



State of Evaluation 2010

EVALUATION PRACTICE AND CAPACITY IN THE NONPROFIT SECTOR

Состояние дел в сфере оценки 2010

ПРАКТИКА ОЦЕНКИ И ЕЁ ПРИМЕНЕНИЕ В НЕКОММЕРЧЕСКОМ СЕКТОРЕ

Исследование проведено Innovation Network, Inc.

A Research Study by Innovation Network, Inc.

Состояние дел в сфере оценки: Практика оценки и её применение в некоммерческом секторе

ОКТАБРЬ 2010 г.

Исполнители исследования и авторы отчета: Эарин Рид (Ehren Reed) и Джоанна Морарию (Johanna Morariu)



202.728.0727 phone • 202.728.0136 fax
www.innonet.org • info@innonet.org

© Innovation Network. Без разрешения Innovation Network частичное или полное воспроизводство не допускается.

Перевод на русский язык выполнен Некоммерческой компанией Evolution & Philanthropy (Великобритания) с разрешения Innovation Network.



Информация для выборки и контакты получены на веб-сайте www.GuideStar.org. Данная информация использована в отчете с разрешения Guide Star, USA Inc. (Guide Star, США). Guide Star не может гарантировать или поручиться за точность, качество, полноту, корректность или достоверность какой-либо информации, размещенной на веб-сайте (включая, базу данных и наполнение сайта, доступ к которым не ограничен), либо сведений, полученных по ссылке через веб-сайт Guide Star. Финансовые данные получены из IRS Business Master Files (Учетные данные организаций в Налоговой службе США), отчетов НКО по формам № 990 и № 990-PF. Также для целей данного отчета использовалась информация, предоставленная в Guide Star организациями, которые не обязаны подавать сведения в Налоговую службу США (IRS).

ПРЕДИСЛОВИЕ

Мы рады предложить первую публикацию в рамках проекта Innovation Network «Состояние дел в сфере оценки». Данный документ является ресурсом и справочным материалом для тех, кому небезразлично, как воспринимают и используют оценку некоммерческие организации (НКО) США. Мы гордимся тем, что наша организация является частью НКО-сектора, и с момента создания в 1992 году стремится откликнуться на потребности НКО в сфере оценки. Нас, профессиональных оценщиков, беспокоило, что на национальном уровне не уделяется должного внимания регулярному изучению практики оценки. Поэтому мы решили самостоятельно восполнить этот пробел.

Отчет «Состояние дел в сфере оценки» подготовлен на основе данных, полученных в ходе опроса, в котором (согласно выборке) приняли участие НКО, действующие по всей стране. Нас приятно удивило и порадовало, что на запрос откликнулись более тысячи организаций. Ответы НКО стали документами, в которых более широко (по сравнению с прежними попытками сбора такой информации) представлены возможности и опыт оценки в НКО-секторе. Полученные в ходе опроса сведения являются источником базовой (исходной) информации. Чтобы отслеживать ситуацию в сфере оценки на постоянной основе, мы планируем проводить аналогичные опросы ежегодно.

Innovation Network («Инновационная сеть») выражает признательность всем, кто нашел время, чтобы принять участие в опросе «Состояние дел в сфере оценки-2010» и поделиться с нами опытом своих организаций. Мы надеемся, что участники с интересом ознакомятся с результатами и сочтут их полезными для своей работы и для сектора в целом. Мне также хочется поблагодарить замечательный коллектив Innovation Network: реализация данного проекта стала возможной благодаря упорной работе, энтузиазму, мастерству и ответственности наших сотрудников.



Лили Зандниапор (Lily Zandniapour), Ph.D.
Исполнительный директор
Innovation Network, Inc.

«Положение дел в сфере оценки» - это ресурс и справочный материал для тех, кому небезразлично, как воспринимают и используют оценку некоммерческие организации в США.

ПРИМЕЧАНИЕ О ДАННЫХ ОПРОСА

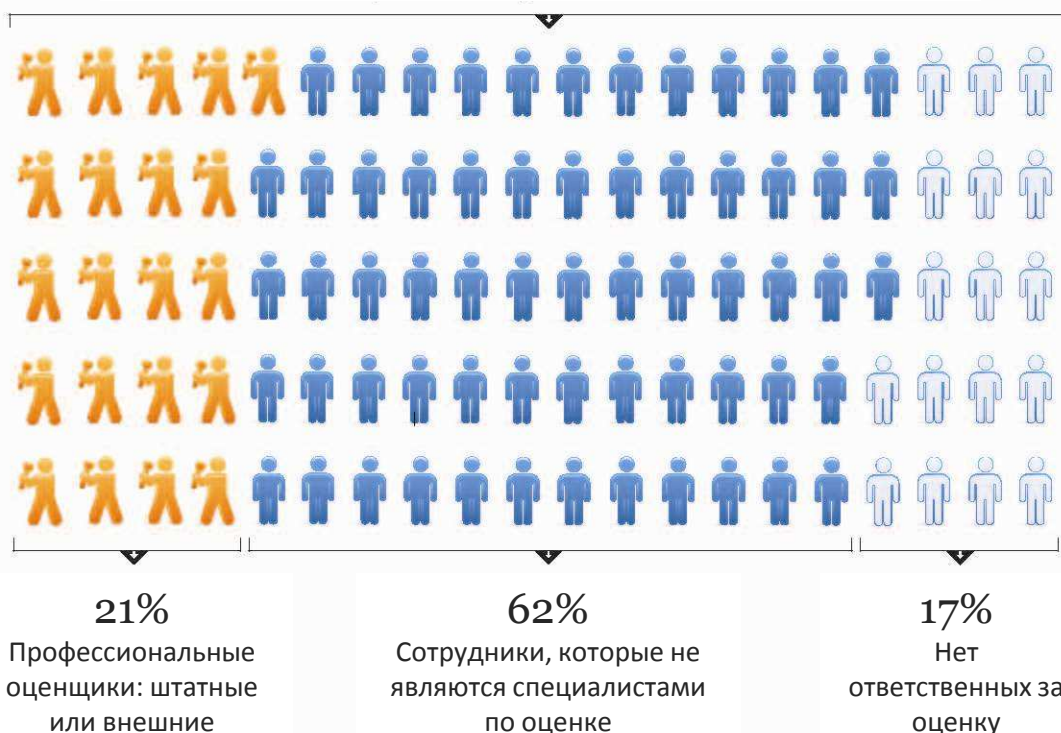
Статистические данные и изложенные в отчете сведения/выводы получены на основе национальной выборки, которая включает 1 072 НКО со статусом общественной благотворительной организации 501 (с) 3. Для большей понятности и прозрачности, в тексте отчета приведены значения «n» (количество полученных ответов, на основании которых сформированы конкретные данные и выводы). Например, в формулировке вывода о том, что «только в 13% НКО оценкой занимаются сотрудники с полной занятостью (n = 899)» значение «n» показывает, что на вопрос ответили 899 человек. Для большей части статистических данных и сведений (где «n» больше 600), предел погрешности составляет плюс-минус 4%.

В тексте отчета мы приводим статистику малых НКО (с годовым бюджетом менее \$500 000) и крупных организаций (с годовым бюджетом свыше \$5 млн.). Подразделение на малые и крупные НКО проводилось в том случае, когда две группы заметно отклонялись от среднего показателя. От организаций среднего размера было получено около трети откликов. В ходе анализа мы не акцентировали внимание на таких НКО; они рассматривались просто как более близкие к среднему показателю.

Результаты/выводы отчета основаны на данных за 2009 год.

В 2009 году **85%** организаций частично оценивали свою работу (n = 1043)

Профессиональные оценщики отвечают за оценку только в **21%** организаций (n = 899)

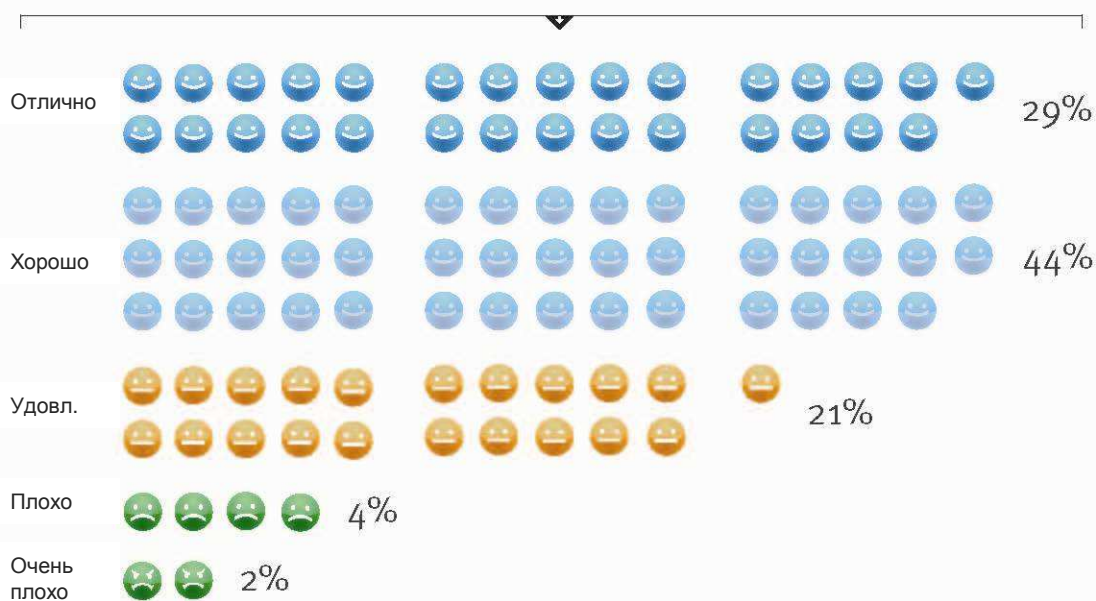


Только в **13%** некоммерческих организаций оценкой занимаются сотрудники с полной занятостью (n = 899)

Более половины НКО сообщили, что оценка является ответственностью руководства или Совета директоров организации (n = 899)

В 2009 году только **27%** некоммерческих организаций работали с внешними оценщиками

Организации, которые работали с внешним оценщиком, очень положительно отзывались о полученном опыте



Крупные организации (бюджеты > \$5 млн.) более склонны...



ЧТО: ПРАКТИКА ОЦЕНКИ

В 2009 году **1 из 8** организаций **не вкладывала средства** в оценку



Половина организаций сообщила об использовании логической модели или теории изменений; и **более одной трети** организаций разработали или внесли изменения в такие документы в 2009 году.

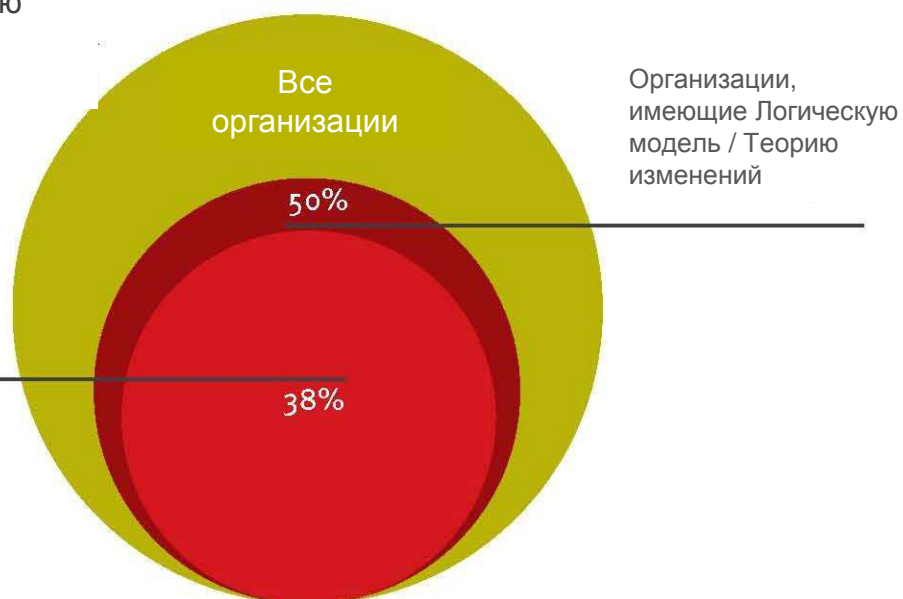
(n = 452)

56% крупных организаций
vs.

34% малых организаций
используют актуальную
логическую модель /
теорию изменений

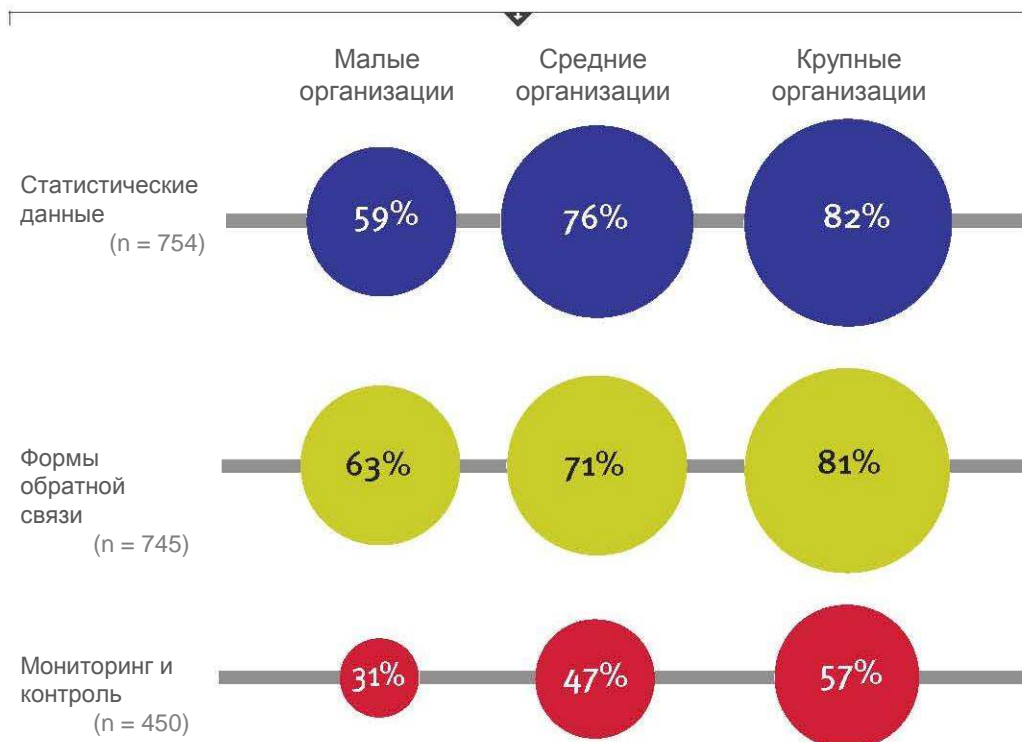
(n = 452)

Организации,
которые
разработали или
внесли изменения в
Логическую модель
/Теорию изменений

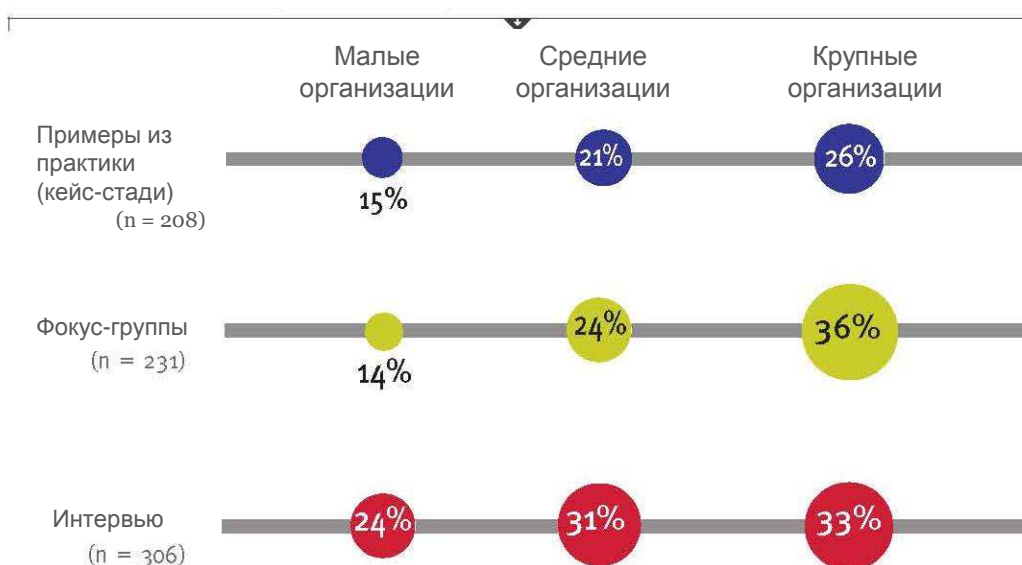


**Практики количественной оценки
применяются гораздо чаще, чем практики
качественной оценки.**

Данные о применении практик количественной оценки



Данные о применении практик качественной оценки



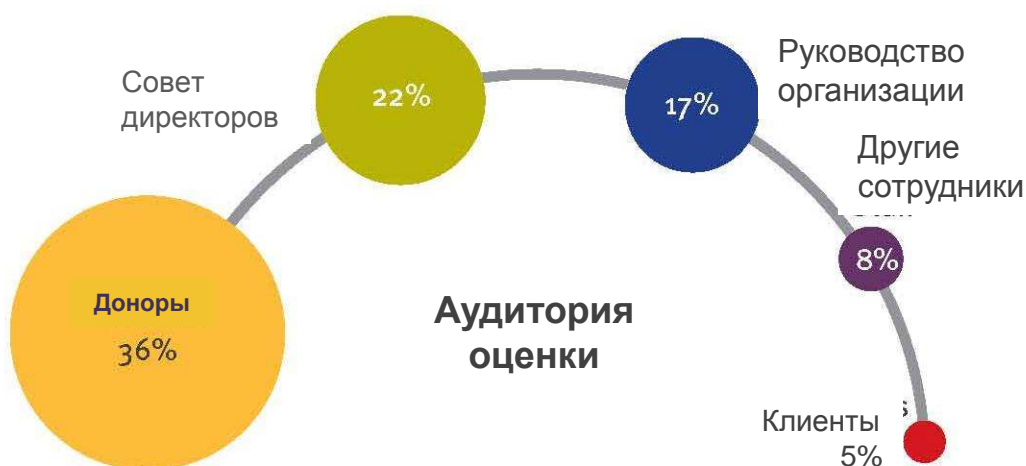
ПОЧЕМУ: ЦЕЛЬ ОЦЕНКИ

Некоммерческие организации считают оценку **изменений / социального эффекта** (outcomes/impact) главным приоритетом (n = 782)



Доноры были указаны в качестве самой приоритетной аудитории, для которой предназначаются результаты оценки

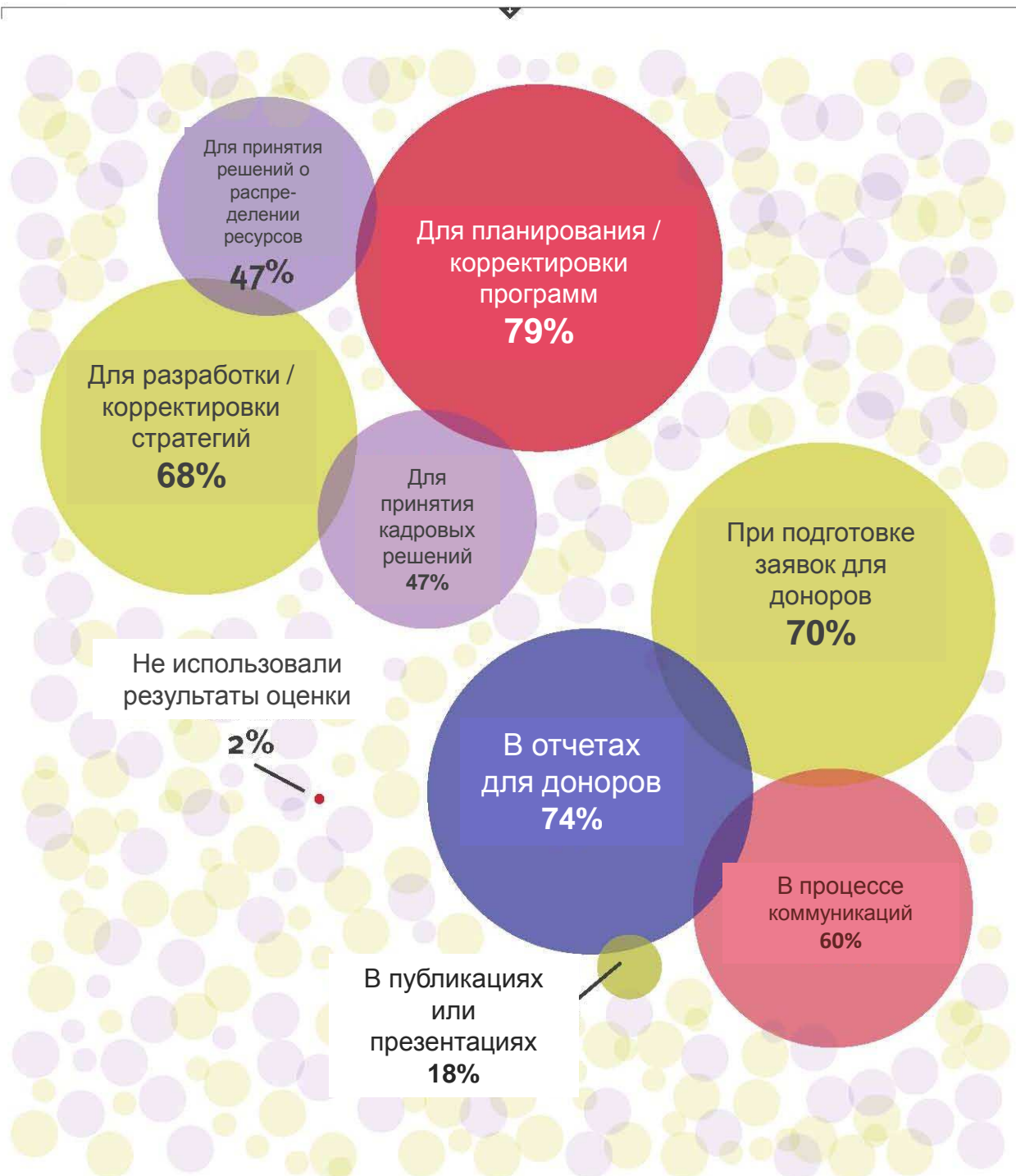
(n = 786)



Число респондентов, которые считают доноров основной аудиторией оценки, **В СЕМЬ РАЗ** превысило число тех, кто указал клиентов.

98% организаций использовали результаты/выводы
оценки в своей работе (n = 850)

Данные об использовании результатов/выводов оценки



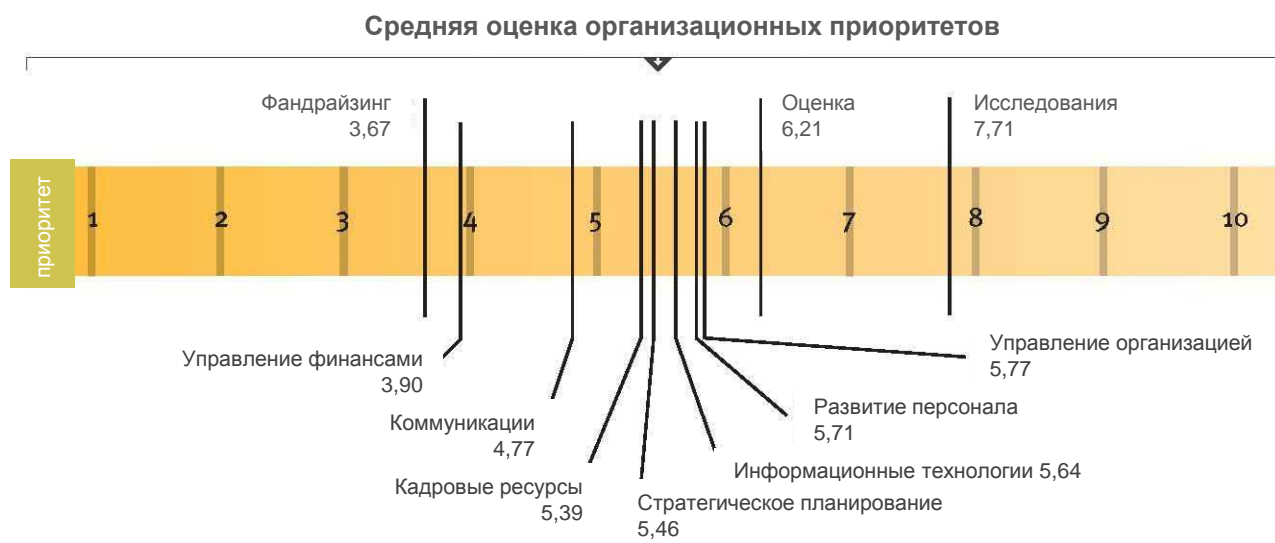
ПОЧЕМУ «НЕТ»: ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ

Ограниченное рабочее время сотрудников, недостаточная квалификация сотрудников и недостаток финансовых ресурсов расцениваются как препятствия **во всем секторе**.



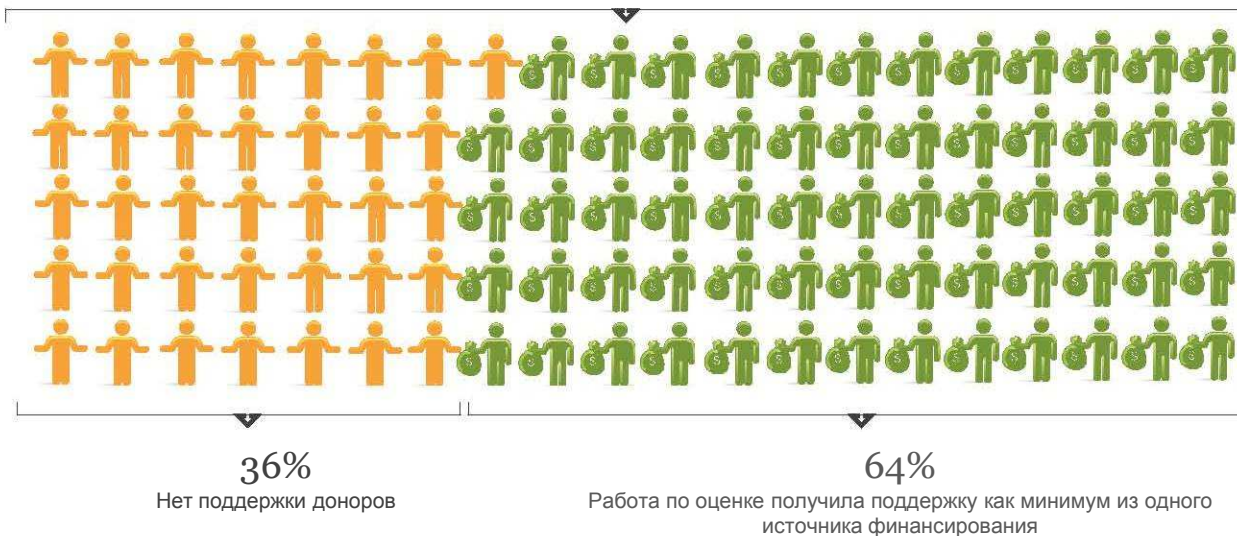
Хорошие новости – недостаточная поддержка со стороны руководства считается *меньшей проблемой* (n = 1043)

Оценка считается **вторым наименее важным приоритетом** после исследования. (n = 753)

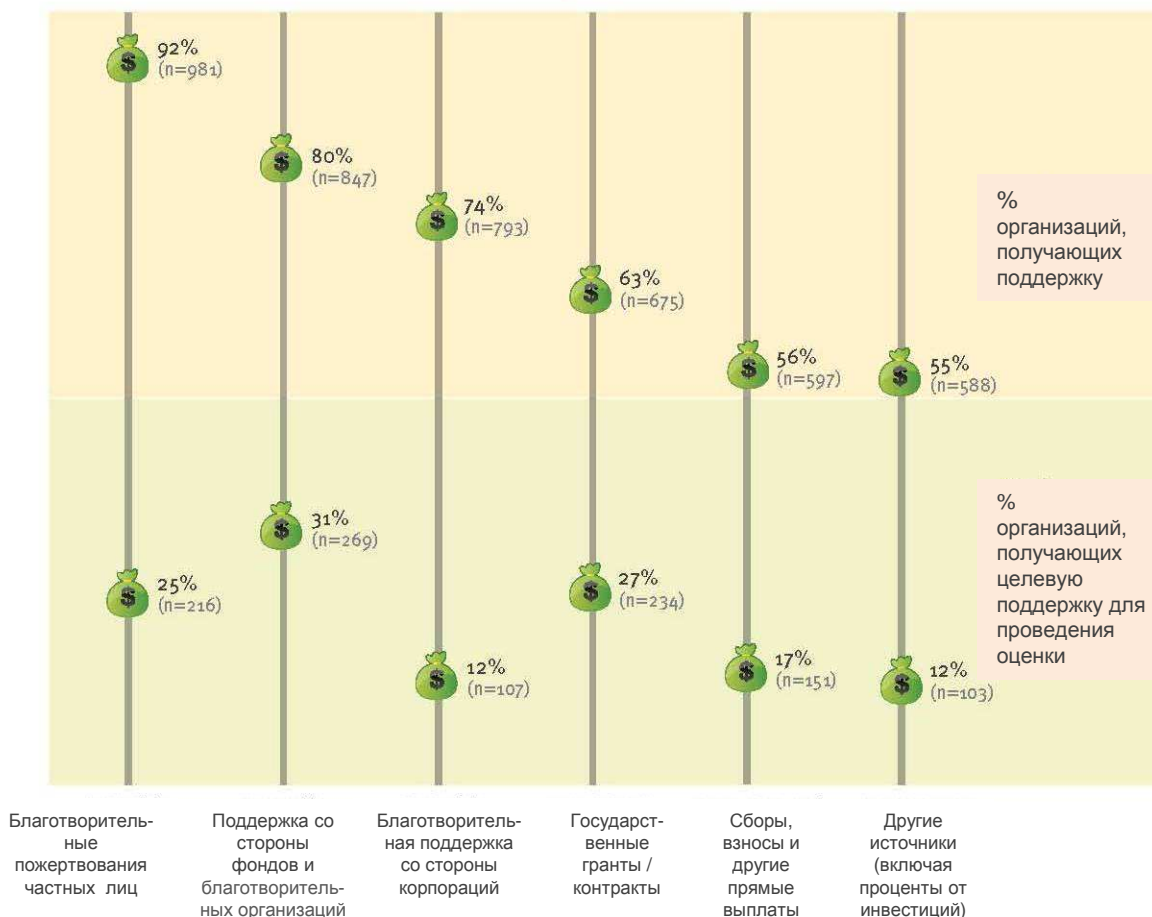


36% респондентов НКО сообщили, что **ни один из доноров** не поддержал их деятельность по оценке (n = 858)

Данные о получении финансирования для проведения оценки



Частные доноры, благотворительные и государственные организации наиболее склонны поддерживать деятельность НКО в сфере оценки



МЕТОДОЛОГИЯ

«Состояние дел в сфере оценки» - это первый проект национального масштаба, целью которого является систематическое и регулярное получение информации о практике оценки, которую применяют некоммерческие организации в США. Мы надеемся, что результаты опроса помогут:

- Некоммерческим организациям - сравнить свою практику оценки с работой других НКО.
- Донорам и финансирующим организациям - сформировать более полное представление о способах поддержки НКО-сектора в сфере оценки.
- Оценщикам - расширить контекст текущей практики и возможности своих клиентов/НКО.

Внимание данного исследования было обращено на представителей каждой некоммерческой организации США, имеющей статус 501(c)3. В качестве основы использовалась база данных Gide Star. Рамки выборки были ограничены общественными благотворительными организациями со статусом 501(c)3, которые, начиная с 2007 года (или с недавнего времени) заполняли Форму налоговой службы США № 990 и указали имя и адрес электронной почты контактного лица. Всего, данным критериям соответствовало 36 098 организаций, которым предложили принять участие в опросе.

Опрос осуществлялся в режиме онлайн с 18 мая по 04 июня 2010 года. В итоге, от представителей НКО были получены 1 072 заполненные анкеты. Показатель отклика определялся с учетом полностью заполненных анкет и составил 2,97%. В ходе опроса потенциальным участникам дважды рассылалось напоминание.

Нашу выборку мы сравнили с выборкой, упомянутой в докладе «Коротко о некоммерческом секторе» (The Nonprofit Sector in Brief. Уинг с соавт./Wing et al., 2010) и сформированной с учетом данных о размере бюджета, полученных Национальным центром статистики в сфере благотворительности, действующим на базе Института города (Urban Institute's National Center for Charitable Statistics / NCCS). В сравнении с выборкой Уинга (Wing) и его коллег, в выборку нашего опроса вошли более крупные организации.

Схема 1: Сравнение выборок по критерию «размер бюджета»

Размер бюджета	Выборка опроса «Состояние дел в сфере оценки»	Выборка «Кратко о некоммерческом секторе»
До \$100 000	6,6%	45,2%
От \$100 000 до \$499 999	31,9%	28,8%
От \$500 000 до \$999 999	16,9%	8,4%
От \$1 млн. до \$4,99 млн.	31,1%	11,3%
От \$5 млн. до \$9,99 млн.	6,9%	2,6%
\$10 млн. или более	6,6%	3,8%
Средний размер бюджета	От \$500 000 до \$999 999	От \$100 000 до \$499 999

Результаты опроса характеризуют некоммерческие организации США с пределом погрешности плюс-минус 4%. Далее приведены некоторые факты, результаты анализа и решения, которые были учтены в расчете предела погрешности:

• **Мы исключили частично заполненные анкеты.** Помимо 1 072 заполненных анкет мы также получили 152 анкеты, которые были заполнены частично. Мы проанализировали информацию с учетом и без учета таких анкет и выявили незначительную разницу. Описательная статистика для десяти вопросов содержала значение, которое варьируется в пределах 1%, и описательная статистика для одного вопроса выявила значение, которое варьируется в пределах 2%. Мы решили исключить частичные ответы, так как (несмотря на то, что их можно было бы включить в описательную статистику) в них не было ответов на другие вопросы, что делало их непригодными для перекрестного анализа.

• **Погрешность плюс-минус 4% распространяется на большую часть результатов опроса.** В 2008 году число общественных благотворительных организаций со статусом 501(c)3 составляло 974 337 (National Center for Charitable Statistics/NSSC, 2009 г.). Основываясь на этих данных, уровне точности 95% и объеме выборки 1 072, мы получили погрешность плюс-минус 3%. Так как многие результаты/выводы основаны на статистических данных с меньшим значением «n» (например, n = 858), мы рекомендуем читателю оценивать результаты с поправкой плюс-минус 4%. Данный предел погрешности в целом применим к результатам/выводам со значением «n» 600 и более.

Мы с нетерпением ждем повторных опросов (следующий будет проведен с интервалом в два года), чтобы продолжить проверку данных и выводов.

ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТОВ

Схема 2: Географическое распределение участников опроса (n = 1060)

СРЕДНИЙ ЗАПАД 24%

Северо-восточные центральные штаты 16% (Висконсин, Мичиган, Иллинойс, Индиана, Огайо)

Северо-западные центральные штаты 16% (Миссури, Сев. Дакота, Юж. Дакота, Небраска, Канзас, Миннесота, Айова)

СЕВЕРО-ВОСТОК 21%

Новая Англия 7% (Мэн, Нью-Хэмпшир, Вермонт, Массачусетс, Род-Айленд, Коннектикут)
Средне-атлантические штаты 14% (Нью-Йорк, Пенсильвания, Нью-Джерси)

ЗАПАД 26%

Горные штаты 8% (Айдахо, Монтана, Вайоминг, Невада, Юта, Колорадо, Аризона, Нью-Мексико)
Тихоокеанские штаты 19% (Аляска, Вашингтон, Орегон, Калифорния, Гавайи)

ЮГ 28%

Южно-атлантические штаты 18% (Делавэр, Мэриленд, Округ Колумбия, Вирджиния, Зап. Вирджиния, Сев. Каролина, Юж. Каролина, Джорджия, Флорида)
Юго-восточные центральные штаты 8% (Оклахома, Техас, Арканзас, Луизиана)

Схема 3: Численность персонала, включая сотрудников с полной и частичной занятостью (n = 1051)

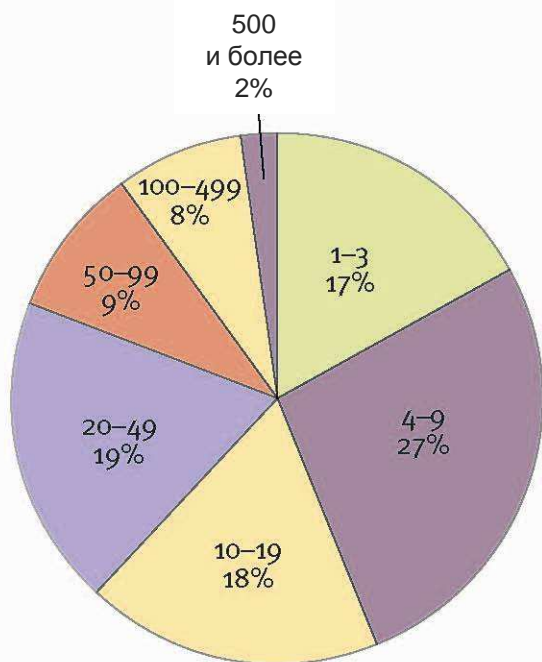
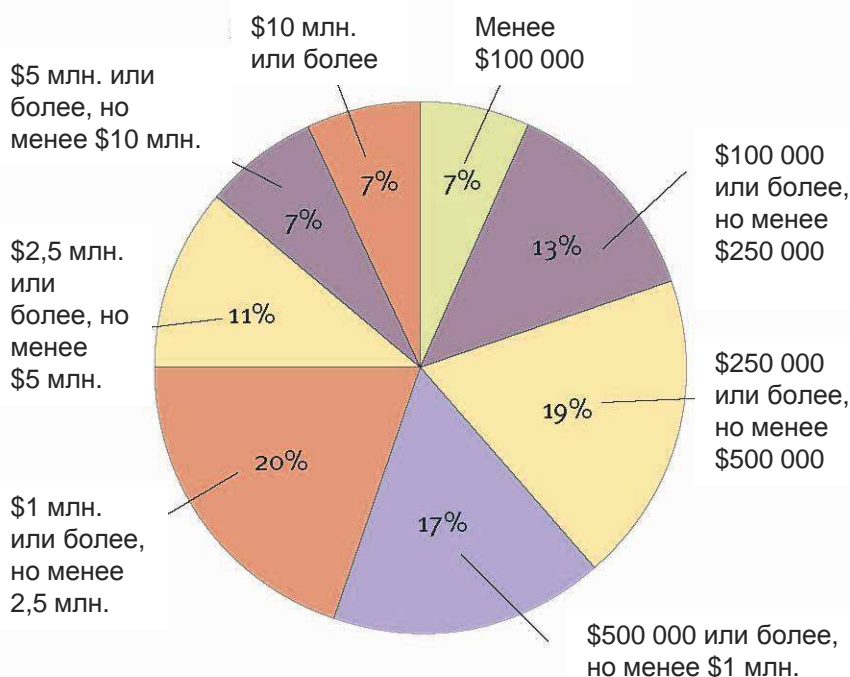


Схема 4: Годовой бюджет-2009 (n = 1062)



ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТОВ

Схема 5: Источники финансирования (n = 1072)

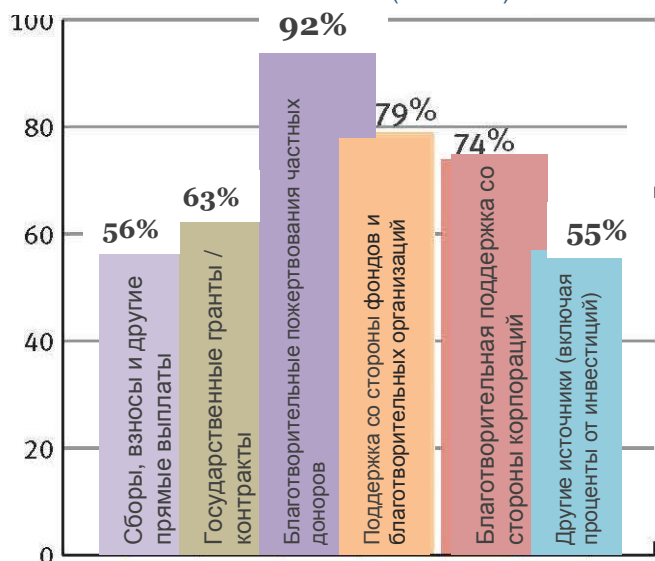


Схема 6: Деятельность по усилению общественного влияния на политики и практики (advocacy) (n = 1072)

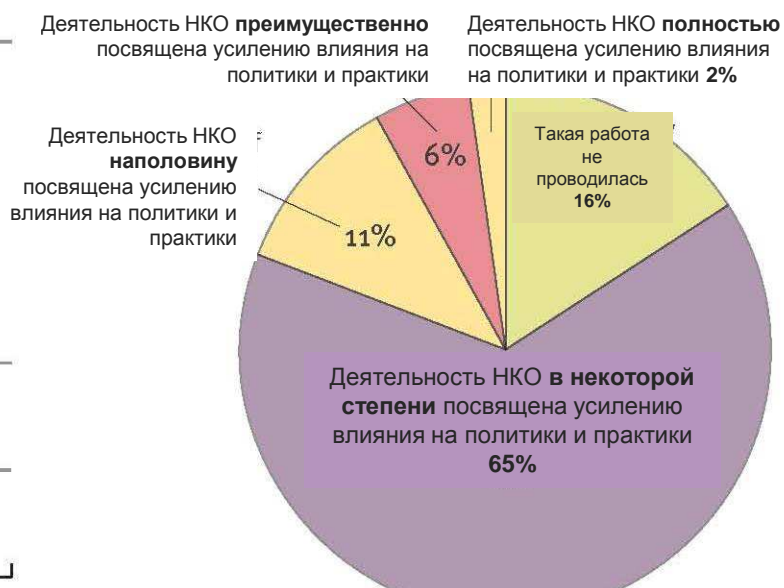


Схема 7: Классификация организаций/направлений деятельности, подпадающих под льготное налогообложение, согласно кодам NTEE [National Taxonomy of Exempt Entities] (n = 1062)

Сфера деятельности	Status of Evaluation	Данные NCCS (%)
Искусство, культура, гуманитарные науки	11%	12%
Образование	14%	19%
Окружающая среда, защита дикой природы, восстановление	3%	3%
Работа с животными	2%	2%
Здравоохранение	6%	6%
Психическое здоровье и экстренная помощь	2%	2%
Заболевания, нарушения, медицинские дисциплины	2%	2%
Медицинские исследования	1%	1%
Правоохранительная деятельность	1%	2%
Трудоустройство и иная деятельность в данной сфере	1%	1%
Продовольствие, сельское хозяйство, питание	1%	1%
Жилищно-коммунальная сфера и жилье	7%	4%
Общественная безопасность	Менее 0,5%	2%
Отдых, спорт, досуг, физическая культура	Менее 0,5%	10%
Воспитание/работа с молодежью	7%	2%
Гуманитарные службы (human services) – комплексные услуги и др.	25%	11%
Международная деятельность, международные отношения и национальная безопасность	1%	2%
Гражданские права, общественные акции, влияние общественности на политики и практики	2%	1%
Развитие и укрепление сообществ	3%	5%
Филантропия, добровольчество, грантодающие фонды	4%	4%
Технические/научно-исследовательские институты, услуги	Менее 0,5%	1%
Исследовательские институты в сфере общественных наук, услуги	1%	0%
Благосостояние государства и общества – комплексные услуги и др.	2%	2%
Деятельность в сфере религий, духовное развитие	1%	0%
Неизвестные (неклассифицированные) виды деятельности	2%	0%

РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ

Насколько нам известно, на сегодняшний день «Состояние дел в сфере оценки» является самым крупным и всесторонним проектом, нацеленным на изучение практики оценки и масштабов ее применения в некоммерческом секторе. Проект является продолжением многолетней работы наших коллег по изучению и исследованию данной сферы. В качестве источника всеобъемлющей информации об исследовании практики оценки в НКО-секторе рекомендуем ознакомиться с работой Кармена (Carman) и Фредерикса (Fredericks) «НКО и оценка: Эмпирические данные сектора» (Nonprofits and Evaluation: Empirical Evidence from the Field. 2008).

КТО: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И УЧАСТИЕ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОЦЕНКЕ

Ответственные за оценку. Вопрос о том, кто отвечает за оценку, очень важен. Если оценка - единственное дело, которым занимается сотрудник, то, вероятнее всего, работа выполняется. Но когда оценка является одним из важных, конкурирующих между собой приоритетов, то зачастую ей не уделяется должного внимания. Хорошие новости заключаются в том, что в 2009 году как минимум 85% организаций выполнили различные виды работ по оценке, несмотря на то что только в 13% организаций на полную ставку наняты сотрудники, которые отвечают за эту работу. Весьма приятно было узнать, что большая часть организаций занимается оценкой ежегодно. Однако качество оценки – не только количество – также имеет значение. Об этом заставляет задуматься тот факт, что только в 21% организаций за оценку отвечают профессиональные оценщики (штатные сотрудники или привлеченные специалисты). Таким образом, проведение оценки не обязательно означает, что она была выполнена теми, кто обладает необходимой квалификацией и опытом. Фактически в 54% случаев оценка считается направлением, за которое отвечает исполнительный директор (руководитель), президент и/или Совет директоров (см. Схему 8).

Схема 8. Ответственность за проведение оценки (n = 899)

Сотрудники, которые отвечают за оценку	Процент
РУКОВОДСТВО	54%
Исполнительный директор / президент / руководитель	37%
Другие руководители / управленческий персонал	10%
Совет директоров	6%
Обязанности распределены между сотрудниками и Советом директоров	1%
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ОЦЕНЩИКИ	21%
Штатный оценщик с полной занятостью	13%
Внешний оценщик	6%
Отдел развития персонала и повышения квалификации сотрудников	1%
Сотрудники, которые занимаются исследованиями /оценкой/ другой работой по сбору и анализу данных	1%
СОТРУДНИКИ, КОТОРЫЕ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ ОЦЕНЩИКАМИ	9%
Менеджер / директор программы / проекта	6%
Специалисты по развитию, коммуникациям и/или управлению грантами	2%
Другие сотрудники	1%
НЕТ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА ОЦЕНКУ	17%

Эти сведения согласуются с данными Кармена (Carman) и Фредерикса (Fredericks)[2008 г.]. Кармен и Фредерикс выяснили, что в 92% организаций ответственными за оценку являлись сотрудники исполнительного или руководящего звена; и что только 4% организаций имели в штате оценщика. В более раннем исследовании Файна (Fine), Тайера (Thayer) и Коглана (Goghlan) [2000 г.] вопросы ставились иначе и были получены другие ответы: в 51% случаев основная ответственность за оценку была возложена на штатных сотрудников (n = 140); в 40% случаев за оценку отвечали внешние подрядчики; и в 9% ответственность была распределена между внешними и штатными специалистами. В силу того, что исследования проводились через разные интервалы времени и в них использовались разные подходы и размеры выборок, мы считаем, что результаты нашего опроса лучше всего согласуются с исследованием Кармена (Carman) и Фредерикса (Fredericks). Таким образом, эти две работы более точно показывают, кто сегодня отвечает за оценку в НКО-секторе.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ

Внешние оценщики. В 2009 году только 27% некоммерческих организаций сотрудничали с внешним оценщиком. Несмотря на то, что работа с приглашенным специалистом не является обязательным требованием, такая практика является действительно полезной в нескольких смыслах. Внешние оценщики используют специальные профессиональные навыки и опыт, которые приобрели в ходе оценки других инициатив. В силу того, что консультантов по оценке привлекают с конкретной целью, их время и внимание полностью посвящены задачам оценки. Консультант по оценке выражает более объективную точку зрения, и его/ее внешний статус позволяет получать ответы на более широкий спектр вопросов и проверять больше гипотез и допущений.

Внешние оценщики также могут работать вместе с сотрудниками НКО. Командный подход может быть выбран в целях формирования компетенций сотрудников в сфере оценки либо для получения доступа к специальным знаниям приглашенного специалиста.

Организации, которые работали с внешним оценщиком, очень позитивно отзывались о таком опыте – около одной трети НКО охарактеризовали его как «отличный» или «хороший». Это хорошая новость для профессиональных оценщиков!

В крупных организациях ситуация лучше. Не удивительно, что крупные организации (с бюджетами свыше \$5 млн.) более склонны оценивать свою работу и (в отличие от малых НКО с бюджетами менее \$500 000) имеют штатных специалистов по оценке, нанятых на полную ставку. В 2009 году свою работу оценивали девяносто четыре процента крупных организаций и только 80% малых НКО. Также, в крупных организациях (31%) оценкой занимаются сотрудники с полной занятостью в три раза чаще, чем в малых НКО (только 9%). Очевидно, размер имеет значение.

ЧТО: ПРАКТИКИ ОЦЕНКИ

Вопрос о практике НКО в сфере оценки не менее важен. Мы определяем практику оценки как подходы, инструменты и процессы (включая бюджетный!), которые НКО применяют для проведения оценки.

Использование логической модели / теории изменений. Мы определяем логические модели / теории изменений как документы, которые отражают взаимосвязи между выполненной работой и изменениями, произошедшими в результате деятельности НКО. Мы также обратили внимание на то, что организации по-разному называют данные документы, например: план программы или логическая рамка. Половина организаций сообщила об использовании логической модели или теории изменений; и более трети организаций в прошлом году разработали или внесли изменения в такие документы. Процент НКО, которые сообщили об использовании документов, подобных логической модели, в два раза превышает результат, который в 2008 году получили Кармен (Carman) и Фредерикс (Fredericks) – только 23% организаций сообщили о разработке логической модели. Выявленное различие может быть связано с использованием разной терминологии (которая зависит от целей нашей организации и цели программы, выполненной Карменом и Фредериксом). И снова ситуация в крупных организациях выглядит лучше: 56% крупных НКО и только 34% малых организаций сообщили о том, что в прошлом году они занимались созданием или корректировкой документа.

Предпочтение отдается практике количественной оценки. Как профессионалы в сфере оценки, мы должны хорошо владеть самыми разными инструментами сбора данных, чтобы добиваться высокого качества работы. Поэтому мы иногда воспринимаем наличие необходимых навыков как что-то само собой разумеющееся. Чтобы лучше понять, какие инструменты и методологии используют НКО, мы предложили респондентам выбрать из списка «практик, имеющих отношение к оценке» те, которые их организации использовали в 2009 году (см. Схему 9). Однозначный ответ нас просто ошеломил. Методы сбора информации качественного характера используются значительно реже, чем мы ожидали.

В целом данные опроса показывают, что НКО более склонны применять подходы к сбору данных в целях мониторинга и контроля (сбор статистики, опросы, отчеты по грантам), и в меньшей степени - для получения более глубокого анализа и понимания контекста (интервью, фокус-группы, наблюдение, кейс-стади). Сравнив малые и крупные НКО, мы выяснили, что крупные организации более склонны к освоению различных практик оценки.

Схема 9: Практики оценки, которые использовались в 2009 году (n = 867)

Практики оценки	Процент
Сбор статистических данных	84%
Формы обратной связи, анкеты или опросы	83%
Подготовка отчетов по грантам	75%
Формы мониторинга и контроля	50%
Изучение документов	38%
Интервью	34%
Фокус-группы	26%
Структурированное наблюдение	25%
Кейс-стади (примеры из практики)	23%
Создание рабочих групп для проведения оценки	18%

Выводы, касающиеся оценки. Благотворительные и государственные институты рекомендуют организациям планировать расходы на оценку в объеме от 5% до 10% имеющихся ресурсов. (Фонд У.К. Келлога/W.K. Kellogg Foundation, 2010; Центры контроля и профилактики заболеваний/Centers for Disease Control and Prevention, 2008; ETR Associates, 2010; Bruner Foundation, 2010; Всемирная организация здравоохранения/ Global Fund/World Health Organization, 2008). Менее одной четвертой организаций используют для проведения оценки рекомендованный минимум – 5% бюджета; и в 2009 году каждая восьмая организация не израсходовала на оценку ни одного доллара.

ПОЧЕМУ: ЦЕЛЬ ОЦЕНКИ

Помимо представления о том, какие виды работ включает деятельность НКО в сфере оценки, опрос также помог нам понять, почему НКО принимают решения о проведении оценки, и как используют полученные результаты.

Оценка изменений (outcome evaluation) или оценка процесса (process evaluation). Сотрудники Innovation Network часто задают три простых вопроса, на которые обычно отвечает стандартная оценка:

- Сколько? Например, сколько клиентов получило услуги? В каком объеме предоставлены услуги?
- Насколько качественно? Или, иными словами, удовлетворены ли клиенты качеством услуг? Можно ли считать, что клиенты получили услуги высокого качества?
- Что изменилось? Как предоставленные услуги отразились на образе жизни клиентов? Какие изменения повлекла за собой проделанная работа?

Первые два вопроса являются описанием оценки процесса (process evaluation), в то время как третий вопрос относится к оценке изменений (outcomes evaluation).

В ходе опроса мы попросили респондентов оценить вопросы по степени значимости для их организаций. Ответы не удивили и подтвердили тенденцию, характерную для последних десяти лет. НКО сообщили, что оценка изменений является наиболее важной. В 51 % случаев организации первым номером поставили вопрос «Что изменилось?»; и средняя общая оценка составила 1,72. Вопрос «Насколько качественно?» стал вторым со средней оценкой 1,96 (51% респондентов). И вопрос «Сколько?» стал третьим (со средней оценкой 2,19; такой выбор сделали 48%). Эти результаты перекликаются с данными опроса, который в 2000 году провели Файн (Fine), Тайер (Thayer) и Коглан (Goghlan). В ходе этого опроса 56% недавно завершенных оценок были изначально предназначены для оценки изменений (outcomes) или социального эффекта (impact); всего 9% оценивали процесс выполнения программы; и только 4% оценивали степень удовлетворенности клиентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ

Аудитория, для которой проводится оценка. Отвечая на вопрос об основной аудитории оценки, респонденты чаще всего указывали доноров (36%); следующими стали Советы директоров (22%) и другие руководители организаций (17%). В качестве основной аудитории редко упоминались другие сотрудники (8%) и клиенты (5%).

Использование результатов оценки. Несмотря на то, что в качестве основной аудитории оценки респонденты НКО чаще всего указывали доноров, их ответы на вопрос об использовании результатов оценки позволили сформировать более полное представление (см. Схему 10). Всего два процента организаций, которые провели оценку в 2009 году, сообщили о том, что они не использовали какие-либо данные и выводы оценки.

Схема 10: Способы применения результатов/выводов оценки в 2009 году (n = 907)

Способы применения результатов оценки	Проценты
Разработка / корректировка программ	79%
Отчетность перед донорами по грантам/контрактам	74%
Подготовка заявок для доноров	70%
Разработка / корректировка стратегий	68%
Взаимодействие / отчетность перед стейкхолдерами	60%
Принятие решений о распределении ресурсов	47%
Принятие кадровых решений	42%
Презентации на конференциях или подготовка публикаций	18%
Результаты/выводы оценки не использовались	2%

ПОЧЕМУ «НЕТ»: ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ

В 2008 году, в своей статье, посвященной НКО и оценке, Кармен (Carman) и Фредерикс (Fredericks) утверждают, что об отношении НКО к оценке свидетельствуют три основные характеристики. Во-первых, НКО воспринимают оценку как возможность для презентации своей организации внешним аудиториям. Во-вторых, они рассматривают ее как инструмент стратегического управления. Данные нашего опроса (касающиеся ответов респондентов о ключевых аудиториях и практиках оценки) отчетливо перекликаются с этими утверждениями.

И, в-третьих, НКО склонны думать (согласно Кармену и Фредериксу), что оценка оттягивает ресурсы и отвлекает от работы. К сожалению мы, как профессиональные оценщики, понимаем, что реальная и суровая правда заключается в том, что оценка не всегда приветствуется НКО, для которых мы работаем. Мы также отдаем себе отчет в том, что некоммерческим организациям зачастую трудно найти время и средства для проведения оценки. Поэтому мы стремились к более глубокому пониманию препятствий для оценки, с которыми сталкиваются НКО, а также к поиску подходящих решений.

Трудности, связанные с оценкой. В ходе опроса мы попросили НКО указать, какие из четырех препятствий ограничили их способность провести оценку в 2009 г. Ответы респондентов показали следующее:

- 96% НКО сообщили, что рабочее время сотрудников ограничено (74% считают это существенной проблемой)
- 84% НКО испытывают существенный недостаток финансовых ресурсов (57% считают это существенной проблемой)
- 81% НКО не имеют достаточных внутренних компетенций и знаний в сфере оценки (43% считают это существенной проблемой)
- 42% НКО не получают достаточной поддержки со стороны руководства организации (29% считают это существенной проблемой)

Приоритеты организаций. Принимая решение об использовании организационных ресурсов, руководителю некоммерческой организации зачастую приходится рассматривать несколько конкурирующих внутренних приоритетов (задачи фандрайзинга и управления, кадровые вопросы и информационные технологии). В ходе опроса мы попросили респондентов оценить значимость десяти внутренних приоритетов, которые, как правило, являются определяющими, когда речь заходит о профессионализме организации. Полученные ответы показали, что оценка не является для НКО главным приоритетом. Используя шкалу от одного до десяти, 62% НКО поместили оценку в нижней половине шкалы (от шести до десяти). По сравнению с другими приоритетами, оценка оказалось на девятой из десяти позиций; только исследования оказались в худшем положении.

Недостаточная финансовая поддержка. Помимо того, что оценка не является главным приоритетом, она также не получает достаточного финансирования. Более одной трети НКО (36%) сообщили, что ни один из их доноров не поддержал деятельность по оценке. Когда НКО все-таки получают средства на проведение оценки, то финансирование, как правило, поступает из государственных источников или от благотворительных фондов. Более тридцати процентов НКО, которые являются грантополучателями этих двух типов доноров, сообщили о том, что в 2009 году они получили из данных источников средства на проведение оценки. Среди всех источников финансирования, корпорации меньше всего склонны оплачивать расходы на оценку (см. Схему 11).

Схема 11: Процент НКО, которые получили средства для проведения оценки; по источникам финансирования

Источник финансирования	Процент
Государственные гранты /контракты (n = 675)	35%
Поддержка со стороны фондов и благотворительных организаций (n = 847)	32%
Сборы, взносы и другие прямые выплаты (n = 597)	25%
Благотворительные пожертвования частных доноров (n = 981)	22%
Другие источники (включая проценты от инвестиций) (n = 588)	18%
Благотворительная поддержка со стороны корпораций (n = 793)	13%

Результаты и выводы опроса согласуются с данными предыдущих опросов, в ходе которых изучались практики НКО в сфере оценки. Согласно отчету United Way (2000 г.), только 40% респондентов сообщили о том, что их сотрудники располагают достаточным временем для участия в работе по оценке; а 62% опрошенных испытывали трудности, связанные со стоимостью работ по оценке изменений. Также, согласно исследованию Кармена (Carman) и Фредерикса (Fredericks), только 8% респондентов сообщили о том, что финансирование оценки было предусмотрено в рамках грантов или контрактов, в то время как 63% были вынуждены использовать внутренние или операционные средства для обеспечения такой работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Как можно в целом охарактеризовать опрос «Состояние дел в сфере оценки с некоммерческим секторе в 2009 году»? Мы бы назвали его «объективным». Лишь немногие организации получают поддержку, обладают знаниями и квалификацией, которые необходимы для освоения преимуществ оценки. Более емким качественным данным предпочитают количественные данные, которые проще собирать и анализировать. Оценка не используется для получения полной картины, отражающей результативность, успехи и произошедшие изменения – либо их отсутствие.

И все же есть и хорошие новости: НКО используют полученные данные и выводы теми способами, которые позволяют укреплять организации и повышают вероятность достижения социального эффекта. Их деятельность по оценке обращена как на изменения (outcomes), так и на социальный эффект (impact), а также на немедленные результаты (outputs) и удовлетворенность клиентов качеством услуг – все как и должно быть. Немаловажно и то, что руководство более половины организаций поддерживает деятельность по оценке.

Мы еще раз хотим напомнить, что результаты опроса-2009 являются исходными данными (baseline) исследования «Состояние дел в сфере оценки» (State of Evaluation). Мы надеемся, что данный отчет и полученные результаты и выводы вдохновят людей и организации НКО-сектора на освоение практики оценки, и что польза оценки будет становиться более значительной для данной сферы деятельности.

СПИСОК РАБОТ, УПОМЯНУТЫХ В ОТЧЕТЕ

Bruner Foundation. (2010). **Оценочное мышление: Больше внимания оценке** (*Evaluative Thinking: Getting Serious about Evaluation*). Получено 14 сентября 2010 г.:

<http://www.brunerfoundation.org/ei/docs/EvaluativeThinking.bulletin.4.pdf>

Кармен Дж. Г. (Carman, J.G.) и Фредерикс К.А. (Fredericks, K.A.) (2008). **Некоммерческие организации и оценка: Эмпирические данные сектора. Новые направления оценки** (*Nonprofits and Evaluation: Empirical Evidence from the Field. New Directions for Evaluation*), 119, 51 – 71.

Центры мониторинга и профилактики заболеваний (Centers for Disease Control and Prevention). (2008).

Руководство по оценке государственных программ: Разработка плана оценки (*State Program Evaluation Guides: Developing an Evaluation Plan*). Получено 14 сентября 2010 г.:

http://www.cdc.gov/dhbsp/state_program/evaluation_guides/evaluation_plan.htm

ETR Associates. (2010). **Выбор и работа с внешним оценщиком программы.** *Choosing and working with an external program evaluator*. Получено 14 сентября 2010 г.:

<http://www.nationalserviceresources.org/node/17547>.

Глобальный фонд/Всемирная организация здравоохранения (The Global Fund/World Health Organization).

(2008). **Руководство по проведению оперативного исследования в рамках программ, поддержанных Глобальным фондом** (*Guide to Operational Research in Programmes Supported by the Global Fund*).

Получено 14 сентября 2010 г.: http://www.who.int/entity/hiv/pub/operational/or_guide_gf.pdf.

Файн, А.Х. (Fine, A.H.), Тайер, С.И. (Thayer, C.E.) и Коглан, А.Т. (Coghlan, A.T.). (2000). **Практика оценки программ в некоммерческом секторе. Управление и лидерство в НКО** (*Program Evaluation Practice in the Nonprofit Sector. Nonprofit Management & Leadership*), 10(3), 331 – 339.

Национальный центр статистики в сфере благотворительности (National Center for Charitable Statistics).

(2009). **Данные о количестве некоммерческих организаций в США** (*Number of Nonprofit Organizations in the United States*), 1998 – 2008. Получено 14 сентября 2010 г.:

<http://nccsdataweb.urban.org/PubApps/profile1.php>.

United Way of America. (2000). **Опыт организации в сфере оценки изменений** (*Agency Experiences with Outcome Measurement*).

Уинг, К.Т. (Wing, K.T.), Роджер, К.Л. (Roeger, K.L.) и Поллак, Т.Х. (Pollak, T.H.). (2010). **Кратко о некоммерческом секторе: Общественные благотворительные организации, пожертвования и добровольчество** (*The Nonprofit Sector in Brief: Public Charities, Giving, and Volunteering*), 2009. Получено 14 сентября 2010 г.: <http://www.urban.org/uploadedpdf/412085-nonprofit-sector-brief.pdf>.

Фонд У.К. Келлога (W.K. Kellogg Foundation). (2010). **Стандартные вопросы о разработке бюджета** (*Budgeting FAQs*). Получено 14 сентября 2010 г.: [http://ww2.wkkf.org/](http://ww2.wkkf.org/Default.aspx?tabid=90&CID=281&ItemID=2810024&NID=2820024&LanguageID=0)

[Default.aspx?tabid=90&CID=281&ItemID=2810024&NID=2820024&LanguageID=0](http://ww2.wkkf.org/Default.aspx?tabid=90&CID=281&ItemID=2810024&NID=2820024&LanguageID=0)

ПРОТОКОЛ ОПРОСА

РАЗДЕЛ 1: Информация об организации

- Укажите индекс Вашей организации (на 31 декабря 2009 г.)
- Укажите количество сотрудников организации (в т.ч., сотрудники с полной и частичной занятостью, без учета добровольцев) [на 31 декабря 2009 г.]

1-3	10-19	50-99	500 и более
4-9	20-49	100-499	
- Классификация NTEE (National Taxonomy of Exempt Entities) применяется для классификации программных направлений/миссий некоммерческих организаций. Иными словами, как Вы можете описать тематику или цель работы Вашей организации – основную программную область. Какой код NTEE подходит для Вашей организации? Если Вы не можете с уверенностью определить код, то выберите категорию, которая наиболее близка к Вашей работе.

РАБОТА С ЖИВОТНЫМИ	МЕЖДУНАРОДНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, МЕЖДУНАРОДНЫЕ
ИСКУССТВО, КУЛЬТУРА И ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ	ОТНОШЕНИЯ И НАЦИОНАЛЬНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
ГРАЖДАНСКИЕ ПРАВА, ОБЩЕСТВЕННЫЕ АКЦИИ	МЕДИЦИНСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ
И ВЛИЯНИЕ НА ПОЛИТИКИ И ПРАКТИКИ	ПСИХИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ И ЭКСТРЕННАЯ ПОМОЩЬ
РАЗВИТИЕ И УКРЕПЛЕНИЕ СООБЩЕСТВ	ВЗИМОПОМОЩЬ / БЛАГОСОСТОЯНИЕ ЧЛЕНОВ ОРГАНИЗАЦИИ
ПРАВООХРАНИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	ФИЛАНТРОПИЯ, ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО, ГРАНТОДАЮЩИЕ ФОНДЫ
ЗАБОЛЕВАНИЯ, НАРУШЕНИЯ, МЕДИЦИНСКИЕ	БЛАГОСОСТОЯНИЕ ГОСУДАРСТВА И ОБЩЕСТВА
ДИСЦИПЛИНЫ	ГОСУДАРСТВЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ, ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ И
ОБРАЗОВАНИЕ	ЛИКВИДАЦИЯ ПОСЛЕДСТВИЙ КАТАСТРОФ
ТРУДОСТРОЙСТВО	ОТДЫХ И СПОРТ
ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ РЕЛИГИЙ
ПРОДОВОЛЬСТВИЕ, СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО, ПИТАНИЕ	НАУКА И ТЕХНИКА
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ	ОБЩЕСТВЕННЫЕ НАУКИ
ЖИЛИЩНО-КОММНАЛЬНАЯ СФЕРА И ЖИЛЬЕ	ВОСПИТАНИЕ / РАБОТА С МОЛОДЕЖЬЮ
ГУМАНИТАРНЫЕ СЛУЖБЫ	НЕИЗВЕСТНЫЕ (НЕКЛАССИФИЦИРОВАННЫЕ) ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
- Мы определяем «влияние на политики и практики» (advocacy) как «широкий спектр деятельности, целью которой является влияние на лиц, принимающих решения на различных уровнях». Это подразумевает не только традиционные способы влияния на политики и практики, такие как судебные процессы, лоббирование и информирование общественности, но также развитие потенциала, формирование сетей, развитие взаимодействия, коммуникаций и лидерства. В какой степени (приблизительно) работа Вашей организации в 2009 году была посвящена усилению влияния на политики и практики?

Работа, нацеленная на усиление влияния на политики и практики, не проводилась	Деятельность организации была преимущественно посвящена усилению влияния на политики и практики
Деятельность организации была в некоторой степени посвящена усилению влияния на политики и практики	Деятельность организации была полностью посвящена усилению влияния на политики и практики
Примерно половина деятельности организации была посвящена усилению влияния на политики и практики	Не знаю
- Укажите размер бюджета организации в 2009 году.

Менее \$100 000	\$1 млн. и более, но менее \$2,5 млн.
\$100 000 и более, но менее \$250 000	\$2,5 млн. и более, но менее \$5 млн.
\$250 000 и более, но менее \$500 000	\$5 млн. и более, но менее \$10 млн.
\$500 000 и более, но менее \$1 млн.	\$10 млн. и более
- Укажите источники финансирования организации в 2009 году. (Выберите из предложенных вариантов.)

Сборы, взносы и другие прямые выплаты	Благотворительная поддержка со стороны фондов и благотворительных организаций
Государственные гранты / контракты	Благотворительная поддержка со стороны корпораций
Благотворительные пожертвования частных доноров	Другие источники (включая проценты от инвестиций)
- Если в 2009 г. Вы получали благотворительную поддержку от фондов или благотворительных организаций, то укажите три фонда или благотворительные организации, которые оказали Вашей организации наиболее значительную поддержку в 2009 г.
- Оценивала ли Ваша организация какой-либо сегмент своей деятельности в 2009 г.? (Данный вопрос не относится к оценке деятельности персонала.)

Да	Нет	Не знаю
----	-----	---------

ПРОТОКОЛ ОПРОСА

РАЗДЕЛ 2: Информация о подходе организации к оценке

9. Как Ваша организация определяет понятие оценки?

10. Работал ли в Вашей организации (в 2009 г.) на полную ставку как минимум один сотрудник, который отвечал за оценку?

Да Нет Не знаю

11. Если на вопрос № 10 Вы ответили «нет» или «не знаю», то укажите, кто в Вашей организации несет основную ответственность за выполнение работ по оценке?

Исполнительный директор / президент / руководитель	Ответственных за оценку не было
Внешний оценщик (или оценщики)	Не знаю
Совет директоров организации	Сотрудник организации: (пожалуйста, укажите должность)

12. Цель данного вопроса – выяснить объем затрат организации на проведение оценки в 2009 году. Пожалуйста, учтите все расходы, которые имели отношение к оценке, такие как: рабочее время сотрудников; программное обеспечение, которое потребовалось для оценки; контракты с консультантами в сфере оценки и т.д. Какой процент бюджета организации (приблизительно) составили расходы на оценку в 2009 году?

0%	10% или более, но менее 15%
Более 0%, но менее 2%	15% или более, но менее 25%
2% или более, но менее 5%	25% или более
5% или более, но менее 10%	Не знаю

13. Из каких среди нижеуказанных источников (если таковые были) Ваша организация получила средства на проведение оценки в 2009 году? (Выберите все подходящие варианты.)

Сборы, взносы и другие прямые выплаты	Благотворительная поддержка со стороны корпораций
Государственные гранты /контракты	Другие источники (включая проценты от инвестиций)
Благотворительные пожертвования частных доноров	Ни один из наших доноров не профинансировал работу по оценке
Благотворительная поддержка со стороны фондов и благотворительных организаций	

14. Укажите основную аудиторию, на которую ориентировалась оценка, проведенная Вашей организацией в 2009 году?

Руководитель/исполнительный директор/управленческий состав организации	Клиенты организации
Другие сотрудники организации	Не знаю
Совет директоров организации	Другие аудитории (пожалуйста, укажите)
Доноры организации	

15. Каким образом Ваша организация использовала результаты/выводы оценки в 2009 году?

Для принятия решений о распределении ресурсов	В процессе взаимодействия / для отчетности перед стейкхолдерами
Для принятия кадровых решений	
Для разработки / корректировки программ	Для подготовки заявок для доноров
Для разработки / корректировки стратегий	Для презентаций на конференциях и подготовки статей/публикаций
Для подготовки отчетов для доноров по грантам/контрактам	Другое (пожалуйста, укажите)

16. Если Ваша организация в 2009 году работала с внешним оценщиком, то, пожалуйста, охарактеризуйте полученный опыт:

1 - Очень плохо	5 - Отлично
2 - Плохо	Мы не работали с внешним оценщиком
3 - Удовлетворительно	Не знаю
4 - Хорошо	

17. Некоммерческие организации часто используют документ, который показывает взаимосвязи между деятельностью организации и изменениями, которые происходят в результате проделанной работы. Обычно такие виды документов называют логической моделью, теорией изменений, планом программы, логической рамкой и т.д. Имеет ли Ваша организация логическую модель, теорию изменений или иной подобный документ?

Да Нет Не знаю

18. Занималась ли Ваша организация разработкой или корректировкой логической модели, теории изменений или иного подобного документа в 2009 году?

Да Нет Не знаю

19. Приведенные ниже варианты ответов представляют собой список распространенных практик, которые используются для проведения оценки. НКО могут применять комбинации таких практик, но вряд ли какая-либо организация применяет все одновременно. Пожалуйста, укажите практики, которые Ваша организация использовала в 2009 году (выберите все подходящие варианты):

Кейс-стади (примеры из практики)	Фокус-группы
Сбор статистических данных	Формы внутреннего контроля
Подготовка отчетов по грантам	Интервью
Изучение документов	Структурированное наблюдение
Создание рабочих групп для проведения оценки	Другое (пожалуйста, укажите)
Формы обратной связи, анкеты или опросы	

20. Чаще всего деятельность по оценке нацелена на получение ответов на один или несколько вопросов, которые приведены ниже. Пожалуйста, оцените эти вопросы по степени значимости для Вашей организации в 2009 году? («1» – самый важный вопрос, и «3» – наименее важный вопрос).

Сколько?: Сколько клиентов получили услуги; какой объем услуг предоставлен; и т.д.

Насколько качественно?: Удовлетворены ли клиенты /участники качеством услуг; можно ли считать, что организация предоставила услуги высокого качества; и т.д.

Что изменилось?: Изменилась ли жизнь клиентов/участников; какие изменения повлекла за собой работа организации; и т.д.

21. Пожалуйста, оцените по степени значимости («1» – самый важный, и «10» – наименее важный) приведенные ниже внутренние приоритеты, которые «конкурировали» между собой за ресурсы Вашей организации в 2009 году:

Коммуникации	Кадры
Оценка	Информационные технологии
Управление финансами	Исследования
Фандрайзинг	Развитие персонала
Управление организацией	Стратегическое планирование

РАЗДЕЛ 3: Проблемы, связанные с проведением оценки

Отвечая на следующие четыре вопроса, пожалуйста, укажите, в какой степени каждая из приведенных ниже проблем ограничивала возможности Вашей организации в сфере оценки в 2009 году:

22. Недостаточные финансовые ресурсы
Это не является проблемой Незначительная проблема Значительная проблема
23. Ограниченное рабочее время сотрудников
Это не является проблемой Незначительная проблема Значительная проблема
24. Ограниченные компетенции / квалификации в сфере оценки
Это не является проблемой Незначительная проблема Значительная проблема
25. Недостаточная поддержка со стороны руководства организации
Это не является проблемой Незначительная проблема Значительная проблема
26. Пожалуйста, укажите какие-либо другие (не указанные выше) проблемы, которые повлияли на возможность Вашей организации провести оценку в 2009 году:
27. Дополнительная информация: Пожалуйста, поделитесь другими идеями или информацией, которые имеют отношение к теме оценки:

Рисунок: ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНКИ (обложка)

Дизайн обложки или «wordle» (графический образ/облако из слов или фраз, которые чаще всего встречаются в тексте) составлен на основе данных, полученных в качестве ответов на вопрос «Как Ваша организация определяет понятие оценки?»

оценка
evaluation

опрос
survey

оценивать
evaluate

objectives

задачи

whether met
progress

эффективность

process

социальный эффект

effectiveness

analyzing

impact

потребности
needs

organization

удовлетворенность
satisfaction

участники
participants

against results

организация

clients

стратегический
strategic

информация
information
change

staff

define

processes

reviews

set клиенты

post

outcomes

stated

number

анализ

analysis measurement

feedback formal

обратная связь
reviewing

изменения

programs

assessment услуги

through

services

программы

mission

МИССИЯ

levels defined

evaluations

проект
project

measuring

ensure

качественные показатели

improve

provide

determine

определять

goals цели

review

improvement

goal

совершенствовать

standards

definition

measurable

деятельность
activities both

meeting

each

standards

определение

измеряемый

data

performance

surveys

measure

quantitative

plan

план

based

сообщество
community

опросы outputs
краткосрочные
результаты

program

established

программа