

Быкова Яна, консультант, независимый исследователь, дизайнер клиентского опыта



# Оценка эффективности реализации программ фонда Бюро добрых дел

Новосибирск

Сентябрь 2024

# Цели и задачи проекта

## Бизнес-цели

- Оценить эффективность программ фонда
- Разработать стратегию с учетом нюансов реализации программ на практике

## Цели проекта

- Сегментация аудитории
- Описание субъективной оценки программ фонда аудиторией
- Описание пожеланий аудитории к доработке программ фонда

## Задачи проекта

- Изучение потребностей выпускников детских домов
- Изучение потребностей специалистов детских домов
- Анализ эффективности реализации программ фонда

# Методика

## Качественный этап

- Интервью с выпускниками - **13**
- Интервью со специалистами - **7**

## Количественный этап

- Количество детских домов - **10**
- Количество кейсов - **326**

# Логика исследования



## АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММ ФОНДА

- Фактический путь реализации программ
- Задачи выпускников
- Совмещение барьеров и драйверов на пути реализации программ с задачами выпускников
- Отклонения от первоначальной идеи программ
- Критерии сегментации(успешность) и гипотетическая роль программ в этом
- Идеи для улучшения программ



## СТРАТЕГИЯ ФОНДА

- Барьеры в реализации программ со стороны специалистов детских домов
- Дополнительные барьеры со стороны выпускников
- Критерии стратегии

**Анализ эффективности  
реализации программ фонда  
Бюро добрых дел**

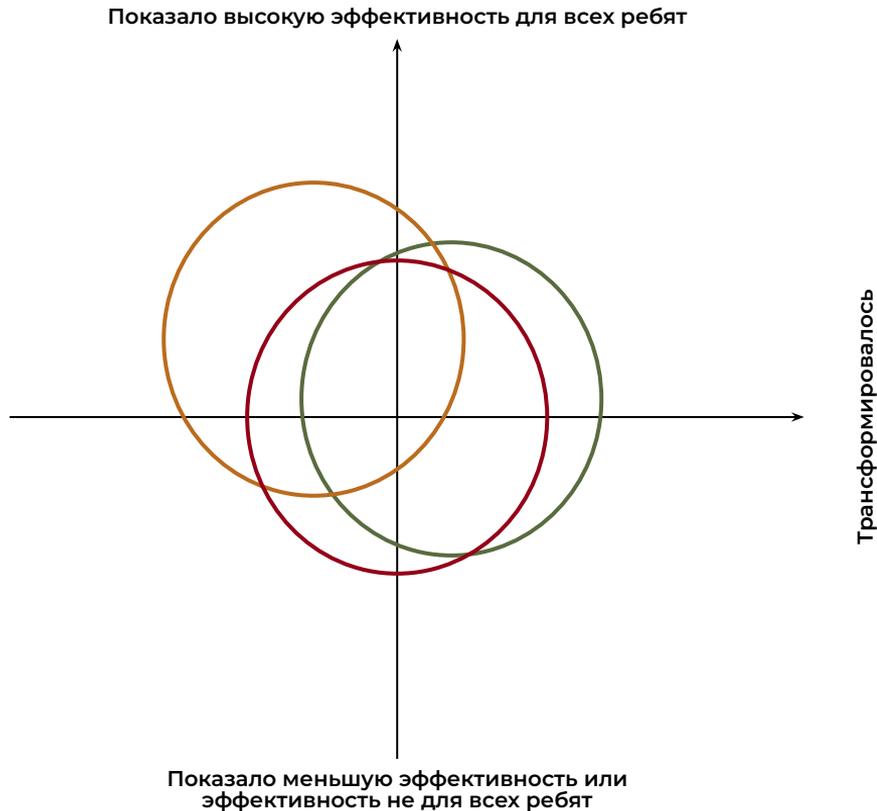
# Успешность реализации программ фонда

Успешное будущее

Социальные квартиры

Подари профессию

Реализовалось, как задумывалось

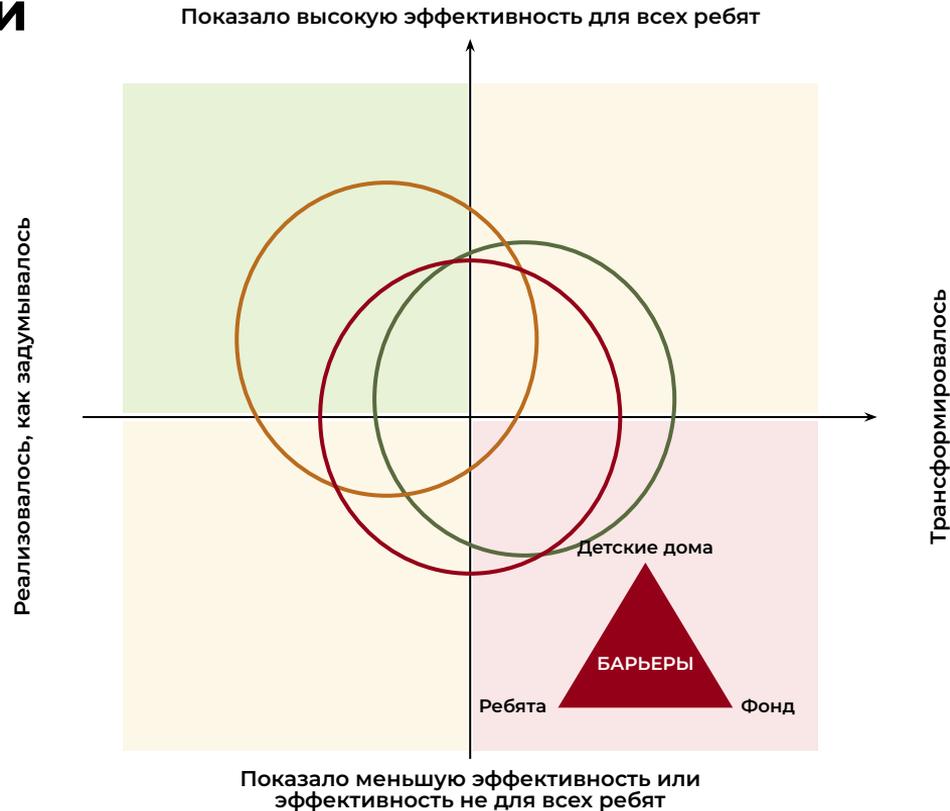


# Успешность реализации программ фонда

Успешное будущее

Социальные квартиры

Подари профессию



# Путь стейкхолдеров в реализации программы «Подари профессию»

	до	во время	после
выпускники	<p>Ограничение выбора профессий из-за ОВЗ</p> <p>Нет понимания зачем, никому не удалось донести ценность</p>	<p>Возможность протестировать свои интересы, предрасположенности, определить свое</p> <p>Сложно удаленно, теряется внимание и тд</p>	<p>Сложно найти работу, даже если теперь есть навыки: трудно решиться на собеседование и тд</p> <p>Не применяется профессия, недостаточно знаний или опыта</p>
	<p>Никто не тестировал, просто спросили: хочешь поучиться или нет</p> <p>Не удалось через тестирование на проф. ориентацию получить эффективный результат. Тестирование неэффективное</p>	<p>Нет практики на реальных клиентах</p> <p>После нескольких попыток поучиться на то, что не понравилось - пропадает интерес</p>	<p>Навыки и знания применяются: есть возможность подработок или в работе по другой профессии</p> <p>После получения профессии в ССУЗах и ВУЗах корректируется.</p>
	<p>Нет возможности попробовать то, что хочется: нет на территории или обучение дорогое: на юриста и тд.</p> <p>Специалисты не слышат желания и тд. Что ребенок хочет выращивать овощи, например.</p>	<p>Возможность использовать навыки для себя: делать себе маникюр, прически и тд</p> <p>Техника для обучения была непригодной. Хотелось бы новых компьютеров</p>	<p>Навыки позволяют почувствовать себя лучше, особенно если есть возможность проявить их в конкурсе</p> <p>На многих профессиях из программы много денег не заработать, сложно расти карьерно</p>
спец-ты	<p>Дети с диагнозами, не умеют рефлексировать и тд и с ними сложно договориться</p> <p>Дети могут отказаться идти на занятия из-за психологического состояния: пообщались с кровными родственниками и тд</p>	<p>Много зависит от преподавателя, человеческий фактор. Насколько преподаватель сам заинтересован и заряжен на удовлетворенность детей от результата</p> <p>Использование методики: дети должны доказать интерес получить конкретную профессию.</p>	<p>Детям необходимо постинтернатное сопровождение в трудоустройстве, но специалисты должны знать детей заранее. Вести их еще с детского дома</p> <p>Желание иметь возможность подрабатывать неофициально, чтобы не терять пенсии, пособия</p>

## Цитаты специалистов. Подари профессию

*“Это мы сами, чтобы просто не отправлять к психологу ребят, которые, на наш взгляд, действительно не готовы, потому что занимать ее время — это лишние траты фонда, получается, будут.”*

*«Слушай, ну ты почему не учишься? Мы тебе дадим сертификат, доучись». Он такой, ну я понял, что мне неинтересно. И мы начали искать то, что ему интересно. Он пошел на сварщика, в итоге трудоустроился.»*

*“Когда мы начали заниматься трудоустройством ребят, многие из них хотели работать неофициально. Они хотели работать по договору ГПХ, чтобы не терять свои пенсии какие-то, надбавки, чтобы потом можно было выйти, встать в центр занятости, на учет.”*

## Цитаты выпускников. Подари профессию

*“Мы с наставником из Бюро добрых дел занимались индивидуально, мы там разговаривали, общались. И она мне предложила заняться курсами программирования. Мне стало интересно, я до этого этим не интересовался, но мне стало интересно.”*

*“Так прям, чтобы я там создавал сайт кому -то, нет, такого еще не было. Практики не было. Я в итоге работаю консультантом в Красное&белое.”*

*“Мы разговаривали на эту тему: на счет профессии. Четкого ответа, чего хочу, я до сих пор не знаю. Не могу определиться, в какую профессию мне податься. Мне нравится заниматься спортом, лазать в машине, разбирать, собирать что-то. Поэтому что-то одно я выбрать точно не могу. Я до сих пор в раздумьях.”*

# Путь стейкхолдеров в реализации программы «Социальные квартиры»

	до	во время				после
выпускники	<p>Специалисты обсуждают с детьми цели детей для отелного проживания, планы и тд.</p>	<p>Удаётся улучшить навыки коммуникаций и переговоров, когда кто-то не выполняет свои обязанности</p>	<p>Есть возможность приготовить то, что не готовят в столовой и еще угостить ребят</p>	<p>Получение навыка считать деньги, планировать</p>	<p>Есть возможность своевременно узнать, почему не получилось блюдо, как исправить в следующий раз</p>	<p>То, как обучали платить за коммунальные услуги - отличается в реальной жизни (особенно в селе). Копаются долги</p>
	<p>Проход инструктаж</p>	<p>Удаётся улучшить навыки ответственности за свои обязанности</p>	<p>Одиноко жить одному, если разрешают ночевать в квартире. Но в то же время есть ощущение свободы</p>	<p>Удаётся улучшить навыки приготовления еды</p>	<p>Даже если ребенок живет в соц.квартире один, все равно нет полноценного ощущения, что нет помощи и защиты</p>	
спец-ты		<p>Нужен человек от фонда, который на месте будет курировать программу. Воспитатели из-за нагрузки не могут уделять этому время</p>	<p>Возможность устраивать уютные, "домашние" праздники из-за возможности приготовить то, что хочется и домашнее</p>	<p>Неудобно отчитываться так часто за деньги на продукты</p>	<p>Интересно, смогут ли они рационально использовать деньги, если деньги будут предоставлены на более длительный срок.</p>	
		<p>В основном программа реализуется только как организация покупки продуктов и приготовления еды</p>	<p>Небезопасно оставлять ребенка без присмотра. Воспитатели стараются повлиять на ответственность ребенка, вмешиваются</p>	<p>Позволять детям чаще и дольше пользоваться квартирой или кухней + продуктами. Посмотреть, когда произойдет адаптация</p>	<p>Эффективнее, если есть отдельный вход. И ребенку запрещается проводить время в детском доме, в воспитателям вмешиваться в его действия</p>	

## Цитаты специалистов. Социальные квартиры

*“В детском доме они всё равно чувствуют какую-то защиту, не дай бог, он там порезался или ему стало плохо, он может прибежать к воспитателю.”*

*“Не хватает реалистичности, потому что квартира находится на первом этаже детского дома. Подготовиться к самостоятельной жизни не особо помогло.”*

*“Непонятно, а смогут ли они рационально использовать деньги, если деньги будут предоставлены на более длительный срок.”*

## Цитаты выпускников. Социальные квартиры

*“Прежде чем заезжать в квартиру, надо было созвониться с психологом и с ней пообщаться: Зачем тебе это? Как ты будешь расходовать финансовые средства? Что ты хочешь получить от этого?”*

*“Хотелось привыкнуть к самостоятельности, попробовать жить самостоятельно. Расходовать все финансы, самому себе готовить, самому вставать по утрам на учебу, на работу вставать.”*

*“Ну, как бы, социальная квартира находится здесь всё равно в детском доме, на первом этаже. А в реальной жизни всё по-другому же.”*

*“Только вот к повару обращался. Как там, ну например, суп сварить или курицу пожарить правильно. То есть уверенности тут прибавилось, да”*

# Путь стейкхолдеров в реализации программы «Успешное будущее»

	до	во время		после
выпускники	<p>Наставник помог определиться с подходящей профессией</p> <p>Воспитатели не могут дать столько внимания, не складываются доверительные отношения. Шанс - у психолога</p>	<p>Зависит от самого человека, насколько специалист хочет войти в доверие и позволяет ребенку чаще обращаться (даже во внеурочное время).</p> <p>Нет понимания, тестирование для приобретения профессии- в рамках какой программы: Успешное будущее или Подари профессию</p>	<p>Психолог помог: привил навык рефлексии, помогал в процессе учебы</p> <p>Психолог помогал во время нахождения в интернате, поддерживал. Помог сформировать мировоззрение, привил ценности, желание учиться</p>	<p>Психолог помог понять свои сильные и слабые стороны. Чего остерегаться, а на что опираться</p> <p>Доверительные отношения поддерживаются даже после выпуска из ДД. Есть возможность обратиться даже с бытовыми вопросами</p>
специсты	<p>Психологи просят не вмешиваться в процесс. Дети тоже ничего не рассказывают. Нет понимания, что происходит, есть ли результаты, проходит ли тестирование для выбора профессии и т.д.</p>	<p>Дети специалисту должны доверять. Это чаще возможно при очном контакте и регулярном присутствии, не редкие встречи</p>	<p>Альтернатива, когда детский дом не может обеспечить своими силами поддержку и психологическую помощь</p>	

## Цитаты специалистов. Успешное будущее

*“Вот у нас дети очень хорошо общаются с постоянным психологом из фонда. Да, и все собеседования, которые у нас должны были быть, пока она в отпуске, мы все отодвинули, чтобы дети не общались с другим психологом, потому что у них выстроенная работа уже непосредственно с ней, у них уровень доверия к ней зашкаливает просто, они там с нетерпением ждут ее в гости.”*

*“Главное - чтобы психолог вошел в доверие. Без этого работа неэффективна.”*

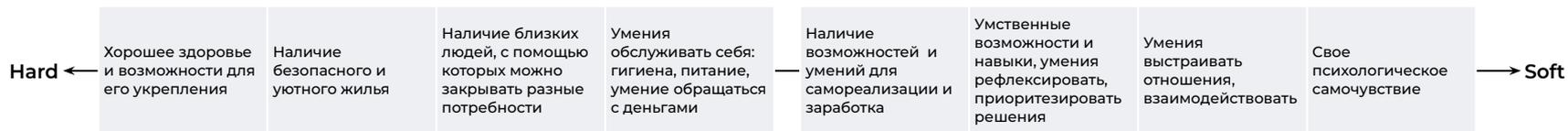
## Цитаты выпускников. Успешное будущее

*“Неофициально так общаемся, а так в WhatsApp переписываемся, спрашиваем у друга друга дела, она мне помогает.”*

*“Просто она сама по себе человек очень хороший, добрый, она мне очень много раз помогала, я считаю её уже как родным человеком. Она многим чем мне помогала, когда я был в детском доме, после того, как я выпустился, когда дети выпускаются из детских домов, ну, это с какой -то стороны страшно, потому что ты не знаешь, что, как, где, некоторые моменты. Она мне, собственно говоря, и помогала, подсказывала, как лучше сделать, кому обратиться, какие -то вопросы там, отвечала.”*

*“Да, то, что она, можно сказать, раскрыла полностью меня, помогла разобраться во мне, чтобы я начал понимать, какие сильные у меня стороны, какие слабые.”*

# Задачи выпускников

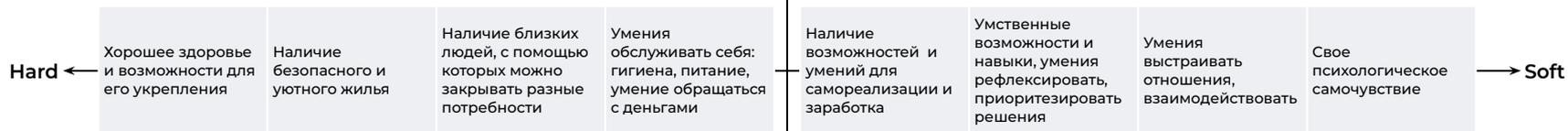


# Сегменты выпускников

Успешно социализированные

У этих выпускников:

- развитие и здоровье позволяет поддерживать достаточную функциональность
  - приобретены необходимые навыки

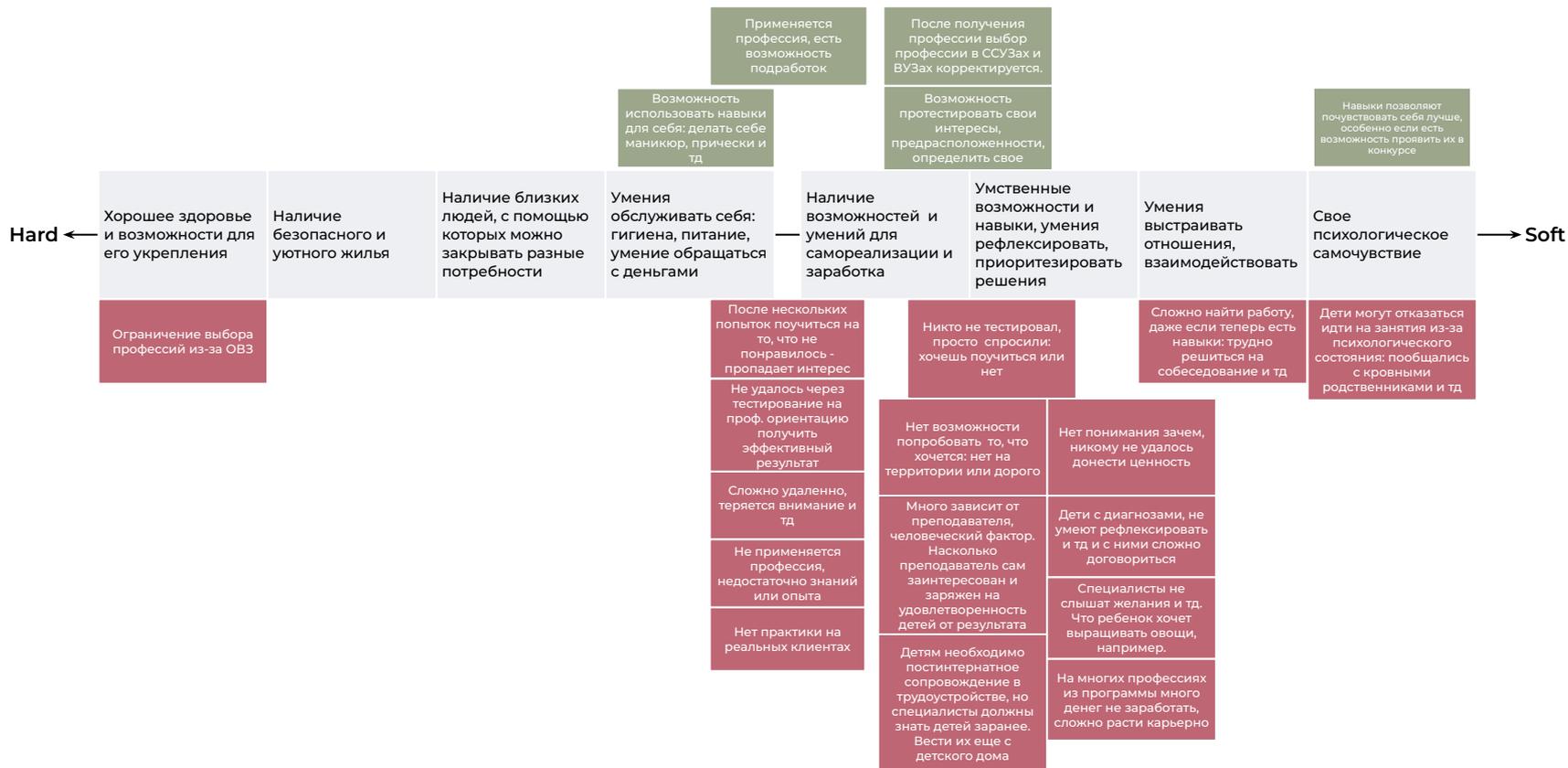


У этих выпускников:

- сложности с физическим, умственным, психологическим здоровьем
  - нет необходимых навыков и ресурсов

Несоциализированные

# Барьеры и драйверы в программе «Подари профессию»

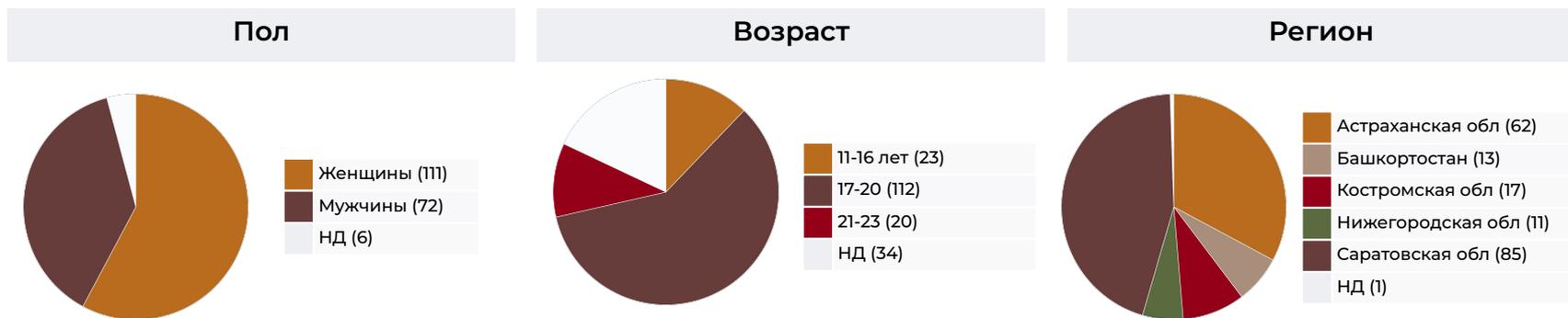


# Барьеры и драйверы в программе «Подари профессию».

## Ключевое



# Программа «Подари профессию»



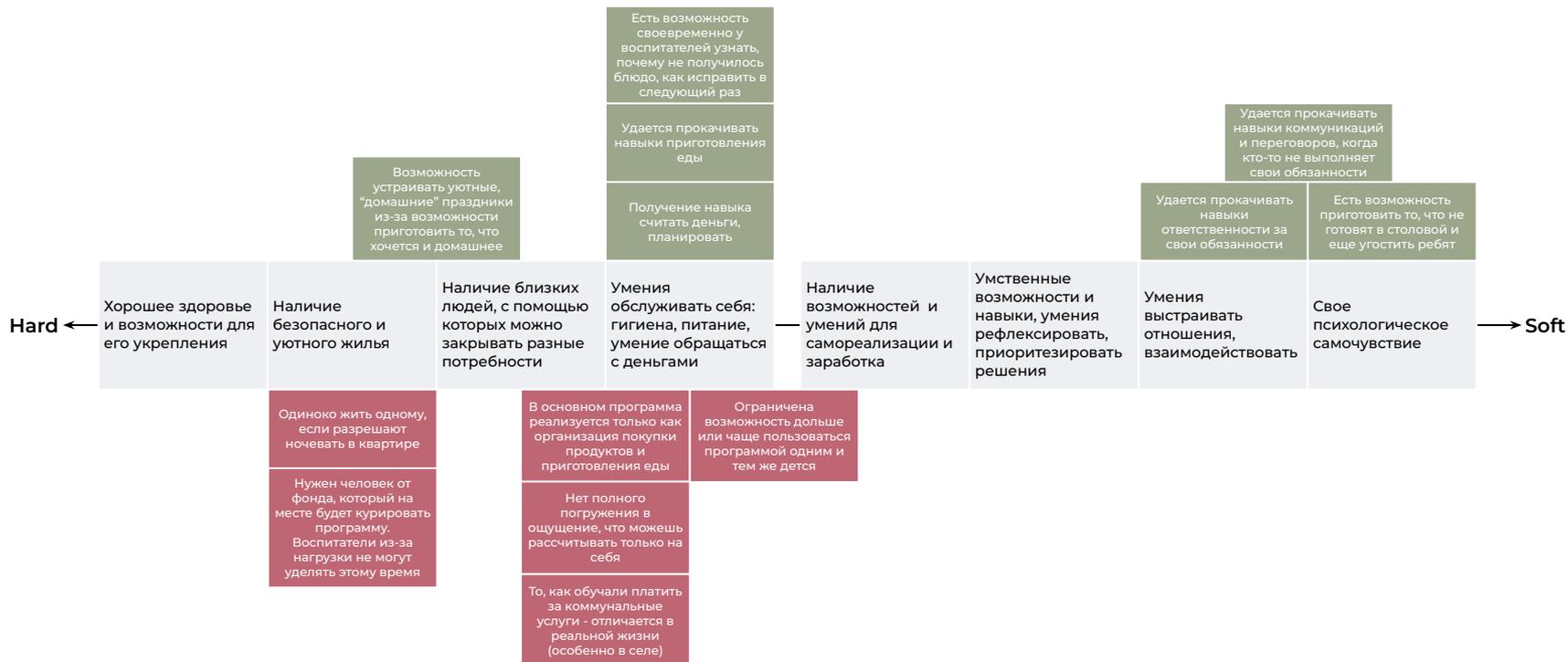
- **58%** выпускников получили услугу (**189 человек**), из них **59%** женщины.
- **59%** участвовавших в программе выпускников были от **17 до 20** лет.
- **78%** принимавших участие в данной программе выпускников были из Саратовской и Астраханской области.
- **79%** выпускников, которые участвовали в программе «Подари профессию», социализировались (**37%** из них получают профессию/учатся или работают, по остальным данные неизвестны)

# Задачи выпускников и программы



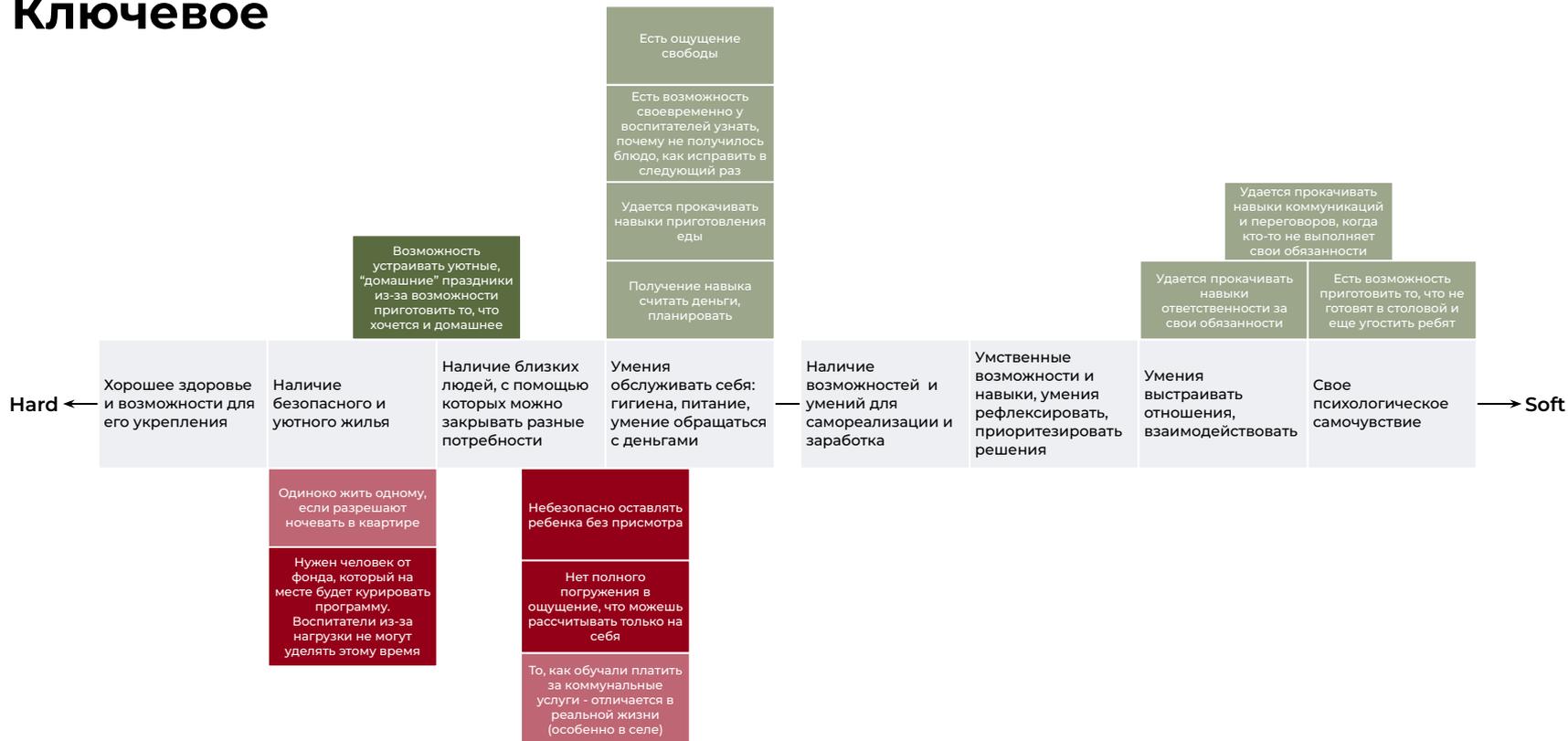
Расположение “зоны покрытия программой” обусловлено количеством барьеров и драйверов, а также процентом выпускников, которым удалось социализироваться и в их опыте есть прохождение этой программы

# Барьеры и драйверы в программе «Социальные квартиры»



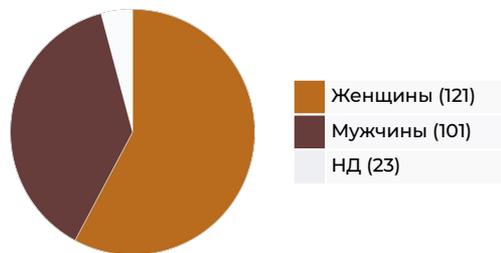
# Барьеры и драйверы в программе «Социальные квартиры».

## Ключевое

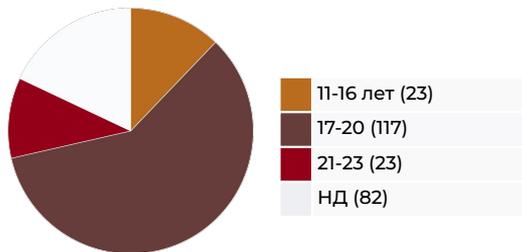


# Программа «Социальные квартиры»

Пол



Возраст



Регион



- Получили услугу – **75%** выпускников (**245 человек**), соотношение между мужчинами и женщинами практически одинаковое.
  - **48%** из тех, кто принимал участие в данной программе **от 17 до 20 лет**.
  - Более половины (**56%**) – из Саратовской области.
  - Социализировались – **76%** выпускников, **9%** выпускников проходят обучение в настоящий момент.
- **42%** из тех, кто прошел программу и социализировался, получают профессию/учатся или работают.

# Задачи выпускников и программы



Расположение “зоны покрытия программой” обусловлено количеством барьеров и драйверов, а также процентом выпускников, которым удалось социализироваться и в их опыте есть прохождение этой программы

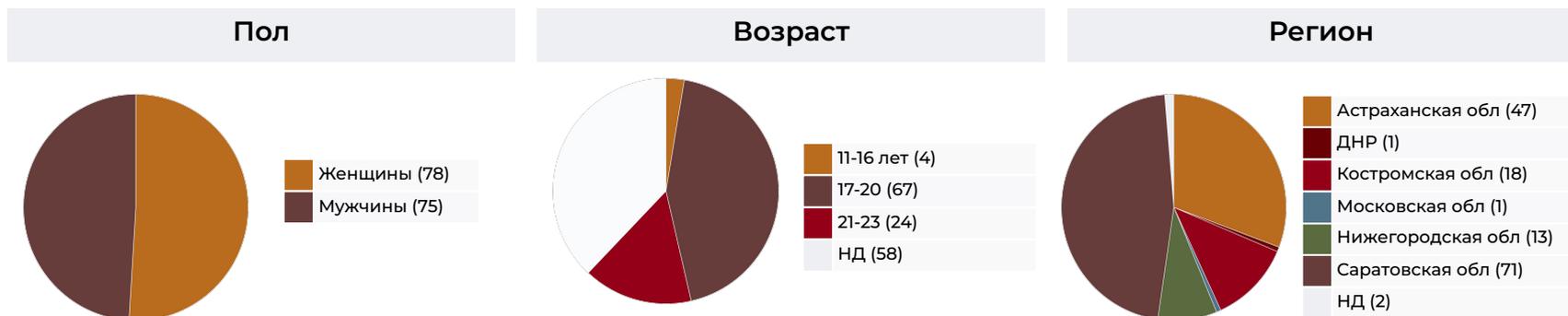
# Барьеры и драйверы в программе “Успешное будущее”. Ключевое



# Барьеры и драйверы в программе “Успешное будущее”



# Программа «Успешное будущее»



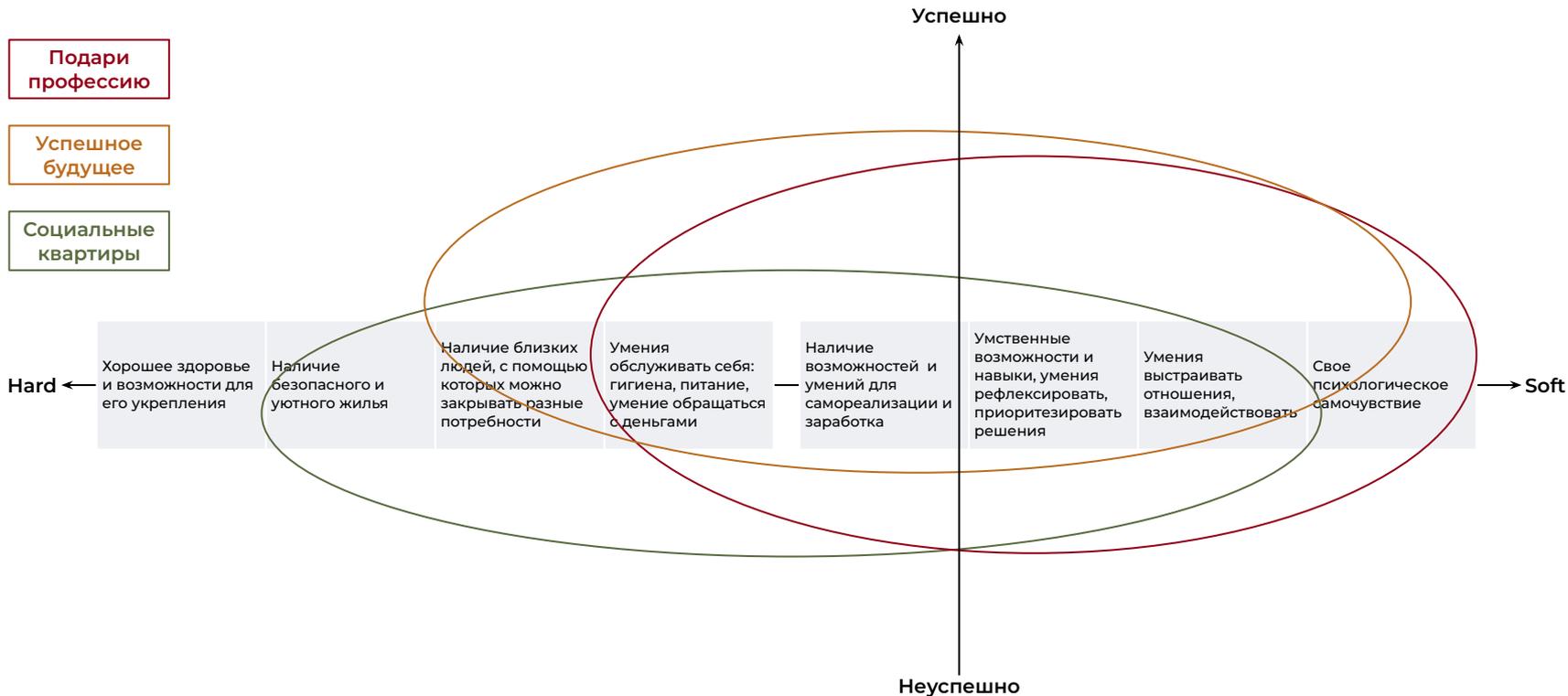
- Получили услугу – **47%** выпускников (**153 человека**), соотношение между мужчинами и женщинами практически одинаковое.
  - **44%** выпускников, получивших услугу – **от 17 до 20 лет.**
  - **46%** выпускников, прошедших программу из Саратовской области, **31%** из Астраханской области.
- Социализировались **85%** обучившихся, из них учится или работает – **41%**

# Задачи выпускников и программы

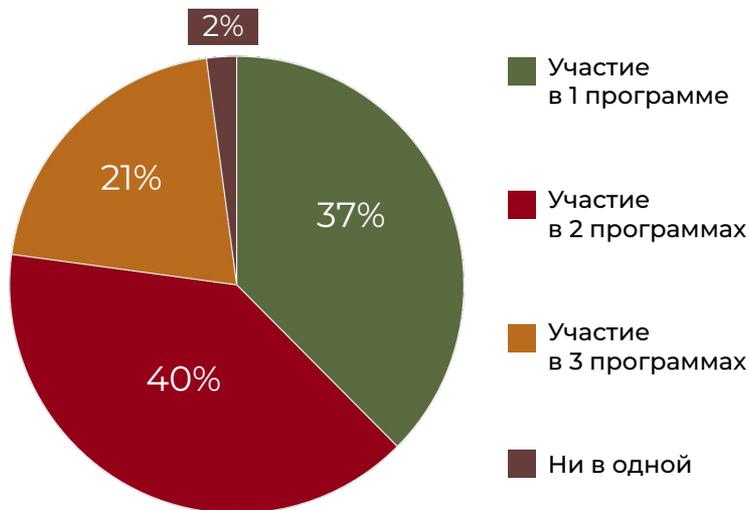


Расположение “зоны покрытия программой” обусловлено количеством барьеров и драйверов, а также процентом выпускников, которым удалось социализироваться и в их опыте есть прохождение этой программы

# Задачи выпускников и программы



# Общие выводы

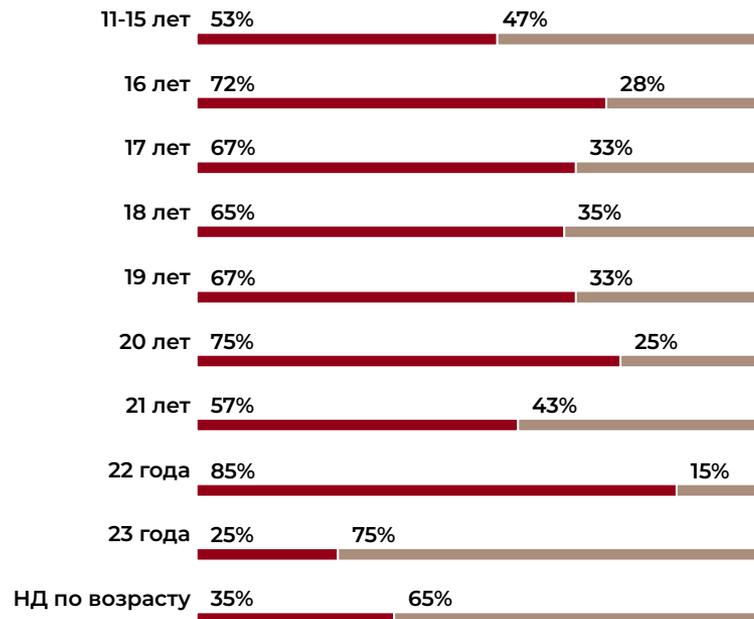


**37%** выпускников принимали участие в **1** программе, **40%** выпускников принимали участие в **2** программах сразу, **21%** - сразу в трех.

	% выпускников, принимавших участие в программах	из них социализировались, %
принимали участие в 1 программе	<b>37%</b>	<b>64%</b>
принимали участие в 2 программах	<b>40%</b>	<b>76%</b>
принимали участие в 3 программах	<b>21%</b>	<b>93%</b>
не принимали участие ни в одной	<b>2%</b>	<b>71%</b>

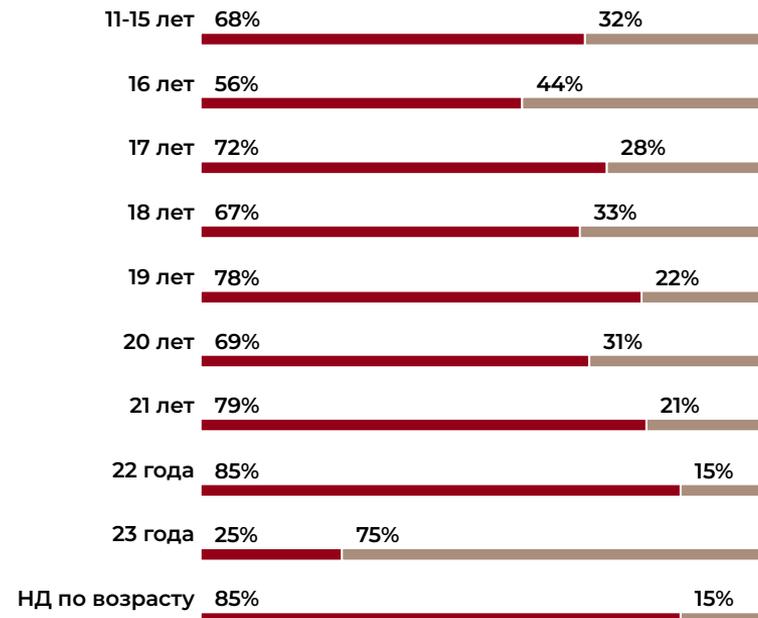
Наибольший процент социализированных выпускников среди тех, кто принимал участие сразу в **3-ех** программах, – **93%**.

# ПРОГРАММА «ПОДАРИ ПРОФЕССИЮ»



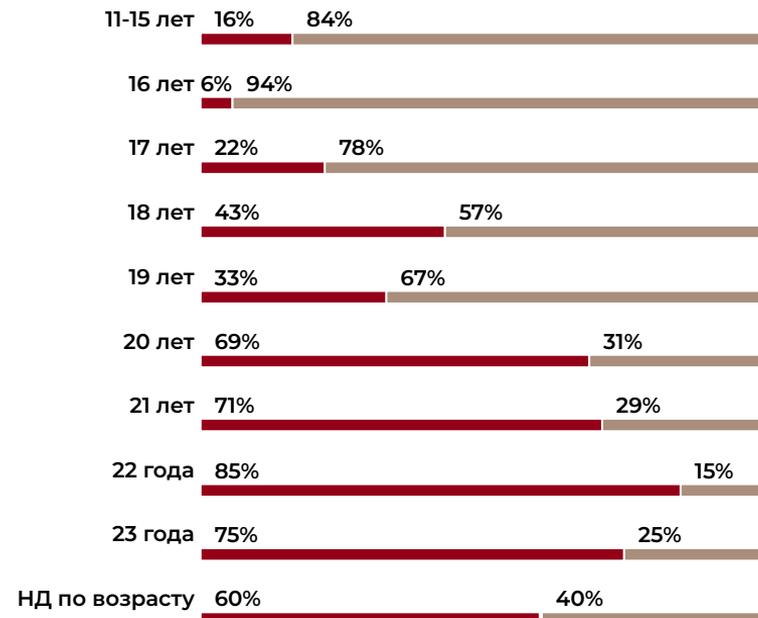
участвовал    не участвовал

# ПРОГРАММА «СОЦИАЛЬНЫЕ КВАРТИРЫ»



■ участвовал    ■ не участвовал

# ПРОГРАММА “УСПЕШНОЕ БУДУЩЕЕ”



 участвовал  не участвовал

# Общие выводы

Программа «Социальные квартиры» более популярна у выпускников – услугой воспользовались **75% выпускников** (245 человек из 328)

Девушки чаще выбирали программу «Подари профессию», тогда как в других программах соотношение учащихся по полу было практически одинаковым.

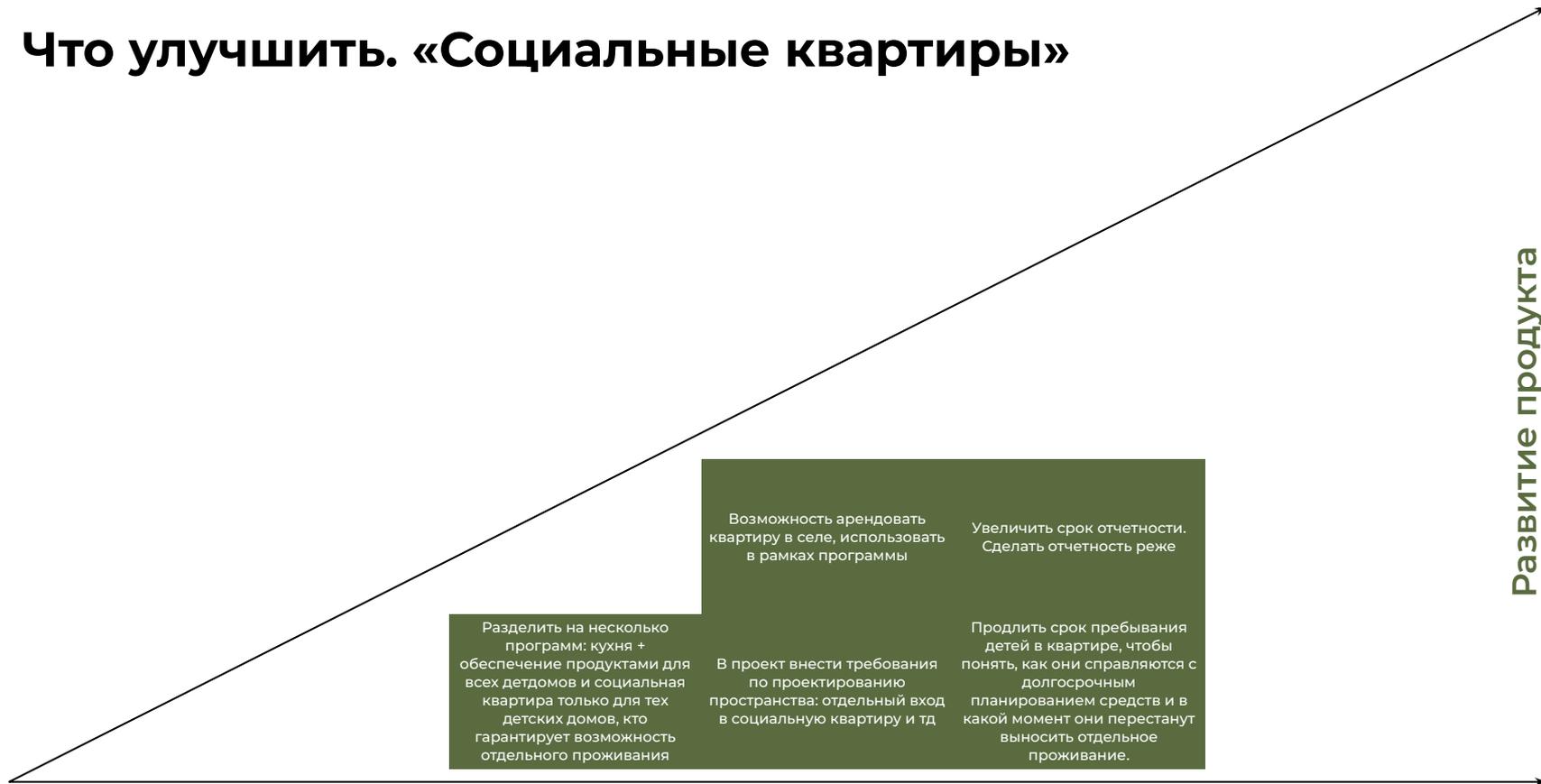
По программе «Успешное будущее» наибольшее количество социализировавшихся выпускников – **85%**



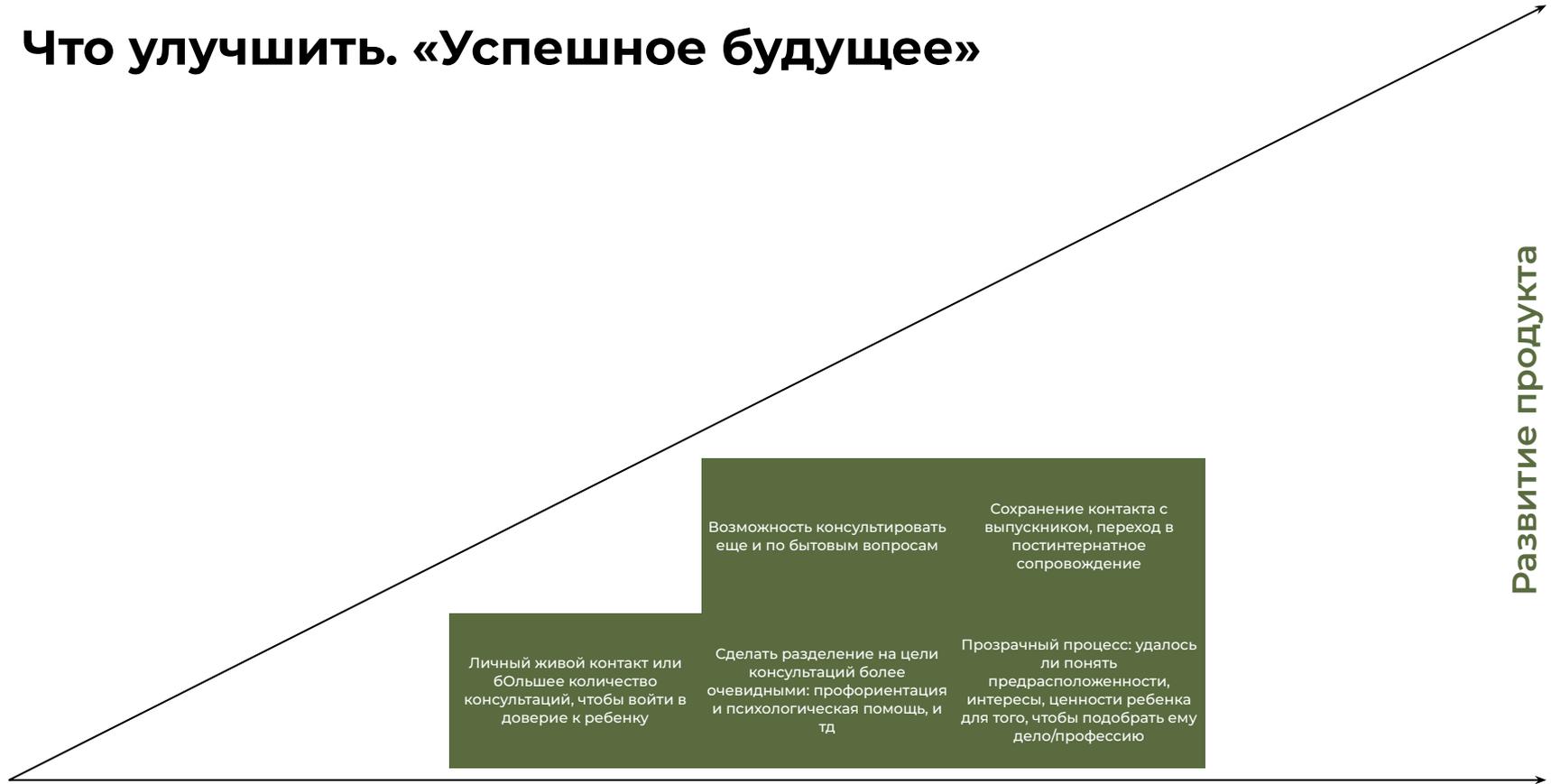
**Основной возрастной** состав учащихся всех программ – **от 17 до 20 лет (от 44% до 59%** в зависимости от программы)

**В Костромской области** чаще всего выпускники принимали участие в той или иной программе, чем в других регионах.

# Что улучшить. «Социальные квартиры»



# Что улучшить. «Успешное будущее»



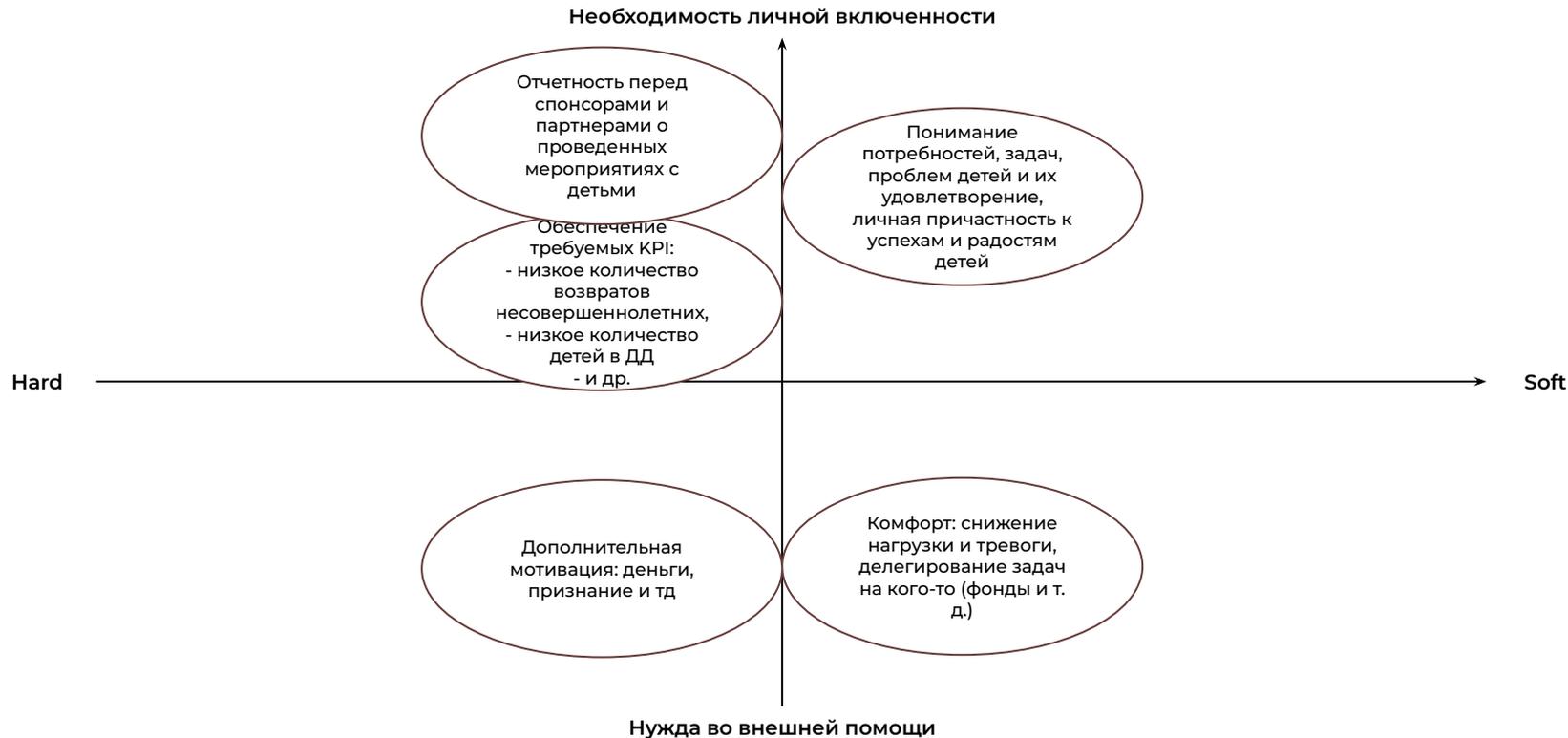
# Что улучшить. «Подари профессию»



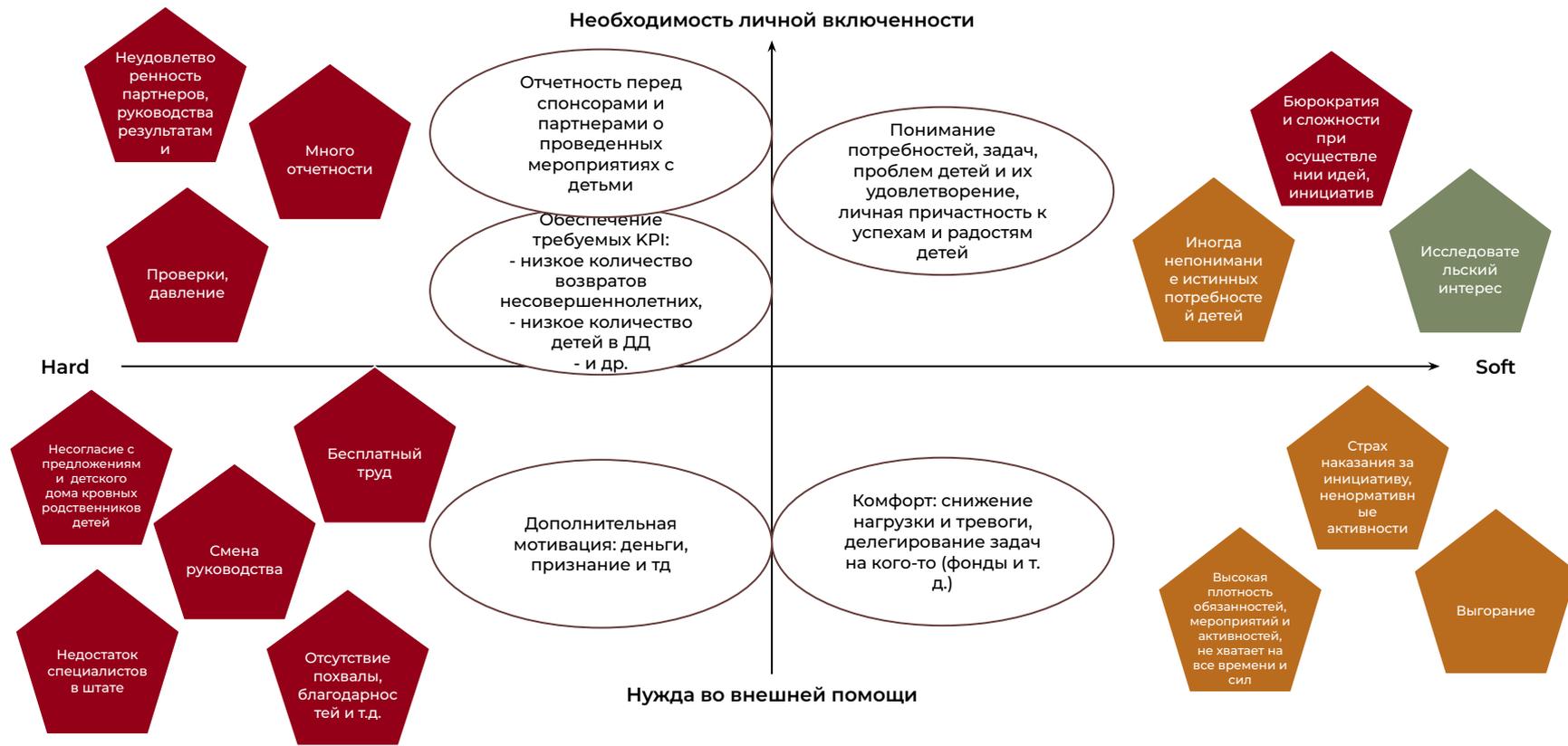
# Что улучшить. Другие программы



# Специалисты. Потребности



# Специалисты. Барьеры/драйверы в реализации программ



## Цитаты специалистов. Барьеры специалистов

*“Ну, будем честными, педагогам в детском доме очень не хватает какой -то поддержки психологической, может, иногда даже какой -то вот... просто поговорить даже иногда. И они настолько выгорели, настолько устали, что иногда проще решить проблему слишком радикально.”*

*“Вот в плане психологической помощи мне бы, конечно, хотелось, чтобы фонд обратил внимание на педагогов, потому что это первые люди, которые окружают детей. А вот проработав уже 6 лет в детском доме, я вижу, насколько у педагогов опущены руки, нет мотивации.”*

# Выпускники. Дополнительные барьеры



## Цитаты специалистов. Барьеры выпускников



*“Если сравнивать с детским домом, который я знаю в Нижнем Новгороде, у них 90 % детей себя теряют. Почему? Потому что у этих детей очень много свободного, пустого, бестолкового времени, в которое они шатаются и придумывают, как себя развлекать. У нас в детском доме у детей нет времени заниматься ерундой.”*

# Стратегия

# Цели фонда



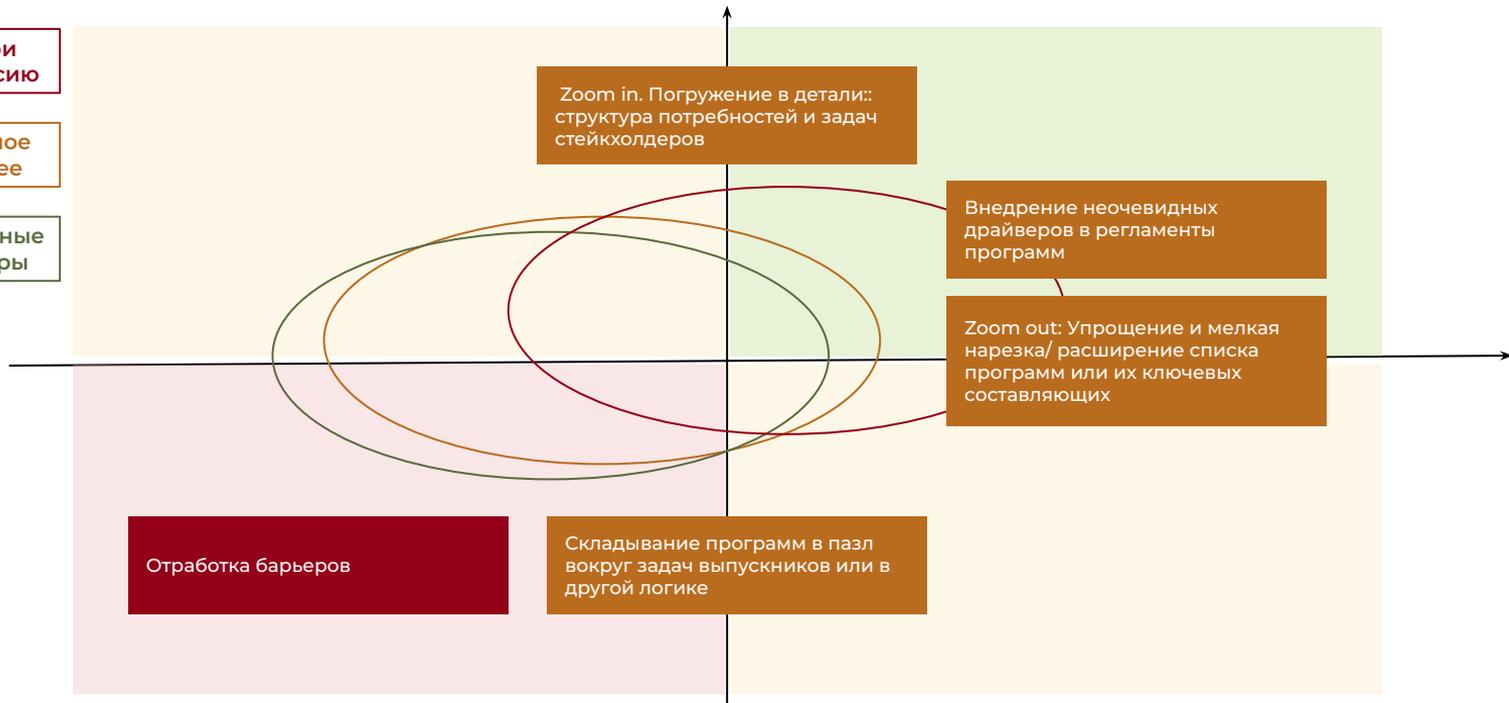
# Цели фонда. Что масштабировать, улучшить

Больше потребностей (увеличивать качество подготовки детей к социализации)

Подари профессию

Успешное будущее

Социальные квартиры



Большее количество детей помочь

