



Рецепты для НКО

Информационный бюллетень

Обучаем. Развиваем. Вдохновляем.

Рецепты для НКО

<https://kccp.ru/>

В ЭТОМ ВЫПУСКЕ

2020: подводим итоги

Этот выпуск бюллетеня для нас итоговый (четвертый) в рамках проекта «Рецепты для НКО 2.0: фокус на стратегию», в то же время он уже двадцать четвертый!!! с момента выхода первого выпуска бюллетеня, в котором мы освещаем различные моменты деятельности НКО, делимся советами, даем ссылки на интересные ресурсы коллег по третьему сектору.

В этом выпуске мы хотим представить материалы, которые мы использовали и которыми делились с коллегами из НКО на семинарах и вебинарах.

Итак, начнем!

ВЫЗОВ

Именно это слово приходит на ум. Это был вызов во всех смыслах. Как реализовать в период ограничений на проведение очных мероприятий проект, все мероприятия которого первоначально планировались в очном формате? Как выстроить эффективное взаимодействие сотрудников между собой и с благополучателями проекта? Какие методы и приемы работы в онлайн формате необходимо освоить команде проекта?.....



Какие онлайн инструменты мы использовали сами и рекомендуем вам
Обзор онлайн сервисов для организации оперативной работы команды проекта, проведения интерактивных онлайн семинаров и др.
стр.2

Обратная связь от благополучателей
Каким онлайн ресурсом можно пользоваться, и какие три уровня вовлечения благополучателей имеют место в практике НКО
стр.4

Фокус на стратегию
Какие вопросы помогут подвести итоги 2020 года. Игра про развитие организации «Ремонт для НКО: стратегия».
стр.8

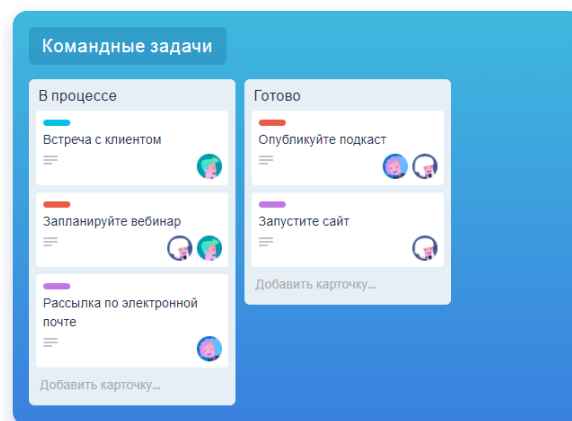
КАКИЕ ОНЛАЙН ИНСТРУМЕНТЫ МЫ ИСПОЛЬЗОВАЛИ САМИ И РЕКОМЕНДУЕМ ВАМ

Для организации оперативной работы команды проекта:

Google диск - это сервис хранения, редактирования и синхронизации файлов, разработанный компанией Google. Его функции включают хранение файлов в Интернете, общий доступ к ним и совместное редактирование. В состав Google Диска входят Google Документы, Таблицы и Презентации — набор офисных приложений для совместной работы над текстовыми документами, электронными таблицами, презентациями, чертежами, веб-формами и другими файлами. Мы завели Google аккаунт для команды и перестали терять документы, теперь все они хранятся в одном месте и к ним можно в любой момент получить доступ с любого устройства, подключенного к Интернету, а работа с файлами стала проще — можно править один документ и нет необходимости пересылать его постоянно друг другу, как мы это делали раньше.

Google календарь - сервис для планирования встреч, событий и дел. Он позволяет задавать время встречи, создавать повторяющиеся мероприятия, устанавливать напоминания, а также приглашать других участников с уведомлением по электронной почте. Все данные хранятся на сервере Google, поэтому получить доступ к расписанию можно с любого компьютера или смартфона, подключенного к Интернету. Одно из ключевых преимуществ этого сервиса — возможность совместного использования календаря. Наша команда стала активно использовать этот сервис после перехода на удаленный формат работы, и он реально облегчил нам всем жизнь, позволив планировать общие встречи, как если бы мы все работали в одном еженедельнике😊).

Trello - система управления проектами и задачами в режиме онлайн, это максимально простой инструмент, который легко внедрить в рабочий процесс без долгой адаптации со стороны персонала (сам инструмент очень похож на стикеры, которые вы используете в офисе для планирования на стене, только ими можно пользоваться на компьютере или телефоне). Управление проектами в Trello строится по японскому принципу организации производства и снабжения «Канбан». Служит он для того, чтобы гарантировать выполнение всех поставленных задач точно в срок. Реализуется с помощью специальных карточек с задачами, которые заполняются и вывешиваются на доску, разбитую на списки. Задачи перемещают от списка к списку по мере выполнения. Задачи по всем направлениям разбиваются на запланированные, текущие и выполненные. Чем Trello действительно хорош, так это возможностью



быстро оценить прогресс по всем основным процессам сразу, в режиме реального времени и на одном экране. По каждой задаче можно назначить ответственного и срок выполнения, создать чек-лист с этапами работы или техническим заданием, прикрепить документ или ссылку на ресурс/источник информации. Используем сами и вам тоже рекомендуем.

Видеоурок Теплицы социальных технологий: планировщик задач Trello и практика работы в команде для социальных проектов <https://te-st.ru/2017/02/20/manager-trello/>

Для проведения интерактивных онлайн семинаров/мастер-классов/конференций:

Zoom - программа для организации видеоконференций, которая позволяет подключать одновременно до 100 устройств бесплатно, с 40-минутным ограничением для бесплатных аккаунтов. Пользователи имеют возможность повысить уровень обслуживания, используя один из тарифных планов, с максимальным числом подключений до 500 человек одновременно, без ограничений по времени. Сервис позволяет распределять участников по сессионным залам для групповой работы, проводить опросы в ходе встреч, показывать документы и онлайн доски участникам через демонстрацию своего экрана. Это программа стала нашим спасением и позволила гарантировать качественные онлайн семинары. Однако опыт обучения в Zoom был бы неполным без приложений и сервисов, которые помогают организовать интерактивное онлайн-занятие. Начало пандемии сопровождалось появлением многочисленных списков подобных инструментов в помощь педагогу, тренеру. Miro, Padlet, Jamboard, Mentimeter, Kahoot – все эти инструменты существовали и раньше, но в этом году они плотно интегрировались в очные онлайн-занятия и помогли воплотить в жизнь немало смелых экспериментов.

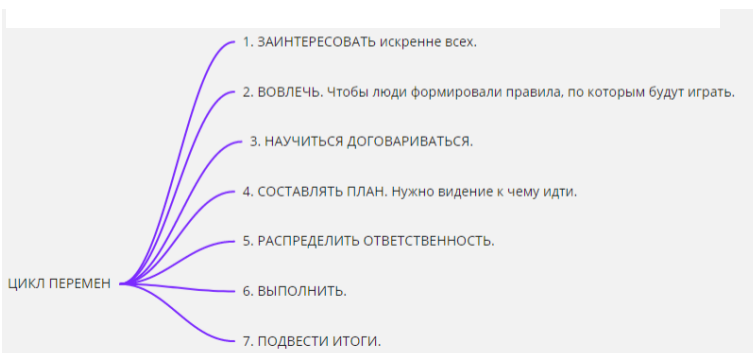
Видеоурок Теплицы социальных технологий: обзор программы для проведения видеоконференций Zoom <https://te-st.ru/2019/04/23/tool-for-video-calls-zoom/>

Padlet - это сервис для совместной работы команды, отдела, класса или на семинаре. По сути это бесконечная доска для размещения различного контента. С помощью неё можно, например, просто создать вопрос и предложить аудитории в режиме реального времени на него ответить. Мы использовали данный сервис для записи идей участников в ходе обсуждений и

групповой работы, а также для знакомства, подведения итогов работы и др.

Jambord - интерактивная доска от Google. Отличительная характеристика Jamboard — повышенная продуктивность командной работы даже при удаленной работе за счет поддержки различных платформ. Мы использовали данный сервис для записи идей участников в ходе групповой работы, а также для знакомства, подведения итогов работы, генерации идей и др.

Miro - платформа (онлайн доска) для совместной работы распределенных команд (в том числе при дистанционной работе отдельных сотрудников), разработанная в России!!! и вышедшая на международный рынок. В бесплатной версии доступно три доски и они бесконечные😊). И вы можете приглашать сколько угодно тех, кто будет редактировать их вместе с вами. На картинке один из примеров того, как можно использовать эту доску.



Quizziz – программа для создания викторин и тестов. При помощи этого инструмента можно:

- поддержать процесса обучения и учения;
- провести игры и викторины;
- организовать соревнования;
- провести тест;
- провести домашнюю работу;
- отслеживать результаты каждого участника обучения;
- предоставлять автоматическую обратную связь.

Kahoot - игровая обучающая платформа, используемая в качестве образовательной технологии в школах и других учебных заведениях. Обучающие игры «Kahoots» являются викториной со множеством выборов.

Mentimeter - это онлайн-сервис для создания интерактивных презентаций. Благодаря этому инструменту выступление превращается в диалог с аудиторией. С его помощью можно провести опрос, голосование и викторину в режиме реального времени. Сервис можно использовать на мастер-классе, семинаре, во время публичных выступлений для интерактивного взаимодействия с аудиторией. Чтобы использовать Mentimeter, необходимо иметь:

- аккаунт на данной платформе для создания интерактивных слайдов;
- экран, который демонстрирует слайды презентации, созданной в Mentimeter;
- мобильные устройства у аудитории, имеющие доступ в Интернет.

Свободный (читай "бесплатный") тариф позволяет:

- создавать бесконечное число презентаций/викторин/опросов
- привлекать неограниченный размер аудитории
- экспортировать изображения и PDF
- 2 вопроса за презентацию
- 5 тестов за презентацию

И этих функций вполне достаточно, чтобы полноценно использовать ресурс в различных целях.

ВАЖНО: не требуется скачивать никакого дополнительного ПО на мобильный телефон.

Для создания сайтов:

Tilda - блочный конструктор сайтов, не требующий навыков программирования. Позволяет создавать сайты для мероприятий и проектов, блоги и email-рассылки. Сайты на

платформе собираются из готовых блоков, которые автоматически адаптируются под мобильные устройства.

Примеры сайтов, которые мы создали с использованием Tilda:

- Сайт про Игру "Ремонт для НКО: стратегия" <http://ngoremont.tilda.ws/>
- Сайт с анонсом семинаров <http://ngostrategy.tilda.ws/>

Если вас заинтересовали какие-то из представленных платформ и сервисов и необходимо консультация, пишите на kccp@kccp.ru, будем рады помочь.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Со стороны общества в целом, доноров и государства, а также самих НКО наблюдается большой запрос на повышение эффективности деятельности НКО. А это самым тесным образом связано с получением обратной связи и вообще характером взаимодействия с ключевыми стейкхолдерами – прежде всего с благополучателями.

Как показывают данные исследований, у многих НКО есть интерес к организации систематического сбора и анализа обратной связи от благополучателей на всех этапах реализации программ, но основной барьер (помимо классического дефицита времени и денег) – отсутствие знаний и навыков, как выстроить такие процессы, какие использовать методы и инструменты, как проводить анализ получаемых данных, принимать управленческие решения и внедрять их в деятельность организации.

Полезным ресурсом по данной теме является онлайн база «Слушай с пользой» <https://base.socialvalue.ru/>, созданная АНО «Эволюция и Филантропия» для поддержки СО

НКО, реализующих программы в сфере защиты детства, внедряющих в свою деятельность систематические практики эффективной обратной связи с благополучателями на всех этапах деятельности. Если ваша НКО не работает в сфере детства, рекомендуем тем не менее посмотреть данный ресурс, на котором можно найти ответы на вопросы, связанные с получением обратной связи от благополучателей (родителей, волонтеров, специалистов в сфере защиты детства). Как запустить процессы получения обратной связи от благополучателей? Каковы основные этапы? Как организовать сбор обратной связи, какой метод выбрать в разных ситуациях? Какие инструменты (анкеты, гайды интервью и фокус-групп и пр.) уже используют российские и зарубежные организации, работающие в сфере детства?

Основные разделы ресурса:

Российский опыт - в этом разделе представлены кейсы отечественных организаций, работающих в сфере защиты детства, с информацией о том, как они собирают обратную связь от своих благополучателей и используют ее результаты для развития практики и **полезные материалы** (исследования, аналитические отчеты и другие полезные материалы, связанные с процессами сбора обратной связи).

Зарубежный опыт – в этом разделе представлены методы и инструменты, которые используют зарубежные организации, работающие в сфере защиты детства. Большая часть из этих материалов ранее не публиковалась на русском языке.

Методы и инструменты – в этом разделе описаны основные методы, используемые для сбора обратной связи от благополучателей: анкетирование, интервью, групповые обсуждения, наблюдение. Для каждого метода приведены «за» и «против» его использования. Также на странице выбранного метода можно увидеть подборку соответствующих ему инструментов, имеющихся в базе, с каждым из которых можно познакомиться подробнее.

Инструменты сбора обратной связи – в этом разделе можно быстро найти инструмент по категории благополучателей, типу практики и основному запросу, узнать, какая организация и в каких целях уже использовала данный инструмент и какие результаты получила. Также можно загрузить свой инструмент для его включения в базу с сохранением авторства. Еще одна возможность – создать анкету для сбора обратной связи от благополучателей, участвующих в обучающих мероприятиях, программах наставничества, получающих услуги в кризисных центрах для женщин с детьми. Анкета формируется из готовых вопросов, наиболее часто используемых в анкетах обратной связи. Ресурс помогает определиться с количеством вопросов, исходя из предполагаемого времени заполнения, выбрать вопросы в соответствии с имеющимся запросом. Сформированную анкету можно скачать для дальнейшего использования.

Рекомендации – в этом разделе можно быстро найти подсказку по отдельному этапу сбора обратной связи или скачать весь текст методических рекомендаций полностью. Также можно пройти **самодиагностику** зрелости процессов организации по сбору обратной связи от благополучателей.

Кейсы – в этом разделе собран опыт отечественных организаций, работающих в сфере защиты детства, информация о том, как они собирают обратную связь от своих благополучателей и используют ее результаты для развития практики.

Полезные материалы – в этом разделе можно найти исследования, аналитические отчеты и другие полезные материалы, связанные с процессами сбора обратной связи.

Ниже приведем небольшую выдержку из Методических рекомендаций по сбору обратной связи, подготовленных коллегами в рамках проекта «Слушай с пользой!». Полный текст рекомендаций доступен на сайте <https://base.socialvalue.ru/rekomendacii/>

БЛАГОПОЛУЧАТЕЛИ КАК КЛЮЧЕВОЙ СТЕЙКХОЛДЕР ПРОГРАММЫ

Благополучатели, клиенты – ключевой, важный стейкхолдер любого социального проекта! Ведь это те люди и группы, ради которых осуществляется социальный проект, чтобы в их жизни произошли позитивные изменения – улучшились знания, изменилось поведение, социальный статус, условия жизни и пр.



Прямые благополучатели – всех те, кто непосредственно участвует в проекте/программе, на кого оказывается воздействие, кто получает непосредственную «пользу». Как правило, в сфере детства прямыми благополучателями являются семьи, родители, дети, а непрямыми (иногда их называют косвенными) – представители близкого окружения, члены которого непосредственно не участвуют в проекте, но их жизнь становится лучше.

Кого именно считать прямыми, а кого непрямыми благополучателями – решение команды проекта. Например, в ряде проектов прямыми благополучателями могут быть волонтеры и специалисты сферы детства – если предусмотрено их обучение, отслеживаются изменения в их знаниях, установках, поведении и пр. А в других программах волонтеры и специалисты могут считаться только непрямыми благополучателями, а их результаты – не самыми важными и значимыми социальными результатами.

Принятие решения, кого именно считать прямыми, а кого – непрямыми благополучателями, связано с определением уровня подотчетности проекта (организации). Подотчетность – это обязательство нести ответственность за последствия реализации программы (проекта); формулировка и для себя, и для внешней аудитории, за что и перед кем организация отчитывается в широком смысле этого слова.

Как правило, благополучатели не представляют собой однородную группу по своим характеристикам и потребностям, а значит, очень важно это учитывать, сегментировать при организации процессов получения обратной связи.

«Благодаря вовлечению благополучателей в деятельность НКО качество предоставляемых услуг и эффективность работы организации значительно улучшаются.

Вовлечение — это не только правильно с морально-этической точки зрения, но и очень прагматично. Из пассивных просителей помощи они постепенно становятся активными соучастниками социальных изменений. А сами организаций — более ресурсными, в том числе для своих сторонников».

Ольга Евдокимова, директор АНО «Эволюция и филантропия»

ВОВЛЕЧЕНИЕ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Получение обратной связи предполагает вовлечение тех, от кого нужно ее получить. Степень вовлечения любых стейкхолдеров (и благополучатели здесь не исключение) может быть различной – в зависимости от типа и возможностей стейкхолдера; имеющихся у организации ресурсов (время, деньги, компетенции и пр.); типа организационной культуры и пр.

В самом общем виде можно выделить три уровня вовлечения благополучателей:

1. СБОР ОТ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ «ВХОДНЫХ ДАННЫХ», ТРЕБУЮЩИХ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА СО СТОРОНЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Роль благополучателей: Потребитель, источник «черновых, исходных» данных, на основе которых руководство при помощи экспертов выявляет ключевые проблемы, а затем принимает правильные и эффективные решения.

Инструменты – всевозможные механизмы сбора отзывов о деятельности организации – жалоб, претензий и предложений: Книжки / ящики для жалоб и предложений, опросы, фокус-группы, интервью, специальная форма на сайте, «горячая линия», автоответчики, специальный номер телефона или электронной почты для таких сообщений, установка планшетов в офисах организации, специальных кнопок для голосования, дни открытых дверей, социальные сети (отзывы, сообщения, голосования и пр.), конкурсы на лучшую идею, онлайн-голосования, визиты к благополучателям, публичные мероприятия и пр.

2. ПОИСК И РАЗРАБОТКА РЕШЕНИЙ СОВМЕСТНО С БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЯМИ

Роль благополучателей: Эксперты, консультанты, советчики, творцы своего жизненного опыта, а соответственно, они максимально вовлекаются в деятельность организации, в реализацию программы на всех этапах: с ними консультируются, советуются, включают в ряд органов с правом совещательного голоса и пр.

Инструменты: методы и исследования с приставками «партисипативные» /«Action» и пр., мозговые штурмы, стратегические сессии, круглые

столы, хакатоны, включение в члены Консультативных советов и пр.

Пример: у Фонда Тимченко благополучатели входят в Экспертные советы грантовых конкурсов, участвуют в стратегических сессиях, с ними консультируются как с экспертами по многим вопросам реализации программы.

3. УЧАСТИЕ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ В УПРАВЛЕНИИ

Роль благополучателей: Лидер, ведущая роль в решении собственных проблем, тогда как роль сотрудников организации – вспомогательная.

Инструменты: самооценочные формы (самоотчёты, дневники, журналы, которые ведут сами благополучатели и пр.); регулярные совместные встречи благополучателей и сотрудников организации; участие представителей благополучателей в органах управления организации; и пр.

Пример: в Клубе «Азбука приемных родителей» (БФ «Арифметика добра») приемные родители (члены Клуба) проводят авторские курсы и тренинги для родителей по принципу «равный равному» (после дополнительной подготовки психолога).



ФОКУС НА СТРАТЕГИЮ

Декабрь и январь - это время Подвести итоги года, разработать цели и сценарии будущего. Хотим подчеркнуть, что нам в НКО сейчас нужна не одна стратегия, а скорее несколько гибких стратегий, которые мы можем реализовать исходя из развития ситуации в 2021 году. В настоящих условиях необходимо уметь остро чувствовать происходящее, быстро реагировать, перестраиваться, подстраиваться, аккумулировать и слаженно действовать — делать то, что позволяет выстроить самоуправление.

Вот некоторые вопросы, которые могут помочь НКО подвести итоги года и наметить новые цели:

- Что происходило в 2020 году? Какие уроки мы вынесли? Что продолжаем делать? Что прекращаем делать? Что пора начать делать? Чему мы научились в 2020 году? Чему хотим научиться в 2021 году?
- Что происходит в мире? Тренды, которые на нас влияют. Какова карта возможностей? Что происходит в нашей сфере и в организации: целевые группы, продукты, конкуренты, государство, партнеры, доноры....
- Как мы победим в 2021 году? Какие выгодные для нашей НКО сценарии существуют?

Мы готовы предложить НКО необычный формат обсуждения своего развития – [игру про развитие организации «Ремонт для НКО: стратегия»](#). Формат игры дает возможность помечтать о том, чем может стать организация в будущем, определить, что может организация изменить в себе.

Игра «Ремонт для НКО: стратегия» разработана Межрегиональной общественной организацией «Центр развивающих технологий «Сотрудничество» в рамках проекта «Рецепты для НКО 2.0: фокус на стратегию» при поддержке Фонда президентских грантов. Авторы идеи и

разработчики: Максименко Надежда, Фомина Елена.

Цель игры:

- создать возможность обсуждения стратегии развития организации,
- определить приоритеты ближайшего развития, наметить шаги по реализации стратегии.

Игра идет на игровом поле, по которому игроки продвигаются от «Старта» к «Победе», отвечая на вопросы по разделам: СМЫСЛЫ, УПРАВЛЕНИЕ, РЕСУРСЫ, МАРКЕТИНГ.

Варианты игры

Игра может быть проведена в офлайн или в онлайн формате. Проведение игры сопровождается ведущий-фасилитатор, который владеет инструментами включения и вовлечения каждого участника. Это особенно важно, когда игра проходит в онлайн формате. Ведущий при необходимости поясняет вопросы/задания на картах, фиксирует принятые решения в случае корпоративного формата игры.

Вариант 1

В игру играет команда одной организации: это вариант использования командной креативности для развития организации по четырем разделам «Смыслы», «Управление», «Ресурсы», «Маркетинг».

Вариант 2

Команда организации выбирает один из разделов игры, который, по мнению команды, требует более глубокой проработки, и последовательно отвечает на вопросы карт этого раздела. Игровое поле в данном варианте игры не используется.

Вариант 3

В игру играют представители разных организаций, и каждый игрок выполняет задания по своей организации, слушая и отмечая для себя удачные идеи других игроков, которые можно взять на вооружение в своей организации.

Почему стоит сыграть?

- План действий

Поймете возможные шаги развития организации и скорректируете свои планы.

- Общие цели

В результате совместного обсуждения команда согласует видение организации и цели деятельности в перспективе.

- Анализ опыта

Узнаете сильные и слабые стороны организации, за счет чего удастся достигать целей, что пора убрать, чему стоит научиться.

- Сплоченная и вдохновленная команда

Вы получите сфокусированных, "заряженных" на победу людей.

- Приоритеты развития

Опередите точки роста и приоритеты на будущее.

- Обучение в игре

В процессе игровой сессии мы поможем разобраться в вопросах развития организации и отстройке внутренних процессов.

Отзывы

Анна Пахомова: «Вопросы подобраны так, что заставляют задуматься, а правильно ли мы понимаем миссию, какие ценности несет в себе общественная работа. Правление МОВОИ г.Назарово играло «Блиц-игру» - раздел «Смыслы». Игра прошла в формате обсуждения, и были выявлены дефициты понимания значимости нашей организации. Благодаря игре, команда смогла переосмыслить сегодняшний день

развития организации, а также оценить важность каждого члена команды. Сплочение и взаимопомощь – главные ценности сегодняшнего дня».

Яна Горбунова: «Основная ценность - игра даёт повод собраться и поговорить. То, что мы всегда откладываем на «потом».

Эффект от игры для организации зависит от готовности игроков включиться и говорить свои мысли вслух. А это значит, что обязательно будет модератор, который проследит, чтобы у всех была возможность высказываться. У нас была замечательная Надежда Максименко.

Суть проста - ты вытягиваешь карточку, на которой вопрос про смыслы, про ресурсы, про команду, про продвижение. Твоя задача - ответить на этот вопрос для своей организации.

Круто, когда участвуют благополучатели, волонтеры, партнеры. Это прекрасная возможность узнать их ценности, их отношение, их ожидания от организации.

Многое зависит от руководителя НКО - что он возьмёт на внедрение из предложенного участниками, насколько будет готов изменять текущие процессы и делегировать полномочия.

Кому рекомендую особо:

- выгоревшим, уставшим от текучки командам;
- тем, кто в начале некоммерческого пути;
- руководителям, которые «тащат всё» на себе;
- тем, кто упёрся в потолок и не видит путей развития».

Зарегистрироваться на проведение игры для своей организации можно на сайте: <http://ngoremont.tilda.ws/>

Информационный бюллетень №4 подготовлен МОО ЦРТ «Сотрудничество»
в рамках проекта «Рецепты для НКО 2.0: фокус на стратегию»

Наш адрес: 660075, г.Красноярск, ул.Маерчака, 3, офис 210, тел./факс: (391) 211-91-50, 241-70-16

Email: kccp@kccp.ru Сайт <https://kccp.ru>

ВКонтакте https://vk.com/sotrudnichestvo_krsk

