

Wat is de waarde van een publieke dienst?



Edwin van der Zalm

10 maart 2020



**Cultuur
en
ervaring**

Waarom effecten meten?



Redenen om effecten te meten



- Vragen van een provincie, gemeente of andere financier

Maar ook:

- Laat de waarde zien van je werk
- Helpt activiteiten te verbeteren
- Biedt richting en focus in activiteiten
- Verhoogt inzicht in effectiviteit activiteiten
- Motiveert medewerkers en vrijwilligers
- Vergroot de band met deelnemers
- Verhoogt de reputatie van de organisatie



Wat zijn effecten?



WHAT IS . . .

Prestaties zijn geen effecten

10 deelnemers aan een activiteit versus wat hebben die deelnemers geleerd?

Huidige prestatie afspraken met subsidiegevers

- Nu vooral de kwantiteit van de output en het bereik:
Aantallen klanten, bezoekers, bijeenkomsten
- Kwantiteit zegt niets over wat er bereikt is
Voorbeeld: bezoekersaantallen zeggen niets over wat de bezoekers hebben geleerd of hoe ze zijn geïnspireerd
- Huidige metingen betreffen vooral de kwaliteit van de dienstverlening
d.m.v. klantentevredenheid



Effecten gaan over de verandering die activiteiten bij deelnemers tot stand brengen

Terminologie wekt verwarring

Input / output

Input = wat je inzet voor een activiteit (mensen en middelen)
Output = de uitgevoerde activiteit of je bereik

Twee andere woorden voor effect:

Outcome = de directe verandering die wordt bereikt bij
een deelnemer aan een activiteit
Impact = outcome op lange termijn of voor een gemeenschap

Wat je meet om het effect te kennen:

Indicator = Wat je gaat meten – een maat die het effect weergeeft

Effect = verandering



Waarde meten van diensten meten in geld

Times per Month	Library Materials & Services	Value of Your Use
5	Adult Hardcover Books Borrowed	\$75.00
	Teen and Children's Books Borrowed	\$0.00
	Paperback Books Borrowed	\$0.00
	Magazines Borrowed or Read in Library	\$0.00
2	Newspapers Read in Library	\$2.00
	Movies Borrowed	\$0.00
	Audiobooks Borrowed	\$0.00
	eAudiobooks Downloaded	\$0.00
	eBooks Downloaded	\$0.00
	Interlibrary Loans	\$0.00
	Meeting Room Use (Hours)	\$0.00
1	Adult Programs and Classes Attended	\$10.00
	Movies Attended at Library	\$0.00
	Teen and Children's Programs Attended	\$0.00
	Use of Library's Job Resources	\$0.00
	Online Language Learning Program (Hours)	\$0.00
	Online Computer Training Program (Hours)	\$0.00
	Library Computer Use (Hours)	\$0.00
	Online Magazines Read	\$0.00
	Online Databases Used	\$0.00
	Online Homework Help Used (Hours)	\$0.00
1	Reference Questions Answered	\$15.00
	One-on-One Computer Assistance	\$0.00
	Computer Classes Attended	\$0.00
Clear Form	Total Monthly Library Value:	\$102.00
Clear Form	Total Yearly Library Value:	\$1224.00



Wetenschappelijk onderzoek naar de impact van deelname aan culturele activiteiten

Gezondheid
<i>Uiteindelijk:</i> Positieve effecten op met name op geestelijke gezondheid
<i>Tussenliggend</i>

Sociaal leven
<i>Uiteindelijk:</i> Positieve effecten op • Sociale relaties • Sociale samenhang • Gevoel van veiligheid
<i>Tussenliggend:</i> Positieve effecten op • Zelfvertrouwen • Sociale vaardigheden

Criminaliteit
<i>Uiteindelijk: -</i>
<i>Tussenliggend:</i> Positieve effecten op • Communicatievaardigheden • Teamwerk • Zelfbeeld

**Vooral tussenliggende effecten
(intermediate outcomes)**

Educatie
<i>Uiteindelijk:</i>
<i>Tussenliggend:</i> Positieve effecten op • Zelfbeeld • Betere samenwerking

Wat is waardevol?



Wat is waarheid?



Beter smallball dan powerball



Effectmeting kan klein:

- Effectmeting $\neq$ wetenschappelijk onderzoek:

Werkt het? $\leftrightarrow$ Hoe werkt het in gecontroleerde omstandigheden?

- Laat je niet afschrikken door meetproblemen: het kan simpel
- Durf te experimenteren met meetmethoden
- Vul aan met anekdotisch bewijs (tellen en vertellen)



Van uitvergroten naar klein maken



Bedenk voor jezelf:

Wat is een activiteit van je organisatie
waar je trots op bent?

Bedenk vervolgens:

Welke maatschappelijke waarde
heeft die activiteit?

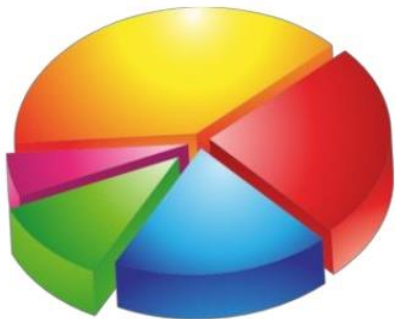
Vinden van een methode voor effectmeting



Ontleden van de
verandering:

Directe en indirecte effecten

ZINSONTLEDING



WHAT IS . . .

Startpunt

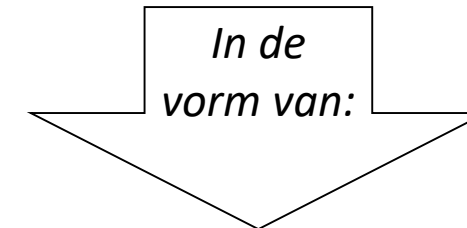
Gemeenten willen:

- Zelfredzaamheid
- Iedereen doet mee (sociale participatie)
- Iedereen werkt mee (economische participatie)



De effecten die de kunstsector kan bieden:

- Vertrouwen in eigen kunnen
- Communicatievaardigheden
- Openheid voor anderen
- Sociale vaardigheden (zoals samenwerken)
- Sociale verbinding



- Lessen en trainingen
- Begeleiding van groepen en individuen
- Sociale activiteiten (optredens, evenementen)
- Een plaats voor ontmoeting

Verandering start aan de basis

Veranderingen in de gemeenschap:

De werkloosheid daalt
Er is meer participatie in buurtactiviteiten
Er zijn minder veiligheidsincidenten

Veranderingen in kwaliteit van leven:

Mensen krijgen werk en meer besteedbaar inkomen
Mensen nemen deel aan vormen van inspraak
Mensen vinden dat ze betere keuzen in hun leven kunnen maken

Veranderingen in specifiek gedrag:

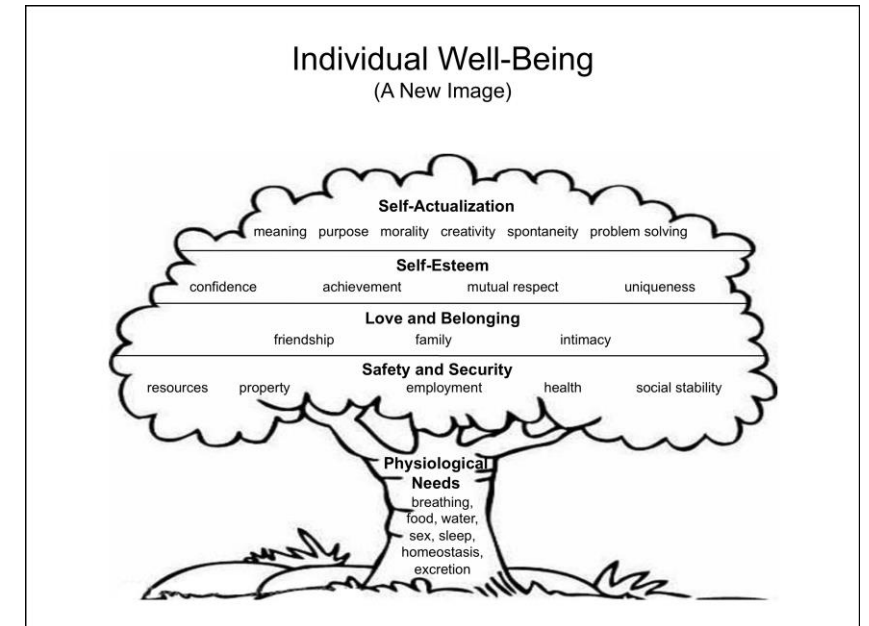
Deelnemers nemen deel aan buurtactiviteiten
Deelnemers schrijven zich in voor cursussen en halen kwalificaties
Deelnemers zoeken online informatie over gezondheidsvragen

Veranderingen in perceptie en houding:

Deelnemers hebben vertrouwen in hun vermogen werk te vinden
Deelnemers hebben vertrouwen in hun vermogen relaties aan te gaan
Deelnemers voelen zich meer verbonden met leden van de groep

Veranderingen in kennis en vaardigheden:

Deelnemers kunnen afspraken plannen
Deelnemers kunnen muziek vinden op het internet
Deelnemers kunnen met anderen een activiteit organiseren



Begin bij wat je direct kunt beïnvloeden

Indirecte effecten heb je niet in de hand

De effectenmatrix



Educatieve effecten:

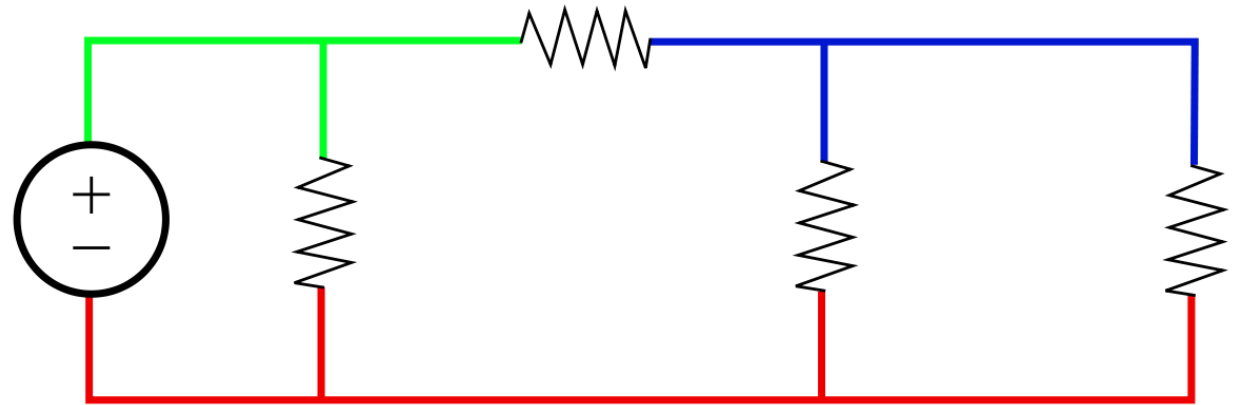
- **Vaardigheden** (dingen beter doen)
- **Kennis** (meer over iets weten)
- **Gedrag** (dingen anders doen)
- **Houding** (vertrouwen ergens in, motivatie ergens voor)
- **Beleving** (plezier, inspiratie)

Sociale effecten:

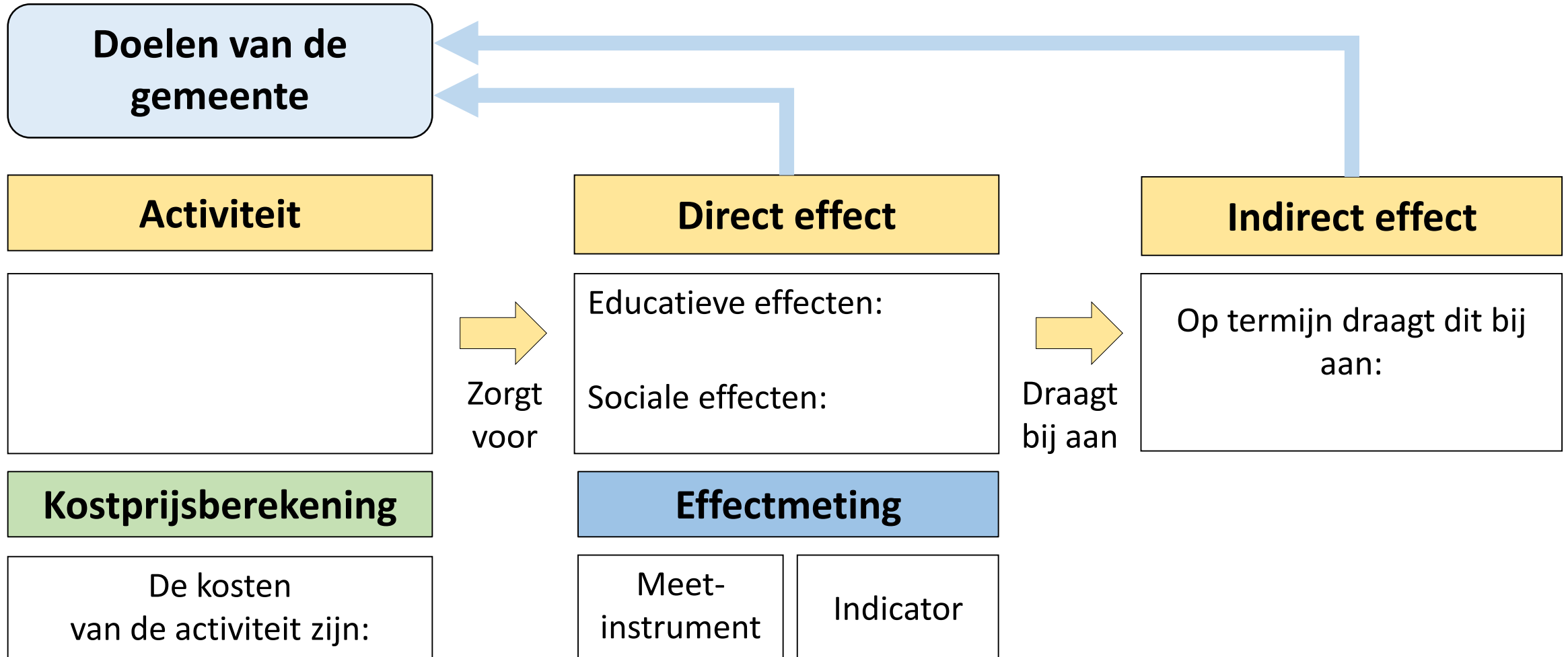
- **Samenbrengen** (anderen ontmoeten)
- **Samen doen** (met anderen een activiteit kunnen uitvoeren)
- **Gezondheid** (je goed voelen)

Het logisch model

Logic



Logisch model



Voorbeeld

Doel gemeente	Meer sociale samenhang in een buurt
Activiteit	Samen een toneelstuk maken
Resultaat	Aantal bijeenkomsten / aantal deelnemers
Direct effect	Samen een productie maken vergroot de het aantal onderlinge contacten tussen makers en bij bezoekers
Instrument	Test in de vorm van een kleine vragenlijst
Indicator	Verschil in score op een kleine test voor en na de productie

Participatieladder



Mogelijke vragen voor een vragenlijst:

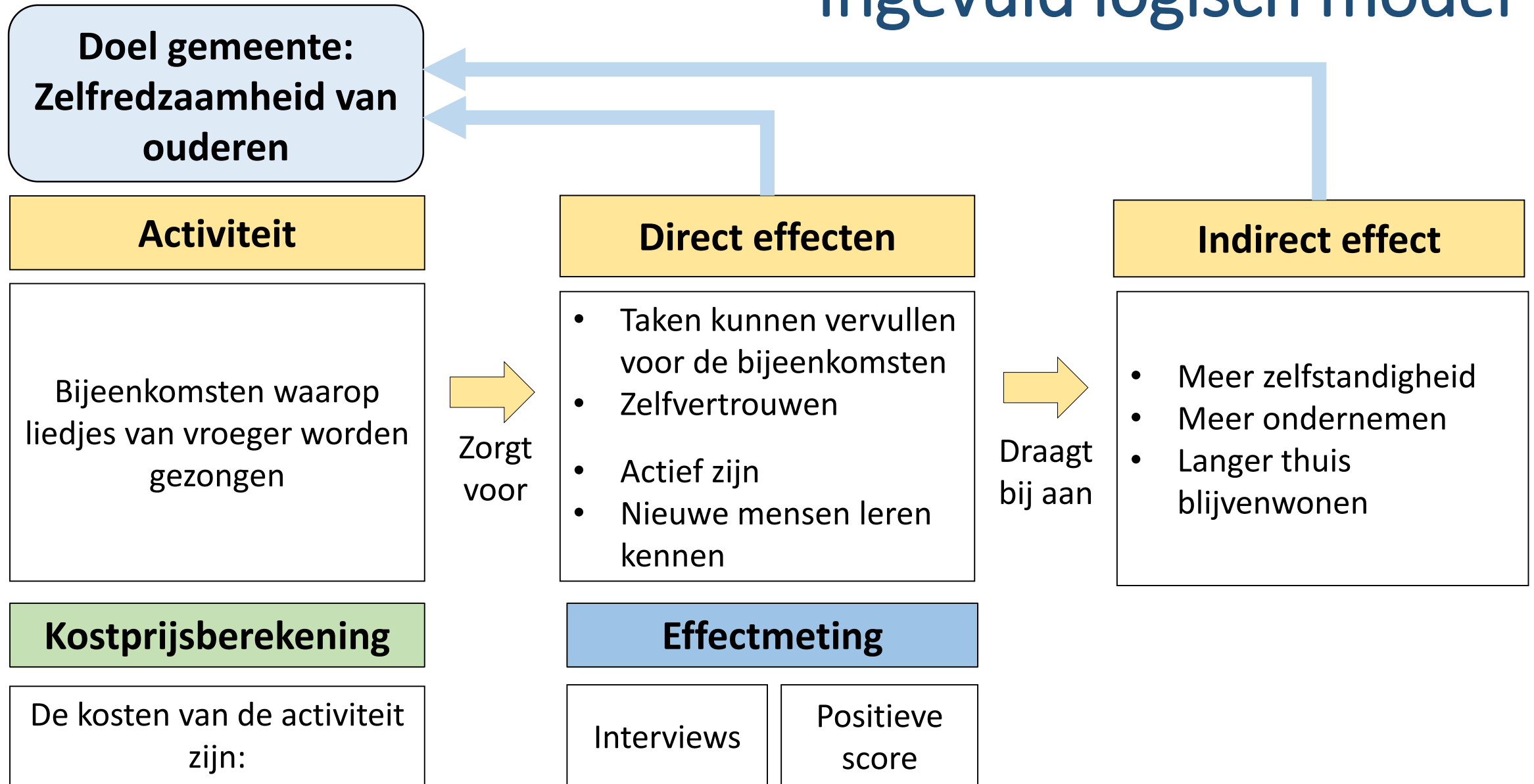
Hoeveel mensen ken je in je wijk?

Hoeveel mensen ken je bij naam?

Bij hoeveel mensen uit je wijk ga je wel eens langs?

Hoe vaak heb je de afgelopen maand iemand uit je buurt ergens mee geholpen?

Ingevuld logisch model



Directe effecten van culturele activiteiten

Samenwerken	Creativiteit	Organiseren	Taalbeheersing
Vertrouwen in lichaam	Fijne motoriek	Doelen stellen	Geheugen
Positieve attitude	Hulpbereidheid	Concentratie	Grove motoriek
Thuis voelen	Samenhang in wijk	Zelfmanagement	Nieuwsgierigheid
Betrokkenheid	Zelfredzaamheid	Vermindering eenzaamheid	Zingeving
Community vorming	Contact maken	Luisteren	Optreden
Op tijd komen	Plannen	Oefen discipline	Zelfvertrouwen



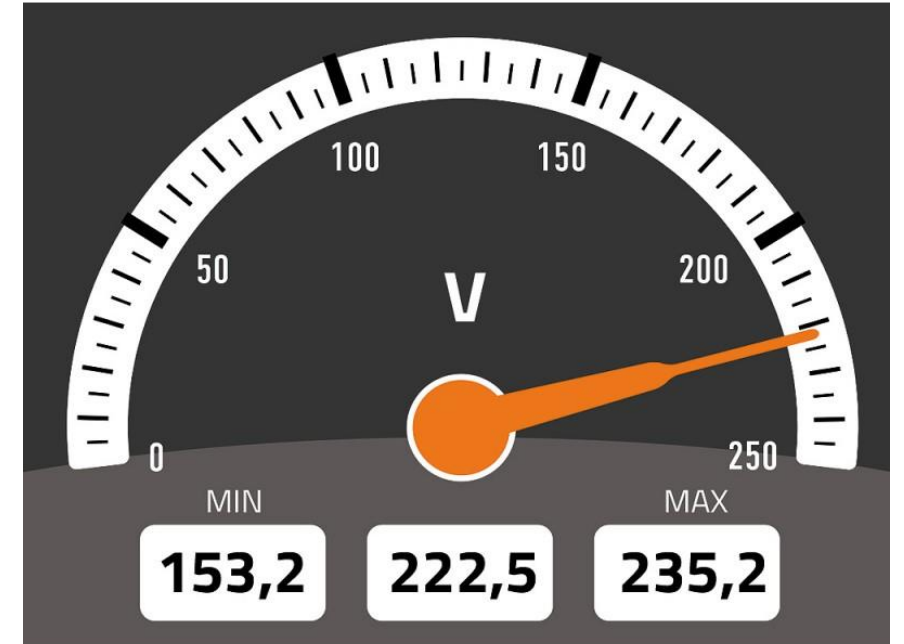
Hoe kun je effecten meten?



Welke instrumenten?

Meest gebruikte instrumenten:

- Vragenlijsten (korte lijstjes direct bij de activiteit)
- Enquêtes (langere vragenlijsten achteraf)
- Interviews (direct of achteraf)
- Testen (enkele opdrachten vooraf en na een activiteit)
- Observaties (scoren van gedrag tijdens een activiteit)
- Logboek (boekje waarin veranderingen worden genoteerd)
- Focusgroepen (panel van leden, buurtbewoners)



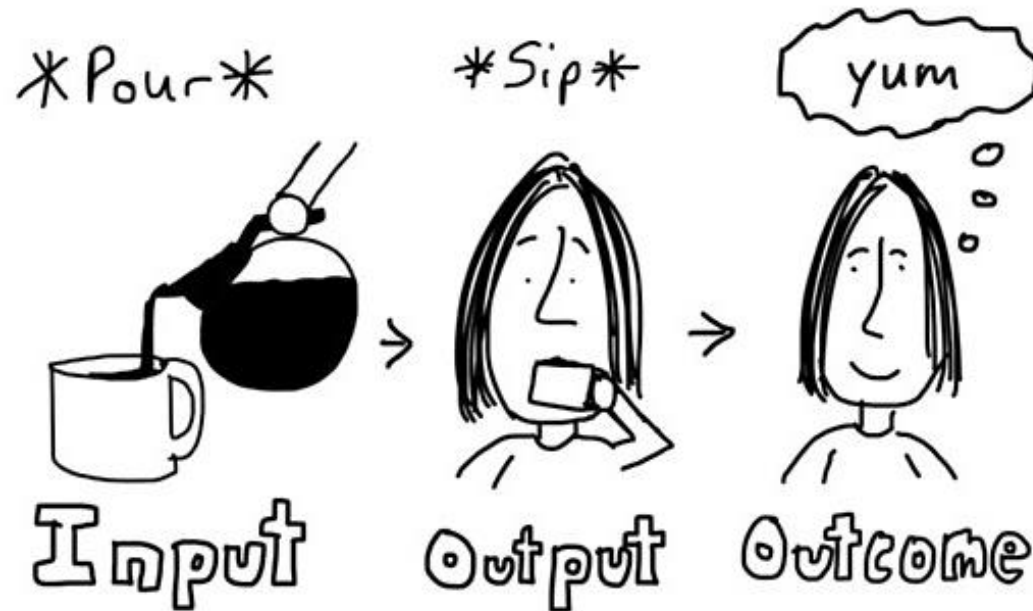
Gebruik bestaande instrumenten
Pas ze, zo nodig, aan
Maak zelf iets kleins

Aan het werk

1. Een activiteit

2. Wat wil je bereiken met de activiteit (direct effect)

3. Een vraag / opdracht of observatie waarmee je dat effect kunt meten



Bespreekbaar maken van effecten



Partnerschap

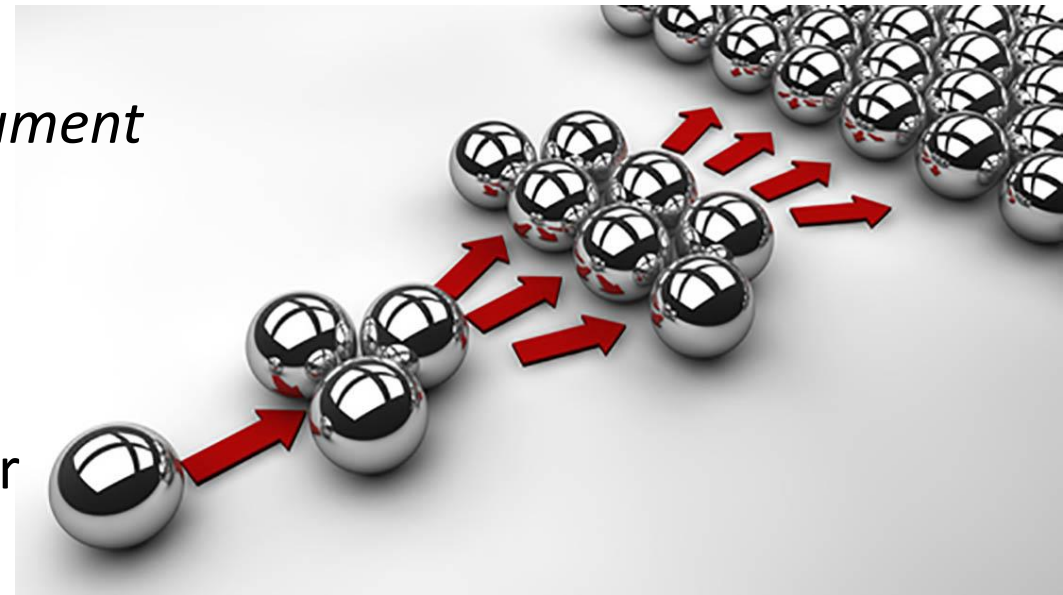
Effectmeting op basis van partnerschap



- Dialoog: zonder relatie geen prestatie
- Gemeenschappelijk belang: behalen maatschappelijke doelen
- Gesprek op basis van inhoudelijke kennis en overwegingen
- Taal te vinden voor het maken van afspraken
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid
- Informele ontmoetingen zijn waardevol
- Goede afspraken zijn een basis voor partnerschap

Eenvoudige aanpak effectmeting

1. Analyseer het provinciaal of gemeentelijk beleid en bepaal een *doel*
2. Kies een *activiteit* die hieraan bijdraagt
3. Bepaal het gewenste *directe effect*
4. Vul het *logisch model* in
5. Stel vast *wat je gaat meten* om het effect aan te tonen
6. Bepaal je *meetinstrument* en de toepassing
7. Pas een bestaand instrument aan of maak je *instrument*
8. Bepaal je *indicator*
9. Voer de *effectmeting* uit
10. Maak een *analyse* van de resultaten en rapporteer



Dank voor uw aandacht

edwin@vanderzalm.pro
www.vanderzalm.pro

*thank
you*