

Измерване на промяната

**Система за наблюдение, оценка и
отчитане на резултатите на АРК България**

Тази публикация се базира на дейността,
осъществявана в рамките на програмата на АРК
Деинституционализация на услугите за деца
Стара Загора, 2006 - 2009

Тази публикация е подготвена от екипа на АРК България.

Бихме искали да изразим благодарността си към всички наши местни партньори в Стара Загора, колегите от АРК Лондон, Управителния съвет и донорите на АРК за техния неоценим принос, без който нямаше да има какво да наблюдаваме, оценяваме или отчитаме.

Публикацията е част от поредица материали, които обхващат редица проблеми на деинституционализацията, свързани с развитието на превантивни и алтернативни услуги за деца и семейства, базирани в общността. Останалите публикации от поредицата са:

- [Преобразяване живота на децата - деинституционализация на услугите за деца в Стара Загора](#)
- [Сглобяване на пъзела - създаване на партньорска мрежа за предотвратяване изоставянето и институционализацията на деца в Стара Загора](#)
- [По пътя към промяната - развиване на услугата приемна грижа в Стара Загора](#)
- [У дома е най-добре - създаване на услугата малък групов дом в Стара Загора](#)

За кого е предназначена тази публикация

Тази публикация разглежда системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите, която беше създадена и приложена на практика в рамките на програмата за деинституционализация на АРК България. Тя очертава цялостната рамка и ключови компоненти на системата, както и процеса на създаването ѝ, основаващ се на изведените поуки от опита на АРК в България.

Публикацията е предназначена предимно за настоящи и бъдещи доставчици на социални услуги към общините, отделите за закрила на детето и неправителствени организации в България, както и за работещите на национално ниво, които имат отговорност за развитието и наблюдението на тези услуги. Надяваме се, че тази публикация ще е полезна за всеки работещ по въпроси, свързани с наблюдение, оценка и отчитане на резултати в сферата на деинституционализацията, независимо, че е написана в контекста на ситуацията в България.

Съдържание

Въведение	1
Програмата на АРК за деинституционализация на услугите за деца	3
Защо е важно да има система за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите	3
Основни положения	5
Основни принципи и подходи	7
Логика на програмата и рамка на резултатите	8
Обобщение на модела	10
Прилагане на принципите в практиката	13
Планиране	15
Проследяване изграждането и стартирането на алтернативни социални услуги и услуги по превенция на изоставянето и институционализацията	16
Измерване въздействието на деинституционализацията върху благосъстоянието на децата: инструменти за оценка на детското развитие	20
Приложения	25
Приложение 1 Концептуална рамка на системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите	27
Приложение 2 Анализ на заинтересованите страни	29

Въведение

Програмата на АРК за деинституционализация на услугите за деца

Защо е важно да има система за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите

Програмата на АРК за деинституционализация на услугите за деца

Програмата на АРК в България е базирана в Стара Загора. В основата на програмата е работата на АРК чрез и в партньорство с организации и органи на местно ниво, включително община Стара Загора, Отдела за закрила на детето и местни неправителствени организации.

Защо е важно да има система за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите

Систематичното наблюдение, оценяване и отчитане на резултатите е полезно, защото:

- дава възможност за проследяване на напредъка при изпълнение на програмата и за измерване на резултатите;
- спомага за израстването на организацията и за взимане на информирано решение: установяване на въздействието, отбелязване на постиженията и подобряване на работата и прилаганите практики;
- улеснява отчетността към ключови заинтересовани страни, в това число партньори, потребители на услуги и донори.

В рамките на програмата на АРК България „Деинституционализация на услугите за деца” беше създадена цялостна система за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите, която конкретно има за цел:

- да проследява развитието и прилагането на практика на превантивни и алтернативни социални услуги;
- да измерва влиянието на деинституционализацията върху деца, напуснали институционалния тип грижа и настанени в семейство или в алтернативна социална услуга, базирана в общността;
- да предоставя информация на партньорите на местно и централно ниво в България, както и на донорите на АРК България във Великобритания.

Основни положения

Основни принципи и подходи

Логика на програмата и рамка на
резултатите

Обобщение на модела

Основни принципи и подходи

Системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите на АРК България е създадена като част от цялостната стратегия на АРК за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите, която е изградена върху следните основополагащи принципи:

- **Надеждност:** една система за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите трябва да работи и поддържа своите функции както при обичайни, така и при неочаквани обстоятелства. Това означава, че има качество и последователност в измерванията.
- **Валидност:** статистическите данни и индикаторите трябва да съответстват на основните цели и подцели на програмата, така че резултатите от измерването им да отразяват точно това, което трябва да се измери.
- **Обективност:** трябва да се положат максимални усилия за елиминиране на предубеждения или предразсъдъци като се разчита само на информация, която може да бъде проверена. На практика, това означава, че интерпретациите и заключенията трябва да са базирани на факти, извлечени от реална информация, а не да почиват на субективни преценки.
- **Качество:** данните трябва да бъдат възможно най-надеждни и коректни и да дават полезна информация, така че да могат да се използват ефективно от различните заинтересовани страни. Принципът за качество се отнася не само за наблюдение и оценка на индикаторите, измерващи количествените показатели за развитие на програмата/услугите, но и за тяхното влияние върху живота на децата.
- **Прозрачност:** откритост, комуникативност, ангажираност.

Подходът, който АРК България използва в процеса на наблюдение, оценка и отчитане на резултатите е свързан със създаване на система, базирана на:

- **Резултатност:** фокусира се върху резултати и ясно дефинирани цели, а не върху ресурси и дейности.
- **Участие:** социалните работници от партньорските организации участват в събирането на информацията относно развитието на услугите и в изработването, тестването и прилагането на инструментите за измерване на въздействието на деинституционализацията върху децата.

За повече информация относно ключови определения и концепцията, заложена в системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите, вж. **Приложение 1**.

Логика на програмата и рамка на резултатите

За да се създаде система за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите е важно да има яснота каква е целта на програмата – „логиката на програмата“, известна още като „теория на промяната“. Това означава, че причинните връзки между целта, подцелите и дейностите на програмата трябва ясно да се формулират.

Логиката на програмата на АРК България е:

- **основна цел на програмата:**

да демонстрира добри практики за превантивни и алтернативни социални услуги, които водят до цялостна промяна в институционалната грижа за деца в България.

- **подцели на програмата:**

- да демонстрира закриване на институции чрез създаване и прилагане на модели на алтернативни социални услуги;
- да засили работата по превенция чрез създаване и прилагане на модел на интегрирани услуги с цел намаляване броя на децата в риск от институционализиране или изоставяне;
- да изгради стратегически партньорства, чрез които да се осигури устойчивост на алтернативните социални услуги и да се допринесе за цялостна промяна.

Важно е също така да сме наясно какво цели да постигне програмата – „рамка на резултатите“.

Диаграмата на следващата страница показва **рамката на резултатите** в съответствие с логиката на програмата на АРК България:

АРК България - рамка на резултатите

ВЪЗДЕЙСТВИЕ

Цялостна промяна
за децата в
институционална
грижа в България

РЕЗУЛТАТИ

- Увеличен брой деца настанени в алтернативни услуги
- Намален брой деца влизаци в институционална грижа
- Намален брой деца в институционална грижа
- Подобряване на политиката, законодателството и практиките

ПРОДУКТИ

- Изграждане на стратегически партньорства
- Изграждане на капацитет: обучение, техническа подкрепа и супервизия
- Развиване и прилагане на интегрирани услуги по превенция на изоставяне и институционализацията
- Развиване и прилагане на услугата приемна грижа
- Развиване и прилагане на услугата малък групов дом
- Демонстриране на модел за закриване на институция
- Данни за подобро благосъстояние на децата

РЕСУРСИ

- Сформиране на екипа на АРК България
- Осигуряване на обучение и техническа подкрепа
- Създаване на система за наблюдение, оценка и отчитане
- Набиране, обучение и финансиране на допълнителен персонал към ОЗД от АРК
- Създаване на партньорска мрежа (включително финансиране) между различните доставчици на услуги по превенция
- Набиране, обучение и финансиране на екипа по приемна грижа
- Набиране, обучение и финансиране на персонала на услугата малък групов дом
- Осигуряване на сгради и изграждане на малки групови домове
- Работа в мрежа, договаряне и застъпничество

Обобщение на модела

Основни елементи на модела на АРК България за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите

В същността на системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите стои желанието да се измерят и изяснят две основни величини:

- **Цялостно развитие на програмата – как са изградени и стартирани превантивните и алтернативни социални услуги:** да се покаже как може да се развият социални услуги и децата да бъдат настанени в тях или да бъде предотвратено настаняването им в институционална грижа – това е единият от аспектите, чрез който целяхме да покажем как системата за грижа за децата може да бъде променена.
- **Промени в самите деца – измерване влиянието на деинституционализацията върху децата, напуснали системата за институционална грижа и настанени в семейства или в алтернативна социална услуга в общността:** програмата се надяваше да докаже как извеждането от институция влияе на децата чрез измерване на настъпилите промени в развитието на децата за определен период от време.

Цялостното развитие на програмата се проследяваше на базата на два ключови индикатора:

- брой деца, изведени от институция и настанени в алтернативни социални услуги;
- брой деца, чието изоставяне и настаняване в институция е предотвратено.

Разработиха се набор от ключови индикатори за наблюдение и събиране на информация за развитието на отделните услуги – от подробното документиране на броя лица, обхванати от всички кампании за запознаване с услугата приемна грижа, до окончателния брой домакинства, утвърдени като приемни родители.

Тази информация се събираше от АРК и партньорите - Отдела за закрила на детето (ОЗД), екипът по приемна грижа към сдружение „Самаряни” и персоналят на услугата малък групов дом (МГД) .

Промените в развитието на децата, изведени от институции и настанени в алтернативни социални услуги се оценяваха чрез използването на инструменти за оценка на детското развитие.

Инструментите за оценка на детското развитие бяха разработени съвместно от АРК и представители на партньорските организации – ОЗД, екип по приемна грижа към сдружение „Самаряни“ и социалните работници към услугата малък групов дом.

Оценките на децата се изготвиха от социалните работници към тези услуги и се състояха от набор от индикатори, измерващи физическото, интелектуалното, социалното и поведенческо развитие.

Прилагане на принципите в практиката

Планиране

Проследяване изграждането и стартирането на алтернативни социални услуги и услуги по превенция на изоставянето и институционализацията

Измерване въздействието на деинституционализацията върху благосъстоянието на децата: инструменти за оценка на детското развитие

Планиране

Работата по създаване на системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите трябва да започне възможно най-скоро след изясняване на основните цели и подцели на програмата.

Какво определяме като успех?

Важно е още от самото начало да е ясно какво ще определяме като успех. В програмата на АРК беше решено, че ще се проследява броя деца, върху които програмата е оказала влияние, като ще се търсят два конкретни типа въздействие:

- **първично въздействие:** когато детето е било настанено в алтернативна социална услуга или е предотвратено настаняването му в институция;
- **вторично въздействие:** когато е извършена директна работа с дете, настанено в институция (например обучение за повишаване на сексуално-репродуктивната култура) или се извършва текуща работа по превенция с деца и семейства, която все още не е приключила (отворени случаи по превенция).

От тук следва, че някои елементи от работата по програмата на АРК – например оказване на подкрепа на хората за достъп до здравни и други услуги като част от работата по превенция на изоставянето и институционализацията – не са включени в статистиката за първично и вторично въздействие.

Въпреки че са важни за програмата, беше решено, че включването на тези случаи е спорно, тъй като работата засяга както възрастните, така и децата. Освен това, тази дейност, формално погледнато, не е част от системата за закрила на детето. В случаите, когато тези дейности водят до официален сигнал до ОЗД, впоследствие те се включват в статистиката като първично или вторично въздействие (в зависимост от това, дали случаят е успешно затворен или е отворен и по него се работи). По този начин се предотвратява риска от двойно преброяване.

Кой от каква информация се нуждае: изготвяне на анализ на заинтересованите страни

Една от първите стъпки при изготвяне на план за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите е да се определи кой ще използва информацията, която ще събирате и предоставяте и какво точно би искал да знае. Може да съберете най-полезната информация на света, но ако никой не се интересува от нея или ако е под форма, която хората не могат или няма да ползват, тогава всичките ви усилия се оказват напразни.

Полезно е да се направи анализ на заинтересованите страни, за да се определи каква информация ще е необходимо да се събира и какви са изискванията за отчитане на резултатите. Анализът съдържа следната информация:

- кои са първичните и вторични потребители на събираната от вас информация;
- от каква информация се нуждаят те;
- защо е нужна тази информация;
- кога да бъде предоставяна информацията;
- как ще бъде предоставена тази информация.

Повече информация относно анализа на заинтересованите страни и информационните им нужди се съдържа в **Приложение 2**.

Основни елементи в плана за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите

Когато е ясно, кой от каква информация се нуждае вече може да се пристъпи към изработване на цялостен план за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите. Освен основните цели и подцели на програмата, както и съответната рамка на резултатите, други елементи на плана включват:

- индикатори за всички нива на рамката на резултатите и план, определящ точно какви данни да бъдат събирани, от кого, как и кога, както и ясно описание на това, което индикаторът ще измерва;
- кога и как ще се извършват вътрешни прегледи и външни оценки на програмата;
- идентифициране на необходимите ресурси за прилагане на системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите. Това включва и изясняване кой от вашата организация е отговорен за събиране и анализиране на данните от всички партньорски организации.

Времева рамка за разработване на система за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите

Таблицата по-долу показва разпределението във времето, както и ключовите етапи, през които минава разработването и прилагането на практика на ефективно наблюдение, оценка и отчитане на резултатите в една програма:

Ключови етапи в разработването и прилагането на системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите					
Компоненти	Времева рамка				
	Начало	0-6 месеца	6-12 месеца	13-24 месеца	24-36 месеца (и повече)
Планиране на системата					
Разработване на системата					
Прилагане на системата					
Отчети за работата, които включват анализ на данните и се предоставят редовно (тримесечни и годишни)					
Определяне на информация, която ще се използва като база за оценка на промяната					
Оценки:					
Средносрочни оценки					
Заклучителни оценки					
Оценки на промяната/въздействието					
Разработване на система за събиране на данни напр. чрез <i>Excel</i> или система за управление на информацията					
Преглед на системата					
Развиване на капацитет - обучение и подкрепа на лицата отговорни за разработване на системата, събиране и анализиране на данните					

Проследяване изграждането и стартирането на алтернативни социални услуги и услуги за превенция на изоставянето и институционализацията

Цялостният напредък на програмата се проследява въз основа на два **ключови индикатора** :

- брой деца настанени в алтернативна социална услуга;
- брой деца, при които е било предотвратено изоставяне и настаняване в институционална грижа.

В допълнение са разработени набор от ключови индикатори за наблюдение на развитието на отделните услуги, в това число:

Ключови индикатори за превенция – данните се събират от партньорите по превенция

- брой нови отворени случаи;
- брой случаи, по които се работи (текущи);
- брой успешно затворени случаи по превенция – децата остават в семейството си;
- брой неуспешно затворени случаи по превенция – децата са настанени в институционална грижа;
- брой деца, настанени в приемна грижа, Звено "Майка и бебе" – работата по тези случаи продължава.

Ключови индикатори за приемна грижа – данните се събират от екипа по приемна грижа

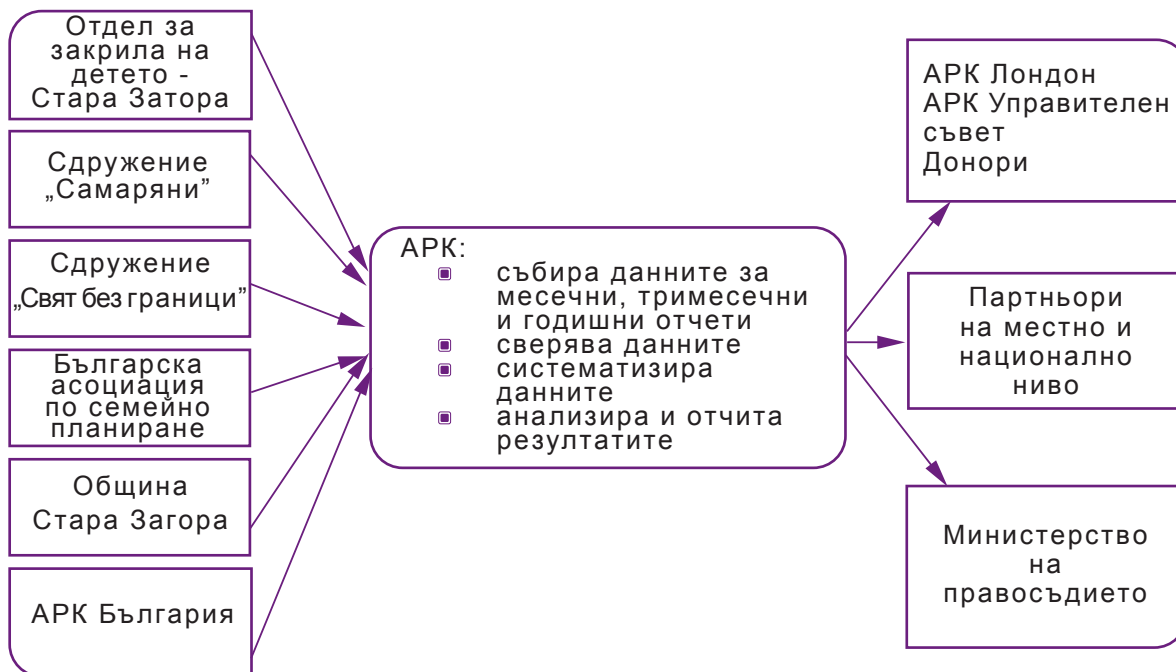
- брой лица участвали в групови информационни срещи;
- брой запитвания към екипа по приемна грижа;
- брой получени заявления;
- брой обучени домакинства;
- брой домакинства, утвърдени за приемни родители;
- брой деца, настанени и подкрепяни в приемна грижа.

Ключови индикатори за услугата малък групов дом (МГД) – данните се събират от екипа на МГД

- брой нови деца, настанени в услугата малък групов дом;
- брой деца, пребиваващи в момента в услугата;
- алтернативни настанявания от МГД – реинтеграция, осиновяване или приемна грижа;
- брой деца, които са имали контакт с родители и роднини:
 - без контакти;
 - чести контакти (повече от веднъж месечно);

- нередовни контакти (един или няколко пъти през годината);
- деца, оставали с преспиване в семейството си.
- брой деца, които са били хоспитализирани.

След като данните са събрани от партньорите, отговорни за това, те се съпоставят и се използват за отчитане на резултатите от АРК.



В **приложения диск** може да намерите таблица във формат *Excel*, която показва как всички данни, разбити по индикатори за различните услуги, се събират, сверяват, подреждат и съпоставят.

Измерване въздействието на деинституционализацията върху благосъстоянието на децата: инструменти за оценка на детското развитие

Инструментите за оценка на детското развитие са разработени с цел да се измерят ефектите от деинституционализацията – чрез оценка на развитието на децата, които се извеждат от институциите. Първата оценка се изготвя преди извеждане на детето от институцията и служи като отправна точка за сравнение със следващите оценки.

Този инструментариум е разработен съвместно от екипа на АРК и представители на местни партньорски организации – Отдела за закрила на детето, екипа по приемна грижа към сдружение „Самаряни” и персонала в услугата малък групов дом.

Какво представляват инструментите за оценка на детското развитие?

Инструментите са предназначени да оценяват и измерват развитието на деца на възраст от 0 до 1 година; от 1 до 3 години; от 3 до 7 години и от 7 до 11 години, които от институционален тип грижа са били реинтегрирани в биологичните им семейства или в семейства на близки и роднини, настанени в приемна грижа или в малък групов дом.

Инструментите не се използват в случаи по превенция или настаняване на деца в приемна грижа, идващи директно от техните биологични семейства, тъй като те не са били настанявани в институции и следователно не могат да бъдат оценявани по отношение на въздействието на деинституционализацията.

Дялове, категории и индикатори

Всеки инструмент обхваща четири основни дяла, всеки от които се отнася до важен аспект от детското развитие. Дяловете в инструментариума на АРК България са физическо, интелектуално, социално и поведенческо развитие.

- **Физическо развитие** – способностите на детето да участва в дейности като използва моторно-двигателните си умения, включително и умения за самообслужване;
- **Интелектуално развитие** – способностите на детето да разбира, мисли, запаметява информация и да прави и използва съждения;
- **Развитие на социални умения** – способността на детето да си взаимодейства с другите (върстници и възрастни) във и извън домашна среда;
- **Поведенческо развитие** – отнася се до способността на детето да действа и да изразява себе си.

Всеки дял се състои от няколко категории, а всяка категория, от своя страна, съдържа показатели, типични за нея. Те са изработени съвместно с експерти в областта на детското развитие, социални работници и обгрижващи.

По-долу е даден пример от дял „Развитие на социалните умения“:

Пример за категории и индикатори в дял “Развитие на социалните умения”

В дял „Развитие на социалните умения“ от инструментите за деца на възраст от 3 до 7 години са включени следните категории и индикатори:

Категория: Взаимодействие с други деца

Индикатори: Играе си добре с други деца на въображаеми игри
 Изчаква реда си и/или дава своите неща на другите
 Играе самостоятелно и с връстници като използва все повече въображение
 Има мнение и го отстоява вербално
 Не участва в сексуални игри с други деца

Категория: Взаимодействие с възрастни

Индикатори: Държи се грубо с възрастни и деца, когато е сърдит/а
 Обича да показва на възрастните какво може
 Прави опити да се налага по подходящ начин
 Не се държи изнервено и прилепчиво, когато обгрижващият иска да излезе без него
 Не се държи прекалено приятелски с непознати (не разговаря с непознати на обществени места по неуместен начин)
 Активно търси контакт с възрастни по подходящ начин
 Търси утешение от обгрижващия
 Държи се подходящо за възрастта си на обществени места

Скала за оценяване

Срещу всеки отделен индикатор в инструмента се поставя оценка по четирибална система за оценяване:

Описание на оценката	Оценка
Не е приложимо за оценяваното дете	н.п.
Показва изключително голямо изоставане в развитието за възрастта	1
Показва известно изоставане в развитието за възрастта	2
Показва нормално (близко до средното) развитие за възрастта	3
Показва по-високо от средното развитие за възрастта	4

Към всеки инструмент за съответната възраст има насоки как да се извършва оценяването.

По-долу е даден пример от дял „Физическо развитие“, илюстриращ как дяловете, категориите и индикаторите са взаимосвързани и как се оценяват:

Пример за използване на инструмент за оценка на детското развитие

Дял: Физическо развитие
Категория: Общи двигателни умения
Индикатор: „Може многократно да подскача на един крак“

Това е нещо, което се предполага, че детето може да прави на възраст между четири и пет години. И затова оценяваме по следния начин:

- Ако детето е на възраст между четири и пет години и може да прави това, тогава то показва нормално (близко до средното) развитие и оценката тук ще бъде **3**.
- Ако детето е на възраст между четири и пет години и все още не може да прави това, тогава то показва известно изоставане в развитието и трябва да бъде оценено с **2**.
- Ако детето е по-голямо, над пет години и все още не може да прави това, тогава то показва изключително голямо изоставане в развитието и ще бъде оценено с **1**.
- Но, ако детето е по-голямо от пет години и може да го прави, то това не е неочаквано и съответно не е приложимо за настоящото оценяване. Оценката тук ще бъде „**н.п.**“.
- Ако детето е по-малко от четири години и може да прави това, тогава то показва по-високо от средното за възрастта развитие. Оценката ще бъде **4**.

Тази логика трябва да бъде прилагана за всеки един от показателите, специфични за възрастта, от съответните категории и области.

Какво включва целият набор от материали към инструментите за оценка на детското развитие?

Освен дялове, категории и индикатори всеки инструмент включва също така и:

- профил на детето – стандартен формуляр съдържащ ключова информация като дата на раждане, пол, братя и сестри, здравословно състояние и история на настаняванията на детето;
- ръководство, приложимо за всички инструменти, обясняващо как да се извършва оценката;
- насоки за оценяване, специфични за всеки инструмент, съобразно възрастта на детето.

Приложеният диск съдържа всички материали за оценка на детското развитие покриващи четири възрастови групи, както и калкулатор във формат *Excel*, чрез който се подпомага анализирането на данните както следва:

Материали, общи за всички възрастови групи:

- Стандартен профил на детето
- Ръководство за извършване на оценката на детското развитие

Материали, специфични за отделните възрастови групи:

- Инструмент за оценка на детското развитие за възраст: 0-1 година; 1-3 години; 3-7 години; 7-11 години
- Насоки за оценяване към инструментите за възраст: 0-1 година; 1-3 години; 3-7 години; 7-11 години

Калкулатор във формат Excel, в който се въвежда и анализира информацията

Кой изготвя оценката?

Интервюто и наблюдението на децата, както и самата оценка се правят от социалния работник, който работи по конкретния случай и познава най-добре детето.

В идеалния случай, оценяващият екип се състои от двама социални работници или детски психолози, за да се избегне субективизъм и процесът да приключи в най-кратък срок. Оценката може да се направи и само от един социален работник или психолог. Решението зависи от наличните ресурси.

В Стара Загора, оценката бе извършена от следните социални работници:

- за реинтегрирани деца – социалните работници от Отдела за закрила на детето;
- за деца, настанени в приемна грижа – социалните работници от екипа по приемна грижа към сдружение „Самаряни“;
- за деца, настанени в малки групови домове – социалният работник и психолога към услугата малък групов дом.

През какъв период от време се изготвя оценката?

Първата оценка служи като отправна точка за сравняване на резултатите от последващите оценки и измерва развитието на детето в момента на оценяването. Следващите оценки позволяват да бъде измерена промяната във времето, за да се потвърди факта, че деинституционализацията и алтернативните услуги стимулират развитието на детето и спомагат за намаляване негативните ефекти на институционализацията върху развитието на детето.

Оценките се правят през интервал от 9/12 месеца.

Как се изготвят оценките?

Профилът на детето се попълва от социалния работник в ОЗД, работещ по случая на детето. Най-добре е това да става преди всяка оценка.

На интервюиращите са необходими поне три часа за извършване на оценката.

Основните източници на информация при оценката са детето, обгрижващият/те го и учителите. Използват се два метода за събиране на информация – наблюдение и интервюиране, като степента на прилагане на втория метод директно с детето зависи от възрастта и степента на неговото развитие.

Приложения

Концептуална рамка на системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите

Анализ на заинтересованите страни

Приложение 1

Концептуална рамка на системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите

Ключови дефиниции

Наблюдението е систематичен процес на събиране и анализиране на данни за проследяване ефикасността на организацията/програмата/проекта в постигане на техните цели и подцели. Това е непрекъснат процес, който проследява използването на всички ресурси и преобразуването им в продукти. С други думи, наблюдението се фокусира върху това какво се случва на ниво изпълнение.

Оценката е систематичен процес на събиране и анализиране на данни за преценяване ефективността на организацията/програмата/проекта в постигане на техните цели и подцели. Тя предоставя информация, която помага за анализа на последствията и резултатите от предприетите действия.

Отчитане на резултатите е цялостно и навременно осигуряване на полезна и нужна информация, насочена към вътрешни и външни заинтересовани страни.

Ефикасността измерва до колко ефикасно са разпределени ресурсите за постигане целите и подцелите на организацията/програмата/проекта. С други думи, ефикасността изследва как входните ресурси (пари, време, оборудване, персонал и др.) се превръщат в продукти и услуги.

Ефективността измерва степента, до която са постигнати целите/подцелите/ резултатите. С други думи, ефективността измерва успехите, неуспехите, ограниченията, благоприятстващите фактори и изведените поуки.

Ресурси са времето, финансовите, физически и човешки ресурси; процеси и методи като обучение, които преминават в действие, чрез което се създава продукт.

Продукти са последствията и услугите от завършването на дейности в рамките на интервенция, свързана с развитие. Те допринасят за постигането на резултати (например изграждане на стратегическо партньорство).

Резултатите представляват реалистичните и положителни промени, които възникват в следствие на прилагането на продуктите и водят до постигането на въздействие (например увеличен брой деца, настанени в алтернативни услуги).

Въздействията са положителни и/или негативни дългосрочни ефекти върху идентифицираните групи от население, появили се вследствие на интервенция (например въздействие върху детското развитие).

Системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите позволява:

- продължително и непрекъснато събиране, обработване, анализиране, интерпретиране и възприемане на данни т.е. включване на новите познания и информация към вече известните;
- предприемане на подходящи действия за попълване на липсващите звена като резултат от осмислянето на данните;
- определяне на следващата фаза на програмата/проекта.

Системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите е създадена да отговаря на някои въпроси, които се отнасят до:

- управление и развитие на програмата;
- интереси на заинтересованите страни;
- разпределение на ресурсите;
- постигнати резултати (продукти и резултати);
- въздействие (трансформиране, ползи, промени, постигнати разлики).

По този начин, системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултати, като един динамичен организъм спомага да се канализира въвеждането на данни, тяхното сумиране, съпоставяне, анализиране и трансформиране в полезна информация за различните типове аудитория, за събития, доклади, периодични прегледи и съобщения.

Системата за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите определя параметрите на това, което се измерва, направлява коригиращите действия и дава възможност за извеждане на поуки.

Приложение 2

Анализ на заинтересованите страни

Кои са заинтересованите страни?

Като заинтересована страна може да се опише всеки човек, общност, група или организация, проявяваща интерес към програма/проект/организация, в резултат на положително или отрицателно въздействие оказано върху нея чрез програмата или в резултат на факта, че има възможност да упражни власт и/или влияние върху съответните дейности.

Идентифицирайте потребителите на информация

Почти всеки проект има множество потребители на информация (заинтересовани страни). Като начало на процеса на определянето им, направете списък на различни групи, които считате, че може да са заинтересовани от вашия проект и от наблюдаване на работата.

Правете разлика между тези потребители на информация, които само искат да научат за дейността на вашата организация и онези, които изискват информация или данни от вас. В почти всички случаи, между първите в списъка трябва да бъде вашия собствен програмен екип. Други възможни вътрешни потребители на информация включват членовете на управителния съвет, организации партньори и потенциални бъдещи донори. Потенциални външни заинтересовани страни могат да бъдат представители на политическата или изпълнителната власт в правителството или други агенции.

Определете от какви данни/информация се нуждаят вашите потребители на информация

За всеки един проект има стотици въпроси, които могат да бъдат зададени. Вашето основно предизвикателство при изготвянето на план за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите е да се фокусирате само върху най-важните от тях. Ако положите достатъчно усилия в началото за изготвяне на оперативен план ще можете с по-голяма лекота да определите това, което ще се наблюдава и оценява.

Определете защо те имат нужда от данни/информация

Помислете, защо заинтересованите страни имат нужда от данните. Прегледайте всички техни изисквания по отчитане на резултатите, които може да са ви изпратили. Как ще използват информацията? Правилното разбиране на нуждата на партньорите от съответните данни, ще повиши вашата способност да осигурите полезна информация и ще помогне за създаването на екипна работа между заинтересованите страни.

Определете кога потребителите на информация се нуждаят от нея

Ако са ви известни определени времеви рамки, свързани с нуждата на заинтересованите страни от информация, добре е да ги документирате. Това ще ви помогне, когато правите график на процедурите по отчитане. Спазвайте максимално сроковете.

