**Тема 14. Моніторинг та оцінка соціального проєкту**

**1. Моніторинг соціального проєкту.**

**2. Оцінка соціального проєкту.**

**3. Показники і індикатори оцінювання соціального проєкту.**

**4. Звіт з оцінювання соціального проекту.**

**5. Прозорість та звітність у соціальному проектуванні.**

**1. Моніторинг соціального проєкту**

***Моніторинг*** конкретного соціального проєкту можна розглядати як «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 проєкту». Моніторинг повинен «супроводжувати» соціальний проєкт від етапу його планування, підготовки, безпосередньої реалізації і до етапу досягнення кінцевої мети проєкту, визначення наслідків і впливів проєктної діяльності на цільові групи, соціальні процеси і стани.

Також поняття «*моніторинг проєкту*» визначається як:

– «процес, який включає регулярний збір і фіксацію даних для відстеження ключових елементів реалізації проєкту протягом його впровадження»;

– «процес постійного накопичення інформації з усіх аспектів проєкту з метою визначення ходу виконання і кінцевого завершення запланованих дій, а також стосовно їх сприяння досягненню поставлених цілей».

*Навіщо потрібний моніторинг:*

1) знижує ризики;

2) попереджує виникнення кризових ситуацій;

3) підтримує успіх.

Система моніторингу включає оцінювання ефективності реалізації проєкту на його окремих етапах. Логіка моніторингу має відповідати логічним крокам реалізації проєкту.

Ключові особливості та завдання моніторингу проєктів: збір і обробка інформації з усіх аспектів проєкту; систематичність, повторюваність, постійність; досягнення запланованої мети, коригування, мінімізації негативних наслідків, непередбачуваних ситуацій, поліпшення процесу прийняття рішень, визначення можливостей розвитку та/або повторення проєкту.

Призначення моніторингу – забезпечити вчасне коригування процесу реалізації соціального проєкту у відповідь на зміни у зовнішньому середовищі. Крім того, важливо передати інформацію про позитивний досвід і досягнення виконавців проєкту. Усе це сприяє удосконаленню соціального проєкту у процесі його реалізації, встановленню зворотного зв’язку і діалогу між усіма членами проєктної команди, цільовою аудиторією та стейкхолдерами.

**2. Оцінка соціального проєкту**

***Оцінка*** проєкту це:

- «процес детального аналізу результатів діяльності та їх співвіднесення з певними запланованими показниками з метою визначення рівня ефективності проєкту для вирішення певної соціальної проблеми»;

- «дії зі збору, обробки, систематизації, аналізу, узагальнення та порівняння даних стосовно процесів та/або результатів проєкту з певними стандартами (еталонами), які слугують критеріями досягнення очікуваних результатів або відповідності реальної діяльності тій, що була запланована».

За ознакою того, ***що*** оцінюється, також розрізняють два види оцінювання: *оцінка процесів та оцінка результатів*.

***Оцінка процесів*** *(процесуальна, поточна)* аналізує ефективність проєктної діяльності, застосованих методів та форм. Її результати є основою обґрунтування необхідних змін та корегування впровадження проєкту. Таке оцінювання вивчає складові проектної діяльності, дії учасників проєкту, взаємини і впливи, що відбуваються серед виконавців, клієнтів, тих, хто приймає рішення, та у навколишньому середовищі.

***Оцінка результатів*** передбачає аналіз досягнення очікуваних результатів, а також непередбачених результатів і застосовується щодо проєктів, які вже впроваджуються на певних етапах реалізації або вже завершені. Така оцінка може стосуватися як короткострокових наслідків, термінових змін, що сталися з учасниками проєкту (наприклад, ступеня участі, поінформованості, знань, поведінки), так і довгострокових, які демонструють усталений вплив проєктної діяльності на соціальне становище і процеси відповідно рівня впровадження.

[Приклад: ***Основні індикатори*** результативного оцінювання:• оцінка змін у ставленні до проблеми, знань чи поведінки;• кількісна оцінка учасників або клієнтів проєкту;• аналіз ефективності, що містить висновки щодо кількісних та якісних змін показників ефективності реалізації проєкту і передбачає відповіді на запитання;• аналіз рентабельності стосовно вигідності проєкту у грошовому вимірі, що оцінюється з урахуванням досягнень або якісних результатів, у тому числі їх грошової вартості;• аналіз змін у політиці (оцінює вплив проєкту на соціальну політику в середовищі, в якому діє проект);• оцінка досягнень (визначаються не лише безпосередні результати дії проєкту, а й те, які зміни у поглядах, поведінці клієнтів та соціумі це спричинило, який досвід набуто для майбутньої роботи).]

Щодо того, ***хто*** здійснює оцінювання: організатор та виконавці проєкту або сторонні фахівці та експерти розрізняють *внутрішнє* і *зовнішнє* оцінювання.

***Внутрішня оцінка*** має бути постійним процесом передбаченим на етапі розробки, що впроваджується на усіх етапах проєкту, стосовно окремих видів і напрямів проєктної діяльності та надає систематизовану інформацію щодо практичної реалізації проекту. Внутрішню оцінку здійснюють самі виконавці соціального проєкту, вона передусім спрямована на удосконалення проєктної діяльності. Переважно застосовуються такі методи збору даних, як фокус-групові та глибинні інтерв’ю, анкетування тощо.

***Зовнішня оцінка*** зосереджена переважно на відповідності реальної діяльності запланованій, отриманих результатів очікуваним, цілям і завданням проєкту. Використовуються переважно такі методи дослідження: анкетування, опитування, аналіз проєктної документації, звітності, кількісних баз даних тощо.

Результати зовнішнього та внутрішнього оцінювання зорієнтовані на вирішення одних завдань, але можуть відрізнятися за рівнем об’єктивності та компетентності виконавців. Вважається, що зовнішня оцінка забезпечує об’єктивний погляд завдяки незалежній позиції спеціалістів-дослідників на противагу виконавців проєкту.

Схема оцінки соціального проєкту ***відповідно до моделі «теорії змін»*** наочно демонструє етапи і завдання оцінювання соціальних проєктів (див. рис. 1). Відповідно до цієї моделі оцінка може проводитися на різних етапах реалізації проєкту і стосуватися визначення різних даних і результатів.



Рис. 1.Схема оцінки проєкту відповідно до «теорії змін»

Залежно від того на якому ***етапі реалізації проєкту*** проводиться оцінювання вирізняється *вхідна* (базова, попередня, формуюча), *поточна* (процесуальна) оцінка, *оцінка результатів* (підсумкова, заключна), що передбачає як оцінка безпосередніх *результатів* проєктної діяльності, так і її *наслідків* (середньострокових результатів) і *впливів* (довгострокових результатів).

***Вхідна (базова, попередня, формуюча) оцінка*** здійснюється на етапі планування проєкту (або окремого виду проєктної діяльності) і визначає чи забезпечує проєкт вирішення проблеми, його відповідність потребам цільових груп, досяжність очікуваних результатів. Також аналізуються наявні ресурси (оцінка ресурсів) організації-виконавця, їхня відповідність проєктній діяльності: кадрове, фінансове, методичне, організаційне забезпечення, його відповідність запланованій діяльності. Оцінка на початковому етапі визначає реалістичність і потенційну ефективність проєкту.

***Поточна (процесуальна, проміжна, оцінка процесу)*** оцінка застосовується на етапі реалізації проєкту, визначає ефективність проєктної діяльності, застосованих методів та форм роботи, рівень досягнення проміжних результатів та визначає необхідність змін проєктної діяльності. Така оцінка вивчає складові проєктної діяльності, дії учасників проєкту, взаємини і впливи, що відбуваються серед виконавців, учасників, тих, хто приймає рішення, та у соціальному середовищі. При поточному оцінювання використовуються як кількісні показники (кількість заходів та учасників, впроваджених методик, розроблених матеріалів та програм тощо) та якісні показники, що оцінюють вплив проєктної діяльності на учасників, їхню поведінку, ефективність впроваджених методик, зацікавленість учасників, рівень досягнення проміжних результатів проєкту тощо.

[Приклад. **Запитання** на які має дати відповідь **поточна/проміжна оцінка:** Як сприймається проект різними зацікавленими особами: учасниками, співробітниками, адміністрацією, донорами? Які труднощі виникають під час реалізації проєкту? Наскільки ефективно працює команда виконавців проєкту? Як співвідносяться фактичні терміни виконання проекту і фактично використані ресурси із запланованими?]

***Підсумкова (заключна) оцінка*** (результати проєкту) здійснюється після завершення проєкту. Її мета – оцінити рівень досягнення запланованих результатів і наскільки проєкт вплинув на соціальні проблеми, на вирішення яких був спрямований. На цьому етапі застосовуються кількісні та якісні показники оцінювання.

[Приклад.**Запитання** на які має дати відповідь **поточна/проміжна оцінка:** Що в реалізації проєкту відрізняється від запланованої мети, завдань? Яка відповідність отриманих та очікуваних результатів проєкту? Які неочікувані результати проектної діяльності? Чи були відхилення від вихідного задуму проєкту? Наскільки проєктна діяльність, є стабільною?]

***Оцінка наслідків*** (середньострокових результатів) стосується короткострокових наслідків, змін, що сталися з учасниками проєкту (наприклад, ступеня участі, поінформованості, знань, поведінки). Оцінкою наслідків може бути аналіз результатів проєктної діяльності у різних аспектах: витрат (оцінювання економічної ефективності), змін ставлення учасників до проблем, змін кількості учасників і клієнтів, змін у політиці, аналіз досягнень тощо.

***Оцінка впливу*** – оцінка довгострокового ефекту проєктної діяльності (наприклад, зменшення рівня дитячої злочинності) передбачає «систематичне вивчення змін, які стали наслідком конкретних заходів, здійснених в рамках проєкту». Результати впливу проєктной діяльності охоплюють зміни в житті людей на рівні окремої громади чи регіону, країни в цілому залежно від рівня реалізації проєкту. Індикаторами оцінки впливу можуть бути поліпшення системи соціального захисту населення в громаді, рівень дитячої смертності тощо.

Види і методи моніторингу і оцінки є індивідуальними для кожного проєкту і визначаються залежно від завдань оцінювання, завдань, напрямів, форм, очікуваних результатів і ще багатьох факторів проєктної діяльності.

**3. Показники і індикатори оцінювання соціального проєкту**

Для демонстрації змін чи результату діяльності реалізації проєкту використовуються показники/індикатори, що мають повністю відповідати цілям, структурі та завданням впровадження проєкту. Інформація, відображена у показниках, використовується для оцінки діяльності, результатів, соціальних наслідків і впливів проєктної діяльності.

**Показники**– це інструмент, що дозволяє конкретизувати і роз’яснити мету і завдання проєкту та виміряти ефект від його впровадження. Коли при формулюванні очікуваних результатів проєкту використовуємо визначення «посилити», «покращити» або «підвищити», то для визначення рівня досягнення результатів потрібно використовується дані, що демонструють відповідні зміни. *Показник* – це характеристика окремої сторони об’єкта чи процесу, що має кількісно-якісний вираз. *Індикатор* – це характеристика змін, що відбуваються у результаті проєктної діяльності, за певними ознаками, ці зміни можна виміряти та проаналізувати за відповідними показниками.

Показники/індикатори досягнення запланованих результатів проєкту визначаються залежно від того що оцінюється: діяльність, результат чи вплив.

У випадку комплексного соціального проєкту, що передбачає кілька напрямів діяльності, пов’язаних окремими причинно-наслідковими зв’язками, оцінювання будується як сумарне оцінювання окремих проєктів (підпроєктів, напрямів, видів діяльності) в його складі. Для оцінки кожної групи підпроєктів, які фактично є окремими соціальними проєктами, розробляється відповідна технологія оцінки та визначаються відповідні методи та інструменти впровадження.

[**Наприклад**, якщо оцінювати реалізацію та ефективність впровадження проєкту, спрямованого на підвищення рівня громадянської активності молоді шляхом залучення до волонтерської діяльності, відповідно до етапів впровадження, то можна запропонувати такі показники оцінювання.

На *рівні внеску* – це затрати і ресурси, які будуть інвестовані в наш проєкт – фінанси (бюджет), молодіжні працівники та фахівці молодіжного центру, молодіжний центр, молодіжні громадські організації, різні форми і методи роботи з молоддю;

*На рівні процесу* – це види діяльності, які впроваджуються, наприклад: інформаційні заходи щодо підвищення обізнаності про волонтерську діяльність; розроблення навчального курсу для волонтерів початківців; проведення тренінгів для волонтерів початківців; розроблення навчального курсу для організації, які займаються волонтерською діяльністю і залучають волонтерів; проведення тренінгів для організації, які займаються волонтерською діяльністю і залучають волонтерів.

*На рівні результатів* – це безпосередні результати діяльності, яка здійснена на рівні процесу: кількість молоді, які пройшли тренінги для волонтерів початківців; кількість організацій, які займаються волонтерською діяльністю і залучають волонтерів; кількість проведених тренінгів; кількість підготовлених навчальних програм.

На рівні *наслідків* – середньострокових результатів – це зміни в рівнях знань та поведінці, наприклад: підвищення рівня знань молоді щодо можливостей волонтерства; підвищення рівня участі молоді в волонтерській і благодійній діяльностях; підвищення знань і зміна поведінки представників організації, які займаються волонтерською діяльністю і залучають волонтерів.

На рівні *впливу* – це довгострокові зміни у молодіжному середовищі – підвищення громадянської активності молоді через залучення до волонтерської діяльності.]

У соціальній сфері не визначено універсальних показників/індикаторів, що однозначно підтверджують успішність тієї чи іншої соціально корисної діяльності. Орієнтовний перелік показників оцінки результатів та організаційних умов реалізації соціального проєкту наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

Приклади показників оцінювання організаційних умов та результатів соціального проєкту

|  |  |
| --- | --- |
| Показники | |
| Кількісні показники | охоплення цільової групи: кількість учасників;  кількість проведених заходів: акцій, лекцій, тернінгів;  кількість розробленої продукції: навчальних програм, буклетів тощо |
| Показники соціального розвитку особистості | динаміка рівня розвитку особистості: «не вмів – навчився», «не знав – дізнався»; якість продуктів соціально-творчої діяльності (виробів, малюнків, походів, акцій); характер реалізованих громадських ініціатив |
| Показники соціальної адаптації особистості | зниження ризику асоціальних явищ; підвищення рівня соціальної успішності учасників; громадська активність |
| Показники громадської думки | популярність проєкту; соціальний ефект проєктної діяльності; зацікавленість соціальних партнерів; висвітлення інформації проєкт у засобах масової інформації |
| Технологічні показники | рівень організації проєкту в цілому та окремих заходів; чіткість та ефективність управління; організаційні вміння виконавців |
| Економічні показники | співвідношення витрат та соціального ефекту; залучення додаткових матеріально-технічних ресурсів |

При виборі показників оцінювання результативності конкретного проєкту доцільно на етапі розробки проєкту чітко визначити завдання та відповідні конкретні зміни, які планується досягти. Відповідно до запланованих змін визначити перелік показників, які можна застосувати для їх виміру, причому можна використовувати досвід впровадження аналогічних національних та міжнародних програм і проєктів. При формуванні остаточного переліку показників потрібно враховувати тільки ті, що відображають основні і важливі результати запланованої діяльності.

Для перевірки якості і відповідності показників оцінювання проєкту використовується методика SMART.

**4. Звіт з оцінювання соціального проекту**

***Звіт*** є важливим і обов’язковим продуктом моніторингу та/або оцінки програм і проєктів. Загальноприйняті положення щодо звіту за результатами оцінювання проєкту стосуються дотримання ряду *вимог*:

- відповідність: інформація, подана у звіті, має відповідати проблемі, що оцінювалася;

- об’єктивність: інформація у звіті має бути об’єктивною;

- надійність та достовірність: результати мають бути перевіреними та реальними;

- можливість порівняння: отримані дані можуть бути використані для оцінюванні та порівнянні даних;

- доступність: у звіті мають бути пояснення як і де можна отримати більш детальну інформацію;

- зрозумілість: особа, яка не має детальної інформації щодо проєкту, повинна зрозуміти інформацію надану у звіті.

Зміст звіту буде варіюватися залежно від проблематики аналізу та завдань оцінювання. Проте переважно використовується така *структура звіту*: резюме; вступ; структура оцінювання; опис об’єкту оцінювання; одержані результати (дані); висновки; рекомендації; додатки.

За обсягом звіт не повинен бути дуже великим, тому що це ускладнює його читання. Разом з тим у звіті проблема висвітлюється досить широко й різнобічно. Практика свідчить про те, що оптимальний обсяг звіту не перевищує 30 сторінок.

Проміжний звіт (звіт за певний період виконання проекту) складається з опису прогресу в роботі щодо досягнення цілей, успіхів у виконанні завдань або етапів проекту, створення передбачених продуктів або послуг. Ця частина повинна містити інформацію про відхилення реально проробленої роботи від запланованої. Наступною частиною проміжного звіту є обґрунтування використання ресурсів з поясненням можливих відхилень. Фінансова складова проміжного звіту зазвичай містить інформацію про використані кошти, яка подається в узагальненій формі, що дозволяє простежити співвідношення очікуваних і реальних витрат за різними статтями бюджету. Деякі донори вже на цьому етапі вимагають надання копій всіх платіжних і бухгалтерських документів.

**5. Прозорість та звітність у соціальному проектуванні**

Звітність у соціальному проектуванні передбачає прозорість і підзвітність перед громадою, ширшим суспільством, цільовою групою і звичайно донором.

В контексті громади, остання повинна бути добре поінформованою про заходи та результати проектної діяльності. Цього можна досягнути різними способами, а саме: залученням представників громадськості до керівних органів (правління, наглядова рада) організації-виконавця проекту, проведенням інформаційних кампаній (зустрічі, круглі столи, конференції, публікації в ЗМІ, презентації тощо), регулярною публікацією публічних звітів, які містять як змістову, так і повну інформацію про фінансову діяльність та виконані проекти.

Підзвітність перед цільовою групою забезпечується як методами, що описані вище, так і залученням та участю її представників у розробці, плануванні і виконанні проекту на всіх його етапах.

Підзвітність перед донором реалізується шляхом виконання умов щодо звітування, зазначених в угоді (контракті) про надання благодійної допомоги. Зазвичай вона передбачає своєчасне подання проміжних та остаточних змістових (описових) і фінансових звітів, проведення моніторингу або аудиту.

Остаточний звіт зазвичай містить наступні складові: коротку анотацію про виконання проекту; узагальнення щодо контексту і цілей проекту; опис основних досягнень, результатів проекту; опис ширших соціально-економічних результатів проекту, очікувань щодо його подальшого впливу на суспільство (цільову групу), перелік засобів подальшого поширення і використання його результатів. Звіт повинен спиратися на якісні та кількісні індикатори зазначені у проектній заявці.

Фінансова частина звіту є своєрідним узагальненням проміжних фінансових звітів за попередні періоди з чіткою ідентифікацією всіх відхилень у використанні коштів.

Остаточний звіт супроводжується фотографіями, які відображають проектну діяльність та результати, копіями публікацій, списками учасників заходів, що проводилися, копіями фінансових документів тощо.

Слід зазначити, що більшість донорів мають власні форми для описових і фінансових звітів. Частина грантодавців самостійно проводить або вимагає незалежного фінансового аудиту проекту.

По завершенні проекту або ж ще на етапі реалізації може проводитися його соціальний аудит. Його цілі є значно ширшими ніж простий контроль за виконанням проекту та використанням коштів. Результати соціального аудиту повинні дати відповіді на те як реалізація проекту сприяла розвитку сфери, в якій він виконувався; зміцненню організаційного потенціалу учасників; впливала на добробут, права, особистий розвиток цільової групи; змінювала ширше суспільство, регіон; визначала нові тенденції та зрушення у суспільному сприйнятті проблеми; поширювала нові ідеї і підходи до вирішення проблем; забезпечувала сталий розвиток організації, цільової групи, регіону.