

BÁO CÁO SỐ LIỆU

Khảo sát tổ chức NPO đối tác năm 2016

Trong vòng tháng 11/2016, Trung tâm LIN đã gửi cho các đối tác NPO của mình (thời điểm đó là 218 tổ chức) Bản khảo sát hàng năm, có tổng cộng 101 tổ chức hoàn thành khảo sát (chiếm 46% tổng số tổ chức đối tác của LIN). Bản khảo sát có tất cả 33 câu hỏi mà tổ chức có thể dành khoảng 30 phút để hoàn tất. Số liệu được phân tích bởi đội ngũ LIN và được tổng hợp dưới đây để chia sẻ lại cho các đối tác.

LIN thực hiện bản khảo sát tổ chức NPO đối tác hàng năm này nhằm theo dõi sự tiến triển của tổ chức, thấu hiểu các thử thách họ gặp phải, cũng như nhìn nhận các tác động của LIN đến sự phát triển của tổ chức. Chúng tôi tin rằng việc đo lường có hệ thống các dịch vụ của LIN phục vụ các đối tác NPO cũng như khả năng LIN đáp ứng các thách thức mà họ gặp phải sẽ giúp đội ngũ LIN cải thiện và phát huy dịch vụ của LIN, bồi đắp các khoảng trống trong các hoạt động của LIN và cũng là minh chứng cho những tác động nhằm phản hồi lại cho các bên liên quan khác. LIN yêu cầu người thực hiện khảo sát phải là lãnh đạo, giám đốc hay thành viên quản lý của tổ chức NPO.

Chúng tôi chân thành cảm ơn tất cả các tổ chức NPO đối tác đã dành thời gian hoàn thành bản khảo sát trực tuyến này và hy vọng sẽ tiếp tục nhận được phản hồi của các Anh/Chị trong báo cáo tổng hợp này!

1. Ngày thành lập NPO (N=101)¹

41% NPO được thành lập dưới 5 năm. Gần 20% được thành lập khoảng 10 năm.

<i>Năm thành lập</i>	<i>2016</i>		<i>2015</i>	
	<i>Số</i>	<i>%</i>	<i>Số</i>	<i>%</i>
Ít hơn 1 năm (2015)	14	14%	8	9%
1 đến 2 năm (2013 - 2014)	22	22%	21	24%
3 đến 4 năm (2011 - 2012)	19	19%	14	16%
5 đến 9 năm (2006 - 2010)	24	24%	28	33%
10 đến 19 năm (1996 - 2005)	14	14%	10	12%
20 năm trở lên (1995 và trước đó)	5	5%	5	6%

2. Người thành lập tổ chức

<i>Người thành lập tổ chức</i>	<i>2016</i>		<i>2015</i>
	<i>Số</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Cá nhân/nhóm đối tượng mục tiêu	35	35%	36%
Chuyên gia	29	29%	29%

¹ Trừ các trả lời khác, mẫu khảo sát (N) luôn là 101.

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Mạng lưới địa phương/quốc tế	13	13%	10%
Nhóm của các cá nhân cùng mối quan tâm	21	21%	28%
<i>Nhóm của các cá nhân cùng mối quan tâm (2015)</i>	<i>NA</i>	<i>NA</i>	<i>28%</i>
<i>Nhóm cùng chia sẻ sứ mệnh</i>	<i>6</i>	<i>6%</i>	<i>NA</i>
<i>Nhóm sinh viên</i>	<i>12</i>	<i>12%</i>	<i>NA</i>
<i>Nhóm thanh niên</i>	<i>3</i>	<i>3%</i>	<i>NA</i>
Chính phủ, phi chính phủ trong nước hay quốc tế	7	7%	10%
Gia đình của Nhóm mục tiêu	3	3%	3%
Khác	4	4%	NA

Khác bao gồm: Thầy cô giáo/giáo sư, Linh mục, Công ty từ thiện

3. Tình trạng pháp lý của NPO

43% NPO trả lời không đăng ký hay nhóm tình nguyện. 21% NPO trả lời có giấy phép chính thức (dầu tròn) và 35% có giấy phép trực thuộc một tổ chức có dầu tròn.

<i>Tình trạng pháp lý</i>	2016		2015
	Số	%	%
Đăng ký pháp lý hoạt động tại VN (3A)	21	21%	23%
Hoạt động dưới một cơ quan chủ quản có giấy phép hoạt động tại VN (3B)	27	27%	29%
Đăng ký là một dự án của một cơ quan chính phủ hoặc đoàn thể	8	8%	8%
Không hay chưa đăng ký pháp lý (3C)	43	43%	34%
Khác	2	2%	6%

<i>3A. Cơ quan cấp phép (n=21)</i>	2016		2015
	Số	%	%
Bộ/Sở Lao động thương binh xã hội (Cơ sở BTXH)	6	29%	15%
Bộ/Sở Kế hoạch Đầu tư (Công ty)	5	24%	20%
Bộ/Sở Khoa Học Công Nghệ (Tổ chức KHCN)	4	19%	35%
Bộ/Sở Nội Vụ (Hội/Quỹ)	2	10%	15%
Cơ quan Điều phối Viện trợ Nhân dân PACCOM	2	10%	NA
Cơ quan đoàn thể	1	5%	10%
Khác	1	5%	5%

<i>3B. Dưới cơ quan chủ quản (n=35)</i>	2016	
	Count	%
Đoàn thể	10	29%
Bộ/Sở Kế hoạch Đầu tư (Công ty)	5	14%
Bộ/Sở Nội Vụ (Hội/Quỹ)	5	14%
Bộ/Sở Lao động thương binh xã hội (Cơ sở BTXH)	4	11%
Bộ/Sở Khoa Học Công Nghệ (Tổ chức KHCN)	2	6%
Khác	9	26%

Nơi khác bao gồm: Độc lập, Dưới VEPR (ĐH Hà Nội), Hiệp hội Tư vấn Quản lý Khoa học và Công nghệ TP.HCM, Viện Bảo tàng TP.HCM, Nhà thờ (2)

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

3C. Tại sao không có giấy phép (n=41 ²)	2016		2015
	Số	%	%
Sẽ đăng ký trong tương lai	19	46%	38%
Đang cố gắng đăng ký	6	15%	28%
Đã đăng ký nhưng không thành công	6	15%	17%
Không dự định đăng ký	10	24%	17%

3D. Cấp đăng ký (N=56)	2016	
	Số	%
Cấp Phường/Xã	5	9%
Cấp Quận/Huyện	15	27%
Cấp Tỉnh/Thành	29	52%
Cấp Quốc Gia	7	13%

4. Đối tượng thụ hưởng (N=100)

Các đối tác của LIN phục vụ hơn **376,244** đối tượng thụ hưởng trong năm vừa qua.

Đối tượng thụ hưởng, theo tuổi	2016	
	Tổng	Số NPO
Trẻ em (Dưới 16)	76,905	78
Vị - Thanh niên (16-25)	172,830	70
Người lớn (26-59)	112,713	56
Người già (60+)	9,208	31

Đối tượng thụ hưởng, theo giới	2016	
	Tổng	Số NPO
Phụ nữ/Trẻ em gái	192,720	90
Đàn ông/Trẻ em trai	175,920	88
Chuyên giới	3,760	8

Đối tượng thụ hưởng, theo nhóm	2016	
	Tổng	Số NPO
Động vật	1,623	6
Trẻ em/Thanh thiếu niên	36,477	14
Trẻ em thiệt thòi (e.g., đường phố, mồ côi)	706	7
Dân tộc thiểu số	22,340	34
HIV/AIDS	305	8
LBGT	191,655	9
Hộ gia đình thu nhập thấp (bao gồm người vô gia cư)	1,630	4
Nhập cư	14,151	26
Người khuyết tật	8,170	38
Sinh viên (Trung học cấp II, III và đại học)	1,789	6
Nạn nhân bạo lực/lạm dụng	264	3

² Ghi chú: Có hai người trả lời “khác” trong câu hỏi trước đó về tình trạng pháp lý được đăng ký dưới cơ quan chủ quản nào, tuy nhiên trong câu này họ lại trả lời là “chưa đăng ký”. Họ không trả lời các câu hỏi tiếp theo sau đó.

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Khác bao gồm: Người du lịch (650), Giáo dục viên/nhân viên CTXH (260), Cha mẹ/Họ hàng của Nhóm thiệt thòi (LGBT, PWD, HIV, v.v), Bệnh nhân (3000)

5. Lĩnh vực hoạt động của NPO

Hơn 80% đối tác NPO của LIN tập trung vào GIÁO DỤC. Khoảng 20% NPO tập trung vào Phát triển, Nghèo đói, Môi trường, Sức khỏe và Khuyết tật. Các lĩnh vực khác bao gồm: Bạo lực/Bạo hành, Động vật, Dạy nghề, Du lịch, giáo dục giới tính, nước sạch, LGBT, sinh viên, tâm lý, trẻ em, Dịch vụ dạy và đào tạo nghề, và Đa dạng sinh học/Bảo vệ cuộc sống hoang dã.

Lĩnh vực	2016		2015
	Số	%	%
Giáo dục	85	84%	87%
Phát triển	30	30%	35%
Nghèo đói	24	24%	24%
Môi trường	22	22%	20%
Chăm sóc sức khỏe	21	21%	26%
Khuyết tật	19	19%	16%
Quyền con người	12	12%	10%
Cứu trợ thiên tai	7	7%	3%
Văn hóa nghệ thuật	4	4%	6%
Khác	13	13%	9%

6. Khu vực can thiệp

Khu vực	2016		2015	Khu vực	2016		2015
	Số	%	%		Số	%	%
Quận 1	27	27%	42%	Quận Phú Nhuận	14	14%	22%
Quận 2	13	13%	22%	Quận Tân Bình	12	12%	22%
Quận 3	21	21%	35%	Quận Tân Phú	18	18%	22%
Quận 4	14	14%	20%	Quận Bình Tân	16	16%	16%
Quận 5	16	16%	19%	Quận Thủ Đức	21	21%	26%
Quận 6	13	13%	15%	Quận Gò Vấp	18	18%	20%
Quận 7	20	20%	23%	Huyện Củ Chi	13	13%	13%
Quận 8	19	19%	27%	Huyện Hóc Môn	13	13%	15%
Quận 9	10	10%	20%	Huyện Bình Chánh	11	11%	12%
Quận 10	17	17%	21%	Huyện Nhà Bè	9	9%	10%
Quận 11	11	11%	14%	Huyện Cần Giờ	9	9%	9%
Quận 12	13	13%	15%	Các Tỉnh	54	53%	47%
Quận Bình Thạnh	29	29%	50%				

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Các Tỉnh/Thành:

Tỉnh/Thành	2016		Tỉnh/Thành	2016	
	Số	%		Số	%
An Giang	3	3%	Nghệ An	1	1%
Bến Tre	6	6%	Ninh Bình	1	1%
Bình Định	1	1%	Ninh Thuận	2	2%
Bình Dương	3	3%	Phú Yên	1	1%
Bình Phước	3	3%	Quận Ninh Kiều	1	1%
Bình Thuận	2	2%	Sóc Trăng	3	3%
Cần Thơ	6	6%	Tây Nguyên	2	2%
Đà Nẵng	2	2%	Tây Ninh	5	5%
Đà Lạt	2	2%	Tiền Giang	1	1%
Đồng Nai	10	10%	Toàn quốc	3	3%
Đồng Tháp	2	2%	Trà Vinh	2	2%
Hà Giang	1	1%	Vĩnh Long	3	3%
Hà Nội	4	4%	Từ Quảng Bình đến Cà Mau	1	1%
Hà Tĩnh	1	1%	Các tỉnh phía Nam	2	2%
Hậu Giang	3	3%	Miền Đông	1	1%
HCMC	9	9%	Miền Tây	1	1%
Khánh Hòa	2	2%	Miền Trung	1	1%
Kiên Giang,	3	3%	Đang làm việc với một số tỉnh để xin phép triển khai chương trình	1	1%
Lâm Đồng	6	6%	Hoạt động trên mạng	1	1%
Long An	6	6%			

7. Nguồn nhân lực

Nhân viên toàn/bán thời gian, tình nguyện viên	2016	2015
	Số	Số
Tổng nhân viên toàn thời gian	318	284
Nữ	201	193
Nam	102	89
Chuyên giới	3	0
Tổng nhân viên bán thời gian	196	185
Nữ	127	115
Nam	68	69
Chuyên giới	1	4
Tổng tình nguyện viên	3939	3154
Nữ	2101	1720
Nam	1692	1111
Chuyên giới	65	111

Thành viên nhóm quản lý

	2016	2015	2016	2015	2016	2015
	NPO có nhân viên trả lương (n=57)	NPO có nhân viên trả lương (n=49)	NPO không có NV trả lương (n=44)	NPO không có NV trả lương (N=37)	Kết hợp	Kết hợp
Số trung bình	3.2	3.4	5.8	5	4.3	4
Số thấp nhất	1	1	1	2	1	1
Số cao nhất	7	10	20	15	20	15

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Giáo dục và Đào tạo

	2016	2015
	Số	Số
Đại học	372	58
Đào tạo chuyên môn	336	49
Đào tạo tại nơi làm việc	1301	60

8. Không gian văn phòng

37% NPO không có văn phòng làm việc. 27% NPOs đang “mượn” văn phòng (không sở hữu, không có phí) và 33% sở hữu và/hay thuê mượn văn phòng.

	2016		2015
	Số	%	%
Không có văn phòng	37	37%	31%
Mượn (không thuê)	27	27%	34%
Thuê mượn (từ công ty/cá nhân)	16	16%	21%
NPO sở hữu	13	13%	12%
Thuê (từ nhà nước)	4	4%	2%
Khác	4	4%	NA

Khác bao gồm: sở hữu bởi nhà thờ (2), mượn phòng bệnh viện hay trường học

9. Thông tin ngân hàng

	2016		2015
	Số	%	%
Tài khoản cá nhân	50	50%	51%
Tài khoản tổ chức	24	24%	26%
Không có tài khoản ngân hàng	15	15%	14%
Tài khoản của Tổ chức bảo trợ	9	9%	9%
Khác	3	3%	NA

Khác bao gồm: Bệnh viện, Sai số (2)

Số lượng tài khoản của NPO có tài khoản ngân hàng (N=48)	2016	
	Số	%
Một	17	35%
Hai hay nhiều hơn	31	65%

Xác định vai trò của nhiều người ký nhận tài khoản (N=24)	2016	
	Số	%
Có	23	96%
Không	0	0%
Không biết	1	4%

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

10. Mối quan hệ với chính quyền

40% NPO cải thiện được mối quan hệ với chính quyền so với các năm trước, trong khi đó 54% NPO báo cáo vẫn không thay đổi.

Thay đổi trong mối quan hệ với chính quyền so với các năm trước (N=101)	2016		2015
	Số	%	%
Yếu hơn rất nhiều	0	0%	0%
Yếu hơn	6	6%	0%
Không thay đổi	55	54%	65%
Tốt hơn	35	35%	31%
Tốt hơn rất nhiều	5	5%	4%

57% NPO nói rằng họ không nhận bất cứ sự hỗ trợ nào của chính quyền. Trong khi đó 43% có nhận hỗ trợ như: cấp phép thực hiện dự án (27%), hợp tác dự án (17%) và/hay tài trợ (9%).

Hỗ trợ từ chính quyền	2016		2015
	Số	%	%
Không hỗ trợ	58	57%	64%
Có hỗ trợ	43	43%	
<i>Cách thức nhận hỗ trợ</i>			
Cấp phép/Đồng ý cho hoạt động	27	27%	26%
Phối hợp thực hiện dự án	17	17%	9%
Tài trợ	9	9%	7%
Hỗ trợ khác	4	4%	8%

Hỗ trợ khác như: Giám thuế

Mối quan hệ với các cấp chính quyền (n=43)	2016	2015
	%	%
<i>Cấp Phường Xã</i>		
Tệ	5%	3%
Trung bình	16%	15%
Tốt	56%	70%
Xuất sắc	9%	12%
Không trả lời	14%	
<i>Cấp Quận Huyện</i>		
Tệ	5%	6%
Trung bình	23%	23%
Tốt	47%	61%
Xuất sắc	9%	10%
Không trả lời	16%	
<i>Cấp Tỉnh Thành</i>		
Tệ	5%	8%
Trung bình	28%	25%
Tốt	49%	63%
Xuất sắc	5%	4%
Không trả lời	14%	
<i>Cấp quốc gia</i>		
Tệ	9%	6%
Trung bình	21%	39%
Tốt	21%	44%
Xuất sắc	2%	11%
Không trả lời	47%	

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Cơ hội Hợp tác Ý tưởng/Kinh nghiệm với chính quyền
 (0 = “Không bao giờ”, 5 = “Thỉnh thoảng”, 10 = “Thường xuyên”)
Trung bình = 3.25

Xếp hạng	2016		2015	Xếp hạng	2016		2015
	Số	%	%		Số	%	%
0 = Không bao giờ	21	21%	15%	6	5	5%	4%
1	17	17%	14%	7	3	3%	2%
2	10	10%	8%	8	6	6%	4%
3	4	4%	11%	9	1	1%	0%
4	4	4%	9%	10 = Thường xuyên	1	1%	1%
5 = Thỉnh thoảng	29	29%	33%				

11. Tài chính / Gây quỹ

69% NPO cho rằng sức khỏe tài chính của họ bấp bênh, kém và rất kém (minh chứng là tổ chức không chắc chắn với việc họ có đủ tài chính cho năm hoạt động tới).

Sức khỏe tài chính của NPO

	2016		2015
	Số	%	%
Rất tốt	1	1%	4%
Tốt vừa đủ	31	31%	29%
Không ổn định	45	45%	50%
Kém	16	16%	13%
Rất kém	8	8%	5%

Hơn phân nửa NPO đối tác của LIN (53%) có ngân sách hàng năm dưới 100 triệu đồng.

Ngân sách hàng năm của NPO

	2016		2015
	Số	%	%
Dưới 50 triệu đồng	35	35%	31%
50 triệu đến 100 triệu đồng	19	19%	12%
100 triệu đến 200 triệu đồng	10	10%	6%
200 triệu đến 500 triệu đồng	14	14%	19%
500 triệu đến 1 tỷ đồng	9	9%	16%
1 tỷ đến 2 tỷ đồng	7	7%	7%
2 tỷ đến 10 tỷ đồng	7	7%	9%
Hơn 10 tỷ đồng	0	0%	0%

Bảng dưới đây cho thấy các nguồn tài trợ của NPO nhận được từ cá nhân (76%), công ty trong nước (55%), công ty nước ngoài (53%), hoạt động nâng cao thu nhập (50%), cá nhân người nước ngoài (49%) và/hay chính phủ Việt Nam (32%). Dưới 25% NPO nhận được nguồn quỹ từ các tổ chức INGOs, NPOs, các cơ quan viện trợ đa phương, song phương hay chính phủ nước ngoài.

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Nguồn tài trợ hàng đầu

Xếp loại	Nguồn tài trợ, xếp loại	Điểm 2016 ³	% NPO	Xếp loại 2015
1	Cá nhân trong nước	306	76%	1
2	Công ty trong nước	217	55%	5
3	Công ty nước ngoài	184	53%	8
4	Thu nhập (phí thành viên, các loại phí, khác)	165	50%	3
5	Cá nhân nước ngoài	145	49%	4
6	Các nguồn thu nhập khác	84	23%	6
7	Tài trợ từ VNPOs/INGOs	63	19%	2
8	Tài trợ từ chính phủ Việt Nam	63	32%	9
9	Tài trợ từ chính phủ nước ngoài	27	10%	7

Tỷ lệ trung bình nhận tài trợ từ các nguồn

Nguồn tài trợ	Tỷ lệ đóng góp trung bình (2016)	Cỡ mẫu	Trung bình năm 2015
Cá nhân trong nước	37%	74	28%
Cá nhân nước ngoài	26%	48	15%
Công ty trong nước	21%	43	9%
Công ty nước ngoài	27%	18	5%
Tài trợ từ VNPOs	30%	26	14%
Tài trợ từ INGOs	43%	32	23%
Tài trợ từ chính phủ VN	23%	11	3%
Tài trợ từ chính phủ nước ngoài	28%	11	8%
Thu nhập (phí thành viên, các loại phí, khác)	29%	41	21%
Các nguồn khác	29%	25	10%

54% NPOs phản hồi trong khảo sát là họ có 5 hay ít hơn nhà tài trợ ...

Số lượng nhà tài trợ năm trước

	2016		2015
	Số	%	%
5 hay ít hơn	55	54%	50%
6 đến 10	18	18%	19%
11 đến 20	11	11%	14%
21 đến 40	2	2%	8%
41 đến 99	3	3%	3%
100 hay hơn	12	12%	6%

³ “Điểm số” được tính theo trọng số (mức độ quan trọng của mỗi yếu tố trong tương quan với các yếu tố khác). Những hạng mục (dòng) xếp hạng đầu tiên có trọng số cao hơn những hạng mục xếp hạng tiếp theo, và điểm số cuối cùng cho mỗi hạng mục là tổng của tất cả giá trị đã được tính theo trọng số. Trọng số được tính dựa trên số thứ hạng (cột) (số cột thường bằng với số dòng, nhưng có thể ít hơn nếu cài đặt mục “giới hạn lựa chọn” khi thiết lập bảng khảo sát). Ví dụ, nếu có 5 thứ hạng, thì hạng mục xếp hạng nhất (1) được 5 điểm, và các hạng mục xếp hạng sau đó sẽ giảm dần số điểm.

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Kinh nghiệm gây quỹ (so sánh với năm trước)

	2016		2015
	Số	%	%
Dễ dàng hơn nhiều	7	7%	2%
Dễ dàng hơn	23	23%	20%
Không thay đổi/Cũng thế	20	20%	30%
Khó khăn hơn	24	24%	21%
Khó khăn hơn nhiều	8	8%	8%
NA	19	19%	19%

Các câu trả lời của NPO rất “pha trộn” (mixed) về kinh nghiệm gây quỹ của họ. NPO trải nghiệm khó khăn gây quỹ cho rằng do tình hình kinh tế ều uột, thiếu kinh nghiệm và/hay các vấn đề nội bộ. Trong khi đó, NPO trải nghiệm dễ dàng trong việc gây quỹ cho rằng kinh nghiệm, chiến lược và/hay tạo lòng tin và quan hệ với nhà tài trợ của họ giúp cho việc dễ dàng này.

12. Phát triển Năng lực tổ chức

61% NPO báo cáo là năng lực của họ trong năm 2016 được cải thiện hơn so với năm trước. (14% báo cáo họ cảm thấy yếu hơn trong năm 2016.)

Thay đổi trong Năng lực Tổ chức so với năm trước

	2016		2015
	Số	%	%
Yếu nhiều hơn	1	1%	0%
Yếu hơn	13	13%	9%
Không thay đổi	25	25%	22%
Mạnh hơn	52	51%	60%
Mạnh nhiều hơn	10	10%	9%

Tự đánh giá sự phát triển năng lực của NPO

Lĩnh vực Xây dựng năng lực	% Không có	Điểm trung bình trong năm 2016 ⁴	Điểm trung bình trong năm 2015 ⁵
Kế hoạch hoạt động hàng năm (kế hoạch 1 năm)	2%	3.63	3.63
Sơ đồ tổ chức	5%	3.49	3.45
Bản mô tả công việc cho tất cả nhân viên	6%	3.36	3.2
Chính sách quản lý nhân sự và/hay tình nguyện viên	4%	3.30	3.13
Chính sách/Quy trình quản lý tài chính	7%	3.25	3.27
Bản mô tả công việc cho tình nguyện viên	12%	3.23	3.01
Chính sách bình đẳng giới	27%	3.19	3.2
Hướng dẫn cho việc Đánh giá tác động (Chương trình/Tổ chức)	12%	3.17	2.71
Kế hoạch chiến lược (2 đến 5 năm)	12%	3.12	2.77
Chính sách nhân sự	12%	3.09	3.08

⁴ Đây là điểm trung bình sau khi đã tính tổng điểm cho mỗi cấp độ trả lời: “Không có” = 1, “Tệ” = 2, “Trung bình” = 3, “Khá” = 4, “Xuất sắc” = 5).

⁵ Như trên.

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Kế hoạch truyền thông bên ngoài	9%	3.04	3.06
Hội đồng quản trị (Trung tâm/tổ chức) /Hội đồng cố vấn	22%	2.99	2.84
Chính sách bảo mật nội bộ	18%	2.95	2.8
Chính sách M&E của tổ chức	15%	2.91	2.67
Chiến lược gây quỹ	8%	2.87	2.84
Chính sách Mua sắm	21%	2.78	2.87
Chính sách IT (hay Kế hoạch IT)	21%	2.62	2.67

Truyền thông bên ngoài, Lập kế hoạch chiến lược, Vận động sự tham gia của các bên và Các vấn đề luật pháp vẫn là các Thách thức trong việc phát triển tổ chức của NPO.

Bảng xếp hạng Thách thức Phát triển Năng lực tổ chức
(#1 = Thách thức nhất đến 16 = Ít thách thức nhất)

Xếp loại chung	Chủ đề Phát triển năng lực tổ chức	Điểm số 2015 ⁶	Xếp loại 2015
1	Truyền thông (bên ngoài)	189	1
2	Lập kế hoạch chiến lược	150	3
3	Vận động sự tham gia của các bên	132	4
4	Luật pháp	123	2
	Mối quan hệ với chính quyền	116	8
5	Quản lý nhân sự	115	6
6	Đánh giá tác động (Chương trình/Tổ chức)	99	5
7	Quản lý tài chính	88	12
8	Quản lý hệ thống IT	80	7
9	Quản lý tổ chức	78	10
10	Quản lý tình nguyện viên	76	11
11	Quản lý dự án	48	13
12	Truyền thông (Nội bộ)	45	15
13	Lập kế hoạch chương trình	40	9
14	Quản lý rủi ro	26	16
15	Quản trị	17	14

13. Hỗ trợ Năng lực phát triển tổ chức được NPO đề xuất

Quan tâm đến các Hội thảo hay Tập huấn (n=99)

Lập kế hoạch Chiến lược	52%
Truyền thông (bên ngoài)	51%
Quản lý tài chính	48%
Đánh giá tác động (Chương trình/Tổ chức)	46%
Quản lý và/hay Hệ thống IT	44%
Quản lý nguồn nhân lực	43%
Quản lý tổ chức	43%
Quản lý dự án	41%

⁶ Điểm số được tính theo trọng số (mức độ quan trọng của mỗi yếu tố trong tương quan với các yếu tố khác). Những hạng mục xếp hạng đầu tiên có trọng số cao hơn những hạng tiếp theo, và điểm số là tổng của tất cả giá trị đã được tính theo trọng số.

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Quản lý rủi ro	39%
Lập kế hoạch chương trình	37%
Quản lý tình nguyện viên	36%
Vận động sự tham gia của các bên liên quan (v.d., khảo sát, lượng giá)	36%
Truyền thông (Nội bộ)	35%
Quản trị	35%
Thông tin luật pháp	33%
Mối quan hệ với chính quyền	22%

Quan tâm đến việc Chia sẻ đồng đẳng và Thảo luận nhóm (n=99)

Quan hệ với chính quyền	42%
Vận động sự tham gia của các bên	38%
Thông tin luật pháp	34%
Đánh giá tác động (Chương trình/Tổ chức)	33%
Quản lý tổ chức	33%
Quản lý tình nguyện viên	33%
Truyền thông (bên ngoài)	31%
Lập kế hoạch chương trình	31%
Quản lý rủi ro	30%
Truyền thông (bên ngoài)	29%
Quản trị	29%
Quản lý nguồn nhân lực	28%
Lập kế hoạch chiến lược	27%
Quản lý dự án	27%
Quản lý tài chính	26%
Quản lý và/hay Hệ thống IT	18%

Quan tâm đến các Quy định, hướng dẫn, công cụ và/hay các nghiên cứu (n=99)

Đánh giá tác động (Chương trình/Tổ chức)	37%
Quản lý dự án	37%
Quản lý rủi ro	37%
Lập kế hoạch chương trình	37%
Quản lý tài chính	36%
Quản lý và/hay Hệ thống IT	35%
Lập kế hoạch chiến lược (v.d., sứ mệnh, mục tiêu, mục đích)	34%
Vận động sự tham gia của các bên liên quan (v.d., khảo sát, lượng giá)	31%
Truyền thông (bên ngoài)	30%
Quản lý nguồn nhân lực	30%
Quản lý tổ chức	29%
Quản trị	29%
Thông tin luật pháp	28%
Quản lý tình nguyện viên	27%
Truyền thông (nội bộ)	26%
Quan hệ với chính quyền	24%

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Quan tâm đến việc nhận kiến thức từ các loại hình hỗ trợ khác (n=99)

Đánh giá tác động (Chương trình/Tổ chức)	10%
Quản lý và/hay Hệ thống IT	9%
Quan hệ với chính quyền	8%
Lập kế hoạch chiến lược (v.d., sứ mệnh, mục tiêu, mục đích)	7%
Vận động sự tham gia của các bên liên quan (v.d., khảo sát, lượng giá)	7%
Truyền thông (bên ngoài)	6%
Quản lý tài chính	6%
Quản lý rủi ro	6%
Quản lý tình nguyện viên	6%
Truyền thông (nội bộ)	6%
Quản lý nguồn nhân lực	5%
Quản lý tổ chức	5%
Quản trị	5%
Quản lý dự án	4%
Lập kế hoạch chương trình	4%
Thông tin luật pháp	4%

Trong số các đề xuất các loại hình hỗ trợ nâng cao năng lực khác, nhiều NPO quan tâm đến các loại hình sau:

- Hỗ trợ tình nguyện viên chuyên môn (chuyên gia/tư vấn viên) và không chuyên (10 phản hồi)
- Kết nối với nhà tài trợ (7 phản hồi)
- Hỗ trợ gây quỹ (7 phản hồi)
- Cơ hội kết nối (6 phản hồi)
- Xây dựng năng lực cho nhân viên NPO (5 phản hồi)
- Ý kiến khác:
 - Không gian văn phòng/phòng họp (2 phản hồi)
 - Hỗ trợ di chuyển cho người khuyết tật – để họ có thể tham dự sự kiện/hoạt động
 - Hợp tác/Tham gia trong các sự kiện khác
 - Kinh phí (?)

13. Mối quan hệ và HÀi lòng với Trung tâm Hỗ trợ Phát triển Cộng đồng LIN

Thời gian làm đối tác với LIN

	2016		2015
	Số	%	%
1 năm hay ít hơn	31	31%	22%
1 hay 3 năm	27	27%	37%
Hơn 3 năm	43	43%	41%

Nói chung là sự hài lòng với LIN trong năm 2016 từ các NPO cũng giống với năm 2015, tuy nhiên cũng có vài chỗ cải thiện hơn.

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

Tổng hợp sự hài lòng với LIN

	2016		2015
	Số	%	%
Rất không hài lòng	0	0%	1%
Không hài lòng	0	0%	2%
Trung lập	17	17%	18%
Hài lòng	59	58%	51%
Rất hài lòng	24	24%	27%
NA	1	1%	0%

Hài lòng với dịch vụ của LIN cung cấp cho NPO

	2016				2016	2015
	Không hài lòng	Trung lập	Hài lòng	N	Trung bình	Hài lòng
Họp bàn tròn/Hội thảo/Tập huấn	3%	13%	85%	80	3.90	70%
Thảo luận nhóm đồng đẳng	3%	18%	77%	62	3.89	56%
Dịch vụ tư vấn đồng đẳng	2%	26%	72%	61	3.84	78%
Kết nối TNV chuyên môn	4%	31%	65%	55	3.78	58%
Diễn đàn NPO	5%	26%	67%	61	3.77	58%
Quỹ RNKC	7%	24%	67%	67	3.76	60%
Trung tâm Cộng đồng LIN	5%	33%	60%	55	3.70	65%
LIN ơi, Mình đi đâu?	6%	30%	64%	53	3.70	64%
Trang web philoinhuan.org	8%	24%	67%	75	3.69	55%
Cơ hội kết nối mạng lưới	1%	35%	62%	71	3.67	58%
Giới thiệu với các chuyên gia	7%	28%	63%	54	3.66	NA
Kết nối với các nhà tài trợ tiềm năng	5%	25%	68%	60	3.64	NA
Trang web ongxanh.org	10%	31%	57%	61	3.52	40%

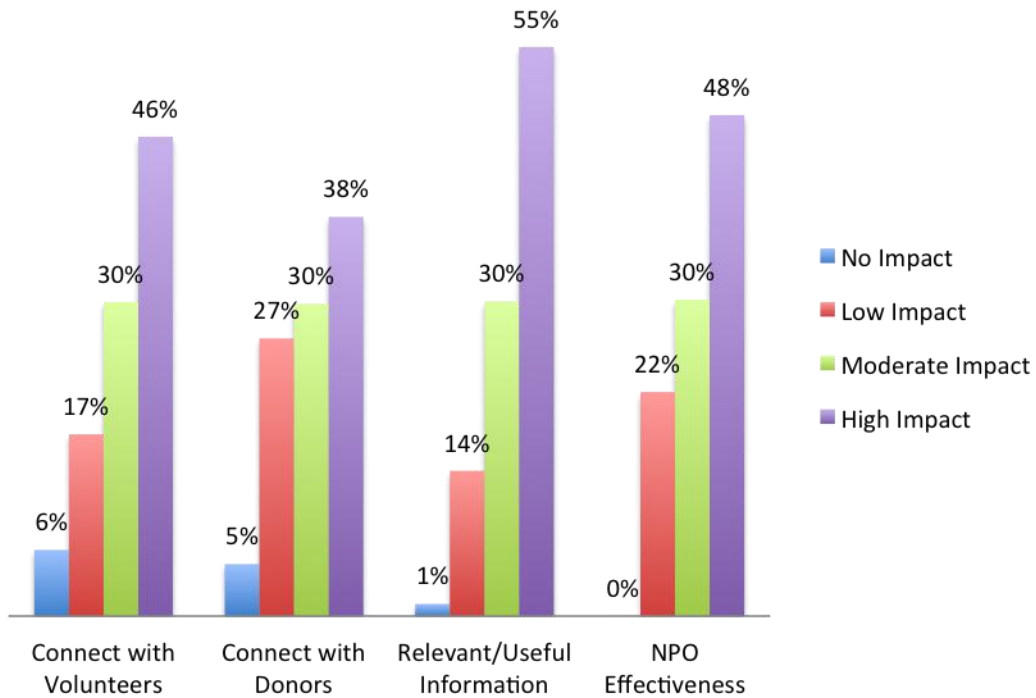
NPO sử dụng và mong muốn sử dụng dịch vụ của LIN

Xếp loại	2016			Xếp loại	2016		
	Số	%	N		Số	%	N
Quỹ RNKC	48	56%	85	Cà phê sáng NPO	34	40%	85
Bộ công cụ trực tuyến	45	53%	85	LMDĐ	33	39%	85
Dịch vụ tư vấn phi lợi nhuận	41	48%	85	Dịch vụ nhà tài trợ	22	26%	85
Vòng tròn lãnh đạo	40	47%	85	Kết nối 1:1 với TNV	21	25%	85
Mandala Night	38	45%	85	Vườn Ươm NPO	14	16%	85
Sáng kiến vì cộng đồng CPI	37	44%	85	Khác	8	9%	84
Trang web (PLN & Ongxanh)	37	44%	85				

Khác bao gồm: hỗ trợ địa điểm họp hành, cơ hội tiếp cận các quỹ quốc tế, hỗ trợ tài liệu, hỗ trợ chi phí đi lại, chia sẻ thông tin về sự kiện/hoạt động.

14. Tác động của các dịch vụ LIN

Tác động của LIN tới các NPO như thế nào?



	0	1	2	3	4	5	NA
	Không tác động	Tác động thấp		Tác động trung bình	Tác động cao		NA
Kết nối với tình nguyện viên	4	3	8	19	21	8	34
Kết nối với nhà tài trợ	3	8	8	18	12	11	37
Thông tin hữu ích/hữu dụng	1	3	9	26	34	13	14
Hiệu quả với NPO	0	6	11	24	27	11	21

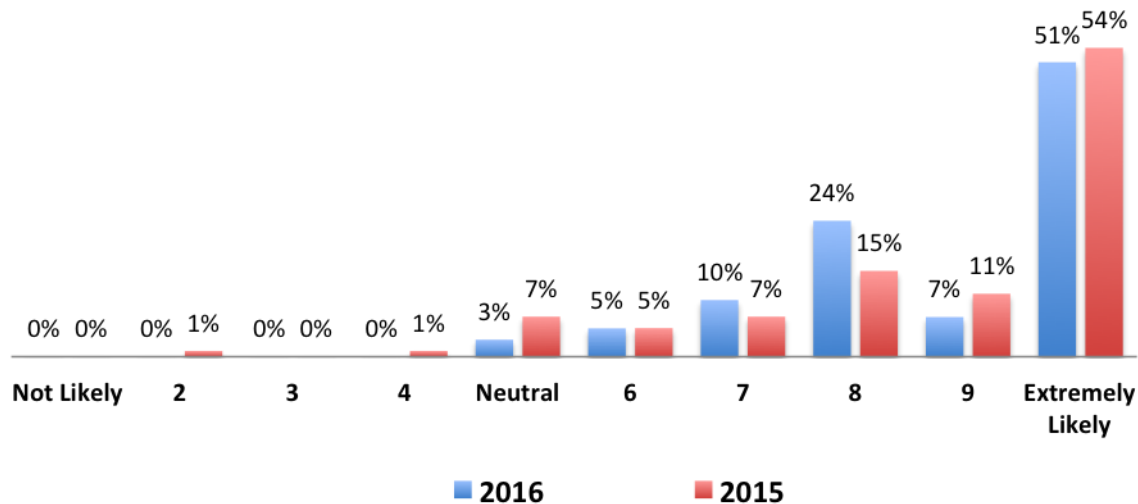
So sánh với kết quả năm 2015, tác động của LIN được cải thiện trong việc kết nối với nhà tài trợ và tình nguyện viên cũng như cung cấp các thông tin cần thiết đúng nhu cầu của NPO.

Tác động của Dịch vụ LIN – Điểm trung bình

(So sánh 2016 với 2015)

	Điểm TB năm 2016	Điểm TB năm 2015
Cải thiện Hiệu quả NPO	3.33	3.38
Tài liệu hữu ích/hữu dụng	3.49	3.23
Kết nối với Tình nguyện viên	3.17	2.59
Kết nối với nhà tài trợ	3.02	2.49

Khả năng NPO giới thiệu LIN tới các đối tác khác như thế nào?



Chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng (Net Promoter Score - NPS) của LIN là **51**, tỷ lệ này đạt được bằng cách trừ phần trăm những người cho điểm thấp (người cho điểm từ 0 đến 6) từ phần trăm những người cho điểm cao (người cho điểm từ 9 đến 10). Mặc dù chưa có một báo cáo NPS nào của lãnh vực phi lợi nhuận, nhưng ở lãnh vực doanh nghiệp thì chỉ số NPS từ 50 điểm trở lên là thành công nhất. Điểm số của LIN cũng có thể so sánh với các ngành khác như: Lãnh vực công – NPS = 22, hay Giáo dục – NPS = 63. (Như kết quả của biểu đồ trên, hầu như không có sự thay đổi đáng kể NPS của LIN trong hai năm 2015 và 2016. Trong năm 2015, chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng LIN vẫn là 51.).

Khảo sát thường niên của NPO đối tác 2016 – Số liệu tổng hợp

15. Phân tích chuyên sâu

Phân tích Sự hài lòng và Tác động của NPO dựa trên ngày thành lập	Hài lòng với LIN (1 đến 5)	Giới thiệu LIN đến các đối tác khác (1 to 10)	Thông tin hữu ích/tác động (0 to 5)	Tác động – Hiệu quả (0 to 5)
Khoảng 1 năm (2016)	4.06	9.06	3.23	3.25
1 đến 2 năm (2014 - 2015)	4.05	9.05	3.53	3.41
3 đến 4 năm (2012 - 2013)	4.05	8.74	3.71	3.50
5 đến 9 năm (2007 - 2011)	4.13	8.54	3.40	3.20
10 đến 19 năm (1997 - 2006)	4.00	8.79	2.92	2.69
20 năm trở lên (1996 hay sớm hơn)	4.20	8.60	4.25	3.33

Phân tích Sự hài lòng và Tác động của NPO dựa trên Tình trạng pháp lý	Hài lòng với LIN (1 đến 5)	Giới thiệu LIN đến các đối tác khác (1 to 10)	Thông tin hữu ích/tác động (0 to 5)	Tác động – Hiệu quả (0 to 5)
Có giấy phép đăng ký	4.00	8.43	3.25	2.80
Dưới một hội/tổ chức có đăng ký	4.27	9.07	3.73	3.52
Là dự án của một tổ chức đăng ký/Đoàn thể	4.13	9.00	3.57	2.86
Chưa đăng ký pháp nhân	4.00	8.86	3.46	3.55
10 đến 19 năm (1997 - 2006)	4.00	8.79	2.92	2.69
20 năm trở lên (1996 hay sớm hơn)	4.20	8.60	4.25	3.33