

Partizipative Gradwanderungen: Fallstudie „Intranet“

Dorina Gumm
effective WEBWORK GmbH, c/o Department Informatik, Hamburg
gumm@effective-webwork.de

Karsten Wendland
Institut für Sozialinformatik [ifs], Bielefeld
wendland@ifs-bielefeld.de

Anhand eines von uns durchgeführten IT-Projektes in der Sozialwirtschaft stellen wir exemplarisch verschiedene Schwierigkeiten vor, die sich durch eine – wenn auch reflektierte – partizipative Vorgehensweise ergeben haben. Inhalt des Vorhabens war die Konzeption und Ausgestaltung einer Intranet-Infrastruktur für einen Träger sozialer Hilfeleistungen im Bereich der Jugendhilfe (2.500 Kinder und Jugendliche, 1.200 Mitarbeitende, 3 Bundesländer). In einem ersten Schritt wurde mit Hilfe eines externen Beraters das Thema Intranet diskutiert und Anforderungen definiert. Im zweiten Schritt – über ein Jahr später – wurde ein externes, eine partizipative Vorgehensweise empfehlendes Dienstleistungsunternehmen mit der Umsetzung des Intranets beauftragt. Die Entwicklung des Intranets erfolgte in Zusammenarbeit zwischen Dienstleister und ausgewählten Mitarbeitern des Trägers, die im Sinne eines partizipativen Prozesses die einzelnen Einrichtungen des Verbundes repräsentieren und die Diskussionen in ihren Einrichtungen weiterführen sollten. Zur Anforderungsanalyse und Bedarfsbestimmung wurden verschiedene Workshops durchgeführt, in denen spezielle Anliegen herausgearbeitet, Anforderungen konkretisiert und bewertet sowie Konzepte diskutiert und Prototypen ausprobiert wurden. In einem virtuellen Projektraum wurden einige Diskussionen auch online zwischen den Workshops weitergeführt.

Die partizipative Gestaltung des Intranets erforderte von den Mitarbeitern, sich mit für sie meist neuen technischen Themen auseinanderzusetzen, sich den Nutzen für ihre Arbeit und ihre Einrichtungen vorstellen zu können sowie offene Diskussionspunkte weiterzutragen. Diese Aufgaben gehören nicht zum beruflichen Alltag der Mitarbeiter; ihr Alltag ist geprägt von der Arbeit mit Menschen – und nicht mit abstrakter, für sie zu diesem Zeitpunkt nicht einmal erlebbarer Technik. Sie richten ihren Fokus auf aktuelle personenbezogene Probleme und nicht auf die einer ganzen Einrichtung oder gar eines Trägers. Die partizipative Entwicklung der Intranet-Infrastruktur bedeutet daher nicht nur, dass die Mitarbeiter neue Technologie mitgestalten können, und nicht nur, dass die Berater und Entwickler das Umfeld der Sozialarbeit besser verstehen – sondern auch, dass die Mitarbeiter die oben geschilderten Aufgaben zunächst einmal lernen und ihre Rolle in ihrer größeren Träger-Organisation kennenlernen oder definieren müssen.

Im Vortrag werden methodische und übergreifende Herausforderungen unter die Lupe genommen und diskutiert, die sich durch partizipatives Vorgehen in einem technikdistanzierten Umfeld und dessen organisatorische Rahmenbedingen ergeben.