

# Оценочные опросы мероприятий РЕМРАЛ

Краткий анализ результатов

+

Пицца для размышлений

# Что мы рассматриваем?

- РЕМРАЛ использует опросы, чтобы уточнить повестку следующих встреч и чтобы оценить различные аспекты встреч, уже прошедших.
- В презентации рассматриваются 18 оценочных опросов (EES) за последние три года деятельности РЕМРАЛ– начиная с встречи в Ялте в мае 2010 года (IACOP) до встреч в Тбилиси (IACOP) и в Киеве в апреле 2013 года (TCOP):
  - 6 – встреч TCOP,
  - 6 – IACOP,
  - 3 – BCOP, и
  - 3 – совместных встреч практикующих сообществ
- Не включены встреча IACOP в Софии в апреле и встреча Исполнительного комитета BCOP в июне 2012 года.

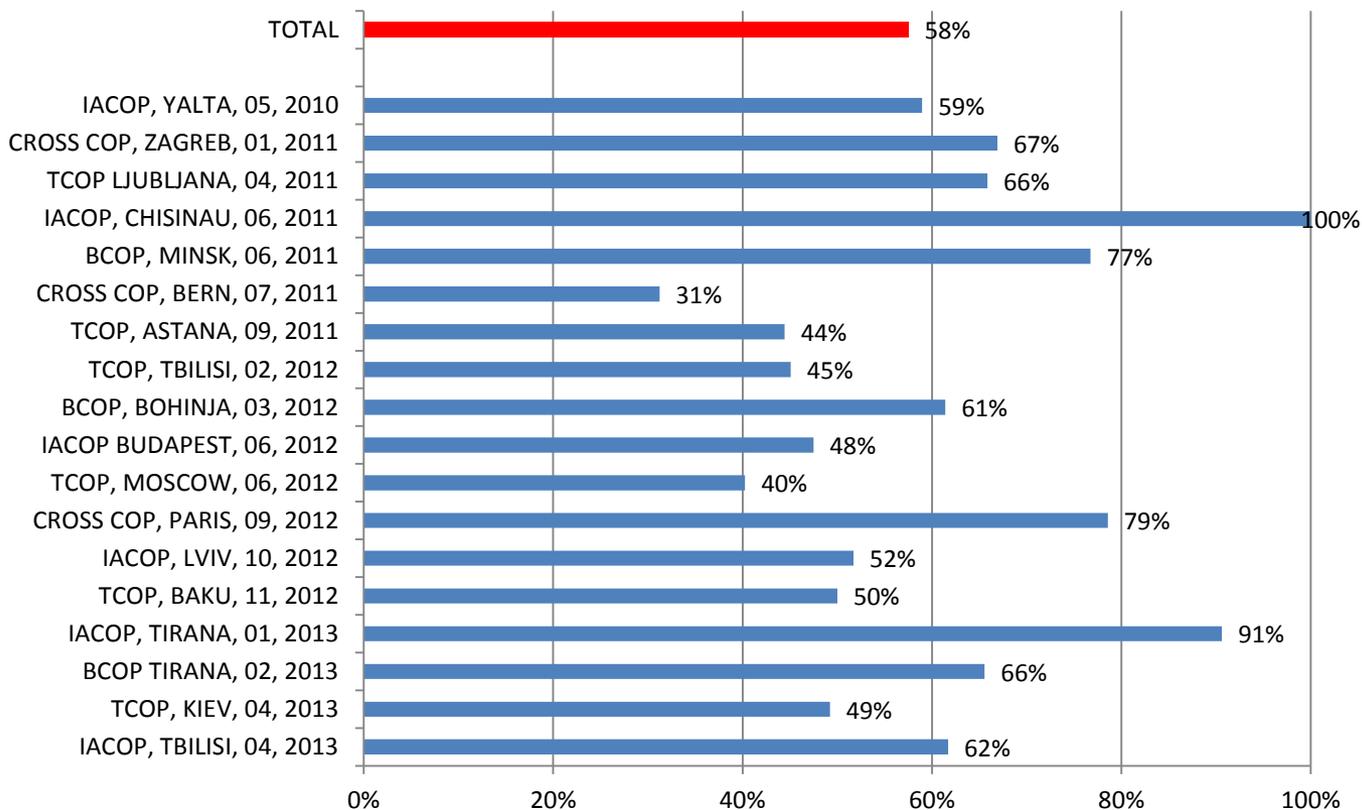
## Что мы рассматриваем (2)?

- Опросы были разосланы 949 участникам встреч (представителям стран-членов РЕМРАЛ, экспертам и приглашенным лекторам);
- 549 представителей всех стран РЕМРАЛ отвечали на опросы;
- А также 207 экспертов и приглашенных лекторов; и (к сожалению) 27 человек, которые не указали, кто они такие.
- Нижеследующая презентация основана на ответах *только представителей стран-членов РЕМРАЛ.*

# Что мы ищем?

## - Общие черты и различия

**Доля ответивших среди представителей стран-членов РЕМПАЛ (% от участников)**

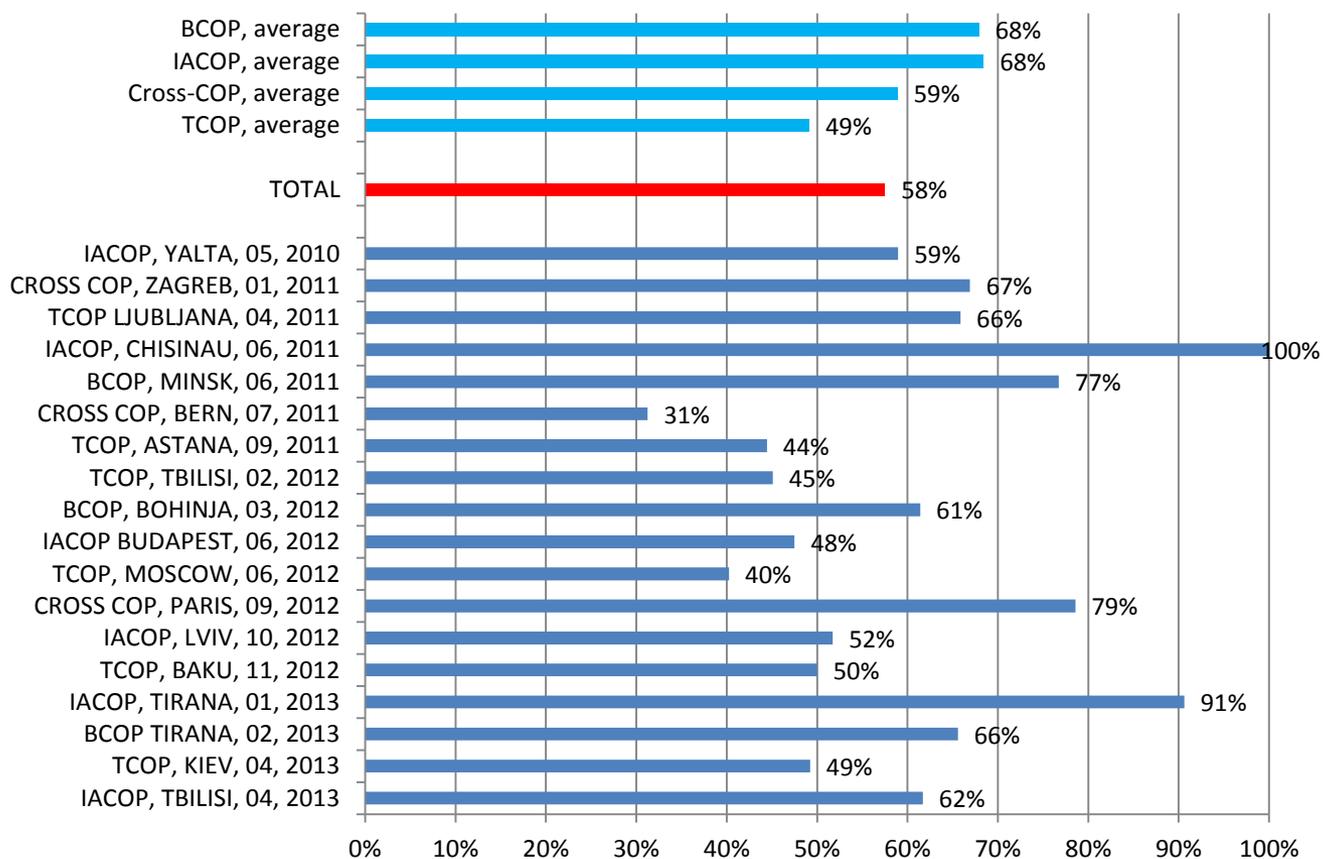


Есть существенная разница в доле ответов, как внутри одного ТСОР (например, ТСОР – от 40% в Москве, 2012 до 66% в Любляне, 2011); так и между сообществами, где она более отчетлива - 40% у ТСОР в Москве (или 31% в общей встрече COP в Берне, 2011) против 91% у IACOP в Тиране, 2013 или 100% (!) у IACOP в Кишиневе, 2011.

# Что мы ищем?

## - Общие черты и различия

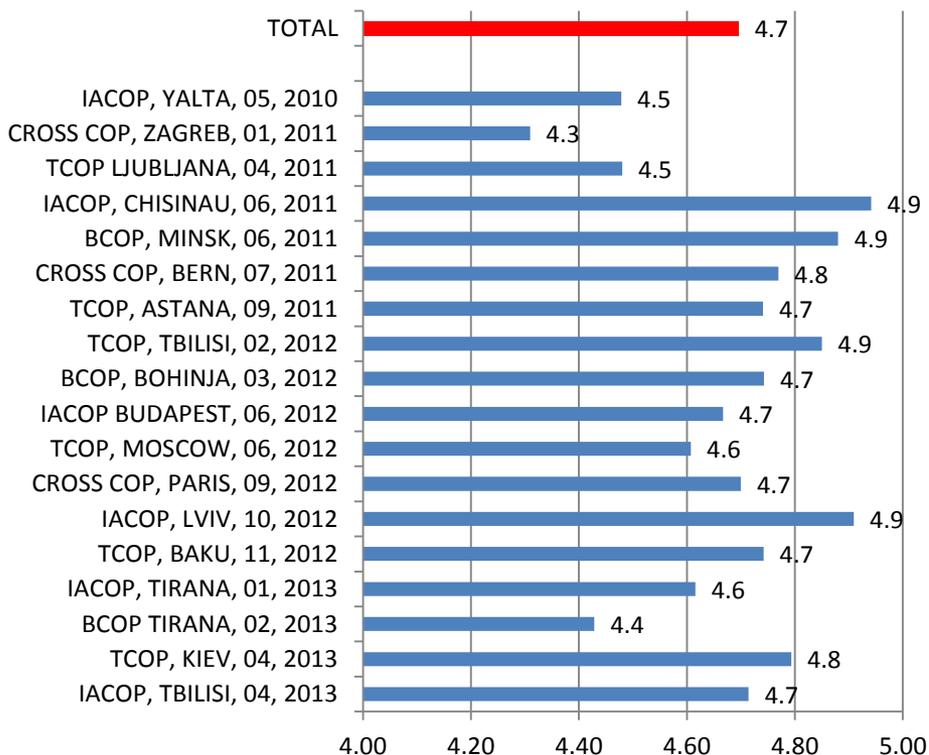
доля ответов среди представителей стран-членов  
РЕМПАЛ (% от участников)



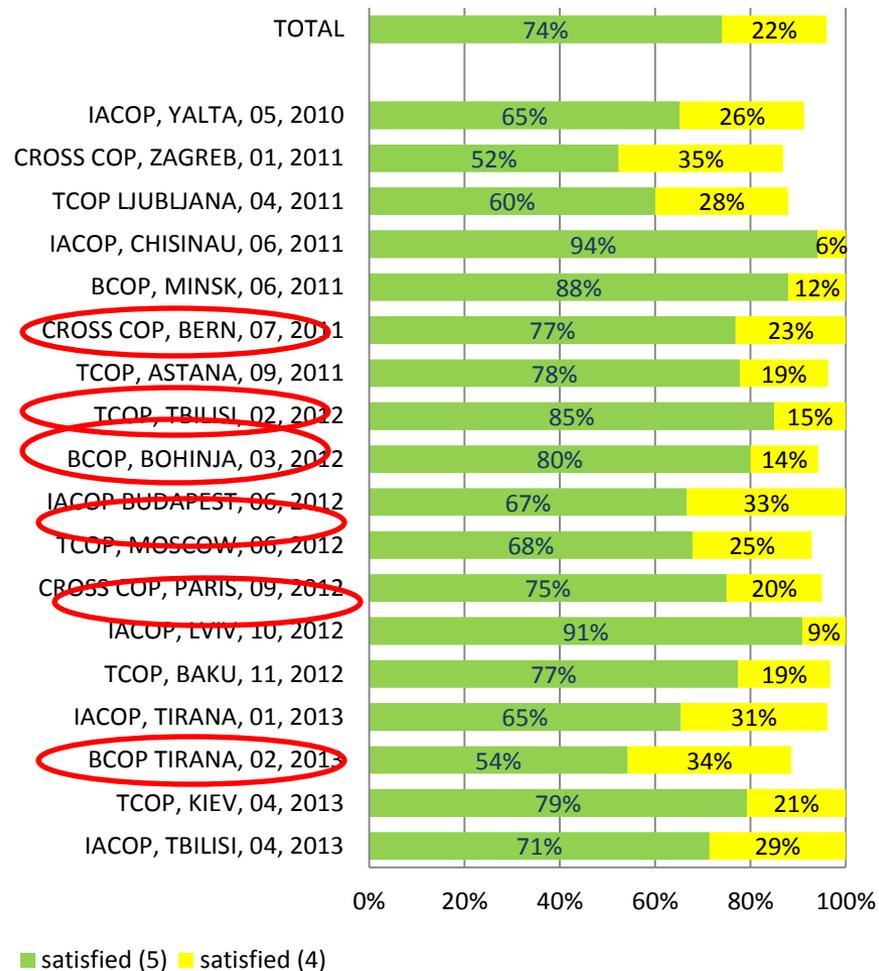
Есть существенная разница в доле ответов, как внутри одного ТСОР (например, ТСОР – от 40% в Москве, 2012 до 66% в Любляне, 2011); так и между сообществами, где она более отчетлива - 40% у ТСОР в Москве (или 31% в общей встрече COP в Берне, 2011) против 91% у IACOP в Тиране, 2013 или 100% (!) у IACOP в Кишиневе, 2011.

# Удовлетворенность и ожидания

## Общая удовлетворенность (числовой показатель)

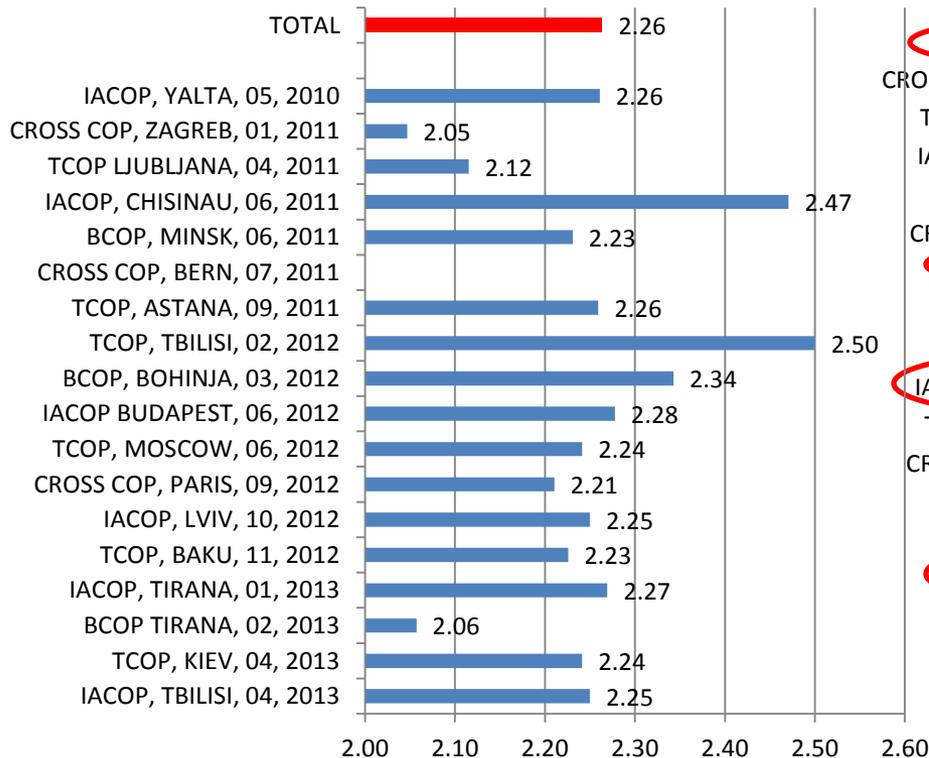


## Удовлетворенность, %

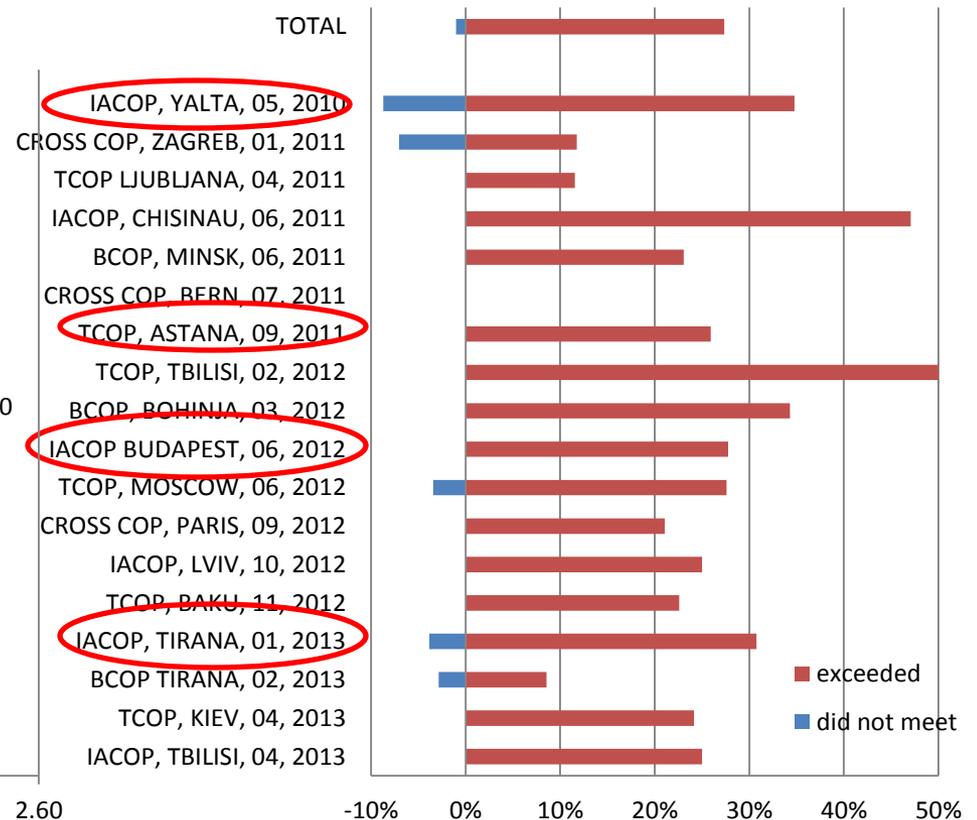


# Удовлетворенность и ожидания (2)

**Соответствие ожиданиям,  
числовой показатель  
(2 = соответствовала)**

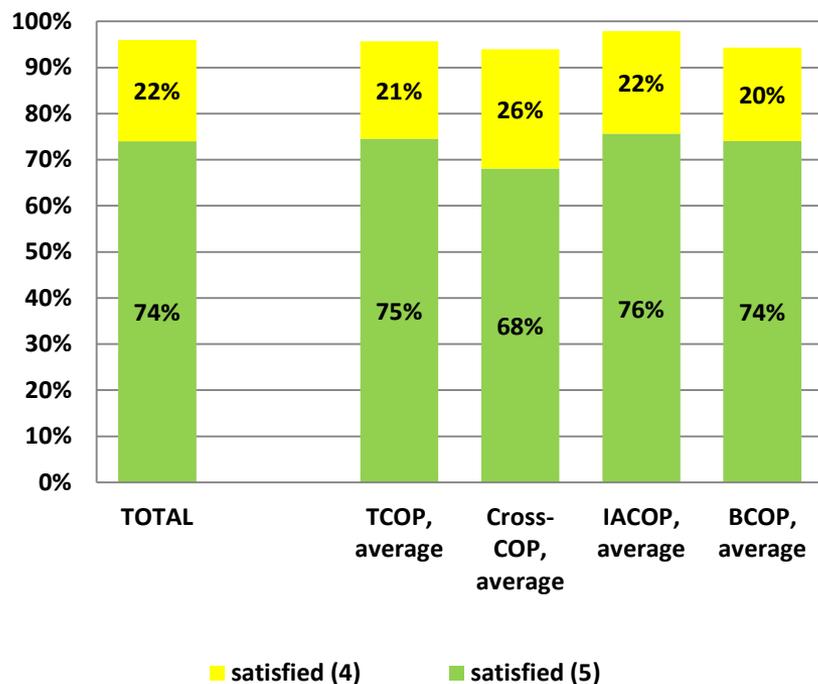


**Ожидания, % респондентов**

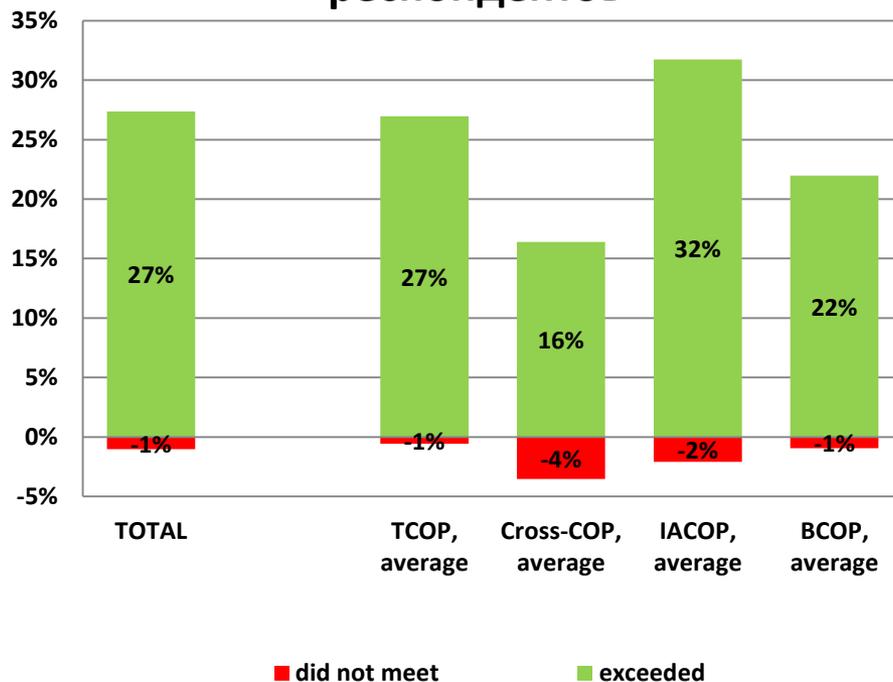


# Удовлетворенность и ожидания (3)

Ожидания от встречи, по  
практикующим сообществам,  
% респондентов

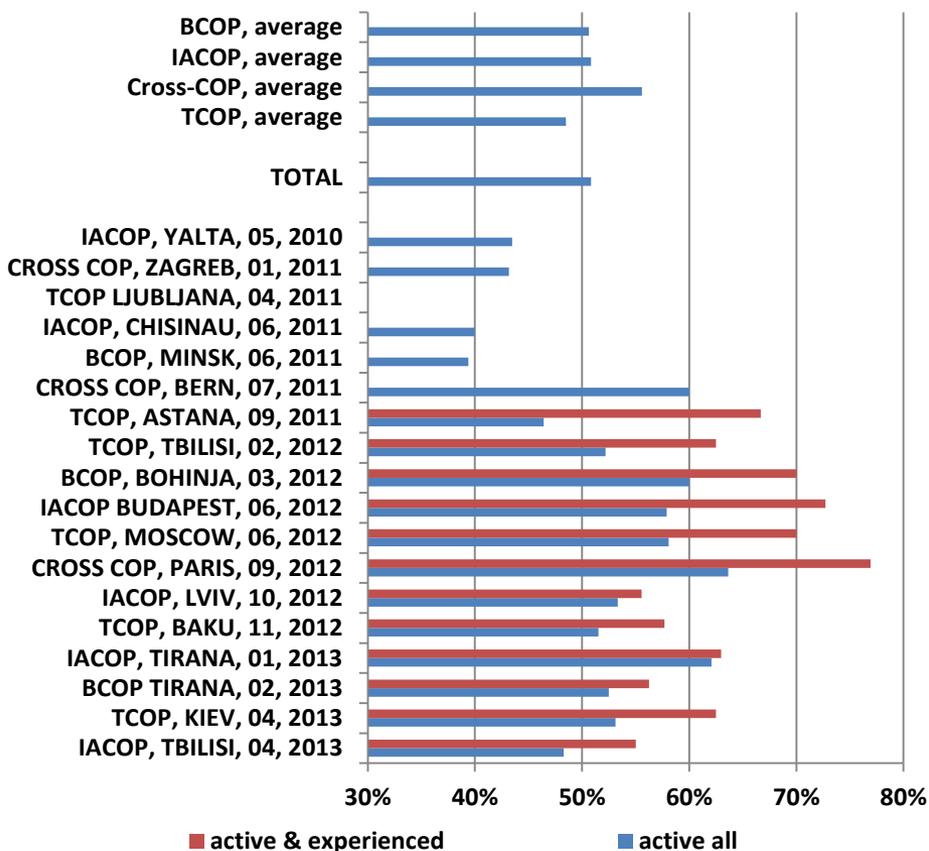


Удовлетворенность, по  
практикующим сообществам, %  
респондентов

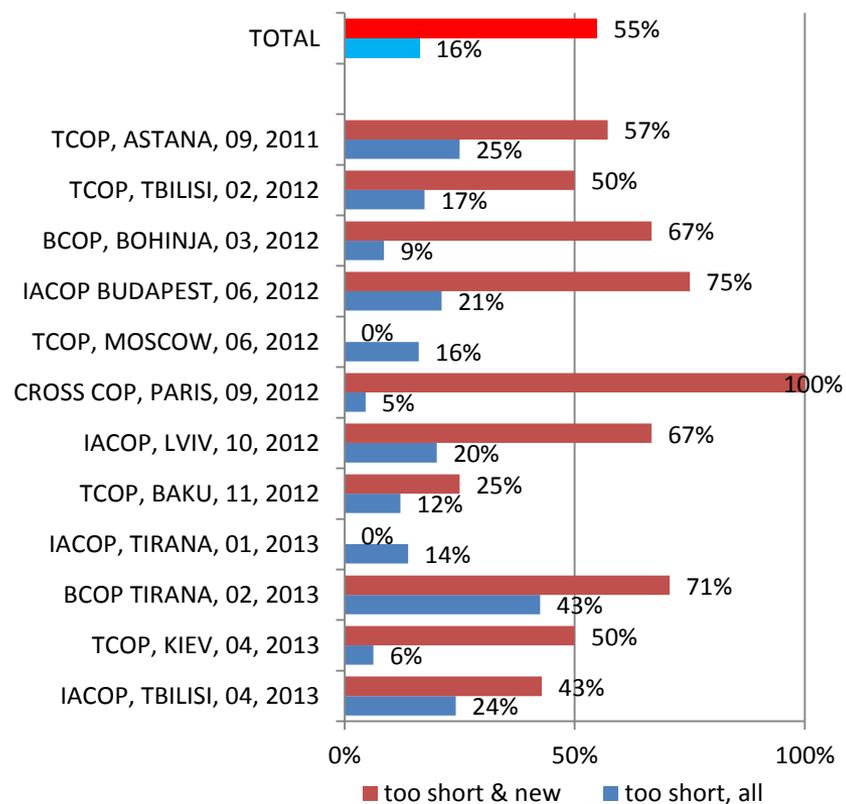


# Отличаются ли мнения «новых» участников?

“опытные” участники считают свою работу на мероприятии более активной



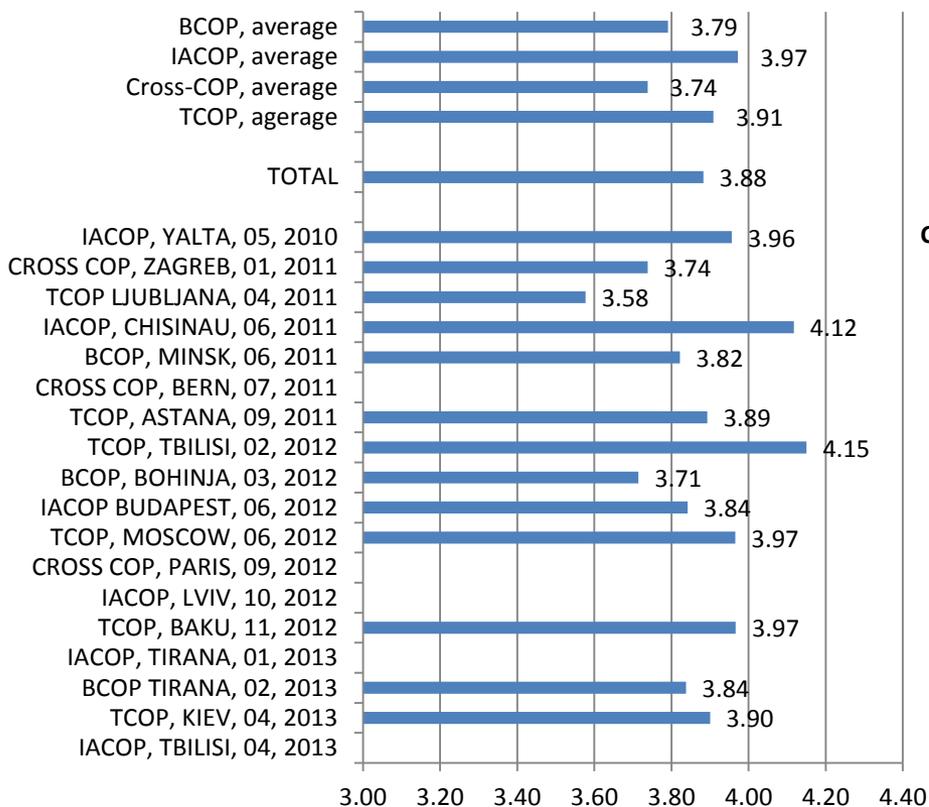
В среднем только 1 из 5 участников думает, что мероприятий было слишком коротким, тогда как среди “новичков” так считает около 50%.



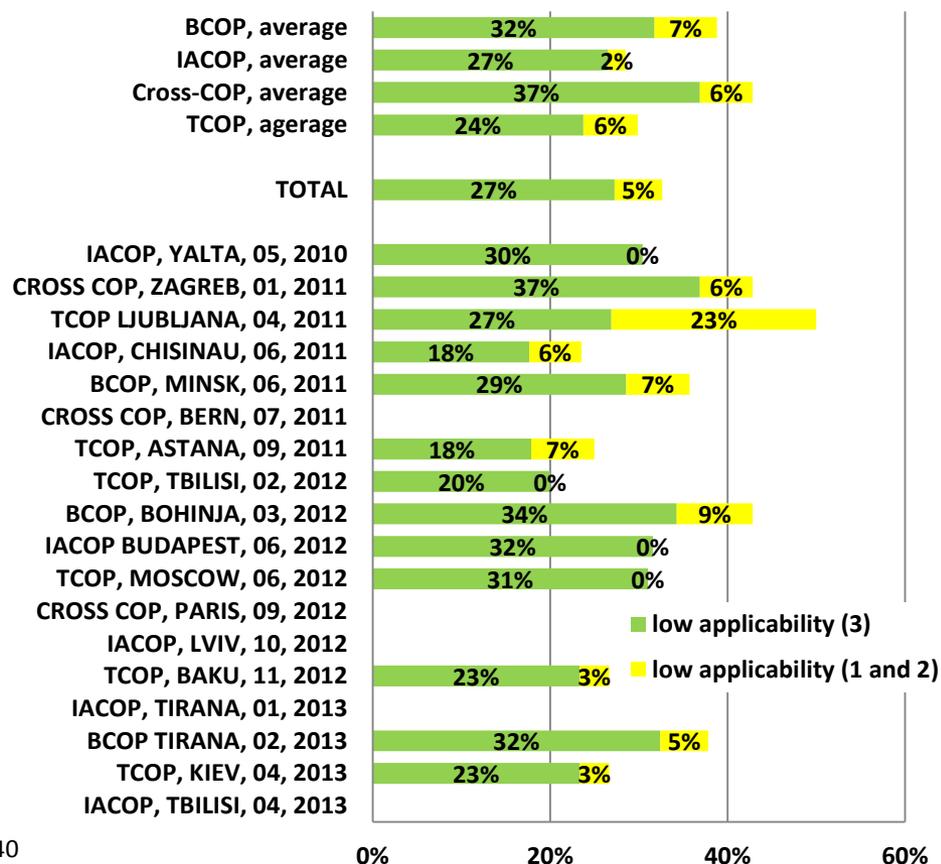
\* Только для тех опросов, где есть разделение новые/опытные.

# Если посмотреть подробнее...

**Применимость знаний в среднем  
(числовой показатель:  
5=полностью применимы)**

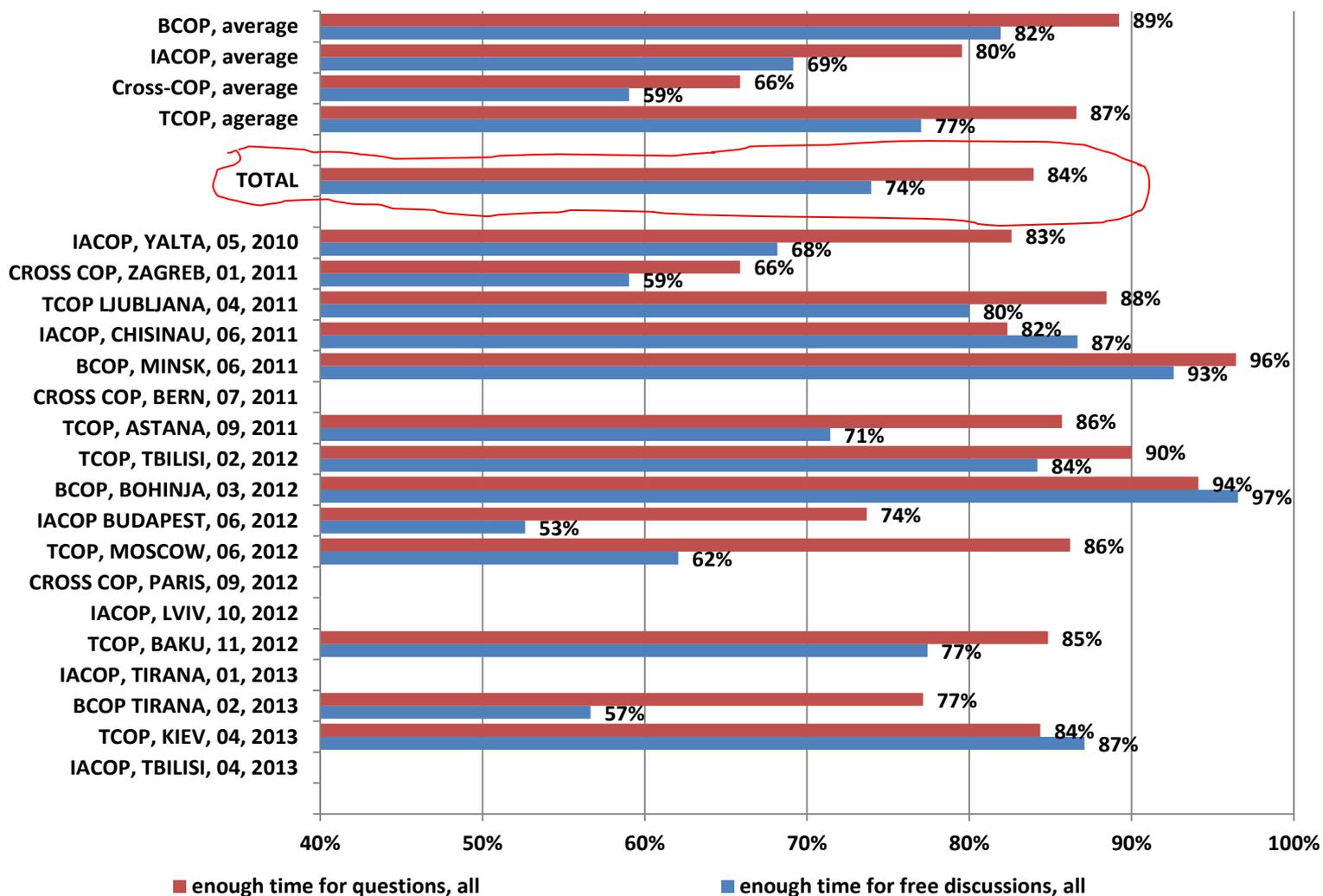


**Низкая применимость, %  
респондентов**



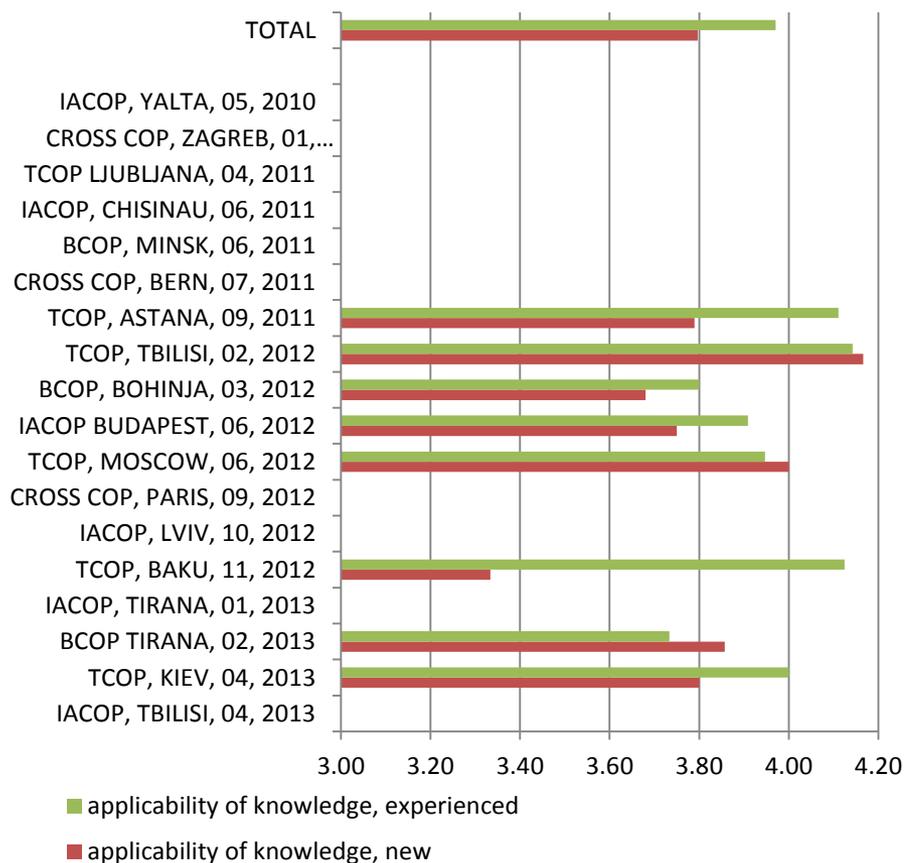
# Если посмотреть подробнее (2)...

*Достаточно времени на вопросы, но не на свободные дискуссии*

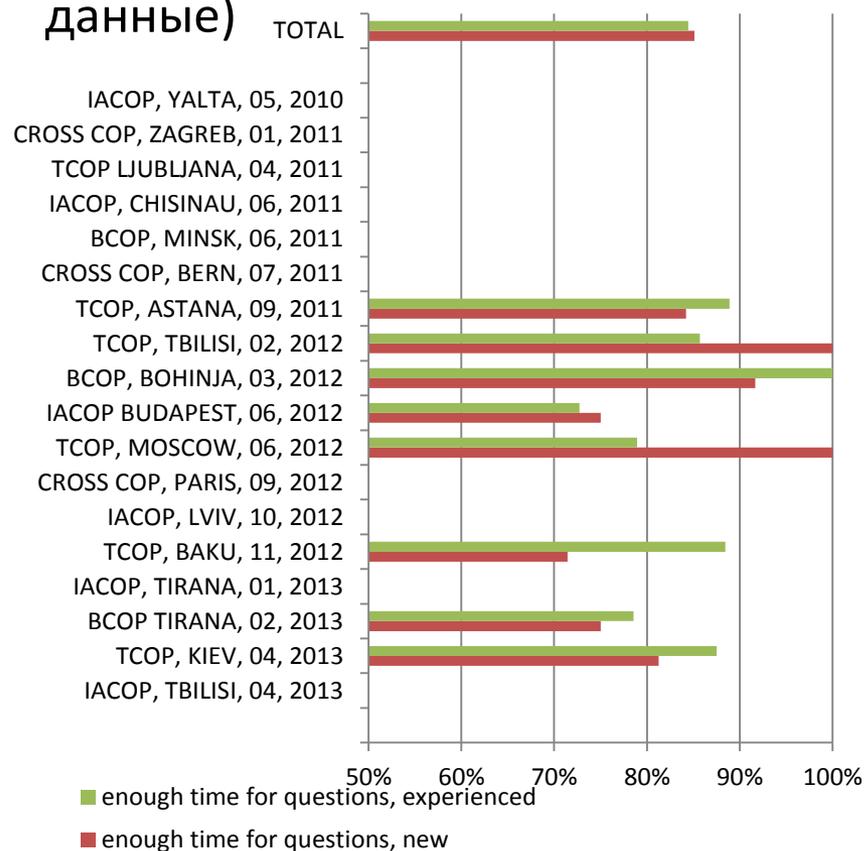


# Если посмотреть подробнее (3) ...

Более опытные участники считают себя более готовыми применять в своей работе приобретенные знания (средняя оценка – 5 = наилучшая)

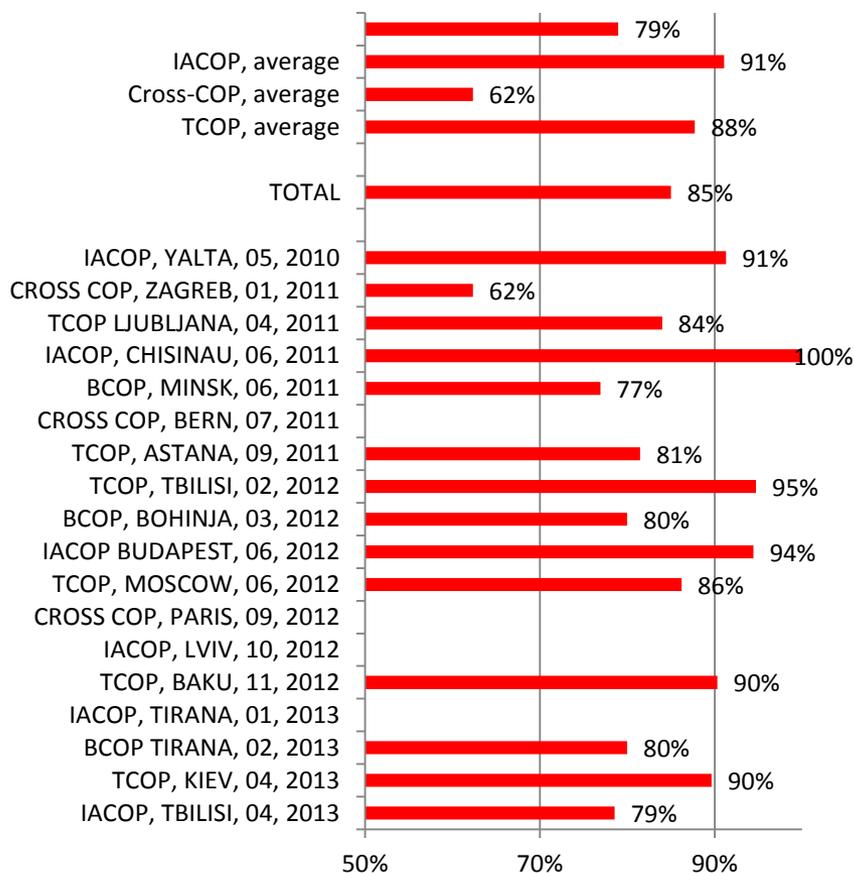


... но более высокому проценту новых участников не хватило времени на вопросы (5 из 8 мероприятий, для которых есть эти данные)

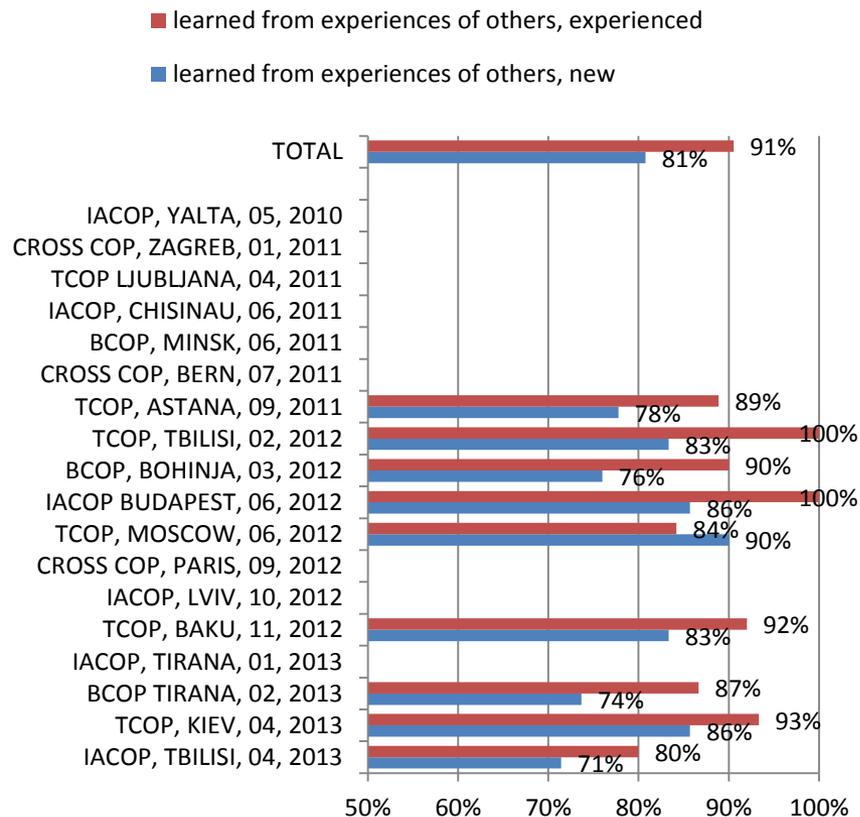


# Учась друг у друга

Научились на опыте других, % респондентов

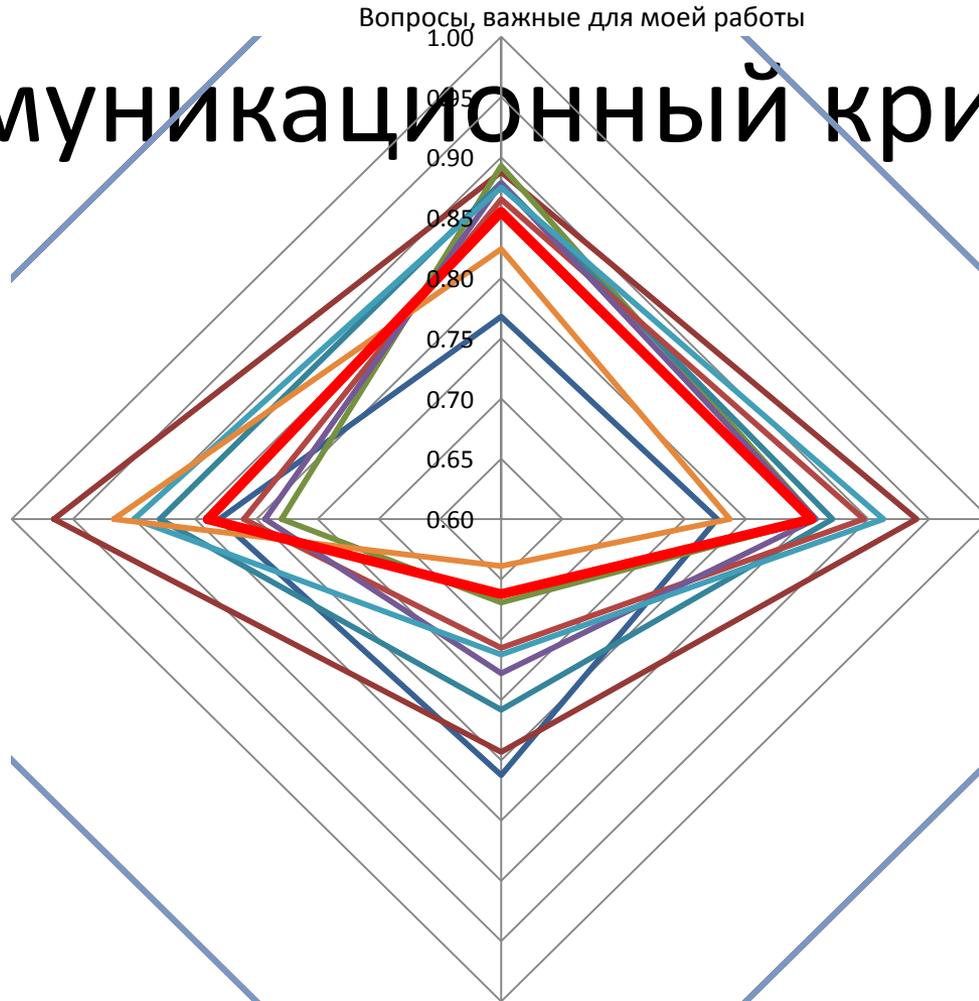


Чтобы полностью использовать знания равных себе, тоже нужен опыт – на десять процентов больше опытных участников готово учиться у коллег во время встреч.



# Коммуникационный кристалл

Презентации, соответствующие теме и содержащие полезную информацию



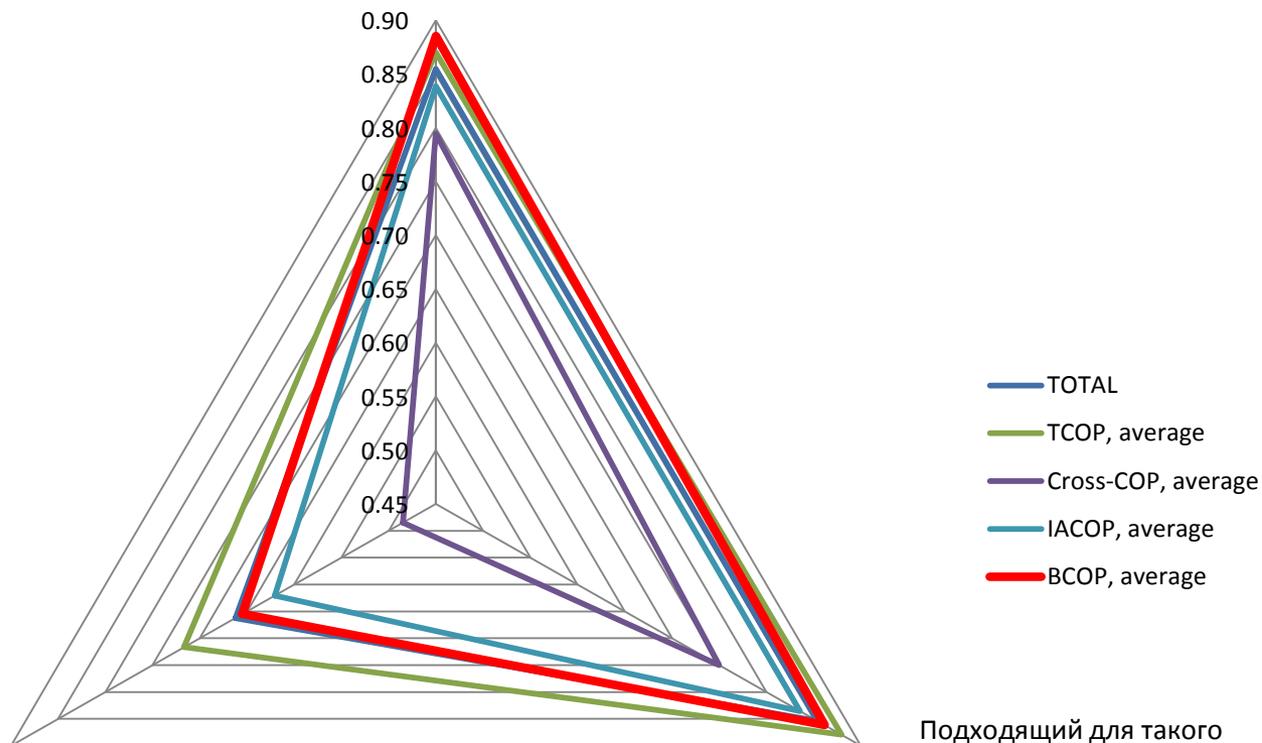
Подходящий для такого человека как я

Одинаковый уровень опыта, соответствующий темам встречи

- IACOP, TBILISI, 04, 2013
- TCOP, KIEV, 04, 2013
- BCOP TIRANA, 02, 2013
- IACOP, TIRANA, 01, 2013
- TCOP, BAKU, 11, 2012
- IACOP, LVIV, 10, 2012
- TCOP, MOSCOW, 06, 2012
- BCOP, BOHINJA, 03, 2012
- TCOP, TBILISI, 02, 2012
- TCOP, ASTANA, 09, 2011
- CROSS COP, BERN, 07, 2011
- TOTAL

# Коммуникационный треугольник

Вопросы, важные для моей работы



# Как результаты опросов используются для улучшения мероприятий

- **IACOP** использует электронные оценочные опросы для большинства своих мероприятий. Отчеты по опросам рассматриваются на встречах Исполкома. По результатам предпринимаются соответствующие действия, а если есть необходимость, то вносятся коррективы в проведение мероприятий.
- Как бы то ни было, главный используемый механизм - лидерские команды «Критикующие друзья и активисты повестки», которые собирают отзывы ВО ВРЕМЯ мероприятий. Результаты такой обратной связи обсуждаются в Исполкоме. Все решения, принятые в этой связи, четко отражены в протоколах Исполкома – в плане действий.
- Дополнительно IACOP проводит «бумажные» опросы, подготавливаемые координатором по связи для отслеживания прогресса реформ в странах. Они проводятся каждые два года.

# Как результаты опросов используются для улучшения мероприятий (2)

- **ТСОР** для всех – в общей сложности 17 – мероприятий использует набор стандартных (постоянных) вопросов, оценивающих в основном качество подготовки события, мнение членов ТСОР об их участии и т.п.
- Добавленные новые вопросы отражают специфику повестки мероприятий.
  - Вопросы о презентации страны-хозяйки, о посещенных во время встречи учреждениях.
  - Вопросы, как результат комментариев: о качестве перевода, длительности сессий, формате работы малых групп.
  - Вопросы по конкретным выступлениям, например, о средствах коммуникации REMPAL и ТСОР.
  - ТСОР проводит регулярные (ежегодные) тематические опросы, чтобы определить, какие темы будущих мероприятий интересны членам сообщества, но иногда подобные вопросы включают в EES.
- Отклики, содержащиеся в отчетах, привели к следующим действиям команд экспертов и Исполнительного комитета/Лидерских групп:
  - Больше внимания к качеству перевода, как синхронному, так и материалов мероприятий;
  - Формат (работы малых групп и сессий вопросов и ответов) пересмотрен согласно предложениям
  - Для выполнения запросов глубже отражать конкретные темы были созданы специальные тематические рабочие группы.
- Планы действий ТСОР регулярно дополняются с учетом результатов EES
  - Мероприятия устраиваются в странах, где реформы проходят успешно, или где накоплен опыт в различных областях УГФ
  - На мероприятия ТСОР приглашаются конкретные лекторы, согласно предложениям, сделанным в комментариях к EES
  - Изменения в IT средствах коммуникации после получения обратной связи через оценочные опросы.

# Как результаты опросов используются для улучшения мероприятий (3)

- Команда экспертов **ВСОР** использует предыдущие версии оценочных опросов, в которые они вносят изменения в соответствии с характером мероприятия. Временами одни вопросы добавляются, а другие, если необходимо, убираются:
  - Для поддержка инициатив РЕМПАЛ по улучшению работы, т.е. был добавлен вопрос о библиотеке РЕМПАЛ
  - Отражение специфики мероприятия, т.е. конкретные примеры, длительность, охват и т.п.
- ВСОР передает ЕЕС в Исполнительный комитет для информации и обсуждения, хотя главная ответственность за отслеживание обратной связи и улучшения лежит на экспертной команде. Примеры использования обратной связи:
  - Изменение формата или тем будущих мероприятий
  - Повышение качества перевода терминов, касающихся УГФ. Так после комментариев участников, что нужно улучшить перевод технической терминологии, по инициативе РЕМПАЛ был разработан Словарь терминов, переведенный на три языка.
- ВСОР также использует подход IACOP, согласно которому во время мероприятия сами участники собирают информацию о будущей повестке дня, текущей повестке, формату, расписанию, эффективности подходов и т.п.
- Также однажды ВСОР провело мини-опрос до мероприятия, в котором задавались вопросы о формате мероприятия и о том какие темы и вопросы стоит затронуть и т.п. Мнения членов сообщества были использованы при организации мероприятия. Перед более крупными пленарными встречами проводится технический тематический опрос для сбора информации, которая затем представляется участникам, что дает возможность сравнивать и сотрудничать.

Спасибо