Рабочий лист: Пересмотрите ваши данные

Многим благотворительным организациям, социальным предприятиям приходится принимать сложные решения по поводу их деятельности и имеющихся ресурсов. Мы все ищем полезные данные (в основном информацию), которые могли бы помочь нам в принятии этих решений и грамотной коммуникации с нашими клиентами, сотрудниками, партнёрами и донорами.

Возможно, у вас и ваших коллег возникали подобные вопросы...

* “Какие данные о наших клиентах и нашей деятельности мы уже получили?”
* “Какие данные помогут нам принять решение сейчас?”
* “Каких данных нам не хватает, чтобы принимать лучшие решения?”

Этот рабочий лист должен помочь вам ответить на данные вопросы, чтобы вы могли **лучше собирать и использовать данные для настройки услуг вашей организации или роста социального воздействия.**

### Как пользоваться этим рабочим листом:

* Рабочий лист разделен на три секции; Первая часть изучает, какие данные у вас есть есть. Вторая часть изучает, как и почему вы их используете, и Третья часть изучает, как эти данные соотносятся с вашим планированием сейчас. Прорабатывайте каждую часть по порядку.
* Рабочий лист можно завершить самостоятельно или при участии ваших коллег. Сам процесс должен занять 30-60 минут в зависимости от объемов имеющейся информации и вашей осведомленности о ней.

|  |  |
| --- | --- |
| Название проекта / организации |  |
| Ключевые группы людей/ цели организации |  |

* Мы попытались приспособить данный лист к различным ситуациям, но вам решать, что подходит именно вашей организации. Мы советуем для начала сосредоточиться на одной целевой группе, проекте или услуге, а затем вы можете проработать и другие проекты/услуги с похожими группами.

## Часть 1: Какие текущие данные у вас уже есть?

Используйте пять типов данных, указанных в таблице, чтобы определить, какие текущие данные у вас *уже есть*.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип данных**  *(https://www.inspiringimpact.org/learn-to-measure/plan/decide-what-data-to-collect/.)* | **У вас есть этот тип данных?**  *Да / Нет* | **Какие данные вы собираете? Какой источник этих данных?**  *Вы собираете данные от потребителей услуг, их семей или опекунов? Вы собираете данные от партнеров?* | **Как вы собираете эти данные?**  *Кто собирает данные? Как, когда и как часто? Вы используете бумажные опросы, онлайн опросы или чаты?* | **Где эти данные содержатся?**  *В базе данных, таблице или на бумаге? Данные хранятся в файлах на локальном устройстве, в общих файлах или онлайн? Для кого они доступны? У вас все еще есть доступ к ним?* | **Как эти данные используются сейчас?**  *Кто анализирует данные, и кто использует результаты анализа? Данные используются внутри организации или извне?* |
| **Пользовательские данные**  Характеристики людей, с которыми вы работаете. | Да | Например, ФИО, дата рождения, почтовый индекс, причины «подписки или регистрации» | Например, формы регистрации (онлайн) | Например, некоторые в базе данных, некоторые в регистрационных формах онлайн. Все имеют доступ. | Например, Мы периодически смотрим, почему люди зарегистрировались. Редко пользуемся другими данными. |
| **Данные о взаимодействии**  Как и на каком уровне люди взаимодействую с вашими услугами, что включает личное и онлайн взаимодействие | Да | Например, посещаемость, запросы, взаимодействие с социальными сетями, просмотры веб-сайта. | Например, еженедельный учет посещаемости (онлайн), е-мэйлы и телефонные звонки, аналитика сайта и фэйсбука. | Например, онлайн-таблицы. Все имеют доступ. | Например, Мы еженедельно проверяем посещаемость, чтобы рассылать напоминания тем, кто давно не заходил. |
| **Данные обратной связи**  Что люди думают о сервисе. | Да | Например, что людям нравится и что нет (свободные ответы). | Например, онлайн опрос и иногда телефонные беседы. | Например, данные аккаунта Survey Monkey.Все имеют доступ. | Например, мы читаем формы обратной связи, чтобы получить комментарии, отчитаться донорам и изменить акивности в следующий раз. |

## Какие данные о социальных результатах и воздействии у вас уже есть?

**Заметка:** Не у всех будут данные о результатах и воздействии. Данные о воздействии собирать сложнее всего – многим организациям не нужно собирать эти данные. Вы можете учитывать свои собственные данные или другие источники данных, к которым у вас есть доступ. Рассмотрите социальные результаты и воздействие, оказываемое на отдельных лиц, групп или более широкое местное сообщество.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип данных** | **У вас есть этот тип данных?**  *Да / Нет* | **Какие данные вы собираете? Какой источник этих данных?**  *Вы собираете данные от потребителей услуг, их семей или опекунов? Вы собираете данные от партнеров?* | **Как вы собираете эти данные?**  *Кто собирает данные? Как, когда и как часто? Вы используете бумажные опросы, онлайн опросы или обратная связь через форму или в личной форме?* | **Где эти данные содержатся?**  *В базе данных, таблице или на бумаге? Данные хранятся в файлах на локальном устройстве, в общих файлах или онлайн? Для кого они доступны? У вас все еще есть доступ к ним??* | **Как эти данные используются сейчас?**  *Кто анализирует данные, и кто использует результаты анализа? Данные используются внутри организации или извне?* |
| **Данные о социальных результатах**  Краткосрочные изменения, преимущества или активы, которые люди получили от ваших услуг. | Да | Например, измерения благополучия до/после. | Например, онлайн опросы выборки людей до-после 6 месяцев спустя. | Например, данные аккаунта Survey Monkey, анализ в онлайн-таблице. | Например, отчеты донорам. |
| **Данные о воздействии**  Долгосрочные изменения, которые являются результатом ваших услуг.  *Помогли ли людям результаты (см. выше) изменить жизнь к лучшему?* | Нет |  |  |  |  |

## Часть 2: Как мы можем использовать эти данные?

Как только вы внесли текущие данные в Часть 1, пришло время проанализировать, какую пользу можно из них извлечь. Это поможет авм решить, какую информацию пересмотреть, когда вы будете принимать решения по поводу ваших услуг. Следует начать с того, что полезно для вас **именно сейчас,** а затем обдумать, что может быть полезно в будущем.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип данных** | **Почему эти данные полезны?**  *Что эта информация говорит вам? Зачем вы ее собираете? Вы можете точно определить полезные данные?* | **Вам действительно нужны эти данные?**  *Данные помогают вам при принятии решений? Вы можете применить их где-то еще?* | **Данные точные и постоянные?**  *Данные несут пользу только тогда, когда они точные и постоянные.* | **Вы упускаете что-нибудь важное?**  *Подумайте, какая информация вам требуется от данных. На какие вопросы нет ответов? У кого-нибудь еще есть эта информация?* |
| **Пользовательские**  **данные** |  |  |  |  |
| **Данные о взаимодействии** |  |  |  |  |
| **Данные обратной связи** |  |  |  |  |
| **Данные о социальных**  **результатах** |  |  |  |  |
| **Данные о воздействии** |  |  |  |  |

## Часть 3: Что мы делаем сейчас?

Проанализируйте, что вы узнали из частей 1 и 2, и определите, что это означает для ежедневной работы вашей организации. Также не забудьте обдумать, как вы можете использовать эту информацию для коммуникации с заинтересованными лицами при составлении документов, докладов, заявок на финансирование и т.д. Вы можете структурировать ваши действия следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **“Я буду (продолжу или начну) собирать…”** | **… “так как это поможет нам…”**  *Помните: Вы можете использовать ваши заметки выше, чтобы ответить* |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **“Я не буду собирать…”**  *Помните: Если вам не понадобятся данные сейчас или в будущем, вы можете прекратить собирать их. Если не получается собирать точную информацию, то такие данные не надо собирать.* | **… “так как это поможет нам …”**  *Помните: Вы можете использовать ваши заметки выше , чтобы ответить* |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **“Я внесу изменения в сбор данных…”** | **… “так как это поможет нам …”**  *Помните: Вы можете использовать ваши заметки выше , чтобы ответить* |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **“Я внесу изменения в использование…”**  *Помните: Если есть потенциал использовать данные лучше, продумайте, какие изменения внести, чтобы это случилось.* | **… “так как это поможет нам …”**  *Помните: Вы можете использовать ваши заметки выше , чтобы ответить* |
|  |  |