

Организация создана 2 сентября 2016 года и занимается содействием социальной адаптации детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц из их числа. Основные направления деятельности – правовая помощь детям-сиротам в реализации их жилищных прав и комплексная помощь молодым матерям из числа детей-сирот в преодолении трудной жизненной ситуации. Благополучатели организации – дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей и лица из их числа (их примерно 500-600 человек), а также специалисты (около 70), для которых организация является ресурсным центром по защите прав сирот.

Организация собирает обратную связь от благополучателей в рамках проектной деятельности: после крупных мероприятий и по итогам проектов. Обратная связь помогает организации оставаться

в нужном русле, понимая, действительно ли она делает то, что важно и полезно в данный момент, достигаются ли цели и задачи проекта, воспринимается ли сложная юридическая информация, исходящая от организации.

В проект «Маленькая мама» участницы обращаются сами, и на этом этапе они пишут заявление и заполняют анкету, в которой указывают сложности, с которыми сталкиваются, и отмечают, как им можно помочь. Обратная связь от них собирается после каждого мероприятия, а также на финальном этапе проекта.

Инструментарий разрабатывают сами сотрудники, тестируют его также своими силами. Основной инструмент – анкетирование (онлайн и оффлайн). Процесс модерировать сотрудники, работающие с девушками, анализирует информацию руководитель организации или значенный сотрудник.

Обратная связь помогла подтвердить, что организация

<http://rk67.ru>

действительно оказывает ту помощь, которая полезна и соответствует ожиданиям молодых мам. Однако каких-то дополнительных ориентиров обратная связь пока не дала, в связи с чем в организации задумались над совершенствованием инструментария. Было принято решение привлечь при организации крупных опросов специалистов – социолога и психолога.

Полученную информацию обсуждали и с коллегами внутри коллектива, и с партнерами – московским фондом «Расправь крылья». Публичного отчета и обратной рассылки участникам не было.

*Для получения обратной связи от благополучателей в проекте «Маленькая мама» Центр использует анкетирование. Сейчас, чтобы двигаться вперед, организация готова вкладывать дополнительные усилия и привлекать специалистов в совершенствование процесса сбора обратной связи для получения ценной информации.*

#### ТРУДНОСТИ

Самая большая сложность - разработка инструментария для получения объективных данных. Как правило, благополучатели неохотно заполняют анкеты, если в них больше 10 вопросов, поэтому анкеты должны быть емкие, но короткие и с понятными для аудитории вопросами, позволяющими не только подтвердить, что «все хорошо», но и двигаться вперед. Есть ощущение, что на вопросы типа «узнали ли вы что-то новое» люди отвечают положительно из чувства благодарности, а на вопросы «чего не хватило, что не понятно» ответов практически нет.

#### ЧТО НУЖНО УСОВЕРШЕНСТВОВАТЬ?

Нужно обучение разработке инструментария, правильной постановке вопросов для получения объективной и полезной информации.