

Hanspeter Fent

Die interkulturelle Öffnung von Verwaltungsdiensten -

ein wirksames Mittel zur Erreichbarkeit der ausländischen Wohnbevölkerung?

abstract

Ziel dieser Arbeit war es, meine Arbeitshypothese zu verifizieren, ob die Verwaltung einen *impliziten* Integrationsauftrag habe, ob die *interkulturelle Öffnung* von Verwaltungsdiensten ein wirksames Mittel zur *Erreichung* der ausländischen Wohnbevölkerung sei und ob dieser Ansatz mit dem des New Public Managements (NPM) zu vereinbaren sei.

Hintergrund und Motiv für diese Arbeit ist einerseits meine Feststellung, dass Mitarbeitende der Verwaltung Ausländerinnen und Ausländer als schwierige Anspruchsgruppe wahrnehmen und die *Kundenorientierung* und *Servicequalität* ihnen gegenüber oft nicht optimal ist. Andererseits sind es meine positiven Erfahrungen im Rahmen von Projekten mit Dienststellen der Verwaltung, die das Ziel der interkulturellen Öffnung umsetzen wollten.

Die Verwaltung hat den Grundauftrag, die *gesamte* Wohnbevölkerung *gleichmässig* mit den öffentlichen Ressourcen zu versorgen. Sie hat Vorbildfunktion, hat zur Verringerung bzw. Vermeidung von Diskriminierung aller Art beizutragen und das Zusammenleben in Achtung und Toleranz zu fördern. NPM als Ansatz stützt diese Ziele mit dem Anspruch der Kunden- bzw. Bürgerorientierung und Servicequalität sowie des effizienten Umgangs mit Ressourcen. In der Praxis müssen aber im Umgang mit der Anspruchsgruppe Ausländerinnen und Ausländer vermehrt Anstrengungen unternommen werden.

Zur Verifizierung meiner Arbeitshypothese habe ich umfangreiche Literaturrecherchen betrieben, die gewonnenen Erkenntnisse mit den eigenen Erfahrungen aus meiner Berufspraxis und der Analyse von vier eigenen und einem weiteren dokumentierten Praxisbeispiel der interkulturellen Öffnung verknüpft. Aufgrund des vorhandenen Materials kann man die Schlussfolgerung ziehen, dass „interkulturelle Öffnung“ von Verwaltungsdiensten ein wirksames Mittel zur Erreichung der ausländischen Wohnbevölkerung ist bzw. sein kann, wobei allerdings bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein müssen.

Der Masterarbeit liegen folgende Erkenntnisse zugrunde: Erstens, Zuwanderung in die Schweiz wird auch in Zukunft ein wichtiges Thema bleiben; zweitens, durch den Abbau der vorhandenen Zugangsbarrieren gegenüber den Zuwanderern leistet die Verwaltung einen wichtigen Beitrag zur Integration; drittens, die gelungene Integration von Ausländerinnen und Ausländern ist für die Betroffenen wie auch für die Gesellschaft ein sehr wichtiges, anzustrebendes Gut.

Wirksam ist der Ansatz der interkulturellen Öffnung zur Erreichung der ausländischen Wohnbevölkerung deshalb;

- weil dieser die Reformbestrebungen der Verwaltung (NPM, WoV) unterstützt und als Ansatz aufzeigt, wie die Ausländerinnen und Ausländer – wie auch andere Minderheiten – erreicht und als gleichwertige Anspruchsgruppen angesprochen bzw. einbezogen werden können;
- weil das Ziel der „Erreichung“ der ausländischen Wohnbevölkerung mit der Lösung von alltagsrelevanten Problemen einhergeht, was auch für die Mitarbeitenden selber einen Nutzen darstellt.

2008 / 80 Seiten

ISBN 978-3-03796-210-7

Fr. 28.00 / € 18.50 (zzgl. Versandkosten)

Bestelladresse Verkauf:

Edition Soziothek, Riedbachstrasse 9, PF 265, 3027 Bern

Tel. +41 (0)31 994 26 94, Fax +41 (0)31 994 26 95, mail@soziothek.ch

Online-Bestellung: www.soziothek.ch

Es handelt sich bei dieser Studie um eine Masterthesis, am Institut für Verwaltungs-Management, Zürcher Hochschule Winterthur.