

ПОЛЕЗНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ НКО: КАК НАСТРОИТЬСЯ НА ОДНУ ВОЛНУ С СОЦИОЛОГАМИ?

Иван Климов (ВШЭ, Сколково)

Юлия Скокова (ПУЛЬС НКО, ВЕР.СИА ЛАБ)

Медиаclub «АСИ-Благосфера»,
12 марта 2024

ОСОБЕННОСТЬ ПРИКЛАДНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

1

Направлены и оттачиваются от цели решения прикладной управленческой задачи организации внутреннего (кадры, финансы) или внешнего контура (работа с ЦА, коммуникации)

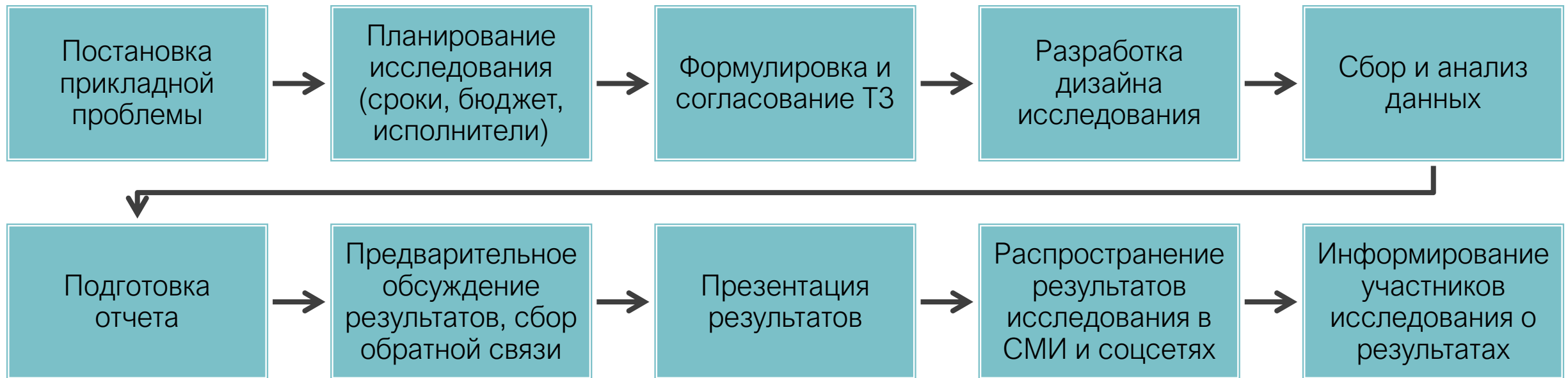
2

Имеют понятную, заранее определенную область применения

3

Используют те же методы сбора и анализа данных, что и научные исследования. Так же опираются на накопленное знание и исследовательскую этику

ПОЛНЫЙ ЦИКЛ ИССЛЕДОВАНИЯ



ВОПРОСЫ НА САМОДИАГНОСТИКУ ПЕРЕД ЗАКАЗОМ ИССЛЕДОВАНИЯ	ИССЛЕДОВАНИЕ НУЖНО	ИССЛЕДОВАНИЕ НЕ НУЖНО
Есть ли в организации проблема, для решения которой вам не хватает данных, аналитики, исследования? Какая?	Есть четко сформулированная проблема	Нет понимания, для чего нужно исследование
Понимаете ли вы, как полученные результаты будут использован организацией, внедрены в реализацию?	Знаем и понимаем, чем будут полезны результаты	Не понимаем, просто интересно
Не было ли аналогичных исследований ранее? Точно ли ваш запрос уникален и требует нового исследования?	Аналогичных исследований не было или они не применимы	Были аналогичные исследования
Доступны ли данные, необходимые для проведения исследования?	Данные доступны для сбора и анализа	Данные отсутствуют или слишком сложно собрать
Как вы оцениваете «сложность» исследования? Можете ли вы его провести самостоятельно без потери объективности результата?	Можем провести сами, есть ресурсы, на качество результатов это не повлияет	Сами не сможем, нет ресурсов, нет про-боно специалистов
Если нужны внешние специалисты, можете ли вы их оплатить или договориться про-боно?	Да, есть возможность -> ТЗ	Нет возможности
Насколько стоимость исследования адекватно сопоставима практической пользе, полученной от него?	Да, сопоставимо	Стоимость выше ценности результатов -> сокращаем задачи

КОГДА ИССЛЕДОВАНИЕ НЕ НУЖНО

Не можете четко сформулировать цели исследования. Отсутствует понятная прикладная ценность исследования («просто интересно» – бесполезная трата ресурсов)

Ответ есть в имеющихся внешних данных

Данные не могут быть получены или отсутствуют

У вас есть уже есть вся нужная для принятия решения информация

Результаты исследования не повлияют на принятие решения. Или будут позже дедлайна решения

Благополучатели/ потребители не смогут (не готовы) пользоваться новым решением

Нет достаточного бюджета (= не смогли договориться на про-боно), своими силами провести не сможете

Необходимый бюджет превышает реальную практическую значимость от результатов прикладного исследования

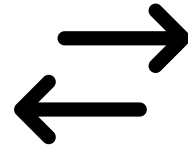
Затраты на проведение исследования превысят пользу от него

ДВЕ ЦЕЛИ

УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ

ЗАЧЕМ
ИССЛЕДОВАНИЕ?
ЧТО ОНО ДОЛЖНО
РЕШИТЬ?

**ФОРМУЛИРУЕТ
НКО-ЗАКАЗЧИК**



ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ

ЧТО НЕОБХОДИМО
УЗНАТЬ, ЧТОБЫ ДОСТИЧЬ
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ЦЕЛИ?

**ФОРМУЛИРУЕТ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬ-
ИСПОЛНИТЕЛЬ**

В ИССЛЕДОВАНИЯХ ТОЖЕ SMART-ЦЕЛИ

Цели исследования должны быть –

- S — Specific — конкретными →
- M — Measurable — измеримыми
- A — Achievable — достижимыми →
- R — Relevant — актуальными
- T — Time bound — ограниченными во времени

Основные ошибки связаны с неконкретностью и недостижимостью целей

Например, часто есть понимание КАК хотят провести исследование (опрос), а не ЗАЧЕМ и что это даст

Целей не может быть много (1-3 в зависимости от масштаба)

Цели всегда конкретны и достижимы

УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ

Управленческая цель – отвечает на вопрос **ЗАЧЕМ** проводить исследование, что дадут результаты, как будут внедрены и использованы. Есть четкий образ применения результатов

Недостаток данных для принятия решений	Что нужно сообществу, чтобы оно более активно принимало участие в наших проектах?
Противоречие в практике	Волонтеры говорят, что им все нравится, но многие принимают участие только один раз
Тестирование и доработка идей	У нас есть идея нового проекта, но необходима обратная связь и проверка гипотез
Развитие	Как привлечь большее число доноров и удерживать имеющихся?
Оптимизация	Мы много лет делаем эту программу и хотим понять, что можно было бы сделать лучше и эффективней
Оценка своих результатов	Мы хотим понимать, к чему приводят результаты наших проектов

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ЦЕЛЬ

Исследовательская цель – отвечает на вопрос **ЧТО вы хотите узнать**

Последовательно,
перепрыгнуть
невозможно

Типы целей:

- Поисковая – получить первое представление о проблеме, сформулировать дальнейшие гипотезы
- Описательная – описать, как устроена проблема по параметрам
- Аналитическая – выявить факторы, связи, объясняющие различия в проблеме

ПРИМЕРЫ:

- Изучить потребности и ожидания волонтеров от участия в проектах помощи бездомным
- Провести исследование волонтерства в регионе
- Выявить основные барьеры обращения за услугами помощи на дому пожилым людям

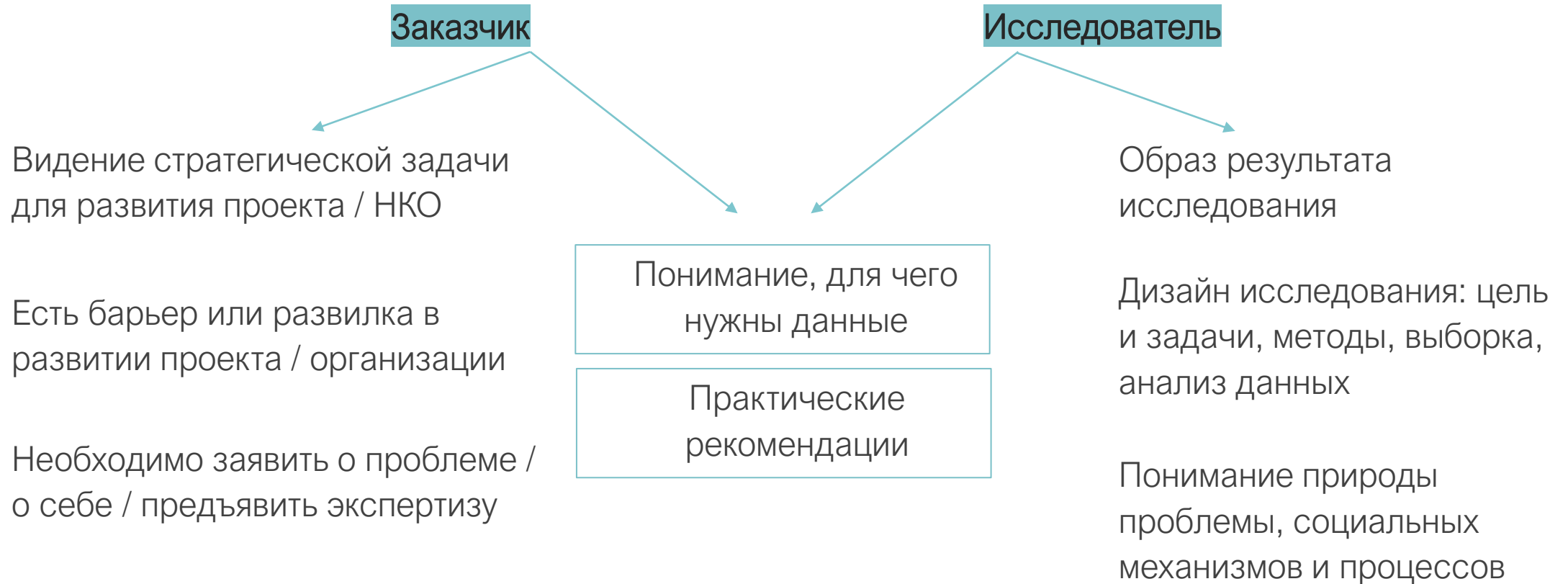
ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ И ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Три базовых принципа

1. Не делайте чужую работу: стоит четко развести роли **Заказчика** исследования и **Исполнителя**
2. **Ищите прагматику**: продумайте, что вы будете делать с результатами, для какой цели они вам нужны? Что еще, кроме данных, может дать исследование?
3. Каким будет следующий шаг? **Запланируйте стратегическую сессию** с участием исследователей

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ



ОТ ТЗ – К ПРОГРАММЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

ДИЗАЙН
ИССЛЕДОВАНИЯ

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для чего нужно исследование? Какую проблему (внутри организации или во вне) призвано решить исследование?

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Что нужно сделать, чтобы достигнуть цели, на какие вопросы ответить?

ВЫБОРКА И ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

С кем проводить исследование? Какой режим доступа к ЦА?

МЕТОДЫ СБОРА И АНАЛИЗА ДАННЫХ

Как проводить исследование, какой анализ собранных данных будет проведен?

ГЕОГРАФИЯ

Где будет проводиться исследование?

СТОИМОСТЬ

Сколько стоит? По типу и объему работ. С налогами или без?

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН И ЭТАПЫ РАБОТ

В какие сроки и что будет проведено?

ФОРМАТ ОТЧЕТА

Текст, ppt, лендинг, видео и т.д.? В каком объеме?

ОТ ТЗ – К ПРОГРАММЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Коллаборация Заказчик & Исследователь

1. Понимает ли команда исследователей цель всей работы и прагматику?
(Зачем нужен этот вопрос?)
2. Позволяет ли выбранная методология решить сформулированную цель?
(Запросить обоснование у исследователей)
3. Деконструкция Цели исследования, формирование списка Задач и тематической структуры инструментария (Делитесь своей экспертизой в теме)
4. So what? Что нам с этим богатством делать?

Пример 1. Цифровая трансформация сектора НКО

2023. Совкомбанк, Сколково

1. Определить текущее состояние сектора, его специфику и барьеры ЦТ
2. Определить основные вопросы и темы, которые должны быть вынесены на стратегическую сессию и по которым нужно решение
3. Предложить видение приоритетных направлений, которыми надо заниматься для задачи ЦТ
4. Определить список НКО-лидеров ЦТ и сформировать модель сотрудничества с ними

Пример 1. Цифровая трансформация сектора НКО

ГАЙД ИНТЕРВЬЮ

СОВКОМБАНК Sk Сколково

ТЕМА 3. ЦИФРОВИЗАЦИЯ

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

Вопросы:

- Какие **цифровые решения** есть в вашей организации? **Как вы их разрабатывали**, внедряли, учились их использовать? С какими сложностями столкнулись? Кто помогал? Искали ли вы **вендоров**? По каким **критериям** вы выбирали вендора?
- По вашей оценке, как цифровые технологии влияют на **эффективность работы** вашей организации? И влияют ли? В чем вы видите пользу от них? Как **замеряете** эффективность?
- Как вы оцениваете **развитие цифровых технологий** в секторе в целом? Насколько необходимы цифровые технологии для НКО? Какие **потребности** в этой сфере есть? Какие инструменты, технологии осваиваются, насколько глубоко и эффективно?
- Какими **возможностями** располагает сектор и какие есть ограничения в том, чтобы цифровые технологии глубже проникали в деятельность НКО? Если бы в секторе появился полезный для вас инструмент, как вы бы стали его внедрять? Каким должен быть **цифровой продукт**, чтобы вам было удобно включить его в свою работу, какие есть ограничения?
- Кого вы считаете **лидером в цифровых решениях**? Насколько этот опыт может быть транслирован дальше в сектор?

Это позволит:

- Оценить возможности и ограничения цифрового развития сектора
- Определить особенности имплементации цифровых решений в работу НКО
- Выявить НКО-лидеров цифровой трансформации
- Составить перечень критериев, определяющих возможность НКО внедрить в свою работу цифровые решения

Пример 2. Вовлечение студентов в работу НКО

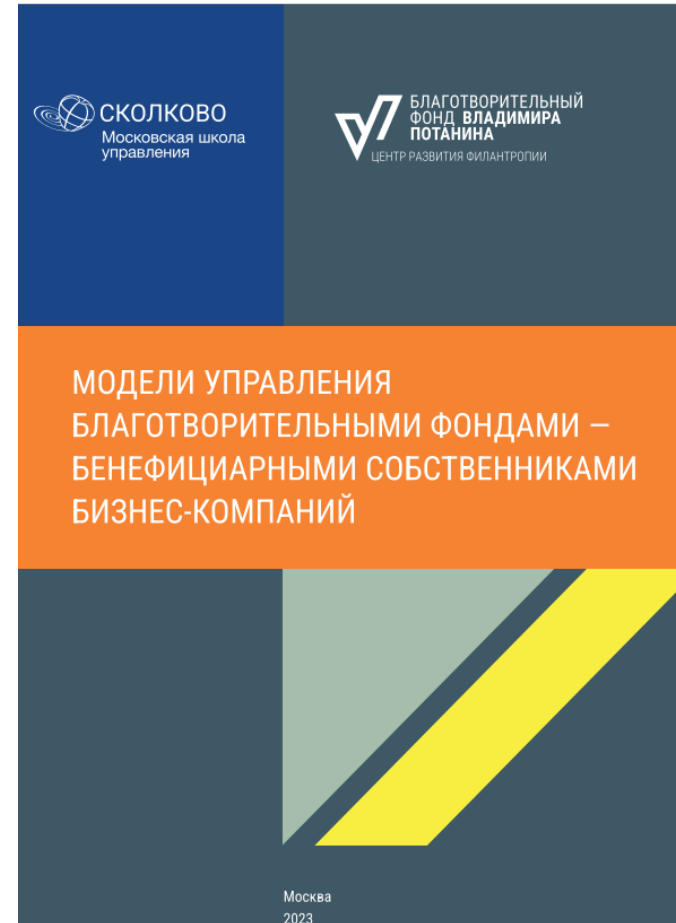
2023-24. НИУ ВШЭ

1. Повторить исследование АСИ и Фонда В. Потанина 2021 г. в еще одном городе с учетом городской специфики
2. Улучшить понимание сотрудниками конкретных НКО мотивации студентов и их интереса к тем или иным формам работы
3. Способствовать формированию контактов и связей между НКО-заказчиками, вузами и студентами

Пример 3. Модели управления благотворительными фондами

2023. МШУ Сколково, Фонд В. Потанина

1. Провести кабинетное исследование в формате кейс-стади для систематизации обширного зарубежного опыта
2. Сформировать аргументацию за развитие практики Industrial Foundations в России
3. Заявить интеллектуальное лидерство в данной теме
4. PR-эффект: предъявить тему на нескольких определенных мероприятиях



ВЫВОДЫ 1/2

Прикладные исследования в НКО – это управление организацией на основе данных

Целей исследования не может быть очень много. Сформулируйте максимум 3 и от них будет отталкиваться весь дизайн исследования. Они должны быть максимально конкретными и достижимыми

Можно и нужно уточнять и доформулировать цели исследования и ожидания от его результатов. Что вы хотите узнать и зачем? Как вы будете с этим работать в дальнейшем?

Основные ошибки связаны с непониманием ограничений методов, данных, выборки. Ограничения это естественные непреодолимые препятствия \neq не стоит проводить исследование. Они влияют на интерпретацию результатов

ВЫВОДЫ 2/2

Добивайтесь от исследователей понимания макро-задачи – для чего нужны исследование и его данные с точки зрения прагматики развития организации

Потратьте время на разговоры с исследователями. Пусть они как можно больше узнают о проблеме и задаче, которую вы хотите решить, как можно больше задают вам вопросов о ваших планах по работе с будущими результатами исследования

Постарайтесь найти комфортные формы коллаборации с исследователями: не говорить, что именно им делать, но видеть, что у команды есть понимание, как каждый из элементов программы работает на достижение цели исследования

Рекомендации – важная часть аналитики. Однако для исследователей это сложно. Помогите им соединить их знание исследовательских данных и ваше понимание стратегических задач организации и ее возможностей

КОНТАКТЫ

Юлия Скокова

yskokova@versialab.ru

Иван Климов

iklimov@hse.ru