

Miriam Grates, Saskia Nowak, Ann-Christin Heming & Harald Rüzler

# Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken im Ruhrgebiet

Evaluationsbericht des Projekts „QuartiersNETZ“



Arbeitsgruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“

Partizipative Quartiersentwicklung

**Herausgeberin:** Fachhochschule Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften,  
Arbeitsgruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“  
Emil-Figge-Str. 44, 44227 Dortmund

**Projektteam:** Miriam Grates, Ann-Christin Heming, Marc Just, Saskia Nowak, Sara Kessler,  
Florian Schönberger

Projektleitung: Prof. Dr. Harald Rüßler

© bei Autor\*innen/März 2019 – Alle Rechte vorbehalten.

# Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken im Ruhrgebiet

Evaluationsbericht des Projekts „QuartiersNETZ“

## Zusammenfassung

Im vorliegenden Bericht werden die Zielsetzungen, Phasen, Methoden und Ergebnisse des Teilprojekts Evaluation des im Zeitraum von November 2014 bis Oktober 2018 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekts „Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken im Ruhrgebiet (QuartiersNETZ)“ dargestellt. Ziel des Verbundprojekts in der Förderlinie „Gesundheits- und Dienstleistungsregionen von morgen“ war es, exemplarisch in vier Quartieren der Ruhrgebietsstadt Gelsenkirchen unter Beteiligung älterer Bürger\*innen und weiterer Akteure quartiersbezogene Partizipations-, Kooperations- und Unterstützungsstrukturen (Quartiersnetzwerke) aufzubauen und zu implementieren. Dadurch sollte die Möglichkeit zur Teilhabe und Beteiligung am Leben des Quartiers für (ältere) Menschen möglichst aller Lebenslagen gewährleistet werden. Diese „realen“ Quartiersnetzwerke sollten durch – ebenfalls partizipativ entwickelte – digitale, technische Artefakte unterstützt werden.

Ziel der Evaluation war die Sicherung der Prozess- und Ergebnisqualität. Das Teilprojekt Evaluation, angesiedelt am Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften der Fachhochschule Dortmund, war für die Bestandsaufnahme, die formative und die summative Evaluation verantwortlich. Es wurde untersucht, inwiefern Partizipation bei der Entwicklung von Quartiersnetzwerken und quartiersbezogenen digitalen, technischen Artefakten gelingt, und inwieweit verschiedene bzw. welche Bevölkerungsgruppen mit den Partizipationsformaten und den entwickelten Strukturen erreicht werden. Hierzu wurde auf eine Kombination aus qualitativen und quantitativen Methoden zurückgegriffen.

Zu betonen ist, dass sich der vorliegende Evaluationsbericht auf die Ergebnisdarstellung der *summativen* Evaluation, und hier in erster Linie auf die Ergebnisse einer Schlussumfrage unter Teilnehmenden der sogenannten Quartierskonferenzen, begrenzt, da die Ergebnisse der Bestandsaufnahme, der formativen Evaluation und Teile der summativen Evaluation bereits in anderen Publikationen umfassend dargelegt wurden.

Die (summative) Evaluation hat gezeigt, dass Strukturen, durch die Quartiersentwicklungsprozesse in Gang gesetzt, gesteuert und begleitet werden, einen wichtigen Beitrag für ein gutes (Zusammen-)Leben im Quartier leisten können. Wohnortnahe, niedrigschwellige und kontinuierlich stattfindende Beteiligungsformate, wie z. B. Quartierskonferenzen, tragen zur Information der Bewohner\*innen bei, haben eine soziale, gemeinschaftsbildende Funktion inne, stärken den Dialog und Austausch, ermöglichen Aktivierung und Empowermentprozesse etc. Im Vergleich zu anderen Beteiligungsformaten (z. B. stadtweiten Arbeitsgruppen zur Entwicklung einer digitalen Plattform) werden mit Beteiligungsformaten im unmittelbaren Wohnumfeld, in denen Anliegen, die das *Quartier* betreffen, und Ideen zur Entwicklung bzw. Gestaltung des Quartiers eingebracht werden können (z. B. Quartierskonferenzen), relativ heterogene Gruppen von Bewohner\*innen, wenngleich nicht alle, erreicht.

**Schlagwörter:** Quartiersnetz, Quartiersentwicklung, Gelsenkirchen, Evaluation, Quartierskonferenz, Technikbegleitung, Digitale Quartiersplattform, Techniktreff, Partizipation

## Abstract

This report presents the objectives, phases, methods and results of the Evaluation of the project “Older people as (co-)producers of neighbourhood networks in the Ruhr area” (short title: QuartiersNETZ) which was funded by the Federal Ministry of Education and Research from November 2014 to October 2018. The aim of the project was to establish and implement neighbourhood-based participation, cooperation and support structures (neighbourhood networks) in four neighbourhoods of the Ruhr district city of Gelsenkirchen with the participation of older citizens and other stakeholders. This was intended to ensure that (older) people of heterogeneous life situations had the opportunity to participate in the life of the neighbourhood. These structures should be supported by digital, technical artefacts, also developed in a participatory way.

The aim of the evaluation was to ensure process and outcome quality. The subproject “Evaluation”, located at the Department of Applied Social Sciences of the University of Applied Sciences Dortmund, was responsible for the analysis of the initial situation, the formative and the summative evaluation. It was examined to what extent participation in the development of neighbourhood networks and neighbourhood-related digital, technical artefacts is successful, and to what extent different or which population groups are reached with the participation formats and the developed structures. For this purpose, a combination of qualitative and quantitative methods was used.

It should be emphasised that the present evaluation report is limited to the presentation of the results of the *summative* evaluation, and here primarily to the results of a final survey among participants of the neighbourhood conferences, since the results of the initial situation analysis, the formative evaluation and parts of the summative evaluation have already been comprehensively presented in other publications.

The (summative) evaluation has shown that structures that initiate, coordinate and support neighbourhood development processes can make an important contribution to a good (communal) life in the neighbourhood. Participation formats that are close to the place of residence, low-threshold and take place continuously, such as neighbourhood conferences, contribute to informing residents, have a social, community-building function, strengthen dialogue and exchange, enable activation and empowerment processes, etc. In comparison to other participation formats (e.g. city-wide working groups for the development of a digital platform), participation formats in the immediate living environment, in which concerns concerning the neighbourhood and ideas for the neighbourhood’s development are in focus (e.g., neighbourhood conferences), reach relatively heterogeneous groups of residents, although not all of them.

**Keywords:** neighbourhood network, community development, Gelsenkirchen, evaluation, neighbourhood conference, technology support, volunteer ICT assistant, digital neighbourhood platform, technology meeting place, participation

# Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	i
Abstract .....	ii
Inhaltsverzeichnis.....	iii
Abbildungsverzeichnis.....	iv
Tabellenverzeichnis.....	iv
1 Einleitung .....	1
2 Phasen und Methoden.....	4
2.1 Bestandsaufnahme .....	4
2.2 Formative Evaluation .....	5
2.3 Summative Evaluation .....	6
2.3.1 Schlussbefragung – Perspektive der Teilnehmenden der Quartierskonferenzen .....	6
a) Inhalte der Befragung.....	7
b) Durchführung der Befragung.....	10
2.3.2 Gruppendiskussionen zum Vernetzungsprozess – Perspektive der Steuerungsgruppen .....	10
2.3.3 Nutzerbefragung Technikbegleitung.....	11
3 Ergebnisse .....	12
3.1 Bestandsaufnahme .....	12
3.2 Formative Evaluation .....	12
3.3 Summative Evaluation .....	12
3.3.1 Schlussbefragung – Perspektive der Teilnehmenden der Quartierskonferenzen .....	12
a) Beschreibung der Stichprobe .....	13
b) Quartierskonferenzen .....	15
c) Technikbegleitung .....	19
d) Digitale Quartiersplattform .....	20
e) Techniktreffs.....	22
f) Anmerkungen zur Befragung.....	24
3.3.2 Gruppendiskussionen zum Vernetzungsprozess – Perspektive der Steuerungsgruppen .....	25
a) Motivation, Erwartungen und Ziele vor dem Prozess.....	25
b) Effekte, „Nutzen“ durch das Mitmachen .....	26
c) Eigene Rollenwahrnehmung und -veränderungen im Prozess .....	26
d) Gelingensbedingungen der Zusammenarbeit innerhalb der Steuerungsgruppe bzw. des Ko-Kreises.....	27

e)	Gelingensbedingungen im Hinblick auf die Quartiersentwicklung .....	27
f)	Hindernisse in der Zusammenarbeit .....	28
3.3.3	Nutzerbefragung Technikbegleitung.....	28
4	Diskussion und Fazit.....	30
5	Literaturverzeichnis .....	33

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Projektstruktur QuartiersNETZ .....	1
Abb. 2:	Phasen und Methoden der Evaluation .....	4
Abb. 3:	Altersgruppenverteilung (in Prozent) .....	13
Abb. 4:	Durchschnittliches monatliches Haushaltsnettoeinkommen in Euro (in Prozent) .....	14
Abb. 5:	Rollen, in denen die Befragten an den Quartierskonferenzen teilgenommen haben (in Prozent).....	14
Abb. 6:	Häufigkeit der Teilnahme (in Prozent).....	15
Abb. 8:	Meinung zur Fortführung der Quartierskonferenzen nach Teilnahmehäufigkeit (in Prozent) .....	17
Abb. 9:	Ergebnisse zur Aussage „Wichtiges Ergebnis meiner Teilnahme an den Quartiers- konferenzen ist, dass ...“ (in Prozent) .....	18
Abb. 10:	Einschätzung der Digitalen Quartiersplattform (in Prozent) .....	21
Abb. 11:	Ergebnisse der Einschätzung „Ich kann mir vorstellen, einen Techniktreff aufzusuchen.“ Internetnutzer*innen und -Nichtnutzer*innen im Vergleich (in Prozent) .....	23
Abb. 12:	Ergebnisse der Einschätzung „Ich kann mir vorstellen, einen Techniktreff aufzusuchen.“ nach Teilnahmehäufigkeit an den Quartierskonferenzen (in Prozent) .....	24

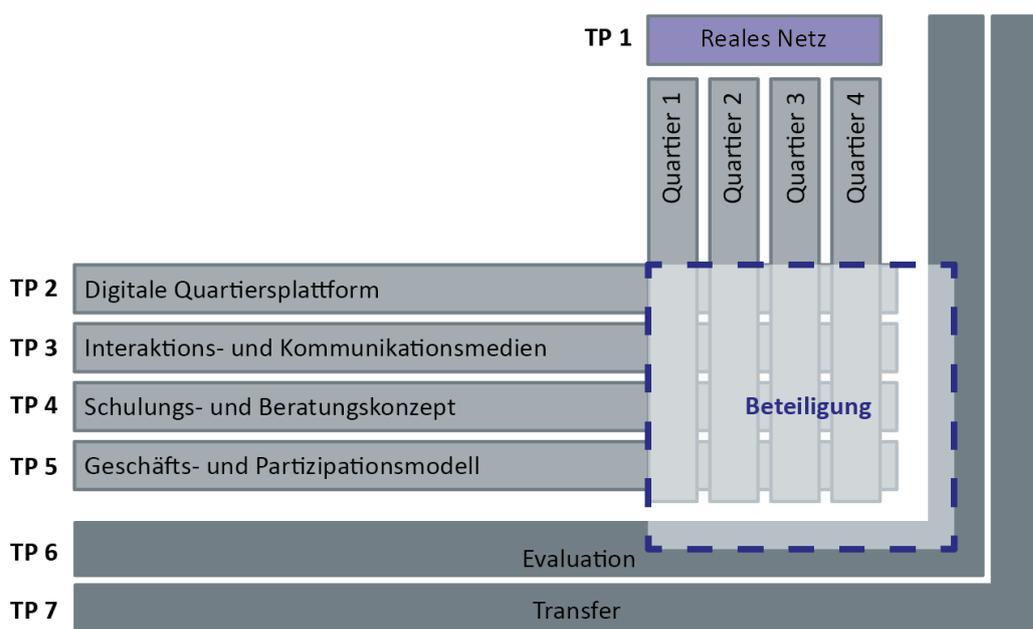
## Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Studiendesign im Überblick.....	7
Tab. 2:	Operationalisierung verschiedener Facetten partizipativer Quartiersentwicklungsprozesse (hier: Teilnahme an Quartierskonferenzen) .....	8

# 1 Einleitung

Im vorliegenden Bericht werden Evaluationsergebnisse des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Verbundprojekts „Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken im Ruhrgebiet (QuartiersNETZ)“ vorgestellt. Es handelte sich um ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt mit sieben Partnern, das im Zeitraum von November 2014 bis Oktober 2018 durchgeführt wurde. Das Projekt QuartiersNETZ verfolgte das Ziel, Konzepte und Strukturen für die Gestaltung des demografischen und sozialen Wandels im Ruhrgebiet hin zu einer (Stadt-)Gesellschaft des langen Lebens zu entwickeln. Dadurch sollte älteren Menschen aller Lebenslagen ermöglicht werden, selbstbestimmt in ihrem gewohnten Umfeld leben und am Geschehen des Quartiers teilhaben und beteiligt sein zu können. Dies sollte durch den Aufbau und die nachhaltige Implementierung von quartiersbezogenen Beteiligungs-, Kooperations- und Unterstützungsnetzwerken umgesetzt werden und geschah gemeinsam mit (älteren) Bürger\*innen, lokalen Dienstleistern und weiteren Akteuren exemplarisch in vier Modellquartieren Gelsenkirchens (Buer-Ost, Hüllen, Schaffrath/Rosenhügel und Schalke). Die Entwicklungen vor Ort wurden vom Generationennetz Gelsenkirchen e. V. koordiniert. Ein zentraler Bestandteil des Projekts waren Quartierskonferenzen, die pro Quartier einmal im Quartal durchgeführt wurden und sich an (ältere) Bürger\*innen und weitere Akteure des Quartiers richteten. In jedem Quartier war ein steuerndes Gremium (Steuerungsgruppe bzw. Koordinierungskreis) unter anderem für die Organisation der Quartierskonferenzen und die Vernetzung der Akteure verantwortlich. Die „realen“ Strukturen, Formate und Angebote (z. B. Quartierskonferenzen, Technikbegleitung) sollten durch digitale nutzerzentrierte Interaktions- und Kommunikationsmedien (z. B. Digitale Quartiersplattform) ergänzt werden. Abbildung 1 veranschaulicht die Projektstruktur. Eine ausführliche Projektvorstellung sowie die Darstellung des thematischen Rahmens finden sich im Handbuch „Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation erfassen“ von Grates, Krön und Rüssel (2018).

Abb. 1: Projektstruktur QuartiersNETZ



(Quelle: Grates et al., 2018, S. 22)

Die Evaluation als grundlegender Bestandteil des Gesamtvorhabens wurde im Teilprojekt 6 „Evaluation“ realisiert. Verantwortlich dafür war der Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften der Fachhochschule Dortmund. Ziel der Evaluation war es, die Prozess- und Ergebnisqualität zu sichern, die Verzahnung von Wissen herzustellen sowie die Erkenntnisse des Quartiersentwicklungsprozesses zu systematisieren. Grundsätzlich erfüllt die Evaluation folgende Funktionen (Stockmann & Meyer, 2014, 81ff.):

- Erkenntnisfunktion  
z. B. hinsichtlich der Frage, wie sich der Partizipationsprozess auf die Beteiligten auswirkt
- Kontrollfunktion  
z. B. Überprüfung, welche Gruppen in welchem Maße mit den verschiedenen Beteiligungsformaten erreicht werden
- Dialog-/Lernfunktion  
über Rückmeldungen, z. B. in Form von Gruppendiskussionen
- Legitimierungsfunktion  
z. B. bezüglich der Frage, ob die im Antrag formulierten Ziele auch erreicht werden

Im Rahmen einer fortlaufenden Begleitforschung (formative Evaluation) wurden Reflexions- und Rückkopplungsprozesse gemeinsam mit den eingebundenen Akteure durchgeführt (Kardoff, 2015). Die Evaluation wurde flankiert von einer Bestandsaufnahme zu Projektbeginn und einer abschließenden summativen Evaluation. Methodologisch wurde ein praxeologischer Forschungsansatz (Bourdieu, Wacquant & Beister, 2017) verfolgt, d. h. eine theoriegeleitete Praxisforschung, die sich durch eine wechselseitige Durchdringung von Theorie und Praxis auszeichnet. Die methodische Vorgehensweise des Teilprojektes zeichnete sich durch den vielseitigen und einander ergänzenden Einsatz qualitativer und quantitativer Methoden aus, um aus unterschiedlichen Perspektiven den Prozess der Quartiersnetzentwicklung zu evaluieren (Triangulation) und die Validität der empirischen Erkenntnisse zu sichern. Dabei richtete sich die Evaluation nach den Standards: Nützlichkeit, Durchführbarkeit, Fairness und Genauigkeit bzw. Wissenschaftlichkeit (DeGEval - Gesellschaft für Evaluation e.V., 2017; Stockmann & Meyer, 2014). In Rahmen der drei Arbeitspakete des Teilprojektes Evaluation (s. u.) wurden die jeweiligen Ergebnisse mit den Projektbeteiligten reflektiert. Dies konnte zu Justierungen im Prozess führen (partizipative Evaluationsforschung). Das Teilprojekt Evaluation schloss somit systematische Rückkopplungen der Evaluationsergebnisse mit ein, um Fehlentwicklungen zu vermeiden (Qualitätssicherung).

Zentrale Fragestellungen der Evaluation des Projekts QuartiersNETZ waren:

- Inwiefern gelingt Partizipation bei der Entwicklung „realer“ und „digitaler“ Quartiersstrukturen bzw. -netzwerken? Welche Rolle spielen dabei Quartiersspezifika? Wie wirkt der Partizipationsprozess auf die Beteiligten? Wo liegen Chancen der Partizipation, wo stößt Partizipation an Grenzen?
- Wie gelingt der Aufbau von Vernetzungsstrukturen? Welche Rolle spielen dabei die Quartiersspezifika?
- Welche Gruppen (Älterer) werden mit den angebotenen Partizipationsformaten (z. B. Quartierskonferenzen), den entwickelten Dienstleistungen (z. B. Technikbegleitung) und Produkten (z. B. digitale Quartiersplattform) erreicht? Wie kann es gelingen, heterogene Gruppen (Älterer) zu erreichen?

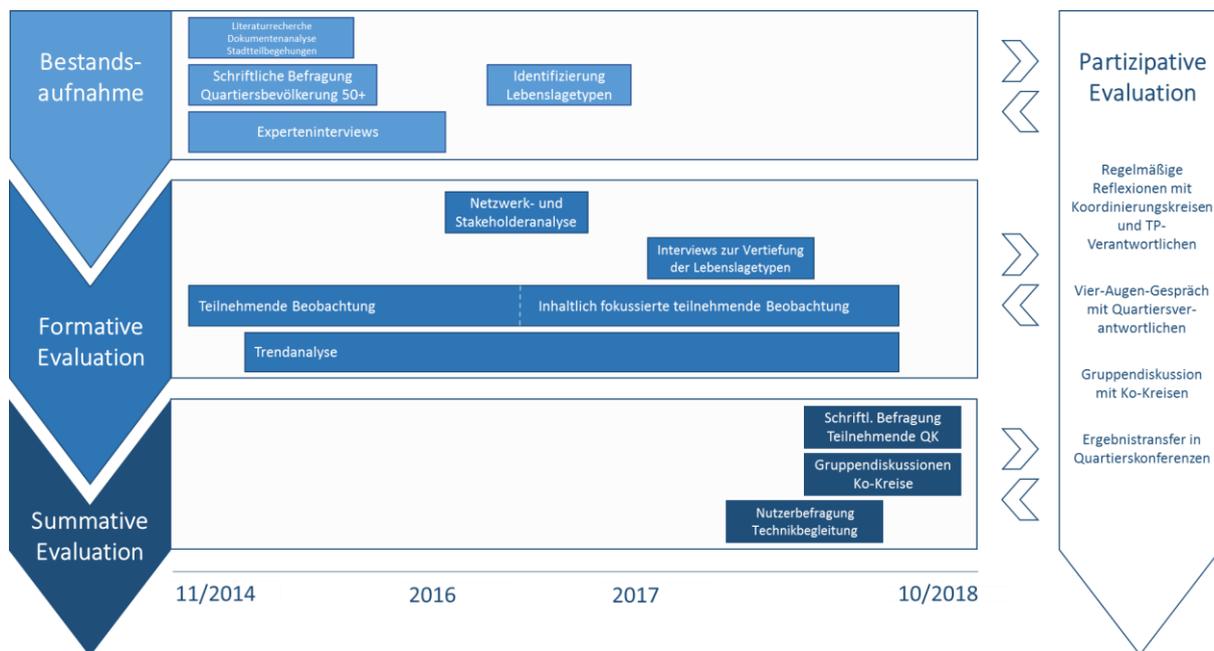
Im vorliegenden Bericht wird die summative Evaluation, insbesondere die Schlussbefragung, ausführlich dargestellt. Methoden und Ergebnisse der Bestandsaufnahme und formativen Evaluation sowie der im Rahmen der summativen Evaluation durchgeführten „Nutzerbefragung Technikbegleitung“ werden dagegen nur knapp skizziert, da diese bereits in anderen Publikationen veröffentlicht sind, auf die an den entsprechenden Stellen verwiesen wird. In Kapitel 2 werden die Phasen und Methoden der Evaluation aufgezeigt. Wie angekündigt, fallen die Kapitel 2.1 (Bestandsaufnahme) und 2.2 (Formative Evaluation) sehr knapp aus. Kapitel 2.3 beinhaltet methodische Ausführungen zum Arbeitspaket Summative Evaluation. Die Ergebnisse werden in Kapitel 3 vorgestellt und diskutiert. Auch hier fällt das Kapitel 3.3 Summative Evaluation recht ausführlich aus, während auf die Ergebnisse aus der Bestandsaufnahme (Kap. 3.1) und der formativen Evaluation (Kap. 3.2) lediglich verwiesen wird. Der Bericht schließt mit einer Diskussion und einem Fazit (Kap. 4).

Ein herzlicher Dank gilt an dieser Stelle allen Personen, die an schriftlichen Befragungen teilgenommen haben, für Gruppendiskussionen oder Interviews zur Verfügung standen und mit (Tonband-)Aufzeichnungen, z. B. im Rahmen der Teilnehmenden Beobachtung von Quartierskonferenzen und Arbeitsgruppentreffen, einverstanden waren.

## 2 Phasen und Methoden

Das gesamte Projekt verfolgt einen partizipativen Ansatz. Daher wurden auch im Teilprojekt Evaluation Instrumente der Erhebung und Auswertungskonzepte zum Teil in Kooperation mit Beteiligten anderer Teilprojekte iterativ entwickelt und im Verlauf an veränderte Situationen und Prozessstrukturen angepasst. Das Vorgehen gliederte sich in drei Phasen (1. Bestandsaufnahme, 2. Formative Evaluation, 3. Summative Evaluation), deren Fragestellungen und Methoden im Folgenden aufgezeigt werden. Einen Überblick über die Phasen und Methoden zur Evaluation der QuartiersNETZentwicklungsprozesse gibt Abbildung 2.

Abb. 2: Phasen und Methoden der Evaluation



(Quelle: Heming, Grates, Krön, Rübler & Vukoman, 2019)

### 2.1 Bestandsaufnahme

Mit der Bestandsaufnahme zu Projektbeginn wurde die Ausgangssituation in den vier Quartieren bezogen auf projektrelevante Fragestellungen umfassend abgebildet. Ziel war es, Ressourcen und Herausforderungen im Quartier zu erkennen, um diese für den Entwicklungsprozess nutzbar zu machen (Spatscheck & Wolf-Ostermann, 2016, S. 26f.). Annahmen und Anforderungen an den Entwicklungsprozess konnten dadurch abgeleitet werden. Unter anderem wurden folgende Fragestellungen beantwortet:

- Welche Bevölkerungs- und Sozialstruktur weisen die Quartiere auf?
- Wie sieht die Infrastruktur aus? Was kennzeichnet die Versorgungsstruktur? Gibt es Begegnungsorte?
- Welche Akteure lassen sich vorfinden? Gibt es bereits Vernetzungen und/oder Beteiligungsstrukturen und wie sehen diese aus?
- Wie wird das Quartier von der Bevölkerung 50+ wahrgenommen?
- Inwiefern besteht Interesse an Mitgestaltung?

- Welche Lebenslagen lassen sich in der Bevölkerung 50+ identifizieren?
- Wie ist die Bevölkerung 50+ mit Technik und Internet ausgestattet? Wie gestaltet sich der Umgang mit Technik und mit welcher Haltung steht die Bevölkerung Technik gegenüber?
- Gibt es Besonderheiten? Wenn ja, welche Spezifika zeichnen das jeweilige Quartier aus? (Wo) zeigen sich gruppenspezifische Unterschiede?
- In welchen Bereichen könnte sich Handlungsbedarf abzeichnen?

Die Beantwortung der vielfältigen Fragestellungen gelang durch eine Kombination folgender quantitativer und qualitativer Methoden (Grates et al., 2018).

- Dokumenten- und Sekundärdatenanalyse
- Stadtteil- bzw. Quartiersbegehungen
- Leitfadengestützte Experteninterviews
- Repräsentative schriftlich-postalische Befragung ab 50-jähriger Quartiersbewohner\*innen

Für eine ausführliche Darstellung sei auf Kapitel 5 des Handbuchs „Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation erfassen“ von Grates et al. (2018) verwiesen.

Um die im Projekt QuartiersNETZ zu entwickelnde Technik (u. a. die Digitale Quartiersplattform) bedarfs- und nutzerzentriert zu gestalten, so dass Quartiersbewohner\*innen möglichst aller Lebenslagen davon profitieren können, wurden zudem sogenannte Lebenslagetypen mittels einer Clusteranalyse auf Basis der Daten der schriftlich-postalischen Befragung identifiziert. Sodann wurden durch die Praxispartner in den Quartieren Repräsentant\*innen der Lebenslagetypen gesucht, die bereit waren, in einem qualitativen Interview aus ihrem alltäglichen Leben zu berichten. Im Fokus stand also die alltägliche Lebensführung (Projektgruppe 'Alltägliche Lebensführung', 1995). Anhand der Schilderungen der Lebensführung im Kontext der Lebenslage und Biografie der Interviewpartner\*innen wurden anschließend im interdisziplinären Team Anknüpfungspunkte für mögliche digitale Lösungen identifiziert und Vorschläge für solche Lösungen ausgearbeitet. Durch diese Vorgehensweise ist es gelungen, Perspektiven von Personengruppen unterschiedlichster, in den Quartieren vorzufindender Lebenslagen in die Entwicklung der Digitalen Quartiersplattform einzubeziehen. Sie konnten die Ergebnisse der Beteiligungsformate mit „Komm-Charakter“ (Konferenzen, Fokusgruppen), mit denen einige bestimmte Gruppen nicht oder kaum erreicht wurden (z. B. Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, mit niedrigem sozioökonomischen Status) ergänzen. Ausführlich werden der Hintergrund, das Ziel, die methodische Vorgehensweise und exemplarische Ergebnisse im Aufsatz „New Perspectives on User Participation in Technology Design Processes: An Interdisciplinary Approach“ von Grates, Heming, Vukoman, Schabsky und Sorgalla (2019) in der Fachzeitschrift „The Gerontologist“ beschrieben und diskutiert.

## 2.2 Formative Evaluation

Die formative Evaluation erfolgte während des Entwicklungsprozesses. Zentrale Fragestellungen, die im Rahmen der formativen Evaluation beantwortet wurden, sind:

- Wie gestaltet sich der Partizipationsprozess im Rahmen der „realen“ Quartiersentwicklung (Teilprojekt 1), der Entwicklung von technischen Artefakten (Teilprojekte 2 und 3), von Konzepten zur Technikbegleitung (Teilprojekt 4) und von Geschäfts- und Partizipationsmodellen (Teilprojekt 5)? Wie wirkt der Partizipationsprozess auf die Beteiligten? Wo liegen Chancen

der Partizipation, wo stößt Partizipation an Grenzen? Werden „alle“ Gruppen (Älterer) mit den angebotenen Beteiligungsformaten (z. B. Quartierskonferenzen) erreicht?

- Wie gestaltet sich der Aufbau von Vernetzungsstrukturen?
- Übergreifend stellt sich die Frage, welche Rolle die Quartiersspezifika bei den Partizipations- und Vernetzungsprozessen spielen.

Die formative Evaluation erfolge in erster Linie über die Methode der Teilnehmenden Beobachtung der verschiedenen Beteiligungsformate (Quartierskonferenzen, Steuerungsgruppen-/Koordinierungskreis-Treffen, Arbeitsgruppentreffen, etc.). Zusätzlich wurden Kurzfragebögen am Ende der Quartierskonferenzen und stadtweiten Arbeitsgruppentreffen eingesetzt. Zudem wurde auf Grundlage der o. g. Experteninterviews eine Netzwerkanalyse durchgeführt. Wichtiger Bestandteil der begleitenden Evaluation waren regelmäßige und partizipative Reflexions- und Rückkopplungsschleifen mit den Steuerungsgruppen/Koordinierungskreisen und den Verantwortlichen und Mitarbeiter\*innen der Teilprojekte 1 bis 5. Details zur formativen Evaluation, insbesondere des Teilprojekts 1, liefert der Prozessbericht von Heming et al. (2019).

## 2.3 Summative Evaluation

Im Rahmen der summativen, also abschließenden Evaluation wurden zum Ende der Projektlaufzeit eine schriftliche Befragung der Teilnehmenden der Quartierskonferenzen (Kap. 2.3.1), Gruppendiskussionen mit den steuernden Gremien in den vier Quartieren (Koordinierungskreisen, Steuerungsgruppen) (Kap. 2.3.2) und eine schriftliche Befragung der Nutzer\*innen der Angebote der Technikbotschafter\*innen (Kap. 3.3.3) durchgeführt.

### 2.3.1 Schlussbefragung – Perspektive der Teilnehmenden der Quartierskonferenzen

Folgende Erkenntnisinteressen lagen der Befragung der Teilnehmenden der Quartierskonferenzen zugrunde: Zum einen wurde auf Basis der formativen Evaluation die Annahme getroffen, dass partizipative Quartiersentwicklungsprozesse (am Beispiel des Beteiligungsformats Quartierskonferenzen festgemacht) eine Vielzahl an Facetten aufweisen (z. B. Information, Dialog, Empowerment, Integration, Ausgrenzung). Diese Annahme und die einzelnen Facetten, die vor allem auf der Teilnehmenden Beobachtung basierten, sollten mit der schriftlichen Befragung der Teilnehmenden der Quartierskonferenzen „geprüft“ werden. Zum anderen ging es um eine Bewertung der im Projekt entwickelten zentralen Strukturen, Formate, Dienstleistungen und Artefakte. Die Ergebnisse der Befragung waren vor allem für die weitere Arbeit des Generationennetzes Gelsenkirchen e. V. relevant.

Es handelte sich um eine standardisierte schriftlich-postalische Befragung, bei der ein sechsseitiger Selbstausfüller-Fragebogen eingesetzt wurde. Eine standardisierte Befragung wurde z. B. qualitativen Interviews vorgezogen, um einem *großen* Personenkreis die Beurteilung zu ermöglichen und um quantifizierbare Aussagen treffen zu können. Tabelle 1 gibt einen Überblick über das Studiendesign.

Tab. 1: Studiendesign im Überblick

<b>Erhebungsmethode</b>	schriftlich-postalische Befragung, Querschnittserhebung
<b>Erhebungszeitraum</b>	August bis September 2018
<b>Erhebungsmaterialien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– persönliches Anschreiben</li> <li>– standardisierter Selbstausfüller-Fragebogen</li> <li>– Freiumschlag</li> </ul>
<b>Inhalte der Befragung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quartierskonferenzen</li> <li>– Technikbegleitung</li> <li>– Digitale Quartiersplattform</li> <li>– Techniktreffs</li> <li>– soziodemographische Daten</li> </ul>
<b>Stichprobe: Einschlusskriterien</b>	Teilnehmende der Quartierskonferenzen ab dem Jahr 2017, von denen eine Adresse vorlag (N = 461)
<b>Rücklauf und Ausschöpfung</b>	171 auswertbare Fälle; Ausschöpfungsquote: 37,6 % nach Abzug stichprobeneutraler Ausfälle

### a) Inhalte der Befragung

Der Fragebogen gliederte sich in fünf Themenblöcke:

- I. Quartierskonferenzen
- II. Technikbegleitung
- III. Digitale Quartiersplattform
- IV. Techniktreffs
- V. Allgemeine Fragen zur Person

Um den Fragebogen so kurz wie möglich zu halten und dadurch einen hohen Rücklauf zu erzielen, wurde auf eine Evaluation weniger bekannter Formate, Konzepte und Dienstleistungen, wie z. B. QuartiersNETZ unterwegs<sup>1</sup>, Techniklotsen-/lotsinnen<sup>2</sup> und Wunschfernbedienung<sup>3</sup> zugunsten der zentralen Beteiligungsformate des Projektes verzichtet. Die erste Version des Fragebogens wurde einem Pretest mit potenziellen Empfänger\*innen unterzogen, woraufhin der Fragebogen leicht modifiziert wurde.

#### Zum Themenblock I: Quartierskonferenzen

Es wurde die Frage nach der Teilnahmehäufigkeit an den Quartierskonferenzen mit drei vorgegebenen Kategorien gestellt („ein oder zwei Mal“, „ab und zu“, „(fast) immer“), um die Antworten anderer Fragen zwischen diesen drei Gruppen miteinander vergleichen zu können. Dadurch sollten Aussagen über die Facetten der „Ausgrenzung“ getroffen werden können.

<sup>1</sup> Näheres dazu siehe Freese, Heite und Lukas (2018).

<sup>2</sup> Näheres hierzu siehe Bubolz-Lutz und Stiel (2018).

<sup>3</sup> Näheres dazu siehe Sorgalla und Lammert (2018).

Es wurde außerdem gefragt, in welcher Rolle die Person an den Quartierskonferenzen teilgenommen hat. Vorgegeben waren sechs „Rollen“ (Bürger/in, SeNa, Technikbotschafter/in, Quartiersredakteur/in, Dienstleister, als Mitglied der Steuerungsgruppe) sowie ein Textfeld für sonstige Rollen. Hierbei waren Mehrfachnennungen möglich. So konnten die Antworten rollenspezifisch betrachtet werden.

Um quartiersbezogene Aussagen treffen zu können, wurde gefragt, in welchem der vier QuartiersNETZ-Quartiere die Person an den Quartierskonferenzen teilgenommen hat.

Mit der nächsten Frage sollten zentrale Aspekte partizipativer Quartiersentwicklungsprozesse „geprüft“ werden. Die Frage lautete: „Können Sie sagen, was für Sie persönlich die wichtigsten Ergebnisse Ihrer Teilnahme an den Quartierskonferenzen sind? Wenn ja, können Sie mehrere Antworten ankreuzen.“ Zur Auswahl standen „Nein, aus meiner Sicht gibt es kein Ergebnis.“ und „Ja, wichtiges Ergebnis meiner Teilnahme an den Quartierskonferenzen ist, ...“. Es folgten sieben Antwortkategorien sowie ein offenes Textfeld für Sonstiges. In Tabelle 2 ist die Operationalisierung verschiedener Facetten partizipativer Quartiersentwicklungsprozesse dargestellt.

Tab. 2: Operationalisierung verschiedener Facetten partizipativer Quartiersentwicklungsprozesse (hier: Teilnahme an Quartierskonferenzen)

<b>Facette partizipativer Quartiersentwicklungsprozesse</b>	<b>Item</b>
	„[...] wichtiges Ergebnis meiner Teilnahme an den Quartierskonferenzen ist, ...“
Ergebnisqualität	„dass mein Anliegen geklärt bzw. umgesetzt wurde.“
Empowerment, Aktivierung	„dass ich selbst etwas in die Hand genommen habe.“
Anhörung	„dass ich die Möglichkeit hatte, meine Anliegen und Ideen einzubringen.“
Information	„dass ich über Dinge, die den Stadtteil betreffen, informiert wurde.“
Dialog	„dass ich mich mit anderen über Themen, die den Stadtteil betreffen, austauschen konnte.“
Lernen, (Information)	„dass ich Vieles erfahren habe, was ich vorher nicht wusste.“
Soziale, gemeinschaftsbildende Funktion	„dass ich andere Leute getroffen oder kennengelernt habe.“

Im Laufe des Prozesses wurden bei den Quartierskonferenzen rückläufige Teilnehmendenzahlen registriert, wenngleich sich die Zahlen nach einiger Zeit auf ein relativ stabiles Niveau von ca. 45 Personen eingependelt hatten. Es ist allerdings anzumerken, dass auch immer wieder neue Teilnehmende hinzukamen. Somit kam es bei einem nicht unerheblichen Teil zu einem Teilnahmeabbruch. Mit der folgenden Frage wurden Gründe erhoben, aus denen die Befragten nicht mehr an den Quartierskonferenzen teilgenommen haben. Zur Auswahl standen „Nein, es gibt keine Gründe.“ und „Ja, aus folgenden Gründen habe ich nicht mehr teilgenommen: ...“. Acht Kategorien, die auf Basis der Teilnehmenden Beobachtung der Quartierskonferenzen und Gruppendiskussionen mit den Steuerungsgruppen/Koordinierungskreisen (Ko-Kreis) generiert wurden, waren vorgegeben. Antwortoptionen waren z. B. „Zeitliche Gründe“, „Gesundheitliche Gründe“, „Weil die Umsetzung der Anliegen nicht gelingt.“ oder „Weil die Quartierskonferenzen für mich nicht verständlich abgelaufen sind.“. In einem offenen Textfeld konnten weitere Gründe notiert werden. Es handelt sich auch hier um eine Frage mit der

Möglichkeit zur Mehrfachnennung. Vor allem war die Frage für die steuernden Gremien vor Ort relevant. Die Ergebnisse dienten dazu, das Beteiligungsformat „Quartierskonferenz“ gegebenenfalls umzugestalten oder andere Formate zu entwickeln, um Ausgrenzungsmechanismen zu reduzieren.

Abgeschlossen wurde der Block mit der Frage „Sollten die Quartierskonferenzen nach Projektende Ihrer Meinung nach erhalten bleiben?“. Die Antwortoptionen „ja“, „nein“ und „kann ich nicht beurteilen“ standen zur Auswahl.

### **Zum Themenblock II: Technikbegleitung**

Hier wurde der Fokus auf die Technikbotschafter\*innen gelegt. Nach einer kurzen Definition wurde die Bekanntheit der Technikbotschafter\*innen erfragt. Außerdem wurde erhoben, ob schon einmal ein Angebot der Technikbotschafter\*innen in Anspruch genommen wurde. Mit der folgenden Aussage wurde die Haltung gegenüber solch einem Angebot erhoben: „Ich finde es nützlich, dass Personen als Technikbotschafter/innen ehrenamtlich Unterstützung im Umgang mit Technik und Internet anbieten.“ Die Antwortoptionen „ja“, „nein“ und „kann ich nicht beurteilen“ standen zur Auswahl. Die zweite Aussage mit den gleichen Antwortoptionen diente der Evaluation: „Es gibt noch Verbesserungsbedarf bei den Angeboten der Technikbotschafter/innen.“ Hier wurden bei der Auswertung insbesondere die Befragten in den Blick genommen, die bei der zweiten Frage des Blocks angegeben haben, schon einmal ein Angebot in Anspruch genommen zu haben.

### **Zum Themenblock III: Digitale Quartiersplattform**

Nach einer knappen Definition wurde zunächst erhoben, ob die Digitale Quartiersplattform genutzt wird, oder – falls nein – ob sie schon einmal ausprobiert wurde. Zur Kontrolle wurde auch erfragt, ob das Internet generell genutzt wird. Mithilfe dieser Fragen sollten die Ergebnisse der folgenden Aussagen besser eingeordnet werden können, indem zwischen „Nutzer\*innen“ und „Nicht-Nutzer\*innen“ gesplittet wird. Die folgenden fünf Aussagen, die mit „ja“, „nein“ oder „kann ich nicht beurteilen“ beantwortet werden konnten, dienten der Evaluation der Digitalen Quartiersplattform. Generiert wurden sie auf Grundlage der Teilnehmenden Beobachtung im Rahmen der formativen Evaluation (z. B. „Es sind noch zu viele ‚Baustellen‘ auf der Digitalen Quartiersplattform.“) sowie auf Basis bekannter Prädiktoren zur Nutzungsbereitschaft eines technischen Artefakts (z. B. Nützlichkeit: „Die digitale Quartiersplattform hat nützliche Funktionen.“, Bedienbarkeit: „Die Bedienung der Digitalen Quartiersplattform ist zu schwer.“) (Davis, 1989). Eine „globale“ Bewertung sollte anhand der Aussage „Die Digitale Quartiersplattform sollte nach Projektende erhalten bleiben.“ erfolgen.

### **Zum Themenblock IV: Techniktreffs**

Nach einer Information zu den Techniktreffs folgten zwei Aussagen, mit denen zum einen erhoben wurde, ob die Techniktreffs als nützliche Einrichtung eingeschätzt werden, und zum anderen, ob sich die Befragten vorstellen können, einen Techniktreff aufzusuchen. Auch hier standen die Optionen „ja“, „nein“ und „kann ich nicht beurteilen“ zu Auswahl.

### **Zum Themenblock V: Allgemeine Fragen zur Person**

Der Fragebogen schloss mit einem Block an Fragen zur Person (z. B. Geschlecht, Geburtsjahr, Haushaltsgröße, Gesundheit), um die Ergebnisse der vorherigen Blöcke subgruppenspezifisch auswerten zu können. Insbesondere ging es dabei um die Frage, ob auch als „schwer erreichbar“ geltende Gruppen (Aner, 2016) von den Entwicklungen profitieren.

Abschließend gab es die Möglichkeit, in einem offenen Textfeld Anmerkungen zur Befragung zu notieren.

### **b) Durchführung der Befragung**

Es wurde entschieden, alle Personen, die mindestens einmal an einer Quartierskonferenz teilgenommen haben, zu befragen, da die Quartierskonferenzen eine Art Fundament bzw. ein zentrales Beteiligungsformat im Projekt QuartiersNETZ darstellten (Heite & Rüssel, 2018).

Aus datenschutzrechtlichen Gründen konnte das Generationennetz Gelsenkirchen e. V. die Kontaktdaten (Name und Adresse) nur derjenigen Personen an die Fachhochschule Dortmund übermitteln, die ab dem Jahr 2017 als Teilnehmende der Quartierskonferenzen registriert wurden. Personen, die lediglich im Zeitraum von 2014 bis 2016 an einer Quartierskonferenz teilgenommen haben, sowie Personen, von denen keine Adresse vorlag, sind demnach ausgeschlossen. Die unbereinigte Bruttostichprobe umfasst 461 Personen. Die meisten davon (n = 141) haben im Quartier Buer-Ost teilgenommen, die Bruttostichprobe des Quartiers Schalke ist mit n = 94 am kleinsten.

Der Fragebogen wurde zusammen mit einem Anschreiben und einem Freiumschlag für die Rücksendung per Post verschickt. Im Anschreiben wurden der Zweck erläutert, auf Freiwilligkeit und die anonyme Behandlung der Daten hingewiesen sowie die Kontaktdaten der Ansprechpartnerin und die Frist der Erhebung angegeben. Der Erhebungszeitraum erstreckte sich über vier Wochen von Anfang August bis Anfang September 2018.

Von den verschickten Fragebögen waren sechs nicht zustellbar. 171 Fragebögen sind ausgefüllt an die Fachhochschule Dortmund zurückgesandt worden, was einem Rücklauf von 37,1 % (bzw. 37,6 % nach Abzug der stichprobenneutralen Ausfälle) entspricht.

Die statistische Auswertung zur Klärung der eingangs erwähnten Fragestellungen erfolgte mittels deskriptiver univariater und bivariater Analysen mit der Statistik-Software IBM SPSS Statistics, Version 25.0.

## **2.3.2 Gruppendiskussionen zum Vernetzungsprozess – Perspektive der Steuerungsgruppen**

Einen weiteren Teil der summativen Evaluation bildete die Bewertung des Vernetzungsprozesses innerhalb der vier Steuerungsgruppen/Koordinierungskreise (Ko-Kreise)<sup>4</sup> aus Perspektive ihrer Mitglieder. Dies war vor allem für die zukünftige Arbeit des Generationennetzes Gelsenkirchen e. V., welche die Arbeit der Steuerungsgruppen/Ko-Kreise federführend verantwortete, relevant.

Da es aufgrund zeitlicher Restriktionen nicht möglich war, leitfadengestützte Interviews mit allen Mitgliedern der Steuerungsgruppen durchzuführen, wurde entschieden, Gruppendiskussionen mit jeder der vier Steuerungsgruppen/Ko-Kreise durchzuführen. Folgende Erkenntnisinteressen lagen diesen Gruppendiskussionen zugrunde:

- Motivation, Erwartungen und Ziele vor dem Prozess
- Effekte, der „Nutzen“ durch das Mitmachen

---

<sup>4</sup> Für dieses Gremium wählten die Beteiligten in zwei Quartieren den Begriff „Steuerungsgruppe“ und in den anderen beiden Quartieren der Begriff „Koordinierungskreis (Ko-Kreis)“.

- Die eigene Rollenwahrnehmung und etwaige Veränderungen im Prozess
- Gelingensbedingungen
  - der Zusammenarbeit innerhalb des Ko-Kreises bzw. der Steuerungsgruppe
  - im Hinblick auf die gesamte Quartiersentwicklung
- Hindernisse der Zusammenarbeit

Grundsätzlich ermöglicht die Methode der Gruppendiskussion in besonderer Weise die Erkundung kollektiv geteilter Meinungen und Sinnstrukturen (Schäffer, 2010). Sie ist als Methode der Evaluation darüber hinaus gut geeignet, Lernprozesse zu initiieren, indem kollektive Haltungen artikuliert und Grundlage für die gemeinsame Entwicklung von Lösungen und Veränderungspotentialen werden (Mäder, 2013). In diesem Fall war jedoch weniger relevant, kollektive Muster zu rekonstruieren als vielmehr die Wahrnehmungen der einzelnen Akteure, die zum Teil in unterschiedlichen Rollen in dem Gremium mitwirkten, sichtbar zu machen. Dementsprechend wurde sich auf eine qualitativ-inhaltsanalytische Auswertung der Gruppendiskussionen verständigt.

Bei den Gruppendiskussionen waren jeweils zwei Mitarbeiter\*innen des Teilprojekts Evaluation (Fachhochschule Dortmund) anwesend, wobei eine\*r als Moderator\*in und der/die zweite als Protokollant\*in fungierte. Bezüglich der Mitglieder aus den Steuerungsgruppen/Ko-Kreisen ist festzuhalten, dass einzelne Personen zu den Terminen verhindert waren, sodass nicht alle teilnehmen konnten. In den Quartieren Hüllen und Buer-Ost haben jeweils sieben Personen an den Gruppendiskussionen teilgenommen, in Schalke fünf und in Schaffrath zehn. In drei Quartieren wurde die Gruppendiskussion nach Absprache zusätzlich auf Tonband aufgenommen und anschließend transkribiert, sodass die Diskussion im Nachhinein detaillierter auszuwerten war. In einem Quartier wurde sich gegen eine Audioaufnahme ausgesprochen, sodass hier nur auf Mitschriften zurückgegriffen werden konnte, die nicht so ausführlich ausgefallen sind wie die Tonbandmitschnitte in den anderen Diskussionen. Das Material wurde inhaltsanalytisch mit einem deduktiven Kategoriensystem, welches sich an den Erkenntnisinteressen (s. o.) orientierte, ausgewertet.

### **2.3.3 Nutzerbefragung Technikbegleitung**

Das Format Technikbegleitung wurde mithilfe eines standardisierten Kurzfragebogens evaluiert. Dieser wurde am Ende einer der Maßnahmen, die die Technikbotschafter\*innen anbieten (z. B. Sprechstunden oder Schulungen), an die Nutzer\*innen ausgehändigt. Ziel der Befragung war es in erster Linie, zu erfahren, welche Personengruppen mit den Angeboten erreicht werden. Zudem sollten u. a. die Beweggründe, aus denen die Personen das Angebot der Technikbotschafter\*innen wahrgenommen haben, in Erfahrung gebracht werden. Details zur Methodik sind dem Bericht „Nutzerbefragung Technikbegleitung“ von Nowak, Stiel und Grates (2018) zu entnehmen.

## 3 Ergebnisse

### 3.1 Bestandsaufnahme

Ein zentrales Ergebnisdokument der Bestandsaufnahme sind die Quartiersprofile, die die vier Referenzquartiere umfassend beschreiben (Krön, Grates & Rübler, 2017). Weitere Ergebnisse finden sich zudem in Kapitel 5 des Handbuchs „Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation erfassen“ von Grates et al. (2018).

Durch die Quartierskontrastierung konnten quartiersspezifische (z. B. Nahversorgung), aber auch quartiersübergreifende Ressourcen (z. B. hohe Ortsverbundenheit) und Herausforderungen (z. B. als gering eingeschätzte Mitentscheidungsmacht) identifiziert und für den Entwicklungsprozess nutzbar gemacht werden (Grates et al., 2018). Die Bestandsaufnahme hat u. a. auch gezeigt, dass die *digitale* Quartiersnetzentwicklung in nahezu allen vier Quartieren eine besondere Herausforderung darstellen würde (Grates et al., 2018).

Die Ergebnisse der Bestandsaufnahme flossen in den partizipativen Entwicklungsprozess der anderen Teilprojekte ein. Zudem ließen sich auf Grundlage der Bestandsaufnahme Fragen an die Prozessbegleitung (formative Evaluation) ableiten, wie beispielsweise:

- Inwiefern gelingt die Vernetzung mit bestehenden Akteuren?
- Werden die verschiedenen Gruppen von Bewohner\*innen mit den Beteiligungsformaten erreicht? Sind spezifische Beteiligungsformate oder -methoden notwendig?
- Inwiefern können die Quartiersentwicklungsprozesse mit Politik und Verwaltung verzahnt werden?

### 3.2 Formative Evaluation

Ergebnisse der formativen Evaluation, insbesondere bezogen auf die „realen“ Quartiersentwicklungsprozesse (Teilprojekt 1) sind zu finden im Prozessbericht von Heming et al. (2019) sowie in den Kapiteln 2.5 und 3.2 des Handbuchs „Quartiersnetzwerke mit Älteren entwickeln“, herausgegeben von Heite und Rübler (2018). Ergebnisse aus der Prozessbegleitung der partizipativen Technikentwicklung finden sich im Buch „Teilhabe und Beteiligen auf Quartiersebene“ von Krön, Rübler und Just (2019, i. E.).

### 3.3 Summative Evaluation

#### 3.3.1 Schlussbefragung – Perspektive der Teilnehmenden der Quartierskonferenzen

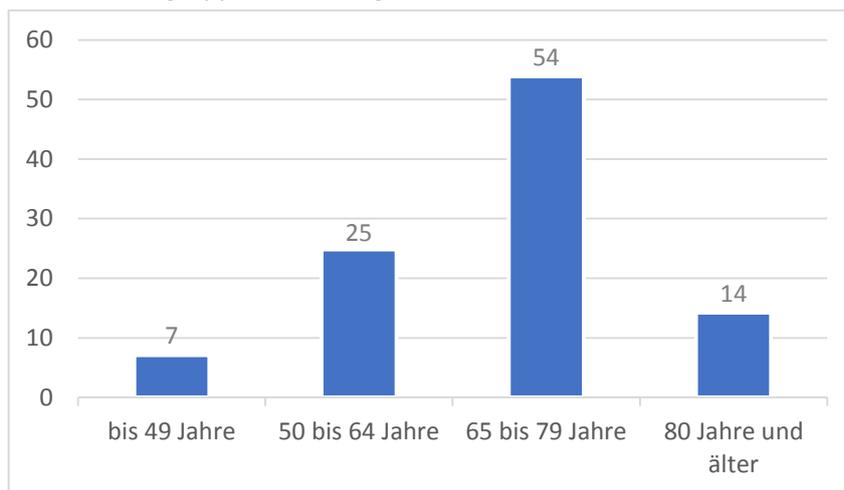
Im Folgenden werden deskriptive Ergebnisse der Schlussbefragung dargestellt. Bei allen Angaben werden nur die gültigen Werte herangezogen. Sofern Antwortausfälle von über fünf Prozent vorliegen, wird dies angegeben. Zugunsten der besseren Lesbarkeit wird auf ganze Werte gerundet.

### a) Beschreibung der Stichprobe

Bevor im Folgenden die Nettostichprobe hinsichtlich zentraler soziodemographischer Merkmale beschrieben wird, wird zunächst ein Blick darauf gerichtet, wie sich die Verteilung der Stichprobe auf die vier Quartier gestaltet. 37 % der Befragten haben im Quartier Buer-Ost an einer oder mehreren Quartierkonferenzen teilgenommen, 24 % in Schaffrath/Rosenhügel, 22 % in Hüllen und 17 % in Schalke. Die ungleiche Verteilung kommt dadurch zustande, dass pro Quartier unterschiedlich viele Personen angeschrieben worden sind (siehe Kap. 2.3.1). Quartiersspezifische Auswertungen sind aufgrund der zum Teil kleinen Fallzahlen schwierig, sodass vorwiegend eine quartiersübergreifende Auswertung vorgenommen wird.

54 % der Befragten sind weiblich, 46 % sind männlich. Das durchschnittliche Alter der Befragten beträgt 68 Jahre (SD = 11,7), die Altersspanne reicht von 29 bis 90 Jahren. Bildet man vier Altersgruppen<sup>5</sup>, zeigt sich, dass über die Hälfte der Befragten (54 %) zwischen 65 und 79 Jahre alt ist (siehe Abb. 3). Jeder Vierte ist zwischen 50 und 64 Jahre alt, 14 % sind mindestens 80 Jahre alt. Bis 49-Jährige bilden mit 7 % die kleinste Gruppe, was darauf zurückzuführen ist, dass zu den Quartierskonferenzen verstärkt ab 50-jährige Bürger\*innen eingeladen wurden.

Abb. 3: Altersgruppenverteilung (in Prozent)



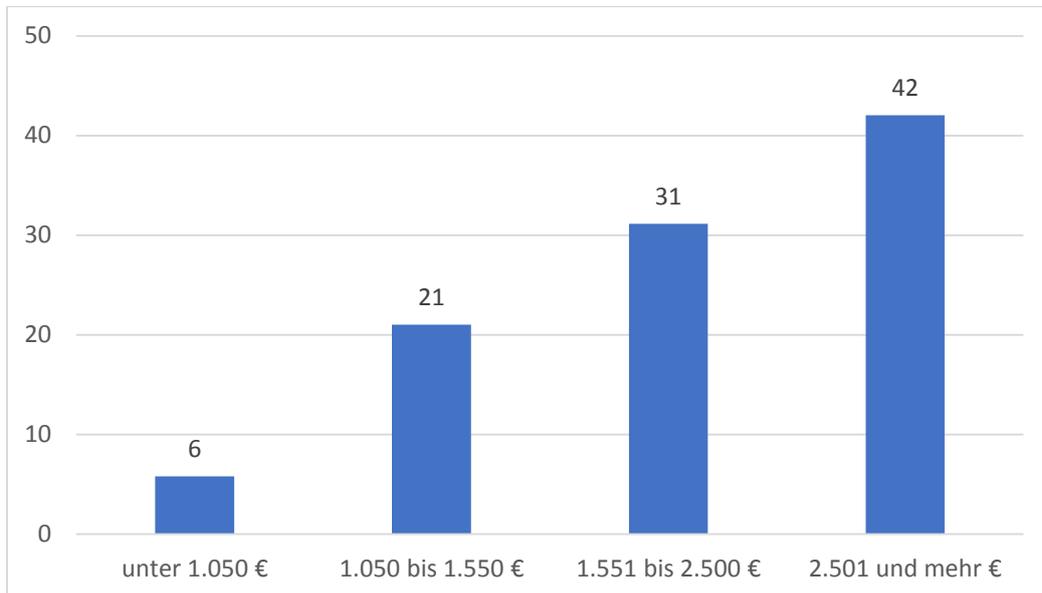
Anmerkungen: n = 169, n = Anzahl gültiger Fälle

Mit 98 % sind die meisten Befragten in Deutschland geboren. Lediglich drei Befragte (2 %) gaben an, im Ausland geboren zu sein, und zwar in der Türkei oder in Polen. Mit 55 % wohnen die meisten im Zweipersonenhaushalt, gefolgt von Befragten im Einpersonenhaushalt (31 %). In der Gruppe der ab 80-jährigen Befragten beträgt der Anteil der Alleinwohnenden 58 %. Die formale Bildung, gemessen mit dem höchsten Schulabschluss, ist relativ gemischt. Der Anteil der Befragten, die die allgemeine Hochschulreife oder Fachhochschulreife haben, ist mit 37 % am höchsten, dicht gefolgt von Befragten mit Haupt-/Volksschulabschluss (35 %). Einen Realschulabschluss bzw. die Mittlere Reife haben 27 %. Lediglich drei Befragte (2 %) gaben an, keinen Schulabschluss zu haben. Erwartungsgemäß ist die Schulbildung höher je jünger die Befragten sind. 42 % der Befragten haben ein durchschnittliches monatliches Haushaltsnettoeinkommen von über 2.500 Euro, 31 % haben zwischen 1.551 und 2.500

<sup>5</sup> Bis 49 Jahre, 50 bis 64 Jahre, 65 bis 79 Jahre, 80 Jahre und älter.

Euro. Etwa ein Fünftel der Befragten hat ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen zwischen 1.050 und 1.550 Euro. Unter 1.050 Euro haben 6 % der Befragten (siehe Abb. 4).

Abb. 4: Durchschnittliches monatliches Haushaltsnettoeinkommen in Euro (in Prozent)

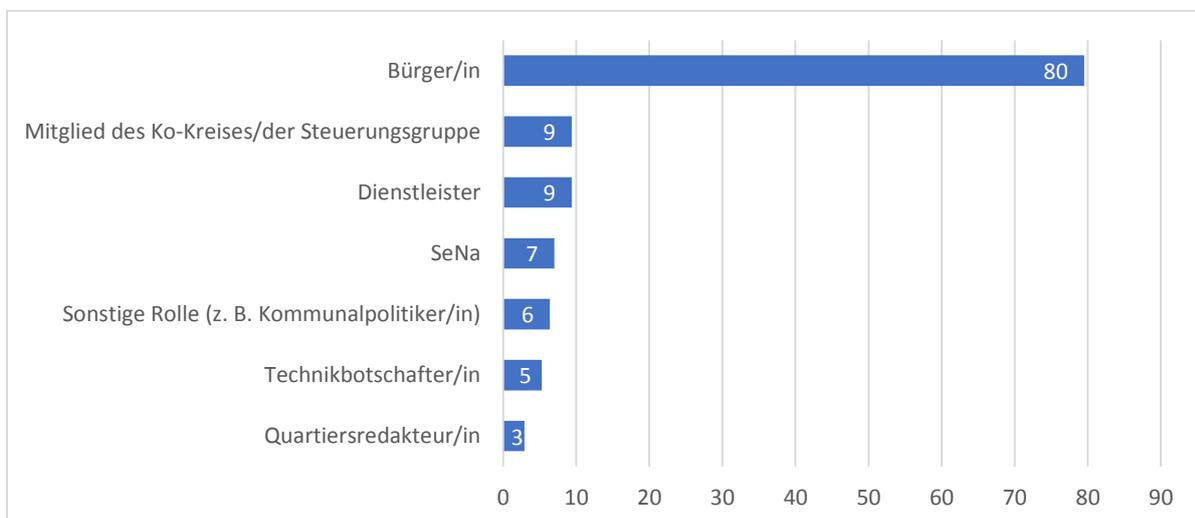


Anmerkungen: n = 138, n = Anzahl gültiger Fälle, Antwortausfall: 19 %

Die subjektive Gesundheit der Befragten ist eher gut bis mittelmäßig. So schätzte über die Hälfte (52 %) die eigene Gesundheit mit „gut“ ein, gefolgt von 43 % der Befragten, die sie als „mittelmäßig“ bewerteten. 5 % der Befragten schätzten ihre Gesundheit als „schlecht“ ein. Leistungen der Pflegeversicherung bezogen 5 % der Befragten. Es kann auf Basis der Ergebnisse der formativen Evaluation angenommen werden, dass die Stichprobe mit der Teilnehmerschaft der Quartierskonferenzen hinsichtlich der Verteilung soziodemographischer Merkmale insgesamt relativ gut vergleichbar ist.

Abbildung 5 zeigt, in welcher Rolle die Befragten an den Quartierskonferenzen teilgenommen haben. Dabei waren Mehrfachangaben möglich.

Abb. 5: Rollen, in denen die Befragten an den Quartierskonferenzen teilgenommen haben (in Prozent)



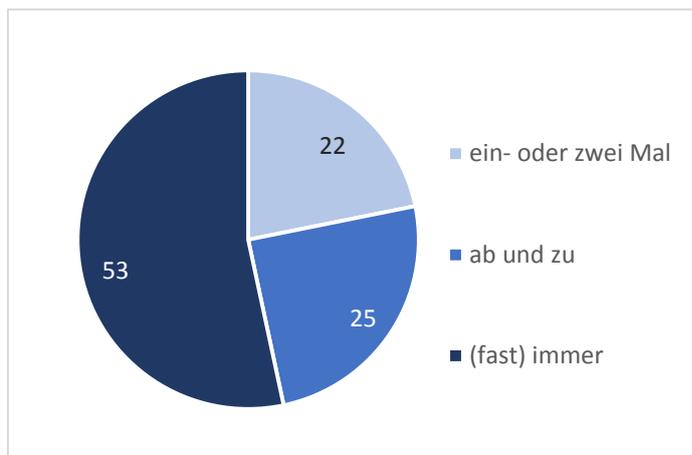
Anmerkungen: n = 171, n = Anzahl gültiger Fälle, SeNa = Seniorenvertreterinnen/Nachbarschaftsstifter

Erwartungsgemäß haben die meisten Befragten (80 %) in der Rolle als Bürger\*in teilgenommen. Knapp jede\*r zehnte Befragte ist Mitglied eines Ko-Kreises/einer Steuerungsgruppe. Ebenfalls knapp jeder Zehnte gab an, in der Rolle als Dienstleister teilgenommen zu haben.

### **b) Quartierskonferenzen**

Über die Hälfte der Befragten gab an, (fast) immer an den Quartierskonferenzen teilgenommen zu haben (53 %). Ein Viertel der Befragten hat ab und zu teilgenommen und 22 % ein oder zwei Mal (siehe Abb. 6). Dieses Verteilungsmuster war zu erwarten.

Abb. 6: Häufigkeit der Teilnahme (in Prozent)



Anmerkungen: n = 165; n = Anzahl gültiger Fälle

Diejenigen, die nur ein oder zwei Mal teilgenommen haben, sind jünger, haben eine höhere Schulbildung und gaben anteilmäßig am häufigsten an, über ein Haushaltsnettoeinkommen von über 2.500 Euro zu verfügen als diejenigen, die häufiger teilgenommen haben. Der Anteil derjenigen, die in der Rolle als Dienstleister teilgenommen haben, ist in dieser Gruppe (ein- oder zweimalige Teilnahme) am höchsten (13 %). Zudem sind die Anteile sowohl derjenigen mit als „gut“ bezeichneter Gesundheit, als auch derjenigen als mit „schlecht“ beurteilter Gesundheit in dieser Gruppe (einmalige Teilnahme) am höchsten.

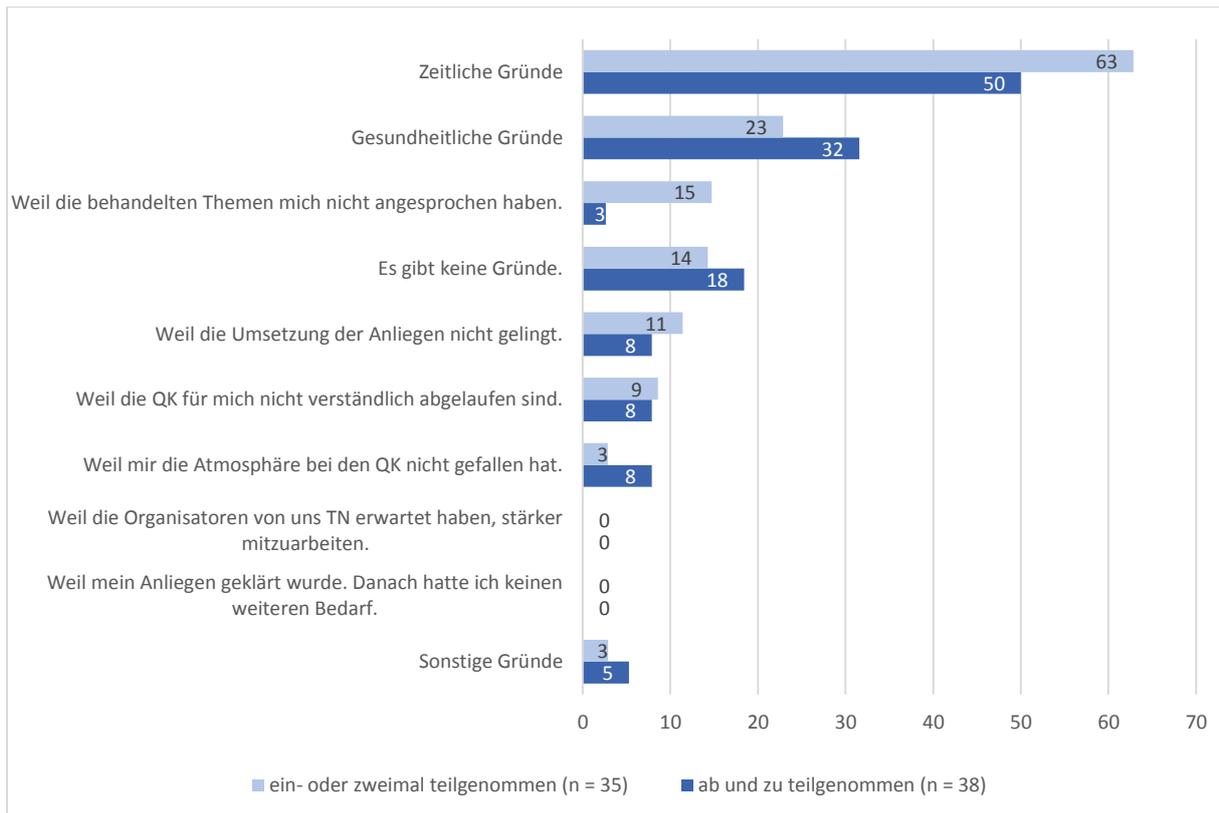
### **Gründe für die Nicht-Teilnahme**

Es wurde gefragt, ob es Gründe gibt, aus denen die Befragten nicht mehr an den Quartierskonferenzen teilgenommen haben. Die nachfolgende Abbildung 7 zeigt die Gründe nach Häufigkeit zum einen für diejenigen, die ein- oder zweimal teilgenommen haben (helle Balken), und zum anderen für diejenigen, die ab und zu teilgenommen haben (dunkle Balken).

Zeitliche Gründe wurden sowohl von denjenigen, die nur ein- oder zweimal als auch von denjenigen, die ab und zu teilgenommen haben, mit großem Abstand zu den anderen Gründen am häufigsten genannt (63 % bzw. 50 %). An zweiter Stelle finden sich gesundheitliche Gründe, die von knapp einem Drittel der „Ab-und-zu-Teilnehmenden“ (32 %) und knapp einem Viertel (23 %) derjenigen, die nur ein- oder zweimal teilgenommen haben, genannt wurden. Dass es keine Gründe gibt, gaben 18 % der „Ab-und-zu-Teilnehmenden“ und 14 % derjenigen an, die ein- oder zweimal teilgenommen haben. Ein (weiterer) Grund, weshalb einige nach ein- oder zweimaliger Teilnahme nicht mehr zu den Quartierskonferenzen gekommen sind, lag darin, dass die behandelten Themen sie nicht angespro-

chen haben (15 %). Auf die „Ab-und-zu-Teilnehmenden“ traf dies kaum zu (3 %). „Weil die Umsetzung der Anliegen nicht gelingt.“, „Weil die Quartierskonferenzen für mich nicht verständlich abgelaufen sind.“ und „Weil mir die Atmosphäre bei den Quartierskonferenzen nicht gefallen hat.“ wurde von eher wenigen als Grund genannt (maximal 11 %). Die beiden Antwortoptionen „Weil die Organisatoren von uns Teilnehmer/innen erwartet haben, stärker mitzuarbeiten.“ und „Weil mein Anliegen geklärt wurde. Danach hatte ich keinen weiteren Bedarf.“ gab niemand an.

Abb. 7: Gründe, aus denen Befragte nicht mehr an den QK teilgenommen haben nach Teilnahmehäufigkeit (in Prozent)

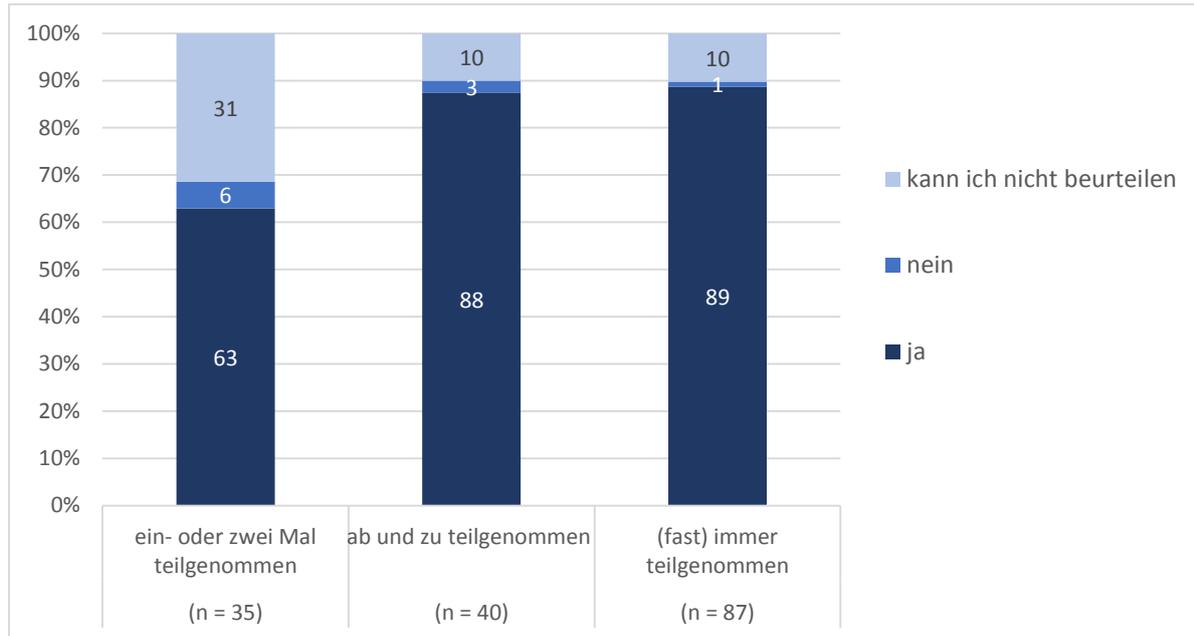


Anmerkungen: n = Anzahl; Mehrfachnennungen möglich

### Wunsch nach Fortführung der Quartierskonferenzen

Mit 83 % äußerte die Mehrheit, dass die Quartierskonferenzen nach Projektende erhalten bleiben sollen. 2 % waren der Meinung, dass die Konferenzen nicht erhalten bleiben sollen und 14 % gaben an, es nicht beurteilen zu können. Zwischen Befragten, die (fast) immer teilgenommen haben, und denjenigen, die ab und zu teilgenommen haben, zeigten sich hier kaum Unterschiede. Je knapp 90 % gaben an, dass die Konferenzen fortgesetzt werden sollten. Von denjenigen, die nur ein- oder zweimal teilgenommen haben, war der Anteil derjenigen, die für einen Erhalt stimmten, geringer (63 %). Dies zeigt die nachfolgende Abbildung 8 im Überblick.

Abb. 8: Meinung zur Fortführung der Quartierskonferenzen nach Teilnahmehäufigkeit (in Prozent)



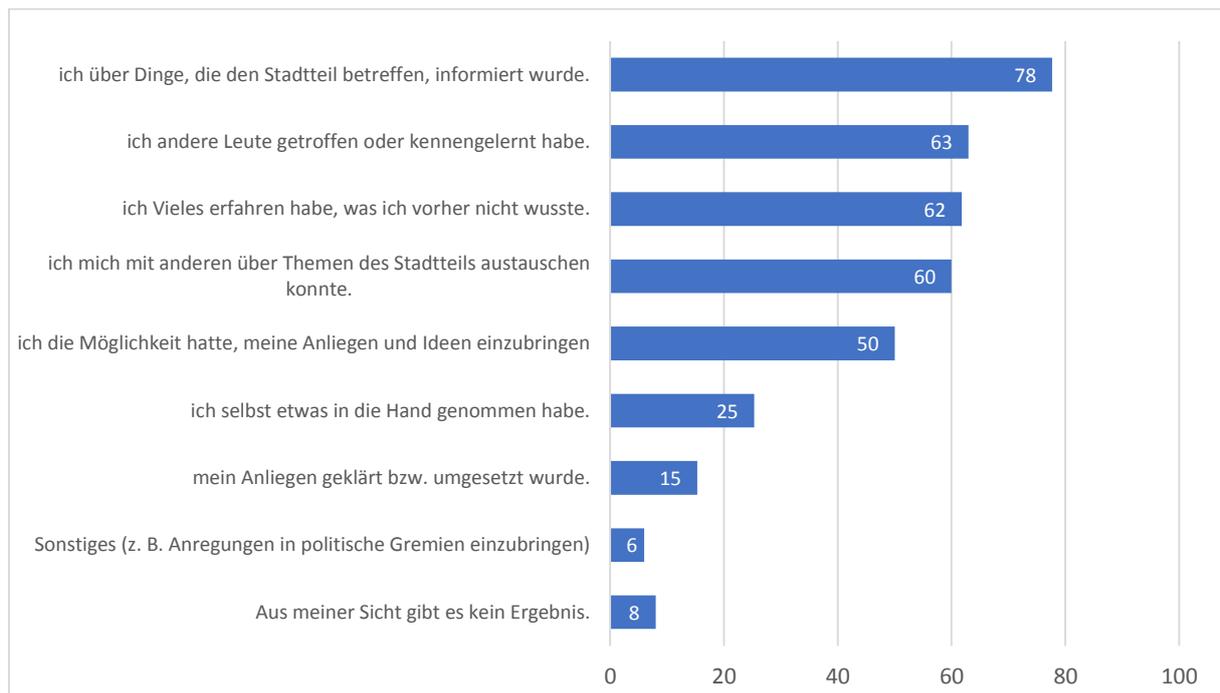
Anmerkungen: Frage: „Sollten die Quartierskonferenzen nach Projektende Ihrer Meinung nach erhalten bleiben?“; n = Anzahl gültiger Fälle

### Wichtige Ergebnisse für die Teilnehmenden durch ihre Teilnahme an den Quartierskonferenzen

Die Teilnehmenden wurden gefragt, ob sie sagen können, was für sie die wichtigsten Ergebnisse ihrer Teilnahme an den Quartierskonferenzen sind. Aus Sicht von 92 % der Befragten gab es ein oder mehrere wichtige Ergebnisse ihrer Teilnahme, aus Sicht von 8 % der Befragten gab es hingegen kein Ergebnis. Die nachfolgende Abbildung 9 zeigt die angegebenen Ergebnisse nach Häufigkeit.

Dass die Teilnehmenden über Dinge, die den Stadtteil betreffen, informiert wurden, war das meist genannte Ergebnis (78 %). An zweiter Stelle stand der soziale Aspekt: „dass ich andere Leute getroffen oder kennengelernt habe“, benannten knapp zwei Drittel der Befragten (63 %) als wichtiges Ergebnis. Mit 62 % dicht dahinter war für einen ebenfalls großen Teil ein wichtiges Resultat, dass Vieles, was vorher unbekannt war, in Erfahrung gebracht wurde – also wieder der Aspekt der Information, aber auch des Lernens. Auch die Möglichkeit des Dialogs und Austauschs über Stadtteilangelegenheiten scheint wichtig zu sein. So gaben 60 % als wichtiges Ergebnis an, dass sie sich mit anderen über Themen des Stadtteils austauschen konnten. Für jede\*n zweite\*n Befragte\*n war (außerdem) ein wichtiges Ergebnis, dass er/sie die Möglichkeit hatte, seine/ihre Anliegen einzubringen, wodurch die Wichtigkeit von Möglichkeiten zur Anhörung unterstrichen werden kann. Jede\*r vierte Befragte äußerte als wichtiges Ergebnis der Teilnahme, dass er/sie selbst etwas in die Hand genommen hat. Dass ihr Anliegen geklärt bzw. umgesetzt wurde, benannten 15 % der Befragten als wichtiges Ergebnis. Weshalb dies nur von einem eher kleinen Teil genannt wurde, könnte verschiedene Gründe haben. Möglicherweise hatte eine Reihe von Teilnehmenden gar kein konkretes Anliegen, sondern nahm eher aufgrund des Informationscharakters und/oder der Gemeinschaftlichkeit an den Konferenzen teil. Zum anderen, so zeigte die Prozessbegleitung, ließen sich Anliegen nicht immer klären oder Ideen umsetzen, insbesondere, wenn es Probleme waren, die sich auf Quartiersebene alleine nicht lösen lassen (z. B. Mangel an bezahlbarem Wohnraum).

Abb. 9: Ergebnisse zur Aussage „Wichtiges Ergebnis meiner Teilnahme an den Quartierskonferenzen ist, dass ...“ (in Prozent)



Anmerkungen: n = 170, n = Anzahl der gültigen Fälle, Mehrfachnennungen möglich außer bei „Nein, aus meiner Sicht gibt es kein Ergebnis“

Zum Teil zeigten sich Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen und Quartieren, auf die im Folgenden kurz eingegangen wird.

Dass die Teilnehmenden andere Leute getroffen oder kennengelernt haben, äußerten 71 % der Alleinwohnenden und 59 % der Befragten, die im Zwei- oder Mehrpersonenhaushalt wohnen, als wichtiges Ergebnis. Dies verdeutlicht das Potenzial der Quartierskonferenzen, der Gefahr von sozialer Isolation und Einsamkeit entgegenzuwirken.

Der soziale und Austausch-Aspekt beispielsweise scheint umso bedeutender je älter die Befragten sind. So wurde als wichtiges Ergebnis der Teilnahme „dass ich andere Leute getroffen oder kennengelernt habe“ vor allem von den ab 80-Jährigen geäußert (79 %), gefolgt von den 65- bis 79-Jährigen (64 %), 50- bis 64-Jährigen (57 %) und schließlich den bis 49-Jährigen (50 %). „Dass ich mich mit anderen austauschen konnte“ äußerten 71 % der ab 80-Jährigen, 65 % der 65- bis 79-Jährigen, 50 % der 50- bis 64-Jährigen und 42 % der bis 49-Jährigen. Die Informationsfunktion, die Quartierskonferenzen einnehmen können, scheint ebenfalls insbesondere für ältere Personen bedeutsam. So äußerten 88 % der ab 80-Jährigen, „dass ich [...] informiert wurde“, gefolgt von den 65- bis 79-Jährigen (80 %), als wichtiges Ergebnis ihrer Teilnahme.

Die Empowerment-Funktion, die die Quartierskonferenzen haben können, scheint vor allem für jüngere Ältere von Bedeutung zu sein. So wurde, „dass ich selbst etwas in die Hand genommen habe“ von knapp einem Drittel der 65- bis 79-Jährigen (32 %) als wichtiges Ergebnis genannt, gefolgt von den 50- bis 64-Jährigen mit gut einem Fünftel (21 %).

Auch zwischen Befragten mit unterschiedlichem Haushaltsnettoeinkommen zeigten sich Unterschiede. Beispielsweise wurde „dass ich Vieles erfahren habe, was ich vorher nicht wusste.“ vor allem von

Befragten mit (eher) niedrigem Haushaltsnettoeinkommen (bis 1.550 Euro/Monat) als wichtiges Ergebnis genannt (81 %).

Bevor auf Quartiersunterschiede eingegangen wird, sei vorab erwähnt, dass diese unter anderem dadurch zu erklären sein könnten, dass der Anteil der Steuerungsgruppen-/Ko-Kreis-Mitglieder bei den Befragten aus Schaffrath/Rosenhügel (15 %) und Hüllen (14 %) deutlich höher ist als in Schalke (7 %) und Buer-Ost (2 %).

Die Dialog- bzw. Austauschfunktion scheint vor allem für Befragte aus Schaffrath/Rosenhügel ein wichtiges Ergebnis darzustellen. So gaben über drei Viertel der Befragten aus Schaffrath/Rosenhügel (77 %) als wichtiges Ergebnis an, dass sie sich mit anderen über Themen des Stadtteils austauschen konnten. In Hüllen gaben dies zwei Drittel an (66 %), in Schalke 57 % und in Buer-Ost war dies für knapp jeden Zweiten (48 %) ein wichtiges Resultat.

Dass man andere Leute getroffen oder kennengelernt hat, äußerten vor allem Befragte aus Schalke (68 %) und Buer-Ost (66 %) als ein wichtiges Ergebnis ihrer Teilnahme. Aus Hüllen sagten dies 60 % und aus Schaffrath/Rosenhügel „nur“ 54 %. Dass dies in Schaffrath nur auf gut jeden Zweiten zutrifft, mag damit zusammenhängen, dass es sich um ein kleines Quartier mit dörflichen Strukturen handelt, in dem sich viele Bewohner\*innen untereinander per se eher kennen.

Die Möglichkeit des Einbringens von Anliegen und Ideen als wichtiges Ergebnis äußerten vor allem Befragte aus Schaffrath/Rosenhügel (69 %). Aus den drei anderen Quartieren gaben dies zwischen 43 % und 44 % der Befragten an.

### **c) Technikbegleitung**

Die Technikbotschafter\*innen sind den meisten Befragten bekannt. 79 % haben schon einmal von den Technikbotschafter\*innen gehört. Am bekanntesten sind sie in der Altersgruppe der 50- bis 64-Jährigen (86 %). Von den ab 80-Jährigen haben mit 70 % anteilmäßig die wenigsten von ihnen gehört. Zwischen den Quartieren gibt es nahezu keine Unterschiede bezüglich des Bekanntheitsgrades.

17 % der Befragten haben schon einmal ein Angebot der Technikbotschafter\*innen in Anspruch genommen. Von den Befragten mit einem monatlichen Haushaltsnettoeinkommen von über 2.500 Euro gaben anteilmäßig die meisten an (19 %), ein Angebot der Technikbotschafter\*innen in Anspruch genommen zu haben. Von denjenigen mit einem Haushaltsnettoeinkommen zwischen 1.501 und 2.500 Euro sind es mit 9 % anteilig die wenigsten. In der Altersgruppe der 65- bis 79-jährigen Befragten hat jede\*r Vierte bereits ein solches Angebot in Anspruch genommen. Im Quartiersvergleich zeigte sich, dass von den Befragten aus Hüllen und Schaffrath/Rosenhügel anteilmäßig die meisten ein Angebot der Technikbotschafter\*innen in Anspruch genommen haben (20 % bzw. 21 %), in Schalke die wenigsten (8 %).

Dass Personen als Technikbotschafter\*innen ehrenamtlich Unterstützung im Umgang mit Technik und Internet anbieten, wurde mehrheitlich als nützlich befunden (92 %). Die anderen 8 % gaben an, dies nicht beurteilen zu können.

Knapp ein Fünftel (19 %) der Befragten gab an, dass es noch Verbesserungsbedarf<sup>6</sup> bei den Angeboten der Technikbotschafter\*innen gibt. Gut drei Viertel (76 %) gaben an, dies nicht beurteilen zu

---

<sup>6</sup> 16 Befragte machten hierzu keine Angabe, so dass der Antwortausfall 9 % beträgt. Bei den Darstellungen sind nur die Befragten mit gültiger Antwort (n = 155) eingeschlossen.

können, was darauf zurückzuführen ist, dass die meisten (noch) kein Angebot der Technikbotschafter\*innen in Anspruch genommen hatten. Von denjenigen, die schon mal ein Angebot der Technikbotschafter\*innen in Anspruch genommen haben ( $n = 28$ ), gaben zwölf Personen an (43 %), dass es noch Verbesserungsbedarf gibt.

#### **d) Digitale Quartiersplattform**

##### **Internetnutzung**

Drei Viertel der Befragten nutzten zum Zeitpunkt der Erhebung das Internet. Zwischen Nutzer\*innen und Nicht-Nutzer\*innen zeigen sich Unterschiede hinsichtlich soziodemographischer Merkmale, die auch aus anderen Erhebungen im Projektkontext sowie nationalen und internationalen Studien bekannt sind (z. B. Grates et al., 2018; Tesch-Römer, Weber & Webel, 2016; U. S. Department of Commerce [Lewis, Maureen], 2016) Beispielsweise sind Internetnutzer\*innen der vorliegenden Stichprobe mit einem durchschnittlichen Alter von 65 Jahren ( $SD = 11,2$ ) im Durchschnitt zwölf Jahre jünger als Befragte, die angaben, das Internet nicht zu nutzen ( $M = 77$  Jahre,  $SD = 7,3$ ). Der Anteil der Frauen beträgt in der Internetnutzer\*innengruppe 48 % und in der Gruppe der Internet-Nichtnutzer\*innen 74 %. Der Anteil der Befragten mit (Fach-)Abitur beträgt in der Gruppe der Nutzer\*innen 46 %, in der Gruppe der Nicht-Nutzer\*innen lediglich 12 %.

##### **Nutzung der Digitalen Quartiersplattform**

21 % aller Befragten gaben an, die Digitale Quartiersplattform (DQP) zu nutzen. Ein weiteres Fünftel habe sie schon mal ausprobiert. Von den weiblichen Befragten gaben 12 % an, die DQP zu nutzen, unter den männlichen Befragten war der Anteil der Nutzer mit 31 % deutlich höher. Von den 65- bis 79-Jährigen nutzen mit 23 % im Vergleich der Altersgruppen anteilmäßig die meisten die DQP. Von den Befragten mit als „schlecht“ eingeschätzter Gesundheit gab nur eine Person an, die DQP zu nutzen, obwohl die Mehrheit dieser Gruppe zu den Internetnutzer\*innen zählen. In der Gruppe der Befragten mit als „gut“ eingeschätzter Gesundheit nutzen mit 25 % im Vergleich zu den Befragten mit als „mittelmäßig“ oder „schlecht“ eingeschätzter Gesundheit die meisten die DQP. Von den Befragten im Einpersonen-Haushalt gaben lediglich 53 % an, das Internet zu nutzen, 19 % der Alleinwohnenden gaben an, die DQP zu nutzen. Von den Befragten im Mehrpersonen-Haushalt zählen mit 84 % die meisten zu den Internetnutzer\*innen, aber nur 21 % zu den Nutzer\*innen der Digitalen Quartiersplattform. Das Aufzeigen von Unterschieden zwischen den Einkommensklassen ist aufgrund zum Teil sehr geringer gültiger Fallzahlen nicht möglich. Sowohl das Internet als auch die DQP wird von Befragten aller Einkommensklassen genutzt.

##### **Einschätzungen zur Digitalen Quartiersplattform**

Da die Mehrheit der Befragten die Digitale Quartiersplattform noch nicht genutzt hat, ist zu erklären, weshalb die folgenden Aussagen zur Bewertung DQP zumeist mehrheitlich mit „kann ich nicht beurteilen“ eingeschätzt wurden (siehe Abbildung 10).

Die Prozessbeobachtung machte deutlich, dass auch gegen Ende der Projektphase einige Komponenten der im November 2016 an den Start gegangenen Digitalen Quartiersplattform noch nicht voll funktionsfähig waren oder bei der Nutzung manchmal Fehler auftraten, was gelegentlich von Bürger\*innen und hauptamtlichen Projektbeteiligten kritisiert worden ist. Die Einschätzungen zum Item „Es sind noch zu viele ‚Baustellen‘ auf der Digitalen Quartiersplattform.“ bestätigen, dass es sich nicht nur um Einzelfälle handelt. So bemängelte jede\*r vierte Befragte (25 %), dass es noch zu viele „Bau-

stellen“ auf der DQP gibt, lediglich 3 % verneinten dies. Die große Mehrheit (72 %) gab an, es nicht beurteilen zu können.

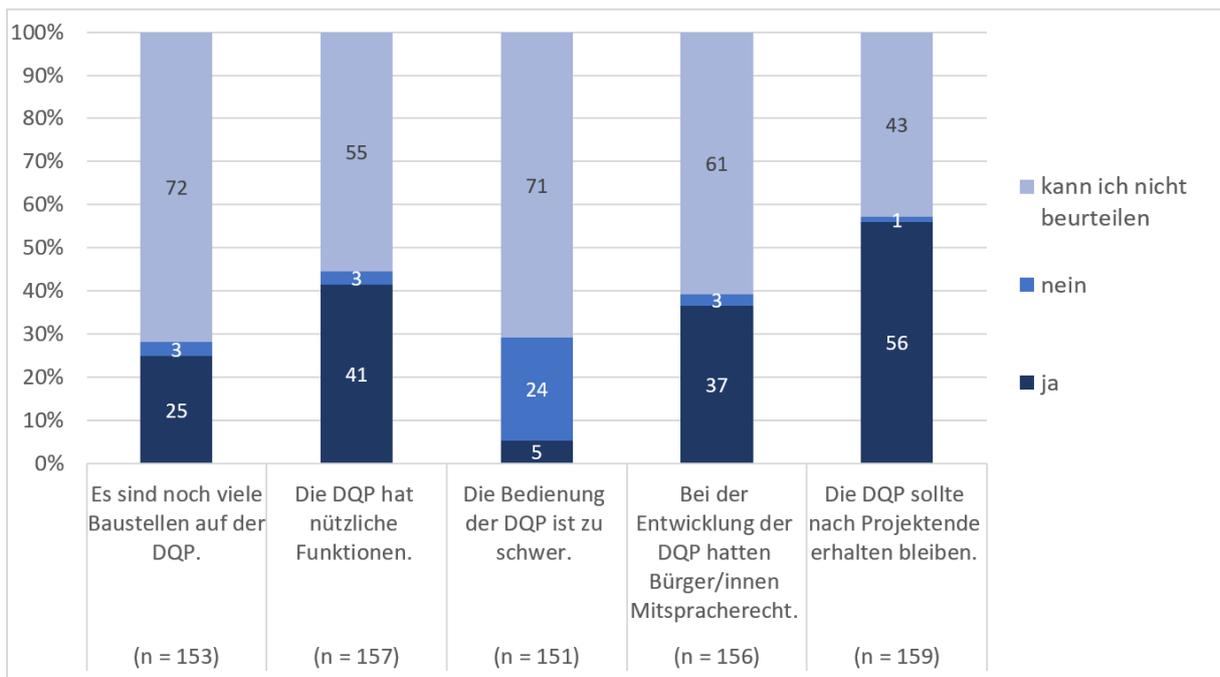
Die anderen abgefragten Aspekte, insbesondere die Nützlichkeit, wurden positiver bewertet. So gaben 41 % der Befragten an, dass die DQP nützliche Funktionen hat. Nur 3 % verneinten dies. Aber auch diese Aussage war von der Mehrheit (55 %) nicht zu beurteilen.

Ob die Bedienung der Digitalen Quartierplattform zu schwer ist, konnten 71 % der Befragten nicht beurteilen. 24 % gaben an, dass die Bedienung nicht zu schwer ist, wohingegen 5 % die Bedienung als zu schwer beurteilten.

Dass Bürger\*innen bei der Entwicklung der DQP Mitspracherecht hatten, bejahten 37 % der Befragten, nur 3 % empfanden dies nicht so. 61 % gaben an, es nicht beurteilen zu können.

Über die Hälfte der Befragten (56 %) war der Meinung, dass die DQP nach Projektende erhalten bleiben sollte. Von den anderen gaben fast alle an, es nicht beurteilen zu können. Nur 1 % verneinte die Aussage.

Abb. 10: Einschätzung der Digitalen Quartiersplattform (in Prozent)



Anmerkungen: n = Anzahl gültiger Fälle, Antwortausfälle zwischen 7 % und 12 %.

Zwischen verschiedenen Personengruppen und zwischen den Quartieren zeigten sich zum Teil Unterschiede, die nun knapp skizziert werden.

Dass die Bedienung der DQP zu schwer ist, gaben von den weiblichen Befragten 8 % an, von den männlichen Befragten empfanden nur 3 % die Bedienung als zu schwer. Der Anteil derjenigen, die angaben, es nicht beurteilen zu können, ist in beiden Geschlechtergruppen nahezu gleich. Bezüglich der anderen Items ist der Anteil derjenigen, die angaben, die Aussage nicht beurteilen zu können, bei den weiblichen Befragten stets höher als bei den männlichen Befragten. Dies ist darauf zurückzuführen, dass von den weiblichen Befragten anteilmäßig weniger die DQP nutzen (12 %) als von den männlichen Befragten (31 %).

Dass die Bedienung zu schwer ist, gaben Befragte, die alleine wohnen, anteilmäßig etwas häufiger an (8 %) als Befragte, die im Mehrpersonenhaushalt wohnen (4 %). Dass die DQP nach Projektende erhalten bleiben sollte, befürworteten 58 % der Befragten im Zwei-/Mehrpersonenhaushalt, aber „nur“ 47 % der Befragten im Einpersonenhaushalt. Von den Befragten im Einpersonenhaushalt nutzen anteilmäßig etwa gleich viele die DQP (19 %) wie von den Befragten im Zwei-/Mehrpersonenhaushalt (21 %).

Das Aufzeigen und Deuten möglicher Unterschiede zwischen Altersgruppen, nach Einschätzung der Gesundheit („gut“, „mittelmäßig“, „schlecht“) sowie nach Einkommensklasse ist aufgrund zum Teil äußerst geringer gültiger Fallzahlen nicht möglich.

Von Befragten aus Buer-Ost gaben 23 % an, die DQP zu nutzen, gefolgt von Hüllen (21 %), Schalke (14 %) und Schaffrath/Rosenhügel (8 %). Das Internet allgemein wurde aber vor allem von Befragten aus Schaffrath/Rosenhügel genutzt (80 %). Aus Hüllen nutzten anteilmäßig die wenigsten das Internet mit rund 60 %.

Dass es noch zu viele Baustellen auf der DQP gibt, bemängelten vor allem Befragte aus Schaffrath/Rosenhügel (29 %). Inwiefern die DQP nützliche Funktionen hat, konnten aus Schaffrath/Rosenhügel die meisten (77 %) nicht beurteilen; in den anderen Quartieren gaben zwischen 44 % (Schalke) und 55 % (Buer-Ost) an, diese Aussage nicht beurteilen zu können. Dass die Bedienung der DQP zu schwer ist, äußerten vor allem Befragte aus Schalke (12 %), gefolgt von Befragten aus Schaffrath/Rosenhügel (9 %). Ob Bürger\*innen bei der Entwicklung der DQP Mitspracherecht hatten, konnten vor allem Befragte aus Schalke (73 %) und Schaffrath/Rosenhügel (71 %) nicht beurteilen. Am meisten Zustimmung fand diese Aussage bei den Befragten aus Hüllen; hier gaben 53 % an, dass Bürger\*innen bei der Entwicklung der DQP Mitspracherecht hatten. Aus Buer-Ost stimmte gut ein Drittel der Aussage zu (34 %), aus den anderen beiden Quartieren gut ein Viertel. Auch gaben aus Hüllen anteilig die meisten an, dass die DQP nach Projektende erhalten bleiben sollte, nämlich 72 %. Aus Buer-Ost und Schaffrath/Rosenhügel wünschte sich etwa jede\*r zweite Befragte den Erhalt der DQP, aus Schalke 39 %. Auch hier gaben vor allem Befragte aus Schalke (62 %) und Schaffrath/Rosenhügel (50 %) an, es nicht beurteilen zu können, was vermutlich damit zusammenhängt, dass die DQP nur von einem geringen Teil der Befragten aus diesen beiden Quartieren genutzt wird (Schaffrath/Rosenhügel: 8 %, Schalke: 14 %).

### **e) Techniktreffs**

Die Techniktreffs wurden erst am Ende des Erhebungszeitraums eröffnet. Daher wurden lediglich die Bereitschaft der Teilnehmenden, einen solchen Treff aufzusuchen, sowie die wahrgenommene Nützlichkeit einer solchen Einrichtung erfasst.

Mit 88 % hält die Mehrheit die Techniktreffs für eine nützliche Einrichtung. 1 % verneinte dies und 11 % gaben an, es nicht beurteilen zu können. Zwischen Frauen und Männern zeigen sich keine Unterschiede. Ab 80-jährige Befragte sind im Vergleich zu jüngeren Befragten am wenigsten vom Nutzen der Techniktreffs überzeugt, wenngleich auch hier mit einem Anteil von 73 % die Mehrheit die Treffs als eine nützliche Einrichtung erachtet; von den 65- bis 79-Jährigen sowie von den 50- bis 64-Jährigen sind mit je 90 % anteilig die meisten vom Nutzen der Treffs überzeugt. Von den Befragten im Mehrpersonenhaushalt halten 89 % die Techniktreffs für eine nützliche Einrichtung, von den alleinwohnenden Befragten sind es mit 86 % drei Prozentpunkte weniger.

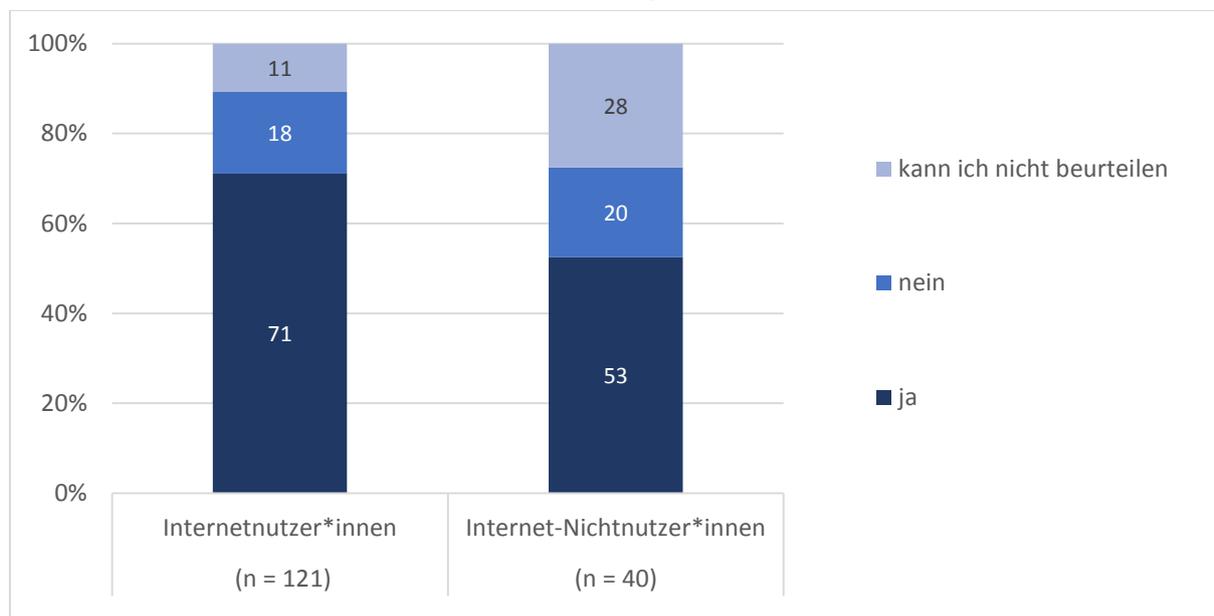
Von den Techniktreffs sollen auch Menschen profitieren, die sich keinen Internetanschluss und keine internetfähigen Geräte leisten können oder aus anderen Gründen keine internetfähigen Geräte nutzen. Von Befragten mit einem monatlichen Haushaltsnettoeinkommen von unter 1.050 Euro erachten jedoch „nur“ 71 % die Techniktreffs als eine nützliche Einrichtung.<sup>7</sup> Von den Befragten, die das Internet nutzen, halten 90 % die Techniktreffs für eine nützliche Einrichtung, unter den Internet-Nichtnutzer\*innen ist der Anteil mit 83 % um sieben Prozentpunkte geringer.

Von den Befragten aus Schaffrath/Rosenhügel gaben 95 % an, dass sie die Techniktreffs für eine nützliche Einrichtung halten. In Hüllen lag der Anteil bei 91 %, gefolgt von Schalke (85 %) und Buer-Ost (84 %).

Gut zwei Drittel aller Befragten (67 %) gaben an, dass sie sich vorstellen können, einen Techniktreff aufzusuchen, knapp ein Fünftel (18 %) hingegen gab an, es sich nicht vorstellen zu können. Weitere 15 % gaben an, dies nicht beurteilen zu können.

Von den 65- bis 79-Jährigen können sich im Altersgruppenvergleich mit 72 % anteilmäßig die meisten vorstellen, einen Techniktreff aufzusuchen. Von den unter 50-Jährigen und den ab 80-Jährigen kann es sich jedoch nur jeder Zweite (50 %) vorstellen. Von den männlichen Befragten können sich anteilmäßig etwas mehr vorstellen (70 %), einen Techniktreff aufzusuchen, als von den weiblichen Befragten (64 %).

Abb. 11: Ergebnisse der Einschätzung „Ich kann mir vorstellen, einen Techniktreff aufzusuchen.“ Internetnutzer\*innen und -Nichtnutzer\*innen im Vergleich (in Prozent)



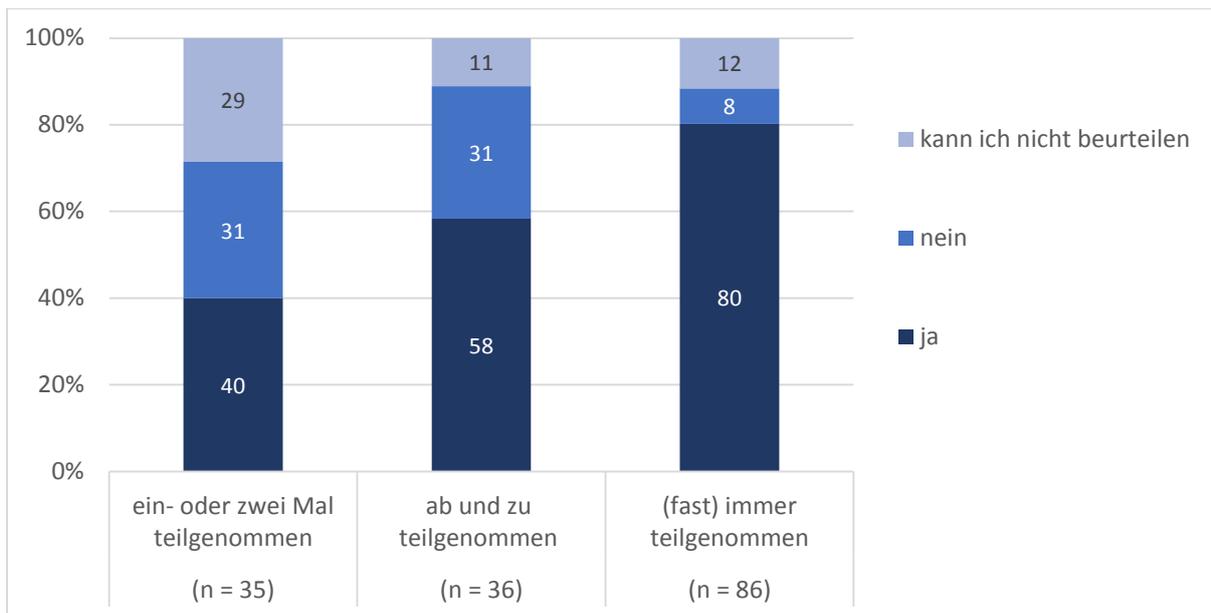
Anmerkungen: n = Anzahl gültiger Fälle

Auffällig ist, dass sich von den Befragten, die das Internet nutzen, ein deutlich höherer Teil (71 %) vorstellen kann, einen solchen Treff aufzusuchen, als von diejenigen, die kein Internet nutzen (53 %) (siehe Abbildung 11). Dies könnte damit zusammenhängen, dass diejenigen, die bereits Erfahrung mit digitalen Medien haben, aufgeschlossener gegenüber moderner Technik sind.

<sup>7</sup> Anzumerken ist aber, dass die einzelnen Subgruppen äußerst geringe Fallzahlen aufweisen, wodurch die Ergebnisse mit Vorsicht zu sehen sind.

Zwischen den Quartieren zeigen sich bei dieser Einschätzung kaum Unterschiede. Sehr wohl wurde aber Folgendes deutlich: Je häufiger die Befragten an den Quartierskonferenzen teilgenommen haben, desto eher gaben sie an, sich den Besuch eines Techniktreffs vorstellen zu können (siehe Abbildung 12). So können sich acht von zehn der regelmäßigen Teilnehmenden dies vorstellen, aber nur vier von zehn derjenigen, die nur ein- oder zwei Mal an einer Quartierskonferenz teilgenommen haben. Erwartungsgemäß ist der Anteil derjenigen, die es nicht beurteilen können, in der Gruppe der Befragten, die ein- oder zwei Mal an einer Quartierskonferenz teilgenommen haben, höher als bei denjenigen, die häufiger teilgenommen haben.

Abb. 12: Ergebnisse der Einschätzung „Ich kann mir vorstellen, einen Techniktreff aufzusuchen.“ nach Teilnahmehäufigkeit an den Quartierskonferenzen (in Prozent)



Anmerkungen: n = Anzahl gültiger Fälle; Antwortausfall von 12 % bei der Gruppe „ab und zu teilgenommen“

### f) Anmerkungen zur Befragung

Auf die abschließende offene Frage, ob die Teilnehmenden noch etwas zur Befragung anmerken möchten, haben 25 Befragte (15 %) geantwortet.

Darunter waren insgesamt neun Nennungen wie „Nein“, „Danke“, „Glück auf!“ und ähnliches.

Drei Personen hatten kritische Anmerkungen zur Befragung, beispielsweise, dass die Frage nach dem Einkommen nicht in Ordnung sei oder dass die Anonymität aufgrund der vielen Fragen zur Person in Verbindung mit der Frage zur Rolle anzuzweifeln sei.

Zwei Personen nannten Gründe, aus denen sie nicht mehr an den Quartierskonferenzen teilgenommen haben (z. B. zeitliche Gründe, Pflege von Angehörigen) und äußerten, dass sie dennoch den Erhalt des Formats für wichtig erachten und gerne über die Presse informiert werden möchten. Zwei weitere Befragte lobten das Projekt oder bekräftigten, dass es weitergehen soll.

Eine Person äußerte „Nur Fernsehen und Telefon“ und wollte damit sicherlich zum Ausdruck bringen, dass die Digitale Quartiersplattform für sie nicht relevant ist.

Fünf Befragte äußerten Kritik am Projekt QuartiersNETZ, konkrete Anliegen an das Projekt oder einzelne Teilprojekte, die hier aufgelistet werden:

- „Neben der fragwürdigen Legitimation der ‚Macher‘ fehlt mir auch eine Kontrollinstanz bzgl. der Finanzen. Insgesamt gut gemeint, schlecht gemacht.“
- „Abschätzungs-Info über Kosten-Nutzen Analyse ‚QuartiersNETZ‘ bei den Ergebnissen 2018.“
- „Mir scheint Ihr Schwerpunkt zu sehr auf den Techniktreffs/ Internetplattform zu liegen“
- „Die digitale Plattform muss handytauglich sein.“
- „Obwohl ich Anmeldebögen etc. ausgefüllt habe – stehe ich als Entspannungstherapeutin und med. Fußpflege nicht in der digitalen Quartiersplattform.“ (Anmerkung: Müsste mittlerweile erledigt sein.)

Zwei weitere Befragte äußerten folgende Empfindungen:

- „Der soziale Unfrieden ist für viele Missstände verantwortlich. Die Verantwortlichen weisen alles entschieden zurück.“
- „Der Weg vom Egoismus zur solidarischen Gesellschaft ist noch weit.“

### 3.3.2 Gruppendiskussionen zum Vernetzungsprozess – Perspektive der Steuerungsgruppen

Im Folgenden werden die Ergebnisse in komprimierter Form und quartiersübergreifend dargestellt. Sofern in einzelnen Gruppendiskussionen Spezifika sichtbar wurden, wird darauf eingegangen.

#### **a) Motivation, Erwartungen und Ziele vor dem Prozess**

Im ersten Teil der Gruppendiskussionen ging es thematisch um die Motivation, Erwartungen und Ziele, die die Mitglieder der Steuerungsgruppen (StGr)/Ko-Kreise vor dem Prozess hegten. Ein zentraler Aspekt, der dabei in allen vier Quartieren von denjenigen, die in einer Einrichtung tätig sind, geäußert wurde, war die Vertretung einer Organisation und damit ein wechselseitiges Einbringen der Interessen der Organisation und des Klientels sowie ein Informationsaustausch und eine mögliche Vernetzung mit weiteren Akteuren. Zudem zeigte sich in allen Quartieren zum einen das Interesse am Aufbau sozialer Kontakte. Zum anderen habe bei den Mitgliedern der Wunsch bestanden, die Attraktivität des eigenen Quartiers zu erhöhen und somit für das eigene Alter gute Voraussetzungen zu schaffen. Neben den eigenen Interessen habe für einen Großteil der Diskussionsteilnehmenden aber eine Rolle gespielt, die Bürger\*innen des Quartiers zu mobilisieren und motivieren, sich in die Gestaltung der eigenen Umwelt und des Umfelds einzubringen. Das Ziel habe hierbei gelautet, Leute „an einen Tisch zu bekommen“, die etwas bewegen und verändern wollen. Im Quartier Schafrauth/Rosenhügel sei ein spezielles Ziel schon zu Beginn des Prozesses die Errichtung eines Quartiers-treffpunktes gewesen, der später auch als Techniktreff fungieren sollte, und darüber hinaus die Gründung eines Vereins, um die Verstetigung zu sichern. In Buer-Ost wurde auch die Förderung von Nachbarschaftlichkeit als wichtiger Beweggrund vor dem Prozess angesehen. Zudem hätten sich dort Personen im Ko-Kreis engagiert, um die Interessen der Bürger\*innen auch in politische Gremien tragen zu können. In Schalke wurde als Erwartung bzw. Motivation die Vernetzung der vielen Einzelprojekte, die es in Schalke gibt, genannt. Außerdem äußerten Mitglieder der StGr Schalke, dass sie den Wunsch hatten, auch nach dem Austritt aus der Erwerbstätigkeit weiterhin einer sinnvollen Tätigkeit nachzugehen und sich deshalb für eine Mitarbeit in der StGr entschieden haben.

### **b) Effekte, „Nutzen“ durch das Mitmachen**

Der zweite Themenkomplex richtete den Fokus auf die Effekte bzw. den „Nutzen“ der Zusammenarbeit in der Steuerungsgruppe bzw. dem Ko-Kreis. Neue Kontakte und Querverbindungen zu Institutionen, Akteuren, aber auch Ehrenamtlichen im Netzwerk geknüpft zu haben, wurde dabei in allen vier Quartieren als einer der wichtigsten Effekte angesehen. Aber auch der gestiegene Bekanntheitsgrad der eigenen Person, Einrichtung oder auch der Angebote, habe einen markanten Effekt dargestellt. In Schaffrath/Rosenhügel wurde als ein großer Effekt beispielweise der eingerichtete Bürger-/Techniktreff, die Gründung des Vereins und das ins Leben gerufene Nachbarschaftsfest bezeichnet – Ergebnisse, die natürlich jeweils wiederum eigene Effekte haben. In Buer-Ost erwiesen sich die umgesetzten Wohnumfeldveränderungen, wie z. B. die Absenkung von Bordsteinkanten, als sichtbare Effekte der Zusammenarbeit, so die Diskussionsteilnehmenden. Aber auch die sinnvolle Nutzung freigewordener Zeitressourcen nach dem Eintritt in den Ruhestand oder der Spaß, die Menschen „mitzunehmen“ und einzubeziehen, wurden hier als Ergebnisse benannt. In Buer-Ost sei ein weiterer „Nutzen“ auch gewesen, durch einen Schweigemarsch für mehr Mitmenschlichkeit mit ca. 150 Teilnehmenden politisch Stellung beziehen zu können. In Schalke wurde demgegenüber die Vertrautheit zwischen den einzelnen Akteuren als Effekt der Zusammenarbeit beschrieben, wobei dies natürlich wiederum Auswirkungen auf die gemeinsame Zusammenarbeit ausübe.

### **c) Eigene Rollenwahrnehmung und -veränderungen im Prozess**

Nach dem thematischen Fokus auf Effekte des Mitmachens wurde anschließend über die eigene Rollenwahrnehmung und auch die -veränderungen im Prozess gesprochen. Dabei kristallisierte sich vor allem heraus, dass sich die Hauptamtlichen zu Beginn vornehmlich als Moderator\*innen und Impulsgeber\*innen wahrgenommen hätten, sich diese Rolle aber über die Zeit hinweg verändert habe, so dass immer mehr Verantwortung und Aufgaben auch abgegeben oder auf die Mitglieder verteilt werden konnten, was vor allem im Hinblick auf nachhaltige Strukturen wichtig erscheint. In Schalke beschrieb sich die Hauptamtliche zudem noch als Gestalterin, die im Blick haben muss, welche wichtigen Akteure in der Steuerungsgruppe noch fehlen und welche demnach noch „ins Boot geholt“ werden müssen. Die Mitglieder der Ko-Kreise in Buer-Ost und Schaffrath beschrieben, dass sie im Quartier häufig als Repräsentant\*innen und Ansprechpartner\*innen wahrgenommen werden. Zudem sei es oftmals nicht nur *eine* Rolle, die eingenommen wurde, sondern verschiedene, so z. B. in Buer-Ost und Schalke. Dabei konnten die einzelnen Rollen auch nicht vollständig voneinander getrennt werden, sodass teilweise nicht nur in einer Funktion agiert werden konnte, so die Diskussionsteilnehmenden. Es wurde auch deutlich, dass nicht nur die Hauptamtlichen mit ihrer Rolle Veränderungen durchlaufen haben, sondern dass sich vielmehr alle Rollen verändert haben. Beispielsweise gab eine Teilnehmerin an, zunächst als Vertreterin einer Organisation agiert zu haben, in Vorbereitung auf ihren altersbedingten Austritt aus dieser aber immer mehr auch als Bürgerin teilgenommen zu haben. Um ein anderes Beispiel aufzugreifen, habe sich eine eher zurückhaltende und stille Bürgerin, die sich eher als Zuhörende und nicht als aktives Mitglied beschrieb, zu einer zwar immer noch stillen Aktiven entwickelt, die inzwischen aber ihre Ideen einbringe und ihre bereits vorhandenen Netzwerkkontakte in die Arbeit einfließen lasse. In zwei der vier Quartiere wurde zudem betont, dass durch die Veränderungen der Rollen und die gemeinsame Zusammenarbeit ein freundschaftliches Verhältnis zwischen den Akteuren entstanden sei.

#### **d) Gelingensbedingungen der Zusammenarbeit innerhalb der Steuerungsgruppe bzw. des Ko-Kreises**

Anschließend lag der Fokus der Gruppendiskussion auf den Gelingensbedingungen – zum einen mit Blick auf die Zusammenarbeit innerhalb der Steuerungsgruppe bzw. des Ko-Kreises und zum anderen im Hinblick auf die Quartiersentwicklung insgesamt. An dieser Stelle werden zunächst die Gelingensbedingungen der Zusammenarbeit der Steuerungsgruppe/des Ko-Kreises fokussiert. Über alle Quartiere hinweg wurde hier deutlich, dass vor allem die Hauptamtlichkeit als unbedingt notwendig für eine gelingende Zusammenarbeit auf dieser Ebene anzusehen sei. Diese böte vor allem den Ehrenamtlichen den Rückhalt bzw. die notwendige Sicherheit in ihrer Arbeit. Im Themenblock zur eigenen Rollenwahrnehmung wurde bereits die Wichtigkeit der Moderation durch die Hauptamtlichen herausgestellt. Zudem stünden diesen sowohl institutionell, als auch verwaltungstechnisch ganz andere Möglichkeiten und Informations- und Kommunikationswege offen, die viele Prozesse erleichtern und beschleunigen könnten. Als eine weitere wichtige Grundvoraussetzung kristallisierte sich in drei Quartieren eine gute Kultur des Zusammenwirkens heraus. So seien vor allem eine gemeinsame Arbeit auf Augenhöhe, ein offener Umgang miteinander, Akzeptanz, aber auch gegenseitige Hilfestellungen zentrale Gelingensbedingungen. Weiterhin wurde in drei der vier Gruppendiskussionen die Abstimmung über gemeinsame Ziele und Vorhaben als ein wichtiger Punkt zum Gelingen der Zusammenarbeit genannt. Darüber hinaus sei eine gewisse Offenheit in der Zusammensetzung wichtig, sodass das Team weiterwachsen kann und neue wichtige Impulse in den fortlaufenden Arbeitsprozess eingebracht werden können. Dies zeigte sich als ein weiterer wichtiger Aspekt: die Akteursvielfalt. Dadurch seien viele verschiedene Themen wichtig geworden und es habe nicht die Gefahr bestanden, thematisch zu einseitig zu agieren. Zudem sei es durch die vielen verschiedenen Akteure gelungen, ein großes Spektrum an Fach- und Praxiswissen in die Arbeit einfließen zu lassen. Es wurde allerdings auch herausgestellt, dass für eine gelingende Zusammenarbeit verlässliche Partner\*innen notwendig seien, die sich über einen längeren Zeitraum konsequent einbringen. In Schaffrath wurde zudem betont, dass eine faire Aufgabenverteilung notwendig sei, damit sich alle Teilnehmer\*innen einbringen können. In Buer-Ost wurde zudem die Evaluation hervorgehoben, die ein Bewusstsein für die eigene Arbeit und die erreichten Erfolge geschaffen habe. Besonders erwähnenswert waren in Schalke zudem die sogenannten „stillen“ Steuerungsgruppenmitglieder, die zwar nicht an den Treffen teilgenommen hätten, über Erfolge und Pläne allerdings stets informiert worden seien. Diese hätten als wichtige Netzwerker\*innen agiert, die die Informationen auch an als schwer erreichbar geltende Personengruppen (z. B. türkischsprachige Bürger\*innen) herangetragen hätten.

#### **e) Gelingensbedingungen im Hinblick auf die Quartiersentwicklung**

Bezüglich der Gelingensbedingungen im Hinblick auf die Quartiersentwicklung zeigten sich teilweise Überschneidungen. So wurde in Buer-Ost und Hüllen auch an dieser Stelle die Wichtigkeit von Hauptamtlichkeit hervorgehoben. Zudem sei es vorteilhaft, bereits vorhandene Strukturen zu nutzen, die Akteure aus dem Quartier miteinander zu vernetzen und auch die (Lokal-)Politik einzubeziehen. Weiterhin wurden gemeinsame Veranstaltungen und Feste als eine Gelingensbedingung genannt, die die Bürger\*innen zusammenbringen und an denen auch als schwer erreichbar geltende Gruppen teilnahmen und sich engagierten. Um Bürger\*innen zu erreichen, wurden zudem auch Beteiligungsformate, wie z. B. Quartierskonferenzen, als Basis genannt, um alle Bürger\*innen anzusprechen und ihre Wünsche und Bedürfnisse in die Gestaltung einbringen zu können. Dies impliziert natürlich auch ein Engagement der Bürger\*innen, welches ebenfalls als eine Gelingensbedingung beschrieben wurde. Wichtig sei zudem auch ein lokaler Treffpunkt, also ein Raum, der im Idealfall barrierefrei ist, um

möglichst allen Bürger\*innen die Teilnahme zu ermöglichen. Zudem sei eine gute Öffentlichkeitsarbeit, z. B. über eine fachkundige Person oder regelmäßige Aushänge in Schaukästen, unabdingbar, um die eigene Arbeit im Quartier bekannt zu machen und den Bürger\*innen die Teilhabemöglichkeiten aufzuzeigen. Außerdem wurde hervorgehoben, dass die Quartiersarbeit nicht zu allumfassend angelegt werden sollte. Eine Begrenzung auf die einzelnen lokalen Quartiere erscheine an dieser Stelle sinnvoll, wobei diese durch quartiersübergreifende Formate ergänzt werden könnten.

### **f) Hindernisse in der Zusammenarbeit**

Im letzten Abschnitt geht es um Hindernisse in der Zusammenarbeit. So habe sich die bereits erwähnte Offenheit, die als Gelingensbedingung genannt wurde, zugleich auch als Hindernis gezeigt. Durch eine wechselnde Teilnehmerschaft sowohl in den Steuerungsgruppen/Ko-Kreisen als auch in den Quartierskonferenzen sei die Zusammenarbeit teilweise erschwert worden, weil die Teilnehmenden nicht immer den gleichen Informationsstand aufwiesen und Angelegenheiten doppelt diskutiert werden mussten. Allerdings waren sich die Diskussionsteilnehmenden darüber einig, dass andernfalls die Gefahr einer Schließung des Netzwerks bestehe, was zu einer geschlossenen Gruppe führe, wenn keine neuen Teilnehmer\*innen zugelassen werden würden.

Weiterhin wurde ein zu hoher Zeitaufwand genannt, wobei betont wurde, dass die Ehrenamtlichen nicht wie professionelle (Vollzeit-)Arbeitskräfte eingesetzt werden können. Zudem hätten teilweise notwendige Kompetenzen gefehlt oder es seien keine entsprechenden Ansprechpartner\*innen vorhanden gewesen. Es wären also mehr Personalressourcen notwendig gewesen.

Es sei zudem auch eine enorme Herausforderung, die verschiedenen Engagementformate „an einen Tisch zu bekommen“, um eine gemeinsame Zusammenarbeit zu ermöglichen. Keine verbindliche Zusicherung der Mitarbeit der Bürger\*innen und eine fehlende Motivation, sich überhaupt einzubringen und zu beteiligen, hätten ebenfalls die Zusammenarbeit erschwert. Aber nicht nur die Zusammenarbeit mit den Bürger\*innen habe sich teilweise als schwierig herausgestellt, sondern auch die Zusammenarbeit mit Verwaltung, Politik, Dienstleistern und anderen Akteuren. In zwei Quartieren wurde zudem erwähnt, dass es äußerst schwierig sei, andere Zielgruppen, wie beispielsweise jüngere Personen oder Migrant\*innen, anzusprechen und einzubinden. Das erschwere die Vernetzung im Quartier und berge die Gefahr, bestimmte Gruppen mit dieser Vernetzung zu exkludieren.

In einem Quartier sind die vielen Wechsel der Räumlichkeiten für die Zusammenkünfte als Hindernis bewertet worden. Durch die Tatsache, dass kein festes Begegnungszentrum zur Verfügung stand, habe es keinen festen Anlaufpunkt für die Menschen gegeben. Zudem führe eine Begrenzung auf die Interessen der einzelnen Quartiere dazu, dass die stadtweite Vernetzung eher in den Hintergrund gerate. Gerade diese könne aber ein größeres politisches Gewicht aufweisen. Nicht zuletzt habe sich die Arbeit des Generationennetzes Gelsenkirchen e. V. als sehr komplex erwiesen. So beschrieben die Teilnehmenden einer Steuerungsgruppe/eines Ko-Kreises, dass es gerade zu Beginn sehr schwierig gewesen sei, die Arbeit und das Aufgabenspektrum des Generationennetzes zu verstehen.

### **3.3.3 Nutzerbefragung Technikbegleitung**

Die Nutzerbefragung Technikbegleitung hat gezeigt, dass die Angebote der Technikbotschafter\*innen vor allem von Frauen, Personen in einem Alter von 65 bis 79 Jahren, Personen mit einem Haupt- oder Volksschulabschluss und Personen verschiedenster Einkommensklassen in Anspruch genommen werden. Personen mit Pflegebedarf, Menschen mit Migrationshintergrund und Personen ohne Schul-

abschluss wurden mit den Angeboten hingegen (fast) gar nicht erreicht. Technische Geräte, um die es ging, waren vor allem das Smartphone und der Computer. Als Beweggründe wurden vor allem der Lernwille, der Wunsch, sich geistig fit zu halten, das Fehlen geeigneter Ansprechpartner\*innen, ein konkretes Problem oder der Wunsch, den Umgang mit einem neuen Gerät zu erlernen, genannt. Zumeist konnten die technischen Anliegen der Nutzer\*innen durch die Maßnahmen der Technikbotschafter\*innen geklärt werden. Die große Mehrheit der befragten Nutzer\*innen würde bei einem weiteren Anliegen wieder auf die Technikbotschafter\*innen zukommen.

Für eine ausführliche Ergebnisdarstellung wird auf den Bericht „Nutzerbefragung Technikbegleitung“ von Nowak et al. (2018) verwiesen.

## 4 Diskussion und Fazit

Wir möchten an dieser Stelle betonen, dass die Evaluation aufgrund knapper Ressourcen und zeitlicher Restriktionen nicht vollumfänglich erfolgen konnte. So ist die Aussagekraft der Evaluationsergebnisse durch die vorab definierten Forschungsfragen bzw. Gegenstandsbereiche und die Auswahl der Erhebungs- und Auswertungsmethoden limitiert. Beispielsweise kann keine *zuverlässige* Aussage darüber getroffen werden, welche Personengruppen die Digitale Quartiersplattform (wie) nutzen, da hier eine Nutzerbefragung unter allen Nutzer\*innen der Digitalen Quartiersplattform hätte erfolgen müssen, beispielsweise über eine Online-Befragung auf der Plattform selbst. Auch die (umfassende) Evaluation der Techniktreffs und ihrer Nutzung war im Projektzeitraum nicht mehr möglich, da diese erst gegen Ende der Projektlaufzeit eröffnet wurden. Eine Erhebung zu einem späteren Zeitpunkt hätte sicherlich erkenntnisreichere Informationen geliefert. Weil die Evaluation vor allem der sozialarbeiterischen Praxis bzw. den steuernden Gremien vor Ort helfen sollte, da diese Instanzen als einzige aus dem Verbundprojektkonsortium nach Projektende die Prozesse vor Ort weiter begleiten und voranbringen, wurde unter der Prämisse der *Verstetigung* vonseiten der Evaluation insbesondere den für die Praxis relevanten Fragestellungen nachgegangen. Auch die Auswertungen erfolgten so, dass diese für die Praxis nutzbar sind und sich daraus praktische Implikationen ableiten lassen. Vom Anspruch, vollumfänglich sozialwissenschaftlich geprägte Evaluationsanalysen durchzuführen, haben wir uns daher gelöst.

Die drei Bestandteile der summativen Evaluation werden im Folgenden knapp diskutiert. Für eine Diskussion der Bestandsaufnahme und der formativen Evaluation sei auf die entsprechenden Publikationen verwiesen (Grates et al., 2018; Heming et al., 2019).

### Zur Schlussbefragung

Die Schlussbefragung der Teilnehmenden der Quartierskonferenzen weist folgende Grenzen auf: Zum einen ist eine Übertragbarkeit der Ergebnisse auf die gesamte (ältere) erwachsene Quartiersbevölkerung nicht möglich, da lediglich die Teilnehmenden der Quartierskonferenzen befragt wurden, also Personen, die zumindest grundlegend mit dem Projekt QuartiersNETZ vertraut waren. Aber auch hier zeigt sich, dass es sich um eine selektive Stichprobe handelt, da zum einen lediglich die Teilnehmenden, die ab dem Jahr 2017 bei den Quartierskonferenzen registriert wurden, einen Fragebogen erhalten haben. Zum anderen hat die Mehrheit dieser Gruppe den Fragebogen nicht ausgefüllt (62 %), so dass es sich bei der Stichprobe letztendlich um 38 % der Personen handelt, die ab dem Jahr 2017 ein- oder – vor allem – mehrmals an einer Quartierskonferenz teilgenommen haben. Möglicherweise fallen die Ergebnisse dadurch sehr positiv aus. Dass die Ergebnisse insgesamt sehr positiv ausfallen, kann auch durch die zumeist positive Formulierung der Items zu erklären sein, denn vor allem ältere Befragte tendieren eher dazu, einer Aussage zuzustimmen als diese zu verneinen (Motel-Klingebiel, Klaus & Simonson, 2014).

Da einige Subgruppen nur schwach vertreten waren (z. B. Personen mit als schlecht eingeschätzter Gesundheit), konnten häufig keine (zuverlässigen) Aussagen über solche Gruppen getroffen werden, was eine weitere Limitation darstellt.

Unter Beachtung der methodischen Grenzen, können aber dennoch wichtige Erkenntnisse aus den Daten gezogen werden, die vor allem für die zukünftige Arbeit des Generationennetzes Gelsenkirchen e. V. von Bedeutung sein könnten.

Die Quartierskonferenzen werden als Beteiligungsformat angesehen, das eine Vielzahl an Funktionen für die Teilnehmenden erfüllt. Die zentrale Funktion der Konferenzen ist die Tatsache, dass Teilnehmende dort Informationen zu Angelegenheiten ihres Stadtteils erhalten. Darüber hinaus werden die Konferenzen geschätzt, weil dort soziale Kontakte aufgebaut und gepflegt werden. Dies ist vor allem für Befragte in einem hohen Alter bzw. für Alleinwohnende relevant. Quartierskonferenzen haben darüber hinaus auch eine Dialogfunktion. Zudem stellen sie eine Plattform dar, um als Bürger\*in oder lokaler Akteur Anliegen und Ideen einbringen zu können. Für jede\*n vierte\*n Befragte\*n haben die Quartierskonferenzen außerdem eine Empowermentfunktion. Neben diesen Prozessdimensionen darf aber nicht unterschlagen werden, dass die Quartierskonferenzen auch ein Instrument sind, mit dem Probleme angegangen und gelöst oder Ideen umgesetzt werden können, wenngleich diese Facette nur von 15 % als wichtiges Ergebnis ihrer Teilnahme genannt wurde. Sofern Personen nicht (mehr) an den Quartierskonferenzen teilgenommen haben, wurde in erster Linie Zeitmangel als Grund genannt, gefolgt von gesundheitlichen Gründen. Für einige Befragte, die nur ein- oder zweimal teilgenommen haben, führten außerdem für sie nicht ansprechende Themen zu einem Teilnahmeabbruch. Andere, vor allem mit der Ausgestaltung der Quartierskonferenzen zusammenhängende mögliche Gründe, wie z. B. nicht verständlicher Ablauf, Atmosphäre, Misserfolg bei der Umsetzung von Anliegen, spielten eine untergeordnete Rolle. Insgesamt mehr als acht von zehn Befragten möchten, dass die Quartierskonferenzen nach Projektende fortgesetzt werden. Selbst von denjenigen, die nur ein- oder zweimal teilgenommen haben, sprachen sich über sechs von zehn Befragten für eine Fortführung der Konferenzen nach Projektende aus. Damit unterstreichen die Ergebnisse die Wichtigkeit quartiersbezogener, wohnortnaher Beteiligungsformate, die bereits in ähnlicher Form in anderen Projekten erprobt wurden (z. B. Bezzola & Fux, 2016; Rüßler, Köster, Stiel & Heite, 2015).

Auch die Technikbotschafter\*innen werden als wertvolle Akteure wahrgenommen. Sie sind den meisten Befragten bekannt und die Mehrheit bewertet ein solches Angebot als nützlich. Die Angebote werden von einigen als noch ausbaufähig eingeschätzt. Möglicherweise werden mit den Angeboten eher sozioökonomisch Bessergestellte erreicht, was dem Leitgedanken des Projekts entgegenstehen würde. Hier ist jedoch Vorsicht geboten, da es sich bei dieser Stichprobe nicht um die gesamte (ältere) Quartiersbevölkerung handelt, sondern lediglich um die Teilnehmerschaft der Quartierskonferenzen – und auch hier wurden bestimmte Gruppen unterproportional erreicht (Heming et al., 2019). Um einschätzen zu können, inwiefern vulnerable Personengruppen mit den Angeboten der Technikbotschafter\*innen erreicht wurden, ist daher die Nutzerbefragung Technikbegleitung aufschlussreicher (Nowak et al., 2018).

Auch in Bezug auf die Digitale Quartiersplattform spricht sich die Mehrheit für ihren Erhalt nach Projektende aus, obwohl nur jede\*r fünfte Befragte die Digitale Quartiersplattform nutzt. In der Nutzergruppe scheinen bestimmte Gruppen (z. B. Frauen, ab 80-Jährige) unterrepräsentiert. Jedoch sei auch hier nochmals angemerkt, dass es sich nur um die Teilnehmerschaft der Quartierskonferenzen handelt. Um die Nutzerbreite zuverlässig zu erfassen, wäre eine Erhebung von Nutzerdaten direkt über die Digitale Quartiersplattform besser geeignet. Hinsichtlich der Bewertung der Digitalen Quartiersplattform wurde deutlich, dass die Mehrheit angab, die abgefragten Aspekte nicht beurteilen zu können. Diejenigen, die ihre Einschätzung abgeben konnten, bewerteten Nützlichkeit, Bedienbarkeit und Partizipation bei der Entwicklung mehrheitlich als gegeben; lediglich „noch viele Baustellen“ sahen einige.

Zu guter Letzt konnte eine Einschätzung zu den Techniktreffs in Erfahrung gebracht werden. Diese wurden mehrheitlich als nützlich eingeschätzt, wenngleich es einige Gruppenunterschiede gibt. Zwei von drei Befragten können sich vorstellen, einen Techniktreff aufzusuchen, aber auch hier gibt es Unterschiede zwischen bestimmten Gruppen. Es sollte darauf geachtet werden, dass diese Orte nicht zu exklusiven „Clubs“ für ausschließlich Technikinteressierte werden, sondern für alle (älteren) Quartiersbewohner\*innen und insbesondere für diejenigen mit geringer Technikerfahrung ansprechend und einladend sind. Eine Untersuchung sollte in Zukunft erfolgen, wenn die Techniktreffs bereits eine Zeitlang implementiert sind und regulär betrieben werden.

### **Zur Gruppendiskussion**

Wie in Kap. 2.3.2 angedeutet, wurde die Gruppendiskussion aus eher pragmatischen Gründen Einzelinterviews vorgezogen. Daher erfolgte auch die qualitative Auswertung rein inhaltsanalytisch. Damit ist die Möglichkeit, die eine Gruppendiskussion bietet (z. B. Auswertung mittels der Dokumentarischen Methode (Bohnsack, 2013)), nicht ausgeschöpft worden. Als weitere Limitation muss festgehalten werden, dass einige Mitglieder der Steuerungsgruppen/Ko-Kreise am Diskussionstermin verhindert waren, so dass einige Perspektiven fehlen. Dennoch liefern die Ergebnisse brauchbare Hinweise für die praktische Arbeit des Generationennetzes Gelsenkirchen e. V.. Zudem konnten Reflexionsprozesse bei den Beteiligten auch untereinander angestoßen werden, dadurch, dass jeder Teilnehmende seine Wahrnehmung offen legen konnte. Dies wäre so in Einzelinterviews nicht möglich gewesen.

### **Zur Nutzerbefragung**

Auch die Nutzerbefragung Technikbegleitung ist nicht frei von methodischen Limitationen. Zu nennen ist die kleine Stichprobengröße von 78 Personen. Zudem lag die Übermittlung der Fragebögen an die Nutzer\*innen in der Verantwortung der Technikbotschafter\*innen. Dadurch ist nicht sichergestellt, ob tatsächlich alle Nutzer\*innen nach einem Angebot der Technikbotschafter\*innen einen Fragebogen erhalten haben (Nowak et al., 2018). An anderer Stelle haben wir hierzu festgehalten:

„Die Ergebnisse haben gezeigt, dass die Angebote der Technikbotschafter\*innen eine gute Möglichkeit zu sein scheinen, die eigene Technikkompetenz zu erhöhen und Problemen im Umgang mit moderner Technik zu begegnen. Dennoch muss an dieser Stelle auch betont werden, dass Gruppen, die als ‚schwer erreichbar‘ gelten, eher weniger in der Nutzergruppe zu finden sind. Zudem handelt es sich bei Technikbotschafter\*innen nicht um Dienstleister im klassischen Sinne, sondern um bürgerschaftlich Engagierte, die ihre Angebote entgeltfrei zur Verfügung stellen. Diese ehrenamtlichen Strukturen sollen keinesfalls den Anschein erwecken, dass staatliche Unterstützung zur Stärkung der Technik- und Medienkompetenz nicht mehr erforderlich sei.“ (Nowak et al., 2018, i)

Durch den drei-phasigen Aufbau der Evaluation inklusive der Rückkopplungsschleifen ist es gelungen, anwendungsorientierte Fragestellungen aus dem Projektkontext zu beantworten, Prozesse zu modifizieren und Empfehlungen auszusprechen. In diesem Zusammenhang bleibt noch zu erwähnen, dass gerade durch den Praxischarakter des Evaluationsprozesses die besondere Rolle im Forschungsfeld, die die Evaluation inne hatte, hervorgehoben werden konnte, da durch die Rückkopplungen das gegenseitige Vertrauen und Verständnis im Begleitforschungskontext wechselseitig gestärkt werden konnte.

## 5 Literaturverzeichnis

- Aner, K. (2016). Diskussionspapier Partizipation und partizipative Methoden in der Gerontologie. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 49(2), 143–147. <https://doi.org/10.1007/s00391-015-1016-7>
- Bezzola, F. & Fux, S. (2016). *Evaluation der Gemeinwesenarbeit Cham. Bericht* (Hochschule Luzern - Soziale Arbeit, Institut für Soziokulturelle Entwicklung, Hrsg.). Luzern.
- Bohnsack, R. (2013). *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung* (SpringerLink : Bücher, 3., akt. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bourdieu, P., Wacquant, L. & Beister, H. (2017). *Reflexive Anthropologie* (Suhrkamp-Taschenbuch Wissenschaft, Bd. 1793, 4. Auflage).
- Bubolz-Lutz, E. & Stiel, J. (2018). *Technikbegleitung. Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier* (Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ, Bd. 5, 5 Bände). Dortmund.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeGEval - Gesellschaft für Evaluation e.V. (2017). *Standards für Evaluation. Erste Revision 2016*. Mainz.
- Freese, K., Heite, E. & Lukas, M. (2018). Beteiligungsformate. In E. Heite & H. Rüßler (Hrsg.), *Quartiersnetzwerke mit Älteren entwickeln* (Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ, Bd. 3, S. 49–56). Dortmund.
- Grates, M., Heming, A.-C., Vukoman, M., Schabsky, P. & Sorgalla, J. (2019). New Perspectives on User Participation in Technology Design Processes: An Interdisciplinary Approach. *The Gerontologist*, 59(1), 45–57. <https://doi.org/10.1093/geront/gny112>
- Grates, M., Krön, A. & Rüßler, H. (2018). *Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation erfassen*. (Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ, Bd. 1, 5 Bände). Dortmund.
- Heite, E. & Rüßler, H. (Hrsg.). (2018). *Quartiersnetzwerke mit Älteren entwickeln* (Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ, Bd. 3, 5 Bände). Dortmund.
- Heming, A.-C., Grates, M., Krön, A., Rüßler, H. & Vukoman, M. (2019). *Partizipative Entwicklung von Quartiersnetzwerken. Ein Prozessbericht zur Entwicklung von Partizipations- und Kooperationsstrukturen dargestellt am Fallbeispiel Gelsenkirchen* (Fachhochschule Dortmund, Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften, Hrsg.) (Partizipative Quartiersentwicklung). Dortmund: Arbeitsgruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“.
- Kardoff, E. von (2015). Qualitative Evaluationsforschung. In U. Flick, E. von Kardoff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (Rowohlts Enzyklopädie, Bd. 55628, Originalausgabe, 11. Auflage, S. 238–250). Reinbek bei Hamburg: rowohlts enzyklopädie im Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Krön, A., Grates, M. & Rüßler, H. (Januar 2017). *QuartiersNETZ: Quartiersprofile. Eine Beschreibung der Referenzquartiere im Projekt „QuartiersNETZ“* (Fachhochschule Dortmund, Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften, Hrsg.) (Partizipative Quartiersentwicklung). Dortmund: Arbeits-

- gruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“. Verfügbar unter <https://opus4.bsz-bw.de/fhdo/frontdoor/index/index/docId/312>
- Krön, A., Rüßler, H. & Just, M. (2019, i. E.). *Teilhaben und Beteiligen auf Quartiersebene - Aufbau von Partizipationsstrukturen mit älteren Menschen. Erkenntnisse aus dem QuartiersNETZ-Teilprojekt "Partizipationsmodell"* (Fachhochschule Dortmund, Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften, Hrsg.) (Partizipative Quartiersentwicklung). Dortmund: Arbeitsgruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“.
- Mäder, S. (2013). Die Gruppendiskussion als Evaluationsmethode: Entwicklungsgeschichte, Potenziale und Formen. *Zeitschrift für Evaluation*, 12(1), 23–51.
- Motel-Klingebiel, A., Klaus, D. & Simonson, J. (2014). Befragungen von älteren und alten Menschen. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 781–786). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-18939-0\\_59](https://doi.org/10.1007/978-3-531-18939-0_59)
- Nowak, S., Stiel, J. & Grates, M. (2018). *Nutzerbefragung Technikbegleitung. Befragung von Nutzer\*innen der Angebote der Technikbotschafter\*innen im Projekt QuartiersNETZ* (Fachhochschule Dortmund, Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften, Hrsg.). Dortmund: Arbeitsgruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“. Verfügbar unter <https://opus.bsz-bw.de/fhdo/frontdoor/deliver/index/docId/1904/file/Nowak+et+al.+Nutzerbefragung+Technikbegleitung.pdf>
- Alltägliche Lebensführung. Arrangements zwischen Traditionalität und Modernisierung.* (1995). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften; Imprint.
- Rüßler, H., Köster, D., Stiel, J. & Heite, E. (2015). *Lebensqualität im Wohnquartier. Ein Beitrag zur Gestaltung alternder Stadtgesellschaften*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Schäffer, B. (2010). Gruppendiskussion. In R. Bohnsack, W. Marotzki & M. Meuser (Hrsg.), *Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung* (UTB Erziehungswissenschaft, Sozialwissenschaft, Bd. 8226, 3., durchges. Aufl., S. 75–80). Opladen [u.a.]: Budrich.
- Sorgalla, J. & Lammert, M. (2018). Personalisierbare Bedienung für Haushaltsgeräte am Beispiel der Wunschbedienung. In A. Diepenbrock, J. Sorgalla & S. Sachweh (Hrsg.), *Partizipative Technikentwicklung – Methodik und Umsetzungsbeispiele* (Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ, Bd. 4, S. 102–111). Dortmund.
- Stockmann, R. & Meyer, W. (Hrsg.). (2014). *Evaluation. Eine Einführung* (UTB, 8337: Sozialwissenschaften, 2., überarb. und aktualisierte Aufl). Opladen [u.a.]: Budrich.
- Tesch-Römer, C., Weber, C. & Webel, H. (2016). *Nutzung des Internets durch Menschen in der zweiten Lebenshälfte. DZA-Fact Sheet* (DZA, Hrsg.). Berlin.
- U. S. Department of Commerce. 2016. *Digitally Unconnected in the U.S.: Who's Not Online and Why?* Washington, D.C.: National Telecommunications and Information Administration (NTIA). Zugriff am 04.12.2017. Verfügbar unter <https://www.ntia.doc.gov/blog/2016/digitally-unconnected-us-who-s-not-online-and-why>