

Результативность, эффективность и качество

Поговорим о результативности и эффективности. Зачастую разработчики проектов легко оперируют этими терминами, а что же на самом деле они означают?

- **Результативность** (ISO 9000:2015) – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Простыми словами: выполнено ли все, что планировали, и получили ли тот результат, который хотели. Важно, что именно было запланировано, то есть сравнение происходит с планом, а не с некой идеальной картиной.

Оцениваем через сравнение и сопоставление.

- **Эффективность** (ISO 9000:2015) – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Оцениваем через сравнение и сопоставление.

- **Качество** (ISO 9000) – полнота свойств и характеристик продукта, процесса или услуги, которые обеспечивают способность удовлетворять заявленным или подразумеваемым потребностям.

Оцениваем, исходя из потребностей ЦГ, благополучателей и характеристик.

Соответственно, пока мы не взаимодействуем с целевой группой – мы не можем говорить про качество, то есть для нас важно общаться с теми, кто может нам помочь разобраться с качеством. Получается опять разговор про оценку и про опрос респондентов – иначе не получить качественно сработать.

Благополучатели заинтересованы в определенном результате. Часто оказывается, что разработчикам проекта кажется, что благополучатели заинтересованы в чем-то, но это лишь результат, «придуманный» разработчиками – а реально диагностика ситуации и предпроектная оценка не проводилась. В такой ситуации формально результат может быть достигнут, особенно количественный. И проект будет – согласно приведенному выше понятию результативности – результативным, но вот благополучателям счастья он не принесет, и социальный эффект не будет достигнут, увы. **Социальный эффект** – это позитивные изменения, которые произойдут в результате реализации проекта, собственно, то, ради чего проект и задумывался.

Страница проекта: [Формирование экосистемы обучения и просвещения в области оценки в социальной сфере. | \(scisc.ru\)](http://scisc.ru)

