

Центр эффективной практики (The Center for What Works)

www.whatworks.org

Институт города (The Urban Institute)

www.urban.org

Единая классификация результатов деятельности некоммерческих организаций

(Common Outcomes Taxonomy: Organization-Centered Outcomes)

[http:// www. portal.whatworks.org](http://www.portal.whatworks.org)

<http://www.urban.org/center/cnp/Projects/outcomeindicators.cfm>

[http:// www.urban.org/publications/411404.html](http://www.urban.org/publications/411404.html)

Перевод выполнен Некоммерческой компанией Evolution and Philanthropy. Документ распространяется с разрешения Центра эффективной практики (The Center for What Works) и Института города (The Urban Institute).

Единая классификация результатов деятельности некоммерческих организаций

Цели систематизации и единой классификации результатов (outcomes):

- Помощь некоммерческим организациям (НКО) в разработке структурированного подхода к оценке эффективности программ и вклада в развитие общества;
- Содействие эффективному управлению ресурсами НКО;
- Помощь НКО в разработке показателей оценки деятельности и организации сбора данных.

Единая классификация результатов

I. Результаты программ

1. Выход на целевые аудитории; распространение информации о программе
2. Участие
3. Удовлетворенность

II. Результаты для участников программ

1. Знания; возможности для обучения; изменение мнений и отношения к конкретной проблеме
2. Модели поведения
3. Условия (состояние здоровья, социальный/экономический статус)

III. Результаты для сообщества

1. Социально-экономические политики
2. Здравоохранение / общественная безопасность
3. Гражданская активность и участие населения в принятии решений (в процессе разработки)
4. Экономическая ситуация (в процессе разработки)
5. Экологическая ситуация (в процессе разработки)
6. Состояние дел в социальной сфере (в процессе разработки)

IV. Общие результаты деятельности организации

1. Финансы (в процессе разработки)
2. Управление (в процессе разработки)
3. Руководство (в процессе разработки)

Показатели результатов программ (1)

1. Выход на целевые аудитории

а) Распространение информации о программе:

- % зарегистрированных представителей целевых аудиторий;
- Показатель участия в информационных мероприятиях;
- % представителей целевых аудиторий, осведомленных о предлагаемых услугах;
- Количество обращений за услугами (в мес.).

б) Доступ к информации:

- % представителей целевых аудиторий, которые сообщили о трудностях, связанных с получением информации;
- % услуг, которые предоставляются на безвозмездной основе;
- % представителей целевых аудиторий, которые отказались от участия / услуг.

в) Репутация:

- Количество партнерств на местном уровне;
- Количество положительных публичных отзывов / фактов выражения признательности;
- % представителей целевых аудиторий, которые удовлетворены услугами / обратились за услугами повторно.

Показатели результатов программ (2)

2. Участие

а) Заинтересованность / вовлеченность:

- % представителей целевых аудиторий, которые обращаются за несколькими услугами (либо пользуется иными предложениями);
- Количество активных участников;
- % представителей целевых аудиторий, которые участвуют в программе, руководствуясь опытом предыдущего (начального) этапа;
- Показатель обращений по рекомендации.

б) Посещаемость / использование:

- Средний показатель посещаемости мероприятий;
- % от нормы посещаемости, предусмотренной для данного мероприятия;
- Количество человек, выразивших заинтересованность в участии;
- Количество участников;
- % участников, которые также являются донорами;
- % зарегистрированного объема оказанных услуг (от запланированного);
- % зарегистрированных участников, которые обращаются за несколькими услугами (либо пользуется иными предложениями);
- Количество предложений, направленных новым потенциальным участникам;
- Показатель новых участников, откликнувшихся на предложение.

Показатели результатов программ (2) - продолжение

2. Участие

с) Прохождение полного курса / участие в программе до полного завершения:

- Процент участников, которые перешли на следующий этап программы;
- Количество участников которые прекращают и возобновляют участие в программе;
- % выпускников / участников, успешно завершивших программу;
- Средняя продолжительность участия в программе;
- % участников, сообщивших о получении оперативного отклика на свои потребности.

Показатели результатов программ (3)

3. Удовлетворенность

а) Выполнение:

- % представителей целевых аудиторий, которые получили услуги;
- Показатель выполнения запланированного объема работ;
- % сообщений о получении отклика на потребности.

б) Качество:

- % сообщений о положительном изменении восприятия / отношения к конкретному вопросу или проблеме;
- Показатель положительных рекомендаций программы новым потенциальным участникам;
- Показатель удовлетворенности целевых аудиторий;
- Количество положительных публичных отзывов / фактов выражения признательности.

Показатели результатов для участников программ (1)

1. Знания; возможности для обучения; изменение мнений и отношения к конкретной проблеме

а) Уровень подготовленности (квалификация):

-% участников, которые чувствуют себя подготовленными к выполнению конкретных задач / деятельности;

-% участников, обладающих минимальной квалификацией для перехода на новый уровень (изменения статуса) или выполнения новой деятельности.

б) Знания / обучение:

-% участников, которые повысили уровень знаний (сравнение показателей «до» и «после» программы);

-% участников, которые уверены в том, что в ходе программы они отработали навыки;

-% участников, которые в результате программы повысили индивидуальные показатели знаний.

с) Отношение / восприятие:

-% участников, которые сообщили о положительном изменении своего отношения к конкретному вопросу или проблеме;

-% родителей, учителей, коллег и иных лиц, сообщивших о положительном изменении отношения участников к конкретному вопросу или проблеме.

Показатели результатов для участников программ (2)

2. Модели поведения

а) Случаи желательного поведения:

- % участников, которые достигли своих целей;
- Показатель успешности участников;
- Показатель положительных изменений.

б) Поддержка новых моделей поведения:

- % участников, которые не возвращаются в программу/ к прежней системе;
- % участников, которые переходят на новый уровень / меняют условия жизни или статус;
- Продолжительность (количество недель/месяцев/лет);
- % участников, изменивших модели поведения по прошествии времени.

с) Случаи нежелательного поведения:

- Сокращение количества сообщений о нежелательном поведении. (в процентном выражении).

Показатели результатов для участников программ (3)

3. Условия/статус

а) Состояние здоровья участников:

- % участников, которые через 90 дней положительно оценили состояние своего здоровья;
- % уменьшения случаев проблем со здоровьем;
- % участников, которые сразу дали положительный ответ.

б) Социальный статус участников:

- % участников, которые перешли на новый уровень/изменили условия или статус;
- % участников, которые избегают нежелательного развития событий / поведения;
- % участников, которые улучшили взаимоотношения с окружающими;
- % выпускников / участников, завершивших программу;
- % участников, оставшихся на прежнем уровне, в прежних условиях / статусе.

с) Экономический статус участников:

- % участников, имеющих постоянное и безопасное жилье;
- % участников, которые переехали в постоянное жильё на длительный срок;
- % зарегистрированных участников образовательных программ;
- % участников, у которых увеличился заработок;
- % участников, которые занимаются построением карьеры.