

Wirkungsorientierung – Einsichten aus Theorie und Praxis

Beitrag zum Symposium
„Wirkungsorientierung in der beruflichen Integration“
Wien, 3. Nov. 2010

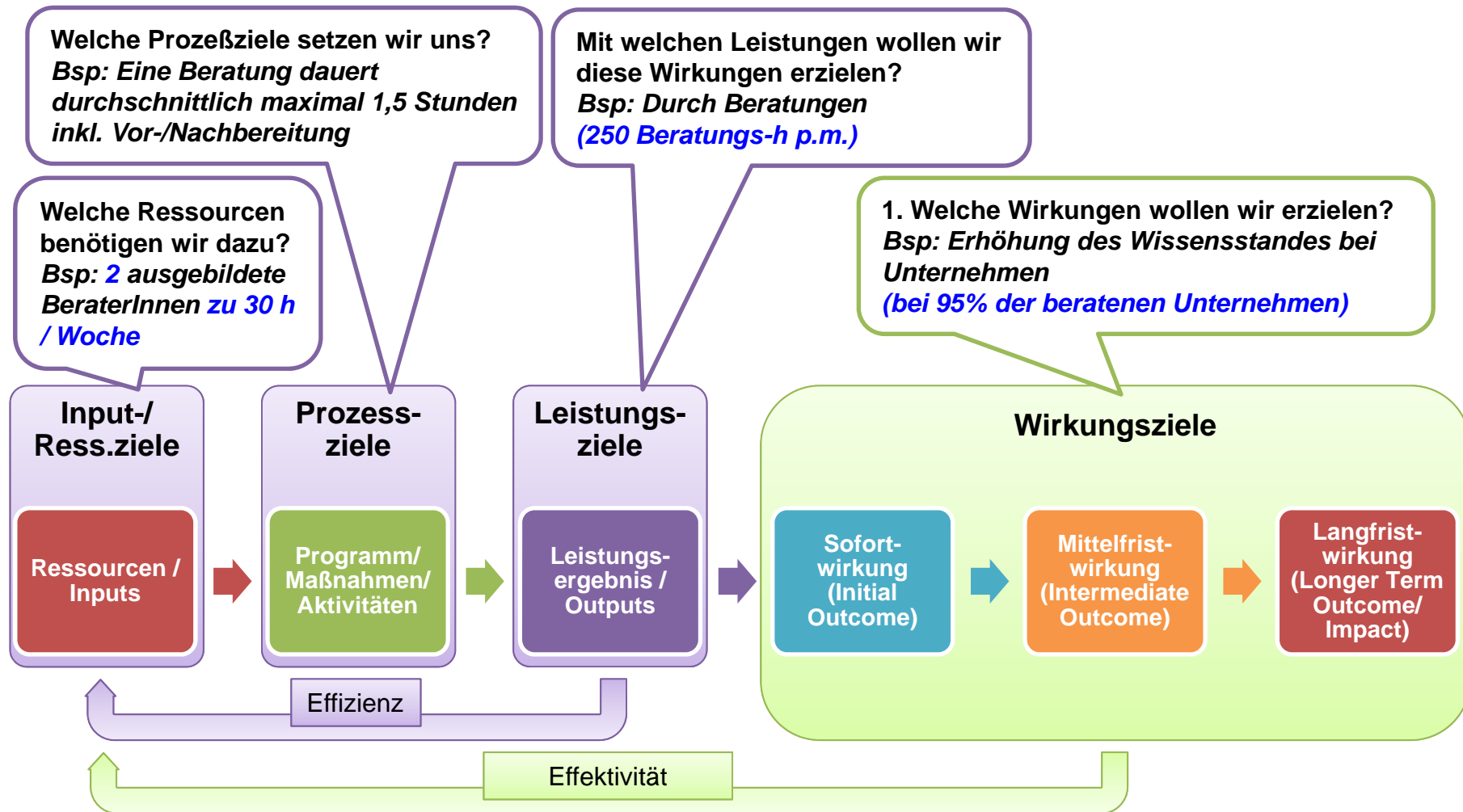
Was Sie (u.a.) über Wirkungsorientierung hören können



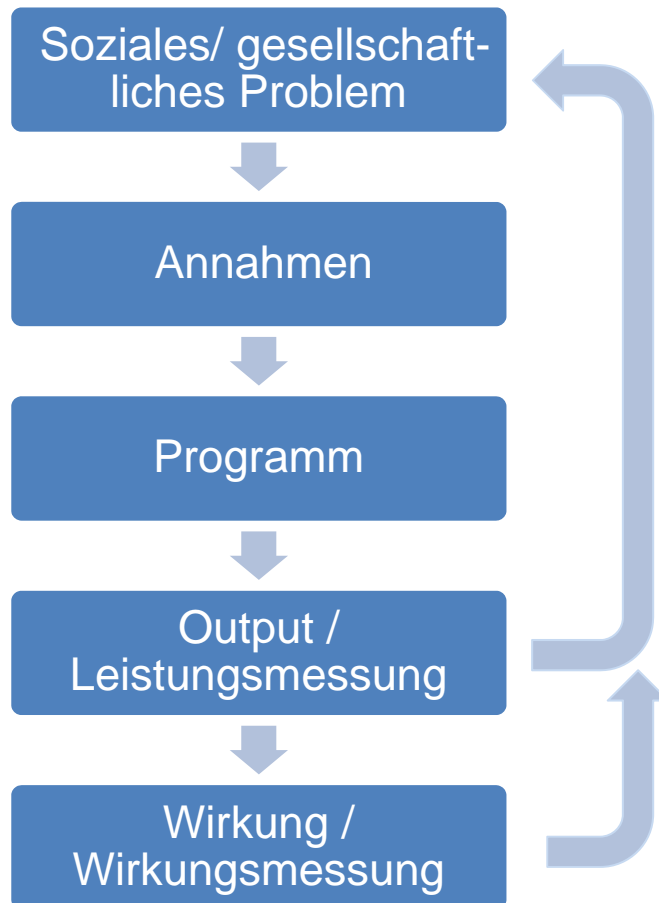
Wirkungsmessung überlappt thematisch mit ...



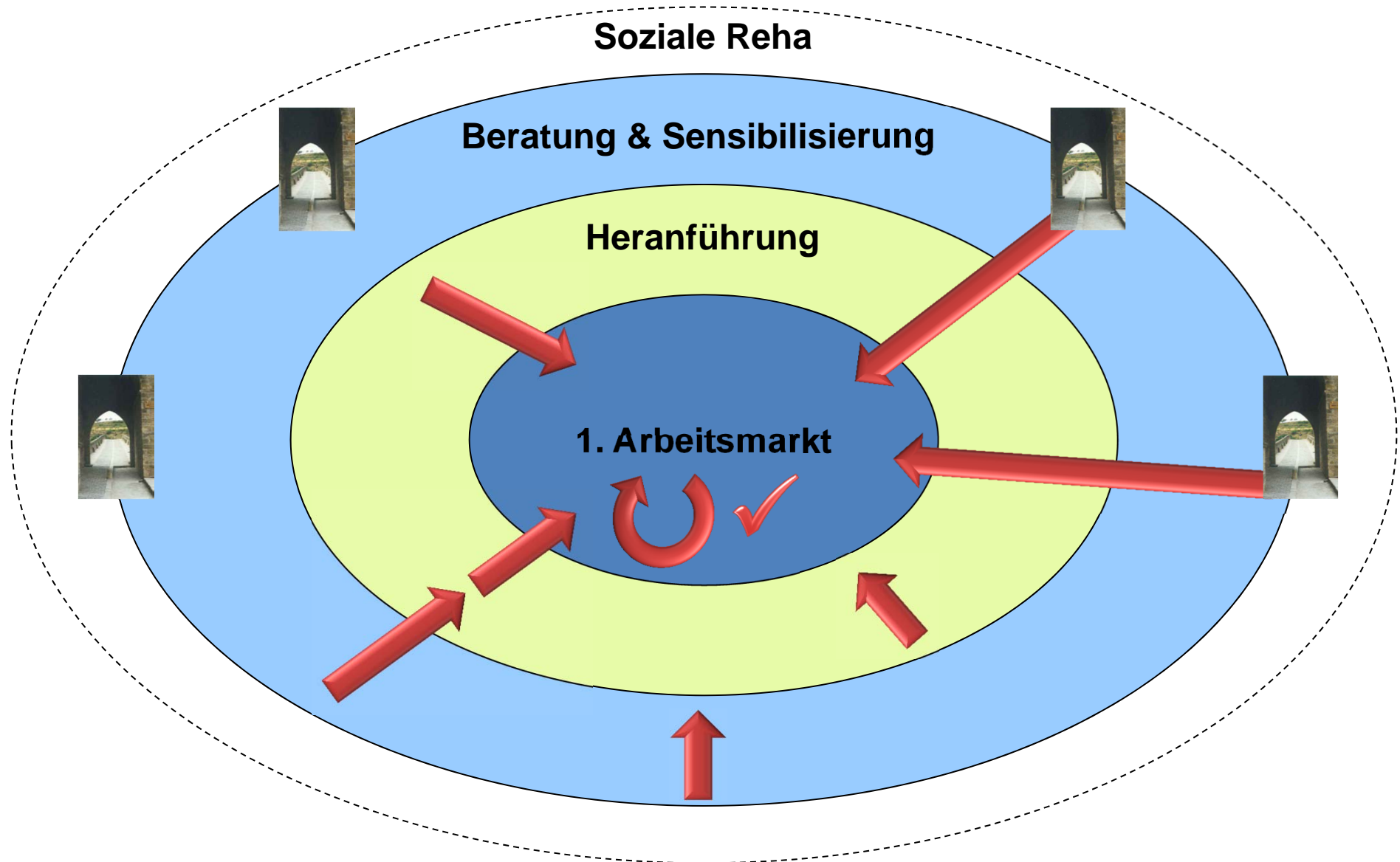
Kernmodell der wirkungsorientierten Ergebnisevaluierung



Logische Modelle der Programme als Basis

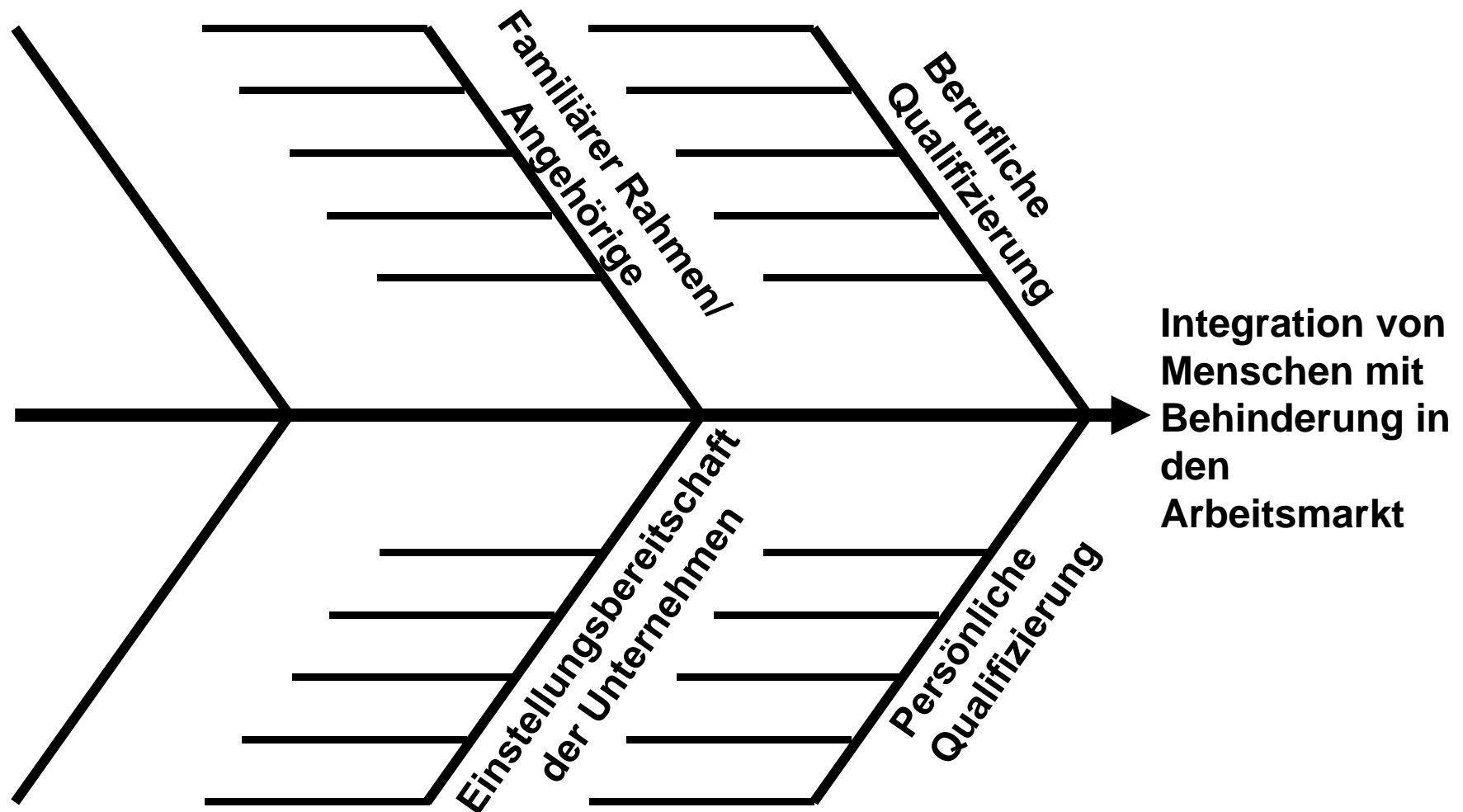


Meta-Modell: Wege in den 1. Arbeitsmarkt



Wie werden Wirkungen durch andere Wirkungen beeinflusst?

Ishikawa-Diagramm: Auf welche Ursachen sind Wirkungen zurückzuführen?



Die Systemlandschaft

Im Gesamtsystem finden sich unterschiedliche Systemteile mit unterschiedlichen Anforderungen und Interessen an wirkungsorientierter Information



Muss man alles „messen“ können?

Nicht alles was zählt, kann gezählt werden,
und nicht alles was gezählt werden kann, zählt!

Albert Einstein

Numerische Zahlen

- Z.B. für Zustände, Status, Verhalten
- Bsp: *Anzahl der Kunden, die in besserer Verfassung sind*

Standardisierte Methoden

- Z.B. für Gefühle, Einstellungen, Sichtweisen
- Standardisierte Vorher-Nachher-Tests

Funktionsniveau- Skalen

- Z.B. für Kundinnen-Funktionsniveau
- Eigenentwickelte Vorher-Nachher-Einschätzungen

KundInnen- zufriedenheit

- Verwendet für KundInnen-sichtweisen
- KundInnen-Fragebögen

Einsichten aus Wirkungsorientierungsprojekten:

Wirkungsorientierung ist für viele Beteiligte neu

- Kommunizieren und für gemeinsame Sprache sorgen
- In Training / Ausbildung investieren
- Persönliche Unterstützungsangebote machen

Im Gesamtsystem sozialer Leistungserbringung gibt es unterschiedliche Teilnehmer-Ebenen

- Aus Sicht jeder Ebene sind die anderen als Anspruchsgruppen zu verstehen
- Jede Ebene hat andere Bedürfnisse hinsichtlich der entstehenden / benötigten Wirkungsinformationen
- Idealerweise sind Wirkungsinformationen „nach oben zu“ aggregierbar

Entwicklung passender „Maßsysteme“ zur Wirkungsorientierung braucht Zeit

- Rechtzeitig anfangen
- Pilotbereiche und –phasen nutzen und daraus lernen

Entwicklung passender „Maßsysteme“ zur Wirkungsorientierung braucht Expertise

- Alle Betroffenen (z.B. Träger, BSB, Ministerium; KundInnen?) passend einbinden
- Keine internen Wirkungsorientierungsspezialisten verfügbar? Externe Unterstützer beiziehen!

Ausblick: Warum Wirkungsmessung einführen?

Wirkungsmessung und verbessertes Programm-Management

- KundInnenorientierung fördern, indem Wirkungen statt Leistungen eine zentrale Beurteilungskomponente sind
- Gemeinsame Sprache erlaubt Evaluierung hinsichtlich der Effizienz, Qualität und Effektivität von Programmen
- Führungskräfte können ihre Programme kontinuierlich beobachten, um so Ansätze für Serviceverbesserungen zu erkennen
- Kann MitarbeiterInnen-Motivation steigern, weil diese Feedback bekommen, durch was und wie stark sie KundInnen wirklich helfen

Wirkungsmessung und Ressourcenallokation

- Mittel können dort eingesetzt werden, wo die „beste“ Wirkung erzielt wird

Wirkungsmessung als „unvermeidbare“ Option

- GeldgeberInnen werden in Zukunft mehr als bisher nachweisbare Wirkungsergebnisse einfordern