

ОТЧЕТ

**О СОПРОВОЖДЕНИИ СООБЩЕСТВА
РОДИТЕЛЕЙ АНО «ШТУРВАЛ»
В ПРИМЕНЕНИИ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ
ДЛЯ СОЗДАНИЯ УСЛУГ
И ВНЕДРЕНИИ AGILE-ПРАКТИК
В РЕГУЛЯРНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

в рамках реализации проекта

«Поддержка миссии СО НКО сферы детства: развитие родительских сообществ» АНО «Эволюция и Филантропия»

»»» ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Период сопровождения:

20 июня 2022 г. –

8 августа 2022 г.

Продолжительность:

9 встреч = 11 ч 20 мин

(+ подготовка 10 ч)

Место проведения:

Zoom, Miro

Участники встреч:

От сообщества родителей

АНО «Штурвал» –

Смирнова Ольга,

Мальцева Наталья

Социолог –

Екатерина Богомолова

Фасилитатор –

Максимова Кристина

Запрос: после проведения стратегической сессии (где был намечен [план мероприятий](#) по достижению целевого видения сообщества) и [практики составления CJM](#) (где родители увидели полезность инструмента в решении текущих задач и проблем) у лидеров сообщества родителей появилась потребность

- 1) в углублении полученного опыта и внедрении намеченных мероприятий и новых изученных инструментов в свою регулярную практику,
- 2) упорядочивание, структуру и систематизацию регулярной деятельности сообщества.

Решение: методическое сопровождению деятельности «ядра» сообщества родителей в применении человеко-ориентированного подхода к проектированию услуг (дизайн-мышление), а также во внедрении в регулярную деятельность гибких проектных методологий (agile-практик) в течение 1,5 месяцев (срок, необходимый на обкатку «практик»).

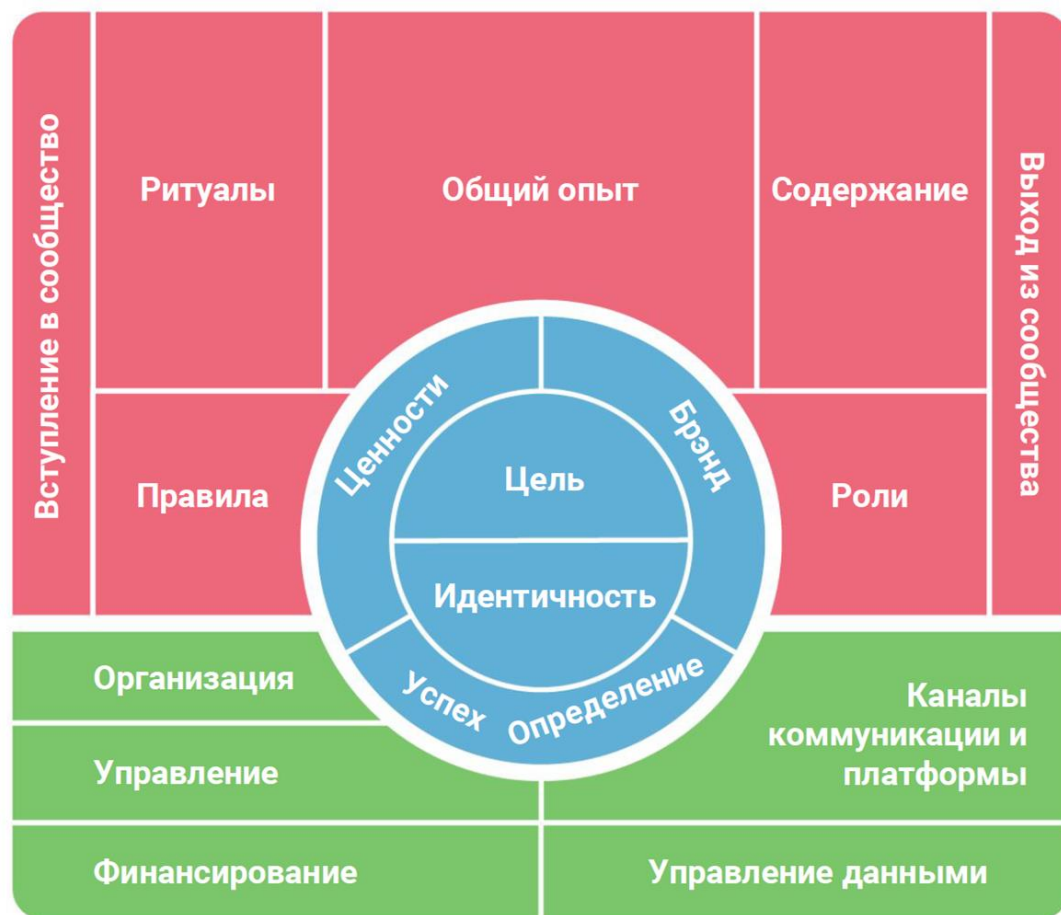
>>> МЕТОДОЛОГИЯ

В работе с «ядром» сообщества были использованы элементы таких методологий, как Design Thinking (Дизайн-мышление), Lean (Бережливое производство), Design Sprint (Дизайн-спринт) и Agile:



>>> МЕТОДОЛОГИЯ

...а также Практическое руководство по созданию значимых сообществ [Community Canvas](#)



Минимально жизнеспособное сообщество (MVC)

Community Canvas

Check out the full Community Canvas [here](#)

1. Цель Зачем существует сообщество? ...	3. Ценности Какие 3 принципа нам важны? ...	5. Опыт Что происходит в нашем сообществе на повторяющейся основе, что позволяет нам достичь наших целей и отразить наши ценности? ...
2. Идентичность Для кого сообщество, и каков в него отбор? ...	4. Определение успеха Каковы 3 метрики, которые определят наш успех в следующие 12 месяцев? ...	
6. Роли Какие различные роли могут принимать члены в нашем сообществе? Какие взаимоотношения между ними? ...	7. Правила Какие принципы и ограничения помогают нам достичь нашей цели и отразить наши ценности? ...	8. Управление Как мы принимаем решения? Кто что решает? ...
		9. Взаимодействие Каковы простейшие каналы для нашего взаимодействия? Как мы видим нашу здоровую коммуникацию? ...

>>> ЭТАПЫ

Неделя 1-2
(20.06-29.06)

Погружение в методологию и контекст
Составление актуального CJM под запрос
Составление гайда интервью
Подготовка к проведению интервью

Встречи 1-4

Неделя 3-4
(29.06 -12.07)

Проведение интервью и анализ результатов

Встречи 5-6

Дизайн-мышление



Неделя 5
(12.07-18.07)

Генерация идей для решения выбранных проблем
Декомпозиция задач, приоритизация, планирование реализации решений

Встреча 7

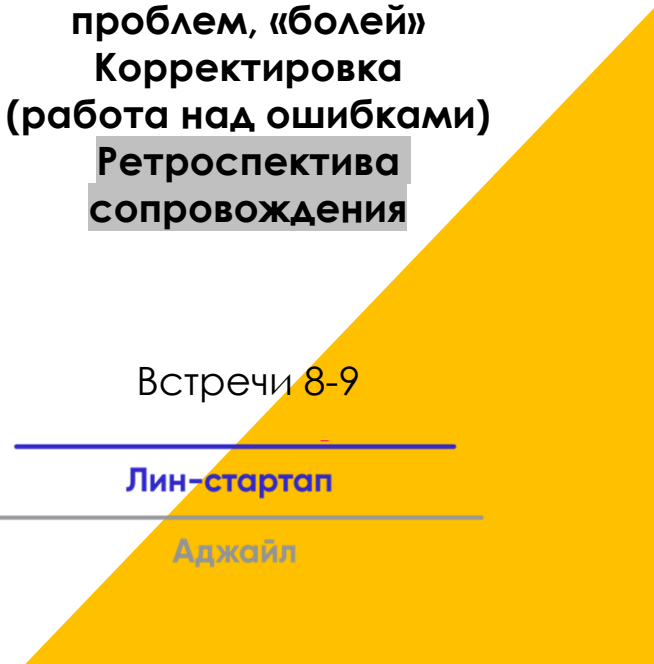
Неделя 6-7
(18.07-08.08)

Реализация: внедрение инноваций для решения выбранных проблем, «болей»
Корректировка (работа над ошибками)
Ретроспектива сопровождения

Встречи 8-9

Лин-стартап

Аджайл



>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Неделя 1-2
(20.06-29.06)

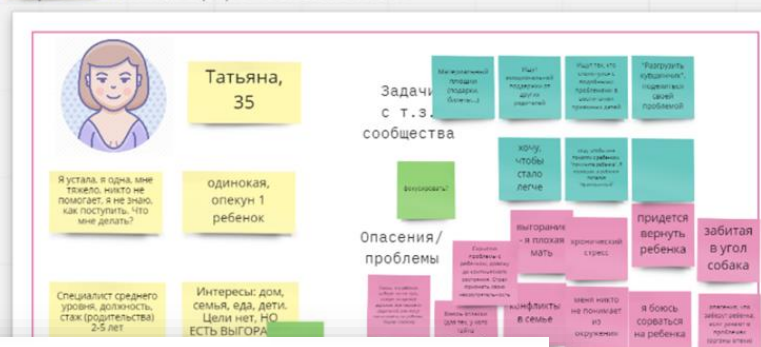
ЗАДАЧИ ЭТАПА	<p>Погружение в методологию сопровождения и контекст задач сообщества, знакомство с инструментами.</p> <p>Исследование клиентского пути члена сообщества, составление CJM, карты эмпатии, карты стейкхолдеров, выявление проблем, барьеров.</p> <p>Составление гайда интервью, подготовка к проведению интервью</p>
ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ РЕШЕНИЯ	<p>Методическое руководство Дизайн-мышление, Скрам Гайд - The Scrum Guide Community Canvas, Методическая поддержка социолога Екатерины Богомоловой</p>
РЕЗУЛЬТАТЫ	<ol style="list-style-type: none">1) проработали портреты 2х видов пользователей («приемный родитель как потребитель услуг» и «приемный родитель как создатель услуг») и карту стейкхолдеров проекта по развитию сообщества (MIRO)2) описали CJM приемного родителя от входа в сообщество до состояния «я – лидер» (создает услуги, активности), выявили барьеры, выдвинули гипотезы3) на основе материалов из п.1 и 2 сформировали ГАЙД ИНТЕРВЬЮ (автор – Екатерина Богомолова)4) провели обучающую Мастерскую (MIRO) по организации работы в команде и формированию MVC (минимально жизнеспособного сообщества)

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

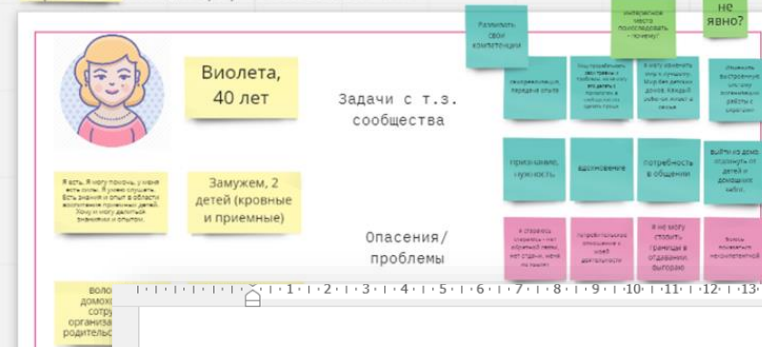
Неделя 1-2
(20.06-29.06)

Некоторые артефакты

ПР - берет
Карта эмпатии, портрет пользователя



ПР - ядро
Карта эмпатии, портрет пользователя



как самореализуется ПР-ядро

Оля: как поможешь

какая цель родителя лежит во всем этом?

ведущий групп

ведущие игр

менеджер проектов

инф.поддержка (внутри-вовне)

орг.помощь

Этапы	решаю свою проблему	самореализация	помогаю	я - лидер
Действия
Точки контакта
Потребности
Драйвер
Эмоции	😞	😞	😄	😄

22.06.2022
Гайд интервью с участниками родительского сообщества АНО Центр психологической помощи семье и детям «Штурвал»

Добрый день!
Благодарю Вас за согласие поучаствовать в интервью. Команда нашего Центра сейчас проводит серию интервью с родителями-участниками родительского сообщества, сделать его еще более полезным для участников и повысить их сплоченность, вовлеченность. Поэтому нам очень важно именно ваше мнение и ваш опыт участия в сообществе. Не будете ли Вы против, если мы запишем нашу беседу на диктофон? Все полученные ответы мы будем использовать в обобщенном виде. Наш разговор займет около 30 минут. Приступим?

Тема 1 – адаптация в сообществе.

1. Давайте сначала поговорим о начале Вашего пути в сообществе. Расскажите, пожалуйста, как давно Вы являетесь участником родительского сообщества «Штурвал»? Откуда узнали о нем информацию? Было легко или трудно прийти и начать взаимодействовать со специалистами и другими родителями?
2. Постарайтесь, пожалуйста, вспомнить, как Вы адаптировались в сообществе в самом начале? Удалось ли Вам завести новые знакомства? Как протекает Ваше общение со специалистами и другими родителями? Можете ли Вы сказать, что Вы получили (и получаете до сих пор) максимум от участия в сообществе? Можете быть в самом начале были

>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Неделя 3-4
(29.06 -12.07)

ЗАДАЧИ ЭТАПА	Проведение интервью с целевой аудиторией и анализ результатов
ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ РЕШЕНИЯ	Методическая поддержка социолога Екатерины Богомоловой
РЕЗУЛЬТАТЫ	<p>Лидеры сообщества родителей Ольга Смирнова и Наталья Мальцева провели 10 интервью (ССЫЛКА на таблицу с результатами). Екатерина Богомолова поделилась своими ВЫВОДАМИ по итогам интервью с родителями.</p> <p>В результате анализа фактов интервью выделили основные «боли» активных членов сообщества (MIRO). Из них путем голосования выбрали 4 приоритетных барьера/проблемы, “тормозящих” формирование ядра сообщества (и, как следствие, развитие всего сообщества), к проработке в ближайшее время (словами участников интервью и интервьюеров):</p> <ul style="list-style-type: none">- боязнь оценки- не все друг друга знают, не все знакомы (нет доверительных отношений)- роль в сообществе неявная- ожидания оправдываются не у всех

>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Неделя 3-4
(29.06 -12.07)

Некоторые артефакты



1	2	3
Вопросы	1. Расскажите, пожалуйста, как давно Вы являетесь участником родительского сообщества «Штурвал»? Откуда узнали о нем информацию? Было легко или трудно прийти и начать взаимодействовать со специалистами и другими	2. Постарайтесь, пожалуйста, вспомнить, как Вы адаптировались в сообществе в самом начале? Удалось ли Вам завести новые знакомства? Как протекает Ваше общение со специалистами и другими родителями? Можете ли
Информант 1	Я всю жизнь в Штурвале. Мы с Олей знакомы с Олей. Мы решили взять ребенка. Учились на ШППР, мы тав встречались в Клубе. Потом Клуб закрыли и Оля решила создать такое же в клубе 2 года, узнала через знакомую которая работала в Штурвале логопедом.	много новых знакомств, родителей, психологов. Я почти всегда получаю поддержку, делимся опытом. Ожидания от сообщества: просто хотелось быть в сообществе, когда я в первый раз пришла в "Штурвал" на мероприятии была разочарована, не оправдали мои
Информант 2	Не смогла сразу найти сообщество	уверена, что мне помогут. Группа уже была собрана, многие темы пройдены. Но со временем встечи понравились, была тихоней, потом втянулась, в Штурвале интереснее, постепенно раскрылась. Не сразу познакомилась, не было доверия. Я самостоятельная
Информант 3	специалиста который ведет мою семью Нашла контакты Ольги или Евгении, позвонила и меня пригласили на встречу Я не помню. Примерно с 2016года с начала посещали клуб на Маркова,13.	
Информант 4	Специалист Мясоедова Наталья Алексеевна рассказала, что есть клуб	

>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Неделя 5
(12.07-18.07)

ЗАДАЧИ ЭТАПА	Генерация идей для решения выбранных проблем. Декомпозиция, приоритизация, оценка, планирование реализации решений
ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ РЕШЕНИЯ	<u>Скрам Гайд - The Scrum Guide</u> Различные инструменты для оценки, ведения планирования, декомпозиции и реализации задач для удаленных команд (Trello, Notion, Jira, Google Диск и тд)
РЕЗУЛЬТАТЫ	Члены «ядра» сообщества родителей сформировали пул идей (MIRO) для решения выбранных на предыдущем этапе барьеров/проблем. Изучили различные инструменты для ведения задач и планирования, выбрали для себя подходящий и ушли на этап «реализация».

>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Неделя 5
(12.07-18.07)

Некоторые артефакты



>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Неделя 6-7
(18.07-08.08)

ЗАДАЧИ ЭТАПА	Реализация: внедрение инноваций для решения выбранных проблем, «болея»
ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ РЕШЕНИЯ	<u>Скрам Гайд - The Scrum Guide</u> Различные инструменты для оценки, ведения планирования, декомпозиции и реализации задач для удаленных команд (Trello, Notion, Jira и тд)
РЕЗУЛЬТАТЫ (1/2)	<ol style="list-style-type: none">1) «Ядро» сообщества ведет бэклог (увязывая проблемы/цели с решениями) в Google Документах2) провели 6 рабочих статус-встреч в «ядре» сообщества за время сопровождения (обсуждали стратегические и тактические вопросы)3) 7 членов «ядра» сообщества прошли Онлайн-курс «Как создавать сообщество и управлять им»4) провели вечеринку по поводу успешного завершения онлайн-курса (согласно концепции Dragon Dreaming, как было рекомендовано в онлайн-курсе), отметили и поздравили всех, кто пришел. Поиграли в игру на сплочение.5) внутри сообщества распределили роли согласно Community Canvas и рекомендациям в пройденном онлайн-курсе6) для решения проблемы «ожидания оправдываются не у всех» решили развивать наставничество в сообществе и сформировали список наставников-добровольцев

>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Неделя 6-7
(18.07-08.08)

РЕЗУЛЬТАТЫ
(2/2)

7) благодаря проведенному исследованию, выявленным проблемам и удерживанию фокуса на их решении, проведение мероприятий и участие членов “ядра” сообщества в них обрело новые смыслы и цели, что повысило активность и приносит новые результаты:

- для повышения самооценки и сплочения приняли участие в [игре Интеллектуальные девичники IMOM'S в Сыктывкаре](#)
- для повышения самооценки, прокачки своих навыков публичных выступлений приняли участие [в двухдневной трансформационной деловой игре-тренинге для лидеров и предпринимателей «Общественный договор «Москва и Новгород»](#)
- для создания доверительных отношений провели выездное мероприятие в честь Дня семьи, любви и верности
- запланировано [мероприятие "Счастливая мама"](#), программа которого составлена с учетом пожеланий, выявленных в процессе интервью

8) для позиционирования и продвижения сообщества провели фотосессию и записали видео-визитку, где члены сообщества поделились своим путем - эти активности также работают на снижение страха оценки и наращивание навыков выступлений, самопрезентации и самовыражения

>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Неделя 6-7
(18.07-08.08)

РЕЗУЛЬТАТЫ
(2/2)

9) 08.08 провели опрос членов ядра сообщества ([ССЫЛКА](#) на результаты) по итогам периода сопровождения на понимание общих целей и задач и фиксацию изменений, по итогам которого будет проведена корректировка проводимых мероприятий

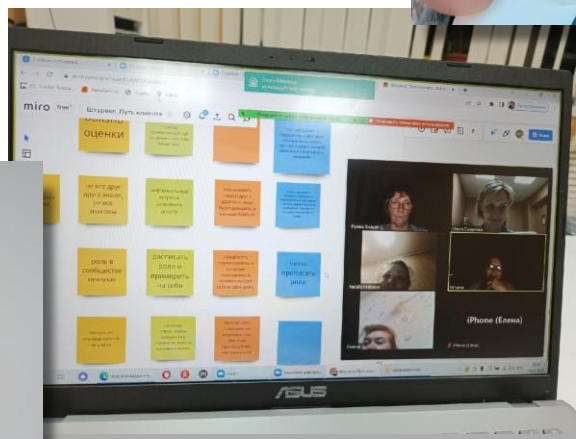
10) 08.08 провели ретроспективу по итогам совместной работы - обсудили и зафиксировали результаты и дальнейшие шаги.

>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Неделя 6-7
(18.07-08.08)

Некоторые артефакты

Цель	Ответственные	Мероприятия	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
Ресурсные группы																
		Ресурсная Группа "Новая" 55														
		Ресурсная Группа "ЦСЭМ" 8														
		Ресурсная Группа "Штурвал" 10														
		Ресурсная группа "Азбука семьи"														
		Первая помощь в 17.00														
	Елена Галева	Семейный Клуб Штурвал														
		Клуб для подростков "Точка опоры"														
		Визитка тренинг														
		Объемено														
	Смирнова Ольга	Отчет "Арифметика добра" Общий отчет														
	Оксана Ловко	Отчет "Арифметика добра" Тула форма														
	Смирнова Ольга	Зарплату начислить														
	Смирнова Ольга	Оплата офиса и интернета														



>>> ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

БЫЛО

1) взяли в проработку путь **формирования ядра сообщества** (от новичка, до “я - лидер”), выявили барьеры и взяли в работу 4 важных на текущий момент из них:

- боязнь оценки
- не все друг друга знают, не все знакомы (нет доверительных отношений)
- роль в сообществе неявная
- ожидания оправдываются не у всех

2) было ощущение, что **нет структуры и системы** в регулярной деятельности сообщества. Много делали, но все про разное = хаос

СТАЛО

1) благодаря проведенным активностям (см. отчет выше) за 1,5 мес удалось изменить атмосферу в ядре сообщества, сделать ее более доверительной и продуктивной и частично решить выбранные проблемы: узнали друг друга получше, у участников есть понимание целей и задач сообщества, стали чаще участвовать в публичных мероприятиях, распределили роли, стали активнее вовлекаться и работать на совместный результат, что вдохновляет делать больше, начали развивать институт наставничества для сопровождения и адаптации новичков

2) благодаря целенаправленному выявлению, исследованию определенных проблем и фокусировке на них, ведению бэклога задач в привязке к целям (и вообще, проведению всех активностей в привязке к целям сообщества), а также используя Community Canvas удалось создать структуру и систему планирования активностей

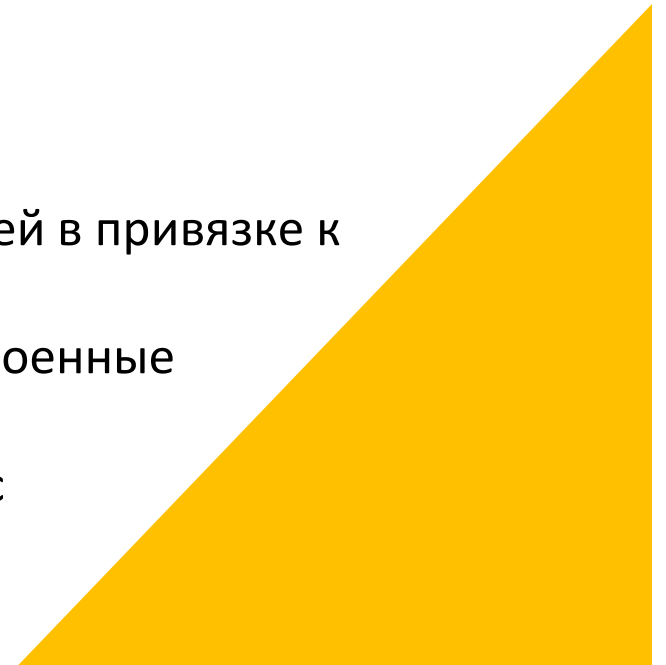
>>> А ЧТО ДАЛЬШЕ?

Со стороны сообщества:

- продолжать строить и развивать сообщество согласно фреймворку Community Canvas с использованием гибких Agile-практик
- продолжить решать выявленные проблемы - в ноябре-декабре провести check-up (интервью, встреча с родителями), зафиксировать изменения
- поделиться практиками с другими сообществами (масштабирование практик)

Рекомендации от фасилитатора:

- развивать систему планирования и реализации задач и активностей в привязке к целям
- взять остальные выявленные проблемы в работу, опираясь на освоенные инструменты
- раз в год работать в сопровождении трекера-наставника 1-1,5 мес





Менеджер проектов,
фасилитатор, трекер,
психолог

Кристина Максимова

+7 916 920 87 47



@maksimova_kristina



Kristina.maksimova@gmail.com

Партнер:

globaldialog.org

f-cc.org

