

Nutzer als Störfaktor im System

Nutzerorientierung ist bisher eher ein pragmatisches als ein theoretisch fundiertes Konzept. Deshalb möchte das Promotionskollegs *NutzerInnenorientierte Gesundheitssicherung* versuchen, den Nutzerbegriff über die spezielle Thematisierung in unseren jeweiligen Dissertationsprojekten hinaus allgemeiner zu fassen und inhaltlich zu füllen.

In einem ersten Treffen entwickelten wir gemeinsam die Idee, den Nutzer aus einer systemtheoretischen Perspektive als „Störfaktor“ zu denken. Die Störung des (Gesundheits)Systems besteht im mehr oder weniger bewussten Unterlaufen professionell organisierter Prozesse, Verfahrensweisen und praktischer Konzepte. Diese traditionellen Handlungskonzepte sind nicht auf eine aktive Rolle des Nutzers, wie sie politisch gefordert wird, ausgerichtet. Aus systemtheoretischer Perspektive kann der Nutzer im professionellen Handeln und Selbstverständnis als „Störvariable“ aufgefasst werden, den es gleichermaßen ein- und auszuschließen gilt, um die Abläufe und das Funktionieren des Systems am Laufen zu halten. Die politische Forderung, den Einzelnen intensiver und aktiver in die Gestaltung gesundheitlicher Prozesse einzubeziehen, bringt deshalb einige Schwierigkeiten mit sich.

Organisationen (nicht nur im Gesundheitswesen) müssen Dienstleistungen als Angebot interessant machen und zur potenziellen Nutzung von Angeboten motivieren. Die Notwendigkeit, den Nutzer einzuschließen, besteht, weil der Nutzer nicht nur als Konsument der Dienstleistung auftritt, sondern erst durch ihn die Dienstleistung hergestellt und zugleich gesteuert wird (Schaarschuch 2003). In diesem Kontext kann Nutzerorientierung als Re-Individualisierungsstrategie (Abkehr von der paternalistisch geprägten Arzt-Patienten-Beziehung) gelesen werden, da Organisationen – folgt man dieser Argumentation – es vor allem über Nutzerorientierung schaffen können, Interesse an den Dienstleistungen aufzubauen.

Gleichzeitig muss der Nutzer außen vor gehalten werden, um die strukturelle Autonomie organisierter Professionalität und Systemprozesse nicht zu gefährden. Störungen durch den Nutzer werden nur soweit zugelassen, solange sie die Arbeitsweise von Organisationen/Akteuren nicht gravierend „bedrohen“. Irritationen von außen regen nur punktuell zu Selbstveränderungen des Systems an und werden im System selbst nur nach eigenen Maßgaben (Strukturen) „verarbeitet“. Nutzerorientierung kann als eine Möglichkeit diskutiert werden, um bestehende Systeme zu erhalten und eine vollständige Reorganisation der Strukturen zu vermeiden. Der Schlüssel liegt im Begriff der Dienstleistung. Nutzer werden als Kunden in das System integriert; Nutzerorientierung wird zur Entschärfungsstrategie.

Literatur

Schaarschuch A (2003) Die Privilegierung des Nutzers. Zur theoretischen Begründung sozialer Dienstleistung. In Olk Th & Otto H-U (Hg) Soziale Arbeit als Dienstleistung. Neuwied, 150-169