

Лекція 3. Моніторинг та оцінка соціальних проектів

План

1. Поняття моніторингу
2. Процедура моніторингу соціальних проектів.
3. Сутність та види оцінки соціальних проектів.

Основні поняття: *моніторинг, види моніторингу, оцінка, індикатор, критерії, види оцінки*

1. Поняття моніторингу

Необхідною складовою та організаційною умовою впровадження проектів є їх моніторинг та оцінка. Вперше питання моніторингу та оцінки проектів постало в 60-ті роки ХХ століття у США, але значний розвиток відбувся лише протягом останніх 30 років, коли в світі активно зростає кількість соціально орієнтованих проектів та програм. В Україні питанню моніторингу та оцінки проектів приділяється увага лише протягом останніх десяти років, коли активно почали розвиватися неурядові організації, які впроваджують різноманітні соціальні проекти.

Основне завдання моніторингу та оцінки – збирати необхідну інформацію для прийняття відповідних рішень. Сутність моніторингу та оцінки одна й та сама – відстеження процесу та результатів проекту. Відмінності між моніторингом та оцінкою полягають у глибині аналізу інформації: оцінка має на меті більш глибокий у порівнянні з моніторингом аналіз. Спрощено відмінність між моніторингом та оцінкою можна сформулювати наступним чином: моніторинг відповідає на запитання «Як йдуть справи?» (повсякденне відслідковування ситуації, порівняння того, що відбувається з тим, що передбачали досягти). Оцінка відповідає на запитання «До чого це призвело?» та «Чому?», «Наскільки?».

Великий тлумачний словник сучасної української мови визначає «моніторинг», як безперервне стеження за яким-небудь процесом з метою виявлення його відповідності бажаному результату, а також прогнозування та запобігання критичним ситуаціям.

Зміст поняття „моніторинг” у працях із соціології, соціальної роботи, соціальної педагогіки визначається як:

- систематичний збір і обробка інформації, яка може бути використана для поліпшення процесу прийняття рішень, а також для інформування громадськості [5, с.127];
- постійний, систематичний збір інформації дослідницькими методами з метою спостереження за ходом розвитку якогось соціального явища або процесу і його прогнозування [7, с.8];
- процес спостереження за плануванням та виконанням запланованих дій та заходів з метою коригування, оцінки, ефективного використання коштів, досягнення запланованої мети, мінімізації негативних наслідків, визначення можливостей розвитку та/або повторення проекту [5, с.241];
- процес постійного накопичення інформації з усіх аспектів проекту з метою визначення процесу виконання та закінчення запланованих змін, а також відносно їх сприяння досягненню поставлених цілей [4];
- дослідження, а саме: повторюване дослідження, яке реалізується в сукупності кількох досліджень (за єдиним планом/алгоритмом.ю інструментарієм), в послідовності (через визначені проміжки часу) та з метою отримання результатів, які характеризують динаміку змін (об'єкта) протягом періоду дослідження [9, с.14];
- процес спостереження за виконанням запланованих дій та заходів з метою їх коригування, мінімізації негативних наслідків, непередбачуваних ситуацій [6].

Як бачимо, на сьогодні не існує одного загальноприйнятого та загальноновживаного поняття «моніторинг». Виходячи із запропонованих визначень, звернемо увагу на ключові особливості моніторингу:

- збір і обробка інформації з усіх аспектів проекту;
- систематичність, повторюваність, постійність;
- досягнення запланованої мети, коригування, мінімізації негативних наслідків, непередбачуваних ситуацій, поліпшення процесу прийняття рішень, визначення можливостей розвитку та/або повторення проекту.

Моніторинг проводиться постійно, починаючи від етапу планування діяльності до етапу досягнення кінцевої мети. Завданням моніторингу є виявлення проблемних місць з метою коригування всього процесу. Разом з цим, моніторинг необхідний для аналізу ситуації; виокремлення нових напрямів чи зразків у роботі; обґрунтування правильності рішень; дотримання наміченого плану; поліпшення

організації та керівництва; прийняття рішень про людські, фінансові та матеріальні ресурси; вимірювання досягнень у виконанні намічених завдань та формулюванні/перегляді цілей; своєчасного реагування на певні відхилення від плану, які виникають під час реалізації наміченого; покращення системи самого моніторингу.

Базуючись на цих загальних теоретичних положеннях щодо змісту моніторингу, при проведенні моніторингу соціальних проектів необхідно відстежувати у комплексі:

- використання ресурсів (відповідність витрачених ресурсів плану);
- процес виконання запланованої діяльності (відповідність змісту заходів потребам цільових груп, дотримання необхідних технологій, методів, процедур, проведення намічених заходів згідно графіку тощо);
- результати (у якій мірі вдається досягати намічених завдань);
- вплив проекту (як впливає проект на зміни у соціальному середовищі, поведінку цільових груп, роботу спеціалістів соціальної сфери тощо).

Необхідною організаційною умовою реалізації проектів та безпосередньо проведення як моніторингу, так і оцінки соціальних проектів, є наявність показників (індикаторів). Показники (індикатори) - кількісні та якісні критерії успіху, які дають можливість виміряти та оцінити рівень досягнення відповідних, сформованих завдань [9, с.61].

Інакше кажучи індикатор – засіб, який допомагає дізнатися: 1) як далеко знаходиться проект від досягнення мети та завдань; 2) чи рухається проект в правильному напрямку.

Індикатори формулюються під час розробки самого проекту, вони повинні повністю відповідати меті та завданням проекту, а також бути:

- сформульованими чітко та зрозуміло;
- конкретними (повинні відображати зміни, які мають пряме відношення до інтервенції проекту; прямо відноситись до мети чи завдань, які вони мають вимірювати; бути достатньо зрозумілими з точки зору того, як, коли й де буде змінена ситуація);
- незалежними (досягнення вимірюється незалежно від застосованих засобів);
- такими, що піддаються вимірові (легко зібрати дані, фіксувати та співставляти їх); - придатними для перевірки;
- зібраними за нетривалий час.

Залежно від того, які елементи проекту необхідно контролювати існують:

- базові індикатори (їх ще називають індикаторами вхідних ресурсів) – кількісні індикатори, які відображають те, що вкладається в проект, наприклад людські, фінансові ресурси, обладнання, приміщення тощо.
- індикатори процесу – відображають діяльність, яка відбувається в проекті, наприклад, кількість проведених тренінгів, кількість дітей, які взяли участь цих тренінгах),
- індикатори результатів – зосереджують свою увагу на негайних результатах, котрі з'явилися в наслідок реалізації проекту, наприклад, підвищення рівня поінформованості дітей, які взяли участь у тренінгах),
- індикатори впливу відображають довготривалі зміни, наприклад, зменшення рівня підліткової злочинності, зменшення рівня дитячої смертності.

Одним з важливих кроків при формулюванні індикаторів є вибір між кількісними та якісними індикаторами. Вибирати показники треба з особливою передбачливістю. Кількісні індикатори мають свої переваги: вони забезпечують можливість порівняння даних, представлення їх у числовому вигляді, застосування традиційних методів аналізу. Натомість, якісні індикатори дають можливість проведення більш глибокого аналізу, приділяють більш високу увагу сутності явищ, поглядам учасників проекту.

Доцільно визначати не лише кількісні, але й якісні показники, проте кількість показників повинна бути обмеженою. Обґрунтований вибір кількох показників та їх моніторинг є набагато кращим, ніж наявність значної кількості розрізнених показників, які невдало відібрані та не використовуються. Досить типовою помилкою про розробці соціальнопедагогічних проектів є визначення лише індикаторів процесу та індикаторів результатів, оскільки їх легше виміряти, ніж індикатори впливу. Проте, ці індикатори лише допускають, що досягнення в певному напрямку проекту відбулися, але не підтверджують їх.

Для здійснення моніторингу необхідний певний інструментарій. Він має бути конкретним та зрозумілим; відповідати на головні питання, які стосуються досягнень, завдань та мети діяльності; відповідати критеріям, що мають полегшити зрівняльність результатів. Найбільш ефективним інструментарієм моніторингу соціальних проектів є інтерв'ю, спостереження, анкети, фокус-групи.

Важливою складовою моніторингу також є періодичний аналіз документації, поточної та підсумкової звітності за відповідними схемами.

2. Процедура моніторингу соціальних проектів

Останнім часом у працях окремих авторів, моніторинг проекту визначається як певна система, яка розробляється на початку реалізації проекту, є складовою частиною реалізації проекту і здійснюється на всіх його стадіях. Як компоненти побудови системи моніторингу соціальних проектів доцільно розглядати такі кроки:

- визначити мету та завдання моніторингу (завдання будь-якого моніторингу повинне бути визначене так, щоб давати підстави для розробки конкретних рекомендацій щодо удосконалення проекту, уточнення чи розширення його);
- визначити показники, за якими можна буде відстежувати хід проекту;
- визначити джерела інформації для проведення моніторингу (керівники організацій (наприклад, директори загальноосвітніх закладів), представники цільових груп (наприклад, учні, педагоги), документація проекту або окремих складових проекту, матеріали заходів проекту тощо);
- визначити методи збору інформації;
- визначити частоту та графік збору інформації;
- визначити відповідальних за збір інформації;
- визначити методiku обробки та аналізу інформації;
- спланувати, як і кому будуть презентовані результати моніторингу, хто і як може ними скористатися;
- врахувати у бюджеті проекту витрати, необхідні для проведення моніторингу.

Варто зауважити, що визначати витрати на проведення моніторингу та оцінки обов'язково потрібно також на етапі розробки проекту, оскільки їх здійснення потребує певних видів ресурсного забезпечення. Досі не існує визначеного «раціонального» стандарту обсягу коштів для проведення моніторингу. Принципово витрачати мінімум, оскільки проект повинен залишатись зорієнтованим на вирішення проблеми, досягнення мети. Багаторічний досвід міжнародних неурядових організацій свідчить про необхідність передбачити кошти на проведення моніторингу та оцінки в розмірі 2-10% від загального бюджету проекту. Зауважимо, що спроба „вбудовувати” систему моніторингу та оцінки на стадії реалізації процесу – зараз одна з найбільш типових помилок у впровадженні соціальнопедагогічних проектів.

3. Сутність та види оцінки соціальних проектів

Моніторинг не є єдиною процедурою, яка дає уявлення про особливості реалізації соціального проекту. Крім нього на окремих етапах проекту здійснюється також оцінка.

У сучасних працях із соціології, соціальної роботи, соціальної педагогіки поняття «оцінка», «оцінювання», «оцінка проекту» визначається як:

- систематизоване дослідження ситуації, процесу реалізації проекту з метою створення рекомендацій щодо покращення роботи, визначення її ефективності та результативності [7, с.11];
- систематичний аналіз даних спостереження за об'єктом моніторингу [9, с. 33];
- систематичний збір інформації про діяльність, характеристики, результати проекту (програми) з метою прийняття обґрунтованих рішень про її ефективність; зміни, необхідні для покращення проекту та планування його майбутнього [2, с.67];
- процес акуратного збору інформації про проект або його окремі аспекти з метою прийняття необхідних рішень [2, с.68];
- дії зі збору, обробки, систематизації, аналізу, узагальнення та порівняння даних стосовно процесів та/або результатів проекту з певними стандартами (еталонами), які слугують критеріями досягнення очікуваних результатів або відповідності реальної діяльності тій, що була запланована [8, с. 82];
- об'єктивне періодичне підведення результатів для визначення статусу проекту щодо його сформульованих цілей [3, с. 164].

Таким чином, можна розглядати оцінку як процес детального аналізу результатів діяльності та їх співвіднесення з певними запланованими показниками з метою визначення рівня ефективності проекту для вирішення певної соціальної проблеми.

Існує багато видів оцінок, які умовно можна класифікувати наступним чином:

Види оцінок

Ознака класифікації	Оцінка
Час проведення	Вхідна (базова) Поточна Вихідна (підсумкова)
Особа, яка проводить оцінку	Внутрішня Зовнішня
Цільове призначення	Оцінка потреб Оцінка процесу Оцінка результату (результативності) Оцінка впливу Оцінка економічної ефективності

Вибір оцінки залежить від того, що саме керівники проекту або ті хто виділяють кошти на реалізацію проекту хочуть знати про проект перед тим, як прийняти управлінське рішення, та яка інформація їм для цього потрібна.

Розглянемо детальніше означені види оцінок.

Вхідна оцінка здійснюється на початковому етапі розробки проекту (або окремого виду проектної діяльності), коли потрібно оцінити вихідну ситуацію, реалістичність цілей та завдань, доречність та адекватність обраних об'єктів, очікуваних результатів. Таку оцінку під час реалізації соціально-педагогічних проектів можуть здійснювати люди та організації, які приймають рішення про фінансування проекту чи участь у ньому (наприклад, керівники загальноосвітніх закладів, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді тощо).

Поточна оцінка застосовується, коли проект вже впроваджується, і, не очікуючи його закінчення, потрібно оцінити перебіг подій – чи насправді реальна діяльність відповідає запланованій, чи потрібні якісь кардинальні зміни, додаткові заходи тощо. Вона може містити кількісні (кількість учасників проекту, наданих послуг, працюючих організацій тощо) та якісні характеристики (які зміни в поглядах, поведінці учасників спричинила участь в проекті; як це використали люди для поліпшення ситуації в своєму житті, оточенні тощо; що нового було ними ініційовано).

Підсумкова оцінка – це оцінка результатів, яких досягнуто наприкінці соціально-педагогічного проекту. Тут теж має місце аналіз кількісних та якісних показників проекту. Окрім цього, на етапі підсумкової оцінки проекту може відбуватися й аналіз його рентабельності, тобто вигоди у грошовому вимірі та отриманих ефектів (соціальних, педагогічних, економічних тощо). Якщо за результатами поточної оцінки ми можемо вплинути на хід реалізації проекту, то за результатами підсумкової оцінки ми можемо отримати уроки на майбутнє, але змінити що-небудь в проекті вже не зможемо.

В залежності від того, хто проводить оцінку проекту розрізняють:

- *внутрішню оцінку* - здійснюють учасники проекту, які безпосередньо його реалізують. Здебільшого внутрішня оцінка спрямована на удосконалення процесу реалізації проекту. Внутрішня оцінка повинна бути невідомою складовою впровадження соціально-педагогічного проекту;

- *зовнішню оцінку* проводять незалежні експерти з інших організацій чи проектів, які займають незалежну позицію щодо керівників проекту. Така оцінка частіше всього спрямована на аналіз відповідності діяльності, результатів, завдань та мети, які були досягнуті, тим, які були заплановані.

Питання того, яка оцінка ефективніша: зовнішня чи внутрішня давно обговорюється науковцями. Варто зазначити, що кожен з видів оцінки має свої переваги та недоліки. Так, оцінювачі, які працюють в організаціях, які безпосередньо впроваджують проект, добре в ньому орієнтуються, розуміють його інтереси, потреби і наявні можливості застосування результатів.

Водночас незалежні оцінювачі більш самостійні та незалежні, вони часто є більш професійно компетентними в даній сфері.

Комарова Н.М. зазначає, що «кожен різновид оцінки має свої переваги, залежно від завдань оцінки у кожному конкретному випадку. Світовий досвід численних оціночних кампаній доводить, що внутрішня оцінка більш ефективна стосовно поточного удосконалення діяльності, а зовнішня – стосовно вироблення неупереджених суджень про розвиток проекту в перспективі» .

Карол Вайс вважає, що при виборі того чи іншого підходу він радить враховувати наступні фактори:

- впевненість в професіоналізмі тих, хто здійснює оцінку;
- об'єктивність інформації;
- розуміння проекту; - практичну користь оцінки; - автономність оцінщиків.

Оцінка потреб зосереджена на визначенні потреб певної цільової групи, на яку зорієнтовано проект. Така оцінка повинна проводитись на етапі розробки проекту або на початковому етапі реалізації проекту.

Під час *оцінки процесу* у фокус уваги потрапляють процеси відбору учасників, їх залученні, заходах, видах діяльності та ресурсах проекту, реакції учасників на функціонування проекту. Питання, пов'язані з процесами, стосуються виключно того, що відбувається в рамках проекту. Основним моментом є відповідність програми намірам її розробників. Конкретними запитаннями щодо оцінки процесу у соціально-педагогічних проектах, наприклад, можуть бути: чи спрямовані заходи проекту на окрему цільову групу; чи задоволені люди участю у заходах проекту; що говорять люди про проект; що найбільше їм подобається у заходах проекту; що, на їх думку, варто змінити чи доповнити; чи варті отримані результати витрачених ресурсів тощо.

Під час оцінки як результатів, так і впливу проекту вимірюються зміни, наслідки втручання проекту для учасників. У цьому випадку увага зосереджена на змінах у ситуації учасників (знання, ставлення, поведінка, стан здоров'я тощо).

Н.М.Комарова уточнює, що оцінка результатів зазвичай охоплює такі основні аспекти:

- оцінка змін щодо ставлення до проблеми, знань чи поведінки;
- кількісна оцінка учасників проекту;
- аналіз ефективності;
- аналіз рентабельності; - аналіз змін у політиці;
- оцінка досягнень [8, с. 86].

Оцінка результатів та впливу проекту можлива лише, якщо проект вже пройшов певні етапи реалізації або проект завершено. До уваги беруться як передбачувані, так і не передбачувані результати. Тип даних, які необхідно зібрати, та інформація, яку слід шукати, насамперед залежатиме від того, що проект намагається зробити або змінити. Тому вони мають відповідати меті та завданням проекту.

Оцінка економічної ефективності полягає в аналізі інформації щодо витрат на різних етапах проекту та їх співвіднесенні з отриманими результатами проекту.

Варто зауважити, що найбільш поширеним видом оцінки соціальних проектів є оцінка результатів та впливу, яка містить елементи аналізу процесу реалізації.

Найбільш оптимальною для оцінки соціальних проектів є восьми етапна модель оцінки, запропонована британськими фахівцями, яка подана на рисунку.



Слід зауважити, що у багатьох країнах оцінка проектів та програм є окремим видом професійної діяльності. Заслужують на увагу стандарти проведення оцінки, розроблені Американською Асоціацією з Оцінки

Програм (American Evaluation Association). Вони спрямовані на те, щоб оцінка була корисною, виконуваною, правомірною та точною. Так, стандарти корисності визначають спрямованість оцінки на задоволення потреб людей, які були долучені до участі у проекті. Стандарти виконання спрямовані на забезпечення реалістичності, оптимальності, економічності оцінки. Стандарти правомірності визначають, що вона буде здійснюватися відповідно до етичних норм, з повагою до тих, хто залучений до процесу оцінки, а також тих, на кого впливають її результати. Стандарти точності спрямовані на те, щоб оцінка містила технічно адекватну інформацію про характеристики діяльності чи проекту, що оцінюються.

Повертаючись до питання відмінностей між моніторингом та оцінкою проектів, представимо основні відмінності у таблиці:

Порівняння моніторингу та оцінки

Моніторинг	Оцінка
Дає відповіді на запитання, які починаються словом „ЩО?” (що робиться, що зроблено, що за зміни відбулися, що має бути зроблено, що за труднощі виникають тощо)	Дає відповіді на запитання, які починаються словом „НАСКІЛЬКИ?” (наскільки добре зроблено, наскільки значущі зміни відбулися, наскільки вдалося подолати труднощі тощо)
Проводиться постійно в ході реалізації проекту	Проводиться на ключових етапах реалізації проекту
Фіксується те, що відбувається в процесі реалізації проекту для порівняння існуючого стану справ з планом	Аналізуються причини досягнення/не досягнення запланованих результатів
Отримана інформація використовується для поліпшення роботи за проектом	Дає можливість оцінити ефективність проекту та сформулювати рекомендації для подальших проектів

Питання та завдання для самоконтролю

1. Дайте визначення моніторингу проекту.
2. Які основні функції моніторингу проекту?
3. Що таке індикатори моніторингу?
4. Яке завдання оцінки проекту?
5. Охарактеризуйте види оцінки проекту.
6. Здійсніть порівняння моніторингу та оцінки соціального проекту.

Література

1. Балакірева О.М. Моніторинг соціальних проектів і програм. //Соціальна робота в Україні на початку ХХІ століття: проблеми теорії і практики: Матеріали доповідей на Міжнародній науково-практичній конференції 29-31 жовтня 2002 р. Частина 2 “. – К.:ДЦССМ, 2002. – С.241-246.
2. Бондаренко Ю. В. Оцінка соціальних проектів та програм як інструмент ефективного управління недержавною некомерційною організацією. – К., 2006. – 127 с.
3. Тянь Р.Б, Холод Б.І., Ткаченко В.А. Управління проектами: Підручник. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 224 с.
4. Кузьмин А. Мониторинг и оценка социальных программ. – Доступно з www.processconsulting.com.
5. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників /За заг. ред. А.Й.Капської, І.М.Пінчук, С.В.Толстоухової. – К., 2000. – 260 с.
6. Соціальна педагогіка. Мала енциклопедія / За ред. І.Д. Зверєвої. – К., 2008.
7. Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проектів / О.О.Яременко, О.Р.Артюх, О.М.Балакірева та ін. – К.: ДЦССМ, 2002. – 132 с.
8. Соціальна робота: технологічний аспект: Навчальний посібник / За ред. А.Й. Капської. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с. 9. Шендеровський К. Моніторинг в соціальній роботі. – К., Главник, 2006. – 144 с.
10. The Public Health Bush Book. Volum 1: Strategies and Resourcesю Department of Health and Community Services, Nothern Territory Government, 2002.