

Сбор и анализ ожиданий стейкхолдеров при построении системы мониторинга и оценки

Горячева Александра, МОО «Старшие Братья Старшие Сестры»

Информация об организации

Межрегиональная общественная
организация содействия программе
воспитания подрастающего поколения
«Старшие Братья Старшие Сестры»



Big Brothers Big Sisters of Russia
Старшие Братья Старшие Сестры России

Организация зарегистрирована в 2003 году.

Представительства программы: Москва, Санкт-Петербург, Московская область (Орехово-Зуево, Люберцы, Реутов, Мытищи), Тула.

Общий штат сотрудников: 18 человек.

Направление деятельности: наставничество для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Участники проекта «ПИОН-Москва», победители конкурса «Семейный фарватер» (2016 г.) БФ Елены и Геннадия Тимченко

Краткая информация о программе

Название: Программа индивидуального наставничества для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Программный цикл – 1 год.

Целевые группы благополучателей:

- дети - воспитанники сиротских учреждений,
- дети из замещающих (приемных, опекунских) семей,
- дети из кровных семей, находящихся в социально уязвимом положении,
- дети, имеющие ограниченные возможности здоровья,
- выпускники сиротских учреждений в возрасте от 18 до 23 лет.

Цель программы – социальная адаптация детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, реализация их личностного потенциала.

Цель создания системы измерения и оценки программы:

- Улучшение качества работы программы, развитие программы
- Отчетность, позиционирование во вне результатов деятельности организации

	2009 - 2010	2010 - 2013	2013 - 2015	2016-2017
Социальные результаты	<ul style="list-style-type: none"> Улучшение эмоционального состояния детей Повышение уверенности в себе Развитие инициативности Снижение агрессивности Улучшение школьной успеваемости Развитие общительности Отсутствие вредных привычек 	<ul style="list-style-type: none"> Улучшение эмоционального состояния детей Повышение уверенности в себе Развитие инициативности Снижение агрессивности Улучшение школьной успеваемости Развитие общительности Отсутствие вредных привычек Проявление заинтересованности в познании нового Сформированы представления о своем профессиональном будущем 	<ul style="list-style-type: none"> Повышение уверенности в себе Развитие общительности Развитие самостоятельности Развитие организованности Сформированность представлений о своем профессиональном будущем Расширение круга социальных контактов Развитие ответственного отношения к своим обязанностям Появление увлечений и интереса к социальной жизни 	<p>Краткосрочные:</p> <ul style="list-style-type: none"> Повышение профессионального уровня наставников Улучшение взаимодействия в парах Создана благоприятная среда для применения детьми получаемых компетенций (навыков) <p>Среднесрочные:</p> <ul style="list-style-type: none"> Долгосрочность участия в программе (не менее 3-х лет) Дети демонстрируют самостоятельность в решении хозяйственно-бытовых вопросов Дети расширили круг своего общения У детей развиты познавательные компетенции У детей развиты навыки заботы о себе Дети демонстрируют ответственное социальное поведение Дети имеют мотивацию к получению образования и дальнейшему трудоустройству
Участники	Наставники	Наставники Воспитатели	Наставники Дети	Наставники Дети Воспитатели/родители
Методы	Анкетирование	Анкетирование	Анкетирование, опрос с применением психологических методик	Анкетирование, опрос с применением психологических методик, интервью

Этапы (шаги) анализа данных ключевых стейкхолдеров

- Определение ключевых стейкхолдеров
- Опрос возможных групп стейкхолдеров (волонтеры, детские учреждения, совет директоров, сотрудники организации)
- Систематизация собранных ожиданий (по группам ключевых стейкхолдеров). Ожидания некоторых групп (дети, родители, партнеры, доноры, государство) были сформулированы, исходя из имеющегося опыта работы
- Далее ожидания (ожидаемые результаты) были соотнесены с разработанной ЛМП (увидели, какие ожидания мы учли, а какие нет)
- Корректировка ЛМП с учетом полученных ожиданий

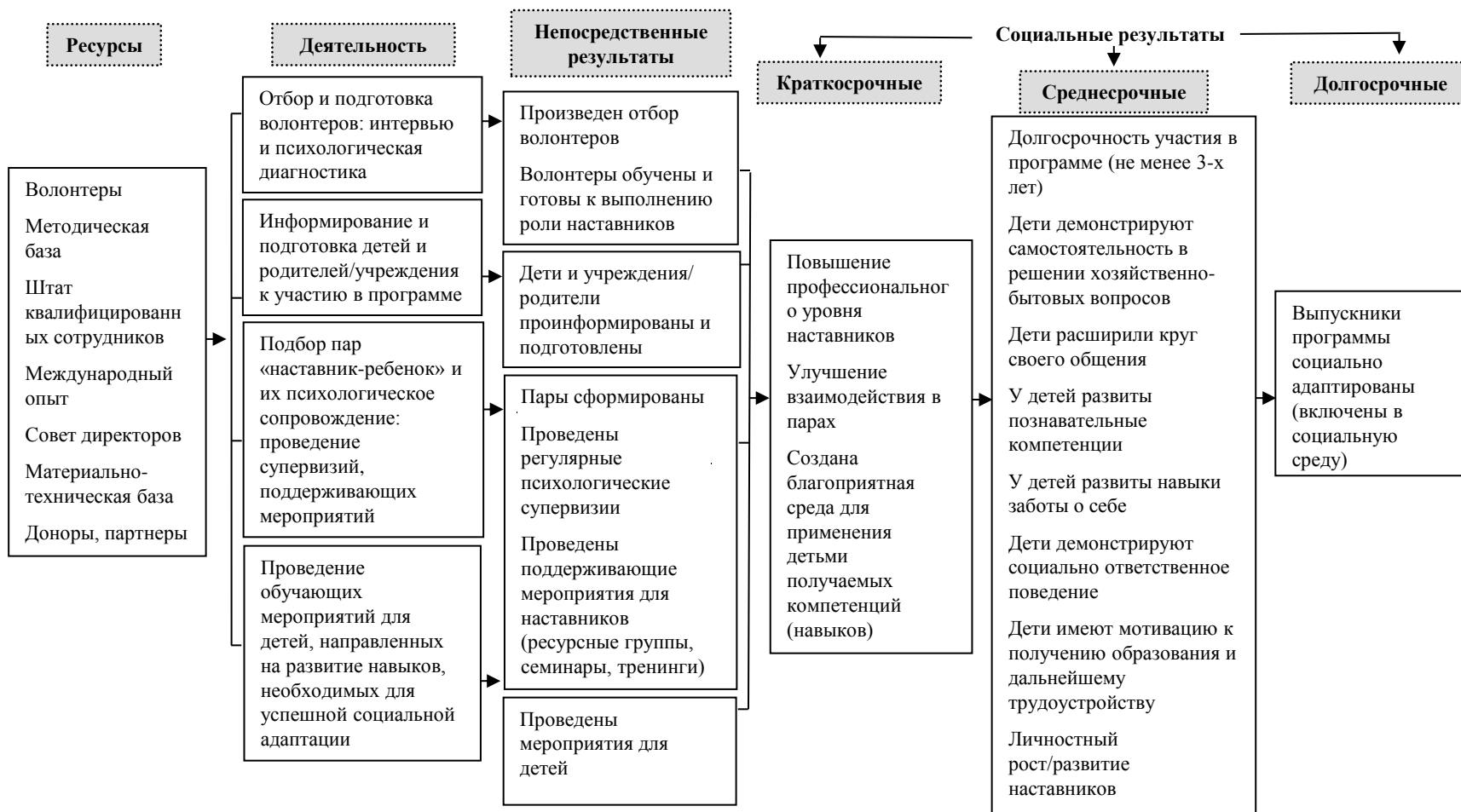
Анализ стейкхолдеров

Стейкхолдер	Ожидания стейкхолдера от программы – перечень ожидаемых результатов	Ур-нь подотч етност и
Дети (все категории) (ожидания детей были собраны ранее)	<ul style="list-style-type: none"> - поддержка от наставника (волонтера) - общение с наставником - получение знаний, опыта, новых впечатлений - помощь в самостоятельной жизни - принятие 	5
Волонтеры (ожидания были собраны через опрос)	<ul style="list-style-type: none"> - популяризация проблем сиротства и программ наставничества в России - расширение программы в регионы - изменение отношения общества к детям-сиротам, вплоть до изменения законодательства в этой области - наличие наставника (значимого взрослого, опоры и поддержки) у каждого нуждающегося ребёнка, увеличение количества пар программы - развитие детей с целью их дальнейшей социализации, подготовка их к самостоятельной жизни - развитие личностных качеств волонтеров, самореализация - поддержка от кураторов программы, работа с психологом - большое количество доступных (бесплатных) и полезных мероприятий для детей и волонтеров 	3
Сотрудники организации (проведена рабочая встреча с сотрудниками)	<ul style="list-style-type: none"> - повышение качества жизни детей - личностный рост наставников - понимание ценности и важности программы государством и обществом 	5
Родители (ожидания были сформулированы, исходя из опыта работы специалистов с родителями)	<ul style="list-style-type: none"> - положительные изменения в детях - дети более адаптированы - безопасность программы для детей - сотрудничество со стороны специалистов и наставников программы 	4

Анализ стейкхолдеров (2)

Стейкхолдер	Ожидания стейкхолдера от программы – перечень ожидаемых результатов	Уровень подотчетности
<p>Детские учреждения (ожидания собраны через опрос администрации учреждений)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - развитие навыков общения у детей - выстраивание долгосрочных отношений с наставником, поддержка после выпуска из учреждения - развитие у детей навыков самообслуживания и самостоятельности, преодоление иждивенческой позиции - помощь в выстраивании воспитательных процессов - организация мероприятий для детей - поддержка и сопровождение от сотрудников организации 	4
<p>Совет директоров (проведен опрос членов совета директоров)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - помощь детям, нуждающимся в поддержке в раскрытии их потенциала - дети социально адаптированы (истории успеха) - устойчивость программы 	5
<p>Доноры, партнеры (ожидания сформулированы, исходя из опыта работы сотрудников программы с донорами, партнерами)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - дети социально адаптированы (эффективность программы) - своевременная и полная отчетность - финансовая устойчивость программы - признание, благодарность 	4
<p>Департамент (государство)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - дети социально адаптированы - долгосрочный эффект программы (в т.ч.экономический) 	3

Логическая модель программы



Какая новая информация была получена:

- Новые показатели (преимущественно отражающие качество работы программы):
 - Процент наставников, отмечающих полезность супервизий для их общения (взаимодействия) с ребенком,
 - Процент пар, успешно выполнивших план развития,
 - Процент волонтеров, участвующих в программе не менее 3-х лет,
 - Процент положительных отзывов родителей/воспитателей об изменениях в детях благодаря участию в программе,
 - Процент выпускников программы, сохранивших связь с наставниками,
 - Процент наставников, отмечающих положительное влияние программы на их личностное развитие.
- Новая информация, которая напрямую не отразилась в показателях, но была значимой с точки зрения определения направлений развития программы (наставнической деятельности):
 - Увеличение потока волонтеров для снижения времени ожидания детей,
 - Участие наставника в воспитательном процессе.
- Обозначена важность для волонтеров развития, расширения программы в целом. Признание (популяризация) наставничества на государственном уровне.

Выводы и рефлексия

- Анализ ожиданий стейкхолдеров – практика, которая ранее нами не использовалась, но показалась значимой и необходимой
- Сложно мотивировать некоторые группы стейкхолдеров (не всегда есть понимание, зачем это нужно или это кажется не столь важным)
- Изначально было не очень понятно как дальше это (собранные ожидания) использовать (как применить на практике)
- Возникает вопрос, что делать с теми ожиданиями, которые нерелевантны обозначенной программной логике (отбросить совсем, постараться включить и т.д.)
- В процессе сбора ожиданий всплыли идеи (мнения), которые отражали направления развития программы (например, в одном учреждении высказались о значимости увеличения потока волонтеров, чтобы детей быстрее включали в программу и т.д.)
- Анализ ожиданий позволил проанализировать, какие аспекты программы действительно важны и кажутся значимыми тем или иным стейкхолдерам (это позволяет делать нужные акценты в работе)
- Вовлечение стейкхолдеров повышает (в т.ч. и для них самих) уровень профессионализма организации, а также их значимость

Дальнейшая работа со стейкхолдерами

- Вовлечение стейкхолдеров в оценку социального эффекта
- Вовлечение в процесс сбора данных
- Транслирование наших результатов деятельности (отчеты, публикации и т.д.)
- Учет мнений стейкхолдеров при дальнейших изменениях в программной деятельности (качественных изменениях программы)

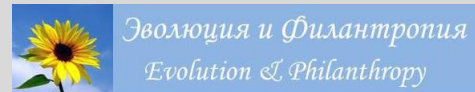
Межрегиональная общественная
организация
Старшие Братья Старшие Сестры



E-mail: info@nastavniki.org

Сайт: www.nastavniki.org

Тел.: 8 (495) 500-40-43



Программа ПИОН: планирование
системы измерения и оценки
(<http://pion.org.ru/>)

Сборник кейсов «Система
измерения и оценки для программ
в области социального сиротства:
онлайн-сервис, экспертная
поддержка и вдохновляющие
кейсы»