

# Resultat- och effektmätning för Outreach

## Inledning

Nedan följer information för resultat- och effektmätning (REM) för Outreach. Framställningen inkluderar:

1. Förändringsteori
2. Samanställning av indikatorer
3. Metoder för datainsamling
4. Överväganden avseende effekter i relation till prestation och utfall

## Förändringsteori

Förändringsteorin är inspirerad av [Urban Institute](#)<sup>1</sup> och [BetterEvaluation](#)<sup>2</sup>. Den är framtagen för att stötta och utveckla REM av Outreach (inklusive event, samarbeten och påverkan). Med utgångspunkt i Urban Institute's [Common Outcome Framework To Measure Nonprofit Performance](#), inkluderar förändringsteorin en logikmodell som kopplas till specifika indikatorer och metoder för datainsamling. Modellen presenterar förändringen från prestationer till utfall och effekter, i de steg som förändringen enligt forskning och Nema Problemas erfarenhet förväntas ske. Till varje steg kopplas specifika indikatorer som kan användas för att mäta förändring. Beskrivningen ovanför illustrationen beskriver huvuddragen i våra Outreach-aktiviteter.

### Definitioner för förändringsteorin:

- Prestationer (outputs) är de tjänster eller produkter som genereras genom aktiviteterna.
- Utfall (outcomes) är ett förändrat tillstånd hos målgruppen eller i samhället, i samband med eller efter att aktiviteten genomförts. Utfall är inte nödvändigtvis en effekt av den genomförda aktiviteten.
- Effekter (Impact) är den del av ett utfall som inträffar som en följd av en genomförd aktivitet, och som annars inte skulle ha inträffat. Effekter kan vara både positiva och negativa.

## Indikatorer

Sammanställningen av indikatorer listar på ett detaljerat sätt resultat och tillhörande indikatorer, som en utgångspunkt för Nema Problemas REM av Outreach. Indikatorerna har valts med hänsyn till en grundlig genomgång av best practice på området. Såsom framgår nedan inkluderas indikatorer för prestationer, såsom antal event, volontärer och givare. Fokus ligger dock på utfall och effekt – alltså förändring som åstadkommit i omvärlden. En datakälla och/eller mätmetod samt person som är ansvarig för mätning anges för varje indikator.

## Datainsamling

Avsnittet datainsamling beskriver den övergripande processen för att faktiskt mäta på olika indikatorer. Nema Problema genomför olika aktiviteter för outreach och mätning för olika områden sker med olika metoder: enkäter, intervjuer, digital analys och enklare "kundundersökningar" på plats. Vidare arbetar Nema Problema aktivt med att utveckla REM avseende Outreach.

## Överväganden avseende effekter

Outreach är en relativt lågt prioriterad del av Nema Problemas arbete. Vidare är det för den typ av outreach-aktiviteter vi genomför, där effekter är indirekta och ofta ligger i framtiden, svårt att mäta i vilken utsträckning viss aktivitet lett till viss förändring. Följaktligen har vi inte ansett effektivt att allokera stora resurser till kontroll av effekter på detta område. Vi försöker emellertid arbeta evidensbaserat och analysera effekter i relation till prestationer och utfall.

---

<sup>1</sup> The Urban Institute is a Washington D.C.-based think tank that carries out economic and social policy research to "open minds, shape decisions, and offer solutions". The institute receives funding from government contracts, foundations and private donors. The Urban Institute's staff of nearly 500 includes social scientists, economists, communicators, mathematicians, demographers, and data measures policy effects, compares options, shows which stakeholders get the most and least, tests conventional wisdom, reveals trends, and makes costs, benefits, and risks explicit. The Urban Institute has been referred to as "independent" and as "liberal".

<sup>2</sup> BetterEvaluation is an international collaboration (...) to improve the practice and theory of evaluation by creating and curating information on choosing and using evaluation methods and processes, including managing evaluations and strengthening evaluation capacity. The core team is currently based at the Australia and New Zealand School of Government (ANZSOG), in Melbourne, Australia. BetterEvaluation was founded by four partner organisations, ILAC (Institutional Learning and Change initiative of the Consultative Group on International Agricultural Research), ODI (Overseas Development Institute), Pact, and RMIT University (Royal Melbourne Institute of Technology).

# Theory of Change

## Outreach Activity Description

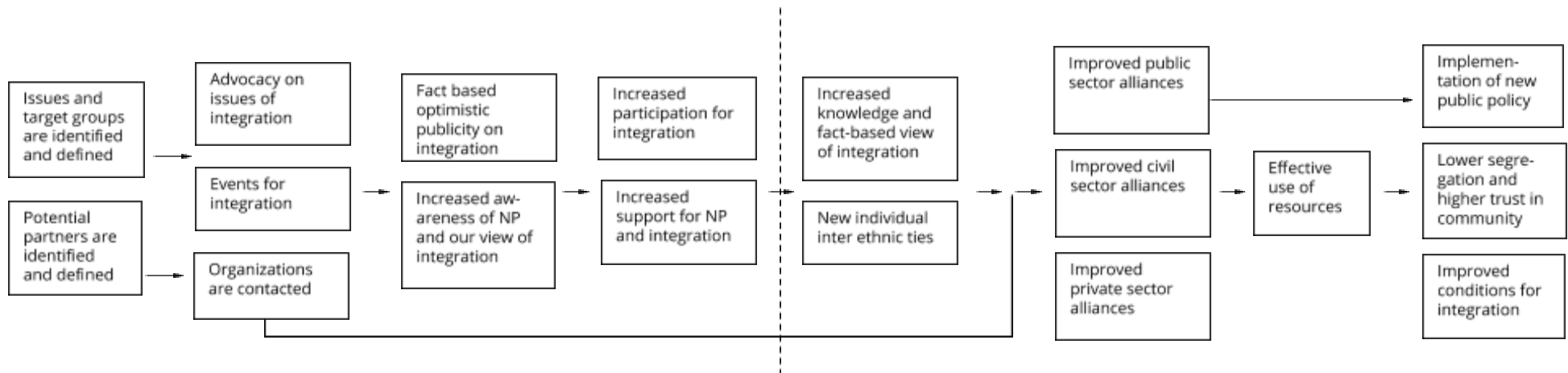
If we are to make Sweden best at integration state actors, companies and civil society must all participate. Thus Nema Problema works actively to inspire both individuals and organizations to engage for improved integration. In these efforts we focus primarily on creating foras for people of different backgrounds to meet and changing public perception of integration from something dramatic, negative and hard to a nuanced phenomena that can be fun and simple. Further, cooperation both within and between sectors, is crucial. Thus we partner up with different actors, helping both us and others to use resources more effectively. We focus especially on municipalities and improving public sector decision-making.

## Outcome Sequence

### Outputs

### Short term outcomes

### Long term outcomes



## Indicators

Number of media actions targeting people with information on integration.  
 Number of events for integration  
 Number of organizations contacted

Number of media outlets that publish material developed by organization and number of articles.  
 Number of people directly reached with relevant information.  
 Number of community members seeking information on integration and Nema Problema.

Number of participants at events and increased individual participation over time.  
 Number of followers in social media.  
 Number of people providing funding to support the cause.  
 Amount of public funding.

Number of participants reporting increased knowledge on relevant issues.  
 Number of participants in educational activities.  
 Number of participants and community members making new connections

Number of civil sector organizations  
 a) involved in coalition b) attending meetings/ assemblies  
 Number of private sector partners  
 Number of public sector partners

Number of organizations using resources in accordance with research and best practice.  
 Sum of resources used in accordance with research and best practice.  
 Instances of cooperation and people affected.

Favorable reform measures passed related to integration  
 Resources and policies indirectly affected  
 Number of long lasting relationships between people of different backgrounds

Participant and community satisfaction

Satisfaction with the organization's activities is an outcome relevant to almost every area, and thus lacks sequential placement. Indicators: Number and percent of participants or community members satisfied with outreach activities.

# Indicators

Indicator name	Indicator description	Data Collection Strategy	Notes	Outcome Stage	Resp.
Issues are identified and defined	Time and subjective success of activities to identify target group and relevant issues			Preparation	
Potential partners are identified and defined	Time and subjective success of activities to identify organizations relevant to fulfill mission			Preparation	
Increased visibility by advocacy	Number of actions targeting people with information on integration.	Organizational records	Actions could include social media posts, instances of reaching out to traditional media and public events and appearances for advocacy	Output	H
Events for integration	Number of events with >100 guests for integration	Organizational records		Output	V
Events for integration	Number of events with >20<100 guests for integration	Organizational records		Output	V
Number of organizations contacted	Number of organizations contacted with message of advocacy or partnering	Organizational records	On hold	Output	-
Positive publicity on integration	Number of media outlets that publish material developed by organization	Organizational Records	Should be split in local, national and international outlets.	Output	V
Positive publicity on integration	Number of articles about Nema Problema and the issues		See above	Output	V
Increased awareness of NP and our view of integration	Number of people seeking information on Nema Problema through website	Organizational records	Should be split in what information people look at and consider how they move on the website	Output	H
Increased awareness of NP and our view of integration	Number of people directly reached with information on Nema Problema and our view on integration	Organizational Records	Includes social media posts and public events for advocacy and should be connected to relevant form of outreach	Output	H
Increased participation	Number of individuals applying to Nema Problemas various activities	Organizational records	Split into Event guests, NPUM, NPYM, volunteers and "Other" and connected to relevant form of outreach	Output	H
Increased participation	Number of individuals taking part in the Nema Problemas various activities	Organizational records	Split into Event guests, NPUM, NPYM, volunteers and "Other"	Output	V
Increased participation	Number of people increasing participation in the activities over time	Organizational records	Spil into Event guests, NPUM, NPYM, Volunteers and "Other"	Output	V

Increased support	Number of followers in digital media	Organizational records		Output	H
Increased support	Number of members	Organizational records		Output	V
Increased support	Number of people providing funding to support Nema Problema	Organizational records		Output	P
Increased support	Number of organizations providing funding to support Nema Problema	Organizational records		Output	P
Increased support	Amount of funding	Organizational records		Output	P
Increased knowledge	Number and percent of participants reporting greater understanding of integration	On site evaluation, (pre- and) post online survey with event participants, (pre- and) post interviews/ focus groups	Pre online surveys and interviews/focus groups are conducted if relevant and possible	Short term outcome	P
More fact-based view on integration	Number of people doing quiz and taking part in MigFact activities	Organizational records and estimates from "stationsansvarig"		Short term outcome	V
Increased inter-ethnic ties	Number and percent of participants reporting having interacted with someone of a different background	On site evaluation, (pre- and) post online survey with event participants, (pre- and) post interviews/ focus groups	Pre online surveys and interviews/focus groups are conducted if relevant and possible	Short term outcome	P
Increased inter-ethnic ties	Number and percent of participants reporting having built lasting connection with someone of a different background	(Pre- and) post online survey with event participants, (pre- and) post interviews/ focus groups	Pre online surveys and interviews/focus groups are conducted if relevant and possible	Short term outcome	P
Improved alliances in the community	Number of public sector actors involved in formal coalition	Organizational records	Counting formal agreements. Can be both written and oral but must stretch over time	Short term outcome	V
Improved alliances in the community	Number of public sector actors attending meetings/events	Organizational records		Short term outcome	V
Improved alliances in the community	Number of private sector actors involved in formal coalition	Organizational records	Counting formal agreements. Can be both written and oral but must stretch over time	Short term outcome	V
Improved alliances in the community	Number of private sector actors attending meetings/events	Organizational records		Short term outcome	V
Improved alliances in the community	Number of civil society actors involved in formal coalition	Organizational records	Counting formal agreements. Can be both written and oral but must stretch over time	Short term outcome	V
Improved alliances in the community	Number of civil society actors attending meetings/events	Organizational records		Short term outcome	V
Improved alliances in the community	Number of organizations and persons involved in coalition for integration	Organizational records	Members in Integrationsnätverket who attended at least one meeting during the year.	Short term outcome	P

Effective use of resources	Number of organizations reporting using resources more effectively	Post project specific evaluations	On hold. All instances of some scale where NP has cooperated with or in any other way influenced other actors use of resources should be evaluated on whether NPs influence led to changing outcomes.	Long term outcome	-
Effective use of resources	Number of organizations using resources in accordance with research and best practice	Post project specific evaluations	On hold	Long term outcome	-
Effective use of resources	Sum of resources used in accordance with research and best practice	Post project specific evaluations	On hold	Long term outcome	-
Effective use of resources	Instances of cooperation and people affected.	Organizational records	On hold	Long term outcome	-
Change in policy	Number of sought actions taken by targeted actors	Review of Official Documents	On hold	Final Outcome	-
Change in policy	Favorable reform measures passed related to program goals or development by targeted actors	Public Records	The policy change may be public, private, or regulatory	Final Outcome	V
Indirect effects	Actions taken and resources affected indirectly	Public Records	To separate direct effect from indirects effects it seems reasonable to treat change among actors not targeted by themselves	Final Outcome	
Lower segregation	Number of participants reporting having created a long lasting relationship after Outreach-activities	Yearly general survey och participants	On hold	Final Outcome	-
Increased trust	Levels of trust among participants in Outreach-activities	Yearly general survey och participants	On hold Compared to regional average	Final Outcome	-
Client satisfaction	Number and percent of participants reporting being satisfied with NP	Post event surveys		Continued	Shared
Client satisfaction	Number and percent of participants attributing change to Nema Problema	Post event surveys		Continued	Shared
Client satisfaction	Number and percent of public reporting positive view on NP	Public survey	On hold	Continued	-

**Primary Sources Consulted:**

Urban Institute and The Center for What Works, Building a Common Outcome Framework to Measure Nonprofit Performance - Outcomes and Performance Indicators for Advocacy

Urban Institute and The Center for What Works, Building a Common Outcome Framework to Measure Nonprofit Performance - Outcomes and Performance Indicators for Community organizing

Global Impact Investing Network, Impact Reporting and Investment Standards

# Datainsamling

## Övergripande process

Nema Problema genomför åtskilliga aktiviteter för outreach, närmare bestämt Event, MigKoll, informationsspridning i sociala och traditionella medier, Integrationsnätverket och sektorspecifika satsningar för att samarbeta med/påverka externa aktörer. För dessa aktiviteter tillämpas olika metoder för resultatmätning och olika personer är ansvariga för att dessa genomförs. Som övergripande metoder kommer dock tillämpas självadministrerade online-enkäter samt interna siffror såsom hur många som deltar i eller stödjer organisationens aktiviteter, hur många som nås och reagerar på olika budskap samt hur många externa aktörer vi påverkar att agera i enlighet med våra värderingar.

Om inget annat anges ankommer har verksamhetsansvarig strateg ansvar för att REM vad gäller outreach genomförs. Hen kan dock delegera till andra medarbetare, primärt kommunikátören, att samla in och sammanställa data och rapportera till Nema Problemas verksamhetsledning.

Aktuella resultatområden ska mätas kontinuerligt genom organisationens system samt sammanställas och rapporteras två gånger per år vid:

- Halvårsavstämning i slutet av juni
- Helårsavstämning i slutet december

Vidare är verksamhetsledningen ansvarig för att en gång per år analysera resultat, rapportera externt och, tillsammans med medarbetare, se vilka förändringar av programmet som bör vidtas. För vidare instruktioner avseende intern uppföljning se separat dokument "Ramverk för effektmätning".

Vidare bör övervägas att komplettera aktuella metoder för resultat- och effektmätning med fokusgrupper och effektfokuserad utvärdering utförd av en extern part.

## För särskilda områden

Nedan anges instruktioner för datainsamling avseende särskilda resultatområden samt vem som är ansvarig på aktuellt område. Observera att inte alla resultatområden och indikatorer behandlas, utan endast de som framstår oklara/i behov av vidare förklaring.

## Sociala medier och hemsida

Ansvarig: Kommunikatör

Förklaring för datainsamling:

- Increased visibility by advocacy - Number of actions targeting people with information on integration.
  - o Antal kampanjer i digitala medier och ungefärligt antal inlägg. Vid möjlighet mäts vilka kampanjer som fungerar bäst.
- Increased awareness of NP and our view of integration - Number of people seeking information on Nema Problema through website.
  - o Antal unika besökare och totalt antal besök. Vid möjlighet mäts vilka sidor som är mest/minst populära.
- Increased awareness of NP and our view of integration - Number of people directly reached with information on Nema Problema and our view on integration.
  - o Antal personer som nåts av respektive reagerat på Nema Problemas inlägg i sociala medier. Termerna nått av respektive reagerat på definieras i enlighet med aktuellt socialt medias definition.
- Increased participation - Number of individuals applying to Nema Problemas various activities.
  - o Antal personer som ansöker till Nema Problemas program genom hemsidans formulär.
- Increased support - Number of followers in digital media.
  - o Antal prenumeranter på nyhetsbrev och personer som följer Nema Problema i sociala medier. Termen följare definieras i enlighet med aktuellt socialt medias definition.

## Traditionella medier

Ansvarig: Tillsvidare Verksamhetsansvarig

Förklaring för datainsamling:

- Positive publicity on integration - Number of articles about Nema Problema and the issues.
  - o För att en artikel ska räknas ska den nämna Nema Problema och integration eller mångfald samt förmedla någon av organisationens grundläggande värderingar (glädje, effektivitet och handlingskraft) eller det sakbudskap vi i aktuellt tillfälle avsett. Mätning bör ske i samband med den mediala händelsen, t.ex. ett event.
- Positive publicity on integration - Number of media outlets that publish material developed by organization.
  - o Samma definition av publicering som ovan gäller. Mediala outlet räknas en gång var och delas in i rikstäckande och lokala medier.

## Event

Ansvarig: Eventansvarig

Förklaring för datainsamling:

Resultatmätning i samband med event sker på flera olika sätt, vilka utvecklas nedan.

### Online-enkäter

Som övergripande metod för att samla in data och mäta resultat av event Nema Problema använda självadministrerade online-enkäter som rymmer frågor om deltagarnas kontakter med andra människor och hur de upplevt eventet. Vanligtvis sker utvärdering i enbart efter eventet. Vid utvalda tillfällen kommer dock skickas ut en "base case-enkät" (BCE) innan eventet, vilken sedermera följs upp av en "resultatenkät" (RE). För information om varför vi ställer de frågor vi ställer se separat dokument "Bakgrund till centrala frågor".

Enkäterna skickas ut i direkt anslutning till aktuellt event via Facebook och mail, i de fall vi har deltagares mailadresser. För att tillse högsta möjliga svarsfrekvens sker två påminnelser. Det bör dock framhållas att svarsfrekvensen vanligtvis är låg, varvid mätresultaten måste anses osäkra.

### Utvärderingar och observationer på plats

För att öka andelen svarande genomförs enkla utvärderingar på plats, där deltagare i samband med att de går får utvärdera eventet i två avseenden – huruvida de gjort någon ny kontakt respektive vad de tyckte om eventet. Enkäterna kompletteras av dokumenterade observationer och interna siffror avseende antal deltagare och liknande.

Vidare kompletteras deltagarutvärderingar av personalens observationer. Dessa observationer avser hur många som kommit på firandet, hur många som tagit del av förekommande kunskapshöjande aktiviteter och hur många som anmäler sig för vidare engagemang för integration.

### Telefonintervjuer

I framtiden ska angivna mätmetoder kompletteras med telefonintervjuer, för att få mer detaljerad insikt i om och i så fall hur eventen förändrat deltagare.

## Förändrad resurshantering/policy

TBD.

## Kontroll av resultat

Outreach är en relativt lågt prioriterad del av Nema Problemas arbete som står för omkring 10 % av organisationens utgifter. Vidare är det för den typ av outreach-aktiviteter vi genomför, där effekter är indirekta och ofta ligger i framtiden, svårt att mäta i vilken utsträckning viss aktivitet lett till viss förändring. Följaktligen har vi inte ansett effektivt att allokera stora resurser till kontroll av resultat på detta område.

Vi vill emellertid så långt som möjligt säkerställa att vi faktiskt har positiv inverkan på omvärlden och urskilja effekter från utfall. Inom outreach sker detta genom följande mekanismer:

- Aktiviteter baseras alltid på en förändringsteori som backas upp av externa evidens för positiv förändring och vi mäter indikatorer som enligt dessa evidens kan antas stå i kausalt samband med viss förändring.
- I enkäter och fokusgrupper ställs frågor om i vilken utsträckning viss förändring kan tillskrivas Nema Problema.

Vidare analyserar och diskuterar vi resultat med hänsyn till:

- Dödvikt - vad som ändå skulle ha hänt.
- Tillskrivning - åtgärder som andra vidtar.
- Minskning - hur mycket resultatet efter den första åtgärden kommer att minska över tid.
- Förskjutning - den omfattning "problem" har flyttat någon annanstans eller uppkomna resultat har skjutit andra positiva resultat åt sidan .
- Oavsiktliga konsekvenser - följder som inte på förhand räknats med, vilka kan vara negativa eller positiva.

I relation till event är tillskrivning särskilt viktigt, eftersom Nema Problema ofta samarbetar med andra i dessa aktiviteter.

För enkäter beaktas även:

- Svarsfrekvens - hur stor andel som har svarat.
- Svars-/bortfallsbias - om de som svarat på enkäten är representativa.
- Intressekonfliktsbias - om de som svarar kan ha anledning att ge felaktiga svar eller om den som tolkar svaren är partisk.

Härvid bör framhållas att vi svarsfrekvenser i enkäter för många av våra stora event är mycket låg och att det finns anledning att tro att de som tagit sig tid att svara haft en särskild upplevelse av ett event, varför aktuell data måste tolkas med stor försiktighet.