

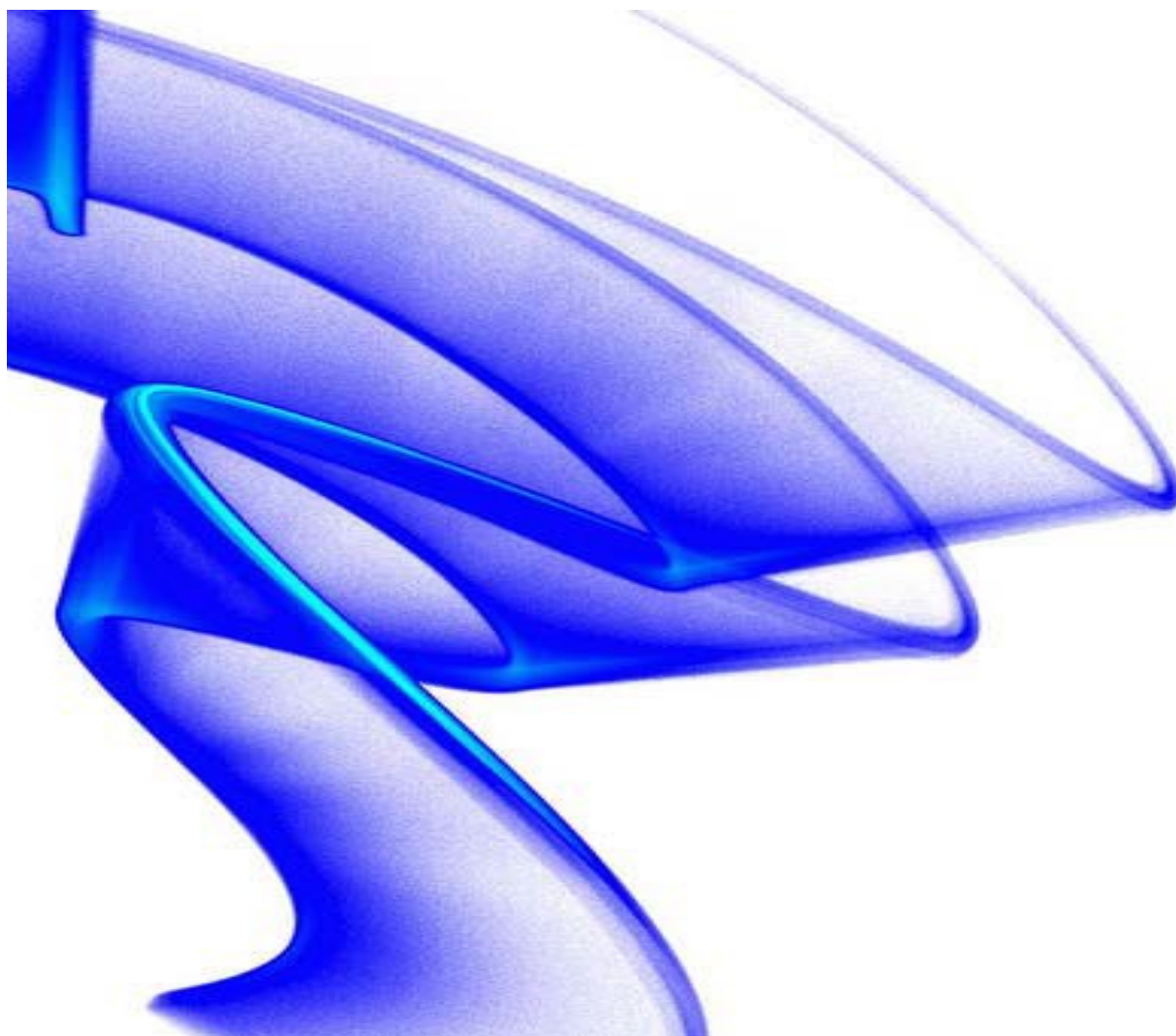
## **Социальные результаты и банки показателей, отражающих изменения в обществе**

### **Доступность и практическое использование**

[Outcome and Outcome Indicator Banks  
Availability and Use]

Эван Вадиа (Avan Wadia) и Дайана Паркинсон (Diana Parkinson)  
По заказу Службы оценки для благотворительных организаций (Charities Evaluation Services)

Январь 2011 г.



## Предыстория данного пособия

Эван Вадиа (Avan Wadia) и Дайана Паркинсон (Diana Parkinson) подготовили данную работу по заказу Национальной программы оценки эффективности (The National Performance Programme), которую выполняет Служба оценки для благотворительных организаций (CES – Charities Evaluation Services). Финансирование данной инициативы осуществляется в рамках Национальной программы вспомогательных услуг (The National Support Services programme) интернет-ресурса Capacitybuilders («Укрепляющие потенциал»). Реализация Национальной программы оценки эффективности осуществляется Службой CES в партнерстве с Ассоциацией руководителей добровольных объединений (ACEVO - The Association of Chief Executives of Voluntary Organisations), консорциумом организаций, поддерживающих людей нетрадиционной ориентации - LGBT Consortium, Фондом «Новая экономика» (nef - the new economics foundation), некоммерческой консалтинговой организацией «Капитал для новой филантропии» (NPC – The New Philanthropy Capital) и правозащитной организацией «Голос в пользу изменений - Англия» (Voice4Change England).

«Повышение качества вспомогательных услуг» (Improving Support) – это инициатива организации Capacitybuilders, объединяющая обучающие проекты и ресурсы практического характера с целью укрепления системы услуг для субъектов Третьего сектора.

Служба CES – это компания, ограниченная гарантией. Регистрационный номер в Англии и Уэльсе 2510318. Регистрационный номер благотворительной организации 803602. Регистрационный номер благотворительной организации в Шотландии SCO40937. Юридический адрес: 4 Coldbath Square, London, EC1R 5HL, UK.

## Выражение признательности

Данное пособие подготовлено Дайаной Паркинсон и Эван Вадиа.

Служба оценки CES предоставила материалы и оказала редакторскую / издательскую поддержку.

Также, Служба CES благодарит за помощь в проведении данного исследования следующих специалистов:

- Андреа Аллез (Andrea Allez), менеджер по вопросам повышения эффективности, Национальная ассоциация добровольных и местных объединений (NAVCA – The National Association for Voluntary and Community Action)
- Джорджина Энсти (Georgina Anstey), руководитель программы «Ценность инфраструктуры программных коммуникаций» (Value of Infrastructure Programme Communications), Национальный совет добровольных объединений (NCVO)
- Мэри Уинклер (Mary Winkler), научный сотрудник, Институт города (The Urban Institute)
- Джет Битти (Jan Beattie), консалтинговое партнерство devlinbeattie partnership ltd.

## Авторские права

Если не указано иное, то никакие компоненты данной публикации не могут храниться в системах, допускающих извлечение информации, либо воспроизводиться в любой форме без предварительного письменного согласия CES. Служба CES готова положительно рассмотреть обращения за разрешениями на полное или частичное воспроизведение данной публикации, поступающие от малых организаций, но условия воспроизведения Служба CES будет определять по своему усмотрению.

© Charities Evaluation Services 2011

ISBN 978-0-9564349-1-3

## Содержание

1. Введение .....	4
2. Ресурсы, вошедшие в данный отчет .....	6
2.1 Универсальные банки данных .....	8
2.2 Банки данных, предназначенные для отдельных сегментов деятельности .....	9
2.3 Другие источники социальных результатов и показателей изменений в обществе .....	15
3. Ресурсы на этапе разработки .....	20
4. Другие ресурсы .....	20
5. Заключение .....	22
6. Рекомендации .....	24
7. Приложение 1: Банки данных, распределенные по секторам / сферам услуг .....	25

### Определения, использованные в данном отчете

**Социальные результаты (outcomes)** – это изменения, различные виды благ, повышение уровня знаний / осведомленности или иной эффект, возникающий в результате оказания услуг, проведения мероприятий, либо выполнения организацией программы или проекта.

**Показатели социальных результатов (outcome indicators)** - это определенные виды информации, которые можно оценить или использовать в качестве критерия, чтобы показать, получены социальные результаты или нет.

**Банки социальных результатов / банки показателей социальных результатов (outcome banks / outcome indicator banks)** содержат ресурсы, благодаря которым организации могут действовать, ориентируясь на социальные результаты или показатели, имеющие отношение к их работе.

## 1. Введение

В 2007 году объединение Homeless Link изучило практику использования общих систем измерения социальных результатов, сложившуюся в сообществе организаций, которые занимаются проблемами бездомности и обеспечивают нуждающихся жильем.<sup>1</sup> В это же время Фонд «Новая экономика» (nef) опубликовал аналитическую статью, в которой обсуждался вопрос о целесообразности обмена сведениями о социальных результатах в масштабах Третьего сектора.<sup>2</sup>

Эти исследовательские отчеты сообщают о том, что организации пытаются определить и измерить социальные результаты своей деятельности. Фонд nef пришел к выводу, что «банки показателей способны улучшить ситуацию за счет объединения широкого спектра методов, которые уже используются для демонстрации социальных результатов в доступных территориях». В ходе исследования многие участники интервью рассказали специалистам фонда nef об укреплении взаимопонимания с другими организациями и формировании общей позиции относительно запланированных результатов. При этом многие организации уже были вовлечены в сетевое взаимодействие, обсуждение и обмен информацией о социальных результатах и показателях происходящих изменений.

Фонд nef также отметил, что развитие общей системы показателей социальных результатов может повысить эффективность фондов, а также организаций, получающих от них поддержку в виде общих показателей, которые расширяют возможности для сравнительного анализа различных проектов. Однако доступ к банкам социальных результатов и показателей не следует рассматривать в качестве заменителей процессов, через которые организации должны пройти в периоды планирования, мониторинга и оценки собственной работы. Очень важно, чтобы организации формулировали и получали доступ к тем социальным результатам, которые имеют непосредственное отношение к их деятельности, а не просто брали что-то у других игроков. Работа по определению социальных результатов зачастую включает проведение консультаций / совещаний с сотрудниками, добровольцами и пользователями услуг. Такой подход к делу помогает организациям концентрировать усилия коллектива на достижении существенных результатов.

Данное исследование посвящено поиску ответов на четыре вопроса:

- *Какие банки социальных результатов и показателей уже существуют, и как они используются на практике?*
- *Что послужило толчком для создания этих банков?*
- *Каким может оказаться вектор развития этих банков в дальнейшем?*
- *Какие другие ресурсы, пребывающие на этапе разработки, можно было бы использовать в качестве банков социальных результатов и показателей?*

Исследование включает результаты анализа вторичных данных, проведенного в целях поиска соответствующих достижений в Соединенном Королевстве и в других странах. Дополнением к данной работе стали интервью с людьми, вовлеченными в создание банков социальных результатов и показателей изменений.

Основная часть отчета содержит описание 15 банков данных, выявленных в ходе исследования, и (по-возможности) освещает следующие моменты:

- что представляет собой банк данных, и на какие группы пользователей он ориентируется;

<sup>1</sup> Homeless Link (2007) *The use of outcomes measurement systems within housing and homelessness organisations* («Использование общих систем измерения социальных результатов в практике организаций, нацеленных на решение жилищных проблем и предотвращение бездомности»)

<sup>2</sup> nef (2007) *Banking on outcomes for the Third Sector: Useful? Possible? Feasible?* («Формирование банков социальных результатов для Третьего сектора: Полезно? Возможно? Целесообразно?»)

- каким образом он разрабатывался;
- как он работает и используется на практике;
- что он может предложить добровольным объединениям и местным организациям;
- как выглядит план дальнейшего развития банка;
- где его можно найти.

Далее приводится информация о текущих разработках, а также подробные сведения о том, где можно найти другие ресурсы, имеющие отношение к созданию и использованию социальных результатов и показателей изменений.

В Приложении 1 можно ознакомиться с таблицей, которая предлагает перекрестные ссылки на все банки социальных результатов и показателей, упомянутые в данном отчете и распределенные по направлениям деятельности или сферам услуг.

## 2. Ресурсы, вошедшие в данный отчет

	Название	Описание	Разработчик
1	Проект «Показатели социальных результатов» (Outcome Indicators Project)  Американский опыт	Социальные результаты и показатели, предназначенные для 14 сегментов деятельности в сфере социальных преобразований	Институт города (The Urban Institute) и Центр эффективной практики (The Center for What Works)
2	База данных проекта SROI («Социальный возврат на инвестиции»)	База данных показателей и финансовых эквивалентов, предназначенных для использования в процессе измерения устойчивых социальных изменений (social impact)	Проект SROI – консорциум, действующий под руководством социального предприятия Forth Sector Development
3	Меню социальных результатов и показателей ресурсного центра FRIENDS  Американский опыт	Онлайн меню для служб, работающих с детьми, родителями и семьями	FRIENDS, национальный ресурсный центр поддержки местных инициатив, препятствующих жестокому обращению с детьми
4	Принципиальная схема показателей социальной интеграции (Indicators of Integration framework)	Рамочная концепция для тех, кто взаимодействует с беженцами с целью измерения прогресса, отражающего степень интеграции в общество	Университет королевы Маргарет (The Queen Margaret University), г. Эдинбург
5	LEAP for Health (Learning, Evaluation and Planning for Health), ресурс для обучения, оценки и планирования деятельности, способствующей укреплению здоровья	Рамочная концепция для работников местных учреждений здравоохранения	Подразделение Национальной службы здравоохранения в Шотландии (NHS Health Scotland)
6	The Greenspace LEAP, ресурс для обучения, оценки и планирования деятельности по озеленению территорий и сохранению естественного ландшафта	Концепция для участников деятельности по благоустройству городских территорий	Социальное предприятие Greenspace Scotland («Зеленая Шотландия»)
7	Публикация «Укрепление психического здоровья посредством создания благоприятной экологической обстановки: доказательная информация и практика» (The Greenspace Mental Health Improvement: Evidence and practice)	Документ, включающий показатели социальных результатов, касающихся психического здоровья и качества жизни	Шотландский центр укрепления психического здоровья (The Scottish Development Centre for Mental Health)
8	Рамочная концепция социальных результатов для учреждений сферы психического здоровья (Outcome Framework for Mental Health Services)	Социальные результаты и показатели для организаций, поддерживающих людей с проблемами психики	Национальная программа социальной инклюзивности (National Social Inclusion Programme)

9	Рекомендованные социальные результаты и показатели для сферы обслуживания граждан, нуждающихся в помощи (Recommended Carer Outcomes and Indicators)	Документ, включающий социальные результаты и показатели для служб, взаимодействующих со специалистами и гражданами, которые оказывают помощь нуждающимся	Подразделение Национального объединения социальных служб в Шотландии (The National Carers Organisations in Scotland)
10	Стандарты эффективности ассоциации NAVCA	Социальные результаты для местных инфраструктурных организаций	Национальная ассоциация добровольных и местных объединений (NAVCA – The National Association for Voluntary and Community Action)
11	Набор инструментов ASCOT	Набор инструментов для измерения результатов в сфере социального обслуживания взрослых граждан (Adult Social Care Outcomes Toolkit)	Центр по изучению индивидуальных социальных услуг (PSSRU – The Personal Social Services Research Unit)
12	Примеры из практики клиентских организаций Службы CES	15 кейсов, предназначенных для широкого круга организаций. Данные примеры из практики включают краткое описание услуг, целей, задач, социальных результатов и показателей, используемых изученными учреждениями	Служба оценки для благотворительных организаций (CES - Charities Evaluation Services)
13	«Звезды социальных результатов» (Outcomes Stars)	Набор оценочных инструментов для широкого спектра направлений и сфер деятельности, основанный на использовании схемы «звезда»	Консалтинговая организация Triangle Consulting
14	Отчет «Благополучие на местах: можно ли его измерить?» (Local Well-being: Can we measure it?)	Отчет, включающий показатели, с помощью которых организации могут оценить степень благополучия местного населения	Фонд «Новая экономика» (nef - new economics foundation)
15	Отчет о результатах изучения практики, связанной с оценкой инициатив местного уровня и добровольной деятельности в Северной Ирландии (Research into Evaluating Community-based and Voluntary Activity in Northern Ireland)	Отчет, включающий концепцию показателей, с помощью которой организации могут оценивать социальный капитал добровольной деятельности и местных объединений	Оценочная организация Community Evaluation Northern Ireland («Оценка сообществ – Северная Ирландия»)

## 2.1 Универсальные банки данных

### 2.1.1 Проект «Показатели социальных результатов»

Проект «Показатели социальных результатов» (Outcome Indicators Project) – это онлайн ресурс, созданный Институтом города<sup>3</sup> и Центром эффективной практики<sup>4</sup>. По итогам масштабного исследования в рамках данного проекта была разработана серия схем, которые отражают социальные результаты и показатели, предназначенные для организаций, действующих в рамках 14 тематических направлений:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• обучение взрослого населения и просвещение семей;</li> <li>• влияние на законодательство и социально-экономическую политику, правозащитная деятельность;</li> <li>• доступное жилье;</li> <li>• проживание с уходом;</li> <li>• поддержка бизнеса;</li> <li>• вовлечение населения в процессы развития сообществ;</li> <li>• предоставление приюта для временного проживания в экстренных ситуациях;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• обучение с целью трудоустройства;</li> <li>• снижение рисков для здоровья;</li> <li>• исполнительское искусство;</li> <li>• социальная адаптация бывших заключенных;</li> <li>• временное жилье;</li> <li>• наставническая помощь молодым людям;</li> <li>• учебно-воспитательное сопровождение молодежи.</li> </ul> |
|--|---|

Схемы включают как промежуточные, так и конечные социальные результаты, и сопровождаются примечаниями, которые разъясняют, почему были выбраны те или иные показатели и стратегии сбора данных. Несмотря на то что некоторые пользователи незнакомы с терминологией, предлагаемая методика проста в применении. Схемы, отражающие последовательность получения результатов, не являются исчерпывающими и, прежде всего, помогают определить ключевые социальные результаты и соответствующие показатели, которые отвечают критериям отбора и согласуются с мнением экспертов данной сферы деятельности. Схемы можно скачать в формате Word или Excel.

Данные организации разработали еще два ресурса, которые могут заинтересовать потенциальных пользователей:

- **Рамочная концепция измерения социального эффекта / устойчивых изменений (Impact Measurement Framework)** – интерактивный инструмент, с помощью которого пользователи могут создавать собственные системы, основанные на социальных результатах и показателях, сформулированных в рамках проекта «Показатели социальных результатов». Вновь созданные системы измерения устойчивых изменений представлены в формате для печати, но не для скачивания.
- **Таксономия социальных результатов некоммерческой деятельности (Nonprofit Taxonomy of Outcomes)** – документ, задающий критерии социальных результатов на уровне отдельного участника, программы, организации и сообщества.

<sup>3</sup> Институт города (The Urban Institute) – это исследовательский центр, который также занимается проведением оценки и продвижением услуг с целью повышения уровня социального, гражданского и экономического благополучия. Институт был учрежден в США, но его деятельность осуществляется в 28 странах.

<sup>4</sup> Центр эффективной практики (The Center for What Works) позиционирует себя как «некоммерческую организацию, нацеленную на развитие компетенций в сфере оценки эффективности, и на формирование 'общего языка', позволяющего субъектам социальной сферы сравнивать результаты, обучаться и совершенствовать свою практику». Местонахождение центра – США.



Дальнейшее развитие проекта «Показатели социальных результатов», запланированное Институтом города, будет заключаться в расширении спектра направлений, для которых будут составлены схемы социальных результатов и показателей. Конечная долгосрочная цель организации заключается в создании портала сравнительных показателей для американского Третьего сектора.

Схемы показателей социальных результатов можно скачать здесь:  
[www.urban.org/center/cnp/projects/outcomeindicators.cfm](http://www.urban.org/center/cnp/projects/outcomeindicators.cfm)

Оценить Рамочную концепцию измерения социального эффекта / устойчивых изменений можно здесь: <http://portal.whatworks.org/welcome.aspx>

## 2.1.2 База данных проекта SROI

Проект «Социальный возврат на инвестиции» (SROI) – это программа, которую финансирует Правительство Шотландии (The Scottish Government). Цели данной инициативы заключаются в развитии, пропаганде и содействии использованию показателя, известного как «социальный возврат на инвестиции» (SROI - Social Return on Investment), в практике Третьего сектора Шотландии. Деятельность в рамках проекта выполняет консорциум организаций. Правительство Шотландии и Департамент Третьего сектора (OTS - The Office of the Third Sector) признают, что демонстрация создания социальной, экономической и экологической ценности имеет большое значение для субъектов Третьего сектора, их доноров, инвесторов и заказчиков услуг, а также приобретает особую важность для государственного и частного секторов. В связи с этим Правительство Шотландии и OTS решили профинансировать дополнительные программы, способствующие развитию и распространению практики применения SROI.

Банк показателей является разработкой Проекта SROI и представляет собой базу данных показателей и финансовых эквивалентов социальных результатов, предназначенных для использования в процессе измерения социального эффекта с применением коэффициента SROI. Использование этой базы данных следует совместить с изучением [Руководства по применению SROI \(Guide to SROI\)](#).

Получить более подробную информацию и ознакомиться с банком показателей можно здесь:  
<http://www.sroiproject.org.uk/sroi-database.aspx>

## 2.2 Банки данных, предназначенные для отдельных сегментов деятельности

### 2.2.1 Меню социальных результатов и показателей ресурсного центра FRIENDS

Это онлайн банк, предназначенный исключительно для работы с детьми, родителями и семьями. Он создан с целью сопровождения деятельности в рамках таких направлений, как «поддержка семьи», «помощь после принятия ребенка в семью» и «предотвращение жестокого обращения с детьми». Меню группирует данные по сегментам / видам услуг и защитным факторам:

Сегменты	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Результаты работы по оздоровлению детей и членов их семей;</li> <li>• Результаты работы с родителями по развитию воспитательных навыков;</li> <li>• Результаты обучения / воспитания детей;</li> <li>• Результаты работы по укреплению семейных отношений;</li> <li>• Результаты оказания официальной и неформальной помощи.</li> </ul>
Защитные факторы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Умение родителей регулировать и поддерживать стабильное эмоциональное состояние;</li> <li>• Адресная поддержка родителей;</li> <li>• Результаты укрепления социальных связей;</li> <li>• Результаты воспитания и укрепления эмоциональных контактов;</li> <li>• Знания о формировании родительских навыков, воспитании детей и молодежи.</li> </ul>

Вспомогательным сервисом данного Меню является Конструктор логической модели (Logic Model Builder) - онлайн ресурс, благодаря которому пользователи могут выполнять серию последовательных шагов по построению собственной системы социальных результатов и показателей. Помимо этого, он предлагает список подходящих инструментов для сбора данных, среди которых основная часть подтвердила свою эффективность в ходе клинических испытаний. Описание каждого инструмента включает информацию о его компонентах, стоимости и местонахождении (точке доступа).

Американский национальный ресурсный центр FRIENDS (Family Resource Information, Education, and Network Development Service), осуществляющий информационную, образовательную и коммуникационную поддержку местных инициатив, нацеленных на предотвращение жестокого обращения с детьми, разработал данное Меню и Конструктор логической модели в партнерстве с Информационным порталом сферы защиты детства (The Child Welfare Information Gateway; США).<sup>5</sup>

Меню социальных результатов и показателей социальных результатов можно изучить здесь: [www.friendsnrc.org/evaluation-toolkit/menu-of-outcomes-and-indicators](http://www.friendsnrc.org/evaluation-toolkit/menu-of-outcomes-and-indicators)

Конструктор логической модели находится здесь: <http://toolkit.childwelfare.gov/toolkit/>

## 2.2.2 Принципиальная схема показателей социальной интеграции

Разработанная в 2003 году Университетом королевы Маргарет (The Queen Margaret University, г. Эдинбург) по заказу Департамента внутренних дел (The Home Office), Принципиальная схема социальной интеграции (Indicators of Integration framework) помогает местным организациям и законодательным органам планировать деятельность, осуществлять мониторинг и оценивать эффективность услуг для беженцев.

Данная схема подразделяет концепцию интеграции беженцев на десять отдельных, но взаимосвязанных сегментов:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• трудоустройство;</li> <li>• обеспечение жильем;</li> <li>• образование;</li> <li>• здравоохранение;</li> <li>• укрепление связей с обществом;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• единение с обществом;</li> <li>• взаимодействие с обществом;</li> <li>• безопасность и стабильность, связанная со знанием языка и культуры;</li> <li>• права и гражданство.</li> </ul> |
|---|---|

Для каждого из десяти сегментов в схемы приведена серия показателей, которые можно использовать для качественной либо количественной оценки прогресса, связанного с интеграцией индивидуального или группового уровня,

Организации Третьего сектора, работающие с беженцами и стремящиеся сформировать отчетливое представление о своих социальных результатах и показателях, сочтут весьма полезным распределение информации по сегментам и уровням практики в пределах каждого сегмента. Каждый список показателей сопровождается ссылками на первоисточники, которые тоже содержат полезные сведения. Однако в силу того, что сегменты отображают тематические области социальных результатов, организациям, использующим схему, необходимо найти и выбрать в этих сегментах конкретные результаты, учитывающие особенности их деятельности.

Информация о Принципиальной схеме приведена на стр. 12–23: [www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs04/dpr28.pdf](http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs04/dpr28.pdf)

<sup>5</sup> С более подробной информацией можно ознакомиться здесь: [www.childwelfare.gov/index.cfm](http://www.childwelfare.gov/index.cfm)

### 2.2.3 Рамочная концепция «Обучение, оценка и планирование деятельности, способствующей укреплению здоровья»

LEAP for Health (Learning, Evaluation and Planning / «Обучение, оценка и планирование деятельности, способствующей укреплению здоровья») – это рамочная концепция, предназначенная для Национальной службы здравоохранения (NHS – National Health Service) и добровольных / некоммерческих организаций, вовлеченных в работу по укреплению здоровья и повышению степени благополучия граждан на базе местных площадок. Такими «площадками» могут быть проекты местного уровня, пункты оказания первой помощи, клиническая практика, пропаганда заботы о здоровье и государственные учреждения здравоохранения. Цель концепции – помочь людям спланировать и оценить свою работу.

Разработанная подразделением Национальной службы здравоохранения в Шотландии (NHS Health Scotland) в сотрудничестве с группой местных организаций, концепция уделяет первоочередное внимание трем ключевым «ориентирам», которые были определены как основные тематические области для местного здравоохранения и деятельности, нацеленной на укрепление благополучия:

- здоровое население;
- устойчивые сообщества; и
- качество жизни в сообществах.

Для каждого «ориентира» сформулированы социальные результаты и показатели изменений в обществе.

Концепция разработана таким образом, чтобы ее можно было адаптировать к разным обстоятельствам. Она определяет ключевые виды деятельности и предлагает инструкции и инструменты для планирования и оценки работ.

С концепцией можно ознакомиться на стр. 32–44:

[www.healthscotland.com/uploads/documents/LEAP\\_for\\_health.pdf](http://www.healthscotland.com/uploads/documents/LEAP_for_health.pdf)

### 2.2.4 Рамочная концепция «Обучение, оценка и планирование деятельности по благоустройству городских территорий»

Greenspace («зеленое пространство») – это термин, который используется для описания охраняемых земель или водоемов, освоение которых официально отложено на неопределенный срок. Рамочная концепция The Greenspace LEAP<sup>6</sup> является частью «путеводителя», включающего инструкции и инструменты для тех, кто намерен планировать, заниматься мониторингом и оценивать деятельность по благоустройству городских территорий. Данное руководство предназначено для всех субъектов, вовлеченных в проведение подобных работ на профессиональной основе либо в качестве любителей.

Разработанная социальным предприятием Greenspace Scotland в сотрудничестве с Шотландским центром развития сообществ (The Scottish Community Development Centre) и другими партнерами, концепция может использоваться для планирования и оценки деятельности на местном, проектном, стратегическом и партнерском уровнях. Концепция включает «подсказки», с помощью которых команда проекта или сотрудники местных организаций могут наладить контакты со стейкхолдерами локального уровня, чтобы обсуждать и формировать общее мнение относительно желаемых результатов, способов их получения и оценки работы.

Концепция The Greenspace LEAP построена с учетом трех ключевых «ценностно-целевых аспектов»: это «места (пространства)», «люди» и «устойчивый социальный эффект» (impact). Каждый из этих аспектов подразделяется на «параметры», имеющие существенное значение для достижения поставленной цели. Например, аспект «места (пространства)» включает следующие параметры:

- Зеленые пространства привлекательны.
- Зеленые пространства доступны.

<sup>6</sup> Learning, evaluation and planning – Обучение, оценка и планирование

- Зеленые пространства соответствуют своему предназначению.
- Зеленые пространства согласуются с другими стратегиями.

В свою очередь, каждый из этих параметров можно разделить на «элементы», которые соответствуют уровню, выбранному для дальнейшего планирования и оценки.

Рамочную концепцию можно бесплатно скачать здесь:  
[www.greenspacescotland.org.uk/default.asp?page=195](http://www.greenspacescotland.org.uk/default.asp?page=195)

## 2.2.5 Публикация из серии «Укрепление психического здоровья: доказательная информация и практика»

«Измерение успеха» (*Measuring Success*), Руководство № 2, входящее в серию пособий «Укрепление психического здоровья: доказательная информация и практика» (*The Mental Health Improvement: Evidence and practice*)<sup>7</sup>, подготовленных по заказу Совета по вопросам здравоохранения Шотландии (*The Health Scotland*), включает список показателей, затрагивающих аспекты психического здоровья и качества жизни. Серия пособий выполняет функцию важного ресурса для тех учреждений, которые в силу своей профессиональной или общеорганизационной деятельности тесно соприкасаются с людьми, имеющими проблемы психического здоровья. Руководство «Измерение успеха» предназначено для сегментов деятельности, которые имеют непосредственное отношение к обязательствам либо интересам таких объединений, как Партнерства в сфере планирования работ по укреплению сообществ (*Community Planning Partnerships*) и Партнерства местных субъектов сферы здравоохранения (*Community Health Partnerships*), а также организаций, планирующих комплексные услуги для детей, молодежи и людей всех возрастов, которые требуют участия различных организаций.

Этот документ в основном посвящен разработке показателей психического здоровья и психических заболеваний. Он включает несколько примерных показателей (приведенных в описании опыта конкретных организаций – кейсах), которые предлагают читателям поразмышлять о вариантах их практического применения. А в Разделе 5 подробно обсуждаются различия между показателями психического здоровья и показателями психических заболеваний. Раздел 6 рассматривает показатели развития сообщества, а также включает показатели, связанные с качеством жизни и формированием социального капитала.

Руководство можно скачать здесь:  
[www.evaluationsupportscotland.org.uk/downloads/Guide2Measuringsuccess.pdf](http://www.evaluationsupportscotland.org.uk/downloads/Guide2Measuringsuccess.pdf)

## 2.2.6 Рамочная концепция социальных результатов для учреждений сферы психического здоровья

Цель Рамочной концепции социальных результатов для учреждений сферы психического здоровья (*Outcome Framework for Mental Health Services*) заключается в поддержке деятельности заказчиков и провайдеров услуг по проведению мониторинга, оценки и измерению эффективности услуг для людей трудоспособного возраста, имеющих проблемы психического здоровья. Изначально концепция создавалась для организаций сферы психического здоровья, оказывающих услуги на базе дневных стационаров, но со временем данная разработка была расширена и адаптирована для применения в масштабах всей отрасли и, в частности, в тех учреждениях, которые помогают благополучателям преодолевать социальную изоляцию.

Концепция предлагает серию социальных результатов и показателей, имеющих отношение к следующим тематическим областям:

- участие в жизни сообщества;
- социальные сети;
- трудоустройство;

<sup>7</sup> Данная серия публикаций размещена на веб-сайте Совета по вопросам здравоохранения Шотландии (*The Health Scotland*): [www.healthscotland.com](http://www.healthscotland.com)

- образование и обучение;
- физическое здоровье;
- самостоятельное проживание;
- индивидуальный подход и возможность выбора услуг (в сфере социального обслуживания населения и здравоохранения).

В концепции представлены социальные результаты и показатели для каждой тематической области. При этом ожидается, что провайдеры услуг будут дополнять имеющиеся данные собственными результатами и показателями.

Рамочная концепция разработана с учетом официального утвержденных показателей национального и регионального уровня. Помимо этого, документ включает серию социальных результатов и показателей, касающихся соблюдения принципа недискриминации (diversity), удовлетворенности потребителей услуг, а также их участия в жизни общества. Концепция включает информацию о сборе данных и условиях заключения контрактов с Национальной службой здравоохранения (NHS); законодательстве, определяющем национальные стандарты и цели; а также краткий обзор ключевых задач, обозначенных в Договоре об оказании услуг по заказу государства (PSA - Public Service Agreement)<sup>8</sup>, выполнению которых может поспособствовать обновление подходов к оказанию услуг в сфере психического здоровья.

Рамочная концепция – это уже не новый ресурс: она была разработана еще в 2007 году специально для дневных стационаров.<sup>9</sup> Более современная версия концепции появилась в ходе выполнения Национальной программы социальной инклюзивности (The National Social Inclusion Programme), посвященной модернизации дневных услуг и внимательному изучению тех сторон жизни, в которых наблюдается изоляция уязвимых граждан. Рамочная концепция социальных результатов для дневных служб сферы психического здоровья (The Outcomes Framework for Mental Health Day Services) прошла экспериментальную проверку на базе пяти организаций-провайдеров услуг, действующих в данной сфере, и получила обратную связь от 22 заказчиков.

Организации разработали два инструмента для сбора данных, которые позволяют фиксировать и сопоставлять социальные результаты, обозначенные в рамочной концепции.<sup>10</sup>

Концепция и сопутствующее руководство предлагают провайдерам услуг, действующим в сфере психического здоровья, четко изложенную, реалистичную и доступную информацию, представленную в виде меню социальных результатов и показателей. Однако документ не очень удобен для практического применения, поскольку опубликован в формате PDF.

Скачать документ можно здесь:

[www.socialinclusion.org.uk/publications/Broadened\\_Social\\_Inclusion\\_Outcomes\\_Framework.pdf](http://www.socialinclusion.org.uk/publications/Broadened_Social_Inclusion_Outcomes_Framework.pdf)

## 2.2.7 Рекомендованные социальные результаты и показатели для сферы обслуживания граждан, нуждающихся в помощи

Данная серия социальных результатов и показателей, предназначенных для сферы обслуживания граждан, нуждающихся в помощи, подготовлена подразделением Национального объединения социальных служб в Шотландии (The National Carers Organisations in Scotland). Предлагаемые социальные результаты и показатели были составлены с учетом планов правительства, связанных с разработкой законодательства и социально-экономической политики. Цель данной работы – поддержать местные органы власти и партнерства, осуществляющие планирование деятельности

<sup>8</sup> Задачи, указанные в договоре PSA, впоследствии были сокращены Правительством Соединенного Королевства.

<sup>9</sup> Более подробную информацию можно получить здесь: [www.socialinclusion.org.uk/publications/DSdoccover1.pdf](http://www.socialinclusion.org.uk/publications/DSdoccover1.pdf)

<sup>10</sup> Инструментарий можно скачать здесь: [www.socialinclusion.org.uk/home/index.php?subid=50#whatsnew65](http://www.socialinclusion.org.uk/home/index.php?subid=50#whatsnew65)

по укреплению сообществ, которые стремятся повысить положительную отдачу от выполнения широкого спектра утвержденных задач.

В документе изложены социальные результаты и показатели для некоммерческих и государственных служб, работающих с молодыми и взрослыми людьми, которые заботятся о гражданах, нуждающихся в поддержке. Социальные результаты, ориентированные на данную категорию провайдеров услуг, составлены с учетом Рамочной концепции социальных результатов для сферы социального обслуживания населения местного уровня (CCOF – The Community Care Outcomes Framework), которая была предложена действующим в Шотландии партнерствам сферы здравоохранения, социальной защиты и жилищно-коммунального хозяйства в качестве золотого стандарта, предназначенного для повышения качества услуг.

Рекомендованные социальные результаты и показатели для сферы социального обслуживания граждан, нуждающихся в помощи (Recommended Carer Outcomes and Indicators), разработанные для использования на местном уровне, озвучивают серию социальных результатов, связанных с воплощением «основополагающей идеи», которая заключается в том, что «люди, осуществляющие уход, должны чувствовать поддержку, благодаря которой они смогут лучше заботиться о своих подопечных». Документ включает показатели, которые согласуются с целями HEAT, утвержденными Правительством Шотландии и региональным подразделением Национальной службы здравоохранения (NHS)<sup>11</sup>, а также отображаются в Меню показателей социальных результатов местного уровня для муниципальных социальных служб.

Социальные результаты и показатели представлены в виде таблицы, содержащей пять результатов, связанных с воплощением вышеупомянутой «основополагающей идеи», каждый из которых сопровождается серией показателей и списком источников информации.

Ресурс имеет особое значение для организаций Третьего сектора Шотландии, которые должны отчитываться о проведении работ, выполняемых в партнерстве с местными органами власти или иными государственными провайдерами. Социальные результаты и показатели представлены как стандарты качества и не предназначены для демонстрации изменений.

Социальные результаты и показатели можно скачать здесь:  
[www.carersnet.org/docs/other/PositiveOutcomes.pdf](http://www.carersnet.org/docs/other/PositiveOutcomes.pdf)

## 2.2.8 Стандарты эффективности ассоциации NAVCA

Стандарты эффективности для организаций, занимающихся вопросами развития и оказывающих поддержку инициативам местного уровня (The Performance Standards for Local Support and Development Organisations), были разработаны Национальной ассоциацией добровольных и местных объединений (NAVCA – The National Association for Voluntary and Community Action), чтобы внедрить оценку эффективности в практику инфраструктурных организаций местного гражданского / некоммерческого сектора. Стандарты были подготовлены в 2006 году по итогам консультаций с членами NAVCA.

Стандарты эффективности (PS - Performance Standards), составленные с учетом утвержденных ассоциацией пяти основных функций местных инфраструктурных организаций (развитие, поддержка, построение связей с внешним окружением, защита интересов, и работа по формированию стратегических партнерств), предлагают серию ключевых социальных результатов для каждого направления деятельности.

Действуя в соответствии со стандартами ассоциации NAVCA, местные инфраструктурные организации могут продемонстрировать свой вклад в достижение социальных результатов национального масштаба.

<sup>11</sup> HEAT – это «забота о здоровье, результативность, управленческая практика, доступ к услугам, и медицинское обслуживание, отвечающее потребностям каждого пациента» (Health Improvement, Efficiency and Governance, Access to Service, Treatment Appropriate to Individuals). Данные цели, которые обязуется выполнять Национальная служба здравоохранения (NHS), имеют непосредственное отношение к улучшению показателей здоровья и качества лечения, к повышению эффективности управления системой обслуживания населения и к расширению доступа к услугам.

Пользователи могут применять стандарты PS (которые можно скачать в формате Word) в процессе разработки показателей для оценки собственной деятельности. Помимо этого, PS используются в процессе отбора кандидатов на получение Премии качества ассоциации NAVCA (The NAVCA Quality Award). К данному ресурсу, в частности, обращаются члены NAVCA в ходе подготовки к участию в конкурсе, а также другие соискатели, которым стандарты помогают определять порядок мониторинга и оценки либо составлять бизнес-планы.

Ассоциация NAVCA сообщает о том, что в настоящий момент проводится ревизия некоторых социальных результатов и стандартов, которые планируется изложить более простым и понятным языком. Начиная с января 2010 года, в конкурсе соискателей Премии смогут участвовать все члены NAVCA.<sup>12</sup> Данное обстоятельство должно значительно ускорить внедрение стандартов в практику организаций.

Стандарты можно скачать здесь: [www.navca.org.uk/services/quality](http://www.navca.org.uk/services/quality)

### **2.2.9 Набор инструментов ASCOT, предназначенный для измерения результатов в сфере социального обслуживания взрослых граждан**

ASCOT (Adult Social Care Outcomes Toolkit) – это банк показателей / набор инструментов, разработанный Центром по изучению индивидуальных социальных услуг (PSSRU – The Personal Social Services Research Unit).

Система показателей ASCOT, позволяющая фиксировать информацию о «качестве жизни индивида в зависимости от характера социальных услуг» (SCRQOL - social care-related quality of life), создана для применения в работе максимально широкого спектра учреждений / социальных служб и иных групп пользователей.

Цель, которую ставили перед собой создатели ASCOT, заключалась в определении показателей, благодаря которым система измерений могла бы чутко улавливать особенности результатов, получаемых в сфере социального обслуживания населения.

Действующая версия ASCOT предлагает измерять социальные результаты несколькими способами:

- отслеживая изменение показателя SCRQOL в течение определенного периода времени;
- оценивая разницу между «фактическим показателем SCRQOL» и «предполагаемым SCRQOL в условиях отсутствия услуги» (прирост SCRQOL)
- определяя прогнозируемый прирост SCRQOL с помощью фактического SCRQOL и косвенных показателей ожидаемого SCRQOL.

Инструменты, предназначенные для проведения подобных измерений на базе разных учреждений, размещены на веб-сайте Центра PSSRU. В них используются как прямые, так и косвенные показатели.

С более подробной информацией можно ознакомиться здесь: <http://www.pssru.ac.uk/ascot/>

## **2.3 Другие источники социальных результатов и показателей изменений в обществе**

### **2.3.1 Примеры из практики клиентских организаций Службы CES**

Сборник из 15 кейсов содержит описание целей, задач, социальных результатов (изменений в обществе / жизни людей), краткосрочных результатов (созданных продуктов / выполненных работ) и показателей, используемых организациями разных сфер и направлений деятельности. Цифры в скобках, указанные в нижеследующем списке, соответствуют нумерации кейсов на веб-сайте Службы оценки для благотворительных организаций (CES - Charities Evaluation Services).

---

<sup>12</sup> До января 2010 года заявку на участие в конкурсе соискателей Премии могли подавать только те члены NAVCA, которые оказывали поддержку не менее пяти местным организациям.

Данные кейсы взяты из практики широкого спектра некоммерческих организаций и местных объединений. В частности, в сборнике представлены:

- местная ассоциация, действующая на территории Бангладеш (01);
- организация, нацеленная на укрепление потенциала организаций, работающих с этническими меньшинствами (02);
- местная организация, поддерживающая латиноамериканских женщин (03);
- организация-инициатор кампаний против злоупотребления алкоголем (04);
- проект по профилактике бездомности, работающий с молодыми людьми группы риска (05);
- проект, содействующий трудоустройству беженцев с ограниченными возможностями здоровья (06);
- сеть клубов, создающая людям с особыми потребностями условия для занятий спортом (07);
- местный женский центр (08);
- общественный консалтинговый центр (09);
- проект развития организационных компетенций, необходимых для работы с добровольцами (10);
- местный проект развития сообщества, содействующий повышению качества жизни социально изолированных групп населения (11);
- местный Совет по делам добровольного служения обществу (Council for Voluntary Service) (12);
- местное стратегическое партнерство, нацеленное на развитие неблагополучной территории (13);
- проект, способствующий улучшению результатов школьного обучения детей афро-карибской этнической группы (14);
- проект возрождения аграрных территорий (15).

Примеры из практики начинаются с основных сведений об организации.

Далее приводится информация о месте, которое занимают в Треугольнике планирования CES (The CES Planning Triangle) цели и задачи организации или проекта.

В кейсах нет подробного обзора социальных результатов и показателей, но приведены примеры для различных направлений и сегментов деятельности. Организации социальной сферы могут использовать этот сборник в качестве руководства по определению собственных результатов и показателей.

Кейсы можно изучить и скачать в формате PDF здесь:

<http://www.ces-vol.org.uk/tools-and-resources/outcomes-and-outcome-indicators/example-planning-triangles/index>

### 2.3.2 Инструментарий для оценки социальных результатов Outcomes Stars

Outcomes Stars («звезды социальных результатов») – это оценочные инструменты, основанные на использовании схемы «звезда», которые помогают организациям, нацеленным на получение разных социальных результатов, осуществлять мониторинг прогресса, происходящего в жизни субъектов, получающих их услуги. Этот инструментарий подходит для организаций, оказывающих интенсивную помощь пользователям услуг с широким спектром разнообразных потребностей.

Разработчики инструментария создали «звезды социальных результатов» для разных видов услуг:



- Alcohol Star: борьба с алкогольной зависимостью
- Community Star: укрепление сообществ
- Family Star: помощь семье
- Homeslessness Star: борьба с бездомностью
- Mental Health Recovery Star: лечение психических заболеваний
- Older Person's Star: забота о старшем поколении
- Teen Star: работа с подростками
- Well-being Star: благополучие людей с проблемами здоровья
- Work Star: трудовая деятельность

В каждой «звезде» представлены результаты по нескольким тематическим областям / направлениям деятельности, которые сопровождаются установками (ориентирами), подразделяющими процесс социального преобразования на несколько этапов. Следуя этой схеме, пользователи могут отслеживать прогресс на пути к обозначенному социальному результату. Эти установки можно использовать в качестве показателей социальных результатов.

Первая версия Outcomes Star была подготовлена консалтинговой организацией Triangle Consulting в 2004 году для Приюта Св. Мунго (St Mungo's), оказывающего помощь бездомным людям. Со временем эксперты Triangle Consulting разработали новые «звезды», и адаптировали инструментарий к особенностям работы в других сферах услуг.

«Звезды социальных результатов», как правило, используются для поддержки услуг, основанных на применении интенсивных методик. С разрешения уполномоченного сотрудника организации-провайдера услуги, клиентам предлагается обозначить те моменты, которые, по их мнению, свидетельствуют об изменениях, имеющих непосредственное отношение к тематической области социального результата. Полученные баллы отображаются на «звезде результатов» пользователя услуг. Этот процесс повторяется в течение равных промежутков времени. Поступающие сведения можно использовать для мониторинга индивидуального прогресса пользователей услуг; для оценки результатов, полученных в рамках проекта (либо в процессе общеорганизационной работы); или даже для сравнения собственных достижений со средними общенациональными показателями похожих проектов или клиентских групп.

«Звезды» находят широкое применение в организациях, которые в частности, занимаются проблемами бездомности и психического здоровья. Данное стремление поощряют и поддерживают зонтичные институты данных сфер деятельности – национальное объединение Homeless Link и Форум провайдеров услуг в сфере психического здоровья (The Mental Health Providers Forum). Самая первая версия Outcomes Star, предназначенная для тех, кто борется с бездомностью, в течение первого года с момента ее публикации была скачана 7 000 раз. В 2008 году объединение Homeless Link провело опрос агентств, работающих с бездомными людьми на территории Англии, и выяснило, что «звезду» использует каждая пятая организация.

Являясь источником сведений о социальных результатах и показателях, «звезды» предлагают различным группам клиентов ознакомиться со списком тематических областей, по которым распределены результаты, и сопровождают эту информацию ориентирами, благодаря которым пользователи определяют свои позиции в каждой области. Дополнительными преимуществами инструментария являются инструкции / подсказки и бесплатная система, основанная на использовании информационных технологий.

В настоящий момент разрабатывается еще несколько новых «звезд»:

- Music Therapy Star: музыкальная терапия;
- Sexual Health Star: сексуальное здоровье;
- Empowerment Star: улучшение положения женщин (услуги в сфере профилактики домашнего насилия);
- Learning Disability Star: решение проблем необучаемости.

Бесплатные инструменты Outcomes Stars можно скачать здесь:

[www.outcomesstar.org.uk/star-versions/](http://www.outcomesstar.org.uk/star-versions/)

### 2.3.3 Отчет «Благополучие на местах: можно ли его измерить?»

В отчете «Благополучие на местах: можно ли его измерить?» (Local Well-being: Can we measure it?), опубликованном в 2008 году, обсуждается роль законодательства, социально-экономической политики и сферы услуг с позиции повышения степени благополучия граждан. Документ предлагает рамочную концепцию измерений, ориентированную на оказание помощи местным органам власти и партнерам в вопросах выполнения задач, зафиксированных в Стратегии устойчивого развития сообщества (Sustainable Community Strategy) и Местном территориальном соглашении (Local Area Agreement), которое заключается между местной и центральной властью.

Документ подготовлен Фондом «Новая экономика» (nef) в 2008 году при поддержке Аудиторской комиссии (The Audit Commission). Авторы отчета рекомендуют использовать для измерения благополучия трехуровневый подход, включающий:

- универсальный уровень;
- локальный уровень; и
- целевой уровень.

Затем приводятся показатели, которые можно использовать для оценки благополучия людей на каждом из этих уровней, а также для определения связи с официально утвержденным Национальным комплексом показателей (National Indicators Set). Отчет включает примеры измерения благополучия на локальном уровне и раскрывает суть концепции в процессе обсуждения ее ключевых элементов. Для работы в таком формате читателям предлагается извлечь подходящие показатели, с помощью которых можно следить за динамикой благополучия граждан.

Отчет обеспечивает организации некоторыми всесторонне изученными показателями, которые можно применять для контроля за изменением степени благополучия. Помимо этого, в данной публикации озвучен ряд национальных показателей, позволяющих устанавливать связь между работой организаций и национальными приоритетами.

С отчетом можно ознакомиться здесь:

[www.neweconomics.org/publications/local-well-being-can-we-measure-it](http://www.neweconomics.org/publications/local-well-being-can-we-measure-it)

### 2.3.4 Отчет о результатах изучения практики, связанной с оценкой инициатив местного уровня и добровольной деятельности в Северной Ирландии

В отчете о результатах изучения практики, связанной с оценкой инициатив местного уровня и добровольной деятельности в Северной Ирландии (Research into Evaluating Community-based and Voluntary Activity in Northern Ireland) обсуждается вопрос о том, как организации могут измерять социальный капитал добровольной деятельности в интересах сообщества; и рассматривается комплекс показателей, позволяющий оптимизировать работу в рамках данного направления.

Предлагаемая концепция имеет непосредственное отношение к практике организаций Третьего сектора и доноров, которые занимаются построением устойчивых сообществ посредством повышения гражданской активности и формирования партнерств в социальной сфере. Организации Третьего сектора могут использовать озвученные показатели для измерения и демонстрации новых (дополнительных) благ, возникающих в процессе их деятельности.

Концепция определяет три компонента социального капитала:

- **Объединение** (bonding): в этом компоненте социальный капитал отражает степень внутреннего единства или прочности связей внутри сообщества.
- **Укрепление связей** (bridging): данный компонент отражает уровни и характеризует природу контактов / взаимодействия между различными группами населения (сообществами).
- **Взаимодействие** (linking): данный компонент отражает взаимодействие и отношения между сообществом, некоммерческими организациями, ресурсными институтами и законодателями / властью.

Каждый компонент подразделяется на социальные результаты / показатели и сопровождается рекомендованными способами подтверждения показателей.

Департамент социального развития (The Department for Social Development) поручил оценочной организации CENI (Community Evaluation Northern Ireland / «Оценка сообществ – Северная Ирландия») разработать концепцию, формирующую общее представление о дополнительных ценностях / благах, возникающих в результате деятельности Третьего сектора. В процессе выполнения этого задания были проведены следующие работы:

- Кабинетное исследование, целью которого являлось формирование списка публикаций по теме оценки Третьего сектора;
- Первичные консультации с группой государственных агентств, финансирующих Третий сектор, по итогам которых появилась модель, нашедшая отражение в промежуточном отчете и рабочей версии таблицы показателей;
- Дальнейшие консультации / совещания с представителями сектора и другими заинтересованными субъектами;
- Тестирование модели в реальных условиях, которое сопровождалось изучением практики (разработкой кейсов) четырех организации Третьего сектора.

Отчет также включает серию таблиц. В Таблице 1 представлена концепция Социальных результатов, связанных с формированием социального капитала (Social Capital Outcomes), где перечислены три компонента социального капитала и соответствующие им результаты. Другие, более подробные таблицы, подразделяют эти три компонента на социальные результаты, показатели, и способы подтверждения (для каждого показателя).

Чтобы перевести показатели в практическое русло, позволяющее оценивать различные виды деятельности в Третьем секторе, был разработан специализированный инструментарий, включающий вопросы для проработки на начальном этапе проекта и дальнейшего согласования с донорами и командой проекта. Основа в виде показателей и вопросов является отправным пунктом в работе организаций Третьего сектора по сбору доказательной информации (evidence) о социальном капитале.

Социальные результаты, показатели и вопросы представлены в виде меню, из которого можно выбрать подходящие данные с учетом обстоятельств и особенностей каждого проекта или организации. Эти разработки предлагают организациям новые возможности для демонстрации изменений / влияния деятельности на потенциал и сплоченность сообществ.

С отчетом можно ознакомиться здесь: [www.dsdni.gov.uk/research\\_evaluating\\_community\\_rpt.pdf](http://www.dsdni.gov.uk/research_evaluating_community_rpt.pdf)

Набор инструментов можно изучить здесь:

[www.dsdni.gov.uk/toolkit\\_to\\_measure\\_the\\_added\\_value\\_of\\_voluntary\\_and\\_community\\_base\\_activity.doc](http://www.dsdni.gov.uk/toolkit_to_measure_the_added_value_of_voluntary_and_community_base_activity.doc)

### 3. Ресурсы на этапе разработки

В ходе исследования мы обнаружили еще один интересный проект: Департамент здравоохранения (The Department of Health) занимается разработкой новой рамочной концепции социальных результатов, нацеленной на создание более благоприятных условий для совместной работы подразделений Национальной службы здравоохранения (NHS) и муниципальных органов власти по оказанию услуг, востребованных местным населением. Концепция отражает комплекс социальных результатов, охватывающих широкий спектр услуг в сфере охраны здоровья и социального обслуживания граждан. С более подробной информацией можно ознакомиться здесь:

[www.info.doh.gov.uk/consult/commismetrics.nsf](http://www.info.doh.gov.uk/consult/commismetrics.nsf)

### 4. Другие ресурсы

Пользователей информации, вероятнее всего, также заинтересует ряд других ресурсов, имеющих отношение к разработке социальных результатов и показателей:

#### 4.1.1 Разработка общих показателей социальных результатов для отдельных видов услуг (в интересах всех вовлеченных субъектов)

Данное пособие, подготовленное Институтом города (который также является одним из инициаторов Проекта «Показатели социальных результатов» / Outcomes Indicator Project; см. выше п. 2.1.1), объясняет, каким образом местные доноры и поставщики услуг могут объединять усилия для разработки общих показателей, по которым провайдеры услуг смогут собирать информацию как для собственного использования, так и для финансирующих сторон. Пособие размещено здесь: [www.urban.org/publications/310813.html](http://www.urban.org/publications/310813.html)

#### 4.1.2 Инструменты для получения более значительных устойчивых изменений

Команда Национального совета добровольных объединений (NCVO), которая занимается вопросами стратегий и оценки социального эффекта (The Strategy and Impact Team), сформировала общий список инструментов, позволяющих организациям демонстрировать социальную эффективность своей деятельности. С этим списком можно ознакомиться здесь: <http://www.ncvo-vol.org.uk/strategy-impact/learn/tools-and-techniques/tools-for-demonstrating-impact>

#### 4.1.3 «Инструменты для вас»

В рамках Национальной программы оценки эффективности (The National Performance Programme), Фонд «Новая экономика» (nef) опубликовал руководство «Инструменты для вас» (Tools for You), в которое вошло 20 концепций, широко применяемых для оценки качества услуг и социального эффекта / устойчивых изменений в обществе (impact). В документе представлены инструменты и системы, основанные на использовании типовых показателей. Пособие включает краткий обзор инструментов, в котором отражена информация практического характера, а также ссылки на дополнительные источники. С данной публикацией можно ознакомиться здесь:

<http://www.neweconomics.org/publications/tools-you>

#### 4.1.4 Справочник ресурсов Службы CES

Служба оценки для благотворительных организаций (CES) разработала для своих ресурсов «онлайн гид», который поможет найти необходимые сведения среди более 100 публикаций, инструментов, информационных бюллетеней и дискуссионных материалов, посвященных разным аспектам оценки (и представленных как в традиционном, так и в электронном виде).

<http://www.ces-vol.org.uk/resourceguide>

#### 4.1.5 Концепция социальных результатов «Каждый ребенок важен»

Публикация «Каждый ребенок важен: изменения во имя детей» (Every Child Matters: Change for Children), вышедшая в 2004 году, озвучивает национальную концепцию оказания услуг таким

категориям граждан, как дети и молодежь. Впоследствии - в апреле 2008 года - Концепция социальных результатов ЕСМ (The Every Child Matters) появилась уже в новой редакции, отражающей взгляд предыдущего состава британского правительства на благополучие детей и молодежи в возрасте до 19 лет. Она нашла широкое применение в сообществе государственных заказчиков услуг, действующих в данной сфере, а также среди организаций некоммерческого сектора, предоставляющих услуги детям, молодым людям и семьям.

Новый состав правительства и Департамент образования (The Department of Education) отказались от данной концепции, однако на местах некоторые государственные заказчики и организации некоммерческого сектора продолжают ее использовать.

Концепция ЕСМ включает пять ключевых тематических областей, ориентирующих пользователей на достижение социальных результатов:

- Заботься о здоровье!
- Не подвергай себя опасности!
- Живи интересно и стремись к достижению поставленных целей!
- Внести положительный вклад в развитие общества!
- Добивайся экономического благополучия!

Каждая из пяти ключевых областей, предусмотренных для социальных результатов, подразделяется на меньшие сегменты. Например, деление в рамках тематической области «Заботься о здоровье!» выглядит следующим образом:

- физическое здоровье;
- психическое и эмоциональное здоровье;
- сексуальное здоровье;
- здоровый образ жизни;
- отказ от наркотиков.

Для некоторых организаций использование концепции является обязательным требованием, зафиксированным в договоре о финансировании программы / проекта. А другие субъекты считают, что использование социальных результатов ЕСМ помогает им сформулировать собственные результаты.

Более подробную информацию можно получить здесь:

<http://www.dcsf.gov.uk/childrensplan/downloads/ECM%20outcomes%20framework.pdf>

## 5. Заключение

Исследование выявило 15 банков социальных результатов и показателей изменений в обществе, охватывающих 28 секторов или сфер оказания услуг:

- искусство;
- борьба с алкогольной и наркотической зависимостью;
- общественные кампании / повышение степени осведомленности граждан;
- забота о гражданах, нуждающихся в поддержке;
- дети и семьи;
- развитие сообществ;
- люди с ограниченными возможностями здоровья;
- образование;
- трудоустройство;
- домашнее насилие;
- окружающая среда / защита природы / восстановление экологического баланса;
- санитарное просвещение;
- жилищные вопросы / бездомность;
- социальная эффективность;
- индивидуальное развитие;
- инфраструктура;
- психическое здоровье / психические заболевания;
- наставничество;
- пожилые люди;
- заключенные / социальная адаптация;
- беженцы;
- сексуальное здоровье;
- социальный капитал;
- социальная изоляция;
- добровольчество;
- благополучие;
- женщины;
- работа с молодежью.

Обобщенные сведения представлены в таблице, которая показывает, каким секторам или сферам услуг посвящена информация в каждом банке данных (см. Приложение 1). В процессе создания карты доступных банков с разбивкой по тематическим секторам / сферам услуг был обнаружен целый ряд секторов, не оснащенных банками данных или иными доступными источниками информации о социальных результатах и показателях. В частности, данное исследование не установило банков / источников данных о результатах и показателях, которые были бы доступны провайдерам услуг в следующих сферах деятельности:

- консалтинг;
- защита животных;
- разрешение конфликтов;
- международное развитие;
- хосписы;
- права человека / равенство;
- религиозная деятельность;
- исследования;
- науки и технологии;
- спорт и досуг.

Также выяснилось, что более половины секторов, оснащенных сведениями о социальных результатах и показателях, имеют доступ к единственному банку данных или источнику информации. Таким образом, исследователи пришли к выводу, что доступность предлагаемых ресурсов гораздо более ограничена, чем это может показаться на первый взгляд.

Появление банков, установленных в ходе данного исследования, стало откликом на конкретные потребности субъектов разных секторов. Американские банки социальных результатов и показателей разрабатывались институтами, действующими в сфере мониторинга и оценки, а не

теми организациями, которые работают в непосредственном контакте с потребителями услуг. Третьему сектору Соединенного Королевства есть чему поучиться и, в частности, стоит обратить внимание на опыт Проекта «Показатели социальных результатов» (Outcome Indicators Project) – особенно на практику создания банков достоверной и тщательно проверенной доказательной информации.

Оба американских банка (Outcome Indicators Project и FRIENDS) также интересны тем, что они предлагают пользователям сформировать собственные серии социальных результатов и показателей. Несмотря на то что разработка многих британских банков сопровождалась консультациями, конечные продукты были представлены наборами социальных результатов и показателей, из которых пользователи выбирают то, что имеет отношение к их работе. Главным стимулом для создания этих ресурсов, скорее, послужила потребность в оказании помощи, благодаря которой организации смогут улучшить отчетность перед донорами, а не стремление поддержать организации в их намерении повысить свою эффективность. Соответственно, некоторые ресурсы были разработаны не как «банки данных», которые организации могли бы использовать в своей работе, а как инструменты отчетности. Что касается других ресурсов – которые в меньшей степени ориентируются на финансирующие организации (такие, например, как разработки Службы CES) – то предлагаемые ими подборки социальных результатов и показателей являются неполными.

Исследование показало, что банки данных существенно отличаются друг от друга по своему формату, содержанию и объему инструкций для пользователей. В частности, были обнаружены значительные расхождения в толковании таких ключевых понятий, как социальный результат и показатель социального результата. Подобные обстоятельства могут ввести в заблуждение те организации, которые делают на ниве мониторинга и оценки первые шаги. Наиболее близкими к образу и параметрам банков, ставших предметом поисков в рамках данного исследования, оказались ресурсы, разработанные в Соединенных Штатах. Однако язык, используемый в этих разработках, может стать для британских организаций источником трудностей понятийного характера.

Команда исследователей выявила целый ряд полезных ресурсов, предназначенных для организаций Третьего сектора. Тем не менее, эти организации пока не осознали, что банки данных являются самой «короткой дорожкой» к определению результатов и показателей, соответствующих их деятельности и уникальным потребностям пользователей услуг. Мы призываем организации использовать банки данных (прежде всего) в качестве отправного пункта, стимулирующего идеи, связанные с поиском более точных формулировок собственных социальных результатов и показателей происходящих изменений.

Исследователи рассчитывают на то, что данная работа станет стимулом для реализации в Соединенном Королевстве «более стратегического» подхода к развитию банков социальных результатов и показателей. Приведенные ниже рекомендации озвучивают несколько подходов к решению этой важной задачи.

## 6. Рекомендации

- С учетом сведений, представленных в данном отчете и нижеследующей таблице (см. Приложение 1), рекомендуется разработать интерактивный веб-ресурс, с помощью которого организации могли бы осуществлять поиск действующих банков данных и находить им практическое применение. Данный ресурс должен пополняться по мере появления новых банков, а также обеспечивать своих пользователей методическими пособиями и инструкциями.
- Необходимо проделать работу по восполнению пробелов, обнаруженных в тех сегментах деятельности и сферах услуг, которые стремятся охватить существующие банки данных. Например, организации, действующие в рамках тех направлений, для которых пока не разработано ни одного банка данных, могут поддержать других игроков, включившись в обмен информацией о социальных результатах и показателях.
- И, наконец, следует разработать программу действий, направленных на формирование ресурса, аналогичного Проекту «Показатели социальных результатов» (Outcome Indicators Project), который обеспечил бы организации доступными и удобными методиками, предназначенными для разработки собственных социальных результатов и показателей.



## 7. Приложение 1: Банки данных, распределенные по секторам / сферам услуг

Сектор / сфера услуг	Название соответствующего банка (или банков) данных		
Обучение взрослого населения / просвещение семей	Проект «Показатели социальных результатов» (Outcome Indicators Project)		
Борьба с алкогольной и наркотической зависимостью	Служба оценки для благотворительных организаций (CES - Charities Evaluation Services) – Пример из практики 4	Звезда социальных результатов: Борьба с алкогольной зависимостью (The Alcohol Outcomes Star)	
Искусство	Проект «Показатели социальных результатов»		
Этнические сообщества	Служба CES – Примеры из практики 1, 2, 3, 11 и 14		
Общественные кампании / повышение степени осведомленности граждан	Служба CES – Пример из практики 4	Проект «Показатели социальных результатов»	
Забота о гражданах, нуждающихся в поддержке	Рекомендованные социальные результаты и показатели для сферы обслуживания граждан, нуждающихся в помощи (Recommended Carer Outcomes and Indicators)		
Дети и семьи	Меню социальных результатов и показателей ресурсного центра FRIENDS	Звезда социальных результатов: Помощь семье (The Family Outcomes Star)	
Развитие сообществ	Проект «Показатели социальных результатов»		

Сектор / сфера услуг	Название соответствующего банка (или банков) данных			
Люди с ограниченными возможностями здоровья	Служба CES – Примеры из практики 6 и 7	Проект «Показатели социальных результатов» (Outcome Indicators Project)		
Образование	Проект «Показатели социальных результатов»			
Трудоустройство	Проект «Показатели социальных результатов»	Звезда социальных результатов: Трудовая деятельность (The Work Outcomes Star)		
Домашнее насилие	Звезда социальных результатов: Улучшение положения женщин (The Empowerment Outcomes Star)			
Окружающая среда / защита природы / восстановление экологического баланса	Служба CES – Пример из практики 15			
Индивидуальное развитие	Проект «Показатели социальных результатов»			
Санитарное просвещение	Проект «Показатели социальных результатов»			
Жилищные вопросы / бездомность	Проект «Показатели социальных результатов»	Служба CES – Пример из практики 15	Звезда социальных результатов: Борьба с бездомностью (The Homelessness Outcomes Star)	

Сектор / сфера услуг	Название соответствующего банка (или банков) данных			
Социальная эффективность	Инструментарий для измерения дополнительной ценности, возникающей в процессе добровольной деятельности и реализации инициатив местного уровня (Toolkit to Measure the Added Value of Voluntary and Community Based Activity)	Служба CES – Пример из практики 13	Проект «Показатели социальных результатов» (Outcome Indicators Project)	
Инфраструктура	Стандарты эффективности ассоциации NAVCA	Служба CES – Примеры из практики 2 и 12	Проект «Показатели социальных результатов»	
Психическое здоровье / психические заболевания	Рамочная концепция социальных результатов для учреждений сферы психического здоровья (Outcome Framework for Mental Health Services)	Серия публикаций «Укрепление психического здоровья: доказательная информация и практика» (Mental Health Improvement: Evidence and Practice)	Звезда социальных результатов: Лечение психических заболеваний (The Mental Health Recovery Outcomes Star)	
Наставничество	Проект «Показатели социальных результатов»			
Пожилые люди	Проект «Показатели социальных результатов»	Звезда социальных результатов: Забота о старшем поколении (The Older Person's Outcomes Star)		
Заклученные / социальная адаптация	Проект «Показатели социальных результатов»			
Беженцы	Служба CES – Примеры из практики 6 и 11	Принципиальная схема показателей социальной интеграции (Indicators of Integration Framework)		

Сектор / сфера услуг	Название соответствующего банка (или банков) данных			
Сексуальное здоровье	Звезда социальных результатов: Сексуальное здоровье (The Sexual Health Outcomes Star)			
Социальный капитал	«Благополучие на местах: можно ли его измерить?» (Local Wellbeing: Can we Measure it?)	Инструментарий для измерения дополнительной ценности, возникающей в процессе добровольной деятельности и реализации инициатив местного уровня (Toolkit to Measure the Added Value of Voluntary and Community Based Activity)	Отчет о результатах изучения практики, связанной с оценкой инициатив местного уровня и добровольной деятельности в Северной Ирландии (Research into Evaluating Community-based and Voluntary Activity in Northern Ireland)	
Социальная изоляция	Служба CES – Пример из практики 11			
Добровольчество	Служба CES – Пример из практики 10			
Благополучие	LEAP for Health, ресурс для обучения, оценки и планирования деятельности, способствующей укреплению здоровья	«Благополучие на местах: можно ли его измерить?» (Local Wellbeing: Can we Measure it?)	Звезда социальных результатов: Благополучие людей с проблемами здоровья (The Well-being Outcomes Star)	
Женщины	Служба CES – Примеры из практики 3 и 8			
Работа с молодежью	Проект «Показатели социальных результатов» (Outcome Indicators Project)	Меню социальных результатов и показателей ресурсного центра FRIENDS	Звезда социальных результатов: Работа с подростками (The Teen Outcomes Star)	Служба CES – Пример из практики 14