

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
ЕЛЕНЫ 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 рефлексию
- 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

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

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



Эволюция и Филантропия
Evolution & Philanthropy