

[Evaluacija upitnika]

Zajedno za poboljšanje Mreže za lokalni razvoj (MLR)

Mreža za lokalni razvoj (MLR) djeluje od 2004. godine kao neformalna mreža čija je osnovna svrha razmjena informacija s područja održivog lokalnog razvoja. Danas MLR okuplja preko 500 članova, podjednako iz civilnog i javnog sektora te jedan manji dio iz poslovnog.

Putem e-glasila **MLR Info servis** te ODRAZ-ove web i Facebook stranice, članove redovito informiramo o aktualnim domaćim i EU natječajima, događanjima i zanimljivostima iz civilnog sektora te održivog ruralnog i lokalnog razvoja.

MLR Info servis dostavljamo putem servisa Mail Chimp jednom do dva puta tjedno, a primjer e-glasila može se pogledati na sljedećem linku:

archive2.com/?u=38aa777115163fe2d866b98e1&id=c94dd36c8d&e=fcd12f09c8



Postotak otvaranja poruka s e-mail glasilom (*Open rate*) varira od **25-35%**, što predstavlja dobar rezultat u odnosu na prosjek (dobrim *open rate* smatra se kad poruku otvori odnosno pogleda 15-25% primatelja, a kod neprofitnih organizacija u prosjeku oko 20%)

Elektronski upitnik smo kreirali s ciljem unaprjeđenja sadržaja i izgleda MLR Info servisa.

Upitnik koji je sadržavao 13 pitanja, dostavljen je na 446 e-mail adresa¹, rok za dostavu odgovora bio je pet dana, a prikupljeno je 80 odgovora (17,9%). Nismo radili dubinsku analizu, niti smo ponavljali pozive članovima za sudjelovanjem u ispitivanju te smo zadovoljni inicijalnim odazivom.

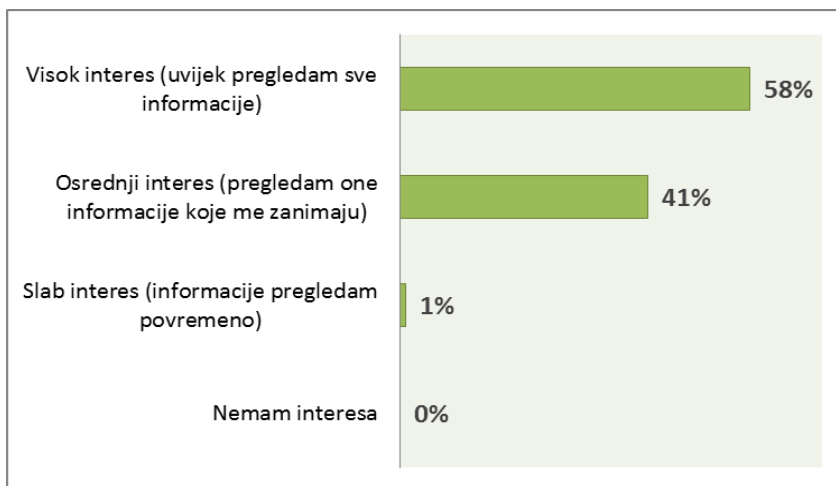
¹ S nekih e-mail adresa su nam se vratile poruke o neisporučenosti.

[Rezultati]

I- Kvaliteta MLR Info servisa (interes za informacijama, sadržaj, izgled)

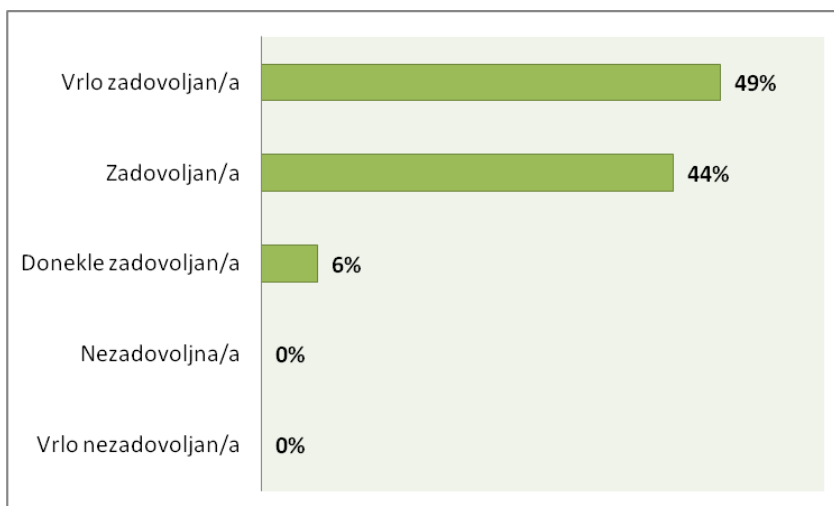
Prva tri pitanja u upitniku odnosila su se na kvalitetu elektronskog glasila – željeli smo ispitati koliko su naši članovi zainteresirani za informacije koje dostavljamo putem MLR Info servisa te provjeriti stupanj zadovoljstva sadržajem, izgledom i funkcionalnošću.

Odgovori upućuju kako je natpolovična većina članova vrlo zainteresirana (58%) za informacije koje dostavljamo te uvijek pregledaju sve informacije. Preostalih 41% čitatelja navodi da pregledavaju samo one objave koje ih zanimaju.



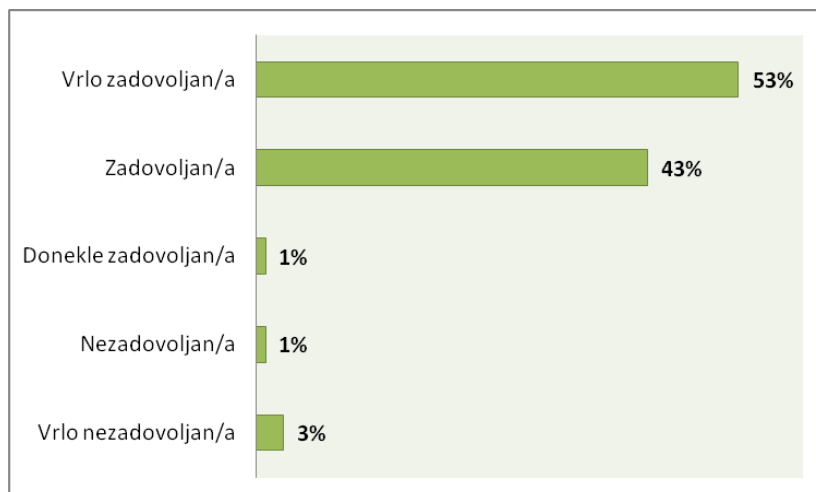
Graf 1. Razina interesa članova za informacije MLR Info servisa

Pokazalo se da dobro odabiremo sadržaj informacija, s obzirom da je preko 90% ispitanika odgovorilo da su zadovoljni ponuđenim sadržajem - 49% je vrlo zadovoljno te je 44 % zadovoljno.



Graf 2. Zadovoljstvo sadržajem MLR Info servisa

Kako kontinuirano pokušavamo poboljšati uslugu dostavljanja informacija, zanimalo nas je mišljenje naših korisnika. Zadovoljni smo s rezultatom od 95 % zadovoljnih izgledom i funkcionalnošću MLR Info servisa (53% vrlo zadovoljnih i 43% zadovoljnih). Iako je mali postotak nezadovoljnih, u sljedećem ćemo razdoblju ispitati koji je razlog tome i ako je moguće, pomoći im u lakšem pristupu.



Graf 3. Zadovoljstvo izgledom i funkcionalnošću MLR Info servisa

II- Sadržaj MLR Info servisa

Sljedeća dva pitanja u upitniku odnosila su se na sadržaj vijesti odnosno informacija. Željeli smo saznati koje su obavijesti članovima najkorisnije te koja je razina njihovog interesa za pojedina tematska područja, pri čemu smo koristili skalu procjene od 1 do 5 (u tablicama 1. i 2. prikazane su prosječne vrijednosti).

>> Koje su informacije najkorisnije?

81% ispitanih čitatelja najkorisnijim obavijestima smatra one o aktualnim domaćim i EU natjecanjima (prosječna ocjena 4,74), a 55% čitatelja najkorisnijima ocjenjuje obavijesti o raznim edukacijama.

Tablica 1. Koje su obavijesti članovima od najveće koristi

Informacije prema korisnosti	N	Min	Max	Prosječna ocjena
1-Natjecaji	80	3,0	5,0	4,74
2-Edukacije	78	2,0	5,0	4,35
3-Primjeri dobre prakse	78	1,0	5,0	4,09
4-Novosti iz ODRAZ-a	77	2,0	5,0	4,01
5-Publikacije	75	1,0	5,0	3,71
6-Novosti članica	76	1,0	5,0	3,68

*N-broj odgovora

U dodatnim komentarima članovi navode kako im je sve od navedenog korisno („Često prosjeđujem ljudima za koje mislim da bi ih nešto od toga moglo zanimati“). Osim pohvala, jedan od naših članova predlaže da ODRAZ ponudi edukaciju o pisanju projekata, jer mnogi još ne posjeduju dovoljno znanja.

>> Interes za pojedina tematska područja

Članovi pokazuju interes, bez nekih većih odstupanja, za sva tematska područja koja pratimo u MLR Info servisu, a najveći interes pokazuju za informacije koje se odnose na EU fondove (pri čemu 74% ispitanika daje najvišu ocjenu, što korespondira s odgovorom o najkorisnijim informacijama). Slijede teme vezane uz lokalni razvoj i civilno društvo te društveno poduzetništvo, socijalne teme i održiv razvoj. Sve više čitatelji prepoznaju i interesiraju se za primjere društvenog poduzetništva, koje se u posljednjih desetak godina polako razvija u Hrvatskoj, ali još uvijek nije dovoljno prepoznato.

Tablica 2. Razina interesa za tematska područja koja su obuhvaćena u MLR Info servisu

Tematska područja prema razini interesa	N	Min	Max	Prosječna ocjena
1- EU fondovi	77	1,00	5,00	4,65
2-Lokalni razvoj	75	1,00	5,00	4,32
3-Civilno društvo	76	1,00	5,00	3,26
4-Društveno poduzetništvo	74	1,00	5,00	4,20
5-Socijalne teme	74	1,00	5,00	4,19
6-Održivi razvoj	73	2,00	5,00	4,15
7-Okoliš (energetska učinkovitost, zaštita okoliša, očuvanje prirode i sl.)	70	1,00	5,00	3,89
8-Demokratizacija	70	1,00	5,00	3,77
9-Ruralni razvoj	68	1,00	5,00	3,75

*N-broj odgovora

U dodatnim komentarima članovi navode još neke od tema o kojima bi željeli čitati u e-glasilu MLR:

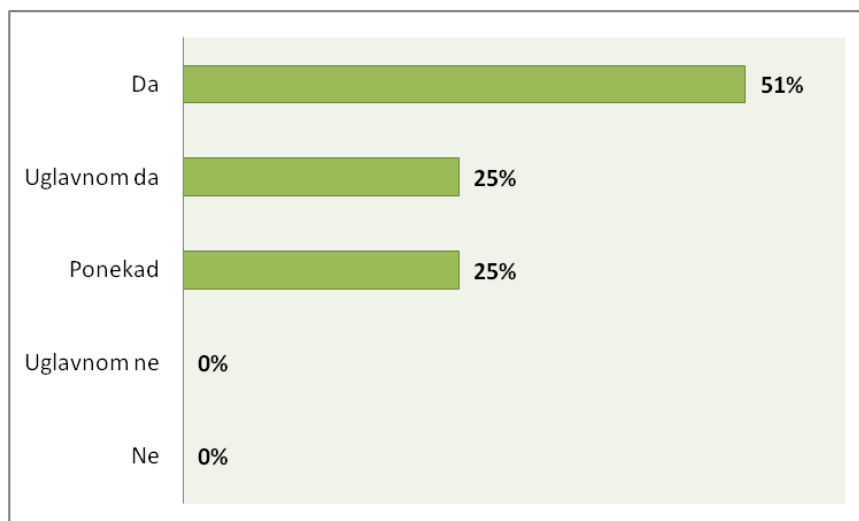
- područje prostornih informacija, razmjena prostornih podataka, prostorno planiranje, GIS
- kulturno-umjetnički amaterizam
- širenje mreže suradnje
- nacionalne manjine („Dosta ste nabrojali, ali zaboravljate da u gradu Zagrebu egzistira 18 nacionalnih manjina, a u RH 22 !? Dajte neko slovo o tome ... kako koristiti sve pozitivne zakone RH. To bi bilo skroz u redu“!)
- zdravstvo, socijala, demokracija.

III – Kvaliteta informacija (korisnost, pravovremenost i relevantnost, učestalost)

Svi ispitanici su potvrdili da im MLR Info servis koristi kao izvor informacija u radu, nekima u potpunosti, a nekima uglavnom ili ponekad. To nam daje "vjetar u krila" za budući rad jer je upravo svrha MLR Info servisa da bude koristan članovima.

Razumljivo je da svima ne mogu biti korisne sve informacije jer pratimo različita područja. Tim više nas veseli potvrdni odgovor polovine ispitanika (51%) koji su potvrdili da im MLR Info servis koristi kao izvor informacija u radu.

Graf 4. Koristi li članovima MLR Info servis kao izvor informacija u njihovom radu?

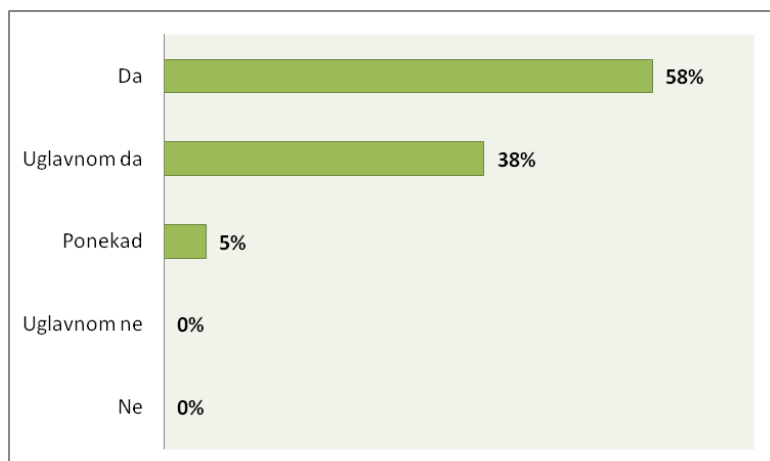


Na pitanje jesu li informacije u MLR servisu pravovremene i relevantne, natpolovična većina (58%) se slaže s tvrdnjom, dok 38% smatra kako informacije koje šaljemo uglavnom jesu aktualne i važne.

Obavijesti su iznimno dobro prezentirane te ih nije potrebno tražiti "na 100 adresa", smatraju ispitanici. Citiramo jednog člana: „Koliko sam vidio, vi gotovo uvijek bolje složite obavijest nego li sama udruga/organizacija koja nešto želi reći“. Drago nam je da je prepoznat naš trud da predstavimo na jasan način vijesti koje šaljemo.

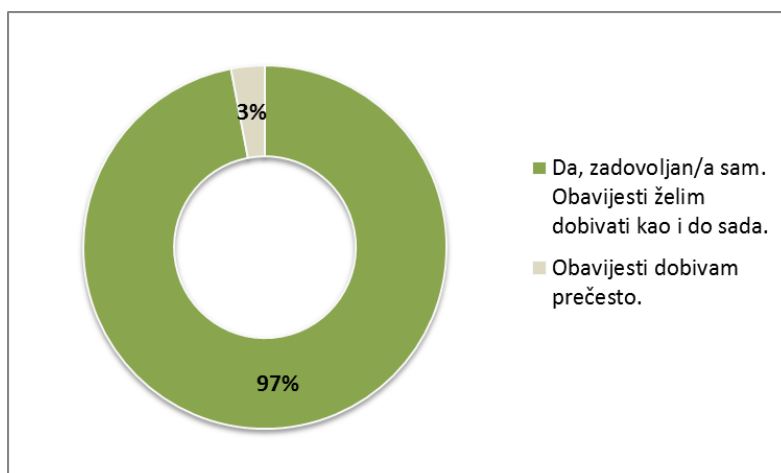
Četvero je čitatelja istaknulo kako obavijesti o natječajima ponekad dolaze prekasno („Uvijek na nivou, ponekad se informacije o natječajima objave samo nekoliko dana prije isteka natječaja“; „Poneki natječaj ima rok za predaju vrlo skoro nakon objave na vašem servisu, ali dojmama sam da je to zbog tempa kojima oni izdaju natječaje, a ne zbog vaše aljkavosti“.)

Graf 5. Jesu li informacije u MLR Info servisu pravovremene i relevantne?



Čak 97% ispitanika je zadovoljno učestalošću kojom je do sada dobivalo obavijesti (jedanput do dva puta tjedno).

Graf 6. Razina zadovoljstva učestalošću kojom se dobivaju obavijesti (jednom do dva puta tjedno)

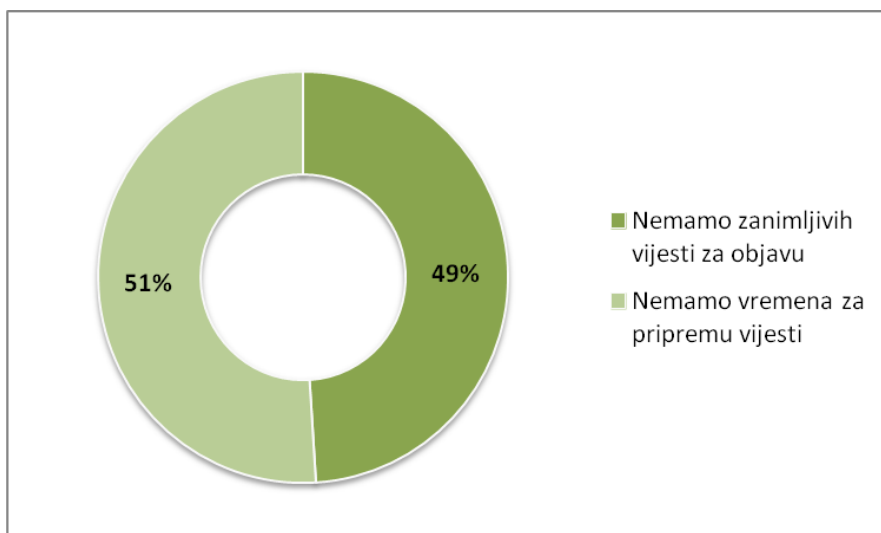


IV – Objava vijesti članova / prosljeđivanje / preporuke

>> Dostava informacija članova za objavu u MLR Info servisu

MLR servis nudi mogućnost objave vijesti članova (npr. o događanju kojeg članovi organiziraju ili aktivnostima koje trenutno provode). S obzirom da ne dobivamo onoliko često koliko bismo voljeli objave naših članova, zanimalo nas je što je razlog tome. 49% članova smatra kako nema sadržajno zanimljive vijesti za objavu na našim stranicama, dok 51% čitatelja navodi kako nema vremena za pripremu informacija. („Nismo sigurni koliko bi naše vijesti bile zanimljive drugim čitateljima i uredništvu za objavu“; „Imamo zanimljivih vijesti vrlo rijetko, možda jednom ili dva puta godišnje“.)

Graf 7. Razlozi zbog kojih članovi ne objavljuju vijesti putem MLR Info servisa



Dodatni komentari upućuju kako neki članovi (13 odgovora) nisu bili niti upoznati s mogućnošću objave svojih vijesti i aktivnosti putem MLR Info servisa, ali bi rado iskoristili takvu mogućnost. Jedan od razloga tome je možda i zato što nije dovoljno istaknuto u e-glasilu i na internetskoj stranici ODRAZ-a.

Neki od članova su upoznati s mogućnošću objave vijesti na našim stranicama i redovito koriste tu mogućnost.

„Pa, uvijek šaljem obavijest kada imam događanje/program, a koji bi mogao zanimati članice, i vi to uvijek pravovremeno i lijepo objavite“;

„Od kada sam članica Mreže, aktivna sam bila u tri organizacije. Prva ne njeguje dovoljno odnose s javnošću, ali su usmjereni na MLR. U drugoj, redovito je svaka objava išla na MLR i bila objavljena. Jako sam zadovoljna s tim. Unutar organizacije u kojoj sam trenutno - nije takova učestalost objava na MLR je na listi za slanje objava i češće ćemo slati informacije u skorom razdoblju“.

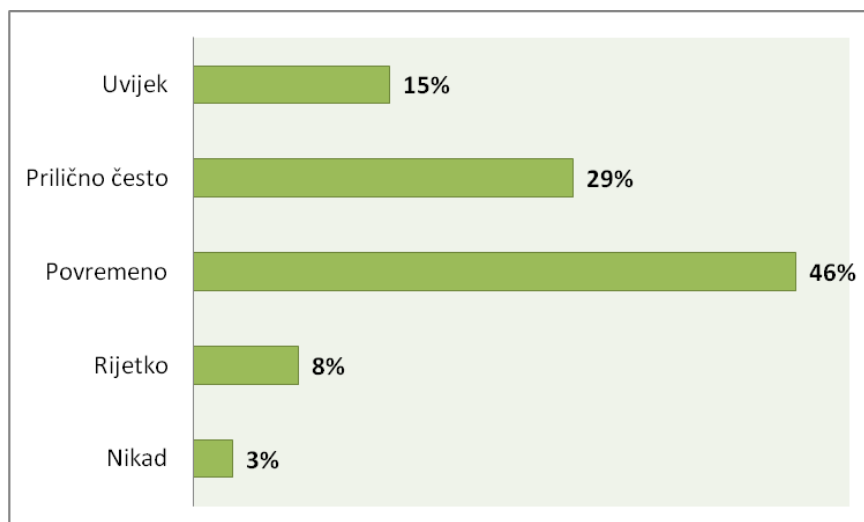
Jedan čitatelj predlaže definiranje predloška za vijest (font, broj znakova/riječi, veličina slike, link, prilozi) čime bi ODRAZ dobivao ujednačene tekstove za objavu. MLR ima pripremljen takav obrazac koji je svojevremeno bio dostavljen članovima, očito trebamo povremeno podsjetiti članove i poslati im obrazac te postaviti na dio za MLR na ODRAZ-ovoj internetskoj stranici.

>> Informiranje kolega i prosljeđivanje MLR Info servisa

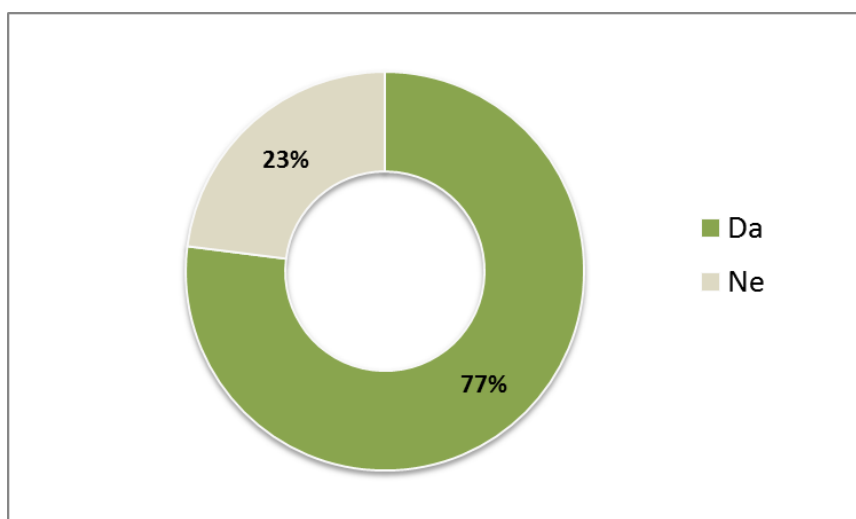
Čak je 97% ispitanika odgovorilo kako MLR Info servis prosljeđuje svojim kolegama: 15 % to čini redovno, njih 29% prilično često, a 46% članova koji su odgovorili na upitnik izjavilo je kako povremeno prosljeđuje naše informacije.

Čak je 77% ispitanika odgovorilo kako su MLR Info servis preporučili svojim kolegama, što nam potvrđuje da radimo korisnu aktivnost održavajući Mrežu za lokalni razvoj gotovo 10 godina.

Graf 8. Prosljeđivanje dobivenih informacija kolegama



Graf 9. Preporuka MLR Info servisa kolegama



Dodatni komentari, sugestije, preporuke

- ranija dostava informacija u vezi natječaja (često se dobiju informacije o natječajima do čijeg je isteka preostao tek tjedan dana).
- ažuriranje popisa članova
- više tema iz područja zdravstva, socijale i ljudskih prava

Hvala vam na trudu i pohvale na kvaliteti rada. ****
Odlični ste i, po meni, odlično dozirani. :)
Samo nastavite tako ;)

V- Praćenje na društvenim mrežama

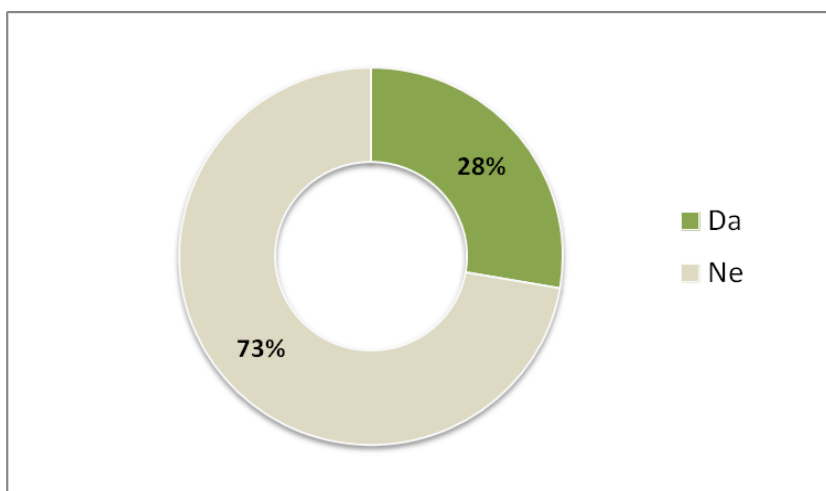
ODRAZ svakodnevno objavljuje različite sadržaje na svojoj Facebook fan stranici (<https://www.facebook.com/odraz.odrzivi.razvoj.zajednice>), između ostalog i obavijesti koje šaljemo preko MLR Info servisa.

Ovim pitanjem željeli smo saznati prate li članovi našu Fb fan stranicu, i ukoliko da, koliko često provode vrijeme na Facebooku.

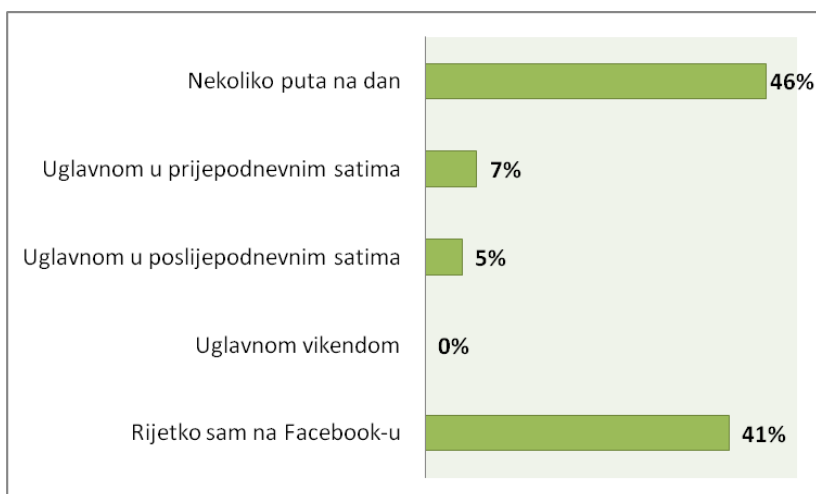
Prema odgovorima, saznali smo kako samo 28% ispitanih članova Mreže prati naš profil na Facebooku. Od onih koji nas prate na Facebooku, 46% posjećuje Facebook nekoliko puta na dan, dok 41% fanova rijetko provodi vrijeme na Facebooku.

Na ODRAZ-ovom Facebooku trenutno nas prati preko 880 fanova, od kojih na članove Mreže, prema dobivenim odgovorima, otpada jedan manji dio. To nam je interesantan podatak, jer je očito da informacije koje prikupljamo i dijelimo prati puno više osoba nego li ih je učlanjeno u Mrežu za lokalni razvoj.

Graf 10. Prate li i ODRAZ na Facebooku



Graf 11. Prikaz učestalosti posjeta korisnika Facebook stranicama



Preporuke i sljedeći koraci

- ponuditi mogućnost prijave za primanje MLR Info servisa fanovima na Facebook stranici i posjetiteljima ODRAZ-ove internetske stranice putem oglašavanja i postavljanjem obrasca za prijavu odnosno boljim pozicioniranjem prijave na naslovnici ODRAZ-ove web stranice
- poslati ponovno članovima postojeći obrazac za dostavu vijesti dostupnim na internetskoj stranici
- procijeniti treba li slati informacije o natjecajima ako ne dobijemo pravovremeno obavijest (možda proslijediti samo za jednostavnije natjecaje koji imaju jednostavne obrasce).

Zahvala

Zahvaljujemo svim članovima Mreže za lokalni razvoj koji su svojim odgovorima doprinijeli našem boljem uvidu u korisnost MLR Info servisa te koji su dali preporuke za poboljšanje naših aktivnosti.

Izveštaj pripremila:

Ksenija Vidović Vorberger, ODRAZ

UKRATKO

_većina ispitanih članova vrlo je zainteresirana za sadržaje koje dijelimo putem MLR Info servisa, bilo da pregledaju sve vijesti ili one koje ih zanimaju

_čitatelji ističu visok stupanj zadovoljstva sadržajem, izgledom i funkcionalnošću

_članovi pokazuju veliki interes za sve obavijesti i tematska područja koja su obuhvaćena MLR Info servisom

_informacije koje dobivaju uglavnom im koriste u radu, slažu se da su informacije u e-glasilu pretežno pravovremene i aktualne

_odgovara im učestalost slanja e-glasila jednom do dva puta tjedno

_većina ispitanih članova ne dostavlja svoje vijesti jer nemaju zanimljivih vijesti za objavu ili nemaju vremena za pripremu vijesti, a manji dio nije bio upoznat s mogućnošću korištenja ove usluge

_gotovo svi ispitanci često ili povremeno prosljeđuju dalje dobivene informacije, a preko 2/3 je preporučilo MLR Info svojim kolegama

_manji dio članova prati naše objave na Facebook-u, što nas dovodi do podatka (s obzirom na broj korisnika na Fb) da naše vijesti prati daleko veći broj zainteresiranih od formalnog broja članova MLR