

Seminare zu Dienstleistungs- management in der Bewässerung

- **(1) Bericht zum GTZ-DSE-
Seminar "Service Management in
Irrigation"**

- **(2) Workshop "Development
Bank of Southern Africa"**

5.1

Bericht zum
GTZ-DSE-Seminar
"Service Management in Irrigation"

Bericht über den DSE/GTZ Workshop

„Service Orientation in Irrigation“

vom 2. bis 6. Mai 1994 in Feldafing

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Zusammenfassung	2
2. Durchführung	3
2.1. Einführung	3
2.2. Dienstleistungsorientierung in der Bewässerung	3
2.2.1. Die Dienstleistungs-Interaktions-Analyse	3
2.2.2. Dienstleistungsorientierung in der Projektimplementierung	4
2.2.3. Das Dogon-Projekt in Mali	4
2.2.4. Das ASEAN Water Resources Council (AWCR)	5
2.2.5. Die Interessenanalyse (INTA) in Bewässerungsprojekten	5
2.3. Maintenance in der Bewässerung - Das F + E-Vorhaben "maintain"	6

1. Zusammenfassung

Der von DSE und GTZ gemeinsam ausgerichtete Workshop "Service Orientation in Irrigation" fand vom 2. bis zum 6. Mai 1994 in Feldafing statt.

An diesem Workshop nahmen 29 Bewässerungsfachleute aus den ASEAN-Staaten (Indonesien, Malaysia, Thailand, Philippinen), vom International Irrigation Management Institute (IIMI) und aus der BRD teil.

Ziel des Workshops war es, die Teilnehmer für die Wichtigkeit einer "Dienstleistungsorientierung in der Bewässerung" und für die Fragen der Instandhaltung von Bewässerungssystemen zu sensibilisieren und das Verständnis für die Probleme der Erbringung von Dienstleistungen und die Komplexität von Dienstleistungsnetzwerken zu schaffen.

Dieses Ziel wurde durch Präsentationen, Gruppenarbeiten und Diskussionen verfolgt.

Am Montag wurde den Teilnehmern das vom Projekt "**interact**" entwickelte Instrument der Dienstleistungs-Interaktions-Analyse (DIA) vorgestellt. Sie nutzten die DIA um das Dienstleistungsnetzwerk wichtiger Bewässerungsbehörden in ihren Ländern sowie dasjenige des IIMI zu analysieren. (vgl. hierzu die Dokumentation zu "Group Work I in der Anlage)

Am Dienstagmorgen wurde den Teilnehmern die Anwendung der DIA bei der Projektimplementierung anhand eines Beispiels aus den Anden vorgeführt. Nach einer Gruppenarbeit stellten die Teilnehmer zunächst vor, wie der Projektimplementierungsprozeß im Bewässerungssektor ihrer Länder üblicherweise verläuft und beantworteten dann die Frage nach der Nützlichkeit einer Dienstleistungsorientierung in diesem Zusammenhang (vgl. hierzu die Dokumentation zu "Group Work No. 2). Anschließend wurden den Teilnehmern die Ergebnisse einer DIA aus einem Bewässerungsprojekt in Mali vorgeführt.

Am Mittwochmorgen stellten die Teilnehmer einen von ihnen selbst initiierten Plan zur Errichtung eines ASEAN Water Resources Council (AWCR) vor. Dieses Council soll die Aufgabe haben, den Informationsaustausch und die Koordinierung länderübergreifender Aktivitäten im Bereich der Wasserressourcennutzung zu verbessern. Anschließend wurde das von "**interact**" entworfene Instrument der Interessenanalyse (INTA) vorgestellt und ausgiebig diskutiert.

Abschließend wurden die ersten strategischen Ansätze des Projekts MAINTAIN mit dem Ziel der Verbesserung der Instandhaltung in Bewässerungssystemen vorgestellt und diskutiert.

Die Abschlußdiskussion zeigte großes Interesse an einem weiteren Informationsaustausch zu den im Workshop angesprochenen Themen.

2. Durchführung

2.1. Einführung

Herr Heim von der DSE begrüßte alle Teilnehmer und stellte kurz das geplante Programm des Workshops vor. Nach der Vorstellung des Programmes gab Herr Hagen eine kurze Einführung in Aufbau und Aktivitäten der GTZ.

2.2 Dienstleistungsorientierung in der Bewässerung

2.2.1. Die Dienstleistungs-Interaktions-Analyse

Im Anschluß an die Einführung erläuterte Dr. Huppert die Hintergründe des F + E-Projektes "interact".

Im Anschluß daran erläuterte Dr. Urban die besonderen Eigenschaften von Dienstleistungen.

Nach einer kurzen Pause wurden von ihm einige grundlegende Aspekte der Bewässerung in den Anden dargestellt. Dies diente als Einleitung für die Vorstellung des von dem Projekt "interact" entwickelten Instruments der "Dienstleistungs-Interaktions-Analyse", das am Beispiel des Bewässerungssystems in Oruro/Bolivien dargestellt wurde.

Gruppenarbeit 1

(vgl. zugehörige Dokumentation)

Am Nachmittag wurden länderspezifische Arbeitsgruppen gebildet, die am Beispiel der wichtigsten Bewässerungsbehörden der einzelnen südostasiatischen Länder und des International Irrigation Management Institute (IIMI), die beiden folgenden Fragen bearbeiteten.

Einerseits wurden "Organisationslandkarten" der wichtigsten Behörden aufgezeichnet, in denen die Teilnehmer tätig sind. Dabei wurde dargestellt mit welchen verschiedenen Institutionen und Gruppen diese Behörden in Interaktion treten, und andererseits wur-

den die unterschiedlichen Dienstleistungsprogramme der Behörden für die verschiedenen Dienstleistungsempfänger dargestellt (Annex 3).

Die Ergebnisse dieser Gruppenarbeit wurden am Montagabend und Dienstagmorgen vorgestellt, wobei die erstellten Diagramme teilweise sogar künstlerischen Charakter hatten und eine hervorragende Übersicht über die komplizierten Dienstleistungsnetzwerke und Dienstleistungsprogramme in den einzelnen Ländern lieferten.

2.2.2. Dienstleistungsorientierung in der Projektimplementierung

Nach der Vorstellung der letzten Ergebnisse der Gruppenarbeit gingen Dr. Huppert und Dr. Urban auf die Aspekte der Dienstleistungsorientierung bei der Implementierung von Projekten ein. Eine stärkere Dienstleistungsorientierung im Planungs- und Implementierungsprozeß macht diesen unter Umständen komplizierter und zeitaufwendiger, erhöht aber die Wahrscheinlichkeit eines Projekterfolges bedeutend im Sinne von Nachhaltigkeit und Effizienz. Dieser Sachverhalt wurde am Beispiel des PRIV-Projekts in Bolivien illustriert.

Gruppenarbeit 2

(vgl. die zugehörige Dokumentation)

Nach dem Mittagessen wurde eine zweite länderspezifische Gruppenarbeit durchgeführt. In dieser stellten die Teilnehmer aus den südostasiatischen Staaten ihren Ansatz der Projektplanung und Projektimplementierung vor und beantworteten anschließend die Frage, ob sie für ihre Länder einen dienstleistungsorientierte Projektplanungs- und Implementierungsprozeß als relevant erachten. Die Statement zu dieser Frage sind im "Annex to Group Work No. 2" zusammengefaßt.

2.2.3. Das Dogon-Projekt in Mali

Am Ende des Tages stellten Frau Dorlöchter und Herr Hagen anhand einiger Dias das Dogon-Projekt in Mali vor. Dieses Projektbeispiel aus der Sahel-Zone war als ein Beispiel für nachhaltige Nutzung von knappen Ressourcen bewußt als Kontrapunkt zu der, den Teilnehmern bekannten, Situation in Südostasien ausgewählt worden.

2.2.4. Das ASEAN Water Resources Council (AWRC)

Am Mittwoch morgen stellten die Teilnehmer aus den südostasiatischen Staaten ihren Plan zur Gründung eines ASEAN Water Resources Council (AWCR), den sie während des Workshops entwickelt hatten, vor (Annex 7).

In den südostasiatischen Staaten stellen die Wasserressourcen ein immer größer werdendes Problem dar. Ihre Verfügbarkeit nimmt ab, ihre Qualität verschlechtert sich zusehends und der Wettbewerb zwischen den unterschiedlichen Nutzern nimmt zu.

In der Öffentlichkeit der angesprochenen Länder besteht für diesen problematischen Bereich bisher ein Mangel an Problembewußtsein oder aber es herrscht eine apathische Haltung.

Den staatlichen Behörden fehlt es an der für dieses Problem notwendigen Sensibilität, Anpassungsfähigkeit und Flexibilität.

Ziel des AWRC soll es sein, sich um die Fragen der Wasserressourcennutzung innerhalb der ASEAN-Region zu kümmern, die Erfahrungen über dieses Problem auszutauschen, sich länderübergreifend zu unterstützen, gemeinsame regionale Aktionen zu starten, Lobbyarbeit bei den Entscheidungsträgern zu leisten und ein gemeinsames Netzwerk aufzubauen. Strategisch soll das AWCR versuchen, die öffentliche Aufmerksamkeit für die Wasserfrage zu wecken, die Verhaltensweisen zu verändern, eine gute Kommunikation zwischen den mit der Thematik befaßten Instanzen in der Region zu schaffen, gemeinsame Projekte zu entwickeln, Lobbyarbeit zu leisten und ein Instrumentarium für die Erreichung der oben genannten Ziele zu erarbeiten.

Organisatorisch wird angestrebt, das AWCR mittelfristig innerhalb der ASEAN-Struktur zu verankern.

2.2.5 Die Interessenanalyse (INTA) in Bewässerungsprojekten

Dr. Urban stellte Mittwochmorgen ein neues noch im Entwicklungsprozeß befindliches Instrument des Projektes "**interact**" vor, die Interessenanalyse (INTA). Dieses Instrument soll es ermöglichen, die förderlichen und hinderlichen Einflüsse aus vorhandenen Macht- und Interessenkonstellationen auf ein Projekt besser zu analysieren. Dr. Urban führte die INTA anhand von zwei Beispielen vor, dem bereits vorher eingeführten Bewässerungsprojekt in Oruro, Bolivien und dem Großbewässerungsvorhaben Tinajones, Peru.

Die anschließende Diskussion der INTA wurde von der Frage nach Stabilität und Aussagekraft der Kriterien geprägt (vgl. Dokumentation).

"Wie werden die förderlichen und hinderlichen Einflüsse auf das Projekt festgestellt und wer legt diese Kriterien fest?"

Dr. Urban wies nochmals ausdrücklich auf die Subjektivität dieser Analyseform hin. Für einige Teilnehmer ergaben sich auch Probleme mit den Begriffen einer positiven und negativen Wirkung der unterschiedlichen Interessen auf ein Projekt.

Diesbezüglich wurde darauf hingewiesen, daß es hier nicht um eine Bewertung im Sinne von "gut" oder "schlecht" gehen soll, sondern daß abzuschätzen ist, inwieweit bestehende - und meist durchaus legitime - Interessen ein **gegebenes Projektziel** fördern oder eher behindern.

2.3. Maintenance in der Bewässerung

Das F + E-Vorhaben "maintain"

Abschließend stellte Herr Buhl-Böhnert das BMZ/GTZ-Pilotprojekt "maintain" vor. Der Schwerpunkt des Projekts liegt darauf, neue strategische Ansätze zu erarbeiten, die dazu beitragen können, daß das Problem der Instandhaltung schon während der Planungs- und Implementierungsphase von Bewässerungsprojekten berücksichtigt wird.

In einer kleinen Gruppenarbeit (vgl. Dokumentation) wurden die Teilnehmer gebeten, ihren Standpunkt in Hinblick auf die Instandhaltungsfrage zu äußern. Die überwältigende Mehrheit der Teilnehmer vertrat die Meinung, daß diese Aufgabe in Bewässerungssystemen zu lange vernachlässigt wurde und in Zukunft eine wesentlich bedeutendere Rolle spielen müsse.

Annexes

DOCUMENTATION

GROUP-WORK I

2.05.94

Form Country groups and work
on your representative examples:

Thailand: RID

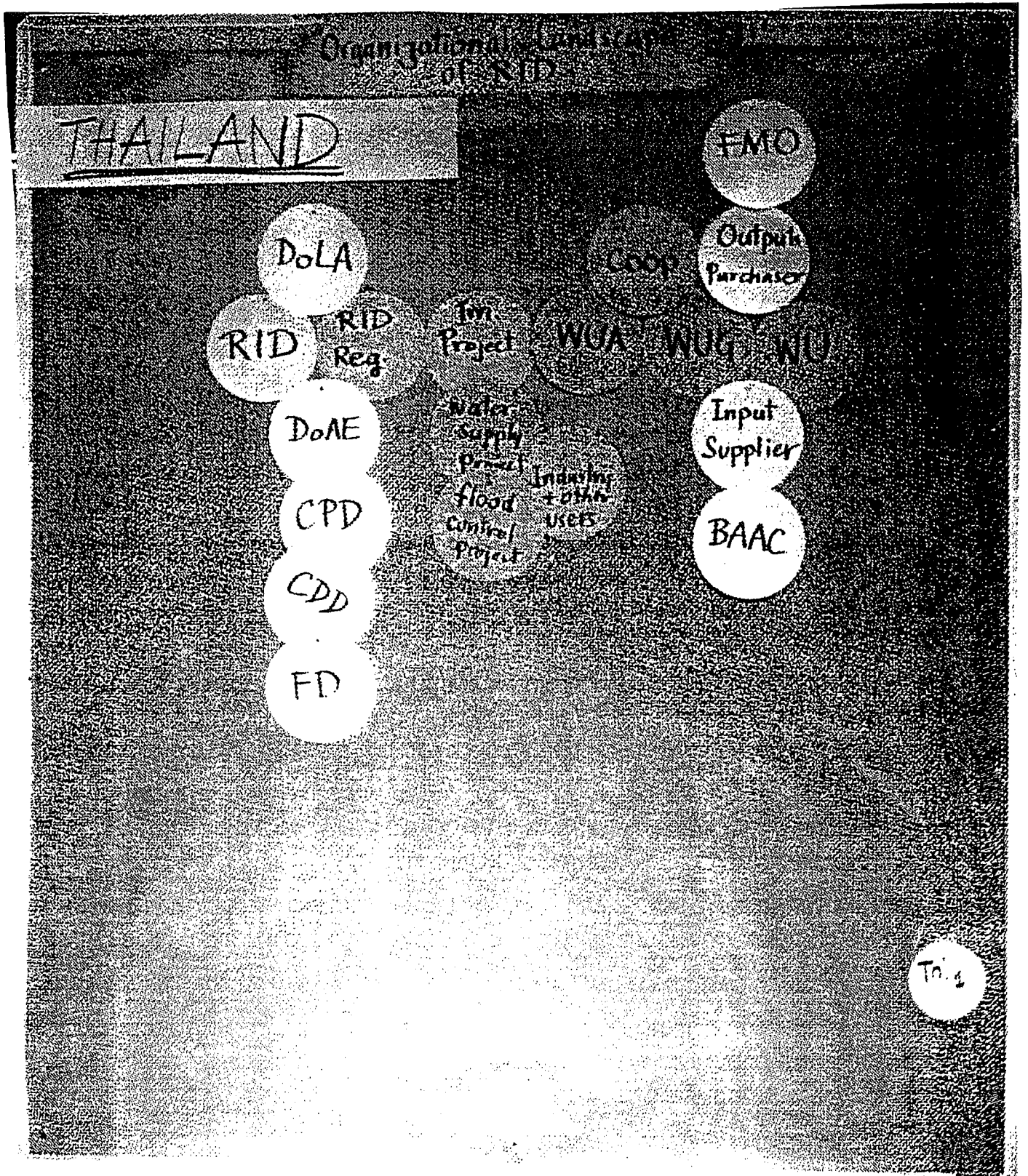
Philippines: NIA

Malaysia: DID

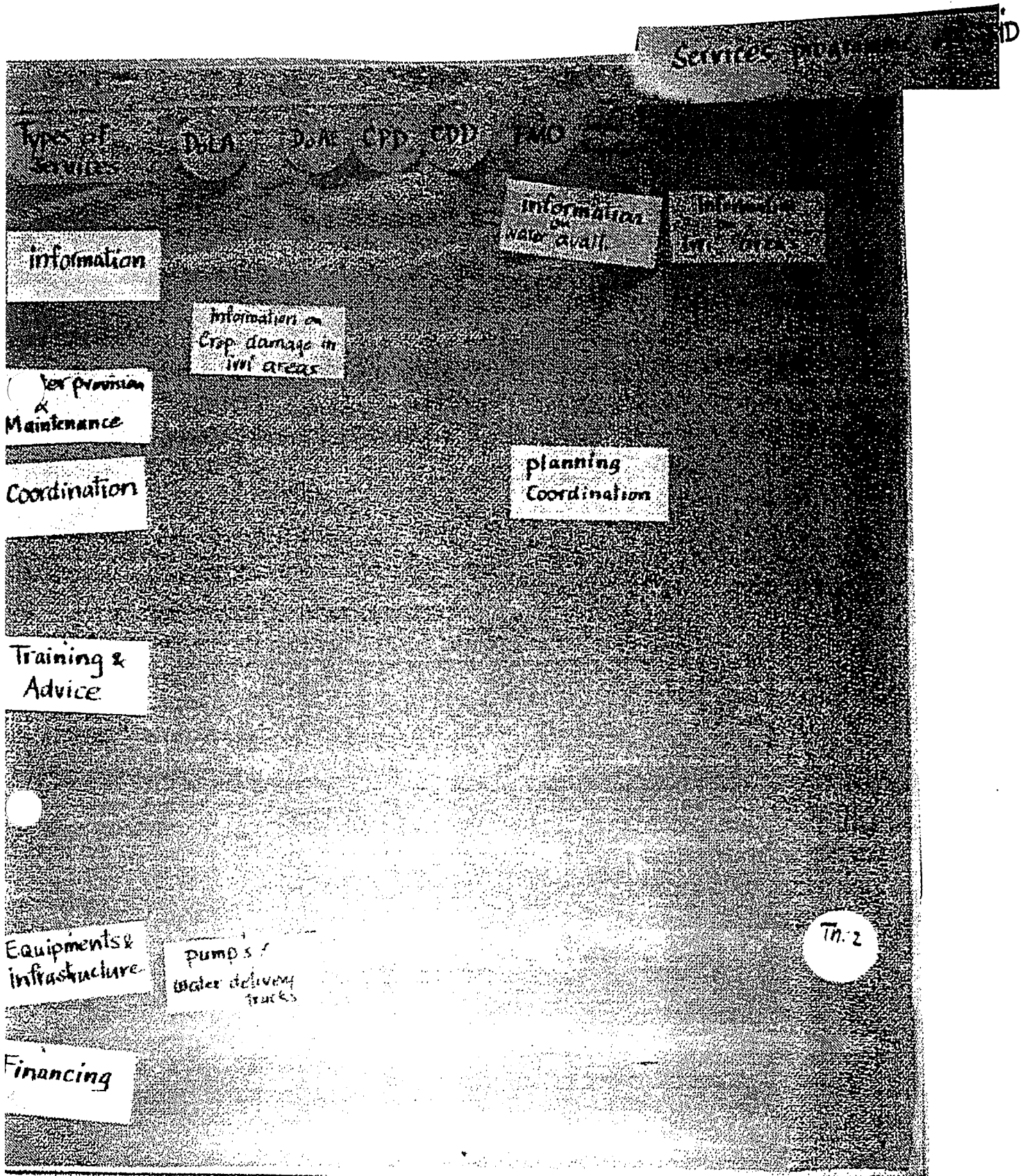
Indonesia: DGWRD

- 1) Draw the organizational landscape
- 2) Show the service programme of the agency for the different service-receivers

The organizational landscape of
the RiD
Thailand



and the services-programme



Policy
Guidelines

Information
on
water avail

Maintenance
of
main system

Irrigation
water

Supervision/
Control

training on
water use

leadership
training

training on
WUA affairs

training on
Water Use

training on
O & M

technical
advise (com)

technical
advise

water
scheduling

Water
scheduling

Manpower

Office

irrigation
structures

flood
protection
measures

Equipments

budget

Th-3

THAILAND

Abbreviations

RID = Royal Irrigation Dept.

DoLA = Dept. of Local Admin.

DoAE = Dept. of Agri. Extension

CPD = Coop. Promotion Dept.

CDD = Community Dev. Dept.

FD = Fishery Dept.

FMO = Farmer Marketing Org.

BAAC = Bank for Agri. &
Agri. Cooperatives