

„Partizipative Interkulturelle Öffnung“ – Strategieentwicklung am Beispiel der Stadt Freiburg im Breisgau

Amt für Migration und Integration (AMI)

Am Beispiel der Stadt Freiburg wird erforscht, wie eine partizipative Entwicklung einer Strategie zur interkulturellen Öffnung öffentlicher Verwaltung gestaltet werden kann. Ebenso werden konkrete Perspektiven und Empfehlungen für Verwaltungen erarbeitet. Zugleich wird durch den besonderen Charakter der Forschung in der Stadt Freiburg der Prozess der interkulturellen Öffnung angestoßen und implementiert. Eine Bewusstseinsbildung und die Schaffung einer größeren Akzeptanz für die interkulturelle Öffnung sind dabei von großer Bedeutung.

<i>Projektleitung</i>	Prof. Dr. Paul-Stefan-Roß
<i>Wissenschaftliche Mitarbeiterinnen</i>	Janine Bliestle, Dipl.-Wirtschaftsgeographin Nicole Saile, Sozialpädagogin (M. A.) Iren Steiner, Dipl.-Psychologin Geraldine Höbel, Sozialpädagogin (M.A.)
<i>Projektdauer</i>	April 2017 – März 2018
<i>Förderer</i>	Amt für Migration und Integration der Stadt Freiburg im Breisgau Vertreter*innen: Hans Steiner und Yvonne Eckenbach
<i>Weitere Akteure</i>	Mitarbeiter*innen der verschiedenen Verwaltungseinheiten und Ebenen der Verwaltung Migrantenselbstorganisationen und Vereine der Stadt Freiburg Bürger*innen mit Migrationshintergrund der Stadt Freiburg, die die Dienstleistungen verschiedener Ämter in Anspruch nehmen.
<i>Forschungsauftrag</i>	Die interkulturelle Öffnung (IKÖ) beschreibt eine Strategie der Organisationsentwicklung, um auf die gesellschaftliche Vielfalt angemessen reagieren zu können. Sie umfasst die Organisations- und Personalentwicklung, die Produkt- und Dienstleistungsentwicklung und beinhaltet unter anderem folgende Elemente: Qualifizierung, Interkulturelles Leitbild und Bedarfsanalyse. Am Beispiel des Prozesses der interkulturellen Öffnung der Stadtverwaltung Freiburg erforscht das

Institut für angewandte Sozialwissenschaften Stuttgart, wie eine solche Strategie partizipativ entwickelt und implementiert werden kann. Dabei werden Zugangsbarrieren zu den kommunalen Dienstleistungen für Menschen mit Migrationshintergrund ermittelt und ein authentisches Feedback aus unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung (v.a. Verwaltungsmitarbeiter*innen mit „Kundenkontakt“) zum Thema IKÖ ermittelt.

Die generierten Erkenntnisse werden nicht nur für das Amt für Migration und Integration (AMI) zur Entwicklung einer IKÖ-Strategie mit Mehrwert für die gesamte Verwaltung und die mitwirkenden Stakeholder (z.B. Migrant*innenbeirat und FAIRburg) nutzbar gemacht, sondern als ein Beitrag zum breiten Diskursfeld der IKÖ der Fachöffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

Das Institut für angewandte Sozialwissenschaften Stuttgart erarbeitet konkrete Perspektiven und Empfehlungen zur langfristigen Implementierung einer IKÖ und unterstützt die Bewusstseinsbildung und Entstehung einer größeren Akzeptanz für IKÖ innerhalb öffentlicher Verwaltungen.

Die vom Institut für angewandte Sozialwissenschaften Stuttgart vorgelegten methodischen Bausteine für die wissenschaftliche Begleitung der partizipativ angelegten Strategieentwicklung zeichnen sich durch folgende Charakteristika aus:

- Eine **multiperspektivische Evaluation**. Es werden verschiedene Perspektiven berücksichtigt:
 - Mitarbeiter*innen im Kontakt mit Bürger*innen
 - Mitarbeiter*innen mit Leitungs- und Verantwortungsfunktion
 - Stakeholder (z.B. Vertreter*innen von Migrantenselbstorganisationen)
 - Bürger*innen als Adressaten der Dienstleistungen
- Eine **theoriegeleitete Evaluation**. Fachliche und gesellschaftspolitische Diskurse sowie Beiträge der Organisationsentwicklung werden für die Entwicklung der Erhebungsinstrumente sowie v.a. für die analytische und normative Reflexion der Evaluationsergebnisse herangezogen.
- Eine **prozessorientierte formative Evaluation**. (Zwischen-) Ergebnisse der Evaluation werden kontinuierlich an das Amt für Integration und Migration zurückgemeldet. Dadurch werden/wird:
 - a) die Ergebnisse kommunikativ validiert (Treffen die Einschätzungen zu? = wissenschaftliche Ebene)
 - b) das Vorgehen der Evaluation eng mit den Auftraggebern abgestimmt.
- Eine **Evaluation im Methoden-Mix**. Um ein tiefenscharfes Bild des Projektverlaufs zeichnen zu können, kommen unterschiedliche Evaluationsmethoden mit partizipativen Elementen zum Einsatz:

telefonische qualitative Interviews (1); moderierte Fokusgruppengespräche (2); quantitative Befragung von Bürger*innen (3); Resonanzgruppen (4).

Das Forschungsdesign wird durch verschiedene Bausteine umgesetzt und orientiert sich an folgenden übergreifenden Themenbereichen und Kernfelder der IKÖ:

- Bürgerorientierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Personal und Kompetenzen
- Organisation und Struktur der Verwaltung

Die Themenbereiche und Fragestellungen werden mit folgenden Methoden bearbeitet:

- Leitfadengestützte Interviews mit Mitarbeiter*innen der Verwaltung und Stakeholdern
- moderierte Fokusgruppen mit Mitarbeiter*innen und Stakeholdern
- quantitative Befragung von Bürger*innen mit Migrationshintergrund, die die Dienstleistung der Verwaltung in Anspruch nehmen
- Resonanzphase

Mit den in den Leitfaden aufgenommenen Fragestellungen werden in den Interviews erste Erkenntnisse und Veränderungsbedarfe erhoben, die in den Fokusgruppengesprächen vertiefend bearbeitet und priorisiert werden.

Mit der **quantitativen Befragung werden Bürger*innen partizipativ in den Prozess einbezogen** und ein authentisches Feedback über Barrieren im Verwaltungskontakt wird ermittelt. In der Resonanzphase werden die Erkenntnisse und Empfehlungen überprüft.

Zuordnung

Wissenschaftliche Studie

Ergebnisse

- Abschlussbericht, inklusive Handlungsempfehlungen
- Unterstützung des Prozesses in der partizipativ angelegten Strategieentwicklung