

Благополучатели: как отучить себя причинять добро

Французова Снежана,
Партнерство фондов местных сообществ

Сегодня говорим о:

- Анализ эффективности и КПЭ
- Классические критерии оценки НКО

Что такое KPI?

• Key Performance Indicators - это ключевые показатели исполнения (работы, деятельности)



Что измеряем с помощью KPI

- Полезный эффект (а вот и благополучатели)
- Побочный эффект (и тут они тоже могут быть)
- Затраты ресурсов
- Затраты времени
- Соотношение полезного эффекта и затрат

Виды показателей эффективности

Финансовые	↔	Нефинансовые
Количественные	↔	Качественные
Индивидуальные	↔	Командные
Запаздывающие	↔	Опережающие
Оперативные	↔	Стратегические
По результативности	↔	По эффективности
Абсолютные	↔	Относительные
Функциональные	↔	Проектные

Количественные показатели

- Имеют физический или экономический смысл
- Все финансовые показатели (выручка, чистая прибыль, постоянные и переменные издержки)
- Часть рыночных показателей (объем продаж, доля рынка, размер/рост клиентской базы и так далее)
- Показатели, характеризующие эффективность бизнес-процессов и деятельность по обучению и развитию НКО

Качественные показатели

- Относительная конкурентная позиция
- Индекс удовлетворенности благополучателей и доноров
- Индекс удовлетворенности персонала, командность в работе
- Уровень трудовой и исполнительской дисциплины
- Качественные показатели являются опережающими
- Контроль качественных показателей приводит к улучшению количественных показателей.

ВАЖНО

Качественные показатели -
это причина.

Количественные показатели -
следствие.

Плюсы

Простота

Понятность

Мотивация на
взаимодействие

Командный эффект, синергия

Минусы

Нет доверия коллегам

Сложно спрогнозировать

Трудно распределять
достижения и провалы

Эффект социальной лености

Классические критерии оценки НКО

- Масштаб деятельности НКО
- Репутация и PR
- Финансы и иные ресурсы
- Долгосрочные позитивные изменения

Масштаб деятельности НКО

- Количество благополучателей, подписчиков, волонтеров, участников мероприятий и пр.;
- Количество проведенных мероприятий, обращений в НКО, оказанных услуг и пр.;
- Объем привлеченных/распределенных финансовых и иных средств;
- Продолжительность деятельности организации;
- Количество филиалов / представительств организации; количество регионов деятельности НКО и пр.

Репутация и PR

- охват аудитории
- уровень вовлеченности пользователей, виральность контента
- конверсия – совершение желаемых действий
- увеличение трафика сайта / запросов после проведенных мероприятий и акций, рекламных объявлений
- объем сэкономленных ресурсов НКО

Финансы и иные ресурсы

- объем привлеченных ресурсов
- количество предпринятых действий
- степень достижения запланированных показателей фандрайзинговой стратегии.
- соотношение ресурсов, затрачиваемых на фандрайзинг, и достигнутых результатов;
- баланс доходов/расходов НКО и пр.
- волонтеры

Долгосрочные позитивные изменения

- Позитивные изменения в жизни благополучателей (изменение моделей поведения, улучшение состояния здоровья, социально-экономического статуса и пр.)
- Позитивные результаты для сообщества (изменение институциональных условий, общественного мнения, отношения к конкретной проблеме и ее решению)
- Устойчивость

Цепочка социального результата и показатели оценки эффективности

	Ресурсы	Деятельность	Непосредственный результат (output)	Долгосрочный результат (outcome / impact)
Примеры показателей эффективности	Объем привлеченных финансовых средств Количество сотрудников, волонтеров	Количество проведенных мероприятий Количество установленных ящиков пожертвования	Количество благополучателей (кому помогли) Объем распределенных средств (на какую сумму помогли)	Принятие закона, подразумевающего системные, позитивные изменения в жизни благополучателей
На какой вопрос мы отвечаем действиями	Как сэкономить / привлечь ресурсы?	Как повысить эффективность отдельных действий (фандрайзинговой кампании, онлайн-работы и пр.)?	Как увеличить результативность и улучшить качество (больше, лучше, дешевле, быстрее и пр.)?	Как добиться системного решения проблемы?