

2016

III Międzyregionalna Konferencja Ewaluacyjna

Nowe wyzwania dla ewaluacji programów operacyjnych w perspektywie 2014-2020

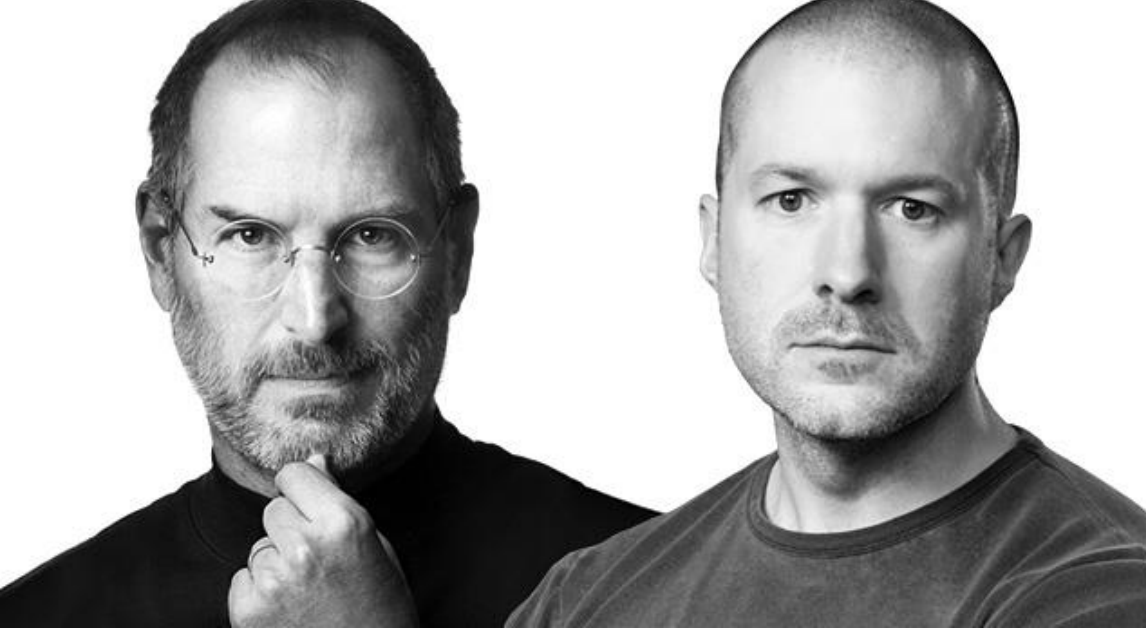
— od ankietowania do badań panelowych...

Agnieszka Haber

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

22 czerwca 2016 r.

Każdy dobry program potrzebuje wiedzy o społeczeństwie, grupach docelowych, rzeczywistych potrzebach, reakcji na pomysł, testach symulacjach rynkowych....



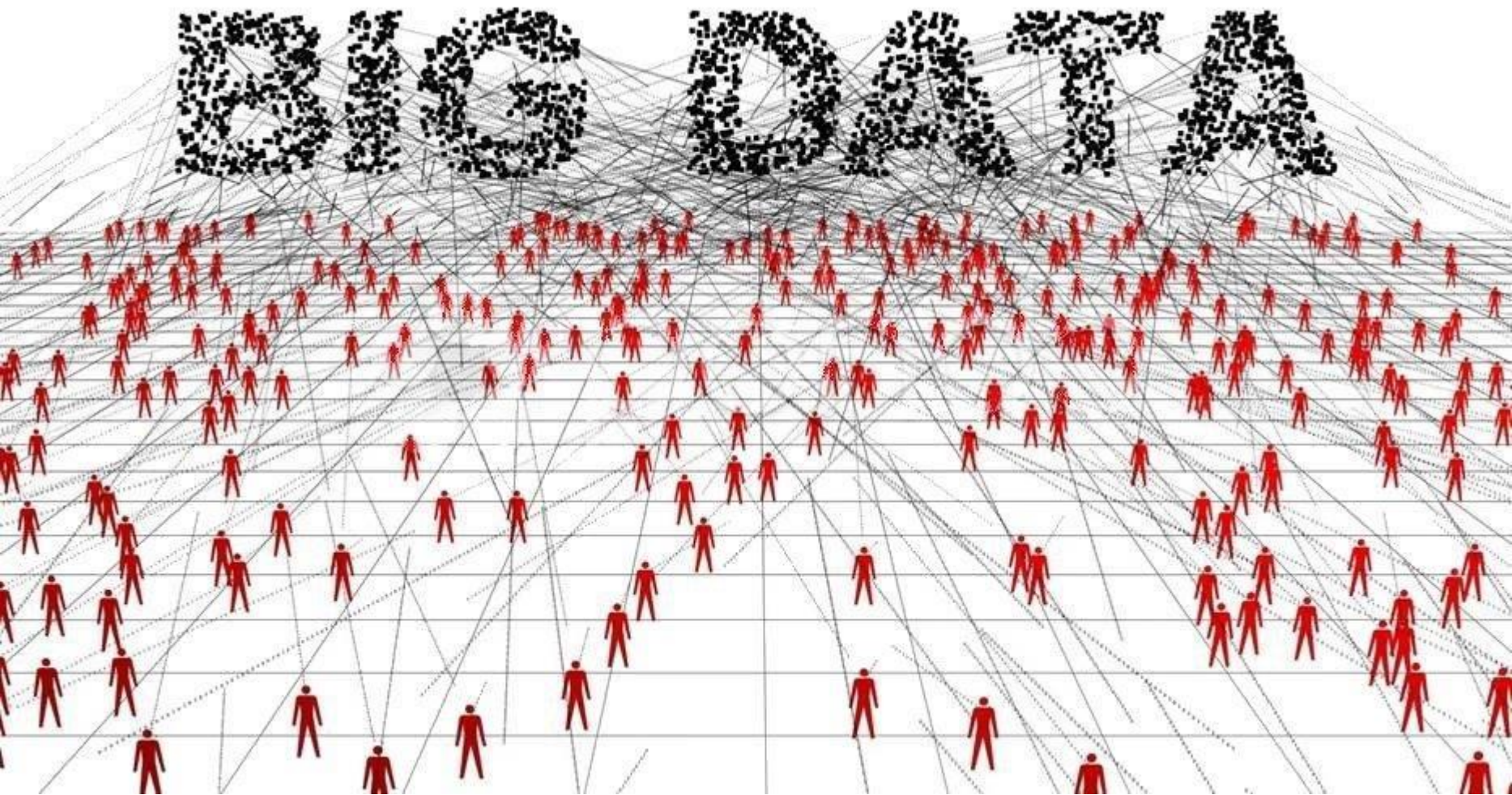
**Obserwacja, obserwacja,
obserwacja...**

Testy, testy, testy...

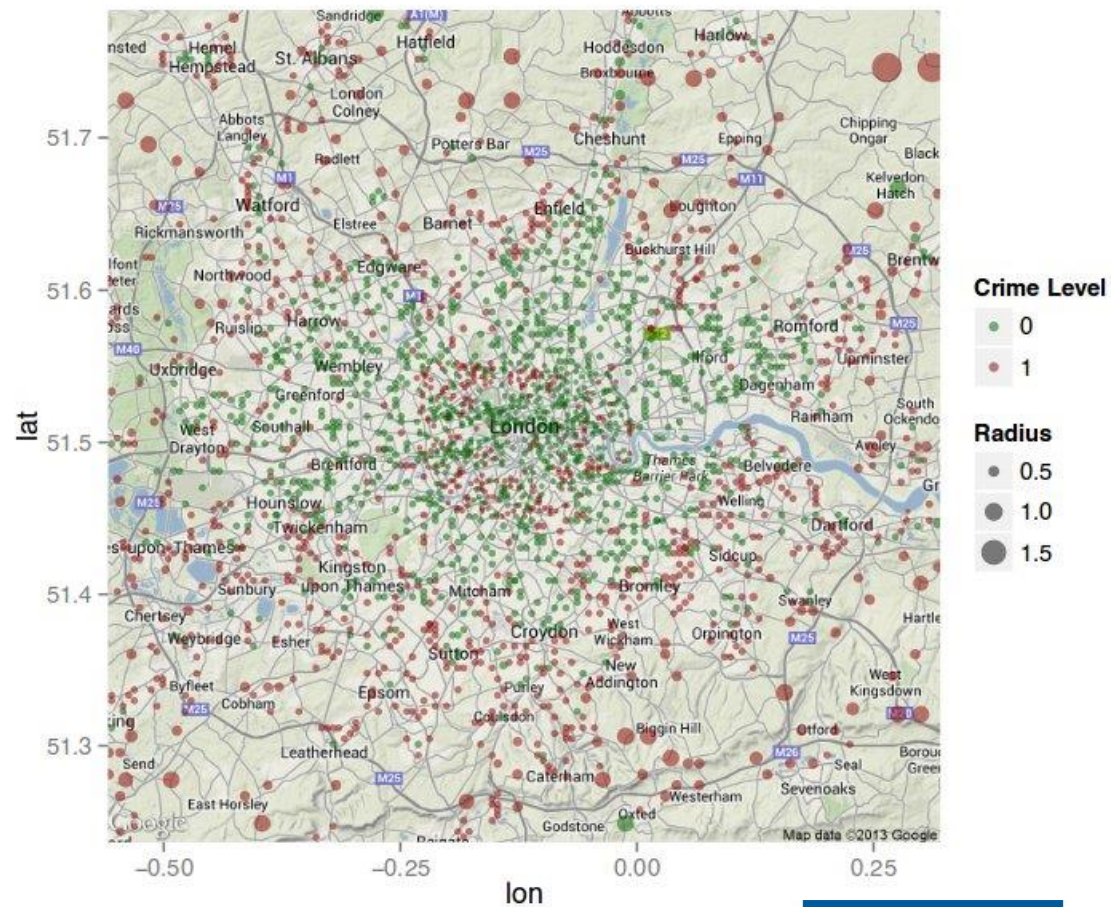
Pomiar ciągły...



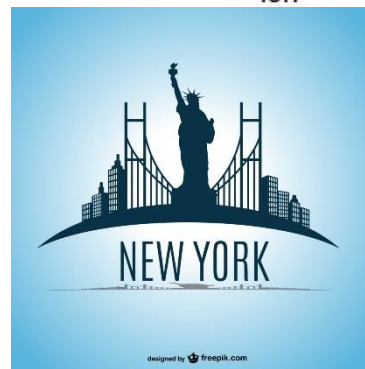


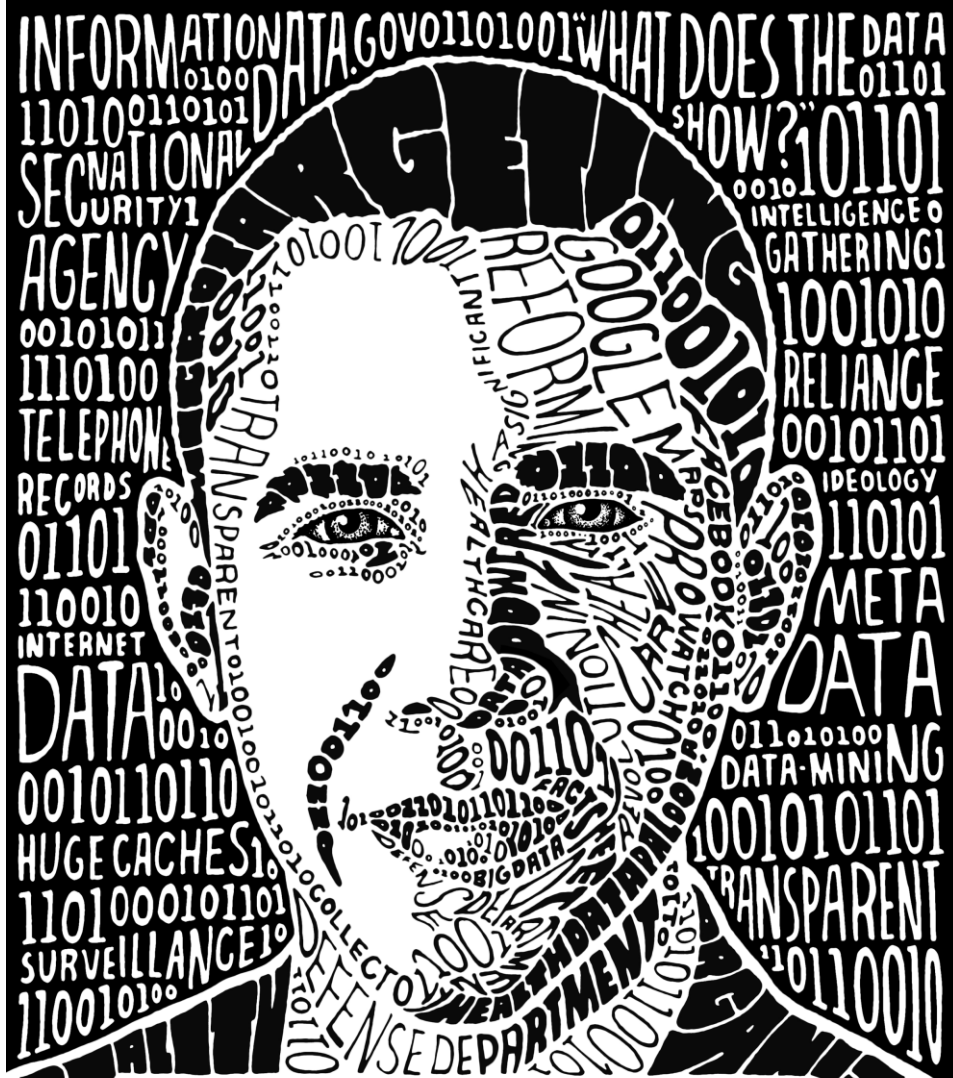


najbardziej
niebezpieczne
obszary miasta



LONDON
LONDON





THE BIG DATA PRESIDENT

DRIVEN DECISION MAKING INFORMATION

HOUSE 
of CARDS



CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY
THE WORK OF A NATION.
THE CENTER OF INTELLIGENCE.

Report
Search CIA.g
عربي 中文 Fr

HOME ABOUT CIA CAREERS & INTERNSHIPS OFFICES OF CIA NEWS & INFORMATION

CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY

Director Brennan Delivers Statement Before SSCI

Central Intelligence Agency Director John O. Brennan delivered a statement on June 16, 2016, before the Senate Select Committee on Intelligence. Click "Read More" to read his remarks as prepared for delivery. STATEMENT
READ MORE →

ABOUT CIA
Headquarters Tour
Take a look inside the CIA.
Interactive Timeline
Experience more than 60 years of CIA history.
Learn More About CIA

RESOURCES
World Factbook
View information on 267 world entities.
Center for the Study of Intelligence
Our *Studies in Intelligence* promotes public understanding of intelligence.

WORK FOR CIA
Analytical
Connect intelligence from many sources to inform the nation's decision makers.
► View Career Opportunities
► Application Process

KIDS

Big Data to dla nas Big Deal



**KEEP
CALM
AND
START
A REVOLUTION**

Analytics for Government

2014-2020



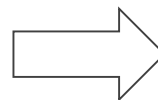
ale ...



ale ...

...choć obszary które poddajemy
ewaluacji są coraz szersze,
a metody coraz bardziej
wyrafinowane, to jednak nadal...

ale ...



„MY-INSTYTUCJA”

VS. „ONI-BENEFICJENCI”





1



**Niezdolność do spojrzenia na
własne działania z perspektywy
„użytkownika”.**



Ewaluacja jest jedynie elementem DOŚWIADCZENIA

usług/ instrumentów sektora publicznego



Beneficjenci wchodząc do programu mają
swój zestaw oczekiwań



Brak rozumienia celu ewaluacji

Brak zrozumienia procesu ewaluacji

„Uciążliwość” procesu ewaluacji



**„bez wysiłku będzie mógł
(w ewaluacji) uczestniczyć”**





2



Ewaluacja jest obecnie
nastawiona do przekazywania
informacji (jednokierunkowo),
ale nie do dialogu.

Wzrost zapotrzebowania menagerów sektora publicznego na wiedzę



63%

Informacji nadaje się do kosza

*TNS Polska, marzec 2016 r., N=647 odbiorców badań
Jaka część codziennie otrzymywanych informacji w biznesie nadaje się do kosza?



3



Czy mamy do czynienia z

cognitive capture?

nadmiernej koncentracji na instrumentach, procesach
i wskaźnikach kosztem *świadomości* zmian w otoczeniu

The job comes with a mindset

Charlie Rose

*„Gdy trzymasz w ręku młotek,
wszystkie problemy świata wyglądają jak gwoździe”*

Cognitive capture może występować również na poziomie określonej **komórki organizacyjnej oraz funkcji.**



Ewaluator, nauczony tego, na czym polega „bycie ewaluatorem” może odtwarzać wyuczony sposób myślenia i działania oraz narzucać go innym.

...może forsować swoje ulubione modele, metody analityczne, kryteria oceny, a nawet sposób prowadzenia rozmów, szablony prezentacji i raportów i wszystkie inne metody i procedury, które dla niego składają się na archetyp ewaluatora.



Jak nie ulegać

wizjom tunelowym

które obejmują także nasze sposoby
myślenia i działania?

mała

REWOLUCJA CX

(Customer Experience)



Świat jest pełen złych usług i rozczarowanych klientów...



Dlaczego

podejście CX

jest ważne dla ewaluacji?

nie tylko dlatego że...

54%

tylu klientów opowie o złym doświadczeniu
z firmą więcej niż 5 osobom,

33%

opowie o dobrym doświadczeniu więcej niż 5 osobom

- *Dimensional Research* -

nie tylko dlatego że...

8%

klientów zgadza się z opinią

80%

dyrektorów zarządzających, że ich firmy dostarczają
doskonałe doświadczenie klienta

- *Bain & Company* -

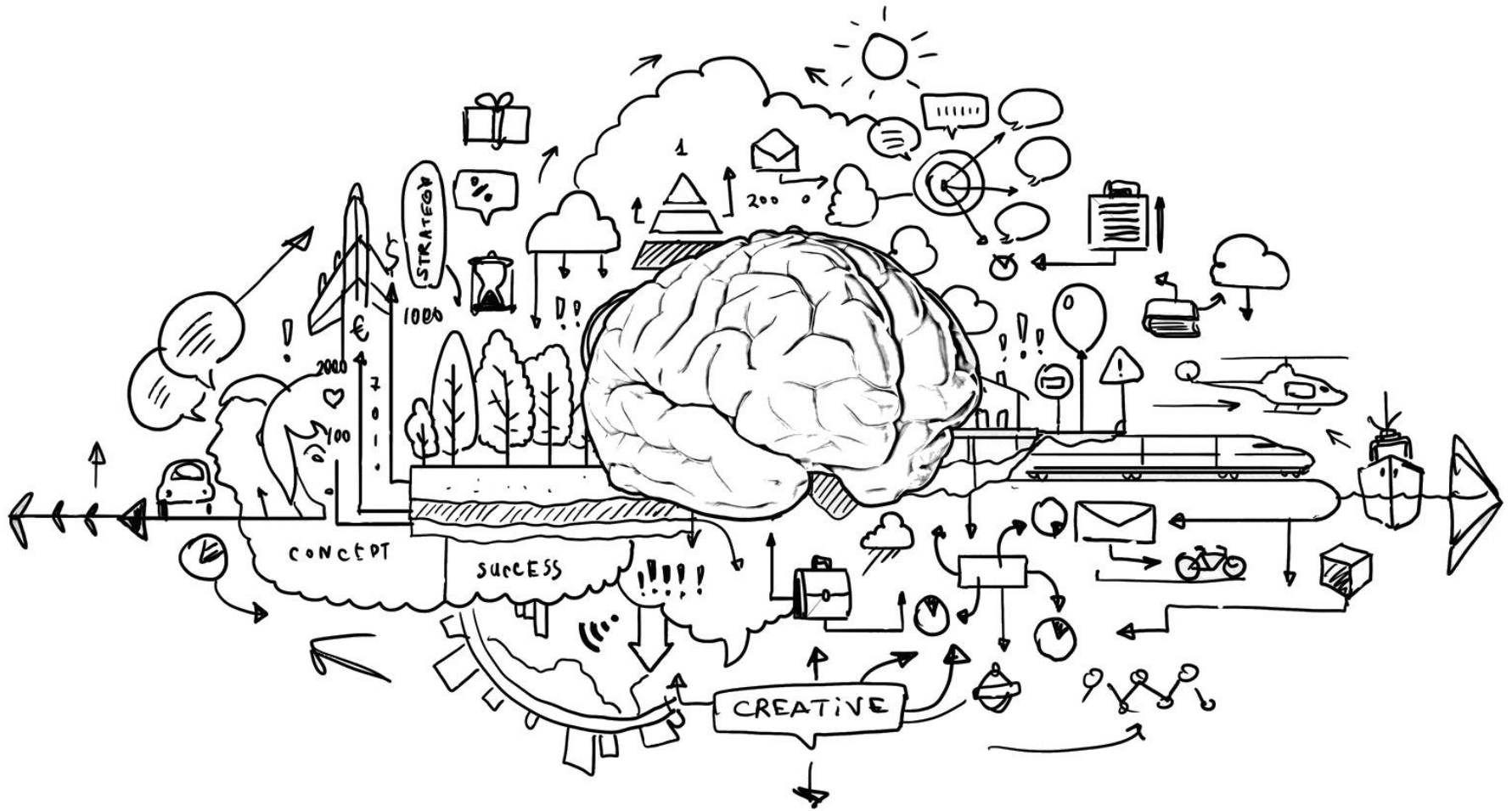
nie tylko dlatego że...

Dzięki niemu możliwe jest obniżenie współczynnika odejść (CHURN), sukcesu itp.

nie tylko dlatego że...

...kiedy usługi stają się bardziej efektywne, koszty transakcji będą spadać.

dlatego że...



Kontakt

Agnieszka Haber
Tel. 22 432 83 65;
Kom. 518 108 105

www.parp.gov.pl