МИНПРИРОДЫ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное учреждение «Кандалакшский государственный природный заповедник»**

# «Социологические опросы для оценки эффективности экологического просвещения. Формы получения обратной связи от посетителей ООПТ»

Ольга Вейсблюм – заместитель директора по экологическому просвещению и туризму

# Что такое опрос

Опрос – это совокупность вопросов, предлагаемых респонденту, ответы на которые и дают необходимую информацию. Опрос применяется тогда, когда мало статистической и документальной информации, когда явление малодоступно непосредственному наблюдению.

**Варианты опроса**
**(по формам контакта):**

- личный или опосредованный (почтовый, телефонный и т.п.);
- индивидуальный или групповой;
- устный или письменный;
- сплошной или выборочный.

## Разновидности опроса:

- Анкетирование – опосредованный, письменный опрос.
- Интервьюирование – устный опрос.
- Экспертный – опрос компетентных лиц.
- Социометрический – выявляет социально-психологические проявления межличностных отношений в малых социальных группах.

# Анкетирование

Анкета – это система вопросов. Анкета состоит из титульного листа, вводной части, которые могут быть совмещены; основной и социально-демографической (паспортички) частей.

Вводная часть – это обращение к респондентам.

Требования к вводной части анкеты:

- обязательно правильное обращение к респонденту;
- указана цель опроса и его значение;
- отмечено, как будут использованы результаты;
- гарантии анонимности;
- пояснены правила заполнения анкеты;
- благодарность за участие в анкетировании.

# Анкетирование

Основная часть состоит из тех вопросов, ответы на которые должны помочь решить задачи исследования, а также подтвердить или опровергнуть выдвинутые гипотезы.

Требования к основной части анкеты:

- необходимо провести логический контроль;
- работают ли вопросы на тему;
- понятны ли вопросы;
- проверить не содержат ли вопросы подсказок, не являются ли «лобовыми»;
- понятна ли формулировка вопроса;
- не забыты ли такие варианты, ответов как «не знаю», «затрудняюсь...»;
- не вызывают ли вопросы отрицательных эмоций;
- правильно ли расположены вопросы:

  1 - простые – для включения в работу;

  2 - наиболее трудные;

  3 - интимные и контрольные;
- использована ли разбивка на тематические блоки.

# Анкетирование

Классификация вопросов анкеты:

• по содержанию – о фактах, о мотивах (условные, безусловные, демографические);

• по структуре – открытые, закрытые, полузакрытые.

• по форме – прямые – косвенные; личные – безличные.

• по функции – основные, неосновные, уточняющие.

Преимущества анкетирования:

• широта охвата;
• позволяет составить массовую картину об объекте;
• не оказывает влияние на личность;
• ощущение анонимности;
• не требует от кадров высокой квалификации;
• информация собирается за короткий срок;
• респондент сам выбирает удобное время и ритм заполнения.

# Интервью

Интервью – это метод получения информации путем непосредственного целенаправленного диалога интервьюера с респондентом.

Типы интервью:

• Неформализованное – это свободный диалог по определенной теме, когда вопросы формулируются в контексте общения.

• Полуформализованное – к заранее составленным вопросам задаются дополнительные, уточняющие.

• Формализованное – вопросы задаются по разработанному вопроснику.

Преимущества интервьюирования:

• позволяет наблюдать за поведением небольшого числа респондентов;

• возможно создание откровенной и неформальной обстановки, атмосферы доверия;

• общение обеспечивает более серьезное отношение к опросу;

• личный контакт позволяет получить ответы на все вопросы.

## Экспертный опрос

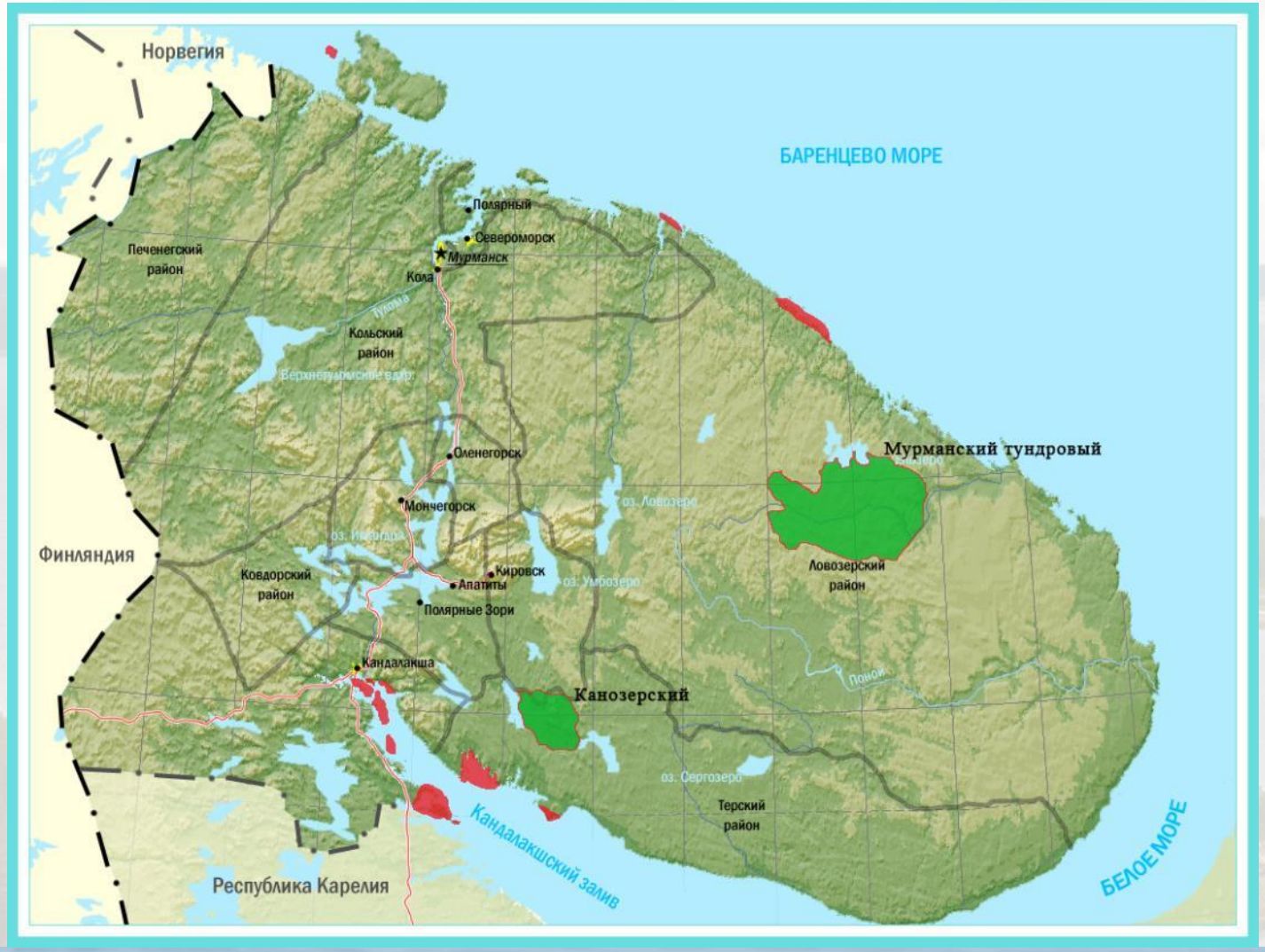
Могут возникнуть ситуации, когда для оценки какого-либо явления объективная информация может исходить только от компетентных лиц – экспертов, имеющих глубокие знания о предмете или объекте исследования.

Критерии отбора экспертов:

- род занятий и стаж работы по интересующему профилю;
- уровень, характер образования;
- опыт в данной деятельности;
- возраст и др.

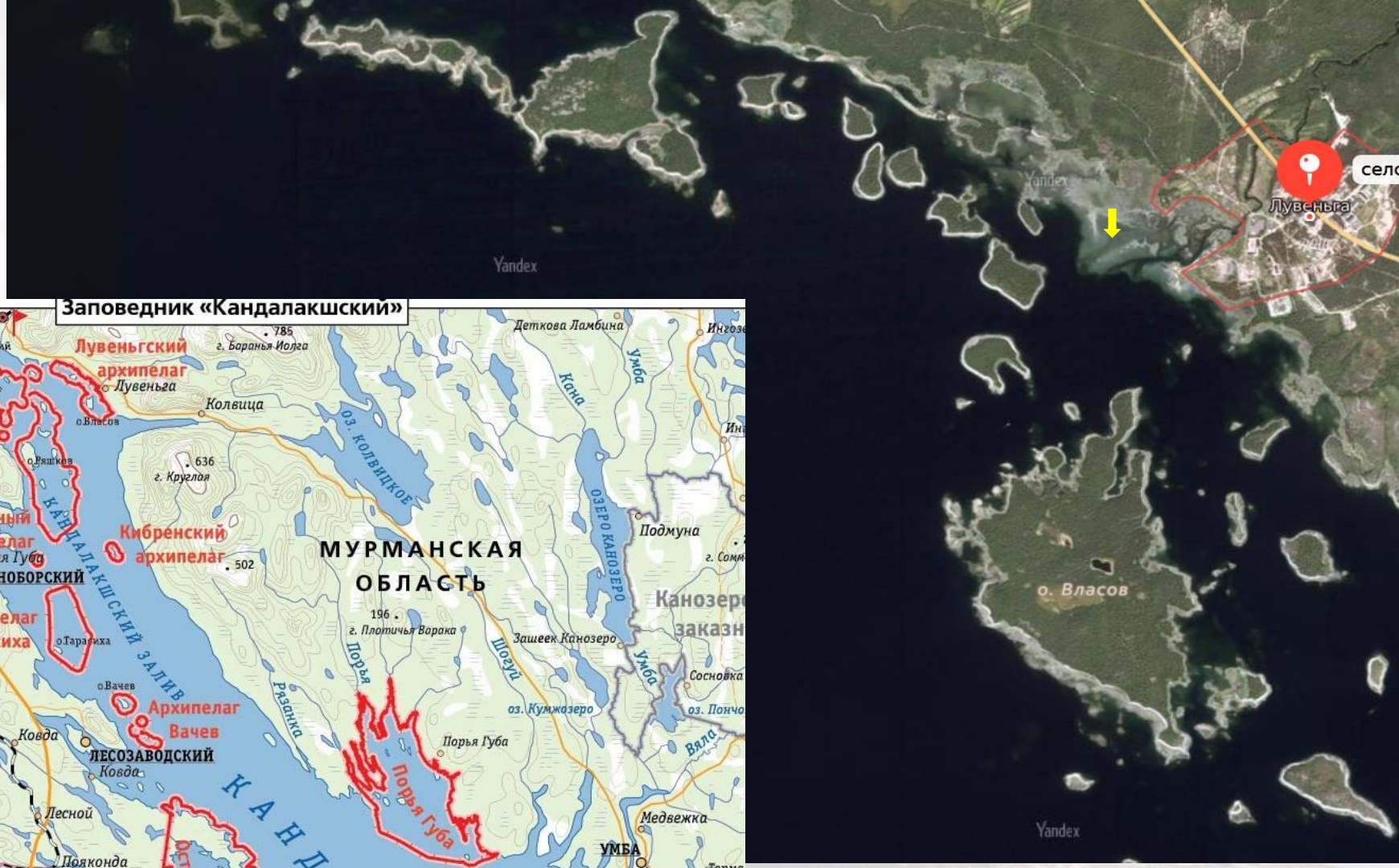
## Социометрический опрос

Используется для анализа межличностных отношений в малой группе. Метод социометрии позволяет оценить взаимоотношения в коллективе, а на этой основе – определить его неформальную структуру, неофициальные микрогруппы и взаимосвязь между ними.




**ФГБУ «Кандалакшский государственный заповедник»**

общая площадь – 78608 га
13 участков
550 островов
74,2 % морская акватория



В 1975 г. Кандалакшский залив Белого моря вместе с заповедной территорией был включен в список водно-болотных угодий, имеющих международное значение как местообитание водоплавающих птиц.

# Что мы знаем о вас

Отдыхающие на побережье Кандалакшского залива.

Цель исследования заключалась в получении актуальной информации о проблемах отдыхающих на побережье Кандалакшского залива в районе с. Лувеньга, расположенного в непосредственной близости от территории Кандалакшского заповедника.

Задачи:

1. определение социально-демографического «портрета» отдыхающих;
2. определение целей посещения;
3. оценка экономической пользы для региона;
4. выяснить отношение к заповеднику;
5. размещение отдыхающих в зоне наблюдения и последствия рекреации.

Проведено анкетирование отдыхающих студентами - волонтерами в окрестностях поселка Лувеньга (86 групп, всего 329 человек) с 4 по 11 августа 2007 года под руководством Натальи Феликсовны Штильмарк.

КАНДАЛАКШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПРИРОДНЫЙ ЗАПОВЕДНИК

# Что мы знаем о вас

По результатам опроса мы сделали следующие выводы:

1. Социально-демографический «портрет» отдыхающих (%)

Всего 329 человек

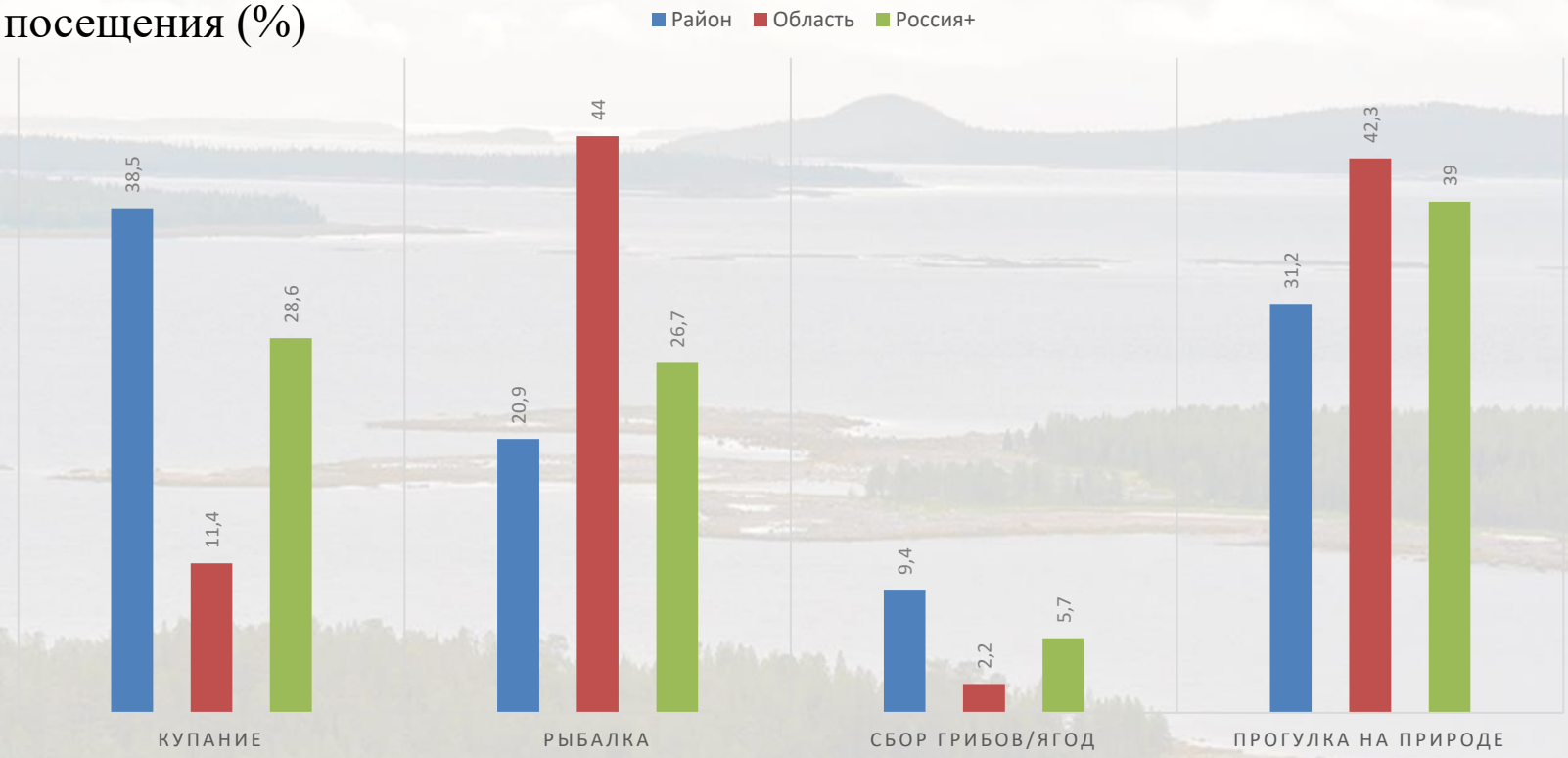
86 групп

КАНДАЛАКШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПРИРОДНЫЙ ЗАПОВЕДНИК

# Что мы знаем о вас

Всего 329 человек

2. Цели посещения (%)




3. Экономическая польза для региона

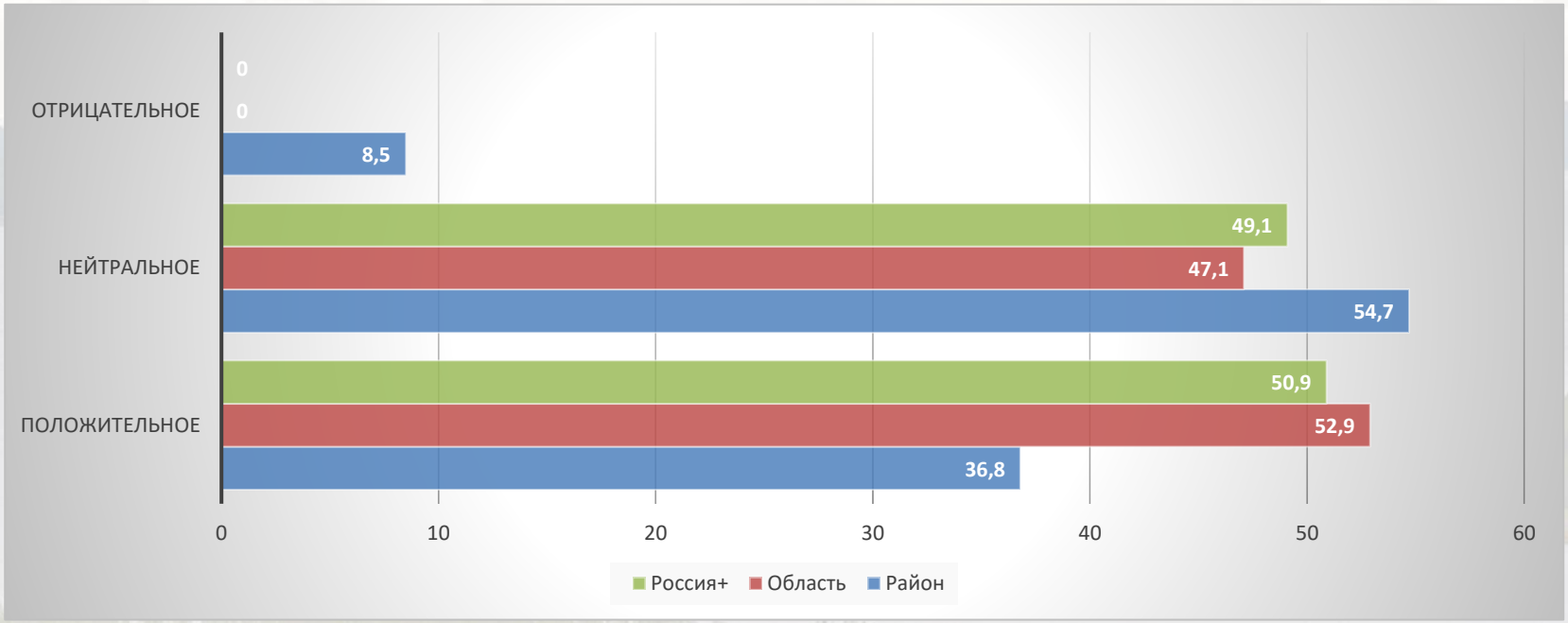
Практически никакая.

КАНДАЛАКШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПРИРОДНЫЙ ЗАПОВЕДНИК

# Что мы знаем о вас

Всего 329 человек

## 4. Отношение к заповеднику (%)




## 5. Размещение отдыхающих в зоне наблюдения и последствия рекреации (%)

# Маршрут «Лувеньгские тундры»

## Экологическая тропа «Лувеньгский берег»

КАНДАЛАКШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПРИРОДНЫЙ ЗАПОВЕДНИК

# Продолжением опросов стала программа

анкета

## Природа Беломорья – близкая и незнакомая

Кандалакшский заповедник начинает программу «Природа Беломорья - близкая и незнакомая». В рамках программы мы попытаемся прояснить отношение к тому, что нас окружает, - в городе, в лесу, на берегу залива. Задача анкетирования - понять, что нам наиболее знакомо, заметно, а что, напротив, ускользает от внимания. Поэтому «неправильных» ответов быть не может. Благодарим за участие.

Напишите, пожалуйста, немного о себе

Пол: ☐ Сколько вам лет? ☐

Где вы живете? ☐

Как давно вы живете на севере? ☐

Какое из этих утверждений для вас верно?

- ☐ я люблю бывать на берегу залива
- ☐ летом я часто собираю грибы и ягоды
- ☐ зимой я часто катаюсь на лыжах в лесу
- ☐ я люблю охоту
- ☐ я люблю рыбалку
- ☐ летом я обычно живу на даче
- ☐ я очень редко выезжаю из города

**Вопросы по фотографиям**

Как вы назовете ту зону, которая обнажается во время отлива? ☐

Фото 1

**Вопросы по фотографиям**

Какой из этих островов поморы называют луда?

☐ (а) ☐ (б) ☐ оба ☐ ни один

Фото 2

Как вы думаете, что это такое? ☐

Видели ли вы это когда-нибудь? ☐ да ☐ нет

Если да, то где вы это видели?

☐ в лесу ☐ на лугу ☐ в горах

☐ на берегу моря ☐ на берегу реки или озера

другое: ☐

Фото 3

Как вы думаете, что это такое? ☐

Видели ли вы это когда-нибудь? ☐ да ☐ нет

Если да, то где вы это видели?

☐ в лесу ☐ на лугу ☐ в горах

☐ на берегу моря ☐ на берегу реки или озера

другое: ☐

Фото 4

Программа состоит из двух разделов и является открытой.

## Вопросы по фотографиям

Как вы думаете, что это за птица?

Видели ли вы ее когда-нибудь? ☐ да ☐ нет

Если да, то где вы ее видели?

☐ в лесу ☐ на воде ☐ на лугу ☐ в горах

☐ на берегу моря ☐ на берегу реки или озера

другое:

Как вы думаете, что это за птица?

Видели ли вы ее когда-нибудь? ☐ да ☐ нет

Если да, то где вы ее видели?

☐ в лесу ☐ на воде ☐ на лугу ☐ в горах

☐ на берегу моря ☐ на берегу реки или озера

другое:

## Вопросы по фотографиям

Как вы думаете, что это за птица?

Видели ли вы ее когда-нибудь? ☐ да ☐ нет

Если да, то где вы ее видели?

☐ в лесу ☐ на воде ☐ на лугу ☐ в горах

☐ на берегу моря ☐ на берегу реки или озера

другое:

Как вы думаете, что это за птица?

Видели ли вы ее когда-нибудь? ☐ да ☐ нет

Если да, то где вы ее видели?

☐ в лесу ☐ на воде ☐ на лугу ☐ в горах

☐ на берегу моря ☐ на берегу реки или озера

другое:

Как вы думаете, что это за птица?

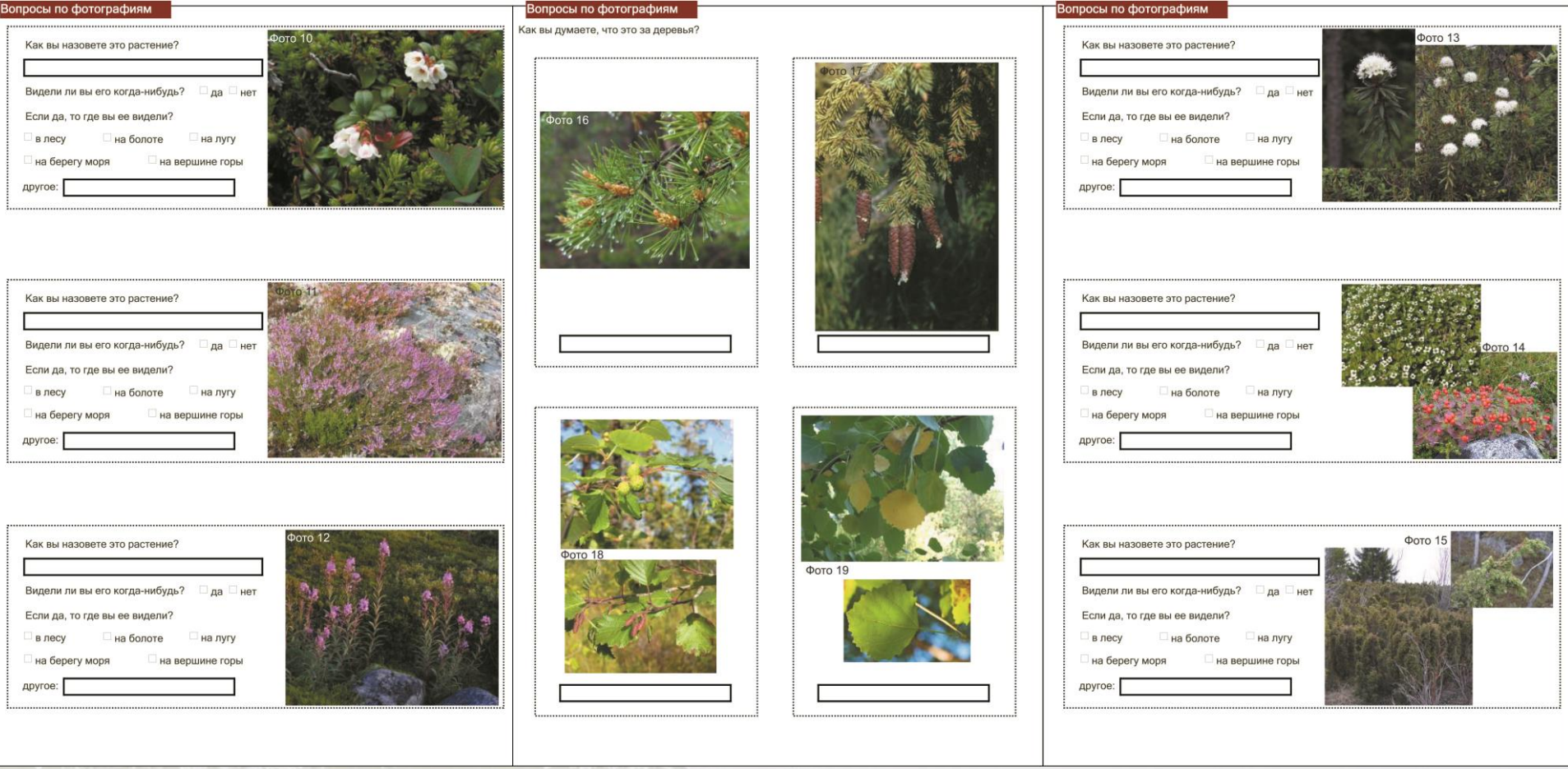
Видели ли вы ее когда-нибудь? ☐ да ☐ нет

Если да, то где вы ее видели?

☐ в лесу ☐ на воде ☐ на лугу ☐ в горах

☐ на берегу моря ☐ на берегу реки или озера

другое:




В 2011 году с помощью анкеты были опрошены 215 человек, в том числе 115 школьников и студентов средних профессиональных учебных заведений, и еще сто человек старше 18 лет, из них 20 – старше шестидесяти. Две трети взрослых опрошенных – женщины. Подавляющее большинство опрошенных – местные жители, 193 человека живут в городе Кандалакша.

КАНДАЛАКШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПРИРОДНЫЙ ЗАПОВЕДНИК

Второй раздел – банк текстов, написанных либо по материалам научных исследований, либо в процессе бесед-интервью с сотрудниками научного отдела заповедника.

**Кандалакшский заповедник**

## Обо всем понемногу

**(крылатые, хвостатые, зубастые и все остальные в рассказах заповедных сотрудников)**

*В музей и научный отдел заповедника часто обращаются люди с самыми разными вопросами о природе Беломорья.*

*На этом разделе сайта мы постарались рассказать не о правилах и не о редкостях, а о самом обычном, о том, что люди видят каждый день, правда, далеко не всегда замечают.*

*Почему иногда шесть птенцов плавают с двумя или тремя взрослыми утками, а иногда несколько десятков утят в сопровождении одной-единственной «мамы»? Как называется крупный пернатый хищник, пролетевший над головой? Что означает красивое слово «литораль»? Что это за растение с белыми цветками и яркими красными плодами-ягодами? Что делать, если встретился с медведем?*

*Мы постарались собрать информацию в виде отдельных маленьких рассказов или ответов на вопросы и, по возможности, проиллюстрировать фотографиями, чтобы было видно, о чем идет речь.*

*Основная часть текстов составлена по рассказам сотрудника заповедника (с 1979 г.) орнитолога Е.В. Шутовой. В некоторых случаях использованы рассказы других сотрудников, опубликованные источники или научные труды.*

*Раздел постоянно пополняется.*

*Штильмарк Н.Ф.*

### Основные темы:

О птицах | О зверях | О растениях | О беспозвоночных

На берегах залива | На островах | О людях | О сиротах, подкидышах и приемных детях

Тексты были опубликованы на старом сайте Кандалакшского заповедника.
Кроме того, они размещались на небольших стендах в учреждениях города Кандалакши (информационном центре, библиотеках), где их постоянно меняли.

*В проекте участвовали сотрудники Института Наследия им. Д.С. Лихачева, Кандалакшского заповедника и московские студенты – волонтеры.*

*Составляли анкету и проводили опросы:*

*Вейсблюм О.А., Вертман О.В., Головкин К.В., Ермаков В.С., Жаркая В.Ю, Катамадзе К.Г., Кудрявцева К.Г., Кузнецова Д.М., Миллер З.В., Напреенко Г.В., Пенская Д.С., Радковский А.Г., Разгон И.Л., Сафонова М.О., Уляшкина Ю.С., Чернышева С.Д., Штильмарк Н.Ф.*

*Литература*

*Корякин А.С., Штильмарк Н.Ф. Отдыхающие на побережье Кандалакшского залива. Кандалакша – Колвица, 2007.*

*Н.Ф. Штильмарк, В.С.Ермаков, К.Г. Катамадзе, Д.С. Пенская. Что это за птица или кому и зачем нужна заповедная наука*

КАНДАЛАКШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПРИРОДНЫЙ ЗАПОВЕДНИК

## «Наша» гага

На острове Ряжков расположен научный стационар, так что здесь, помимо птиц и зверей, живут ученые, студенты и школьники. Люди здесь работают, птицы и звери просто живут. Каждый год появляются лисы, зайцы (приходят на остров зимой по льду и остаются), конечно, всегда есть полевки, землеройки и прочая мелочь.

Между людьми и животными порой завязываются отношения. Со стороны людей интерес понятен – это же ученые, и они с удовольствием наблюдают. А вот каково животным… Живя поблизости, они стараются либо свести контакты к минимуму, либо найти какие-то преимущества от соседства с человеком. Например, жила на острове гага. Вообще-то гаги гнездятся здесь очень редко – на острове есть лисица, а гаги прекрасно знают, что означает ее присутствие, и обходят остров стороной. Но «наша» гага расположила свое гнездо в пяти метрах от тропинки между жилым домом и летней кухней. Каждый день мимо нее туда-сюда ходили школьники, существа довольно шумные и бесцеремонные. Первое время гага следила, кто куда идет, но не слетала с гнезда, а потом и вовсе перестала поднимать голову.

В том году на острове было найдено еще несколько гнезд гаги, все их разорила лисица. А «наша» гага успешно вывела птенцов.



Из бесед с орнитологом Е.В. Шутовой

# Зачем нужна обратная связь

Обратная связь — это мнение посетителя о вашей деятельности.

**Поиск сильных сторон**

Обратная связь помогает понять не только сильные, но и слабые стороны деятельности — что именно следует исправить в первую очередь.

**Источник идей для развития**

Отзывы не всегда содержат только критику. Зачастую в них есть ценные мысли о том, в каком направлении стоит развиваться.

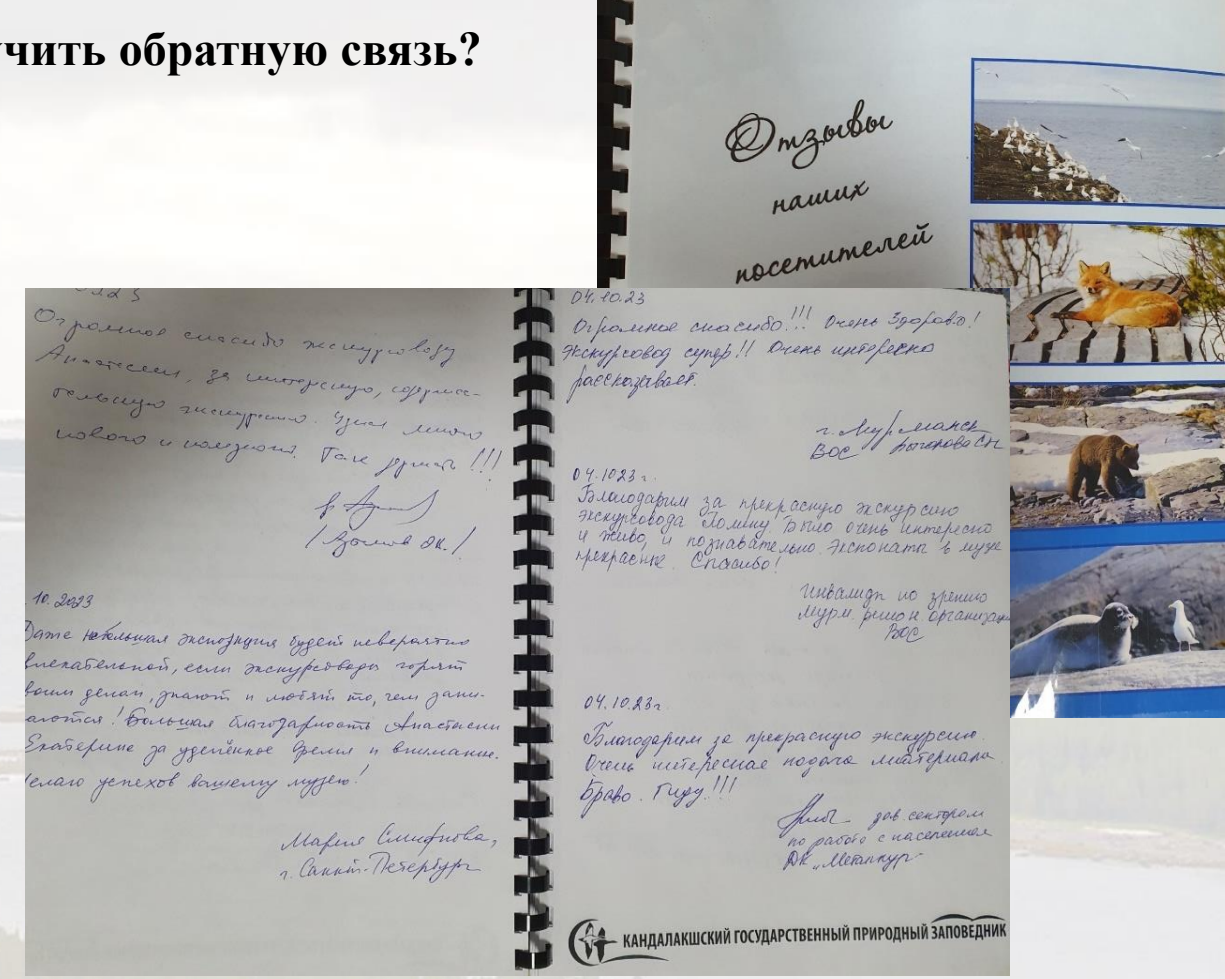
**Мотивация работников и развитие ответственности.**

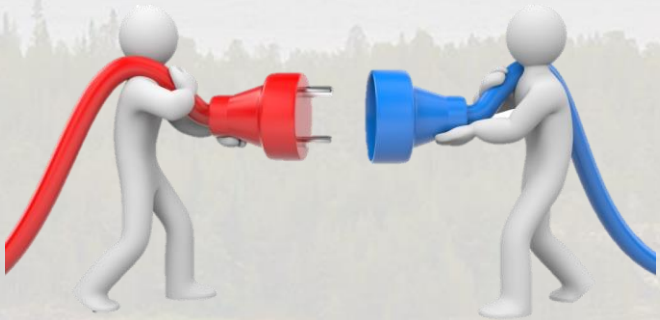
Сотрудникам важно видеть результаты своей работы. Положительные отзывы об их деятельности отлично влияют на мотивацию.

# Как получить обратную связь?

**Оффлайн-методы:**

- ✓ анкетирование;
- ✓ мини-анкетирование;
- ✓ книга отзывов, размещенная на видном месте;
- ✓ опросы на выходе.



**Онлайн-методы:**

- ✓ опросы на сайте, в соцсетях, через почтовые рассылки;
- ✓ заполнение онлайн-форм;
- ✓ отзывы из открытых источников.

## Как стимулировать получение обратной связи

- Акцентируйте внимание на том, зачем вам нужна обратная связь.
- Реагируйте на все замечания, которые вам высказали.
- По возможности исправляйте свои ошибки публично.

## Как обрабатывать собранную информацию?

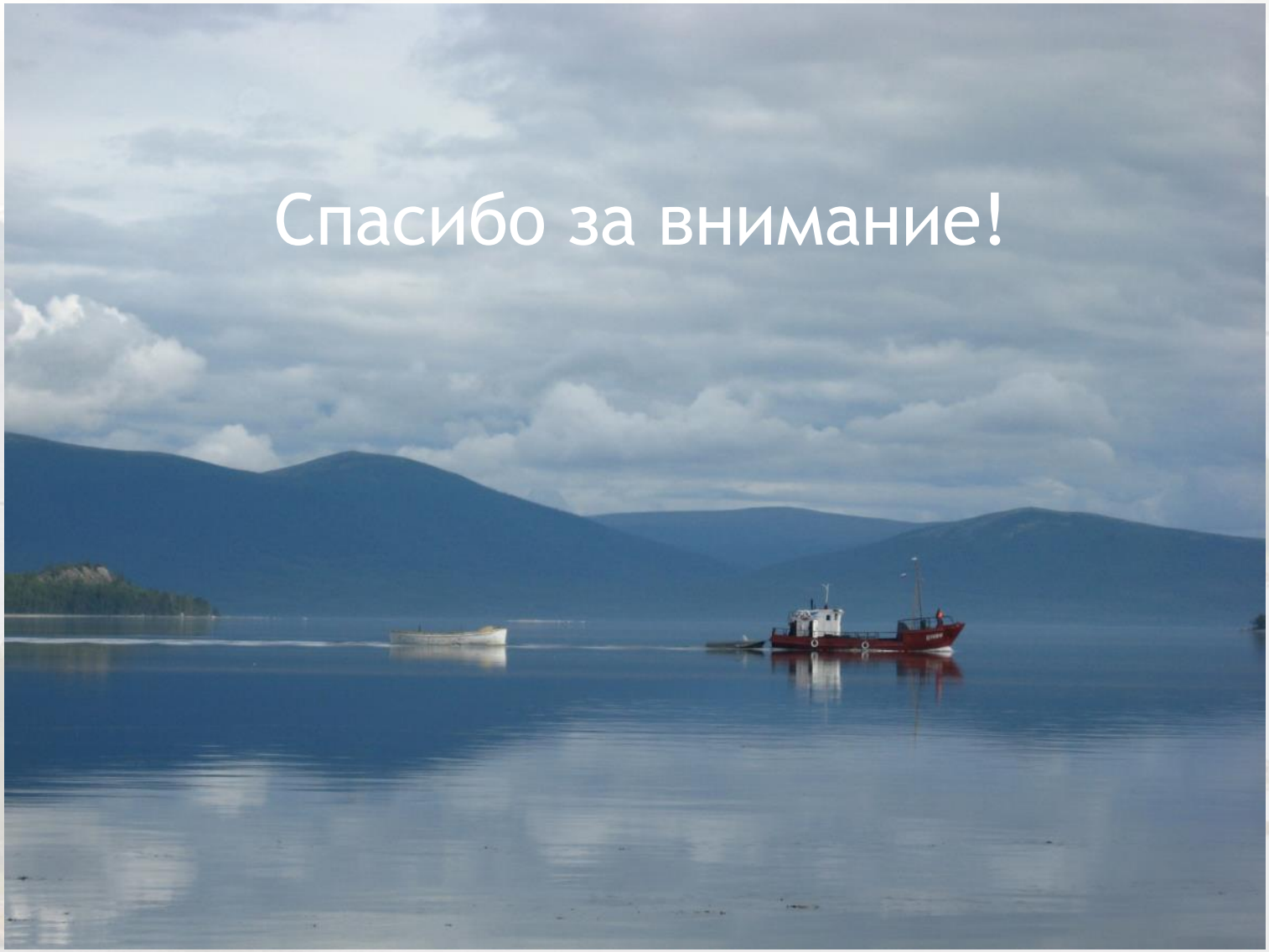
Собранная обратная связь не должна уходить «в стол».

Оцените содержание отзыва.

Выберите конкретные факты, идеи и недоработки.

Бесполезны:

- абстрактные ни на чем не основанные оценки;
- элементы агрессии;
- критика от тех, кто критикует постоянно.


Спасибо за внимание!