



IX ГРУЗИНСКАЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

«СОЦИАЛЬНАЯ ИНЖЕНЕРИЯ: КАК СОЦИОЛОГИЯ МЕНЯЕТ МИР»

Секция:

Практики и социологи: танго вдвоем.

Социология как ресурс социальных преобразований: возможности и проблемы

Автор:

Практика вовлечения благополучателей в деятельность НКО

Ольга Дроздова

МОСКВА
20-21 МАРТА
2019 ГОДА



Организаторы конференции



Практика вовлечения благополучателей в деятельность НКО Проект «Слушай с пользой!»



КОМИТЕТ ОБЩЕСТВЕННЫХ
СВЯЗЕЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

Цель исследования:

- зафиксировать текущую ситуацию с вовлечением благополучателей в деятельность российских НКО

Задачи:

- Выявить опыт сбора обратной связи НКО от благополучателей
- Определить успешные практики
- Найти барьеры и точки роста для сбора обратной связи
- Определить наиболее перспективные инструменты для сбора обратной связи



Источники

- 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
- Сайты благотворительных фондов, краудфандинговых платформ
- Интервью с 12 НКО



Основные выводы

- НКО собирают обратную связь от благополучателей
 - для понимания их потребностей и оценки качества услуг
 - для использования в коммуникациях и фандрайзинга
 - к этому их стимулируют доноры
- Обратная связь собирается не всегда((
- НКО разрабатывают инструменты для получения и анализа обратной связи самостоятельно
- У многих НКО не хватает для этого компетенций и ресурсов
- Есть проблема отклика благополучателей при сборе обратной связи
- НКО не всегда удовлетворены качеством собранной информации
- НКО заинтересованы в обучении, обмене опытом и дополнительной экспертизе
- НКО редко информируют благополучателей о том, что сделали с полученной информацией
- В НКО-сообществе тема обсуждается мало



Способы сбора обратной связи

- Анкетирование (онлайн и офф-лайн)
- Телефонные опросы
- Интервью
- Истории
- Фокус-группы
- Социальные сети
- Онлайн-форумы
- Горячие линии
- Журналы отзывов
- Консультанты-посредники
- Неформальное общение



Низкая культура обратной связи и сотрудничества

- Обратная связь = обременение
- Качество обратной связи «%@?#!!»
- Трудно узнать правду в небольших городах
- Дефицит сотрудничества в секторе в сфере обмена информацией и объединения ресурсов

Проблемы НКО

- Дефицит ресурсов
- Мало времени на рефлекссию
- Нехватка компетенций для разработки инструментов сбора и анализа обратной связи



Потребности НКО

- Помощь специалистов
- Обучение работе с разными инструментами
- Оптимизация и систематизация процесса
- Профессиональная экспертиза инструментов
- Работа с благополучателями над качеством обратной связи
- Умение собирать обратную связь в процессе неформальных коммуникаций
- Практика «возвращать» благополучателям обратную связь



Зоны развития: больше внимания процессу вовлечения благополучателей в работу НКО

- Вовлечение экспертов в обучение/просвещение/экспертизу
- Усиление коммуникаций с благополучателями:
 - обратная связь – условие совместной работы
 - работать над качеством обратной связи
 - научиться «возвращать» полученную обратную связь
- Использовать полученную обратную связь в коммуникациях НКО
- Больше делиться опытом и полученной от благополучателей информацией



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Автор: **Ольга Дроздова**

Контакты: odrozdova@asi.org.ru