

Отчет по оценке результативности проекта «Слушай с пользой!»

Исполнитель – Горячева А.А.

25.11.2019

Проект «Слушай с пользой!» реализуется АНО «Эволюция и Филантропия» для некоммерческих организаций при поддержке Комитета общественных связей и молодежной политики города Москвы с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов. Поддержку проекта также осуществляет Фонд Тимченко.

Сроки реализации проекта - 01.11.2018 - 30.11.2019

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.

Общее количество организаций – участников (на момент отчета) – 179¹ Из них: московские участники – 45. Всего было 17 НКО (9 из Москвы и 8 из регионов), с которыми проводилась индивидуальная работа по различным направлениям: структурированию процессов обратной связи от благополучателей, разработке/корректировке инструментария обратной связи и анализу данных, пилотные организации также принимали активное участие в разработке и апробации создаваемых в рамках проекта продуктов. Объем работы и характер работы был индивидуальным, в зависимости от потребностей участников. Наиболее интенсивный характер взаимодействия был с 12-тью т.н. пилотными организациями (5 из Москвы), которые постарались пройти максимально полный цикл сбора и анализа обратной связи.

Организациям были предложены следующие ресурсы в рамках проекта:

- Обучающие мероприятия (семинары, вебинары);
- Групповые обсуждения /рабочие группы;
- Индивидуальная работа с консультантом(-ами);
- Информационные материалы о практике сбора обратной связи (международные обзоры, результаты аналитического исследования и др.);
- Методические рекомендации по получению обратной связи от благополучателей;
- Онлайн-база инструментов для получения обратной связи.

Методология оценки

¹ Количество участников считалось по количеству уникальных адресов в информационной рассылке, на которую участники самостоятельно подписывались, выражая, тем самым согласие участвовать в проекте.

Целью оценки было выяснить степень достижения ключевых результатов проекта, включая изменения в компетенциях сотрудников НКО, уровня информированности, доступности методологий и практического инструментария по вопросам сбора и анализа обратной связи от благополучателей.

Источниками данных для подготовки отчета об оценке о результативности проекта «Слушай с пользой!» послужили:

- онлайн-анкетирование организаций – непосредственных участников проекта. Всего на анкету ответили 44 респондента;
- 10 глубинных интервью с представителями организаций - пилотных участников проекта;
- 2 фокус-группы с участием всех вовлеченных сторон (участников проекта, экспертов-консультантов, партнеров Проекта) – 18 участников.

Общие выводы по оценке результативности проекта:

- Реализацию Проекта «Слушай с пользой!» можно считать успешной, Проект достиг запланированных результатов – у всех организаций-участников проекта отмечается повышение уровня компетенций в вопросах получения обратной связи от благополучателей, абсолютное большинство организаций повысило уровень информированности, для большинства организаций возросла доступность методологий и практического инструментария по вопросам сбора и анализа обратной связи.
- Большинство организаций отметили повышение уровня информированности в вопросах сбора и анализа обратной связи от благополучателей. Наиболее высоко оценили повышение уровня информированности относительно вопросов получения обратной связи от благополучателей участники Проекта, работавшие с экспертами-консультантами.
- Наибольший прогресс в компетенциях участников наблюдается в планировании процесса получения обратной связи, формулировании цели получения обратной связи и исследовательских вопросов, выборе методов сбора данных и навыках разработки инструментария для сбора обратной связи. Значительное повышение уровня компетенций участников произошло в таких областях как: выбор методов анализа данных, учет этических вопросов при получении обратной связи от благополучателей, подготовка выводов и рекомендаций на основе полученных данных. Организации, работавшие с экспертами-консультантами в рамках Проекта, показывают более значительный рост уровня компетенций и навыков практически по всем областям.
- Зоной роста навыков и компетенций участников, требующей дальнейшего развития, можно отметить следующие области: формирование выборки участников для сбора информации, интеграция полученных сведений от благополучателей и других стейкхолдеров в процесс принятия решений.
- Большинство организаций отметили также развитие дополнительных компетенций и практическую пользу в результате участия в Проекте: выстраивание более зрелого, системного цикла сбора обратной связи в организации, использование результатов обратной связи в стратегическом развитии организации, налаживание коммуникации с благополучателями и др.
- Все предложенные в рамках Проекта ресурсы имели очень высокую практическую пользу для участников с точки зрения развития профессионализма и компетенций в

вопросах получения обратной связи от благополучателей. Практическая польза ресурсов Проекта в порядке значимости для организаций: индивидуальная работа с консультантами, онлайн-база инструментов для получения обратной связи, групповые обсуждения/рабочие группы, обучающие мероприятия и методические рекомендации по получению обратной связи от благополучателей, информационные материалы о практике сбора обратной связи.

- Абсолютное большинство участников Проекта отметили повышение доступности методологий и практического инструментария для сбора и анализа обратной связи от благополучателей, причем многие из них отмечают значимые изменения в этом направлении. Все участники с большой готовностью рекомендуют Проект другим некоммерческим организациям. Более того, отмечается важность транслирования успешного опыта с акцентом на практической пользе обратной связи – например, в виде отзывов организаций о том, как меняется эффективность практик после внедрения обратной связи от благополучателей. Также вовлеченные стороны проекта (как непосредственные участники, так и партнеры) отметили, что ключевые продукты Проекта (онлайн-база, методические рекомендации) обладают большим потенциалом для активного использования в некоммерческом секторе и нуждаются в более широком распространении.
- Отдельно стоит отметить, что участники выразили потребность в методической поддержке и после окончания Проекта, что может быть важно с точки зрения обеспечения устойчивости достигнутых результатов.
- В качестве направлений улучшения Проекта, чтобы он больше соответствовал потребностям организаций участники предложили увеличить взаимодействие между участниками Проекта (в групповом формате, и по возможности в очном), а также продвигать Проект в сторону разработки различных форматов представления результатов для благополучателей. Также организации отметили необходимость усиленной работы в Проекте над анализом данных и выработкой рекомендаций. И одной из возможностей улучшения Проекта организации назвали увеличение сроков реализации Проекта, в том числе для того, чтобы организациям удалось бы больше поработать над данными задачами.

Результаты оценки проекта

В какой мере участие в Проекте «Слушай с пользой!» повлияло на уровень информированности по вопросам получения обратной связи от благополучателей?

Участники опроса оценивали изменения по данному параметру по порядковой шкале со следующими значениями: «Уровень информированности сильно возрос», «Уровень информированности увеличился», «Уровень информированности повысился незначительно», «Не произошло никаких изменений», «Затрудняюсь ответить».

98% участников анкетирования отметили повышения уровня информированности, среди которых:

- 23% респондентов отметили сильный рост уровня информированности;
- 70% респондентов отмечают, что уровень информированности в вопросах получения обратной связи от благополучателей увеличился;

- 5% респондентов отметили незначительное повышение уровня информированности.

2% участников анкетирования не отметили изменений в уровне информированности по вопросам получения обратной связи от благополучателей.

Комментарии участников (к вопросу об изменениях в уровне информированности в вопросах получения обратной связи):

- «Сформировалось более детальное понимание полного цикла обратной связи, а не отдельных элементов (например, разработать инструмент и собрать данные)»;

- «Пришло понимание, что сбор обратной связи - это серьезный процесс, требующий подготовки, необходима апробация инструмента»;

- «Особенно в планировании процесса сбора данных, определении фокуса, подготовки сбора обратной связи»;

- «Получили больше информации о международном опыте».

В какой мере участие в Проекте повлияло на уровень компетенций участников по вопросам получения обратной связи от благополучателей?

Участники опроса оценивали изменения уровня компетенций по порядковым шкалам со следующими значениями: «Уровень компетенций сильно возрос», «Уровень компетенций увеличился», «Уровень компетенций повысился незначительно», «Не произошло никаких изменений».

С точки зрения развития компетенций участников, Проект оказал *наибольшее влияние оказал на развитие следующих компетенций:*

- планирование процесса получения обратной связи (у 75% участников);
- формулирование цели получения обратной связи и исследовательских вопросов (70%);
- разработка инструментария для сбора данных (70%);
- определение (выбор) методов сбора данных (64%).

Также следует отметить *значительное повышение уровня компетенций* участников по выборам методов анализа данных (59% участников отметили развитие данного навыка), учету этических вопросов при получении обратной связи от благополучателей (57%), подготовке выводов и рекомендаций на основе полученных данных (55% респондентов).

Зоной роста навыков и компетенций участников, требующей дальнейшего развития, можно отметить следующие области: формирование выборки участников для сбора информации, интеграция полученных сведений от благополучателей и других стейкхолдеров в процесс принятия решений.

Также стоит отметить, что организации, работавшие с экспертами-консультантами в рамках Проекта, показывают более значительный рост уровня компетенций и навыков практически по всем областям, за исключением областей, которые являются зонами развития (см. выше).

Дополнительные компетенции и навыки, развитие которых отметили участники Проекта, а также практическая польза для организаций в получении обратной связи от благополучателей:

- выстраивание более осмысленного, системного, осознанного процесса сбора обратной связи; более ответственное отношение к планированию получения обратной связи и к полученным результатам;
- получение обратной связи является основанием для принятия решений, в том числе стратегического развития организации, повышения эффективности и качества деятельности;
- во многом степень полезности участия в Проекте зависит от уровня зрелости, заинтересованности организаций, готовности выделять ресурсы на получение обратной связи;
- сбор обратной связи позволяет наладить контакт, доверие, взаимодействие с благополучателями;
- возможность использования общей стратегии, плана сбора обратной связи, разработанных инструментов и др. в других программах, проектах, направлениях деятельности организаций;
- повышение статуса организации, уровня доверия к ней в донорском, профессиональном сообществе;
- обмен опытом, знакомство с успешными практическими кейсами других организаций.

Самые значимые изменения, открытия в рамках проекта «Слушай с пользой!», которые отметили участники пилотных организаций:

- понимание того, что сбор обратной связи от благополучателей - это сложный системный процесс, зрелость которого может в значительной степени влиять на деятельность организации;
- укрепление важности прохождения полного цикла сбора обратной связи для максимальной практической пользы;
- получение обратной связи является одним из важных оснований для принятия управленческих решений и построения стратегий развития организации в целом;
- появилось четкое разделение видов работ (задач) при сборе обратной связи;
- создание качественных инструментов сбора обратной связи, в том числе возможность их тиражирования;
- важность апробирования инструмента, поскольку на этом этапе происходит понимание необходимости его доработки, и кроме того, можно сверить, насколько практически можно использовать полученные данные;

- развитие собственных компетенций в области анализа данных, а также навыков представления результатов сбора обратной связи в публичном пространстве;

- большое количество данных по проведенному анкетированию специалистов (анкеты заполнили большое количество специалистов, что было неожиданно для организации, впервые применившей практику сбора обратной связи для данной группы благополучателей);

- в ходе ознакомления эксперта-консультанта с проектом возникали вопросы, для ответов на которые организации пришлось посмотреть на имеющиеся данные с другой стороны. Специалисты обнаружили данные, которые ранее не учитывали;

- необходимость привлечения специалистов, обладающих определенными компетенциями в случае проведения анализа данных на большой выборке с целью получения полных, достоверных результатов;

- подтверждение востребованности проекта благополучателями;

- профилактика эмоционального выгорания сотрудников - они убедились, что проведенная работа достигает нужного результата.

Все участники пилотных организаций отметили удовлетворенность Проектом, полную реализацию собственных ожиданий.

Какие именно активности, ресурсы проекта оказали наибольшее влияние развитие компетенций участников?

Согласно опросу, все предложенные в рамках Проекта ресурсы имели *очень высокую практическую* пользу для участников с точки зрения развития профессионализма и компетенций в вопросах получения обратной связи от благополучателей. Наибольшее значение имели (в порядке ранжирования):

1. Индивидуальная работа с консультантом(-ами) проекта (для 88% участников Проекта – оценивала только группа №1);
2. Созданная в рамках проекта онлайн-база инструментов для получения обратной связи (74% участников);
3. Групповые обсуждения/рабочие группы (65%);
4. Обучающие мероприятия - семинары, вебинары, а также Методические рекомендации по получению обратной связи от благополучателей (64%);
5. Информационные материалы о практике сбора обратной связи - международные обзоры, результаты аналитического исследования и др. (49%).

Наибольшую востребованность и практическую полезность онлайн-базы методов и инструментов сбора обратной связи от благополучателей, а также индивидуальной работы с консультантами Проекта отметили участники фокус-групп и пилотные организации в проводимых интервью. Отдельное внимание организации – участники Проекта, участвующие в фокус-группах и индивидуальных интервью также уделили практической пользе групповых обсуждений и методических рекомендаций по получению обратной связи .

Как Проект повлиял на мотивацию участников относительно получения обратной связи от благополучателей?

Абсолютное большинство респондентов (80%) отметили, что их мотивация относительно получения обратной связи от благополучателей увеличилась.

У части респондентов (16%) мотивация относительно получения обратной связи от благополучателей осталась на том же уровне, что и была до участия в Проекте. При этом комментарии респондентов, ответивших, что мотивация осталась неизменной говорят о том, что мотивация изначально была на высоком уровне. 4% участников опроса затруднились ответить на данный вопрос.

Группа организаций, работавших с экспертами-консультантами в рамках Проекта, более высоко оценивает рост уровня мотивации – 88% участников отметили, что их мотивация увеличилась. При этом в группе участников без индивидуального сопровождения экспертов 70% респондентов отметили повышение уровня мотивации.

организации, работавшие с экспертами-консультантами в рамках Проекта

Влияние Проекта на повышение доступности методологий и практического инструментария для сбора и анализа обратной связи от благополучателей:

За время участия в Проекте организациями было разработано и/или скорректировано 19 инструментов для сбора обратной связи от благополучателей, применяемых на разных этапах осуществления деятельности – анкеты, гайды фокус-групп, интервью. Все инструменты размещены в онлайн-базе.

Общее количество инструментов в онлайн-базе – 26. Также онлайн-база дополнительно включает 24 зарубежных методов и инструментов.

Оценка изменений по данному параметру в рамках опроса происходила по порядковой шкале со следующими значениями: «Доступность сильно возросла», «Доступность увеличилась», «Доступность повысилась незначительно», «Не произошло никаких изменений», «Затрудняюсь ответить».

Абсолютное большинство участников анкетирования (95%) отметили повышение доступности методологий и практического инструментария для сбора и анализа обратной связи от благополучателей, среди которых:

- 34% респондентов отметили сильное повышение доступности методологий и практического инструментария;

- 52% респондентов отмечают, что доступность увеличилась;

- 9% респондентов отметили незначительное повышение доступности.

5% участников анкетирования затруднились ответить на данный вопрос.

Комментарии участников:

- «Ранее какие-либо методические материалы по данной теме если и существовали, то в разрозненном варианте, можно было найти лишь отдельные материалы. Не было такого систематизированного продукта, который был создан в рамках проекта "Слушай с пользой". Теперь инструменты можно посмотреть в разработанной базе данных. Что, безусловно, очень удобно. И если база будет и дальше пополняться, то станет отличным

ресурсом, позволяющим каждый раз не "изобретать велосипед", а обращаться к опыту коллег, к инструментам, которые уже были апробированы, использованы»;

- «Наличие базы сильно упрощает поиск инструментов. Хорошее методическое руководство»;

- «Сервис онлайн-базы, методические рекомендации – этими ресурсами делимся и с другими коллегами»;

- «В работе использовались методические рекомендации, материалы онлайн-базы, вебинаров».

Предложения и рекомендации участников по улучшению Проекта, а также по продвижению, повышению использования продуктов Проекта (по результатам опроса, итоговых фокус-групп):

- добавить (усилить) взаимодействие между участниками проекта, в т.ч. использование групповых форм работы по разбору конкретных ситуаций, запросов (преимущественно в очном варианте);

- более полное информирование участников о Проекте в начале, четкое согласование задач, сроков их выполнения;

- увеличение продолжительности проекта;

- делать расшифровки вебинаров и обсуждений - дополнительно вокруг них можно организовывать содержательные дискуссии;

- акцент в работе с организациями-участниками на анализе данных и выработке рекомендаций;

- продвигать проект в сторону разработки различных форматов представления результатов для благополучателей; поддержка обмена опытом в вопросах диалога и обсуждений с благополучателями результатов обратной связи (с содержательной, а также технической стороны).

В вопросе продвижения продуктов Проекта участники высказывали рекомендации относительно об онлайн-базе как ключевом продукте проекта, в том числе с точки зрения технических усовершенствований ресурса для обеспечения удобства пользования и повышения востребованности:

- важно накапливать в онлайн-базе не только те инструменты, которые дают возможность получить количественные результаты, но и с помощью которых можно собрать качественные, смысловые данные,

- дополнить функцией комментирования инструментов, которые будут использоваться другими организациями (обмен опытом между организациями, которые используют один и тот же инструмент в работе). При этом организации, которые самостоятельно загружают в базу свои инструменты хотели бы понимать их дальнейшее использование;

- соблюдение качества инструментов в онлайн-базе – отбор инструментов, обратная связь организациям по загружаемым инструментам;

- чтобы понимать востребованность инструментов, надо «прошить» базу метриками для анализа;

- важно более четко обозначить, что созданная онлайн-база не предназначена для оценки эффективности программ и проектов;

- добавить в онлайн-базу инструкции, рекомендации по анализу инструментов;

- возможность неких бонусов для организаций (например, со стороны грантодателей), которые активно используют практику получения обратной связи от благополучателей, распространяют свой опыт, в том числе, например, пополняют онлайн-базу инструментов. Возможным бонусом для таких организаций может стать перспектива включения в реестр (банк) практик с доказанной эффективностью.

Участники обозначили важность отзывов организаций о том, как меняется эффективность практик после внедрения обратной связи от благополучателей. Площадкой для размещения данных отзывов может стать онлайн-база.

Организации отметили необходимость распространения информации о Проекте, о созданных продуктах (в т.ч. методических рекомендациях) в некоммерческом секторе, чтобы о них узнало большее количество организаций.

Отдельно стоит отметить, что участники выразили потребность в методической поддержке и после окончания Проекта, а также озвучили запрос от новых целевых аудиторий, например, государственных учреждений, которые узнают о Проекте от организаций-участников и проявляют интерес к теме получения обратной связи.