

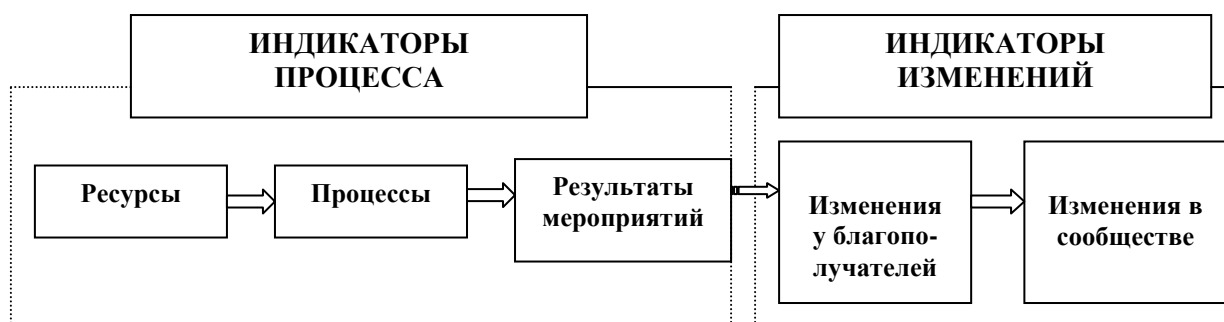
# Мониторинг и оценка: индикаторы эффективности

Владимир Корж, Светлана Зинкевич

Вопреки широко распространенной традиции разделять индикаторы на количественные и качественные, мы придерживаемся иного основания, характеризуя их как индикаторы процесса и индикаторы изменений. Такой подход помогает избежать путаницы, когда дело доходит до измерения значений индикаторов.

Количество обслуженных клиентов, количество потраченных финансовых средств, количество мероприятий, оборудованные помещения, написанные и изданные печатные материалы – это все индикаторы, характеризующие процесс.

Обратите внимание, какие компоненты проекта мы предлагаем измерять *индикаторами процесса* (см. Схему 1):



При этом даже если эти индикаторы выбираются, как свидетельства результатов выполненных работ или оказанных услуг, они все равно остаются индикаторами процесса, поскольку не указывают на изменения в состоянии или поведении клиентов и их значимого окружения. Оборудованное помещение не представляет никакого изменения, пока им не начнут пользоваться по назначению. Изданные пособия ничего не меняют, пока люди не начнут их читать и применять информацию из пособий на практике.

А как узнать о полезности нашей деятельности? Что может свидетельствовать о том, что вложенные средства и усилия изменяют качество жизни наших целевых групп, наших клиентов?

Свидетельства этому – *индикаторы изменений* (см. Схему 1), которые измеряют, насколько изменились получатели наших услуг и насколько наша работа, подкрепленная их обновленными действиями, поменяла ситуацию вокруг, в среде значимого для благополучателей окружения к лучшему.

Хорошая оценка эффективности проекта требует подбора хороших индикаторов. При формулировке индикаторов часто возникают затруднения, поэтому мы приводим несколько характеристик, которым соответствует хороший индикатор:

- *Индикатор поддается измерению либо подсчету*

Индикатор считается сформулированным корректно, если его можно посчитать. Сравните индикаторы:  
«типы социальных услуг, предоставляемых пенсионерам в нашем районе» и  
«количество социальных услуг, предоставляемых пенсионерам в нашем районе по типам».

С точки зрения подсчета применить его можно только ко второму индикатору, поскольку он отслеживает, сколько услуг какого типа предоставляется, а первый описывает только типы услуг.

Данная характеристика индикатора важна для понимания смысла распространенного разделения показателей на количественные и качественные. Мы придерживаемся позиции, что все индикаторы количественные, т.е. в них всегда заложено число, дающее возможность их измерить. Это может быть конкретное число людей, предметов, мероприятий, экземпляров. Это может быть доля, выраженная, как правило, в процентах. Это может быть наличие или отсутствие того, что мы исследуем, и выражается оно в цифрах «0» - нет в наличии, «1» - есть в наличии.

Название «качественные» индикаторы получили за то, что они указывают на качественные изменения, например, «доля (или количество) одиноких престарелых, которые получают социальный уход на дому». В данном случае увеличение процента или числа таких людей будет в любом случае указывать на улучшение качества их жизни.

Индикатор «количество участников семинаров» вряд ли станет свидетельством качественных изменений, поскольку повышение объема знаний редко напрямую ведет к изменению поведения людей независимо от количества обученных.

- *Индикатор одинаково понимается и измеряется с одинаковой точностью разными людьми в разное время*

Сравните индикаторы:

«количество одиноких престарелых в районе, получающих на дому социальные услуги, соответствующие стандартам, утвержденным Министерством труда и социальной защиты» и

«количество одиноких престарелых в районе, получающих высококачественные социальные услуги на дому».

Качество услуг может всеми одинаково пониматься и в разное время одинаково измеряться только при наличии оформленных письменно и утвержденных стандартов, которые позволяют в большой степени избежать субъективности исследования.

- *Индикатор измеряет одновременно только один параметр*

Сравните индикаторы:

«процент пожилых, посещающих компьютерные курсы, демонстрирующих умения работать в программе Microsoft Office Word» и

«процент пожилых, посещающих компьютерные курсы, улучшивших знания и умения по работе в программе Microsoft Office Word».

Некорректность второго индикатора в том, что в процессе обучения процент улучшивших знания нередко достигает 90%, а то и 100%. Однако, улучшенные умения демонстрирует гораздо более низкий процент учащихся, поскольку формирование умений требует времени и практики. Средний показатель по знаниям и умениям напоминает

среднюю температуру по больнице, и его одинаково трудно отнести как к успехам в знаниях, так и к прогрессу в умениях.

- *Индикатор измеряется без неоправданных затрат и своевременно*

Закладывая в программу или проект индикаторы, помните о том, что по ним вам придется собирать информацию и на основании собранных данных писать отчет. Формулируя каждый индикатор, думайте о том, что мониторинг и оценка требуют ресурсов, поэтому не надо делать из мониторинга и оценки отдельный проект.

Что это значит? Сравните два индикатора:

«процент пожилых жителей города, обратившихся на «горячую линию» по результатам рекламы в городских СМИ» и

«процент пожилых жителей города, знающих о «горячей линии».

Сбор информации по первому индикатору можно осуществлять, задавая вопрос каждому, позвонившему на горячую линию: «Как вы о нас узнали?» - и на это не нужно будет выделять специальные ресурсы в проекте. Второй же индикатор потребует специального исследования с достаточно большой выборкой, поскольку речь идет обо всех жителях города.

В заключении остается обратить внимание читателей статьи, а также создателей индикаторов проектов, что каждый выбираемый вами индикатор должен соответствовать *всем* перечисленным характеристикам. В этом случае вы сможете собрать достаточно аргументов для того, чтобы убедить себя и других в эффективности ваших социальных проектов.