

Jak dokonywać pomiaru wskaźników „miękkich”

Prowadzanie:

Beata Ciężka, Jarek Chojecki

PODSTAWOWE DEFINICJE

- **Rezultaty** - bezpośrednie i natychmiastowe efekty zrealizowanego projektu. Rezultaty dostarczają informacji o zmianach, jakie nastąpiły w wyniku wdrożenia projektu u ostatecznych beneficjentów, bezpośrednio po uzyskaniu przez nich wsparcia.
- **Miękkie rezultaty** – rezultaty projektu nie będące obiektami fizycznymi, mające postać niematerialną i często nie możliwą do bezpośredniej weryfikacji w procesie prostego, fizycznego monitoringu (np.: zdobycie nowych umiejętności, zwiększenie zdolności instytucjonalne)
- **Twarde rezultaty** – rezultaty projektu będące obiektem fizycznym, mierzalnym w procesie bezpośredniego monitoringu fizycznego (np.: zrealizowanie 24 godzin szkolenia, wydanie 1000 egzemplarzy publikacji.)

Jak mierzyć miękkie rezultaty (1)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Stożenie satysfakcji uczestników	Ankieta (subiektywna ocena uczestnika)	% (liczba) zadowolonych % (liczba) niezadowolonych (wskaźniki złożone – wagi przypisane do poszczególnych badanych wymiarów)
	Wywiad (subiektywna ocena uczestnika)	Wskazanie kierunku i przyczyny poziomu wskaźnika

Jak mierzyć miękkie rezultaty (2)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Zmiana (zwiększenie) motywacji do (poszukiwania pracy, podjęcia dalszej nauki, dalszego podnoszenia kwalifikacji)	Ankieta (deklaracja uczestnika)	% (liczba) osób, które deklarują, że zwiększyła się ich motywacja do...
	Ankieta / obserwacja / analiza dokumentów	% (liczba) osób, które rzeczywiście podjęły już to działanie
	Wywiad (deklaracja uczestnika)	Wskazanie kierunku i przyczyny poziomu wskaźnika
	Analiza dokumentów	Liczba świadectw/zaświadczeń o ukończeniu

Jak mierzyć miękkie rezultaty (3)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Zmiana (wzrost) samooceny	Ankieta (subiektywna ocena uczestnika)	% (liczba) osób, które uważają, że dadzą sobie radę, są czegoś warte.... % (liczba) osób, które uważają, że nie dadzą sobie rady...
	Wywiad (subiektywna ocena uczestnika)	Wskazanie kierunku i przyczyny poziomu wskaźnika
	Test psychologiczny	Porównanie wyników pre-testu i post-testu

Jak mierzyć miękkie rezultaty (4)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Zmiana samooceny dot. swoich szans na zatrudnienie	Ankieta (subiektywna ocena uczestnika)	% (liczba) osób, które uważają, że ich szanse zwiększyły się % (liczba) osób, które uważają, że te szanse się nie zmieniły % (liczba) osób, które uważają, że te szanse się zmniejszyły
	Wywiad (subiektywna ocena uczestnika)	Wskazanie kierunku i przyczyny poziomu wskaźnika

Jak mierzyć miękkie rezultaty (5)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Nabywanie (wzrost) umiejętności	Ankieta (subiektywna ocena uczestnika)	% (liczba) osób, które uważają, że nabyli nowe umiejętności % (liczba) osób, które uważają, że nie nabyli nowych umiejętności
	Wywiad	Wskazanie kierunku i przyczyny poziomu wskaźnika
	Obserwacja przez eksperta Eksperyment Tajemniczy klient	Ocena eksperta odnośnie prawidłowego sposobu wykonywania czynności

Jak mierzyć miękkie rezultaty (6)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Nabycie wiedzy	Ankieta (subiektywna ocena uczestnika)	% (liczba) osób, które uważają, że zdobyli nową wiedzę % (liczba) osób, które uważają, że nie nabyli nowej wiedzy
	Wywiad (subiektywna ocena uczestnika)	Wskazanie kierunku i przyczyny poziomu wskaźnika
	Test wiedzy / konkursy wiedzy	Wyniki testu

Jak mierzyć miękkie rezultaty (7)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Zdobycie kwalifikacji	Analiza dokumentów	Liczba świadectw/zaświadczeń/certyfikatów o ukończeniu

Jak mierzyć miękkie rezultaty (8)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Rozwinięcie zdolności (interpersonalnych, analitycznych, organizacyjnych)	Ankieta (subiektywna ocena uczestnika)	% (liczba) osób, które uważają, że ich zdolności w zakresie... się rozwinęły % (liczba) osób, które uważają, że ich zdolności w zakresie... się nie rozwinęły
	Wywiad grupowy/obserwacja/eksperyment	Wskazanie kierunku i przyczyny poziomu wskaźnika
	Test psychologiczny	Porównanie wyników pre-testu i post-testu

Jak mierzyć miękkie rezultaty (9)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Zmiana opinii / zmiana postawy (np. z pasywnej na aktywną)/	Ankieta (subiektywna ocena uczestnika)	% (liczba) osób, które uważają, że są bardziej... % (liczba) osób, które uważają, że są mniej...
	Wywiad (subiektywna ocena uczestnika) - (techniki projekcyjne)	Wskazanie kierunku i przyczyny poziomu wskaźnika
	Test psychologiczny	Porównanie wyników pre-testu i post-testu

Jak mierzyć miękkie rezultaty (10)

Rodzaj rezultatu „miękkiego”	Propozycja metody badawczej	Wskaźnik rezultatu
Zgodność rodzaju udzielonego wsparcia z oczekiwaniami / potrzebami beneficjenta	Ankieta (subiektywna ocena uczestnika)	% (liczba) osób, które uważają, że udzielone wsparcie jest zgodne z ich oczekiwaniami (można porównać z oczekiwaniami zadeklarowanymi przed udzieleniem wsparcia) % (liczba) osób, które uważają, że udzielone wsparcie jest niezgodne z ich oczekiwaniami
	Wywiad (subiektywna ocena uczestnika)	Wskazanie kierunku i przyczyny poziomu wskaźnika