



Trung tâm Hỗ Trợ Phát triển Cộng đồng LIN
180/47 Nguyễn Hữu Cảnh,
Phường 22, quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh
Điện thoại: +84 (8) 3512-0092
info@LINvn.org | www.LINvn.org

XÂY DỰNG TỪ THIỆN CỘNG ĐỒNG Ở VIỆT NAM

Tìm hiểu về kinh nghiệm và kỳ vọng từ phía nhà tài trợ
Trung tâm Hỗ trợ Phát triển Cộng đồng LIN

Dana R.H. Doan

Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngày 10 tháng 11 năm 2016

Lời cảm ơn

Đặc biệt cảm ơn Global Fund for Community Foundations đã hỗ trợ tài chính cho hoạt động nghiên cứu của báo cáo này, và cảm ơn ông Barry Knight đã tư vấn về các phương pháp nghiên cứu cũng như đóng góp thời gian và chuyên môn của mình cho việc phân tích dữ liệu nâng cao. Chúng tôi cũng xin cảm ơn 102 nhà tài trợ đã hoàn thành khảo sát trực tuyến và 22 cá nhân đã tham gia phỏng vấn sâu với nhân viên LIN.

TÓM TẮT NGHIÊN CỨU

Kể từ năm 2009, Trung tâm Hỗ trợ Phát triển Cộng đồng LIN đã nhận được sự đóng góp từ hơn 500 nhà tài trợ riêng lẻ, hai phần ba trong đó là nhà tài trợ Việt Nam. Hơn một nửa trong số này là đóng góp từ 500.000 VND trở xuống (khoảng USD \$22). Ước tính 85% tất cả các khoản quyên góp cho LIN được chỉ định sử dụng cho một chương trình tên là Quỹ Rút Ngắt Khoảng Cách, để cấp các khoản tài trợ nhỏ cho các tổ chức phi lợi nhuận địa phương 3 lần mỗi năm.

Trong năm 2016, với sự hỗ trợ từ Global Fund for Community Foundation (GFCF), nhóm nghiên cứu LIN đã thực hiện khảo sát với các nhà tài trợ của mình để hiểu rõ hơn về mong muốn của họ, bao gồm: lý do họ đóng góp, mức độ hài lòng của họ, cũng như các thách thức và kỳ vọng không được đáp ứng khi là một nhà tài trợ cho LIN. Tất cả các nhà tài trợ cho LIN từ năm 2009 mà LIN có danh sách email (561 nhà tài trợ), đã nhận được một email với đường link tham gia khảo sát trực tuyến vào tháng 4-2016. Có chính xác 102 nhà tài trợ hoàn thành khảo sát (tỷ lệ trả lời 18%). Trong ba tháng tiếp theo, hai thành viên trong nhóm đã thực hiện phỏng vấn 1-1 với 21 nhà tài trợ (hoặc người đại diện của nhà tài trợ), 20 trong số đó đã đóng góp cho LIN ít nhất một lần. Đây là nỗ lực đầu tiên của LIN để chính thức yêu cầu phản hồi từ các nhà tài trợ về kinh nghiệm và nhận thức của họ về công việc của LIN.

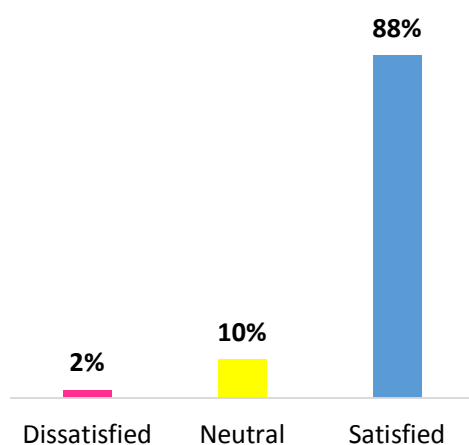
Phần đầu của báo cáo này trình bày kết quả của khảo sát trực tuyến trong khi phần thứ hai phân tích về thông tin phản hồi trong quá trình phỏng vấn sâu. Dưới đây là những phát hiện đáng chú ý và bài học quan trọng từ khảo sát trực tuyến và phỏng vấn sâu.

1. Mức độ hài lòng tổng quát từ phía nhà tài trợ đối với LIN cao:

Đội ngũ LIN đã ngạc nhiên khi biết rằng sự hài lòng của các nhà tài trợ là rất cao - 88%. Trong khi đó, Net Promoter Score LIN - một thước đo để đánh giá sự trung thành của khách hàng, là 67 (trong đó điểm số trên 50 được coi là xuất sắc).

Khả năng giới thiệu LIN

Mức độ hài lòng với LIN



Điểm số	N	Tỷ lệ
Không bao giờ (0)	1	1%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
Trung lập	2	2%
6	1	1%
7	9	9%
8	17	17%
9	18	18%
Rất có khả năng (10)	54	53%

2. Các nhà tài trợ tin rằng LIN đang tạo ra tác động trong việc xây dựng năng lực trong mảng phi lợi nhuận, nói một cách hẹp hơn, trong việc xây dựng mối quan hệ với và năng lực cho các nhà hảo tâm và các tổ chức từ thiện ở địa phương. Tuy nhiên, tác động gián tiếp - chẳng hạn như những lợi ích cho các nhóm yếu thế, vẫn chưa được rõ ràng.

Trong khảo sát trực tuyến, các nhà tài trợ xếp hạng việc nâng cao năng lực trong mảng phi lợi nhuận chính là dịch vụ quan trọng nhất mà LIN đang cung cấp. Trong cuộc phỏng vấn sâu, các nhà tài trợ xác nhận rằng đây cũng là nơi mà các nhà tài trợ tin là LIN tạo được tác động lớn nhất. Tuy nhiên, các nhà tài trợ muốn thấy được bằng chứng hoặc các ví dụ về cách thức nâng cao năng lực trong mảng phi lợi nhuận cho địa phương và cộng đồng, cụ thể là dành cho các nhóm yếu thế.

Đánh giá dịch vụ cốt lõi của LIN (N=102)
(0= "Không quan trọng", 4="Cực kì quan trọng")

	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Nâng cao năng lực phi lợi nhuận	3.2	0.9
Quỹ cộng đồng	2.8	1.1
Kết nối tình nguyện viên	2.7	1.0
Danh bạ các tổ chức phi lợi nhuận	2.6	1.1
Dịch vụ tư vấn nhà tài trợ	2.6	1.1
Các sự kiện kết nối	2.6	1.1
Trao đổi thông tin giữa các nhà tài trợ	2.5	1.1

Nhận thức về tác động của LIN (N=17)

	Lớn hoặc rất lớn	Trung bình hoặc nhỏ	Không có	Không biết
Xây dựng năng lực các tổ chức phi lợi nhuận địa phương	14	3		0
Cải thiện mối quan hệ giữa chức tổ chức phi lợi nhuận và các nhà hảo tâm	12	3		2
Tạo mối liên kết giữa các tổ chức phi lợi nhuận và các nhà hảo tâm	12	4		1
Xây dựng tài sản cộng đồng	10	5		2
Xây dựng lòng tin cộng đồng	9	7		1

Thu hút các nguồn hỗ trợ từ các nhà tài trợ địa phương	8	4	1	4
Vận động và tuyên truyền cho người địa phương tham gia	7	8		3
Tạo nhận thức về cộng đồng làm từ thiện	7	10		1
Thay đổi chính sách và thực tiễn của hoạt động từ thiện	7	9		1
Giúp đỡ các cộng đồng yếu thế	6	9		2

Dịch vụ mà LIN hỗ trợ dành cho tình nguyện viên và các nhà tài trợ đã được xếp hạng thấp hơn cả về tầm quan trọng và tác động. Điều này có thể là do thực tế là họ chưa nhìn thấy hoặc cảm thấy tác động trực tiếp của các dịch vụ này, chưa kể đến những tác động gián tiếp đến cộng đồng. Có một điều thú vị là một người từng là tình nguyện viên và hiện tại là một nhà tài trợ của LIN đã cho rằng tác động của LIN đến tình nguyện viên rất quan trọng:

"Tôi nghĩ rằng LIN tạo ra tác động mạnh mẽ đến các tình nguyện viên. Tôi đã gặp nhiều người khởi đầu bằng việc tình nguyện ở LIN và sau đó chuyển sang hỗ trợ một chức phi lợi nhuận hoặc làm điều gì đó cho riêng mình. Sau khi trở thành tình nguyện viên ở LIN, họ có một ý tưởng rõ ràng hơn về thế nào là từ thiện hiệu quả so với việc chỉ cho đi trong ngắn hạn."

- Chị Đặng Thị Thanh Vân, nữ doanh nhân TP. Hồ chí MINH & đang học Thạc sĩ Quản trị kinh doanh

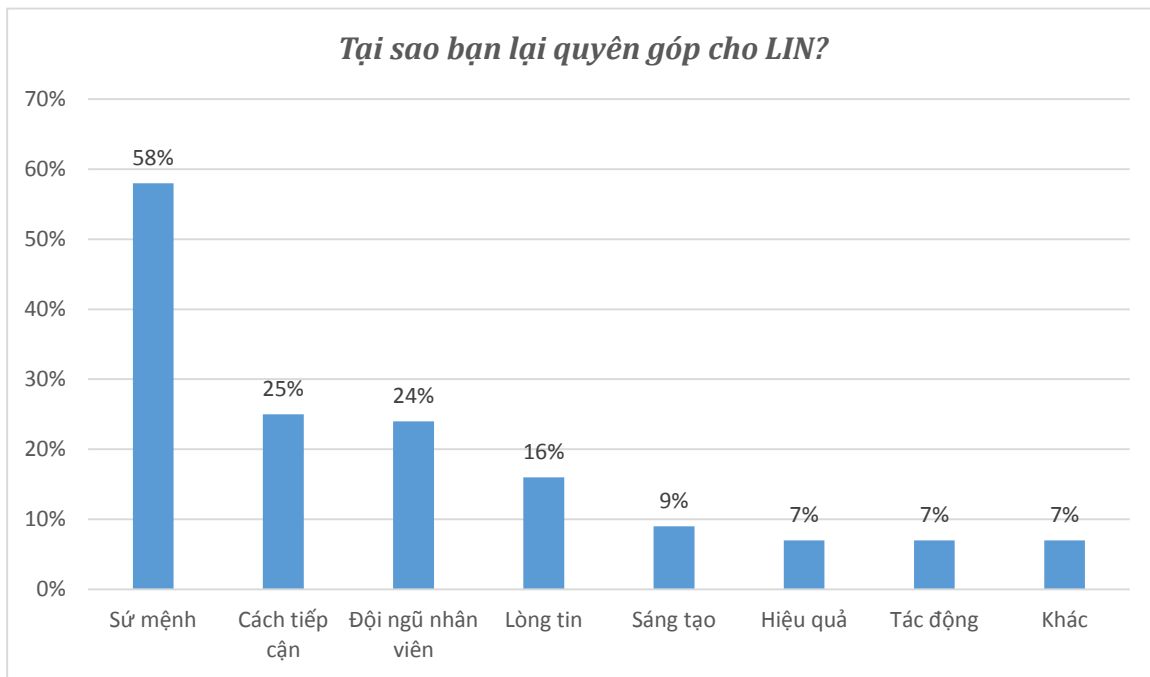
Phản hồi từ các nhà tài trợ cũng nói lên được điều mà đội ngũ LIN băn khoăn. Từ năm 2009, phần lớn ngân sách của LIN chỉ được sử dụng riêng cho mảng nâng cao năng lực phi lợi nhuận và chúng tôi tập trung các hoạt động đo lường ở việc xác định xem năng lực các tổ chức phi lợi nhuận có được nâng cao hay không, và nếu có thì đến đâu. Mặc dù sứ mệnh của LIN có nhấn mạnh tầm quan trọng của việc xây dựng năng lực và sự tham gia của nhà tài trợ cũng như tình nguyện viên địa phương, nhưng trong những năm đầu mới thành lập, LIN không có đủ nguồn lực và năng lực để làm tốt điều này.

Đội ngũ LIN hiện đang đánh giá lại năng lực tổ chức và những cách tiếp cận khả thi để đo lường các tác động gián tiếp từ công việc của mình, các tác động đó chính là những lợi ích mà LIN mang đến cho người dân địa phương khi họ yêu cầu sự hỗ trợ của các tổ chức phi lợi nhuận. Đo lường tác động gián tiếp luôn luôn khó khăn hơn so với đánh giá tác động trực tiếp của các dịch vụ của một tổ chức. Tuy nhiên, một vấn đề lớn hơn và quan trọng hơn là, LIN sẽ làm điều này như thế nào trong bối cảnh các tổ chức phi lợi nhuận bị hạn chế tham gia vào các hoạt động nằm ngoài phạm vi được phê duyệt. Nhiều

khả năng LIN sẽ chỉ có thể làm việc với các đối tác phi lợi nhuận của mình để giúp họ làm tốt hơn việc đo lường và báo cáo tác động của các chương trình của họ.

3. Nhà tài trợ bị thu hút bởi sứ mệnh và cách tiếp cận của LIN. Lòng tin vào LIN hoặc đội ngũ LIN có ý nghĩa then chốt trong việc đem lại tài trợ.

Trong khảo sát trực tuyến, nhà tài trợ được hỏi tại sao họ lại đóng góp cho LIN. Hầu hết đều trả lời rằng họ thích sứ mệnh và cách tiếp cận của LIN. Lòng tin, cho dù là dành cho tổ chức hay dành cho đội ngũ nhân viên LIN, là một yếu tố quan trọng. Thông qua các cuộc phỏng vấn sâu, có thể thấy rõ lòng tin có ý nghĩa then chốt đối với nhà tài trợ, mặc dù phương pháp để chứng minh lòng tin thì rất khác nhau, từ đơn giản như biết là cá nhân trong tổ chức đáng tin cậy, hoặc xem xét trang web của tổ chức để xem có minh bạch hay không, cho đến liên kết với một bên thứ ba để tiến hành kiểm toán hoặc đánh giá năng lực tổ chức.



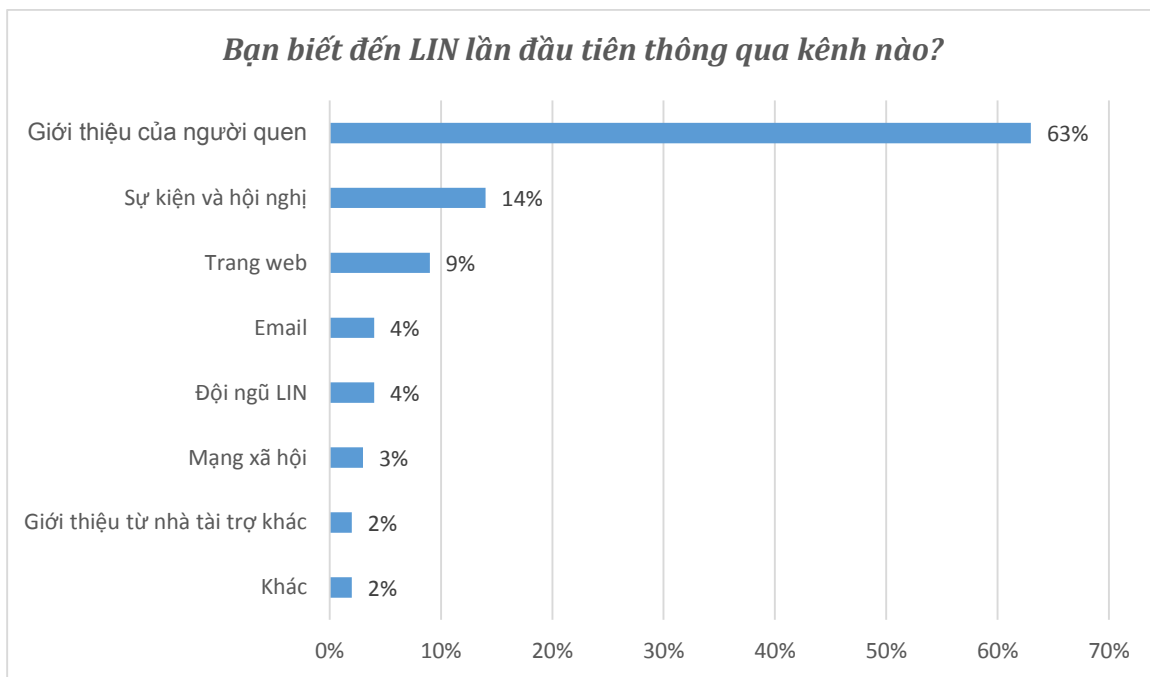
Những tổ chức tài trợ nói họ đóng góp cho LIN vì đó là một cơ hội tốt để chuyển sự hỗ trợ đến các tổ chức khác nhỏ hơn hoặc hỗ trợ cho những tổ chức nhỏ đang giải quyết các vấn đề mà họ quan tâm. Trong số các nhà tài trợ là tổ chức, có nhà tài trợ thích cách giúp đỡ trực tiếp truyền thống lẫn nhà tài trợ thích đầu tư vào các chương trình sáng tạo mới và những chương trình có tiềm năng giải quyết những vấn đề cốt lõi trong xã hội.

Khi được hỏi họ muốn cho đi như thế nào, những nhà tài trợ cá nhân có khuynh hướng dựa vào kinh nghiệm bản thân, đề nghị từ người thân, bạn bè hay chỉ đơn giản theo bản năng. Rất ít nhà tài trợ cá nhân có thể định hướng được chiến lược tài trợ hơn tầm chung

chung. Kế hoạch tài trợ trong tương lai đôi khi phụ thuộc vào lĩnh vực mà họ đang quan tâm ví dụ như giáo dục, môi trường, hay trẻ em; đôi khi họ tập trung hơn vào một cách tiếp cận cụ thể, chẳng hạn như từ thiện cộng đồng hoặc doanh nghiệp xã hội. Phần lớn nhà tài trợ cá nhân bày tỏ sự sẵn sàng (thậm chí là ưu tiên) cho những nhu cầu được coi là cấp bách (ví dụ như lũ lụt hay các bệnh nhân hiểm nghèo).

4. Sự hài lòng và giới thiệu từ nhà tài trợ có vai trò quan trọng trong việc phát triển mạng lưới giúp đỡ của LIN

Hơn 65% các nhà tài trợ tham gia khảo sát trực tuyến nói rằng họ được giới thiệu tới LIN thông qua một người quen (63%) hoặc một nhà tài trợ khác (2%). Cũng chính những nhà tài trợ này cho biết họ rất sẵn lòng giới thiệu LIN tới những người khác. Đây là thông tin quan trọng giúp đội ngũ LIN hiểu giá trị và những lợi ích tiềm năng khi đem lại trải nghiệm tích cực cho nhà tài trợ.



Tuy nhiên, việc mạng lưới hỗ trợ của LIN đang lớn dần về quy mô và sự đa dạng đặt ra nhiều thử thách trong việc chăm sóc nhà tài trợ dành cho đội ngũ LIN, vốn lệ thuộc nhiều vào tình nguyện viên để xây dựng và duy trì thông tin liên lạc với các nhà tài trợ địa phương, do hiện tại vẫn còn thiếu các nguồn tài trợ cho tổ chức.

Trong năm 2016, sau khi biết được khó khăn của LIN, một nhà tài trợ là tổ chức nước ngoài đã đồng ý hỗ trợ tiền lương năm đầu tiên của một nhân viên gây quỹ và người này đã được tuyển dụng vào đầu năm 2017.

5. Dù tài trợ tiền cho dự án vẫn là nguồn đóng góp chính, nhưng nhà tài trợ sẵn sàng và có khả năng cung cấp các loại hỗ trợ khác cho các tổ chức phi lợi nhuận địa phương.

Theo kinh nghiệm của LIN và như được thể hiện ở bảng dưới đây, trong đó tóm tắt các nguồn lực mà nhà tài trợ nói là họ có đóng góp cho các tổ chức phi lợi nhuận địa phương ở Việt Nam, tài trợ tiền cho dự án là nguồn hỗ trợ phổ biến nhất. Điều thú vị là hơn một nửa số nhà tài trợ được phỏng vấn cho biết họ cũng đóng góp kỹ năng chuyên môn, thời gian cá nhân và mối liên hệ.

Bạn đóng góp các nguồn lực nào?

(N=21)

Tiền tài trợ cho dự án	95%
Kỹ năng chuyên môn	76%
Thời gian làm việc	52%
Dịch vụ chuyên môn	38%
Chi phí cho nhân viên	29%
Sản phẩm	19%
Tài trợ đối ứng	14%
Tài trợ chi phí vận hành tổ chức	10%
Trang thiết bị	10%

Bạn có sẵn sàng giúp đỡ các tổ chức phi lợi nhuận để xây dựng nguồn vốn xã hội? (N=22)

Có, tôi làm (hoặc sẽ làm) việc này.	64%
Nếu được đề nghị làm việc này thì tôi sẽ làm.	50%
Không (hoặc không biết)	23%
Bạn sẽ hỗ trợ chi phí vận hành cho tổ chức phi lợi nhuận chứ? (N=16)	
Có, tôi làm (hoặc sẽ làm) việc này.	84%
Tôi đã làm việc này rồi.	25%
Tôi sẽ làm nếu tôi biết điều này cần thiết.	38%
Nếu tổ chức phi lợi nhuận đó thỏa mãn một vài điều kiện.	44%
Không	14%

Phần lớn nhà tài trợ cho biết họ đã giúp đỡ ít nhất một tổ chức phi lợi nhuận địa phương xây dựng nguồn vốn xã hội. Dù vậy, nhiều nhà tài trợ không hiểu được giá trị của những sự giới thiệu như vậy. Chỉ có một số ít nói rằng họ tự động giới thiệu mặc dù không được yêu cầu từ các tổ chức phi lợi nhuận. Một số nhỏ các nhà tài trợ, chủ yếu là các nhà tài trợ tổ chức, tin rằng các tổ chức phi lợi nhuận phải có trách nhiệm xây dựng vốn xã hội của riêng mình và không cảm thấy rằng việc giới thiệu tới người quen trong mạng lưới của họ là cần thiết. Cuối cùng, một số lượng đáng kể nhà tài trợ vẫn chưa chắc chắn tại sao hoặc làm thế nào họ có thể giúp các tổ chức phi lợi nhuận địa phương xây dựng vốn xã hội.

Mặc dù chỉ có 10% nhà tài trợ được phỏng vấn nói rằng họ đóng góp nguồn quỹ không giới hạn cho ít nhất một tổ chức phi lợi nhuận địa phương, nhưng hầu hết đều nói sẽ

sẵn sàng đóng góp chi phí vận hành tổ chức. Một nửa số nhà tài trợ cho hay họ không biết rằng hỗ trợ kinh phí vận hành tổ chức là cần thiết. Các nhà tài trợ này nói rằng nếu biết các tổ chức cần nguồn tài trợ này thì họ sẽ sẵn sàng đóng góp cho chi phí vận hành. Một nửa còn lại nói rằng họ sẽ chỉ đóng góp cho chi phí vận hành nếu tổ chức phi lợi nhuận đó có thể chứng minh được tính minh bạch, trách nhiệm giải trình, tính hiệu quả hoặc tổng hợp các tiêu chí này.

"LIN không yêu cầu hỗ trợ chi phí vận hành, nhưng tôi đã có dịp trò chuyện về vấn đề này với một nhân viên và biết được rằng LIN gặp khó khăn trong việc trả lương cho nhân viên theo đúng những gì họ xứng đáng được nhận, và LIN không thể đổi văn phòng do chi phí thuê đất đắt đỏ,... Đó là khi tôi nhận ra rằng đây là một nhu cầu thực sự và tôi đã cố gắng nghĩ ra một số cách để giúp đỡ".

- Bà Quỳnh Anh, luật sư

6. Cải thiện truyền thông đối ngoại có thể giúp LIN cập nhật tốt hơn thông tin đến các nhà tài trợ về tầm quan trọng của hoạt động từ thiện cộng đồng.

Mặc dù khá hài lòng với LIN và sẵn sàng giới thiệu LIN đến người quen, nhưng các nhà tài trợ cũng đề nghị nhiều cách để LIN cải thiện. Lời khuyên được đưa ra nhiều nhất cho LIN chính là cải thiện hoạt động truyền thông đối ngoại. Một nửa số nhà tài trợ được phỏng vấn khuyên LIN nên chia sẻ nhiều hơn những câu chuyện, cung cấp những bản phân tích sâu sắc hơn về công việc của mình, hoặc đóng góp nhiều bài viết hơn cho công chúng. Một vài nhà tài trợ tin rằng LIN nên tìm cách xây dựng thương hiệu của mình thông qua việc truyền thông thường xuyên. Các nhà tài trợ này ngụ ý việc LIN không có khả năng làm truyền thông tốt trong sáu năm hoạt động đầu tiên có thể giải thích lý do tại sao mạng lưới hỗ trợ LIN đã không thể phát triển nhanh hơn.

Hầu hết các nhà tài trợ được phỏng vấn đều quan tâm muốn đọc được nhiều câu chuyện và trường hợp điển cứu của LIN, đặc biệt là những câu chuyện nêu bật được tác động mà các tổ chức phi lợi nhuận đang tạo ra với các nhóm yếu thế mà họ phục vụ. Những nhà tài trợ khác thì thích đọc thông tin về công việc của LIN cũng như các bài học kinh nghiệm, các xu hướng nổi bật, và những thực hành tốt đang diễn ra tại Thành phố Hồ Chí Minh và Việt Nam.