

НОЧЛЕЖКА

www.homeless.ru | 192007 Санкт-Петербург, ул. Боровая, 112Б | т/ф: +7(812) 3193794

Название организации	Санкт-Петербургская региональная благотворительная общественная организация помощи лицам без определенного места жительства «Ночлежка» (СПБОО «Ночлежка»)
Название проекта	СМС в помощь бездомным
Номер договора пожертвования	№ 127 - G/35
Период реализации проекта	01.02.2013-30.04.2013
Руководитель проекта	Диковская Екатерина Александровна
Контактная информация	lawyer@gmail.com +7911-111-74-16

1. ОПИСАНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

1. СМС-проект стартовал с 01 февраля 2013 года. На приеме в «Дневной службе» СПБОО «Ночлежка», в приюте организации, на остановках «Ночного Автобуса», у «Пункта обогрева», социальные работники и волонтеры раздавали бездомным анкеты, в которых просили отметить наиболее интересные для них темы рассылки смс. С 15.02.2013 года мы начали рассылать смс для бездомных. Люди получали смс с подписью «Nochlezka», всегда могли узнать, что данная информация разослана сотрудником организации. К концу первого месяца проекта, 28.02.2013 года мы сделали рассылку на 41 номер, было отправлено 170 смс. К концу второго месяца количество абонентов увеличилось до 65, было отправлено 2862 сообщения, к концу третьего месяца количество абонентов достигло 96, отправлено 2481.

2.

	Дата		Мероприятие	Результат	Причины изменения сроков проведения, новая дата
	План	Факт			
1	01.02.2013	01.02.2013	Начало проекта, сбор данных, анкетирование клиентов	С первого дня проекта мы проводили анкетирование среди наших клиентов, с целью собрать контактные телефоны и узнать, какую информацию хотели бы получать люди.	

НОЧЛЕЖКА

www.homeless.ru | 192007 Санкт-Петербург, ул. Боровая, 112Б | т/ф: +7(812) 3193794

2	15.02.2013	30.04.2013	Отправка смс	В течение всего проекта наши клиенты регулярно получают актуальную информацию в виде смс. Всего за три месяца отправлено 5513 смс	
3	20.03.2013	20.03.2013	Промежуточный отчет	Мы обзвонили наших клиентов, получили обратную связь, на основании этого сделали промежуточный отчет	
4	20-30 апреля 2013 года	20.04.2013	Оценка проекта	Подготовка к написанию итогового отчета по проекту, оценка эффективности и результатов проекта	

3. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. Оцените, как деятельность в отчетный период способствовала решению задач проекта

- 1) Проведение мини-исследования с целью конкретизации информационных потребностей целевой группы.
- 2) Сбор и обобщение необходимой информации в соответствии с выявленными потребностями целевой группы и создание на ее базе смс-сообщений.
- 3) Разработка и внедрение планов рассылки смс-сообщений.
- 4) Проведение мониторинга проекта и итоговой оценки результатов проекта.

В конце марта/ начале апреля, мы сделали обзвон наших клиентов, которые согласились получать смс, с целью выяснить, полезна ли им данная услуга, как часто они получают смс и какие проблемы, не затронутые проектом они хотели бы решить. Обратная связь с нашими клиентами позволила нам узнать, что данная услуга очень актуальна, люди регулярно получают сообщения. Особенно актуальна была разосланная информация для тех, кто живет на улице. Это информация о льготных днях в бане, изменениях в работе «Ночного автобуса», графике работы медика на «Ночном автобусе», информация о том, где люди могут получить списки вакансий и адреса мест, где можно поесть.

Потребности целевой группы оценивались на протяжении всего проекта, т.к. в анкете, которую заполняли люди, была пустая графа, в которой им предлагалось записать не указанные услуги. Из всех анкет за период проекта, только несколько человек указали, что им хотелось бы получать информацию о наличии одежды в приюте. Однако внести

НОЧЛЕЖКА

www.homeless.ru | 192007 Санкт-Петербург, ул. Боровая, 112Б | т/ф: +7(812) 3193794

данную услугу в перечень рассылаемых смс не показалось нам целесообразным, потому что одежда в приюте бывает не регулярно и часто заканчивается сразу.

Смс рассылались в среднем 2-3 раза в неделю.

При проведение итоговой оценки проекта мы опирались прежде всего на отзывы получателей услуги.

2. Учитывая проблемы, для решения которых был разработан проект, насколько достигнута цель проекта?

Мы считаем, что цель проекта достигнута на 100%. За период проведения проекта люди получали жизненно важную для них информацию: о ночлеге; местах, где они могут получить еду и помыться; о графике работы социальных служб города, юридической помощи; вопросах связанных со здравоохранением (получении медицинского полиса, графике работы медика на «Ночном автобусе»); об изменениях в работе специалистов «Ночлежки».

3. С какими трудностями вы столкнулись в отчетный период?

В процессе реализации проекта мы столкнулись со следующими трудностями:

- Не у всех бездомных, высказавших желание участвовать в проекте, были мобильные телефоны. Для решения этой проблемы сотрудники организации устроили акцию по сбору поддержанных функционирующих телефонов. Горожане откликнулись на призыв, и нам удалось собрать несколько десятков телефонов для бездомных.
- Нам пришлось отказаться от рассылки информации о свободных местах в нашем приюте, т.к. свободные места в приюте заполняются очень быстро. Тема ночлега и жилья для бездомных очень болезненна, и нам показалось не правильным давать надежду человеку, который мог приехать из другого конца города, когда место в приюте уже занято. Мы объясняли людям, что о месте в приюте можно узнавать напрямую у социальных работников, так как ситуация меняется каждый день. Мы сообщали о работе пунктов обогрева и государственных приютов, где так же возможно получить ночлег.
- Серьезная проблема заключается в том, что бездомные часто теряют телефоны, или у них просто воруют. Люди спят на улице, в электричках, подвалах, парадных и часто становятся жертвами воров.

Так как проект был совершенно новым для нас, нам оказалось трудно спрогнозировать результаты. При планировании мы неверно оценили стоимость услуги (затрачено было больше средств, разницу мы возместили за счет организации). Мы ошиблись в плане количества разосланных сообщений. Но удивляет динамика, если за первый месяц было разослано все 173 сообщения, то в течение второго месяца 2862 сообщения. Люди заполняли анкеты до последнего дня проекта.

НОЧЛЕЖКА

www.homeless.ru | 192007 Санкт-Петербург, ул. Боровая, 112Б | т/ф: +7(812) 3193794

4. Рекомендации в отношении того, что можно будет сделать для более эффективной реализации проекта в будущем, а также рекомендации для дальнейшего развития проекта.

Для повышения эффективности проекта необходимо проводить его в течение всего года. Актуальная информация меняется в зависимости от сезона – зимой это пункты обогрева и горячая еда, летом- больше возможности устроиться на работу и активнее участвовать в решении социальных проблем. Кроме того, новые абоненты появлялись до последнего дня проекта. СМС – рассылка эффективный способ распространения информации. Наши подопечные ограничены в доступе к нужной информации, они не могут свободно пользоваться ресурсами сети интернет. Важно отметить, что среди бездомных все еще очень актуален такой инструмент распространения информации, как сарафанное радио. То есть человек, получивший сообщение, скорее всего расскажет нескольким своим товарищам, у которых нет возможности получать такую услугу (нет телефона, например)

III. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

1. Основные результаты проекта

Главный результат проекта мы видим в том, что люди смогли получить необходимую информацию, к которой у них совсем не было доступа. За время проекта мы разослали более 5500 сообщений. Для нас это был совершенно новый проект, и несмотря на то, что мы не смогли достичь количественных показателей (ошибка в планировании), проект заработал и, как показали опросы, стал очень полезным нашим подопечным.

2. Особые успехи, незапланированные результаты

Незапланированный результат: нам удалось выявить информационные потребности людей, о которых мы не знали. Например, информация о местах выдачи одежды и т.д. Также мы думали, что основные участники проекта появятся в первом месте, и дальше их количество будет незначительно увеличиваться. Оказалось наоборот. В первом месяце участников было немного, но в ходе проекта их число росло. Люди узнают о возможности получения услуги друг от друга, приходят к стоянкам «Ночного автобуса», к «Пункту обогрева», в «Службу социального сопровождения» и просят подключить себя к услуге. Мы считаем, что этот проект необходимо продолжать.

3. Количественные результаты:

Количество получателей помощи	
Количество человек, получивших смс-сообщения *абонент – тот, кто получил рассылку. Один человек может получить несколько рассылок по разным темам	96 человек /793 абонента
Количество человек, принявших участие в исследовании потребностей целевой группы (руководитель проекта «Ночной автобус» и 4	6

НОЧЛЕЖКА

www.homeless.ru | 192007 Санкт-Петербург, ул. Боровая, 112Б | т/ф: +7(812) 3193794

социальных работника организации помогли в исследовании координатору проекта)	
Количество человек, давших согласие участвовать в пилотном проекте (количество человек, получавших смс-рассылку)	96
Количество участников проекта на момент его окончания	96
Количество заявивших по итогам проекта о том, что хотели бы получать рассылку и далее	96
Количество заявивших, что воспользовались нашими рекомендациями	Нет достоверных данных. Все опрошенные говорили, что рассылка была полезной.
Количество заявивших, что участие в проекте значительно повлияло на улучшение их качества жизни	Нет достоверных данных. Все опрошенные говорили, что рассылка была полезной.
Активная гражданская позиция	
Количество человек, получивших информацию или образовательные услуги для улучшения качества жизни	Не менее 96. Информация распространяется между бездомными от человека к человеку
Кампании и адвокативная деятельность	
Публикации и другие медиа продукты (публикация исследований и отчетов, фотографии, книги, журналы, статьи в СМИ и др.)	Упоминания в интервью сотрудников, публикации в соц.сетях, на сайте в новостях.

Приложения

- № 1. Форма анкеты для оценки потребностей благополучателей проекта
- № 2. Содержание текстовых сообщений

Печати, подписи Сторон \ Stamps, signatures of Parties