



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕТСКИЙ ФОНД «ДЕТИ САХА-АЗИЯ».

МЕДИАПРОЕКТ «БУДЕМ ВМЕСТЕ»

Международный детский фонд «Дети Саха-Азия» создан в 1993 году. Одно из направлений деятельности фонда - помощь в устройстве детей-сирот, находящихся в учреждениях, в замещающие семьи. Другие направления также связаны с поддержкой детей и семей в трудной жизненной ситуации. Телевизионный медиапроект «Будем вместе» нацелен на преодоление проблем сиротства в республике. Благополучатели фонда - 803 детей и 145 взрослых.

Организация старается регулярно собирать обратную связь от своих благополучателей. По словам руководителя, если от них нет обратной связи, проект закрывается, потому что без этого организация не может его оценить. Обратная связь позволяет понимать, есть ли какой-то эффект или результат от работы фонда для семей. При этом фонд старается не загружать своих благополучателей множеством анкет и вопросов и находит для коммуникации специальные поводы, например, слет приемных семей. В

проекте «Будем вместе» обратная связь собиралась, чтобы получить данные для оценки эффекта телепрограммы: насколько она нужна и полезна приемным родителям и как помогает в деле устройства детей. Было важно подкрепить собственное представление мнением заинтересованных людей.

Обратную связь собирали на нескольких этапах и у разных групп: у приемных родителей, детей, людей, прошедших школу приемных родителей, специалистов органов опеки, представителей органов власти. На стадии разработки программы оценки своего проекта в ходе телефонного опроса и анкетирования узнавали их ожидания. Потом была собрана фокус-группа, на которой оценивалось качество телепередачи.

Инструментарий разрабатывал социолог, специалисты фонда помогали ему провести фокус-группу. Анализировались анкеты двух групп: потенциальные приемные родители (слушатели, выпускники школы приемных родителей), и уже действующие

приемные родители. Всего была получена информация от 75 действующих приемных родителей и 94 слушателя Школы приемных родителей.

Полученная информация позволила узнать, что приемным родителям (и действующим, и потенциальным) понравилась ведущая программы и что их больше интересуют вопросы психологического и юридического плана, а не медицинского, как предполагали в фонде.

Результаты обратной связи обсуждались на правлении фонда и внутри команды, а также в рамках слета приемных родителей, в котором участвовали также специалисты органов опеки и учреждений для детей-сирот. Фонд планирует опубликовать эти данные вместе с цифрами и другими показателями, поскольку это оценка вклада фонда в снижение уровня сиротства. По мнению экспертов, оценка медиапроекта была положительной, поэтому фонд будет продолжать выпуск этой программы

Обратная связь (телефонные опросы, анкетирование и фокус-группы) была необходима фонду для оценки своего телевизионного проекта и будет использована для продолжения и развития. Использование такого инструмента, как фокус-группы, позволило не только получить нужную информацию, но и лучше мотивировать к участию благополучателей.

ТРУДНОСТИ

Как правило, особых сложностей при сборе обратной связи в ходе мероприятий нет, но, если речь идет о дистанционной работе, то есть большие проблемы с откликом – люди не очень охотно заполняют предложенные анкеты. Опросы по телефону эффективнее, но их следует использовать аккуратно, чтобы не докучать благополучателям. Фокус-группа была хорошим форматом вовлечения благополучателей: при отборе участникам говорилось, что «выбираются самые-самые», и обращение как к экспертам стимулировало их отнестись к своему участию более серьезно.

ЧТО НАДО УСОВЕРШЕНСТВОВАТЬ?

Опыт оценки медиапродуктов с разных сторон, в том числе эмоциональной.