

ФОНД
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД
ЕЛЕНА И ГЕННАДИЯ
ТИМЧЕНКО



КОМИТЕТ ОБЩЕСТВЕННЫХ
СВЯЗЕЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

Вебинар «Организация обратной связи от благополучателей Кризисных центров: российские практики и международный опыт».



СЛУШАЙ С ПОЛЬЗОЙ!
АНО ЭВОЛЮЦИЯ И ФИЛАНТРОПИЯ

10.09.2019 г.



Эволюция и Филантропия
Evolution & Philanthropy

Эволюция и Филантропия: создание среды для развития в России социальных инноваций

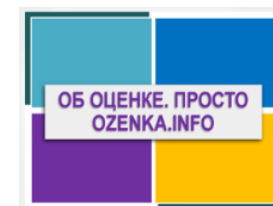
Основной фокус:

- **ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММ**

Целевая аудитория:

- **НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, БИЗНЕС, ГОСУДАРСТВО**

Направления	Ключевые продукты
<input type="checkbox"/> Обзор международного опыта и выпуск информационно-аналитических материалов	<ul style="list-style-type: none">• Дайджесты публикаций филантропического сообщества (более 60)• Поддержка исследований и публикаций партнеров из НКО сектора• Переводы лучших практик на русский язык (более 30)• База знаний лучших зарубежных практик (более 100)
<input type="checkbox"/> Разработка методических продуктов и внедрение передовых практик	<ul style="list-style-type: none">• Методическое Издание «Показатели для измерения социальных результатов в сфере детства»;• Рекомендации по оценке социально-экономической эффективности социальных программ;• Методическое пособие по применению Теории изменений при планировании программ.• Экспертная поддержка программы Семья и дети Фонда Тимченко• Реализация программы ПИОН « Построение системы измерения и оценки»
<input type="checkbox"/> Организация площадок / участие в ведущих международных инициативах / создание партнерств	<ul style="list-style-type: none">• NEW! Реализация проекта «Доказательность социальных практик» от имени Межотраслевого профессионального объединения "Оценка в сфере детства»• Информационно-справочная онлайн-платформа по оценке SocialValue.ru



1. Краткая информация об итогах реализации проекта «Слушай с пользой!». Спикер - Ольга Евдокимова, АНО «Эволюция и Филантропия»;
2. Сбор обратной связи от благополучателей: шаги к системе. Спикеры — Татьяна Арчакова и Елена Викторова. БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»;
3. Итоги фокус-группы с благополучателями Регионального православного центра защиты семьи, материнства и детства «Смоленский дом для мамы». Спикеры — Татьяна Скрипка (и Анна Трахтенберг;
4. Сбор обратной связи от Благополучателей, проект «Дорога к дому». Спикер — Алла Осипова, МОО «Аистенок», г. Екатеринбург;
5. Представление онлайн базы и конструктора сбора обратной связи для практик «Кризисные центры». Спикер — Ольга Заводилкина, эксперт Проекта «Слушай с пользой», БФ «Расправь крылья!»;
6. Международные инструменты сбора обратной связи для практик «Кризисные центры». Спикер — Татьяна Арчакова, эксперт Проекта «Слушай с пользой».

Проект направлен на повышение эффективности деятельности СО НКО за счет лучшего понимания ими своих непосредственных благополучателей, их потребностей и возможностей, а также учета этих знаний при реализации программ и проектов.

Цель: рост числа СО НКО, реализующих программы в сфере защиты детства, внедряющих в свою деятельность систематические практики эффективной обратной связи с благополучателями на всех этапах деятельности.

География: Москва , регионы РФ. Общее количество участников – более 100. Общее количество представленных регионов – более 40.

Сроки реализации проекта: 01.12.2018- 30.09.2018 Москва
01.11.2018 - 30.11.2019 регионы РФ

Проект реализуется при поддержке:
Комитета общественных связей города Москвы
Президентского гранта
Собственных средств ЭиФ(Е&Р)

И при стратегической поддержке Фонда Тимченко (Программа Семья и Дети)

Целевые группы проекта:

СО НКО, реализующие программы в сфере защиты детства

- Родители
- Специалисты
- Волонтеры
- Ближайшее окружение

Партнеры проекта (Фонд Тимченко, ЦДСП МГППУ) :

- Фокус на вовлечение детей и подростков

- ✓ индивидуальная работа и групповая работа с пилотными организациями по структурированию процессов ОС, разработке/корректировке инструментария ОС и анализу данных
- ✓ серия дискуссионных и методических вебинаров и семинаров
- ✓ разработка и продвижение информационных и методических продуктов

Вся актуальная информация :
<https://socialvalue.ru/?cat=230>

Социальные результаты и показатели

Новости | Стандарт доказательности социальных практик | **Слушай с пользой!** | ПИОН | Темы | Презентации

Руководства по оценке | Контакты | Партнеры | [Слушай с пользой. Новости проекта.](#)

Информационная рассылка №6. Проект «Слушай с пользой!»

10.07.2019 | Редакция

Представляем вам 6 номер нашей периодической информационной рассылки за июль месяц:

Мероприятия проекта


- 27 июня состоялась рабочая встреча пилотных участников проекта, на которой обсуждались промежуточные результаты как самих участников, так и проекта в целом. Более подробно читайте по [ссылке](#).

Все организации заканчивают работы над своими инструментами с консультантами. Основные этапы проекта уже пройдены.

Онлайн база

Веб-дизайн онлайн базы данных согласован. Началось программирование онлайн базы методов и инструментов.

[Читать далее →](#)



Список семинаров и вебинаров

1. Вебинар «Обратная связь от благополучателей. Предпосылки, методы, барьеры и точки роста сбора обратной связи» (07.02.2019), <https://socialvalue.ru/?p=1954>
2. Семинар «Международный и российский опыт анализа и вовлечения стейкхолдеров в деятельность организации» (21.02.2019), <https://socialvalue.ru/?p=2005>
3. Вебинар «Российские практики вовлечения стейкхолдеров в деятельность организации. Инструменты и методы вовлечения и анализа». (06.03.2019), <https://socialvalue.ru/?p=2023>
4. Практический семинар «Методы сбора обратной связи» (02.04.2019), <https://socialvalue.ru/?p=2118>.
5. Семинар «Обратная связь и лояльность. Бизнес-методы для благотворительности» (14.05.2019), <https://socialvalue.ru/?p=2171>
6. Вебинар «Практические рекомендации по сбору обратной связи от благополучателей» (28.05.2019), <https://socialvalue.ru/?p=2203#more-2203>.
7. Вебинар «Организация обратной связи от благополучателей — детей при реализации и оценке социальных практик. Мотивы, ресурсы, ограничения» (24.07.2019), <https://socialvalue.ru/?p=2346>

- 1) Обзоры международного опыта (3 обзора);
- 2) Аналитический отчет о текущем состоянии в практиках сбора и анализа ОС;
- 3) Методические рекомендации по сбору и применению обратной связи от благополучателей;
- 4) Онлайн Инструмент самодиагностики зрелости процессов ОС (в процессе тестирования);
- 5) Структурированная онлайн база методов и инструментов сбора ОС (в процессе тестирования);
- 6) **Финальный сборник кейсов (сентябрь; ноябрь)**



Все продукты на странице проекта: <https://socialvalue.ru/?cat=233>

Оглавление

БЛАГОПОЛУЧАТЕЛИ И СТЕЙКХОЛДЕРЫ – КТО ЭТО? ЧТО ТАКОЕ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И ЗАЧЕМ ОНА НУЖНА?.....	5
Благополучатели как ключевой стейкхолдер программы.....	6
Что такое обратная связь от благополучателей.....	7
Вовлечение благополучателей.....	7
Зачем нужна обратная связь от благополучателей?.....	11
Когда нужно собирать обратную связь от благополучателей?.....	12
ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ.....	14
ЦИКЛ (ПЕТЛЯ) СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ СОСТОИТ ИЗ ПЯТИ КЛЮЧЕВЫХ ЭТАПОВ.....	17
1 ПЛАНИРОВАНИЕ.....	18
2 СБОР ДАННЫХ.....	22
3 АНАЛИЗ И ОСМЫСЛЕНИЕ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ.....	29
1) Обработка данных.....	29
Анализ данных с сегментацией благополучателей на группы.....	30
Бенчмаркинг, использование эталонных данных (<i>baseline</i>).....	30
Триангуляция.....	31
2) Внутреннее обсуждение результатов.....	31
3) Выработка решений по результатам обратной связи.....	32
4 ДИАЛОГИ (КОММУНИКАЦИИ).....	34
5 КОРРЕКЦИЯ КУРСА: ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	36
0 МОНИТОРИНГ, ПОВТОРЕНИЕ ЦИКЛА.....	37
ЗА РАМКАМИ ЦИКЛА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ.....	38
Неформальные или постоянно действующие механизмы сбора обратной связи.....	38
Обратная связь в команде.....	39
ТИПИЧНЫЕ ТРУДНОСТИ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ И СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ.....	41
Приложение 1. Распространенные методы, формы и инструменты сбора обратной связи от благополучателей.....	44
Приложение 2. Рекомендации по использованию различных методов сбора обратной связи.....	45
Приложение 3. Дополнительные материалы и ресурсы по теме обратной связи.....	54
Приложение 4. Результаты и показатели вовлечения благополучателей.....	56
СЛОВАРИК: термины, используемые в Руководстве, «простыми словами».....	61

ВХОД / РЕГИСТРАЦИЯ

НАЙТИ ИНСТРУМЕНТ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Задать вопрос

О ПРОЕКТЕ / МЕТОДЫ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ / ИНСТРУМЕНТЫ СБОРА / РЕКОМЕНДАЦИИ

СЛУШАЙ С ПОЛЬЗОЙ
КАК ГРАМОТНО ПОЛУЧИТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ ОТ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

О ПРОЕКТЕ
Проект «Слушай с пользой!» направлен на рост числа СО НКО, реализующих программы в сфере защиты детства, внедряющих в свою деятельность систематические практики эффективной обратной связи с благополучателями на всех этапах деятельности.
[Подробнее](#)

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СБОРУ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
Дадим рекомендации по сбору обратной связи
[УЗНАТЬ](#)

МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
Поможем подобрать методы и инструменты для сбора обратной связи
[ПОДОБРАТЬ](#)

НОВОЕ В БАЗЕ
12.03.19 Добавлены новые инструменты
18.04.19 Новые методы сбора обратной связи
25.05.19 Уникальный метод сбора обратной связи

25

Facebook, VK, Telegram, WhatsApp, Email, Print, Share icons

Будем рады сотрудничеству!



Вебсайт: <http://ep.org.ru/>

E-mail: info@ep.org.ru

Информационно-справочная платформа : [Socialvalue.ru](http://socialvalue.ru)

Дайджест публикаций: <http://ep-digest.ru/>

