

Trendy v podnikání, roč. 6, č. Special Issue, s. 42-50, 2016.
Business Trends, vol. 6, no. Special Issue, p. 42-50, 2016.

DOBROVOLNÍCKY CESTOVNÝ RUCH NA PŘÍKLADE TROCH KULTURNÝCH FESTIVALOV VOLUNTEER TOURISM IN EXAMPLE OF THREE CULTURAL FESTIVALS

Kristína Pompurová¹, Ľubica Šebová²

¹ doc. Ing. Kristína Pompurová, PhD., Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici, Ekonomická fakulta, kristina.pompurova@umb.sk

² Ing. Ľubica Šebová, PhD, Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici, Ekonomická fakulta, lubica.sebova@umb.sk

Abstract: Volunteer tourism has become a global phenomenon with future market predictions indicating growth. Despite the fact that certain features of volunteer tourism in Slovakia appeared after the Second World War, in domestic literature, the issue that includes the volunteerism was not addressed in an appropriate manner. The aim of the paper is also to evaluate the activity and management of volunteers participating in selected cultural festivals as a part of a tourism product in selected destinations in Slovakia. The number of volunteers at festivals is high and mostly consists of young people. The volunteers gain many extraordinary and valuable experiences applicable in various ways of life. The results of structured interviews with volunteers' coordinators management in the Nitra Theatre Festival, Pohoda and Uprising Reggae Festival confirmed the idea that volunteers play a major role in planning and organizing festivals in selected destinations. The degree of coordination of their activity is relatively high. An optimal amount of involvement of volunteers in organizing events may contribute to the generation of positive effects for the destination.

Keywords: Cultural festivals, Festivals, Volunteer, Volunter Tourism

JEL Classification: L83

ÚVOD

Korene dobrovoľníckeho cestovného ruchu siahajú do 19. storočia a spájajú sa s cestovaním misionárov, lekárov a učiteľov za účelom pomoci iným. Dobrovoľnícky cestovný ruch ako globálny trend je však oveľa mladším fenoménom. Vzhľadom na predikciu značného rastu sa mu v posledných rokoch venuje zvýšená pozornosť aj z hľadiska výskumu (Benson, 2011). Dostupná literatúra sa pritom zameriava predovšetkým na skúmanie motivácie návštevníkov, ich spokojnosti, vplyvu na miestnu komunitu a životné prostredie, ale aj na skúmanie udržateľnosti či marketingu cestovného ruchu (Alexander, Bakir, 2011). Napriek početným štúdiám sú definície dobrovoľníckeho cestovného ruchu limitujúce a nevypovedajú 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 organizovanej dobrovoľníckej pomoci aj poznávanie (kultúry, histórie, umenia ap.) či oddych.

Prijímateľom dobrovoľníckej činnosti sú najčastejšie neziskové organizácie. Dobrovoľníkov však vo veľkej miere využívajú aj organizátori vybraných kultúrnych a športových podujatí.

1. DOBROVOLNÍCI AKO SÚČASŤ ORGANIZOVANÝCH PODUJATÍ

Dobrovoľníci môžu byť súčasťou veľkých a významných podujatí (napr. na Olympijských hrách v Pekingu pomáhalo až pol milióna dobrovoľníkov, vo Vancouveri 29,5 tisíc, v Londýne 60. tisíc a v Soči 25 tisíc dobrovoľníkov), ale aj podujatí s národným, regionálnym či lokálnym významom. Okrem toho, že organizátorom pomáhajú znížiť náklady na personálne zabezpečenie podujatia

(Strigas, Jacscon 2003), organizačný tím obohacujú o svoj entuziazmus, a svojimi zručnosťami prispievajú k spokojnosti návštevníkov (Ralston, 2005).

Počet (prevažne mladých) ľudí, ktorí sa zapájajú do dobrovoľníckych aktivít na organizovaných podujatiach rastie. 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.

Na organizovaných podujatiach rozlišujeme dobrovoľníkov, ktorí tvoria tzv. jadro organizačného tímu a dobrovoľníkov, ktorí vykonávajú operatívne úlohy nevyhnutné na zabezpečenie podujatia. Zapojenie dobrovoľníkov do organizovania podujatí môže mať stály, sezónny alebo dočasný charakter (Holmes, Smith, 2009). Väčšina dobrovoľníkov sa pritom zapája do práce príležitostne (Getz, 2005).

Efektívne zapojenie dobrovoľníkov do organizovania podujatia vyžaduje plánovaný a organizovaný postup. Ide predovšetkým o zistenie potrieb podujatia a plánovanie programu, prípravu a návrh pracovného miesta dobrovoľníka, nábor dobrovoľníkov, pohovor, zaradenie na vhodné miesto, orientáciu a zaškolenie, riadenie dobrovoľníkov a motiváciu, ocenenie dosiahnutých výsledkov a hodnotenie (Majdúchová, 2006). Riadenie dobrovoľníkov je úlohou koordinátora, resp. manažéra dobrovoľníkov. Môže ním byť člen organizačného tímu alebo dobrovoľník, ktorý má podporu garanta dobrovoľníckeho programu na podujatí.

Organizátor podujatia by sa mal pri hľadaní dobrovoľníkov obrátiť na organizácie, ktoré vyberajú, evidujú, pripravujú a vysielajú dobrovoľníkov na výkon dobrovoľníckej činnosti alebo priamo osloviť vybraných jednotlivcov. Pri významných podujatiach je nevyhnutné začať s hľadaním pracovníkov v dostatočnom časovom predstihu. Ako uvádzajú Robinson et al. (2010, s. 116), dobrovoľníkov pomáhajúcich pri zabezpečení Olympijských hier v Londýne (2012) začali vyhľadávať už v roku 2009, pričom s náborom členov hlavného organizačného výboru a zamestnancov sa začalo ešte skôr.

2. CIEĽ A MATERIÁL SKÚMANIA

Cieľom článku je posúdiť činnosť a manažment dobrovoľníkov na vybraných kultúrnych festivaloch ako súčasť produktu vybraných cieľových miest na Slovensku, a poukázať tak na dobrovoľnícky cestovný ruch ako globálny fenomén 21. storočia.

Informácie sme získali prostredníctvom riadeného rozhovoru s relevantnými koordinátormi vybraných kultúrnych festivalov, realizovaného v priebehu roku 2015.

Pracujeme pritom s dostupným výberom podujatí, ktoré sme si zvolili na základe ich druhu (kultúrne podujatia ako najnavštevovanejší druh podujatí z hľadiska tematiky), formy (festival ako najnavštevovanejšia forma kultúrnych podujatí), významu (národný význam podujatí pre rozvoj cestovného ruchu na Slovensku), periodicity (raz ročne), kritéria zapojenia dobrovoľníkov do organizačného tímu a miesta konania v porovnateľných administratívnych regiónoch Slovenska.

Analyzované podujatia sa naopak líšia charakteristikou priestorov, v ktorých sa konajú (interiér, exteriér), dĺžkou trvania, obdobím konania, ako aj priemernou návštevnosťou, danou zameraním podujatia (divadlo, hudba) (Tab. 1).

Tab. 1: Charakteristika vybraných kultúrnych festivalov

Vybrané charakteristiky	Divadelná Nitra	Bažant Pohoda	Uprising reggae festival
Druh podujatia	divadelné	hudobné	hudobné
Forma podujatia	festival	festival	festival
Dĺžka trvania podujatia	5 – 6 dní	3 dni	2 – 3 dni
Periodicita podujatia	pravidelne sa opakujúce	pravidelne sa opakujúce	pravidelne sa opakujúce
Význam pre rozvoj cestovného ruchu	národný	národný	národný
Miesto konania podujatia	interiér/exteriér	exteriér	exteriér
Priemerný počet návštevníkov	3 000	30 000	17 000
Mesiac konania podujatia	september/október	júl	august

Zdroj: Vlastné zpracovanie

3. CHARAKTERISTIKA VYBRANÝCH KULTÚRNYCH FESTIVALOV

Festival Divadelná Nitra je najväčším divadelným festivalom na Slovensku. Ide o nesúťažnú prehliadku popredného európskeho divadla. Organizuje sa s ročnou periodicitou od roku 1992 v Nitre. Orientuje sa na netradičné, inovatívne a inšpiratívne scénické diela, pričom obsahuje pestrý sprievodný program. Poskytuje priestor aj iným druhom umenia a prezentácii regionálnych kultúrnych aktivít. Téma festivalu je každý rok iná s cieľom uspokojiť rôznorodé potreby návštevníkov s prihliadnutím na aktuálne trendy a perspektívy v divadelnom umení.

Hlavným organizátorom festivalu je Asociácia Divadelná Nitra. Neoddeliteľnou súčasťou organizačného tímu festivalu sú dobrovoľníci, ktorí každoročne prispievajú k úspešnosti podujatia a spokojnosti návštevníkov.

Festival Bažant Pohoda je hudobným multikultúrnym festivalom, ktorý sa od roku 1997 každoročne koná v Trenčíne, zvyčajne cez víkend tretieho júlového týždňa. Od roku 2000 je najväčším slovenským hudobným festivalom (v priemere sa na ňom zúčastňuje 30 tisíc návštevníkov); podľa European Festival Awards patrí medzi najlepšie európske stredne veľké festivaly. Pre festival sú okrem

minoritných hudobných žánrov typické aj zábavné aktivity, literárne besedy, divadelné predstavenia, tanečné workshopy, diskusie, čítareň, program Liga za duševné zdravie, ako aj nezisková zóna mimovládnych organizácií. Vzhľadom na široké spektrum umenia (hudba, divadlo, film, literatúra) sú cieľovou skupinou festivalu návštevníci všetkých vekových kategórií.

Prípravou festivalu sa počas celého roka zaoberá agentúra Pohoda s.r.o. Organizačný tím festivalu pritom dopĺňajú aj dobrovoľníci.

Uprising reggae festival sa organizuje od roku 2008 na bratislavských Zlatých pieskoch (areál prírodného kúpaliska); podľa European Festival Awards patrí medzi štyridsať najlepších európskych festivalov. Na festivale sa prezentuje niekoľko hudobných žánrov – reggae, dancehall, ska, latino, hip-hop, dub, dubstep, ragga-jungle a dnb. Okrem hudobného programu sú pre návštevníkov pripravené rôzne sprievodné podujatia (futbalové turnaje, preteky na vodných bicykloch, exhibícia bikerov, skaterov na U-rampe, tanečný dancehall workshop, ponuka cvičení capoiery alebo yogy, výstavy pouličného umenia ap.), ktoré vytvárajú podmienky pre uspokojenie viacerých cieľových skupín.

Ako v prípade predchádzajúcich dvoch podujatí, aj na Uprising reggae festivale sú súčasťou organizačného tímu dobrovoľníci, avšak organizátor využil ochotu dobrovoľníkov zapojiť sa do činností na podujatí prvýkrát v roku 2014.

4. ZAPOJENIE DOBROVOĽNÍKOV DO PRÍPRAVY A REALIZÁCIE VYBRANÝCH KULTÚRNYCH FESTIVALOV

Vybrané festivaly sa odlišujú v priemernom počte dobrovoľníkov, ktorí sa podieľajú na príprave a realizácii podujatia (Divadelná Nitra - 150, Bažant Pohoda - 600, Uprising reggae festival - 45). Predpokladáme, že dôvodom väčšieho počtu dobrovoľníkov na festivale Bažant Pohoda je, že sa organizuje na rozľahlom priestranstve (letisko), kde sa nachádza viac možností pre využitie dobrovoľníckej činnosti. V prípade Uprising reggae festivalu je nižší počet dobrovoľníkov spôsobený ich zapájaním len do konkrétnej činnosti (upratovacích prác).

Aj z dôvodu odlišného zamerania vybraných festivalov sú činnosti dobrovoľníkov rozdielne a spojené s rôznym stupňom zodpovednosti.

Na festivale Bažant Pohoda sa dobrovoľníci najčastejšie podieľajú na usmerňovaní návštevníkov v areáli festivalu, poskytujú informácie, zapájajú sa do riadenia dopravy na parkovisku, vykonávajú kontrolu festivalových náramkov pri vstupe do areálu festivalu, strážia rôzne objekty nachádzajúce sa v mieste konania podujatia, zastupujú pozíciu tzv. crowd asistenta, ktorý dohliada na zdravie a bezpečnosť návštevníkov na podujatí, monitorujú situáciu v stanových mestečkách, a tak predchádzajú prípadným krádežiam, starajú sa o čistotu na podujatí ap. Dobrovoľníci nepracujú po celý čas trvania festivalu, ale vykonávajú dobrovoľnícku činnosť na 8-hodinové zmeny.

V prípade festivalu Divadelná Nitra sa dobrovoľníci zapájajú do činností ako je kontrola a registrácia účinkujúcich festivalu, technické a materiálne zabezpečenie podujatia (stavba pódíí, nosenie techniky a i.), starostlivosť o hostí a VIP hostí, participácia na divadelnom jarmoku a sprievodných

podujatiach, sprevádzanie a starostlivosť o domáci alebo zahraničný divadelný súbor, zabezpečovanie ubytovania hostí, preprava hostí a potrebného materiálu. V projekte Darujem ti tulipán sa dobrovoľníci podieľajú na tvorivom workshope, ktorého hlavnou myšlienkou je poskytnúť priestor pre stretnutie detí so zrakovým postihnutím so zdravými deťmi. Okrem toho sú dobrovoľníci súčasťou sekretariátu, tlačového strediska a tímu blogerov, ktorý sa stará o písanie článkov, uverejňovanie príspevkov a fotografií na sociálnych sieťach a webovej stránke. Dobrovoľníci zastávajú aj pozície osobných asistentov členov štábu ako napríklad asistent riaditeľa festivalu, asistenti festivalových fotografov, asistent výtvarníčky, manažéra dobrovoľníkov ap.

Dobrovoľníci na Uprising reggae festivale zabezpečovali výlučne čistotu na podujatí (rozdelení do zmien upratovali areál festivalu).

Dobrovoľníci na podujatiach môžu vykonávať rôznorodé činnosti, od pomocných prác až po priamu účasť na príprave a realizácii podujatia s rôznym stupňom zodpovednosti.

5. MANAŽMENT DOBROVOĽNÍKOV NA VYBRANÝCH KULTÚRNYCH FESTIVALOCH

Keďže efektívne zapojenie dobrovoľníkov do organizovania podujatia vyžaduje plánovaný a organizovaný postup, zamerali sme sa na zistenie stupňa profesionalizácie práce s dobrovoľníkmi na základe jednotlivých prvkov a nástrojov manažmentu dobrovoľníkov.

Na dvoch z vybraných podujatí (festival Bažant Pohoda a Divadelná Nitra) je riadením dobrovoľníkov poverený koordinátor, ktorý je externým zamestnancom s vytvorenými pracovnými podmienkami a jasne stanovenou pracovnou náplňou. Táto práca je platená. Poukazuje to na čoraz častejšie využívanie outsourcingu na zabezpečenie a poskytovanie kvalitných služieb aj na organizovaných podujatiach. Na festivale Bažant Pohoda má koordinátor dobrovoľníkov k dispozícii aj manažérsky tím, ktorý sám zostavuje a rovnako ide o platenú prácu. Koordinovaním dobrovoľníkov je na Uprising reggae festivale poverený manažér dobrovoľníkov, ktorý je

členom organizačného tímu, tzn. je plateným zamestnancom na pozícii asistenta organizátora festivalu. Existencia koordinátora je kľúčovým prvkom pri riadení dobrovoľníkov

na podujatí a je garantom kvality manažmentu dobrovoľníkov.

Na vybraných troch festivaloch sú činnosti manažmentu dobrovoľníkov zastúpené pomerne rovnako (Tab. 2).

Tab. 2: Zoznam činností manažmentu dobrovoľníkov na vybraných kultúrnych festivalech

Vykonávané činnosti	Divadelná Nitra	Bažant Pohoda	Uprising reggae festival
zistenie potrieb podujatia a plánovanie potreby dobrovoľníkov	x	x	x
príprava a návrh pracovného miesta dobrovoľníkov (pracovná náplň)	x	x	x
nábor dobrovoľníkov	x	x	x
pohovor, zaradenie na vhodné miesto	x	-	x
psychologické posúdenie dobrovoľníkov	-	-	-
zaškolenie, výcvik	x	x	x
koordinovanie dobrovoľníkov a ich motivácia	x	x	x
hodnotenie práce dobrovoľníkov (celkový prínos, účinnosť ich pomoci)	x	x	x
ocenenie a odmeňovanie dobrovoľníkov	x	x	x
zisťovanie spokojnosti dobrovoľníkov (spätná väzba)	x	x	x
evidencia dobrovoľníkov	x	x	x

Zdroj: Vlastné spracovanie

V procese náboru dobrovoľníkov pre potreby podujatia je možné použiť viacero spôsobov oslovenia potenciálnych záujemcov. Za najčastejšie používaný a účinný spôsob získavania dobrovoľníkov považujú koordinátori podujatí, v súlade s aktuálnymi trendmi marketingovej komunikácie (Marčeková, Malachovský, 2015), oficiálne webové stránky podujatí, sociálne siete, médiá, pričom organizátor festivalu Bažant Pohoda má zriadenú samostatnú webovú stránku pre dobrovoľníkov (www.pohodavolunteers.sk). Organizátori festivalu Divadelná Nitra okrem toho oslovujú potenciálnych dobrovoľníkov plagátmi a prednáškami na vysokých školách a spolupracujú aj s vybranými katedrami vysokých škôl. Registrácia záujemcov o dobrovoľnícku činnosť na podujatiach sa robí online formou vyplnením registračného formulára na oficiálnych webových stránkach podujatí.

Zistené spôsoby získavania dobrovoľníkov majú znaky hromadného náboru, kedy sa nevyžadujú osobitné zručnosti a vzdelanie

záujemcov o dobrovoľnícku činnosť. Takáto metóda náboru je typická pre vyhľadávanie dobrovoľníkov na jednorazovú realizáciu masovejších podujatí, pričom ide o prácu, ktorú môže vykonávať takmer každý jednotlivec.

Pri výbere dobrovoľníkov na vybraných podujatiach sa neuplatňujú konkrétne vopred stanovené kritériá. V prípade festivalu Bažant Pohoda sa uprednostňujú bývalí dobrovoľníci. V prípade nedisciplinovanosti a zlej skúsenosti s konkrétnymi dobrovoľníkmi sa jednotlivci vyradia z evidencie dobrovoľníkov. Festivalu Divadelná Nitra sa môžu zúčastniť všetci dobrovoľníci, ktorí majú voľný čas. Občas sa pri výbere dobrovoľníkov uplatňujú osobitné kritériá, napríklad konkrétne jazykové znalosti. Niektoré činnosti na festivale sú jednoduchšieho charakteru, prípadne ide o manuálne činnosti, pre ktoré nie je výber dobrovoľníkov na základe vopred stanovených kritérií významný.

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. Zaškolenie a výcvik môžu mať rôznu formu.

Pre potreby festivalu Bažant Pohoda sa vykonávajú nasledujúce spôsoby zaškolenia: posielanie informácií vopred e-mailom; školenie o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci na mieste konania podujatia (BOZP); úvodné stretnutie s dobrovoľníkmi s cieľom poskytnutia základných informácií deň pred začiatkom festivalu v mieste konania; zaradenie dobrovoľníkov do zmien a obchôdzka areálu festivalu so zmenovým vedúcim; rozdelenie a určenie konkrétnych úloh a činností.

Zaškolenie a výcvik na festivale Divadelná Nitra zahŕňa: posielanie informácií vopred formou newslettera a sociálnych sietí; účasť na informačnom seminári pred podujatím; dobrovoľnícky seminár; školenie o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci (BOZP); školenie

dobrovoľníkov manažérmi jednotlivých sekcií festivalu v závislosti od konkrétnych požiadaviek. Okrem uvedených činností je súčasťou zaškolenia na danom podujatí aj príručka dobrovoľníka, v ktorej sú uvedené povinnosti dobrovoľníka, pravidlá správania sa na festivale a jednotlivé oblasti, v ktorých môžu dobrovoľníci pôsobiť.

V prípade Uprising reggae festivalu postupovali organizátori pri zaškolení a výcviku nasledovne: úvodné informatívne stretnutie s dobrovoľníkmi spojené s registráciou a podpisom zmluvy o dobrovoľníckej činnosti; obchôdzka areálu festivalu; rozdelenie dobrovoľníkov do skupín a pridelenie jednotlivých zón areálu spolu s časovým harmonogramom; školenie o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci (BOZP).

Ocenenie práce po skončení podujatia je dôležitou a nevyhnutnou súčasťou udržania a motivácie dobrovoľníka ako prvku manažmentu dobrovoľníkov (Tab. 3).

Tab. 3: Formy ocenenia dobrovoľníkov na vybraných kultúrnych festivalech

Forma ocenenia, odmeňovania	Divadelná Nitra	Bažant Pohoda	Uprising reggae festival
poďakovanie, pochvala	x	x	x
darčeky, symbolická odmena	x	-	x
diplom	-	-	-
verejné ocenenie	x	-	-
uvedenie mien dobrovoľníkov vo výročnej správe	-	x	-
poskytnutie vstupeniek na podujatie	x	-	x
pozvanie dobrovoľníkov na neformálne stretnutie, výlet, zájazd ap.	x	-	-

Zdroj: Vlastné spracovanie

Predpokladáme, že dôvodom nízkeho využívania jednotlivých foriem ocenenia na festivale Bažant Pohoda a Uprising reggae festivalu je skutočnosť, že dobrovoľníkom sa počas festivalu vytvárajú vhodné podmienky na

vykonávanie ich činnosti, primerané výhody (Tab. 4) a rovnako je pre mnohých dobrovoľníkov ocenením už len účasť na populárnom podujatí národného významu.

Tab. 4: Výhody poskytované dobrovoľníkom na vybraných kultúrnych festivalech

Výhody	Divadelná Nitra	Bažant Pohoda	Uprising reggae festival
ubytovanie	x	x	x
strava, občerstvenie	x	x	x
oblečenie	x	-	x
propagačné predmety	x	-	x
vstupenka na podujatie	x	x	x
doprava do miesta konania podujatia	-	x	-
doprava z miesta konania podujatia	-	x	-
vstupenka na podujatie pre priateľov, príbuzných, ap.	-	-	-
iné	<ul style="list-style-type: none"> teambuildingové podujatia počas roka neformálne stretnutie po podujatí možnosť využitia účasti na podujatí pre prax 	<ul style="list-style-type: none"> samostatné stanové mestečko 	<ul style="list-style-type: none"> vstupenka na zimný Uprising reggae festival samostatné stanové mestečko

Zdroj: Vlastné spracovanie

Keďže ubytovanie pre dobrovoľníkov poskytujú organizátori všetkých troch festivalov (na festivale Divadelná Nitra v ubytovacích zariadeniach, na zvyšných dvoch festivaloch v samostatnom stanovom mestečku) a organizátor festivalu Bažant Pohoda poskytuje dobrovoľníkom finančný príspevok na krytie nákladov spojených s dopravou do miesta konania podujatia, usudzujeme, že vysoký podiel dobrovoľníkov tvoria práve dobrovoľníci v cestovnom ruchu.

Na vytvorenie podmienok pre dobrovoľníkov sa na podujatiach najčastejšie využívajú vlastné zdroje, prípadne prostriedky od sponzorov. Každoročne to však závisí od rozpočtu podujatia.

Pri práci s dobrovoľníkmi je vhodné viesť evidenciu pre organizátora podujatia alebo aj iné organizácie. Obsahom evidencie dobrovoľníkov festivalu Bažant Pohoda sú osobné a kontaktné údaje, hodnotenie dobrovoľníka a zmluva o dobrovoľníckej činnosti. Evidencia festivalu Divadelná Nitra je doplnená o informácie o jazykových schopnostiach a iných zručnostiach

dobrovoľníka, fotografiu a druh dobrovoľníckej činnosti vykonávanej na festivale. Na Uprising reggae festivale evidencia obsahuje kontaktné údaje, zmluvu o dobrovoľníckej činnosti, predchádzajúce skúsenosti s dobrovoľníckou činnosťou a doklad o poučení BOZP. Organizátori festivalu Divadelná Nitra uzatvárajú s dobrovoľníkom úrazové poistenie a poistenie zodpovednosti za dobrovoľníkom spôsobenú škodu. Na festivale Bažant Pohoda sa s dobrovoľníkmi uzatvára len úrazové poistenie a v prípade Uprising reggae festivalu organizátor dobrovoľníkom neposkytuje možnosť poistenia.

K negatívnym skúsenostiam koordinátorov s dobrovoľníkmi na vybraných festivaloch patria napríklad nevhodní uchádzači s nedostatočnou zodpovednosťou, slabými jazykovými znalosťami, dobrovoľníci, ktorí porušili predpísané pravidlá, krádeže, porušenie disciplíny. Koordinátori vybraných podujatí však vyjadrili celkovú spokojnosť s činnosťou dobrovoľníkov a zhodli sa na tom, že ich postavenie v organizačnom tíme je opodstatnené.

Zisťovali sme, či sa na vybraných festivaloch robí prieskum spokojnosti návštevníkov festivalu s činnosťou dobrovoľníkov. Uvedený prieskum vykonávajú len na Uprising reggae festivale s využitím dotazníka, na základe ktorého následne vyžrebujú na podujatí výhercu vecnej ceny. Ide o zaujímavý spôsob, ako návštevníkov stimulovať k vyplneniu dotazníka, získania spätnej väzby a zároveň zabezpečenia obojstrannej spokojnosti.

Naopak, prieskum, ktorého cieľom je zistenie spokojnosti dobrovoľníkov s poskytovanými podmienkami, sa uskutočňuje na všetkých troch festivaloch. Prieskum má formu osobných rozhovorov počas podujatia alebo po jeho skončení, resp. uskutočňuje sa posielaním e-mailu s prosbou o vyjadrenie spokojnosti, prípadne formou dotazníka. Na festivale Bažant Pohoda sa snažia dobrovoľníkov stimulovať k vyplneniu dotazníka možnosťou výhry vstupenky na nasledujúci ročník festivalu.

ZÁVER

Podoba dobrovoľníctva, ako aj celej spoločnosti, je výrazne ovplyvnená tradíciami, ako aj súčasnou sociálnou, ekonomickou a politickou situáciou. V posledných rokoch demografické a sociálno-ekonomické trendy zvyšujú záujem predstaviteľov vlád, organizácií či podnikateľov o dobrovoľnícku činnosť. Dobrovoľníctvo je pritom aktuálne nielen v mieste obvyklého pobytu jednotlivcov, ale aj mimo neho. Globálnym fenoménom s predikciami rastu sa tak stáva dobrovoľnícky cestovný ruch. Kým cestovanie s cieľom znižovania materiálnej chudoby či obnovy kultúrneho a prírodného dedičstva sa uskutočňuje častejšie v zahraničí, domáci dobrovoľnícky cestovný ruch zahŕňa najmä pomoc dobrovoľníkov pri organizovaní podujatí určitého významu.

Cieľom článku bolo posúdiť činnosť a manažment dobrovoľníkov na vybraných kultúrnych festivaloch ako súčasť produktu vybraných cieľových miest na Slovensku, a poukázať tak na dobrovoľnícky cestovný ruch ako fenomén 21. storočia.

Uskutočnili sme preto prieskum medzi koordinátormi dobrovoľníkov na vybraných kultúrnych festivaloch s ohľadom na zistenie a

posúdenie prvkov manažmentu dobrovoľníkov, ako aj miery zapojenia dobrovoľníkov do organizovania vybraných podujatí.

Organizátori festivalov sa potenciálnym dobrovoľníkom snažia priblížiť najmä prostredníctvom internetu, pričom účinnými a relatívne nevtieravými sú najmä sociálne siete, využívajúce odporúčania a hodnotenia priateľov, resp. vybraných sociálnych skupín. Príkladom dobrej praxe je oslovenie dobrovoľníkov cestou prednášok na vysokých školách a širšou spolupracou s akademickým prostredím tak, ako je to v prípade festivalu Divadelná Nitra.

Väčšina dobrovoľníkov je na vybraných festivaloch zapojená do činností, pri ktorých prichádzajú do priameho kontaktu s návštevníkmi. V tejto súvislosti je vhodné zisťovať spokojnosť návštevníkov s činnosťou dobrovoľníkov na podujatiach. Výsledkom môžu byť cenné informácie uplatniteľné pri hodnotení dobrovoľníka a jeho ďalšom postupe, alebo naopak pri negatívnej skúsenosti návštevníkov môže byť prostriedkom ukončenia vzťahu s dobrovoľníkom. Spätaná väzba je dôležitým prvkom pri zlepšovaní poskytovaných služieb, a to aj na podujatiach v cestovnom ruchu.

O dobrovoľníkov je potrebné sa zaujímať nielen vo fáze náboru a získavania, ale predovšetkým po skončení podujatia. V prvom rade je vhodné vykonať hodnotenie dobrovoľníckej činnosti na podujatí. Pritom považujeme za vhodné, aby vybrané festivaly používali metódy a princípy hodnotenia dobrovoľníckej práce ako v prípade platených zamestnancov. Tak je možné preukázať, že práca dobrovoľníka má pre podujatie rovnaký význam ako práca platených zamestnancov. Hodnotenie je potrebné vnímať ako prostriedok na dosiahnutie lepších výsledkov a skvalitnenie personálneho manažmentu.

Dobrovoľníci ako ľudské zdroje môžu svojim výkonom a vystupovaním prispieť k prosperite podujatia, dosiahnutiu cieľov organizátora a k rozvoju cieľového miesta cestovného ruchu. Zároveň sa sami stávajú subjektom udržateľného a spoločensky zodpovedného cestovného ruchu.

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

demographics and motivational factors in sport volunteerism. *International Sports Journal*, 7 (1), 111-121.

ZDROJE

Alexander, Z., Bakir, A. (2011). Understanding voluntourism. A Glaserian grounded theory study. In Benson, A. M. (eds.). *Volunteer Tourism. Theoretical frameworks and practical applications*. Oxon: Routledge, 9-29.

Benson, A. M. (2011). Volunteer tourism. Theory and practice. In Benson, A. M. (eds.). *Volunteer Tourism. Theoretical frameworks and practical applications*. Oxon: Routledge, 1-6.

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*, 6, 2006 (4), 333- 351.

Getz, D. (2005). *Event Management and Event Tourism*. New York: Cognizant Communication and Corporation.

Heldt, T., Klerby, A. (2014). Peace, love and well-being: Volunteering at the Peace & Love Festival in Borlänge, Sweden. In Smith, K. A, Lockstone-Binney, L., Holmes, K., Baum, T. *Event Volunteering: International perception on the event. volunteering experience*. Abingdon, New York: Routledge, 19-34. Holmes, K., Smith, K. (2009). *Managing Volunteers in Tourism: Attractions, Destinations and Events*. Oxford: Elsevier Ltd.

Majdúchová, H. (2006). *Manažment dobrovoľníkov – 1. časť*. Efekt, 4 (1), 34.

Marčeková, R., Malachovský, A. (2015). Nové trendy v marketingovej komunikácii podnikov cestovného ruchu ako faktor regionálneho rozvoja. In Klímová, V., Žitek, V. (eds.) *XVIII. mezinárodní kolokvium o regionálních vědách*. Sborník příspěvků. Brno: Masarykova univerzita, 713–721.

Robinson, P, et al. (2010). *Events management*. Wallingford, Oxfordshire, Cambridge, MA: CABI Publishing.

Strigas, A., Jackson, N. (2003). Motivating volunteers to serve and succeed: design and results of a pilot study that explores