

9 июля

Проект «Методика оценки эффективности НКО, работающих в области профилактики потребления ПАВ и реабилитации лиц, страдающихческой зависимостью»

2009

# АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

Подготовили А.В.Мозолин, Е.В.Снедкова

Автономная некоммерческая организация

Центр «Аналитик»

Свердловская областная  
общественная организация  
«Антинаркотический центр»

«Спасение»

## СОДЕРЖАНИЕ.

|  |  |
|--|--|
| <b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....  | 3                                      |
| <b>«СОЦЗАВИСИМЫЕ»</b> .....  | 6                                      |
| Характеристики выборки.....  | 6                                      |
| Знание проблемы .....  | 7                                      |
| Источники информации.....  | 9                                      |
| Деятельность НКО.....  | 10                                     |
| Критерии оценки эффективности НКО.....   | 13                                     |
| <b>«ПОЛУЧАТЕЛИ УСЛУГ»</b> .....  | 14                                     |
| Характеристики выборки.....  | 14                                     |
| Знание проблемы .....  | 15                                     |
| Источники информации.....  | 15                                     |
| Деятельность НКО.....  | 18                                     |
| Критерии оценки эффективности НКО.....   | 18                                     |
| <b>«ЭКСПЕРТЫ»</b> .....  | 22                                     |
| Характеристики выборки.....  | 22                                     |
| Знание проблемы .....  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| Источники информации .....   | 24                                     |
| Деятельность НКО .....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| Критерии оценки эффективности НКО.....   | 26                                     |
| <b>«РУКОВОДИТЕЛИ НКО»</b> .....  | 31                                     |
| Характеристики выборки.....  | 31                                     |
| Критерии оценки эффективности.....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| <b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....  | 33                                     |
| Приложение № 1. Эмпирическая интерпретация исследований проекта .....                        | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| Приложение № 2. Линейное распределение данных по результатам опроса «соцзависимых» .....     | 40                                     |
| Приложение № 3. Линейное распределение данных по результатам опроса «получателей услуг»..... | 53                                     |
| Приложение № 4. Список участников фокус-групп.....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| Приложение № 5. Список экспертов .....   | 73                                     |

## **ВВЕДЕНИЕ.**

**Цель проекта** - определить адекватные современной российской ситуации критерии оценки социальной эффективности некоммерческих организаций, работающих в сфере профилактики потребления ПАВ и реабилитации лиц, страдающих химическими зависимостями (далее НКО).

**Цель исследовательской части проекта** – построение модели образца эффективной с точки зрения социальной полезности некоммерческой организации, работающей в сфере реабилитации и профилактики наркомании и других химических зависимостей. Модель будет представлять собой совокупный профиль НКО, сформированный на основе выделенной в ходе исследования значимости различных параметров ее деятельности и взаимодействий с заинтересованными сторонами. Профиль образца будет обладать интервальным характером и являться основой для интерпретации результатов, которые будут собираться при использовании методики оценки эффективности НКО.

### **Интерпретационная основа проекта.**

Центральная методологическая проблема состоит в отсутствии устоявшихся общепринятых показателей для оценки социальной эффективности НКО. В коммерческом секторе основным показателем оценки эффективности является рентабельность (прибыльность) компании, что не применимо для НКО, для которых коммерческая деятельность является лишь одним из средств обеспечения достижения социально значимых результатов.

Анализ уже существующих подходов к диагностике социальной эффективности некоммерческих организаций позволил нам определиться с теоретическими рамками нашей работы. Наиболее значимым для нашего исследования явилось исследование «Профилактические программы НКО: содержание, перспективы развития, проблемы оценки» (Н. Федорова).

Поскольку миссия любой НКО состоит в решении определенной социальной проблемы, постоянной оперативной целью ее деятельности является воздействие на социальную среду для достижения краткосрочных и долгосрочных последствий, ведущих к исчезновению проблемы, т.е. вклад в повышение устойчивости общества. Необходимыми и достаточными условиями такого вклада являются как устойчивое развитие самой некоммерческой организации так и сбалансированная система ее взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами.

Насколько оптимально организация управляет внутренними элементами своей деятельности, насколько гибко реагирует на внешнее окружение, настолько она устойчива сама и эффективна в повышении устойчивости социума (решении определенных общественно значимых социальных проблем).

Таким образом, ядром используемого в исследовании подхода было понимание социально эффективной некоммерческой организации как *устойчиво развивающейся (оптимально управляющей внутренними элементами и системой внешнего взаимодействия) и позитивно влияющей на социальную среду в направлении решения определенных общественно значимых проблем.*

В данном случае общественно значимой проблемой, на решение которой направлена деятельность НКО выступает проблема распространения наркомании. Вклад НКО в решение данной проблемы осуществляется в двух основных формах:

- производство общественных благ и услуг по профилактике распространения наркомании;
- оказание услуг по социальной реабилитации граждан, страдающих наркоманией или иными химическими зависимостями.

### Исследовательские задачи.

Выявить основные характеристики НКО, свидетельствующие об ее устойчивой деятельности по решению общественно значимой проблемы и позволяющие определить ее социальную эффективность.

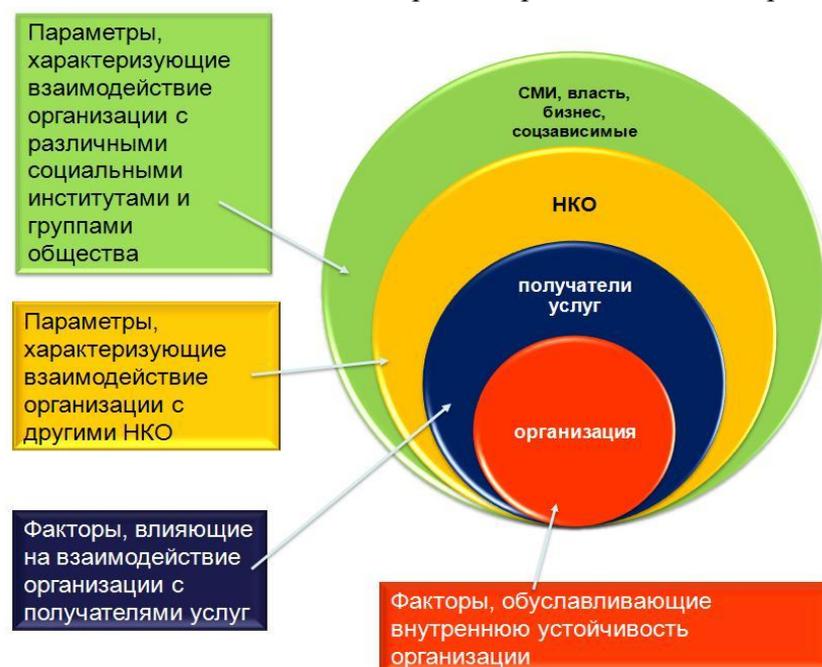
Это предполагает:

- описание факторов **устойчивости** организации и выявление степени их значимости для эффективного функционирования НКО
- Определение качества **взаимодействия** НКО с заинтересованными сторонами, составляющими внешнюю среду организации.

Цель данного исследования состоит в возможно более полном описании **всех факторов**, влияющих на социальную эффективность работы НКО в данной сфере и обуславливающих необходимые краткосрочные и долгосрочные позитивные следствия их (НКО) деятельности по решению общественно значимых проблем и выявлении **влияния (значимости)** каждого из этих факторов на устойчивое функционирование НКО.

### Система объектов и факторов

Проведенная конкретизация основных понятий и исследовательских задач позволяет более четко определить точку зрения на объекты нашего проекта (см. Схему 1.). Для каждого объекта характерен свой набор факторов, содержание и значимость которых нам необходимо выявить. Ниже мы рассмотрим их более подробно, поскольку данные факторы являются эмпирической



основой для разработки инструментария проекта.

Добавим к этому, что группы от «получателей услуг» до представителей СМИ, власти и бизнеса, составляют по отношению к НКО внешнюю среду - систему заинтересованных сторон. Логика выделения этих групп основывается на интенсивности их контактов и степени близости к деятельности НКО.

Схема 1. Система объектов и факторов

### Основные термины.

В рамках данного исследования использованы следующие основные термины:

Некоммерческая организация (НКО) - зарегистрированная в установленном законом порядке некоммерческая организация. .

Заинтересованная сторона - социальные институты или отдельные лица, которые могут влиять на деятельность НКО или, напротив, способны испытывать на себе влияние ее деятельности, производимой ею продукции или оказываемых ею услуг и связанных с этим действий.

Эффективная деятельность НКО – деятельности НКО, включающая планирование и осуществление действий, которая приводит к систематическому достижению позитивных социальных результатов.

Наркомания - состояние хронической или периодической интоксикации синтетическими или природными веществами, которое характеризуется неудержимым влечением, нарушениями в психической и физической сфере. Наркомания, нанося ущерб, действует на все сферы личности и влечёт за собой сильную социальную деградацию.

Соцзависимые – лица или группы, вовлеченных в наркотическую субкультуру по причине тесных социальных связей с лицами, страдающими наркоманией или иными химическими зависимостями.

## «СОЦЗАВИСИМЫЕ».

**Объект:** соцзависимые.

**География:** Соцзависимые, проживающие в городах: Екатеринбург, Челябинск, Тюмень, Пермь.

**Основные задачи:** Выявление содержания мнения соцзависимых о деятельности НКО.

**Метод сбора информации:** Полуформализованное интервьюирование.

### *Характеристики выборки.*

Основная задача, которую мы ставили перед собой при формировании выборки, это отбор респондентов, которые бы были максимально приближены к исследуемой проблематике. Для этих целей была использована скрининговая анкета

В результате скрининга были отобраны респонденты, которым:

- знакомы люди, регулярно употребляющие наркотики:
- известны НКО, работающие в сфере противодействия распространению наркотиков.

Размер выборки планировался из расчета, чтобы среди опрошенных оказалось не менее 400 респондентов в каждом городе.

В результате мы получили следующую структуру выборочной совокупности:

| Группы опрашиваемых                       | Тюмень | Екатеринбург | Пермь | Челябинск |
|---|--------|--------------|-------|-----------|
| Школьники старших 7 – 11 классов          | 100    | 100          | 100   | 100       |
| Учащиеся колледжей и училищ               | 100    | 100          | 100   | 100       |
| Студенты вузов                            | 100    | 100          | 100   | 100       |
| Учителя в школах, колледжах и училищах    | 40     | 40           | 40    | 40        |
| Родители наркозависимых                   | 30     | 30           | 30    | 30        |
| Родители школьников                       | 30     | 30           | 30    | 30        |
| Общее количество в одном городе           | 400    | 400          | 400   | 400       |
| Общее количество опрошенных в 4-х городах | 1600   |              |       |           |

Среди опрошенных весьма незначительную часть (2,8%) составили респонденты, состоящие в какой-либо НКО, большинство из них являются членами организаций, напрямую связанных с профилактикой наркомании и реабилитацией зависимых (см. Приложение. 2). Что касается социально-демографических характеристик опрошенных «соцзависимых», то здесь результаты (в целом по массиву) следующие (см. Таблицу 1.).

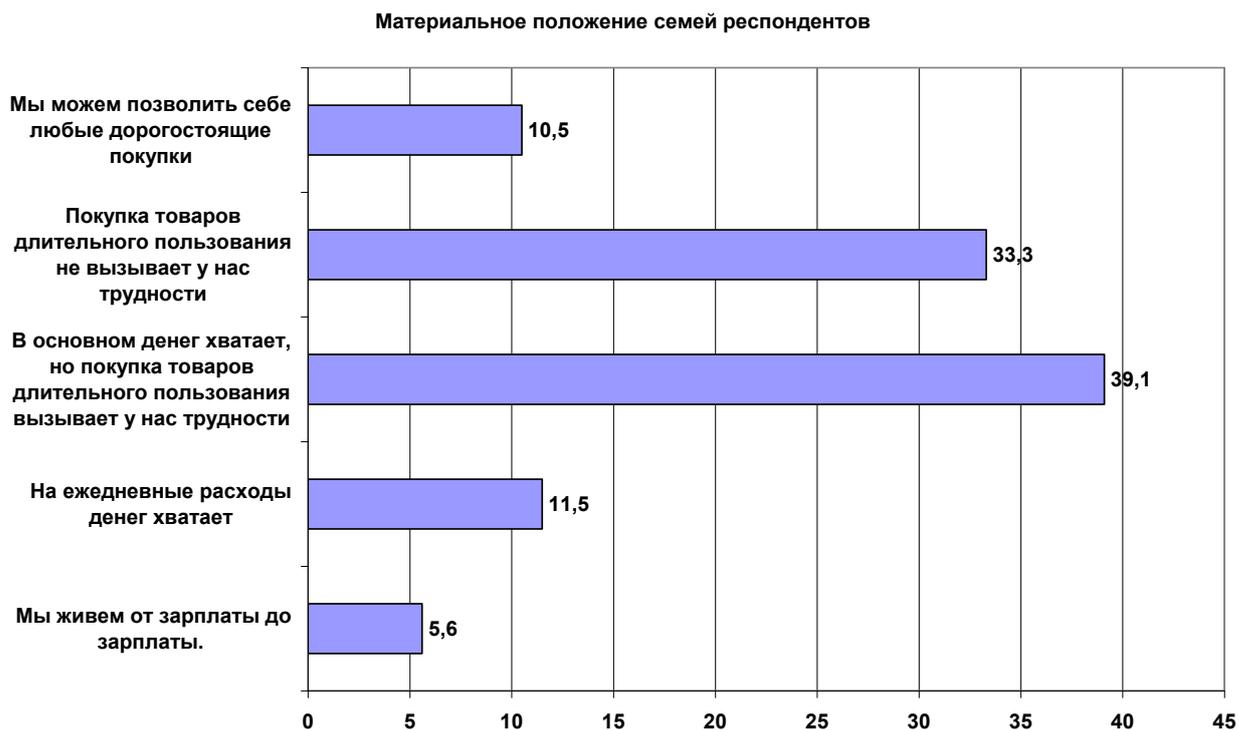
**Таблица №1 Социальное положение респондентов**

| N: | значения          | % от числа ответивших |
|----|-------------------|-----------------------|
| 1  | учащийся, студент | 74,4                  |
| 2  | служащий          | 15,6                  |
| 3  | рабочий           | 5,4                   |
| 4  | предприниматель   | 1,6                   |
| 5  | пенсионер         | 1,8                   |
| 6  | домохозяйка       | 0,8                   |
| 7  | безработный       | 0,4                   |
|    | Итого:            | 100,0                 |

Среди опрошенных 45,9% имеют среднее образование, 31,1% - высшее, а 23,1% - ниже среднего. По возрастному признаку распределились так: 43,6% - в возрасте до 18 лет, 37,8% - возрастная группа от 18 до 35 лет, 10,1% - группа от 36 до 50 лет и 8,5% респондентов старше 50 лет. Добавим, что в опросе приняли участие 33,2 % мужчин и 66,8% женщин.

Относительно материального положения опрошенных можно сказать, что большая

часть (72,4%) относится к региональному «среднему» классу, причем как к его высшему, так и низшему сегментам (см. диаграмму ниже).

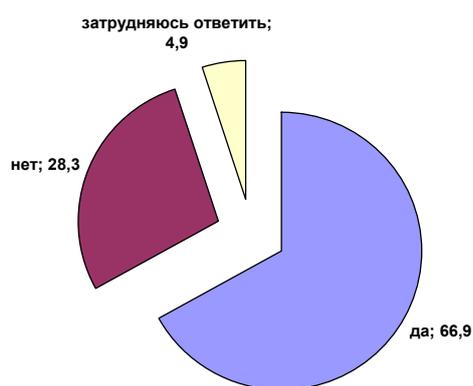


Поскольку перед нами стояла задача выяснения совокупного мнения «соцзависимых» о проблеме и деятельности НКО, то специфику отдельных демографических и \или социальных групп не выделялась.

### ***Знание проблемы.***

Поскольку нас интересовали люди, обладающие существенным знанием о проблеме, то в первом блоке нашей анкеты мы постарались выяснить уровень данной информированности респондентов.

Среди ваших знакомых, друзей, родственников есть кто-нибудь, кто употребляет наркотики?



Исследование показало, что большинство его участников имеет весьма значительный личный опыт столкновения с проблемой. В частности, среди знакомых, друзей или родственников 66,9% респондентов есть те, кто употребляет наркотики и только у 28,3% таких нет (см. диаграммы ниже).

же).

Еще одним показателем «близости» респондентов к проблеме является их личный опыт употребления наркотиков. В частности, **20,1%** из них указали, что когда-либо принимали психоактивные вещества.

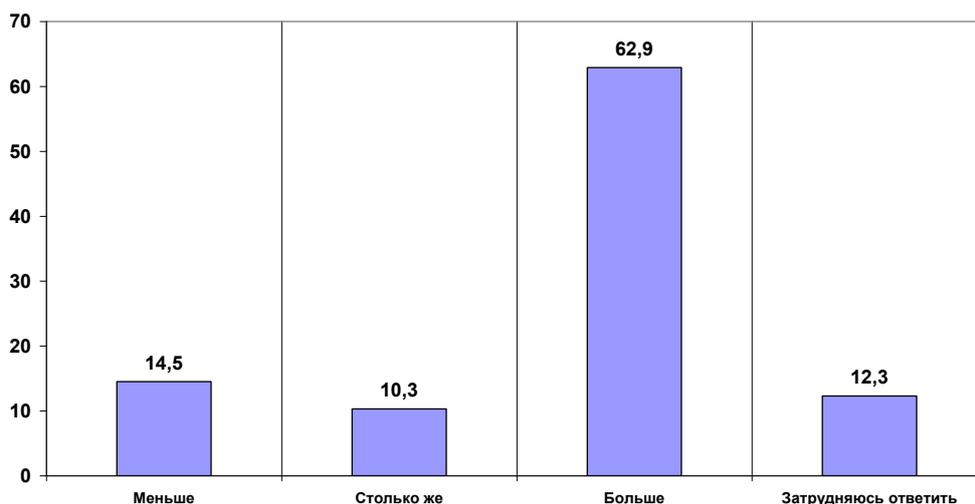
Несколько ниже уровень информированности респондентов о деятельности НКО, занимающихся профилактикой и реабилитацией лиц, страдающих химзависимостью: не знают ни одной - 47,5% опрошенных, затруднились ответить – 22,3% и только 30,2%

смогли назвать хотя бы одну некоммерческую организацию, работающую в данной сфере. (см. Приложение 2.)

Тем не менее, данные характеристики выборочной совокупности позволяет говорить о том, что ответы респондентов о динамике проблемы, методах противодействия распространению наркотиков и т.п. являются репрезентативными.

По мнению большинства (62,9%) опрошенных, количество принимающих наркотики, за последние несколько лет стало больше и только 14,5% считают, что их количество уменьшилось (см. диаграмму ниже).

**В РОССИИ ЗА ПОСЛЕДНИЕ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ ЛЮДЕЙ, ПРИНИМАЮЩИХ НАРКОТИКИ, СТАЛО МЕНЬШЕ, БОЛЬШЕ ИЛИ ОСТАЛОСЬ СТОЛЬКО ЖЕ?**



При этом, 53,4% опрошенных считает, что сегодня государство не способно эффективно бороться с проблемой наркомании. Противоположной точки зрения придерживаются 33,6% респондентов, а 13% затрудняются ответить на этот вопрос.

Тем не менее, только 18,8% опрошенных затруднились сформулировать свое мнение относительно мер, которые необходимо реализовать государству в борьбе с наркоманией (см. диаграмму ниже).

**КАКИЕ ИМЕННО МЕРЫ, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, ДОЛЖНО ПРИНИМАТЬ ГОСУДАРСТВО ДЛЯ БОРЬБЫ С НАРКОМАНИЕЙ?**



Остальные мнения (за исключением тех, кто считает, что «любые меры будут безрезультатны» - 9,5%) можно объединить в несколько групп:

- 1) Ужесточение и улучшение (напр., «повышение финансирования») мер, направленных на противодействие производству, сбыту и потреблению наркотиков. В основном речь здесь идет о работе силовых структур (напр., ФСКН), отвечающих за данную проблему;
- 2) Пропаганда здорового образа жизни, которая предполагает помимо прочего усиление внимания к молодежи и подросткам;
- 3) Решение социальных и экономических проблем («трудоустройство», «повышение жизненного уровня»);
- 4) Лечение наркозависимых лиц.

### ***Источники информации.***

Исследование показало, что основными каналами получения информации о распространении наркотиков являются телевидение (59,8%) и печатные СМИ (46,9%). Несколько меньшая роль отводится интернету (35,1%) и радио (17,3%) (см. диаграмму ниже).

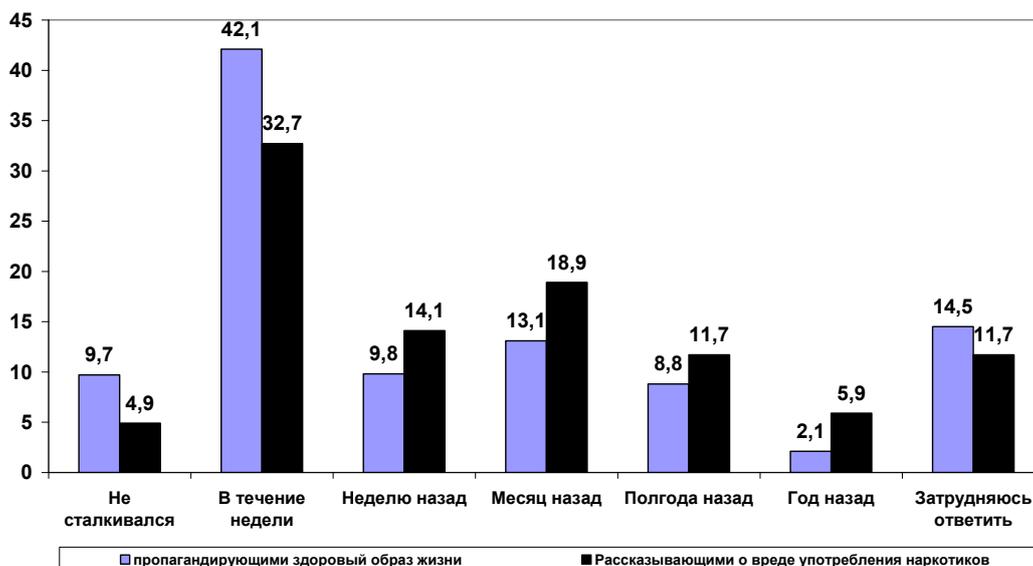
**ОТКУДА ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПРОБЛЕМЕ РАСПРОСТРАНЕНИЯ НАРКОТИКОВ?**



Отметим, что помимо СМИ и различных рекламных носителей, респонденты выделили межличностный канал распространения информации – «друзья, родственники, знакомые» - который также имеет весьма заметное значение (32,9%).

Что касается частоты столкновения с информационными материалами, которые либо пропагандируют здоровый образ жизни, либо, рассказывают о вреде употребления наркотиков, достаточно высока. В течение последней недели подобные сообщения встретились 42,1% и 32,7% респондентов соответственно (см. диаграмму ниже). За последний месяц с подобными материалами сталкивались больше половины опрошенных .

КОГДА В ПОСЛЕДНИЙ РАЗ ВЫ СТАЛКИВАЛИСЬ С МАТЕРИАЛАМИ, КАСАЮЩИМИСЯ  
ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ РАСПРОСТРАНЕНИЮ НАРКОМАНИИ?



Все это позволяет говорить о том, что опрошенные обладают необходимым для целей нашего исследования объемом знаний о проблеме распространения наркотиков.

### *Деятельность НКО.*

Данный блок вопросов является для нас наиболее важным, поскольку позволяет выявить представления «соцзависимых» о том, как, по каким направлениям должна строиться работа некоммерческих организаций, связанных с противодействием распространению наркотикомании и какой результат в широкой социальной среде эта деятельность может иметь.

Взаимодействие НКО с «соцзависимыми» носит наиболее опосредованный характер, что предполагает использование различных внешних каналов коммуникации. В связи с этим, мы более детально рассмотрим данные каналы и частоту их использования.

Поскольку мы определили в качестве одной из характеристик эффективной некоммерческой организации ее «позитивное влияние на социальную среду для решения общественно значимых проблем», то чем выше интенсивность взаимодействия НКО с «соцзависимыми», чем шире спектр каналов, используемых для распространения, тем выше будет и эффективность решения проблем. С этих позиций рассмотрим результаты данного блока.

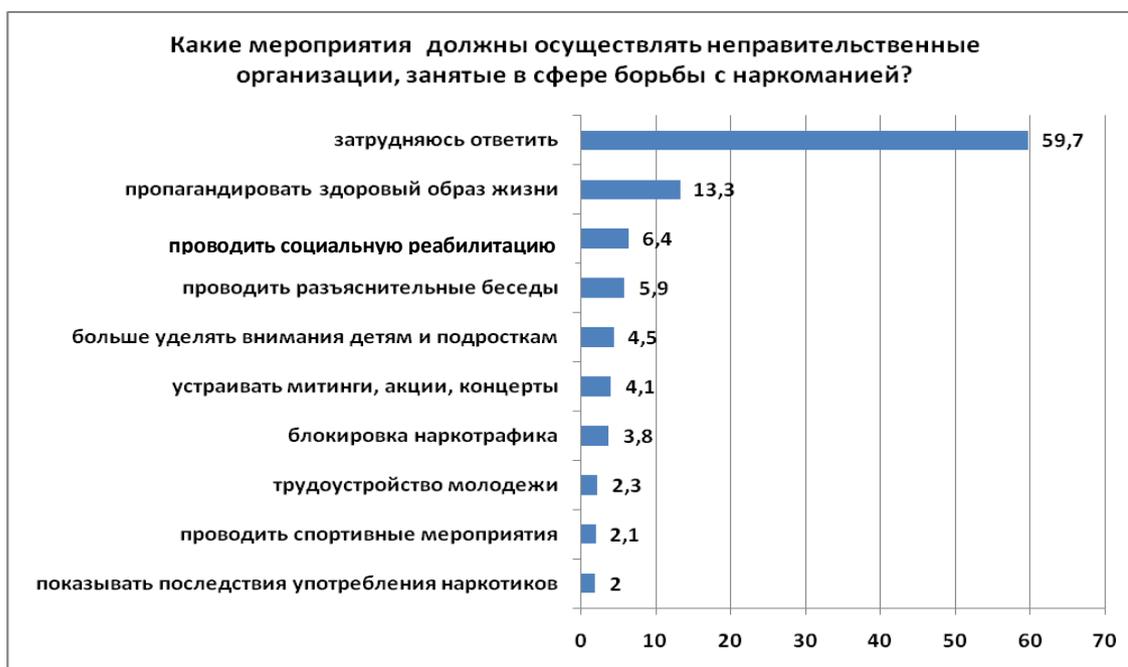
Эффективное взаимодействие по решению тех или иных проблем может осуществляться только в том случае, если контрагент («соцзависимые») считают, что противоположная сторона (НКО) действительно в состоянии серьезно участвовать в их решении.

Как показали результаты исследования, по мнению опрошенных, НКО могут оказывать определенное влияние на снижение потребления наркотиков и социальную реабилитацию лиц, страдающих химической зависимостью. Причем более сильно это влияние проявляется в социальной реабилитации (41,7%). Что касается снижения потребления наркотиков, то 50% ответивших считают, что НКО могут влиять, но незначительно. Интересно отметить, что не более 8% респондентов считают, что некоммерческие организации не в состоянии оказывать влияние на эти проблемы (см. диаграмму ниже).



Несмотря на кое отношение к деятельности НКО, работающих в сфере противодействия наркомании, большинство (59,7%) респондентов не смогли ответить на вопрос о том, в чем могла бы заключаться их работа (см. диаграмму ниже).

Остальные мнения распределились следующим образом. Прежде всего НКО могут заниматься пропагандистской и информационной работой – 23,3%: «пропаганда здорового образа жизни» - 13,3%; «проведение разъяснительных бесед» - 5,9%; «устраивать митинги, акции, концерты» - 4,1%. Второе по значимости направление – социальная реабилитация зависимых (6,4%).



Как показало исследование, уровень информированности респондентов о конкретных НКО, занимающихся профилактикой и реабилитацией лиц, страдающих наркозависимостью, достаточно низкий. Среди опрошенных 47,5% не знают ни одной конкретной организации, а 22,3% затруднились ответить. Из перечня названных респондентам организаций, достаточной известностью обладают всего три: «Соль земли» (Тюмень) – 9,8%, «Город без наркотиков» (Екатеринбург) - 9,3% и «Спасение» (Асбест) – 3,1%. Остальные набрали менее двух процентов.

Что касается рейтинга источников получения информации о деятельности антинаркотических НКО, их соотношение несколько отличается от рейтинга источников информации о проблеме наркомании в целом. Основным каналом остается телевидение, но его значение несколько снижается (35,3% против 59,8%). Помимо этого, происходит перераспределение «мест» в первой пятерке. На второе место выходит канал межличностной коммуникации («друзья, родственники, знакомые» - 29,3%) и серьезно «подрастает» такая позиция, как «флаеры, буклеты, листовки» (18,4%).



Частота столкновения с материалами, информирующими о работе НКО заметно ниже, чем с сообщениями о проблеме наркомании в целом. Так, например, 18,5% опрошенных таких сообщений (об НКО) вообще не встречали, а 17% затруднились ответить. Лишь 22,1% сталкивались с сообщениями о деятельности НКО в течение последней недели (см. Таблицу 2.)

Что касается непосредственного участия респондентов в проектах НКО, связанных с противодействием распространению наркомании, то 82,5% опрошенных такого опыта не имеют. В качестве волонтеров в различных мероприятиях принимали участие 11,8%. Уровень активности, на наш взгляд, напрямую зависит от уровня информированности «соцзависимых» о различных программах, которые проводят антинаркотические НКО. Об этом свидетельствует тот факт, что 50,7% опрошенных готовы принимать участие в мероприятиях неправительственных организаций, связанных с противодействием распространению наркотиков, а 57,1% хотели бы получать информацию по этой тематике. При этом, данную информацию респонденты предпочитают получать по следующим каналам (см. диаграмму ниже).

**Таблица №2. Частота столкновения с материалами, информирующих о работе НКО**

| N: | значения             | % от числа ответивших |
|----|----------------------|-----------------------|
| 1  | Не сталкивался       | 18,5                  |
| 2  | В течение недели     | 22,1                  |
| 3  | Неделю назад         | 8,8                   |
| 4  | Месяц назад          | 18,1                  |
| 5  | Полгода назад        | 10,9                  |
| 6  | Год назад            | 4,6                   |
| 7  | Затрудняюсь ответить | 17,0                  |
|    | Итого:               | 100,0                 |

Предпочтительные каналы получения информации о деятельности антинаркотических НКО



## Критерии оценки эффективности НКО

Поскольку респонденты, несмотря на их близость к проблеме, достаточно слабо информированы о конкретных НКО, занимающихся противодействием наркомании, у них естественно возникли затруднения при формулировании конкретных критериев социальной результативности НКО. Варианты ответов респондентов представлены в таблице 3.

Таблица 3 Критерии эффективности НКО, работающих в сфере противодействия распространению наркомании

| .N: | Значения                              | % от числа ответивших |
|-----|---------------------------------------|-----------------------|
| 1.  | затрудняюсь ответить                  | 71,1                  |
| 2.  | уменьшение наркомании                 | 21,1                  |
| 3.  | повышение культурного уровня общества | 1,5                   |
| 4.  | повышение уровня здоровья людей       | 1,1                   |

Таким образом, единственным значимым критерием оценки результативности работы обследуемых НКО является количество людей, которые избавились от наркотической зависимости (21,1%). Тем не менее, данные, полученные в ходе опроса «соцзависимых», позволяют нам сформулировать ряд параметров для оценки эффективности антинаркотических НКО.

Резюмируя мнения «соцзависимых» относительно эффективной деятельности НКО, можно сказать следующее. По мнению «соцзависимых»:

- взаимодействие с НКО может носить как непосредственный характер (например, участие в проектах и мероприятиях НКО в качестве волонтеров), так и опосредованный (получение информации о деятельности организации через различные каналы коммуникации).

- на эффективность деятельности НКО влияет охват и интенсивность этих форм взаимодействия. Чем шире охват, тем выше эффективность. Максимальная частота появления материалов может носить еженедельный характер, а минимальная – ежемесячный.

- содержание взаимодействия, по мнению «соцзависимых», должно касаться пропаганды здорового образа жизни, профилактики употребления наркотиков и социальной реабилитации наркозависимых лиц.

- эффективность работы НКО прямо пропорциональна степени ее известности.

## «ПОЛУЧАТЕЛИ УСЛУГ»

**Объект:** получатели услуг НКО по социальной реабилитации

**География:** НКО, расположенные на территории Свердловской, Тюменской, Челябинской и Пермской областей.

**Основные задачи** состоят в выявлении набора позиций по вопросу социальной эффективности деятельности НКО, которые являются оценочными для лиц, проходящих социальную реабилитацию.

Для решения этих задач мы выяснили мнение клиентов реабилитационных центров о качестве получаемых услуг, а также оценку реальных изменений, к которым привело получение данных услуг.

**Метод сбора информации:** анкетирование

### Характеристики выборки.

В рамках исследования мы опросили 350 получателей услуг 16-ти НКО на территории областей, входящих в географию проекта. В том числе,

1. Тюменская область – 72 клиента;
2. Свердловская область - 97 клиентов;
3. Пермский край – 102 клиента;
4. Челябинская область – 79 клиентов.

Что касается социально-демографических параметров респондентов, то здесь мы получили следующую картину. В основном это люди в возрасте от 18 до 35 лет (82,6%), в настоящий момент безработные (53,1%), имеющие среднее образование (74,6%) с невысоким уровнем доходов. Добавим, что среди получателей услуг реабилитационных центров доминируют мужчины (69,1%) (см. таблицы ниже).

Таблица 4. **Возраст**

| N: | значения      | % от числа ответивших |
|----|---------------|-----------------------|
| 1  | До 18 лет     | 1,7                   |
| 2  | 18 - 35 лет   | 82,6                  |
| 3  | 36 - 50 лет   | 12,6                  |
| 4  | Старше 50 лет | 3,1                   |
|    | Итого:        | 100,0                 |

Таблица 5. **Социальное положение**

| N: | значения                           | % от числа ответивших |
|----|------------------------------------|-----------------------|
| 1  | учащийся, студент                  | 5,1                   |
| 2  | служащий                           | 4,3                   |
| 3  | рабочий                            | 24,0                  |
| 4  | предприниматель                    | 3,7                   |
| 5  | пенсионер                          | 0,9                   |
| 6  | домохозяйка                        | 4,6                   |
| 7  | безработный                        | 53,1                  |
| 8  | Служащий в реабилитационном центре | 2,0                   |
| 9  | реабилитант                        | 0,6                   |
| 10 | в декретном отпуске                | 0,6                   |
| 11 | волонтер                           | 1,1                   |
|    | Итого:                             | 100,0                 |

Таблица 6. **Образование**

| N: | Значения                             | % от числа ответивших |
|----|--------------------------------------|-----------------------|
| 1  | Ниже среднего                        | 9,1                   |
| 2  | Среднее общее, среднее специальное   | 74,6                  |
| 3  | Высшее (в т.ч. незаконченное высшее) | 16,3                  |
|    | Итого:                               | 100,0                 |

Таблица 7. **Материальное положение**

| N: | Значения  | % от числа ответивших |
|----|---|-----------------------|
| 1  | Мы живем от зарплаты до зарплаты.   | 12,6                  |
| 2  | На ежедневные расходы денег хватает   | 15,8                  |
| 3  | В основном денег хватает, но покупка товаров длительного пользования вызывает у нас трудности | 37,6                  |
| 4  | Покупка товаров длительного пользования не вызывает у нас трудностей                          | 27,9                  |
| 5  | Мы можем позволить себе любые дорогостоящие покупки   | 4,9                   |
| 6  | затрудняюсь ответить  | 1,1                   |
|    | Итого:  | 100,0                 |

## ***Знание проблемы.***

Данная группа респондентов ближе всех находится к проблеме распространения наркомании. В связи с этим, их мнения относительно динамики распространения наркозависимости, возможных мер по противодействию распространения наркомании представляются наиболее ценными.

Как показал опрос клиентов НКО, в России за последние несколько лет людей, принимающих наркотики стало больше. Так считают 66,3% опрошенных. 12,3% считают, что ситуация не изменилась. Лишь 13,7% уверены, что потребление наркотиков уменьшилось.

Что касается роли государства в противодействии распространению наркомании, то здесь большинство респондентов (60,2%) полагают, что сегодня государство не способно эффективно бороться с проблемой. В обратном уверены меньше половины (28,1%) опрошенных. Не смотря на такой пессимизм, фактически все участники опроса предложили свои меры, которые, на их взгляд, должно осуществлять государство, противодействуя распространению наркомании (см. диаграмму ниже).

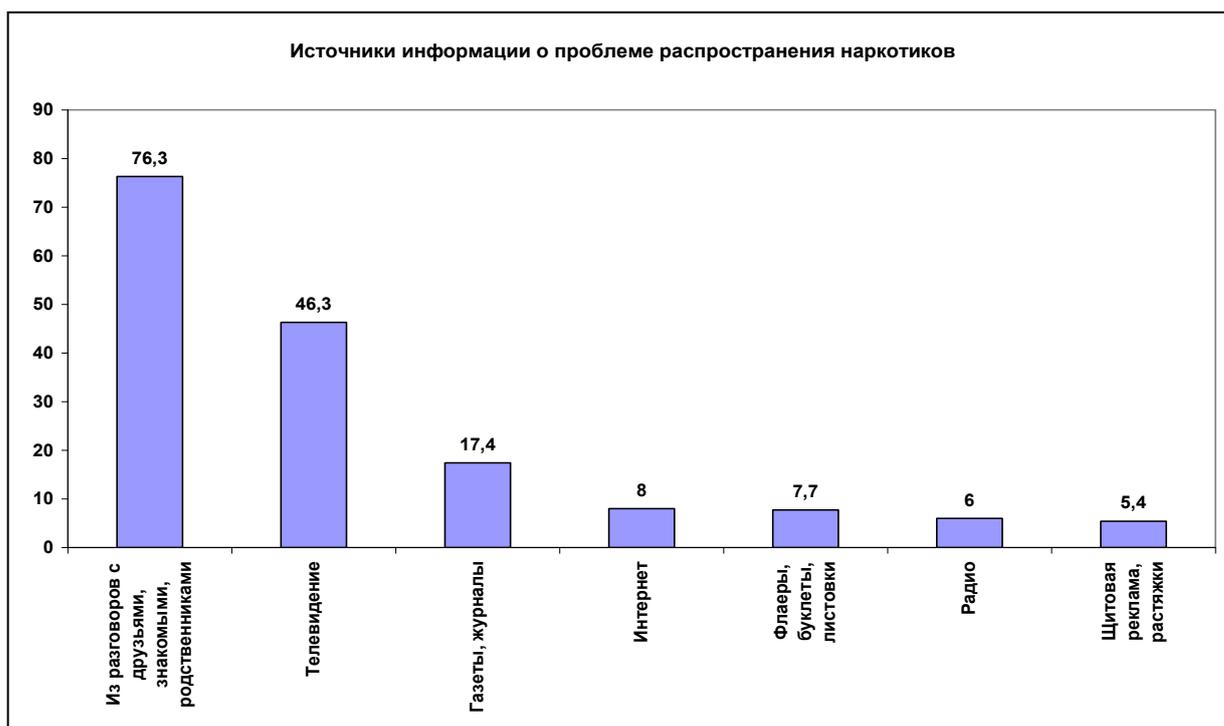


Результаты опроса данной группы по многим позициям совпадают с мнением «соцзависимых». Однако есть и отличия. Так, например, наиболее важным для клиентов НКО является усиление внимания к подросткам и молодежи (68,9%). С другой стороны, несколько снижается показатель необходимости увеличения финансирования борьбы с распространением наркотиков (14,3%) и возрастает показатель важности ужесточения мер противодействия распространению наркомании (43,1%).

## ***Источники информации.***

Данная группа респондентов заинтересована в информации антинаркотической направленности. Однако чаще всего они получают ее не из официальных (СМИ) каналов коммуникации, а из общения с друзьями, знакомыми, родственниками (76,3%). Значи-

тельно реже (46,3%) таким источником выступает телевидение и еще реже газеты и журналы (17,4%) (см. диаграмму ниже).



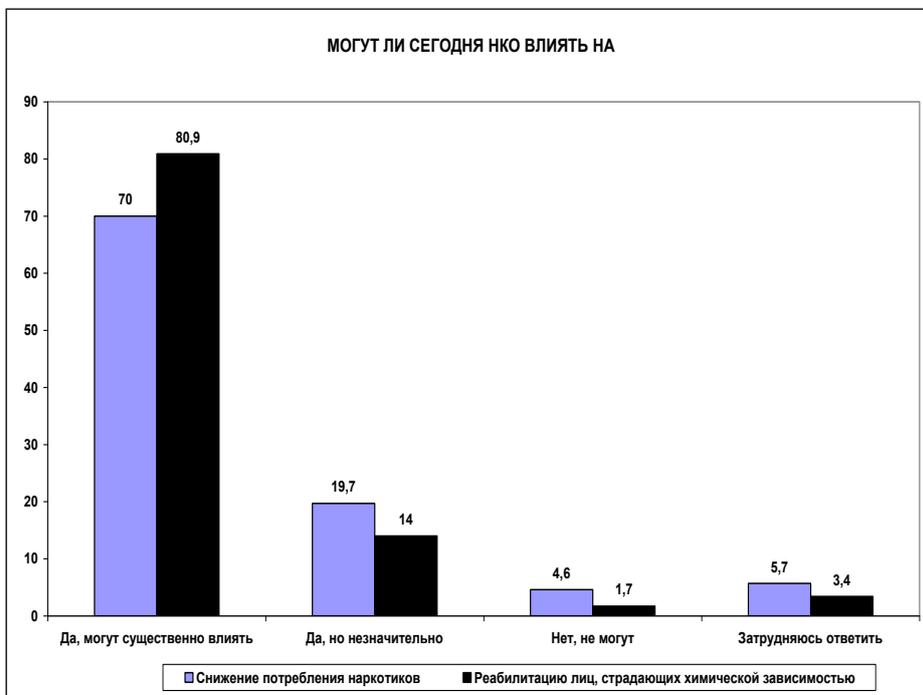
При этом частота столкновения с подобными сообщениями весьма высока (см. Таблицу 8).

**Таблица 8. Когда в последний раз вы сталкивались с материалами антинаркотической направленности в СМИ**

| N: | значения                | Пропагандирующими здоровый образ жизни | Рассказывающими о вреде употребления наркотиков | Информирующих о работе НКО |
|----|-------------------------|--|---|----------------------------|
| 1  | Не сталкивался          | 10,9                                   | 6,3   | 15,7                       |
| 2  | <b>В течение недели</b> | <b>42,1</b>                            | <b>44,3</b>                                     | <b>36,9</b>                |
| 3  | Неделю назад            | 2,9                                    | 4,9   | 4,6                        |
| 4  | Месяц назад             | 12,9                                   | 12,6  | 11,1                       |
| 5  | Полгода назад           | 9,2                                    | 9,4   | 11,4                       |
| 6  | Год назад               | 4,3                                    | 7,4   | 11,1                       |
| 7  | Затрудняюсь ответить    | 17,8                                   | 15,1  | 9,1                        |
|    | Итого:                  | 100,0                                  | 100,0   | 100,0                      |

## Деятельность НКО.

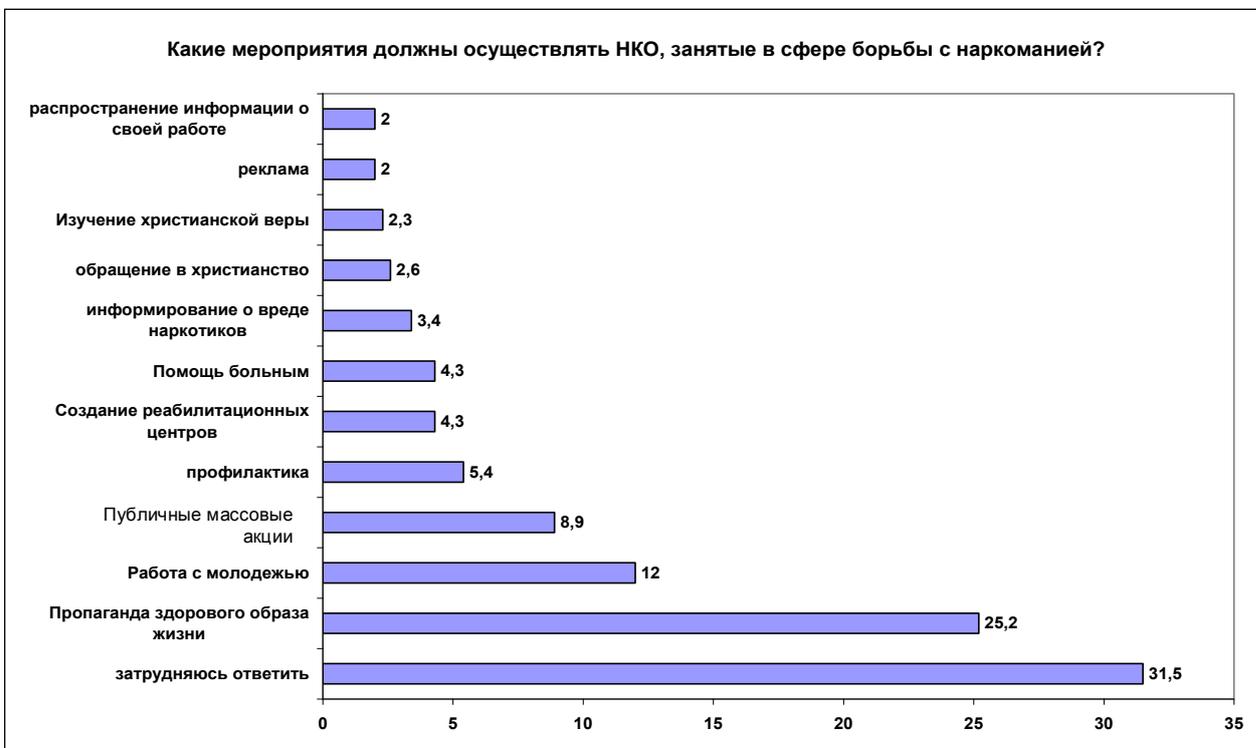
Свои ожидания с изменением в лучшую сторону ситуации с противодействием распространения наркомании данная группа респондентов в большей степени связывает с деятельностью НКО, чем с активностью государства. Как показало исследование, подавляющее большинство респондентов считает, что некоммерческие организации могут существенно влиять как снижение потребления наркотиков (70%), так и на реабилитацию лиц, страдающих химической зависимостью (80,9%), так и на реабилитацию лиц, страдающих химической зависимостью (80,9%) (см. диаграмму ниже).



страдающих химической зависимостью (80,9%) (см. диаграмму ниже).

Вполне закономерно, что реальное знание проблемы обусловило и более четкие представления о том, чем должны заниматься антинаркотические НКО.

В первую очередь это мероприятия, связанные с пропагандой здорового образа жизни (25,2%) и работа с молодежью (12%) (см. диа-



грамму ниже).

В отличие от «соцзависимых», структура получения информации о работе антинаркотических НКО у данной групп респондентов фактически не включает в себя официальные каналы массовой информации. Доминирующим источником здесь выступают друзья, знакомые, родственники (82,4%). Затем идут такие носители, как флаеры, буклеты,

листовки (17,6%). Третье место занимают элементы наружной рекламы (щиты, растяжки – 5,5%).

Большинство (88,3%) получателей услуг хотели бы и дальше получать информацию о проектах и мероприятиях, связанных с противодействием распространению наркомании. Однако в этом случае коммуникативная структура выглядит уже несколько иначе, ближе к той, которая была характерна для «соцзависимых» (см. Таблицу 9.).

Таблица 9. По каким каналам вам было бы удобнее получать эту информацию?

| N:  | Значения                                | % от числа ответивших |
|-----|---|-----------------------|
| 1.  | Из телевизионных программ               | 49,8                  |
| 2.  | Из газет и журналов                     | 28,7                  |
| 3.  | Через наружную рекламу (щиты, растяжки) | 22,1                  |
| 4.  | Из флаеров, буклетов, листовок          | 18,0                  |
| 5.  | Через СМС-рассылки                      | 17,0                  |
| 6.  | Через специализированные сайт           | 14,8                  |
| 7.  | Через Интернет-рассылку                 | 13,9                  |
| 8.  | Из радиопрограмм                        | 12,0                  |
| 9.  | затрудняюсь ответить                    | 5,4                   |
| 10. | через знакомых                          | 2,2                   |

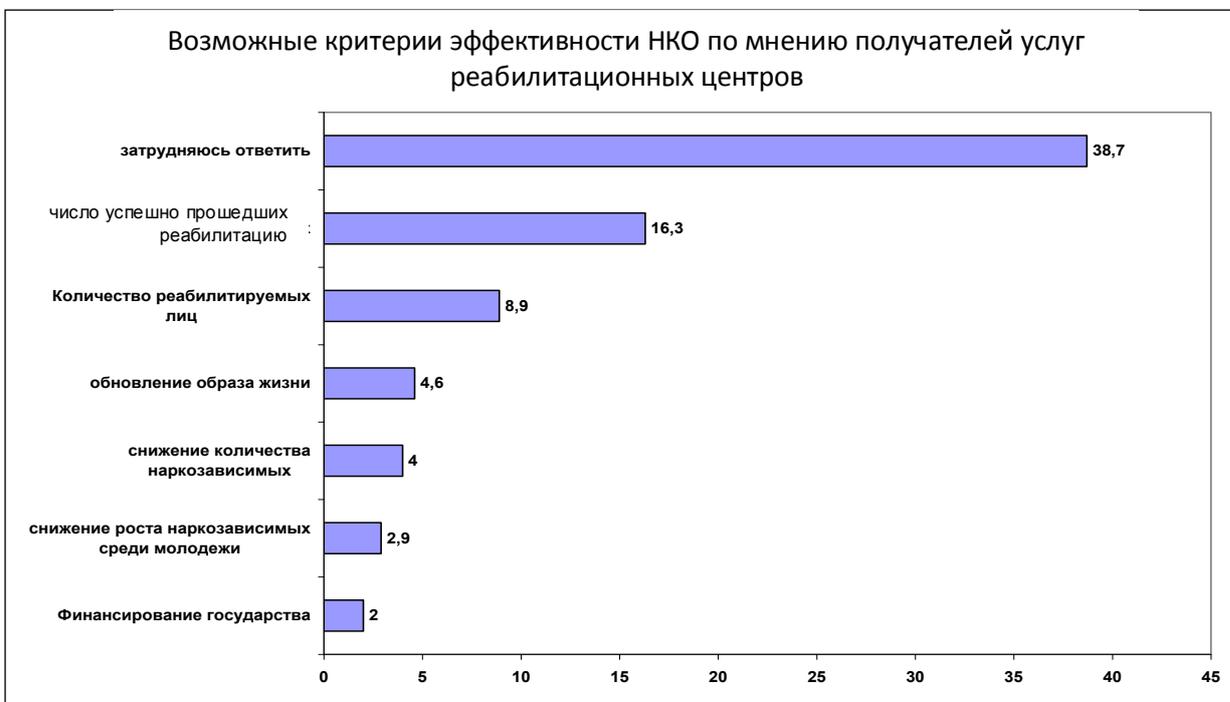
Помимо значительной заинтересованности в получении информации о деятельности НКО, работающих в данной сфере, для клиентов реабилитационных центров свойственна существенная направленность на участие в антинаркотических мероприятиях. Так, например, 81,1% респондентов готовы принимать участие в подобных проектах, а 55,4% уже участвовали в них ранее (в качестве волонтеров), (пояснения - для многих НКО вовлечение реабилитантов в данные мероприятия являются, неотъемлемой частью программы реабилитации) .

### **Критерии оценки эффективности НКО.**

Несмотря на максимальную близость к проблеме, для 38,7% опрошенных этот вопрос вызвал затруднение (см. диаграмму ниже). Остальные ответы можно условно объединить в две группы:

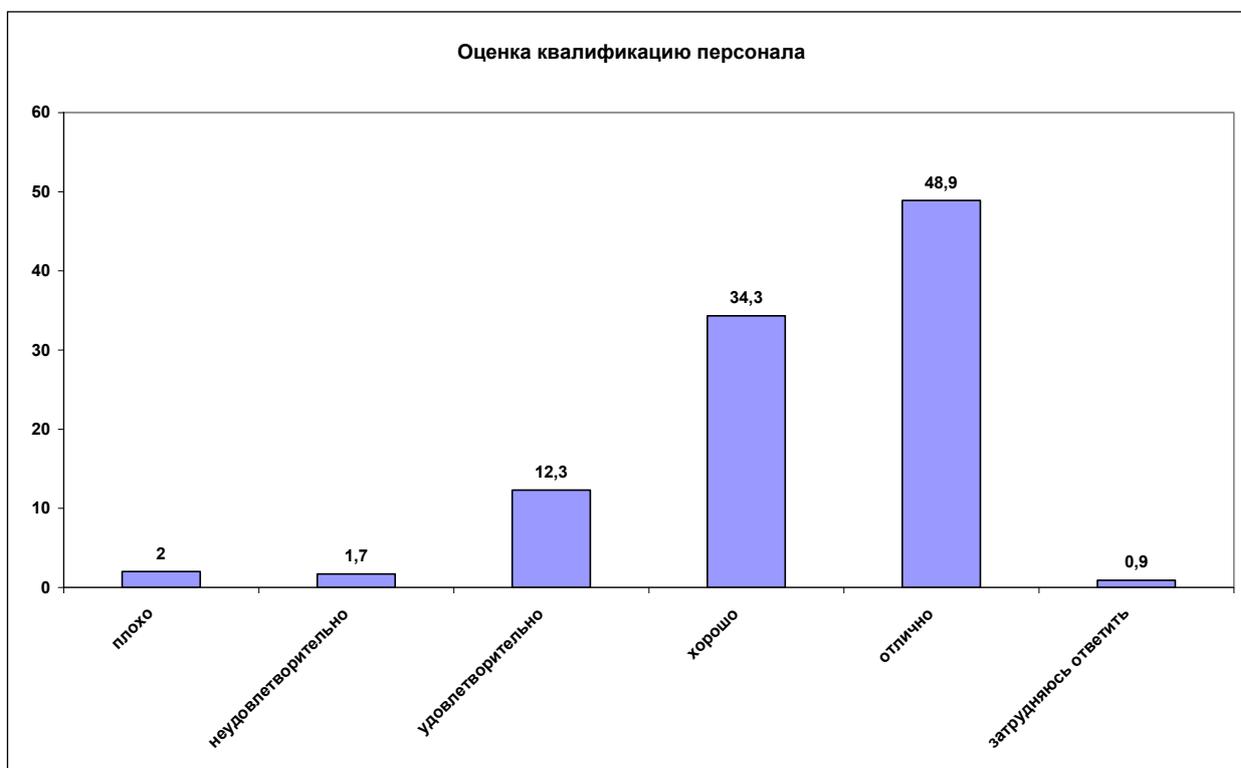
#### **1. Количественные показатели**

- число успешно прошедших реабилитацию – 16,3%,
- количество реабилитируемых – 8,9%,
- снижение общего количества наркозависимых – 4%;
- число реабилитантов, стиль жизни которых существенно изменился (4,6%).



Большинство респондентов (82,9%) впервые обратились к услугам НКО, в которых их опрашивали, что позволяет говорить об объективности их мнений и оценок. Большинство респондентов (88,6%) также указали на улучшение своего состояния после начала реабилитации и лишь у незначительного числа клиентов (0,6%) самочувствие ухудшилось.

Как показало исследование, фактически во всех НКО респонденты высоко оценили квалификацию персонала (см. диаграмму ниже).



Такие же высокие оценки мы получили при ответах респондентов на вопрос об отношении персонала к клиентам НКО (см. Таблицу 11).

Таблица 11. Характеристики отношения персонала НКО к получателям услуг

| Качества            | Степень выраженности |        |       |       |       |             |             | качества           |
|---------------------|----------------------|--------|-------|-------|-------|-------------|-------------|--------------------|
|                     | максимально          | средне | слабо | никак | слабо | средне      | максимально |                    |
| презрение к клиенту | 0,6                  | 2,6    | 0,6   | 5,4   | 3,1   | <b>33,1</b> | <b>54,6</b> | уважение к клиенту |
| равнодушные         | 1,7                  | 2,0    | 1,7   | 5,4   | 5,7   | <b>24,9</b> | <b>58,6</b> | заинтересованность |
| навязчивость        | 4,9                  | 5,5    | 5,2   | 12,9  | 11,2  | <b>23,9</b> | <b>36,5</b> | ненавязчивость     |
| отсутствие терпения | 2,9                  | 1,4    | 0,9   | 6,9   | 5,1   | <b>22,0</b> | <b>60,9</b> | терпеливость       |

Выше мы уже отметили, что основное содержание деятельности НКО, занятых в данной сфере можно поделить на два направления:

- оказание услуг по социальной реабилитации граждан, страдающих наркоманией или иными химическими зависимостями.

- производство общественных благ и услуг по профилактике распространения наркомании и других химических зависимостей;

**Клиенты выделили следующие основные количественные критерии** оказания услуг по социальной реабилитации граждан, страдающих наркоманией или иными химическими зависимостями.

- число успешно прошедших социальную реабилитацию,
- число обратившихся за услугой
- число клиентов, изменивших образ жизни ( находящиеся в состоянии ремиссии не менее 1 года после завершения курса социальной реабилитации).
- число сотрудников
- компетентность персонала
- общее отношение персонала к клиенту (уважение, заинтересованность, ненавязчивость, терпеливость)

Также были выделены следующие количественные параметры работы по производству общественных благ и услуг по профилактике распространения наркомании и других химических зависимостей:

- количество публикаций в СМИ по проблеме распространения наркомании;
- количество проведенных публичных массовых акций ( в том числе акции по распространению агитационных и информационных материалов по различным каналам коммуникаций);
- количество проведенных семинаров и лекций;
- количество индивидуальных консультаций.

## «ЭКСПЕРТЫ»

**Объект:** Представители различных социальных институтов, с которыми взаимодействуют НКО.

К их числу в рамках данного исследования относятся:

- Представители органов власти (уровни субъекта федерации, муниципалитетов столичного города и города в области).
- Представители социально-ответственного бизнеса.
- Представители экспертного сообщества.
- Лидеры некоммерческих организаций.
- Журналисты, специализирующиеся на социальной тематике.

**География:** эксперты, осуществляющие свою деятельность на территории Свердловской, Тюменской, Челябинской и Пермской областей.

**Основные задачи** направлены на выяснение специфики параметров оценки эффективности деятельности НКО представителями различных социальных групп.

**Метод сбора информации:** экспертный опрос методом глубинного интервьюирования

### *Характеристики выборки.*

В исследовании приняли участие 59 экспертов, представляющих все, описанные выше социальные институты. Территориального они распределяются равномерно по областям, в которых было проведено исследование (см. Таблицу 12.)

Таблица 12. Распределение экспертов по группам и территориям.

| Группы эксперты                                       | Тюмень | Екатеринбург | Пермь | Челябинск | Итого по группе |
|---|--------|--------------|-------|-----------|-----------------|
| Представители органов власти                          | 3      | 3            | 3     | 3         | 12              |
| Представители социально-ответственного бизнеса.       | 3      | 3            | 3     | 3         | 12              |
| Представители экспертного сообщества                  | 3      | 3            | 3     | 3         | 12              |
| Лидеры некоммерческих организаций                     | 3      | 3            | 3     | 3         | 12              |
| Журналисты, специализирующиеся на социальной тематике | 3      | 3            | 3     | 3         | 12              |
| Итого по каждому городу                               | 15     | 15           | 15    | 15        | 60              |

Относительно профессиональных характеристик экспертов важно отметить следующее:

1. В профессиональные обязанности фактически всех экспертов (за исключением представителей бизнеса и средств массовой информации) входит взаимодействие с некоммерческими организациями, работающими в сфере профилактики и противодействия распространению наркотиков (например, представители ФСКН по Свердловской, Челябинской области и Пермского края) и/или непосредственная работа по реабилитации наркозависимых (например, руководители наркологических диспансеров, центров реабилитации и профилактики).
2. Средний стаж работы (или взаимодействия) экспертов в антинаркотической проблематике составляет 6,5 лет. У некоторых экспертов (например, наркологов) стаж работы в этой сфере достигать 25 - 27 лет. У предпринимателей период партнерского взаимодействия в данной сфере составляет не менее года. Таким

образом, все участники исследования обладают необходимым опытом, а соответственно, и уровнем компетенции.

3. Большинство экспертов (около сорока) являются членами различных комиссий и советов по противодействию распространению наркомании либо принимали в них участие в качестве консультантов. Практически все эксперты (55 из 59) принимали участие в проектах и программах, связанных с проблемой.

Все это позволяет говорить о том, что эксперты обладают достаточно высоким уровнем знаний как проблемы, так и организаций, принимающих участие в ее решении.

### ***Знание проблемы.***

В основном, эксперты сходятся в том, что рост количества наркозависимых продолжается, но он уже не носит взрывной характер, как это было в 90-х годах. Можно говорить о том, что в последние годы произошла определенная стабилизация.

В качестве типичного можно привести следующее высказывание эксперта относительно темпов распространения наркомании:

#### **Старцева Н.Г. Директор Государственного учреждения Центр профилактики и реабилитации Тюменской области**

«... Если сравнивать, конечно, с концом 90-х, то, безусловно, меньше. А если последние годы сравнивать, то я думаю что где-то примерно на одном уровне все последние годы он... То есть у нас произошла где-то к середине к две тысячи, скажем, там четвертому-пятому году произошла определенная стабилизация, то есть не стало такого бешеного массового прироста вновь заболевающих людей, но ведь никуда не девались люди, которые уже до этого начали употреблять, и большая часть их, они продолжают как бы лечиться, избавляться от своей зависимости и так далее...»

Мнение о роли государства и предпринимаемых мерах в борьбе с проблемой наркомании.

Здесь можно говорить о наличие двух, отчасти пересекающихся позиций.

Одна группа экспертов считает, что сегодня государство само обладает всеми возможностями для противодействия наркомании. Полностью эту проблему не решить, но резко снизить уровень распространения и потребления наркотиков оно в состоянии. Вопрос в приоритетах в государственной политике в этой сфере. Если силовым структурам будет надлежащим образом поставлена такая задача, сформирована необходимая нормативная и законодательная база, обеспечено нормальное финансирование, то в этом случае государство сможет существенно повлиять на ситуацию.

Другая группа экспертов придерживается несколько иной позиции. По их мнению, деятельность силовых структур и государства в целом не является определяющей в противодействии распространению наркомании. Да, государство должно ужесточить меры по пресечению распространению и производству наркотиков, создать более высокие барьеры доступа к наркотическим веществам, но этого мало. Необходима постоянная пропаганда здорового образа жизни, показ альтернативных, не связанных с наркотиками моделей поведения, формирование ценностных систем в сознании, прежде всего молодежи, которые выступали бы внутренними запретами на пути потребления психоактивных веществ. Эта работа может быть реально сделана только при взаимодействии с институтами гражданского общества. Вот ряд высказываний экспертов иллюстрирующих эти выводы:

#### **Пермяков А.С., заместитель начальника Управления по связям с общественностью и рекламе Запсибкомбанка, Тюмень**

«... я считаю, что государство способно бороться хоть с чем, если оно за это возьмется, вопрос приоритета просто.

... среди мер, которые способствовали ну противодействию распространению наркомании очень хорошая мера была – введение телефона доверия, когда человек мог позвонить и анонимно сообщить, о том, что где-то каким-то образом либо продают наркотики или употребляют. Туда выезжает бригада и информацию проверяет. То есть я считаю, что четкое взаимодействие государства с органами внутренних дел, когда пресекаются любые попытки организовать продажу наркотиков, распространение, употребление. Тогда ответственность достаточно серьезная должна быть, я считаю, за подобные.. распространение наркотиков, особенно за распространение тяжелых наркотиков...»

**Салтанова Н.М., директор Общественной организации «Надежная смена», старший преподаватель спонсоринга и фандрайзинга УрГУ, Екатеринбург**

«... Вообще на государство тут надеяться не надо. Так вот моя точка зрения: государство само, без общественных организаций не справится ... Дело в том, что существует несколько влияний, очень важно ребенку показать возможность, что возможности в этом мире. ... Ну дать им надежду – это формально звучит, на самом-то деле... То есть показать ему некую альтернативу.

... жизнь моя показывает, что сила, конечно же, не в борьбе так какой-то, не наручниками к батарее, а профилактика, профилактика и еще раз профилактика. То есть рассказывать и показывать и думать какими методами все это используется и не запугивать, там то есть ... бывает реклама которая запугивает (социальная), а реклама которая показывает что есть возможности другие, что вот эта одна дверь закрылась, но откроется следующая, где тебя ждут, где в тебя поверять, где ты сможешь себя проявить ...»

### ***Источники информации.***

Структура источников, которые используют эксперты для получения информации о проблеме, обусловлена профессиональной деятельностью опрошенных. Если у представителей бизнеса и средств массовой информации эта структура во многом совпадает с каналами, которые указали «соцзависимые» (интернет, телевидение, газеты, журналы, наружная реклама и т.п.), то для работников органов власти, силовых структур, медицинских учреждений она весьма отличается.

В этом случае, можно говорить о том, что основным источником получения информации являются носители внутренней ведомственной информации, которая дает достаточно широкое представление о проблеме и ее динамике, в частности результаты медицинского мониторинга.

Кроме того значимым источником информации являются контакты с другими экспертами, занятыми в этой сфере, в том числе и с представителями соответствующих НКО.

Еще одним немаловажным каналом являются наркозависимые и их родственники. Ниже приводится ряд высказываний экспертов о значимых для них источниках информации:

**Савинова О.В. Заместитель директора Департамента по спорту и молодежной политике Тюменской области**

«... это межведомственная отчетность у разных ведомств – здравоохранение, наркоконтроль, ГУВД, департамент образования, данные тестирования нашего фронтального такого, наша ведомственная информация, данные социологических исследований, анкетирования различные и прямое непосредственное общение с молодежью, и с представителями, и со специалистами, которые в этой проблематике работают. Это у нас выстроено через систему и мероприятий и семинаров.»

**Еловиков С.Н., главный нарколог Пермского края.**

«Ну, это из разных источников у нас информация идет. Или собирается нашими специалистами – это одна информация. Вторая – это по линии ФСКН, которая нам информацию дает, как обстоят дела, какие оперативные данные, сколько людей на оперативном учете, потребителей. Дальше идет информация с токсикомониторингом, где четко мы знаем, сколько с передозом, сколько людей умерло от употребления. Там конкретные цифры, которые нам можно... ну, ежеквартально мы оцениваем ситуацию. Дальше из школ, ну и еще с военкоматов информация идет. Ну и еще у нас информация... А еще мы проводим тестирование школьников уже второй год. Тоже информация довольно-таки интересная...»

**Бучельникова А.А. обозреватель ЗАО «Информационно-консалтинговой группы «Цезарь», Тюмень**

«... как правило из интернет-газеты «Вслух.ру», ну и из средств массовой информации, конечно же.»

**Никитина И.В., корреспондент информационного агентства «АПИ», Екатеринбург**

«... федеральные телеканалы, Интернет, СМИ ...»

**Савченко Е.Ю., заместитель начальника Управления наркоконтроля по Челябинской области, полковник полиции**

«... благодаря оперативно-розыскным мероприятиям, естественно у нас работает телефон доверия, естественно мы читаем средства массовой информации и смотрим и слушаем и плюс наше взаимодействие с гражданскими организациями, которые тоже нам без всякой конфиденциальности нас периодически информируют о той или иной проблеме, это тесное взаимодействие с наркологами, которые очень четко подмечают те или иные тенденции, то есть появление новых наркотиков, исчезновение старых, появление в тех районах, где они раньше не появлялись ...»

## ***Деятельность НКО.***

Большинство экспертов считают, что антинаркотические НКО могут оказывать определенное влияние на снижение потребления наркотиков и реабилитацию лиц. Наиболее серьезно это влияние может сказываться в проведении мероприятий, направленных на профилактику и пропаганду здорового образа жизни, с одной стороны, и социальную реабилитацию наркозависимых.

Однако при этом эксперты указали, что результативность этой деятельности во многом будет зависеть от степени взаимодействия НКО с другими структурами, участвующими в процессе противодействия наркомании. Главным образом – с органами власти и средствами массовой информации.

Как показал опрос, для большинства экспертов основным источником информации о работе местных НКО являются личные контакты с их руководством и членами. Это касается всех групп экспертов. Формы этих контактов могут быть весь разнообразными.

Так, в практике органов власти это могут быть, кроме прочего, встречи на различных совещаниях, конференциях, семинарах, заседаниях рабочих групп и т.п., на которых происходит обсуждение проектов, программ, состояния проблемы и т.д.

Для представителей СМИ и бизнеса основными каналами получения информации о местных НКО, помимо личных контактов, выступают телевидение, интернет (блоги, специализированные сайты, собственные сайты НКО), а также наружная реклама.

Добавим, что за небольшим исключением (ФСКН, СМИ), полученные ответы свидетельствуют о достаточно слабой мотивации экспертов к проявлению инициативы в поиске информации и личных контактов о деятельности антинаркотических НКО.

**Савинова О.В. заместитель директора Департамента по спорту и молодежной политике Тюменской области**

«От них самих в первую очередь. У нас есть разные варианты поддержки их проектов, да и вообще ... привлекаем мы их активно просто в свои мероприятия, на рабочие вот эти заседания рабочих групп приглашаем, заслушиваем, делимся и учитываем их мнение. Так что вот такие варианты.»

**Савченко Е.Ю., заместитель начальника Управления наркоконтроля по Челябинской области, полковник полиции**

«...ну, во-первых, мы сами их инициативно ищем, у нас создан общественный совет при управлении, который работает в тесной связке с общественной палатой Челябинской области. А с другой стороны у нас есть свой сайт, где мы приглашаем всех желающих к нам работать. Что касается общественного совета, в нем нет фиксированного членства, в нем комитеты по направлениям: по реабилитационному направлению, по военно-патриотической направленности, по спортивной, творческой, молодежной. То есть вот появляется возможность находить таких вот интересных людей. Во-вторых, мы стараемся проводить какие-то публичные мероприятия, и участие в координационных советах, комиссиях, также помогает нам установить контакт с некоммерческими организациями. Работа со средствами массовой информации, где наши контактные телефоны, где мы доводим цели, задачи нашей службы. И благодаря этому мы заключаем соглашения, у нас много соглашений с различного рода организациями заключено на территории области, мы работаем с 18 реабилитационными центрами, действующими на территории области. То есть вот таким вот образом мы друг друга находим.»

Инициаторами взаимодействия НКО и заинтересованных сторон являются, как правило, сами НКО. Выделяется две основные цели:

1. Получение поддержки в постоянно осуществляемой социально значимой деятельности.
2. Разработка и реализация совместных проектов, программ, акций

При этом содержание конкретных обращений варьируется, в зависимости от адресата обращения следующим образом:

- *Представители органов власти* – финансовая (гранты, льготы), материальная (помещения, землеотводы), юридическая организационная поддержка.
- *Представители социально-ответственного бизнеса* - финансовая (деньги), материальная (продукты, одежда, техника, оборудование, помещения и т.п.), консультационная помощь.
- *Лидеры некоммерческих организаций* – консультационная (по грантам, проектам, типичным проблемам и т.п.), материальная (продукты, одежда, техника и оборудование, помещения и т.п.) помощь.
- *Журналисты, специализирующиеся на социальной тематике* – информационная поддержка мероприятий и проектов.

Эксперты выделили следующие формы взаимодействия НКО с представителями различных организаций и служб:

1. личные обращения
2. письма

3. пресс-релизы
4. пресс-конференции
5. сайты НКО
6. плановые отчеты о деятельности
7. отчеты о проведенных мероприятиях, в том числе видео и фотоотчеты
8. аналитические записки
9. приглашения (устные, письменные) для участия в проектах, мероприятиях
10. консультации

Продолжительность и интенсивность контактов между участниками данных взаимодействий в основном зависит от руководства НКО: его настойчивости и системности, с одной стороны, и стабильной работы организации – с другой.

Критериями достаточно качественного взаимодействия НКО с другими указанными выше группами экспертов являются:

- получение НКО финансовой и материальной помощи;
- выход в СМИ материалов о деятельности НКО;
- систематическое получение правовой, информационной, организационной поддержки;
- партнерство в рамках совместных проектов, акций, мероприятий.
- подписание \ пролонгация договоров о сотрудничестве ;
- участие НКО в работе консультационных советов, комиссий, комитетов и т.п. ;
- наличие стабильных бизнес-партнеров, постоянно помогающих НКО в их деятельности .

### ***Критерии оценки эффективности НКО.***

Для большинства экспертов известность и репутация некоммерческой организации, работающей в сфере противодействия наркомании, являются весьма важными критериями для начала и продолжения сотрудничества. Однако значимость этих критериев не одинакова.

Известность является достаточно важной, она позволяет НКО быть «на виду», попадать в своеобразный «пул» консультантов для СМИ, органов власти, партнерских организаций, однако при наличии плохой репутации высокая известность может только ухудшить ситуацию.

В целом, анализ экспертных мнений позволяет говорить, что устойчивая, позитивная репутация антинаркотической НКО, подкрепленная конкретными результатами, опытом стабильной работы в сфере, является, по сути, основным критерием выбора для сотрудничества.

#### **Калашников М.В., начальник отделения межведомственного взаимодействия в сфере профилактики УФСКН РФ по Пермскому краю, Пермь.**

«Видите, наверное, как сказать, по опыту их работы в этой сфере и так наверное скажем по их делам.

Ну как бы видите, репутация то...да, очень значима, то есть вот допустим тот же вот этот центр «Дельфин» после всего, что было я как бы может и не буду в них бросать камни, но работать с ними...Такие организации достаточно одиозные то есть ну не думаю что с ними вообще кто-то будет вменяемый работать. То есть и как бы опираться на них это как бы наверное не очень правильно.

#### **Чернышева Е.Н. оперуполномоченная отдела межведомственного взаимодействия в сфере профилактики ФСКН России по Свердловской области, Екатеринбург**

«..Организация, которая идет на контакт, которая готова в любой момент предоставить информацию о своей деятельности по запросу, ну и одним из критериев, допустим, для меня является опыт совместной работы, скажем так.»

**Устюжанина Н.В., председатель правления Тюменской региональной антинаркотической общественной организации «Поколение», Тюмень**

«Вы знаете, для совместных проектов я буду, во-первых, ... отталкиваясь от того, что я уже знаю про эту организацию, то есть про их опыт работы, про их, естественно, результаты. Потом меня ОЧЕНЬ волнуют и интересуют моральные аспекты ... я должна видеть, что люди действительно работают не из-за денег, а все-таки больше ради идеи, т.е. все-таки идея стоит на первом месте, чем финансы. Понятно, что все мы зарабатываем, без этого никуда.

... Известность НКО будет влиять, но... Я могу сказать, что у нас есть очень известные, но с которыми ... допустим никогда не стала бы сотрудничать.»

В своих ответах и размышлениях на этот вопрос эксперты фиксировали различные стороны функционирования антинаркотических НКО:

- это организация, которая обладает опытом работы в данной сфере и использует эффективные методы реабилитации;
- это организация, которая обладает необходимыми кадровыми, финансовыми и материальными ресурсами для оказания реальной помощи;
- это организация, в которой работают люди, «болеющие» за свое дело, работающие в первую очередь за идею, подвижники;
- это организация, во главе которой стоит опытный руководитель;
- это организация, обладающая пониманием (стратегией) того, куда она идет, развивается;
- это организация, финансово прозрачная и с безупречной репутацией;
- это организация активно участвующая в формировании и реализации социальной политики;
- это организация сама активно выдвигающая гражданские инициативы и поддерживающая в этом других.

**Полтораки О.В., начальник Управления общественных отношений Аппарата главы города и Пермской городской думы, Пермь**

«... у нее должен быть опыт работы, но с другой стороны, в наше время может родиться некоммерческая организация новая с эффективными методами работы. То есть эффективные методы работы у нее естественно должны быть. Я думаю, что любой человек, приходя туда или приводя своего ребенка должен видеть какие-то юридические документы в порядке – то есть лицензии, я не знаю, что там, сертификаты какие-нибудь, это естественно должно быть. Помещение. Мы с вами до сих пор встречаем людей по одежке, и заходим в помещение, сразу же оцениваем можно доверять или нет, да. Ну, естественно, профессионализм тех людей, которые работают.»

**Сафонова Т.В., директор ООО «Челябмасло», Челябинск**

« ... во-первых, там должны люди быть, которые болеют за свое дело. Раз. Должны быть психологи, это два. Э, значит, они должны научит ребят зарабатывать деньги, заинтересоваться работой, ээ, тогда это будет очень эффективно.»

**Бакиров Р.Г., директор подразделения компании «Хлебпром», Тюмень**

«... все решают кадры. Она должна состоять из преданных своему делу, своей идее людей ... людей, которые через это прошли и поняли, что от этого нужно избавиться ... у них должно быть четкий план действий, руководство. Для корабля, который не знает, куда плывет, ни один ветер не дует так, как нужно ... и у нее должны быть четко прописаны

цели. Эти цели ... достижение этих целей должно быть разбито на этапы. Должен быть четкий план действий, что и как. То есть внутренняя организация, я считаю, серьезная. Ну и у них должны быть ресурсы ... материальные и информационные»

**Еловиков С.Н., главный нарколог Пермского края, Пермь**

«Первое - там есть идеология хорошая, на которой базируется система помощи, и стационарной помощи, и амбулаторной. И у них есть где-то свое производство с нормальной реализацией продукции. И есть амбулаторная с рациональным трудоустройством. Вот эти компоненты должны быть увязаны, тогда система будет работать.»

**Старцева Н.Г. директор Государственного учреждения Центр профилактики и реабилитации Тюменской области**

«... Ну, во-первых, она должна быть с безупречной репутацией, то есть никаких там не должно быть вообще каких-то темных там сторон, которые неоткрыты, не прозрачны, или каких-то там домыслов, то есть вся деятельность должна быть во первых абсолютно прозрачна, то есть понятно – что они делают, как и какими способами. И, естественно, очень как бы высокая репутация, безупречная я бы сказала репутация. Это как бы, тут уже два я сказала, два критерия – прозрачность и вот высокая безупречная репутация.

... у некоммерческой организации должны быть на мой взгляд очень хорошие возможности для узнавания ее во-первых, во вторых для получения информации, то есть это безусловно какой-то сайт, ну в общем выход в...какая-то информационная сеть. То есть где-то должны они получать информацию постоянно, и она должна подпитывать информацию, вот, потом она обязательно должна постоянно принимать участие в различного рода вот конкурсах, то есть искать себе постоянно какую-то сферу деятельности и приложения своих сил для реализации каких-то социальных проектов. Затем, что еще важно, она, безусловно, должна эффективно выполнять свои услуги, которая она предлагает, то есть они должны быть востребованными и эффективными, и качественными, что ли, эти услуги.

Ну и должна быть очень как бы тоже прозрачная финансовая система в этой организации, то есть должно быть все тем органам государственной власти, которые все-таки дают средства или бизнесу допустим, которые дают средства, должно быть все понятно, куда и с какой целью они тратятся, какова эффективность их использования.»

**Савченко О.В., руководитель Реабилитационного центра «Возрождение», Челябинск**

«... это информация о нашей работе. Это раз. Информация о нашей работе, раз ... что есть такие центры, это очень важно. Вторая, конечно же, чтоб люди имели четкое понимание, насколько эта проблема есть проблема, что, ну, наркотики, как бы, самому избавиться, то есть, без посторонней помощи. Конечно же, опять же, это информация о самом наркотике. Что, как бы, что это не является какой-то локальной временной проблемой. И третья, я думаю, третья. Это взаимодействие, взаимодействие, я думаю, всех структур, которые мы говорили, коммерческих, некоммерческих, то есть, именно, городских, то есть на счет это, чтоб этим занимались все, заинтересованность была во всех. Мы занимаемся, потому что мы как были в этой проблеме. Многие этим не занимаются, говорят, да ну, нам это не надо. Другие говорят, да этим занимаются другие. Как бы, зачем я буду? Ну, как бы, с одной стороны да, но с другой стороны эта проблема может прийти в каждую семью. В каждый дом.»

**Устюжанина Н.В., председатель правления Тюменской региональной антинаркотической общественной организации «Поколение», Тюмень**

«Если здесь в плане реабилитации, то здесь на самом деле все просто. Посчитать, только честно посчитать результаты своей деятельности, людей, которые находятся три года и более в ремиссии. Только считать честно, а не так, как у нас считают обычно, вот и все. И тогда можно будет легко... пожалуйста, если мы на сегодняшний день можем вот... собирается группа у них терапевтический... здесь видно людей, которые по несколько лет уже

изо дня в день можно сказать ходят на эти группы, вот он результат, он виден явно, его можно отследить. Когда эти результаты где-то там, только на бумажках, а на самом деле людей этих нет, то это очень... конечно возникает вопрос.

А по профилактике, наверное, результат будет тогда, когда наши центры опустеют. Тогда мы сможем сказать, значит, профилактика у нас работает хорошо. Я думаю так. Пока наши центры полные, соответственно...»

**Полтораки О.В., начальник Управления общественных отношений Аппарата главы города и Пермской городской думы, Пермь**

«... я так думаю, результативность должна быть... то есть, какая-то, в первую очередь, статистика. Прошли столько-то, закончили столько-то, результат вот такой. То есть статистика она в первую очередь».

Мнения экспертов относительно количественных критериев оценки эффективности антинаркотических НКО принципиально не отличаются от результатов, описанных нами выше. Данная группа респондентов, акцентировала свое внимание на наличие известности и репутации НКО, что выражается в следующих критериях эффективности:

- Количеством людей, успешно прошедших программы реабилитации;
- Количеством профилактических мероприятий и распространенных профилактических материалов (пропагандирующих здоровый образ жизни, говорящих о вреде наркотиков, информирующих о деятельности НКО и т.п.)
- Количеством информационных материалов, появляющихся в СМИ о работе НКО или о проблеме по инициативе НКО.

## «РУКОВОДИТЕЛИ НКО»

**Объект:** Менеджеры НКО, работающих в сфере противодействия распространению наркомании и реабилитации наркозависимых.

**География:** НКО, осуществляющие свою деятельность на территории Свердловской, Тюменской, Челябинской и Пермской областей.

**Основные задачи** исследования направлены на выяснение параметров устойчивости некоммерческих организаций с точки зрения состояния ее внутренних элементов и эффективности систем взаимодействия с внешней средой.

**Метод сбора информации:** фокус-группа

### *Характеристики выборки.*

В рамках проекта было проведено четыре фокус-группы, на которых присутствовали 27 экспертов, представляющих руководство 25 некоммерческих организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере противодействия распространению наркомании (см. Приложение 4.). В этих организациях работают более 200 человек, а проходили реабилитацию (или адаптацию) около 700 клиентов. По территориальному представительству эксперты распределились так (см. Таблицу 13.):

Таблица 13. Распределение групп экспертов по территориям.

| №  | город        | Количество участников |
|----|--------------|-----------------------|
| 1. | Екатеринбург | 7                     |
| 2. | Тюмень       | 8                     |
| 3. | Пермь        | 6                     |
| 4. | Челябинск    | 6                     |
| 5. | Итого        | 27                    |

### *Критерии оценки эффективности.*

Основные результаты обсуждения по данной теме, происходившего на фокус-группах, можно сформулировать так:

Основными параметрами НКО, которые определяют качество взаимодействия с заинтересованными сторонами, лидеры организаций считают:

- открытость этой организации, предполагающая систематическую публичную отчетность через предоставление объема информации, позволяющего достаточно полно судить о деятельности НКО. Причем эта информация должна, как минимум, реально доходить до представителей СМИ, бизнеса, власти и партнерских НКО;
- позитивная репутация НКО, подкрепленная реальной работой по социальной реабилитации и антинаркотической профилактике;
- вхождение организации в достаточно масштабную сетевую структуру.

По мнению опрошенных среди всех, рассмотренных групп, составляющих внешнюю среду некоммерческих организаций, наибольшее влияние на устойчивое функционирование антинаркотической НКО имеют органы власти и, в несколько меньшей степени, СМИ.

Возможные способы, формы и содержание взаимодействия с данными группами, описанные нами выше при анализе результатов экспертных интервью, фактически совпадают. Единственные позиции, которые стали более четкими после проведения фокус-

групп, это формы и содержание взаимодействия, возникающие (существующие) между различными НКО.

Респондентами были выделены следующие критерии эффективного взаимодействия между НКО:

- количество совместных проектов;
- содержание проектов и их направленность на решение уставных проблем;
- интегрированность в более широкие социально-организационные сети;
- достижение реальных изменений в процессе взаимодействия (результаты самонаблюдения).

Внутренние факторы, обеспечивающие устойчивость организации, по результатам опроса лидеров НКО выглядят так:

- лояльный, мотивированный, верный, дисциплинированный, опытный персонал, команда, разделяющая общие ценности, миссию;

- наличие профессионального лидера, который обладает навыками управленца и хорошо разбирается в законодательстве;

- наличие системы стратегического и оперативного планирования и контроля, учитывающая специфику работы НКО;

- наличие четкой организационно-функциональной структурой, которая предполагает четкое разделение персонала по выполняемым функциям;

- надежное финансирование организации, обеспечивающееся привлечением средств сразу из нескольких источников (в том числе, финансовая поддержка государства, собственное производство, пожертвования физических лиц, спонсорство и поддержка партнерских организаций).

Соответственно были выделены следующие внутренние критерии устойчивости:

1. Наличие у НКО долгосрочных целей (миссии) и стратегии их достижения;
2. Наличие корпоративной культуры, основывающейся на нравственных, духовных ценностях;
3. Наличие среднесрочного и оперативного планирования;
4. Четкая структура (понятное распределение ролей и обязанностей)
5. Наличие внутренних стандартов
6. Высокий уровень доверия между сотрудниками;
7. Преданность персонала (гордость за принадлежность к организации)
8. Достаточное число сотрудников и необходимый профессиональный уровень подготовленности руководителей и функциональных специалистов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, проведенное исследование показало, что, несмотря на свою масштабность, сектор антинаркотических НКО сегодня остается достаточно закрытым и имеющим весьма фрагментарную и малоэффективную систему взаимодействия практически со всеми иными заинтересованными сторонами, действующими в сфере противодействия распространению наркомании.

В то же время необходимость повышения уровня прозрачности деятельности этих НКО и расширения сферы их взаимодействия с другими социальными институтами осознается всеми участниками работы по противодействию наркомании.

Перспективы позитивных сдвигов в этом вопросе все респонденты видят в создании сбалансированной системы механизмов взаимодействия, достаточно унифицированной и стандартизированной в масштабах всего сектора, для того, чтобы снизить влияние на деятельность НКО малообоснованных субъективных решений со стороны органов, принимающих ключевые управленческие решения.

Так, ярким примером отсутствия взаимопонимания между антинаркотическими НКО и другими заинтересованными сторонами, обусловленного незнанием объективной ситуации, является вопрос о правомерности применения христианской религиозной доктрины при проведении курса реабилитации. В связи с этим обстоятельством НКО нередко обвиняют в прозелитизме, «зомбировании». Однако данное исследование показало, что среди наиболее известных респондентам данного проекта НКО (см. таблицу 12 Приложения 3), не менее 80% используют христианские доктрины при проведении социальной реабилитации. Эта цифра вполне коррелирует с ситуацией в других странах и объективно отражает то обстоятельство, что разрушение наркотической мировоззренческой установки наиболее эффективно осуществляется через включение химически зависимого человека в систему реализации иной мировоззренческой доктрины, формирующей устойчивый стиль жизни в социуме.

По итогам проведенного социологического исследования можно сделать ряд выводов, важных для дальнейшей реализации данного проекта, позволяющих двигаться в направлении практического применения полученных в ходе исследования результатов:

1. Все заинтересованные стороны общественного взаимодействия по поводу противодействия распространению наркомании признают актуальной проблему выработки критериев оценки эффективности деятельности НКО в данной сфере. Более того, именно отсутствие такой методологии не позволяет сделать это взаимодействие достаточно полным, открытым и динамично развивающимся.
2. Сами НКО вполне готовы к тому, чтобы включиться в процесс формирования института стандартизированной оценки их деятельности, однако их представления об эффективной деятельности значительно дифференцированы, что не позволяет по итогам исследования четко определить «профиль» стандартной для текущего момента антинаркотической НКО.
3. В пространстве взаимодействия заинтересованных сторон по поводу противодействия распространению наркомании в ходе работы, как показало исследование, уже сформировался набор критериев, который может лечь в основу разработки методики оценки эффективности деятельности антинаркотических НКО.
4. Разработка и использование такой методики позволит унифицировать терминологию участников процесса взаимодействия, в чем они, очевидно, нуждаются (это особенно ярко отразилось в интервью экспертов).
5. Разработка и использование такой методики позволит снизить уровень поражения данной сферы социальной коррупционными процессами, снижая значимость доминирующих сегодня личностных оснований взаимодействия.

6. Использование стандартизированной методики оценки эффективности НКО может дать толчок к существенному повышению уровня некоммерческого менеджмента в данном секторе гражданского общества.