Информационное письмо

по вопросу подготовки отчетности в части написания историй успеха

ЧТО ТАКОЕ ИСТОРИЯ УСПЕХА?

История успеха – это эмоциональный рассказ о работе подпроекта через истории жизни людей, о роли подпроекта в их жизни и о достижениях этих людей при помощи специалистов/волонтеров подпроекта. История должна показать читателю, какой была жизнь человека «до», и как она улучшилась «после».

Такие истории глубоко затрагивают процессы восприятия, создают зрительные образы. Интересный рассказ открывает каналы для общения людей разного социального уровня. Истории успеха позволяют озвучить невысказанное в отчетах, так как имеют сюжет, а не просто перечисляют факты. Хорошие истории кратки, но в них достаточно подробностей, чтобы нарисовать в воображении яркую картину.

КАК СОБРАТЬ ИНФОРМАЦИЮ ДЛЯ ИСТОРИИ УСПЕХА?

Короткий рассказ может быть написан о читателе/посетителе/благополучателе подпроекта, посещающем библиотеку, об участнике тренинга, о волонтере, о подопечном волонтеров, и т.д.

Выбрать героя истории желательно со специалистами, работающими непосредственно с благополучателями. Желательно взять наиболее яркую историю из рассказанных с точки зрения достижений героя и роли подпроекта в его жизни.

Обращаем внимание, что необходимо получить согласие на использование истории для распространения и публикаций. По согласованию с героем, в истории могут быть изменены имена и другие данные, позволяющие его идентифицировать.

Основные вопросы, на которые нужно дать ответ: Каким был главный герой? С какими проблемами он сталкивался? Какие изменения произошли в его жизни и какова роль подпроекта в этих изменениях?

Постарайтесь заострить внимание на успехах героя, улучшении его социального положения, межличностных отношений, отношения к самому себе. Старайтесь использовать прямую речь героя, она должна содержать доказательства успешности, достигнутых изменений, а не только эмоции. Во время беседы желательно делать записи, чтобы по ним можно было легко восстановить историю, либо, с разрешения героя воспользоваться диктофоном.

Итак, истории успеха это, прежде всего, истории о людях, жизнь которых в результате работы подпроекта, изменилась в лучшую сторону.

ПРИМЕР:

*Житель деревни Быстрая Слюдянского района Иванов Иван Иванович, рассказал, что раньше ему приходилось ездить за 25 км в город для оформления документов. «Нужно было тратить время и деньги на поездку. Были случаи, когда я не мог поехать из-за легких недомоганий, так как в дороге самочувствие могло ухудшиться. Теперь все изменилось…». Библиотека д.Быстрая вошла в подпроект «Государственные услуги – это просто». Сейчас все жители имеют возможность в своем населенном пункте оформить необходимые документы и получить нужную информацию через портал Госуслуг. Иван Иванович отметил, что с помощью сотрудников библиотеки он может быстро, удобно и, что немаловажно для пенсионера, бесплатно, получить услуги единого государственного портала. «Это очень хорошо, теперь я уверен в том, что все сделано своевременно и правильно, это для меня имеет большое значение, я спокоен, и значит, меньше болею». Основная задача подпроекта – повышение качества и доступности государственных услуг для населения, в частности, предоставления услуг различным группам населения, с успехом выполняется на базе "МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека Слюдянского района» Библиотека д. Быстрая".*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Благодарные посетители, безусловно, есть у каждой библиотеки. Рекомендуем постоянно получать от них обратную связь, проводить работу по сбору их историй. Важно сразу после проведения мероприятия или оказания услуги поинтересоваться мнением своих посетителей/участников. В этот момент, находясь в приподнятом эмоциональном состоянии от того, что какая-то проблема становится решенной, человек, как правило, готов выразить свою благодарность и рассказать об этом.

Опорным библиотекам при заполнении отчетных форм необходимо внимательно вычитывать истории успеха из отчетов библиотек, анализировать их, при необходимости дополнять, или, наоборот, убирать лишнее. Желательно делать истории краткими, но не терять важную информацию. В отчет опорной библиотеки достаточно включить 4 - 5 историй успеха, которые были выбраны как самые показательные для ознакомления с ними участников Большого проекта.

Куратор подпроекта включает в свой отчет 2-3 истории успеха из отчетов библиотек-участниц. Дополнительно в своём отчете кураторы могут отразить наиболее яркие истории о происходящих событиях в подпроекте, а также лучшие практики, а именно: новые успешные методы, форматы, которые были продемонстрированы в подпроекте. Возможно включение историй успешности самих библиотек и кураторов. Например, присутствие представителей власти на мероприятии, непосредственно относящемся к подпроекту или рассказ о результатах партнерства подпроекта с бизнес-структурами. Также могут быть истории о личном успехе куратора, например, о получении награды, как достижение в процессе продвижения подпроекта. Все это про успех, но нельзя забывать, что главные герои историй Большого проекта – население Иркутской области, поэтому основная часть историй успеха в отчете куратора должна быть о том, что улучшено в жизни людей в результате работы библиотек в рамках подпроектов.