

BAWO-Fachtagung 2012 in St. Pölten

AK 9 „Wirksamkeit und Wirksamkeitsmessung in der Sozialen Arbeit“ am 15.5.2012

Warum gibt es Wirksamkeitsmessung ?

Gerade in der sozialen Arbeit stellt sich immer wieder die Frage, in welchem Ausmaß können wir Klientinnen aktiv unterstützen, zur Selbsthilfe anregen, ihr Leben wieder eigenverantwortlich in die Hand zu nehmen.

Wir selbst, aber auch andere (unsere Leitungsverantwortlichen, Subventionsgeber, Spenderinnen, Freunde, Bekannte, etc.) wollen wissen, was das Ergebnis unserer Arbeit ist. Das Instrument der Wirkungsanalyse und –kontrolle wird in vielen Bereichen des öffentlichen aber auch privaten Lebens eingesetzt (Wirtschaft, Technik, Sport, Werbung, etc.)

In der Sozialen Arbeit gibt es große Widerstände hinsichtlich der Wirksamkeitsmessung wegen der schweren Messbarkeit sozialer Arbeit (Unsicherheit über den Leistungserfolg bzw. des Legitimationsdruckes).

Im AK werden bewährte Modelle erörtert und vorgestellt. Wir werden Fachbegriffe wie Kennzahlen / Indikatoren, Soll-Werte, Input, Output, Impact (gesellschaftliche Auswirkungen) erläutern und diskutieren.

Es soll aber auch Platz und Zeit dafür sein, vorhandene Modelle der eigenen Einrichtungen der diesbezüglichen Dokumentation, Messung, der Statistik vorzustellen und zu diskutieren. Ziel des AK soll sein das Instrumentarium der Wirksamkeitsmessung für die Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe konkret nutzbar zu machen (z.B. Erhebungen / Befragungen über Mitarbeiterinnenzufriedenheit, sowie KlientInnenzufriedenheit, u.a.)

Aus einem internen Papier von "Obdach u. Wohnen" der Caritas Wien, auf Grundlage der von dieser beauftragten Handreichung des Kompetenzzentrums FH Campus Wien

Quelle: Kompetenzzentrum für soziale Arbeit GmbH (2011): Handreichung zu Wirkungszielen, -indikatoren und –kennzahlen, Wien

Ausgangslage

- Es sind Zahlen zu ermitteln, die die Wirksamkeit unserer Arbeit belegen (als ein Teil neben vielen anderen Aspekten des Qualitätsmanagements)

Warum Wirkungszahlen?

- Messbarmachung des Erfolgs unserer Arbeit – Frage: „Wann ist unsere Arbeit gut?“
- Legitimierung unserer Tätigkeiten nach außen
- Nachweis von Wirksamkeit der Arbeit gegenüber Fördergeber (FSW, Land NÖ, etc.)
- Instrument zur internen Analyse und Verbesserung

Wie viele Wirkungszahlen?

- 1-2 pro Einrichtung!

Vorgehensweise

- Was will ich mit der Einrichtung erreichen?
(Erfolgsdefinitionen z.B. aus 2011 als Basis heranziehen)
- Definition, welche Wirkung(en) man primär mit der Einrichtung erreichen will (siehe auch Konzept) -> Wirksamkeit nur messbar, wenn man mindestens 2 Zustände im Zeitverlauf vergleichen kann
- Wirkung als **kurz** (z.B. Einhaltung der Betreuungsvereinbarung), **mittel** (Übersiedlung in adäquate Wohnform) oder **langfristig** (nicht wieder in WLH zurückkommen) definieren
- Wirkungsziele so eindeutig formulieren, dass sie anhand von Indikatoren/Kennzahlen überprüft werden können (Wirkungsziele=Zustände, Fähigkeiten, Verhalten am Ende der Hilfe)
- Unterscheidung quantitative und qualitative Indikatoren (Indikator=Anzeiger f bestimmten Sachverhalt):
 - Quantitativ: z.B. Anzahl d Personen die in best. Wohnform zieht
 - Qualitativ: Sichtweisen, Erfahrungen, Wünsche für die Zukunft von Personen z.B. Zufriedenheit von KlientInnen
- Festlegung von Soll-Werten (auf Basis von Erfahrungen, durch Vergleich mit anderen Einrichtungen, oder auf Grundlage von Literatur)

Schritt für Schritt zu aussagekräftigen Kennzahlen

- Welcher Sachverhalt soll erfasst werden?
- Welche Kennzahlen kommen prinzipiell in Frage?
- Welche Kennzahlen sind sinnvoll?
- Welche Kennzahlen sind möglich?
- Präzise Beschreibung der Kennzahlen (Operationalisierung)
- Berechnungsnorm festlegen
- Sollwert festlegen
- Festlegung des Einführungstermins und des Einführungsmodus (vgl. Bono 2006: 192)

Tipps/Empfehlungen

- Berücksichtigung und Bezug nehmen auf vorhandene Erfolgsdefinitionen der verschiedenen Einrichtungen
- Wenn möglich, bereits vorhandene Dokumentationen nutzen
- Realistische, erfüllbare bzw. aus Erfahrung erfüllte Wirkungsziele wählen
- Prioritäten setzen, Stufenkonzept andenken: vorerst mit einzelnen wenigen Indikatoren starten, diese dann sukzessive bei Bedarf, Nützlichkeit des Systems, Interesse erweitern.
- Unterschiedliche Ebenen von Wirkungszielen entsprechend der Stakeholdergruppen unterscheiden → Ebene festlegen, die von Interesse ist, anfangs Fokus auf KlientInnenebene setzen

Nähere Infos:

Hermann Schuster, DSA

Leitung Betreute Startwohnungen Wien + NÖ u. der Wohnungssicherung NÖ Ost
der Caritas der Erzdiözese Wien

Wiedner Hauptstraße 105

A-1050 Wien

Tel.: 01/545 36 06/21

eMail: hermann.schuster@caritas-wien.at