

Подходы к оценке программ по системному добровольчеству

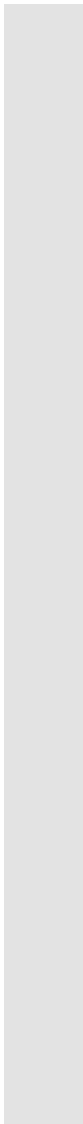
Ведущие семинара:

Наталья Тюшкевич – директор стипендиальных и грантовых программ Рыбаков Фонда.

Владимир Балакирев – специалист по оценке программ, компания «Процесс Консалтинг»

3 октября 2016 г.



- 
- 
- Почему вы пришли на этот семинар?
 - Что вы хотите получить в результате этого семинара?

Наши намерения

- Представить и обсудить пример оценки программы с участием добровольцев
- Сделать обзор существующих подходов и методов оценки программ и проектов с участием добровольцев
- Ответить на ваши вопросы

Далее
работаем с
примером
оценки

Что следует
иметь в виду,
приступая к
оценке
программы с
участием
волонтеров?

1. Является ли то, что мы собираемся оценивать программой?
2. Являются ли те, кого называют волонтерами в данной программе, таковыми в действительности?
3. Какой именно деятельностью занимаются добровольцы в данной программе?
4. Кто инициирует оценку, кому и зачем нужны её результаты? Как будут использованы эти результаты? Какие решения будут приняты на основе этих результатов?

Почему важно
ответить на
эти 4
вопроса?

1. Выбор оценочных действий:

Оценка программы...

...или программный аудит, инспекция,
исследование

...или оценка организации, оценка
деятельности волонтеров

... или оценка развития волонтерского
движения в городе, в регионе, в стране...

Почему важно
ответить на
эти 4
вопроса?

2. **Соблюдение границ волонтерской деятельности: характер вознаграждения, свобода воли, направленность результатов волонтерской деятельности, организационная структура, степень приверженности.**

Безопасность участников,

Соответствие базовым ценностям
добровольчества

Почему важно
ответить на
эти 4
вопроса?

3. Погружение в специфику программы, вопрос о необходимости специальной экспертизы

Работа в больницах, в хосписах, с детьми-сиротами, волонёрский туризм, массовые спортивные мероприятия и художественные фестивали, помощь пожилым, работа с людьми с инвалидностью, с людьми с ментальными ограничениями, заповедники, бездомные животные, работа во время стихийных действий, работа с заключёнными, с потребителями наркотиков, с ВИЧ позитивными и т.д.

Почему важно
ответить на
эти 4
вопроса?

4. Результаты оценки должны быть полезными и используемыми

Какие управленческие решения могут
быть приняты по результатам оценки?

**Важнейший принцип в проведении
оценки, ориентированной на
использование!**

Заказчик оценки

- **Иницирует оценку**
- **Оказывает существенное влияние на программу, обладает полномочиями для принятия решения**
- **Ощущает дефицит информации для принятия правильных решений**
- **Определяет, какая информация ему нужна для принятия решений (фокус оценки)**

Что оказывает
влияние на
выбор фокуса
оценки в
программах с
участием
добровольцев?

- **Представления об источниках или причинах добровольчества:**
 1. **Представления заказчика о мотивации добровольцев:**

альтруизм, равнодушие, стремление к наполненной смыслом жизни, тяга к разнообразию, стремление быть причастным, эмпатия, потребность в развитии, обучении новому, стремление сделать личный вклад в развитие общества

Что оказывает
влияние на
выбор фокуса
оценки в
программах с
участием
добровольцев?

- **Представления об источниках или причинах добровольчества:**

2. политические и экономические факторы:

нехватка ресурсов для решения социальных проблем, развитие позитивной общественной активности, канализация протестных настроений, снижение социальной напряжённости, занятость трудоспособного неработающего населения, формирование конструктивных отношений с другими странами

Что оказывает
влияние на
выбор фокуса
оценки в
программах с
участием
добровольцев?

- **Представления об источниках или причинах добровольчества:**

3. организационные факторы:

поддержание лояльности и развитие приверженности сотрудников, развитие позитивного отношения представителей местного сообщества, ограничения области деятельности и ресурсов

Что оказывает влияние на выбор фокуса оценки в программах с участием добровольцев?

- **Различная направленность самих программ:**
 - Воздействие на волонтеров;
 - Воздействие на организацию, привлекающую волонтеров;
 - Воздействия на проблемную ситуацию и/или достижение целей программы;
 - Воздействие на доноров программы

Что оказывает влияние на выбор фокуса оценки в программах с участием добровольцев?

- **Специфика программ с участием волонтеров:**
 - Привлечение добровольцев
 - Подготовка/обучение добровольцев
 - Организация работы добровольцев
 - Завершение взаимодействия с добровольцами

Групповое обсуждение

- **Какие решения относительно программы с участием волонтеров может принимать заказчик оценки?**
- **Какая информация для этого ему может понадобиться?**
- **Какие вопросы он может поставить перед исполнителями оценки?**

Позиции специалиста по оценке

Ориентация на
определённые
методы и
инструменты
оценки

Ориентация на
теоретические
представления о
добровольчестве

Ориентация на
потребности
заказчика

Основные
подходы,
применяемые в
оценке
программ с
участием
добровольцев

- Стремление применять универсальные методы. Ориентация на теорию или на методы.
- Стремление адаптировать существующие или разработать новые методы для выполнения определённого задания по оценке данной программы. Ориентация на потребности заказчика (фокусировка на вопросах задания)

Универсальные
методы,
примеры.
Volunteering
Impact
Assessment
Toolkit (Institute
of Volunteering
Research, 2004)

5 типов результатов программы с участием волонтеров:

1. Экономический капитал – экономическая эффективность деятельности добровольцев
2. Физический капитал – выгоды, получаемые добровольцами.
3. Человеческий капитал – личностное развитие добровольцев
4. Социальный капитал – расширение навыков взаимодействия и связей в местном сообществе
5. Культурный капитал – расширение понимания культурных различий и принятие других культур

Универсальные методы, примеры. Volunteering Impact Assessment Toolkit (Institute of Volunteering Research, 2004)

Источники информации:

1. Сами волонтеры,
2. Сотрудники организации, привлекающей волонтеров
3. Благополучатели
4. Другие представители местного сообщества

Методы сбора информации:

1. Анкеты для представителей каждой из заинтересованных групп по каждой из 5 групп результатов воздействия программы,
2. Сценарии фокус-групп,
3. Формы оценки деятельности волонтеров для менеджеров организации,
4. Дневники волонтеров.

Универсальные методы, примеры. Volunteer Investment and Value Audit. (Katharine Gaskin, 1996)

Анализ, что делают добровольцы и как много времени на это затрачивают, в сравнении соответствующей работой, оплачиваемой по рыночным ставкам. Позволяет также подсчитать:

1. Общее времени работы добровольцев течении реализации программы.
2. Количество штатного персонала, который должен был бы нанят, чтобы выполнить работу добровольцев.
3. Диапазон использованных добровольцами ролей в программе и количество рабочего времени в каждой роли.
4. Средние затраты на каждого волонтера и средний доход, приносимый каждым волонтером.
5. Детализированный бюджет волонтерской деятельности.

Некоторые заблуждения как основания для выбора универсальных методов оценки волонтерских программ

- Основные преимущества добровольческих программ – экономические, причём благополучателями здесь выступают те, кто должен организовывать и финансировать услуги, оказываемые добровольцами
- Труд волонтеров – это всегда благо (экономия финансов), возможные негативные эффекты не рассматриваются
- Мотивация добровольцев преимущественно основывается на получении ими определённых выгод
- Оценка добровольческих программы в большей степени нужна для организаций, непосредственно работающих с волонтерами, чтобы доказывать и показывать преимущества применения труда добровольцев своим донорам
- Стремление «измерить эффекты», а не оценить программу

Универсальные методы чаще предлагаются для оценки экономических выгод применения труда добровольцев

Мерсиянова И.В. Иванова Н.В. Беневоленский В.Б. Методика оценки эффективности добровольческой деятельности. Центр исследований гражданского общества и некоммерческого сектора «Высшая школа экономики» 2017 г.

- Замещающие затраты (replacement cost) – сопоставление с затратами, которые понесла бы организация, если бы вместо волонтеров использовались оплачиваемые работники (VIVA)
- Упущенный доход (opportunity cost approach) – оценка величины дохода волонтера, если бы время, которое он уделяет добровольческой деятельности, было посвящено им его основной оплачиваемой работе
- Анализ соотношения затрат и выгод: SROI – возврат на социальные инвестиции, расширенная оценка добавленной стоимости (Expanded Value Added Statement или EVAS)

Оценка на основе индикаторов

- Индикатор – это не цель, не задача, не результат. Но могут свидетельствовать о достижении целей, результатов, о решении задач.
- Индикаторы – это часть системы сбора информации о программе. Достижение определённых значений индикаторов – это факт, которые требует интерпретаций и анализа. Само по себе не является ответом на вопросы оценки.
- Разрабатываются ДО начала реализации программы. Требуют создания системы сбора и хранения информации об их значениях.
- При разработке требуют тщательного описания логики или модели воздействия программы – цепочек причинно-следственных связей между действиями и результатами.
- Особая сложность – разработка значений качественных индикаторов.

Оценка на основе индикаторов

- Значения качественных индикаторов невозможно наблюдать непосредственно: изменение установок, знаний, представлений людей.
- Для разработке качественных индикаторов требуются специальные измерительные инструменты.
- Стандартизованных инструментов измерения качественных индикаторов в России очень мало. Одинокова В. А., Русакова М. М., Усачёва Н. М. Опыт оценки благополучия детей в учреждениях для детей-сирот // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2017. № 2. С. 129—144. РОО «Стеллит».
- Коррупция значений индикаторов – сильная подверженность манипуляции значениями

Оценка на основе индикаторов. Преимущества.

- Однажды разработанные могут использоваться для решения аналогичных задач
- Хорошие индикаторы легко передаются и внедряются. См. проект ПИОН от «Эволюция и филантропия»
- Один и тот же алгоритм разработки может использоваться для создания разных индикаторов. Катание на велосипеде.
- Информация собирается в полуавтоматическом режиме. Используются доступные стандартные электронные программы.
- Соответствует ожиданиям заинтересованных сторон
- Могут свидетельствовать о различных сторонах реализуемой программы

Оценка, ориентированная на потребности заказчика, на использование

- Нет готовых рецептов
- Наиболее актуальная проблема – разработка вопросов оценки
- Не существует универсальных методов, но может использовать стандартные или стандартизированные методы, если они позволяют собрать информацию, необходимую для ответов на вопросы оценки
- Большая часть методов и инструментов конструируется в ходе оценки
- Применяются смешанные методы сбора информации
- Возможно требует больше ресурсов, чем универсальные подходы, но позволяет сделать результаты оценки полезными.

Признаки хорошего вопроса

- Это должен быть вопрос 😊
- Для ответа на этот вопрос можно получить информацию с помощью эмпирического исследования.
- В вопросе не заложен ответ.
- Те, кто будут принимать решения, действительно нуждаются в ответе на этот вопрос.
- Те, кто будут принимать решения и пользоваться информацией, хотят получить ответ на вопрос для себя, а не для кого-то другого.
- Те, кто будут принимать решения, могут объяснить, как они будут использовать ответ, то есть как ответ будет влиять на их дальнейшие действия.

Материалы по оценке программ с участием волонтеров

- Мерсиянова И.В. Беневоленский В.Б. Методика оценки эффективности добровольческой деятельности. Центр исследований гражданского общества и некоммерческого сектора Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики». Москва 2017
- Н.Е. Никитина, А.В. Жильцов. Как оценить эффективность работы добровольческих объединений и добровольческих центров. Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. / под общ. ред. В.А. Лукьянова и С.Р. Михайловой. СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012.
- Одиноква В. А., Русакова М. М., Усачёва Н. М. Опыт оценки благополучия детей в учреждениях для детей-сирот // Мониторинг общественного мнения : Экономические и социальные перемены. 2017. № 2. С. 129—144.
- Baum, T.G. and Lockstone, Leonie. Volunteers and mega sporting events : developing a research framework. International Journal of Event Management Research, 2007, 3 (1). pp. 29-41.
- Evaluating volunteer impact . Tools to help you assess the impact made by volunteers in the Criminal Justice System. www.clinks.org
- Jessica Taplina, Dianne Dredgeb & Pascal Scherrera. Monitoring and evaluating volunteer tourism: a review and analytical framework. Journal of Sustainable Tourism. 2014.

Материалы по оценке программ с участием волонтеров

- IVR (2010) Volunteering impact assessment toolkit NCVO: London.
<https://www.ncvo.org.uk/component/redshop/1-publications/P78-volunteering-impactassessment-toolkit>
- Karl Henrik Sivesind. Assessing the impact of the third sector in Europe: From concept to metrics. Progress on indicators and methods. POLICY BRIEF NO. 02/2015
- Katharine Gaskin. VIVA – The Volunteer Investment and Value Audit. A self-help guide. January 2011.
- Laura Eid, Ilze Feifa, Martin Gosset, Laura Robson, Petra van Nierop. Evaluation of the Pilot Action of EU Aid Volunteers – Final Report . Job No. 30260183, 23 July 2014.
- Matthew Hill. Evaluation of the Volunteering in Care Homes Project: Summary report. Institute for Volunteering Research. March 2016.
- Sarah Jarvis and Susan Wilson. Measuring the Impact of Volunteering on Social Economy Organisations. An Evaluation Report by Volunteer Development Scotland. 2007.
- Sarah C. Mye, Kathryn E. Moracco. 'Compassion, pleasantries, and hope': A process evaluation of a volunteer-based nonprofit. Evaluation and Program Planning, 50 (2015) 18–25.
- Stephen Claxton-Oldfield, PhD, and Jane Claxton-Oldfield. The Impact of Volunteering in Hospice Palliative Care American Journal of Hospice & Palliative Medicine® / Vol. 24, No. 4, August/September 2007

Материалы по оценке программ (тем, кто хотел бы еще что-то почитать)

- http://ipen.evaleurasia.org/library/Program_Evaluation.pdf
Оценка программ: методология и практика. / Под ред. А.И. Кузьмина, Р. О'Салливан, Н.А. Кошелевой. – М.: Издательство «Престо-РК», 2009. – 396 с.
- [Н. http://ozenka.info/usefuldata/metodics/index.php](http://ozenka.info/usefuldata/metodics/index.php) Библиотека материалов сайта «Об оценке просто» фонда «Культура детства» и группы специалистов, занимающихся оценкой программ с участием детей
- <https://www.facebook.com/groups/pro.eval/> Группа ФБ Проектирование и оценка в социальной сфере
- Российская ассоциация специалистов по оценке программ и политик www.eval.ru
<https://www.facebook.com/RussianEvaluationSociety/>

