



Информационный бюллетень

для НКО
РЕЦЕПТЫ

Как анкетирование и книга отзывов помогают НКО в работе с благополучателями?

В этом номере рассказываем об использовании таких инструментов по сбору обратной связи от благополучателей, как анкетирование и книга отзывов.

Анкетирование - это процедура проведения опроса в письменном виде с помощью заранее подготовленных бланков с вопросами.

Вопросы могут касаться личного мнения, событий, предпочтений и других возможных фактов, на которые организация хочет собрать информацию.

Книга отзывов и предложений (ранее книга жалоб и жалобная книга) — инструмент обратной связи с клиентом в советских и постсоветских предприятиях розничной торговли и сферы услуг.

Коллеги взяли за основу подход и успешно применили его в работе своих некоммерческих организаций.

На страницах номера вы сможете познакомиться с четырьмя кейсами участников проекта «Спроси обратную связь!»

В этом выпуске

АНКЕТИРОВАНИЕ КАК ВИД ОПРОСА
Мацола Марина Михайловна

стр.2

НАЧИНАЕМ РАЗГОВОР ОБ
ИЗМЕНЕНИЯХ В ОРГАНИЗАЦИИ С
АНКЕТИРОВАНИЯ

Пахомова Анна Александровна

стр.3

ОТЗЫВ КАК НАГРАДА. КАК
ПОЛУЧИТЬ ОТЗЫВЫ В СФЕРЕ
КУЛЬТУРЫ

Рожкова Анна Николаевна

стр.4

КНИГА ОТЗЫВОВ КАК СПОСОБ
ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Меля Марина Забиловна

стр.6

Над выпуском работали:

Надежда Максименко

АНКЕТИРОВАНИЕ КАК ВИД ОПРОСА

Мацола Марина Михайловна,
АНО «Центр поддержки общественных инициатив «Луч», г.Канск

Автономная некоммерческая организация «Центр поддержки общественных инициатив «Луч» оказывает информационные, консультационные услуги в сфере поддержки и развития социально ориентированных некоммерческих организаций.

<https://vk.com/lutch.tsenter>

К достоинствам анкетирования можно отнести:

- оперативность получения информации;
- возможность массовых обследований;
- отсутствие влияния опрашиваемого на респондентов;
- нет субъективного отношения к кому-либо из отвечающих.

Недостатки анкетирования

- отсутствие личного контакта не позволяет изменять порядок и формулировки вопросов в зависимости от ответов или поведения респондентов;
- не всегда достаточна достоверность.

Центр «Луч» реализует много социальных проектов, поддержанных различными грантовыми конкурсами. Как правило, аналитическая отчетность по проекту предполагает наличие обратной связи от целевой аудитории проекта.

Одним из продуктивных методов сбора обратной связи по мероприятиям проекта считаем **анкетирование** респондентов по заранее подготовленной анкете, состоящей не более чем из 5-7 вопросов.

Данный способ позволяет за короткий отрезок времени собрать данные у всех участников мероприятий проекта, приложить в качестве отчетных документов для грантодателя и провести работу над ошибками.

Пример анкеты.

Анкета участника семинара
 (в рамках реализации проекта
 «Школа социального проектирования: путь от идеи к проекту)

1. Насколько важной для Вас была тема семинара (важно, не важно, трудно сказать)? Поясните, пожалуйста, Ваш ответ.
2. Какие полученные знания Вы примените на практике?
3. Насколько последовательно и логично был изложен материал? Поставьте отметку от 0 до 10.
4. Что из предложенного материала Вам было сложно воспринимать?
5. Напишите Ваши впечатления от работы ведущего семинара.
6. Что бы вы посоветовали изменить в программе семинара?
7. ФИО, организация (по желанию)

ИТОГИ анкетирования

- В анкетировании приняли участие 100 человек – 100 анкет.
- Организаторами проекта на основе анализа анкет выявлены сильные и слабые стороны семинара и работы ведущей, проведена корректировка программы и организации семинара.
- Результаты анализа анкет представлены респондентам в сети интернет (информационный пост) и в качестве отчетных документов по проекту в Фонд президентских грантов.

ИСКУССТВО анкетирования заключается в том, чтобы знать, о чем спрашивать, какие задавать вопросы и убедиться в том, что можно верить полученным ответам.

НАЧИНАЕМ РАЗГОВОР ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В ОРГАНИЗАЦИИ С АНКЕТИРОВАНИЯ

Пахомова Анна Александровна,
Местная организация «Всероссийское общество инвалидов» г.Назарово

Местное отделение Всероссийского общества инвалидов г. Назарово (далее – МОВОИ) ведет свою деятельность с 1988 года. Для данной организации Правление является руководящим органом. Согласно Уставу работа Правления включает в себя контрольную функцию, а также ведение текущей работы аппарата МО ВОИ.
<https://vk.com/public152679125>

На итоговом заседании Правления, которое проходит в конце года, руководитель отчитывается о проделанной за текущий год работе, и именно Правление дает оценку деятельности организации в целом. Помимо этого, на итоговом заседании строятся и утверждаются планы на следующий год.

Из опыта работы за много лет наша организация столкнулась с тем, что Правление ведет себя пассивно не только на заседаниях собраний, но и в общей «жизнедеятельности» организации. Существует проблема с вовлеченностью членов Правления в активную работу организации, поэтому пришла идея попробовать метод анкетирования на итоговом отчетном собрании.

Почему анкетирование? Чтобы дать возможность каждому принять собственное решение и увидеть себя в работе организации, потому что многолетняя практика показала, что на открытом голосовании возможны стеснения, или было бы принято одно «первое/громкое» решение.

Мы преследовали две основных цели сбора обратной связи у членов Правления МОВОИ:

1. Оценка вовлеченности членов Правления в деятельность организации.
2. Определение сфер деятельности, в которые члены Правления готовы включаться.

В анкету вошли 5 простых вопросов, касающихся

работы организации за 2021 год, индивидуальной оценки активности в работе Правления, выбора направления работы в 2022 году и предложений по развитию выбранного направления. Каждый участник заполнял анкету самостоятельно, и результаты были максимально быстро обработаны и представлены на том же собрании.

Пример анкеты

Уважаемые члены Правления!

Просим вас оценить работу организации в 2021 году. Ваше мнение очень важно и поможет внести необходимые коррективы или дополнения в нашу работу.



1. Оцените работу организации в 2021 году по каждому направлению по пятибалльной шкале и в целом (1 – плохо, 5 – очень хорошо).

Социально-правовые услуги	1	2	3	4	5
Социально-бытовые услуги	1	2	3	4	5
Социокультурная реабилитация	1	2	3	4	5
Физкультурно-оздоровительная реабилитация	1	2	3	4	5
Образование	1	2	3	4	5
Эффективность в целом	1	2	3	4	5

2. Оцените работу Правления организации в 2021 году по пятибалльной шкале (1 – плохо, 5 – очень хорошо).

1 2 3 4 5

3. Оцените свою активность в работе Правления в 2021 году по пятибалльной шкале (1 – плохо, 5 – очень хорошо).

1 2 3 4 5

4. В какое направление работы вы готовы включиться в 2022 году? (поставьте галочку)

- Социально-правовые услуги
- Социально-бытовые услуги
- Социокультурная реабилитация
- Физкультурно-оздоровительная реабилитация
- Образование

5. Ваши предложения по развитию направления, в работу которого вы готовы включиться, и в какой роли вы себя видите в реализации этих предложений.

СПАСИБО ЗА ВАШЕ УЧАСТИЕ!

Анкетирование показало, что в среднем члены Правления оценивают работу МОВОИ на 4,5 балла, работу Правления в целом на 5 баллов, однако свою индивидуальную активность всего на 3 балла, что позволило посмотреть участникам со стороны на свою работу и понять, что их включенность могла бы быть гораздо лучше и менее пассивной.

Новый формат позволил дать возможность каждому принять собственное решение и сделать выводы в первую очередь о своей личной работе,

и важно отметить, что подобное анкетирование происходило впервые за все время работы организации.

Наша организация может с уверенностью сказать, что метод анкетирования, как подход вовлечения в обсуждение результатов работы, очень перспективен и дает людям картину того, за счет чего достигнуты результаты деятельности организации, и насколько они сами помогают достичь этих результатов.

ОТЗЫВ КАК НАГРАДА. КАК ПОЛУЧИТЬ ОТЗЫВЫ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

Анна Николаевна Рожкова,

АНО "Региональный центр развития и сохранения культуры "Обертон", г.Сосновоборск, Красноярский край

Миссия организации - сохранение и популяризация культурно-исторического наследия страны через просвещение населения и развитие мотивации к творчеству, а также качественный досуг людей и профессиональная и этическая деятельность в области культуры. Главные ценности организации: профессионализм, разнообразие, командная работа, конфликтная компетентность. <https://vk.com/anooberton>

Я работаю в сфере культуры, и мне очень трудно разграничить мою жизнь и культуру. Все очень взаимосвязано. Уже третий год у меня есть некоммерческая организация «Обертон». Мы привлекаем средства для решения социальных проблем в сфере культуры.

Расскажу, как мы работаем с обратной связью в своих проектах, остановлюсь на трех проектах.

Первый наш проект, который реализуем уже два года, «Молодежный хор г.Сосновоборска».

Целевая группа: первичная - молодежь и трудоспособное население г.Сосновоборска, вторичная – зрители и жители города, которые могут наблюдать наши выступления.



Но мы сейчас поговорим только про хористов, потому что нам были важны отзывы от них, когда подошло время сдавать аналитические отчеты. Надо сказать, что первый год мы существовали при поддержке грантовой программы «Партнерство» Красноярского края, а сейчас реализуем грант Фонда президентских грантов. По итогам реализации каждого проекта необходимо сдавать аналитические и финансовые отчеты.

Для подготовки аналитического отчета по проекту нам нужна была обратная связь от участников. Я обратилась к хористам (это взрослые люди 27-50 лет) и попросила написать отзыв: «Пожалуйста, возьмите лист А4 и напишите все, что хотите нам сказать, но может быть не решается, или любое что придет вам в голову».

И нам принесли несколько отзывов, кто-то рукой написал, а кто-то напечатал. Я отсканировала их и приложила к отчетам. Нам написали немногие люди, ведь это было не в обязательном порядке.

Результат, который получили: нам написали не только хвалебные речи, но и интересные предложения. Например, вместе посещать культурно-массовые мероприятия, слушать музыкантов и вместе обсуждать, проводить просветительские мероприятия.

Конечно, были отзывы, которые мы просто приняли к сведению, но не сможем реализовать, так как это социальный, а не коммерческий проект. Например, кому-то песни не нравятся,

хочется петь современный репертуар, кто-то хочет индивидуально заниматься. Если будет возможность, мы что-то воплотим, но некоторые фишки можно уже взять в работу.

Итак, самое полезное для нас в сборе обратной связи, во-первых, возможность приложить собранные отзывы к аналитическому отчету, а во-вторых, использовать для новых проектных заявок, которые будем писать, и с помощью отзывов обосновывать социальную значимость и важность.

Все наши проекты, которые мы делаем, они мега важны, нужны, и об этом говорит количество участников, людей, которые к нам приходят и откликаются. Мы закрываем потребность людей – люди хотят петь.

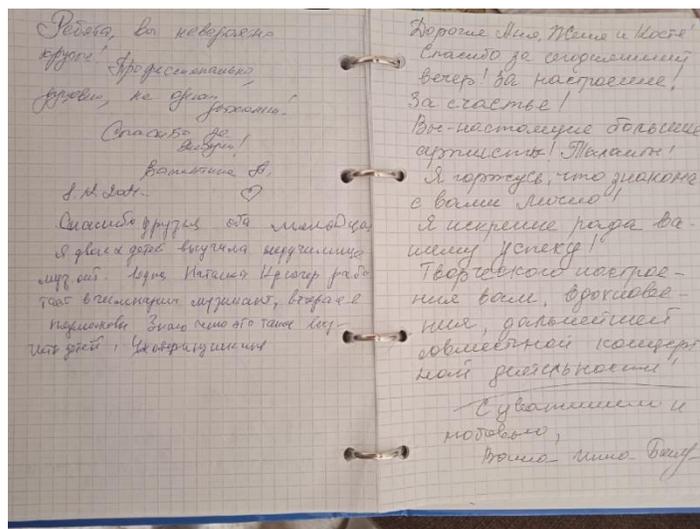
Второй проект «Песни Победы». Мы снимали видеоклипы на песни Победы с участием любых жителей города. В проекте в 4 клипах приняли участие 87 человек. Подход как в проекте «10 песен атомных городов» Тимура Ведерникова, где простые люди поют кусочек песни, потом в аранжировку все вместе снимаются в клипе. В одном клипе участвовали от 13 до 20 человек.

Целевая группа: творческие жители города Сосновоборска в возрасте от 7 до 75 лет.

Изначально я не думала об обратной связи и неправильно делала. Люди стихийно писали нам комментарии под постами с клипами: как здорово, как им понравилось. Писали и участники, и зрители. Всем участникам очень понравился опыт студийной записи, опыт профессиональной видеосъемки. Песни люди выбрали сами через онлайн голосование.

Спустя три месяца после завершения наш проект попал под мониторинг программы «Партнёрство». Я попросила благополучателей заполнить анкеты обратной связи. Когда я прочла все анкеты, отзывы, то впервые после окончания у меня возникло желание продолжить или повторить этот проект. Эти отзывы показали, какой объем работы мы сделали, и насколько важно сохранение исторической памяти и передача культурного наследия для участников проекта.

Третий проект «Наша музыка – наша история». Мы проводим выездные концерты по Красноярскому краю, я пою, муж играет на баяне, а друг - на балалайке, наш коллектив называется «Джаз Балалайка». За период реализации проекта провели 14 концертов по Красноярскому краю.



Для сбора отзывов я сделала книгу отзывов – тетрадку на кольцах, в которой можно менять и добавлять листочки. На концертах я разбираю тетрадку и раскладываю листочки и ручки. И во время концерта обращаюсь к зрителям: «Кому не жалко, подарите артистам отзыв! Это лучшая награда для нас». Сначала я скептически относилась к этой идее, думала «ну что за прошлый век». Оказывается ничего не прошлый век. Люди всегда с удовольствием пишут отзывы. Всегда стоит очередь после концерта.

В целом эта книга отзывов самый настоящий народный фольклор, люди пишут, как они чувствуют, что слышат и видят, благодарят, приглашают приезжать еще и еще - это лучшая награда для артистов. Но бывают и замечания, которые мы стараемся всегда учитывать при подготовке к концертам. Книгу отзывов мы всегда читаем всем коллективом после концерта, и это уже своего рода традиция нашего коллектива.

Несколько выводов:

1. Если я не спрошу обратную связь – я ее не получу. Теперь каждый раз я об этом думаю и планирую сбор отзывов, готовлюсь к этому.

2. Важно попросить, чтобы отзыв написали на бумаге.

Открытие, которое я сделала для себя после сбора отзывов, - я получила подтверждение, что я делаю нужную и важную работу, людям нравятся наши концерты, наши видеоклипы.

КНИГА ОТЗЫВОВ КАК СПОСОБ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Марина Забиловна Меля,

МБУ "Многопрофильный молодежный центр "Бригантина" г.Назарово", Красноярский край

Молодежный центр города Назарово существует с 1995 года и очень востребован молодежью нашего города. В течение года на базе молодежного центра проходят мероприятия в рамках реализации пяти направлений флагманских программ, инфраструктурных проектов молодежной политики г. Назарово, где принимает участие большое количество молодежи. <https://vk.com/id211792973>

Одна из наших задач – это соответствовать потребностям молодежи, быть в тренде, быть на одной волне, шагать с молодежью в одну ногу. И мы понимаем, что, только имея обратную связь от молодых людей, мы получаем возможность ясно видеть картину их запросов и ожиданий от работы молодежного центра, а значит, только так мы можем делать нашу работу лучше и эффективнее.

Чтобы наладить постоянный канал сбора обратной связи мы стали использовать следующие методы:

во-первых, организовали круглый стол и попы-

тались провести беседу с молодыми людьми, но данный способ не дал ожидаемый результат, так как молодежь не смогла за короткое время сформулировать свои пожелания относительно проведения мероприятий;

во-вторых, попробовали при помощи стикеров выявить проявленный интерес к мероприятиям, направленным на реализацию флагманских программ, но и этого было недостаточно, потому что в этот момент они дают оценку эмоциям, но не дают ответы насколько понравилось молодому человеку содержание.

В конечном итоге мы решили использовать в качестве сбора информации книгу отзывов и предложений, целью которой стало получение обратной связи по содержанию и проведению мероприятий.

Работа с книгой отзывов и предложений происходит в следующем формате: по окончании мероприятия выборочно приглашаются участники с целью оставить отзыв о проведенном мероприятии; участникам задаются вопросы о том, совпало ли их ожидание от мероприятия с действительностью, какие корректировки они хотели бы внести в него и каким видят такого рода мероприятие в будущем. Все ответы также фиксируются в книге отзывов и предложений.

Как результат: мероприятия стали соответствовать интересам и запросам молодых людей, а количество участников увеличилось. Некоторые участники стали сами проявлять инициативу в организации и проведении мероприятий. Так у нас за эти полгода прошло два квартирника по инициативе молодежи и планируется в ближайшее время проведение двух мастер-классов.

Информационный бюллетень №6 (32) 2022 подготовлен МОО ЦРТ «Сотрудничество» в рамках проекта «Спроси обратную связь!», поддержанного в конкурсе социальных проектов грантовой программы Красноярского края «Партнерство» в 2021 году. Наш адрес: 660075, г.Красноярск, ул.Маерчака, 3, офис 210, тел./факс: (391) 211-91-50, эл.почта: kccp@kccp.ru, сайт: <https://kccp.ru>, https://vk.com/sotrudnichestvo_krsk

