

# Сбор и анализ обратной связи от благополучателей Практики СО НКО

Проект «Слушай с пользой!»

Москва, 1 февраля 2019 г.



*Эволюция и Филантропия*  
*Evolution & Philanthropy*

ФОНД  
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД  
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ  
ТИМЧЕНКО



КОМИТЕТ ОБЩЕСТВЕННЫХ  
СВЯЗЕЙ  
ГОРОДА МОСКВЫ

 ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ

## Цели и задачи исследования

### Цель исследования:

зафиксировать текущую ситуацию с вовлечением благополучателей в деятельность российских НКО на всех этапах реализации проектов и программ (планирование, реализация и оценка).

### Задачи:

- выявление опыта сбора обратной связи НКО от благополучателей
- определение успешных практик
- определение барьеров и точек роста для сбора обратной связи
- определение наиболее перспективных инструментов для сбора обратной связи

## Источники

### Количественные данные

- Данные проекта «Стандарт доказательности социальных практик»
- Данные проекта ПИОН-Регион
- Данные по сбору и анализу обратной связи участников программы «Семейный фарватер» фонда Тимченко
- Данные участников проекта «Слушай с пользой!»
- Данные участников конкурса «Точка отсчета»

### Публикации в «отраслевых» СМИ

## Источники

### Интервью

- Международный детский фонд «Саха-Азия, Якутск
- Благотворительный фонд KPMG, Москва
- Благотворительный фонд «Арифметика добра», Москва
- Благотворительный фонд Елены и Геннадия Тимченко, Москва
- Благотворительный фонд ДаунсайдАп, Москва
- Детские деревни SOS, Москва
- Благотворительный фонд «Дорога к дому», Череповец
- Общественный комитет «Колыбель», Иваново
- Благотворительный фонд «Виктория», Москва
- Благотворительный фонд «Дети +», Москва
- АНО «Расправь крылья», Смоленск
- «Чужих детей не бывает», Хабаровск

## Основные выводы

- НКО осознанно собирают обратную связь от своих благополучателей
- НКО собирают обратную связь для понимания потребностей благополучателей и оценки качества услуг
- НКО самостоятельно разрабатывают инструменты для получения и анализа обратной связи
- НКО обсуждают и принимают решения на основе полученной обратной связи
- НКО сталкиваются с проблемой отклика благополучателей при сборе обратной связи
- НКО редко информируют благополучателей о том, что сделали с полученной информацией
- В НКО-сообществе мало обсуждается тема вовлечения благополучателей в работу НКО

## Мотивы для НКО

- Обратная связь - важный элемент коммуникаций с благополучателями
- Важна с этической точки зрения
- Дает уникальную информацию для планирования, оценки потребностей/результатов/качества работы организации
- Повод для вовлечения благополучателей в совместную работу
- Дает информацию для анализа причин успехов/неудач

## Стимулы для НКО

- Работа на основе потребностей благополучателей – показатель профессиональной НКО
- Доноры стимулируют НКО к более интенсивным коммуникациям с благополучателями
- Организации, собирающие частные пожертвования, активно используют информацию от благополучателей для своего представления в публичном пространстве
- Грантодающие организации повышают требования к описанию целевых групп благополучателей на этапе подачи заявки и отчетности

## Инструменты для сбора обратной связи

- Анкетирование (онлайн и офф-лайн)
- Телефонные опросы
- Интервью
- Истории
- Фокус-группы
- Социальные сети
- Онлайн-форумы
- Горячие линии
- Журналы отзывов
- Неформальное общение
- Участие в стратегических/экспертных сессиях
- Встречи с руководством фонда
- Онлайн – личный кабинет
- Консультанты-посредники



# Анализ и обсуждение обратной связи

## Часто:

- Внутри команды специалистов
- С менеджментом организации
- С руководством организации

## Реже:

- С учредителями
- С самими благополучателями

# «Выход» /последствия обратной связи

## Технические решения:

изменение порядка предоставления услуг  
в рамках программ  
не требуют дополнительных вложений  
принимаются в процессе

## Системные решения:

запуск новых программ и услуг  
требуют вложений  
в рамках стратегии  
есть процедуры

## Предложения для фандрайзинга:

услуги, которые не вписываются в  
программы  
востребованы благополучателем  
в рамках стратегии  
понятны обществу

## Коммуникации НКО:

внутренние коммуникации – мотивация  
сотрудников и волонтеров  
внешние коммуникации – истории для  
фандрайзинга и доказательства  
результата

## Информирование благополучателей о принятых решениях

- НКО редко специально информируют благополучателей об итогах анализа ОС и принятых решениях
- Не все НКО осознают важность этой коммуникации
- Благополучатели могут узнать о принятых решениях в процессе взаимодействия или из открытых источников (СМИ, сайта, соцсетей, публичного отчета)
- Полные исследования публикуются редко
- Основная аудитория публичного отчета НКО – доноры и другие НКО

## Барьеры и проблемы

В обществе не развита культура обратной связи и сотрудничества

- Благополучатели – реципиенты
- Обратная связь воспринимается как обременение
- Качество полученной обратной связи бывает низким
- Трудно узнать правду в небольших городах

## Барьеры и проблемы

- Организации редко информируют благополучателей о результатах полученной обратной связи
- Сбор и анализ обратной связи – ресурсозатратный для НКО процесс
- Мало времени на рефлекссию
- В организациях не хватает компетенций для разработки инструментов сбора и анализа обратной связи
- Дефицит ресурсов в НКО и дефицит сотрудничества в секторе в сфере обмена информацией и объединения ресурсов

## Потребности НКО

- Освоить разные инструменты
- Профессиональная экспертиза инструментов
- Научиться мотивировать благополучателей
- Работать с благополучателями над качеством обратной связи
- Оптимизировать и систематизировать процесс
- Прояснить этические аспекты
- Научиться собирать обратную связь в процессе неформальных коммуникаций
- Научиться «возвращать» благополучателям обратную связь

## Зоны развития

- НКО и инфраструктурные организации: уделять больше внимания процессу вовлечения благополучателей в работу НКО
- Инфраструктурные организации: проводить обучающие и дискуссионные мероприятия на эту тему
- Донорские организации: стимулировать НКО к тому, чтобы они обосновывали и подтверждали свои проекты, услуги и результаты обратной связью от благополучателей

## Зоны развития

- НКО: знакомиться с профессиональным инструментарием для сбора и анализа обратной связи
- НКО: привлекать специалистов для оценки и оптимизации методик сбора и анализа обратной связи
- НКО: проговаривать с благополучателями, что их обратная связь – условие совместной работы
- НКО: работать с благополучателями для повышения качества обратной связи
- НКО: научиться «возвращать» благополучателям полученную обратную связь
- НКО: больше использовать полученную обратную связь в своих коммуникациях
- НКО: больше делиться опытом и полученной от благополучателей информацией



# Спасибо!

Вебсайт: <http://ep.org.ru/>

E-mail: [info@ep.org.ru](mailto:info@ep.org.ru)

Информационно-справочная платформа :  
[Socialvalue.ru](http://socialvalue.ru)

Дайджест публикаций: <http://ep-digest.ru/>



*Эволюция и Филантропия*  
*Evolution & Philanthropy*