

Případová studie Střediska náhradní rodinné péče – proč při využívání digitálních nástrojů začít vlastním webem?

Díky grantové podpoře programu Active Citizens Fund dostala naše organizace příležitost ke zefektivnění její digitální komunikace. Naším cílem bylo zvýšit dosah cílových skupin zajímajících se o problematiku náhradní rodinné péče za využití digitálních nástrojů. Již během přípravy grantové žádosti nám však došlo, jak důležité je se nejdříve zaměřit na prezentaci organizace skrze její webové stránky. Tato případová studie se tedy bude věnovat hlavně tomuto nástroji, neboť dle našeho názoru je správná optimalizace webových stránek první podmínkou pro efektivní komunikaci i skrze další digitální nástroje, které by na informace uvedené na webových stránkách měly navazovat.

Prvním cílem projektu bylo vytvoření komunikační strategie projektu. Organizace Středisko náhradní rodinné péče je velmi malou neziskovou organizací s malým počtem zaměstnanců. Do té doby jsme se nikdy strategicky nezamýšleli, jak systematicky oslovovat cílové skupiny a jak komunikovat naše aktivity a zejména přispět k šíření osvěty a dobré praxe problematiky náhradní rodinné péče skrze digitální nástroje, které jsou v dnešní době nezbytnou součástí našich životů. Při sestavování komunikační strategie jsme si však uvědomili, že pro to, abychom mohli zvýšit efektivitu využívání digitálních nástrojů, se musíme nejdříve vzdělat v oblasti jejich využívání, v trendech, jejich úskalích a zejména doporučených postupech pro dosažení kýžených výsledků. Začali jsme tedy s nástroji, které jsme již využívali. Primárním komunikačním kanálem byly webové stránky organizace. Ty působily už na první pohled zastarale a nebyly uživatelsky přívětivé a intuitivní, proto bylo důležité zaměřit se nejdříve na jejich zdokonalení a modernizaci. Web však neslouží jen pro prezentaci samotné organizace, ale hlavně zájemcům a žadatelům o náhradní rodinnou péči, adoptivním a pěstounským rodinám i odborné a široké veřejnosti. Bylo pro nás proto důležité, aby vycházel hlavně z jejich potřeb. Rozhodli jsme se tedy oslovit tyto cílové skupiny a vytvořili dotazník, který mapoval jejich zkušenost se stávající podobou webu a také jejich potřeby a přání. S prosbou o jeho vyplnění jsme se obrátili na naše klienty, ale také na veřejnost a odborníky skrze sociální sítě a náš web. Jejich zpětné vazby se staly základním kamenem pro naši další práci. Z nich například vyplynulo, že informace o náhradní rodinné péči na webu jsou příliš obsáhlé a je těžké z nich rychle vyčíst nejdůležitější informace. Více než polovina respondentů například nevěděla, že součástí našich služeb je i knihovna, kde si mohou vybrat z více než 600 titulů k zapůjčení. Díky nim jsme dostali jasnější představu o tom, na co se musíme zaměřit a co vylepšit.

Velkou výzvou pro nás byl přechod ze zastaralého webového softwaru Drupal na novější a intuitivnější Wordpress. To sice znamenalo, že veškerý obsah, včetně více než 300 odborných metodik a textů, které byly na webu dostupné ke stáhnutí, jsme museli opět manuálně nahrát do nového prostředí, nicméně jsme díky tomu dostali možnost detailně projít každou část původního webu a zamyslet se nad jeho úpravou a revitalizací tak, aby návštěvníci získali potřebné informace rychle a ve srozumitelné podobě. Mimo obsahové stránky však web dostal i novou vizuální podobu. Tu rovněž považujeme za důležitou, neboť nám to pomohlo k vytvoření komplexní vizuální identity organizace, kdy její prvky byly současně využity i

v příspěvcích na sociálních sítích (Facebook a Instagram), což nám pomohlo při zavádění nové platformy Instagram a zároveň přispělo k rozeznatelnosti a jednotnosti organizace napříč všemi používanými nástroji.

Nadstavbou samotného webu bylo umístění kontaktního formuláře na nejnavštěvovanější stránky webu. Ten usnadnil komunikaci návštěvníka s organizací bez nutnosti otevírání emailové schránky nebo telefonického kontaktu. Přímo v prostředí webu tak může návštěvník položit svůj dotaz a pracovníci organizace jej pak zpětně kontaktují. Tato funkce předčila naše očekávání. Téměř ihned po spuštění webu jsme zaregistrovali nárůst počtu dotazů týkající se adopce nebo pěstounské péče, ale také nabídek spolupráce.

Dalším velkým úspěchem bylo vytvoření nové sekce s názvem „Vzdělávání“. Zde návštěvníci najdou potřebné informace z oblasti adopce a pěstounské péče. Sekce knihovna dostala nové viditelné místo. Jednotlivé tituly se zobrazují s titulní stranou knihy a základními informacemi o ní. Pokud má návštěvník zájem o vypůjčku, jednoduše klikne na tlačítko pro vypůjčení a požadavek přijde automaticky do emailu organizace. V sekci metodiky a odborné texty je zobrazen abecední seznam dokumentů ke stažení. Zcela novou sekcí na webu je záložka s názvem „Filmy, videa, články a rozhovory“. Ta nabízí informace v poslechové nebo video podobě a návštěvník zde najde odkazy na podcasty z oblasti náhradní rodinné péče, ale také tipy na filmy a rozhovory, které se tomuto tématu věnují. Věříme, že právě tato nabídka bude atraktivnější zejména pro mladší generaci potenciálních zájemců o náhradní rodinnou péči.

Chcete vědět víc?

Web Střediska náhradní rodinné péče: <https://www.nahradnirodina.cz/>

Oblast/kategorie: Posílení kapacit a vzdělávání NNO

Klíčová slova: Webové stránky NNO, Digitální nástroje