
Executive Summary

Unser Projektpartner war der gemeinnützige Verein „Patchwork- von Frauen für Frauen gegen Gewalt“. Der Träger dieser Einrichtung ist das diakonische Werk Hamburg. Patchwork ist eine Anlauf- und Beratungsstelle für Frauen, welche besonders von häuslicher Gewalt und Stalking betroffen sind. Patchwork berät und begleitet die Frauen und ist vernetzt mit mehreren Institutionen und Einrichtungen im Hilfesystem Hamburg. Außerdem engagiert sich der Verein in mehreren Gremien, um Präventions- und Aufklärungsarbeiten zu leisten und vor allem das Thema Gewalt öffentlich zu machen.

Um den betroffenen Frauen jedoch eine noch qualitativere Hilfestellung bieten zu können, soll die Organisation der Mitarbeiterinnen¹ verbessert und die Arbeitsprozesse optimiert werden. Dies soll mit Hilfe eines computergestützten Programms, namens *Cockpit* realisiert werden. Dieses Programm soll die schon bestehenden Arbeitsstrukturen, sei es die Dokumentation von Gesprächen, geführte Kalendersysteme oder die Sortierung der Hamburger Hilfsangebote in einem Tool bündeln und sofortigen und übersichtlichen Zugriff gewährleisten. Wenn sich also die Mitarbeiterinnen in der Beratungssituation befinden, sollen sie nicht lange im Internet oder in firmeninternen Ordnern und Unterlagen suchen müssen, sondern alles in diesem einen Interface „Cockpit“ finden können. So die Vorstellung. Das wiederum bedeutet gleichzeitig für die Mitarbeiterinnen, dass sich gewohnte und individuelle Arbeitsstrukturen durch das Cockpit verändern werden und inwieweit empfinden auch die Mitarbeiterinnen bei Patchwork diese Umorganisation als hilfreich? Mit dieser Grundlage hat sich folgende Frage herauskristallisiert:

Welche Erwartungen haben die Mitarbeiterinnen bei Patchwork an das computergestützte Arbeiten mit dem IT- Programm Cockpit?

Wir haben die oben gestellte Frage anhand einer qualitativen Methode untersucht. Das heißt, wir haben mit einer SWOT-Analyse zuerst die aktuellen Stärken und Schwächen des Ist-Zustandes als auch die Aussicht auf Chancen und Risiken des IT-Programms „Cockpit“ bei Patchwork stichpunktartig erarbeitet. In einer angeschlossenen Fokusgruppendifkussion, welche sich World Café nennt, wurden mit 9 von 10 Mitarbeiterinnen die vorher erstellten Stichpunkte diskutiert. Diese Fokusgruppendifkussion wurde für die spätere Analyse aufgezeichnet.

¹ Für die gesamte Arbeit gilt, dass die grammatikalisch weibliche Form bei Personen oder Personengruppen („Mitarbeiterinnen“, „Beraterinnen“, etc.) verwendet wird, sofern das Geschlecht bei der jeweiligen Benennung keine explizite Rolle spielt. Dies soll der besseren Lesbarkeit dienen, schließt aber männliche Personen nicht aus.

Grundsätzlich sind die Mitarbeiterinnen bei Patchwork sowohl mit ihrer Arbeit, als auch mit der inneren Struktur sehr zufrieden. Es gibt zwar eine Hierarchie, die sich durch zwei Hauptamtliche und acht ehrenamtliche Mitarbeiterinnen zeigt, allerdings ist diese Hierarchie sehr flach, so dass sie kaum als solche wahrgenommen wird. Als besondere Stärken in der aktuellen Situation bei Patchwork haben sich somit vor allem die interne Kommunikation und die flexiblen Arbeitsprozesse herausgestellt. Diese Flexibilität hilft den Mitarbeiterinnen ihre Klientinnen bestmöglich zu unterstützen. Die Klientinnen können zu jeder Zeit beraten werden und es ist möglich die Gespräche an die Arbeitskolleginnen abzugeben, sofern sich eine Mitarbeiterin überfordert fühlt. Genauso wird als Stärke betrachtet, dass regelmäßig Supervisionsabende und Schulungen stattfinden, so dass die Mitarbeiterinnen bei Patchwork in ständigem Austausch über ihre Anliegen und ihre Arbeit stehen. Als Schwäche wird z. Z. noch die recht aufwendige Informationsbeschaffung im Internet als zu aufwendig angesehen. Auch geht aus der Analyse hervor, dass das gesamte System aus Hilfsangeboten und der Dokumentation noch ein wenig unübersichtlich ist. Hier soll das Cockpit Abhilfe schaffen. Als Chancen und Risiken werden für das Cockpit vor Allem das Kalendersystem und eine präzise Suchfunktion herausgestellt. Im Großen und Ganzen kann man allerdings festhalten, dass die Mitarbeiterinnen dem Cockpit positiv gegenüberstehen. Die Mitarbeiterinnen sind motiviert und wollen das neue Projekt mitgestalten. Vom zukünftigen Programm Cockpit wird erwartet, dass das Arbeitstool schlechthin als Arbeitserleichterung fungieren soll. Dies beinhaltet laut der Auswertung, dass die Organisation der Termine mit Hilfe eines Kalendersystems besser strukturiert werden kann. Wie oben schon erwähnt wird die interne Kommunikation als Stärke betrachtet. Dies bedeutet, dass die Mitarbeiterinnen diese Struktur nicht vernachlässigen wollen und das Arbeitstool nicht als Pflicht betrachten möchten, sondern lediglich als Hilfestellung im Arbeitsprozess. Auch hat sich gezeigt, dass sich die Mitarbeiterinnen eine optimierte Suchfunktion wünschen. Dies etabliert auch die Suchfunktion nach Stichwörtern, sie soll schnell eine direkte Lösungsmöglichkeit anbieten. Eine strukturierte Dokumentation der Gespräche zwischen Beraterin und Beratende ist für die Mitarbeiterinnen sehr wichtig. Um diese strukturhafte Dokumentation zu erfüllen wurde zusammengefasst, dass nur die wichtigsten Inhalte im Cockpit festzuhalten sind, um nicht den Überblick in der beratenden Situation zu verlieren und womöglich abgelenkt zu sein, denn der Fokus soll sich auf die am Telefon Hilfesuchende richten. Es hat sich gezeigt, dass unterschiedliche Erfahrungswerte mit neuen technischen Geräten keine sonderlich große Rolle spielen. Ein großes Thema in der Diskussion war der Datenschutz. Es wird erwartet, dass die doch sehr empfindlichen Daten,

sowohl die der Klientinnen als die auch der Beraterinnen, mit äußerster Vorsicht zu behandeln sind und einem großen Wert beigemessen werden.