

TOOL: IMPACT- UND WIRKUNGSINDIKATOREN ABLEITEN & MAßNAHMEN PLANEN

NUTZEN/ ANWENDUNGSGEBIET

- Die Methode wird im Rahmen der Change Planung angewandt.
- Wirkungsziele und Indikatoren beschreiben die Vision und Ziele einer Veränderung mit dem Fokus auf deren (erlebbare) Wirkung.
- (Wirkungs-) Indikatoren sind konkrete Anhaltspunkte dafür, ob eine bestimmte Wirkung tatsächlich eintritt – sie sind demnach auch Basis für Umsetzungsmaßnahmen und nachfolgende Wirkungsanalysen.
- Der Nutzen dieser Methode liegt einerseits darin, dass damit der zunehmenden Forderung nach Wirkungsorientierung bei der Vergabe von öffentlichen Fördermitteln nachgekommen wird. Andererseits zeigt die Erfahrung, dass das Hinterfragen der Wirkungsdimensionen je Stakeholder*innengruppe im Rahmen der Maßnahmenplanung dazu beiträgt, zu konkretisieren und priorisieren – auch wenn nicht unbedingt die konkrete Notwendigkeit zu einer nachgeschalteten Wirkungsanalyse gegeben ist.

KURZBESCHREIBUNG

- **Positive Beschreibung von Wirkungszielen** (mit Hilfe der SMART-Kriterien). Wichtig ist es hier, dass nicht nur Aktivitäten beschrieben werden (z.B. Trainings werden ausgearbeitet und angeboten), sondern diese mit beabsichtigter Wirkung verknüpft werden (z.B. MA haben sich alle relevanten Kompetenzen erarbeitet).
- **Wirkungsziele adressieren unterschiedliche Ebenen** und haben unterschiedliche Empfänger*innen (Stakeholder*innen). Folgende Wirkungs-Dimensionen können/sollen mitgedacht werden:
 - Output: beschreibt die quantitative Leistungsmenge und ist Basis für Effect, Impact und Outcome (Was wird abgearbeitet?)
 - Effect: beschreibt die objektive Effektivität, die unmittelbare, objektiv ersichtliche Wirkung für einzelne Stakeholder*innen (Unterschiede vorher/nachher?)

- Impact: beschreibt die subjektive Effektivität, die subjektiv erlebte Wirkung (Wie erleben es Einzelne?)
- Outcome / Outreach: beschreibt die objektive kollektive Effektivität, die gesellschaftliche Wirkung (Wie wird der Mehrwert für die Gesellschaft wirksam?)
- Bei der Ausarbeitung der (Wirkungs-) Indikatoren ist darauf zu achten, dass diese im besten Fall messbar sind. Werden keine messbaren Indikatoren gefunden, können Indikatoren auch durch Schätzung, durch Reflektieren oder durch Beobachten bewertet werden. In Ausnahmefällen sind auch Indikatoren sinnvoll, die tatsächlich nicht erfassbar sind – weder quantitativ noch qualitativ.

Im Folgenden ist ein Beispiel für eine Maßnahmenausarbeitung incl. der Wirkungsdimensionen und -indikatoren dargestellt.

Tabelle 1: Beispiel zur Erarbeitung von Wirkungsdimensionen und Indikatoren zu einem Wirkungsziel

Wirkungsziel	Thema / Maßnahme	Stakeholder - wen betrifft es?	messbarer Output	objektiver Effekt	subjektiver Impact	Outcome	bis wann?	wer?
Der AUSSENAUFTRITT der Service-Einheit ist zielgruppenorientiert und übersichtlich gestaltet. Die Service-Angebote werden transparent kommuniziert und von den Nutzer*innen aktiv wahrgenommen.	transparente und übersichtliche Webseite zur Verfügung stellen	1) Studierende, 2) Lehrende, 3) Mitarbeitende der Serviceeinheit	1) 2) Suchzeit nach Inhalten sinkt Indikator: Anzahl der Clicks bei Suchanfragen Messung: Tracking der Clicks	3) Website wird regelmäßiger als Infoquelle benutzt Indikator: Anzahl der tel./pers./Emailanfragen rückläufig Messung: temporäre Auswertung der Anfragen durch MA	1) 2) Zufriedenheit der Website-Besucher*innen Indikator: Nutzer*innenzufriedenheitsindex Messung: regelmäßige online-Befragung	1) 2) 3) Fach-Foren werden aktiv genutzt zum Best-Practice-Austausch Indikator: Anzahl Diskussionsbeiträge Messung: autom. Auswertung		

LITERATURVERWEIS

Christian Grünhaus, Olivia Rauscher, Impact und Wirkungsanalyse in Nonprofit Organisationen, Unternehmen und Organisationen mit gesellschaftlichem Mehrwert, Wirtschaftsuniversität Wien, Kompetenzzentrum für Nonprofit-Organisationen und Social Entrepreneurship, April 2021

<https://www.wu.ac.at/npocompetence/appliedresearch/social-impact/>

Bernd Halfar und IGC-Arbeitsgruppe, Wirkungsorientiertes NPO-Controlling, International Group of Controlling, 2008

https://www.igc-controlling.org/fileadmin/downloads/Standards/Wirkungsorientiertes_Controlling_IGC_FINAL.PDF