Система измерения и оценки программы наставничества (опыт МОО «Старшие Братья Старшие Сестры»)

Гнутова Александра, руководитель программы наставничества (г.Москва)

Межрегиональная общественная организация

Старшие Братья Старшие Сестры

Программа индивидуального наставничества для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Цель программы – социальная адаптация детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, реализация их личностного потенциала.

с **2003** года

4 представительства

350 детей за 2017 г

Информация о программе

Благополучатели

- ✓дети - воспитанники сиротских учреждений
- ✓дети из замещающих (приемных, опекунских) семей
- ✓дети из кровных семей, находящихся в социально уязвимом положении
- ✓дети, имеющие ограниченные возможности здоровья
- ✓выпускники сиротских учреждений в возрасте от 18 до 23 лет

Цель создания системы измерения и оценки программы

- ✓ улучшение качества работы программы, развитие программы
- ✓ отчетность, позиционирование во вне результатов деятельности организации

Существующая система мониторинга и оценки

- Опиралась на разработанную ранее логическую модель программы, но не включала последние изменения, произошедшие с программой за последние несколько лет, и соответственно, требовала доработки/изменений
- Обозначенные непосредственные и социальные результаты не до конца отражали программную логику (поскольку не было четко установленных взаимосвязей, цепочки результатов как таковой)
- Перечень социальных результатов и показателей к ним (касающихся изменений в детях) был достаточно широк и объемен, подобный формат не подходил для публичной отчетности, а отражал скорее результаты комплексной психологической диагностики
- Обозначенные результаты программы не учитывали ожидания ключевых стейкхолдеров
- Не хватало результатов, отражающих качество работы программы (а не просто объем оказываемых услуг)

Этапы участия в программе ПИОН: система измерения и оценки (февраль – октябрь 2017)

- Обсуждение плана и параметров сотрудничества в рамках рабочей встречи, определение задач построения системы МиО
- Посещение вводного тренинга «Построение системы измерения и оценки»
- Работа с Экспертом (было проведено 6 рабочих сессий). В это время проходила работа над системой МиО
- Параллельно проходило заполнение текущей документации (таблиц показателей, отражающих их ключевые характеристики, значения и т.д.), также прохождение обучающих семинаров на различные темы (методы сбора данных, анализ данных и др.)
- Представление итогов работы на Экспертном совете в ходе которого были получены комментарии, рекомендации по системе МиО
- Тестирование онлайн-сервиса ПИОН (внесение данных, обратна связь) – 2 этапа
- Подготовка материалов для публикации сборника кейсов
- Публичное слушание (представление) разработанной системы МиО
- Внедрение разработанной системы МиО в организации

Ключевые шаги построения системы МиО

- Составлено дерево результатов программы
- Собраны ожидания ключевых стейкхолдеров (с дальнейшим включением их в ЛМП)
- Доработана логическая модель программы (ЛМП) – сформулированы результаты и показатели к ним
- Проведен глубинный анализ показателей (по определенным характеристикам, в т.ч. целевые значения), обозначены ключевые
- Разработка инструментария сбора данных
- Обозначен подход к определению и измерению социального эффекта

Анализ стейкхолдеров (выдержка)

Стейкхолдер	Ожидания стейкхолдера от программы (перечень ожидаемых результатов)
Детские учреждения	- развитие навыков общения у детей - выстраивание долгосрочных отношений с наставником, поддержка после выпуска из учреждения - развитие у детей навыков самообслуживания и самостоятельности, преодоление иждивенческой позиции - помощь в выстраивании воспитательных процессов - организация мероприятий для детей - поддержка и сопровождение от сотрудников организации
Совет директоров	- помощь детям, нуждающимся в поддержке в раскрытии их потенциала - дети социально адаптированы - устойчивость программы
Доноры, партнеры	- дети социально адаптированы - своевременная и полная отчетность - финансовая устойчивость программы - признание, благодарность
Государство	- дети социально адаптированы - долгосрочный эффект программы (в т.ч.экономический)

Логическая модель программы

Ресурсы

- Волонтеры
- Методическая база
- Штат квалифицированных сотрудников
- Международный опыт
- Совет директоров
- Материально-техническая база
- Доноры, партнеры

Деятельность

- Отбор и подготовка волонтеров: интервью и психологическая диагностика
- Информирование и подготовка детей и родителей/учреждения к участию в программе
- Подбор пар «наставник-ребенок» и их психологическое сопровождение: проведение супервизий, поддерживающих мероприятий
- Проведение обучающих мероприятий для детей, направленных на развитие навыков, необходимых для успешной социальной адаптации

Непосредственные результаты

- Произведен отбор волонтеров
- Волонтеры обучены и готовы к выполнению роли наставников
- Дети и учреждения/ родители проинформированы и подготовлены
- Пары сформированы
- Проведены регулярные психологические супервизии
- Проведены поддерживающие мероприятия для наставников (ресурсные группы, семинары, тренинги)
- Проведены мероприятия для детей

Социальные результаты

Краткосрочные

- Повышение профессионального уровня наставников
- Улучшение взаимодействия в парах
- Создана благоприятная среда для применения детьми получаемых компетенций (навыков)

Среднесрочные

- Долгосрочность участия в программе (не менее 3-х лет)
- Дети демонстрируют самостоятельность в решении хозяйственно-бытовых вопросов
- Дети расширили круг своего общения
- У детей развиты познавательные компетенции
- У детей развиты навыки заботы о себе
- Дети демонстрируют социально ответственное поведение
- Дети имеют мотивацию к получению образования и дальнейшему трудоустройству
- Наставники отмечают влияние программы на свой личностный рост/развитие

Долгосрочные

- Выпускники программы социально адаптированы (включены в социальную среду)

Таблица показателей непосредственных результатов (пример)

Результат	Показатель	Метод сбора (как собирается)	Когда (частота)	Кто ответственен за сбор	Где хранится	В каких отчетах и где используется	Как часто пересматривается
Произведен отбор волонтеров	Количество волонтеров, успешно прошедших первичный этап отбора	База данных Личные дела	Ежемесячно	Руководитель программы, кураторы	База данных	В ежемесячных отчетах кураторов, руководителем программы для планирования и управления программной деятельностью, ежемесячные отчеты совету директоров, отчеты в сми (годовые), отчеты донорам (ежемесячные, полугодовые, годовые)	Новый показатель
Волонтеры обучены	Количество положительных отзывов о качестве тренинга	Анкетирование Тестирование	Ежемесячно	Кураторы программы	В распечатанном виде у руководителя программы	Кураторами программы, руководителем для корректировки программы тренингов, для улучшения качества тренингов	Был введен с момента начала работы программы
Пары сформированы	Количество пар, прошедших через программу за год	Отчеты сотрудников База данных	Ежемесячно	Кураторы программы, руководитель	В электронном виде (ежемесячные отчеты кураторов), база данных	В ежемесячных отчетах кураторов, руководителем программы для планирования и управления программной деятельностью (определение загруженности сотрудников, рекрутинг волонтеров), ежемесячные отчеты совету директоров, отчеты в сми (годовые), отчеты донорам	Был введен с момента начала работы программы. Значения пересматриваются каждый год (по итогам работы программы)

Обратная связь по программе «ПИОН: планирование системы измерения и оценки»

- ✓ Программа требует большой вовлеченности (вывод: по возможности, лучше обеспечить участие 2-х сотрудников/специалистов)
- ✓ Помогают дополнительные обучающие семинары, консультации экспертов (особенно ценно!)
- ✓ Большой объем текущей документации + дублирование на онлайн-сервисе
- ✓ Возможность получить обратную связь от коллег, экспертов, обмен опытом
- ✓ Удобный в использовании онлайн-сервис

Результаты использования системы МиО

- Планирование программной деятельности (рекрутинг волонтеров, планирование программных мероприятий (периодичность, тематика и т. д.)
- Отчетность (партнеры, грантодатели, совет директоров, СМИ)
- Индивидуальная работа с наставническими парами (мониторинг индивидуальных планов развития)
- Улучшение качества работы программы (введение новых элементов психологического сопровождения и др.)

Межрегиональная общественная организация

Старшие Братья Старшие Сестры

E-mail: info@nastavniki.org

Сайт: www.nastavniki.org

Тел.: 8 (495) 500-40-43

Эволюция и Филантропия
Evolution & Philanthropy

ФОНД ТИМЧЕНКО
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ЕЛЕНЫ И ГЕННАДИЯ ТИМЧЕНКО

Программа ПИОН: планирование системы измерения и оценки (http://pion.org.ru/)

Сборник кейсов «Система измерения и оценки для программ в области социального сиротства: онлайн-сервис, экспертная поддержка и вдохновляющие кейсы»