



Информационный бюллетень

для НКО
РЕЦЕПТЫ

Что выбрать при сборе обратной связи - решать вам!

В этом номере представляем вашему вниманию опыт участников проекта «Спроси обратную связь!» по сбору обратной связи от благополучателей с использованием следующих инструментов:

- видеозвонок,
- фокус-группа,
- групповой опрос,
- открытый диалог.

В основе каждого из этих инструментов лежит общение с людьми по заранее подготовленным вопросам.

Обратимся к советам Дейла

Карнеги, знаменитого оратора, которые он сформулировал более 80 лет назад для эффективного общения и удержания внимания собеседника:

1. Искреннее проявляйте интерес к другим людям.
2. Улыбайтесь. Улыбающийся человек, вызывает позитивные чувства.
3. Всегда обращайтесь к другим по имени.
4. Внимательно слушайте собеседника.
5. Говорите комплименты.

Эти советы помогут в выстраивании коммуникации.

В этом выпуске:

ВИДЕООТЗЫВЫ
Саенко Ольга, г.Боготол

стр.2

ПРОВЕДЕНИЕ ФОКУС-ГРУППЫ ДЛЯ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ С ЦЕЛЬЮ СБОРА МНЕНИЙ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ПРОЕКТА

Скаредина Елена, г.Канск

стр.3

ГРУППОВОЙ ОПРОС
Верхотурова Наталья, г.Кодинск

стр.4

ТЕХНОЛОГИЯ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ: ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ С БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЯМИ
Замяткина Елена, Лахин Павел, с.Краснотуранск

стр.5

Над выпуском работали:
Надежда Максименко
Елена Фомина

ВИДЕООТЗЫВЫ

Саенко Ольга Владимировна,
БФСП «Сила Сибири», г. Боготол, Красноярский край

Мы уверены, сила Сибири — в людях! Поэтому Благотворительный фонд социальной поддержки «Сила Сибири» города Боготола создан для социальной поддержки граждан, содействия развитию образования, науки, культуры, искусства, физкультуры, спорта, создания условий для развития и духовного роста личности. На сегодняшний день у нас есть два больших направления деятельности — это туризм и благоустройство. Тем не менее, мы продолжаем поддерживать культурные инициативы и инициативы, связанные с личностным ростом, преемственностью поколений и семейными ценностями.

<https://vk.com/silasibiribogoto/>

Одним из направлений нашей организации является организация сплавов по реке Чулым. Инновационной услугой для нас с 2021 года стала организация сплавов для людей с ОВЗ, людей пожилого возраста, детей с ОВЗ и членов их семей.



Почему мы выбрали именно **видеоотзыв** для сбора обратной связи? Во время реализации проекта мы находимся на природе, а там не всегда удобна бумажная анкета или онлайн формат. Зато фотоаппарат или смартфон всегда под рукой, и с их помощью можно снять отзыв,

поймать живую эмоцию и передать ее. Видеоотзыв можно посмотреть по ссылке: https://vk.com/video-117311447_456239142?list=de8f357221e72fd4bo

Что мы хотели получить:

- узнать потребности нашей аудитории;
- понять, как мы можем усовершенствовать услугу;
- оценить рабочий процесс.

Вопросы, которые задавали участникам:

- что вам понравилось?
- что вам не понравилось?
- какие эмоции получили?
- что можно было улучшить?

Мы получили ответы от благополучателей, которые помогут нам в дальнейшем. «Проект должен развиваться круглогодично, а не только летом». Теперь мы с командой над этим работаем.

Услышали то, что нужно внимательно учитывать снаряжение катамаранов для групп людей с ОВЗ, например, брать с собой кариматы, чтобы можно было отдыхать от коляски.

Сплав был очень важен для участников, многие из них никогда не были на сплавах.

При сборе видеоотзывов обратите внимание на следующее:

- не должно быть много вопросов к благополучателям;
- вопросы задаем одни и те же всем участникам, чтобы при монтаже выдерживать логику;
- нужно заранее проверить технику и желательно использовать микрофон, чтобы звук был чистый.

Видеоотзыв передает нам энергетику проекта, эмоции участников, волонтеров и команды, востребованность проекта. Когда мы смонтировали фильм с отзывами, то поняли, какой огромный пласт работы мы сделали.

ПРОВЕДЕНИЕ ФОКУС-ГРУППЫ ДЛЯ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ С ЦЕЛЬЮ СБОРА МНЕНИЙ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ПРОЕКТА

*Скаредина Елена Владимировна,
АНО "Спектр", г.Канск.*

Автономная некоммерческая организация поддержки семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья "Спектр" создана для оказания услуг в сфере социальной поддержки и адаптации детей с ограниченными возможностями здоровья, детей в период раннего развития и их родителей. Организация имеет развивающий детский ЦЕНТР «Калейдоскоп», в котором работают специалисты: логопед, психологи, дефектологи, педагоги. Центром, помимо организации развивающих групп для детей, реализуются социальные проекты, активное участие в которых принимаю не только дети Центра, но и родители. Поэтому наша команда постоянно ищет новые инструменты взаимодействия с родителями для реализации общих целей в развитии и поддержке детей. Готовясь к реализации очередного проекта, нам необходимо было знать мнение родителей по некоторым моментам. В результате, решили использовать технологию фокус-группы с целью глубокого анализа потребностей и дефицитов по теме проекта. <https://vk.com/club164977973>

Фокус-группа - это групповое интервью с участием небольшого числа демографически схожих людей или участников, у которых есть другие общие черты/опыт. Изучаются их реакции на конкретные вопросы, поставленные исследователем/оценщиком.

Цель сбора обратной связи - понять, насколько востребованной будет площадка заднего двора центра, что нужно учесть, а чего лучше избежать при благоустройстве уличной территории и использовать данные в проектной заявке.

Сценарий проведения фокус-группы

Оборудование: флипчарт, маркеры, бейджи, диктофон.

1. Вступление (3 минуты) - Представление модератора, объяснение целей исследования, правил: честные ответы, нет «правильных» или «неправильных» ответов.

- Мы проводим исследование с целью выявления ваших потребностей при сотрудничестве с нашим центром. Надеемся, что ответы будут честными и искренними.
- Все сказанное здесь – конфиденциально.
- С целью дальнейшего анализа нашей дискуссии ведется аудиозапись беседы. Данная запись не может быть передана третьим лицам без вашего согласия и будет использоваться для внутреннего пользования.
- Просим отключить мобильные телефоны.

2. Разогрев (10 минут)

- Скажите, в каких мероприятиях нашего центра вы принимали участие?
- Что в этих мероприятиях было самым запоминающимся, классным?

Модератор: записывает на флипчарт.

3. Основная часть (30 минут)

Сбор информации о благоустройстве дополнительного пространства.

Вопросы:

- Чувствуете ли вы себя комфортно при посещении нашего центра?
- Как на ваш взгляд должно выглядеть идеально комфортное пространство центра?
- Знаете ли вы (или были ли вы там) о существовании заднего двора?
- Как его можно использовать в работе нашего центра?
- Готовы ли вы включиться в эту работу, и каким образом?

Важно! Модератор должен получить ответ от каждого респондента, и выписать его на флипчарт.

4. Резюмирование ответов, благодарность респондентам, завершение дискуссии (5 минуты)

Все вопросы при проведении фокус-группы должны быть открытыми, чтобы на них не было возможности ответить однозначно, да или нет.

Результат и дальнейшие действия: принято решение использовать результаты фокус-группы для написания социального проекта на грантовый конкурс.

ГРУППОВОЙ ОПРОС

*Верхотурова Наталья Викторовна,
АНО ЦОИ «Вектор развития», г.Кодинск,
Красноярский край*

АНО ЦОИ «Вектор развития» осуществляет содействие развитию и поддержке гражданских инициатив, некоммерческих организаций, поддержке проектов и социально-значимых инициатив. <https://vk.com/vektorrazvitiya20>

Обратная связь от участников проектов - важный инструмент, который позволяет доносить до организации собственные ожидания от услуги и помогает формировать точки роста. Обратная связь также даёт материал для обсуждения командой организации плюсов и минусов проведенных мероприятий.

После реализации проектов для подростков и пожилых людей (пенсионеров) нами были проведены опросы, которые позволили проанализировать успешность проектов и наметить новые формы работы в проектной деятельности, создать новые проектные заявки, отталкиваясь от предложений наших благополучателей.

В рамках проекта «Пилатес без границ» был про-

веден **групповой опрос**, в котором участники ответили на следующие вопросы:

- Ваше настроение после тренировок?
- Пилатес для меня это?
- Занимаюсь пилатесом 4 месяца и у меня?



При анализе ответов был сделан вывод, что данный проект необходим и востребован, так как позволяет не только улучшить самочувствие, а также приобретать новых друзей и больше общаться. После предложения участников об увеличении количества занятий было принято решение запустить продолжение проекта и расширить аудиторию.

В рамках проекта «Игротека в библиотеке» подростки с удовольствием собирались играть в настольные игры с друзьями в детской библиотеке, а не в домашней обстановке, а также просто проводить время с интересом. При общении с ребятами в формате **группового опроса** были рассмотрены следующие вопросы:

- Нравится ли играть в настольные игры, какие?
- Что нового вы хотели бы, чтобы появилось в детской библиотеке (с предложением вариантов ответов)?

В ходе общения с ребятами было решено запустить мероприятия по проведению опытов, а также запустить мультстудию. Это то, на что ребята с активным интересом откликнулись.

В работе по сбору обратной связи для нас подходящий вариант - это групповое и индивидуальное общение с нашей целевой группой. Несомненно, необходимо развивать и вовлекать целевую аудиторию в общение с нами с целью донести до нас свои потребности и желания.

ТЕХНОЛОГИЯ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ: ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ С БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЯМИ

*Замяткина Елена Евгеньевна,
Лахин Павел Павлович,
Автономная некоммерческая историко-культурная организация «От Красной до Турана», с. Краснотуранск, Красноярский край*

Самое основное и главное, на что направлена деятельность нашей АНИКО «От Красной до Турана», это исследование, сохранение и презентация локальной истории, как части истории Отечества.

<https://vk.com/public212652313>

Мы этой деятельностью занимаемся уже не первый год, но, что касается исследовательской деятельности – это одно, а вот сохранение истории – дело иное. Тут нужны люди, благополучатели, их советы, их видение темы, их запросы, их восприятие и т.д. Поэтому очень важна обратная связь с ними. Мы сегодня разрабатываем анкеты, в том числе и в онлайн режиме, но всё-таки, как мне кажется, более важен активный диалог, «тет - а - тет», глаза в глаза. И вот в этом году активисты АНИКО полученный в проекте «Спроси обратную связь!» опыт и знания применили при подведении итогов прошедшего года и планировании работы на 2022 год.

Тема встречи: открытый диалог «Сохранение и популяризация исторического прошлого глазами благополучателей».



Цели:

- выявить приоритеты в работе по сохранению истории малой Родины исходя из интересов разновозрастного населения.
- Выявить, какие формы работы, по мнению благополучателей, необходимо впредь использовать для эффективности работы.
- Выявить уровень знаний истории малой Родины.
- Донести до понимания благополучателей мысль, что сохранение истории для потомков – наша общая цель.

Целевая аудитория: активисты из числа жителей села Краснотуранск, села Лебяжье, казаки станицы Краснотуранская и их семьи.

Были 4 вопроса для обсуждения:

- Чего лучше избегать в работе по сохранению локальной истории. Наши минусы.
- Яркие положительные моменты в мероприятиях прошлого года. Наши плюсы.
- Какие новые виды и формы работы необходимо внедрить. Что нужно изменить?
- На что стоит обратить внимание, как привлечь в свои ряды равнодушных земляков? Что для нас важно?

Какой результат получили:

Присутствующие озвучили важные вопросы, которые их волнуют, например, отчего молодежь не интересуется историческим прошлым, как восполнить недостаточность полученных знаний в школьной программе, как вовлечь в работу АНИКО молодежь, какую материальную пользу для района может принести наша организация, используя новые виды и формы. Был составлен план мероприятий на 2022 год, совместно с благополучателями и учетом их замечаний и новых идей.

Поразила активность собравшихся. Оказывается, проблема истории малой родины волнует всех в одинаковой степени. И сколько свежих идей выплеснулось и озвучилось участниками мероприятия! Диалог был настолько горячим, что перешел на повышенные тона. Так, наверное, и должно происходить, если люди неравнодушны к какой-либо проблеме.

И еще был сделан вывод о том, что изучать историю нужно начинать с того момента, как ребенок начинает воспринимать мир. Так было

всегда на Руси, так должно быть впредь. А еще, чтобы не исказить, самим взрослым необходимо знать историю, то есть начинать с себя.

Выводы и мысли на будущее:

- Подобный формат открытого диалога, пожалуй, самый эффективный. В спорах рождается истина. Стоит проводить подобные форматы расширенной аудитории (в селах района, в школе, в Южном аграрном техникуме и т.д.)
- Подобные мероприятия должны освещаться в средствах СМИ и соц. сетях (как произошло и в этом случае)
- Еще важно заранее оговаривать тайминг, чтобы участники планировали свое время и смогли быть полноценно включенными в обсуждение до конца встречи.

И, что особенно порадовало, во время данной встречи 2 землячки вступили в ряды нашего НКО, имея твердую уверенность, что найдут применение своим идеям по сохранению исторического прошлого.

Информационный бюллетень №5 (31) 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

