

## Лекція. Моніторинг та оцінка діяльності волонтерів

### План

1. Контроль діяльності волонтерів: поняття та різновиди
2. Моніторинг та оцінка діяльності волонтерів: поняття та різновиди
3. Індикатори успішності волонтерської програми
4. Інструменти моніторингу та оцінки волонтерської програми
5. Система обліку часу волонтерів

1. *Контроль – це управлінська операція, яка складається зі встановлення стандартів, виміру досягнутих результатів та проведення коригувань у випадку, якщо досягнуті результати відрізняються від досягнутих.*

### Етапи:

- 1) встановлення стандартних показників, що характеризуються наявністю часових рамок і конкретних критеріїв успішності;
- 2) співставлення досягнутих результатів із проектними стандартами;
- 3) керівник проекту/координатор програми обирає варіант поведінки: а) нічого не робити; б) прибрати відхилення; в) змінити стандарт.

*Масштаб допустимих відхилень – це той розмір відхилення фактично досягнутих результатів, що не передбачає управлінської реакції.*

*Принцип виключення – система контролю повинна спрацьовувати лише за умови істотних відхилень досягнутих результатів від проектних стандартів.*

### Принципи:

- 1) орієнтація на результати;
- 2) відповідність справі;
- 3) своєчасність;
- 4) гнучкість;
- 5) простота;
- 6) економічність.

### Різновиди контролю:

1. Попередній передбачає перевірку прогресу у реалізації встановлених у проекті планів, форм діяльності, стандартів відносно:

- а) людських ресурсів (моніторинг відповідності волонтерів прописаним у програмі/проекті вимогам щодо освіти, кваліфікації, досвіду, мотивації та ін.);
- б) матеріальні ресурси (вибір постачальників матеріальних ресурсів відповідно до прописаних у програмі/ проекті/бюджеті вимог до кількості, якості, ціни, місця забезпечення та ін.).

2. Поточний передбачає вимірювання фактично досягнутих результатів після виконання окремих робіт за проектом шляхом підготовки проміжних звітів. Важливо налагодити зворотній зв'язок (fed-back) з відповідною цільовою аудиторією та виконавцями:

- опитування (offline/online);
- відвідуваність заходів/сторінок та ін.;
- громадська думка (кількість схвальних відгуків у ЗМІ, листів-подяк/скарг);
- гуртки якості; - форуми
- та ін.

3. Підсумковий передбачає вимірювання фактично досягнутих результатів після завершення проекту та підготовку фінального звіту.

2. Моніторинг – це різновид контролю. Головна відмінність моніторингу постійний характер.

*Моніторинг – здійснюваний на постійній основі процес спостереження за реалізацією проектів, програм і планів задля досягнення поставленої мети та мінімізації ризиків.*

*Різновиди моніторингу:*

- 1) моніторинг використання ресурсів (відповідність проектам/програмам/планам/бюджетам);
- 2) моніторинг процесу реалізації проекту/програми/плану (відповідність графікам);
- 3) моніторинг досягнутих результатів (відповідність кількісним та якісним показникам);
- 4) моніторинг імпакт-фактору (відповідність кількісним та якісним показникам впливу проекту).

*Оцінка – це визначення міри ефективності діяльності з реалізації проекту/програми/плану на підставі аналізу інформації, отриманої в ході моніторингу.*

*Різновиди оцінки:*

- 1) оцінка потреб («первинна оцінка») – визначення потреб організації та цільової групи у волонтерській допомозі, а також потреб самих волонтерів;
- 2) оцінка процесу («проміжна оцінка») – визначення відповідності фактичної діяльності проекту/програми/плану;
- 3) оцінка результатів («підсумкова оцінка») – визначення ступеня досягнення запланованих результатів;
- 4) оцінка імпакт-фактору (визначення характеру впливу реалізації проекту/програми на зміни у певному соціальному оточенні, громаді, суспільстві та ін.).

Майкл Скрівен виділяє 2 різновиди оцінок:

- 1) формуюча;
- 2) підсумкова.

### *Відмінності між моніторингом та оцінкою*

	Моніторинг	Оцінка
Цілі	збір інформації	аналіз інформації
Час	постійний процес	виконується періодично

#### Суб'єкти моніторингу та оцінки волонтерської діяльності/програми:

- 1) керівник організації/координатор програми («внутрішній моніторинг та оцінка»);
- 2) незалежні експерти/фахівці з MEAL/аудиторські організації («зовнішній моніторинг та оцінка»);
- 2) цільова група/клієнти організації («опитування клієнтів»);
- 3) волонтери («самооцінювання»).

#### Завдання моніторингу та оцінювання волонтерської діяльності:

- 1) удосконалення проєкту/програми/плану;
- 2) удосконалення роботи волонтерів;
- 3) вчасне виявлення недоліків;
- 4) зменшення ризиків;
- 5) виявлення та поширення позитивних практик.

3. Виділяють кількісні та якісні критерії (індикатори) результативності діяльності волонтерів/реалізації волонтерських програм/проєктів.

Кількісні показники дозволяють точно оцінити прогрес у впровадженні програми. Наприклад, «буде залучено 20 волонтерів для підтримки...», «кількість волонтерів, яка пішла з програми за період... складає...» «завдяки діяльності волонтерів до інформаційної бази буде долучено інформація про 100 потенційних донорів...»; «кількість наданих волонтерами консультацій складає...».

Водночас не всі цілі та завдання волонтерської програми піддаються безпосередньому кількісному вираженню. У цьому випадку встановлюються ті кількісні відомості, які здатні опосередковано виражати якісні показники її успішності. Наприклад, динаміку зміни організаційної спроможності громади населеного пункту М. опосередковано висвітлює кількість волонтерів, які беруть участь у щомісячних суботниках.

#### *Вимоги визначень індикаторів успішності:*

- 1) чіткість та зрозумілість;
- 2) конкретність;
- 3) вимірюваність/придатність для перевірки.

### **Практичне завдання:**

Встановіть кількісні/якісні індикатори прогресу участі волонтерів у вирішенні таких завдань:

- «згуртувати громаду міста М.»;
- «створити сприятливі соціально-психологічні умови для впровадження інклюзивної моделі навчання в загальноосвітній школі №1»;
- «захистити молодь від дискримінації при прийомі на роботу».

#### *4. Інструменти моніторингу та оцінювання волонтерських програм:*

- 1) опитування (анкетування, фокус-групи, комбіновані форми);
- 2) підготовка та аналіз звітів («самооцінювання», звіт експертів);
- 3) моніторинг інформаційного простору (Internet-сторінок, ЗМІ та ін.);
- 4) збір та аналіз статистичної інформації;
- 5) інформаційні запити до органів державної влади/місцевого самоврядування;
- 6) супервізія та інтервізія;
- 7) вивчення та аналіз практики дотримання встановлених процедур;
- 8) фізичне спостереження або з використанням сучасних технологій;
- 9) та ін.

5. *Облік часу роботи – це фіксування відомостей про явку працівників на роботу та виконання ними своїх обов'язків згідно з встановленим режимом робочого часу.*

#### *Завдання:*

- 1) визначення внеску волонтера;
- 2) визначення ефективності організації його роботи;
- 3) визнання заслуг волонтера;
- 4) фіксація волонтерського стажу.

#### *Форми обліку часу роботи волонтера:*

- 1) Щоденний календар волонтера;
- 2) Карта робочого часу волонтера;
- 3) Зведена карта робочого часу волонтера;
- 4) Лист обліку часу роботи волонтера;
- 5) Календарний графік волонтера;
- 6) «трудова книжка волонтера»;
- 7) Електронні засоби фіксації.

*Приклад:*

#### Карта робочого часу волонтера

ПІБ волонтера					
Місяць	Дата	Час	Всього	Види робіт	Підпис координатора