

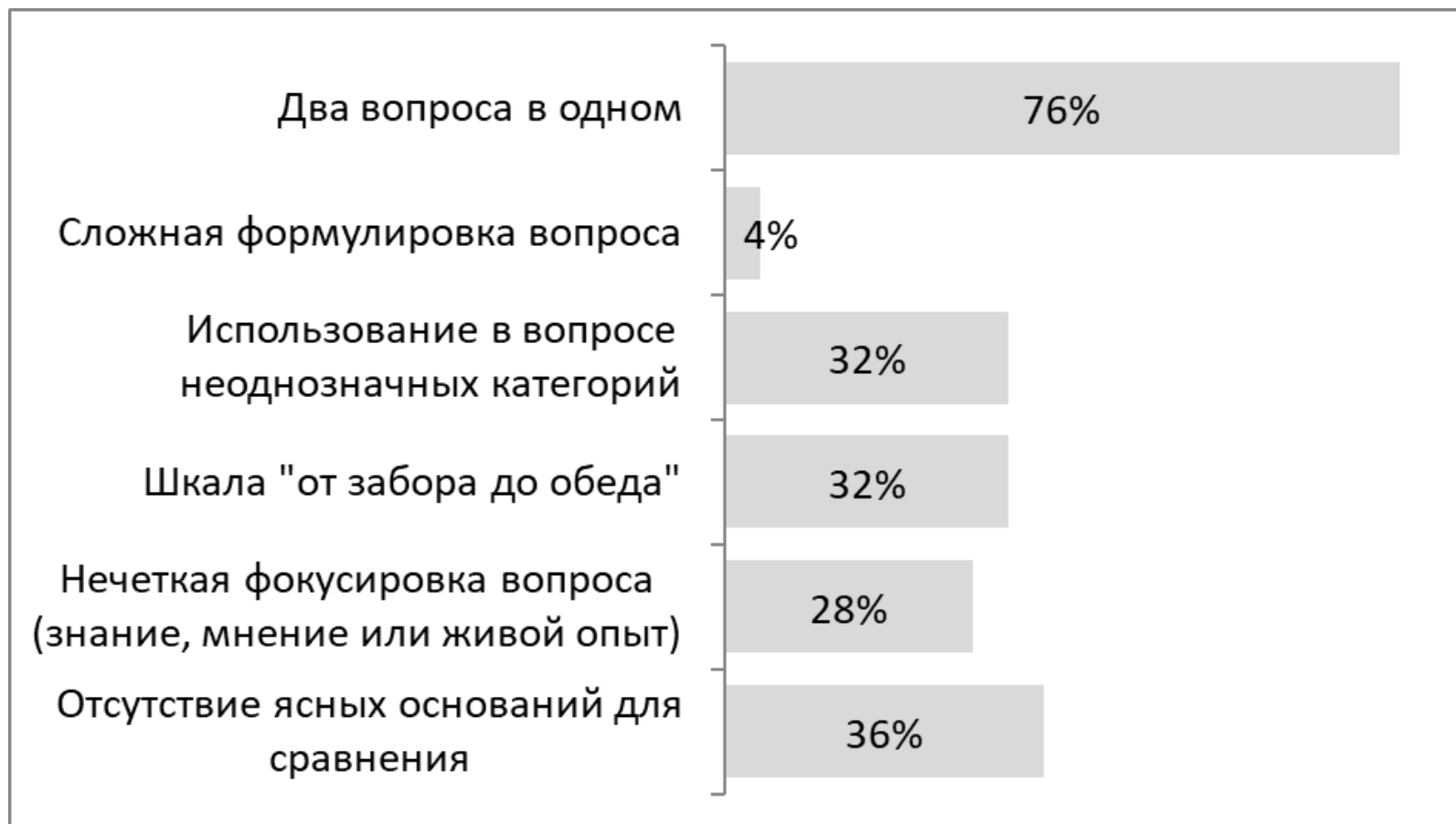
ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Ознакомьтесь с вопросом анкеты по оценке качества услуг учреждения. Какие ошибки Вы заметили?

Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала учреждения?

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

Мнения слушателей Школы оценки зв1 (25 ответов)



Школа оценки 3в1

Сложности при проведении оценки

Ведущие: А. Кузьмин, В. Балакирев
Компания «Процесс Консалтинг»
г. Москва





В оценке – в общем случае – могут принимать участие три стороны:

- **Заказчик** – представитель организации, которая инициирует оценку, ставит задачу на ее проведение и будет основным пользователем ее результатов.
- **Исполнитель** (специалист по оценке) – человек, который привлекается Заказчиком для проведения оценки.
- **Участники оценки** – люди, которые в ходе оценки предоставляют информацию, и зачастую являются сотрудниками или руководителями программ, являющихся объектом оценки, а также благополучателями этих программ.

17 трудных ситуаций

1. Оценка никому не нужна
2. Никто не может объяснить, зачем нужна оценка
3. Нужна оценка с заранее известным результатом
4. Заказчик оценки не имел предыдущего опыта проведения оценки
5. Вопросы задания формулируются без участия будущих пользователей результатов оценки
6. Вопросы задания не отвечают критериям «хорошего вопроса»
7. Предложенная в ТЗ методология оценки вызывает вопросы/сомнения/несогласие (внешняя оценка)
8. Потенциальный исполнитель не владеет методологией, которую необходимо будет использовать для проведения оценки
9. Запланированные сроки проведения оценки не позволяют выполнить ее в соответствии с ТЗ
10. Возникают трудности с получением информации – люди отказываются от интервью, не отвечают на анкету, нужные документы недоступны
11. Полученная в ходе оценки информация в корне меняет всю ситуацию с проведением оценки
12. Полученной информации недостаточно для вынесения суждения
13. Непонятно, что означают полученные данные (как их интерпретировать)
14. Оценка выявляет много недостатков, которые необходимо отразить в отчете
15. Заказчик ставит под сомнение полученные данные
16. Заказчик не согласен с интерпретациями, выводами и/или рекомендациями
17. Заказчик требует изменить отчет, а консультант с этим не согласен (внешняя оценка)

Принципы оценки программ и политик АСОПП



Ориентация на практическое использование результатов

Весь процесс оценки должен быть ориентирован на получение полезной для основных заинтересованных сторон информации.



Компетентность исполнителей

Люди, проводящие оценку, должны обладать необходимыми для этого знаниями и умениями, а также способностью применять их на практике.



Корректность методологии

Дизайн оценки и выбор методов проведения оценки должны быть хорошо обоснованы, а использование различных методов оценки должно осуществляться с соблюдением соответствующих процедур и стандартов.



Открытость

Оценка осуществляется открыто: все стороны, участвующие в оценке, должны быть информированы о целях, методологии и планируемом использовании результатов оценки.



Безопасность

Оценка должна проводиться с уважением достоинства всех ее участников независимо от их роли, социального статуса и индивидуальных особенностей. При проведении оценки следует учитывать возможные негативные последствия, которые она может иметь как для отдельных людей, так и для организаций. Риск возможных негативных последствий должен быть сведен к минимуму, а участники оценки должны быть о них своевременно проинформированы.



Адаптивность

Следует иметь в виду широкий спектр возможных подходов к осуществлению оценки, чтобы дизайн оценки позволял получить наилучший результат в каждом конкретном случае. Необходимо предусматривать возможность адаптации методологии оценки в ходе ее проведения к изменяющимся условиям и вновь возникающим факторам.