Сообщество приемных родителей: исследование пути родителей

Татьяна Дробышевская

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ
ФОНД СОДЕЙСТВИЯ
СЕМЕЙНОМУ УСТРОЙСТВУ

Проблема: первый контакт приемного родителя с сообществом

- Целевая аудитория:

приемные родители, состоящие в сообществах

Этапы:

1. Составляем CJM, как мы видим
2. Формируем гипотезы
3. Составляем вопросы для интервью (что хотим узнать?)
4. Распределяем роли (ведущий, респондент, наблюдатель «на заметках»
5. Проводим интервью
6. Распаковываем интервью (выделяем проблемы, инсайты и драйверы)
7. Фиксируем результаты проверки гипотез (вопросы, факты, гипотезы, выводы)
8. Составляем CJM «как есть»
9. Идеи

Этапы	Возникновение потребности	Поиск сообщества	Знакомство с лидером	Привязанность
Действия (что человек делает сам)	Обращается в опеку Проходит ШПР Спрашивает	Нашел сообщество/ присоединился к нему	Позвонить, прийти Написать на сайт, в группу Через мероприятия Через другое сообщество	Поиск друзей, единомышленников Желание участвовать не только как участник, но и организатор
Точки контакта (с кем или чем взаимодействует)	Опека Тренер ШПР Знакомые и друзья Интернет	Вопрос в личные сообщения Телефон руководителя сайт	Знакомые и друзья Телефон лидера, помощника Мероприятия	Лидер Психолог Ядро сообщества Родители из чата
Потребности (какая конечная цель)	Поиск «своих» Причастность Получение информации	Сидит и тихо молчит, выбирает Выбор, закрывающий потребности	Быть сопричастным Поиск своих Потребность в поддержке со стороны других родителей	Досуг Мероприятия Чувствовать себя полезным и значимым
Драйвер (что помогает продвигаться дальше)	Трудности в приемном родительстве Быть услышанным, понятым Реализация	Интерес к людям, мероприятиям и развитию Интерес: как живут, справляются	Помощь, поддержка 24/7 Опыт, который есть в сообществе Желание делиться	Чувство «Чип и Дейл» Реализовать свой потенциал

НАЙДИ СЕМЬЮ

Цитаты респондентов	Наблюдения	Инсайты
-Мы стали как одна большая семья -Важно общение на равных - Хочу отдавать, делиться -- Я живу в «Штурвале»	-Стратегии развития сообщества нет, и цели тоже -Нужно брать обратную связь -Очень важна теплая атмосфера -Ни мы, ни родители не знают, как попасть в ядро - Онлайн мероприятия важны	-Ядро формируется стихийно -Родители не знают, как нас найти -Должна быть цель и миссия, чтобы транслировать ее хотя бы ядру

Проблемы и боли родителей

Не хватает времени
Далеко и долго добираться

- 1. Организовать стенд в опеке с буклетами
- 2. Проводить часть мероприятий он-лайн
- 3. Организовать логистику для родителей
- 4. «Задружиться» с ШПР, приходить, рассказывать о нас
- 5. Поздравлять с Днем рождения

Внутренние установки (страхи, я сам все знаю, помощь не нужна)

Не дали информацию (легко ли нас найти?

- 6. Организовать в параллели мероприятие с детьми
- 7. Неформальное общение для родителей (интерактивное)
- 8. Брать обратную связь от участников сообщества

Спасибо за внимание!

НАЙДИ СЕМЬЮ

КОНТАКТЫ

- info@sirota.ru
- +7 (903) 005-08-42
- https://sirota.ru