



Благотворительный
детский фонд
ВИКТОРИЯ

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ДЕТСКИЙ ФОНД «ВИКТОРИЯ» ПРОГРАММА «РАЗВИТИЕ. РОСТ. ПЕРСПЕКТИВА»

Фонд «Виктория» работает 14 лет в сфере помощи семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. До 2010 г. фонд, в основном, занимался системной поддержкой семейного устройства и профилактики сиротства, реализовывал программы поддержки детей, находящихся в интернатных учреждениях (социальная адаптация, трудовое воспитание, поддержка одаренных детей), развивал добровольческую деятельность, а затем добавил к своим инфраструктурным программам программы прямой поддержки: школу приемных родителей, сопровождение

приемных семей, работу с семьями в трудной жизненной ситуации. В 2018 г. у фонда было 536 благополучателей: это семьи и дети в кризисной ситуации, кандидаты в приемные родители, приемные семьи, приемные дети, дети в учреждениях и специалисты сферы защиты детства - преимущественно из НКО. Организация регулярно собирает обратную связь от всех категорий благополучателей в рамках всех своих программ. Ранее, проводились и диалоги со стейкхолдерами, они также (в том числе благополучатели) участвовали в стратегических сессиях.

ПОЛЬЗА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Организация видит несколько аспектов пользы от обратной связи: во-первых, спрашивать мнение людей о том, как изменяется их жизнь благодаря работе фонда, - этически правильно, учитывая то, что это люди в трудной ситуации,

и никто лучше них не расскажет о том, что с ними происходит. Во-вторых, обратная связь позволяет организации спланировать и скорректировать содержание программ или проектов, ориентируясь на ожидания благополучателей.



КАК ПРОИСХОДИТ СБОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ?

Программа «Развитие. Рост. Перспектива» - это обучение специалистов сферы защиты детства, преимущественно из НКО. Обратная связь помогает фонду определиться с содержанием программы и включать в нее актуальные, практикоориентированные вещи, соответствующие ожиданиям специалистов и тому, как они оценивают условия и риски внедрения тех технологий, которым обучает фонд. Программа предполагает некий люфт в мероприятиях, который дает возможность скорректировать содержание и сделать его максимально полезным и воспринимаемым специалистами. Кроме того, обратная связь позволяет лучше организовать обучение с точки зрения логистики, условий проживания специалистов в месте обучения, потому что хо-

рошая логистика не менее важна для работоспособности участников и продуктивности всего обучения. Обратная связь собирается на всех этапах. На этапе отбора участников фонд собирает ожидания и оценивает риски и перспективы, затем после каждого мероприятия и по итогам проводится опрос. Инструментарий (бумажные анкеты после мероприятий и Гугл-формы в остальных случаях) разрабатывается силами специалистов организации, они же модерируют процесс сбора и анализируют полученную информацию. Первоначального тестирования не было, но из раза в раз анкета «подтачивается», становится более удобной для респондентов и унифицированной для того, чтобы в конце проекта получить данные для обобщения.

ПОЛУЧЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Обратная связь дает массу полезной информации. Например, отзывы помогли

лучше выстроить курс обучения. Запуская вебинары, организаторы замети-

Сбор и анализ обратной связи встроен в работу фонда, что дает возможность планировать, корректировать работу и оценивать ее эффективность. Обратная связь для программы «Развитие. Рост. Перспектива» позволяет сделать обучение специалистов, работающих в сфере детства, максимально эффективным и практикоориентированным.



Благотворительный
детский фонд
ВИКТОРИЯ

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ДЕТСКИЙ ФОНД «ВИКТОРИЯ» ПРОГРАММА «РАЗВИТИЕ. РОСТ. ПЕРСПЕКТИВА»

ли, что на какие-то из них приходит 30 участников, а на какие-то – три. Через год картина участия была такой же неравномерной, но стало ясно, что это не зависит от темы: на один и тот же вебинар в первый год пришло 5 человек, а на следующий - 30. Чтобы понять, в чем дело, фонд провел небольшой опрос, который дал понять, что люди чаще всего сейчас рассматривают вебинары, как методический материал и не отличают их от видеолекций и смотрят их в записи в удобное для них время, тем более, что ведущие, как правило, доступны для вопросов.

Обратная связь подсказала, что при организации обучения надо более тщательно отбирать участников: программа должна отвечать их уровню и ожиданиям, чтобы полученные знания были применены на практике, и вложенные в обучение усилия

не были потрачены впустую. После случая, когда участница программы обучения не оценила предложенное обучение, фонд, проанализировав ее опыт, стал запрашивать больше информации о потенциальных участниках и более настойчиво рекомендовать направлять на обучение сотрудников, соответствующих определенным критериям.

Позитивная обратная связь после пилотной стажировки (организованной впервые, так как в проекте остались сэкономленные средства) помогла принять решение о включении стажировок в программу обучения. Из обратной связи в ходе очных семинаров также были взяты темы стажировок - работа с зависимыми и опыт организаций приютов для мам с детьми (которые были самыми обсуждаемыми у специалистов-участников)

РЕАКЦИЯ ФОНДА НА ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

Прямой «обратной связи на обратную связь» фонд не дает, хотя в рассылках специалистам благодарит за их участие и упоминает, что новый проект разработан, в том числе, на основе их отзывов. В будущем это будет проговариваться специально, поскольку обратная связь действительно влияет на содержание обучающей программы и связанных с ней проектов.

ТРУДНОСТИ

Трудностей при сборе обратной связи от специалистов, как правило, не возникает. Они заполняют предложенные анкеты, и если это очное мероприятие, то возврат анкет приближается к 100%, а когда речь идет об онлайн-опросе по итогам программы – то около 50%. В фонде понимают, что специалисты довольно загружены и находятся в плотном информационном потоке, поэтому стараются делать опросы, которые отнимут не более трех минут, и пишут об этом в теле письма. Такое (честное) предупреждение стимулирует человека ответить на анкету сразу, не откладывая на потом.

Сбор обратной связи от семей в трудной ситуации существенно труднее, и тут онлайн-инструменты не работают. Это только личный контакт со специалистом, пояснение смыслов вопроса и т.д. В связи с этим унифицировать процесс сбора обратной связи от всех получателей фонда невозможно, и весь процесс получается трудоемким.

ЧТО НАДО УСОВЕРШЕНСТВОВАТЬ?

- лучше понять оптимальные сроки сбора обратной связи в той или иной ситуации (например, когда обучение какой-то технологии подразумевает процесс внедрения).
- лучше понять нужное количество участников, чтобы обратная связь была репрезентативной.