



# USER-INVOLVEMENT IN DER PRAXIS & FORSCHUNG SOZIALER ARBEIT

Analyse der Sozialen Stadtrundgänge des Vereins Surprise  
aus der Perspektive der Stadtführer

Masterthesis  
Kevin Bitsch  
Januar 2018

# User-Involvement in der Praxis & Forschung Sozialer Arbeit

Analyse der Sozialen Stadtrundgänge des Vereins  
Surprise aus der Perspektive der Stadtführer

Verfasser	Kevin Bitsch
Studienbeginn	FS/ 2014
Fachbegleitung	Dr. Emanuela Chiapparini
Abgabetermin	10. Januar 2018

## Abstract

Mit dem Begriff User-Involvement wird in der Sozialen Arbeit eine Kooperation zwischen Professionellen und AdressatInnen beschrieben, welche die Expertise aller Beteiligten anerkennt. Der User-Involvement-Ansatz gewinnt immer mehr an Bedeutung, dennoch gibt es nur wenig Erkenntnisse über dessen Umsetzung und Auswirkung in der Praxis und Forschung der Sozialen Arbeit in der Schweiz.

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, Erkenntnis zum User-Involvement-Ansatz in Projekten der Praxis und der Forschung zu erarbeiten. Dazu werden die Sozialen Stadtrundgänge des Vereins Surprise aus der Perspektive der Stadtführer analysiert, indem über die Forschungsfragestellungen allgemeine Schlussfolgerungen zu den Sozialen Stadtrundgängen, Chancen und Herausforderungen für die Stadtführer und Bezugspunkte zum User-Involvement-Ansatz hergeleitet werden. Parallel dazu werden, mit dem Einbezug eines Adressaten des Vereins Surprise in den Forschungsprozess, Erkenntnisse zum User-Involvement in Research erarbeitet und reflektiert. Die Datenerhebung erfolgt mittels narrativen Interviews, welche inhaltsanalytisch (Kuckartz, 2016) ausgewertet werden.

Die Ergebnisse der Analyse zeigen, dass die Tätigkeit als Stadtführer Prozesse der persönlichen Entwicklung anstösst, Chancen auf finanzieller Ebene entstehen und organisatorische Herausforderungen bewältigt werden müssen. Weiter kann dargelegt werden, dass die Sozialen Stadtrundgänge des Vereins Surprise Bezugspunkte zum User-Involvement-Ansatz aufweist und somit als Projekt auf der Basis des User-Involvements dargestellt werden kann.

## Dank

Ich bedanke mich an dieser Stelle herzlich bei meiner Fachbegleitung Frau Dr. Emanuela Chiapparini für die Unterstützung im Erarbeitungsprozess. Ich danke zudem dem Verein Surprise, allen voran meinem Forschungspartner Herrn Markus Christen, für die Zusammenarbeit. Ein besonderer Dank geht an meine Frau Sarah und meine Familie für die Organisation rund um die Erarbeitung der Masterthesis. Schliesslich bedanke ich mich bei Herrn Andreas Papalini und Frau Regula Mengisen für die Korrekturen.

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Zielsetzung und Fragestellung .....	3
1.2	Aufbau der Arbeit .....	3
2	Grundlagen.....	5
2.1	Verein Surprise .....	5
2.2	User-Involvement.Ansatz .....	7
2.2.1	Definition.....	8
2.2.2	Service- User/ AdressatInnen .....	8
2.2.3	Theoriebezüge .....	10
2.2.4	Rollenverständnis .....	11
2.2.5	Partizipation.....	11
2.2.6	Macht .....	13
2.2.7	Empowerment .....	13
2.3	User-Involvement in Research.....	15
3	Einblick in die Forschung & Praxis .....	18
3.1	Projekte in der Praxis.....	20
3.2	Projekte in der Forschung .....	22
4	Methodisches Vorgehen .....	24
4.1	Überblick über den Forschungsprozess .....	24
4.2	Forschungsdesign.....	24
4.3	Qualitätsmerkmale .....	25
4.4	Erhebungsmethode.....	26
4.4.1	Erzählstimulus .....	28
4.4.2	Exmanente Fragen .....	29
4.4.3	Interviewleitfaden .....	29
4.4.4	Durchführung der Datenerhebung.....	30
4.5	Organisation der erhobenen Daten .....	31
4.5.1	Zugang und Kooperation.....	31
4.5.2	Fallübersicht .....	32
4.5.3	Sampling-Strategie.....	33
4.5.4	Sampling .....	35
4.6	Auswertungsmethode .....	36
4.7	Reflexion des methodischen Vorgehens .....	39

5	Darstellung der Ergebnisse.....	40
5.1	Eckdaten.....	42
5.2	Auswirkungen der Stadtführungen.....	43
5.3	Herausforderungen.....	45
5.4	Öffentlichkeit.....	47
5.5	Umsetzung Soziale Stadtrundgänge.....	48
5.6	Einstellung der Stadtführer zu den Stadtführungen.....	50
5.7	Zusammenarbeit.....	51
5.8	Partizipation.....	54
5.9	Empowerment.....	56
5.10	Macht.....	59
6	Auswertung der Co- Forschung.....	60
6.1	Vorbereitung.....	61
6.2	Durchführung.....	63
6.3	Auswertung.....	66
6.4	Erkenntnisse aus dem Forschungsprozesses.....	67
7	Diskussion der Ergebnisse & Beantwortung der Fragestellungen.....	69
7.1	Allgemeine Schlussfolgerungen zu den Sozialen Stadtrundgängen (F1).....	69
7.2	Chancen und Herausforderungen in der Tätigkeit als Stadtführer (F2).....	71
7.3	Bezüge zu zentralen Aspekten des User-Involvement-Ansatzes (F3).....	74
7.4	Exkurs: Diskussion der Ergebnisse aus dem Co-Forschungsprozess.....	78
8	Fazit und Ausblick.....	80
9	Literaturverzeichnis.....	82
10	Selbstständigkeitserklärung.....	91
11	Anhang.....	92

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht zu den Angeboten des Vereins Surprise (Surprise 2017b, S.5) ....	7
Abbildung 2: Partizipationsformen (Chiapparini & Eicher, 2017).....	12
Abbildung 3: Fallübersicht (eigene Darstellung) .....	32
Abbildung 4: Erste Auswahlphase. Merkmaltabelle (eigene Darstellung) .....	34
Abbildung 5: Zweite Auswahlphase. Merkmaltabelle (eigene Darstellung) .....	34
Abbildung 6: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (Kuckartz, 2012. S.78).....	36

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht zu den Kategorien (eigene Darstellung) .....	41
---	----

## 1 Einleitung

Armut galt in der Schweiz lange Zeit als Tabuthema und fand erst um die Jahrtausendwende breiten Einzug in den politischen und öffentlichen Diskurs. In den letzten fast zwanzig Jahren wurden in den Bereichen der Armutsbekämpfung und der Armutsprävention unterschiedlichste Massnahmen entwickelt und umgesetzt, welche zu einer Senkung der Armutsquote von 9.3% im Jahre 2007 (Bundesamt für Statistik, 2017a) auf 7% im Jahre 2015 (ebd.) beigetragen haben. Dennoch ist es nur schwer nachzuvollziehen, wie in einem der wohlhabendsten Länder Europas (Eurostat, 2017) über eine halbe Million Menschen von Armut betroffen sein können und 14.7% der Bevölkerung (Bundesamt für Statistik, 2017b) als armutsgefährdet eingestuft werden. Schuwey & Knöpfel (2014) sehen eine der Hauptursachen für die Armut in der Schweiz darin, dass es dem Sozialstaat noch nicht gelungen ist auf gesellschaftliche Veränderungen, wie beispielsweise die Pluralisierung der Lebensformen, die Veränderung des Arbeitsmarktes oder die demografische Entwicklung zu reagieren. Weiter beschreiben die AutorInnen<sup>1</sup>, dass auch individuelle Faktoren einen Einfluss auf die Lebenslage haben können, dieser aber, im Vergleich zu den strukturellen Bedingungen, geringer ist (S.88). Zellweger, Mabillard & Schusselé (2011. S.16) nennen hier beispielsweise die Nichtinanspruchnahme staatlicher Unterstützungsleistungen von anspruchsberechtigten Personen, als einer dieser individuellen Faktoren. Die Auswirkungen der Armut sind vielschichtig und haben Folgen für die Armutsbetroffenen selber aber auch für die gesamte Gesellschaft. Auf individueller Ebene können negative Einflüsse auf die Wohn- und Gesundheitssituation, eine mangelnde soziale Integration und permanenter, finanzieller Druck als negative Folgen von Armut genannt werden. Auf der gesellschaftlichen Ebene entstehen, durch die negativen Auswirkungen von Armut auf das Individuum, Kosten, welche von der Gesellschaft getragen werden müssen. Weiter kann eine grosse Ungleichheit in der Bevölkerung zu sozialen Spannungen führen (Schuwey & Knöpfel, 2014. S.121-139). In der Schweiz existieren unterschiedliche staatliche Unterstützungs- und Präventionsangebote, welche einerseits dazu beitragen sollen, die Auswirkungen von Armut abzuschwächen oder die Entstehung einer Armutssituation zu vermeiden. Dies geschieht in einer Kombination von finanzieller Unterstützung aber auch durch Weiterentwicklung individueller Fähigkeiten.

---

<sup>1</sup> Für eine geschlechtergerechte Sprache werden in der vorliegenden Masterthesis hauptsächlich Vollformen verwendet, wenn Frauen und Männer gemeint sind. In einzelnen Fällen wird mit einem Binnen-I auf das männliche und weibliche Geschlecht verwiesen. (Abteilung für die Gleichstellung der Universität Bern,2017)



Neben den Unterstützungsleistungen durch den Staat organisieren auch private Vereine Angebote zur Bekämpfung und Eindämmung von Armut. Auch hier sind Massnahmen unterschiedlich und reichen von rein materieller Unterstützung über die Ermöglichung von gesellschaftlicher Teilhabe bis hin zu Projekten, welche auf der Basis von Erfahrungswissen armutsbetroffener Menschen neue Angebote schafft. Eines dieser Angebote bilden die Sozialen Stadtrundgänge<sup>2</sup> des Vereins Surprise, welches einem breiten Publikum die Möglichkeit bietet, die Städte Basel und Zürich aus der Perspektive von Armutsbetroffenen kennenzulernen. Ausgangslage für die Konzeption der einzelnen Stadtrundgänge bilden dabei die Biografien und die Erfahrungen der verschiedenen Stadtführer<sup>3</sup>. Diese werden in Zusammenarbeit mit Fachkräften des Vereins Surprise aufgearbeitet und unter Einbezug wichtiger Orte und Institutionen zu Stadtrundgängen zusammengestellt. Die starke Fokussierung des Erfahrungswissens der Adressaten<sup>4</sup> und Adressatinnen ermöglicht dem Publikum nicht nur einen authentischen Einblick in die Thematik der Armut in der Schweiz, sondern befähigt die Stadtführer auch dazu, als Experten ihrer Lebenslagen in der Öffentlichkeit aufzutreten. (Surprise, 2015. S.23). Der Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in Projekten der Praxis, der Lehre und der Forschung in der Sozialen Arbeit gewinnt in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung (Heidenreich & Laging, 2016) und wird theoretisch unter dem Begriff User-Involvement (UI) diskutiert. In der Auseinandersetzung mit den Grundalgen des UI-Ansatzes ist schnell festzustellen, dass eine klare theoretische Definition des Ansatzes (Askheim, 2003; Beresford & Carr, 2012; Chiapparini, 2016) oder konkrete Vorschläge zu dessen Umsetzung (Rhodes, 2012. S.2) noch nicht vorhanden sind. Zu diesem Schluss kommt auch Wendland (2017. S.97-98) und nennt zwei mögliche Szenarien, wie zukünftig mit der Offenheit und Vielfältigkeit des UI-Ansatzes umgegangen werden kann. Einerseits schlägt die Autorin vor, dass für jedes Projekt auf der Basis des UI-Ansatzes dargelegt werden soll, mit welchem Grundverständnis dieser angewendet wird und andererseits nennt sie, als weitere Möglichkeit, die klare Eingrenzung und Definition der theoretischen Bezüge des UI- Ansatzes. Schön (2016) kommt über eine Analyse von wissenschaftlichen Artikel zum Thema UI zur Erkenntnis, dass Projekte auf der Basis des UI- Ansatzes in der Praxis Sozialer Arbeit zwar von Adressaten und Adressatinnen sowie Fachkräften positiv bewertet werden, diese aber immer noch ohne grosse Vorbereitung initiiert werden, wenig Wissen über bewährte Methoden oder Auswirkungen dieser Projekte vorhanden ist und die Evaluationen des UI- Ansatzes aus

---

<sup>2</sup> Die Ausdrücke Soziale Stadtrundgänge, Stadtführungen und Touren werden in der vorliegenden Arbeit synonym verwendet.

<sup>3</sup> 2017 wurden die Stadtführungen ausschliesslich von männlichen Personen durchgeführt. Daher wird in der Beschreibung der Personen welche die Sozialen Stadtrundgänge durchführen, hauptsächlich die männliche Form verwendet.

<sup>4</sup> Die Begriffe Adressaten respektive Adressatinnen werden in Kapitel 2.2.2 näher ausgeführt.

der Sicht der AdressatInnen fehlen (S. 31). Ähnlich beschreibt Beresford (2013) den Wissenstand im Bereich des User-Involvement in Research (UIR) und meint, dass es nun an der Zeit sei den Ansatz systematisch zu untersuchen, dessen Grenzen und Möglichkeiten herauszuarbeiten sowie Vor- und Nachteile aufzuzeigen (S.147).

### 1.1 Zielsetzung und Fragestellung

Das Hauptziel der vorliegenden Arbeit liegt darin, in Anlehnung an Schön (2016) Erkenntnisse zur Umsetzung des UI- Ansatzes in der Praxis zu erarbeiten und Aussagen zur Anwendung des UIR- Ansatzes in einem eigenen Forschungsprojekt, in Anlehnung an Beresford (2013), treffen zu können. Dazu wird das Projekt der Sozialen Stadtrundgänge des Vereins Surprise aus der Perspektive der Stadtführer, also der Adressaten, analysiert mit den Zielen, Aussagen zur Auswirkung eines UI- Projektes in der Praxis zu generieren, die Umsetzung anhand von Zusammenhänge zwischen den theoretischen Grundlagen des Ansatzes und dem UI- Projekt herzustellen und schliesslich weitere allgemeine Erkenntnisse zu erarbeiten. Methodisch soll dabei so vorgegangen werden, dass ein Stadtführer des Vereins Surprise in einzelne Schritte des Forschungsprozesses, im Sinne eines UIR, einbezogen wird, mit dem Ziel, den gemeinsamen Forschungsprozess zu reflektieren und Erkenntnisse zur Umsetzung einer gemeinsamen Forschung mit einem Adressaten der Sozialen Arbeit festzuhalten.

Damit Erkenntnisse zu den oben dargestellten Zielen erarbeitet werden können, fokussiert die vorliegende Arbeit hauptsächlich die Tätigkeit der Stadtführer und orientiert sich an folgenden Fragestellungen:

- F1: Welche allgemeinen Schlussfolgerungen zu den Sozialen Stadtrundgängen des Vereins Surprise ergeben sich aus den Aussagen der Stadtführer.*
- F2: Welche subjektive Perspektive haben Stadtführer der Sozialen Stadtrundgänge des Vereins Surprise auf Chancen und Herausforderungen in ihrer Tätigkeit?*
- F3: Welche Bezüge zu zentralen Aspekten des User-Involvement-Ansatzes lassen sich aus den Aussagen der Stadtführer herstellen?*

### 1.2 Aufbau der Arbeit

Im Anschluss an die thematische Verortung und die Herleitung der Erkenntnisinteressen, werden im anschliessenden Kapitel die Grundlagen zur Beantwortung der Fragestellungen erarbeitet.

Dazu wird einerseits der Verein Surprise in seinen Grundzügen dargestellt sowie die Sozialen Stadtrundgänge darin positioniert. Andererseits werden die theoretischen Grundlagen des UI- Ansatzes erarbeitet und zentrale Aspekte daraus, zur Beantwortung der Fragestellung F3, zusammengefasst. Aufbauend auf die Grundlagentheorien werden auch zentrale Aussagen des UIR dargestellt. Anschliessend an die Darstellung der Grundlagen wird ein Überblick zu aktuellen UI- Projekten geschaffen und ein Abriss des Forschungsstandes des UI- Ansatzes in der Praxis und Forschung wird erarbeitet (Kapitel 3), bevor dann im vierten Kapitel auf das methodische Vorgehen zur Beantwortung der Fragestellungen eingegangen wird. Dabei werden die methodischen Grundlagen einer narrativen Datenerhebung erarbeitet, eine potentielle Umsetzung dargestellt und die tatsächliche Umsetzung beschrieben. Weiter werden die methodischen Grundlagen sowie die Umsetzung der Datenorganisation aufgeführt und die qualitative Inhaltsanalyse als Auswertungsmethode dargestellt. Die Auswertung der erhobenen Daten und der Co- Forschung<sup>5</sup> folgt in Kapitel fünf und sechs. Hier werden einerseits die Inhalte der einzelnen Kategorien beschrieben und zu jeder Hauptkategorie wird eine Zusammenfassung, im Sinne eines Fazits, erarbeitet. Andererseits wird der Co- Forschungsprozess dargestellt, reflektiert und zu allgemeinen Erkenntnissen zusammengefasst. Die Ergebnisse aus der Erhebung und die Erkenntnisse aus der Co- Forschung werden in Kapitel sieben diskutiert und integrativ dazu die Fragestellungen beantwortet.

### 1.3 Relevanz der Thematik

Mit dem User-Involvement liegt der Sozialen Arbeit nicht nur ein Ansatz vor, welcher den Einbezug von AdressatInnen unterstützt, sondern auch deren Perspektive und Rolle in den Mittelpunkt stellt. Chiapparini (2016) spricht in Verbindung mit dem UI- Ansatz, mit Bezugnahme auf verschiedene Autoren, gar von einem Paradigmenwechsel (S.25) in der Sozialen Arbeit. Wie bereits dargelegt werden konnte, ist der Ansatz international schon stark verbreitet und er gewinnt auch national immer mehr an Bedeutung. Verschiedene Autoren, darunter Beresford (2013), Schön (2016) und Wendland (2017) verweisen in ihrer Arbeit jedoch darauf, dass in den Bereichen Forschung, Praxis und Lehre noch ungenügend Erkenntnisse zum UI-Ansatz vorhanden sind. Die vorliegende Arbeit soll durch die Analyse eines Praxisprojektes und eine reflektierte Durchführung einer UI-Forschung Erkenntnisse zur Festigung des UI-Ansatzes generieren und gleichzeitig eine Brücke von der Forschung in die Praxis schlagen.

---

<sup>5</sup> Eine Auseinandersetzung mit den Begrifflichkeiten im UIR- Ansatz findet sich im Kapitel 2.3 der vorliegenden Arbeit.

Somit schliesst die vorliegende Masterthesis an einen aktuellen, bestehenden Diskurs in der Sozialen Arbeit an und greift den Bedarf nach Erkenntnissen zur Umsetzung und Anwendung des UI-, sowie des UIR-Ansatzes auf.

## 2 Grundlagen

Im nun folgenden Kapitel werden die Grundlagen der vorliegenden Masterthesis erarbeitet indem der Verein Surprise in seinen Grundzügen vorgestellt wird. Weiter wird der User-Involvement-Ansatz hergeleitet, dessen Bezugstheorien dargestellt und einzelne Aspekte daraus für eine Verknüpfung von Theorie und Praxisprojekt zusammengefasst. Schliesslich werden, auf der Basis der erarbeiteten theoretischen Grundlagen, methodische Prinzipien zur Durchführung eines Projektes mit dem Ansatz des User-Involvement in Research aufgeführt.

### 2.1 Verein Surprise

Der Verein Surprise wurde 1998 durch den Zusammenschluss verschiedener Strassenzeitungen aus Basel und Zürich gegründet. Stand bei Vereinsgründung noch vorwiegend der Vertrieb des Strassenmagazins im Zentrum, unterstützt Surprise seit 2003 armutsbetroffene Menschen durch unterschiedliche Angebote, welche Erwerbsmöglichkeiten schaffen, gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen oder niederschwellige Beratung anbieten (Surprise 2017a). Die freiwilligen Angebote richten sich an Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung, Personen mit einer Suchtproblematik, Migranten und Migrantinnen oder an langzeitarbeitslose Personen über fünfzig (Surprise 2017b, S.4). Die Ziele des Vereins sind auf unterschiedlichen Ebenen zu finden. Einerseits soll den Adressaten und Adressatinnen auf einer individuellen Ebene ermöglicht werden, (wieder) handlungsfähig zu werden und sich selbstständig weiterzuentwickeln. Andererseits werden auf einer gesellschaftlichen Ebene die Ziele verfolgt, die Öffentlichkeit für die Themen Armut und sozialen Gerechtigkeit zu sensibilisieren und über die Bereitstellung von fachlicher Expertise, einen Beitrag zum öffentlichen Diskurs zu leisten (Surprise 2016, S.6). Die Zusammenarbeit in den verschiedenen Angeboten ist geprägt von einer Begegnung auf Augenhöhe, einem respektvollen Umgang miteinander, einer Orientierung an den Ressourcen der Adressaten und Adressatinnen sowie deren Einbezug in Prozesse der Vereinsorganisation (ebd. S.7). Der Verein Surprise ist nicht gewinnorientiert, wird nicht subventioniert, deckt 65% seiner Kosten über das Strassenmagazin sowie die Organisation der Sozialen Stadtrundgänge und erhält 35% des Budgets in Form von Spenden oder Fördergeldern (ebd. S.4). Der Verkauf des Strassenmagazins Surprise ist auch heute noch das meistgenutzte Angebot des Vereins.

Über 370 Männer (70.5%) und Frauen (29.5%) verkauften 2016 gegen 400`000 Hefte und erreichten so nahezu 150`000 Leser und Leserinnen (ebd. S.4). Neben der Erwerbsmöglichkeit durch den Verkauf des Strassenmagazins, bietet Surprise an den drei Standorten Bern, Basel und Zürich entlohnte Teilzeitarbeitsplätze, sogenannte Chancenarbeitsplätze, an. Diese richten sich an Verkaufende des Strassenmagazins, welche geringe Chancen auf eine Festanstellung im ersten Arbeitsmarkt haben. Neben den Möglichkeiten eines Erwerbs, ermöglicht der Verein Surprise auch die gesellschaftliche Teilhabe durch Angebote wie den Strassenfussball, den Strassenchor oder das Café-Surprise (Surprise 2016, S.5). Ein Angebot, das einerseits die Möglichkeit eines Erwerbs bietet und gleichzeitig die gesellschaftliche Teilhabe fördert, sind die Sozialen Stadtrundgänge. Diese wurden 2012 konzipiert und 2013 zum ersten Mal öffentlich durchgeführt. Mit der Durchführung der Stadtrundgänge werden Ziele verfolgt, die Öffentlichkeit für die Thematik der Armut in der Schweiz zu sensibilisieren, den Stadtführern eine weitere regelmässige Verdienstmöglichkeit zu bieten und sie zu einer vermehrten Teilhabe in unterschiedlichen Bereichen zu befähigen. Die Inhalte der Stadtführungen basieren dabei auf den Biografien der jeweiligen Adressaten und Adressatinnen und werden in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden des Vereins Surprise erarbeitet. Dabei stehen Erlebnisse an unterschiedlichen Orten, in verschiedenen Institutionen oder mit unterschiedlichen Menschen in den jeweiligen Städten im Zentrum (Surprise 2016, S.18). Neben einer intensiven Biographiearbeit wird in der Ausbildung zum Stadtführer / zur Stadtführerin auch das Auftreten vor Publikum geübt und es wird Hintergrundwissen zum Thema Armut in der Schweiz erarbeitet. Nach der Ausbildung bilden sich die Stadtführer und Stadtführerinnen durch einen Austausch untereinander und mit internationalen Partnern stetig weiter (Surprise 2015, S.25). Seit der ersten Stadtführung 2013 haben Ende 2017 schätzungsweise 40`000 Menschen an über 2000 Führungen teilgenommen (Surprise 2017b, S.6). Weiter waren 2017 neun Stadtführer in Zürich (7 Stadtführer) und Basel (2 Stadtführer) tätig. Neben den bereits bestehenden Angeboten, initiiert der Verein Surprise weitere Angebote, welche vor allem den Stadtführern die Möglichkeit bieten, sich an verschiedenen Projekten zu beteiligen.

So arbeiten die Stadtführer und Mitarbeitenden des Vereins Surprise eng mit verschiedenen Hochschulen zusammen, nehmen an Konferenzen Teil oder gestalten, seit 2017 neu, einzelne Sequenzen zum Thema Armut in Primarklassen (ebd. S.14-16).

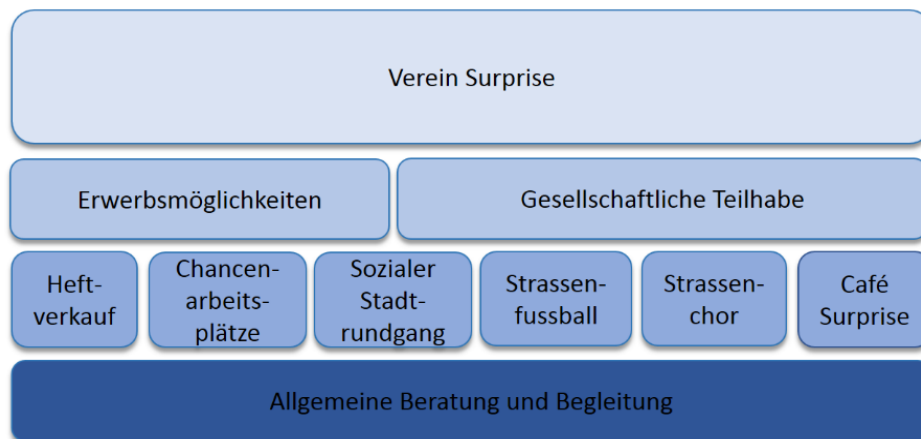


Abbildung 1: Übersicht zu den Angeboten des Vereins Surprise. (Surprise 2017b, S. 5)

## 2.2 User-Involvement-Ansatz

Der Ansatz des User-Involvements ist in verschiedenen Ländern verbreitet und wird unterschiedlich ausgeprägt angewendet. Chiapparini (2016) stellt fest, dass dieser in den englischsprachigen Ländern öfter in Projekten der Lehre, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit angewendet wird, als dies im deutschsprachigen Raum der Fall ist (S.137). Dabei ist Grossbritannien, nach Askheim (2012) eines der Länder, welches die Wichtigkeit des Einbezugs von Adressaten und Adressatinnen in Projekte der Sozialen Arbeit anerkennt und die Folgen daraus konsequent umsetzt (S.558). Dies mündet darin, dass Adressaten und Adressatinnen seit den 1990- Jahren in die Entwicklung von Projekten der Sozialen Arbeit integriert werden (Carr, 2004. S.5) und seit 2003 auch einen festen Platz in der Konzipierung und Durchführung der Lehre in der Soziale Arbeit haben (Beresford, Casey & MacDonough, 2016. S.70). Im deutschsprachigen Raum ist der UI-Ansatz noch wenig verbreitet, findet aber immer grösseren Anklang in Projekten der Sozialen Arbeit. Dabei werden zum Beispiel in Deutschland (Heidenreich & Laging, 2016. S.106-123) und in der Schweiz (Eicher & Chiapparini, 2016. S.124-140) Kurse, auf der Basis des UI-Ansatzes, in der Lehre der Sozialen Arbeit installiert. Auch in verschiedenen Praxisprojekten in der Schweiz können Bezüge zum UI-Ansatz hergestellt werden, wobei hier anzumerken ist, dass diese zu einem grossen Teil im Bereich der psychischen Gesundheit (ebd. S.124) anzusiedeln sind. Spezifisch im Bereich der Sozialen Arbeit können die Sozialen Stadtrundgänge des Vereins Surprise (Surprise, 2017a), das Internetcafé Planet 13 (Planet 13, 2010) oder die Hepatitis C-Kampagne von Infodrog (Coste & Droz 2002) als Beispielprojekte genannt werden.

### 2.2.1 Definition

Eine eindeutige Definition des UI-Ansatzes liegt aktuell noch nicht vor (Chiapparini, 2016c. S.26; Schön, 2016. S.27). Einen möglichen Grund dafür sieht Beresford (o.J. S.2) im Konsultationspapier (*Service User/Consumer Involvement and Social Work*) der International Federation of Social Workers (IFSW), darin, dass der Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in der Sozialen Arbeit, je nach Projekt, Zeitpunkt oder Land verschiedene Bedeutungen haben kann. Mit Bezugnahme auf verschiedene AutorInnen (Beresford, o.J. S.2; Beresford, 2013. S.142-143; McLaughlin, 2011. S.25-29; Chiapparini & Eicher, 2017) kann jedoch dargelegt werden, dass der Einbezug der Adressaten und Adressatinnen eine zentrale Rolle einnimmt und unterschiedlich ausprägt in Projekten der Forschung, der Lehre und der Praxis in der Sozialen Arbeit zu finden ist. Der Einbezug reicht dabei von der Konsultation der Adressaten und Adressatinnen als Informationsquelle, über eine partnerschaftliche Zusammenarbeit bis zu, von AdressatInnen selbstständig geleiteten Projekte.

In den Definitionen der AdressatInnen-Organisationen *Shaping Our Lives (2017)* und *Shared Learning Group on Involvement (2017)* aus England, geht hervor, dass diese AdressatInnen-Organisationen, auch von einem Einbezug mit verschiedenen Ausprägungen ausgehen und den Adressaten und Adressatinnen gleichzeitig eine aktive Rolle zuweist. Ausgehend von den oben aufgeführten Darlegungen wird der UI-Ansatz für die vorliegende Arbeit so definiert, dass Adressatinnen und Adressaten unterschiedlich ausgeprägt in Projekte der Sozialen Arbeit miteinbezogen werden und darin eine aktive Rolle übernehmen.

### 2.2.2 Service-User/ Adressaten und Adressatinnen

In der Auseinandersetzung mit einer adäquaten Bezeichnung von Personen, welche Angebote im Bereich der Sozialen Arbeit in Anspruch nehmen, haben sich im deutsch-, wie auch im englischsprachigen Raum unterschiedliche Begriffe durchgesetzt. Dabei werden je nach Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit verschiedene Bezeichnungen verwendet, welche unter anderem Aussagen zu der Beziehung oder zur Hierarchie in der Zusammenarbeit zulassen (McLaughlin, 2009b). Unabhängig davon, welcher Begriff im Rahmen der Zusammenarbeit in der Sozialen Arbeit verwendet wird, weisen die Autoren Beresford (2005. S.476) und McLaughlin (2009b. S.19) darauf hin, dass die verwendeten Begriffe zu reflektieren sind, denn Sprache ist nicht neutral und transportiert immer auch eine Haltung.

Im englischsprachigen Raum, werden Personen, welche in der vorliegenden Arbeit bisher mit den Termini Adressaten oder Adressatinnen bezeichnet wurden, in unterschiedlichen Kontexten mit den Begriffen Customer, Client, Service User oder Expert by experience (Beresford, 2005; Chiapparini, 2016c; McLaughlin, 2009b) bezeichnet. In Diskursen der Sozialen Arbeit im angelsächsischen Raum wird aktuell häufig der Begriff Service User verwendet und dieser hat sich auch in der Diskussion des UI-Ansatzes durchgesetzt. Der Begriff Service User beschreibt Personen, welche Angebote der Sozialen Arbeit in Anspruch nehmen oder in Anspruch genommen haben (Schön, 2016. S.22). Dabei wird den Service Usern eine aktive Rolle zugeschrieben (Chiapparini, 2016c. S.28), mit dem Recht, Einfluss auf die unterschiedlichen Angebote zu nehmen (McLaughlin, 2009b). Der Begriff ist nicht ohne Vorbehalte zu verwenden (Beresford, 2005; Chiapparini, 2016c; McLaughlin, 2009b; Schön, 2016), da er Personen, welche Angebote in der Sozialen Arbeit in Anspruch nehmen als homogene Gruppe beschreibt (Schön, 2016. S.22), sie nur im Kontext der Inanspruchnahmen darstellt ohne auf weitere Aspekte in ihren Leben einzugehen (McLaughlin, 2009b) und schliesslich auch Personen umfasst, welche keine Angebote der Sozialen Arbeit nutzen können oder nutzen wollen (Chiapparini, 2016c. S.29).

Dennoch wird der Term Service User national und international in den Bereichen Politik, Sozialwesen, Forschung und selbst von Service-User-Organisationen verwendet, da es keinen passenderen Begriff zu geben scheint (ebd. S.29).

Ein ähnliches Bild zeichnet sich auch im deutschsprachigen Raum. Auch hier existieren unterschiedliche Begriffe zur Bezeichnung von Personen, welche Angebote im Rahmen der Sozialen Arbeit in Anspruch nehmen. Dabei stellt Grossmass (2011. S.1) fest, dass sich die Begriffe an den jeweiligen Angeboten orientieren und so beispielsweise in Arbeitsfeldern, in denen längere Prozesse der Begleitung stattfinden von Klienten und Klientinnen gesprochen wird. Weitere Begriffe, welche in den deutschsprachigen Diskursen rund um die Soziale Arbeit häufig verwendet werden sind, AdressatInnen, NutzerInnen und KundInnen (Grasshoff, 2015. S.21-28). Dabei wird in allen drei oben genannten Begriffen die Asymmetrie in der Beziehung zwischen Personen, wie sie beispielsweise im KlientInnen Begriff noch mittransportiert wird, aufgehoben (Grossmann, 2011. S.3-5). Anstelle einer asymmetrischen Beziehung tritt eine grundsätzlich gleichgestellte Zusammenarbeit mit unterschiedlich gestalteten Beziehungen (ebd. S.3-5). Bezogen auf den UI-Ansatz wird von den Autorinnen Chiapparini( 2016c. S.30) und Wendland (2017. S.15) der Begriff Adressaten beziehungsweise Adressatinnen verwendet.



Durch die Verwendung dieses Begriffes wird, mit Bezugnahme auf Thiersch (2013) und Grasshof (2015) die Subjektivität von Personen in Angeboten der Sozialen Arbeit anerkannt und auf eine Passung zwischen institutionellem Angeboten und individuellen Bedürfnissen hingewiesen. Weiter wird mit dem AdressatInnen-Begriff eine symmetrische, nicht hierarchische Beziehung beschrieben und auf das Recht jedes Menschen auf ein Leben in Würde verwiesen. Thiersch (2013. S.29) nennt Konditionen, deren sich Professionelle der Sozialen Arbeit bewusst sein müssen um, eine Zusammenarbeit, wie sie im AdressatInnenbegriff beschrieben wird, zu ermöglichen. So müssen sie sich dem institutionellen Kontext ihrer Arbeit bewusst sein, eigene biografische Einflüsse aufarbeiten und den AdressatInnen Raum bieten, Schwierigkeiten oder Ängste zu benennen und Kritik anzubringen.

Aufgrund der oben ausgeführten Darlegungen werden für die vorliegende Arbeit die Begriffe Service User und Adressaten respektive Adressatinnen, im Bewusstsein derer Stärken und Schwächen, verwendet. Dabei ist anzumerken, dass der Begriff Service User zur Klärung des Wortes *User* im UI-Ansatz aufgeführt wird und in den Ausführungen primär die Termini Adressaten und Adressatinnen verwendet werden. Die Verwendung der Begriffe Adressaten und Adressatinnen kann damit begründet werden, dass so auf einen aktiven, partnerschaftlichen Einbezug und auf eine symmetrische, nicht hierarchische Beziehung in der Zusammenarbeit verwiesen wird, was den Grundlagen des UI-Ansatzes entspricht.

### 2.3 Theoriebezüge

Der UI-Ansatz ist ein komplexer und vielseitiger Ansatz, welcher nach Wendland (2017. S.97) auf einem klaren Rollenverständnis beruht und Bezüge zu den Theorien Empowerment, Partizipation und Macht aufweist. Dies geht aus einer systematischen Analyse von drei Texten zum Thema User-Involvement in der Sozialen Arbeit hervor, welche die Autorin zur Schliessung der theoretischen Lücke im UI-Ansatz erarbeitet hat (ebd. 2017). Aus der Analyse geht weiter hervor, dass die Entstehung und Entwicklung des UI-Ansatzes in unterschiedlichen Kontexten zu betrachten ist (ebd. S.81), damit der Ansatz in einem grösseren Zusammenhang verstanden werden kann und eine zu technische Anwendung verhindert wird (Beresford, 2012. S.21). Der UI-Ansatz zeichnet sich weiter durch verschiedene Charakteristika aus, welche von Chiapparini (2016c. S.26) als ein Verstehen von Einzelfällen, eine erfolgreiche Kooperation zwischen Fachpersonen und AdressatInnen, eine Veränderung der Machtverhältnisse in der Zusammenarbeit und der Entwicklung neuer innovativer Projekte in der Sozialen Arbeit zusammengefasst werden.

Nachfolgend werden, für die vorliegende Masterthesis, zentrale Resultate als theoretische Grundlage zusammengefasst, um in einem weiteren Schritt Bezüge zu einem Praxisprojekt herzustellen. Weiter dient die Zusammenfassung dazu, das Grundverständnis des UI-Ansatzes in der vorliegenden Arbeit aufzuzeigen, wie dies von Wendland (2017. S.97-98) vorgeschlagen wird.

## 2.4 Rollenverständnis

Wie bereits in der Definition (Kapitel 2.2.1) und in der Begriffsbestimmung (Kapitel 2.2.2) dargelegt werden konnte, wird den Adressaten und Adressatinnen im UI-Ansatz eine zentrale und aktive Rolle zugeordnet. Chiapparini (2016c. S.25) erkennt im Wechsel der AdressatInnen-Rolle weg vom passiven Leistungsempfänger oder von der passiven Leistungsempfängerin, hin zu einer aktiven Mitbestimmung und Orientierung an der Lebenswelt der Adressaten und Adressastinnen, einen Paradigmenwechsel. Dieser gründet auf dem kritisch reflexiven Theorieansatz der Sozialen Arbeit (ebd. S.25), welcher im englischsprachigen Raum durch Fook (2012) und im deutschsprachigen Raum durch Dewe und Otto (2012) diskutiert wird. Carr (2012. S.46-47) beschreibt die Rollen im UI-Ansatz als Co-Produktion zwischen Fachpersonen und Adressaten sowie Adressatinnen, welche zum Ziel hat Erfahrungswissen (Schön (2016) spricht hier von *User-Knowledge* (S.22)) auszutauschen und Lösungen für unterschiedliche Probleme zu erarbeiten. Die Zusammenarbeit gestaltet sich dabei partnerschaftlich und wertschätzend.

Wendland (2017. S.83) legt, mit Bezugnahme auf die analysierten Texte, dar, dass das Rollenverständnis im UI-Ansatz auch kritisch zu betrachten ist, indem sie auf mögliche Rollenkonflikte und die Herausforderungen der Machtverteilung zwischen den Fachpersonen und den Adressaten und Adressatinnen hinweist.

## 2.5 Partizipation

Der Begriff der Partizipation nimmt in der Beschreibung der theoretischen Grundlagen des UI-Ansatzes eine zentrale Rolle ein, wird aber unterschiedlich ausgelegt (Wendland, 2017. S.83). Schön (2016) erarbeitet auf der Grundlage des Partizipationsmodelles nach Arnstein (1969. S.217) die Begriffe *Non-Participation*, *Tokenism* und *Citizen Power* und legt dar, dass nur auf den obersten drei Stufen *Partnership*, *Delegated Power*, *Citizen control* des Modells (ebd. S.217) von User-Involvement gesprochen werden kann und die unteren fünf Stufen, *Manipulation*, *Therapy*, *Informing*, *Consultation* und *Placation* (ebd. S.217), als Teil von Partizipation oder Weg zu User-Involvement ausgelegt werden können (Schön, 2016. S.23).

Sie beschreibt demnach User-Involvement als Einflussnahme auf eine Teilhabe und eine gleichberechtigte Übernahme von Entscheidungsmacht (ebd. S.23).

Während im Text von Schön (2016) User-Involvement als höchste Form der Partizipation genannt wird, verweist Fleming (2012. S.55) zur Definition der Begriffe Partizipation und User-Involvement auf Adams (2008). Dieser sieht in User-Involvement die gesamte Breite der Möglichkeiten einer Teilhabe der Adressaten und Adressatinnen und beschreibt demgegenüber, ähnlich dem User-Involvement-Begriff bei Schön (2016), Partizipation als höchste Form der Teilhabe in der Adressaten und Adressatinnen eine aktive Rolle übernehmen, Auswahlmöglichkeiten haben, mehr Macht erhalten und in Entscheidungen auf der Ebene des Managements einbezogen werden (Adams, 2008. S.31).

Chiapparini (2016c) beschreibt Partizipation, mit Verweis auf Beresford und Carr (2012) als Zugang und Unterstützung zu Partizipation ohne näher auf den Begriff einzugehen. Sie nennt jedoch unterschiedliche Stufen des Einbezugs (Chiapparini, 2016c. S.27) was als impliziter Bezug zur Partizipation gedeutet werden kann (Wendland, 2017. S.85). In ein späteren Arbeit (Chiapparini & Eicher, 2017) erarbeiten die Autorinnen die Partizipationsformen *Informationsquelle*, *partnerschaftliche Kooperation* und *Selbstverwaltung* und beschreiben für die Bereiche der Forschung, Praxis und der Lehre verschiedene Ausprägungen des Einbezuges.

	Partizipationsform: <b>Informationsquelle</b>	Partizipationsform: <b>Partnerschaftliche Kooperation</b>	Partizipationsform: <b>Selbstverwaltung</b>
Forschung	Beratungsfunktion	Partnerschaftliche Zusammenarbeit (Mitentscheidung)	Selbstständige Durchführung von Forschungsprojekten gemäss gängigen Forschungsstandards
Praxis	Die Informationen der AdressatInnen werden als Beschreibungen eingeholt.	Die Informationen der AdressatInnen werden wertgeschätzt und es werden Wege gesucht, wie diese Einfluss nehmen können.	Verlagerung von Macht und Kontrolle, Entwicklung neuer Strukturen und Formen der Zusammenarbeit.
Lehre	AdressatIn als Informationsquelle.	AdressatIn wirkt in Entscheidungsprozessen mit.	Unterricht als Co-Produktion

Abbildung 2:Partizipationsformen (Chiapparini & Eicher, 2017)

In der vorliegenden Arbeit wird Partizipation, auf der Grundlage der oben ausgeführten Darlegungen, als Möglichkeiten der Einflussnahme auf eine Teilhabe und als Übernahme von Entscheidungsmacht verstanden, welche auf verschiedenen Stufen verortet werden können.

## 2.6 Macht

In der Beschreibung des UI-Ansatzes werden auf den verschiedenen Ebenen immer wieder Bezüge zur Thematik Macht hergestellt. So zum Beispiel auf den Ebenen der Begriffsbestimmung und der Partizipation. Daher kann dem Machtbegriff nach Wendland (2017, S.85) eine entscheidende Bedeutung zugeschrieben werden. Beresford und Carr (2012) legen Macht im Sinne einer Theorie aus (Wendland, 2017, S.25) und stützen sich dabei grundsätzlich auf den Machtbegriff, welcher von Lukes (1974) als Einflussnahme einer Partei auf eine andere gesehen wird (Beresford & Carr, 2012, S.29). Parteien können dabei Individuen, Gruppen oder Institutionen sein (ebd. S. 29). Macht ist nach Beresford (2012) verbunden mit Inklusion und Diversität wobei die Komponenten Zugang und Unterstützung gleiche und realistische Chancen für einen effektiven Einbezug verschiedener Menschen ermöglichen können (S.30). Unter Zugang wird die Möglichkeit der Teilnahme an politischen, organisationalen und entscheidungstreffenden Prozessen verstanden, wobei diese flexibel, fortlaufend und in jedem Fall kostenlos zu sein hat. Weiter soll der Zugang, im Sinne einer Gleichstellung, auch physisch, kulturell und kommunikativ ermöglicht werden (ebd. S.31). Unterstützung wird von Beresford (2012, S.30), mit Verweis auf eine frühere Arbeit (Beresford & Croft 1996, S.193), auf zwei Ebenen definiert. Einerseits wird auf der Ebene der Person die Weiterentwicklung, der Persönlichkeit und die Förderung von individuellen Fähigkeiten unterstützt, welche Adressaten und Adressatinnen brauchen, um an unterschiedlichen Prozessen teilzunehmen. Andererseits werden auf einer praktischen Ebene Unterstützungsleistungen erbracht, indem Adressaten und Adressatinnen der Zugang zu Informationen ermöglicht wird, die Vernetzung untereinander finanziell und administrativ unterstützt wird und Weiterbildungen ermöglicht werden.

Für die vorliegende Arbeit wird Macht, im Sinne einer Theorie nach Beresford und Carr (2012), als Einflussnahme einer Partei auf die Andere definiert. Dabei können Fachpersonen der Sozialen Arbeit Adressaten und Adressatinnen dabei unterstützen Macht zu erlangen, indem sie unter anderem Zugänge zu organisationalen und entscheidungstreffenden Prozessen ermöglichen und Unterstützung auf praktischer und persönlicher Ebene leisten.

## 2.7 Empowerment

Eine weitere wichtige Bezugstheorie im UI-Ansatz stellte der Empowerment-Ansatz dar (Wendland, 2017, S.86). Dieser beruht nach Chiapparini (2016c) auf den Traditionslinien der politischen Teilhabe und einem Handlungsplan der Sozialen Arbeit.

Dabei beschreibt die politische Teilhabe, die Teilhabe aller Bürger und Bürgerinnen an politischen Prozessen und basiert auf einer Selbstorganisation sozial ausgegrenzter Gruppen sowie auf verschiedenen sozialen Bewegungen. Die Ebene des Handlungsplans der Sozialen Arbeit umfasst Prozesse, welche Adressaten und Adressatinnen Ermächtigen und deren Selbstorganisation unterstützen (S.31). Basierend auf diesen Traditionslinien definieren Askheim (2003. S.23) und Herriger (2014. S.13) Empowerment als Prozesse des Erhaltens oder Zurückerhaltens von Macht, welche benötigt wird, um ein, nach eigener Definition, besseres Leben zu leben (ebd. S.13). Herriger (2014) stellt weiter fest, dass Empowerment-Prozesse auf einer individuellen, einer Gruppen-, einer institutionellen und einer Gemeindeebene stattfinden, wobei diese stark miteinander verknüpft sind (S.86). Dabei werden auf der individuellen Ebene Prozesse fokussiert, in welchen Menschen aus eigener Kraft ihre Leben wieder in die eigenen Hände nehmen. Auf der Ebene der Gruppe werden Prozesse ins Zentrum gerückt, in welchen Menschen zusammenfinden, neue Ressourcen erschliessen und so mehr Einfluss nehmen können. Die institutionelle Ebene fokussiert Prozesse in welchen Institutionen Empowerment-Prozesse ermöglichen, indem sie Zugänge schaffen und Mitbestimmung und Partizipation möglich machen. Auf der Ebene der Gemeinde spielen schliesslich Prozesse des Zusammenschlusses in einem Stadtteil oder einer Gemeinde eine grössere Rolle (ebd. S.86). Eine Umsetzung des Empowerment-Ansatzes in der Praxis Sozialer Arbeit mit unterschiedlichen Herausforderungen verbunden, welche Sozialarbeitenden, Adressaten und Adressatinnen aber auch Institutionen betreffen (Chiapparini, 2016c. S.32). Hier sehen sich Sozialarbeitende mit den Herausforderungen konfrontiert, dass sie beispielsweise Erfolg neu zu definieren haben (Herriger, 2014. S.214), sich ihre Rollen weg von ExpertInnen hin zu BeraterInnen verschiebt (Askheim, 2003. S.237) oder dass Unterstützungsangebote nicht standardisiert sind, sondern individuell ausgehandelt werden (Herriger, 2014. S.213). Auf der Ebene der Adressaten und Adressatinnen werden die Herausforderungen darin gesehen, dass die Forderungen nach Unabhängigkeit bei einigen Personen zu einer Überforderung führen kann (Chiapparini, 2016c. S.32) oder die Gestaltung einer gewinnbringenden Beziehung zu den Fachkräften der Sozialen Arbeit nicht erfolgt (Askheim, 2003. S.233). Die Institutionen sehen sich mit der Herausforderung konfrontiert, dass eine Umsetzung des Empowerment-Ansatzes zu Veränderung von organisatorischen und strukturellen Prozessen führen kann oder nicht im Rahmen des Mandates umgesetzt werden darf (Herriger, 2014. S.221).

Um eine professionelle Umsetzung des Empowerment- Ansatzes in der Praxis Sozialer Arbeit zu erreichen, ist nach Herriger (2014, S.231) und Askheim (2003, S.238) eine Akzeptanz und eine Auseinandersetzung mit den oben genannten Herausforderungen unabdingbar.

In der vorliegenden Arbeit wird Empowerment, als Prozess auf unterschiedlichen Ebenen ausgelegt, in denen Menschen aus eigener Kraft Macht erlangen und Veränderungen zu eine selbstdefinierten, besseren Leben anstossen.

## 2.8 User-Involvement in Research

User-Involvement in Research oder der Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in die Forschung basiert auf den Grundlagen des UI-Ansatzes und gewinnt mit dessen Verbreitung in den 1990-Jahren immer mehr an Bedeutung (Cossar & Neil, 2015). Beresford (2012. S.25) nennt mit der Veränderung von politischen Rechten und der Entstehung der sozialen Bewegungen zwei zeitgleiche Ereignisse, welche Einfluss auf die Entwicklung des UI-Ansatzes hatten. Der Einbezug von Adressaten und Adressatinnen wurde dabei mit zwei verschiedenen Ansätzen diskutiert. Zum einen wurden unter dem nutzerorientierten, managerialistischen Ansatz, welcher der marktgesteuerten Politik entstammt, Adressaten und Adressatinnen primär als Informationsquellen in den Forschungsprozess miteinbezogen. Demgegenüber wurde unter dem demokratisch, emanzipatorischen Ansatz, welcher von den sozialen Bewegungen initiiert wurde, die Einflussnahme und das Mitspracherecht von Adressaten und Adressatinnen im Forschungsprozess postuliert (Beresford, 2013. S.144). Losgelöst von den oben dargestellten Ansätzen zu den Grundlagen des UIR-Ansatzes definieren Hanley und Steel, (2004. S.8 -11) drei Stufen des Adressaten und Adressatinnen- Einbezuges in den Forschungsprozess und unterscheiden diese mit den Begriffen *consultation*, *collaboration* und *user control*. Consultation beschreibt dabei Forschungsprozesse, in welchen die Perspektiven und Meinungen der Adressaten und Adressatinnen eingeholt werden, ohne diese zwingend in die Forschung zu integrieren (ebd. S.8). Der Vorteil dieses Vorgehens liegt darin, dass mit einem geringen Aufwand Information zu einem Thema eingeholt werden können, wobei die Entscheidung über den Einbezug in die Forschung nur bei den Forschenden<sup>6</sup> selber liegt. Diese Entscheidungsmacht auf der Seite der Forschenden kann auf der Seite der Adressaten und Adressatinnen das Gefühl auslösen, nicht ernst genommen zu werden, was als Nachteil von consultation genannt werden kann.

---

<sup>6</sup> Mit dem Begriff Forschenden werden Personen beschrieben, welche über theoretisches und praktisches Wissen im Bereich der Forschung (akademische Forscher) verfügen und nicht als Adressaten oder Adressatinnen der Sozialen Arbeit gelten.

Mit dem Begriff *collaboration* wird der aktive Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in verschiedenen Prozessschritten einer Forschung beschrieben. Dabei wird nicht mehr nur die Perspektive der Adressaten und Adressatinnen fokussiert, sondern der Forschungsprozess wird partnerschaftlich gestaltet, die unterschiedlichen Expertisen werden anerkannt und die Entscheidungsmacht wird geteilt (McLaughlin, 2009b). Die Vorteile dieser Vorgehensweise wird darin gesehen, dass der Zugang zum Forschungsfeld erleichtert werden kann, die Ergebnisse relevant sind für die Betroffenen und eine erweiterte Perspektive in die Analyse der Daten einfließen kann. Als Nachteile dieser Stufe des Einbezuges können der finanzielle und zeitliche Mehraufwand genannt werden. Weiter verändert sich, durch die Abgabe von Entscheidungsmacht die Rolle der Forschenden was aus ihrer Perspektive als Nachteil gewertet werden kann (Hanley & Steel, 2004, S.9).

Mit dem Begriff *User-Control* werden schliesslich Forschungsprojekte beschrieben, welche von Adressaten und Adressatinnen initiiert, geleitet oder durchgeführt werden. Dabei besteht die Möglichkeit, dass *professionelle* Forschende in die Projekte integriert werden, die Entscheidungsmacht dabei aber vollumfänglich bei den Adressaten und Adressatinnen liegt. Die Vorteile einer *User-Controlled-Forschung* liegen darin, dass die Themen der Forschungen durch die Adressaten und Adressatinnen bestimmt werden und auf den Grundlagen der Forschungsergebnisse neue Prozesse angestoßen werden können. Ein Nachteil dieser Vorgehensweise wird darin gesehen, dass die Forschungsergebnisse als nicht unabhängig bewertet werden könnten (McLaughlin, 2009b). Ausgehend von oben dargelegten drei Stufen des Einbezuges definiert McLaughlin (2009b) die Stufe *tokenistic*, welche zwar vorgibt Adressaten und Adressatinnen in den Forschungsprozess miteinzubeziehen, jedoch Strukturen schaffen, welche Zugänge verwehren oder eine Beteiligung verunmöglichen. Sweeney und Morgan (2009, S.31-32) ergänzen das drei-Stufen-Modell nach Hanley und Steel (2004) indem sie mit dem Begriff *contribution* eine weitere Stufe definieren, welche zwischen den Stufen *consultation* und *collaboration* zu verorten ist. Damit wird ein Einbezug in Forschungsprojekte beschrieben, in welchen Adressaten und Adressatinnen einen bedeutenden Beitrag leisten, die Entscheidungsmacht aber vollumfänglich bei den Forschenden liegt.

Cossar und Neil (2015, S.229) fassen in ihrer Arbeit Argumente verschiedener Autoren zusammen, welche die Vorteile eines AdressatInnen-Einbezugs in Forschungsprojekte unterstreichen. Die Autorinnen legen dar, dass durch den Einbezug von Adressaten und Adressatinnen sichergestellt werden kann, dass für sie relevante Forschungsfragen behandelt werden oder dass Zugänge zu Forschungsfeldern erleichtert werden können.

Weiter kann der Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in die Datenerhebung dazu führen, dass beispielsweise interviewte Personen offener Antworten und so differenzierte Daten erhoben werden können. Schliesslich kann die AdressatInnen-Perspektive in der Datenanalyse zu differenzierteren Ergebnissen führen oder die Resultate aus der Forschung für ein breiteres Publikum zugänglich machen. Herausforderungen im Einbezug von Adressaten und Adressatinnen sehen die Autorinnen darin, dass unterschiedliche Ansichten über die Ziele oder die Methodik der Arbeit bestehen können oder es den Forschenden nicht gelingt, einen Teil ihrer Entscheidungsmacht abzugeben (ebd. S.229).

Damit eine Umsetzung des UIR-Ansatzes in Forschungsprojekten gelingt, schlagen Schrank und Wallcraft (2009. S.243-249) vor, sich an einigen *good practice* Richtlinien zu orientieren. Diese umfassen eine gemeinsame Klärung der Rollen im Forschungsprojekt, eine Darlegung der Stufe des Einbezugs von Adressaten und Adressatinnen sowie eine Planung des Forschungsprozesses mit Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse aller Beteiligten. Weiter soll für alle Beteiligten die notwendige methodische, praktische und emotionale Unterstützung gewährleistet sein, in einer für Alle verständlichen Sprache kommuniziert werden sowie ein Zeit- und Budgetplan erarbeitet werden, der einen sinnvollen Einbezug in das Forschungsprojekt ermöglicht. Schliesslich sollen die Adressaten und Adressatinnen für ihr Engagement nach den gesetzlichen Richtlinien entlohnt werden.

In der Auseinandersetzung mit den Grundlagen des UIR-Ansatzes fällt auf, dass für die Bezeichnung von Forschenden und Adressaten sowie Adressatinnen unterschiedliche Begriffe verwendet werden. McLaughlin (2009b) und Beresford (2013) sprechen hier beispielsweise von *academic researchers* und *service user researchers*, während beispielsweise Newbigging, Roy, McKeown, French und Zemikael (2012) die Begriffe *co-researcher* und *academic researchers* verwenden. In Anlehnung an die oben dargestellten Termini wird nachfolgend, der Verfasser der vorliegenden Arbeit, als Hauptverantwortlicher des Forschungsprozesses, mit dem Begriff forschungsleitende Person bezeichnet. Der Adressat des Vereins Surprise, welcher am Forschungsprozess beteiligt ist, wird als Forschungspartner betitelt. Der gesamte Forschungsprozess wird als Co-Forschung beschrieben, daher wird teilweise auch der Begriff Co-Forscher verwendet. Mit der Verwendung zweier unterschiedlicher Begriffe, sollen einerseits die jeweiligen Expertisen der Co-Forscher hervorgehoben und gleichzeitig auf eine Begegnung auf Augenhöhe verwiesen werden.



### 3 Einblick in die Forschung & Praxis

In der Sozialen Arbeit liegen, beispielsweise mit den Forschungsarbeiten von Agnew und Duffy (2010), Cossar und Neil (2015), Fenge (2010), Schön (2016) und Whiteford (2011), Resultate zur Umsetzung des User-Involvement-Ansatzes in der Praxis, der Lehre und der Forschung vor. Auffallend hierbei ist, dass vorwiegend Forschungsarbeiten und Projektevaluationen aus nordeuropäischen Ländern veröffentlicht werden, während in der Schweiz im Bereich die Praxisprojekte in der Sozialen Arbeit nur wenige und im Bereich der Forschung keine Veröffentlichungen auf der Basis des UI-Ansatzes gefunden werden konnten. Dies kann unter anderem darauf zurückgeführt werden, dass der UI-Ansatz im nordeuropäischen Raum, im Gegensatz zur Schweiz, bereits stark verbreitet. Im folgenden Kapitel wird ein Überblick zum aktuellen Stand der Forschung im Bereich des UI-Ansatzes erarbeitet. Dazu werden in einem ersten Schritt übergreifende Erkenntnisse, auf der Grundlage der Arbeit von Schön (2016) dargestellt, bevor in einem weiteren Schritt, mit Bezugnahme auf weitere AutorInnen, spezifisch auf Projekte im Bereiche der Forschung und der Praxis Sozialer Arbeit eingegangen wird.

Schön (2016. S.27) untersucht in ihrer Arbeit 25 Fachartikel, welche sie über eine systematische Literaturrecherche, unter anderem mit dem Begriff User-Involvement, in verschiedenen online Datenbanken ausgewählt hat. Mit der Analyse der Fachartikel werden die Ziele verfolgt, die Präsenz des UI-Ansatzes in der Sozialen Arbeit darzustellen und die Einflussnahme von Adressaten und Adressatinnen in ausgewählten Projekten zu beurteilen (ebd. S.23). Die Autorin kommt zum Schluss, dass zu einem grossen Teil erwachsene Personen mit einer geistigen Beeinträchtigung in die Projekte integriert sind. Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass Organisationen beeinträchtigter Menschen in unterschiedlichen Ländern stark präsent sind und es ihnen gelingt, in verschiedenen Projekten mitzuwirken und Einfluss auf unterschiedliche Bereiche zu nehmen (Beresford & Croft, 2001. S.298). Weitere Gruppen, welche in UI-Projekten in der Sozialen Arbeit häufig vertreten sind, sind nach Schön (2016. S.28) ältere Menschen, Obdachlose, von Armut betroffene Kinder und Familien sowie Menschen, welche palliative Pflege in Anspruch nehmen.

Schön (2016) erarbeitet weiter unterschiedliche Faktoren, welche einen Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in die Projekte unterstützen. Hier nennt die Autorin beispielsweise einen sensibilisierten Umgang mit den Thematiken der Adressaten und Adressatinnen, einen regelmässige Kommunikation, die Möglichkeit zur Beschwerde, eine partnerschaftliche Beziehung sowie eine Entschädigung der Adressaten und Adressatinnen für ihre Arbeit, als unterstützende Faktoren (S.28).

Die Bewertung von Projekten auf der Basis des UI-Ansatzes ist zu einem grossen Teil positiv und geht von der Annahme aus, dass die Projekte Vorteile für die Adressaten und Adressatinnen, die Fachpersonen und die Organisationen der Sozialen Arbeit haben (ebd. S.29). Resultate, welche diese Annahmen unterstützen, finden sich vorwiegend im Bereich der Lehre. Hier werden unter dem Begriff des Gap-Mending Ansatzes unterschiedliche Projekte durchgeführt, welche einen Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in die Konzeption und die Durchführung von Studiengängen in der Sozialen Arbeit behandelt (Chiapparini, 2016d. S.14). Aus der Evaluation dieser Projekte geht unter anderem hervor, dass der Einbezug der Adressaten und Adressatinnen in die Lehre einen positiven Effekt auf die Berufsidentität von Studierenden hat (Denvall, Heule & Kristiansen, 2008. S.11), eine Änderung der Haltung von Studierenden gegenüber Adressaten und Adressatinnen stattfindet (Askheim, 2012. S.559) oder eine Verknüpfung von Theorie und Praxis (Agnew & Duffy, 2010. S.756) unterstützt wird. Schön (2016. S.29) stellt in ihrer Arbeit fest, dass über die Teilnahme an Projekten auf der Basis des UI-Ansatzes auch ein Nutzen aus der Sicht der Adressaten und Adressatinnen entsteht, welcher auf verschiedenen Ebenen zu verorten ist. Hier nennt die Autorin beispielsweise Prozesse der Ermächtigung, welche angestossen werden, eine Steigerung des Selbstwertes, das Erlernen praktischer Fähigkeiten oder die Möglichkeit eines zusätzlichen Verdienstes als mögliche positive Auswirkungen. Wie bereits mehrmals dargelegt werden konnte, wird der UI-Ansatz in den Bereichen der Lehre, der Forschung und in der Praxis Sozialer Arbeit umgesetzt. Schön (2016. S.28) hebt in ihrer Studie hervor, dass der UI-Ansatz im Bereich der Lehre der Sozialen Arbeit am weitesten verbreitet ist. Diese führt die Autorin darauf zurück, dass der Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in Grossbritannien, auf allen Stufen der Ausbildung in der Sozialen Arbeit vorgeschrieben ist. Hier stellt die Autorin weiter fest, dass der Einbezug in die Lehre unterschiedlich gestaltet wird und vom Teilen eigener Erfahrungen über die Mitarbeit bei der Konzipierung von Studieninhalten bis hin zur Moderation von einzelnen Moduleinheiten reicht (ebd. S.28).

Praxisprojekte in der Sozialen Arbeit werden immer mehr auf der Basis des UI-Ansatzes konzipiert und durchgeführt (Schön, 2016). Dabei können zwei Ebenen der Zusammenarbeit in Praxisprojekten unterschieden werden. Einerseits werden Adressaten und Adressatinnen in interne Prozesse von Organisationen miteinbezogen und andererseits wird deren Meinung zu Dienstleistungen in der Sozialen Arbeit eingeholt, was eine Weiterentwicklung von Organisationen unterstützen kann (Gallagher, Smith, Hard, & Wilkinson, 2012. S.75).

Wie bereits in Kapitel 2.3 dargestellt wurde, wird der UI-Ansatz auch im Bereich der Forschung angewendet. Schön (2016. S.30) beschreibt hier einerseits, den Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in allen Schritten des Forschungsprozesses sowie eine Übernahme von Entscheidungsmacht bezogen auf die Fragestellungen und die Forschungsdurchführung. Weiter stellt die Autorin in ihrer Arbeit fest, dass Adressaten und Adressatinnen auf verschiedenen Stufen in Forschungsprojekte der Sozialen Arbeit miteinbezogen werden. Die von Schön (2016. S.30) erarbeiteten Stufen des Einbezugs sind mit den in Kapitel 2.3 dargelegten Stufen nach Hanley und Steel (2004) zu vergleichen. Die Autorin nimmt jedoch keinen direkten Bezug auf die genannte Autorenschaft.

Abschliessend legt Schön (2016. S.31) dar, dass UI-Projekte meistens ohne Wissen über deren Auswirkungen entwickelt und umgesetzt werden. Die Autorin kommt zum Schluss, dass es weitere Forschungsarbeiten zum Thema UI-Ansatz braucht, welche einerseits die Auswirkungen der eingesetzten Methoden und andererseits die Auswirkungen des AdressatInnen-Einbezugs in Projekten der Sozialen Arbeit fokussieren. Auch McLaughlin (2009a. S.1107) kommt, über eine Auseinandersetzung mit den Begrifflichkeiten im UI-Ansatz, zum Schluss, dass weitere Arbeiten mit dem Fokus auf die Auswirkungen, die Vorteile und die Grundlagen von UI-Projekten in der Sozialen Arbeit nötig sind.

### 3.1 Projekte in der Praxis

In Europa existieren unterschiedliche Projekte auf der Basis des UI-Ansatzes, welche Adressaten und Adressatinnen auf verschiedenen Stufen miteinbeziehen. Whiteford (2011. S.49) nennt hier beispielsweise unterschiedliche Projekte zur Bekämpfung von Obdachlosigkeit in England, welche auf den Stufen Informationsquellen (Quality Assurance Framework), partnerschaftliche Kooperation (Supporting People Programme) und Selbstverwaltung (Saturday Club) verortet werden können. Auch in der Schweiz existieren im Bereich der Sozialen Arbeit verschiedene Projekte auf der Basis des UI-Ansatzes. Ein Projekt, welches der Partizipationsstufe der Selbstverwaltung zugeteilt werden kann, ist der Verein Internetcafé Planet 13, welcher 2006 von armutsbetroffenen und armutsgefährdeten Menschen gegründet wurde. Der Verein verfolgt die Ziele, Eigeninitiative und Selbstbewusstsein zu fördern sowie Möglichkeiten zur Selbsthilfe bezogen auf soziale Integration und Arbeitsuche zu ermöglichen (Planet 13, 2008a. S.4). Damit die gesetzten Ziele erreicht werden können, wird freier Zugang zu Computern, zum Internet und zu aktuellen Zeitschriften zur Verfügung gestellt sowie Möglichkeiten zur Pflege sozialer Kontakte geschaffen.

Das Planet 13 wird geführt von freiwilligen Helfer und Helferinnen, welche zu einem grossen Teil selber von Armut betroffen sind oder waren. Finanziert wird der Verein über Beiträge der Stadt Basel sowie Spendengeldern (Planet 13, 2008b).

Mit der Hepatitis C-Kampagne von Infodrog, der Koordinations- und Fachstelle zum Thema Sucht des Bundesamtes für Gesundheit existiert in der Schweiz ein weiteres Projekt, welches teilweise auf der Basis des UI-Ansatzes beruht. Ziel der Kampagne ist es unter anderem, die Neuansteckung mit dem Hepatitis-C-Virus von Menschen, welche intravenös Drogen konsumieren, zu minimieren (Infodrog 2017). Damit auch Konsumenten und Konsumentinnen erreicht werden können, welche sich ausserhalb der bestehenden Hilfestrukturen bewegen, werden sogenannte Peers, also aktiv drogenkonsumierende Personen, in Themenbereichen Prävention und Behandlung von Hepatitis- C weitergebildet (Coste & Droz, 2002). Durch den Einbezug der Peers in die Präventionsarbeit wird es möglich, deren Expertenwissen zum Thema Drogenkonsum in die Kampagne miteinfließen zu lassen und gleichzeitig den Zugang zur Szene und die damit verbundenen Beziehungen für die Präventionsarbeit zu nutzen (ebd. S.1). Der Zeitaufwand während der Ausbildung wird entlohnt und das Projekt wird evaluiert (ebd. S.4). Aufgrund des Einbezuges des Expertenwissens und der Entlohnung der Adressaten und Adressatinnen sowie durch der Übertragung eines Teils der Verantwortung im Rahmen der Aufklärungsarbeit, kann das Projekt auf der Partizipationsstufe partnerschaftliche Kooperation verordnet werden.

Wie bereits in Kapitel 2.1 ausgeführt wurde, können auch die Projekte Heftverkauf und Soziale Stadtrundgänge des Vereins Surprise UI-Ansatzes zugeordnet werden. Dabei kann der Heftverkauf durch die selbstständige Arbeitsweise, den niederschweligen Zugang zum Projekt und die Begleitung durch Fachpersonen des Vereins Surprise auf der Partizipationsstufe partnerschaftliche Kooperation positioniert werden. Auch die Sozialen Stadtrundgänge weisen, durch den Aufbau der Touren auf den Erfahrungen der Stadtführer, die gemeinsame Organisation der Stadtrundgänge und die Ausbildung der Stadtführer durch den Verein Surprise, Bezüge zur Partizipationsstufe partnerschaftliche Kooperation auf. Eine abschliessende Diskussion bezogen auf die Partizipationsformen im Projekt Soziale Stadtrundgänge findet sich im vorletzten Kapitel der vorliegenden Arbeit.

Neben den Projekten in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit finden sich weitere Angebote auf der Basis des UI-Ansatzes im Bereich der psychischen Gesundheit. Hier können unter anderem die über 2500 Selbsthilfegruppen (Stand 2015) der Stiftung Selbsthilfe Schweiz (Selbsthilfe Schweiz, o.J.) oder das Projekt EX-IN (Experienced Involvement) genannt werden.

Ex- IN bildet Menschen mit Erfahrungen mit psychischer Krankheit und Genesung sowie psychiatrischer Behandlung zu Experten und Expertinnen durch Erfahrung aus und vermittelt diese in verschiedene Arbeitsfelder (Ex-IN 2017).

### 3.2 Projekte in der Forschung

Wie bereits in der Einleitung zu diesem Kapitel dargelegt wurde, konnten keine Forschungsarbeit auf der Basis des UIR in der Sozialen Arbeit in der Schweiz gefunden werden. Im Vergleich dazu wird aktuell das Projekt PIONEERS der Berner Fachhochschule für Gesundheit umgesetzt, welches den systematischen Aufbau, die Entwicklung und die Evaluation einer Zusammenarbeit zwischen Personen mit Krankheitserfahrung und Fachkräften fokussiert. Dabei werden zwei Personen mit Krankheitserfahrung als wissenschaftliche Mitarbeitende in alle Schritte des Projektes integriert, um einerseits deren Expertise in die Arbeit einfließen zu lassen und gleichzeitig eine Verbindung zwischen Theorie und Praxis herstellen zu können (Gurtner & Hahn, 2016. S.25). Anders als in der Sozialen Arbeit, wird der Einbezug von Adressaten und Adressatinnen im Fachbereich Gesundheit nicht unter der Bezeichnung UIR behandelt, sondern unter dem Begriff Participatory Action Research (PAR) diskutiert. Darunter wird der Einbezug von Adressaten und Adressatinnen und deren Organisationen in alle Schritte des Forschungsprozesses verstanden, wobei sich auch hier die Rolle der Forschenden von der ExpertIn hin zur BeraterIn verändern (Unger, 2014. S.19). Dabei bestehen durchaus weitere Parallelen zum UI-Ansatz, welche in der Diskussion der zu verwendenden Begriffe und dem damit verbunden Rollenverständnis (Gurtner &Hahn, 2016. S. 25) sowie in der Bezugnahme zu Ansätzen der Partizipation und des Empowerments zu finden sind (Unger, 2014).

Im englischsprachigen Raum finden sich in den Themenfeldern der Sozialen Arbeit unterschiedliche Studien auf der Basis des UIR-Ansatzes. Hier können als Beispiele die Forschungsarbeiten von Cossar und Neil (2015), Fenge (2010), Heffernan, (2009), Newbigging, Roy, McKeown und Zemikael (2012) sowie die Forschung zum Thema psychische Gesundheit und Obdachlosigkeit der Organisation St. Mungo`s (2009) genannt werden.

St Mungo`s ist eine Organisation aus England, welche sich zum Ziel gesetzt hat Obdachlosigkeit zu bekämpfen. Neben den Tätigkeiten, welche Menschen ohne festen Wohnsitz direkt unterstützen, führt die Organisation auch regelmässig Erhebungen durch. Eine dieser Erhebungen, mit dem Ziel mehr über die Zusammenhänge zwischen psychischer Gesundheit und Obdachlosigkeit zu erfahren, setzt dabei bewusst auf den Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in den Forschungsprozess.

Begründet wird dieses Vorgehen damit, dass das Erfahrungswissen der AdressatInnen in alle Forschungsschritte miteinbezogen werden soll und Interviewsituationen geschaffen werden sollen, in denen die Interviewten offen, frei und ohne Angst vor einer Verurteilung erzählen können (St. Mungo`s, 2009. S.4). Die oben dargestellte Forschungsarbeit kann aufgrund der selbstständigen Durchführung der Forschungsarbeit durch St. Mungo`s, und den Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in mehrere Schritte des Forschungsprozesses der Partizipationsform Selbstverwaltung zugeordnet oder als user-led Forschung beschrieben werden.

Eine weitere Forschungsarbeit, welche erkennen lässt, dass Adressaten und Adressatinnen in unterschiedlichen Phasen des Forschungsprozesses durch verschiedene Partizipationsformen miteinbezogen werden können, wurde von Heffernan (2009) durchgeführt. Dabei wurden Adressaten und Adressatinnen in den Prozess der Themenwahl partnerschaftlich miteinbezogen (S.375), während sie im restlichen Forschungsprozess rein als Informationsquellen beigezogen wurden (S.377). Die partnerschaftliche Kooperation oder collaboration in der Themenwahl ist darauf zurückzuführen, dass Adressaten und Adressatinnen als Stakeholder in die Strukturen der Organisation integriert sind, welche die Forschung in Auftrag gegeben hat (S.375).

Schliesslich erkennen Cossar und Neil (2015.S. 237) den Mehrwert des Einbezugs von Adressaten und Adressatinnen in ihrer Forschungsarbeit darin, dass die AdressatInnen-Perspektive einen einzigartigen Blick auf die Thematik wirft, welcher das Forschungsdesign, die Datenerhebung und die Datenauswertung positiv beeinflusst. Weiter können die Co-Forschenden gegenseitig voneinander lernen und sich so gemeinsam weiterentwickeln. Die Autorinnen ordnen ihre Forschungsarbeit der Partizipationsform *contribution* zu und begründen dies damit, dass zwar ein partnerschaftlicher Einbezug in alle Forschungsschritte stattgefunden hat, die Entscheidungsmacht jedoch ausschliesslich bei den Forschenden selber geblieben ist.

## 4 Methodisches Vorgehen

Im nun folgenden Kapitel wird die Forschungsmethodik, welche zur Bearbeitung der Fragestellungen eingesetzt wird, erläutert. Dabei wird das Forschungsdesign und die eingesetzten Methoden kurz dargelegt und deren Auswahl begründet, einzelne praktische Elemente des methodischen Vorgehens erläutert und Überlegungen zur Zusammenarbeit bezogen auf die Kooperation mit dem Forschungspartner (UIR) dargelegt. Damit eine Verknüpfung der theoretischen Vorüberlegungen und der tatsächlichen Umsetzung im Forschungsprozess gelingt, wird für jeden Prozessschritt zuerst auf die theoretischen Vorüberlegungen eingegangen und anschliessend die tatsächliche Umsetzung dargelegt. Bevor nun detailliert auf die einzelnen Schritte des Forschungsprozesses eingegangen wird, soll im folgenden Abschnitt ein erster grober Überblick über den gesamten Prozess geleistet werden.

### 4.1 Überblick über den Forschungsprozess

Die vorliegende Erhebung kann als explorativ angelegt bezeichnet werden und verfolgt das Ziel, die subjektive Perspektive der Stadtführer des Vereins Surprise bezogen auf ihre aktuelle Lebenssituation in Verbindung mit den Sozialen Stadtrundgängen zu erfassen. Dazu wurden in einem ersten Schritt narrative Interviews mit allen sich zur Verfügung stellenden Stadtführern durchgeführt, bevor in einem zweiten Schritt, über ein mehrstufiges Auswahlverfahren, vier Interviews für die Weiterarbeit ausgewählt wurden. Ein Teil der Interviews wurde dabei vom Forschungspartner selbstständig durchgeführt und ein weiterer Teil der Interviews wurden durch die forschungsleitende Person begleitet. Die erhobenen Daten wurden von der forschungsleitenden Person aufgearbeitet und mit der Methodik der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016) ausgewertet.

### 4.2 Forschungsdesign

Damit der Fokus der Erhebung auf die subjektiven Perspektiven der Stadtführer gelegt werden kann, ist eine qualitative Untersuchung angezeigt. Dies unter anderem aus den Gründen, dass qualitative Forschung darauf ausgelegt ist, ein Verständnis sozialer Wirklichkeit einer handelnden Person zu beschreiben und Merkmale von Strukturen oder Muster in Deutungen sichtbar zu machen (Flick, Kardorff, & Steinke, 2005). Weiter ermöglichen qualitative Forschung zu untersuchende Phänomene, im Gegensatz zu quantitativen Methoden, offener zu begegnen und so die subjektiven Perspektiven und soziale Konstruktionen der untersuchten Personen zu erfassen (Flick et al., 2005, S.17), was eine Bearbeitung der Forschungsfragen unterstützt.

Durch die offen gehaltenen Fragestellungen, den nur spärlich vorliegenden Ergebnissen im Bereich der Verknüpfung von Praxisprojekten in der Schweiz mit dem User-Involvement-Ansatz und der Fokussierung auf neue Erkenntnisse für ein konkretes Projekt in der Praxis, kann die vorliegende Untersuchung als explorativ angelegt beschrieben werden. Dies wird durch die Darlegungen von Blanz (2015, S.37) sowie Bortz und Döring (2015, S.192) gestützt, welche verschiedene Merkmale explorativer Studien beschreiben. Hier können unter anderem eine vage formulierte und noch nicht empirisch oder theoretisch beantwortete Fragestellung sowie die Erarbeitung von neuen Variablen oder das Aufzeigen von Zusammenhängen zwischen Variablen als wichtige Merkmale genannt werden.

#### 4.3 Qualitätsmerkmale

Um die Qualität qualitativer Forschung zu sichern und die Aussagekraft qualitativer Ergebnisse zu untermauern, braucht es verschiedene Kriterien, welche aktuell unterschiedlich definiert werden. Hierbei zeichnen sich drei Grundpositionen ab, welche von Steinke (2005 S.319 -323) unter *Quantitative Kriterien für qualitative Forschung*, *eigene Kriterien qualitativer Forschung* und *postmoderne Ablehnung von Kriterien* zusammengefasst werden. Dabei hält Steinke (2005. S.323–324) weiter fest, dass eine abschliessende, generalisierte Festlegung von Kriterien nur bedingt möglich ist und vielmehr für jede Forschung individuell erarbeitet werden sollen. Um diese Herausforderung zu strukturieren, schlägt die Autorin eine zweistufige Herangehensweise vor (ebd., S.323). Dabei definiert sie einerseits grundlegende, weitgefaste Kriterien qualitativer Forschung und steckt so einen Rahmen zur Orientierung (ebd. S.324). Andererseits schlägt sie weiter vor, die oben skizzierten Kriterien für jede Fragestellung, für jeden Forschungsgegenstand oder auch für jede Forschungsmethode zu adaptieren oder zu ergänzen (ebd., S. 24). Für die Methode der qualitativen Inhaltsanalyse definiert Kuckartz (2016 S.201-218) Gütekriterien, welche der oben dargelegten Adaption von Kriterien auf die eingesetzte Methode Rechnung trägt. Hier wird zwischen sogenannter „interner und externer Studiengüte“ (ebd. S.203) unterschieden, wobei die interne Studiengüte einerseits darlegen soll, wie zuverlässig, verlässlich und nachvollziehbar Daten erhoben, aufbereitet und ausgewertet wurden (ebd. S.204). Andererseits soll mit der Methode der „Intercode- Übereinstimmung“ (ebd. S.206) oder auch der Intercode- Reliabilität dargelegt werden, inwieweit die von mehreren Forschern individuell durchgeführte Codierung übereinstimmt (Mayring, 2015 S.124). Die externen Gütekriterien dienen einer Verallgemeinerung sowie Übertragung der Ergebnisse und können nach Kuckartz (2016 S.218) über verschiedene Strategien erreicht werden.



Die Überprüfung der internen Kriterien der vorliegenden Arbeit orientiert sich hauptsächlich an den von Kuckartz (2016, S.204-205) dargestellten Checklisten und soll durch eine detaillierte, transparente Darstellung des methodischen Vorgehens und einer umfassenden Dokumentation der Daten sichergestellt werden. Auf eine Überprüfung der Intercode- Übereinstimmung wird im Rahmen dieser Arbeit verzichtet. Damit eine weitere Nachvollziehbarkeit und Überprüfbarkeit der Datenanalyse gewährleistet werden kann, werden die vorhergegangenen Gütekriterien nach Kuckartz ergänzt durch die „semantische Gültigkeit“ nach Mayring (2015 S.126), indem alle Textstellen welchen eine bestimmte Bedeutung zugeschrieben wurde, gesammelt werden. Eine Überprüfung der externen Gütekriterien soll über die Diskussion der Ergebnisse mit den Praxispartnern, im Sinne einer „Diskussion mit Experten“ (Kuckartz, 2016 S.218) erreicht werden. Die Schlussfolgerungen dazu finden sich in Kapitel 7 dieser Arbeit.

#### 4.4 Erhebungsmethode

Die Methoden der qualitativen Forschung haben sich in den vergangenen Jahren stetig weiterentwickelt, sodass heute eine Vielzahl unterschiedlicher Verfahren eingesetzt und weiterentwickelt werden können (Wolff, 2017, S.332f ; Flick et al., 2005, S.17). Darunter auch die Methodik des narrativen Interviews, welches als Grundlage für die Erhebung in der vorliegenden Arbeit eingesetzt wird. Das Verfahren wurde in den 1970 Jahren durch Fritz Schütze, auf den Grundlagen des symbolischen Interaktionismus, entwickelt (Flick et al., 2005; Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014). Schütze geht von der Grundannahme aus, dass durch die Initiierung von Stehgreiferzählungen, also Erzählungen, welche vom Informationsgebenden weder vorbereitet noch eingeübt werden konnten, vergangenes Erleben und die Orientierungen darin präzise wiedergegeben wird (Küsters, 2006. S.25). Dabei wird die Stehgreiferzählung strukturiert durch die kognitiven Figuren Erzählträger, Erzählkette, Situationen und thematische Gestalt (Kallmeyer & Schütze, 1977, S.176). Diese wiederum erzeugen bei der erzählenden Person verschiedene Zugzwänge (Detaillierungszwang, Gestaltschliessungszwang, Relevanzfestlegungs- und Kondensationszwang (ebd. S.162)), welche sie dazu zwingen, sich in ihrer Erzählung an den tatsächlichen Ablauf zu halten, Ausführungen abzuschliessen und relevante Inhalte für die zuhörende Person zusammenzufassen (ebd. S.188). Die so dargelegte Erzählung stellt nicht nur eine chronologische Abfolge von Ereignissen dar, sondern fördert auch die inneren Prozesse sowie Orientierungspunkte der erzählenden Person zu Tage (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014). Die skizzierten methodologischen Grundannahmen werden von verschiedenen Autoren, darunter Bude (1985), Nassehi (1994) und Witzel (1982), kritisch diskutiert.

Dabei wird unter anderem die Retroperspektivität und die damit verbundenen Fragen, ob ein Ereignis rückwirkend so dargelegt werden kann wie es erlebt wurde und welchen Einfluss die Reflexion des Erlebten auf die Erzählung hat, behandelt (Küsters, 2006, S.34). Weiter führen die KritikerInnen ins Feld, dass die Echtheit von Erzählungen nur schwer nachzuweisen sei und Erzählungen auch auf der Basis von erfundenen oder nur teilweise realen Vorgängen dargelegt werden können oder gar auf der Grundlage falscher Erinnerungen, als Erzählungen wiedergegeben werden. (S.35)

Damit eine Stegreiferzählung initiiert werden kann oder narrative Daten erhoben werden können, orientiert sich die Methode des narrativen Interviews an einem Ablaufschema, welches bei Küsters (2006. S. 54-66) die Schritte Vorgespräch, Erzählstimulus, Aushandlungsphase, Haupterzählung, Koda, immanente / exmanente Nachfragen und Nachgespräch enthält und von Przyborski & Wohlrab-Sahr (2014. S.85-87) unter den Begriffen Vorgespräch, Erzählstimulus, narrative Eingangserzählung, immanentes Nachfragen und exmanentes Nachfragen zusammengefasst wird. Im Vorgespräch eines narrativen Interviews werden die Rahmenbedingungen geklärt und es dient weiter dazu, eine Vertrauensbeziehung zwischen der interviewenden und der interviewten Person aufzubauen (Küsters, 2006; Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014. S.85). Mit dem Erzählstimulus soll anschliessend eine narrative Erzählung eingeleitet werden. Dabei ist einerseits darauf zu achten, dass die Einstiegsfrage immer gleich gestellt wird, um eine Vergleichbarkeit zu erreichen (Küsters, 2006. S.45) und die Frage so ausformuliert ist, dass die interviewte Person möglichst selbstständig entscheiden kann, wo seine Erzählung beginnen soll (ebd. S.47). Liegt der Fokus der Befragung auf einem bestimmten biografischen Prozess, so besteht die Möglichkeit den Erzählstimulus auf diesen hin zu gestalten (ebd. S.46). Schliesst die interviewte Person ihre Erzählung mittels einer Koda, abschliessender Satz der das Ende der Erzählung markiert (ebd. S.60), ab, können Nachfragen, welche sich aus dem Text ergeben haben, sogenannte immanente Fragen, gestellt werden. Dabei sollen Themen nochmals vertieft und allfällige Lücken in der Erzählung geschlossen werden (ebd. S.61-63). Im zweiten Teil des Nachfragens können vorbereitete exmanente Fragen gestellt werden, welche aus Sicht der Forschung relevant erscheinen (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014. S.86- 87). Der letzte Schritt des Interviews beinhaltet die Beendigung des Interviews und das Ausfüllen des Interview- Kurzprotokolls, in welchem erste Beobachtungen zur Interviewsituation festgehalten werden (ebd. S.65- 66).

Zur Beantwortung der Forschungsfragen F1 und F2 ist eine Erfassung der oben erarbeiteten inneren Vorgänge aber auch der Orientierungspunkt darin zentral.

Nur durch eine Offenlegung der inneren Antriebe aber auch der individuellen Wahrnehmung der äusseren Umstände können Daten generiert werden, welche die subjektive Sicht der Stadtführer beschreibbar machen. Weiter soll durch die offene Form des narrativen Interviews auch die Möglichkeit geschaffen werden, Aussagen zu den erarbeiteten Erkennungsmerkmalen des User-Involvement-Ansatzes zu generieren. Durch den frei wählbaren Anfangszeitpunkt der Erzählung soll ermöglicht werden auch Daten zu generieren, welche beispielsweise einen Vergleich der Lebenssituation vor der Tätigkeit als Stadtführer und der aktuellen Lebenssituation zulassen. Weiter kann angenommen werden, dass durch die offene Form der Erhebung weitere Daten generiert werden können, welche beispielsweise Rückschlüsse auf ergänzende Angebote zu den Stadtführungen zulassen aber auch eine individuelle Schwerpunktsetzung in der Beschreibung der Tätigkeit als Stadtführer ermöglichen. Die offene Gestalt der Befragung birgt das Risiko, dass zwar eine narrative Erzählung zustande kommt, aussagekräftige Daten speziell zu der Tätigkeit als Stadtführer aber ausgelassen werden. Um dieses Risiko zu minimieren, wird einerseits bereits der Erzählstimulus so formuliert, dass die Tätigkeit als Stadtführer darin fokussiert wird und andererseits werden die exmanenten Nachfragen so gewählt, dass sie ein möglichst vollständiges Bild zu den Stadtführungen erfassen.

#### 4.4.1 Erzählstimulus

Wie bereits dargelegt, soll der Erzählstimulus so gestaltet werden, dass die Darstellung eines Prozesses oder einer biografischen Erzählung möglich wird. Weiter kann dabei ein bestimmter Prozess oder eine bestimmte Phase in der Biografie fokussiert werden, wobei die Einstiegsfrage der interviewten Person die Möglichkeit bieten sollte, einen beliebigen Startpunkt der Erzählung zu wählen. Für die vorliegende Befragung wurde folgender Erzählstimulus erarbeitet:

*„Ich interessiere mich für die Geschichte der anderen Stadtführer und zwar dafür, wie sie zu den Stadtführungen gekommen sind, wie sie die Ausbildung erlebt haben und wie sich Ihr gegenwärtiges Leben gestaltet.*

*Daher bitte ich dich mir zu erzählen, wie du zur Tätigkeit als Stadtführer gekommen bist und wie es von da an weiterging.*

*Ich werde jetzt erst einmal ruhig sein und deiner Geschichte zuhören. Dabei kannst du alles erzählen was für dich wichtig ist. Bitte beschreibe so ausführlich wie möglich“ (Siehe Anhang 2)*

Durch die Fokussierung der *Tätigkeit als Stadtführer* und die anschließende inhaltliche Differenzierung der *Tätigkeit als Stadtführer (Anfänge, Ausbildung, aktuelle Lebenssituation)* wird der Interviewten Person der Fokus der Forschung aufgezeigt und das Forschungsinteresse ein weiteres Mal (nach dem Vorgespräch (Küsters, 2006. S.54)) dargelegt. Damit die interviewte Person dennoch die Möglichkeit hat den Start ihrer Erzählung frei zu wählen, wird mit der Bitte „*wie sie zur Tätigkeit als Stadtführer gekommen ist und wie es von da an weiterging*“ der Rahmen für die anschließende Erzählung nochmals geöffnet. Mit dem Hinweis, dass die interviewende Person „*erst einmal ruhig zuhört und alle Informationen als wichtig erachtet werden*“, soll die Interviewte Person darauf hingewiesen werden das nun kein Frage-Antwort Gespräch beginnt, sondern eine narrative Erzählung angestrebt wird.

#### 4.4.2 Exmanente Fragen

Wie bereits dargelegt, sollen der exmanente Nachfrageteil der vorliegenden Erhebung dazu eingesetzt werden, die einzelnen Etappen von der Ernennung zum Stadtführer über die einzelnen Workshops der Ausbildung bis zur aktuellen Tätigkeit als Stadtführer zu erfassen, sollten keine oder ungenügende Daten dazu im narrativen Teil generiert werden. So soll sichergestellt werden, dass zu jeder Etappe der Tätigkeit als Stadtführer Daten erhoben werden können. Dafür wurden in Kooperation mit dem Forschungspartner die einzelnen Schritte der Tätigkeit als Stadtführer erarbeitet und spezifische Fragen dazu formuliert. Der so entstandene Fragekatalog dient der interviewenden Person einerseits dazu sich im letzten Teil des Interviews nochmals eine Übersicht zu den relevanten Thematiken der Erhebung zu verschaffen und so gegebenenfalls einzelne Etappen nochmals zu vertiefen. Der Aufbau der exmanenten Nachfragen gliedert sich in der vorliegenden Arbeit in zwei Hauptthemenblöcke, welche sich aus den Themen *Etappen in der Ausbildung zum Stadtführer* und *Lebenssituation vor der Tätigkeit als Stadtführer und heute* zusammensetzt (Anhang 2).

#### 4.4.3 Interviewleitfaden

Der Interviewleitfaden (Anhang 2) der vorliegenden Untersuchung wurde in Kooperation mit dem Forschungspartner erarbeitet und orientiert sich an dem von Küsters (2006. S.54-65) zusammengefassten Ablauf narrativer Interviews. Die Reihenfolge der einzelnen Schritte wurde dabei leicht verändert. So werden beispielsweise die soziodemographischen Daten gleich im Anschluss an das Vorgespräch (ebd. S.54) erfragt mit der Absicht, den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses (ebd. S.54) zu unterstützen.

Der Interviewleitfaden enthält neben den in der Methode beschriebenen Schritte weitere Informationen, welche dem Interviewenden als Unterstützung zur Vorbereitung aber auch als Gedankenstütze zur Technik des Interviewens dienen sollen. So wird unter dem Titel *Vorbereitung* unter anderem darauf hingewiesen, sich vor dem Gespräch nochmals mit dem Interviewleitfaden auseinanderzusetzen, mit dem Ziel das Interview möglichst frei zu führen (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014. S.68) oder die Geräte zur Aufnahme des Gespräches bereitzustellen. Unter dem Titel *Tipps und Tricks für den Interviewer*, werden in Anlehnung an Przyborski & Wohlrab-Sahr (2014 S. 68-72) Grundlagen der Interviewführung in Stichworten aufgeführt. Hier wird beispielsweise darauf hingewiesen, während dem narrativen Erzählteil aufmerksam zuzuhören (S. 69) oder es werden mögliche Formen von Aufforderungen (S.71) aufgeführt, welche dazu verwendet werden können, immanente Nachfragen einzuleiten.

Weiter enthält der Interviewleitfaden ein Interview-Kurzprotokoll, welches vom Interviewer direkt nach der Befragung ausgefüllt wird. Damit wird es, wie Küsters (2006 S.65) unter dem Begriff Interviewprotokoll oder auch Witzel (2000. o.S.) unter dem Begriff Postskript darlegen, möglich erste Beobachtungen, Emotionen und Eindrücke des Interviewers festzuhalten und mögliche Themenschwerpunkte zu setzen. In der speziellen Form der Co- Forschung bietet das Kurzprotokoll dem Interviewer die Möglichkeit seine Einschätzung des Interviews aber vor allem seine Überlegungen zu den Themenschwerpunkten in den weiteren Prozess einfließen zu lassen. Für die forschungsleitende Person wird es möglich durch die Audiodatei und den dazugehörenden Kurzprotokollen die Interviewsituation zu analysieren und allfällige Verbesserungsvorschläge für künftige Interviews oder zu vertiefenden Themen dem Forschungspartner mitzuteilen. Abschliessend sind dem Interviewleitfaden noch zwei identische Exemplare einer Einverständniserklärung beigefügt, welche vor den Interviews unterschrieben werden mit dem Hinweis darauf, dass die erhobenen Daten anonymisiert weiterverarbeitet werden.

#### 4.4.4 Durchführung der Datenerhebung

Im Vorfeld der Datenerhebung wurden, wie bereits erwähnt, der Interviewleitfaden in Kooperation mit dem Forschungspartner erarbeitet und ein weiteres Mal auf den Ablauf von narrativen Interviews eingegangen. Der Fokus des Leitfadens wurde dabei auf einen klaren Ablauf der Interviewsituation gelegt und soll eine Unterstützung bieten, wichtige inhaltliche Themen in Erinnerung zu rufen. Die Räumlichkeiten sowie die Interviewtermine wurden vom Forschungspartner selbstständig organisiert. Dabei stellte die Erreichbarkeit und teilweise die Verlässlichkeit einzelner Interviewpartner eine grosse Herausforderung dar, was zu Verzögerungen in der Erhebung führte.

Die ersten beiden Interviews (B1, B2) wurden durch den Forschungspartner in Anwesenheit der forschungsleitenden Person an einem Tag, in den Büros des Verein Surprise in Zürich durchgeführt. Dabei kam es im Teil der exmanenten Nachfragen in beiden Fällen zu Störungen durch Dritte, welche jedoch keinen nennenswerten Einfluss auf den Interviewverlauf hatten. Das erste Interview B1 wurde in zwei Teilen durchgeführt. Der erste Teil wurde vom Forschungspartner geleitet und orientierte sich wenig am erarbeiteten Leitfaden. Dies führte dazu, dass keine narrative Erzählung erreicht werden konnte und auch keine aussagekräftigen Daten erhoben werden konnte. Im zweiten Teil wurde, in Absprache mit den Beteiligten, die gesamte Interviewsituation von neuem begonnen und durch die forschungsleitende Person geführt. Dadurch konnte dem Forschungspartner praktisch aufgezeigt werden, wie narrative Interviews gestaltet werden können. Die weiteren Interviews (B3, B4) wurden vom Forschungspartner selbstständig organisiert und durchgeführt. Die erhobenen Daten wurden abschliessend, durch die forschungsleitende Person, anhand der Transkriptionsregeln nach Kuckartz (2010. S.44), mit der Analysesoftware Maxqda 12 transkribiert und ausgewertet.

#### 4.5 Organisation der erhobenen Daten

Im nun folgenden Kapitel soll dargelegt werden, mit welchem Vorgehen die zur Analyse eingesetzten Interviews ausgewählt wurde. Dabei ist eine Kombination verschiedener Methoden notwendig um einerseits den Wünschen des Auftraggebers gerecht zu werden aber auch im Sinne der Gütekriterien, Transparenz und Nachvollziehbarkeit zu schaffen. Nachfolgend werden die einzelnen Schritte der Fallauswahl aufgeführt und das verwendete Sampling beschrieben.

##### 4.5.1 Zugang und Kooperation

Durch die enge Zusammenarbeit mit dem Verein Surprise, war der Zugang zu den Stadtführern niederschwellig zu organisieren. Von den Kontaktpersonen des Vereins Surprise wurde gewünscht, dass alle Stadtführer die Möglichkeit erhalten ihre Perspektive zur Tätigkeit als Stadtführer darzulegen, eine Teilnahme an der Befragung aber freiwillig sein muss. Mit den Standortleiterinnen wurde vereinbart, dass im Rahmen der vorliegenden Arbeit Interviews mit allen sich zur Verfügung stellenden Stadtführern durchgeführt werden, für die Weiterarbeit in der vorliegenden Untersuchung jedoch nur vier der Interviews ausgewertet werden. Zum Zeitpunkt der Erhebung waren neun Stadtführer (Grundgesamtheit n=9), davon drei in Basel und sechs in Zürich, im Einsatz. Alle Stadtführer hatten die Ausbildung durchlaufen und waren aktiv an den Stadtrundgängen beteiligt. Acht Stadtführer waren an einer Befragung interessiert wobei ein potenzieller Interviewpartner zum Zeitpunkt der Erhebung nicht verfügbar war.

Ein weiterer Stadtführer aus Basel erklärte sich bereit als Forschungspartner an der Untersuchung mitzuarbeiten und wurde von der Befragung ausgeschlossen. Somit wurden insgesamt sechs Interviews geführt, davon eines in Basel und fünf in Zürich.

#### 4.5.2 Fallübersicht

Um die erhobenen Daten zu ordnen und einen ersten inhaltlichen Überblick zu den verschiedenen Interviews zu erhalten, wurden für jedes Interview eine Fallübersicht erstellt.

Interviewnummer		
Themenschwerpunkte (TS)	Zusammenfassung & Thema farblich markiert	Zeit
(TS1) Eckdaten:		
(TS2) Chancen/ Herausforderungen		•
(TS3) Ausbildung Surprise		•
(TS4) Zusammenarbeit		•
(TS5) Bezüge zu User-Involvement (wurde aus den Aussagen abgeleitet)		
(TS6) Anfänge		•
(TS7) Leben vor Führungen		•
(TS8) Leben heute		•
(TS9) Tätigkeit als Stadtführer		•
(TS10) Besonderheiten		•
(TS11) Thematische Schwerpunkte		
Memos		

Abbildung 3: Fallübersicht (eigene Darstellung)

Dazu wurden, in Anlehnung an die Fallzusammenfassung nach Kuckartz (2016 S.56-62) und dem thematischen Verlauf nach Bohnsack (2014, S.136-137), ein Fallraster (Abb. 3) erstellt und jedes Interview darin zu einer Fallübersicht (Anhang 3;4;5;6) zusammengefasst.

Die Fallübersicht soll dabei nicht dazu dienen eine Zusammenfassung für ein Interview zu erstellen sondern soll wichtige Charakteristika oder relevante Aussagen des Falles bezogen auf die Forschungsfragen festhalten (Kuckartz, 2016 S.58; Nohl, 2017 S.51).

Dazu wurden im Fallraster in der Spalte Themenschwerpunkte einzelne Stichworte festgehalten, welche einerseits aus den Forschungsfragen (TS2, TS5) und andererseits aus dem Interviewleitfaden (TS1, TS3-TS11) abgeleitet wurden. In der Spalte Zusammenfassung wurden Daten aus den Interviews zu den einzelnen Themenschwerpunkten zusammengefasst. Dabei orientiert sich die Zusammenfassung so nahe wie möglich am Originalmaterial (Kuckartz, 2016 S.58).

Damit ein Fallvergleich nicht nur bezogen auf die Themenschwerpunkte möglich wird, sondern auch Themen, im Sinne eines thematischen Verlaufs, fallübergreifend verglichen werden können, werden einzelne Stichworte, welche ein Thema beschreiben, in der Spalte *Zusammenfassung* farblich hervorgehoben. In der unterster Zeile mit dem Titel *Memos* werden, in Anlehnung an Kuckartz (2016 S.58), Gedanken, Vermutungen und Hypothesen festgehalten.

Durch die Darstellung der einzelnen Interviews in einer Fallübersicht wird es möglich drei Arbeitsschritte in einem Dokument zu vereinen. Einerseits können durch die starke Orientierung an der Fallzusammenfassung in der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016), erste inhaltliche Schwerpunkte gesetzt und erste Kategorien für eine weitere Analyse gebildet werden (S.62). Weiter können durch die Darstellung eines thematischen Verlaufs und die detaillierte Auflistung einzelner Aussagen aus den Interviews, die Fälle verglichen werden, was eine differenzierte Auswahl für die Auswertung der Daten ermöglicht

#### 4.6 Sampling- Strategie

Durch die im vorhergegangenen Kapitel erarbeiteten Fallübersichten wird es nun möglich ein Sampling für die weitere Analyse zu erarbeiten. Dabei ist ein zweistufiges Auswahlverfahren (Kelle & Kluge, 2010 S.53) angezeigt. Die in der ersten Auswahlphase zu definierenden Merkmale ergeben sich, anders als von Kelle und Kluge (2010 S.50) dargelegt, nicht aus theoretischen Vorüberlegungen, Vorwissen zum Untersuchungsfeld oder anhand der Fragestellungen, sondern gründen im Wunsch des Vereins Surprise allen Stadtführern die Möglichkeit zu bieten, an der Befragung teilzunehmen. Somit können die Merkmale für die erste Auswahlphase wie in Abbildung 4 dargestellt, beschrieben werden:



Merkmale	Gewichtung (hoch, mittel, gering)
Zum Zeitpunkt der Erhebung als Stadtführer ausgebildet und aktiv	Hoch
Im Zeitraum der Erhebung verfügbar	Hoch
Nicht in einer anderen Funktion an der Studie beteiligt	Mittel
Selbstbestimmte Teilnahme an der Befragung	Hoch

Abbildung 4: Erste Auswahlphase. Merkmaltabelle. (eigene Darstellung)

Die durch die erste Auswahl entstandene Datenmenge kann nun in einer zweiten Auswahlphase weiter eingegrenzt werden. Dazu werden die Fallübersichten mit Hilfe einer weiteren Merkmaltabelle (Abb.5) bearbeitet. Hier werden nun theoretische Vorüberlegungen, in Anlehnung an ein *theoretical sampling* (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014 S.181) in die weitere Fallauswahl integriert.

Merkmale	Triff zu	Teils-Teils	Triff nicht zu	Gewichtung (hoch, mittel, gering)
Alter				gering
Wohnsituation				gering
Andere Erwerbstätigkeit				gering
Stadtführer seit wann				gering
	Triff zu	Teils-Teils	Triff nicht zu	
Vergleichbarkeit Leben vor und nach der Stadtführung				mittel
Aussagen zur Tätigkeit als Stadtführer				mittel
Chancen und Herausforderungen werden genannt.				hoch
Bezüge zum User-Involvement-Ansatz sind erkennbar				hoch
Die Stadtrundgänge werden als Hauptthema behandelt.				mittel
Inhalte zur Ausbildung als Stadtführer werden genannt				mittel
Zusammenarbeit Stadtführer <-> Surprise wird dargelegt				mittel
Qualität des Interviews bezogen auf Technik, Störungen etc. ist hoch				gering

Abbildung 5: Zweite Auswahlphase. Merkmaltabelle. (eigene Darstellung)

Mit der Beurteilung der einzelnen Interviews durch die oben beschriebene Methode der merkmalsgestützten Fallauswahl wird nicht primär eine möglichst heterogene oder gegensätzliche Fallauswahl angestrebt. Dies ist zum jetzigen Wissensstand bezogen auf die Stadtführungen auch noch nicht zu leisten. Das hier dargestellte Vorgehen wurde dazu eingesetzt, den Mehrwert einer breit angelegten Datenerhebung, wie sie in der vorliegenden Arbeit stattgefunden hat, bestmöglich auszunutzen. Das Ziel der Bewertung der einzelnen Fälle besteht darin, möglichst diejenigen Interviews herauszuarbeiten, welche bezogen auf die Fragestellung am meisten Informationen zu bieten haben. Eine Übersicht zu den ausgefüllten Merkmaltabellen findet sich in den Anhängen 3;4;5;6.

#### 4.7 Sampling

Aus den vorhergegangenen Überlegungen zur Sampling-Strategie, ergibt sich für die weitere Arbeit ein Sample, welches sich aus vier Stadtführern aus Zürich zusammensetzt. Dabei arbeiten drei von Ihnen auf der gleichen Tour und ein weiterer arbeitet in einer anderen Stadtführer-Gruppe. Drei Stadtführer sind seit Beginn des Projektes an den Stadtführungen beteiligt und einer ist zu einem späteren Zeitpunkt zugestossen. Alle Stadtführer sind neben den Stadtführungen im Heftverkauf tätig. Jeder der ausgewählten Stadtführer hat mindestens eine Grundausbildung im ersten Arbeitsmarkt absolviert und hat für eine Zeit auf dem erlernten Beruf gearbeitet. Zum Zeitpunkt der Befragung lebten alle Stadtführer in einem fixen Wohnverhältnis. Die Auswahl dieser vier Fälle für eine weitere Arbeit ergibt sich aus der merkmalsgestützten Fallauswahl und lässt sich hauptsächlich damit begründen, dass in allen vier Fällen die Stadtrundgänge als Hauptthema behandelt werden, Bezüge zum User-Involvement-Ansatz im Minimum teilweise hergestellt werden können und Aussagen zu Chancen und Herausforderungen in der Tätigkeit als Stadtführer zu einem grossen Teil genannt werden. Weiter kann durch das erarbeitete Sample sichergestellt werden, dass Ergebnisse zu allen Forschungsfragen erarbeitet werden können. Die Fokussierung der Forschungsfragen führt dazu, dass kein möglichst genaues Abbild der Grundgesamtheit darzustellen werden kann. Dies aus dem Grund, da kein Interview der Stadtführer aus Basel eine Auswertung beigezogen wird und nur Teile der Arbeitsgruppen aus Zürich im Sampling vertreten ist.

## 4.8 Auswertungsmethode

In der Literatur finden sich unterschiedliche Varianten qualitativer Inhaltsanalyse (bspw. Kuckartz, 2016; Mayring, 2015; Schreier, 2012), welche sich in ihren Analyseschritten und Instrumenten leicht unterscheiden, sich jedoch nach Kuckartz (2016 S.26) anhand von fünf Kernpunkten charakterisieren lassen. Dabei wird mit der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse das Ziel verfolgt, unterschiedliche qualitative Daten systematisch zu bearbeiten, zu ordnen und anschliessend auszuwerten (Mayring, 2007 S.468). Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Auslegungen qualitativer Inhaltsanalysen weist Kruse (2015 S.398), in Zusammenhang mit der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring, darauf hin, dass in Forschungsarbeiten genau zu benennen ist, mit welcher spezifischen Form der qualitativen Inhaltsanalyse gearbeitet wird. Zur Bearbeitung der Fragestellungen der vorliegenden Arbeit bietet sich „die inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse“ (Kuckartz, 2016 S.97) an. Dies unter anderem aus den Gründen, dass es durch die intensive Arbeit am Material möglich wird (ebd. S.101), Daten für die Analyse, vor allem bezogen auf die Fragestellung F2 induktiv aus dem Datenmaterial herauszuarbeiten und zu differenzieren. Weiter wird es durch die Definition thematischer Hauptkategorien (ebd. S.101) möglich, den Fokus der Analyse gezielt auf Chancen sowie Herausforderungen (F1) zu richten und Bezüge zum User-Involvement-Ansatz (F3) herzustellen. Kuckartz (2016 S.97) gliedert den Ablauf der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse in sieben Phasen (Abb.6). Nachfolgend wird kurz auf die Inhalte der einzelnen Analysephasen eingegangen und, für die Phasen initiierte Textarbeit und Bildung von thematischen Hauptkategorien, deren Umsetzung dargelegt. Auf eine detaillierte Darlegung der Umsetzung der weiteren Schritte wird weitgehend verzichtet. Hinweise zur Umsetzung der Phasen 3- 6 finden sich in den Anhängen 7;8.



Abbildung 6: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (Kuckartz, 2012. S.78)

### Initiierende Textarbeit (Phase 1)

Wie bereits in Kapitel 4.5.2 beschrieben, orientieren sich die erarbeiteten Fallübersichten nahe an der initiierenden Textarbeit nach Kuckartz (2016). Dabei stehen vor allem eine intensive Auseinandersetzung mit dem Datenmaterial (Kuckartz, 2016 S.56), die Erarbeitung thematischer Verläufe und das Verfassen erster Memos im Vordergrund. Dabei wurde in der vorliegenden Arbeit, nicht mit bereits transkribiertem Material gearbeitet, sondern in einem ersten Schritt auf die Rohdaten zurückgegriffen (ebd. S.56). Anhand der so erarbeiteten Fallübersichten wird es nun möglich, thematische Kategorien zu erarbeiten, welche für den ersten Codierprozess verwendet werden können. Eine Übersicht der erarbeiteten Kategorien wird in der Tabelle1, im anschliessenden Kapitel dargestellt.

### Thematische Hauptkategorien (Phase 2)

Wurden die erfassten Daten gezielt und intensiv bearbeitet, können nun in Phase 2 der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse thematische Hauptkategorien entwickelt werden (ebd. S.101). Dabei wird einerseits auf induktiv erarbeitete Kategorien zurückgegriffen und andererseits werden deduktiv erarbeitete Hauptkategorien aus der Forschungsfrage, dem Leitfaden oder aus der Grundlagentheorie definiert (ebd. S.102). Die Kategorien werden so erarbeitet, dass sie sich nahe an den Fragestellungen orientieren, ausführlich beschrieben werden und gut eingegrenzt sind (ebd. S. 102).

Im nun folgenden Abschnitt wird dargelegt, wie die einzelnen Hauptkategorien für eine erste Analyse der Daten erarbeitet wurden. Eine Übersicht, im Sinne einer Kategoriendefinition (ebd. S.40) findet sich im Anhang (7) dieser Arbeit. Wie aus der Methodenliteratur zur inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse hervorgeht, kann ein Teil der Hauptkategorien direkt aus den Fragestellungen abgeleitet werden. Dies ist auch bei der vorliegenden Arbeit möglich, wobei anzumerken ist, dass nur die Fragestellung F1 eine direkte Definition von Hauptkategorien zulässt. Für die Fragestellungen F2 und F3 ist eine Definition der Hauptkategorien über den Einbezug der Grundlagentheorien (F3) respektive über eine Orientierung am Interviewleitfaden und den Fallübersichten (F2) angezeigt.

Aus der Fragestellung F1 ergeben sich die Hauptkategorie *Chancen in der Tätigkeit als Stadtführer*, welche alle als positiv bewerteten, genutzten, ungenutzten und hypothetischen Möglichkeiten umfasst. Demgegenüber beschreibt die die Kategorie *Herausforderungen in der Tätigkeit als Stadtführer* alle Tätigkeiten als Stadtführer, welche als herausfordernd oder schwierig beschrieben werden.

Damit Bezüge zum User-Involvement-Ansatz hergestellt werden können, werden die Hauptkategorien zur Fragestellung F3 aus den Grundlagentheorien der vorliegenden Arbeit entwickelt. Dazu werden ausgewählte Hauptaspekte der Ansätze Empowerment (Herriger, 2014), Partizipation (Chiapparini & Eicher, 2017; Schön, 2016), Macht (Beresford 2012) als Kategorien definiert. Auf eine Fokussierung des Rollenverständnisses, wie er aus der Arbeit von Wendland (2017 S.82) hervorgeht, wurde in dieser Phase der Analyse verzichtet, um klare Abgrenzung zu den ausgewählten Hauptaspekten zu ermöglichen. Die Thematik des *Rollenverständnisses* wird in reduzierter Form unter der Kategorie *Zusammenarbeit* in die Analyse integriert und fokussiert unter anderem, in Anlehnung an Thiersch (2013 S.29), Formen von Zusammenarbeit sowie die Möglichkeit Kritik zu äussern.

Um allgemeine Schlussfolgerungen zum Programm Soziale Stadtrundgänge zu erarbeiten, wurden bezogen auf die Fragestellung F2, Hauptkategorien aus dem Interviewleitfaden sowie induktiv erarbeitete Themen aus den Fallübersichten definiert. Dabei ergeben sich aus dem Erzählstimulus die drei Hauptpunkte: *Anfänge, Ausbildung und aktuelle Lebenssituation*. Durch den Vergleich der thematischen Schwerpunkte in den verschiedenen Fallübersichten lassen sich, im Sinne einer induktiven Kategorienbildung, unter anderen die Kategorien *Öffentlichkeit, Zusammenarbeit unter den Stadtführern* und *Veränderung* nennen.

Erste Codierung des Materials (Phase 3)

Konnten die ersten Hauptkategorien erarbeitet werden, wird das Datenmaterial nun ein erstes Mal entlang der Kategorien codiert. Dabei ist die Grösse der Codiereinheit so zu wählen, dass sie auch ausserhalb des Kontextes verständlich bleibt (Kuckartz, 2016 S.104). Hier kann es unterstützen wirken, auch die Interviewfrage oder vorhergegangenen Texteinheiten einzubeziehen. Einzelne Textstellen können mehreren Codes zugeordnet werden (S.102). Inhaltlich nicht sinntragende Textstellen bleiben uncodiert (S.102).

Zusammenstellung der Textstellen und Bildung von Subkategorien (Phase 4 und 5)

Wurde das gesamte Material codiert, werden nun alle mit derselben Hauptkategorie codierten Textstellen zusammengefasst. Die so entstandenen Auszüge aus den Interviews ermöglichen nun eine weitere Differenzierung durch das induktive Bilden von Subkategorien (S.106).

#### Erneutes Codieren des gesamten Materials (Phase 6)

Das gesamte Material wird nun nochmals entlang des neu erarbeiteten Kategoriensystems codiert. Hier besteht die Möglichkeit, einzelne Kategorien weiter zusammenzufassen, sollten diese zu wenig aussagekräftig sein. Das so entstandene, definitive Kategoriensystem (Anhang 8) bietet einen ersten abstrakten Überblick über die Interviewinhalte und dient als Grundlage für eine differenzierte Analyse und Auswertung der Daten (ebd. S.110).

#### Kategorienbasierte Datenauswertung (Phase 7)

In der letzten Phase werden die Daten analysiert und die Präsentation der Ergebnisse wird vorbereitet. Dabei unterscheidet Kuckartz (2016 S.118) sechs Formen der Datenauswertung. Eine beschreibende Form der Datenauswertung ist die kategorienbasierte Auswertung entlang der Hauptkategorien. Dabei wird vor allem analysiert, was alles gesagt wurde oder allenfalls nicht gesagt wurde. Eine weitere Form der Datenauswertung ist die Darstellung von Zusammenhängen zwischen den Kategorien. Für die vorliegende Arbeit wird in einem ersten Schritt die kategorienbasierte Auswertung angewendet. Eine Verknüpfung der einzelnen Kategorien wird im Kapitel 7, *Diskussion der Ergebnisse* geleistet.

#### 4.9 Reflexion des methodischen Vorgehens

Durch den explorativen Charakter der vorliegenden Arbeit und die offen gehaltenen Fragestellungen war eine Datenerhebung mittels narrativen Interviews angezeigt. Diese Methode erwies sich in den Fällen als geeignet, in denen strikte nach dem Interviewleitfaden vorgegangen wurde und die Grundlagen der Interviewführung, wie sie in Kapitel 4.4 aufgeführt werden, eingehalten wurden. Wurden diese nicht berücksichtigt, konnten narrative Erzählungen nur bedingt initiiert werden oder wurden gar unterbrochen.

Dies führte dazu, dass ein grosser Teil der Daten nicht durch narrative Erzählungen erhoben werden konnte sondern eher als Daten aus leitfadengestützten Interviews (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014 S.126) klassifiziert werden mussten. Dieser Umstand wirkte sich jedoch nicht signifikant auf die Qualität der Daten aus. Hier erscheint es als angezeigt, noch mehr Zeit in die Erarbeitung methodischer Grundlagen mit dem Forschungspartner zu investieren oder die Interviewsituation durch konsequent angewendete, leitfadengestützte Interviews strukturierter zu gestalten.

Der Auswahl eines geeigneten Samples für die Auswertung der Daten wurde viel Beachtung geschenkt. Hier war vor allem das Erstellen der Fallübersichten mit einem hohen zeitlichen Aufwand verbunden.

Die erstellten Fallübersichten konnten verschieden eingesetzt werden und dienten nicht nur im Sampling als Grundlage, sondern konnten auch für die Erarbeitung eines ersten differenzierten Kategoriensystems eingesetzt werden. Durch die merkmalgestützte, mehrstufige Sampling-Strategie sollte erreicht werden, dass möglichst jene Daten ausgewählt werden, welche umfangreiche Beantwortung der Fragestellungen ermöglichen. Dies ist gelungen, wobei sich die Merkmaltabellen, durch die themenbezogene Bewertung der Inhalte, als unterstützende Methode bewährt haben.

Durch Analyse der Daten mit der Methode der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse wurde es möglich, Themen aus den Daten aber auch theoretische Vorüberlegungen in die Analyse einfließen zu lassen, was gerade bei explorativen Arbeiten zu einem Mehrwert führt. Dies aus dem Grund, dass einerseits vorgängige Annahmen überprüft werden können, und andererseits, gleichzeitig die Möglichkeit besteht, neue Themen zu erarbeiten.

Zusammengefasst kann das methodische Vorgehen als gelungen beurteilt werden mit dem Hinweis, dass die Auswahl der Erhebungsmethode bewusster an die Ressourcen des Forschungspartners angepasst werden kann.

## 5 Darstellung der Ergebnisse

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Auswertung dargestellt. Die Darstellung orientiert sich an den, in der Auswertungsphase 4 & 5 (Kuckartz, 2016), erarbeiteten Hauptkategorien und deren Subkategorien. Die Inhalte der einzelnen Kategorien werden beschrieben und mit Zitaten unterlegt. Teilweise werden, Verknüpfungen einzelner Kategorien genannt, um diese differenzierter darzustellen. Zum Abschluss jeder Kategorie wird ein Fazit gezogen. Um eine Übersicht zu den erarbeiteten Kategorien zu leisten, werden diese nachfolgend tabellarisch dargestellt. Weitere Verknüpfungen und Zusammenhänge zwischen den einzelnen Kategorien werden im Kapitel *Diskussion der Ergebnisse* dargestellt.

	Hauptkategorie	Subkategorie
1	Eckdaten	1.1 Personalien 1.2 Unterstützung aussen 1.3 Surprise
2	Auswirkungen der Stadtführungen	2.1 Person 2.2 Alltag 2.3 Stadtrundgänge 2.4 Bekanntheit
3	Herausforderungen	3.1 Publikum 3.2 Balance 3.3 Administration
4	Öffentlichkeit	4.1 Öffentlichkeitsarbeit 4.2 Aufklärung
5	Umsetzung Soziale Stadtrundgänge	5.1 Stadtführer 5.2 Ausbildung Stadtführer durch Surprise
6	Einstellung zu Stadtrundgängen	6.1 positive Gefühle 6.2 Hilfe 6.3 Mit Leib und Seele
7	Zusammenarbeit	7.1 Surprise-Surprise 7.2 Surprise-Stadtführer 7.3 Stadtführer-Stadtführer
8	Partizipation	8.1 Gestaltung 8.2 Angebot
9	Empowerment	9.1 Institutionell 9.2 Gruppe 9.3 individuell
10	Macht	10.1 Zugang durch Beziehung 10.2 Kommunikation 10.3 Struktur 10.4 Zugang neue Aufgaben

*Tabelle 1: Übersicht zu den Kategorien (eigene Darstellung)*



## 5.1 Eckdaten

Mit der Kategorie *Eckdaten* werden Gemeinsamkeiten in der Biografie der einzelnen Stadtführer erarbeitet. Die Bearbeitung der Daten ermöglicht es einerseits ein differenziertes Bild des Samples darzustellen und dient der Beantwortung der Fragestellung F1.

### Personalien

Die interviewten Stadtführer sind zwischen 53 und 63 Jahre alt, haben eine Grundausbildung im ersten Arbeitsmarkt absolviert und waren seit der Ausbildung teilweise im Lehrberuf aber auch in anderen Branchen beschäftigt. Ein Stadtführer hat nach der Grundausbildung eine höhere Berufsbildung abgeschlossen.

Alle Stadtführer lebten zur Zeit der Befragung in einem festen Wohnverhältnis. Dabei leben zwei Stadtführer in üblichen Mietverhältnissen, ein Stadtführer lebt in einer subventionierten Wohnung und ein Stadtführer mietet ein Zimmer in einer Wohngemeinschaft. Die interviewten Stadtführer sind schweizerdeutscher Muttersprache, drei geben als Nationalität Schweizer an und ein Stadtführer stammt aus Deutschland. Jeder Stadtführer arbeitet neben den Stadtführungen als Heftverkäufer beim Verein Surprise und ein Stadtführer hat neben den zwei Beschäftigungen beim Verein Surprise eine Anstellung im ersten Arbeitsmarkt.

### Biografie

Alle Stadtführer waren oder sind in ihrer Biografie mit herausfordernden Lebenssituationen konfrontiert. Zwei der Stadtführer waren oder sind von einer Alkoholabhängigkeit betroffen, zwei Stadtführer waren von Obdachlos und ein Stadtführer war zeitweise stark verschuldet. Zwei Stadtführer haben in ihrer Biografie staatliche Unterstützung über die regionale Arbeitsvermittlungsstelle (RAV) erhalten. Aktuell erhält kein Stadtführer direkte Unterstützungsleistungen aus den Sozialversicherungen. Drei Stadtführer sagen aus, dass es ihnen wichtig ist nicht auf die Sozialversicherungen angewiesen also selbstständig zu sein.

*„Ich konnte die RAV umgehen (.) also ich war noch selbstständig. (B3, Z.139-140)*

Ein Stadtführer besucht ein Begleitungsangebot, bezogen auf seine Alkoholabhängigkeit, ausserhalb des Vereins Surprise. Jeder Stadtführer kennt unterschiedliche Angebote des Vereins Surprise und hat diese teilweise in Anspruch genommen oder wäre bereit sie in Anspruch zu nehmen. Aktuell nehmen zwei Stadtführer jeweils ein Angebot im Bereich Freizeit bez. im Bereich Beratung wahr.

## Surprise

Die Zeitspanne der Tätigkeit beim Verein Surprise liegt zwischen 3 und 17 Jahren. Wobei hier zu erkennen ist, dass ein grosser Teil der Stadtführer seit mehr als 9 Jahren bei Surprise tätig ist. Zu Surprise gekommen sind alle Stadtführer über ihnen bekannte, aktive Heftverkäufer, welche sie zu zuständigen Personen im Verein Surprise weitergeleitet haben.

Drei der befragten Stadtführer, welche auch schon lange für den Verein Surprise tätig sind, sind seit Beginn der Stadtführungen 2013 an der Erarbeitung und Durchführung der Touren beteiligt. Ein Stadtführer ist seit 2015 an den Touren beteiligt und wurde von einem bereits aktiven Stadtführer zu den Stadtführungen geholt.

*„Im Oktober 2015 ich laufe vom Jugendkaffee, vom Kaffe Juka an der "Name Strasse" etwa an einem Abend, viertel vor Neun dort raus, da kommt "Name anderer Stadtführer 2" (.) mit den Surprise-Stadtführer Kleider, eine Gruppe Leute, der "Name anderer Stadtführer 3" hinterher. (...) Der "Name anderer Stadtführer 2" sagt, mitkommen, wir brauchen einen Stadtführer. Und so wurde ich zum Stadtführer“ (B3, Z.188 – 196)*

## Fazit

Alle interviewten Stadtführer sind mindestens 50 Jahre alt und haben eine Grundausbildung im ersten Arbeitsmarkt absolviert. Sie haben in ihrer Biografie zum Teil in ihren Lehrberufen oder in anderen Anstellungen gearbeitet und wurden alle mit herausfordernden Lebenssituationen konfrontiert. Die Stadtführer leben aktuell in festen Wohnverhältnissen und sind neben den Stadtführungen auch im Heftverkauf tätig. Kein Stadtführer nimmt Leistungen der Sozialversicherungen in Anspruch. Die weiteren Angebote des Vereins Surprise sind den Stadtführern bekannt und werden genutzt, falls eine Unterstützung benötigt wird. Alle interviewten Stadtführer kamen über ihnen bereits bekannten Heftverkäufer in Kontakt mit dem Verein Surprise.

## 5.2 Auswirkungen der Stadtführungen

Aus den Interviews geht hervor, dass die Stadtführungen unterschiedlich ausgeprägte Auswirkungen in verschiedenen Bereichen rund um die Stadtführer haben. So konnten beispielsweise Einflüsse der Stadtführungen im Alltag der Stadtführer erarbeitet werden oder Einflüsse der Stadtführungen auf die Stadtführer als Personen festgestellt werden. Die einzelnen Auswirkungen der Stadtrundgänge werden nachfolgend dargelegt.

## Person

Die Stadtführungen haben, nach Aussagen einer Mehrheit der Stadtführer, zu mehr Stabilität in der Lebensführung geführt. Dabei beschreiben zwei Stadtführer eine Stabilisierung bezogen auf die jeweiligen Suchtproblematiken.

Ein Stadtführer bezieht die Stabilisierung auf die Strukturierung von Abläufen. Drei Stadtführern gelingt sich besser gegenüber eigenen Thematiken oder Meinungen anderer Personen abzugrenzen.

*„Aber was wirklich recht abgenommen hat, ist das Mühlen im Geiste. Ich habe vorher Sachen wahnsinnig aufgebauscht also im eigenen Geist drinnen und habe kaum loslassen können und das hat sich wesentlich geändert“ (B4, Z.68-69)*

Die Tätigkeit als Stadtführer führte bei zwei Stadtführern dazu, dass sie ihre Lebenssituation als ruhige beschreiben. Weiter erlebt sich die Hälfte der Stadtführer als offener und spontaner im Umgang mit Unbekanntem oder Umständen, die nicht beeinflusst werden können.

Besonders auffallend ist hier, dass die Stadtführungen bei allen Stadtführern dazu beigetragen haben, dass sie zu sich und ihrer Biografie stehen können oder sie sich wohler mit sich selber fühlen. Alle Stadtführer sagen aus, dass in ihrer aktuellen Lebenssituation glücklich oder zufrieden sind. Dabei lassen die Aussagen von zwei Stadtführern darauf schliessen, dass sie im Vergleich zu früher glücklicher oder zufriedener sind.

*„Ich bin, dass sage ich manchmal, noch nie so zufrieden gewesen, wie jetzt seit ich mit dem Surprise-Verein mein Tagtägliches Brot verdiene“ (B3, Z.209-211)*

#### Alltag

Die grösste Auswirkung haben die Stadtrundgänge auf die finanzielle Situation der Stadtführer. Alle beschreiben die Stadtführungen als zusätzlichen Verdienst, welcher auch dazu führen kann, den Lebensstandard zu erhöhen. Der zusätzliche Verdienst wirkt sich direkt auf die Freizeitgestaltung der Stadtführer aus. Ein Stadtführer kann sich durch den zusätzlichen Verdienst Urlaub leisten und ein weiterer kann in seiner Wochenstruktur mehr Freizeit einplanen und Ausflüge unternehmen. Die finanzielle und strukturelle Veränderung führte bei einem Stadtführer dazu, dass ein Bankkonto eröffnet wurde und ein Personalausweis beantragt wurde.

*„Neues seit, seit einem Jahr habe ich ein Bankkonto, dass hatte ich vorher nicht.“ (B2, Z.199-201)*

#### Stadtrundgänge

Die Tätigkeiten als Stadtführer haben rückwirkend wieder Auswirkungen auf die Stadtführungen. Ein Stadtführer beschreibt, dass seine neue Offenheit dazu führt, dass er spontaner auf sein Publikum eingehen kann.

Ein weiterer Stadtführer sagt aus, dass die regelmässige Durchführung der Stadtführung dazu beiträgt, dass er Touren neu auch alleine macht oder ein dritter Stadtführer beschreibt, dass es ihm vermehrt gelingt, das Publikum für sich zu begeistern.

#### Bekanntheit

Die Mehrheit der Stadtführer beschreiben, dass sich durch die Tätigkeit als Stadtführer ihre Bekanntheit in der Öffentlichkeit verändert hat. Zwei Stadtführer legen eine positive Auswirkung der gesteigerten Bekanntheit auf die Bedingungen und Verkaufszahlen im Heftverkauf dar.

Bei mehreren Stadtführern führte die grössere Bekanntheit zu Verdiensten und Aufgaben ausserhalb der Tätigkeiten bei Surprise. Ein Stadtführer beschreibt eine grössere Akzeptanz der Stadtführer, was auch auf eine gestiegene Bekanntheit zurückgeführt werden kann.

*„Durch die Stadtführungen kennen dich auch mehr. (.) Du machst auch ein Heft mehr als normal. Du gehst auch mit jemandem Eins trinken oder wenn du ins Restaurant gehst, musst du nicht alle Hefte auf der Strasse machen.[...] Das hat sich schon verändert.“ (B2, Z.454-457)*

#### Fazit

Die Stadtrundgänge haben insbesondere Auswirkungen auf die Person und den Alltag der Stadtführer. Dabei lässt sich bezogen auf die Person feststellen, dass die Stadtrundgänge eine stabilisierende und beruhigende Auswirkung haben. Weiter führt die Tätigkeit als Stadtführer dazu, dass die Stadtführer zu ihrer Lebensgeschichte stehen können und ihre aktuelle Lebenssituation mit glücklich oder zufrieden beschreiben. Eine grosse Auswirkung haben die Stadtführungen auf die finanzielle Situation der Stadtführer. Hier kann durch den zusätzlichen Verdienst ein direkter Zusammenhang zu einer Verbesserung und Umgestaltung der Freizeit hergestellt werden. Die Stadtführungen führen auch zu einem höheren Bekanntheitsgrad. Dies schafft einerseits mehr Akzeptanz in der Bevölkerung und wirkt sich auch positiv auf den Heftverkauf aus. Schliesslich ergibt sich durch die positiven Einflüsse der Stadtrundgänge eine Rückwirkung auf eben diese. Dabei führt unter anderem, die Auswirkung der Stadtrundgänge auf die Person der Stadtführer, zu einer Weiterentwicklung der Führungen selber.

#### 5.3 Herausforderungen

Die Stadtführer werden in ihrer Tätigkeit mit unterschiedlichsten Herausforderungen konfrontiert, welche teilweise direkt auf die Stadtführungen zurückgeführt werden können.

Dabei ist die Herausforderung des Publikums an der jeweiligen Führung unmittelbar präsent und die Herausforderungen der Balance und der Administration treten als Begleiterscheinungen in der Tätigkeit als Stadtführer auf.

#### Publikum

Von einigen Stadtführern wird das Publikum als grosse Herausforderung auf den Touren beschrieben. Dabei stellen vorwiegend Schulklassen eine Herausforderung dar. Einerseits wird hier teilweise ein Desinteresse wahrgenommen und andererseits wird ein mangelndes Vorwissen festgestellt. Dies wirkt sich, nach Aussagen eines Stadtführers, auf das Verstehen der verschiedenen Thematiken der Tour aus und führt so dazu, dass die Motivation bei den Zuhörern sinkt.

Hier wird durch denselben Stadtführer vorgeschlagen, die Schulklassen vorgängig in der Schule in die Thematik einzuführen. Weiter wird festgestellt, dass sich eine freiwillige Teilnahme an den Touren positiv auf die Motivation des Publikums und somit auch auf die Durchführung der Tour auswirkt. Schwer zu führende Touren werden als frustrierend beschrieben.

#### Administration

Die administrativen Aufgaben, welche im Zusammenhang mit den Stadtführungen anfallen, werden von der Hälfte der Stadtführer als Herausforderung genannt. Diese werden als unbeliebte Aufgaben beschrieben. Dabei wird unter anderem die Teilnahme an Sitzungen und die nicht tägliche Auszahlung des Lohnes als herausfordernd dargestellt.

*„Sitzungen habe ich auch nicht gerne. Habe ich auch immer ein wenig (...) irgendwie ein wenig nervös.“ (B2, Z 203)*

*„Das Geld, dass ich jetzt bei der Stadtführung verdiene (.) bis am 15., das ist jetzt gerade totes Geld, an das komme ich nicht ran.“ (B2, Z.219-220)*

#### Balance

Die Mehrzahl der Stadtführer nennt die Balance der verschiedenen Aufgaben rund um die Stadtrundgänge als Herausforderung. Dabei werden die Vereinbarkeit zwischen Stadtführungen und Heftverkauf sowie von Stadtführungen und Freizeit als Herausforderungen genannt. Die Herausforderung in der Balance zwischen Heftverkauf und Stadtführungen ist darauf zurückzuführen, dass die Verkaufsplätze einerseits regelmässig bedient werden müssen, da sie sonst schlechter werden. Andererseits muss entschieden werden, wie unmittelbar das verdiente Geld benötigt wird.

*„Und ja finanziell hat es natürlich auch seine Vorteile gehabt wobei da muss man immer abwägen, wenn man beides macht den Verkauf und die Stadtführungen das nicht das eine dann total kaputt geht auf das andere.“ (B4, Z.73-74)*

Die Herausforderung in der Balance von Freizeit und Stadtführungen wird so beschrieben, dass es schwierig wahrgenommen wird, mehrere Termine rund um die Stadtführungen an einem Tag zu bewältigen und hier eine Balance zwischen Ausruhen und Stadtführungen gefunden werden muss.

*„Ich bin einfach nicht ein Mensch, der, wenn ich wie gestern mit "Name MitarbeiterIn 7" den Nachmittag hatte, dass ich eine Tour mache. Das kann ich nicht (.). Den anderen Tag geht es dann schon wieder“ (B2, Z.408-409)*

Fazit

Die Tätigkeit als Stadtführer bringt einige Herausforderungen mit sich die teilweise direkt auf den Touren zu finden sind oder als Herausforderungen im Zusammenhang mit den Stadtführungen beschrieben werden können.

Auf den Stadtführungen beeinflussen die Motivation, die Freiwilligkeit und das Vorwissen des Publikums deren Durchführung. Dabei wird ein Nichtgelingen der Tour aus der Sicht der Stadtführer als frustrierend beschrieben. Die administrativen Aufgaben rund um die Stadtführungen werden als weitere Herausforderung genannt. Diese werden als unbeliebte Aufgaben dargestellt, welche erledigt werden müssen und durch die Stadtführer auch erledigt werden. Schliesslich stellen die Balancen verschiedener Aufgabenbereiche eine letzte Herausforderung dar. Dabei ist festzustellen, dass die Bewirtschaftung der Verkaufsplätze und damit die Tätigkeit im Heftverkauf in Verbindung mit den Stadtführungen als herausfordernd wahrgenommen werden. Auch die Einteilung der eigenen Ressourcen bei der Arbeit als Stadtführer wird teils als herausfordernd beschrieben.

#### 5.4 Öffentlichkeit

Durch die Tätigkeit als Stadtführer ergeben sich unterschiedliche Berührungspunkte mit der Öffentlichkeit. Dies geschieht einerseits durch die Teilnahme an öffentlichen Auftritten des Vereins Surprise und andererseits in der direkten Tätigkeit als Stadtführer.

##### Öffentlichkeitsarbeit

Die Stadtführer sind an unterschiedlichen öffentlichen Auftritten des Vereins Surprise beteiligt. Ein Stadtführer beschreibt die Teilnahme an einer Buchpräsentation, welche im Zusammenhang mit den Stadtrundgängen organisiert wurde. Weiter werden die Beteiligung an Presseauftritten und die Teilnahme an der Öffentlichkeitsarbeit des Vereins Surprise genannt.

*„Wir haben dann da auch an einem "Event im Quartier" teilgenommen, [...] Und da haben wir im letzten Jahr Stadtführungen gemacht im Rahmen von dem Projekt und dass hat auch wieder sehr viel gebracht.“ (B4, Z.236-238)*

#### Aufklärung

Alle Stadtführer beschreiben einen Teil ihrer Tätigkeit als Aufklärung der Öffentlichkeit in unterschiedlichen Bereichen. Zwei Stadtführer beschreiben eine Aufklärung der Öffentlichkeit bezogen auf die sozialen Institutionen.

*„Und wir haben häufig Leute die schon seit 30 Jahren oder so da im Quartier wohnen, die an Stadtführungen gekommen sind und die haben gesagt, die sagen praktisch alle über 90 % von den Sachen haben sie gar nicht gekannt.“ (B4, Z.234-235)*

Drei Stadtführer legen dar, dass sie die Thematik der Obdachlosigkeit der Öffentlichkeit näherbringen und zwei Stadtführer beschreiben eine Aufklärung bezogen auf die eigene Lebenssituation.

*„Und ich glaube es hat schon die Leute etwas aufgeweckt und die wissen jetzt, wenn einer von uns da durchläuft, das ist einer von denen, der liegt uns nicht nur auf der Briefftasche, der tut was“ (B4, Z.239-240)*

#### Fazit

Die Stadtführer stehen einerseits durch die Durchführung der Touren in der Öffentlichkeit und andererseits treten sie durch die Teilnahme an der Öffentlichkeitsarbeit des Vereins Surprise öffentlich in Erscheinung. Dabei ergeben sich für die Stadtführer Aufgaben, welche sie direkt mit den Mitarbeitenden des Vereins Surprise umsetzen (beispielsweise die Pressearbeit) und Aufgaben, welche sie selbstständig in ihrer Rolle *als Stadtführer des Vereins Surprise* durchführen (beispielsweise Auftritt Buchpräsentation). Die Teilnahme an den öffentlichen Auftritten des Vereins Surprise wirkt sich direkt auf die *Bekanntheit* aus, indem sie diese steigert. Alle Stadtführer weisen ihrer Tätigkeit als Stadtführer eine aufklärende Komponente zu. Hier kann zwischen drei Bereichen der Aufklärung unterschieden werden. Erstens findet eine Aufklärung im Sinne einer Bekanntmachung von sozialen Institutionen statt, weiter wird eine Aufklärung zur Thematik der Obdachlosigkeit geleistet und schliesslich wird die persönliche Lebenslage dem Publikum zugänglich gemacht.

#### 5.5 Umsetzung Soziale Stadtrundgänge

Aus den erhobenen Daten wird ersichtlich, dass eine allgemein gelingende Durchführung der Sozialen Stadtrundgänge durch zwei Faktoren beeinflusst wird.

Einerseits tragen die individuellen Fähigkeiten und Erfahrungen der Stadtführer und andererseits die Ausbildung der Stadtführer durch den Verein Surprise zu einer gelingenden Umsetzung der Sozialen Stadtrundgänge bei. Nachfolgend werden die beiden Faktoren inhaltlich beschrieben.

#### Stadtführer

Alle Stadtführer nennen die Erfahrungen in ihren jeweiligen Lebenslagen als Bestandteil ihrer Eignung als Stadtführer. Dabei wird von zwei Stadtführern die Erfahrung in der Nutzung von Sozialen Institutionen hervorgehoben. Ein Stadtführer stellt die eigene Erfahrung durch das Leben am Rande der Gesellschaft in den Vordergrund.

*„[...] aber die damalige Chefin hat gemeint: ja du musst nicht Obdachlos sein, du musst einfach sicher mal (.) ein wenig am Rand der Gesellschaft sein und als ich gesagt habe, dass ich Schulden habe relativ viel, da meinte sie: ja das ist schon ein Grund zum Stadtführungen machen oder.“ (B1, Z.53-55)*

Zwei Stadtführer beschreiben, dass das Anpassen der Touren und das Eingehen auf die unterschiedlichen Interessen des Publikums ein wichtiger Bestandteil der Sozialen Stadtrundgänge ist.

*„wir wollen die Gruppe spüren und je nachdem was wir da dann zurückbekommen von der Gruppe, passen wir dann die Führung entsprechend etwas an.“ (B4, Z.103-104)*

Die Mehrheit der Stadtführer legt dar, wie die Inhalte, die Präsentation oder Ablauf der Stadtrundgänge weiterentwickelt werden. Dabei werden einerseits Vorschläge durch die Mitarbeitenden des Vereins Surprise in die Weiterentwicklung integriert und andererseits werden eigene Ideen umgesetzt. Ein Stadtführer beschreibt die Weiterentwicklung der Stadtführungen durch Erkenntnisse aus der Diskussion mit dem Publikum.

#### Ausbildung durch Surprise

Die Inhalte der unterschiedlichen Touren werden entlang der jeweiligen Biografien der Stadtführer gestaltet. Dabei nennen drei Stadtführer die Aufarbeitung ihrer Biografie mit den Mitarbeitenden des Vereins Surprise als ein Teil in der Erarbeitung der individuellen Stadtführungen. Ein Stadtführer beschreibt, dass die Touren durch die Stadtführer selbstständig gestaltet und nach Bedarf durch die Mitarbeitenden des Vereins Surprise angepasst wurden. Ein weiterer Stadtführer legt dar, dass ein mehrmonatiges Einüben der Texte stattgefunden hat. Ein Instrument um den Text zu verinnerlichen ist, nach Aussagen eines Stadtführers, das Vortragen der Texte vor dem eigenen Spiegelbild.



## Fazit

Die Faktoren *Stadtführer* und *Ausbildung durch Surprise* tragen zur Umsetzung der Sozialen Stadtrundgänge bei. Dabei bringen die einzelnen Stadtführer ihre Erfahrungen in den jeweiligen Lebenslagen in die Touren ein. Hier kann zwischen der Erfahrung mit sozialen Institutionen und der Erfahrung des Lebens am Rande der Gesellschaft unterschieden werden. Aus den Daten ergeben sich zwei weitere Fähigkeiten, welche eine Umsetzung der Stadtrundgänge unterstützen. Es lässt sich erkennen, dass aus der Perspektive der Stadtführer eine Fähigkeit des flexiblen Anpassens der Touren auf das Publikum vorhanden ist und eine Fähigkeit der stetigen Weiterentwicklung der Touren festgehalten werden kann. Aus den erhobenen Daten geht weiter hervor, dass die Ausbildung durch den Verein Surprise aus Biographiearbeit, Gestaltung der Touren mit den Stadtführern und Einüben der Texte besteht.

### 5.6 Einstellung der Stadtführer zu den Stadtführungen

Die Analyse der erhobenen Daten zeigt verschiedene Einstellungen der Stadtführer gegenüber den Stadtrundgängen. Dabei ist bei einzelnen Stadtführern ein hohes Engagement für die Sozialen Stadtrundgänge zu erkennen. Die Arbeit als Stadtführer wird von allen Stadtführern mit unterschiedlichen positiven Gefühlen beschrieben.

#### Positive Gefühle

Alle Stadtführer beschreiben Teile ihrer Tätigkeit bei den Stadtrundgängen mit positiven Gefühlen. Dabei beschreibt ein Stadtführer verschiedene Begegnungen auf den Touren mit „*extrem lustig*“ (B4, Z.116) oder meint, dass ihm die Durchführung der Touren „*wirklich Spass*“ (B4, Z.184) macht. Drei weitere Stadtführer beschreiben ihre Tätigkeit als Stadtführer mit positiven Gefühlen bezogen auf ihr Befinden („*Ja ich fühle mich freier und wohler*“ (B4 Z.256)), auf ihre Zufriedenheit („*Ich bin [...] noch nie so zufrieden gewesen, wie jetzt [...]*“ (B3, Z.210)) oder auf die Art wie sie von anderen Personen wahrgenommen werden (*Sie bringen mir sehr viel. Sie bringen mir auch eine gewisse Achtung, die mir die Leute entgegenbringen.* (B1, Z.55)). Ein Stadtführer sagt aus, dass er die Stadtführungen gerne macht („*Ich mache eigentlich die Stadtführungen gerne.*“ (B2, Z.110)).

#### Engagement

Aus den erhobenen Daten geht hervor, dass die Mehrheit der Stadtführer sich über ihre grundsätzlichen Aufgaben als Stadtführer hinaus für die Stadtführungen einsetzen. Hier beschreibt ein Stadtführer, dass er einen öffentlichen Auftritt vorgeschlagen hat, da dies eine gute Sache für Surprise wäre (B4 Z.217).

Ein Stadtführer sagt im Zusammenhang mit weiteren Aufgaben für Surprise, dass er gerne etwas für Surprise macht (B2, Z.280) und ein weiterer Stadtführer meint, dass die Entlohnung in der Tätigkeit als Stadtführer zur Nebensache geworden ist, da er seine Entwicklung und die positiven Rückmeldungen anderer Personen mittlerweile höher wertet (B1, Z.274).

#### Fazit

Alle Stadtführer beschreiben ihre Tätigkeit bei den Sozialen Stadtrundgängen vorwiegend mit positiven Gefühlen. Diese beziehen sich einerseits direkt auf die Tätigkeit als Stadtführer oder beschreiben eine Veränderung des Befindens, der Wahrnehmung durch andere Personen oder Zufriedenheit der Stadtführer durch die Sozialen Stadtrundgänge. Auffallend ist, dass sich die Mehrheit der Stadtführer über ihre grundsätzlichen Aufgaben hinweg für die Stadtführungen einsetzt.

Dabei werden zusätzliche Aufgaben gerne für Surprise erledigt oder es werden Möglichkeiten für öffentliche Auftritte weitergeleitet. Grundsätzlich kann von einer starken Identifizierung der Stadtführer mit den Stadtrundgängen gesprochen werden. Dies wird vor allem aus der Beschreibung der Sozialen Stadtrundgänge mit positiven Gefühlen, das zusätzliche Engagement einzelner Stadtführer und auch aus der Aussage, dass Geld mittlerweile (B1, Z.274) nebensächlich ist, abgeleitet.

#### 5.7 Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit bezogen auf die Stadtführungen beim Verein Surprise findet, auf der Grundlage der Aussagen der Stadtführer, auf drei Ebenen statt. Einerseits wird eine Zusammenarbeit unter den Mitarbeitenden des Vereins Surprise beschrieben. Weiter finden sich Aussagen zur Zusammenarbeit zwischen den Stadtführern und den Mitarbeitenden des Vereins Surprise und auch zur Kooperation zwischen den Stadtführern.

#### Surprise-Surprise

Bezogen auf die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden des Vereins Surprise scheinen die Stadtführer wenig Kenntnisse zu haben. Dies wird daraus geschlossen, dass dies zwar in Aussagen (B1, Z.364) der Stadtführer zu erahnen ist, jedoch nie explizit beschrieben wird. Ein Stadtführer sagt aus, dass er hinter den genannten Absichten einer Intervention der Mitarbeitenden einen anderen Grund vermutet, was dazu führt das er sich belogen fühlt.

*„Jaja erzählt noch ein wenig. Also für mich ist eigentlich, vielleicht liege ich tatsächlich falsch, aber für mich ist es eigentlich wirklich auch das gewesen, um rauszufinden sind Probleme da zwischen uns drei Stadtführer oder. Und man hat aber ein wenig das anderer vorgeschoben oder.“ (B1, Z.347-349)*

#### Surprise-Stadtführer

Die Zusammenarbeit zwischen den Stadtführern und dem Verein Surprise findet in unterschiedlichen Bereichen statt. Dabei wird eine hierarchische Struktur beschrieben, welche eine Mitarbeitende der Sozialen Stadtrundgänge Zürich als Vorgesetzte darstellt, welcher eine weitere Person vorgesetzt ist. Die Stadtführer beschreiben die Zusammenarbeit mit der ihnen direkt vorgesetzten Person so, dass sie, in ihrer Position als Vorgesetzte, Änderungen in den Stadtführungen vorschlägt, welche grundsätzlich umgesetzt werden.

*„Name MitarbeiterIn 3“ hat mich dann soweit umstimmen können, dass sie meine Biografie von "Name MitarbeiterIn 2" genommen hat und diese nochmals überarbeitet hat und ein wenig zusammengeschnitten hat.“ (B1, Z.114-115)*

Ein Stadtführer beschreibt in diesem Zusammenhang, dass eine Änderung vorgeschlagen wurde, er diese aber nicht umgesetzt hat.

*„Und ehm meine Fotos von Glasgow. "Name MitarbeiterIn 3" hat gesagt ich darf nicht so viel zeigen. Aber du solltest mich ja kennen“ (B2, Z.374)*

Eine weitere Aufgabe welche durch die Mitarbeitenden des Vereins Surprise, im Rahmen der Zusammenarbeit ausgeführt wird, ist die Gestaltung von Beziehungen. Dabei werden einerseits Gefässe des Austausches zwischen den Stadtführern geschaffen und andererseits werden neue Formen der Zusammenarbeit zwischen den Stadtführern und den Mitarbeitenden des Vereins Surprise erarbeitet. Die Initiierung von Austauschgefässen geschieht einerseits auf Beobachtungen der Mitarbeitenden, kann, nach Aussagen eines Stadtführers, aber andererseits auch auf Initiative der Stadtführer erfolgen.

*„Und an der ersten Sitzung haben wir dann ganz klar alle zusammen gesagt: Untereinander wir haben kein Problem. Wir habe aber Problem mit "Name MitarbeiterIn 3". Und an der zweiten Sitzung musste dann "Name MitarbeiterIn 3" Antwort und Rede stehen oder.“ (B1, Z.349-350)*

Aus der Beschreibung von zwei Stadtführern geht hervor, dass die Möglichkeit der Meinungsäusserung (B1, Z.334-338; B4, Z.180-181) oder das Einbringen eigener Vorschläge (B4, Z.281) besteht. Diese werden ernstgenommen und führen teilweise zu einer Veränderung (B1, Z.338). Zwei weitere Stadtführer legen dar, dass die Daten und Zeitpunkte der Stadtführungen durch die Mitarbeitenden des Vereins Surprise organisiert werden. Dabei können die Stadtführer, nach den Aussagen zweier interviewten Personen Terminwünsche und Durchführungsorte zum Teil beeinflussen.

*„Weil ich habe zum Beispiel, ich arbeite ja in der "Firma 3", für mich ist es sehr ungünstig, wenn ich kurz nach der " Firma 3" die Tour sechs machen muss oder. Und eine Zeitlang habe wir praktisch nur noch diese Tour gehabt oder. [...] Und dann habe ich das wieder der "Name Leitung" gesagt, dann ist aber, damals hat es dann quasi geheissen, ja man schaut es einmal an und bespricht es, es ist dann ein bisschen besser geworden“ (B1, Z.331-339)*

Neben Gefässen, welche aus Reaktion auf bestimmte Entwicklungen in der Zusammenarbeit initiiert werden, können aus den Aussagen eines Stadtführers auch fest bestehende Gefässe der Zusammenarbeit herausgearbeitet werden. Hier existieren grundsätzlich Quartalssitzungen für einen Austausch, welche jedoch teilweise nicht stattfinden oder nur selten besucht werden. Ein Stadtführer beurteilt die oben erwähnten, situativ gestalteten Gefässe als gewinnbringender als die festen installierten Möglichkeiten des Austausches.

*„Und gestern hatten wir gerade Sitzung am Nachmittag mit "Name MitarbeiterIn 5" [...] und wir haben dann das Thema gemacht warum ist das jetzt mit "Name anderer Stadtführer 3" passiert und haben dann dass auch ein wenig auseinandergenommen. [...] Und solche Sitzungen bringen im Prinzip fast mehr als die Quartalssitzungen die wir haben.“ (B1, Z.135-141)*

Stadtführer-Stadtführer

Die hier beschriebenen Formen der Zusammenarbeit werden alleine durch die Stadtführer gestaltet. Diese findet vorwiegend in der Organisation der Stadtführungen statt wobei zwei Stadtführer auch Formen der Zusammenarbeit neben den Stadtführungen nennen. Ein Stadtführer meint, dass das offene Ansprechen und die Diskussion (B1, Z.140; B1, Z.249) von Problemen in der Gruppe wichtig ist. Ein weiterer Stadtführer beschreibt, dass sich seine Gruppe auf ein Konzept ihrer Stadtführungen geeinigt hat, welches das freie Sprechen und die Anpassung der Touren an das Publikum beinhaltet (B4, Z.103-104). Weiter legen drei Stadtführer dar, dass sie in ihrer Gruppe ihre jeweiligen Ressourcen einteilen und bei Bedarf selbstständig entscheiden, wer welchen Stadtrundgang durchführt.

*„In letzter Zeit haben wir zwischen fünf und sechs Touren (.)“Name anderer Stadtführer 2“ fällt aus, dann ist ja klar, dann müssen wir die Kraft ein wenig schonen [...] Er macht jetzt eine, ich mach mit ihm am Abend und wenn er morgen frei haben möchte, [...], dann mache ich die Tour alleine oder.“ (B2, Z.211-214)*

Die direkte Zusammenarbeit während den Stadtführungen wird nach Aussagen von zwei Stadtführern dazu genutzt, punktuell Stadtführungen zu reflektieren. Dabei kann nicht dargelegt werden, was für eine Wirkung die Reflexionen haben oder wie diese in eine nächste Stadtführung einfließen. Schliesslich fällt bei der Analyse der Zusammenarbeit unter den Stadtführern auf, dass viele persönliche Informationen von anderen Stadtführern genannt werden, also bekannt sind.

## Fazit

Die Zusammenarbeit rund um die Sozialen Stadtrundgänge findet auf drei Ebenen statt. Dabei ist über die Form der Zusammenarbeit unter den Mitarbeitenden des Vereins Surprise, aus der Sicht der Stadtführer, wenig bekannt. Es konnte jedoch festgestellt werden, dass von den Stadtführern teilweise vermutet wird, dass ihnen gegenüber nicht transparent kommuniziert wird. Hier kann nicht ausgeschlossen werden, dass der Zugang zu Informationen rund um die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden, gegenüber den Stadtführern, bewusst nicht kommuniziert wird.

Die Organisation der Zusammenarbeit wird als hierarchisch beschrieben. Dabei wird vor allem die verordnete Umgestaltung einzelner Inhalte der Stadtführungen in Zusammenhang mit der hierarchischen Struktur genannt.

Eine weitere Form der Zusammenarbeit rund um die Sozialen Stadtrundgänge wird in der Gestaltung von Beziehungen gesehen. Hier werden durch die Mitarbeitenden des Vereins Surprise feste und situationsbedingte Austauschgefäße geschaffen, in welchen die Beziehungen und so auch die Zusammenarbeit zwischen den Stadtführern und zwischen den Mitarbeitenden und den Stadtführern behandelt werden können.

Die Mitarbeitenden des Vereins Surprise organisieren, im Rahmen der Zusammenarbeit, die Orte und Termine der Stadtführungen. Dabei wird auf die jeweilige Verfügbarkeit der Stadtführer eingegangen. Grundsätzlich ist es den Stadtführern möglich ihre Meinung in, unterschiedlichen Bereichen zu äussern. Eine direktere Einflussnahme, über eine Meinungsäußerung eines Stadtführers, konnte im Bereich der Koordination der Stadtrundgänge festgestellt werden.

Weiter existieren Formen der Zusammenarbeit, welche nicht von den Mitarbeitenden des Vereins Surprise organisiert werden und diese auch nur bedingt beeinflussen. Hier können die eigenständige Einteilung der Ressourcen innerhalb einer Stadtführergruppe und die eigenständige Reflexion einzelner Stadtführungen genannt werden.

## 5.8 Partizipation

Wie aus den theoretischen Grundlagen in Kapitel 2.2 hervorgeht, werden unter dem Begriff der Partizipation Möglichkeiten der Einflussnahme auf eine Teilhabe und die Übernahme von Entscheidungsmacht dargestellt. Hier lassen sich Möglichkeiten der Partizipation teils direkt aus den erhobenen Daten ableiten, können aber durch die Verbindung von verschiedenen Kategorien noch klarer dargestellt werden. In diesem Kapitel sollen einerseits Erkenntnisse direkt aus den Daten dargelegt werden und andererseits erste Verknüpfung zu anderen Kategorien hergestellt werden, bevor im Kapitel *Diskussion der Ergebnisse* differenziert darauf eingegangen wird.

Aus der Analyse der Daten geht hervor, dass unterschiedlich ausgeprägte Möglichkeiten der Partizipation in mehreren Bereichen rund um die Sozialen Stadtrundgänge zu finden sind. Hier lässt sich eine Teilhabe oder eine Einflussnahme auf die Gestaltung der Stadtrundgänge und eine Teilhabe am erweiterten Angebot des Vereins Surprise feststellen.

### Gestaltung

In den Möglichkeiten der Partizipation im Bereich der Gestaltung, kann zwischen den Bereichen Strukturen und Stadtführungen unterschieden werden.

Der Bereich Strukturen, beschreibt Partizipationsmöglichkeiten an die organisatorischen Prozesse. Hier haben die Stadtführer nach Aussagen eines Stadtführers keine Möglichkeit der Einflussnahmen (B1, Z.364).

Im Bereich der Stadtrundgänge kann festgestellt werden, dass, wie in der Subkategorie Surprise-Surprise bereits dargelegt wurde, Einfluss auf die Inhalte der Stadtführungen genommen wird, diese aber nicht vollumfänglich umgesetzt werden müssen. Dies geht aus den Aussagen zweier Stadtführer hervor und wird als Übernahme von Entscheidungsmacht gewertet.

*„Sie hat es in dem Sinn etwas gekürzt und zu 80 % mache ich es jetzt eigentlich so wie es "Name MitarbeiterIn 3" macht oder gesagt hat wir sollen es machen oder (4).“ (B1, Z.117)*

Eine weitere Partizipationsmöglichkeit rund um die Gestaltung der Stadtrundgänge bietet sich in einer Einflussnahme auf die Teilhabe durch die Mitbestimmung bezogen auf Durchführungsort und Zeitpunkt der Stadtrundgänge, wie sie bereits in der Subkategorie Surprise-Stadtführer dargelegt werden konnte. Dies führt zur Schlussfolgerung, dass durch die Anpassung der Rahmenbedingung, wie sie beispielsweise von B1(Z.331) dargelegt werden, eine Partizipation an der Durchführung der Stadtrundgänge ermöglicht wird.

### Angebot

Bezogen auf die Teilhabe oder die Einflussnahme der Angebote des Vereins Surprise lassen sich unterschiedliche Erkenntnisse ableiten. Zwei Stadtführer legen dar, dass sie neue Aufgaben im Rahmen des Angebotes des Vereins Surprise wahrnehmen können, also die Möglichkeit der Partizipation an neuen Aufgaben erhalten. Inwieweit diese beeinflusst werden können, kann aus den erhobenen Daten nicht abgeleitet werden.

*„Mittlerweile habe ich die Aufgabe eigentlich, also wir sind erst im Aufbau mit Name MitarbeiterIn 6. Ich zeige Leuten den [Verkaufs-] Platz, ich hatte jetzt schon einen.“ (B3, Z.273-274)*

Aus der der Aussage eines weiteren Stadtführers geht hervor, dass eine Teilhabe an der Rekrutierung neuer Stadtführer möglich ist.

*„Der "Name anderer Stadtführer 2" sagt, mitkommen wir brauchen einen Stadtführer. Und so wurde ich zum Stadtführer.“ (B3, Z.194-196)*

Fazit

Aus den Aussagen eines Stadtführers geht hervor, dass die Stadtführer keinen Einfluss auf Strukturen, in diesem Falle auf eine geplante Schaffung von festen Austauschgefässen, haben. Weiter kann festgehalten werden, dass zwar Vorschläge zur inhaltlichen Änderung der Stadtführungen an die Stadtführer herangetragen werden, diese aber diskutiert werden können, was als Übernahme von Entscheidungsmacht gewertet wird.

Weiter werden die Rahmenbedingungen der Stadtrundgänge an die Bedürfnisse der Stadtführer angepasst, was einerseits als Einflussnahme auf diese angesehen wird und andererseits gleichzeitig auch eine Teilhabe am Angebot Soziale Stadtrundgänge ermöglicht. Schliesslich ermöglicht es der Verein Surprise den Stadtführern, sich an neuen Angeboten zu beteiligen. Weitere Möglichkeiten der Teilhabe am öffentlichen Leben oder die Beeinflussung der öffentlichen Meinung lassen sich nur bedingt direkt aus den erhobenen Daten ableiten, können aber in Verbindung mit bereits in anderen Kategorien erarbeiteten Erkenntnissen hergeleitet werden. So begünstigt die *Bekanntheit*, wie sie in der Kategorie *Auswirkungen der Stadtführungen* dargelegt wurden, die Teilhabe am öffentlichen Leben durch die Vernetzung mit anderen Personen, was im besten Fall zu neuen Aufträgen oder Verdienstmöglichkeiten führt. Weiter wird es durch den zusätzlichen Verdienst, wie er in der Subkategorie *Alltag* dargelegt wird, möglich, im Bereich der Freizeit, am öffentlichen Leben teilzuhaben. Durch aufklärende Funktion, welche sich die Stadtführer in ihrer Tätigkeit zugeschrieben, kann Einfluss auf die öffentliche Meinung, bezogen auf soziale Institutionen, die individuellen Lebenslagen und die Thematik der Obdachlosigkeit genommen werden.

### 5.9 Empowerment

Aus den theoretischen Grundlagen (2.2) kann abgeleitet werden, dass Empowermentprozesse auf drei Ebenen verortet werden können. Die Analyse der vorliegenden Daten gliedert sich, mit Bezugnahme auf die zuvor erwähnte Strukturierung, in einer individuellen, einer Gruppen- und einer institutionellen Ebene.

Wie bereits bei der Erarbeitung der Kategorie Partizipation, kann auch in der Beschreibung der Kategorie Empowerment ein Teil der Inhalte direkt aus den erhobenen Daten abgeleitet werden und ein weiterer Teil kann durch die Verbindung bereits erarbeiteter Kategorien herausgearbeitet werden.

#### Individuelle Ebene

Auf der individuellen Ebene legt ein Stadtführer dar, dass er durch die Stadtführungen und die damit verbundenen Subkategorie Bekanntheit, mehrmals entlohnte Aufträge von Privatpersonen entgegennehmen konnte. Diese wurden von ihm selbstständig ausgeführt und standen nicht in Verbindung mit dem Verein Surprise.

*„[...]da kam ein Geschäftsherr und sagt du "Name Stadtführer" ich habe schon viele Artikel über dich gesehen, am "Name Monat" haben wir ein Fest, Weihnachtsfest. Du könntest über dich erzählen über den "Sportclub" natürlich erzählen und die Stadtführungen und den Verkauf.“ (B2, Z.82-84)*

Weitere direkte Zusammenhänge zu Empowermentprozessen auf der individuellen Ebene konnte nicht direkt aus den Daten abgeleitet werden, ergeben sich aber aus Verbindungen zu verschiedenen Kategorien. So kann in Verbindung mit der Subkategorie Engagement davon ausgegangen werden, dass sich das erhöhte Engagement einzelner Stadtführer rund um die Stadtführungen auch darauf zurückführen lässt, dass diese vermehrt Einfluss auf ihr eigenes Leben nehmen. Weiter führen die in den Subkategorien *Alltag, Struktur, Freizeit* genannten Auswirkungen dazu, dass Empowermentprozesse in unterschiedlichen Bereichen erst möglich werden. Schliesslich wird auch in Verbindung mit der Subkategorie *Weiterentwicklung* ein Empowermentprozess erkannt. Indem die Stadtrundgänge zum Teil selbstständig von den Stadtführern weiterentwickelt werden, ist eine eigene Motivation zu erkennen, welche über die Aufgaben der Stadtführer hinausgeht. Dies lässt wiederum darauf schliessen, dass auch hier vermehrt Einfluss auf ein Lebensbereich genommen werden soll.

#### Gruppenebene

Auffallend in der Zusammenarbeit der Stadtführergruppe ist, dass sich diese in einigen Bereichen selbstständig organisieren und auch die Möglichkeit haben ihre Zusammenarbeit frei zu gestalten. Dies geht aus den Aussagen von zwei Stadtführern hervor, welche einerseits darlegen, dass sie die Einteilung der jeweiligen Touren pro Woche selbstständig organisieren, in der Gruppe spontan und ihren Ressourcen entsprechend Führungen absagen oder übernehmen können und in einem Fall die personelle Besetzung der Gruppe selbstständig gestaltet wurde.



„Ich hole da am Freitag die Pläne ab, sitze mit "Name Stadtführer 1" und "Name Stadtführer 2" zusammen, da tun wir uns die ganze Woche zusammen, da kann auch nochmal einer sagen oh heute mag ich nicht, dann können wir wechseln.“  
(B2, Z. 43-35)

Die oben genannten Prozesse werden der theoretischen Grundlage des Empowerments zugeordnet, da sich jede Stadtführergruppe in sich selbstständig organisiert, die Ressourcen und Verfügbarkeit der einzelnen Mitglieder berücksichtigt und die Gruppenzusammensetzung in einem Fall selbstständig bestimmt werden konnte. Dadurch gelingt es den Stadtführergruppen ihren Mitgliedern eine stabile Basis zu bieten, gemeinsame Ressourcen zu entwickeln und schliesslich Einfluss auf die, im Sinne der Kategorie Partizipation beschrieben, öffentliche Meinung zu nehmen.

#### Institutionelle Ebene

Aus den erhobenen Daten lassen sich keine direkten Zusammenhänge zu den Empowermentprozessen auf einer Institutionellen Eben finden. Dies ist darauf zurückzuführen, dass dies stark mit den theoretischen Grundlagen der Partizipation, Macht und Zusammenarbeit verknüpft ist. Eine Analyse dieser Kategorie mit Bezugnahme auf die genannten Theorien wird in Kapitel 7 geleistet.

#### Fazit

Prozesse des Empowerments könnten auf der individuellen Ebene im Bereich des selbstständigen Erwerbs unabhängig, jedoch in Verbindung mit dem Verein Surprise festgestellt werden. Auf der Ebene der Gruppe kann direkt aus den Daten herausgearbeitet werden, dass die, aus der Sicht der Stadtführer, eigenständige Organisation der jeweiligen Stadtführergruppen und die Berücksichtigung der individuellen Ressourcen der Gruppenmitglieder zu einer stabilen Basis der Zusammenarbeit führt und gleichzeitig die Gruppe selber stabilisiert. Diese führt dazu, dass über die *Aufklärung* konstant Einfluss auf die öffentliche Meinung genommen wird. In Verbindung zu bereits erarbeiteten Kategorien lässt sich festhalten, dass vor allem im zusätzlichen Engagement und in der individuellen Weiterentwicklung der Stadtführungen Prozesse erkannt werden können, welche zu einer Festigung der Tätigkeit als Stadtführer führen. Dadurch können in der Kategorie *Auswirkungen der Stadtführungen* genannten, positiven Auswirkungen der Sozialen Stadtrundgänge erhalten werden, was schliesslich darin mündet, dass es den Stadtführern gelingt, vermehrt Einfluss auf ihr eigenes Leben zu nehmen.

## 5.10 Macht

Wie bereits in allen vorhergegangenen, deduktiv erarbeiteten Kategorien, ist es auch in der Kategorie Macht möglich, einen Teil der Erkenntnisse direkt aus den Daten abzuleiten und einen weiteren Teil, durch in Verbindung mit anderen Kategorien, herauszuarbeiten. Die Kategorie Macht gliedert sich in die Subkategorien *Zugang durch Beziehung und Kommunikation* welche nachfolgend beschrieben werden.

### Zugang durch Beziehung

Aus den Aussagen von drei Stadtführern geht hervor, dass ein genereller Zugang zu den Angeboten des Vereins Surprise auch über eine Vermittlung von bereits aktiven Heftverkaufenden oder Stadtführern möglich ist (B1, Z.5-11; B2, Z.33- 36; B3, Z.188-196).

Dies zeigt einerseits auf, dass der Verein Surprise zukünftigen Verkäufern oder Stadtführen einen niederschweligen Zugang zu den Angeboten ermöglicht. Andererseits wird dadurch der Heftverkaufenden und den Stadtführern ein Teil von Macht zugesprochen, indem sie selber Zugang zu den Angeboten ermöglichen können. Weiter legen zwei Stadtführer dar, dass sie über ihre Tätigkeit neue Aufgaben für den Verein Surprise übernehmen konnten. Hier lässt sich feststellen, dass den Stadtführern einerseits Zugang zu weiteren Aufgaben ermöglicht wird und andererseits unterschiedliche Unterstützungsangebote existieren, welche die Umsetzung der neuen Aufgaben begleiten.

*„Mittlerweile habe ich die Aufgabe eigentlich, also wir sind erst im Aufbau mit (Name MitarbeiterIn 6). Ich zeige Leuten den Platz, [...]*

*[...]*

*Wenn ein neuer Verkäufer kommt, einen neuen Platz zeigen.“ (B2, Z.273-280)*

### *Kommunikation*

Ein Stadtführer legt dar, dass er über eine Meinungsäußerung erreichen konnte, dass einerseits die Startzeiten der Stadtrundgänge angepasst wurden und andererseits ein neues Gefäß des Austausches, mit einer zusätzlichen Person, installiert wurde.

*„Und dann habe ich das wieder der "Name Leitung" gesagt, [...], es ist dann ein bisschen besser geworden, ist aber nachher dann kurz danach, ist dann "Name MitarbeiterIn 2" gekommen und dann hat man dann das ebenso eingepackt und gesagt man will das ein wenig bearbeiten, dass da der «Zwischendings» besser stimmt“ (B1, Z.337-340)*

Daraus kann geschlossen werden, dass der Verein Surprise einerseits Zugang zu den Angeboten über die Anpassung der Strukturen rund um die Stadtrundgänge, wie sie bereits in der Kategorie *Zusammenarbeit dargestellt wurde*, ermöglicht und andererseits über die Schaffung von Kommunikationsgefässen zur Gestaltung von Beziehungen eine Unterstützung leistet, welche einen stabilen Zugang, im Sinne einer gelingenden Zusammenarbeit, unterstützt. Weiter geht aus der Verknüpfung der Kategorien *Zusammenarbeit und Macht* hervor, dass teilweise Prozesse stattfinden, welche den Stadtführern nicht bekannt sind. Hier kann davon ausgegangen werden, dass der Zugang zu Prozessen der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden nicht ermöglicht wird.

#### Fazit

Durch die Möglichkeiten der Einflussnahme auf strukturelle Bedingungen, wie die Durchführungszeiten der Stadtrundgänge, oder die Reaktion auf Störungen in der Zusammenarbeit, wie die Installation neuer Kommunikationsgefässe, wird den Stadtführern ein Zugang zu internen, organisationalen Prozessen ermöglicht, was als Macht aus der Sicht der Stadtführer gedeutet werden kann. Weiter ermöglicht der Verein Surprise den Stadtführern die Übernahme von neuen Aufgaben und unterstützt diese in der Umsetzung. Hier wird einerseits Zugang ermöglicht und gleichzeitig eine Unterstützungsleistung erbracht, welche einen erweiterten Einbezug in die Erwerbsarbeit zur Folge hat. Ein Zugang, welcher den Stadtführern, aus ihrer Sicht verwehrt wird, ist die Teilhabe an Prozessen in der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden des Vereins Surprise sowie den Einblick auf Prozesse der Führung. Hier gilt es zu diskutieren inwieweit dieser Zugang, im Rahmen eines von Fachkräften geführten Vereines, notwendig ist.

#### 6 Auswertung der Co- Forschung

Im nun folgenden Kapitel soll die Zusammenarbeit zwischen den Forschungspartnern ausgewertet und reflektiert werden. Hierfür werden die einzelnen Schritte der Zusammenarbeit dargestellt und abschliessend auf ihre Stärken und Schwächen hin reflektiert. Zu einzelnen Prozessschritten werden Verbesserungsvorschläge aufgeführt. Eine abschliessende Bewertung des Co- Forschungs- Prozesses findet sich im Kapitel 7 *Diskussion der Ergebnisse*. In den folgenden Abschnitten werden nun die Schritte Vorbereitung, Durchführung und Auswertung dargelegt.

## 6.1 Vorbereitung

In einer frühen Phase der Vorbereitung hatte die forschungsleitende Person die Möglichkeit, in unterschiedlichen Gefässen der Hochschule, eine Co- Forschung anzudenken und zu diskutieren. Dabei stand vor allem ein Austausch über die Grundhaltung im Zentrum. Als Beispiel dafür kann die Diskussion über die anzuwendenden Erhebungsmethoden aufgeführt werden. Hier wurden auf der einen Seite dargelegt, dass die Methode möglichst leicht anwendbar sein muss, um den Fähigkeiten der Forschungspartner zu entsprechen und andererseits wurde ausgesagt, dass eine Vorselektionierung der Erhebungsmethoden, auf der Grundlage von vermuteten Fähigkeiten der ForschungspartnerInnen, nicht im Sinne des User-Involvement-Ansatzes sein kann, da dadurch bereits Vorurteil in die Kooperation einfließen und somit keine Zusammenarbeit auf Augenhöhe stattfindet.

Für die Vorbereitung bedeutete dies, dass in einem ersten Schritt alle Erhebungsmethoden angedacht werden konnten. Zur Beantwortung der Fragestellungen, welche im Vorfeld durch die forschungsleitende Person erarbeitet wurden, wurde eine Erhebung mittels narrativen Interviews angedacht und teilweise ausgearbeitet, bevor ein erstes Treffen mit dem Forschungspartner stattgefunden hat.

Der Forschungspartner wurde durch den Verein Surprise angefragt, sich an der Vorbereitung und der Durchführung der Arbeit zu beteiligen. Die Teilnahme war freiwillig und wurde durch den Verein Surprise entlohnt. Der Forschungspartner hat direkt zugesagt, wirkte motiviert und so fand ein erstes Treffen Mitte Mai statt. Dies war so gegliedert, dass die forschungsleitende Person zuerst an einer Stadtführung des Forschungspartners teilnehmen konnte, um einen Einblick in die Tätigkeit zu erhalten. Anschliessend fand eine erste Besprechung mit dem Ziel des Kennenlernens und einer ersten Besprechung der bevorstehenden Arbeit statt. Hier konnten organisatorische Fragen geklärt werden und es wurde eine erste Zusammenfassung der Ausbildung zum Stadtführer durch den Forschungspartner erstellt, welche in die Erarbeitung des Interviewleitfadens einfluss. Weiter wurde die Technik des narrativen Interviews grob skizziert und diskutiert. Der Forschungspartner konnte sich gut vorstellen, mit dieser Methode zu arbeiten und es wurde vereinbart, dass er zusätzlich Literatur zum Thema erhält. Ein zweites Treffen wurde für Ende Mai vereinbart. Vorgängig wurde dem Forschungspartner Vertiefungsliteratur zum Thema qualitative Forschung und eine Zusammenfassung (Anhang 1) zum Ablauf von narrativen Interviews zugeschickt. Die Inhalte der Literatur wurden an der Sitzung vertieft besprochen. Weiter wurden der Erzählstimulus und die exmanenten Nachfragen erarbeitet.

Hier konnten Erkenntnisse aus der oben genannten Zusammenfassung übertragen werden und vor allem Wissen des Forschungspartners im Bereich der Tätigkeit als Stadtführer in die Erarbeitung der Fragen integriert werden. Weiter wurde erarbeitet, welche zusätzliche Unterstützung der Co- Forscher für die Durchführung der Interviews benötigt. Es wurde vereinbart, dass der Interviewleitfaden möglichst detailliert gestaltet wird, sich dieser an der abgegebenen Zusammenfassung zum Ablauf von narrativen Interviews orientiert und dass die forschungsleitende Person an mindestens einem Interview beteiligt ist.

## Reflexion

Die Auseinandersetzung mit der Grundhaltung oder dem Rollenverständnis im User-Involvement-Ansatz war eine wichtige Voraussetzung, um die Zusammenarbeit zwischen den Forschungspartnern zu definieren.

Die Grundlage der Zusammenarbeit wurde dabei so festgelegt, dass sich die Forschungspartner auf Augenhöhe begegnen, der Co-Forscher in möglichst viele Schritte der Erhebung integriert wird und das Wissen des Forschungspartners, vor allem in der Tätigkeit als Stadtführer, möglichst umfassend in die Prozesse einfließt. Auffallend ist hier, dass sich eine Struktur, wie sie beispielsweise bei Hochschularbeiten vorgegeben wird, hinderlich auf eine umfassende Integration in alle Prozessschritte auswirkt. So waren bei Start der Zusammenarbeit bereits die Fragestellungen und ein Teil des methodischen Vorgehens geklärt und konnten nicht in einer Zusammenarbeit mit dem Forschungspartner vereinbart werden. Dies führte auch dazu, dass sich der Forschungspartner zwar für oder gegen die vorgeschlagene Interviewmethode entscheiden konnte, er aber keine Auswahl zur Verfügung hatte. Hier wird vorgeschlagen sich vor der Festlegung auf eine Erhebungsmethode, mit dem Forschungspartner über unterschiedliche Formen und Methoden der Erhebung auszutauschen um sich, unter Berücksichtigung der fachlichen Meinung der forschungsleitenden Person und den Wünschen des Forschungspartners, gemeinsam auf ein Vorgehen zu einigen. Konnte ein Vorgehen erarbeitet werden, kann anschliessend, wie dies auch in der vorliegenden Arbeit durchgeführt wurde, die Methode durch Literatur und Zusammenfassungen vertieft werden. Rückblickend auf den durchgeführten Forschungsprozess kann festgehalten werden, dass knappe, einfache und übersichtliche Zusammenfassungen mehr zu einem Verständnis für den Forschungsprozess beitragen, als dies Auszüge aus der Fachliteratur tun.

Durch die Teilnahme an einem Sozialen Stadtrundgang, welcher durch den Forschungspartner geführt wurde, ist es gelungen einen ersten praktischen Einblick in die Tätigkeit eines Stadtführers zu erhalten. Weiter diente dieser erste Einblick auch als Grundlage für das Erstgespräch. Durch das Klären von Verständnisfragen konnte eine gemeinsame Basis für eine weitere Zusammenarbeit geschaffen werden und dem Forschungspartner wurde aufgezeigt, dass sein Wissen aus der Tätigkeit als Stadtführer als Expertenwissen direkt in eine Zusammenarbeit einfließt. Dieses Expertenwissen wurde weiter dazu eingesetzt, die Fragen für den Interviewleitfaden auszuarbeiten. Eine Herausforderung dabei war, dass der Forschungspartner von der forschungsleitenden Person nicht nur als Informationsquelle beigezogen wurde, sondern sich aktiv in die Diskussion einbrachte. Hier führte das Erfragen von Prozessen oder Abläufen aber auch das Stellen von offenen Fragen zu einer Beteiligung an der Diskussion und schliesslich auch zu einem offenen Austausch im Erarbeitungsprozess.

Durch die Entlohnung des Forschungspartners konnte einerseits seine Stellung als Experte gefestigt werden und andererseits wurde dadurch eine Verbindlichkeit geschaffen, welche eine Umsetzung des Forschungsprozesses unterstützte.

## 6.2 Durchführung

Die Interviews wurden vom Forschungspartner selbstständig organisiert und durchgeführt. Die aufgezeichneten Gespräche sowie die ausgefüllten Interviewleitfäden wurden an die forschungsleitende Person weitergeleitet. Bei der Durchführung des ersten Interviews war die forschungsleitende Person anwesend. Dabei war vorgesehen, dass das Interview durch den Forschungspartner geführt und von der forschungsleitenden Person beobachtet wird. Hier ist es dem Forschungspartner nur teilweise gelungen, sich am Interviewleitfaden zu orientieren. Dies führte dazu, dass der Erzählstimulus nicht genannt wurde und generell nur über ein Frage- Antwort- Vorgehen versucht wurde, Informationen zu erhalten. Das Gespräch wurde nach ca. 14 Minuten vom Forschungspartner beendet und verdankt. Im anschliessenden Gespräch, in Anwesenheit des Interviewpartners, wurde vereinbart, das Interview gleich nochmals zu führen. Dabei wurden die Rollen so getauscht, dass die forschungsleitende Person das Interview führte und der Forschungspartner als Beobachter daran teilnahm. Anschliessend an die zweite Durchführung konnte dann die Interviewsituation besprochen und ein Vergleich zwischen den Interviewtechniken gezogen werden. Die folgenden Interviews wurden vom Forschungspartner selbstständig durchgeführt. Durch das Erstellen der Fallübersichten und schliesslich in der Transkription der Daten, konnten die Interviewtechnik des Forschungspartners analysiert werden.

Die Erkenntnisse daraus sowie Vorschläge für eine Weiterentwicklung der Interviewtechniken wurden dem Forschungspartner via E-Mail zugeschickt. Weiterentwicklungsvorschläge ergaben sich einerseits in den Rahmenbedingungen, indem darauf hingewiesen wurde, dass Aufnahmegerät von Beginn weg bis ganz zum Schluss der Interviewsituation laufen zu lassen (B3, Z.1). Weiter wurde der Forschungspartner darauf aufmerksam gemacht, den Erzählstimulus genau und möglichst immer gleich vorzutragen, Erzählungen nicht zu unterbrechen und immer auf eine Vertiefung relevanter Themen zu achten. In der Analyse der verschiedenen Interviewsituationen konnte eine leichte Weiterentwicklung festgestellt werden. Dies unter anderem im Bereich der Themenvertiefung. Was nicht eingehalten werden konnte, ist ein klares Vortragen des Erzählstimulus (B2, Z.95-99; B4, Z.52-56) sowie ein Nicht-Unterbrechungen von narrativen Passagen (B4, Z.84-89) durch Zwischenfragen.

Aus den Aufzeichnungen geht auch hervor, dass es dem Forschungspartner gut gelungen ist immanente Nachfragen (B3, Z.284-289) zu stellen und exmanente Fragen so zu wählen, dass möglichst umfassende Daten generiert werden konnten. Durch die Tätigkeit als Stadtführer und das damit verbundene Expertenwissen wurde es dem Forschungspartner möglich, immer wieder Bezüge und Anknüpfungspunkte für die interviewten Personen zu schaffen oder über Darlegung eigener Erlebnisse weitere Informationen zu erhalten (B2, Z.383-384). Dies zeigt sich unter anderem darin, dass in allen geführten Interviews, Aussagen zu internen Prozessen generiert werden konnten. Weiter ist es dem Forschungspartner gelungen, eine vertrauensvolle Atmosphäre in den Interviewsituationen zu schaffen, was teilweise auch auf die Tätigkeit als Stadtführer und auf die damit verbundene Beziehung zu den anderen Stadtführern zurückzuführen ist. Der vereinbarte Zeitplan für die Durchführung der Interviews konnte vom Forschungspartner nicht vollumfänglich eingehalten werden, was dazu geführt hat, dass mit der Analyse der Daten begonnen wurde bevor alle Interviews durchgeführt waren.

#### Reflexion

Dem Forschungspartner ist es gut gelungen, alle Interviewtermine selbstständig zu organisieren und durchzuführen. Dabei konnten die vereinbarten Abgabefristen zum Teil nicht eingehalten werden. Hier ist anzumerken, dass sich die forschungsleitende Person im Prozess der Organisation und schliesslich in der Durchführung der Interviews im Hintergrund hielt und sich nicht an den Prozessen beteiligte. Rückblickend hätte hier, im Sinne einer fachlichen Begleitung, mehr Strukturierungshilfe angeboten werden können.

Dies zum Beispiel dadurch, dass im Prozess der Organisation und Durchführung nicht nur ein Austausch über die Inhalte und Technik der Erhebung stattfindet, sondern auch der aktuelle Stand der Organisation besprochen wird. Weiter kann in der Rolle als forschungsleitende Person Struktur, durch ein klares Kommunizieren von Abgabefristen, geschaffen werden.

In der Erarbeitung der Grundlagen zu den narrativen Interviews hat sich, wie bereits dargelegt, die Abgabe von Zusammenfassungen zum Thema bewährt. Mit Blick auf den durchgeführten Forschungsprozess konnten hier die theoretischen Grundlagen vermittelt werden, was jedoch fehlte war eine praktische Anwendung. Dies zeigt sich vor allem in der Wiederholung des ersten Interviews. Hier wird vorgeschlagen, in zukünftigen Projekten die Erarbeitung von praktischen Fähigkeiten zur Durchführung der Interviews anhand von Rollenspielen oder, wenn möglich, anhand von begleiteten Probeinterviews zu üben. In der vorliegenden Arbeit diente schliesslich das erste Interview als eine Art Probeinterview, wobei die Daten daraus auch in die Analyse einfließen.

Die Durchführung des Probeinterviews hat sich bewährt, da dadurch dem Forschungspartner eine praktische Anwendung des Interviewleitfadens und die Umsetzung der Interviewtechniken nähergebracht werden konnten. Unglücklich in der Diskussion um eine erneute Durchführung des ersten Interviews war, dass die interviewte Person dabei anwesend war. Hier hätte darauf geachtet werden müssen, dass diese den Raum verlässt damit die Stellung des Forschungspartners als Experte gegenüber der interviewten Person erhalten bleibt.

Weiter konnte durch die Sichtung der ausgefüllten Interviewleitfaden und die Analyse der erhobenen Daten Rückmeldungen zur Interviewtechnik und zum Ablauf der Erhebung gegeben werden, was eine Weiterentwicklung der Technik, vor allem im Bereich des Nachfragens, zur Folge hatte. Für grössere Projekte wird vorgeschlagen, stetig Rückmeldungen zu den durchgeführten Interviews zu geben und die Interviewtechnik auch im Verlauf der Erhebung in Rollenspielen oder Probeinterviews zu üben. Was im Rahmen dieses Forschungsprozesses nicht vermittelt werden konnte, sind die methodologischen Grundannahmen narrativer Interviews. Eine Vermittlung dieser könnte dazu führen, dass vertieftes Verständnis für die Notwendigkeit narrativer Passagen entsteht und schliesslich dazu führen, dass diese nicht unterbrochen werden oder im besten Fall gar durch Techniken der Gesprächsführung unterstützt werden.

Das Expertenwissen des Forschungspartners konnte nicht nur in den Prozessen der Vorbereitung integriert werden, sondern wirkte sich auch in der Durchführung der Interviews positiv aus.



So konnte schnell eine Vertrautheit im Gespräch hergestellt werden, die Gespräche konnten durch Wissen über interne Prozess oder über die Tätigkeit als Stadtführer vertieft werden und es konnten Informationen durch die Darlegung von eigenen Erfahrungen generiert werden. Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass das Expertenwissen des Forschungspartners einen hohen Einfluss auf die Generierung der Daten hatte und zum Gelingen der Datenerhebung beigetragen hat.

### 6.3 Auswertung

Die Auswertung der erhobenen Daten wurde zum grössten Teil durch die forschungsleitende Person durchgeführt. Der Forschungspartner hatte während dem Auswertungsprozess die Möglichkeit, Themen, Verknüpfungen oder Schlussfolgerungen über das Interview-Kurzprotokoll in die Auswertung der Daten einfließen zu lassen. Der Forschungspartner wurde im Vorfeld der Erhebungen auf die Wichtigkeit und Nützlichkeit seiner Beiträge hingewiesen. Vom Forschungspartner wurden nur zwei Interview-Kurzprotokolle (B1; B2) zurückgegeben. Diese wurden gewissenhaft, wenn auch teilweise nicht ausführlich, ausgefüllt.

Beobachtungen und Gedanken, welche in die Auswertung integriert werden konnten, waren teilweise vorhanden und unterstützen vor allem die Fokussierung thematischer Schwerpunkte in den Fallübersichten und in einem erweiterten Sinn die Bildung von Kategorien.

Dabei war unter anderem auffallend, dass vom Forschungspartner eher Themenschwerpunkte im Bereich der Alltagsorganisation gesetzt wurden und die forschungsleitende Person die Tätigkeit und Biografien der Stadtführer in den Mittelpunkt stellte. Ein weiterer Einbezug des Forschungspartners sollte über die Diskussion von einem Teil der Ergebnisse erreicht werden. Dazu war vorgesehen, in einer gemeinsamen Sitzung die Resultate zu besprechen und dies aus der Sicht des Forschungspartners bewerten zu lassen und gegebenenfalls anzupassen. Dadurch, dass es bereits bei der Erhebung der Daten zu Verzögerungen gekommen ist, konnte dieses Treffen nicht stattfinden. Anstelle dessen wurde ein Teil der Resultate zusammengefasst und an den Forschungspartner geschickt, mit dem Ziel, dass dieser eine Rückmeldung dazu geben kann. Dieser Bitte konnte der Forschungspartner jedoch nicht nachkommen. Die Resultate konnten jedoch im Rahmen der Vorbereitung zur Fachtagung Arbeitsintegration, teilweise mit einer Fachperson des Vereins Surprise besprochen werden. Weiter konnten Rückmeldungen des Publikums der Fachtagung in die Auswertung integriert werden.

## Reflexion

Die Rückmeldungen des Forschungspartners aus den Interview-Kurzprotokollen haben den Prozess der thematischen Schwerpunktsetzung unterstützt. Dies vor allem dadurch, dass durch die unterschiedliche Fokussierung Bereiche in die Analyse eingeflossen sind, welche unter Umständen vernachlässigt worden wären. Hier ist anzumerken, dass mit dem Rücklauf von zwei Interviewprotokollen, nicht die gewünschte Beteiligung des Forschungspartners erreicht werden konnte. Die Besprechung der Resultate aus der Analyse musste, anders als geplant, schriftlich erfolgen. Dadurch war es nicht möglich diese zu diskutieren, was dazu führte, dass der Forschungspartner nur minimal am Prozess der Auswertung beteiligt werden konnte. Wie bereits beschreiben, kann hier durch eine engere Begleitung und Strukturierung durch die forschungsleitende Person dazu beigetragen werden, dass alle Prozessschritte ausführlich im Rahmen der vorgegebenen Zeit durchgeführt werden können. Hier könnte durch regelmässig stattfindende Treffen ein Austausch ermöglicht werden.

## 6.4 Erkenntnisse aus dem Forschungsprozesses

Die kooperative Forschung zwischen Adressaten und Adressatinnen sowie Forschenden führt zu einem vertieften Einblick in ein Forschungsfeld und kann im Rahmen der vorliegenden Arbeit als gewinnbringend bewertet werden. Dies ist vordergründig auf die Expertise der Adressaten und Adressatinnen und die Integration dieser in den Forschungsprozess zurückzuführen.

Damit eine Basis für eine gemeinsame Forschung geschaffen werden kann, muss sich die forschungsleitende Person mit dem Rollenverständnis im User-Involvement-Ansatz auseinandersetzen und daraus Grundlagen der Zusammenarbeit definieren sowie diese kommunizieren. Die Grundlagen der Zusammenarbeit haben dabei einen direkten Einfluss auf den Einbezug der Adressaten und Adressatinnen und erlauben es weiter, ein Projekt schon vor dessen Durchführung auf ein mögliches User-Involvement in das Forschungsprojekt hin zu beurteilen. Ein weiterer Einfluss auf die Möglichkeit des Einbezuges in Projekte ergibt sich aus der Projektrahmung.

Dabei kann, auf der Grundlage der vorliegenden Arbeit dargelegt werden, dass sich eine Co-Forschung im Rahmen eines Hochschulprojektes negativ auf die Möglichkeiten einer umfassenden, gemeinsamen Forschung auswirken. Dies liegt grösstenteils daran, dass ein Eigenanteil der forschungsleitenden Person erkennbar sein muss und der Umfang der Arbeiten in vielen Fällen zu gering ist, um eine vollumfängliche Co-Forschung durchzuführen. Im Allgemeinen ist eine Co-Forschung stark von zeitlichen und daher auch von finanziellen Mitteln abhängig.

Positiv auf eine gemeinsame Forschung zwischen Adressaten und Adressatinnen und Forschenden wirkt sich die Möglichkeit einer freiwilligen Teilnahme und eine Entschädigung der Adressaten und Adressatinnen aus. Dabei kann vor allem eine finanzielle Entschädigung dazu beitragen, den Expertenstatus der Adressaten oder der Adressatinnen in ihren jeweiligen Lebensbereichen zu unterstreichen und es entsteht eine Verbindlichkeit zwischen den Forschungspartnern.

Weiter kann als allgemeine Erkenntnisse festgehalten werden, dass das Expertenwissen der Adressaten und Adressatinnen in unterschiedlichen Phasen des Forschungsprozesses einfließen kann. Hier können vor allem der direkte, positive Einfluss auf eine vertrauensvolle Atmosphäre in Interviewsituationen, die Möglichkeit der Informationsgewinnung über gemeinsame Erlebnisse oder die Einleitung von Themen über eigenen Erfahrungen genannt werden. Weiter ergibt sich, durch die Kooperation in der Forschung, eine zweite Perspektive auf Inhalte, Schwerpunktsetzungen und Resultat im Forschungsprozess.

In einer gemeinsamen Forschung wird es, als Ergebnis der vorliegenden Arbeit, als sinnvoll erachtet, wenn eine Person im Forschungsprozess die Hauptverantwortung übernimmt und dadurch die Zusammenarbeit strukturiert und koordiniert. Dabei soll nicht davor zurückgeschreckt werden, die Einhaltung von Terminen einzufordern. Wann immer möglich sollen Unterstützungsleistungen angeboten werden. Dabei kann das Installieren von regelmässigen Austauschgefässen die Aufgabe der Prozessleitung unterstützen.

Wird in einer Erhebung die Forschungs-, und Erhebungsmethode mit den Adressaten und Adressatinnen erarbeitet, bietet sich ein Vorgehen mit theoretischen und praktischen Elementen an. Dabei ist eine zusammenfassende Darstellung der theoretischen Inhalte, der Abgaben von Fachliteratur vorzuziehen. Wird mit der Methodik von narrativen Interviews gearbeitet, so wird vermutet, dass eine Vermittlung der methodologischen Grundlagen sinnvoll sein kann, damit narrative Erzählungen erkannt werden. Die Fähigkeiten des Interviewens sollte wann immer möglich in Probeinterviews oder in Rollenspielen geübt werden. Während der Erhebungsphase besteht die Möglichkeit über die Audiodateien der Interviews Rückmeldung zur Interviewtechnik zu geben und diese so weiterzuentwickeln.

## 7 Diskussion der Ergebnisse & Beantwortung der Fragestellungen

Nachfolgend werden ausgewählte Ergebnisse aus der Analyse diskutiert. Die Ergebnisdiskussion gliedert sich nach den im ersten Kapitel erarbeiteten Fragestellungen, welche in den jeweiligen Abschnitten integrativ beantwortet werden. Im letzten Teil dieses Kapitels findet sich ein Exkurs zum UIR-Ansatz, in welchem die Ergebnisse aus der Co- Forschung, mit Bezugnahme auf die im Kapitel 2.3 erarbeiteten Grundlagen, diskutiert werden.

### 7.1 Allgemeine Schlussfolgerungen zu den Sozialen Stadtrundgängen (F1)

Aus den Ergebnissen geht hervor, dass die interviewten Stadtführer alle über 50 Jahre alt sind und teilweise mit einer Suchtproblematik konfrontiert waren. Dies entspricht einem Teil des genannten Zielpublikums des Vereins Surprise. Auffallen hier ist, dass unter den interviewten Personen keine Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen vertreten sind. Weiter kann festgehalten werden, dass alle Stadtführer aus deutschsprachigen Ländern stammen. Hier wird vermutet, dass das Beherrschen der Deutschen Sprache als eine Voraussetzung für die Durchführung von Stadtrundgängen gesehen wird, was Zugang zu den Stadtrundgängen für einen Teil, der bei Verein Surprise tätigen, fremdsprachigen Migranten und Migrantinnen erschweren kann.

Weiter haben alle Stadtführer eine Grundausbildung in der Schweiz absolviert und konnten in ihrer Biografie immer wieder einer bezahlten Erwerbsarbeit nachzukommen. Dadurch wurde es ihnen auch möglich, vorwiegend unabhängig von staatlicher Unterstützung zu leben. Diese Unabhängigkeit von Unterstützungsleistungen durch die Sozialversicherungen wird von der Mehrzahl der Stadtführer hervorgehoben, ohne dass konkrete Gründe dafür genannt werden. Ausgehen von der Aussage *«das ist einer von denen, der liegt uns nicht nur auf der Brieftasche, der tut was (B4, Z.239-240)»* kann darauf geschlossen werden, dass auch öffentliche Stigmatisierungen von HilfeempängerInnen von Sozialversicherungsleistungen den Wunsch nach Unabhängigkeit unterstützen. Demgegenüber wird die Nutzung der Beratungsangebote des Vereins Surprise als Möglichkeiten beschrieben auf herausfordernde Situationen zu reagieren. Aufgrund der Erfahrung, welche über die verschiedenen Anstellungsverhältnisse in den Biografien gesammelt werden konnten sowie dem Wunsch selbstständig für den Lebensunterhalt aufzukommen, kann von einer Grundmotivation einer Erwerbstätigkeit nachzugehen sowie von in der Biografie gesammelten Fähigkeiten beispielsweise in der Zusammenarbeit ausgegangen werden, welche eine Umsetzung der Tätigkeit als Stadtführer unterstützen.

Die interviewten Stadtführer leben in festen Wohnverhältnissen und sind daher auf ein Einkommen angewiesen. Aus der Analyse der Daten geht hervor, dass der Heftverkauf, die Sozialen Stadtrundgänge und teilweise Anstellungen im ersten Arbeitsmarkt als Verdienstmöglichkeiten genannte werden. Dabei ist auffallend, dass die Entlohnung für die Sozialen Stadtrundgänge nicht als Haupt-, sondern als Zusatzverdienstmöglichkeit dargestellt wird. Diese kann unter anderem darauf zurückgeführt werden, dass für den Heftverkauf, im Gegensatz zu den Stadtführungen, mehr Zeit investiert werden kann, was in den meisten Fällen zu mehr Einkommen führt.

Dadurch, dass alle Stadtführer seit mehr als 3 Jahren aktiv an den Stadtrundgängen beteiligt sind, ist eine Konstanz in der Tätigkeit zu erkennen. Weiter kann durch die Ergebnisse aus Analyse festgehalten werden, dass sich die Stadtführer über ihre Aufgaben hinaus für die Stadtführungen einsetzen und diese zu einem grossen Teil mit positiven Gefühlen beschreiben. Dabei lässt sich feststellen, dass das Engagement teilweise damit begründet wird, dem Verein Surprise etwas zurückzugeben. Hier wird weiter vermutet, dass die Orientierung an der Erfahrung der Stadtführer, die Zusammenarbeit im Allgemeinen und die festgestellten positiven Auswirkungen auf der individuellen Ebene im Speziellen, zu einem Engagement über den Aufgabenbereich hinaus beitragen. Als positive Auswirkungen können auf der Grundlage der Analyseergebnisse eine Stabilisierung der Lebenssituation in den Bereichen Sucht und Alltagsgestaltung genannt werden.

Weiter konnte eine positive Auswirkung bezogen auf die psychische Stabilität sowie auf das Selbstbewusstsein festgestellt werden. Aus den Ergebnissen kann kein direkter Zusammenhang der positiven Auswirkungen zu den Stadtrundgängen hergestellt werden. Durch die zeitliche Einordnung der Auswirkungen kann jedoch vermutet werden, dass diese im Zusammenhang mit der Tätigkeit als Stadtführer stehen und auf alle Fälle auf die Tätigkeiten beim Verein Surprise zurückgeführt werden können.

Aus der Perspektive der Stadtführer tragen vorwiegend ihre individuellen Erfahrungen in ihren Lebenslagen und die damit verbundenen Erfahrungen in der Nutzung von Institutionen, unter anderem der Sozialen Arbeit, zu einer gelingenden Umsetzung der Stadtrundgänge bei. Hier nennen die Befragten mit der Fähigkeit die Touren ständig weiterzuentwickeln und auf das Publikum einzugehen zwei weitere Faktoren, welche auf der individuellen Ebene verortet werden können.

Auffallend ist hier, dass von den Stadtführern, im Vergleich zu den individuellen Voraussetzungen, die unterstützenden Aktivitäten des Vereins Surprise zu gelingenden Umsetzung der Stadtrundgänge nicht in Vordergrund gestellt werden und keine direkte Zusammenhang zwischen den genannten individuellen Fähigkeiten und der Ausbildung durch den Verein Surprise hergestellt wird. Es wird lediglich auf die Inhalte der Ausbildung verwiesen, welche sich aus Biographiearbeit, Auftreten und Austausch mit anderen Stadtführern national und international zusammensetzt.

Allgemein ist festzustellen, dass in der Auseinandersetzung mit den Stadtrundgängen viele persönliche Informationen anderer Stadtführer durch die interviewten Personen genannt werden. Einerseits wird vermutet, dass diese Informationen durch eine enge Zusammenarbeit in der Stadtführergruppe ausgetauscht werden. Andererseits sind detaillierte Informationen zu Stadtführern aus anderen Gruppen vorhanden, was teilweise mit den gemeinsamen Austauschgefässen im Verein Surprise erklärt werden kann und auch auf eine Vernetzung der Stadtführer ausserhalb der Angebote des Vereins Surprise zurückgeführt wird. Hier kann hervorgehoben werden, dass vorwiegend Informationen zu Stadtführern im selben Standort genannt werden und nur wenig über Abläufe und Personen von anderen Standorten bekannt ist.

## 7.2 Chancen und Herausforderungen in der Tätigkeit als Stadtführer (F2)

Wie bereits dargelegt werden konnte, beschreiben die Stadtführer ihre aktuelle Lebenssituation als ruhiger und stabiler und legen gar dar, dass sie teilweise glücklich und zufrieden sind.

Auch wenn aus der Perspektive der Stadtführer nur ein vermuteter Zusammenhang zwischen diesen Auswirkungen und den Sozialen Stadtrundgängen hergestellt werden kann, können die dargelegte Stabilisierung der Lebenslage, welche aus der Analyse der Ergebnisse mit einem regelmässigen Einkommen, einer Unterstützungsnetz in herausfordernden Situationen und einem festen Wohnverhältnis beschrieben werden und die dargelegten, positiven Gefühle als Chancen in der Tätigkeit als Stadtführer genannt werden. Weiter ist festzustellen, dass der zusätzliche Verdienst als Chance angesehen wird, da dadurch die Möglichkeiten entstehen, vermehrt Freizeitaktivitäten nachzukommen, was schliesslich auch als Chance der gesellschaftlichen Teilhabe gewertet werden kann.

Eine Chance, welche als direkter Zusammenhang mit den Stadtführungen dargestellt werden kann, sind die öffentlichen Auftritte. Die Möglichkeiten des öffentlichen Auftritts können hier der Durchführung der Stadtrundgänge und der Teilnahme an öffentlichen Auftritten des Vereins Surprise zugeordnet werden.

Die Chancen die sich daraus ergeben, werden von den Stadtführern einerseits darin beschrieben, dass durch die gestiegene Bekanntheit durch die Tätigkeit als Stadtführer mehr Hefte verkauft werden können und teilweise weiter zusätzliche Verdienstmöglichkeiten, beispielweise in Form von privaten Auftritten, entstehen, welche unabhängig vom Verein Surprise durchgeführt werden. Eine Reaktion des Vereins Surprise auf diese Entwicklung geht aus den erhobenen Daten nicht hervor. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass diese im Sinne einer Ermächtigung, wie sie in den Zielen des Vereins genannt wird, positiv beurteilt wird. Eine weitere Chance, welche sich aus der Perspektive der Stadtführer im Zusammenhang mit den öffentlichen Auftritten ergibt, ist die Möglichkeit die Öffentlichkeit über der eigenen Lebenslage und die Thematik der Armut zu informieren. Durch die positiven Rückmeldungen bezogen auf die Touren, welche vor allem die Darlegung der persönlichen Erfahrungen unterstreichen, kann ein Zusammenhang zu den Auswirkungen auf die Person, wie sie im vorhergegangenen Kapitel dargestellt wurde, genannt werden. In der Erfahrung dieser positiven Veränderung wird auch ein Grund für das überdurchschnittliche Engagement in den Sozialen Stadtrundgängen vermutet.

Schliesslich ergibt sich für die Stadtführer, auf Grund der oben dargelegten Einflüsse, wie beispielsweise die positiven Rückmeldung zu den Stadtführungen oder die genannte Entwicklungen auf der persönlichen Ebene, die Chance, an ihren jeweiligen Fähigkeiten zur Umsetzung der Stadtführungen zu arbeiten und somit die Touren weiterzuentwickeln, was zu einer Festigung der Tätigkeit als Stadtführer beiträgt.

Die Herausforderungen, welche von den Stadtführern in ihrer Tätigkeit genannt werden, sind auf den Ebenen Organisation und Öffentlichkeit zu verorten.

Wurden im vorhergegangenen Abschnitt noch die Chancen in der öffentlichen Tätigkeit als Stadtführer hervorgehoben, ergeben sich aus der Analyse der Daten auch Herausforderungen in diesem Zusammenhang. Hier wird von den Stadtführern die Motivation und die Vorinformation der Teilnehmenden hervorgehoben und als herausfordernd bewertet. Strategien im Umgang mit einem nicht motivierten Publikum werden nicht genannt und es kann auch nicht dargelegt werden, dass solche Strategien in der Fähigkeit Touren dem Publikum anzupassen enthalten sind. Hier ist eine Diskrepanz zwischen den Fähigkeiten, welche sich die Stadtführer selber zuschreiben und der Reaktion auf auftretenden Herausforderungen zu erkennen. Eine Möglichkeit dieser Herausforderung zu begegnen, wird in der Vermittlung von Strategien im Umgang mit unmotiviertem Publikum durch den Verein Surprise gesehen.

Weiter beurteilen die Stadtführer das Vorwissen gerade von Schulklassen teilweise als ungenügend. Eine mögliche Strategie um dieser Herausforderung zu begegnen wird von den Stadtführern darin gesehen, beispielsweise eine Lektion in der Klasse im Vorfeld des Stadtrundganges zu organisieren. Der oben skizzierte Vorschlag, auf einem ungenügenden Vorwissen zu reagieren, zeigt erneut, dass sich die Stadtführer über ihre Tätigkeit hinaus an einer Weiterentwicklung der Stadtrundgänge beteiligen und beteiligen wollen. Weiter wird in dieser Strategie ersichtlich, dass den Stadtführungen und damit auch verbunden den Stadtführern, der Auftrag der Wissensvermittlung bezogen auf die in den Touren behandelten Thematiken zugeschrieben wird. Demgegenüber könnte das Angebot auch als rein unterhaltend angesehen werden.

Durch die Tätigkeit als Stadtführer entsteht ein organisatorischer Mehraufwand, welcher herausfordernd beschrieben wird. Hier kann, in Bezugnahme auf die Ergebnisse, hervorgehoben werden, dass vorwiegend in der Vereinbarkeit von Heftverkauf und Stadtführungen sowie in der Vereinbarkeit von Freizeit und Stadtführungen Herausforderungen genannt werden. Dabei ist auffallend, dass die Bewirtschaftung der Heftverkaufsplätze ein Faktor darstellt, welcher erst im Zusammenhang mit den Stadtführungen zu einer Herausforderung wird.

Es gibt keine Hinweise darauf, dass die Bewirtschaftung der Verkaufsplätze in Zusammenarbeit mit anderen Heftverkaufenden organisiert wird, was eine Möglichkeit darstellen könnte, die Herausforderung zu bewältigen. Dies kann einerseits darauf zurückgeführt werden, dass die Einnahmen aus dem selbstständigen Heftverkauf, als Hauptverdienst, eine wichtige Rolle im Budget der einzelnen Stadtführer darstellt und andererseits kann damit unterstrichen werden, dass die Einnahmen aus den Stadtführungen nicht ausreichen um alleine davon zu leben, was eine Nennung dieser Einnahmequelle als Nebenverdienst unterstreicht.

Schliesslich bringt die Tätigkeit als Stadtführer auch zeitlich aufwendige Aufgaben im Bereich der Administration und Teambesprechung mit sich, welche als herausfordernd dargestellt werden. Hier werden von den Stadtführern keine eindeutigen Strategien genannt diesen Herausforderungen zu begegnen. Weiter gibt es keine Hinweise darauf, dass die oben genannten Aufgaben nicht erfüllt werden. Dies führt zur Annahme, dass die herausfordernden Aufgaben im Zuge der positiven Auswirkungen und Chancen in der Tätigkeit als Stadtführer miterledigt werden.



### 7.3 Bezüge zu zentralen Aspekten des User-Involvement-Ansatzes (F3)

Durch den thematischen Aufbau der Stadtrundgänge am Wissen und den Erfahrungen der StadtführerInnen sowie die Durchführung der Stadtführungen durch die Adressaten und Adressatinnen selber, kann in der Umsetzung der Sozialen Stadtrundgänge ein Rollenverständnis erkannt werden, welches den Grundlagen des UI-Ansatzes entspricht. Dabei kann die aktive und zentrale Rolle der Adressatinnen und Adressaten (Beresford, 2013; McLaughlin 2011; Chiapparini & Eicher, 2017c), im Zusammenhang mit dem Aufbau und der Durchführung der Stadtrundgänge, hervorgehoben werden. Das hier hervorgehobene Rollenverständnis lässt auch Bezugspunkte zum AdressatInnenbegriff nach Thiersch (2013) zu. Hier können die Subjektivität von Personen, in der Konzeption der Stadtrundgänge anhand der individuellen Erfahrungen, sowie eine Passung zwischen individuellen und institutionellen Bedürfnissen, beispielsweise in der Anpassung der Tourenterminen an den Bedürfnissen der Stadtführer, genannt werden. Anhand der Ergebnisse der vorliegenden Arbeit können keine Aussagen zu den von Thiersch (2013) vorgeschlagenen Konditionen der Zusammenarbeit gemacht werden. Hier könnte eine weitere Erhebung mit dem Fokus auf die Perspektive der MitarbeiterInnen des Vereins Surprise einen differenzierteren Einblick ermöglichen. Aus der Perspektive der Stadtführer existiert in der Zusammenarbeit im Verein Surprise eine hierarchische Struktur, welche die Mitarbeitenden als den Stadtführern vorgesetzt beschreibt, was dem Rollenverständnis im UI-Ansatz teilweise widerspricht.

In Bezugnahme auf verschiedene Aussagen der Stadtführer kann jedoch davon ausgegangen werden, dass die Zusammenarbeit partnerschaftlich gestaltet wird (*B1, Z.114; B2, Z.374*) und auch Möglichkeiten zur Beschwerde (*B1, Z.349; B4, Z.180*), wie sie von Thiersch (2013) gefordert werden, vorhanden sind. Dadurch werden, trotz der Hierarchie in der Zusammenarbeit, Strukturen geschaffen, welche es den Adressatinnen und Adressaten ermöglichen, sich in die Zusammenarbeit einzubringen.

Ausgehend von der hierarchischen Struktur in der Zusammenarbeit, kann auf der Grundlage der Aussagen der Stadtführer davon ausgegangen werden, dass in der Kooperation zwischen den Mitarbeitenden des Vereins Surprise Prozesse bestehen, auf welche die Adressaten und Adressatinnen keine Möglichkeit der Einflussnahme haben (Schön 2016).

Weiter kann mit einer Bezugnahme auf das, im vorherigen Abschnitt dargestellte, Rollverständnis jedoch davon ausgegangen werden, dass teilweise Informationen von den AdressatInnen in die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden einfließen, was zu einer Zuordnung der Prozesse in der Kooperation zwischen den Mitarbeitenden des Vereins Surprise zur Partizipationsform Informationsquelle, nach Chiapparini und Eicher (2017), führt. Demgegenüber werden in der Tätigkeit als Stadtführer auch Prozesse erkannt, welche der Partizipationsform Selbstverwaltung zugeordnet werden können. Hier ist die Übernahme von zusätzlichen Aufträgen, im Zusammenhang mit der gestiegenen Bekanntheit durch die Stadtrundgänge, zu nennen. Diese werden durch einzelne Stadtführer selbstständig und unabhängig vom Verein Surprise durchgeführt, also selbstverwaltet organisiert. Derselben Partizipationsform kann auch die Mitgestaltung des öffentlichen Diskurses zum Thema Armut, wie sie in den Grundlagen zum Verein Surprise dargestellt wird (Surprise, 2016), zugeordnet werden. Dieser kann einerseits über die direkte Durchführung der Stadtrundgänge aber auch durch die Teilnahme an der Öffentlichkeitsarbeit des Vereins Surprise beeinflusst werden. Trotz der Verknüpfung zwischen den Aktivitäten des Vereins Surprise und der Möglichkeit der Einflussnahme auf den öffentlichen Diskurs, wird hier von einer selbstverwalteten Form der Teilhabe ausgegangen, da einerseits die persönliche Meinung der Stadtführer in den Diskurs einfließt und andererseits individuell entschieden werden kann, wie intensiv an der Diskussion teilgenommen wird. Die Intensität der Teilnahme steht auch im Zusammenhang mit dem, in den Ergebnissen erarbeiteten, Engagement, welches teilweise die individuelle Beteiligung der einzelnen Stadtführer am Diskurs erkennen lässt. Ein Grossteil der Prozesse in der Zusammenarbeit zwischen den Stadtführern und den Mitarbeitenden des Vereins Surprise werden der Partizipationsform partnerschaftliche Kooperation zugeordnet.

Hier kann aus der Perspektive der Stadtführer die Gestaltung der Stadtrundgänge genannt werden, welche auf dem Wissen und den Erfahrungen der Adressaten basiert und von den Mitarbeitenden des Vereins Surprise mitgestaltet werden. Auch die Organisation der Stadtrundgänge, unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse der Stadtführer und den Ansprüchen des Publikums, lässt auf eine partnerschaftliche Kooperation schliessen.

Schliesslich kann der Einbezug von Adressaten und Adressatinnen in die Erarbeitung und Durchführung von neuen Angeboten, im Zusammenhang mit den Sozialen Stadtrundgängen, der Partizipationsform partnerschaftliche Kooperation zugeordnet werden.

Wie bereits im Zusammenhang mit den Partizipationsmöglichkeiten dargestellt werden konnte, besteht für die Stadtführer auf der Ebene der Zusammenarbeit zwischen MitarbeiterInnen des Vereins Surprise keine Möglichkeit der Teilhabe. Bezogen auf die theoretische Grundlage von Macht (Beresford und Carr, 2012) wie sie in der vorliegenden Arbeit definiert wurde, kann hier, aus der Sicht der Stadtführer, zu einem grossen Teil von einer Verhinderung von Zugängen zu entscheidungstreffenden Prozessen ausgegangen werden.

Dabei erhalten die Stadtführer teilweise einen kommunikativen Zugang zu den oben genannten Prozessen über die Möglichkeit der Beschwerden. Wie bereits dargestellt wurde, sind die genannten, entscheidungstreffenden Prozesse für die Stadtführer nur schwer nachzuvollziehen, was wiederum auf die dargestellte Verhinderung des Zuganges zurückzuführen ist. Dies führt dazu, dass über die Möglichkeit der Beschwerde nicht direkt Einfluss auf Prozesse in der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden genommen werden kann, sondern dies nur indirekt über Prozesse zu denen die Stadtführer Zugang haben, möglich wird. Wie in den Grundlagen zum Verein Surprise erarbeitet werden konnte, werden AdressatInnen in Prozesse der Vereinsorganisation miteinbezogen (Surprise 2016). Wie dies geschieht, konnte nicht vollständig geklärt werden. Hier wird davon ausgegangen, dass Adressaten und Adressatinnen zwar keinen Zugang zu entscheidungstreffenden, jedoch zu organisationalen Prozessen erhalten. Dies zeigt sich unter anderem darin, dass die Stadtführer Zugang zu allen Prozessen bezogen auf die Erarbeitung und Umsetzung von neuen Angeboten haben, eine Beteiligung am Entscheidungsprozess zur Initiierung der neuen Angebote, in den Aussagen der Stadtführer aber nicht zu finden ist. Schliesslich wird den Stadtführern über ihrer Tätigkeit ein politischer Zugang ermöglicht, indem sie die Möglichkeit erhalten und teilweise nutzen sich am öffentlichen Diskurs zum Thema Armut zu beteiligen.

Aus den Ergebnissen der Analyse geht hervor, dass im Rahmen der Sozialen Stadtrundgänge unterschiedliche Angebote bestehen, welche der von Beresford (2012) genannten Unterstützung zugeordnet werden können. Hier können vor allem die genannten Austauschgefässe in den Vordergrund gestellt werden. Diese unterstützen die Stadtführer darin, sich individuell und bezogen auf die Kooperation in den Stadtführergruppen weiterzuentwickeln, was eine Teilnahme an den Sozialen Stadtrundgängen unterstützt.

Weiter geht aus den erarbeiteten Grundlängen hervor, dass beispielsweise durch die Vermittlung von Hintergrundwissen zum Thema Armut (Surprise 2015) auch Zugänge zu Informationen oder Weiterbildungsangeboten ermöglicht werden.

Empowerment wird nach Askheim (2003) und Herriger (2014) als Prozess des Erhaltens von Macht beschrieben, welche dazu eingesetzt wird ein nach eigenen Massstäben besseres Leben zu leben. Aus der vor vorhergegangenen Diskussion geht hervor, dass die Stadtführer über ihre Tätigkeit unterschiedliche Möglichkeiten der Einflussnahme haben und auch Zugänge und Unterstützungsleistungen erhalten, was als Übernahme von Macht dargelegt werden kann. Weiter geht aus der Kategorie *positive Gefühle* hervor, dass die Stadtführer mit ihrer aktuellen Lebenssituation zufrieden sind.

Hier kann eine Übereinstimmung zwischen den theoretischen Grundlagen und den Ergebnissen aus der Erhebung festgestellt werden. Die Empowerment-Prozesse lassen sich dabei auf den von Herriger (2014) erarbeiteten Ebenen verorten. Auf der individuellen Ebene können primär die Durchführung der Sozialen Stadtrundgänge und die damit verbundenen positiven Auswirkungen auf die *Person* und den *Alltag* der Stadtführer als Prozesse der Ermächtigung genannt werden. Weiter wird im *Engagement*, wie bereits an mehreren Stellen diskutiert, ein Einfluss auf Prozesse des Empowerments erkannt, welche hauptsächlich der von Herriger (2014) beschriebenen, eigenen Kraft zugeordnet werden kann. Auf der Ebene der Gruppe können in der Zusammenarbeit zwischen den Stadtführern Prozesse des Empowerments erkannt werden. Hier sind, mit der selbstständigen Organisation in der Gruppe bezogen auf die Touren- und Ressourcenaufteilung sowie der Gestaltung und der Umsetzung der Sozialen Stadtrundgänge, Prozesse zu erkennen, welche es der Stadtführergruppe ermöglichen, konstant als Stadtführer tätig zu sein. Schliesslich kann anhand der diskutierten Ergebnisse zu den theoretischen Grundlagen Macht und Partizipation auch eine Verknüpfung zu Empowerment- Prozessen auf der institutionellen Ebene dargestellt werden.

Ähnlich wie in den Zusammenhängen zum Rollenverständnis im UI-Ansatz ist es auch in der Analyse der Bezüge zum Ansatz des Empowerments herausfordernd, direkt Verknüpfungen zwischen den theoretischen Grundlagen und Umsetzung des Empowerment-Ansatzes durch die Mitarbeitenden des Vereins Surprise herauszuarbeiten. Dennoch kann im Zusammenhang mit der Einordnung unterschiedlicher Prozessschritte in die Partizipationsform *partnerschaftliche Kooperation*, davon ausgegangen werden, dass die Angebote an die jeweiligen Adressaten und Adressatinnen angepasst sind und sich die Expertenrolle der Mitarbeitenden weg von einer ExpertInnen- hin zu einer BeraterInnenfunktion verändert. Damit kann dargelegt werden, dass ein Teil der von Herriger (2014) und Askheim (2003) erarbeiteten Herausforderung für die Soziale Arbeit, bereits erfolgreich bewältigt werden konnte.

Demgegenüber wird in der Verhinderung des Zuganges zu Entscheidungsprozessen eine Herausforderung erkannt, welche noch zu bearbeiten ist.

#### 7.4 Exkurs: Diskussion der Ergebnisse aus dem Co-Forschungsprozess

Wie in der Arbeit von Heffernan (2009) können die einzelnen Prozessschritte der vorliegenden Forschungsarbeit unterschiedlichen Stufen des AdressatInnen-Einbezuges zugeordnet werden, wobei der gesamte Forschungsprozess als *contribution* (Sweeney & Morgan, 2004) bewertet wird.

Dies vor allem aus dem Grund, dass die Entscheidungsmacht während dem gesamten Forschungsprozess der forschungsleitenden Person vorbehalten war, wobei den Möglichkeiten entsprechend, eine partnerschaftliche Kooperation umgesetzt wurde. Die Themenwahl sowie die Erarbeitung der Forschungsfragen fand ohne Einbezug des Forschungspartners statt, wird hier jedoch nicht als *tokenistic* (McLaughlin, 2009b) dargestellt, da der Nicht-Einbezug stets transparent dargestellt wurde. Die Auswahl der Erhebungsmethode, die Vermittlung der methodischen Grundlagen sowie die Erarbeitung des Interviewleitfadens können, durch die partnerschaftlich gestaltet Erarbeitung, auf der Stufe der *contribution* verortet werden. Auch hier spielt erneut die Entscheidungsmacht auf der Seite der forschungsleitenden Person eine Rolle. Demgegenüber kann die selbstständige Durchführung der Erhebung durch den Forschungspartner auf der Stufe der *collaboration* verortet werden. Hier wird durch den Umstand, dass die Erhebung bis zu diesem Prozessschritt hauptsächlich von der forschungsleitenden Person beeinflusst werden konnte, nicht von einem vom Adressaten kontrollierten (*user-control* (Hanley & Steel, 2004)) Prozessschritt ausgegangen. Schliesslich wurde der Forschungspartner aus unterschiedlichen Gründen nur noch informativ (*consultation* (Hanley & Steel, 2004)) in die Auswertung miteinbezogen.

Die in der vorliegenden Arbeit erkannten Vorteile und Auswirkungen des AdressatInnen-Einbezugs in die Forschung, stimmen mit den in den Grundlagen erarbeiteten Erkenntnissen überein.

So werden die Hauptvorteile darin gesehen, dass der Zugang zum Forschungsfeld erleichtert wird, für die AdressatInnen relevante Fragen, zumindest in der Datenerhebung, gestellt werden und Interviewsituationen geschaffen werden können, welche ein offenes Gespräch ermöglichen. Dies entspricht genannten Vorteilen, die beispielsweise von Cossar und Neil (2015) genannt werden. Ein Nachteil, welcher von den Autorinnen genannt wird, ist die Priorisierung des Projektes.

Dies wurde in der vorliegenden Arbeit hauptsächlich darin erkannt, dass die Priorität der Arbeit für die forschungsleitende Person, im Rahmen des Studiums, stärker gewichtet wurde als vom Forschungspartner. Dies führte zu einer Verzögerung im Forschungsprozess, was schliesslich darin mündete, dass der Forschungspartner nicht wie geplant an der Datenauswertung beteiligt werden konnte.

Abschliessend kann, mit Bezug auf Schön (2016) und McLaughlin (2009a), festgehalten werden, dass in Bezug auf die, in der vorliegenden Arbeit ,eingesetzten Methoden, eine klare Vermittlung der methodischen Grundlagen mittels Zusammenfassungen, das Erlernen der Interviewtechnik durch Rollenspiel sowie eine regelmässige Rückmeldung zu den Interviewsituationen hervorgehoben werden können.

Die Auswirkungen des AdressatInnen- Einbezugs werden dabei als positiv bewertet. Hier kann vor allem die zusätzliche Perspektive des Adressaten oder der Adressatin als gewinnbringend beurteilt werden. Als allgemeine Erkenntnisse, welche für zukünftige Projekt unbedingt berücksichtigt werden sollen, sind die Entlohnung der AdressatInnen, die Erstellung und Einhaltung eines Zeitplanes sowie die Übernahme der Hauptverantwortung im Forschungsprozess durch eine co-forschende Person zu nennen.

## 8 Fazit und Ausblick

Mit der vorliegenden Arbeit wurden die Ziele verfolgt, Erkenntnisse zur Anwendung und Umsetzung des User-Involvement-Ansatzes in der Praxis und Forschung (Beresford, 2013; McLaughlin, 2009b; Schön, 2016) der Sozialen Arbeit zu erarbeiten. Dazu wurden die Perspektive der Adressaten und Adressatinnen auf die Sozialen Stadtrundgänge erhoben und daraus Chancen, Herausforderungen, allgemeine Schlussfolgerungen und Bezüge zum User-Involvement-Ansatz erarbeitet. Um eine Umsetzung des User-Involvement nicht nur in der Praxis darstellen zu können, sondern parallel dazu auch Aussagen zum AdressatInnen-Einbezug die Forschung zu erarbeiten, wurde die Erhebung in Zusammenarbeit mit einem Stadtführer des Vereins Surprise durchgeführt. Die Erkenntnisse aus der Co-Forschung konnten im vorhergegangenen Kapitel, als Exkurs, abschliessend dargestellt werden. Methodisch wurde die Erhebung so gestaltet, dass mittels narrativen Interviews (Küstner, 2006) Daten erhoben wurden, welche anschliessend inhaltsanalytisch (Kuckartz, 2016) ausgewertet wurden. Ein spezieller Fokus wurde auf die Sampling-Methode gelegt. Hier ist es über ein mehrstufiges Auswahlverfahren gelungen, ein Sample zu erarbeiten, welches einen ersten Einblick in die Anwendung und Umsetzung des UI-Ansatzes in einem Praxisprojekt ermöglicht. Damit der UI-Ansatz differenzierter dargestellt werden kann, sollen zukünftige Forschungsarbeiten, im allgemeinen weitere Projekte in der Praxis analysieren, wobei auch die Perspektive der Professionellen der Sozialen Arbeit erhoben werden soll. Weiter wird hier empfohlen, Praxisprojekte mit unterschiedlichen Partizipationsformen zu untersuchen und anschliessende zu vergleichen. So soll ermöglicht werden, ein differenzierteres Bild zur Umsetzung und Anwendung des UI-Ansatzes in der Praxis zu erhalten. Damit das Projekt der Sozialen Stadtrundgänge umfassender dargestellt werden kann, empfehlen sich auch hier weitere Erhebungen mit Stadtführern aus allen Standorten durchzuführen und auch die Perspektive der Mitarbeitenden zu erfassen.

Die Analyseergebnisse zeigen auf, dass der Verein Surprise mit dem Projekt der Sozialen Stadtrundgänge einen Teil seiner Zielgruppe (Surprise, 2017b) erreicht. Um eine Weiterentwicklung der Stadtrundgänge zu ermöglichen, wird empfohlen VertreterInnen aller Zielgruppen in die Sozialen Stadtrundgänge und daraus folgenden Projekte zu integrieren. Die Sozialen Stadtrundgänge haben unterschiedliche Auswirkungen, welche von den Stadtführern als positiv bewertet werden. Dabei können der zusätzliche Verdienst, die Beruhigung der Lebenssituation sowie die Möglichkeit in Öffentlichkeit aufzutreten hervorgehoben werden. Gleichzeitig sehen sich die Stadtführer auch mit Herausforderungen konfrontiert, welche im Publikum und in der Alltagsorganisation verortet werden können.

Hier wird mit Bezugnahme auf das Publikum empfohlen, weitere unterstützende Angebote zu entwickeln, welche den Umgang mit dem Publikum behandeln. Weiter wird, mit Bezugnahme auf die Alltagsorganisation empfohlen, Möglichkeiten zu erarbeiten, welche eine bessere Vereinbarkeit von Heftverkauf und Sozialen Stadtrundgängen zulassen. Schliesslich kann in Verbindung mit dem Engagement der einzelnen Stadtführer festgehalten werden, dass auch die Stadtführer selber Vorschläge zur Weiterentwicklung der Sozialen Stadtrundgänge einbringen würden.

Aus der Analyse lässt sich eine Vielzahl von Bezugspunkten zu den theoretischen Grundlagen des User-Involvement-Ansatzes herstellen, sodass eine Beurteilung der Sozialen Stadtrundgänge des Vereins Surprise als Praxisprojekt auf der Basis des User-Involvement-Ansatzes möglich ist. Dabei lassen sich Bezugspunkte zu allen, als Grundlagen erarbeiteten Theorien herstellen. Hier können vor allem Prozesse der Ermächtigung, wie sie auch in den Zielen des Vereins Surprise zu finden sind (Surprise, 2017b) hervorgehoben werden. Diese werden unterstützt durch ein klares Rollenverständnis, verschiedenen Partizipationsmöglichkeiten und Unterstützungsangebote. Um den Adressaten und Adressatinnen die Möglichkeit zu bieten, sich noch vermehrt im Projekt der Sozialen Stadtrundgänge zu engagieren und sich dadurch weiterzuentwickeln, wird hier empfohlen auch Zugänge zu entscheidungstreffenden Prozessen zu ermöglichen.

Wie in der Einleitung der vorliegenden Arbeit aufgeführt wurde, existieren in der Schweiz unterschiedliche Projekte im Bereich der Armutsbekämpfung. Mit den Sozialen Stadtrundgängen wird ein Projekt umgesetzt, welches Armutsbetroffenen nicht nur eine finanzielle Unterstützung bietet, sondern auch Prozesse der persönlichen Entwicklung und Ermächtigung anstösst. Darüber hinaus gelingt es dem Verein Surprise einen wichtigen Beitrag zur Sichtbarmachung von Armut in der Schweiz zu leisten. Das der UI-Ansatz in der Schweiz durchaus anschlussfähig ist und bereits in unterschiedlichen Projekten in der Praxis umgesetzt wird, konnte in der vorliegenden Arbeit aufgezeigt werden. Nun ist es an der Praxis, der Lehre und der Forschung im Bereich der Sozialen Arbeit, die Umzusetzen und Weiterentwicklung des User-Involvement-Ansatzes weiter zu fördern.



## 9 Literaturverzeichnis

- Abteilung für die Gleichstellung der Universität Bern (2017). Geschlechtergerechte Sprache. Empfehlungen für die Universität Bern. Abgerufen am 22.12.2017 unter: [http://www.unibe.ch/unibe/portal/content/e809/e810/e812/e824/e826/e17401/e554561/e554562/2017Gen\\_dergerechteSprache\\_Auflage2\\_f.Web\\_ger.pdf](http://www.unibe.ch/unibe/portal/content/e809/e810/e812/e824/e826/e17401/e554561/e554562/2017Gen_dergerechteSprache_Auflage2_f.Web_ger.pdf)
- Adams, Robert. (2008). *Empowerment, participation and social work* (4. Auflage). *Practical social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Agnew, Audrey, & Duffy, Joe. (2010). Innovative Approaches to Involving Service Users in Palliative Care Social Work Education. *Social Work Education*, 29(7), 744–759.
- Arnstein, Sharry R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Askheim, Ole Petter. (2003). Empowerment as guidance for professional social work: An act of balancing on a slack rope. *European Journal of Social Work*, 6(3), 229–240.
- Askheim, Ole Petter. (2012). 'Meeting Face to Face Creates New Insights': *Recruiting Persons with User Experiences as Students in an Educational Programme in Social Work*. *Social Work Education*, 31(5), 557–569.
- Beresford, Peter. (2013). From 'other' to involved: *User involvement in research: an emerging paradigm*. *Nordic Social Work Research*, 3(2), 139–148.
- Beresford, Peter. (2012). The Theory and Philosophy Behind User Involvement. In: Beresford, Peter & Carr, S. (Hrsg.), *Social care, service users and user involvement*. London: Jessica Kingsley Publishers. S.25-36
- Beresford, Peter. (2005). 'Service user': Regressive or liberatory terminology? *Disability & Society*, 20(4), S.469- 477
- Beresford, Peter & Carr, Sarah. (Hrsg.) (2012). *Social care, service users and user involvement. Research highlights: Vol. 55*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Beresford, Peter & Croft, Suzy. (2001). Service Users' Knowledges and the Social Construction of Social Work. *Journal of Social Work*, 1(3), 295–316.
- Beresford, Peter & Croft, Suzy. (1996). The Politics of Participation. In: Taylor D. (Hrsg.) *Critical Social Policy: A Reader*. London: Sage.

- Beresford, Peter, Casey, Helen & MacDonough, John. (2016). England: Gap- Mending: Developing a New Approach to User and Carer Involvement in Social Work Education. In: Chiapparini, Emanuela. (Hrsg.). *The service user as a partner in social work projects and education: Concepts and evaluations of courses with a gap-mending approach in Europe*. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich
- Blanz, Mathias. (2015). *Forschungsmethoden und Statistik für die Soziale Arbeit: Grundlagen und Anwendungen*. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag.
- Bohnsack, Ralf. (2014). *Rekonstruktive Sozialforschung: Einführung in qualitative Methoden (9. Aufl.)*. Stuttgart: UTB Verlag
- Bortz, Jürgen, & Döring, Nicola. (2015). *Forschungsmethoden und Evaluation: Für Human- und Sozialwissenschaftler (5. Aufl.)*. Springer-Lehrbuch. Berlin: Springer.
- Bude, Heinz. (1985): Der Sozialforscher als Narrationsanimateur. *Kritische Anmerkungen zu einer erzähltheoretischen Fundierung der interpretativen Sozialforschung*; in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, Jg. 37, S. 327-336
- Bundesamt für Statistik (2017a). Entwicklung der Armutsquote und der Armutslücke. Abgerufen am 22.12.2017 unter:  
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/soziale-situation-wohlbefinden-und-armut/armut-und-materielle-entbehrungen/armut.assetdetail.2462146.html>
- Bundesamt für Statistik (2017b). Armutsgefährdungsquote in Europa. Abgerufen am 22.12.2017 unter: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/soziale-situation-wohlbefinden-und-armut/armut-und-materielle-entbehrungen/armutsgefaehrdung.assetdetail.3783579.html>
- Carr, Sarah. (2004). Has user participation made a difference to social care services? *Position Paper N 3*. Social Care Institute for Excellence. Bristol: The Policy Press.
- Chiapparini, Emanuela. & Eicher, Véronique. (2017) [eingereicht]. User Involvement in der Sozialen Arbeit. *Anknüpfungspunkte für Praxis-, Forschungs- und Lehrprojekte in der Schweiz*. Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit.
- Chiapparini, Emanuela. (Hrsg.). (2016a). *The service user as a partner in social work projects and education: Concepts and evaluations of courses with a gap-mending approach in Europe*. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich

- Chiapparini, Emanuela. (2016b). Conclusion: Empowering Service Users and Innovative Learning Settings with Long- Term Effects. *In: Chiapparini, Emanuela. (Hrsg.) The service user as a partner in social work projects and education: Concepts and evaluations of courses with a gap-mending approach in Europe. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich*
- Chiapparini, Emanuela. (2016c). Service User Involvement - Social Work Projects and Education with Gap- Mending Approach in Europe. *In: Chiapparini, Emanuela. (Hrsg.) The service user as a partner in social work projects and education: Concepts and evaluations of courses with a gap-mending approach in Europe. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich*
- Chiapparini, Emanuela. (2016d). Introduction: Service User Involvement - Social Work Projects and Education with a Gap- Mending Approach in Europe. *In: Chiapparini, Emanuela. (Hrsg.) The service user as a partner in social work projects and education: Concepts and evaluations of courses with a gap-mending approach in Europe. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich*
- Cossar, Jeanette & Neil, Elsbeth. (2015). Service User Involvement in Social Work Research: *Learning from an Adoption Research Project. British Joual of Social Work, 45(1), 225–240.*
- Coste, Jean-Marie & Droz Béatrice (2002). Hepatitis-C- Kampagne. *Projekt Prävention durch Peer Involvement. Neuenburg: Drop- In.*
- Denvall, Verne, Heule, Cecilia & Kristiansen, Arne (2008). Taking the next step – service users and the training of social work students. *Lund University. Lund.* Abgerufen am 22.12.2017 unter: <http://powerus.eu/2012/07/05/taking-the-next-step-service-users-and-the-training-of-social-work-students/>
- Dewe, Bernd. & Otto Hans-Uwe. (2012). Reflexive Sozialpädagogik. Grundstrukturen eines neuen Typus dienstleistungsorientierten Professionshandelns. *In: Thole, Werner. (Hrsg.). (2012). Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch (4. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag. S. 197- 217*
- Eicher, Véronique & Chiapparini, Emanuela (2016). Switzerland: First Approaches on an Implementation of Courses with a Gap- Mending Approach *In: Chiapparini, Emanuela (Hrsg.). The service user as a partner in social work projects and education: Concepts and evaluations of courses with a gap-mending approach in Europe. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich*

- Eurostat (2017). BIP pro Kopf in KKS. *Abgerufen am 22.12.2017 unter:*  
<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=de&pcode=tec00114&plugin=1>
- EX- IN (2017). Herzlich Willkommen. *Abgerufen am 22.12.2017 unter:*  
<https://www.ex-in-bern.ch/>
- Fenge, Lee-Ann. (2010). Striving towards Inclusive Research: *An Example of Participatory Action Research with Older Lesbians and Gay Men. British Journal of Social Work, 40(3), 878–894.*
- Fleming, Jennie. (2012). Service User Involvement- What It Is and What It Could Be: *Lessons from Standards We Expect Project. In: Beresford, Peter, & Carr, Sarah (Hrsg.), (2012). Social care, service users and user involvement. Research highlights: Vol. 55. London: Jessica Kingsley Publishers.S.52- 69*
- Flick, Uwe, von Kardorff, Ernst, & Steinke, Ines. (Hrsg.). (2005). Qualitative Forschung: Ein Handbuch (12. Aufl.). *Reinbek bei Hamburg: rowohlts enzyklopädie im Rowohlt Taschenbuch Verlag.*
- Fook, Jan. (2012). Social work: A critical approach to practice (3. Aufl.). *London: SAGE Publications Ltd.*
- Gallagher, Michael, Smith, Mark, Hardy, Mark & Wilkinson, Heather (2012). Children and Families' Involvement in Social Work Decision Making. *Children & Society, 26(1), 74–85.*
- Grasshoff, G. (Hrsg.). (2013). Adressaten, Nutzer, Agency: Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit. *Wiesbaden: Springer VS.*
- Grasshoff, Gunther (2015). Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit: Eine Einführung. *Lehrbuch: Vol. 3. Wiesbaden: Springer VS.*
- Grossmass, Ruth (2011). «Klienten», «Adressaten», «Nutzer», «Kunden»– diskursanalytische Überlegungen zum Sprachgebrauch in den sozialen Berufen. *Abgerufen unter am 22.12.2017:*  
[http://www.ashberlin.eu/hsl/freedocs/200/Diskursanalytische\\_Ueberlegungen\\_zur\\_Zielgruppenbezeichnung\\_in\\_sozialen\\_Berufen.pdf](http://www.ashberlin.eu/hsl/freedocs/200/Diskursanalytische_Ueberlegungen_zur_Zielgruppenbezeichnung_in_sozialen_Berufen.pdf)
- Gurtner, Caroline & Hahn, Sabine (2016). Mitgestalten in Forschung, Lehre und Weiterbildung durch Einbezug der Betroffenenperspektive. *Psychiatrische Pflege, 1(1), 25–27.*

- Hanley, Bec & Steel, Roger (2004). Involving the public in NHS, public health, and social care research: Briefing notes for researchers (2. Aufl.). *Eastleigh, Hants: INVOLVE Support Unit.*
- Heffernan, Kristin (2009). Responding to global shifts in social work through the language of service user and service user involvement. *International Journal of Social Welfare*, 18(4), S. 375–384.
- Heidenreich, Thomas & Laging, Marion (2016). Germany: Service User Involvement at Esslingem University of Applied Sciences: Background, Concept and Experiences. *In: Chiapparini, Emanuela (Hrsg.). The service user as a partner in social work projects and education: Concepts and evaluations of courses with a gap-mending approach in Europe. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich*
- Herriger, Norbert (2014). Empowerment in der Sozialen Arbeit: *Eine Einführung* (5. Aufl.). *Stuttgart.: W. Kohlhammer Verlag.*
- Hussy, Walter, Schreier, Margrit, & Echterhoff, Gerald. (2013). Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften für Bachelor. (2.Aufl.). *Springer-Lehrbuch.* Berlin: Springer.
- Infodrog (2017). Kampagne Hepatitis C. *Abgerufen am 22.12.2017 unter: <http://www.infodrog.ch/kampagne-hepc.html>*
- Kallmeyer, Werner & Schütze Fritz (1977). Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung. *In: Wegner Dirk (Hrsg.) Gesprächsanalyse. Hamburg: Büske. S. 159-274.*
- Kelle, Udo, & Kluge, Susann. (2010). Vom Einzelfall zum Typus: Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung (2. Aufl.). *Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften*
- Kruse, Jan. (2015). Qualitative Interviewforschung: Ein integrativer Ansatz (2., überarb. und erg. Aufl.). *Grundlagentexte Methoden. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.*
- Kuckartz, Udo. (2010). Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. *Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.*
- Kuckartz, Udo. (2012). Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung. *Weinheim: Beltz-Juventa.*
- Kuckartz, Udo. (2016). Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung (3. überarb. Aufl.). *Grundlagentexte Methoden. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.*

- Küstners, Ivonne. (2006). *Narrative Interviews: Grundlagen und Anwendungen* (1. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden.
- Lukes, Steven. (1974). *Power: A radical view. Studies in sociology. Houndmills: Macmillan.*
- Mayring, Philipp. (2007). Qualitative Inhaltsanalyse. In Flick Uwe (Hrsg.). *Qualitative Forschung: Ein Handbuch (Originalausgabe, 12. Auflage). Reinbek bei Hamburg: rowohlt's enzyklopädie im Rowohlt Taschenbuch Verlag.*
- Mayring, Philipp. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (12., überarb. Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz Juventa Verlag.
- McLaughlin, Hugh. (2009a). What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'--What's Next? *British Journal of Social Work*, 39(6), S. 1101–1117.
- McLaughlin, Hugh. (2009b). *Service-user research in health and social care. Los Angeles: SAGE.*
- McLaughlin, Hugh. (2011). Promoting a research-minded culture in welfare organizations. *European Journal of Social Work*, 14(1), S.109–121.
- Nassehi, Armin. (1994): Die Form der Biographie. Theoretische Überlegungen zur Biographieforschung in methodologischer Absicht, in: BIOS, Jg. 7, S. 46-63
- Newbigging, Karen, Alastair, Roy, McKeown, Mick, French, Beverley & Zemikael, Habte- Mariam (2012). Involving Ethnically Diverse Service Users in the Research Process: Alliances and Action. In: Beresford, Peter, & Carr, Sarah (Hrsg.), (2012). *Social care, service users and user involvement. Research highlights: Vol. 55. London: Jessica Kingsley Publishers*
- Nohl, Arnd-Michael (2017). *Interview und Dokumentarische Methode: Anleitungen für die Forschungspraxis* (5., akt. und erw. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS
- Przyborski, Aglaja, & Wohlrab-Sahr, Monika (2014). *Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch* (4., erw. Aufl.). München: Oldenbourg.
- Rhodes, Christine. (2012). User involvement in health and social care education: A concept analysis. *Nurse education today*, 32(2),S. 185–189.

Planet 13 (2008a). Planet 13. Weit weg und mitten drin. *Abgerufen am 22.12.2017*

*unter:*

[https://planet13.ch/wordpress/wpcontent/uploads/Brosch%C3%BCre\\_%C3%BCber\\_das\\_Planet13.pdf](https://planet13.ch/wordpress/wpcontent/uploads/Brosch%C3%BCre_%C3%BCber_das_Planet13.pdf)

Planet 13 (2008b). Projektplan für Internetcafé und Treffpunkt für Armutsbetroffene (Arbeitslose, SozialhilfebezügerInnen, AHV/IV/EL- RentnerInnen, Working Poor).

*Abgerufen am 22.12.2017 unter:*

[https://planet13.ch/wordpress/wpcontent/uploads/Projektplan\\_Juli\\_20081.pdf](https://planet13.ch/wordpress/wpcontent/uploads/Projektplan_Juli_20081.pdf)

Schön, Ulla-Karin (2016). User Involvement in Social Work and Education-A Matter of Participation? *Journal of evidence-informed social work*, 13(1), S. 21–33.

Schreier, Margrit (2012). Qualitative content analysis in practice. *Los Angeles, London, New Dehli, Singapore, Washington DC: SAGE.*

Schuwey, Claudia & Knöpfel, Carlo (2014). Neues Handbuch Armut in der Schweiz (völlig neu bearb. Aufl.). *Luzern: Caritas-Verlag.*

Selbsthilfe Schweiz (o.J.) Gemeinschaftliche Selbsthilfe in der Schweiz. *Bedeutung und Entwicklung und ihr Beitrag zum Sozial- und Gesundheitswesen. Abgerufen am*

*22.12.2017 unter:*

[www.selbsthilfeschweiz.ch/.../Broschüre\\_Studie\\_Handlungsempfehlungen\\_DE.pdf](http://www.selbsthilfeschweiz.ch/.../Broschüre_Studie_Handlungsempfehlungen_DE.pdf)

Steinke, Ines. (2005). Gütekriterien qualitativer Forschung. *In: Flick, Uwe., Kardorff, Ernst., & Steinke, Ines. (Hrsg.). Qualitative Forschung: Ein Handbuch (12. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: rowohlt's enzyklopädie im Rowohlt Taschenbuch Verlag*

Shaping our Lives. (2017). About this site: definitions and meanings. *Abgerufen am*

*22.12.17 unter: <https://www.shapingourlives.org.uk/about/about-sol/definitions>*

Shared Learning Group. (2017). About Us. *Abgerufen am 22.12.2017 unter:*

<http://slginvolvement.org.uk/about-us/>

St. Mungo`s (2009). Happiness matters; Homeless people`s views about breaking the link homelessness and mental ill health. *Abgerufen am 22.12.2017 unter:*

<https://www.mungos.org/publication/happiness-matters-homeless-peoples-views-breaking-link-homelessness-mental-ill-health/>

Surprise (2017a). Geschichte. Internetseite des Vereins Surprise. *Abgerufen am*

*22.12.2017 unter: <https://surprise.ngo/surprise/ueber-uns/geschichte/>*



- Surprise (2017b). "User Involvement" – Überwindung der Hierarchien zwischen Fachpersonen und Nutzenden am Beispiel der Sozialen Stadtrundgänge von Surprise. *Powerpoint Präsentation: Luzerner Tagung zur Arbeitsintegration, „Arbeit und Integration neu denken“ vom 22. November 2017 Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.*
- Surprise (2016). Jahresbericht 2016. *Abgerufen am 22.12.2017 unter:*  
[https://surprise.ngo/fileadmin/downloads/%C3%9Cber\\_Surprise/Surprise\\_JB\\_16\\_Web.pdf](https://surprise.ngo/fileadmin/downloads/%C3%9Cber_Surprise/Surprise_JB_16_Web.pdf)
- Surprise 2015. Jahresbericht 2015. *Abgerufen am 22.12.2017 unter:*  
[https://surprise.ngo/fileadmin/downloads/%C3%9Cber\\_Surprise/Surprise\\_JB\\_2015.pdf](https://surprise.ngo/fileadmin/downloads/%C3%9Cber_Surprise/Surprise_JB_2015.pdf)
- Sweeney, Angela & Morgan, Louise (2009) 'The levels and stages of service user/survivor involvement in research'. In: Wallcraft, Jan, Schrank, Beate, & Amering, Michaela (Hrsg.). *The Handbook of Service User Involvement in Mental Health Research.* Chichester: Wiley-Blackwell.
- Thiersch, Hans (2013). AdressatInnen in der Sozialen Arbeit. In: Graßhoff, Gunther (Hrsg.). *Adressaten, Nutzer, Agency: Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit.* Wiesbaden: Springer VS.
- Thole, Werner. (Hrsg.). (2012). *Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch* (4. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag.
- Unger, Hella (2014). *Partizipative Forschung: Einführung in die Forschungspraxis.* Lehrbuch. Wiesbaden: Springer VS.
- Wallcraft, Jan, Schrank, Beate, & Amering, Michaela (Hrsg.).(2009). *The Handbook of Service User Involvement in Mental Health Research.* Chichester: Wiley-Blackwell.
- Wendland, Jessica. (2017). Der User Involvement Ansatz – ein komplexes Theoriekonstrukt. *Ein Beitrag zur Erarbeitung der theoretischen Grundlagen für die Soziale Arbeit.* Bern: Edition Soziothek. *Abgerufen am 22.12.2017 unter:*  
<https://www.soziothek.ch/soziothek/freedownload/link/id/252/>
- Whiteford, Martin (2011). Square Pegs, Round Holes: Rough Sleeping and Service User Involvement? *Practice*, 23(1), S. 45–58.
- Witzel, Andreas (1982). *Verfahren der qualitativen Sozialforschung.* Frankfurt am Main: Campus.



- Witzel, Andreas (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(1), Art. 22. Abgerufen am 22.12.2017 unter: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001228>.
- Wolff, Stephan. (2017). Qualitative Methoden und Forschungspraxis. In: Flick Uwe (Hrsg.). *Qualitative Forschung: Ein Handbuch* (12. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: rowohlt's enzyklopädie im Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Zellweger Eric, Mabillard Jérôme, Schusselé Filliettaz Séverine. (2011). Problemlagen, die in die Sozialhilfe führen und den Ausstieg aus der Sozialhilfe erschweren. *Stand der wissenschaftlichen Forschung*. Genf: Artias.

## 10 Selbstständigkeitserklärung

### Persönliche Erklärung Einzelarbeit

#### Erklärung der Studierenden zur Master-Thesis-Arbeit

Studierender: Kevin Bitsch

Master-Thesis-Arbeit: User-Involvement in der Praxis & Forschung Sozialer Arbeit. Analyse der Sozialen Stadtrundgänge des Vereins Surprise aus der Perspektive von Stadtführern

Abgabe: 10. Januar 2018

Fachbegleitung: Dr. Emanuela Chiapparini

Ich, Kevin Bitsch, habe die obgenannte Master-Thesis-Arbeit selbstständig verfasst. Wo ich in der Master-Thesis-Arbeit aus Literatur oder Dokumenten zitiere, habe ich dies als Zitat kenntlich gemacht. Wo ich von anderen Autoren oder Autorinnen verfassten Text referiere, habe ich dies reglementskonform angegeben.

Bern, 03.01.2018



Kevin Bitsch

## 11. Anhang

Der Anhang zur vorliegenden Masterthesis wurde als separates Dokument abgegeben und hat folgenden Inhalt:

Anhang 1: Methodenzusammenfassung narrative Interviews.....	3
Anhang 2: Interviewleitfaden .....	5
Anhang 3: Dokumentation Interview B1 .....	9
Interview- Kurzprotokoll B1.....	10
Fallübersicht B1 .....	11
Transskript Interview B1 .....	15
Merkmaltabelle B1 .....	34
Anhang 4: Dokumentation Interview B2 .....	35
Interview-Kurzprotokoll B2.....	35
Fallübersicht B2 .....	36
Transkript B2.....	39
Merkmaltabelle B2 .....	64
Anhang 5: Dokumentation Interview B3.....	65
Fallübersicht B3 .....	65
Transkription Interview B3.....	67
Merkmaltabelle B3 .....	81
Anhang 6: Dokumentation Interview B4 .....	82
Fallübersicht B4 .....	82
Transkript Interview B4.....	85
Merkmaltabelle B4 .....	99
Anhang 7: Kategoriendefinition .....	100
Anhang 8: Darstellung des Kategoriensystems .....	104
Anhang 9: Transkriptionsregeln.....	105

Auf eine Abgabe der codierten Textabschnitte wurde verzichtet. Diese werden jedoch jederzeit als *.mx12* Datei (Maxqda 12) abgegeben.