



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

Обратная связь участников тренинга «Составление пути клиента»

Количество участников: 115

Количество организаций: 38

Количество регионов: 26

Количество тренеров: 8

Количество респондентов: 20 человек

Мероприятие проводилось в рамках проекта «Поддержка миссии СО НКО сферы детства: развитие родительских сообществ», реализуемого АНО «Эволюция и Филантропия» при поддержке Фонда президентских грантов и Сбербанка

июнь 2022 года

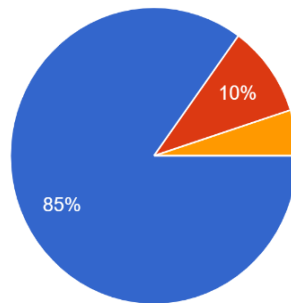


Эволюция и Филантропия
Evolution & Philanthropy

Соответствие ожиданиям и понятность целей тренинга

Насколько мероприятие в целом соответствовало Вашим ожиданиям?

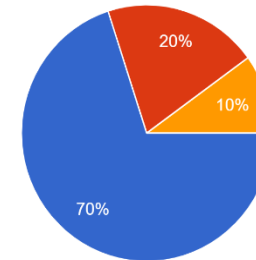
20 ответов



- Скорее соответствовало
- Скорее не соответствовало
- Не знаю, как ответить

В какой мере цели и задачи тренинга были для вас понятны с самого начала?

20 ответов



- Скорее были понятными
- Скорее было непонятными
- Не знаю, как ответить

«Просто доверилась вам, т.к. вы всегда предлагаете отличные продукты».

«Не сразу было понятно, что именно от нас нужно, возможно сказалось то, что не получилось посмотреть полностью семинар».

«Очень практичные и наглядно представленные задания».

- Составление карты клиента, понимание того, как применять сjt в работе НКО.
- Практикоориентированность, практический шаг в решении проблемы организации по созданию родительского сообщества.
- Освоение современных подходов и инструментов анализа.
- Научиться эффективно работать в команде.
- Как с правильно составленными вопросами брать интервью и приходиться к выводам, уточнение потребностей целевой группы в ходе интервью.
- Как взглянуть на деятельность организации (продукта) под другим углом.
- Возможность посмотреть откуда приходят клиенты и насколько простой для них вход в наше сообщество.
- Получение работающего результата.
- Система и сроки.
- Я поняла, как должно работать сообщество.

Полученный продукт и результат для команды

Есть ли у Вас понимание, что делать далее с картой клиента?

18 ответов

✓ Есть драфт карты клиента.

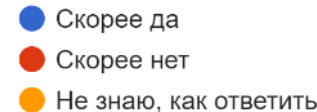
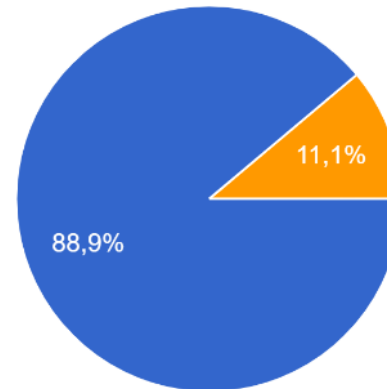
✓ Компетенции по составлению с/м, договоренность о проведении исследования в соответствии с задачами нашей НКО.

✓ Стали более сплоченными.

✓ Научились в Мире работать.

✓ У нас появились некоторые ориентиры по включению наших благополучателей в активное взаимодействие.

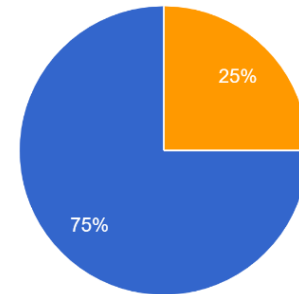
✓ Получили инсайты по исправлению некоторых действий.



Какие именно аспекты, Вы бы отметили, как наименее полезные и применимые для вашей НКО?

- ✓ Я так и не поняла почему нельзя обойтись без мира
- ✓ Использование доски miro для организации Обсуждения, как-то были сложности с этим у команды, но графические методы в другом формате будем использовать.
- ✓ Работа в группе участников с диаметрально разными подходами к исследуемой проблеме.

Насколько предложенный подход в целом применим к работе в Вашей НКО?
20 ответов



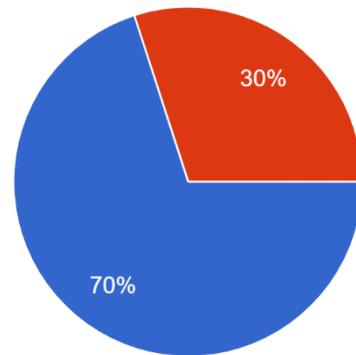
- Скорее применим
- Скорее не применим
- Частично применим
- Пока не знаю

Какие именно аспекты, Вы бы отметили, как наиболее полезные и применимы для вашей НКО? 20 ответов

- Возможность совместной работы над задачей в Мירו, онлайн-работа в команде.
- Способы получения обратной связи от родителей; включение в работу клиентов.
- Структурированность; наглядность, системность; комплексность подхода.
- Инструментальный подход к анализу клиентских интервью.
- Дробление задач, ответственные, сроки.
- Появились общие цели.
- Анализ откуда приходит клиент и как он нас может найти.
- Возможность продумать КПК при взаимодействии с цифровыми сервисами.

Насколько удобно было работать в предложенном формате (в т.ч. продолжительность, время, формат групповой работы, обратная связь от фасилитаторов и пр)

20 ответов



- В целом, удобно, особых проблем не было
- Были проблемы, связанные с (поясните, пожалуйста, в поле ниже)

Комментарии:

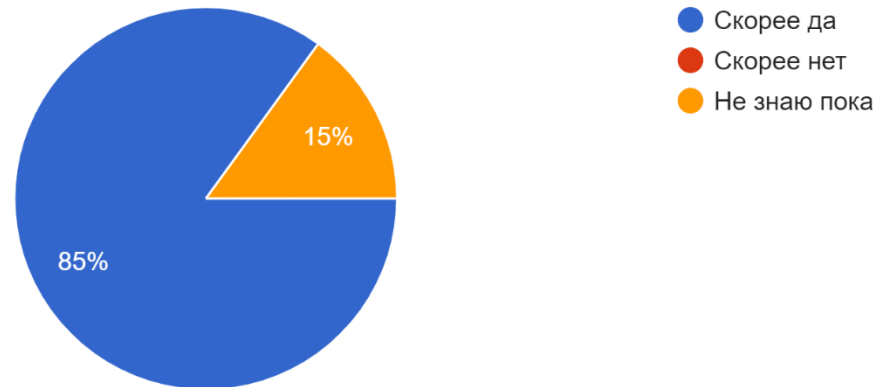
- Очень длинные сессии, освободить столько времени среди рабочей недели для меня оказалось нереально, поэтому многое упустила.
- Не хватало понимания, зачем это нужно на первом этапе, чтобы привлечь нужных людей.
- Техническими сложностями в работе с доской.
- Сложности с тем, что во второй день тренинга в работу группы подключились участники, не знакомые с инструментом sjm и не погруженные в контекст, из-за чего обсуждение постоянно затягивалось и сбивалось на отвлеченные темы.
- У нас школа, поэтому трудно было согласовывать время.

Пожалуйста, дайте обратную связь по поводу вовлечения родителей (процесс приглашения, вовлечения и пр).

- ❖ **Вместо 2х дней на 4 часа, по факту нужно было приглашать на 1.5 часа в первый день.**
- ❖ **Во время тренинга из-за сдвига по времени подготовки группы к интервью, родителям пришлось ожидать, что было не очень удобно. Остались непоясненными вопросы о том, как приглашать родителей, отказавшихся от работы с НКО на этапе изучения информации и принятия решения о вступлении в программу.**
- ❖ Родители готовы работать со специалистами. Родители были вовлечены.
- ❖ Родители откликнулись на личные приглашения.
- ❖ У нас не получилось вовлечь родителей (наших благополучателей) из-за продолжительности семинара.
- ❖ Это раскрывает взгляд родителей на нашу деятельность.
- ❖ У нас родители особенных детей, поэтому привлечь их к активности сложно.

Порекомендовали бы Вы участвовать в подобном мероприятии вашим коллегам?

20 ответов



- Хорошо открывает горизонты, помогает шире мыслить казалось бы уже в понятных вопросах. Но технически было сложно.
- Если есть задача создания родительского сообщества, то это работающий инструмент.
- Важно узнавать новое, в новом формате, возможно не самом комфортном, но это необходимо для развития и организации, и её команды.
- Очень полезно, отличный пример сотрудничества НКО с бизнесом.
- Очень четкая и пошаговая структура тренинга, проработка всех моментов.

Ваши идеи, мнения, пожелания относительно мероприятия. Что можно было бы сделать по-другому, чтобы было больше практической пользы для Вас лично и для Вашей команды?

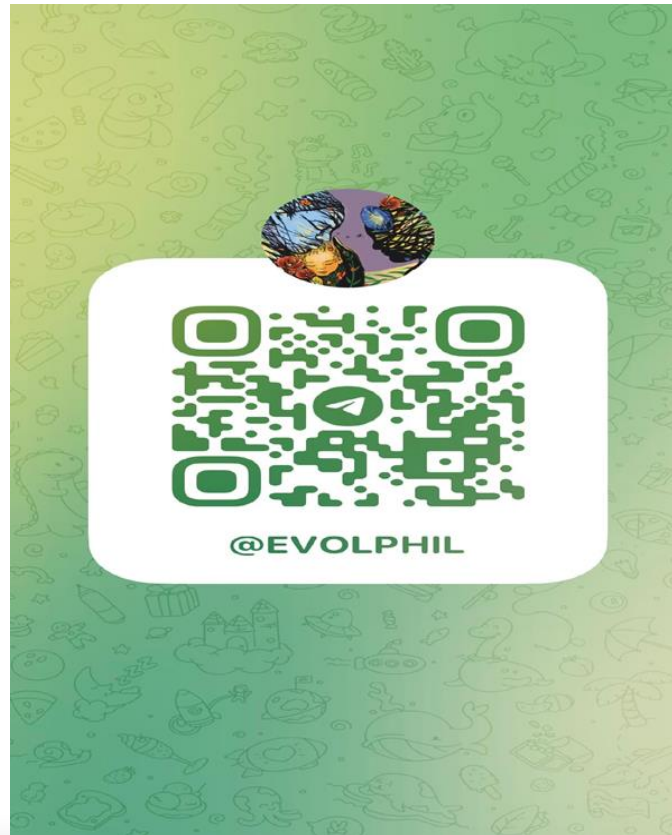
1. Приглашение родителей на 1.5 часа, Акцент на формулирование проблемы сообщества перед построением карты (мы ушли в другую сторону)
2. Более короткие встречи, либо в выходной. Сделать технически проще, если это возможно.
3. Условную карту пути создать для участников, для большего понимания, куда движемся, в каких процессах участвуем.
4. Возможно стоило вначале семинара выделить больше времени на материал по карте пути клиента и пояснения задач работы.
5. Ввела более структурированную модерацию работы в малых группах.
6. Мне кажется, что вся работа продумана очень грамотно, если и был какой-то дискомфорт, то он был связан с пропусками важной информации с моей стороны.

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

- Основной фокус:** - ПЛАНИРОВАНИЕ И ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ
- Целевая аудитория:** - НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, БИЗНЕС, ГОСУДАРСТВО

Направления	Ключевые продукты
<input type="checkbox"/> Обзор международного и российского опыта и выпуск информационно-аналитических материалов	<ul style="list-style-type: none">• Дайджесты публикаций филантропического сообщества (более 80)• Переводы лучших практик на русский язык (более 30)• База знаний лучших зарубежных практик (более 100)• Исследования
<input type="checkbox"/> Разработка методических продуктов и внедрение передовых практик	<ul style="list-style-type: none">• Рекомендации по оценке социально-экономической эффективности социальных программ; Методическое пособие по применению Теории изменений при планировании программ; Стандарт доказательности социальных практик в сфере детства• Онлайн –курс по оценке программ в сфере детства : https://edu.socialvalue.ru/• Методические рекомендации по сбору обратной связи (Слушай с Пользой!)• Методические сборник кейсов и рекомендаций по вовлечению благополучателей («Вовлекай!»)• Проект «Поддержка СН НКО сферы детства: развитие родительских сообществ»
<input type="checkbox"/> Организация площадок / создание партнерств	<ul style="list-style-type: none">• Создание сообщества практиков в сфере оценке социальных программ в сфере детства (более 300 специалистов)
<input type="checkbox"/> Создание цифрового контента и цифровых сервисов	<ul style="list-style-type: none">• Информационно-справочная онлайн-платформа по оценке Socialvalue.ru• Онлайн сервис ПИОН : pion.org.ru• Онлайн база методов и инструментов сбора обратной связи: base.socialvalue.ru• Сайт Дайджеста: ep-digest.ru

Приглашаем к сотрудничеству!



<https://t.me/evolphil>

Вебсайт: <http://ep.org.ru/>

E-mail: info@ep.org.ru

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

Онлайн база методов ОС: base.socialvalue.ru

Онлайн сервис ПИОН: pion.org.ru

База знаний зарубежного опыта : <http://ep-digest.ru/>

