

6 июня 2023

Как считать показатели для измерения социальных результатов

Ольга Евдокимова,

Директор АНО «Эволюция и Филантропия»



ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ



ДЕПАРТАМЕНТ
ДОБРЫХ ДЕЛ



идпо
15лет












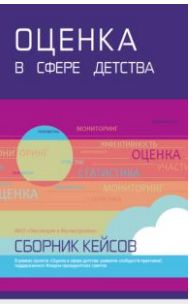


КОМПАС
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ
ВЕКТОР —
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ



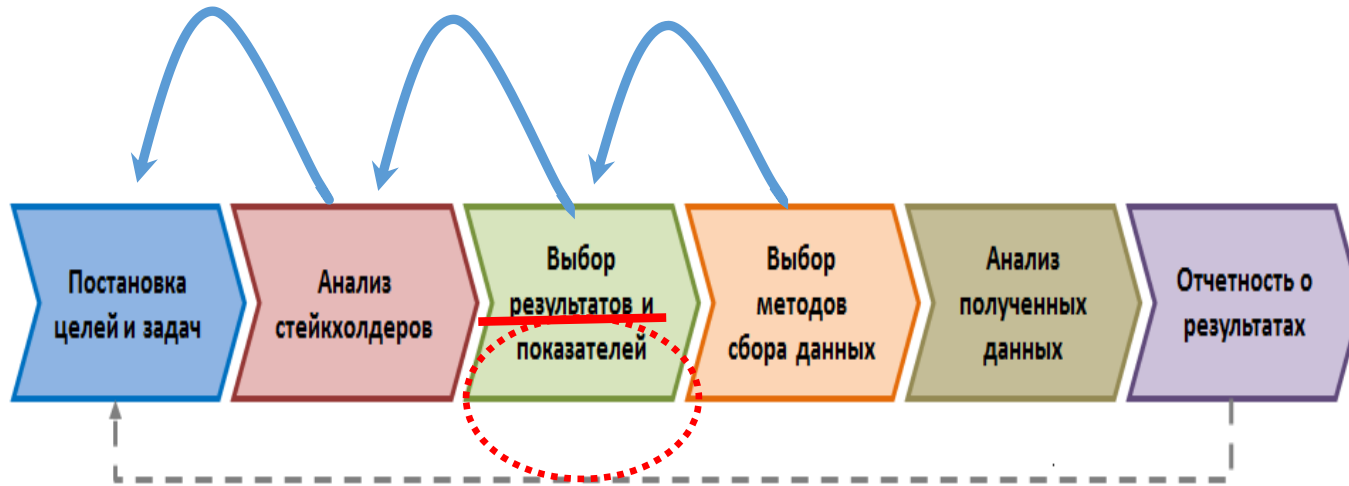
Эволюция и Филантропия: создание среды для развития в России социальных инноваций

Основной фокус: ПЛАНИРОВАНИЕ И ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Целевая аудитория: НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ГОС.УЧРЕЖДЕНИЯ, БИЗНЕС-КОМПАНИИ

Направления	Ключевые продукты
 <p>Обзор международного и российского опыта и выпуск информационно-аналитических материалов</p>	<ul style="list-style-type: none">• Дайджесты публикаций филантропического сообщества (более 80)• Переводы лучших практик на русский язык (более 50)• База знаний лучших зарубежных практик (более 100)• Исследования  
 <p>Разработка методических продуктов и внедрение передовых практик</p>	       
 <p>Создание цифрового контента и цифровых сервисов</p>	<ul style="list-style-type: none">• Информационно-справочная онлайн-платформа по оценке Socialvalue.ru• Онлайн сервис ПИОН : pion.org.ru• Онлайн база методов и инструментов сбора обратной связи: base.socialvalue.ru• Онлайн-курс «Оценка программ в сфере детства»
 <p>Организация площадок / создание партнерств</p>	<ul style="list-style-type: none">• Развитие сообщества специалистов-практиков в сфере оценке социальных программ в сфере детства (более 200 специалистов)• Поддержка деятельности АСОПП (Ассоциация специалистов в области программ и политик)• Поддержка развития родительских сообществ

Начинаем не с показателей!



✓ **Грамотно** выстроенная система показателей **помогает** нам управлять программами



Доказательный подход в социальной сфере находится в процессе развития

Применение доказательного подхода позволяет принимать обоснованные решения, опираясь на данные

«Отправной точкой оформления доказательного подхода можно считать вопрос о качестве данных и их источниках, которые служат основаниями для принятия управленческого или профессионального решения»



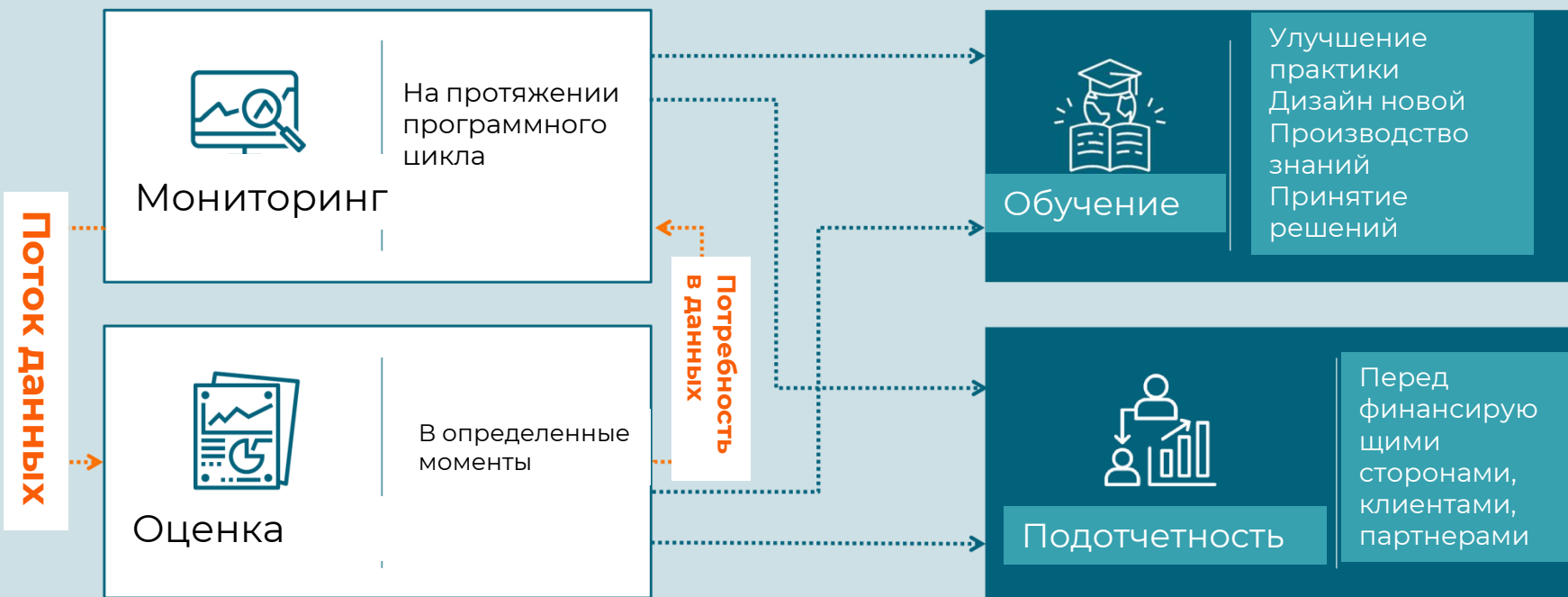
Доказательства определяются по-разному для разных акторов

«Интерпретация и понимание доказательного подхода зависят как от позиции авторов и руководителей, его практикующих, так и от сферы применения»

«Сквозной ценностью доказательного подхода вне зависимости от его вариации остается ориентация на постоянный поиск данных и их практическое использование, призванное повысить эффективность и результативность управления»

«Философия и ценности доказательного подхода призывают к диалогу и взаимодействию очень широкий спектр заинтересованных сторон, экспертов, специалистов, часто находящихся, на первый взгляд, на противоположных полюсах»

МОПО: Операционная система мониторинга, оценки, **подотчетности** и обучения



МОПО - совокупность процессов, обеспечивающих регулярный сбор и анализ информации, требуемой для принятия решений заинтересованным и сторонами о результатах, качестве, эффективности использования ресурсов и о программной деятельности в целом.

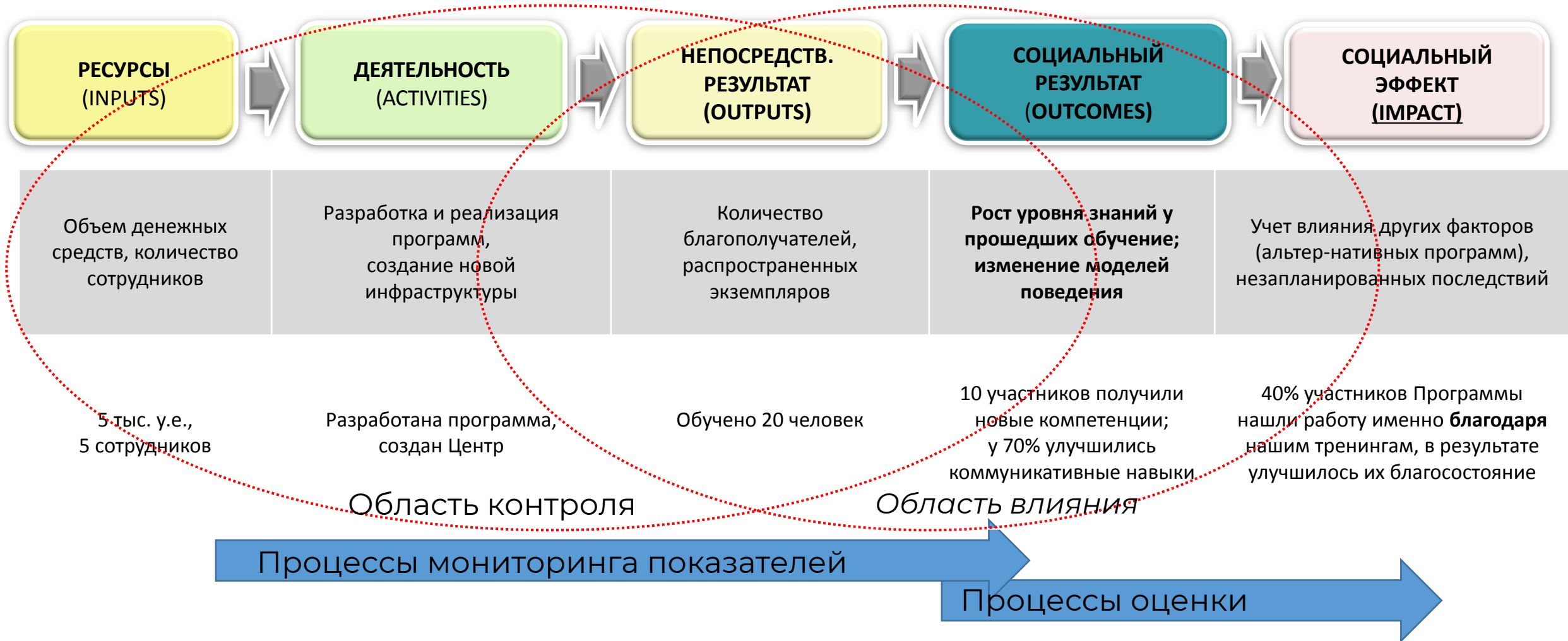
Система Мониторинга, оценки, подотчетности и обучения



- Разработайте Теорию изменений как основу для плана обучения
- Разработайте план мониторинга
- Разработайте план оценки и оцените его пропорциональность и недостающие ресурсы
- Составьте план (стратегия обучения, **принятия решения на данных, развития доказательной** и обучающей базы) внутреннего обучения /отчетности
- Составьте план распространения результатов МиО во вне как элемента развития сектора

ТЕОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ КАК СТАНДАРТЫ ПЛАНИРОВАНИЯ И ОЦЕНКИ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОГРАММ

- Дает возможность сформировать ясное **и общее** понимание, как программа работает
- Поддержка планирования и улучшения программы
- Служит основой для оценки



Дерево результатов Практики «Индивидуальное самостоятельное проживание воспитанника с ОВЗ в однокомнатной квартире в условиях школы-интерната»

ГБОУ «Мензелинская школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ОВЗ»

Улучшено благополучие детей
(с точки зрения психологического благополучия, социально-бытового качества жизни и познавательно-образовательных навыков во взаимодействии с социумом)

Повышен уровень готовности к самостоятельной жизни

Повышен уровень навыков самообслуживания

Повышен уровень знаний о профессиональной деятельности

Повышен уровень знаний о семейных отношениях

Предоставление однокомнатной квартиры для проживания и обучение проживанию в ней

Обучение гигиене и принципу приготовления пищи, правильному хранению продуктов

Обеспечение трудовой деятельностью подростка во внеурочное время на 2 часа

Ролевые и имитационные игры, направленные на формирование представлений о самостоятельном трудоустройстве, культуры поведения, и т.д.

Мастер-классы и практикумы по кулинарии, цветоводству, народно-прикладному искусству

Беседы, мини-лекции, практические занятия (например на формирование мотивации к ЗОЖ, подготовку к семейным отношениями и т.д.)

Дискуссии, работа с притчами и пословицами, моделированием ситуаций, направленных на подготовку к созданию семьи

Знакомство с деятельностью учреждений социальной инфраструктуры с целью приобретения навыков пользования

Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей с ОВЗ (умственная отсталость) воспитываемые в детских учреждениях



долгосрочный социальный результат, ключевой для Фонда Тимченко



социальный результат, ключевой для Фонда



социальный результат



деятельность и непосредственные результаты



целевая группа

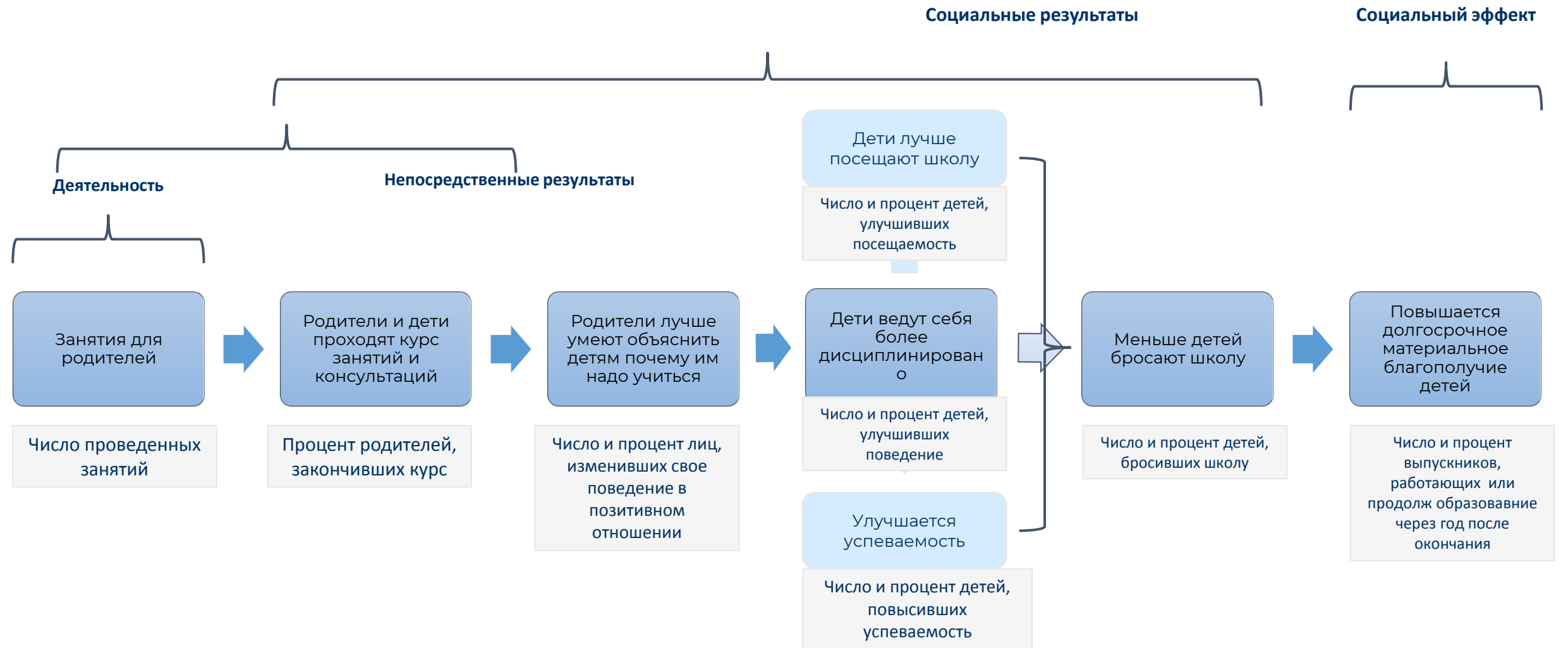
Логическая модель программы



Пример

Благополучатели	Непосредственный результат	Краткосрочный социальный результат	Среднесрочный социальный результат	Долгосрочный социальный результат
<p>Мамы и их социальное окружение (родственники, знакомые, официальные лица);</p> <p>опосредованно - дети</p>	Проведен консилиум	Совместно с мамой составлен индивидуальный план	В ситуации мамы произошли изменения, значимые для успешного выхода в самостоятельную жизнь вместе с ребенком	<p>Мама с ребёнком проживает самостоятельно (вне социальных приютов / кризисных центров)</p>
	Составлена карта социальных контактов	Родные, знакомые, внешние специалисты привлечены к решению проблем семьи	<p>Восстановлены контакты с родными и знакомыми</p> <p>Мамы получили опыт конструктивного сотрудничества друг с другом</p>	
	<i>Проведены юридические консультации</i>	<i>У мамы и ребенка собран полный пакет стандартных документов</i>	<p>У семей увеличился уровень правовой и материальной защищенности</p> <p><i>Мамы-мигрантки возвращаются с детьми на родину</i></p> <p><i>Мамы – граждане РФ получают жилье в собственность или социальный наём</i></p>	
<p>Мамы и дети (диада «мать – дитя» как единая система)</p>	<i>Проведены индивидуальные консультации психолога</i>	У мам возникло доверие к сотрудникам ТД и запрос на помощь	Эмоциональное состояние и уровень мотивации мам позволяют им предпринимать активные действия по изменению ситуации	<p>Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются</p>
	<i>Проведены групповые занятия</i>			
	<i>Мамы получили обратную связь по поводу взаимодействия с ребенком и получили навыки по уходу за ним</i>	Мамы взаимодействуют с детьми и применяют рекомендации по уходу	Улучшилось детско-родительское взаимодействие	
	<i>Мамы обучились навыкам грудного вскармливания</i>	Мамы кормят детей грудью		
	<i>Дети и мамы получили доступ к медицинской помощи</i>	Дети получают лечение и профилактические рекомендации по уходу, адекватные их уровню развития и состоянию здоровья	Мамы понимают и выполняют медицинские рекомендации	

Пример иерархии (цепочки) результатов с показателями

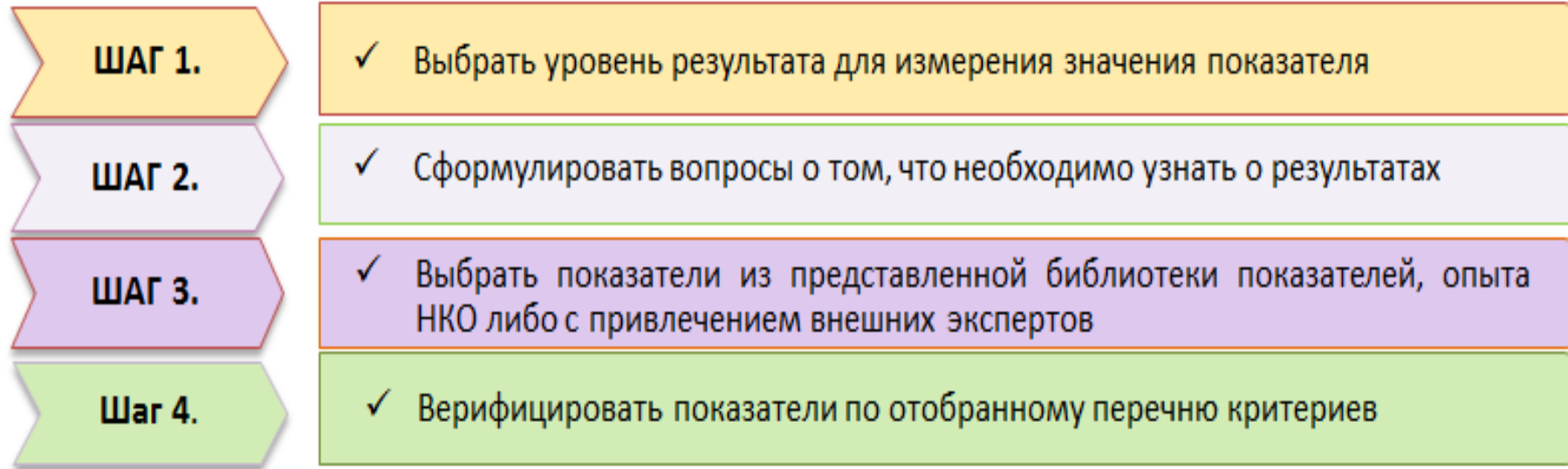


Источник: подготовлено по материалам работы Harry P. Hatry and Mary Kopczynski, *Guide to Program Outcome Measurement for the U.S. Department of Education* (Washington, D.C.: Planning and Evaluation Service, U.S. Department of Education, February 1997).

Определяем «что оценить». Мониторинговые и оценочные вопросы.



Алгоритм выбора показателей




- Точный (объективный, прямой)
- Возможный к сбору/ экономичный
- Практичный (своевременный)
- Согласованный с ключевыми заинтересованными сторонами

- ❖ Целевое значение
- ❖ Срок сбора данных
- ❖ Метод и инструмент сбора данных!
- ❖ Ответственный

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ПРИ ВЫБОРЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

- 1) Терминология – путаем результат с показателем
Проблема : количественные /качественные
- 2) Показатели не имеют количественных характеристик и следовательно они не служат для управления программ
Пример - рост навыков (и все)
- 3) Не формулируем мониторинговые вопросы
- 4) Не определяем целевые значения показателей
- 5) Не верифицируем показатели

"Я могу...."

 Копировать



Способы измерения социального результата

Тип измерения	Определение	Что измеряется	Примеры
Количественный подсчет	Простой подсчет числа (или доли) благополучателей, достигших положительных изменений	Состояние, статус, поведение	Социальный результат: число семей, взявших на воспитание в семью сирот
Стандартизованные методики измерения	Тестирование состояние благополучателя до и после участия в программе (заполняется специалистом или участником самостоятельно)	Чувства, отношения, восприятие	Доля выпускников школы приемных родителей, уверенных, что они смогут воспитывать ребенка-сироту Результаты тестирования сразу после получения образовательной услуги и спустя какое-то время после получения услуги
Шкалы уровня функционирования	Тестирование состояние благополучателя до и после участия в программе (заполняется, как правило, специалистом)	Функционирование, деятельность	Доля семей, применяющих навыки управления бюджетом, от числа участников программы Результаты тестирования сразу после получения услуги и спустя какое-то время после получения услуги
Удовлетворенность благополучателей	Опрос участников программы о том, были ли услуги программы для них полезны	Восприятие	Доля благополучателей, оценивших услуги как полезные и очень полезные.

Сложности

1) От клиента к программе !

От стандартизированных методик к количественному подсчету !

Количество (доля) матерей, у которых произошли позитивные изменения (повышение оценки на 1 балл и выше) по параметрам – чувствительность, контроль, конфликт и пр. Вариации – «кто выполнил свои цели» и пр. Зависит от инструмента .

2) Причинно-следственные связи ! **Попросите клиентов оценить вклад программы в отмеченные ими результаты.**

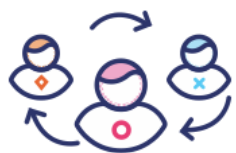
3) Оценка и измерение результатов, связанных с **предотвращением нежелательных явлений**. В таких случаях обычно нужна крайне сложная и дорогостоящая оценка программы, позволяющая спрогнозировать, что могло бы произойти без реализации программы. Регулярное измерение требует менее сложных и дорогостоящих подходов. **При традиционном подходе количество случаев, которые не были предотвращены**, используется в качестве косвенного, прокси-показателя количества предотвращенных случаев.

Доли выпускников, находящихся на сопровождении, у которых не зафиксированы негативные изменения в жизненной ситуации – Пример БФ «Расправь Крылья!»

Минимальное количество кейсов / случаев / событий / благополучателей.

Количественных данных бывает недостаточно. Одно из возможных практических решений — предоставление качественных данных по отдельным, но очень важным случаям.

5 видов данных



Пользовательские данные: Информация по характеристикам людей, с которыми вы работаете.



Данные о вовлечении: Информация касательно того, как и в какой степени ваши клиенты используют ваши услуги.



Данные обратной связи: Информация о том, что клиенты думают о ваших услугах.



Данные о социальных результатах: Информация о краткосрочных изменениях, «выгодах» и «активах», которые люди получают от ваших услуг.



Данные о влиянии (Impact data) : Информация о долгосрочных изменениях в результате вашей деятельности.

Группы показателей

Организационные показатели

- 1) Финансовое здоровье
 - - доходы, расходы
 - - план/факт
 - - резервы
 - Зависимость от одного источника
- 2) Персонал
 - - кол-во штатных
 - Кол-во волонтеров
- 3) PR
 - Кол-во посетителей сайта
- 4) Операционная эффективность (н-р, соответствие плану)

ресурсы, потенциал, сети, легитимность

Программные показатели или показатели непосредственных результатов

- 1) Активности
 - Кол-во проведенных мероприятий
 - Кол-во оказанных услуг
- 2) Непосредственные результаты
 - - кол-во обслуженных клиентов
 - Кол-во закончивших программу
- 3) Качество
 - - % удовлетворенности
- 4) Программные расходы

Социальные и экономические индикаторы

- 1) Социальные результаты
 - - Кол-во клиентов, улучшивших свое положение
- 2) Стоимость 1 социального результата
- 3) Социальный эффект


Показатели	Точка отсчета	Q1	Q2	Q3	Q4	Общее за год	Текущая	Изменение
Показатели организационног здоровья программы								
Показатели финансовой устойчивости программы								
						0		0
						0		0
Показатели для программного персонала								
						0		0
						0		0
Показатели инфраструктуры программы								
						0		0
						0		0
Показатели результатов программы								
Подкатегория 1 (непосредственные результаты, качество, эффективность; затраты)								
						0		0
						0		0
Показатели социальных результатов								
Подкатегория 1 (социальные результаты, социальный эффект и пр)								
						0		0

Операционная система мониторинга, оценки, подотчетности и обучения (МОПО)



Обоснование дизайна МОПО и процессов сбора данных

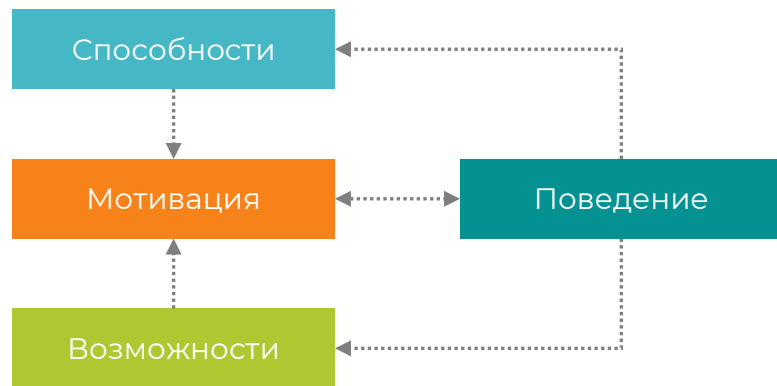
Понимание роли и ожиданий партнеров от МОПО

 Не работайте изолированно

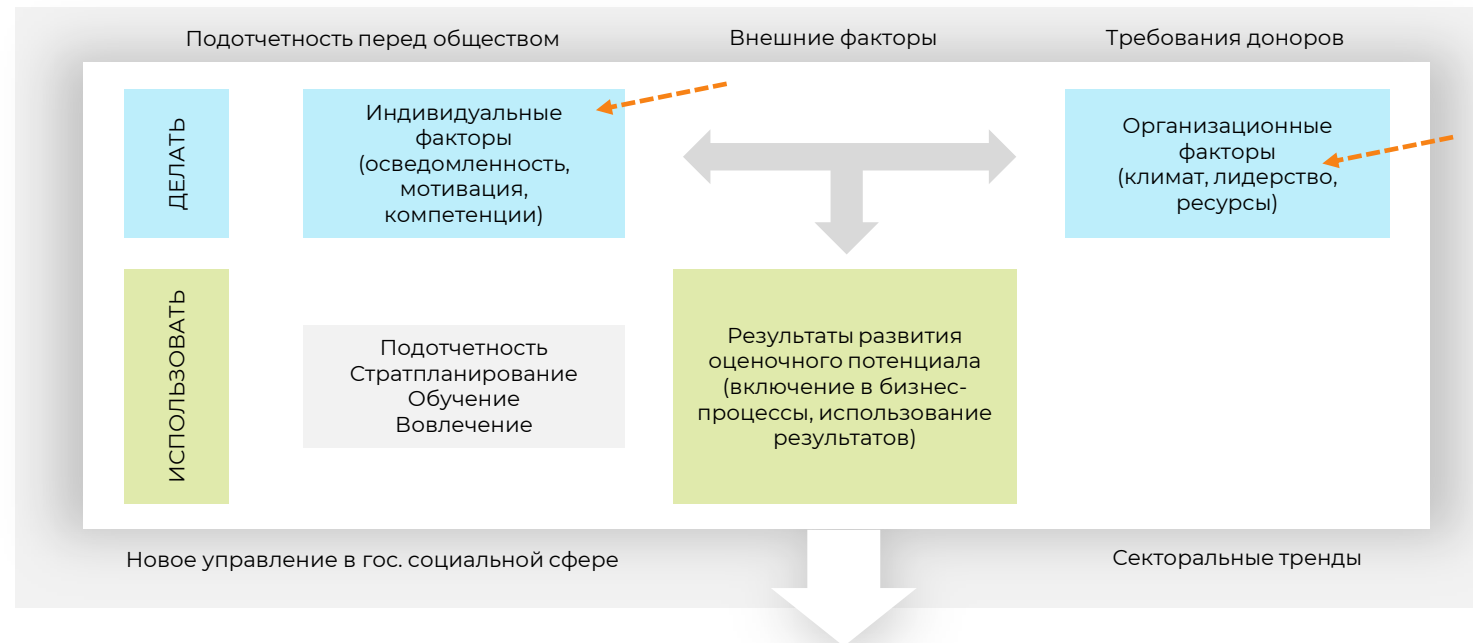


Обеспечение целостности и фасилитация обучения

Как повлиять на практику специалистов ?



Модель CBM-P. Адаптировано из статьи Michele et al (2011)



Организационная культура оценки*

*Understanding and Measuring Evaluation Capacity A Model and Instrument Validation Study, Tina Taylor-Ritzler

Из отчета фокус-группы 2021 год:

стимулирующие факторы
– доноры

ситуативные факторы
(в зависимости от ситуации могут играть как стимулирующую, так и сдерживающую роль) –
наличие лидера – руководителя или
команды единомышленников

сдерживающие факторы
«является устоявшаяся отчётность бюджетных организаций, построенная на формальных количественных показателях процесса, а не результатов или влияния»

ВОСТРЕБОВАННЫЙ: ОБЩИЕ ИТОГИ (4 ГОДА, 6 ПОТОКОВ)

(Данные до 2023 года)

Открытие 7 потока осень 2023

337 человек
записалось на курс

6 поток
стартовал 2
мая 2023 года,
более 35
участников

Регионов,
не менее

23


214 человека
завершили обучение

36

руководителей
организаций сферы
детства

57 участников из ГБУ

8 – руководителей

14 – замов

4 - участника из Москвы

команд от
организаций

41

92

слушателей
завершили курс
с отличием

115 организации

Индексы лояльности
по годам:

2020 – 79%

2021 – 71,4%

2022 – 85,7%

(в партнерстве с БОФ «Мархамат»;
выдача удостоверений гос.
образца)

28 государственных
учреждений

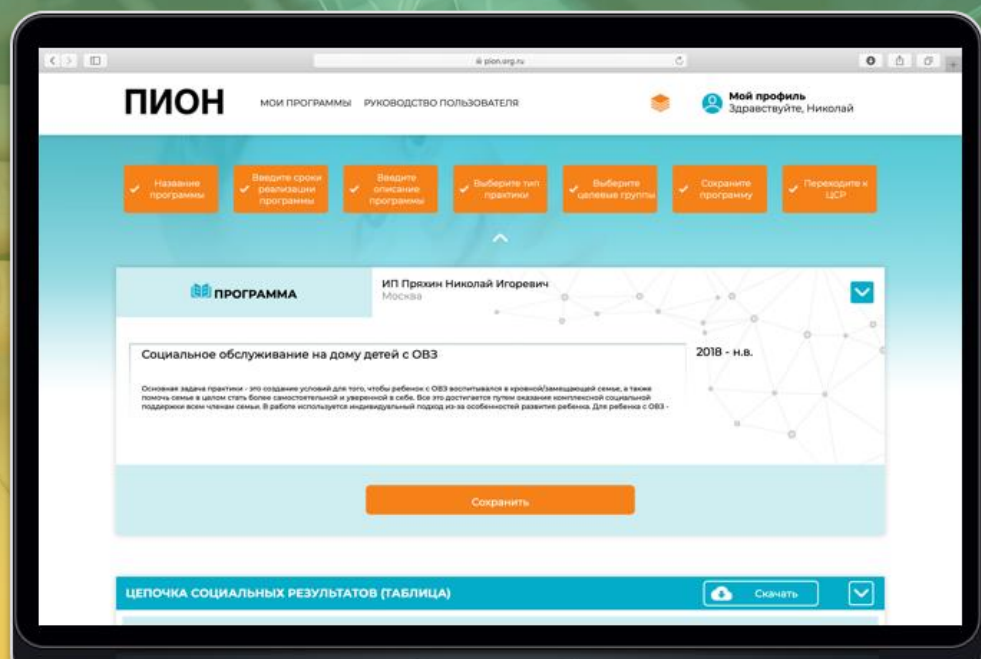
70 НКО



КАКИЕ РЕШЕНИЯ ПРЕДЛАГАЕТ ПИОН



позволяет планировать логику программ с акцентом на социальный эффект, измерять и оценивать результаты программ и проектов в соответствии с доказательным подходом



Более 80 пользователей
Около 50 кейсов



1 Пошаговый алгоритм создания цепочки социальных результатов - облегчает планирование системы мониторинга и оценки

57 ДР и ЛМП

2 Выбор результатов разного уровня с использованием библиотек социальных результатов

Более 20 СР с методами и инструментами

3 Подбор инструментов сбора данных с использованием Библиотеки инструментов и Базы методов и инструментов обратной связи

Более 20 инструментов на ПИОНе и 100 на ССП

4 Визуализация логической модели для обсуждения с ключевыми стейкхолдерами

5 Составление плана мониторинга

- 1) Издание "[Показатели для измерения социальных результатов в сфере детства: российский и международный опыт](#)"
- 2) Вебинар «Выбор показателей» (март 2020) <https://ep.org.ru/?p=8644> (в т.ч кейс БФ "Волонтеры в помощь детям-сиротам")
- 3) Вебинар «Как выбирать показатели социальных результатов» <https://socialvalue.ru/?p=1512> (в т.ч. кейс БФ «Расправь крылья!»)
- 4) Примеры используемых показателей российских НКО сферы детства (см. таблицы показателей): <https://pion.org.ru/custom/2>
- 5) **БИБЛИОТЕКА ЛОГИЧЕСКИХ МОДЕЛЕЙ** (в ней же и показатели!) **ПО ТИПАМ ПРАКТИК:** <https://pion.org.ru/newpion/library>
- 6) Форматы программы ПИОН для работы с показателями: <https://socialvalue.ru/?p=1503>
- 7) [Навигатор по социальному воздействию](#) (Глава 5. Контролируем результаты – разработка показателей)
- 8) Клуб PRO оценку 5-е заседание. On-line дискуссия ["ПОКАЗАТЕЛИ"](#). [Презентация](#).
- 9) [Каково идеальное число показателей для оценки проекта?](#) (Блог Алексея Кузьмина, международного консультанта по оценке)
- 10) [Вебинар](#) "Разработка системы мониторинга" (Н.Кошелева, конференция АСОПП - 2021).



ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ



ДЕПАРТАМЕНТ
ДОБРЫХ ДЕЛ



КОМПАС
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ
ВЕКТОР —
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Страница курса: edu.socialvalue.ru

Вебсайт: ep.org.ru

E-mail: info@ep.org.ru

Информационно-справочная платформа: Socialvalue.ru

Онлайн-база методов ОС: base.socialvalue.ru

Онлайн-сервис ПИОН : pion.org.ru

База знаний зарубежного опыта: ep-digest.ru

