



**Zpráva o činnosti občanského sdružení
Cordatum Praha a informace o provozu bezplatné
internetové poradny za rok 2013**

Obsah

1 Úvod.....	3
2 Pravidelné činnosti občanského sdružení.....	4
2.1 Aktivity spojené s chodem občanského sdružení.....	4
2.2 Aktivity spojené s chodem poradenských webových stránek.....	5
3 Dobrovolníci	6
3.1 Charakteristiky dobrovolnických pozic.....	6
3.2 Kdo jsou naši dobrovolní poradci.....	6
3.3 Princip práce dobrovolného poradce.....	7
4 Nové projekty z roku 2013.....	8
4.1 Novinky na www.poradna-lasky.cz.....	8
4.2 Nové aktivity občanského sdružení Cordatum Praha.....	9
4.3 Nové interní informační systémy a internetové aplikace.....	10
4.4 Rozvoj zaměstnanců a dobrovolníků	10
5 Komunikace navenek, propagace činnosti.....	11
5.1 Propagace na internetu, distribuce tištěných letáků.....	11
5.2 Rozesílka e-mailu školám.....	12
5.3 Google Grants.....	12
5.4 Spolupráce se studenty vysokých škol.....	13
5.5 Propagace v dalších médiích.....	13
5.6 Propagace a veřejná poděkování Czech Coalu.....	13
6 Co plánujeme dál.....	14
7 Finance.....	15
8 Závěr.....	15
9 Příloha č. 1 – Poradna-lásky v číslech za rok 2013.....	16
9.1 Základní data a čísla.....	16
9.2 Dotazy v rubrice Poradna.....	16
10 Příloha č. 2 - Statistické údaje v grafické podobě.....	17
10.1 Zdroje návštěvnosti.....	17
10.2 Přístupy uživatelů dle jednotlivých zemí.....	18
10.3 Struktura návštěvníků dle pohlaví.....	19
10.4 Typy návštěvnosti.....	19

10.5 Věková struktura uživatelů.....	20
10.6 Kategorie zaslaných dotazů do poradny.....	21
10.7 Počet zaslaných dotazů jedním klientem.....	22
10.8 Počty dotazů zaslaných nově a dříve registrovanými uživateli	23
10.9 Počty dotazů zpracovaných jednotlivými poradci.....	24
11 Příloha č. 3 – Propagace v médiích.....	25

1 Úvod

Tento dokument předkládáme za účelem informování o nových událostech a realizovaných **změnách za rok 2013**, které souvisejí s činností občanského sdružení Cordatum Praha a jeho projektem bezplatné internetové poradny pro mladé a dospívající www.poradna-lasky.cz. Neshrnujeme tedy na rozdíl od předchozí zprávy podrobnou kompletní aktivitu, avšak v případě zájmu jsme schopni **na vyžádání doplnit i další informace** o náplni a organizaci běžného chodu poradny.

Zpráva pokrývá celé období roku 2013. Textové informace jsou doplněny přílohami se statistickými údaji v grafické podobě.

2 Pravidelné činnosti občanského sdružení

V následující kapitole uvádíme **strukturu pravidelných úkonů**, ať už se jedná o každodenní nebo jinak periodické aktivity. Bez těchto činností by nemohlo občanské sdružení a ani poradenské stránky fungovat a nabízet klientům plnohodnotné služby.

2.1 *Aktivity spojené s chodem občanského sdružení*

- spolupracujeme s účetním - konzultace a **příprava podkladů pro vedení účetnictví**
- dle potřeby **aktualizujeme webové stránky** našeho občanského sdružení www.cordatum.cz
- informujeme o činnosti sdružení a novinkách cca 1x za měsíc
- na jaře roku 2013 proběhla **masivní obměna obsahu** webu www.cordatum.cz – byly doplněny nové texty, informace o nás a naší činnosti
- komunikujeme s **externím programátorem** a poskytovatelem mailových a hostingových služeb
- úzce spolupracujeme a **komunikujeme s interním programátorem** (studentem ČVUT)
- průběžně doplňujeme **informace v profilu** občanského sdružení **na FB**
- pravidelně se **vyplácejí mzdy a příspěvky** na telefon či internet
- vynakládáme úsilí na **udržování dobrých vztahů** a kontaktů s partnery a klienty

Uvedený výčet činností je především ilustrativní. Uvádíme pouze ty činnosti, které vyžadují větší časovou dotaci.

2.2 Aktivity spojené s chodem poradenských webových stránek

- stále udržujeme **aktuálnost webu** www.poradna-lasky.cz - každodenní obměny v rámci **Systému 7 dní** přinášejí nový text na webu a mailing registrovaným uživatelům dle jejich přání
- rubrika **Novinky** na hlavní straně je upravována minimálně obden
- **odpovídání na dotazy klientů** je stěžejní každodenní nepřetržitou činností (viz Příloha č. 1)
- průběžně probíhá **správa webu poradny** – nové texty, úpravy aktivity uživatelů – tj. seznamka, testy, soutěže apod.
- každé dva týdny probíhá **nová anketa**
- v intervalu jednoho měsíce vyhlášíme **nové soutěžní téma** pro tvorbu našich uživatelů
- rubrika **Časté dotazy** obsahující články, které mají informovat a poučit uživatele i návštěvníky stránek, je obohacována minimálně **každých 14 dnů**
- pravidelně každé čtvrtletí se věnujeme **údržbě databáze** – tj. probíhá hromadný mailing neaktivním uživatelům a **mazání nefunkčních** nebo aktivně odhlášených e-mailových adres
- nepravidelně (cca 6 x ročně) **rozesíláme hromadný tematický e-mail** aktivním uživatelům, abychom upoutali pozornost a připomněli jsme jim naše stránky
- informace o naší činnosti šíříme i prostřednictvím **FB**
- dbáme na **zveřejňování tiskových zpráv** o činnosti občanského sdružení i poradenských stránek, abychom o sobě oficiálně informovali
- trvalou každodenní součástí naší práce je **organizace a komunikace s dobrovolníky**, tedy jejich supervize, rozvoj a poskytování konzultací
- **rozesíláme přání** k významným svátkům či výročím spojených s naším sdružením či poradenskými stránkami
- nadále tedy **jsme k dispozici pro každého**, kdo chce využít našich služeb (viz Příloha č. 2)

Nejen pomocí výše uvedených aktivit se i nadále snažíme **o podporu osobnostního rozvoje** našich klientů, poskytujeme **ucelené a důvěryhodné informace** pro širokou veřejnost.

3 Dobrovolníci

O spolupráci na projektu Poradny-lásky je ze strany dobrovolníků **trvalý zájem**. Ačkoli jsme v loňském roce neinzerovali nabídku této pozice, uchazeči se i přesto přihlásili ze své iniciativy. Ne všichni však jsou schopni projít tříkolovým výběrovým řízením a vykonávat poradenskou práci.

Většinu současného týmu **tvoří studenti VŠ** a ke konci roku 2013 máme **devět aktivních dobrovolníků**. Jedna poradkyně v loňském roce spolupráci ukončila z důvodu dostudování a nástupu do praxe. Tři nováčci byli na základě výběrového řízení **přijati a následně zaškolováni**. Součástí první fáze zaškolování bylo vypracovávání **krátkých článků na nejčastější témata dotazů**.

V nejbližší době bude zprovozněna nová rubrika o komunikaci, jejíž náplň bude samostatně tvořit jedna z dobrovolnic. Na zodpovídání dotazů našich klientů s podílejí svou dobrovolnou aktivitou **i zaměstnanci občanského sdružení** Příloha č. 10 uvádí počet zpracovaných odpovědí jednotlivých poradců). Zaměstnanci sdružení poskytují část svých konzultací i mimo běžnou pracovní dobu.

Princip vykonávání **části práce bez nároku na odměnu** se týká i programátora. Jako výraz poděkování byli naši spolupracovníci na konci roku **odměněni** poukázkami na knihy, příspěvkem na internet nebo na vzdělávání.

V následující podkapitolách si dovoluujeme přiblížit **konkrétní informace o struktuře a hierarchii dobrovolnických pozic**. Uvedené informace ilustrují, že na dobrovolníky jsou kladeny vysoké nároky a těší nás, že naši spolupracovníci je splňují.

3.1 Charakteristiky dobrovolnických pozic

Pozice dobrovolného poradce v Poradně-lásky je kvalifikovaná práce vyžadující nadšené **lidi s energií a touhou podpořit druhé a chutí dále se vzdělávat**. Uchazeči procházejí vícekolovým **výběrovým řízením** a ti, kteří splní podmínky spolupráce, jsou následně postupně připravováni a „vyladováni“ na práci s klienty.

3.2 Kdo jsou naši dobrovolní poradci

Zájemci o pozice dobrovolných poradců se rekrutují zejména z řad studentů VŠ, kteří studují humanitní obory zaměřené na práci s lidmi, kde jsou mezilidské vztahy i člověk jako jedinec důležitým tématem po celou dobu studia. Mnozí z nich pokračují ve spolupráci s Poradnou-lásky i po nástupu do praxe.

S potěšením lze vyjádřit **vysokou míru spokojenosti** s přístupem našich dobrovolných poradců. Jejich **odpovědi klientům jsou na vynikající úrovni** a svou práci dělají opravdu od srdce a se zájmem. I když pracují bez nároku na finanční odměnu, pokládají to za dobrou možnost **získání praxe a potřebných zkušeností**. K tomu jim poskytujeme konzultace, zázemí v podobě odborných informací a neustálý osobnostní rozvoj. O dobrém vztahu s našimi poradci svědčí nízká fluktuace a jednoznačné vyjádření zájmu spolupracovat s naším občanským sdružením i nadále. Potvrzením prospěšnosti a přínosnosti jejich práce jsou i **pozitivní reakce ze strany klientů**, kteří se obracejí na Poradnu se svými dotazy.

3.3 Princip práce dobrovolného poradce

Každý z poradců si může **zvolit jak množství práce, tak její časové rozvržení**. Důležitým parametrem spolupráce je tedy i schopnost držet slovo a zakomponovat dobrovolnickou práci do běžného studijního či pracovního a osobního života. V takovémto případě jsou odměnou pozitivní pocity z dobře investovaného času, vnímání osobního posunu a zároveň i prospěšnosti, aby se mohli posunout jiní. Studentům lze vydat potvrzení o odborné praxi.

Poradci jsou rozděleni do skupin podle zkušeností, vzdělání apod. do těchto kategorií:

- **Junior poradce** - poradce začátečník.
- **Senior poradce** - pokročilejší, zkušenější poradce.
- **Senior 2 poradce** - pokročilý, téměř samostatný poradce.
- **Poradce "direktor"** - poradce s dlouhodobou praxí v poradenství a s hlubokou orientací v mezilidských vztazích s dokončeným vzděláním humanitního směru.

Dotazy klientů jsou zpracovávány jednotlivými poradci dle jejich časových možností.

Junior poradcům přidělují dotazy "direktoři" - junior poradce tedy dostane ke zpracování konkrétní dotaz a nemůže si vybírat (může dotaz pouze přijmout či odmítnout bez udání důvodu). Jeho odpověď je následně kontrolována "direktor" poradcem. Až poté je odpověď klientovi zveřejněna na webových stránkách.

Senior poradce vidí soupis všech dotazů od klientů, které jsme obdrželi. Sám si vybírá, které dotazy zpracuje. Jeho odpovědi jsou taktéž vždy kontrolovány "direktor" poradcem a až poté je odpověď zveřejněna.

Senior 2 poradce pracuje samostatně - sám si vybírá dotazy, jeho odpovědi nejsou kontrolovány vždy, ale nárazově (min. jedenkrát týdně). Jeho odpovědi jsou ihned zobrazeny na webových stránkách.

Každý junior **poradce má svého konzultanta** (supervizora) z řad "direktor" poradců, se kterým může kdykoli konzultovat svou odpověď. Ke svým odpovědím klientů dostává pravidelně zpětnou vazbu. Zpětnou vazbu obdrží v případě potřeby všichni poradci, i senioři - těm se připisuje k odpovědi klientovi i interní poznámka k jejich práci. Taktéž **všichni poradci mají na sebe vzájemně kontakt** a mohou tedy kdykoli s kýmkoli z týmu nejasnosti a své otázky probrat dle svého uvážení.

Žádný z poradců nikdy nezpracovává dotaz, o kterém nemá dostatek informací, nebo by zde bylo riziko, že se jej osobně dotkne a ovlivní to odpověď.

4 Nové projekty z roku 2013

Dlouhodobým cílem občanského sdružení je služby **postupně dále rozšiřovat a zlepšovat**, investovat do rozvoje a vytvářet nové možnosti jak pro uživatele poradenských stránek tak pro samotné o. s. Následující odstavce jsou věnovány tomu, co bylo v tomto směru **dosaženo za rok 2013**.

4.1 Novinky na www.poradna-lasky.cz

Uvádíme zde stručný přehled rozšíření obsahu našich poradenských stránek. Obsah se snažíme **doplňovat vyváženě** – tj. vždy pokrýt více oblastí a přesto se **snažit o systematicčnost**.

- byla připravena **nová témata Častých dotazů** – pro nové dobrovolníky či stávající dobrovolníky – témata jsou průběžně zpracovávána
- na poradenské stránky bylo přidáno **50 nových citátů** do kategorie Citáty - **Slova slavných**
- bylo přidáno **40 nových citátů** do kategorie Citáty - **O sexu a milování**
- také dalších cca **200 nových českých přísloví**

- byla **aktualizována rubrika Napsali o nás**
- připravujeme se na **vytvoření nové rubriky** o komunikaci
- byla vytvořena **nová rubrika Podpořte nás a připraven odkaz na FB profil** poradenských stránek – uvedená stránka má sloužit jako další možný zdroj získávání finančních prostředků pro naši činnost
- uživatelé byli o všech výše uvedených novinkách **informováni mailem** a na hlavní stránce poradenského webu
- o novinkách na www.poradna-lasky.cz **informujeme i na stránkách občanského sdružení**

4.2 Nové aktivity občanského sdružení Cordatum Praha

Pod hlavičkou občanského sdružení jsme realizovali **vzdělávací, konzultační a rozvojové činnosti** pro manažery firem. Tato práce je další cestou, jak obstarávat finance na zajištění fungování neziskových aktivit. S vedením společností Go Parking a MT ABSOL se nám podařilo navázat dobrou spoluprací během poskytování **pracovního poradenství a individuálního rozvoje**.

Dalším záměrem jak zajistit komerčními aktivitami nové zdroje příjmů, byla myšlenka uskutečnit pro **žáky 8. tříd ZŠ B. Hrozného v Lysé nad Labem** rozvojový program na téma vztahy. Jednali jsme za tímto účelem s výchovnou poradkyní a ředitelkou školy, které tuto myšlenku podpořily a škola program pro žáky objednala. Rozvojový program měl být realizován ve spolupráci s naším **partnerem LC PROUD Praha**. Bohužel však k realizaci nedošlo, neboť na straně ZŠ se nepodařilo dostatečně zajistit organizační stránku.

Zúčastnili jsme se **výběrového řízení** na uskutečnění rozvojového programu pro klíčové zaměstnance **společnosti EUREST** a zpracovali jsme návrh koncepce. Mezi dalšími podanými projekty jsme se umístili **na druhém místě** a tedy jsme tuto zakázku nezískali.

Jednali jsme také se zástupci spol. **Apollo Marketing Services, s. r. o.** o možnosti spolupráce při **školení zaměstnanců ŠKODA Auto**. Nedospěli jsme však ke vzájemné dohodě.

Podali jsme přihlášku s projektem Poradny-lásky do **akce KPMG** (název **ROK společně KROK kupředu**) pro neziskové organizace. Náš projekt nebyl zvolen jako vítězný.

Během srpna a září jsme poskytovali konzultace **jednomu z manažerů Czech Coal**.

Věnovali jsme pozornost **prezentaci webových stránek na FB**, šířit povědomí o naší aktivitě a vybízet k podpoře neziskové činnosti jakoukoli formou. V rubrice **Podpořte nás** je zveřejněno číslo účtu pro zasílání prostředků a deklarován způsob jejich využití.

Úsilí jsme investovali i do aktualizace webových stránek občanského sdružení, kde docházelo k pravidelnému doplňování informací do rubriky **Napsali o nás a Aktuality**.

4.3 Nové interní informační systémy a internetové aplikace

Jedním z našich plánovaných záměrů bylo vytvoření **interního elektronického systému**, který usnadní orientaci v operativním plánování a postupech, zefektivní komunikaci mezi členy o. s. a **zjednoduší evidenci činností**. Tuto aplikaci se podařilo vyvinout a implementovat a nyní ji **každodenně používáme při práci** s tím, že splňuje naše očekávání. Na programování této aplikace se podílel zdarma (formou dobrovolnictví) **externí programátor** v úzké spolupráci s interním programátorem, který taktéž část své práce věnoval zdarma a pouze za část mu byla vyplacena odměna.

Oba tito programátoři v současné době **dokončují další z plánovaných záměrů** občanského sdružení - **reklamní systém**. Cílem je zajistit **průběžný příjem financí** plynoucích z prodeje prostoru pro reklamu na stránkách www.poradna-lasky.cz. Domníváme se, že by o tyto plochy mohl být zájem, neboť naši uživatelé tvoří **dobrou cílovou skupinu** pro nabízení širokého spektra produktů. Ve spojení s vysokou návštěvností stránek a možností přímého mailingu odhadujeme, že budeme schopni **nabídnout zajímavou možnost propagace** za úplatu nebo také dle dohody zviditelnění našich partnerů nebo sponzorů.

4.4 Rozvoj zaměstnanců a dobrovolníků

Snažíme se v rámci možností **podporovat naše dobrovolníky i zaměstnance** v získávání znalostí, zkušeností a vlastnímu osobnostnímu růstu. V tomto směru bylo umožněno vzdělávání ve formě **odborného školení pro interního programátora**. Pokládáme to za oboustranně prospěšnou investici, protože následně jeho načerpané znalosti budou ku prospěchu i při práci pro občanské sdružení.

Dobrovolní poradci taktéž čerpali možnost **vzdělávat se** a konkrétnímu jednotlivci se nyní snažíme zprostředkovat odbornou stáž. Zaměstnanci o. s. pí Pospíšilová a Pytlíčková absolvovaly **školení týkající se nového občanského zákoníku** (obdržely certifikát).

V trendu podpory rozvoje a vzdělání zaměstnanců a dobrovolníků budeme i nadále pokračovat tak, jak nám finanční prostředky dovolí.

5 Komunikace navenek, propagace činnosti

Budování dobrého povědomí o Poradně-lasky i občanském sdružení máme soustavně na paměti při veškerém našem počínání. Jsme si jisti, že péče o tuto oblast bude **podporou pro celkový úspěch** při dosahování našich záměrů, při navazování spolupráce s dalšími organizacemi, s novými dobrovolníky i získávání a udržení uživatelů stránek.

5.1 Propagace na internetu, distribuce tištěných letáků

- pravidelně **oslovujeme registrované uživatele** stránek Poradny-lásky informačním e-mailem, tím se připomínáme a nabízíme své služby, zároveň tím dojde k **aktualizaci databáze** e-mailových adres
- nadále nabízíme možnost **výměny odkazů** se zájemci o vzájemnou propagaci
- **zveřejňujeme tiskové zprávy**
- pokračuje **výměnná kampaň Billboard**, která je neustále aktualizována – snažíme se maximalizovat efekt, kterého lze prostřednictvím výměnných kampaní dosáhnout
- průběžně **distribuuujeme propagační materiály** i v elektronické formě - distribuují je i dobrovolníci a jejich známí – to vše bez nároku na odměnu
- zaregistrovali jsme se na portálu www.najdipraxe.cz
- občanské sdružení se úspěšně zaregistrovalo do katalogu Neziskovek na www.neziskovky.cz
- taktéž došlo k úspěšné **registraci na portálu veřejné správy** www.isnno.cz – zástupcem MVČR zde byl vytvořen záznam o občanském sdružení a jeho činnosti
- účelem výše uvedených registrací je **zviditelnění se před potenciálními sponzory** a možnost zprostředkování informací pro organizace poskytující granty
- občanské sdružení se zaregistrovalo do **katalogu neziskovek Prahy 3** - <http://www.remedium.cz/centrum-pro-spolupraci-nno/>
- pokračuje spolupráce s **Lanovým centrem PROUD Praha** – v sezóně (duben až říjen 2013) byly naše letáky přímo v areálu Lanového centra k volnému odebrání
- LC PROUD Praha nás taktéž propaguje jako své **partnery na internetových stránkách** www.lanovecentrum.cz

5.2 Rozesílka e-mailu školám

Jsme si vědomi toho, že **využitelnost** našich služeb je přímo **závislá na informovanosti** o naší existenci. Každý rok podnikáme dle časových možností takové kroky, které umožní dostat se do **povědomí co největšího množství mladých lidí**. V roce 2013 jsme učinili následující kroky:

- Zakoupili jsme **databázi s kontakty na veškeré střední a základní školy** v České republice.
- Na přelomu **října a listopadu jsme realizovali rozsáhlou mailovou obesílku** uvedených škol.
- Bylo kontaktováno **1335 středních škol**.
- Následně bylo osloveno **4550 základních škol**.
- Některé školy promptně reagovaly a v této návaznosti jsme distribuovali **několik set tištěných letáků do škol**, které si je vyžádaly.
- Jiné školy potvrdily **vyvěšení přiloženého letáku** pro žáky a studenty.
- Další školy přislíbily **informovat své žáky v hodinách občanské nauky**, popř. v třídnických hodinách.
- Tuto akci považujeme za **velice úspěšnou**, podařilo se nám oslovit obrovské množství potenciálních klientů.
- V následujících dnech došlo k **významnému zvýšení návštěvnosti** našich poradenských stránek a ke vzniku velkého množství profilů nově zaregistrovaných klientů. Toto zvýšené číslo přetrvává dosud.

5.3 Google Grants

Jelikož se neustále snažíme o **soustavnou propagaci naší činnosti**, rozhodli jsme se být aktivní i v další oblasti propagace.

Reagovali jsme na **výzvu společnosti Google** směřovanou neziskovým organizacím (**Google Grants**) a na základě naší žádosti nám byl **grant přiznán**. Jedná se o poskytování reklamy pomocí účtu **Google AdWords** po určitou dobu až do vyčerpání vyčleněné částky od společnosti Google. Dočasně došlo k **mírnému zvýšení návštěvnosti**, nejedná se ale o výrazný posun.

Další aktivitu v této oblasti budeme z důvodu **nedostatečné efektivnosti** (administrativní náročnost vs. skutečné zvýšení návštěvnosti) zvažovat.

Z důvodu nefunkčnosti některých elektronických formulářů a nejasnosti podmínek jsme se rozhodli neaktivovat si účet **Google Plus** a nevyužít možnost aplikace **Google AdWords Express**.

5.4 Spolupráce se studenty vysokých škol

I tento rok byla naše činnost **objektem zájmu studentů**. Jedním z nich byl student **ČVUT** Michal Příbyl, který dělal průzkum v neziskových organizacích pro účely diplomové práce. Poskytli jsme mu data týkající se **strategického řízení** občanského sdružení. Diplomovou práci jsme po jejím obhájení obdrželi k pročetí.

Dále jsme se v říjnu setkali se slečnou Belinovou – **studentkou VŠE**, která nás oslovila s žádostí o informace týkající se **networkingu** neziskové organizace. Předali jsme jí informace ústně a následně i písemně. Budeme očekávat v příštím roce zaslání zpracovaného tématu diplomové práce.

5.5 Propagace v dalších médiích

Snažíme se o propagaci nejen prostřednictvím internetu, ale i v periodikách, které mohou šířit naše dobré jméno v tištěné formě. Níže uvádíme výčet našich úspěchů v médiích.

- Pokračujeme v již tradiční spolupráci s **regionálním periodikem TOK** a jeho internetovou verzí **iTOK**. Dodáváme do rubriky s názvem **Poradna-lásky** články a texty převzaté z našeho webu. Jsme uvedeni jako partneři i na **FB profilu**.
- Na konci února 2013 vyšel **článek v časopisu ECHO** (viz Příloha č. 3) – odkazy na něj jsou zveřejněny na našich webových stránkách.
- Kontaktovali jsme zástupce **časopisu Průmyslovka**, který nám v roce 2012 přislíbil zveřejnění článku. Článek o nás a naší činnosti **vyšel na konci února 2013** a studenti byli informováni o naší činnosti na setkání studentské rady.

5.6 Propagace a veřejná poděkování Czech Coalu

Zcela nenahraditelnou a zásadní podporou pro fungování občanského sdružení je **finanční dar od Czech Coal, a. s.** Vždy se snažíme **vyjádřit své poděkování**, jak je v našich nejlepších možnostech. Informujeme o této pomoci na hlavní straně a v **rubrice Sponzoři** na webu **Poradny-**

lásky i občanského sdružení, kde je kromě textové formy i **logo společnosti Czech Coal**.

6 Co plánujeme dál

Smysluplnost neziskové činnosti pro naše klienty je ověřena **více než třinácti lety fungování**. Jsme rozhodnutí dále pokračovat a **rozvíjet potenciál**, který naše občanské sdružení má, a plánovat reálně dosažitelné cíle na další období. Následující body zachycují, kam se budou ubírat naše další kroky.

- Změna občanského zákoníku přinesla nutnost provést úkony směřující k **povinné transformaci**. Rozhodnutím členské schůze se Cordatum Praha bude transformovat na **zapsaný spolek (z. s.)** a tato změna se promítne do úpravy všech důležitých dokumentů (stanovy, smlouvy), do výměny kancelářských potřeb (razítka, hlavičkové papíry, vizitky), propagačních materiálů (letáky a grafické podklady) apod.
- V souvislosti s připravovaným **spuštěním reklamního systému** oslovíme reklamní agentury s nabídkou reklamního prostoru na stránkách Poradny-lásky. Věříme, že uspějeme a zajistíme si tak další zdroj příjmu pro vytvoření dostatečného finančního zázemí.

Dále uskutečníme:

- **setkání dobrovolníků** s rozvojovým programem
- průběžné poskytování **profesní podpory našemu programátorovi** (studentovi)
- obohacování stránek Poradny-lásky - **nová rubrika o komunikaci**
- udržování **stávající spolupráce s našimi partnery**
- budeme se zabývat tématem **fundraisingu** a nabídneme spolupráci v této oblasti vybraným vysokým školám

7 Finance

Prostředky, kterými občanské sdružení disponovalo, jsme investovali zejména do **vývoje reklamního systému** a samozřejmě taktéž do zajištění **chodu poradenských stránek a odborné práce**. Nadále trvá princip, že dobrovolní poradci stále pracují bez nároku na odměnu, pouze na konci roku jim byl vyplacen příspěvek na používání internetového připojení (nezbytné pro jejich práci) v symbolické výši nebo poukázka na knihy. Od loňského roku zůstává neměnný i **částečný pracovní úvazek dvou zaměstnanců** - předsedy a místopředsedy sdružení a dvou osob spolupracujících na **DPP**. Mezi výdaje občanského sdružení patří i náklady na technické zajištění chodu poradenských stránek – tedy webhosting a platby za domény.

Důležitým parametrem je i zachování **bezplatné formy poradenské služby pro mladé a dospívající**. O prospěšnosti tohoto počínání jsme pevně přesvědčeni.

Je pro nás tedy zcela zásadní, abychom **měli podporu a propojení s komerčním prostředím**, abychom získali a přesvědčili partnery o **užitečnosti našeho projektu**, kvalitě a množství odváděné práce. Ideální stav pro naše fungování by bylo **spojit se se silným partnerem**, jemuž bychom zaručili a doložili, že i nezisková organizace může být prosperující a přinášet **uspokojení tomu, kdo ji potřebuje, ale i tomu kdo ji podporuje**.

8 Závěr

Podáváme v této zprávě doklad o tom, že činnost občanského sdružení má **jasný smysl a cíl**. Výsledky, které zůstávají za zaměstnanci i dobrovolníky jsou patrné a jasně viditelné nejen prostřednictvím projektu internetového poradenství na www.poradna-lasky.cz. **Věříme, že i nadále budeme fungovat ku prospěchu našich klientů.**

Cordatium Praha, o. s.

Budete-li mít zájem o další informace či upřesnění, rádi Vám je poskytneme.

9 Příloha č. 1 – Poradna-lásky v číslech za rok 2013

Naše webové stránky se neustále rozvíjejí. V loňském roce (zpráva za rok 2012) jsme Vám zasílali kompletní přehled statistických údajů za dobu činnosti poradenských stránek. Pro jasnější představu zasíláme informace týkající se **pouze letošního roku** – tedy zpracovaná data z období od **1. 1. 2013 do 8. 12. 2013**.

9.1 Základní data a čísla

- *Návštěv jednotlivých stránek celkem: 117 695*
- *Zhléduto stránek: 4 628 622*
- *Průměrná měsíční návštěvnost: pohybuje se mezi 8 000 - 15 000 unikátních návštěvníků*
- *Měsíčně průměrně zhlédnuto: cca 300 000 - 750 000 stránek na našem webu (kolísání návštěvnosti je dáno potřebou našich služeb – jsou období, kdy jsou klienti pod větším tlakem (např. konec školního roku, trávení vánočních svátků s rodiči, osamělost v „měsíci lásky“ v květnu apod.)*
- **Není přímá úměra** mezi počtem návštěvníků a počtem zhlédnutí.
- Za necelý rok **2013** se zaregistrovalo více než **430 nových uživatelů**.

9.2 Dotazy v rubrice Poradna

- *Celkem k datu 8. 12. 2013: 84 159 dotazů* (počet dotazů, který zaslali naši klienti prostřednictvím webového rozhraní od založení stránek - v součtu není zahrnut více než jeden tisíc dotazů, které byly zodpovězeny prostřednictvím e-mailu)
- **Počet zodpovězených dotazů za uplynulý rok: 1 083**

10 Příloha č. 2 - Statistické údaje v grafické podobě

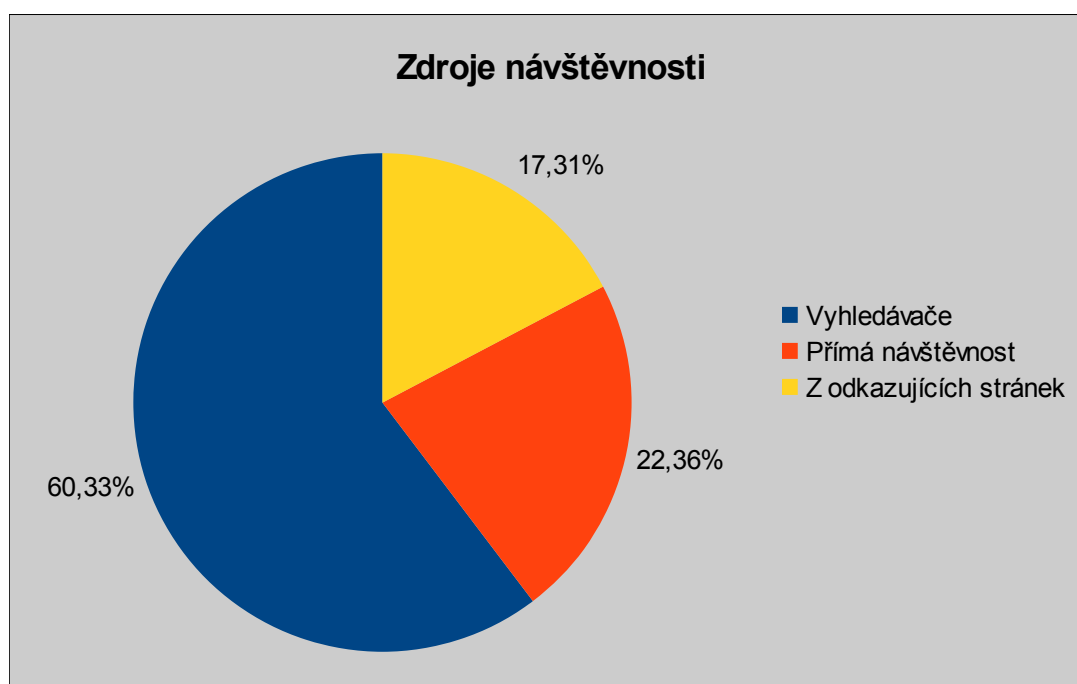
Následující komentáře a grafy mají lépe ilustrovat aktivitu uživatelů (ti, kteří jsou registrovaní) a návštěvníků (stránky si prohlížejí, ale aktivně do nich nezasahují) na poradně za rok 2013. Vzhledem k rozsahu stránek a jejich návštěvnosti Vám přinášíme základní informace o naší činnosti. Statistické údaje jsou zpracovány ke dni 8. 12. 2013.

10.1 Zdroje návštěvnosti

Následující graf ukazuje procentuální poměr míst, odkud se na naše poradenské stránky dostávají naši klienti. Zdroje jsou rozloženy tak, že nejčtenějším způsobem přístupu na stránky jsou vyhledávače. Tato informace spolu s dalšími údaji svědčí o tom, že primárně na webové stránky přicházejí klienti za účelem hledání informací. Pomocí vyhledávačů se v mnoha případech snaží získat faktické informace (např. o sexuálních problémech, dotazy týkající se rozchodů a vztahů jako takových apod.). Vzhledem k tomu, že naše stránky přinášejí obrovské množství textů, klíčová slova vyhledávání jsou na našich stránkách obsažena.

Druhým zdrojem v pořadí je přímá návštěvnost, z čehož vyplývá, že klienti naše stránky znají a vědomě se na ně opakovaně vrací.

Posledním uvedeným zdrojem jsou odkazující stránky. Procentuální zastoupení je slabší a proto bychom se i nadále rádi věnovali propagaci našich stránek a to nejen elektronickou formou. Od loňského roku se ale návštěvnost z odkazujících stránek zvýšila, předpokládáme tedy, že měla vliv naše snaha o zviditelnění.

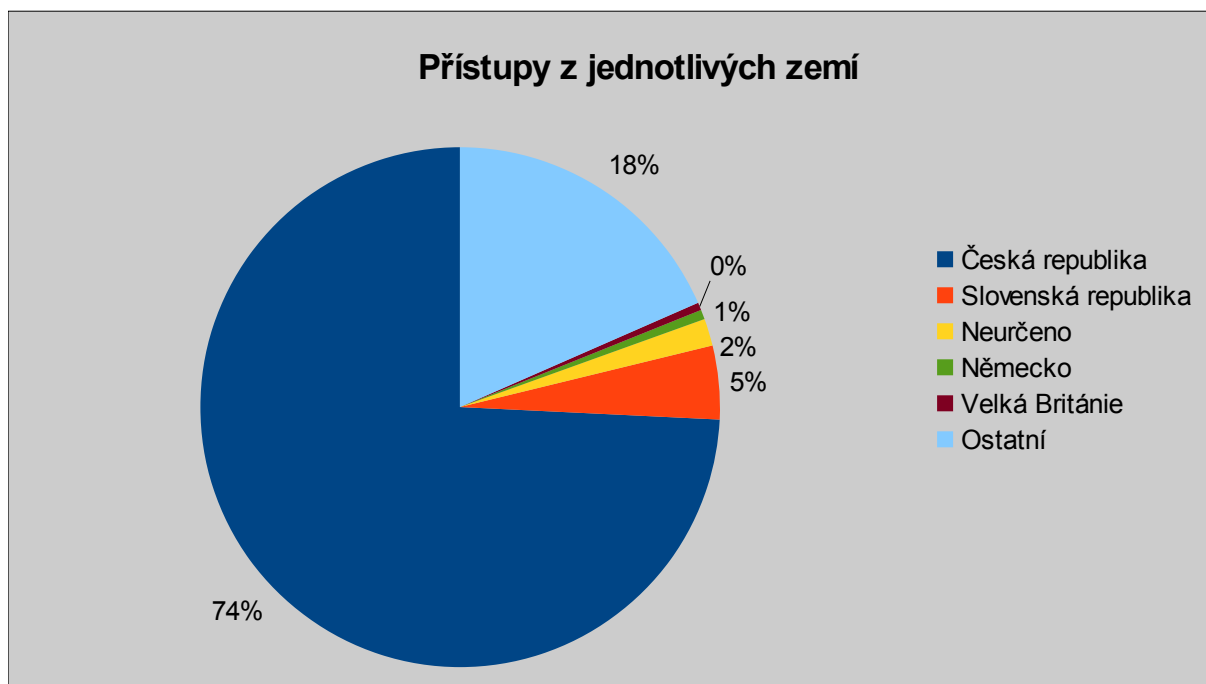


10.2 Přístupy uživatelů dle jednotlivých zemí

Tento graf znázorňuje procentuální rozložení dle jednotlivých zemí, odkud se na naše stránky přihlašují uživatelé a návštěvníci. Rozložení odpovídá jazyku stránek – stránky jsou psány výhradně v českém a slovenském jazyce a přístup uživatelů mluvících jiným jazykem tedy není umožněn. Z důvodu povahy a množství obsahu a taktéž kulturní a sociální specifičnosti řešených problémů nejsou stránky přeloženy do jiných jazykových verzí.

Nejčetnější je tedy návštěvnost z České republiky, na druhém místě je Slovenská republika (není zde jazyková bariéra a některé články a odpovědi na dotazy máme taktéž ve slovenském jazyce).

Velmi nás ale z výše uvedených důvodů těší, že naši uživatelé si na nás vzpomenou i mimo svůj domov, o čem svědčí níže uvedený graf.



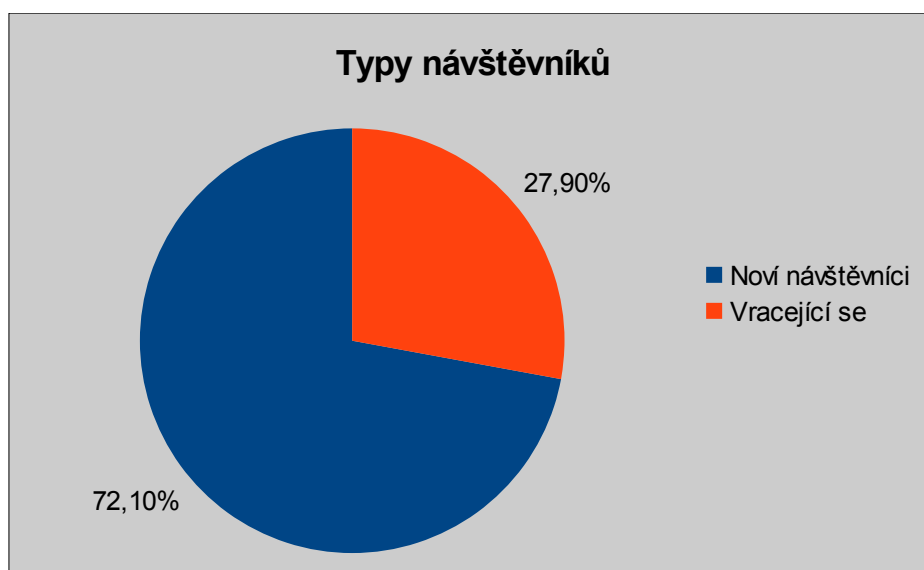
10.3 Struktura návštěvníků dle pohlaví

Přestože naprostou většinu dotazů do poradny zasílají klienti ženského pohlaví, je nadpoloviční většina návštěv uživateli mužského pohlaví. Tuto skutečnost ukazuje následující graf. Je to pro nás jasná informace, že ženy jsou jako klienti aktivnější, ale obsah a struktura řešených témat je poutavý i pro opačné pohlaví.



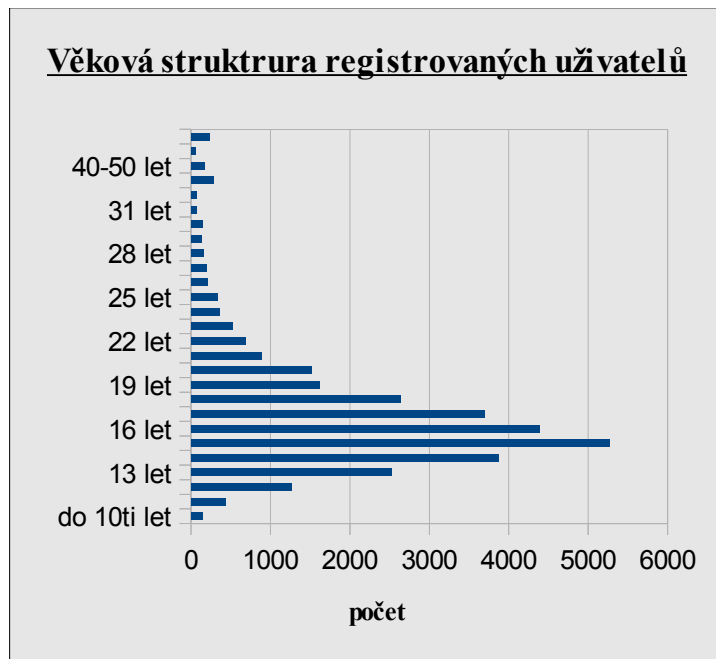
10.4 Typy návštěvnosti

Dle počtu problémů napsaných jednotlivými uživateli je patrné, že se k nám klienti opakovaně vrací a přicházejí stále i noví klienti. Uvedený poměr je pro nás velmi potěšující. Následující graf znázorňuje poměr nových a vracejících se návštěvníků našich stránek.

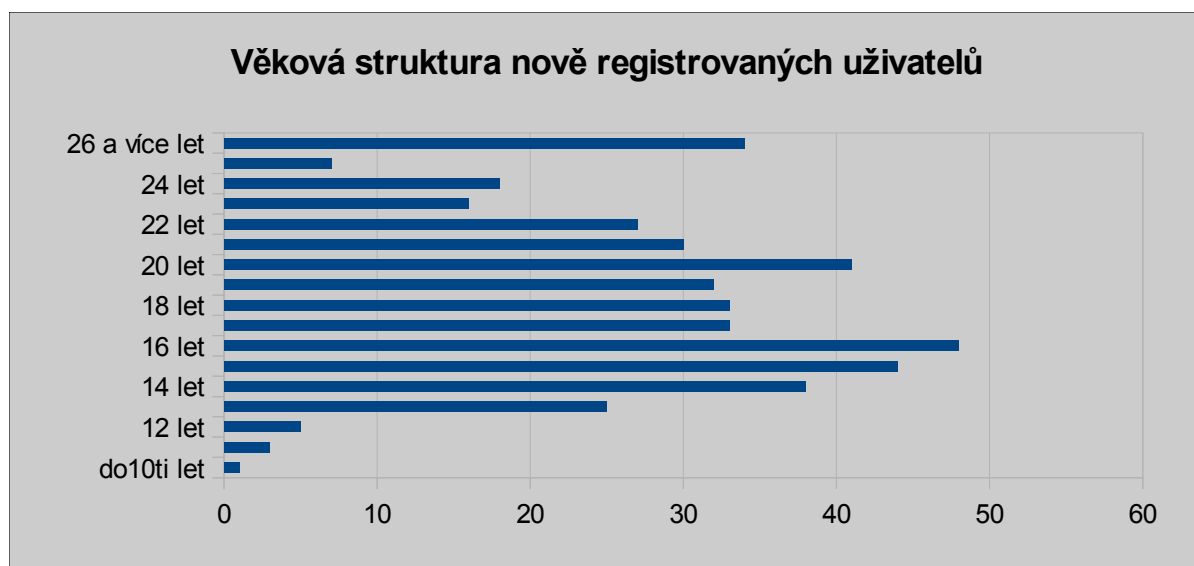


10.5 Věková struktura uživatelů

Připravili jsme pro Vás grafy týkající se věku uživatelů. Cílová skupina je tak jasně patrná a těší nás, že někteří uživatelé s námi i „rostou a stárnou“. Grafy týkající se věku poukazují na registrované uživatele stránek. Je ale vysoce pravděpodobné, že návštěvníci (tj. neregistrovaní uživatelé stránek) budou v podobném věkovém složení. Následující graf ukazuje celkovou věkovou strukturu k 31.12. 2012.



Pro srovnání ukazuje následující graf nově registrované uživatele za rok 2013. Za rok 2013 se zaregistrovalo **435 nových uživatelů**. Hlavní věkovou kategorií tedy stále zůstává **14-22 let**.

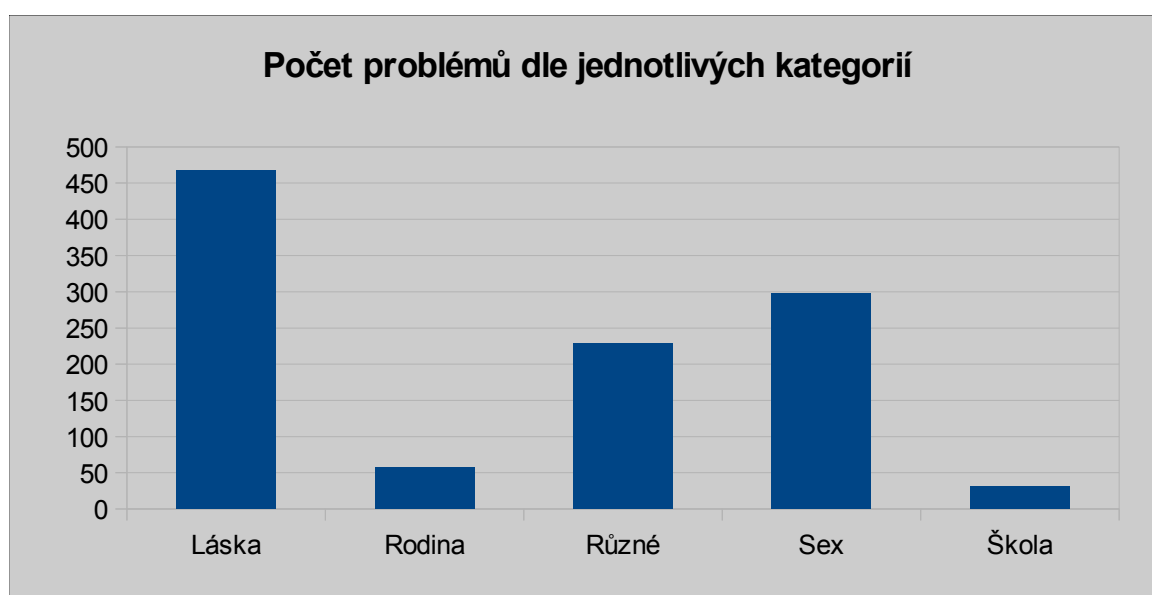


Pro jasnější představu uvádíme graf ukazující procentuální složení nově registrovaných uživatelů rozdělených do věkových kategorií. **60% nově registrovaných uživatelů je tedy ve věku 15-22 let.**



10.6 Kategorie zaslanych dotazu do poradny

Nejvíce užívanou rubrikou našich stránek je samozřejmě po celou dobu jejího fungování rubrika Poradna, kam mohou uživatelé zasílat své dotazy. Dotazy uživatelů s odpověďmi našich dobrovolníků, které jsou rozděleny do 5ti hlavních tematických sekcí. Přinášíme vám graf, který ukazuje počty zaslanych problémů dle jednotlivých kategorií za rok 2013.

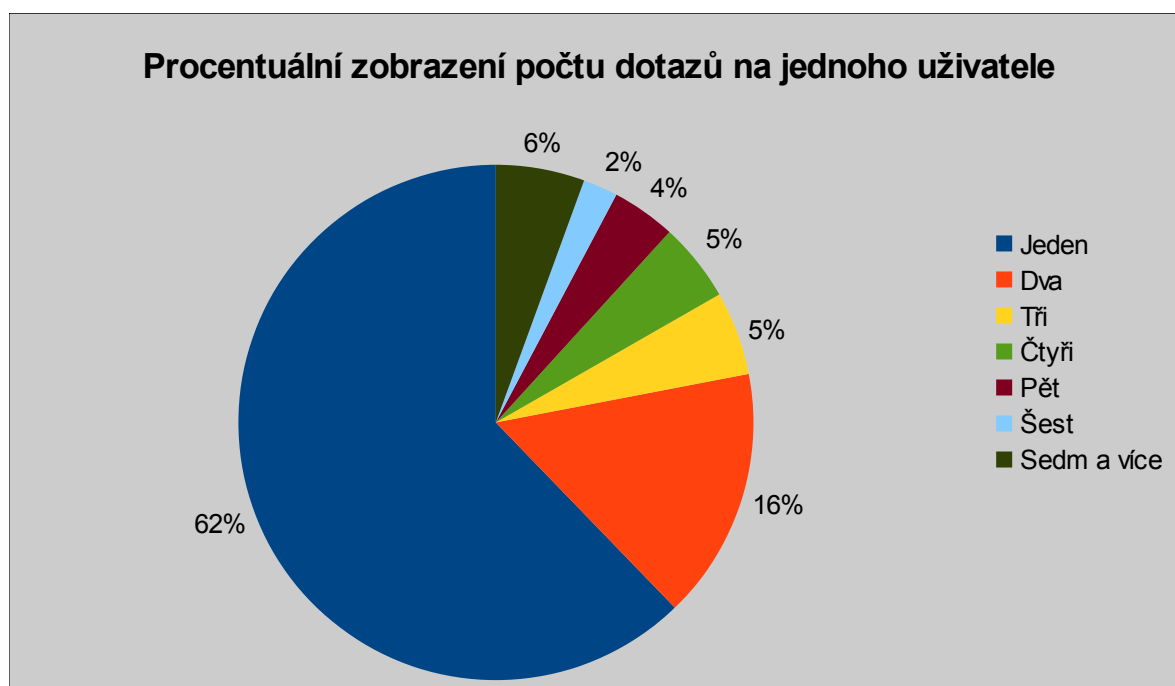
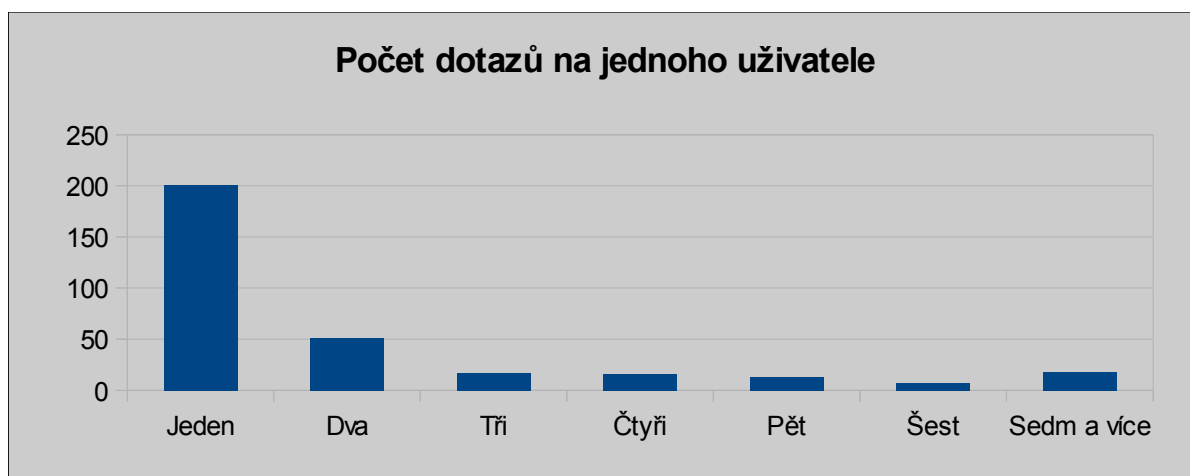


10.7 Počet zaslaných dotazů jedním klientem

Jak bylo uvedeno, naši klienti jsou různého typu – ti, kteří se snaží najít konkrétní informaci a kteří ve většině případů potřebují jednorázovou odpověď na svou otázku a ti, kteří využívají našich poradenských služeb pravidelně a opakovaně (často i několik let).

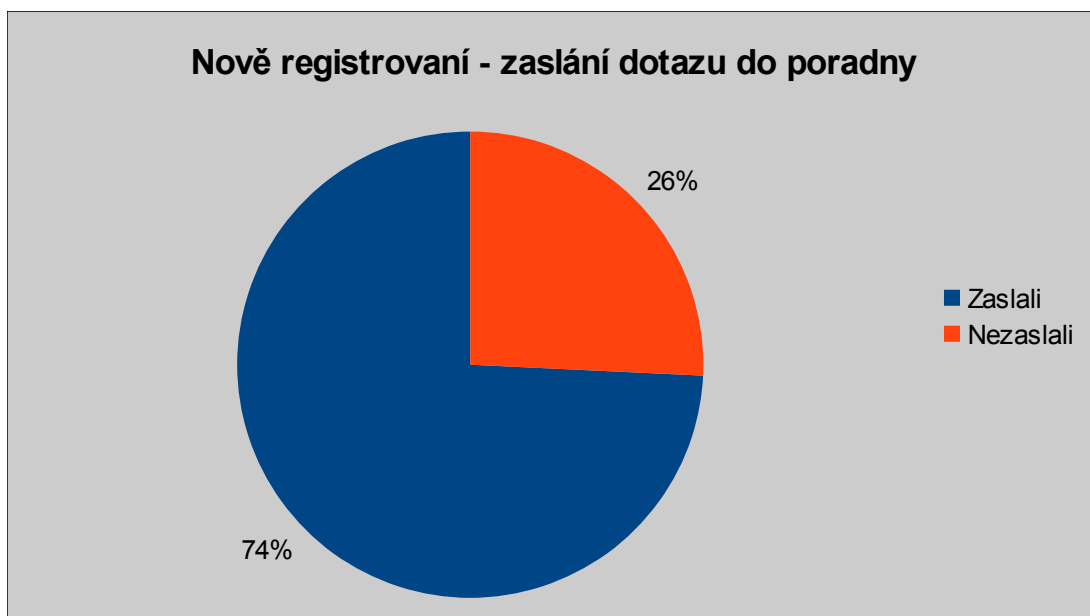
Následující grafy ukazují na to, že někteří uživatelé (nezanedbatelné procento) se registrují na naše stránky i kvůli jiným aktivitám, než je psaní dotazů (žádný nenapíše) – např. smysluplná zábava, tvorba testů, soutěže s rozvojovou tematikou apod. Dále je z grafů patrné, že mnoho lidí se na naše stránky opakovaně vrací.

Následující graf ukazuje počty problémů zaslané jedním uživatelem – data jsou pro nově registrované uživatele v roce 2013. Druhý graf ukazuje tutéž problematiku v procentech.

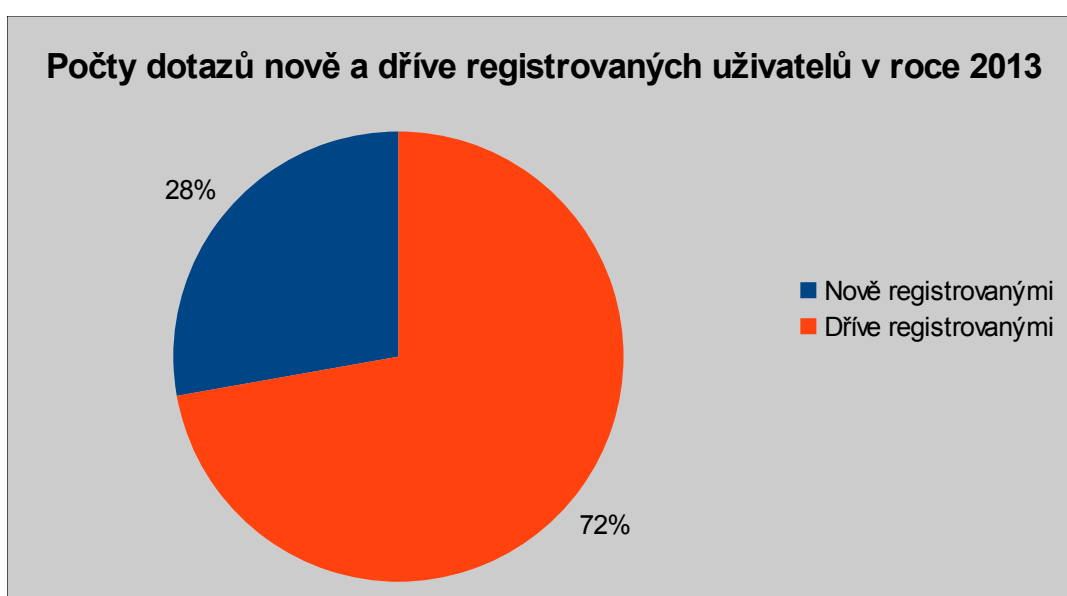


10.8 Počty dotazů zaslanych nově a dříve registrovanými uživateli

Jak bylo výše uvedeno, mnozí návštěvníci se k nám opakovaně vrací. V roce 2013 se zaregistrovalo **435 nových uživatelů a z toho 112 nenapsalo žádný dotaz, 323 nově registrovaných uživatelů dotaz zaslalo**. Uvedená čísla poukazují na to, že klienti vyhledávají naše stránky i na jiné aktivity, nicméně psaní dotazů je jejich aktivitou stěžejní.



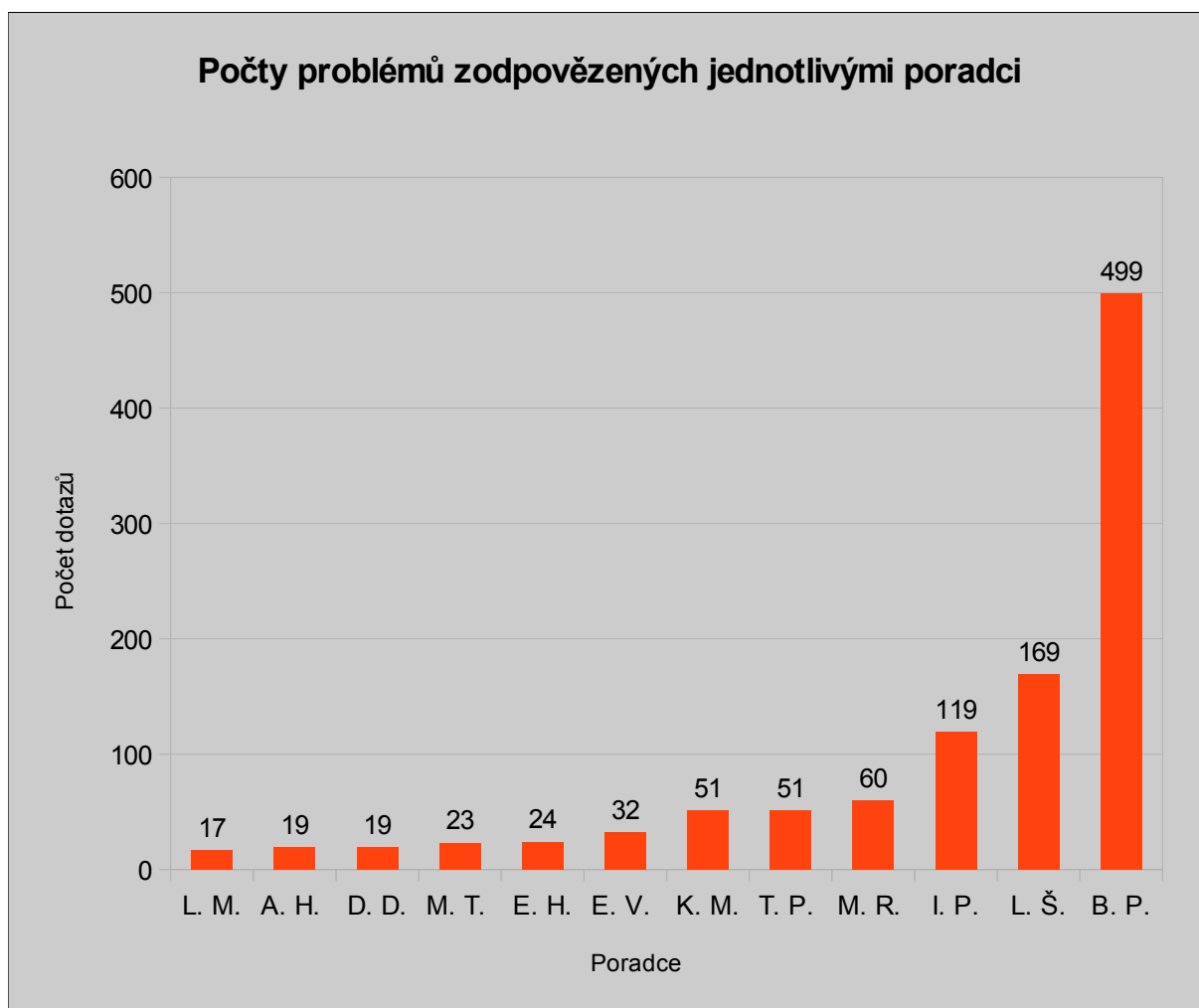
V roce 2013 bylo zodpovězeno celkem **1083 dotazů, z toho 782 dotazů zaslali nově registrovaní uživatelé, zbylých 301 dotazů zaslali uživatelé dříve registrovaní, kteří se k nám opakovaně vrací**.



10.9 Počty dotazů zpracovaných jednotlivými poradci

Naše občanské sdružení spolupracuje již od dob svého vzniku s dobrovolnými poradci. Každý rok náš tým obohatí několik nových poradců. Bohužel vždy některý poradce náš tým i opustí – ještě se tak nestalo z důvodu nespokojenosti či nenaplnění touto dobrovolnou činností, většinou je příčinou změna podmínek dobrovolníků – např. dokončení školy a nástup do práce na plný úvazek, odjezd na studijní pobyt do zahraničí apod. Velké množství poradců práci pouze přeruší či sníží počet zodpovídaných dotazů a proto se počty zodpovězených dotazů u jednotlivých poradců liší.

Pro představu předkládáme následující graf, který znázorňuje počty problémů zodpovězených jednotlivými poradci – ať už junior poradci, senior poradci či členy sdružení – supervizory.



11 Příloha č. 3 – Propagace v médiích

Neustále se snažíme o zviditelnění našich poradenských stránek i o zviditelnění všech činnosti občanského sdružení. V roce 2013 jsme byli úspěšní v následujících médiích:

1) www.itok.cz – Rozhovor s dobrovolnicemi

Dne **26. 1. 2013** byl v elektronické verzi čtrnáctideníku TOK zveřejněn rozhovor s našimi dobrovolnicemi. Rozhovor naleznete - <http://www.itok.cz/clanky-ostatni/laska/jake-je-byt-dobrovolnikem-v-poradne-lasky/>.

2) Studentský časopis ECHO

Studentský časopis **Střední školy průmyslové a umělecké Hodonín** zveřejnil dne **6. 3. 2013** ve svém únorovém čísle článek o našich poradenských stránkách.

Náhled článku:

The image shows a screenshot of the website www.poradna-lasky.cz. The page features a green and yellow color scheme. At the top left is the logo for 'Cordatum' with a stylized leaf. The URL 'www.poradna-lasky.cz' is displayed in a yellow banner. Below this, the text reads 'bezplatná internetová poradna pro mladé a dospívající'. A paragraph of text follows, discussing the challenges young people face. Below that is a section titled 'Máme pro vás tip!' which provides information about the website's services. Another section is titled 'Kdo a jakým stylem stránky vytváří?' and describes the team and their approach. A final section, 'Několik příkladů toho, co dalšího na webu najdete:', lists various content types like articles, tests, and quotes. At the bottom, there is a call to action: 'Poradna-lásky je tu pro vás, kdykoli ji budete potřebovat!' and a logo for 'www.poradna-lasky.cz' with a stylized leaf. A small green circle with the number '8' is visible in the bottom left corner.

3) Polabský TOK

V říjnovém čísle tištěného vydání **Polabského TOKu** (TOK 7/2013) byl zveřejněn článek obsahující logo našich poradenských stránek a dotaz klienta s odpovědí našeho dobrovolníka.

Náhled článku:

Polabský TOK poradna - kulturní servis říjen 2013 7

PORADNA LASKY

„Nedostala jsem se na vysokou školu, vůbec nevím, co mám dělat“



Naše odpověď:
Ahoj Nelo, každý máme občas smůlu a nedají se nám, jak jsme si plánovali. To se nyní stalo i tobě. Nedostala ses na VŠ a máš z toho pocit, že jsi selhala. Dovedu si představit, jak je to pro tebe sklíčující. Každý máme nějaké sny, a když se nám nepodaří si je napoprvé splnit, občas pocítíme pocit marnosti i to, že naše snažení je zbytečné. Není tomu tak. Teď máš špatnou náladu a tvá nálada ohrožuje i zkoušky z autoškoly. Je pochopitelné, že se po neúspěchu při přijímacích bojích zkoušky z autoškoly a cítíš se unavená. Nevzdávej to dopředu. Udělej si například jeden den volno, relaxuj, zkus si rozplánovat, jaké cíle si nyní stanovíš. Mnoho lidí se napoprvé nedostane na VŠ a většina to zkouší třeba třikrát, takže si nemysli, že to musíš ihned vzdávat. Zkusíš sis to nastro, víc napřístě, co očekávat a na co se víc zaměřit. Je možné také navštěvovat speciální kurz y, které se zaměřují na přípravu týkající se přijímaček, je možné objednat si i internetový kurz. Nynější prioritou bude pro tebe asi zvládnutí závěrečných zkoušek v autoškolce. Je možné, že pro tebe bude nyní těžké připravit se na ně, pocit selhání se nám někdy vryje za nehty natolik, že potom nemáme dost energie bojovat dál a očekáváme další neúspěch, čímž si ho vlastně sami přivolaáme. Zkus zabojovat. Pokud se to napoprvé nezadaří, také by to nebyla žádná tragédie. Udělej, co je v tvých silách.

V životě není důležité plnit své cíle napoprvé, ale nevzdávat se. Přístup tvých rodičů mě mrzí. Určitě to pro tebe není motivující, když ti dávají nejavo svou nespokojenost. Zkus si s rodiči promluvit, dáš jim nejavo, že jsi dělala, co je v tvých silách a zkusíš to znovu. Také se zkus svěřit, že ti jejich přístup nepamohá a že bys byla ráda, kdyby tě více podporovali. Je důležité, aby vaše komunikace proběhla v uřítném tónu bez výčitek a zvyšování hlasu. Možná, že takto pronesená slova rodiče přijmou a popřemýšlí o tom. Sama znáš své rodiče nejlépe, tak používej nad tím, zda by to pomohlo.

S prací máš pravdu. V dnešní době je to opravdu těžké. Můžeš se porozhlédnout například po nějaké brigádě, dobrým zdrojem nabídek jsou internetové stránky ÚP nebo i jiné stránky, které se zaměřují na vyhledávání zaměstnání. Výhodou brigád by pro tebe mohlo být například to, že by ses zároveň mohla dopředu připravovat na další přijímačky. Pokud cítíš, že přítel ani ni-

kdo jiný v tvém okolí ti v tvém trápení nemůže pomoci, můžeš si zkusit promluvit například s psychologem. Spousta lidí navštěvuje psychologa, aby se svěřili se svým trápením a našli porozumění a motivaci dále s životem bojovat. Na našich stránkách najdeš v sekci poradna, v rubrice časté dotazy článek s názvem „Mám pocit, že potřebuji pomoc psychologa. Jak se odhodlat?“, který si můžeš přečíst a dozvědět se o této možnosti víc informací.

Celá situace tě opravdu velmi trápí a je potřeba, abys v noci klidně spala a dovedla se soustředit na učení, což asi není snadné, když tě neustále bolí hlava a stresuješ se. Rozumím tomu, že sis takto život nepředstavovala. Nic ale není ztraceno. Život je plný nečekaných překážek a starostí. Bez nich bychom si ale nevážili toho, co můžeme dokázat. Zkus situaci přehodnotit. Vlastně to pro tebe byla cenná zkušenost, která ti může pomoci přistět to zvládnout lépe, protože už budeš vědět, do čeho jdeš. Když se na to podíváš z tohoto úhlu, už to nevy-padá tak bezradně, co říkáš? Držim ti moc palce a budu ráda, když se ozveš, jak se ti daří, Tvoje Poradna.

Převzato z poradenského serveru www.poradna-lasky.cz

4) Polabský TOK

V listopadovém čísle tištěného vydání **Polabského TOKu** (TOK 8/2013) byl zveřejněn článek obsahující logo našich poradenských stránek a text z naší rubriky Časté dotazy na téma **Kdo z partnerů by měl co platit? Jsou nějaká pravidla?**

Náhled článku:

Polabský TOK poradna - inzerce listopad 2013 7

PORADNA LASKY

Kdo z partnerů by měl co platit? Jsou nějaká pravidla?



Myslím si, že v partnerském vztahu je dobré zachovávat určitou rovnováhu. Znamená to, že každý si vezme svůj příležitostně stejný díl společné práce (např. úklid domácnosti, údržba zahrady a sportovního vybavení, péče o dítě atd.) a společných výdajů (např. stravování, výdaje za energie, výlety, cestování, finanční končba a zábavy, pomůcky pro dítě, náhrada kulturních zařízení atd.).

V zájmu obou partnerů by mělo být rozdělit se spravedlivě o povinnosti a přispívat do nálezho vztahu stejným dílem peníze – to znamená, aby jeden se pořádkem neděl a druhý se takzvaně „neved“ bez seberestání snahy. Také ale není cílem, aby jeden druhého ovládal a diktával mu, co má dělat. Nejsem řeší otázku, ani otáčet. Ve vztahu je důležitá rovnoprávnost obou partnerů. Nad rovnoprávností se raději ušlechtně popohybnět apo-

lečně (od toho jsme ve vztahu dvi), společně diskutovat (bez zbytečného shazování druhého, úštěk, povyšování se, o ponížování se, shazování se) a společně hledat do neschůdnější a nejšťastnější řešení našich vztahových problémů. Hledáme rovnováhu mezi přijímáním a dáváním. Ať už se jedná o dty, míru naslouchání druhému, snahu porozumět mu, laskavost a praktickou pomoc (něco za druhého začít, ušlechtně, nebo mu pomůžu s jeho prací) nebo o to, jakým dílem naší „práce“ do vztahu přispíváme. „Prací“ zde myslím naši energii, kterou do vztahu vkládáme (různými kroky vůči druhému, šeta to, že za ním přijdu přes půl republiky, naše nemotné dary, ochota pomoci, prospět, pochopit, odpustit, ale abychom nezapomněli, i ochota požádat a mítvat).

Následuje praktických rad ohledně finanční. Pokud je vztah nový a nezávislý, tak ji osobně upřesňují oddělené finance a dělání nákladů půl na půl. Jednou nebo zaplatí muž, jednou něco zaplatí žena. Chci se tím vyvarovat toho, aby si mě nějaký muž kupoval. Když mě však chce muž - kamkoli pozvat na večeři či do kina, tak to od něj přijímám jako dar. Na druhou stranu nemám ráda cho-

vání, kdy ženy si nechávají kupovat od mužů velké dary a nechávají je za sebe více platit, protože muži se pak mohou cítit využívaní. Ono to také někdy využívají je. Na káru či na vlnu se žena od jí společného muže může nechati pozvat, to je jasné. Pokud ale přijme pozvání na večeři, už tím muž dává signál větší náklonnosti a musí zvažít, jak si dotyčný muž tento její signál vyžít a co očekává. Někteří muži (i ženy) nahlédají trvalý vztah, ale milostně dohodnutě. Nezapomeňte, že na večeři se chodí večeř a večeř se rychle stává, a pak přichází noc. Tak aby se vaše a jeho představy o trvání noci příliš nelišily. Pokud je ale vztah dlouhodobější, závažnější a muž a žena spolu žijí, buďť domov pro svou společnou rodinu, pak si myslím, že je dobré mít peníze společně a radit se, jak s nimi budeme nakládat. Je třeba povyt řídné výdaje, něco si užít a do-přít a něco ušlechtně do rezervy, či na budoucí investice. Cílem je najít míru mezi zbytečným nachazováním peněz, ale neschůdnout zase napopak k lakomosti, sčebřichví a „šletounství“. Hledjte spolu, jak vám to oběma vyhovuje. Hodně štěstí!

Marekta

Převzato z poradenského serveru www.poradna-lasky.cz. Text nebyl redakčně upravován.

