**Отчет по опросу участников родительского сообщества АНО Центр сопровождения детей и семей "Содействие"**

В рамках анкетирования участников родительского сообщества АНО Центр сопровождения детей и семей "Содействие" были опрошены 20 человек. Большинство участников опроса (18 человек) взаимодействуют с организацией от полугода до 10 лет. Один участник опроса обратился в организацию два месяца назад, еще один – четыре месяца назад. Пять респондентов отметили, что проблему, с которой они обратились в организацию, им удалось решить, десять респондентов в текущий момент находятся в процессе решения проблемы. Один из участников опроса отмечает, что проблему, с которой он обратился, не удалось решить (однако это может быть обусловлено непродолжительным временем участия в сообществе – четыре месяца). Остальные четыре участника опроса затруднились с ответом на вопрос о решении проблемы. Учитывая специфику деятельности организации (работа с семьями, воспитывающими детей с особенностями развития), проблем у благополучателей может быть несколько, они могут возникать циклично, по мере решения одной проблемы может возникнуть новая. С учетом этого, выбор варианта «затрудняюсь ответить» мог оказаться единственно возможным. Некоторые респонденты, затруднившиеся с ответом, дают комментарии о том, что: их проблему невозможно решить полностью; они еще мало времени находятся в сообществе, поэтому нет достаточного представления о решении проблемы. При этом они выражают благодарность специалистам организации за их работу.

Восемь человек из 20 опрошенных ответили, что знают о деятельности организации достаточно много. Одиннадцать опрошенных выбрали вариант ответа «мои знания об организации и ее деятельности фрагментарны, ограничены кругом вопросов, по которым обращался(-лась) сама». Лишь один респондент заявляет, что знает об организации и ее деятельности достаточно мало. Респонденты с высоким уровнем осведомленности о деятельности «Содействия» дали комментарии о том, что черпают информацию из социальных сетей, активно участвуют в мероприятиях сообщества и из общения со специалистами организации. Их комментарии могут стать ключом к повышению уровня информированности других участников: развитие социальных сетей, работа специалистов организации по распространению общей информации о деятельности организации. Некоторые респонденты с фрагментарными и недостаточными знаниями объясняют, что не всегда обладают временным ресурсом для получения информации о деятельности организации. Для таких родителей, вероятно, наиболее подходящим источником информации могут стать социальные сети организации: короткие и емкие публикации, рассказывающие подробнее об организации.

В анкету опроса участников сообщества АНО «Содействие» также был включен вопрос, измеряющий лояльность по отношению к организации: просьба оценить, с какой вероятностью респонденты порекомендовали бы другим людям обратиться в организацию. Среди опрошенных 14 человек оценили вероятность рекомендации в 9-10 баллов, проявив себя как «сторонники» организации. Остальные поставили оценки 7-8 баллов, что говорит об их нейтральном отношении.

Из плюсов АНО «Содействие» родители называют следующие:

* благоприятная атмосфера, внимание к благополучателям, взаимопонимание участников,
* реальная, ощутимая, доступная помощь в решении проблем,
* высокая квалификация, внимательность, отзывчивость специалистов,
* полезные, интересные мероприятия,
* возможность обмена опытом с людьми со схожими проблемами.

Среди респондентов опроса нет родителей, которые могли бы назвать себя активными участниками родительского сообщества. Большинство (13 человек) отметили, что время от времени участвуют в деятельности родительского сообщества. Еще шесть человек не участвуют в родительском сообществе, и один опрошенный не знает о его существовании. Вероятно, специалисты организации могли бы скорректировать позиционирование родительского сообщества, подумать над тем, как усилить самоидентификацию родителей с сообществом.

Отвечая на вопрос о том, как специалисты организации способствуют развитию взаимодействия между родителями в сообществе, респонденты чаще всего выбирали вариант «проводят для нас специальные мероприятия, чтобы помочь «новичкам» влиться в сообщество и поддерживать активность «старичков»». Однако некоторые родители затруднились с ответом (шесть человек), причем они же отмечают, что участниками сообщества не являются. По оценкам большинства опрошенных (кроме трех), за последний год частота мероприятий в сообществе увеличилась или осталась прежней и достаточной. Родители, отметившие, что являются частью сообщества, единогласны в том, что за последний год родительское сообщество продвинулось в своем развитии.

Чаще всего среди результатов участия в сообществе за последний год родители называют следующие:

* я стал(-а) получать больше поддержки, помощи со стороны других родителей и специалистов организации,
* появилось больше уверенности в себе и своих силах, в том числе при коммуникации с другими людьми,
* среди других родителей и специалистов организации я нашел(-ла) друзей, единомышленников.

Важно обратить внимание на ответы на вопрос о миссии сообщества: **«На Ваш взгляд, какая миссия, цель у родительского сообщества нашей организации? Какие задачи оно помогает решать нашей организации?»** Родители сходятся во мнении, что сообщество создано с целью объединить, сплотить родителей-благополучателей организации, чтобы поддержать их, организовать их общение. Однако опрошенные не пишут о возможностях оказания поддержки друг другу, более того, один из респондентов отмечает, что готовности оказывать помощь пока что в сообществе нет *(«Специалисты хотят сделать нас более активными участниками. На данный момент мы не готовы к этому. Комфортнее получать поддержку со стороны»*).

*18.01.2023*