Оценка социальных программ с использованием историй благополучателей: международный опыт

ПОДГОТОВЛЕНО АНО «ЭВОЛЮЦИЯ И ФИЛАНТРОПИЯ»
ПО ЗАКАЗУ Благотворительного Фонда Елены и Геннадия Тимченко

Содержание

Вступление ... 2

Место использования историй в оценке программ с участием детей ... 2

Для чего используются истории в оценке программ? На какие вопросы такая оценка может ответить? ... 3

Какие виды историй существуют: классификация организационных историй и историй благополучателей ... 4

Ключевые шаги по использованию сторителлинга в оценке ... 6

Как организовать сбор историй для оценки программ? ... 7

Этические вопросы в использовании историй благополучателей ... 8

Сторителлинг и оценка с участием детей: вовлечение детей в сбор данных через сбор их историй ... 9

- **Текстовая история (Техника самого значительного изменения (The Most Significant Change)** ... 9
- ***Проекционные визуальные доски*** **(Техники скрапбуккинга, создания визуальных жизненных историй)** ... 12
- ***Фото-история*** **(Методология Фотоголоса)** ... 14
- **Видео-история** ... 14

Анализ данных полученных в историях ... 15

- **Кейс №4. Использование Global Giving SenseMaking Tools** ... 15
- **Качественное кодирование историй для выявления трендов социальных изменений** ... 16

Интеграция историй в количественный отчет по оценке ... 17

- **Кейс №5 Бетти от Children's Investment Fund Foundation** ... 17

Использование программного обеспечения и онлайн интерактивных инструментов для анализа и презентации результатов оценки ... 17

Использование сторителлинга наряду с другими методами оценки ... 18

- **Кейс #6 Reach for Change по использованию The Most Significant Change Technique для оценки детских программ наряду с индикаторной оценкой** ... 18
- **Кейс №7. Использование сторителлинга в оценке потребностей детей под опекой родственников в Конго, Сьерра-Леоне и Нигерии** ... 19

Основные ошибки при сборе историй благополучателей ... 20

Ресурсы для повышения квалификации по использованию сторителлинга в оценке ... 21

Вступление

У каждого человека есть свои истории. Эти истории являются прямым отражением происходящих с нами событий, нашей интерпретации и нашего отношения к происходящему. Именно поэтому, истории стали привлекать больше оценщиков к использованию данных полученных при помощи их сбора для вынесения суждения о социальной программе. Истории важны для каждого человека, включая детей. Зачастую детей не спрашивают об их жизненных историях, руководствуясь мифом о том, что они еще слишком малы и им нечего рассказать. Множественные исследования в сфере детства показывают обратное и подтверждают возможность использования детских историй для понимания мира ребенка, который отличается от мироощущения взрослого. Попытаться понять реальность ребенка через оценку, основанную на его/ее историях является достаточно новым дискурсом в оценке. Развитие этого подхода особенно часто используется с легкоуязвимыми группами детей не только для сбора данных, но и для достижения доказанного терапевтического эффекта от рассказа собственных историй и обеспечения возможности для таких детей быть услышанными.

Большая часть упоминаний об использовании сторителлинга в НКО относится все-таки к областям фандрайзинга, маркетинга и коммуникаций. Использование сторителлинга в оценке явление достаточно новое и зачастую окутанное мифами субъективности в отношении его методической надежности. Данный обзор сфокусирован на роли сторителлинга в оценке и на том, как сделать использование этого метода достаточно систематичным для генерации данных, способных влиять на управленческое решение. Стоит заметить, что задача сторителлинга в оценке как техники сбора данных не заканчивается только на этом этапе. Изучение практической литературы показывают, что истории, собранные для оценки часто используются для отчетности, а как следствие и фандрайзинга, коммуникации с донорами, социальной адвокации итд. Важно здесь заранее определить первичную задачу сторителлинга, так как задача, стоящая перед оценщиком, использующих этот метод, будет иная нежели чем перед фандрайзером, хотя нельзя утверждать, что они полностью взаимоисключаемы. Поэтому некоторые части этого обзора сфокусированы на том, какие бывают истории, из чего они состоят, какие должны быть процессы в организации для их сбора и какие ошибки чаще всего совершаются. Эти вопросы освещены, основываясь на существующей практике в области социального маркетинга и фандрайзинга. Это поможет оценщику планировать сбор многофункциональных историй.

Место использования историй в оценке программ с участием детей

Истории для оценки представляют собой **краткие повествования чьего-либо опыта, связанного с программой, мероприятием или определенным видом деятельности**. Использование историй имеет множество ***преимуществ***:

- Видение программы глазами благополучателей;
- Выявления влияния контекста программы на ее социальные результаты;
- Определение незапланированных эффектов;

- История – инструмент организации участия благополучателей (в т.ч. детей) в оценке;
- Информация из историй может быть более полезной для практики, чем полученная другими методами;
- Позволяет благополучателям участвовать в анализе данных;
- Системно собранные истории предлагают большое количество данных для улучшения программ.

Несмотря на все преимущества использование историй в оценке имеет свои ***ограничения:***

- Индивидуальные истории содержат данные, отражающие ситуацию с одной стороны в один определенный промежуток времени. Одна и та же история, рассказанная одним человеком в разное время, может выглядеть по-разному.
- Немаловажно то, как личные истории вписываются в коллективный опыт, важный фактор для вынесения суждений о факторах достижения социального результата или применения программы в других контекстах.
- Качественный процесс по проведению оценки с использованием историй занимает большее количество времени в сравнении с другими методами в оценке.
- Не отвечают на вопросы о количестве и частоте.
- Не дает репрезентативных ответов
- Не дает возможности для точного количественного выражения социального результата и для вынесения предположений о вероятности достижения результата программы;
- Не позволяет статистически оценить изменение в социальном результате или эффекте.

Для чего используются истории в оценке программ? На какие вопросы такая оценка может ответить?

Истории помогают понять мотивации, ценности, эмоции, интересы и факторы, влияющие на поведение человека. Почему это важно в оценке программ? Очень часто целью программы ставится изменение в человеке или его окружении. Истории помогают нам понять почему эти изменения происходят или нет и каков механизм их достижения, что позволяет оценке быть более сфокусированной на конкретных элементах изменения. Часто истории используются для интерпретации количественной информации. Количественные данные помогают точно определить произошло изменение или нет, но при этом полностью понять, почему программа повлияла на социальный результат или почему нет, помогают именно качественные данные (Krueger, 2010). Также, распространено использование сторителлинга как одиночного метода. Особенно часто используются несколько историй участников одной программы для выявления трендов происходящих изменений с качественной точки зрения.

Сторителлинг (с англ. Storytelling - сбор историй) как качественный инструмент оценки используется, чтобы получать ответы на определенный перечень оценочных вопросов (Alliance for Useful Evidence, 2013; Kruger, 2012):

- Каков механизм достижения социального результата?
- Какие социальные эффекты могут быть отнесены к результатам программы?
- Насколько полученные результаты важны для благополучателей?
- Насколько предлагаемая интервенция подходит целевой группе благополучателей?
- Насколько качество программы удовлетворяет благополучателей?

Какие виды историй существуют: классификация организационных историй и историй благополучателей

В зависимости от вопроса оценки вид историй будет различаться. ***По функциям*** истории могут быть подразделяться на:

- Истории о структуре, процедурах программе, ее сотрудниках, волонтерах, донорах
- Истории о позитивных и негативных факторах, влияющих на реализацию программы;
- Истории о социальных результатах глазами благополучателей;
- Истории о контексте местного сообщества или истории программы;
- Истории о трендах и направления развития программы;
- Истории о необычных/редких/незапланированных социальных результатах.

По структуре истории подразделяются на:

Истории как задачи для решения.

Иногда также такие истории похожи на голливудские фильмы, в которых герои вопреки всему добиваются успеха. Обычно состоят из трех частей: в первой части читатель узнает о главном герое, ее/его жизненной ситуации и целях, контексте истории.

> *Например, «Шестнадцатилетний мальчик Джамал уходит из своего дома в Лос-Анжелесе. Он вынужден так поступить, потому что его мама, употребляющая наркотики, бьет его и не покупает продукты около месяца. Жизнь на улице очень трудна. Джамал вынужден промышлять мелкими кражами, чтобы выжить»*

Во второй части истории, герою необходимо преодолеть жизненный трудности, что зачастую описывает проблему, у которой может не быть однозначного решения и кто-то или что-то препятствует решению проблемы:

> *«Джамала попадает в тюрьму несколько раз и решает, что жизнь за решеткой легче, чем выживание на улице. Хотя и в тюрьме ему приходится бороться за свою жизнь. Он думает ранить сокамерника для того, чтобы ему продлили его срок. На самом деле, ему не хочется никому причинять вреда, но ситуация усугубляется».*

В третьей части, происходит разрешение ситуации, в ходе которой герой находит нужный выход и достигает свое цели.

> *Маркус, психолог из Дома Надежды, который 10 лет назад был в ситуации, схожей с проблемой Джамала, увидел, как тот украл продукты из супермаркета. Он предложил ему оплатить его ланч, затем рассказал ему о программе для подростков по возвращению к жизни после улицы. Программа помогла Джамалу сдать выпускные экзамены в школе и найти работу. Джамал позже отметил, что такие программы вселяют надежду на лучшее и помогают найти ресурсы, который необходимы.*

Это простой пример того, как такого рода истории могут быть сконструированы. В самой истории есть информация о том какие негативные факторы повлияли на его ситуацию (root cause analysis), о том, как сотрудники программы привлекают благополучателей (может использоваться для изменений или валидации стратегии рекрутинга), а также о том каких социальных результатов можно ожидать от программы (используется для дизайна или обновления Теории изменений). Данная история как единичный случай, возможно, никак не повлияет на программу, но если таких историй много, то станут очевидны тренды важные для совершенствования программы. Такие истории могут быть использованы как иллюстрация достижения миссии организации.

Также стоит отметить другой тип историй – ***креативные историй.***
Креативные истории – это тип историй, в которых описывается процесс нахождения нетривиального решения. В первой части таких истории описывается проблема и старые подходы к ее решению. Приводятся рассуждения о том, почему они не работают. Во второй части таких истории предлагается новый подход к решению проблемы. В третьей части оцениваются результаты пилотной реализации новой идеи, где в фокусе не индивидуальный триумф героя, а более широкий контекст потенциальных изменений, возможных от применения новой идеи.

Элементы историй

Хорошая история – короткая, но содержательная история обычно в 2-3 параграфа. Если истории используются для нескольких целей, например, для оценки и фандрайзинга, то их длина может различаться, зачастую для оценки требуется больше деталей, чем для фандразинговой истории. ***Стандартный перечень вопросов*** для составления/сбора историй включает следующие пункты:

- Какую группу представляет рассказчик?
- Как рассказчик узнал о программе?
- Описание вовлеченности в программу (когда, в какие активности, как часто, с какой целью и в какой временной промежуток).
- Что случилось потом? Как удалось добиться результата?
- Какой конкретный результат был достигнут? Какие произошли изменения для рассказчика, его окружения, организации и местного сообщества?
- Насколько устойчивы произошедшие изменения?
- Какие были основные препятствия в достижении результата?

Для того, чтобы собрать детальные данные для написания историй, также можно использовать более ***детальные вопросы для фасилитации*** рассказа, особенно с детьми:

- Кто был самым важным человеком в вашей жизни?

- Какой самый счастливый и грустный момент в твоей жизни?
- Какой совет вы могли бы дать своим сверстникам?
- В какой момент жизни вы чувствовали себя наиболее одиноким?
- Какие будет ваше будущее через 10 и 20 лет?
- Какое самая приятное и отрицательное воспоминание из детства?

Ключевые шаги по использованию сторителлинга в оценке

Ключевым фактором для того, чтобы обычный сбор историй превратился в материал для оценки является систематичность метода сбора историй, включая систематичность в выборе рассказчиков историй, верификация историй после их написания, описание процесса сбора (интервью/онлайн итд.) и заключение оценщика о степени репрезентативности историй (Krueger, 2010). Крюегер, американский оценщик, использующий истории в своей практике предлагает 14 шагов по применению сторителлинга для оценки:

1. ***Сформулируйте вопрос для оценки или тему:*** этот этап предопределяет развитие оценочного проекта, так как он позволяет сфокусироваться на конкретной задаче, определяет какие истории включить, а какие оставить для ответов на другие вопросы, а также облегчит анализ данных.
2. ***Решите, как будут использоваться собранные истории:*** для объяснения количественных данных, для анализа трендов, или расширения понимания сложных социальных изменений.
3. ***Примите решение о выборке:*** как минимум три основных подхода могут быть полезны

   (1) собрать истории со всех участников программы, если ее размер это позволяет;

   (2) выбрать истории случайным образом для больше эффективности процесса, но с учетом репрезентативности целевой группы программы;

   (3) целевая выборка только кейсов, подходящих под выбранные критерии.
4. ***Выбрать метод сбора историй:*** письменные истории, интервью, онлайн, индивидуальный сбор или в малых группах.
5. ***Разработать перечень вопросов для сбора историй:*** включите вопросы о том, как происходил процесс изменения социального результата, почему это изменение было важно и почему какие-то элементы программы не работали.
6. ***Выбрать технологию записи историй:*** аудио, видео, фото и письменные заметки
7. ***Включите несколько источников информации:*** иногда рассказчики историй могут предлагать неполное видение ситуации. Зачастую истории одного человека дополняются членами его семьи, друзьями, коллегами.
8. ***Составление истории:*** собранные истории не всегда логично выстроены самими рассказчиками. Традиционная история состоит из 4 частей: описание контекста, проблематики, как проблема была решена и чему учит эта история.
9. ***Анализ данных:*** чаще всего применяется тематический анализ, который призван выявлять тренды и модели изменений.

10. ***Верификация историй:*** спросите рассказчика истории о том, насколько составленный вами вариант соответствует действительности.
11. ***Определите лимиты конфиденциальности:*** выделяют 4 уровня конфиденциальности: (1) публиковать историю и имя рассказчика; (2) публиковать историю, но не ее источник; (3) публиковать основные идеи истории, но не детали и источник; (4) не публиковать историю вовсе.
12. ***Оцените репрезентативность историй:*** проанализируйте насколько рассказчики собранных историй отражают профайл всех участников программы. Иногда оценщики проводят анкетирование участников программы, который не были привлечены к сторителлингу для того, чтобы определить насколько темы из рассказанных историй совпадают с восприятием с теми, кто не принял участие. Репрезентативность может быть оценена также экспертами или самими рассказчиками.
13. Перед тем как начать проект по сторителлингу в оценки, ***опишите его протокол,*** это поможет проанализировать риски предвзятости.

Как организовать сбор историй для оценки программ?

Несмотря на общепринятую важность вовлечения всей организации в сбор историй, недавнее исследование Фонда Майера показало, что, зачастую, именно отдел по фандрайзингу и развитию (54%) и маркетингу и коммуникациям (43%) отвечают за сбор и распространение историй. Применение историй в оценке не распространено в крупных масштабах, так как требует специальной квалификации даже среди профессиональных оценщиков. Важно следовать следующим принципам для организации процесса сбора историй в организации:

1. ***Определите, кто и что делает.*** Кто определяет, какие истории собирать для оценки? Какие для фандрайзинга? Кто собирает данные для историй? Кто пишет/составляет истории? Кто их анализирует и пишет отчет? Кто управляет банком историй? Кто распространяет собранные истории?
2. ***Постоянно держите руку на пульсе***, чтобы вовремя отслеживать появление новых историй. Иногда полезно раз или два в неделю запрашивать у коллег информация на конкретный вопрос. Например, есть ли среди выпускников, те, которые выделились тем, что смогли преодолеть большие трудности и достигли успехов, когда никто этого не ожидал?
3. ***Создайте простые и удобные инструменты по сбору историй*** для всех сотрудников организации (Пример *формы Google*). Таким образом, это позволяет фиксировать истории в онлайн режиме и мониторить сбор и фокус историй для тех, кто этим управляет.
4. ***Сбор историй требует большого количества времени.*** Для оптимизации этого процесса задачи могут быть разделены. Так, например, любая история перед тем как быть представлена в отчете, требует редактирования. Для этого нужна отдельная команда.
5. Как любая оценка, ***оценка с использование историй требует детального протокола***, так как разница между поведением интервьюеров, например, может повлиять на полученные данные.

6. За сбор историй могут отвечать специально ***нанятые внештатные сборщики*** историй из числа благополучателей по принципу «равный-равному», волонтеров или стажеров организации.
7. ***Создайте библиотеку историй***, которые будут индексированы для облегчения поиска в том случае, когда историй будет много (как например библиотека историй доноров Bolder Giving). Внесение историй в такую библиотеку может осуществляться как организацией, так и самими рассказчиками через онлайн платформу.

Этические вопросы в использовании историй благополучателей

- Согласие рассказчика истории на ее использование обязательно в независимости от цели сторителлинга. Лучшая практика – брать информированное согласие в письменной форме, особенно в случаях публикации историй;
- Частью информированного согласия должен быть параграф о том, как будет обозначен автор истории, будут ли использоваться псевдонимы или настоящие имена героев. Использование псевдонимов обычно считается более безопасной практикой. Мнение благополучателей о программе и организации не всегда может быть положительным, в этом случае участие в оценке не должно повлиять на последующую возможность участия клиента в программах организации.
- Все истории с персональной информацией должны храниться в закрытом шкафу.
- На любом этапе сбора историй, рассказчик может отказаться от продолжения участия и попросить удалить его историю.
- Сборщики историй могут испытывать «синдром притупленного сострадания» в том случае, когда им приходятся слушать истории о травмирующих событиях в жизни благополучатели. Сборщикам история должна быть организована группа-поддержки, результаты которой тоже могут быть полезны при оценке.

Критерии надежности данных в использовании историй для оценки

Надежность полученных в ходе историй данных определяется тем:

- насколько протокол сбора историй соблюдался на протяжении всей оценки,
- насколько системно выбирались истории для включения в оценку,
- возможностью для триангуляции данных,
- утверждение рассказчиком своей истории, в случая когда он/она не были ее авторами.

Сторителлинг и оценка с участием детей: вовлечение детей в сбор данных через сбор их историй

Текстовая история (Техника самого значительного изменения (The Most Significant Change)

Техника Самого Значительного Изменения (The Most Significant Change) основана на сборе персональных историй изменений, случившихся в результате программы, а также выборе самых значимых историй. Аналитическая часть этой техники помогает разобраться в сходствах и различиях историй, рассказанных различными группами благополучателей, не теряя при этом ценности индивидуальной истории. Эта техника сама по себе не позволяет судить о социальном эффекте, так как она призвана создавать данные об экстремальных кейсах успеха. При необходимости также могут быть собраны истории, в которых не происходило запланированное изменение (негативные или нейтральные истории). Часто Техника Самого Значительного Изменения используется для составления Теории программы/Логической модели, так как она позволяет пояснить почему и как происходит изменение. ***6 шагов по реализации оценки на основе этой техники представлены ниже:***

1. ***Соберите команду*** из различных групп стейкхолдеров и обсудите цели проведения оценки с применением этой Техники.
2. ***Определите домены изменений.*** Например, такими доменами могут быть изменения в качестве жизни, в уровне участия благополучателей в программе, изменения в устойчивости результатов.
3. ***Сбор историй наиболее значимыми изменениями.*** Важно выбрать ключевой вопрос, который будет задан благополучателям, например: «В течение последнего месяца, каким было самое значительное изменение в вашем подходе к экологичности ведения домашнего хозяйства?»
4. ***Выбор историй:*** Программные менеджеры и/или благополучатели затем выбирают истории с наиболее важными изменениями на их взгляд. Затем перечень этих историй может идти выше для утверждения на уровне Директора программы.
5. ***Анализ историй:*** В анализе участвует вся команда собранная на первом этапе. Сначала анализируются насколько эти истории совпадают с заявленным доменом изменений, затем участники команды голосуют, выбирая наиболее сильные по амплитуде изменений истории.
6. Затем все отобранные истории ***представляются участникам для обратной связи.***

Кейс №1. Измерения социальных результатов программы по мультикультурному диалогу среди школьников в Румынии и Молдове (IREX)

Одним из примеров использования историй в проектах с детьми является процессная оценка программы по повышению участия молодежи в гражданском диалоге в Румынии и Молдове, поддержанной IREX (International Research and Exchange Board). Программа направлена на выстраивание диалога между детьми цыганской национальности, являющимися меньшинством в школах Румынии и Молдовы, и их ровесниками, представляющими национальное большинство в этих странах. Оценка была проведена с использованием смешанных методов, включая качественную часть, основанную на сборе историй Наиболее Значительных Изменений. Всего 82 школьников и 14 сотрудников проекта приняли участие в оценке.

Техника Историй Наиболее Значительных Изменений отличается от других методов оценки с участием детей тем, что не предлагает установленных заранее индикаторов успеха программы. Она скорее настроена на то, что создать те самые индикаторы. В соответствии с описанием этой техники выше:

1. Команда проекта сформулировала вопрос к оценке, а именно каковы индикаторы процессной эффективности программы. В данном случае под программой предполагается деятельность Молодежной Академии, проводящей тренинги по толерантности и Молодежной группы активистов.
2. Были выделена 4 домена предполагаемых изменений:
    a. Индивидуальные изменения: расширение мировоззрения, уверенности в себе, способности коммуницировать с ровесниками другой культуры.
    b. Изменения в гражданской вовлеченности: мнение детей об их ответственности за решение проблем в местном сообществе.
    c. Изменение в отношении между группами молодежи. Повышение уровня обоюдного принятия этнической разницы.
    d. Другие изменения, выходящие за рамки других трех.
3. Сбор историй был организован в два этапа. На первом этапе школьники письменно изложили истории своего участия в программе, а затем в малых группах ровесников поделились своими историями и обсудили истории других. Для фасилитации обсуждения использовался ORID метод, основный на специальном перечне вопросов, которые раскрывали объективную информацию, эмоциональное отношение участников к ней, выявляли ценность того или иного феномена и фасилитировали разработку решения ситуации. Также были собраны истории со взрослых сотрудников проекта и менторов. Участие взрослых в малых группах детей было ограничено с целью недопущения давления на мнение младших участников проекта.
4. На первом этапе анализа все истории были распределены в соответствии с доменами изменений. Затем сотрудники проекта и руководители школ выбрали самые значимые истории для каждой школы и для каждого домена. Критериями отбора историй выступила глубина изменения по мнению детей, а также связь изменений с целями программы. В конце количество историй в

каждом домене было подсчитано и использовалось как доказательства достижения результата.

Качественная часть оценки сопровождалась количественным опросом до и после участия в программе. Таким образом, зафиксированные качественные изменения были подкреплены количественными данными. Оценщики отметили, что для обеспечения этичного участия детей в этом процессе было соблюдено два принципа:

- ***Снижение риска по систематическому искажению данных:*** подростки склонны отвечать в зависимости от того, как отвечают их ровесники. Они также могут стараться угодить взрослым наставникам/сотрудникам проекта, что влияет на качество получаемых данных. Во избежание этого, для подростков был проведен тренинг по навыкам предоставления негативной обратной связи, использовались малые группы для обсуждения историй, а также данные с участием взрослых собирались в отдельности от детей.
- ***Избежание искажения анализа данных:*** Так как анализ проводился по материалам видео-обсуждения, а письменные истории использовались только для верификации данных, то иногда команда, работающая над анализом, отдавала предпочтение более «видеогиеничным» историям. Хотя не всегда самые красноречивые дети предлагали наиболее сильные истории. Это потребовало отдельного командного обсуждения каждой отдельной истории, чтобы выявить возможность неосознанного пристрастия к ярко рассказанным историям.

В результате этот проект по оценке позволил определить незапланированные социальные результаты программы, подтвердить изменения в отношении детей к их роли в построении мультикультурного диалога. Использование смешанного метода, опроса в частности, позволила триангуляцию данных и раскрыло причины того, почему происходит это изменение в отношении детей. Включение видео-обсуждений как инструмента оценки позволило организовать участие детей и молодежи в принятие решений в увлекающей для них форме. Также, детям было представлена возможность научиться и поучаствовать в социальном изменений сообщества, в котором они проживают. Подробная информация об этом кейсе: https://www.irex.org/resource/formative-evaluation-youth-civic-engagement-and-dialogue-program-romania-and-moldova

Проекционные визуальные доски (Техники скрапбуккинга, создания визуальных жизненных историй)

Эта техника в оценке использовалась для определения потенциальных социальных результатов, на который программа оказывает влияние. Может быть представлена в форме визуальной доски, скрапбукинг (scarpbooking)[1] или квилт-историй (quilting)[2]. Создание визуальных дневников благополучателей с целью отражения их участия в программе может быть сделана в технике скрапбукинга, что повышает вовлеченность участников оценки в процесс создания данных. Обычно квилтинг используется для создания пледов, в этом случае каждый участник оценки изображает, произошедшее с ним/ней изменение как часть пледа.

Примеры с изображениями процесса использования визуальных техник в оценке с участием детей доступны в отчете об оценке программы по усыновлению родственниками в Западной и Центральной Африке, осуществляемой Save the Children. Ссылка на отчет с фотографиями:

http://resourcecentre.savethechildren.se/sites/default/files/documents/kinship_care_album.pdf

Кейс №7 является описанием этого проекта по оценке.

Кейс №2. Использование визуальных досок для сбора историй с участием детей, находящихся в приемных семьях (США).

Служба по определению приемных детей в фостерные семьи в Кентаки, США, решила узнать больше о том, что дети испытывают в семьях, определенных для них программой. Был выбрана репрезентативная группа из 23 ребят в возрасте от 7-12 лет. 16 мальчиков и 19 девочек приняли участие в оценке. Дети в этом возрасте способны устно рассказывать свои истории и интересоваться своим собственным развитием и жизненной траекторией. К тому же, установлены терапевтические эффекты от рассказа детьми с травмами привязанности своих жизненных историй. Многие из участников перенесли сексуальное, физическое и эмоциональное насилие, а также были свидетелями насилия над членами их семьи до того, как

[1] Способ хранения личной / семейной истории в виде оформленного вручную альбома с фотографиями, газетными вырезками, записями и др. памятными мелочами

[2] Процесс изготовления лоскутного изделия – лицевая сторона полотна обычно выполняется в технике лоскутного шитья, обратная сторона может оставаться одноцветной или также быть набранной из лоскутков разного цвета. При этом стежки, соединяющие обе стороны полотна, создают причудливый выпуклый рисунок

оказаться в фостерных семьях. В среднем дети были в 3-4 семьях до момента участия в проекте.

Для сбора историй был выбран смешанный качественный метод, основанный на использовании визуальной доски, которая повторяла основные вопросы из протокола интервью. Это было сделано для того, чтобы фасилитировать коммуникацию с ребенком через дружественные ему методы. Так, например, на визуальное доске были представлены изображение основных этапов жизни ребенка, начиная с младшего возраста, его жизнь с кровной семьей, жизнь в системе защиты и фостерной семье. Оценщик спрашивал ребенка о том:

1. Какие самые ранние воспоминания о себе у него есть?
2. Как бы он/она описала жизнь с кровной семьей?
3. Как так получилось, что тебе нужно было переехать в фостерную семью?
4. Что ты думаешь о своей фостерной семье?
5. Как бы ты описал изменения, которые произошли из-за этой перемены в твоей жизни?
6. Что ты думаешь случится с тобой в будущем?
7. Как ты относишься к тому, что поделился со мной этой историей?

Интервью занимало от 15 минут до 1 часа. Триангуляция данных проводилась с помощью использования административных данных собранных социальными работниками, ведущими дело ребенка. В ходе общения с ребенком, интервьюер возвращался к предыдущим темам, чтобы подтвердить правильность получаемых данных. Авторы оценки стремились к использованию больше общих вопросов для того, чтобы избежать получения социально желаемых ответов. Интервью проводились в комнате, знакомой ребенку.

Анализ данных проводился с применением метода качественного кодирования, в ходе которого весь собранный текст историй был сконденсирован по средствам выявления ключевых тем, затем темы была объединены в иерархию тем в зависимости от взаимоисключаемости и смысловой субординации. Таким образом, было выявлено 4 домена факторов, влияющих на успешность программы по устройству в фостерные семьи, включая:

1. Негативно влияющие социальные и культурные факторы среды до попадания ребенка в систему защиты (пример, крысы на кухне, отсутствие еды, буллинг в школе)
2. Отношения с близкими взрослыми в кровной и фостерной семье
3. Эмоциональное состояние ребенка, включая состояние замешательства, страха, злости, позитивное видение себя, духовность.
4. Способность детей верно устанавливать причинно-следственные связи их жизненной ситуации.

Рекомендации по итогам этой оценки включали следующие пункты по улучшению программы:

- Дети, эмоции которых не были услышаны и поддержаны взрослыми, могут испытывать трудности в адекватной оценке собственной ситуации и себя

самого. Поэтому важно, чтобы программа предлагала компонент по эмоциональной поддержке детей, переживающих сильные негативные эмоции.

- Необходимо давать возможность детям рассказывать свои истории, так как это помогает им становиться более чувствительными к переживаниям других, в том числе приемных и фостерных семей.
- Недостаток информации специально для детей о том, как будет происходить процесс их определения в семью ведет к ощущению замешательства и необоснованным страхам, которые препятствуют созданию здоровых отношений между ребенком и новой семьей. Дети, которым не предоставляется эта информация или тем, которым предлагаются ложные надежды, теряют веру во взрослых и возможность выстраивания доверительных отношений с ними, что особенно опасно для детей с нарушением привязанности.

Оригинал кейса доступен по ссылке:
http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1741-3729.2003.00288.x/abstract

Фото-история (Методология Фотоголоса)[3]

Истории могут быть рассказаны не только в словах, но и в фотографиях. Детям, родителям и/или программным сотрудникам выдаются фотоаппараты, которые они используют для ответа на вопросы оценки. Затем эти фотографии могут быть преобразованы в фото выставки, постеры, слайд-шоу итд. Часто такой подход используется для оценки потребностей, получения обратной связи о программе, а также как инструмент профессионального диалога о проблематике и социальной адвокации и законотворчества. Наряду с видео-историями, Фотоголос – техника цифрового сторителлинга.

Видео-история

Видео-истории также, как и текстовый сбор историй, может основываться на Технике Самого Значительного Изменения. Портал Ловцы историй (The Story Catchers) предлагает следующие шаги по использованию видео историй в оценке:

1. Разработать проект по оценке с описанием ключевых вопросов, выборкой целевой группы и протокола сбора историй.
2. Соберите видео-истории с ключевых благополучателей программы.
3. Создайте экспертную группу из оценщиков, благополучателей, сотрудников организации и других стейкхолдеров для выявления наиболее значительных изменений (см. описание Техники Значительного Изменения выше).
4. Отредактируйте видео-истории и подготовьте их к публикации в сети. Отчет по итогам анализа данных, полученных в ходе выявления значимых историй, может быть приложен к видео-историям.
5. Результаты такой оценки могут быть использованы с целью улучшения программы, повышения квалификации персонала, фандрайзинга и PR.

[3] Кейс по этой методологии представлен в «Обзоре по участию детей в оценке».

Кейс №3. Использование видео-истории в оценке потребностей подростков, проживающих в бедных района Братиславы.

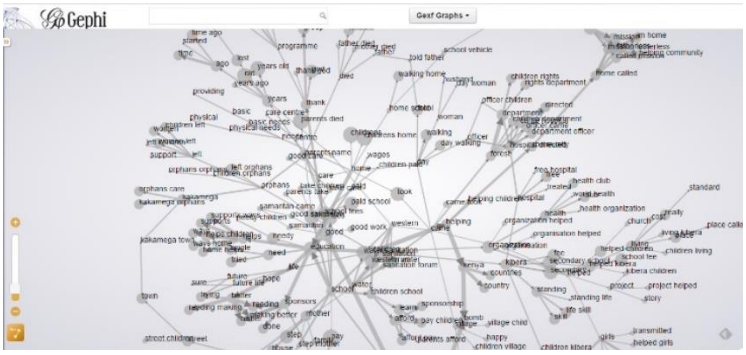
Видео-истории были использованы как инструмент оценки ситуации и потребностей подростков 16-21 лет, проживающих в бедных районах Братиславы (Словакия). Из 15 приглашенных молодых людей, 4 остались в проекте. Вопрос оценки было решено сделать максимально широким, чтобы не ограничивать спектр проблем, которые могут быть подняты в ходе проекта. Оценка началась с тренинг для подростков о том, как пользоваться видеокамерой, как составить сценарий истории, какие существуют этический правила. Затем был проведен мастер-класс, где практиковались навыки перенесения историй на видео. После этого камеры были отданы детям для воспроизведения их коллективной истории. Выбор того, что попадет в видео был сделан самими детьми в ходе внутренней коммуникации между подростками без участия взрослых. В итоге анализа снятого материала было выявлена 5 доменов изменений, обозначенных в видео-истории, включая уровень преступности, экологическое загрязнение, отсутствие возможностей для развития, бедность и употребление алкоголя и наркотиков. Видео-история, снятая детьми была представлена на международном кинофестивале в Ливерпуле, а также показана местным властям, что стало поводом для установления диалога и последующих действий.

Кейс доступен по ссылке:
http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14733285.2012.667917

Анализ данных полученных в историях

Анализ данных, полученных в ходе сбора историй, пожалуй, самый загадочный процесс для тех, кто пытается разобраться как проводить оценку с использование сторителлинга. Здесь стоит отметить два наиболее используемых подхода: качественное тематическое кодирование и выстраивание семантического дерева ключевых слов.

Кейс №4. Использование Global Giving SenseMaking Tools



Global Giving создал глобальный прецедент использования историй в оценке в крупных масштабах. Этот проект (The Storytelling Project) направлен на сбор историй внутри местных сообществ в Кении и Уганде о том, как происходят социальные изменения в этих сообществах и насколько население удовлетворено ими. Всего было собрано более 57 000 историй с более чем 5000 человек, которые упомянули около 1000 организаций, которые влияют на благополучие людей.

Для анализа такого количества данных необходимо было разработать инструмент для анализа, позволяющего выявить причины социальной проблематики, а также необходимые шаги по их разрешению. Платформа Gephi была создана по принципу семантической связи слов, использованных в историях. Она позволяет анализировать связи между словами как смысловыми единицами в рамках целевой группы историй. Анализ с помощью дерева слов позволяет понять каких образом происходящие изменения связаны друг с другом и как влияние программы вписывается в эту смысловую сеть. Платформа позволяет выбрать возраст рассказчика (включая детей), а также проблематику, раскрытую в истории. Причем рассказчик сам отмечает категории, к которым относится его история, включая что случилось, кто был вовлечен в решение проблемы, в чем причина происходящего. Большое количество историй и использование программного обеспечения SenseMaker™ позволяет создать насыщенную коллективную картину происходящих социальных изменений через анализ связанных категории в текстах историй. SenseMaker™ - доступная на рынке программа. Цена варьируется от $200 в месяц для начинающих до $2500 за лицензию для тех, кто принял решение об использовании ПО в работе над оценкой или исследование.

Интересно, что после анализа данных результаты оказались неожиданными. Оценщики и сотрудники программы предполагали, что большинство историй будут фокусироваться на вопросах питания и места проживания. Анализ историй показал, что люди в большинстве местных сообществ больший акцент делают на социальных взаимоотношениях и безопасности. Это позволило пролить свет на причины проблематики. Так, например, в Кении недостаток еды и места проживание не является отдельной проблематикой, это скорее симптомы неразвитых социальных связей и чувства небезопасности. Такие данные позволил организациям настроить свои программы для того, чтобы решать социальные проблемы в корне их появления.

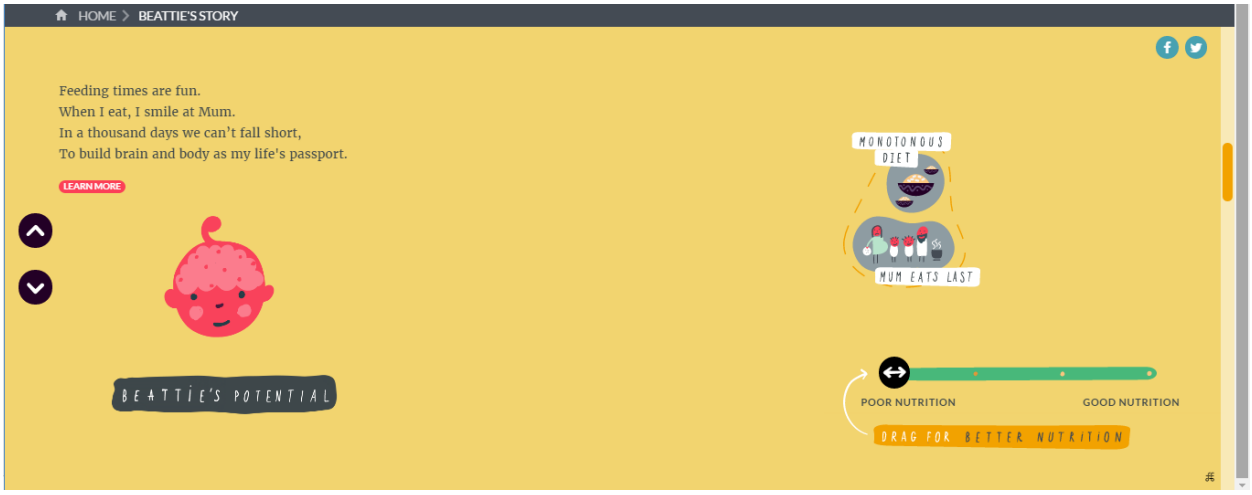
Качественное кодирование историй для выявления трендов социальных изменений

Кодирование основывается на анализе тем, найденных в тексте, причем темы конструируются самими оценщиками, в отличии от дерева слов, в котором они генерируются участниками. Сам процесс прикрепления темы к небольшому куску текста и есть кодирование. Далее коды объединяются в бОльшие темы по принципу иерархии. Количество уровней тем в анализе зависит от насыщенности историй и их разнообразия. Появление тем в том или ином порядке, у того или иного благополучателя образуют тренды и системную структуру, позволяющие проанализировать основные компоненты ответа на оценочный вопрос. Далее сравнение структуры историй позволяет обозначить взаимоотношения между темами, которое в итоге помогают понять связи между элементами истории, например, социальными изменениями. Такие связи позволяют выстраивать доказанный дизайн программы и реализовывать ее в соответствии с выявленными механизмами. Визуализация тематического кодирования также может изображаться в виде дерева тем, но чаще используются визуальные схемы, матрицы, графики. Тематическое кодирование хорошо сочетается с количественными подходами,

позволяющими определить вес той или иной темы в истории, а также частоту ее повторения.

Интеграция историй в количественный отчет по оценке

Как уже не раз отмечалось в этом обзоре, качественные истории часто бывают еще более эффективны, когда используются наряду с количественными данными. Таким образом, история одного ребенка рассказанная в цифрах может сработать для обоих категорий читателей отчета – тех, кто предпочитает цифры и тех, кто любит человеческие истории.



Кейс №5 Бетти от Children's Investment Fund Foundation

Фонд инвестиций в детей предлагает именно такой подход в презентации историй детей в своем отчете. Отчет выполнен на онлайн платформе с возможностью интерактивного использования. Бетти, главная героиня отчета, воплощает в себе коллективный образ благополучателя организации. Ее история состоит из 4 частей – здоровья, питания, образования и окружающей среды. Все части – фокусные области деятельности организации. Помимо тематических областей, история Бетти рассказана также с точки зрения ее развития от младенчества до старшего подросткового возраста. Когда читатель кликает на определенном возрасте девочки, то появляются элементы ее истории, подкреплённые количественными данными из опросов фонда. Читатели отчета могут выбрать траектории развития жизни Бетти в зависимости от социальных факторов, что позволяет наглядно продемонстрировать влияние программы на жизненную траекторию ребенка.

Использование программного обеспечения и онлайн интерактивных инструментов для анализа и презентации результатов оценки

Для того, чтобы презентовать результаты анализа данных, полученных через сторителлинг, можно использовать следующие онлайн инструменты визуализации:

- Для того, чтобы построить деревья из тем, найденных в историях, не обязательно создавать такие сложные программы как сделала Global Giving, существуют также более дешевые (например, Tableau) или вовсе бесплатные решения (как

генератор редактируемых деревьев от Jason Davis) для визуализации текста в смысловое дерево.

- Другим типом визуализации текста является словесное облако. Оно часто используется для презентации основных тем из рассказанных историй. Также, большинство генераторов этой визуализации считают частоту употребления той или иной темы и выделяют ее в облаке большими буквами или другими цветами. Наибольшей популярностью для этих целей пользуется сервис Wordle.
- Качественное кодирование историй может осуществляться вручную или с помощью программного обеспечения. Ручное кодирование имеет ограничение для анализа большого количества информации, так как не дает возможности анализировать пересекающиеся темы среди множества кейсов. Программное обеспечение позволяет проводить глубокое исследование данных и выявлять взаимосвязи между комплексными деревьями кодов. Из известных западных разработок, поддерживающих русский язык, стоит отметить MAXQDA ($535 за лицензию), Dedoose ($12 за месяц), NVivo ($1380 за лизенцию) and Atlas.ti ($1290 за лицензию).

Использование сторителлинга наряду с другими методами оценки

Сторителлинг ценится за гибкость в использовании с другими методами оценки. В этом разделе представлены два кейса. Первый – организации Reach for Change, которая использовала сторителлинг, в частности Технику самого значительного изменения, наряду с индикаторной оценкой своей деятельности. Такое сочетание количественного и качественного подхода помогло организации расширить понимание своего результата и инструментария его измерения. Второй кейс в этом разделе посвящен комбинации методов, направленных на сбор историй с детей, оставшихся без попечения родителей в Африке.

Кейс #6 Reach for Change по использованию The Most Significant Change Technique для оценки детских программ наряду с индикаторной оценкой

Все началось в 2012 году, когда Reach for Change впервые вышел на отметку в 600 000 благополучателей по всему миру. Reach for Change (Навстречу переменам в России) поддерживает социальных предпринимателей, решающих проблемы в сфере детства. В то же время, встал вопрос, что же конкретно меняется в жизнях всех этих детей от реализуемых при поддержке Reach for Change проектов? В 2013 году была разработана стратегия по измерению социального эффекта. Для начала было решено, что каждый социальный предприниматель (Лидер изменений) должен иметь собственные индикаторы эффективности, сгруппированные в соответствии с Теорией изменений проекта. Уже потом эти индикаторы агрегируются до уровня международной организации. Путь к достижению социального эффекта от программ предпринимателей был назван Дорожная карта перемен (Pathway of Change). В ней Лидеры изменений отчитываются об:

- индивидуальных индикаторах (включая индикаторы изменения, достижения цели и сравнения с бенчмарком)

- количестве детей, поддержанных их проектом, т.е всех клиентов до 18 лет, на который программа повлияла напрямую или косвенно в области защиты их прав.
- историях детей, демонстрирующих достижение социального эффекта и собранных с использованием техники Самого Значительного Изменения.

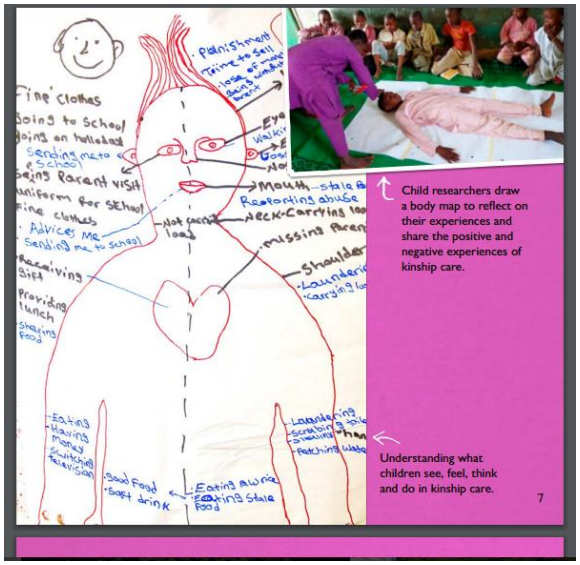
Задачей сбора историй стала оценка изменения качества жизни на примере отдельного ребенка/детей. Каждый предприниматель должен предложить хотя бы одну историю социального изменения в жизни ребенка в квартал. Они сами выбирают истории с Самым Значительным Измерением и собирают данные для их составления. В каждом регионе мира выбираются 2-3 лучшие истории, из которых потому выбирается 1-2 истории, отражающие достижение миссии Reach for Change. Те истории, которые выбираются внутри проектов также дают представление о ценностях самих команд проектов. Для того, чтобы истории были надежным источником столь важной информации Reach for Change организует полевой аудит историй, а также проводит дополнительные интервью с их героями.

Кейс №7. Использование сторителлинга в оценке потребностей детей под опекой родственников в Конго, Сьерра-Леоне и Нигерии

Save the Children, известная международная организация, реализующая программы по улучшению благополучия детей, реализует программы по родственной опеке (kinship care) в Конго, Сьерра-Леоне и Нигерии. Проект по оценке был направлен на выявление потребностей уникальных именно для детей находящихся под опекой родственников. В оценке приняло участие около 1100 стейкхолдеров из которых 325 были дети, воспитывающиеся родственниками, 375 взрослых родственников, 154 кровных родителя, 172 ребенка, воспитывающихся в биологических семьях и 150 стейкхолдеров из служб опеки, НКО, религиозные лидеры и члены местного сообщества.

В период от 3-6 месяцев в каждой из 3 стран был реализован спектр оценочных мероприятий, позволивших составить истории детей основываясь на:

- Историях Самого Значительного Изменения
- Фотографий детей о своей жизни
- Рисуночной техники «Семейный Альбом»
- Дискуссионная техника «Дерево воображаемого результата» (Visioning Tree)
- Картирование ресурсов для детей в местном сообществе
- Техника «Линия жизни» (Timeline), в которой дети могут рассказать о своей жизни и о том, как она развивалась на разных временных этапах.
- Карта тела, на которой ребенку предлагается рассказать о своих физических ощущениях от проживания в небиологической семье (body mapping).



Результаты анализа показали, что несмотря на множество позитивных историй, в сравнении с родными детьми приемные дети родственников испытывают больше форм дискриминации особенно в качестве образования, доступа к здравоохранению, а также в несправедливом разделении домашних обязанностей.

После анализа данные были преобразованы в различные формы для распространения среди стейкхолдеров, включая официальный отчет об оценке, семейные альбомы с историями, фотографиями, стихами и письмами семей, воспитывающих детей родственников. Также было создан видео отчет об оценке, а также материалы для распространения в социальных медиа, например, таких как Pinterest.

Основные ошибки при сборе историй благополучателей

Сторителлинг используется не только для оценки программ, но также и для построения новых партнерств, культивации доноров и фандрайзинга. Для того, чтобы сбор историй был многофункциональным необходимо соблюдать определенные правила, который зачастую нарушаются некоммерческими организациями:

- ***Излишнее использование количественных данных:*** многие НКО считают, что использование статистики – ключевой элемент иллюстрации, продвигаемой ими проблематики. Однако, на практике, доноры предпочитают слышать истории благополучателей, так как откликаться на сухие цифры гораздо сложнее на персональном уровне.
- ***Отсутствие визуальной репрезентации истории.*** Примером профессионального использования визуальных инструментов может быть Денверская Миссия Спасения. Читайте их истории на Facebook: https://www.facebook.com/DenverRescue/
- ***Отсутствие формулировки цели*** представления истории внешней аудитории. Считается, что полезно включать этот элемент в истории для удержания внимания читателя.
- ***Отсутствие контекста:*** для того, чтобы определить необходимый для изложения контекста, задайтесь вопросом «что необходимо знать о работе организации для того, чтобы понять, как она решает поставленную проблему?»
- ***Отсутствие главного героя:*** он или она обычно преодолевают препятствия, принимают решения и испытывают последствия этих решений. Конец истории обычно либо положительный (истории успеха) или отрицательный (выученные уроки)

- ***Дорогие профессиональные видео-истории*** не всегда определяют успех сторителлинга. Иногда для ежедневного освещения историй благополучателей достаточно обычного смартфона.
- ***Назначать одного ответственного за сбор историй.*** Сторителлинг – дело для каждого в организации. Сотрудники должны пройти мастер-класс о том, как делать это профессионально.
- ***Излишнее внимание платформе для распространения истории.*** Качественный контент для историй должен фокусом. Выбор социальных медиа для их продвижения – лишь инструмент для эффективного сторителлинга.
- ***Представление о том, что сторителлинг – это одноразовый проект***. Сбор и составление историй – это постоянный процесс мониторинга и анализа данных для оценки, маркетинга, фандрайзинга, годовых отчетов и заявок на гранты.

Ресурсы для повышения квалификации по использованию сторителлинга в оценке

- Вебинар (Архив): Сторителлинг для Оценки Инициатив по Социальному Развитию. Доступен по ссылке: http://comm.eval.org/coffee_break_webinars/viewdocument/cbd122-storytelling
- Онлайн курс «Сторителлинг: Лидерская Коммуникация для Достижения Максимального Социального Эффекта» (Бесплатно). Начало занятий на платформе Coursera 28 ноября 2016 года. Курс состоит из 4 модулей. Продолжительность курса - 4 недели. Регистрация на курс возможна по ссылке: https://www.coursera.org/learn/leadership-storytelling
- Онлайн- курс «Сторителлинг для социальных изменения» (Бесплатно). Курс проводится с 11 октября 2016 года по 7 декабря 2016. Регистрация доступна по ссылке: https://novoed.com/storytelling-change-2017-1
- Американская Ежегодная Конференция по сторителлингу в НКО (обычно осенью): http://nonprofitstorytellingconference.com/
- Международная конференция Национальной сторителлинговой сети США (29 июня -2 июля) http://www.storynet.org/conference/index.html