



NATIONAL RESEARCH
UNIVERSITY

Подходы к оценке эффективности добровольческой деятельности на уровне организации

Наталья Иванова

старший научный сотрудник

Центр исследований гражданского общества и
некоммерческого сектора НИУ ВШЭ

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- Методологические проблемы, обусловленные характером объекта оценки
- Методологические проблемы, связанные со сбором данных для оценки
- Методологические проблемы культурно-психологического характера

Концептуальные подходы к оценке волонтерской деятельности

Смешанная ценность - сплав и взаимопроникновение экономических, социальных и экологических результатов (blended value).

Двойная результативность: неразрывная связь экономических и социальных результатов (double bottom line)

Тройная результативность: связь экономических, социальных и экологических результатов (triple bottom line)

(Emerson, J. (2003). The Blended Value Proposition: Integrating Social and Financial Returns//California Management Review. Vol. 45, No. 4)

Два базовых подхода к оценке волонтерской деятельности

Подход 1. Анализ затрат и выгод

Результаты минус затраты

или

Результаты, поделенные на затраты

Сложности: 1) учесть и перевести в денежное выражение все затраты и выгоды, включая нематериальные

2) включить в состав выгод экономию затрат, которые бы понесла организация, если бы не привлекала волонтеров

Два базовых подхода к оценке волонтерской деятельности

Подход 2. Логическая цепочка проекта

Определение	В чем выражается
Ресурсы, вложенные в программу (Input)	Объем средств, количество времени, сотрудников, единицы оборудования
Продукт или услуга, являющиеся непосредственным результатом программы (Outputs)	Количество участников, благополучателей, услуг
Опосредованные результаты, которые позволяют оценить происшедшие изменения (Outcomes)	% снижения рецидива преступности % снижения заболеваемости % повышения информированности
Долгосрочное воздействие (Impact)	Улучшение состояния здоровья Повышение толерантности Улучшение взаимоотношений

Определение стоимости волонтерского труда

Оценка по замещающим затратам: сопоставление с затратами, которые бы понесла организация, если бы вместо волонтеров использовались наемные работники

Оценка по альтернативному доходу (упущенной стоимости): доход, который мог бы получить волонтер, если бы время, затраченное на безвозмездный труд, посвятил основной оплачиваемой работе.

Трансформация анализа затрат и выгод– социальный возврат на инвестиции (SROI)

1. Карта стейкхолдеров: для каждой группы определяются свои результаты, непосредственные и опосредованные
2. Приблизительная «монетизация» всех результатов
3. Приблизительная оценка «мертвого груза» /атрибуции
4. Из стоимости каждого результата вычитается величина «мертвого груза»/атрибуции, и определяется финансовая величина воздействия по каждому результату.
5. Общее социальное воздействие проекта определяется сложением значений воздействия по каждому результату (с учетом дисконтирования)
6. Коэффициент социального возврата на инвестиции рассчитывается по формуле: стоимость общего социального воздействия по проекту, деленная на величину инвестиций в проект

Общие принципы оценки, которые реализуются в методе социального возврата на инвестиции (SROI)

- Монетизация социальных результатов
- Учет широкого круга социальных результатов для различных категорий стейкхолдеров; составление карты значимых стейкхолдеров; консультации со стейкхолдерами
- Консервативный подход к оценке результатов:
 - исключение «мертвого веса» и атрибуции, учет только того, что обусловлено воздействием данного проекта
 - дисконтирование: снижение стоимости результата в последующие годы

Трансформация анализа затрат и выгод - метод расширенного учета добавочной стоимости (EVAS) (Источник: Richmond, B. J., Mook, L., Quarter, J. (2003). Social Accounting for Nonprofits: Two Models//Nonprofit Management & Leadership).

Полученная добавленная стоимость		Финансовая	Социальная	Комбинированная
Результаты	первичные	\$3,964,031	\$246,,128	\$4,210,159
	вторичные	\$65,192	\$424,808	\$490,000
	третичные	-	\$2,500	\$2,500
	всего	\$4,029,223	\$673,436	\$4,702,659
Затраты организации: закупка услуг и товаров		\$1,538,561	-	\$1,538,561
Созданная добавленная стоимость		\$2,490,662	\$671,436	\$3,164,098
Отношение добавл. Стоимости к		1.62	0.44	2.06

Трансформация анализа затрат и издержек –аудит инвестиций в волонтерство и создаваемой ценности (Volunteer Investment and Value Audit или VIVA)

Тип расходов	Детализация расходов	Сумма
Координатор или менеджер по работе с волонтерами	Годовой оклад	
Ассистент координатора по работе с волонтерами	Годовой оклад	
Другие штатные сотрудники	% годового оклада в соответствии с временем, затраченным на работу с волонтерами	
Подготовка и обучение волонтеров	Стоимость учебных материалов, кофе-брейки, время сотрудников; стоимость учебного курса	
Расходы волонтеров, подлежащие возмещению	Проезд, мелкие расходы	

Продолжение табл. «Аудит инвестиций в волонтерство и создаваемой

ЦЕННОСТИ» (Источник: Gaskin, K. VIVA – The Volunteer Investment and Value Audit. A Self-Help Guide. 2011. Institute for Volunteering Research. (URL: <http://www.ivr.org.uk/component/ivr/viva--the-volunteer-investment-and-value-audit-a-self-help-guide&qh=YToxOntpOjA7czo0OiJ2aXZhjt9>)

Тип расходов	Детализация расходов	Сумма
Административные и накладные расходы,	Встречи волонтеров, расходные материалы, призы, сертификаты и пр.	
Форменная одежда	Форма, бейджи	
Питание	Питания, которым волонтеры обеспечиваются бесплатно во время работы	
Страховка	Стоимость страхового полиса волонтера или % страховых взносов, выплачиваемых организацией	

Расчет замещающей стоимости волонтерского труда, которая выражает ценность, созданную трудом волонтеров (Источник: Gaskin, K. VIVA – The Volunteer Investment and Value Audit. A Self-Help Guide. 2011.)

Обязанности волонтера	Эквивалентная должность на рынке труда	Оплата эквивалентной должности (в час)	Занятость волонтера (час/неделю)	Занятость /неделю X кол-во недель	Стоимость оплаты труда, сэкономленная организацией за счет волонтера
Водитель - волонтер	Водитель такси	£6,67	30 час	30 час. X 48 недель	Общее время, отработанное волонтером X оплату/час = £9 604,80

Развитие и трансформация метода логической цепи без приведения к финансовым показателям - методы ранжирования

Рабочий лист «чистых выгод»

В какой степени волонтеры выгодны для вашей организации? (Отметьте соответствующий квадрат)

	В большей степени	В умеренной степени	Вовсе нет
Экономия затрат	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Более детальное внимание к клиентам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Повышение уровня поддержки программ со стороны общества, улучшение отношений с местным населением	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Повышение качества оказываемых вами услуг или программ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Возможность предоставления услуг или уровней услуг, которые иначе вы не могли обеспечить	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доступ к специальным навыкам, предоставляемым волонтерами (юридическая, управленческая или техническая помощь)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Подсчитайте количество отметок:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x2,666	x1,333	x0

Индекс выгод: = + +
Квадрат А

<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	=	<input type="checkbox"/>
Квадрат А: Выгоды		Квадрат В: Трудности		Чистые выгоды

В какой степени следующие вопросы являются проблемой для вашей организации? (Отметьте соответствующий квадрат)

	В большей степени	В умеренной степени	Вовсе нет
Поиск необходимого количества волонтеров	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Поиск волонтеров, обладающих необходимыми навыками	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Поиск волонтеров, свободных в течение всего рабочего дня	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Равнодушие или сопротивление сотрудников и администрации по отношению к волонтерам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Недостаток времени сотрудников для того, чтобы обучать волонтеров	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отсутствие достаточных средств для поддержки участия волонтеров	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Нормативные, правовые или обязательственные ограничения на участие волонтеров	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прогулы, ненадежность, плохие работы со стороны волонтеров	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Подсчитайте количество отметок:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x2	x1	x0

Индекс трудностей: = + +
Квадрат В

Применение методов ранжирования при оценке эффективности волонтерского труда без приведения к финансовым эквивалентам

- Выделено и проранжировано 26 функций волонтеров в больницах Канады
- Выявлено 5 наиболее важных и 5 наименее важных функций
- Из 5 наиболее важных функций три группы респондентов оценили работу волонтеров по шкале от 0 до 10:
 - координаторы волонтеров (9)
 - сотрудники больницы (8, 43)
 - сами волонтеры (8,7)

Основные выводы

- Нет единой, общепризнанной методики оценки. Не существует правильных и неправильных методов.
- Что есть? Попытки оценки интегрального результата (экономической и социальной эффективности) через сочетание различных методов на основе развития двух базовых подходов, приведения к финансовым эквивалентам и без приведения к ним.
- Творческое применение сочетаний не только методов, но и их отдельных элементов .
- Общие принципы:
 - максимальный учет всех затрат и выгод
 - максимальный учет результатов для всех значимых категорий стейкхолдеров
 - консервативный подход в оценке результатов (учет по возможности результатов только данного проекта)