

PRO ОЦЕНКУ

4-е заседание клуба 09.09.2021

Мониторинг

proocенku.club@gmail.com

Вопросы к сегодняшнему заседанию

- Какие сложности чаще всего возникают в связи с мониторингом проектов и программ?
- Что такое мониторинг и чем он отличается от оценки?
- Как разработать хорошие показатели?
- Можно ли при проведении мониторинга обойтись без показателей?
- Как соотносятся системы МиО (мониторинга и оценки) и CRM (customer relationship management)?

Какие сложности чаще всего
возникают в связи с мониторингом
проектов и программ?

<https://ru.surveymonkey.com/r/FH7X8LQ>

(продолжение следует...)

Что такое мониторинг и чем он
отличается (ли) от оценки?

Виды деятельности, относящиеся к оценке (Американская ассоциация оценки)

- Предпроектная оценка
- Оценка оцениваемости
- Мониторинг
- Формирующая оценка (formative evaluation)
- Суммирующая оценка (summative evaluation)
- Мета-оценка

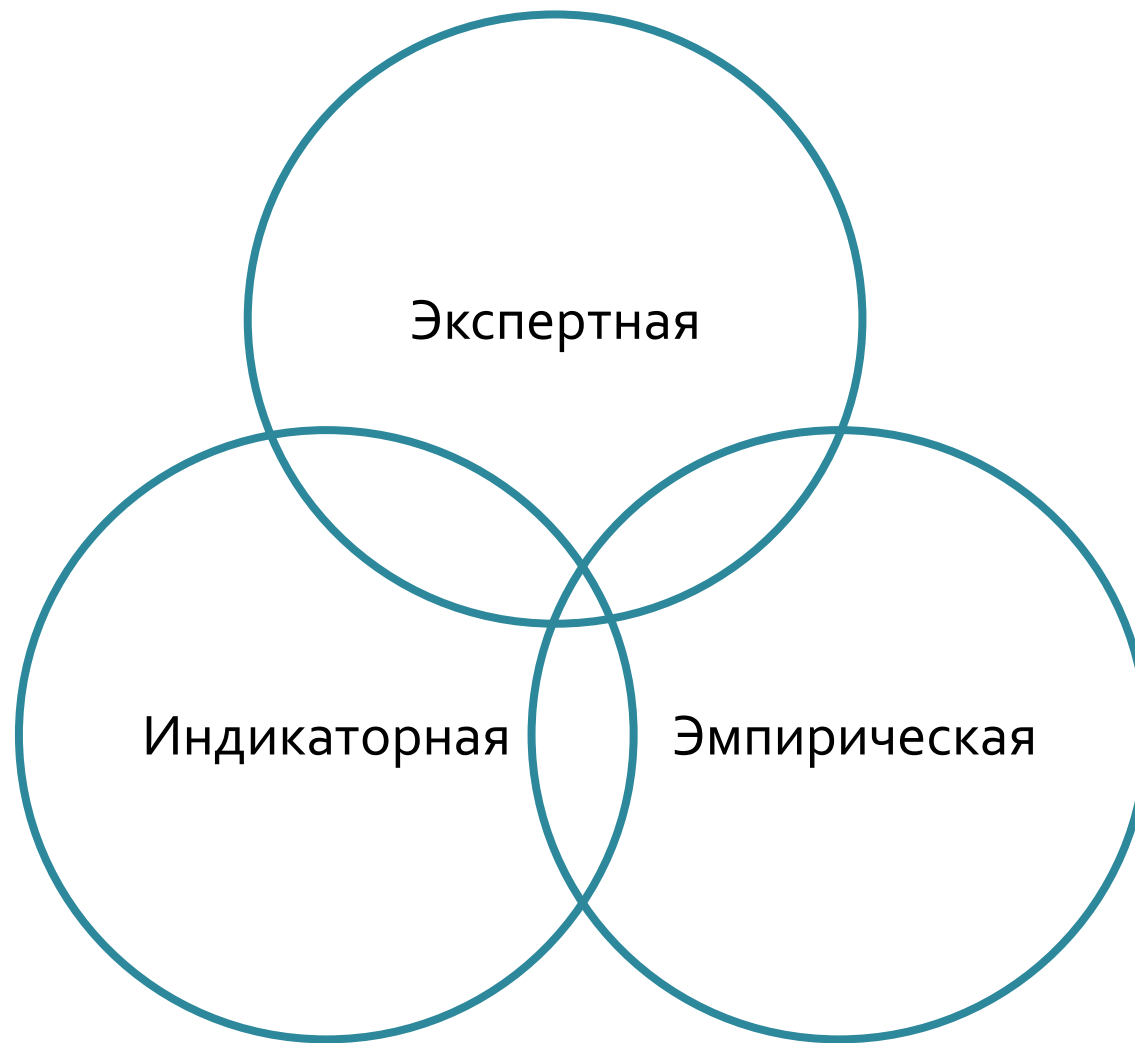
Мониторинг

систематический сбор информации о значениях заранее выбранных показателей для обеспечения руководителей программы (проекта) и других заинтересованных сторон сведениями о том, насколько успешно выполняются программа (проект) в целом и ее (его) отдельные компоненты, в какой мере достигаются поставленные цели, и как используются ресурсы

Оценка

систематический сбор информации о деятельности в рамках программы, ее характеристиках и результатах, который проводится для того, чтобы вынести суждение о программе, повысить эффективность программы и/или разработать планы на будущее

Классификация
видов оценки:
на основе чего
выносится
суждение о
программе?



Как разработать хорошие показатели?

Как разработать хорошие показатели? (рекомендации)

- Поручить знающим людям (понимание того, что в реальной жизни происходит)
- Показатель должен соответствовать сути измеряемого и сути проекта
- Показатель должен появляться до того, как проект написан (что нужно целевой группе)
- Целевые значения реалистично назначать
- Один показатель – один аспект
- Чтобы была возможность проверить, как вычисляются значения индексов (комплексных показателей)
- Продумать практически систему сбора значений показателей
- Избегать занижения целевых значений
- Проверять и тестировать показатели (в т.ч. с ключевыми заинтересованными сторонами)
- Участники понимают хорошо показатель, готовы нести ответственность и работать для его достижения
- Вовлекать в разработку участников проекта
- Учитывать риски искажения основной деятельности в угоду показателям
- Не должен провоцировать отрицательную динамику

Можно ли при проведении мониторинга обойтись без показателей?

MSC approach

Monitoring without indicators

An ongoing testing of the MSC approach

The Review Team was seated under a tree in the Tanzanian village on the few comfortable chairs available. In front of us, we had a small group of male and female farmers engaged in onion growing. My organisation supported this group to raise its income. The Review Team began its work:

Q: 'How is it going?'

A: 'Thank you, we are very happy.'

Q: 'What about your activity, and the onions? Do you get more income?'

A: 'Well, yes, maybe. We cultivate more land, but prices are going down and transport is going up. But it works out nice. We are happy with the support.'

Q: 'If you were to prove to us that it works, what will you tell us?'

A: (From a young woman) 'We do not need to tell you anything

Мониторинг - это регулярное наблюдение и фиксация того, что происходит в проекте.

Это процесс регулярного сбора информации по всем аспектам проекта.

Peter Sigsgaard



Как соотносятся системы
МиО (мониторинга и оценки) и
CRM (customer relationship management)?

Ирина Решта, СЦПОИ

1998

Full screenshot of a Microsoft PowerPoint presentation in Russian. The title slide is titled "Пример Сибирского Центра" (Example of the Siberian Center) and features a logo of a plant with roots. The main content is a screenshot of a software interface titled "Индикаторы" (Indicators) from a "Мировой Ассес" (World Assessment) project. The interface shows five numbered sections with various data points and buttons for calculation and viewing tables.

Пример Сибирского Центра

Индикаторы

- 1** Количество консультаций и информационно-справочный услуг, предоставленных НКО.
Статистика по тематике консультаций и услуг
Статистика по количеству консультаций
Количество консультаций по времени
Вычисление индикатора
- 2** Количество организаций и людей, получивших услуги.
Список обработанных НКО
Список обработанных клиентов
Таблица по клиентам
Полное видео
Выход
- 3** Создание и работа коалиций (объединения для и более организаций).
Вычисление индикатора
Просмотр коалиций за отчетный период
Открыть таблицу
- 4** Участие НКО в формировании политики органов местной власти (консультации, экспертные заключения и т.д. для властей).
Вычисление индикатора
Открыть таблицу
- 5** Отчетность по проведенным семинарам.
Вычисление индикатора
Просмотр семинаров за отчетный период
Открыть таблицу

Щелкните, чтобы добавить заметки

Слайд 73 из 98 русский Заметки Примечания 125% 13:44 25.11.2020

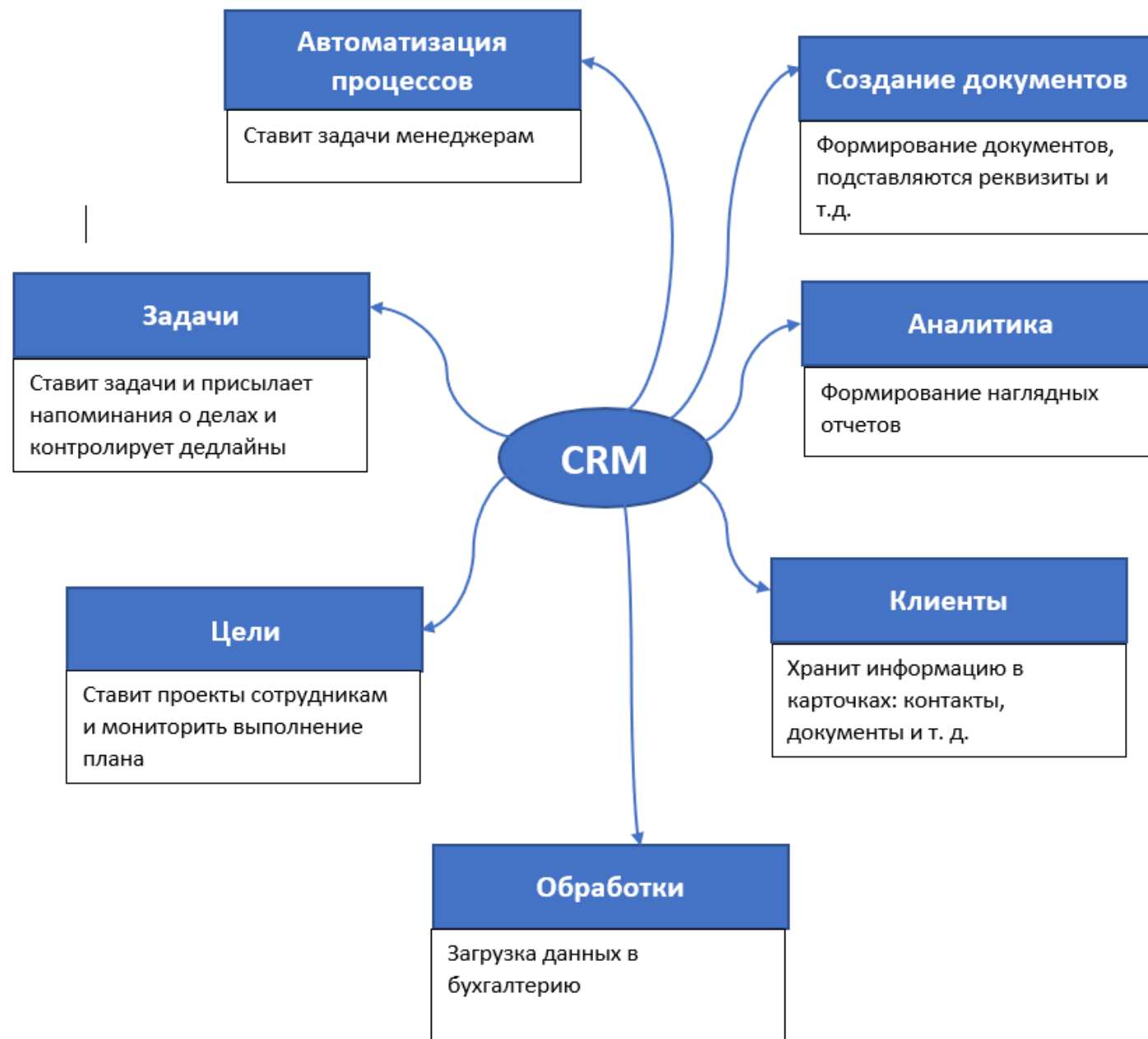
Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM, CRM-система, сокращение от английского «Customer Relationship Management» — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами.

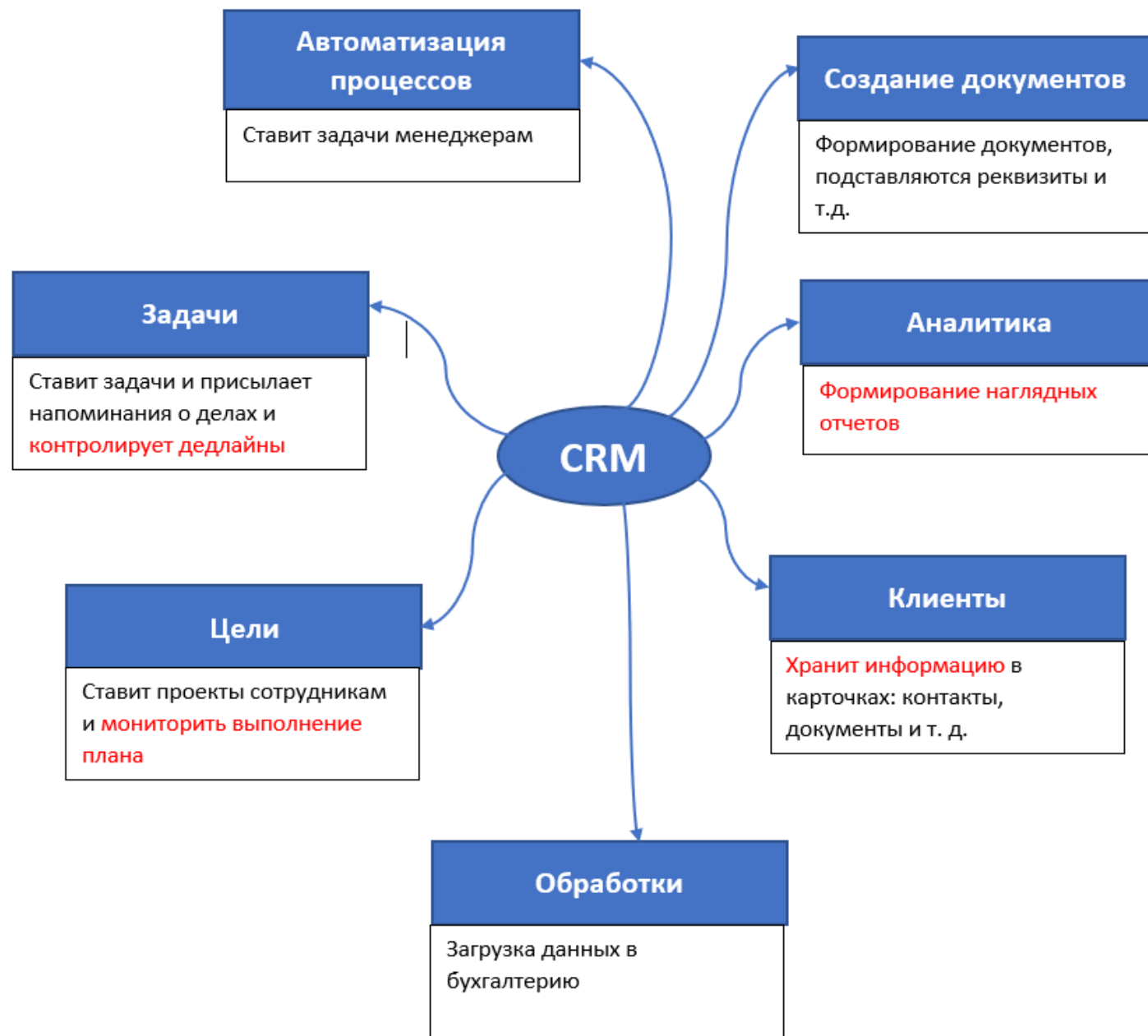
CRM используется для

повышения уровня оказываемых услуг и продаж товаров,
оптимизации взаимодействия с клиентами и улучшения их обслуживания

за счет

сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними,
формирования и улучшения алгоритмов взаимодействия и бизнес-процессов и
анализа результатов.





2021

24 (135) Сделки | Азбука развития и поддержки | Google Календарь - Неделя: 6 с | Входящие (170) - scisc.irpf@gmt... | верификация данных — Яндекс | Новая вкладка

https://b24-98kzmj.bitrix24.ru/crm/deal/category/2/ | 11:15 | Ирина Решта | Мой тариф | Пригласить

CRM 35 | Задачи и Проекты | Календарь | Почта 30 | Реестр Грантов | Проекты | Мероприятия | Услуги РЦ | База организаций | Регистрация на мероп... | Отчёты | Документы | Ещё 2 | КАРТА САЙТА | НАСТРОИТЬ МЕНЮ | ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ | РАСШИРИТЬ ТАРИФ

искать сотрудника, документ, прочее...

Сделки 20 | Контакты 15 | Компании | Аналитика | Товары | Настройки | Смарт-процессы | Ещё -

Сделки ★ | Фильтр + поиск | КОНСУЛЬТАЦИИ 20 | ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

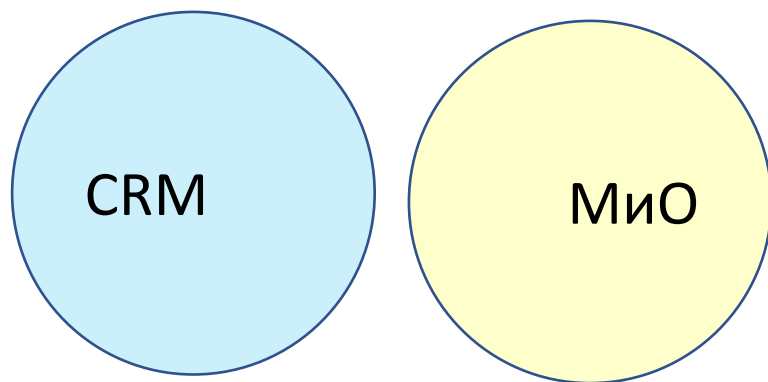
Расширения | Роботы | Канбан | Список | Календарь

Сделки: 3 без дел

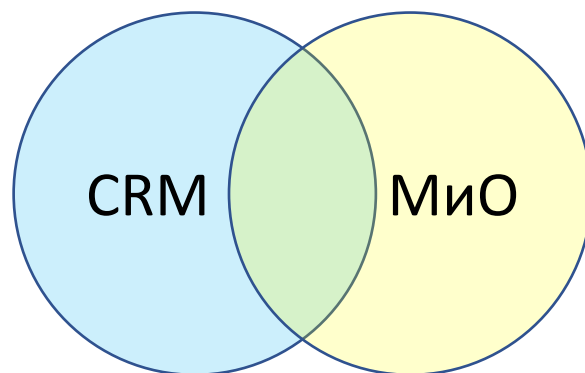
<input type="checkbox"/>	⚙ Стадия сделки	Тема консультации	Компания	Контакт	Дата создания	Дата начала	Тип консультации	Длит...	Ответственный
<input type="checkbox"/>	Консультация запланирована	Развитие РЦ	Н п	Д Н пр	вчера	02.09.2021	По телефону	10	Ирина Решта
<input type="checkbox"/>	Консультация запланирована	Развитие РЦ	М о р о о	Е М о р а о о	вчера	02.09.2021	Удаленно	50	Ирина Решта
<input type="checkbox"/>	Консультация запланирована	Гранты	С	Н С	вчера	01.09.2021	Удаленно	60	Ирина Решта
<input type="checkbox"/>	Консультация успешна	Право	А с и	Е А с и	31.08.2021	31.08.2021	По электронной почте	10	Ирина Макеева
<input type="checkbox"/>	Консультация успешна	Гранты	М А О У Н Т	А М А О У Н Т	31.08.2021	17.08.2021	По электронной почте	20	Павел Панин
<input type="checkbox"/>	Консультация успешна	По проекту	И	ссы Т И	27.08.2021	27.08.2021	По телефону	25	Ирина Решта
<input type="checkbox"/>	Консультация успешна	Информационная услуга	Р о	З Р о	26.08.2021	24.08.2021	По электронной почте	10	Ирина Макеева
<input type="checkbox"/>	Консультация успешна	Гранты	Н И	х" г. Б Н И	23.08.2021	18.08.2021	По телефону	30	Ирина Макеева
<input type="checkbox"/>	Консультация успешна	Развитие РЦ	Н И	х" г. Б Н И	23.08.2021	19.08.2021	По телефону	30	Ирина Макеева

17

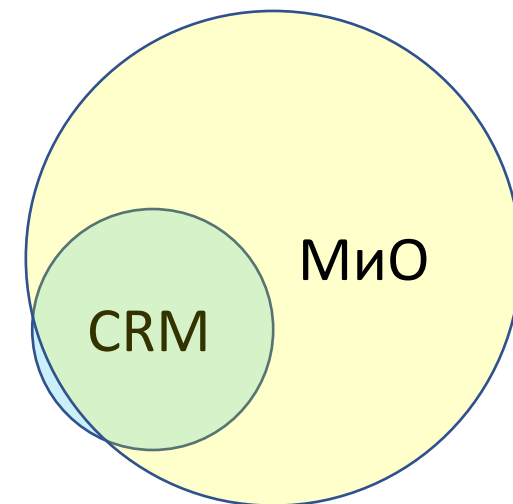
Считаете ли Вы, что техническая реализация системы МиО – это часть CRM?
Или МиО и CRM – совсем разные вещи?



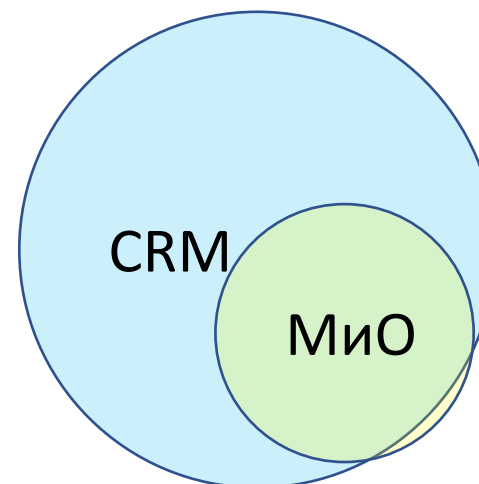
Вариант 1



Вариант 2



Вариант 4



Вариант 3

<https://ru.surveymonkey.com/r/FPQMRLW>

Проголосуйте, пожалуйста. Ссылка на голосование в чате.

Какие сложности чаще всего
возникают в связи с мониторингом
проектов и программ?

(продолжение)

Описание мониторинга проекта в заявке на получение финансирования	20,00%
Определение необходимого числа показателей	28,00%
Разработка количественных показателей	16,00%
Разработка качественных показателей	56,00%
Определение целевых значений показателей	24,00%
Разработка инструментов для замера значений показателей	56,00%
Определение периодичности замеров значений показателей	12,00%
Сбор данных о значениях показателей	20,00%
Выделение ресурсов для проведения мониторинга	20,00%
Невыполнение сотрудниками проекта требований, касающихся мониторинга	20,00%
Отсутствие у сотрудников знаний и навыков, необходимых для проведения мониторинга	16,00%
Другое	0,00%