä zvýšené bezpečnostné riziká, ktoré ovplyvnili cestovanie návštevníkov do Turecka, Ruska, ale i ďalších krajín.

Spokojnosť s dobrovoľníckymi programami organizácia AIESEC zisťuje využitím metodiky pomeru čistých odporúčaní. V roku 2016 organizácia dosiahla hodnotu výsledného skóre 69, 23 % (celkový počet zúčastnených na prieskume bol 39 stážistov – z počtu zúčastnených je zrejmé, že išlo o stážistov, ktorí sa dobrovoľníckeho programu zúčastnili nielen v roku 2016, ale aj v predchádzajúcich rokoch). V prípade, ak výsledok presahuje 50 %, môžeme hovoriť o úspechu organizácie na trhu. Prieskumu, realizovaného rovnakou metódou, sa zúčastnili aj ďalšie krajiny AIESEC, ktoré organizujú dobrovoľnícke programy. Ako dokumentuje obrázok 1, organizácia AIESEC Slovensko obstála v roku 2016 v prieskume spokojnosti najlepšie spomedzi porovnávaných krajín. Konštatujeme, že u potenciálnych dobrovoľníkov vytvára očakávania, ktoré vlastnou skúsenosťou predčia realitu.

### AIESEC Volunteer Program Satisfaction Survey in 2016



Obrázok 1 Výsledky prieskumu spokojnosti s dobrovoľníckym programom organizácie AIESEC v roku 2016

Prameň: Interné informácie spoločnosti AIESEC.

Náplň práce dobrovoľníkov v navštívených krajinách je zvyčajne najmä duševná, podmienkou jej vykonávania však nie je dosiahnuté vzdelanie v danom odbore. Potrebný je len záujem a zánietenie dobrovoľníka pre konkrétnu oblasť a zodpovedajúce činnosti.

Na základe prieskumu všetkých (41) skúseností dobrovoľníkov, uverejnených na webovej stránke organizácie, ktorí sa pobytom v uplynulom období zúčastnili, v tabuľke 2 sumarizujeme ich náplň práce vo vybraných krajinách.

Tabuľka 2 Náplň práce stážistov vo vybraných krajinách

Krajina	Náplň práce
Indonézia	analýza činnosti vybraných indonézskych podnikov, prezentovanie výsledkov ich podnikania pred niekoľkými stovkami študentov, pomoc s hodnotením, modifikáciou a tvorbou stratégií a nastavením procesov v malých podnikoch; projekt kultúrnej výmeny, spočívajúci v spoznávaní miestnej (indonézskej) kultúry a v odovzdávaní informácií o slovenskej kultúre miestnemu obyvateľstvu; práca v súkromnej jazykovej škole,

	ktorá sa týka prezentácie slovenskej kultúry v anglickom jazyku deťom vo veku od 5 do 15 rokov
Rumunsko	pomoc študentom stredných škôl dokončiť školu a ďalej sa úspešne hlásiť na univerzitu. Práca spočíva v rozvoji soft skills v anglickom jazyku, vyučované témy: proaktivita, líderstvo, hodnoty, seba prezentácia, emočná inteligencia, orientácia v kariére, robenie rozhodnutí; dobrovoľnícka činnosť v neziskových organizáciách, týkajúca sa ich marketingových aktivít
Bulharsko	výuka anglického jazyka detí vo veku od 14 do 18 rokov v medzinárodnom tábore; interaktívna výuka anglického jazyka v materských školách
Mexiko	vyučovanie anglického jazyka formou konverzačných hodín, klientmi boli živnostníci a zamestnaní; výuka detí na ZŠ o zdravom životnom štýle - pôvodný zámer v anglickom jazyku, ale kvôli jazykovej bariére miestnych žiakov prebiehala výuka v španielčine; pedagogická práca v súkromných základných školách, ktorej cieľom bolo: 1. predstaviť Slovensko, 2. Rozvíjať tému ecoturizmus (think green), 3. Business thinking, 4. Inovatívne myslenie (hry, modelové situácie, kde sa hľadali riešenia)
Moldavsko	komunikácia v anglickom jazyku s deťmi v letnom tábore s cieľom odstrániť ich komunikačné bariéry a prekonať strach z osobnej komunikácie v cudzom jazyku
Bosna a Hercegovina	kurz anglického jazyka v mimovládnej organizácii pre zamestnancov
Maroko	účasť na marketingovom projekte, ktorého náplňou bolo cestovať po krajine, spoznávať ju, fotografovať, písať recenzie a blogy na internete
Ghana	vzdelávanie obyvateľov Ghany týkajúce sa prevažne zdravotnej starostlivosti a hygieny - návštevy miestnej komunity z vidieka a prednášky na školách na témy HIV/AIDS, hygiena
Litva	prednášky o slovenskej kultúre na miestnych stredných školách, organizovanie a vedenie workshopov pre študentov; práca s deťmi v tábore (camp) v anglickom jazyku za účelom zlepšenia ich jazykovej vybavenosti,

Zborník vedeckých prác  
 „Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku“

	ktorá spočíva v prezentovaní Slovenska deťom, tvorenie detského programu, animácia
Rusko	animátorské činnosti v letnom pobytovom tábore; výuka angličtiny na školách
Čína	spoznávanie, porozumenie a následná podpora komunity ekonomických migrantov a ich rodín - organizovanie podujatí pre rodiny, návšteva detí v miestnom centre a animačné aktivity, varenie jednoduchých pokrmov spoločne s deťmi, výuka základov čínskych znakov, komunikácia a práca so seniormi v domove dôchodcov
Srí Lanka	podpora rozvoja miestneho cestovného ruchu v hlavnom meste Colombe – návšteva miestnych reštaurácií, ich fotografovanie, rozhovory s manažérmi o podrobnostiach ponuky, hodnotenie atmosféry, tvorba a uverejňovanie odporúčaní, ktoré sa premietnu na existujúcu webovú stránku pre turistov
Nigéria	organizovanie aktivít v rámci Globálneho fóra pre mier, spravodlivosť a ľudské práva, aktivity zamerané na práva detí, organizovanie aktivít pre deti z detských domovov a snaha primäť širokú verejnosť k tomu, aby sa viac o ne zaujímala; aktivity s cieľom budovania mieru na školách
Poľsko	vyučovanie anglického jazyka formou prezentácií o domácej krajine na základných školách
Turecko	výuka anglického jazyka zdravotne znevýhodnených detí (rôzne formy zdravotného znevýhodnenia, vrátane mentálneho) v rehabilitačnom centre - reálne v dôsledku mentálneho znevýhodnenia len základy anglického jazyka a súčasne animačné aktivity a fyzické cvičenie s deťmi
Malajzia	cez pracovný týždeň výuka anglického jazyka detí na školách – s cieľom dosiahnuť, aby stratili obavy komunikovať; cez víkendy animačné aktivity v centre pre mentálne postihnutých, workshopy pre rodiny utečencov na tému hygiena
Ukrajina	výuka detí na základných školách, so staršími (16-17 r.) témy ako teamwork, presentation skills, leadership

Keňa	pomocné pedagogické činnosti v škole a animačné aktivity v stredisku, ktoré vybudovali manželia z USA pre opustené deti
Čína	práca na kultúrne orientovanom projekte na strednej škole, ktorého cieľom je predstaviť im odlišné kultúry, pomôcť im stanoviť si do budúcnosti ciele a motivovať ich.
Venezuela	kultúrne orientovaná stáž, tvorivé aktivity pre deti, ktorých úlohou je prezentovať Slovensko a variť slovenské národné jedlá.

Prameň: Skúsenosti účastníkov dobrovoľníckych programov, uverejnené na webovej stránke <https://aiesec.sk>.

Konštatujeme, že ponuka dobrovoľníckeho cestovného ruchu organizácie je pestrá aj z hľadiska zamerania projektov. V prevažnej väčšine však ide o a rozvojové projekty, ktorých cieľom je rozvoj miestnej komunity, vzdelávanie a práca s deťmi. Ich integrovanou súčasťou je pritom interkultúrna komunikácia, resp. poznávanie odlišností kultúr.

Medzi prínosy dobrovoľníckeho pobytu účastníci najčastejšie zaraďovali zodpovednosť, sebavedomie, otvorenosť voči novému, hodnotová orientácia, vďačnosť za život na Slovensku, schopnosť pracovať v medzinárodnom tíme a akceptovať kultúrne rozdiely systému práce v rôznych krajinách, dobrodružstvo, priateľstvá na celý život, nový pohľad na svet, osobný rozvoj, trpezlivosť, prirodzenosť, zlepšenie komunikácie v anglickom jazyku, resp. v ďalších cudzích jazykoch, zlepšenie trénerských schopností, množstvo nových kontaktov, tolerancia, prekonanie trémy z vystúpenia pred publikom, schopnosť samostatne sa rozhodovať, byť skromnejší, mať pripravený alternatívny plán pre nepredvídané situácie, spontánnosť, schopnosť robiť kompromisy, nevzdávať sa, aktívne počúvať, tolerancia voči iným náboženstvám, nové vedomosti, skúsenosti, odvaha, vnímavosť, otvorenosť, komunikačné zručnosti, schopnosť orientácie v cudzom prostredí, schopnosť ísť vytrvalo za svojim cieľom.

Konštatujeme, že jednotlivci, ktorí sa zúčastnili odchodového dobrovoľníckeho cestovného ruchu, boli s ponukou organizácie AISEC Slovensko napriek vynaloženým nemalým finančným prostriedkom (účastnícky poplatok, letenky, ubytovanie ap.) spokojní.



## Záver

Cieľom príspevku bolo priblížiť ponuku dobrovoľníckeho cestovného ruchu vybranej vysielajúcej organizácie a preskúmať spokojnosť dobrovoľníkov, ktorí sa zúčastnili jej projektov v zahraničí. Zamerali sme sa pritom na jednu z najvýznamnejších medzinárodných dobrovoľníckych organizácií, ktoré pôsobia na Slovensku - AIESEC Slovensko.

Na trhu dobrovoľníckeho cestovného ruchu vystupuje v úlohe sprostredkovateľa, ktorý patrí do tretieho sektora, zameriava sa dominantne na zahraničný dobrovoľnícky cestovný ruch a ponúka rozvojové projekty, ktorých cieľom je najmä rozvoj miestnej komunity, vzdelávanie a práca s deťmi.

V rokoch 2010 až 2016 organizácia sprostredkovala takmer 600 dobrovoľníckych zahraničných ciest do prevažne rozvojových krajín. V dôsledku teroristických útokov vo svete však v posledných dvoch rokoch počet účastníkov dobrovoľníckych programov klesá. Skóre dosiahnuté metodikou čistých odporúčaní (takmer 70 %) však naznačuje nadpriemernú spokojnosť návštevníkov v dobrovoľníckom cestovnom ruchu a úspech organizácie, ktorý by mohol byť umocnený intenzívnejšou propagáciou organizácie aj mimo miest, v ktorých pôsobí, napríklad aj organizovaním prednášok o dobrovoľníckom cestovnom ruchu a jeho prínosoch pre jednotlivca i spoločnosť.

## Literatúra

- [1] AIESEC Slovensko – medzinárodná študentská organizácia [online]. [cit. 26-10-2017]. Dostupné na internete: <https://aiesec.sk/>
- [2] BENSON, A. M. 2011. Volunteer tourism. Theory and Practice. In Benson, A. M. (ed.). *Volunteer Tourism. Theoretical frameworks and Practical Applications*. London : Routledge, 2011. ISBN 978-1-138-88356-7, s. 1-6.
- [3] COGHLAN, A. 2009. Towards an Integrated Image-based Typology of Volunteer Tourism Organisations. In *Journal of Sustainable Tourism*, 2009, roč. 15, 2009, č. . 3, s. 267-287.
- [4] COGHLAN, A., NOAKES, S. 2012. Towards a philanthropic continuum for volunteer tourism: A consideration of organisational drivers. In *Tourism Recreation Research*, 2012, roč. 37, 2012, č. 2, s. 123-131.

- [5] HOLMES, K., SMITH, K. 2009. *Managing Volunteers in Tourism. Attractions, Destinations and Events*. Oxford : Butterworth-Heinemann, 2009. ISBN 978-0-750-68767-6.
- [6] LAMOUREUX, K. M. 2011. Voluntourism. In Honey, M. (Ed.), *Travelers' Philanthropy Handbook* [online]. [cit. 27-06-2018]. Dostupné na internete: [http://www.responsibletravel.org/docs/Travelers'\\_Philanthropy\\_Handbook\\_by\\_CREST.pdf](http://www.responsibletravel.org/docs/Travelers'_Philanthropy_Handbook_by_CREST.pdf)
- [7] RAYMOND, E. M. 2011. Volunteer Tourism: Looking Forward. In *Tourism Recreation Research*, roč. 36, 2011, č. 1, s. 77-79.
- [8] RAYMOND, E. M., HALL, C. M. 2008. The development of cross-cultural (mis)understanding through volunteer tourism. In *Journal of sustainable tourism*, roč. 16, 2008, č. 5, s. 530-543.
- [9] SIN, H. L. 2010. Who are we responsible to? Locals' tales of volunteer tourism. In *Geoforum*, roč. 41, 2010, č. 983-992.
- [10] TAPLIN, J., DREDGE, D., SCHERRER, P. 2014. *Monitoring and Evaluating Volunteer Tourism: A Review and Analytical Framework* [online]. [cit. 27-06-2018]. Dostupné na internete: [https://www.academia.edu/6104811/Monitoring\\_and\\_Evaluating\\_Volunteer\\_Tourism\\_A\\_Review\\_and\\_Analytical\\_Framework](https://www.academia.edu/6104811/Monitoring_and_Evaluating_Volunteer_Tourism_A_Review_and_Analytical_Framework)
- [11] TOMAZOS, K., BUTLER, R. 2009. Volunteer tourism: the new ecotourism? In *Anatolia*, 2009, vol. 20, pp. 196-212.
- [12] TOMAZOS, K., COOPER, W. 2012. Volunteer tourism: at the crossroads of commercialization and service? In *Current Issues in Tourism*, 2012, roč. 15, 2012, č. 5, s. 405-423.
- [13] WEARING, S., MCGEHEE, N. G. 2013. *International Volunteer Tourism. Integrating Travellers and Communities*. Oxford : CABI Publishing. 2013. ISBN 978-1-84593-696-9.

## Poznámka

Vedecký príspevok je súčasťou riešenia projektu VEGA 1/0509/16 Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu na Slovensku, ktorý sa rieši na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

Názov diela: Perspektívy rozvoja dobrovoľníckeho cestovného ruchu  
na Slovensku. Zborník vedeckých prác

Náklad: 50

Rozsah: 106 strán

Vydavateľ: Belianum. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela  
v Banskej Bystrici, Ekonomická fakulta

ISBN 978-80-557-1504-9