**Инструмент самодиагностики   
"Зрелость процессов получения обратной связи от благополучателей" (экспресс-версия)**

*Инструмент самодиагностики разработан* [*АНО "Эволюция и филантропия"*](http://ep.org.ru/) *в рамках проекта «Слушай с пользой!».*

*Обратная связь от благополучателей – это те ожидания, представления, чувства, мнения, которые благополучатели испытывают и выражают по отношению к программе, услуге или организации в целом.*

*В различных социальных программах могут быть разные категории благополучателей (бенефициаров, подопечных, клиентов, целевых групп и пр.). Пожалуйста, отвечая на вопросы анкеты, сконцентрируйтесь только на одной (самой ключевой) группе благополучателей.*

*Получение обратной связи от детей и подростков имеет свою специфику. Данный инструмент предназначен для самодиагностики зрелости процессов исключительно при получении обратной связи от взрослых благополучателей.*

1. Мы собираем обратную связь от благополучателей, чтобы… *(любые подходящие варианты)*
2. Узнать, в какой мере благополучатели удовлетворены участием в наших программах, получают пользу и пр.;
3. Посоветоваться, обсудить с благополучателями наши программы, услуги и пр.;
4. Разработать с благополучателями совместные усилия, как улучшить программы, сервисы и пр.;
5. Затрудняюсь ответить / не было такого опыта
6. Как часто вы собираете обратную связь от благополучателей?
7. Регулярно
8. Время от времени, по ситуации
9. Практически никогда
10. Затрудняюсь ответить

**Планирование процессов получения обратной связи**

1. Планируя сбор обратной связи от благополучателей (например, проведение анкетирования), мы предварительно согласовываем, зачем нам нужны эти сведения; как и кем они будут анализироваться; какие решения могут быть приняты в случае получения тех или иных ответов.
2. Всегда
3. Бывает по-разному
4. Практически никогда
5. Затрудняюсь ответить / не было такого опыта

**Сбор данных обратной связи**

1. Сотрудники нашей организации могут… *(любые подходящие варианты)*
2. подобрать методы сбора информации, наиболее подходящие к конкретным задачам и ситуациям
3. использовать готовый инструментарий для сбора обратной связи от благополучателей (например, у организации есть шаблоны анкет и пр.), соответствующие инструкции
4. обосновать принципы формирования выборки опроса (в случае проведения выборочных исследований)
5. самостоятельно разработать инструментарий и собрать данные (провести опрос, фокус-группу, интервью и пр.)
6. ничего из перечисленного
7. затрудняюсь ответить

**Анализ данных**

1. Сотрудники нашей организации умеют … *(любые подходящие варианты)*
2. анализировать количественные данные, интерпретировать их значение
3. анализировать качественные данные
4. оценивать уровень статистической значимости полученных количественных данных
5. Ничего из перечисленного
6. Затрудняюсь ответить
7. В ходе анализа полученных данных обратной связи мы… *(любые подходящие варианты)*
8. Сравниваем с ранее полученными результатами по тем же вопросам
9. Сопоставляем с другими количественными данными,полученными из других источников (например, результаты тестов, успеваемость, посещаемость, административная отчетность и пр.)
10. Сопоставляем с другими качественными данными (например, результаты фокус-групп, интервью, наблюдений специалистов и пр.)
11. Ничего из перечисленного
12. Затрудняюсь ответить

**Диалоги (коммуникации) с благополучателями и другими заинтересованными сторонами**

1. Полученные результаты обратной связи от благополучателей, как правило, … *(любые подходящие варианты)*
2. доступны руководству организации, учредителям
3. обсуждаются внутри команды
4. обсуждаются на специально организованных встречах с благополучателями (приглашаются все благополучатели)
5. индивидуально обсуждаются с представителями благополучателей, организуются прицельные фокус-группы и пр.
6. обсуждаются на совместных встречах с благополучателями и руководством, учредителями, другими причастными сторонами
7. организуются специальные встречи, если мы получаем противоречивые сведения, конфликт интересов и пр.
8. Ничего из перечисленного
9. Затрудняюсь ответить
10. Как правило, мы публикуем сведения о результатах анализа данных, полученных от благополучателей, а также выводы, которые сделаны на их основе и решения, которые планируем предпринять (специальные публикации, отчеты)
11. Да
12. Нет
13. Затрудняюсь ответить
14. Не было такого опыта

**Коррекция курса (внесение изменений в деятельность организации)**

1. На основе полученной обратной связи от благополучателей, мы… *(любые подходящие варианты)*
2. Обдумываем идеи, варианты (рекомендации), как можно улучшить нашу деятельность
3. Извещаем благополучателей и иные причастные стороны, какие именно изменения и когда будут внесены в деятельность, а какие – нет и почему
4. Осуществляем тактические изменения в деятельности организации
5. Осуществляем стратегические изменения в деятельности организации
6. Получаем обратную связь по поводу самого процесса получения обратной связи (комфорт, удобство, безопасность, ресурсозатратность и пр.)
7. Ничего из перечисленного
8. Затрудняюсь ответить

**Общая культура в организации**

1. У наших благополучателей есть возможность сообщить о проблеме, оставить отзыв или жалобу о работе организации, специалистах в режиме 24/7
2. Да
3. Нет
4. Затрудняюсь ответить
5. Наши текущие отношения с благополучателями можно назвать доверительными
6. Да
7. В какой-то степени
8. Нет
9. Затрудняюсь ответить
10. Руководство организации рассматривает получение обратной связи от благополучателей как важный инструмент улучшения деятельности организации, реализуемых программ
11. Да
12. В какой-то степени
13. Нет
14. Затрудняюсь ответить
15. С какими основными трудностями сталкивается Ваша организация при получении обратной связи от благополучателей? *(любые подходящие варианты)*
16. Наши благополучатели – представители низкоресурсных групп (низкий уровень грамотности, ментальные и психические особенности и пр.)
17. Недоступность наших благополучателей – особенности благополучателей (маргинальные группы, потребители наркотиков, деликатные темы и пр.) или отсутствие средств связи (нет контактов, Интернета, у благополучателей нет возможности принять участие и пр.)
18. Нежелание благополучателей отвечать на вопросы, предоставлять обратную связь
19. Недостаток ресурсов (время, деньги, кадры) на сбор и анализ обратной связи
20. Недостаток знаний и компетенций на сбор и анализ полученных данных
21. Есть риск получить негативную обратную связь про организацию, программу
22. Отсутствие особой пользы от полученных данных (ничего нового, неискренние или непонятные ответы, пр.)
23. Затрудняюсь ответить
24. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
25. Мы будем благодарны, если Вы поделитесь своими ощущениями и соображениями относительно работы с данным инструментом самодиагностики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Несколько вопросов о вашей практике и организации**

1. К какому типу можно отнести вашу программу, услугу, практику?
2. Развитие, образование, социализация детей и подростков
3. Постинтернатное сопровождение выпускников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
4. Помощь семьям с детьми
5. Стационарная помощь семьям с детьми (кризисные центры и пр.)
6. Наставничество
7. Обучение и подготовка специалистов сферы детства
8. Обучение и подготовка волонтеров для программ сферы детства
9. Другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_
10. Как давно вы реализуете данную программу (практику)
11. Менее года
12. 1-2 года
13. Более 2 лет
14. Затрудняюсь ответить
15. Укажите основных благополучателей вашей практики *(все подходящие варианты)*
16. дети
17. семьи с детьми
18. молодые взрослые
19. дети, подростки, молодые взрослые с ОВЗ
20. специалисты сферы детства
21. волонтеры, работающие с детьми и семьями
22. общество в целом
23. другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
24. затрудняюсь ответить
25. Примерное количество благополучателей программы (практики) в год
26. До 15
27. 16-50
28. 51-100
29. Более 100
30. Затрудняюсь ответить
31. Если у вашей организации или Вас лично есть интересный опыт (кейс) получения обратной связи от благополучателей – сбора, анализа, обсуждения результатов с благополучателями и иными сторонами, а также последующего применения – расскажите об этом! Мы с удовольствием обсудим с Вами все детали и опубликуем ваш кейс на портале! \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо большое!

**ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ АНАЛИЗА ОТВЕТОВ**

**Вопросы №1-2:***подсчитайте сумму полученных баллов, согласно таблице*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Вопрос (№)* | *Вариант ответа* | *Баллы* |
| 1 | 1 | *1* |
| 2 | *2* |
| 3 | *2* |
| 4 | *0* |
| 2 | 1 | 5 |
| 2 | 2 |
| 3 или 4 | 0 |
| Итого: | |  |

**0-8 баллов.** Для получения более подробной информации рекомендуем ознакомиться с методическими рекомендациями «Обратная связь от благополучателей сферы детства», разделы «Благополучатели и стейкхолдеры – кто это?», «Что такое обратная связь от благополучателей?», «Зачем нужна обратная связь от благополучателей?», «Основные принципы получения обратной связи от благополучателей».

**9 баллов и более**: Выглядит отлично! Предлагаем пройти углубленную самодиагностику, по более широкому спектру вопросов и нюансов)

**Вопрос №3**относится кэтапу **I «Планирование процессов получения обратной связи»**

*Подсчитайте сумму полученных баллов, согласно таблице*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Вопрос (№)* | *Вариант ответа* | *Баллы* |
| 3 | 1 | 5 |
| 2 | 2 |
| 3 или 4 | 0 |
| Итого: | |  |

**0-2 балла.** Этап планирования - один из самых важных этапов, от которого зависит качество получаемых данных, а также ваши отношения с благополучателями. Советуем тщательно подходить к планированию всех моментов, связанных с получением обратной связи. Для получения более подробной информации рекомендуем ознакомиться с методическими рекомендациями «Обратная связь от благополучателей сферы детства», раздел «Планирование процессов получения обратной связи».

**5 баллов**: Выглядит отлично! Предлагаем пройти углубленную самодиагностику, по более широкому спектру вопросов и нюансов)

**Вопрос №4** относится кэтапу **II «Сбор данных обратной связи»**

*Подсчитайте сумму полученных баллов, согласно таблице*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Вопрос (№)* | *Вариант ответа* | *Баллы* |
| 4 | 1 | 1 |
| 2 | 1 |
| 3 | 1 |
| 4 | 2 |
| 5 или 6 | 0 |
| Итого: | |  |

**0-4 балла.** Качественный сбор данных подразумевает наличие у сотрудников необходимых компетенций, понимание возможностей и ограничений основных методов сбора данных, а также выделение необходимых ресурсов. Подумайте, как можно повысить компетенции сотрудников в этих вопросах, какие есть альтернативные ресурсы (например, местные вузы, волонтеры). Для получения более подробной информации рекомендуем ознакомиться с методическими рекомендациями «Обратная связь от благополучателей сферы детства», раздел «Сбор данных».

**5 баллов**: Выглядит отлично! Предлагаем пройти углубленную самодиагностику, по более широкому спектру вопросов и нюансов)

**Вопросы №5-6**относятся кэтапу **III «Анализ данных»**

*Подсчитайте сумму полученных баллов, согласно таблице*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Вопрос (№)* | *Вариант ответа* | *Баллы* |
| 5 | 1 | 1 |
| 2 | 1 |
| 3 | 1 |
| 4 или 5 | 0 |
| 6 | 1 | 1 |
| 2 | 1 |
| 3 | 1 |
| 4 или 5 | 0 |
| Итого: | |  |

**0-4 балла.** Проведение анализа данных, полученных от благополучателей, подразумевает наличие у сотрудников необходимых компетенций, понимание возможностей и ограничений основных методов сбора данных, а также выделение необходимых ресурсов. Подумайте, как можно повысить компетенции сотрудников в этих вопросах, какие есть альтернативные ресурсы (например, местные вузы, волонтеры). Для получения более подробной информации рекомендуем ознакомиться с методическими рекомендациями «Обратная связь от благополучателей сферы детства», раздел «Анализ данных». Также рекомендуем воспользоваться разделом онлайн-базы "Инструменты сбора", где вы найдете подборку различных инструментов по темам, а также сконструировать свой. Вы также можете поделиться имеющимся опытом и предложить свой инструмент:)

**5 баллов и более**: Выглядит отлично! Предлагаем пройти углубленную самодиагностику, по более широкому спектру вопросов и нюансов) Посетите раздел "Инструменты сбора", где собрана подборка инструментов по темам.Вы также можете поделиться своим опытом и предложить инструмент, который использует ваша организация:)

**Вопросы №7-8**относятся кэтапу **IV «Диалоги (коммуникации) с благополучателями и другими заинтересованными сторонами»**

*Подсчитайте сумму полученных баллов, согласно таблице*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Вопрос (№)* | *Вариант ответа* | *Баллы* |
| 5 | 1 или 2; 1 и 2 | 1 |
| 3 | 1 |
| 4 | 1 |
| 5 | 1 |
| 6 | 1 |
| 7 или 8 | 0 |
| 6 | 1 | 2 |
| 2, 3, 4 | 0 |
| Итого: | |  |

**0-5 баллов.** Обратную связь стоит не только собирать и анализировать, но и доносить до сведения, обсуждать с сотрудниками, благополучателями, партнерами, другими заинтересованными сторонами. Для получения более подробной информации рекомендуем ознакомиться с методическими рекомендациями «Обратная связь от благополучателей сферы детства», раздел «Диалоги (коммуникации) с благополучателями и другими заинтересованными сторонами».

**6 баллов и более**: Выглядит отлично! Предлагаем пройти углубленную самодиагностику, по более широкому спектру вопросов и нюансов)

**Вопрос 9** относится кэтапу **V «Коррекция курса (внесение изменений в деятельность организации)»**

*Подсчитайте сумму полученных баллов, согласно таблице*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Вопрос (№)* | *Вариант ответа* | *Баллы* |
| 9 | 2 | 1 |
| 1 | 2 |
| 2 | 3 |
| 1 | 4 |
| 1 | 5 |
| 0 | 6, 7 |
| Итого: | |  |

**0-5 баллов.** Коррекция курса, внедрение изменений в деятельность – один из самых сложных этапов. Советуем подробнее изучить наше руководство по улучшению процессов получения обратной связи от благополучателей. Для получения более подробной информации рекомендуем ознакомиться с методическими рекомендациями «Обратная связь от благополучателей сферы детства», раздел «Коррекция курса (внесение изменений в деятельность организации)».

**6 баллов и более**: Выглядит отлично! Предлагаем пройти углубленную самодиагностику, по более широкому спектру вопросов и нюансов)

**Вопросы №10-12**относятся к оценке **Общей культуры в организации**, влияющей на получение обратной связи от благополучателей

*Подсчитайте сумму полученных баллов, согласно таблице*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Вопрос (№)* | *Вариант ответа* | *Баллы* |
| 10 | 1 | 1 |
| 2, 3 | 0 |
| 11 | 1 | 2 |
| 2 | 1 |
| 3, 4 | 0 |
| 12 | 1 | 3 |
| 2 | 1 |
| 3, 4 | 0 |
| Итого: | |  |

**0-4 баллов.** Советуем продумать меры, которые повысят готовность организации к использованию практик получения обратной связи от благополучателей. Для получения более подробной информации рекомендуем ознакомиться с методическими рекомендациями «Обратная связь от благополучателей сферы детства», разделы «Благополучатели и стейкхолдеры – кто это?», «Что такое обратная связь от благополучателей?», «Зачем нужна обратная связь от благополучателей?», «Основные принципы получения обратной связи от благополучателей».

**5 баллов и более**: Выглядит отлично! Предлагаем пройти углубленную самодиагностику, по более широкому спектру вопросов и нюансов)

**Итоговый балл**

*Просуммируйте все баллы, полученные по всем разделам.*

**0-15 баллов**: Вы в начале пути, а значит, у вас есть возможность достичь невероятных успехов:) Будем рады, если наши рекомендации будут для вас полезны.

**16-35 баллов**: Средний уровень, некоторые этапы получения обратной связи от благополучателей нуждаются в дополнительном усилении и развитии. Пожалуйста, обратите внимание на следующие рекомендации.

**36-41 баллов**: Ваши ответы демонстрируют высокий уровень, поздравляем:) Продолжайте двигаться дальше и делиться своим опытом с другими!

**42-46 баллов**: Просто потрясающе! Предлагаем пройти углубленную самодиагностику, по более широкому спектру вопросов и нюансов) Приглашаем также посетить раздел "Инструменты сбора", где собрана подборка инструментов сбора обратной связи по различным темам.Уверены, у Вас есть, чем поделиться – предложите инструмент, который использует ваша организация:)