



«Schwamendingen digital»

Abschlussbericht
Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen»

Heidi Kaspar, Eva Schellenberg
Dezember 2022

 **74**
NFP **Gesundheitsversorgung**
Nationales Forschungsprogramm

 **B**
F
H
Berner
Fachhochschule

 **UNIVERSITÄT**
SIEGEN

careum
Careum
Hochschule Gesundheit
Teil der Kalaidos Fachhochschule

Inhaltsverzeichnis

Dank	3
Zusammenfassung	4
1 Einleitung	6
2 Aktivitäten und Beteiligte	13
3 Welche Herausforderungen wurden erkannt und wie wurden sie bearbeitet?	21
4 Welche Beteiligungsmöglichkeiten und Formen der Zusammenarbeit wurden geschaffen und genutzt?	25
5 Welche Wirkung hat «Schwamendingen digital»?	32
6 Fazit: Potenziale und Limitationen von «Schwamendingen digital»	35
7 Abbildungsverzeichnis	38
8 Tabellenverzeichnis	38
Literaturverzeichnis	39

Dank

Nichts im Projekt «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen» wäre möglich gewesen ohne das Interesse und die Offenheit, ohne die ideelle Unterstützung und das tatkräftige Mitwirken und Mitdenken, ohne das Wissen und die Erfahrung von so vielen engagierten Menschen in Schwamendingen:

- Betty Manz, Peter Trauffer und viele weitere Personen, die in Schwamendingen wohnen oder mit dem Stadtteil verbunden sind
- Rachel Jenkins, Azra Karabegovic, Fahreta Peric und Anja Wenzel von der Spitex Zürich-Limmat
- Kathrin Winzeler von der Nachbarschaftshilfe Zürich
- Maya Bohren, Maja Nüssli und Teresa Ruffo Tamo von der Nachbarschaftshilfe Schwamendingen
- Klaus Fetscher, Natascha Ansaldi, Barbara Hess Zahn, Jacqueline Hürlimann und Davide Lazzini von der Fachstelle Zürich im Alter
- Mara Klöti vom Gemeinschaftszentrum Hirzenbach
- Gaby Mariani vom Alterszentrum Herzogenmühle
- Claudia Schneider (Kath. Pfarrei St. Gallus), Regula Jegerlehner (Kath. Pfarrei St. Gallus)
- Beni Buchmann und Fredy Flückiger von der Stefanskirche
- Bettina Balli, Barbara Kegelmann, Diana Rieger, Martina Schlickewei und Frank Zielinski von der Reformierten Kirche Zürich, Kirchenkreis 12
- Janine Frick von der Pro Senectute Zürich
- Violeta Stajkovic und Samantha Weber vom Verein Glattwägs
- Rahel Erb von der Villa YoYo Zürich Hirzenbach
- Alexandra Zwicky von der ASIG Wohngenossenschaft
- Anna Paolo Gschwend von der BAHOGE Wohnbaugenossenschaft
- Laura Heidelberger und Selina Kaess von der Baugenossenschaft Glattal Zürich
- Nora Turay von der Baugenossenschaft Frohheim

Für eure Zeit, für eure Tatkraft und Initiative und für eure Offenheit danken wir euch von Herzen, vor eurem engagierten Spirit verbeugen wir uns in tiefem Respekt.

Unser Dank geht auch an die Co-Leitung des Forschungsprojektes Claudia Müller sowie an alle wissenschaftlichen Mitarbeiter*innen, die im Forschungsprojekt mitgearbeitet haben:

- Tanja Aal, Fabian Bäumer, Marco Becker, Dennis Kirschsieper, Victor Tuan Vu Pham und Timur Sereflioglu von der Universität Siegen,
- Katharina Pelzelmayer von der Careum Hochschule Gesundheit in Zürich sowie
- Shkumbin Gashi, Anita Schürch und Karin van Holten von der Berner Fachhochschule.

Dem Nationalen Forschungsprogramm 74 «Gesundheitsversorgung» danken wir für die finanzielle Unterstützung und fachliche Begleitung des Projekts «Aufbau von Sorgende Gemeinschaften für die häusliche Langzeitversorgung». Der Nachbarschaftshilfe Schwamendingen sowie der Stadt Zürich für die finanzielle Unterstützung von «Schwamendingen digital».

Zusammenfassung

«Schwamendingen digital» ist eine Sorge-Initiative, die seit dem Herbst 2021 in den Quartieren von Schwamendingen digitale Kompetenzen fördert, mit Fokus auf ältere Menschen. Sie ist das Resultat des Projektes «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen», das Teil des angewandten Forschungsprojektes «Aufbau von Sorgenden Gemeinschaften für die Langzeitversorgung» ist. Das Forschungsprojekt wurde von 2019 bis 2022 unter der Leitung der Berner Fachhochschule (Prof. Dr. Heidi Kaspar) und der Universität Siegen (Prof. Dr. Claudia Müller) durchgeführt. Das Vorgehen bestand aus den folgenden drei Schritten: I) Erkunden und Dokumentieren, II) Experimentieren und Lernen und III) Beurteilen und Verbessern. Sie sollten zur empirisch begründeten Einschätzung des Potenzials Sorgender Gemeinschaften führen.

Die Bildung von Partnerschaften zwischen lokalen Akteur*innen und Forscher*innen war in allen Teil-Projekten ein zentrales Ziel. Sie könnte als Schritt 0 bezeichnet werden, weil wir sie entsprechend dem gewählten partizipativen Ansatz als Vorbedingung verstanden. In Zürich-Schwamendingen fand sie parallel mit der ersten Phase statt und erfolgte in Suchbewegungen, die schliesslich erfolgreich verliefen, aber auch ziemlich viel Projektzeit in Anspruch nahmen. Das komplexe städtische Umfeld ist bei der Suche nach Ansprechpartner*innen sicher erschwerend. Hingegen erwies sich die solide bereits etablierte Zusammenarbeit unter den unterschiedlichen städtischen und privaten Akteuren im Bereich Soziales und Gesundheit als zentraler Erfolgsfaktor, der das Vorankommen massiv beschleunigte ab dem Zeitpunkt, als eine klare Zielsetzung vorhanden war. Diese wurde nach einer Strassenumfrage anlässlich des internationalen Tages älterer Menschen gefasst. Sie zeigte, dass älteren Menschen insbesondere die voranschreitende Digitalisierung Mühe bereitet. Eine niederschwellige Anlaufstelle und generell Gelegenheiten den Umgang mit neuen Technologien zu lernen, gab es in Schwamendingen damals noch nicht.

Es bildete sich im Januar 2021 eine Projektgruppe aus Fachpersonen von diversen Institutionen sowie einer Privatperson aus der Bevölkerung, die zusammen mit Forschenden der Hochschulen das Konzept für «Schwamendingen digital» entwickelten, ab dem Herbst desselben Jahres umsetzen. Die Projektgruppe kann als ein Expert*innen-Gremium bezeichnet werden. Zu den vertretenden Institutionen gehören städtische Einrichtungen wie Gemeinschafts- und Alterszentren, die Spitex, Wohnbaugenossenschaften, Kirchen und die Nachbarschaftshilfe. Diese diversen Erfahrungen und Expertisen ermöglichten es, eine Initiative zu entwickeln, die rasch institutionalisiert werden konnte, weil sie nicht nur dem selbst gesetzten Ziel, sondern auch den Aufträgen der jeweiligen Institutionen entsprach.

Entstanden ist eine Sorge-Initiative mit dem doppelten Ziel, niederschwellig Technikaneignung und soziale Beziehungen in den Quartieren zu fördern. Sie besteht aus den folgenden drei Komponenten:

- Digi Kafi-Treffen: Freiwillige Expert*innen, sogenannte «Digi-Coaches» nehmen sich den Fragen und Anliegen der Besucher*innen an. Digi-Kafi-Treffen bieten Räume des sozialen Lernens in geselliger Café-Atmosphäre
- Digi-Tandems: Digi-Coaches besuchen Senior*innen zuhause und unterstützen in vertrauter Umgebung das Lernen im Umgang mit digitalen Medien.
- Online Plattform «Digi-Coach»: Eine Plattform bietet Ressourcen wie didaktische Materialien, Kurse und Schulungen sowie ein Forum zum Austausch unter Digi-Coaches.

Die Nachbarschaftshilfe gewährleistet die professionelle Vermittlung und Betreuung von Freiwilligen.

Gegenwärtig finden monatlich sechs Digi Kafi-Treffen an vier Standorte in den Quartieren Schwamendingen-Mitte, Hirzenbach und Saatlen sechs Digi-Kafi-Treffen statt (Stand November 2022). Die Standorte sind: Gemeinschaftszentrum (GZ) Hirzenbach, Reformierte Kirche Zürich, Kirchenkreis 12, Kirchenstandort Saatlen, Katholische Pfarrei St. Gallus und das Alterszentrum Herzogenmühle (ab 2022). Hinzu kommen 22 Tandems, die sich regelmässig oder sporadisch, in manchen Fällen auch nur einmalig treffen. 14 Freiwillige engagieren sich als Digi-Coaches.

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass die Digi Kafi-Treffen und -Tandems geeignete Lern-Räume zum Aneignen digitaler Technologien darstellen. Für Digi-Coaches stellen sie eine Gelegenheit dar, einen wertvollen Beitrag zum guten Zusammenleben im Quartier zu leisten. «Schwamendingen digital» trägt damit zum Ziel des Forschungsprojektes bei, Sorge-Strukturen und -Netzwerke zur

Stärkung der Sorge-Fähigkeit von Quartieren zu entwickeln und zu fördern. Durch die Initiative sind in Schwamendingen Gelegenheiten entstanden, bei denen Menschen in ihrem Tempo und entlang ihrer Interessen und Bedürfnisse den Umgang mit Mobiltelefon und Tablet lernen können. Damit stärkt die Initiative die soziale Teilhabe älterer Menschen.

Zu den Stärken der Sorge-Initiative «Schwamendingen digital» gehört,

- dass sie einem lokalen Bedürfnis entspricht.
- dass sie organisatorisch und finanziell auf einem soliden Fundament steht: sie ist in diversen Institutionen verankert, welche das Projekt nicht nur ideell unterstützen, sondern auch mit personellen und materiellen Ressourcen, die Finanzierung ist zumindest für die nächsten zwei Jahre gesichert und gut dotiert und mit dem Projektende konnten die Hochschulen die Leitung abgeben, sodass das Projekt nun von lokalen Akteur*innen selbst-organisiert fortgesetzt wird.
- dass das Konzept zahlreiche Möglichkeiten der Weiterentwicklung bietet: Die Online-Plattform ist skalierbar, sie kann von beliebig vielen Digi-Coaches und Digi-Kafi-Leiter*innen genutzt werden und kann so den Start ähnlicher Initiativen in anderen Quartieren erleichtern. Zudem kann das Angebot schrittweise durch neue Standorte für Digi-Kafi-Treffen erweitert und durch die Zusammenarbeit mit weiteren Einrichtungen wie Schulen oder Kinderbetreuungsangeboten ergänzt werden. Und schliesslich können die Komponenten selbst erweitert werden, z.B. durch Kurse, Vorträge und dergleichen, entsprechend dem Bedürfnis des Quartiers und der Initiative von Digi-Coaches.

Zu den Einschränkungen von «Schwamendingen digital» gehört,

- dass gegenwärtig die Reichweite noch eher gering ist. Gemessen an der Anzahl Besucher*innen pro Digi-Kafi-Treffen, gehen wir davon aus, dass die Initiative noch bekannter gemacht werden kann und soll. Wenn es gelingt, fremdsprachige Digi-Coaches zu gewinnen, können weitere Zielgruppen erreicht werden.
- dass die Bildung einer Gemeinschaft bisher auf das Expert*innen-Gremium der Projektgruppe beschränkt blieb. Die Quartierbevölkerung ist gegenwärtig in der vor-definierten Rolle als Digi-Coach beteiligt, konnte aber an der Ausgestaltung der Initiative bisher kaum mitwirken. Dies schränkt das Potenzial der Initiative ein, in Richtung Sorgende Gemeinschaft zu wirken, bei der alle Gesellschaftsmitglieder im Rahmen ihrer Möglichkeiten Mit-Verantwortung übernehmen und sich aktiv am Zusammenleben im Quartier beteiligen.

Für beide Einschränkungen bestehen gute Voraussetzungen, dass die zukünftige Entwicklung von «Schwamendingen digital» sie überwinden wird.

1 Einleitung

Möchten in Zukunft mehr Menschen Einschränkungen und Beeinträchtigungen zu Hause wohnen und da gut umsorgt sein, braucht es neue Konzepte. Denn die Bedingungen dafür stehen im Schweizer Gesundheitswesen gegenwärtig nicht auf nachhaltigem Fundament. Neue Wege in der häuslichen Langzeitversorgung braucht es umso dringender, als der Unterstützungsbedarf in den nächsten Jahren erheblich zunehmen wird (Stichwort «Langlebigkeit» und «alternde Gesellschaft»).

Das Forschungsprojekt «CareComLabs» begab sich auf die Suche nach neuen, lokal verankerten und nachhaltigen Lösungen für die Pflege und Betreuung von Menschen zu Hause. Die Studie entwickelt, implementiert und evaluiert gemeinsam mit Beteiligten und Betroffenen an vier Orten in den Regionen Bern und Zürich «Sorgende Gemeinschaften».

An allen Orten sind wir nach demselben drei-stufigen Schema (s. Figur 1) vorgegangen. Die Beteiligung lokaler Akteur*innen war dabei wichtiger als ein strikt einheitliches Vorgehen. Ebenfalls wichtig war, dass die Aktivitäten sich an den lokalen Gegebenheiten und Bedürfnissen orientieren und auf lokale Probleme reagieren. Es erstaunt daher nicht, dass an den vier Orten jeweils ganz 'eigenwillige' Sorgende Gemeinschaften entstanden.

Dieser Bericht beschreibt das Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen». Die Aktivitäten und Akteur*innen sind in Kapitel 2 dokumentiert, nachdem in der Einleitung der Stadtkreis vorgestellt wird und das Teilprojekt in den Kontext des Forschungsprojektes «Aufbau von sorgenden Gemeinschaften für die häusliche Langzeitpflege» ([Nationales Forschungsprogramm 74](#)) eingebettet wird. Kapitel 3 analysiert die Ereignisse und Prozesse im Hinblick auf die Frage: «Was wurde als Problem identifiziert und wie wurde es bearbeitet?» und Kapitel 4 im Hinblick auf die gewählten Formen der Zusammenarbeit und Beteiligungsmöglichkeiten. Kapitel 5 schätzt basierend auf der Evaluation die Wirkung der Initiative ein und Kapitel 6 fasst als Fazit die Potenziale und Limitationen zusammen, die der Initiative «Schwamendingen digital» in ihrer aktuellen Ausgestaltung innewohnen.

Dieser Abschlussbericht stellt eine kritische Würdigung des Teilprojektes «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen», respektive der Pilotgemeinde Zürich dar. Die Kritische Würdigung beruht auf der Analyse von Sitzungs- und Beobachtungsprotokollen, (Feldtagebuch-)Notizen, Workshops und Befragungen zur Evaluation der Wirkung. Die Analyse wurde durchgeführt von den Forschenden der Hochschule; dieser Bericht spiegelt die Einschätzung der Autorinnen.

1.1 Zürich-Schwamendingen – wo Professionelle Sorgende Gemeinschaft vorantreiben

Einer dieser vier Orte ist der Zürcher Stadtkreis Schwamendingen. Hier hat sich nach einem erschwerten Start und nach einer kurzen Erkundungsphase eine Idee rasch zum Projekt entwickelt. Das Projekt «Schwamendingen digital», welches digitale Unterstützung für ältere Menschen bietet, konnte durch die gute Vernetzung aller wichtigen Akteure in kurzer Zeit umgesetzt werden. Die Finanzierung konnte für die nächsten zwei Jahr gesichert werden.

1.1.1 Siedungsstruktur und sozio-demografische Merkmale: ein Stadtkreis im Wandel¹

Der Kreis 12 liegt am nordöstlichen Rand von Zürich und grenzt an die Gemeinden Wallisellen und Dübendorf an. Der als Schwamendingen bezeichnete Kreis umfasst drei Quartiere: Schwamendingen-Mitte, Saatlen und Hirzenbach. Der autofreie Schwamendingerplatz bildet das belebte Zentrum des Stadtkreises, jede Woche findet dort der «Schwamedinger Märt» statt, und einmal jährlich wird die Schwamendinger Chilbi (organisiert vom Quartierverein Schwamendingen) gefeiert. Sie ist ein Highlight des Quartierlebens und bringt jedes Jahr viele Weggezogene zurück nach Schwamendingen.

Der Stadtkreis hatte lange das Image eines Problemquartiers. Das Quartier ist durch Strassenlärm und Abgas-Immissionen von der Autobahn A1, die mitten durchs Quartier führt, sowie seit 2003 durch den Fluglärm der Südanflüge zum Flughafen Kloten belastet. In der Boom-Phase von 1940 bis 1970 wurden Wohnungen für die Arbeitenden des Industriegebiets Oerlikon nach dem Vorbild der

¹ Quellen: Feusi und Hofer 2020, Müller 2021, Stadt Zürich 2001, Stadt Zürich 2019.

Gartenstadt gebaut. Schwamendingen wuchs in dieser Phase um mehr als das Zehnfache vom Dorf zum Stadtteil.

Ein zweiter Wandel fand in den 1980er Jahren statt, als viele Fabriken geschlossen wurden, Arbeiter:innen ihre Arbeit verloren und wegzogen. Auf die Schweizer Arbeiterfamilien folgten Menschen mit Migrationsbiografie. Der Anteil an Ausländer*innen und Senior*innen wuchs. Obwohl die Kriminalitätsrate im Stadtkreis stets tief war, mag der hohe Anteil an marginalisierten Menschen zum schlechten Ruf beigetragen haben.

Seit der Jahrtausendwende vollzieht sich ein dritter Wandel. Aufgrund der kommunalen Bau- und Zonenordnung von 1999 wurde eine Verdichtung und bessere Ausnützung von Grundstücken ermöglicht. Die Baugenossenschaften erneuerten ihre alten Siedlungen, es entstanden mehr Familienwohnungen. Die Mieten stiegen durch diese Renovationen an und zwangen manche zum Wegzug. Die Altersdurchmischung rückte näher an den städtischen Durchschnitt. Heute entspricht der Anteil der älteren Bevölkerung in etwa dem städtischen Durchschnitt. Der Ausländeranteil im Kreis 12 ist überdurchschnittlich, er liegt bei 36 % und in Schwamendingen-Mitte sogar bei 42%. Das Quartier Hirzenbach weist nach wie vor eine der höchsten Sozialhilfequoten der Stadt Zürich aus.

Die momentan laufende Einhausung der Zubringerstrasse zur Autobahn A1 wird die Lebensqualität im Quartier ab 2024 deutlich verbessern und die laufende Aufwertung fortsetzen: Der Strassenlärm wird stark abnehmen, während gleichzeitig mehr Grünflächen entstehen werden. Zudem werden die bisher durch die Zubringerstrasse getrennten Quartiere Schwamendingen-Mitte und Saatlen besser miteinander verbunden sein.

In Schwamendingen befinden sich 75% der Wohnungen im Besitz von Genossenschaften. Sie haben einen wesentlichen Einfluss auf die Bevölkerungszusammensetzung, denn sie wirken mit ihrer Mietpolitik der Verdrängung von Personen mit unterdurchschnittlichem Einkommen entgegen. Genossenschaften wirken zudem stabilisierend; in der Regel ist innerhalb von Genossenschaften eine etwas höhere Vertretung der älteren Bevölkerung zu beobachten.

Die Bevölkerung beurteilt die Vielfalt und die Durchmischung (kulturell und altersmässig) in Schwamendingen mehrheitlich als positiv. Auch im Bereich des Gewerbes gab es Umstrukturierungen, viele Betriebe und Dienstleistungen wurden geschlossen, darunter auch Poststellen, das Kreisbüro, Stimmlokale und die VBZ-Ticketeria. Dennoch gibt es noch ungefähr 500 Gewerbebetriebe im Quartier. Die lokalen Angebote wie auch die Verkehrsanbindung werden als Vorteil des Quartiers gesehen. Mehrheitlich fühlen sich die Einwohner*innen mit ihrem Quartier stark verbunden.

1.1.2 Angebote für ältere Menschen in Schwamendingen

In Schwamendingen gibt es eine Vielzahl von Akteur*innen im Gesundheits- und Sozialwesen, die gut untereinander vernetzt sind. Diese Akteur*innen lebten schon vor Projektbeginn eine Sorgende Gemeinschaft im Sinne eines Zusammenspiels von Organisationen verschiedenster Art, Freiwilligen und der Quartierbevölkerung. Das «aufeinander bezogene Tätig-werden» (Klie 2014, S. 15) wird in Schwamendingen unter Fachstellen, Vereinen und Institutionen seit gut zehn Jahren praktiziert, ohne dass man sich Sorgende Gemeinschaft nennt.

Das bestehende Angebot in Schwamendingen ist vielfältig. Die Mehrzahl der Angebote fokussiert auf den sozialen Aspekt; es werden Treffen und Anlässe organisiert, um den Kontakt von älteren Menschen mit Gleichaltrigen wie auch mit der restlichen Quartierbevölkerung zu fördern. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Beratung und Unterstützung bei diversen Themen, angeboten durch Fachleute der örtlichen gemeinnützigen Organisationen. Als dritter Schwerpunkt ist der Bereich Wohnen zu nennen, vertreten durch Anbietende der Stadt und durch Bau-Genossenschaften und Stiftungen. Im Folgenden wird ein Überblick über die Schwamendinger Anbieter*innen und Angebote im Bereich Alter gegeben.

Vereine:

- **Quartierverein Schwamendingen:** Dieser bildet das „Dach“ der Vereine im Quartier und organisiert diverse Anlässe.
- **Nachbarschaftshilfe Schwamendingen:** Der Verein hat diverse Angebote für Senior*innen wie Hilfe bei Schreiarbeiten, Besorgungen machen, Besuche/Gespräche/Vorlesen.
- **Verein vier wiesen:** Der Verein fördert und betreut Menschen mit verschiedenen Behinderungsarten, vorwiegend jedoch mit einer kognitiven Beeinträchtigung. Der Verein führt mehrere Wohngemeinschaften und eine Tagesstätte.
- **Glattwägs:** Der Verein vermittelt Jugendliche und junge Erwachsene für kurz- oder langfristige Arbeitseinsätze.

Stiftungen und Non-Profit-Organisationen:

- **Pro Senectute:** Viele Angebote für Senior*innen wie z.B. Mahlzeitendienst, Besuchsdienst, Sozialberatung.
- **Spitex Zürich Limmat AG, Zentrum Schwamendingen:** Die Spitex bietet neben dem Pflegedienst weitere Angebote wie Evivo-Kurse und Demenz-Beratung.
- **Gemeinschaftszentrum Hirzenbach:** Dieser Quartiertreffpunkt bietet diverse Angebote auch für ältere Menschen (z.B. Bewegung für Senior*innen).

Städtische Anbieter*innen:

- Zwei **städtische Altersheime:** Das Gesundheitszentrum für das Alter Herzogenmühle und das Gesundheitszentrum für das Alter Mattenhof.
- **Fachstelle Zürich im Alter:** Sie bietet Information und Beratung zum Thema Wohnen, präventive Beratung mit Hausbesuch, Anmeldung für städtische Wohnangebote im Alter, Unterstützung bei der Wohnungssuche.

Anbieter*innen im Bereich Wohnen:

- **Stiftung Alterswohnungen Probstei:** Sie vermietet Wohnungen an über 60-Jährige und an IV-Bezüger*innen.
- **Stiftung Alterswohnungen der Stadt Zürich:** Sie vermietet preisgünstige (meist subventionierte) altersgerechte Wohnungen an Einwohner*innen der Stadt Zürich.
- **WOHNSCH, Verein Wohnpflegeheime Schwamendingen:** Der Verein führt mehrere Wohnheime und bietet betreutes Wohnen für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen und Demenz.
- Diverse **Baugenossenschaften:** ASIG, Glattal, Luegisland, BAHOGE, Vitasana, mehr als wohnen, Süd-Ost usw.

Kirchen:

- **Katholische Pfarrei St. Gallus:** Sie bietet beispielsweise einen Treff ab 60 und eine Trauergruppe.
- **Reformierte Kirche Zürich, Kirchenkreis 12, Kirchenstandort Saatlen:** Organisiert wird u.a. ein Senior*innen-Kafi.
- **Reformierte Kirche Zürich, Kirchenkreis 12, Ladenkirche:** Der persönliche Treffpunkt im Quartier für Jung & Alt – mit dem Angebotsschwerpunkt Sinn- und Lebensfragen.
- **Reformierte Kirche Zürich Hirzenbach, Stefanskirche:** Es werden unter anderem Senior*innen-Singen, ein Senior*innen-Bibelkreis und ein Senior*innen-Kafi angeboten. Das Coffee & Deeds ist Quartiertreffpunkt, Café und Veranstaltungsort (u.a. Senior*innen-Turnen).
- **Besuchsdienst "va bene":** Dieser bietet betagten Menschen Kontakt und Unterstützung an.

1.2 Ein Nationales Forschungsprogramm als Entstehungskontext Sorgender Gemeinschaften

«Schwamendingen digital» ist eine von vier Sorgenden Gemeinschaften, die im Rahmen eines angewandten Forschungsprojektes initiiert und entwickelt worden ist. Das Forschungsprojekt wiederum ist Teil des Nationalen Forschungsprogramms «Gesundheitsversorgung» (NFP 74)² (2016-2022). Das NFP 74 will eine innovative Versorgungsforschung fördern, die hilft, die konkreten Herausforderungen in der Behandlung von chronisch Kranken in der Schweiz zu bewältigen. Das Forschungsprojekt 31 «Aufbau von Sorgenden Gemeinschaften für die häusliche Langzeitpflege» widmet sich der Pflege und Betreuung zu Hause im Schnittfeld von professioneller Pflege, familiärer Sorge-Arbeit und formeller und informeller Unterstützung durch nachbarschaftliche und zivilgesellschaftliche Strukturen und Netzwerke. Im Zentrum stehen Sorgende Gemeinschaften, die an verschiedenen Orten als so genannte Reallabore (Englisch: Living Labs) initiiert und entwickelt werden sollen. Deswegen auch der Kurztitel des Projekts: Caring Community Living Labs (CareComLabs).

1.2.1 Das Forschungsprojekt Caring Community Living Labs (CareComLabs)

Ausgangslage: Das aktuelle Gesundheitssystem ist nicht darauf vorbereitet, dass viele Menschen zuhause gut alt werden und sterben können. Es fehlt an Fachpersonen und es fehlt an bezahlbarer Betreuung und Unterstützung in der Alltagsbewältigung, auch zur Entlastung von Angehörigen. Es braucht neue, innovative Wege. Sorgende Gemeinschaft (s. Info-Box 1) ist ein Konzept, das seit kurzem grosses Interesse und Erwartungen weckt, aber auch kritisch diskutiert wird.

Ziel des Projektes ist es, den Beitrag Sorgender Gemeinschaften zum guten Älterwerden zuhause einzuschätzen. Dafür initiieren, implementieren und evaluieren Wissenschaftler*innen gemeinsam mit lokalen Akteur*innen Sorgende Gemeinschaften in vier Pilot-Gemeinden in den Regionen Bern und Zürich.

Vorgehen: Das Projekt orientiert sich am Ansatz der Community-Based Participatory Research (Wallerstein et al. 2018). Das Ziel gemeinschaftsbasierter partizipativer Forschung ist, «in und mit Communities die Ursachen von Gesundheitsproblemen zu erforschen und Handlungsstrategien zu entwickeln» (Unger 2014, S. 30). Das Vorgehen bestand aus drei Schritten (s. Abbildung 1), die zur empirisch begründeten Einschätzung des Potenzials Sorgender Gemeinschaften führen sollten. Diese drei Phasen wurden in allen vier Pilot-Gemeinden umgesetzt, jeweils den lokalen Bedürfnissen und Möglichkeiten angepasst.

In allen Pilot-Gemeinden wurde das Vorgehen 2019-2020 durch die Pandemie erschüttert. Gleichzeitig wurde insbesondere während dem ersten Lockdown (2019) die Bedeutung sorgender Strukturen unbestreitbar; die Projektidee gewann an Relevanz und Überzeugungskraft. In Zürich-Schwamendingen kamen die nach einer langwierigen Startphase endlich anlaufenden Aktivitäten im Quartier wieder zum Erliegen und nach dem ersten Lockdown zu einem kompletten Neustart (s. Kapitel 2.1).

Info-Box 1

Was ist eine Sorgende Gemeinschaft?

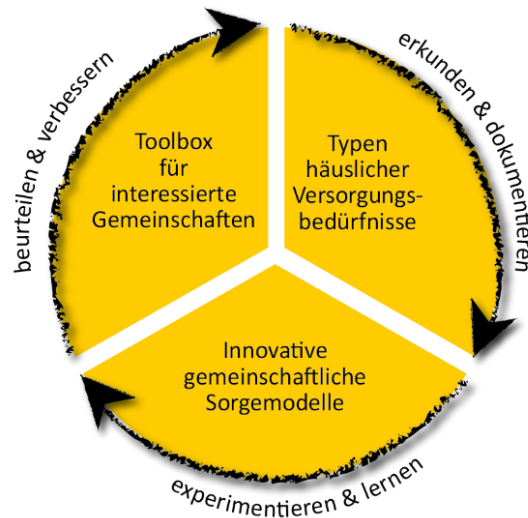
Sorgende Gemeinschaften verstehen die vielfältigen und -schichtigen Sorge-Arbeiten als Gemeinschaftsaufgabe. Sie kann (nur) nachhaltig bewältigt werden, wenn verantwortungsvolle Akteur*innen aus der Politik, der professionellen Gesundheitsversorgung und Sozialarbeit und der Bevölkerung zusammenarbeiten. Das Ziel Sorgender Gemeinschaften ist es, die lokale Sorge-Fähigkeit zu stärken (Wegleitner und Schuchter 2021).

Eine Sorgende Gemeinschaft ist eine «Gemeinschaft, in der Menschen füreinander sorgen und sich gegenseitig unterstützen. Gemeinsam wird Verantwortung für soziale Aufgaben wahrgenommen, wobei Vielfalt, Offenheit und Partizipation beachtet und gestaltet werden.»

Netzwerk Caring Communities Schweiz

² Siehe: <http://www.nfp74.ch>.

Abbildung 1: Drei Schritte respektive Phasen im Forschungsprozess: erkunden, entwickeln und umsetzen sowie evaluieren und anpassen



Erwartete Resultate:

- Soziale Wirkung: Partizipativ entwickelte und im realen Alltag erprobte neue Sorge-Strukturen und -Netzwerke, die die Sorge-Fähigkeit von Gemeinden und Gemeinschaften nachhaltig stärken und fördern.
- Sozialer und wissenschaftlicher Gewinn: Erkenntnisse über Faktoren, die der Entwicklung von Sorgenden Gemeinschaften zu- respektive abträglich sind.
- Wissenschaftlicher Gewinn: Methodologische Erkenntnisse für die partizipative Gesundheitsforschung, insbesondere durch die spezifische Forschungsanlage, dass mit Gemeinschaften geforscht wird, die noch nicht bestehen, sondern sich im Verlaufe des Projektes erst formieren sowie im Allgemeinen zur Ko-Produktion von Wissen mit diversen Akteur*innen. Empirisch begründete Einschätzung des Potenzials Sorgender Gemeinschaften, das gute Älterwerden zuhause zu unterstützen.

1.2.2 Die Frage der Steuerung in partizipativen Forschungsprojekten

Ein zentrales Ziel und Anliegen partizipativer Forschung ist die Beteiligung von direkt vom Projekt betroffenen Menschen am Forschungs- und Entwicklungsprozess (Unger 2014; Wallerstein et al. 2018). Art und Grad der Beteiligung kann sehr unterschiedlich ausfallen, je nachdem, wer in welchen Phasen des Forschungsprozesses mit welchen Gestaltungs- und Bestimmungsmöglichkeiten mitwirken kann. Es war uns ein Anliegen, dass der Grad der Beteiligung im CareComLabs-Projekt in allen Projektphasen hoch ist und die Stufen «Partizipation» (s. Abbildung 2) erreicht und hält.

Die Antragsphase bildet hier allerdings eine Ausnahme. Projektidee, Forschungsdesign und verwendete Konzepte und Begriffe liegen in der Verantwortung Forscher*innen und sind ohne Beteiligung von Betroffenen erarbeitet worden. Für eine Beteiligung hat die Zeit gefehlt respektive gut etablierte Partnerschaften für ein rasches Vorankommen standen noch nicht zur Verfügung. Dementsprechend wurde das Vorgehen möglichst ergebnis-offen geplant (s. Abbildung 1), sodass viel Spielraum zur Ausgestaltung im Projektverlauf vorhanden war. Der thematische Fokus hingegen ist enger gefasst mit einer Eingrenzung auf umfassende Unterstützungsbedürfnisse (s. Info-Box 2).

Abbildung 2: Stufen der Beteiligung



Quelle: Eigene Darstellung nach (Wright et al. 2010).

Dies führte zur folgenden Ausgangslage: Problemverständnis, Vorgehen und Fokus waren beim Projektstart festgelegt, beruhten aber einseitig auf dem Wissen von Wissenschaftler*innen. Die Zielsetzung eines konsequent partizipativen Vorgehens erforderte nun, lokale Mitstreiter*innen aus dem Kreis der vom Projekt Betroffenen zu gewinnen. Um die Stufe «Mitbestimmung» zu erreichen, erachteten es die Forschenden als unabdingbar, dass jeweils lokal spezifische Zielsetzungen und Vorgehen entwickelt werden konnten und das gemeinsam ein lokales Verständnis von Sorgender Gemeinschaft erarbeitet wurde. Dafür wiederum ist es nötig, Begrifflichkeiten, Konzepte und thematische Ausrichtungen zur Diskussion zu stellen und gegebenenfalls anzupassen. Das birgt Spannungspotenzial, da ja die Forschenden – respektive die Projektleitenden – dem Geldgeber gegenüber verantwortlich sind, die erhaltenen Mittel zur Erreichung der definierten Ziele einzusetzen. Andererseits sind sie auch verpflichtet, die partizipativen Prinzipien umzusetzen.

1.2.2.1 Zum Beispiel: Fokus umfassende Unterstützungsbedürfnisse

Info-Box 2

Was sind umfassende Sorgebedürfnisse?

Umfassende Sorgebedürfnisse weisen eine inhaltliche und eine zeitliche Dimension auf.

Inhaltliche Dimension: Art der Unterstützung

Bedürfnis nach instrumenteller und/oder emotionaler Unterstützung oder Begleitung bei der Verrichtung alltäglicher Aktivitäten im Haushalt, zur Körperpflege und Selbst-Sorge sowie zur sozialen Teilhabe. Beinhaltet formelle und informelle Unterstützung.

Zeitliche Dimension: Rund um die Uhr

Bedürfnis der Unterstützung ist extensiv; es lässt sich nicht auf wenige Stunden am Tag reduzieren, sondern tritt über den Tag verteilt auf, manchmal rund um die Uhr.

Der Antrag war klar auf Situationen ausgerichtet, in denen Unterstützung unterschiedlichster Art über den Tag verteilt gewährleistet sein muss, weil Angehörige in solchen Situationen besonders in Anspruch genommen werden, sei es, weil viele verschiedene ambulante Dienstleister koordiniert werden müssen oder weil sie selbst stark eingespannt sind.

Zu Beginn des Projektes haben wir diesen Fokus ausgeweitet auf das «gute Älterwerden zuhause». Ziel dieser Ausweitung war, möglichst offen und anschlussfähig zu sein und damit unsere Chancen, lokale Projektpartner*innen zu gewinnen zu erhöhen.

Eine erneute Fokussierung im Projektverlauf hätte gemäss Einschätzung der Forschenden die Gemeinschaftsbildung und Partnerschaften gefährdet und wurde deswegen nicht durchgesetzt. Sie ist jedoch jederzeit an allen Orten einführbar und könnte als Nachfolgeprojekt angegangen werden.

1.2.2.2 Zum Beispiel: Unterschiedliche Werdegänge sperriger Begriffe

Erste Austauschtreffen haben schnell gezeigt, dass zwei für das Forschungsprojekt zentrale Begriffe in der Bevölkerung auf wenig Gegenliebe stiessen: Sorge und Labor (oder Lab). Der deutsche Begriff Sorge wird in der Fachliteratur als Übersetzung des englischen Begriffs Care verwendet. Oft wird aber auch im Deutschen der englische Begriff verwendet, weil der Begriff Sorge Care nicht befriedigend übersetzt. Gemäss dem weit verbreiteten umfassenden, integrativen feministischen Verständnis umfasst Care «alle Tätigkeiten, die wir tun, um unsere 'Welt' zu erhalten, zu erneuern und zu reparieren, sodass wir so gut wie möglich darin leben können» (Fisher und Tronto 1990). Sorge hingegen wird zumindest im Alltagsgebrauch vorwiegend negativ und viel deutlicher mit einem mentalen Zustand der Sorge (Kummer, Belastung) konnotiert als mit der Tätigkeit des Sorgens. In Fachkreisen³ behilft man sich daher oft, indem man beim englischen Begriff bleibt. Oder man deutet den Begriff explizit um und löst in aus der alltagssprachlichen Verwendung heraus.

In der Zusammenarbeit mit lokalen Akteur*innen wollten wir möglichst auf englischsprachige Begriffe verzichten. Die Technik, Anglizismen zu verwenden funktioniert im Feld nicht, weil Mehrsprachigkeit nicht vorausgesetzt werden kann. Es fördert die Partizipation nicht, respektive ist nicht mit einer Haltung vereinbar, die Partizipation fördern will, wenn man Begriffe verwendet, die nicht verstanden werden.⁴ Englischsprachige Begriffe wecken zudem mitunter Skepsis und ist folglich der Vertrauens- und Beziehungsbildung abträglich. Diskussionen rund um den Begriff der Sorge fanden in allen Pilot-Gemeinden statt. Sie nahmen unterschiedliche Richtungen. Wir hielten am Begriff fest und verwendeten ihn, versuchten in diversen Diskussionen ein neues Verständnis im oben definierten Sinn stark zu machen. Wir sahen gerade in dieser eigen-willigen Begriffsverwendung ein transformatives Potenzial, das wir ungern preisgeben wollten. Z.T. eigneten sich lokale Akteur*innen diese neue Begriffsverwendung an, z.T. hat man alternative Begriffe gesucht und gefunden, wie z.B. in Belp, wo die Bezeichnung in «Sorgende *Gemeinde* Belp» umbenannt und mit dem Slogan «Belp luegt fürenand» verknüpft wurde.

Ebenfalls Unbehagen und Widerstand hat der Labor-Begriff hervorgerufen. Lokale Akteur*innen haben den Begriff wie wir verstanden als Experimentier- und Versuchsumgebung. Wir sahen alle Beteiligten, inklusive uns selbst, einigermaßen entspannt als «Versuchssubjekte» in diesem Labor. Entspannt, weil wir auch unseren Alltag und unser Leben als «ein grosses Experimentieren» verstehen – mit dem (fast einzigen) Unterschied, dass im Rahmen eines Forschungsprojekts mehr Ressourcen zur Reflexion und zum Lernen und damit zum gesteuerten Experimentieren vorhanden sind. Lokale Akteur*innen dachten wohl aber primär an Tierversuche und deren schädlichen Praktiken und fanden die Analogie nicht inspirierend. Sie beschwor wohl eher gängige Macht-Asymmetrien herauf, denen wir ja gerade entgentreten wollten. Deswegen verzichteten wir in der Folge möglichst auf den Lab-Begriff.⁵

³ Aber nicht nur in Fachkreisen, siehe z.B. das Schweizer Netzwerk Caring Communities, das sich eben so nennt und nicht Sorgende Gemeinschaft (s. caringcommunities.ch).

⁴ Das bezieht sich natürlich nicht nur auf fremdsprachliche Begriffe, sondern auch auf Fachbegriffe aus der Wissenschaft.

⁵ Es gelang uns allerdings nicht, den Begriff vergessen zu machen. Z.T. hat er sich wieder eingeschlichen, weil wir nicht achtsam genug waren.

2 Aktivitäten und Beteiligte

2.1 Aktivitäten und Ereignisse

Alle drei Projektphasen (s. Abbildung 1) wurden in diesem Unterprojekt durchlaufen, allerdings in sehr unterschiedlicher Ausprägung. Phase I zog sich bei tiefer Ereignisdichte lange hin. Grund dafür war die etwas zähe Bildung von Partnerschaften zwischen der Hochschule und lokalen Akteur*innen sowie die Pandemie, die uns traf, bevor wir einen festen Fuss gefasst hatten und daher die Gemeinschaftsbildung stark erschwerte. Dennoch fanden hier wichtige Grundlagenarbeiten statt, wie das Erkunden des vorhandenen Angebots mittels Desktop Research und Fokusgruppen mit Spitex-Teams.

Abbildung 3: Aktivitäten in den geplanten Projektphasen

Phase I: Erkunden & dokumentieren
Explorative Angebotserhebung mit drei Teams der Spitex Limmat (Fokusgruppe) Drei Einzelinterviews mit Spitex-Klient*innen [abgebrochen] Ein Workshop mit der Quartierbevölkerung zur Gestaltung von Instrumente-Boxen für Cultural Probes [abgebrochen] Fünf Expert*innen-Interviews zur Hilfe geben und annahmen während dem Lockdown Strasseninterviews zum Wohlbefinden der älteren Bevölkerung im Stadtkreis mit dem Resultat der Sorge-Lücke: Digitale Kompetenzen & soziale Bindungen im Quartier bilden und stärken
Phase II: Experimentieren & lernen
Rund 10 Treffen zur Entwicklung und Abstimmung der drei Komponenten Digi-Kafi-Treffen, Digi-Tandems und Plattform Digi-Coach Workshops für Feedback von potenziellen Nutzenden der online Plattform Digi-Coach Ab Oktober 2021 laufend: Durchführung von Digi Kafi-Treffen an drei Standorten, ab September 2022 an vier Standorten Ab November 2021 laufend: Vermittlung von Freiwilligen für Digi-Tandems und an Kafi-Treffen durch Nachbarschaftshilfe Institutionalisierung durch langfristige Finanzierung erwirken: <ul style="list-style-type: none">- Antrag im Bereich Soziokultur der Stadt Zürich (Sozialdepartement): genehmigt im November 2022- Preisgewinn von 9'650CHF in der Ausschreibung für <i>Freiwilligenprojekte rund ums Alter</i> der Stadt (Gesundheits- und Umweltdepartement) im September 2022- Antrag Preis Gesundheitsnetz 2025 im August 2021 abgelehnt- Anfrage vorübergehende Finanzierung von Nachbarschaftshilfe Schwamendingen genehmigt im Dezember 2021- Antrag Integration in Altersstrategie 2035 der Stadt abgelehnt im November 2021
Phase III: Beurteilen & verbessern
Standortbestimmung mit dem Instrument Netzwerkradar Caring Communities (NRCC) des Netzwerk Caring Communities (2h Workshop plus Vorbereitung) Beobachtungen während laufenden Aktivitäten und Interviews mit Beteiligten (ehrenamtlichen Digi-Coaches, Angebotsnutzenden und Vertreter*innen der Institutionen) Regelmässiger Erfahrungsaustausch für die kontinuierliche Verbesserung des Angebots

Der zähe Fortschritt wurde im Herbst 2020 dann sprunghaft abgelöst durch ein zügiges Entwickeln und Umsetzen mit tatkräftigen lokalen Partner*innen. Der Turning Point war die Vorstellung des Projekts an einem Sozialstamm im März 2020. Obwohl nicht alle auf Anhieb vom Projekt begeistert waren, kamen von da an die Dinge ins Rollen: Man beschloss einen gemeinsamen Auftritt am Internationalen Tag der älteren Menschen am 1. Oktober mit einer Strassenumfrage zum Wohlbefinden der älteren Bevölkerung im Quartier. Ein zentrales Ergebnis der Umfrage: Viele fühlen sich von der Digitalisierung überfordert, während sie gleichzeitig immer unausweichlicher wird, z.B. mit dem Verschwinden des Ticket-Schalters am Schwamendingerplatz. In anderen Stadtkreisen existieren Angebote zur Förderung digitaler Kompetenzen von Senior*innen, in Schwamendingen jedoch nicht. Die Idee von «Schwamendingen digital» entstand und wurde in den nächsten Monaten weiterentwickelt und ab Oktober 2021 umgesetzt. Zentraler Erfolgsfaktor für diese verhältnismässig rasche Umsetzung war die bereits bestehende etablierte Zusammenarbeit zwischen den Akteur*innen. Synergien konnten genutzt werden, weil keine Konkurrenzbedürfnisse Geltungskämpfe auslösten.

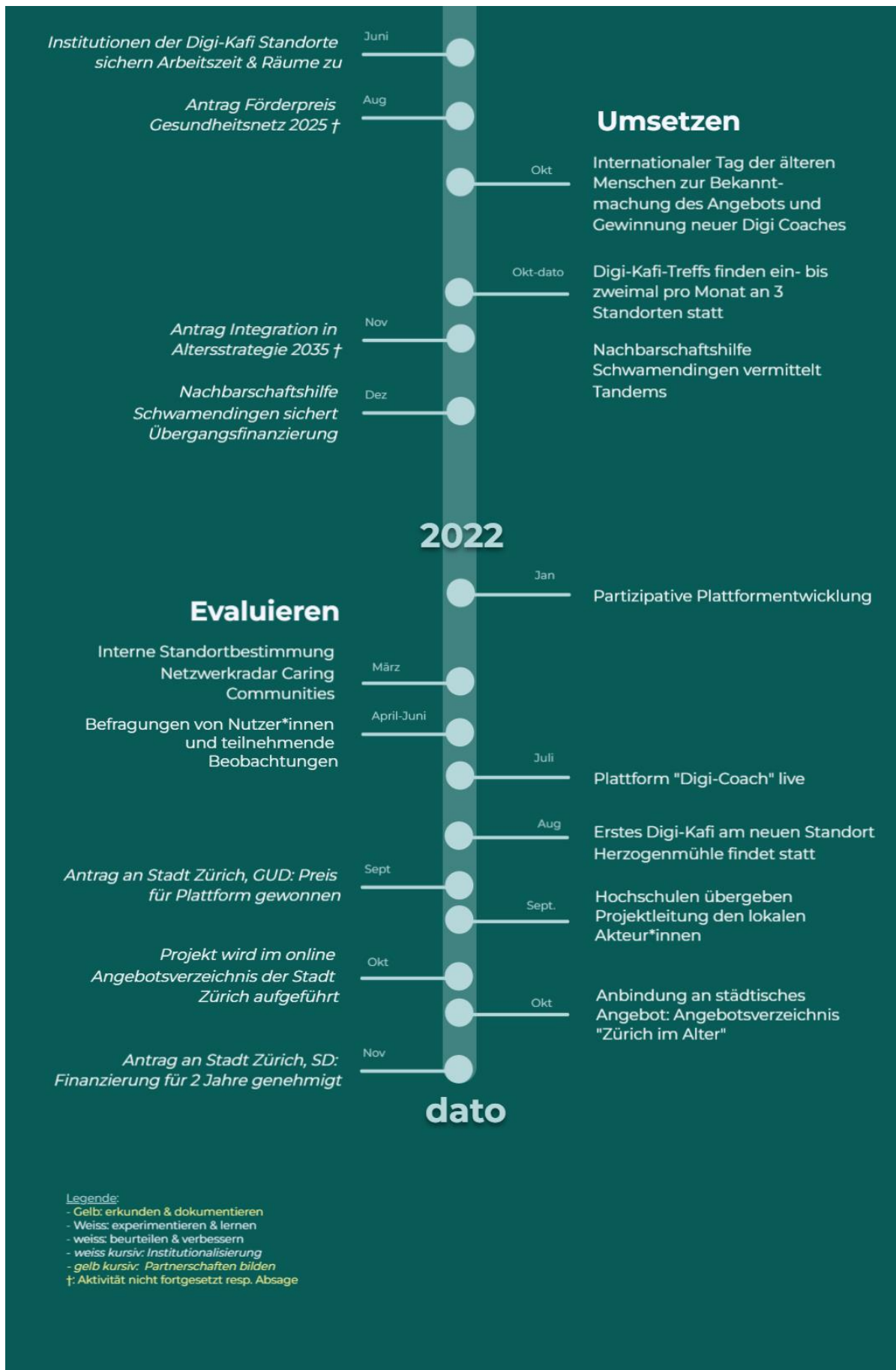
Von der ersten Umsetzung an erfolgte durch regelmässige Erfahrungsaustausche kontinuierliches Lernen. Eine formelle Evaluation fand im Frühling 2022 statt. Die Phase III fiel in Schwamendingen als relativ kurze Intervention in der ansonsten fortdauernden Entwicklungs- und Umsetzungsphase dar. Abbildung 3 bietet eine Übersicht der Aktivitäten nach Projektphase geordnet, Abbildung 4 detaillierter und im zeitlichen Verlauf.

In der praktischen Umsetzung verteilen sich im Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen» die geplanten Phasen I-III auf zwei Projektphasen. Die beiden Phasen können in Analogie zur Anatomie von Fließgewässern charakterisiert werden: Phase 1 gleicht einem mäandrierenden Mittellauf: er ist gemächlich und weist viele Richtungswechsel auf (Planphase I, gelb dargestellt in Abbildung 4). Phase 2 gleicht dem Oberlauf, d.h. Gebirgsbächen: er sprudelt und stürzt vorwärts (Planphase II und III, weiss dargestellt in Abbildung 4). Phase 3 wäre dann der starke Strom des Unterlaufs: kraftvoll und ruhig. Sie tritt ein, wenn sich das Angebot auf hohem Niveau etabliert hat und liegt folglich noch in der Zukunft. Das Projekt hat die Pionierphase hinter sich gelassen und ist in eine Phase des Ausbaus und der Festigung übergegangen. Finanzielle Mittel für diese ressourcen-intensiveren Zeit wurde für die nächsten zwei Jahre sichergestellt.

Die Bildung von Partnerschaften ist im Dreischritt der Projektphasen nicht enthalten. Für partizipative Forschungsprojekte sind Partnerschaften zwischen lokalen Akteur*innen und Forscher*innen eine Voraussetzung. Sie müsste folglich vorgelagert stattfinden. Hier fand sie parallel mit der ersten Phase statt und erfolgte in Suchbewegungen, die schliesslich erfolgreich verliefen, aber auch ziemlich viel Projektzeit in Anspruch nahmen. Das komplexe städtische Umfeld ist bei der Suche nach Ansprechpartner*innen sicher erschwerend. Hingegen erwies sich die solide bereits etablierte Zusammenarbeit unter den unterschiedlichen städtischen und privaten Akteuren im Bereich Soziales und Gesundheit als zentraler Erfolgsfaktor, der das Vorankommen massiv beschleunigte ab dem Zeitpunkt, als eine klare Zielsetzung vorhanden war.

Abbildung 4: Zeitschiene der Sorgenden Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen





Ergebnis der in Abbildung 4 dargestellten Aktivitäten sind drei Komponenten, die gleichzeitig die digitale Kompetenz von Senior*innen sowie die sozialen Beziehungen im Quartier unter Senior*innen sowie zwischen den Generationen stärken.

Digi-Kafi-Treff: Ziel dieser Anlässe ist es, gleichzeitig die digitale Kompetenz und sozialen Kontakte im Quartier zu stärken. In gemütlicher Café-Atmosphäre können Fragen und Unsicherheiten geklärt und Anwendungen erklärt werden. Freiwillige aus dem Quartier, die sich mit digitalen Anwendungen auskennen, sind anwesend. Sie funktionieren als «Digi-Coaches», indem sie Anwendungen direkt an den Geräten der Besucher*innen erklären. Auf diese Weise orientiert sich die Bildung von digitalen Kompetenzen an den Alltagsanwendungen und Interessen der Nutzer*innen.

An einem Standort werden auf Initiative einer Digi-Coach auch spezifische Kurse angeboten.

Die Digi-Kafi-Treffen finden an drei, ab September 2022 an vier Standorten statt. Die Standorte sind:

- Gemeinschaftszentrum (GZ) Hirzenbach (ab 2021)
- Reformierte Kirche Zürich, Kirchenkreis 12, Kirchenstandort Saatlen (ab 2021)
- Katholische Pfarrei St. Gallus (ab 2021)
- Alterszentrum Herzogenmühle (ab 2022)

Die Durchführungszeiten sind aufeinander abgestimmt, sodass verschiedene Wochentage und Tageszeiten abgedeckt sind. Auf diese Weise gibt es fünf bis sechs Gelegenheiten im Monat an verschiedenen Standorten im Quartier verteilt, bei denen Freiwillige aus dem Quartier anderen Quartierbewohner*innen bei ihren Alltagsfragen zur Nutzung des Mobiltelefons helfen.

Abbildung 5: Flyer «Schwamendingen digital»



**«Schwamendingen digital»
Gemeinsam unterwegs – digital und
im Quartier!**

Die **Digi-Kafi-Treffen** sind ins Angebot der jeweiligen Institutionen integriert und werden jeweils von einer Angestellten betreut. Es stehen Kaffee und manchmal Kuchen bereit, je nach Standort kostet die Verpflegung etwas oder ist gratis. Konsumationszwang gibt es keinen.

Die **Digi-Coaches** werden von den Institutionen und von der Nachbarschaftshilfe rekrutiert, geschult und professionell begleitet und betreut. Sie können grundsätzlich allen Altersklassen angehören. «Schwamendingen digital» kann als Projekt funktionieren, das den Zusammenhalt zwischen den Generationen fördert, etwa wenn der Hort und das Alterszentrum zusammenarbeiten oder Schüler*innen im Rahmen des Firmunterrichts Digi-Coaches werden. Aktuell arbeiten hauptsächlich Menschen in der nachberuflichen Phase als Digi-Coaches. «Schwamendingen digital» ist somit auch ein Projekt der Peer-Unterstützung: Senior*innen helfen Senior*innen.

Digi-Tandems: Wenn Menschen Fragen zu digitalen Anwendungen auf Mobiltelefon oder Tablet haben, aber nicht oder kaum aus dem Haus können oder wollen, kommt die/der Digi-Coach nach Hause und steht für persönliche Beratung und Begleitung zur Verfügung. Die Vermittlung von Digi-Coaches läuft über die Nachbarschaftshilfe Schwamendingen.

Online Plattform [Digi-Coach](#): Die Plattform wurde von der Universität Siegen, Lehrstuhl IT für die Alternde Gesellschaft in Zusammenarbeit mit der Projektgruppe «Schwamendingen digital» entwickelt. An Sitzungen wurde mit allen Beteiligten Ideen und Anforderungen gesammelt und in zwei Workshops wurde die Nutzer*innenfreundlichkeit getestet.

Die Plattform soll einerseits als Ressource die Arbeit der Digi-Coaches unterstützen und erleichtern. Digi-Coaches – wie auch weitere Interessierte, die Plattform ist für alle zugänglich – finden da hilfreiche Materialien und Kurse zur Vermittlung digitaler Kompetenzen. Der Trainer-Grundkurs «Didaktik» muss von allen Digi-Coaches besucht und erfolgreich abgeschlossen werden. Zudem bietet die Plattform ein Forum, in dem sich Digi-Coaches austauschen und gegenseitig unterstützen können. In einem gemeinsamen Ordner können nützliche Unterlagen und Links geteilt werden. Die Plattform soll ermöglichen, dass die Digi-Coaches nicht isoliert arbeiten, sondern unter sich eine Gemeinschaft bilden können.

Die Plattform ist dafür ausgelegt, kontinuierlich erweitert und ergänzt zu werden, gerade auch von den Digi-Coaches selbst. Sie können hilfreiche Materialien ablegen und teilen oder Anleitungen selbst verfassen.

Aktuell befinden sich neben dem Trainer-Grundkurs «Didaktik» drei weitere auf der Plattform. Sie nutzen Materialien, die andere Organisationen erstellt haben. Denn nicht alles muss neu erfunden werden; viel Gutes wurde bereits entwickelt und erarbeitet. Bisher haben 22 Personen den Trainer-Grundkurs «Didaktik» absolviert (Stand: November 2022). Link zur Plattform: <https://www.digi-coach.net>

Sowohl Digi-Tandems wie Kafi-Treffen sind kostenlos. Seit Oktober 2022 sind sie im [online Angebotsverzeichnis](#) der Fachstelle Zürich im Alter aufgeführt und sind so auch über die Grenzen des Stadtkreises hinaus sichtbar.

2.2 Akteur*innen

Zum Zeitpunkt des Abschlusses des Forschungsprojektes (August 2022) können drei Gruppen von Beteiligten unterschieden werden:

- **Quartierbewohner*innen** als ehrenamtlich tätige Digi-Coaches (rund 10), respektive als Teilnehmer*innen (rund zwei bis drei pro Digi-Kafi-Treffen und 15 Tandems)
- **Fachpersonen von Institutionen der Bereiche Soziales und Gesundheit**
Spitex Zürich-Limmat; Städtische Einrichtungen: Fachstelle Zürich im Alter, Alterszentrum Herzogenmühle, Gemeinschaftszentrum Hirzenbach; Kirchen: Reformierte Kirche Zürich, Kirchenkreis 12, Kirchenstandort Saatlen und Ladenkirche, Reformierte Kirche Zürich Hirzenbach Stefanskirche, Katholische Pfarrei St. Gallus; Vereine und Vereinigungen: Nachbarschaftshilfe, Verein Glattwägs; Genossenschaften: BAHOGGE Wohnbaugenossenschaft Zürich, Baugenossenschaft Glattal Zürich (BGZ), ASIG Wohngenossenschaft Schwamendingen
- **Forschende von Hochschulen**
Bernere Fachhochschule, Universität Siegen, Careum Hochschule Gesundheit

Sie unterscheiden sich insbesondere in Bezug auf ihre Ausstattung und Verantwortung (s. Tabelle 1).

Abbildung 6: Preisübergabe für neue und innovative Projekte der Stadt Zürich



vlnr: Eva Schellenberg, Berner Fachhochschule, Kathrin Winzeler, Förderverein Nachbarschaftshilfe Zürich, Maya Bohren, Nachbarschaftshilfe Schwamendingen (Foto: Eva Schellenberg)

Tabelle 1: Ausstattung und Verantwortung verschiedener Akteursgruppen

	Ausstattung, Ressourcen, Kompetenzen	Verantwortung
Quartierbewohner*innen: Digi-Coaches	Kompetenzen: Von früherer Erwerbstätigkeit und/oder Hobby Ressourcen: Zeit, Bereitschaft	Für übernommene Aufgaben gegenüber sich und Projektpartner*innen
Quartierbewohner*innen: Teilnehmer*innen	Ressourcen: Neugier und Bereitschaft unter Anleitung zu lernen; Zeit	Gegenüber sich selbst
Fachpersonen Soziales und Gesundheit	Beteiligung im Rahmen ihrer Anstellung: Arbeitszeit, Spesen, Büro-Infrastruktur	Für Teilaufgaben im Projekt gegenüber ihrer Institution, den Digi-Coaches und Nutzer*innen
Forscher*innen		Für gesamtes Projekt gegenüber dem Geldgeber (SNF)

Diese Zusammensetzung der Akteur*innen bestand seit etwa der Hälfte der Projektlaufzeit, also gegen Ende der Phase I in Abbildung 4. Es ist nicht ungewöhnlich, dass sich die Rollen von Beteiligten in mehrjährigen Projekten verändern. Die wichtigsten Verschiebungen in den Beteiligungen von Akteur*innen waren folgende:

- Die Spitex Zürich-Limmat: war zu Beginn (Phase 1) zentral und rückte mit der Fokussierung auf die Stärkung digitaler Kompetenzen (Phase 2) an den Rand des Geschehens, blieb aber in der Projektgruppe und nahm punktuell wichtige Aufgaben wahr
- Die Nachbarschaftshilfe Schwamendingen war am Anfang von Phase 2 skeptisch, gar ablehnend und bildet nun den eigentlichen Knotenpunkt der Initiative «Schwamendingen digital». Diese Verschiebung hatte zum einen mit Organisationsinternen Herausforderungen zu tun, die gelöst werden konnten. Zum anderen ist sie der Ausrichtung des Projektes geschuldet, die entgegen der offenen Zielformulierung einen klaren Mehrwert für den Verein ausweist.
- Das städtische Alterszentrum Herzogenmühle war seit Beginn der Phase 2 mit einer Person in der Projektgruppe vertreten und zeigte grosses Interesse, einen Kafi-Treff einzurichten. Dem Alterszentrum waren dann aber während der Pandemie die Hände gebunden, weil eine Öffnung für Externe lange anhielt. Seit Herbst 2022 bildet Herzogenmühle nun endlich den vierten Standort für Digi-Kafi-Treffen.
- Der Verein Glattwägs war ebenfalls seit Beginn der Phase 2 eine wichtige Partnerin. Er rückte dann in Hintergrund aufgrund der Einsicht, dass die geforderte didaktische Schulung wohl eine zu grosse Hürde darstellen würde für eine effektive Beteiligung von Jugendlichen als Digi-Coaches in Tandems.

Es fällt auf, dass bei drei der vier Verschiebungen die Festlegung auf die Entwicklung und Umsetzung einer bestimmten Initiative massgeblich war. Sie hat dazu geführt, dass manche Institutionen eher an den Rand des Geschehens rückten, andere dafür ins Zentrum.

Kennzeichnend für das Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen» ist zudem, dass die Zugehörigkeiten nie ganz klar wurden. Von den vielen aufgeführten Institutionen waren manche bei der Konzipierung von «Schwamendingen digital» aktiv dabei, traten dann aber später in der Umsetzung in den Hintergrund, ohne ganz auszuschneiden. Sie übernahmen keine aktive Rolle als Kafi-Standort oder Vermittelnde, blieben jedoch über die Mailing-Liste am Rande beteiligt oder zumindest informiert über die Entwicklungen. Zuweilen war die Frage der Beteiligung abhängig von der Ausgestaltung der Projektidee. So entschied die Projektgruppe, dass eine Beteiligung des Vereins Glattwägs für eine Startphase eher erschwerend ist, weil wir von den Digi-Coaches eine kleine Schulung forderten. Das ist für Glattwägs unüblich und für die Beteiligung von Jugendlichen eine Hürde. Für andere erschwerte die Pandemie die Beteiligung. In Baugenossenschaften blieben die Gemeinschaftsräume zum Teil lange geschlossen. Die Einführung eines neuen Treffpunkts war damit

nicht möglich. Die Akteur*innen sind daher in verschiedenen Rollen und in unterschiedlichem Ausmass beteiligt. Rollen sowie Ausmass änderten sich zudem im Projektverlauf und können sich auch weiterhin ändern. So ist es beispielsweise denkbar, dass weitere Digi-Kafi-Treffen in Genossenschaftssiedlungen initiiert werden, ähnlich dem Alterszentrum Herzogenmühle, das ein Jahr nach den ersten Digi-Kafi-Treffen einen neuen Standort eröffnete.

3 Welche Herausforderungen wurden erkannt und wie wurden sie bearbeitet?

In Kapitel 1.1.1 haben wir den sozio-geografischen Kontext des Stadtkreises Schwamendingen und die Einbettung des Teilprojektes «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen» im Kontext des NFP 74 beschrieben. Kapitel 2 liefert eine Übersicht über die beteiligten Akteur*innen und Entwicklungsschritte während der Konzipierung und Umsetzung der Initiative «Schwamendingen digital». In diesem Kapitel besprechen wir nun die wichtigsten Herausforderungen und Probleme, die das Projektteam während der Konzipierung und Umsetzung der Sorge-Initiative «Schwamendingen digital» erkannt und bearbeitet hat. Und wir reflektieren den Modus der Problembearbeitung, in anderen Worten: die Art und Weise, wie das Projektteam den Herausforderungen begegnete.

Die wichtigsten Herausforderungen stellten für das Projektteam die Beantwortung folgender Fragen dar:

- Welche Kompetenzen benötigen die Digi-Coaches, damit sie kompetent beraten können ohne sich zu überfordern?
- Wie kann die neue Initiative im Quartier wirkungsvoll bekannt gemacht werden?
- Wie kann eine dauerhafte Finanzierung sichergestellt werden, die langfristig eine professionelle Begleitung und Betreuung der Digi-Coaches gewährleistet?

Der Modus der Problembearbeitung kann am besten als pragmatisch und zielgerichtet und zugleich offen und sachlich gefasst werden. Ein «aufeinander bezogenes Tätig»-sein, bei dem die Einzelnen ihre Kompetenzen und Tatkraft einbringen und die jeweiligen Grenzen der Beteiligung anerkannt werden.

3.1 Pragmatische Vorgehensweise als vorherrschender Modus der Problembearbeitung

Nachdem sich die Akteur*innen in Schwamendingen auf das Thema «Digitale Unterstützung» geeinigt hatten, bildete sich eine Spurgruppe, die das Projekt namens «Schwamendingen digital» von der Idee zur Umsetzung brachte. Die regelmässig stattfindenden Sitzungen (grösstenteils Online-Treffen) waren der Ort, an dem auftretenden Probleme und Herausforderungen benannt wurden. Viele Probleme wurden im selben Meeting gelöst, wie sie zur Sprache kam. Dadurch, dass immer Vertreter*innen verschiedener Organisationen anwesend waren, konnten viele Fragen, die aufkamen, jeweils gleich von jemandem der Anwesenden beantwortet werden. Konnte eine Frage nicht in der Runde beantwortet werden, dann wusste meist jemand, welche externe Person oder Anlaufstelle das nötige Wissen dafür haben könnte.

Entscheide wurden hauptsächlich an den Sitzungen gefällt oder bestätigt, jedoch fand manchmal auch in Emails oder Telefongesprächen zwischen den Sitzungen ein wichtiger Austausch und gemeinsames Weiterdenken statt. An den Sitzungen kamen alle zu Wort. Wir haben keine ausgeprägten Machtgefälle wahrgenommen. Beiträge kamen von verschiedenen Akteur*innen und waren zielführend und sachlich. Zustimmung und Widerspruch wurden gleichwohl von verschiedenen Akteur*innen geäussert und von den anderen Teilnehmer*innen aufgenommen, diskutiert und entweder als erledigt ad acta gelegt oder für die Weiterverfolgung vermerkt. Dominante Wortführer*innen gab es in dieser Gruppe keine. Die Kommunikation fanden durchgehend sachlich, offen und konstruktiv statt und erschien uns eingespült und erprobt.

Schon von Beginn an war eine ausgesprochen pragmatische Vorgehensweise zu beobachten. Die beteiligten Fachpersonen wissen, was im Rahmen ihrer Funktion und ihres Pensums für sie machbar ist und was nicht. Wenn Unklarheit herrschte, wurde sie von der betroffenen Person als Aufgabe verstanden, sie rasch zu klären, in der Regel mit der Vorgesetzten innerhalb ihrer Institution. Diese Klarheit prägte die Diskussionen und Entscheidungen, die getroffen wurden. Diese Zielorientierung war schon sehr früh im Projektverlauf zu erkennen, also schon beim Einstieg ins Feld. So wurde der Wunsch nach konkreten Vorschlägen geäussert, während ergebnisoffenen Diskussionen über Visionen oder über Werte auf weniger Resonanz stiessen. Die Nachbarschaftshilfe äusserte sich im Rahmen der Projektevaluation zu diesem Thema und sagte, dass sie sich erst angesprochen fühlte, als eine

konkrete Idee zustande gekommen war und die Umsetzungsphase begann. Auch die Spitex äusserte sich in ähnlicher Weise dazu.

Für die Vertreter*innen aus den beteiligten Organisationen lag die Priorität auf einer Initiative, die zeitnah umgesetzt werden und so bald als möglich starten konnte. Komplexe Fragen und Probleme wurden zugunsten dieses schnellen Starts zurückgestellt oder auf später verschoben. Schwierig umzusetzende Ideen waren beispielsweise, dass man die digitale Unterstützung für fremdsprachige oder kognitiv beeinträchtigte Personen zugänglich machen könnte. Vermutlich, weil die Umsetzung dieses Vorschlags sogleich als zu aufwändig und teuer eingestuft wurde, fand keine eigentliche Diskussion darüber statt, auch nicht zu einem späteren Zeitpunkt.

Der grosse Vorteil dieses pragmatischen Vorgehens war, dass nach einem längeren Prozess der Eingrenzung auf eine bestimmte Idee, die Umsetzung relativ schnell erfolgen konnte. Verzögert und erschwert wurde die Umsetzung dann allerdings doch noch durch Pandemie.

«Schwamendingen digital» mit seinen drei Komponenten ist in den Augen der beteiligten Organisationen eine neue Initiative, welche die bisher bestehenden Angebote gut ergänzt. Ein bestehendes Bedürfnis älterer Menschen wurde aufgegriffen und durch die Zusammenarbeit verschiedener Akteur*innen vor Ort konnte ein passendes Unterstützungsangebot entwickelt und realisiert werden. Das Potential dieser Sorgenden Gemeinschaft ist in Zukunft noch ausbaubar (s. Kapitel 5.3 und 6.3).

Nach dem Entscheid, dass Digi-Kafi-Treffen und Digi-Tandems aufgebaut werden sollen, wurden die Projekte von den Anbieter-Organisationen übernommen. Das bedeutet, die Organisation und Finanzierung lagen ab diesem Zeitpunkt in den Händen der beteiligten Institutionen. Die Vermittlung und Begleitung von Digi-Coaches durch die Nachbarschaftshilfe stellt hier eine Ausnahme dar. Zwar konnte sie mittels kurzfristiger Zwischenfinanzierung den schnellen Einstieg ebenfalls gewähren, aber es dauerte noch ein Jahr, bis die Finanzierung gesichert war und auch dann nur für die nächsten zwei Jahre.

Dass die neue Initiative dezentral umgesetzt werden konnte und sich sehr gut in die jeweilige Struktur der Organisationen einpassen liess, ist ein grosser Vorteil für die Langlebigkeit der Initiative. Gleichzeitig bedeutete die dezentrale Verantwortungsübernahme und Organisation auch, dass die Logiken der jeweiligen Institutionen mehr Raum und dadurch die Umsetzungen an den Standorten eine Eigendynamik entwickelten, der den Gemeinschaftscharakter und die Notwendigkeit zur Abstimmung des Vorgehens und der Ausgestaltung der Digi-Kafi-Treffen rückte in den Hintergrund. Von den Forschenden initiierte Treffen des gesamten Projektteams sowie informelle bilaterale Absprachen ermöglichten dennoch punktuellen Austausch zwischen den Standorten.

3.2 Herausforderung 1: Welche Kompetenzen müssen Digi-Coaches mitbringen?

In mehreren Sitzungen kam das Thema zur Sprache, welche Kompetenzen Personen, die als Digi-Coaches eingesetzt werden, mitbringen sollten. Es wurden *technische* Kompetenzen genannt, wie auch *didaktische* und *kommunikative*. Nach den ersten Beratungen, die ein Freiwilliger durchführte, stellte sich schnell heraus, dass die älteren Menschen eher einfachere Fragen zu Handys und Laptops mitbrachten. Das bedeutete auch, dass die durchschnittliche Kompetenz einer Handy- oder Computer-Benutzerin für die Beantwortung der Mehrheit der Fragen ausreichte. Das vergrösserte den Kreis potentieller Freiwilliger, da nicht nur Personen mit einschlägigen Informatik-Kenntnissen als Digi-Coaches in Frage kamen.

In Bezug auf das Thema Didaktik und Kommunikation sah die Gruppe jedoch Handlungsbedarf. Dass die Digi-Coaches Kenntnisse darüber besitzen, wie man einer älteren Person, die keine oder wenig Vorkenntnisse zum Thema mitbringt, ist nicht zu erwarten. Hingegen sind Vorurteile gegenüber der Lernfähigkeit und -willigkeit von Senior*innen weit verbreitet. Dass man nur Personen mit entsprechenden Erfahrungen und Vorkenntnissen rekrutieren sollte, wurde als zu einschränkend eingeschätzt. Weil sich dadurch der Kreis von qualifizierten Freiwilligen stark verringert, schien eine solche Anforderung die Umsetzung zu gefährden.

Die Herausforderung war es also, nicht vorhandene didaktische Kompetenzen zu bilden. Die bereits angedachte online Plattform war schnell als geeignete Umsetzung identifiziert und dank der Mitarbeiter*innen der Universität Siegen konnte die Lösung im Projektteam selbst entwickelt werden.

Auf der Digi-Coach-Plattform entwickelten deshalb die Mitarbeitenden der Universität Siegen einen Didaktik-Grundkurs mit Fokus Zielgruppe ältere Menschen. Erfolgreiche Absolvent*innen erhalten ein digitales Abzeichen und auf Wunsch ein Zertifikat. Es gehört zur Aufgabe der Betreuung der Digi-Coaches, dass die Nachbarschaftshilfe den erfolgreichen Abschluss begleitet und bei Schwierigkeiten das Gespräch sucht. Da bereits qualitativ hochwertige Materialien und Dokumentationen existieren⁶, konnte sich die Entwicklung des Inhalts auf wertvolle Vorarbeiten stützen.

3.3 Herausforderung 2: Wie macht man die neue Initiative im Quartier bekannt?

Für die Bewohner*innen von Schwamendingen, gerade auch für Senior*innen, gibt es schon viele Angebote (vgl. Kapitel 1.2). Das Thema, wie man die Zielgruppe von «Schwamendingen digital» am besten erreichen kann, wurde deshalb in vielen Sitzungen aufgebracht. Dabei wurde diskutiert, über welche Kanäle man ältere Menschen am besten erreicht: Persönliche Kontakte, Flyer, Zeitungsanzeigen und das Vorstellen des Projektes an Anlässen wurden als relevant beurteilt, Social-Media-Aktivitäten hingegen als weniger wichtig eingestuft. Als Hauptergebnis dieser Diskussionen wurde ein Flyer erstellt, auf dem alle Angebote, das heisst, die Digi-Kafi-Treffen an allen Orten und Digi-Tandems beworben werden. Auch die Rekrutierung von Freiwilligen wird mittels desselben Flyers betrieben.

Mit den Bekanntmachungs-Aktivitäten in Zusammenhang steht ein weiteres Thema: Die Rekrutierung von Freiwilligen als Digi-Coaches für die Digi-Kafi-Treffen wie auch für die Digi-Tandems. Die Frage, wie man Helfer*innen, die digitale Unterstützung leisten wollen und können, finden kann, wurde in mehreren Sitzungen aufgebracht. Da in vielen Projekten der beteiligten Organisationen schon mit Freiwilligen gearbeitet wird, wissen die Fachpersonen um die Herausforderung, passende Personen zu finden. Als Lösungswege wurden verschiedene Punkte genannt: Als wichtig wurde bezeichnet, dass man aufzeigt, welche Erwartungen mit dem Einsatz als Digi-Coach verbunden sind, beispielsweise wie häufig und wie lange man dabei sein muss. Bei der Rekrutierung sollen auch die Pluspunkte genannt werden: Welche Wertschätzung und Bestätigung man durch ein solches Engagement erhält oder dass man soziale Kontakte knüpfen kann durch den Einsatz für die Gemeinschaft. Mittels der Plattform Digi-Coach wurde zudem die Möglichkeit geboten, seine eigenen Kompetenzen zu erweitern und in Austausch mit weiteren Digi-Coaches zu treten.

Die Lösungsfindung erfolgte dabei in der Art, dass alle Fachpersonen zusammentrugen, was ihnen zum jeweiligen Thema bekannt war. So entstand beispielsweise eine Liste mit Ideen für Bekanntmachungs-Aktivitäten. Im besten Fall meldeten sich dann während oder nach der Sitzung Personen, die sich für die Umsetzung der vorgeschlagenen Aktivität als zuständig erklärten. War dies nicht der Fall, dann fiel die Zuständigkeit für die Umsetzung einer Idee auf die Mitarbeiter*innen der Hochschule zurück.

3.4 Herausforderung 3: Wie stellen wir eine dauerhafte Finanzierung sicher?

Sorgende Gemeinschaften benötigen häufig nicht viel Geld oder eine aufwändige Infrastruktur, um zu funktionieren, jedoch sind sie auch nicht kostenlos zu haben. Für gewisse Tätigkeiten werden Kompetenzen, Erfahrungen und/oder Verlässlichkeiten benötigt, die ohne Bezahlung nicht oder nur selten verfügbar sind.

Die zwei wichtigsten Bereiche, die eine externe Finanzierung erforderten, waren die Koordination und Betreuung der Digi-Coaches sowie Anschub und langfristiger Betrieb der Online-Plattform. Die freiwilligen Digi-Coaches, die bei den Digi-Kafi-Treffen und bei den Digi-Tandems mitarbeiten, benötigen selbst auch Begleitung und Unterstützung. So wurde von einigen der beteiligten Fachpersonen geäussert, dass Freiwillige manchmal ausgenutzt werden, wenn sie sich nicht genügend abgrenzen können gegenüber Forderungen der Hilfesuchenden. Bei einem Digi-Kafi-Treff benötigte

⁶ Z.B. bei der Deutschen Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen ([BAGSO](#)).

jemand eine sehr ausführliche Beratung, die fast zwei Stunden dauerte. Im Rahmen des Digi-Kafi-Treffen, wo mehrere hilfeschuchende Personen vorbeikommen, ist eine so umfassende Hilfe eigentlich nicht vorgesehen. Freiwillige sollten eine Ansprechperson oder Anlaufstelle haben, die ihnen nicht nur bekannt, sondern auch vertraut ist und die sie aufsuchen können, wenn Zweifel aufkommen. Die Rekrutierung und Einführung von neuen Freiwilligen, wie auch die laufende Unterstützung während ihrer Einsätze erforderte deshalb eine Stelle, welche diese Aufgaben mit Kontinuität, Kompetenz und Verlässlichkeit übernehmen kann.

Hier wurde schnell die Nachbarschaftshilfe Schwamendingen als Lösung identifiziert. Dort gab es schon eine erfahrene Person, welche Freiwillige für Einsätze rekrutierte und vermittelte. Diese Koordinatorin erklärte sich bereit, in einem bezahlten Zusatzpensum die Vermittlung für Digi-Tandems wie auch die Betreuung der Freiwilligen für «Schwamendingen digital» übernehmen. Diese Lösung ist bestechend, weil viele Synergien genutzt werden können.

Bis die mittelfristige Finanzierung gesichert war, dauerte es jedoch noch über ein Jahr. Über die Strategie herrschte im Projektteam schnell Einigkeit: Die Stadt Zürich sollte als Finanziererin in die Verantwortung geholt werden. Schliesslich leistet die Initiative einen wichtigen Beitrag zur Inklusion älterer Menschen. Die Forscher*innen und die Nachbarschaftshilfe führten Gespräche mit der Stadt zur Integration der Initiative in die Altersstrategie 2035. Diese waren zunächst ermutigend, schliesslich aber nicht direkt fruchtbar. Sie verfassten zudem Anträge für Preisausschreiben (Gesundheitsnetz 2025 und GUD) und für Beiträge (Sozialdepartement), welche schliesslich für zwei Jahre Finanzierung zusicherte (s. Abbildung 4).

Nicht zuletzt sind alle Standorte der Digi-Kafi-Treffen unverzichtbare Geldgeber, die den langfristigen Fortbestand sichern, indem sie personelle und räumliche Ressourcen zur Verfügung stellen. Sie finanzieren den Betrieb an ihrem Standort aus eigenen Mitteln und als Teil ihrer Aktivitäten.

Als zweiter Punkt, welcher eine Finanzierung erforderte, ist der Betrieb und die Weiterentwicklung der Online-Plattform zu nennen. Die Online-Plattform wurde von den Mitarbeitenden der Universität Siegen im Projektverlauf aufgebaut. Für den Weiterbetrieb nach Projektende und einen wünschenswerten weiteren Ausbau im Lauf der kommenden Jahre musste ebenfalls eine Stelle gefunden werden, welche die Plattform übernehmen konnte. Die Koordinatorin der Nachbarschaftshilfe Schwamendingen anbot sich, auch diese Aufgabe in einem weiteren kleinen bezahlten Pensum zu übernehmen. Da sie im Rahmen der beim ersten Punkt genannten Tätigkeit die Freiwilligen in die Plattform einführt und die Gemeinschaftsbildung innerhalb der Plattform begleiten soll, wurde es von allen Beteiligten für sinnvoll erachtet, dass sie gleichzeitig auch diese Aufgabe der Plattform-Betreuung übernimmt. Diese Beteiligungen ermöglichen es, dass die Digi-Kafi-Treffen und die Digi-Tandems für die Bewohner*innen von Schwamendingen kostenlos sind.

4 Welche Beteiligungsmöglichkeiten und Formen der Zusammenarbeit wurden geschaffen und genutzt?

Beteiligung und Mitwirkung lokaler Akteur*innen war ein zentrales Anliegen des Forschungsprojektes. Die beteiligten Akteur*innen des Teilprojektes «Schwamendingen digital» sind in Kapitel 2.2 aufgeführt. Diese Liste gibt Aufschluss über die Anzahl beteiligter Organisationen und Personen und sie zeigt, dass ein breites Spektrum verschiedener Akteur*innen mitwirkte. Die Liste allein sagt jedoch noch nichts darüber aus, in welcher Art und Rolle und mit welcher Gestaltungskraft und Mitbestimmungsmacht die Akteur*innen mitwirkten. Dieses Kapitel beleuchtet Beteiligungsmöglichkeiten sowie Formen der Zusammenarbeit, die im Teilprojekt «Schwamendingen digital» geschaffen und genutzt wurden.

4.1 Welche Beteiligungsmöglichkeiten wurden geschaffen?

In den verschiedenen Projektphasen wurden unterschiedliche Möglichkeiten der Beteiligung geschaffen. In der Phase «Anknüpfen und Erkunden» (Phase 1) suchten Forscher*innen der Hochschulen nach Organisationen und Einzelpersonen, die im Stadtteil ansässig und/oder bereits sorgend aktiv waren und versuchten sie als Alliierte zu gewinnen. Mit der Idee, digitale Kompetenzen in Schwamendingen zu stärken, gelang es dann, eine Projektgruppe zu etablieren. Diese Projektgruppe entwickelte in den folgenden Monaten (Phase 2) die Initiative «Schwamendingen digital». Gegenwärtig schafft «Schwamendingen digital» nun Gelegenheiten der Beteiligung für die Quartierbevölkerung: sie können als Digi-Coaches mitwirken und an Tandems und Kafi-Treffen teilnehmen.

4.1.1 Eine lange Suche nach Projektpartner*innen (Phase 1)

Die treibende Kraft in Phase 1 waren die Hochschulen. Sie suchten lokale Partner*innen zur Durchführung des Forschungsprojektes. Das Ziel war es, verschiedene Akteur*innen im Stadtteil zu einer Gruppe zu vereinen, die sich dafür interessierte, das Projekt «Sorgende Gemeinschaft» voranzutreiben. Es handelte sich in dieser Frage um Einladungen zur Beteiligung an einem Vorhaben, dessen Ausrichtung und Ziel noch nicht näher bestimmt waren und die man also noch mitdefinieren konnte. Sowohl der inhaltliche Fokus wie auch die Form waren zu diesem Zeitpunkt noch weitgehend offen – und damit noch formbar, aber auch unspezifisch.

Erste Projektaktivitäten erfolgten wie auch bei den anderen Teilprojekten mit der Spitex. Die Spitex Zürich-Limmat war bereits bei der Antragstellung als Partnerin Teil des Forschungsprojektes. Wir beschlossen, noch vor der Suche nach weiteren Partner*innen, eine geografische Einschränkung auf bestimmte Quartiere im Einzugsgebiet der Spitex Zürich-Limmat vorzunehmen. Eine geografische Fokussierung sollte die lokale Verankerung fördern. Wir einigten uns aufgrund der in Kapitel 1.1.1 dargelegten Merkmale zügig auf Schwamendingen.

Die Bestimmung der nächsten Schritte und damit der inhaltlichen Ausrichtung der Aktivitäten erwies sich als komplexer und entsprechend schwieriger. Es zeigte sich rasch, dass die Spitex-Teams zu wenig freie Ressourcen hatten, um (alleiniger) tragender Teil eines Entwicklungsprozesses zu sein, bei dem gemeinsam eine Agenda zur Erkundung von Bedürfnissen und Entwicklung von Lösungen erarbeitet werden soll. Die Forschenden der Hochschule und Vertreter*innen der Spitex beschlossen daher vorerst zwei Aktivitäten mit den Spitex-Teams umzusetzen (s. Tabelle 2). Die Dokumentation der bestehenden Angebote im Quartier erwies sich sowohl für Spitex-Mitarbeiter*innen wie auch für die Forschenden der Hochschulen als gewinnbringend. Für Erstere stellte die Sammlung eine nützliche Ressource dar. Letztere erhielten mit der Sammlung einen wertvollen Überblick über lokale Akteur*innen, die sie zur Gewinnung weiterer Partner*innen nutzen konnten.

Tabelle 2: Rolle von Spitex-Mitarbeiter*innen bei Aktivitäten in Phase 1

Aktivität	Methode und Ziel	Rolle von Spitex-Mitarbeiter*innen
Sorge-Aktivitäten und -Dienstleistungen in Schwamendingen dokumentieren	Gruppengespräch und Brainstorming mit drei Spitex-Teams, um das verteilte Wissen in einer geteilten Sammlung zu vereinen	Workshop-Teilnehmer*innen, die ihr Wissen und ihre Erfahrung mit der Gruppe teilen
Umfassende Sorge-Bedürfnisse in Schwamendingen erheben	Semi-strukturierte Interviews mit Betroffenen, um ein besseres Verständnis zu gewinnen, welche Unterstützung in Schwamendingen fehlt	Gatekeeper zur Vermittlung von Interviewpartner*innen (Spitex-Klient*innen und pflegende Angehörige)

Die Forschenden suchten einerseits Personen und Organisationen, die als Co-Forschende an der Erkundung der Sorge-Bedürfnisse mitwirken mochten. In einem ersten offenen Workshop wurden Besucher*innen und Passant*innen des COFFEE&DEEDS, einem Café der Stefanskirche eingeladen, Boxen und Hefte zu verzieren, die dann an Studienteilnehmer*innen zur Dokumentation ihres Alltags verteilt werden sollten (s. Abbildung 7).⁷ Mit dem Lockdown im Frühling 2020 kam diese Aktivität allerdings zum Stillstand. Die geplanten Aktivitäten erforderten physische Präsenz, zum kritischen Zeitpunkt nicht möglich war. Sie wurde später nicht wieder aufgenommen, weil sich das Projekt in eine andere Richtung entwickelte.

Die Forschenden der Hochschule führten mit diversen Organisationen Gespräche, u.a. mit der Ladenkirche, der Stefanskirche, dem Amt Gesundheitsdienste Stadt Zürich und dem AgeLab – ohne konkrete Ergebnisse. Die Suche nach Mitstreiter*innen gestaltete sich in Schwamendingen zunächst als langwierig. Organisationen mochten sich (noch) nicht auf eine Zusammenarbeit einlassen und dann erschwerte die Pandemie das Netzwerken erheblich und beendete z.T. beginnende Partnerschaften, weil die Organisationen ihre Ressourcen für die Bewältigung der Auswirkungen der Pandemie benötigten.

Eine Folge der langwierigen Suche nach Partner*innen in Schwamendingen waren mehrere Richtungswechsel, die im Verlaufe dieser ersten Phase vollzogen wurden und auch dazu führten, dass begonnene Aktivitäten nicht fortgesetzt wurden, wie die Erkundung von Sorge-Bedürfnissen im Quartier mittels Interviews und «Cultural Probes». Es gelingt also zunächst nicht, in Schwamendingen, neben der Spitex weitere lokale Kräfte zu mobilisieren, die bei einem Projekt «Sorgende Gemeinschaft» mitwirken, sich das Konzept aneignen und mitprägen und entsprechende Initiativen mitentwickeln und -umsetzen wollen.

⁷ Diese Erhebungsmethode nennt sich «Cultural Probes» (Gaver et al. 1999) handelt sich dabei um eine kreative Methode, bei der die Studienteilnehmer*innen mit den Mitteln ihrer Wahl Ereignisse, Gedanken und Gefühle festhalten und ausdrücken. Als Mittel kommt z.B. Fotografieren, Audio- oder Videoaufnahmen, Zeichnen, Schreiben, Collagen etc. in Frage.

Abbildung 7: Workshop zur Erstellung von Erhebungsinstrumenten für «Cultural Probes»



Foto: Katharina Pelzelmayer

wo sie diese einsetzen. Dass es da nicht auf Anhieb überzeugt, an einem Projekt mitzuwirken, das sehr ähnliche Absichten verfolgt, bei dem aber noch weitgehend unklar ist, was dabei herauskommen wird, ist nachvollziehbar.

Und so hat im Kontext von Schwamendingen Offenheit nicht als Angebot funktioniert, sondern eher als Hindernis gewirkt. Das wird nochmals deutlicher, wenn wir uns den weiteren Verlauf im Projekt betrachten. Denn der Wendepunkt kam mit der Vorstellung des Projektes an Sozialstamm und Sozialrapport, einem regelmässigen Austausch von Organisationen aus den Bereichen Soziales und Gesundheit in Schwamendingen, bei letzterem mit Fokus ältere Menschen. Die Projektvorstellung löst zunächst nicht nur Begeisterung aus, sondern auch Skepsis und Ablehnung, mündet aber schliesslich in einer gemeinsamen Aktion am internationalen Tag der älteren Menschen: einer Strassenumfrage zu Wohlergehen und Bedürfnissen von älteren Menschen in Schwamendingen, die von verschiedenen Organisationen and verschiedenen Standorten durchgeführt wird. Damit ist eine erste gemeinsame Aktion konzipiert, die schliesslich zu einer Partnerschaft führt.

4.1.2 Bildung einer tatkräftigen Projektgruppe für die Entwicklung einer neuen Initiative (Phase 2)

In der Strassenumfrage wurde deutlich, dass vielen Quartierbewohner*innen die Schliessung des Ticket-Schalters im Quartier zu schaffen macht. Die Wohnungssuche durch die hohe Bautätigkeit ist eine weitere Sorge. Beide verlangen die Bedienung von Browsern und Applikationen auf Smartphones, Tablets oder Computern. Für viele eine Herausforderung. Die Spitex bekräftigt, dass Klient*innen immer wieder um Unterstützung bitten, welche die Spitex-Mitarbeiter*innen aber kaum bieten können. Eine niederschwellige Anlaufstelle für Fragen zur Bedienung des Mobiltelefons oder Nutzung des Internets gab es in Schwamendingen noch nicht. Diese Frage war durch die gute Vernetzung der Sozial- und Gesundheitsakteur*innen schnell geklärt. Gestützt durch die in bilateralen Gesprächen gewonnene Unterstützung lokaler Akteur*innen, schlugen die Hochschulen vor, gemeinsam mit allen Interessierten ein Angebot zur Stärkung und Bildung der digitalen Kompetenz in Schwamendingen zu entwickeln. Diese Beteiligungsmöglichkeit stiess sofort auf Interesse. Eine Projektgruppe

Die Beteiligungsmöglichkeit, ein Forschungsprojekt von Anfang an prägend mitzugestalten wird also – vorerst – nicht aufgegriffen. Welches mögen die Gründe dafür sein, dass die Projektidee der Sorgenden Gemeinschaft vorerst auf keinen fruchtbaren Boden fiel? Die Pandemie hat sicher vieles erschwert, ist aber als alleiniger Grund unzureichend. Wir halten es für plausibel, dass das Angebot eine noch zu bestimmende Sorgende Gemeinschaft zu entwickeln ein zu vages Vorhaben darstellte. Was in den Augen der Forschenden der Hochschule aufgrund der Ergebnisoffenheit ein grosses Potenzial war, das pro-aktive, gestaltende (nicht ‘bloss’ reaktive) Partizipation ermöglichte, erschien in den Augen von Organisationen wohl eher als Unreife oder -schärfe, die ein Risiko von Fehlinvestitionen darstellte. Es ist uns offenbar nicht gelungen, den Mehrwert der Projektidee und der Offenheit zu kommunizieren. Das hat mitunter auch damit zu tun, dass vorwiegend Vertreter*innen von Organisationen angesprochen haben, die sich in Schwamendingen um das psychische und physische Wohlergehen der Bevölkerung kümmern und sich also bereits im weitesten Sinne als oder für Sorgende Gemeinschaften einsetzen, die aber auch begrenzte Ressourcen haben und sich gut überlegen müssen, wie und

«Schwamendingen digital» bildete sich. Sie bestand aus rund 12 Vertreter*innen lokaler Organisationen und einem Quartierbewohner. Gegenwärtig besteht die Projektgruppe aus rund der Hälfte dieser Vertreter*innen und zwei Quartierbewohner*innen.

Anders als die offene Einladung zur Beteiligung mit weitgehender Mitbestimmung, vermochte die klar formulierte Angebotslücke das Interesse von Organisationen zu wecken und Kräfte zu mobilisieren. Die Lücke benannte einen Handlungsbedarf, aus dem sich ein klares Ziel und erwartbarer Ablauf ableiten liess. Menschen aus den Quartieren waren jedoch bei der Entwicklung des Angebots lediglich durch einen Freiwilligen vertreten. In der Umsetzung nahm dann die Beteiligung kontinuierlich auf rund 14 Digi-Coaches zu (Stand: November 2022), die sich in Tandems und Kafi-Treffen engagieren. Wie sich die Zusammenarbeit und Beteiligung in Konzipierung und Umsetzung des Projektes im Detail ausgestaltete, ist im nächsten Kapitel beschrieben.

4.1.3 Eine Beteiligungsmöglichkeit fürs ganze Quartier mit Potenzial

Die Projektgruppe formulierte in ihren ersten Treffen das zentrale Anliegen, dass mit der Initiative nicht nur digitale Kompetenzen, sondern auch soziale Beziehungen im Quartier gestärkt werden sollen. Das Angebot soll niederschwellig sein und möglichst viele erreichen, auch Menschen, die kaum mehr die Wohnung verlassen, wenig Deutsch sprechen oder kaum Kurse besuchen. Das Angebot soll also möglichst inklusiv sein. Zudem soll das Angebot Menschen im Quartier eine Möglichkeit bieten, sich als Freiwillige zu beteiligen und mit ihren Ressourcen und Kompetenzen zum Gemeinwohl beizutragen. Gegenwärtig wird diese Absicht bereits ansatzweise umgesetzt. Das Potenzial von «Schwamendingen digital», die Sorgefähigkeit in den Quartieren zu stärken, ist aber noch nicht ausgeschöpft (s. Kapitel 6.3).

4.2 Welche Formen der Zusammenarbeit wurden bei der Entwicklung und Umsetzung der Initiative «Schwamendingen digital» (Phase 2) praktiziert?

Mit der Bildung der Projektgruppe «Schwamendingen digital» ist eine zielgerichtete, tatkräftige Arbeitsgruppe entstanden. Sie setzte sich ab Phase 2 wie folgt zusammen:

- Fachpersonen lokaler Institutionen (12), darunter drei städtische Einrichtungen, vier religiöse Einrichtungen der Landeskirchen, zwei Vereine und drei Genossenschaften (s. Kapitel 2.2)
- Privatpersonen aus der Bevölkerung (1)
- Forschende von Hochschulen (2)

4.2.1 Wie arbeiten die Mitglieder der Arbeitsgruppe zusammen?

Der Vertreter der Quartierbevölkerung beteiligte sich als Freiwilliger an der Projektgruppe, alle anderen wirkten im Rahmen ihrer Anstellung mit. Das bedeutet zweierlei: Zum einen handelte es sich bei dieser Arbeitsgruppe um eine Gruppe von *Fachpersonen*. Das schliesst auch den Freiwilligen ein, denn sein Engagement im Projekt knüpft an seine berufliche Tätigkeit an, zu der auch IT-Beratungen gehörten. Damit handelte es sich bei der Projektgruppe um ein Expert*innen-Gremium. Bemerkenswert für dieses Gremium: Kämpfe um Geltungsansprüche, Konkurrenz oder Irritationen zwischen den Beteiligten tauchten im gesamten Projektverlauf keine auf. Das zeigt sich daran, dass Beiträge aufgenommen und diskutiert wurden, auch wenn es sich um Einwände, Bedenken und Widersprüche handelte. Es zeigt sich auch daran, dass Beiträge vorwiegend auf die Sachebene gerichtet waren. Wenn sie auf die Beziehungsebene zielten, dann bestärkten die Aussagen die Arbeit der Gruppe und den gemeinschaftlichen Effort. Dass die Zusammenarbeit in diversen inter- und transprofessionellen Teams derart zielgerichtet und einvernehmlich ist, ist keine Selbstverständlichkeit. In der Literatur vielfach belegt sind Rivalitäten, Machtkämpfe und nicht zuletzt die Herausforderung, verschiedene Wissensbestände – praktisch, nicht ‘nur’ ideell – wertschätzend zu integrieren (Silberberg et al. 2021; Chen et al. 2020; Bratteteig und Wagner 2012).

Was hat diese konstruktive und im besten Sinne partnerschaftliche Zusammenarbeit gefördert? Wir erachten zwei Faktoren als wichtig. Erstens konnten die involvierten Personen respektive Organisationen – mit Ausnahme der Hochschulen – auf eine langjährige Vernetzung und Zusammenarbeit im Stadtteil zählen. Man kannte sich, und offenbar war in dieser vorausgehenden

Zusammenarbeit gegenseitige Wertschätzung und Kollaboration die bestimmenden Werte. Denn diese für partizipative Projekte grundlegende Haltungen mussten in der Projektgruppe nicht etabliert, sondern lediglich gepflegt werden. Zweitens konnte sich die Aufmerksamkeit der Projektgruppe auf die praktische Ebene der Entwicklung und Umsetzung der Initiative fokussieren, weil das Ziel bereits feststand, als man die Gruppe bildete. Damit entfielen Diskussionen um Werte und Ziele, Sinn und Zweck der Gruppe, in denen oft auch grundlegende Differenzen auftreten und die zuweilen viel Zeit und Geduld beansprucht. Unterschiedliche Prioritäten ergaben sich so nur noch auf der Ebene der Ausgestaltung der Initiative, nicht auf der übergeordneten Ebene der Ideenfindung und Zielsetzung. Andererseits blieb im Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen» Zugehörigkeit und Mission der Beteiligten auf die Entwicklung und Umsetzung dieser einen Initiative «Schwamendingen digital» beschränkt. Für Beteiligte, die keine kontinuierliche Aufgabe bekamen (wie die Leitung eines Digi-Kafi-Treffens oder die Vermittlung von Tandems) blieben Zugehörigkeit und Rollen deswegen undefiniert, sodass Beteiligten ihre Rolle im Projekt zuweilen unklar war.

4.2.2 Welches sind die strukturellen und finanziellen Rahmenbedingungen der Beteiligung?

Dass vorwiegend Fachpersonen im Rahmen ihrer Anstellung bei der Entwicklung und Umsetzung der Initiative mitwirkten bedeutet zum anderen, dass die Mitglieder der Arbeitsgruppe sich unter ähnlichen finanziellen und strukturellen Rahmenbedingungen beteiligten. Hier stellt der Freiwillige tatsächlich eine Ausnahme dar: als einziger war seine Mitarbeit nicht bezahlte Arbeitszeit.

Ein Mandat innerhalb ihrer Anstellung für die Projektmitarbeit zu haben, ermöglichte den anderen Mitgliedern der Arbeitsgruppe, dass sie sich Zeit für die Beteiligung reservieren konnten (oder gar mussten). Das gewährt Kontinuität und Verlässlichkeit. Gleichzeitig stellt aber diese Beteiligung über eine Anstellung auch ein limitierender Faktor dar, denn die Anstellung beschränkt die Beteiligung auf ein bestimmtes Ausmass und bestimmte Aufgaben; die Beteiligung muss mit dem vereinbarten Pensum und Tätigkeitsfeld der Institution vereinbar sein. Sie kann auch weniger flexibel verändert werden, weil die Beteiligten in der Regel die Zustimmung ihrer Vorgesetzten benötigen.⁸ Paradoxerweise führte dies zur Situation, dass Partner*innen erfreulicher- und richtigerweise Arbeitszeit zur Verfügung haben, um sich zu beteiligen, dass aber gleichzeitig oft nicht ausreichend Zeit vorhanden ist, um Aufgaben zu übernehmen, weil/wenn das Pensum für die Mitarbeit zu eng bemessen ist. Die Verteilung anfallender Aufgaben gestaltete sich daher zuweilen etwas mühsam. Alle beteiligten sich nach ihren Kräften. Dennoch waren zum Teil zu wenig Ressourcen vorhanden.

4.2.3 Wie ist die Entscheidungsmacht in der Arbeitsgruppe verteilt?

Seit der Bildung der Projektgruppe arbeiteten Fachpersonen von Institutionen, Privatpersonen aus der Bevölkerung und Forschende von Hochschulen zusammen. Sie trafen sich in Projektmeetings online und vor Ort in Schwamendingen, organisierten sich in Untergruppen, entwarfen und überarbeiten Dokumente, tauschten sich mit weiteren Personen in den Institutionen und auf der Strasse aus und vernetzten sich mit den anderen Sorgenden Gemeinschaften des Forschungsprojektes. Eine geballte Sammlung von Wissen und Erfahrung floss in die Entwicklung und Umsetzung der Initiative ein. Aber wer gab den Takt an und wer traf Entscheidungen?

Die Forschenden der Hochschulen bestimmten den im gesamten Projektverlauf Vorgehen und Tempo massgeblich. Sie identifizierten die nächsten Schritte, formulierten Notwendigkeiten und Aufgaben, setzten Termine und leiteten Meetings. Sie formulierten diese stets als Vorschläge und öffneten Raum für Alternativen, Widerspruch und Ergänzungen. Auf strategischer Ebene wurde diese Möglichkeit kaum genutzt, auf der operativen Ebene hingegen durchaus. Hier brachten die Beteiligten ihre diversen Perspektiven und ihr Knowhow ein. Entschieden wurde jeweils an den Meetings, gemeinsam mit allen Anwesenden. Waren Personen, die der Entscheid besonders betraf, abwesend, wurde die Entscheidung vertagt oder sie galt als vorläufig. Auf diese Weise war die Entscheidungsmacht im

⁸ Ehrenamtlich Engagierte haben hier mehr Freiheit und können agiler handeln. Für sie kann es hingegen schwieriger sein, sich abzugrenzen. Kontinuität und Verlässlichkeit von Freiwilligen kann und ist oft ebenso hoch wie von Erwerbstätigen. Aber sie können nicht dazu verpflichtet werden.

Info-Box 3

Wie werden in «Schwamendingen digital» Entscheide gefällt?

Viele Entscheidungen waren einfach zu fällen, weil weitgehende Einigkeit herrschte. Dissens kam kaum vor im Projektverlauf, wohl aber unklare Situationen, z.B. wie man eine bestimmte Herausforderung anzugehen habe.

Nicht wenige Entscheidungen fielen schrittweise: In bilateralen Gesprächen wurden Varianten erörtert und erarbeitet. Sie wurden zum Teil in mehreren Treffen gefestigt. Wenn sich schliesslich eine Variante abzeichnete, auf die keine Einwände mehr geäussert wurden, schlugen die Forschenden der Hochschulen, die in der Regel die Sitzungen leiteten, eine Lösung vor, die dann von den Anwesenden angenommen wurde. So geschah es mit der Identifikation der Lücke digitale Kompetenzen stärken.

Standen mehrere Varianten zur Auswahl, gegen die es keine erheblichen Einwände gab, wurde auch mal abgestimmt. So geschah es mit dem Namen «Schwamendingen digital» und dem Logo.

Umsetzung der Initiative «Schwamendingen digital» – zusammengehalten wird. Die Beteiligten kannten sich bereits vor der Bildung der Arbeitsgruppe von regelmässigen Austauschtreffen. Dieses solide Fundament etablierter Zusammenarbeit ermöglichte eine rasche und flexible Transformation von einer Gruppe zu einer Gemeinschaft. Allerdings waren die Zugehörigkeiten im Projektverlauf zuweilen diffus. Für Personen, deren Institution keine zentrale Rolle (mehr) spielte, war unklar, ob und inwiefern sie (noch) dazugehörten. Die Quartierbevölkerung war in der Gruppe mit lediglich einer Person vertreten. Sie konnte ihre Erfahrung und Expertise wirksam einbringen, als einzelne Person aber natürlich nicht die im Quartier vorhandene soziale Diversität abbilden. Die Zusammenarbeit in der Arbeitsgruppe war geprägt von einem wertschätzenden Miteinander und einer zielorientierten zapackenden Art.

In Bezug auf die Möglichkeiten der Beteiligung fragen wir als Zwischenfazit, ob das Ziel der Partizipation des Forschungsprojektes erreicht worden ist: Inwiefern sind Menschen, die direkt vom Projekt betroffen sind, am Forschungs- und Entwicklungsprozess beteiligt gewesen? Zur Beantwortung dieser Frage müssen wir unterscheiden zwischen Fachpersonen, die in Schwamendingen tätig sind und Privatpersonen, die in Schwamendingen wohnen. Für Sorgende Gemeinschaften sind beide Personengruppen – Fachpersonen und Anwohner*innen – wichtige Zielgruppen (s. Kapitel 1.2.1).

In Schwamendingen waren sie auf verschiedenen Stufen der Partizipation beteiligt. Abbildung 8 zeigt die Beteiligung von Fachpersonen und der Quartierbevölkerung im Projektverlauf. Fachpersonen waren in allen Phasen auf der Stufe «Partizipation» beteiligt. Sie bestimmten in wichtigen Entscheidungen mit und prägten Form und Verlauf wesentlich mit. Auf operativer Ebene würden wir von Ko-Produktion sprechen, auf strategischer Ebene von stillschweigender Delegation der Führung an die Hochschulen. Eine von den Hochschulen durchaus erwünschte, allerdings nie direkt geäusserte oder gar eingeforderte Übernahme von Mitverantwortung ist auf strategischer Ebene nicht erfolgt. Auf operativer Ebene wurde sie hingegen weitgehend umgesetzt.

Projekt zwar auf alle Mitglieder der Arbeitsgruppe verteilt, die Forschenden prägten jedoch Inhalt und Form der Zusammenarbeit massgeblich.

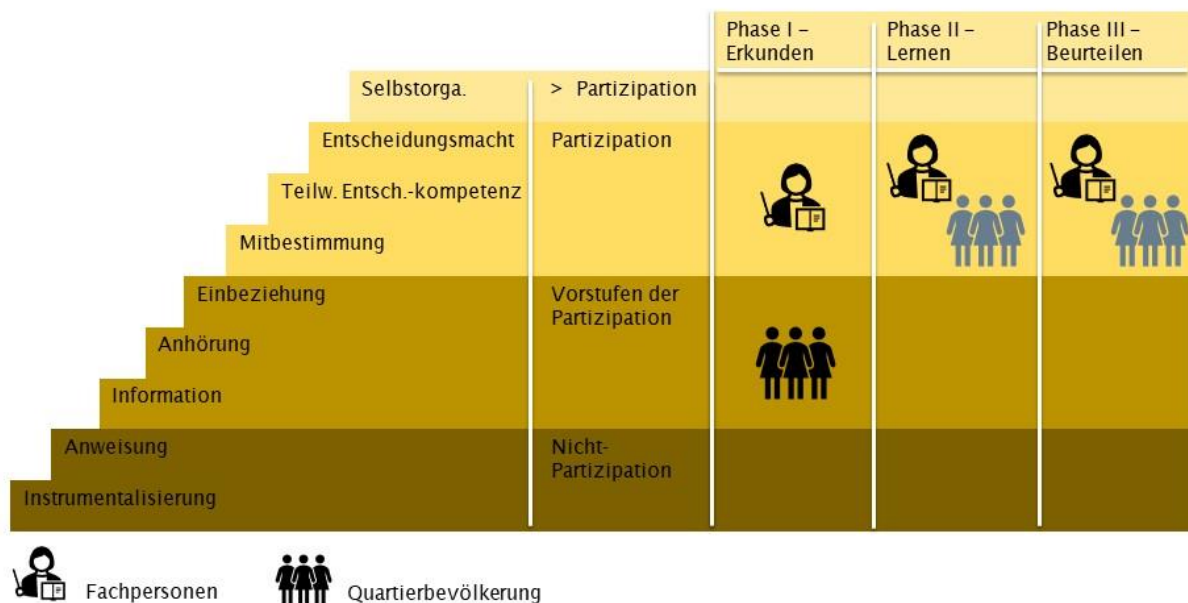
Im Forschungsprojekt stärker geteilte Projekt-Verantwortung gewünscht und hielten Ausschau nach Signalen, mehr Verantwortung bei der strategischen Steuerung mitzutragen, konnten jedoch keine erkennen und forderten dies bis zum Projektende auch nicht ein. Die Projektgruppe blieb somit eine Gruppe, die operativ zuverlässig funktionierte, zusammengehalten vom konkreten Ziel, Massnahmen zur Stärkung der Digitalkompetenz im Quartier umzusetzen. Die Gruppe schien froh, von der strategischen Führung entlastet zu sein.

4.2.4 Zwischenfazit

Als Zwischenfazit halten wir in Bezug auf die Form der Zusammenarbeit fest: Im Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen» haben diverse Akteur*innen, vorwiegend Fachpersonen Soziales und Gesundheit in der zweiten Phase (s. Abbildung 4) zu einer tatkräftigen Arbeitsgruppe zusammengefunden, die zielstrebig eine Sorge-Initiative für Schwamendingen entwickelte und umsetzte. Die Arbeitsgruppe stellt noch heute eine lose Gemeinschaft von Personen dar, die durch eine konkrete Aufgabe – die Entwicklung und

Die Quartierbevölkerung war weit weniger involviert. In der Phase «Erkunden und Dokumentieren» wurden ihre Bedürfnisse, Erfahrungen und Anliegen erfragt und einbezogen. Basierend auf den Bedürfnissen der Bevölkerung wurde der Schwerpunkt auf die Stärkung digitaler Kompetenzen gelegt. An dieser Entscheidung beteiligt war die Bevölkerung hingegen nicht, sie wurde von den Fachpersonen und den Hochschulen gefällt. In der Entwicklung und Umsetzung (Phase II) sowie der Evaluation (Phase III) der Initiative war die Bevölkerung involviert. Sie war Teil der Arbeitsgruppe mit demselben Mitspracherecht und Entscheidungsmacht wie die Fachpersonen. Sie war allerdings nur durch eine einzige Person und somit nicht angemessen vertreten, weshalb die Bevölkerung zwar in der Stufe «Partizipation» beteiligt war, aber nicht ausreichender Vertretung, um die Vielfalt von Erfahrungen abzubilden (und entsprechend in Grau).

Abbildung 8: Stufen der Beteiligung im Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Schwamendingen»



Quelle: Eigene Darstellung nach (Wright et al. 2010)

5 Welche Wirkung hat «Schwamendingen digital»?

Entsprechend dem Ansatz der gemeinschaftsbasierten partizipativen Forschung (Wallerstein et al. 2018) hatte dieses Projekt zum Ziel, in und mit Gemeinschaften, lokale Sorge-Lücken zu identifizieren und Sorge-Initiativen als Antworten zu entwickeln. In diesem Kapitel beschreiben wir den Nutzen für die Beteiligten der Initiative und schätzen ihre gesellschaftliche Wirkung ein.

5.1 Nutzen der Digi-Kafi-Treffen und Digi-Tandems für die Beteiligten

In den Quartieren Schwamendingen-Mitte, Hirzenbach und Saatlen gibt es seit Herbst 2021 ein niederschwelliges Angebot, das Menschen in ihren Alltagsfragen zur Nutzung von Mobiltelefon und Tablet unterstützt. Das Angebot richtet sich primär an Senior*innen, ist aber für alle Menschen im Quartier offen. Vier Standorte führen in Schwamendingen sechs Digi-Kafi-Treffen durch pro Monat und unterstützen rund 12 Personen im Umgang mit Mobiltelefon und Tablet (Stand November 2022). Hinzu kommen 22 Tandems, die sich regelmässig oder sporadisch, in manchen Fällen auch nur einmalig treffen. Die Digi-Kafi-Treffen sind Teil der Gastgeber-Institution. Gegenwärtig sind die beiden Landeskirchen sowie zwei städtische Einrichtungen Gastgeberinnen. Es können jederzeit weitere Standorte eröffnet werden. Die Digi-Tandems finden in der Regel bei Senior*innen zuhause statt und erreichen so auch Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, etwa aufgrund einer Krankheit oder weil sie Angehörige betreuen.

Besucher*innen der Digi-Kafi-Treffen und -Tandems sind vorwiegend Senior*innen aus den Quartieren. In den meisten Fällen können ihre Probleme behoben und ihre Fragen beantwortet werden. Der Grossteil der Anfragen betrifft Probleme, die einfach und rasch zu bewältigen sind, wie das Aufdatieren und Erklären von Applikationen. Digi-Coaches berichten, dass sie oft grosse Freude und Erleichterung bei den Personen erleben, wenn ihnen geholfen wird. Manche Besucher*innen kommen wiederholt, manche mit denselben Fragen. Diesen Wiederholungen zeigen, dass die Digi-Kafi-Treffen und Tandems als individuelle soziale Lern-Räume funktionieren, in denen man nach eigenen Bedürfnissen und im eigenen Tempo sich Technikkompetenzen erwerben kann.

Manche Probleme sind komplex. Sie sind nicht in wenigen Minuten zu beheben, erfordern Abklärungen und/oder Fachpersonen. Es ist zudem nicht unüblich, dass die Beantwortung einer Frage direkt zur nächsten führt und so kann es vorkommen, dass einzelne Besucher*innen von Digi-Kafi-Treffen viel Zeit in Anspruch nehmen. Und zuweilen kommen Besucher*innen von technischen Anliegen auf soziale zu sprechen, die emotionale und soziale Unterstützung erfordern, nicht technische. Diese Situationen erfordern von den Digi-Coaches Engagement, Eigeninitiative und auch Abgrenzung. Digi-Coaches können sich bei Unklarheiten an die Standortverantwortlichen wenden, die jeweils an den Digi-Kafi-Treffen auch anwesend sind, und an die Nachbarschaftshilfe ist auch stets ansprechbar. Das Projekt hat zudem auf Anregung von Digi-Coaches einen Entscheidungsbaum entworfen, der auf der Plattform zugänglich ist und das Vorgehen in komplexen Anfragen unterstützt.

Interviews zeigen, dass auch für die Digi-Coaches die Wirkung der Initiative vorwiegend positiv ist. Sie erhalten Wertschätzung von 'ihren' Tandems oder den Besucher*innen der Digi-Kafi-Treffen. Sie können ihre Erfahrung und ihr Wissen nutzen und damit anderen helfen. Dabei lernen sie kontinuierlich und erhalten Befriedigung durch eine sinnstiftende Aktivität. Die beteiligten Institutionen können ihr Portfolio mit einem zeitgemässen Thema erweitern, ihre Sichtbarkeit und Reichweite im Quartier erhöhen und ihre Relevanz für die Gesellschaft stärken. Die Nachbarschaftshilfe verzeichnet seit dem Anlaufen von «Schwamendingen digital» einen Anstieg an Anfragen in allen Bereichen. Das Projekt bringt zudem die beteiligten Institutionen über die operative Zusammenarbeit noch näher zusammen.

5.2 Gesellschaftliche Wirkung des Projektes «Schwamendingen digital»

Ziel von «Schwamendingen digital» ist es, digitale Kompetenzen und soziale Beziehungen in den Quartieren zu stärken und zu fördern. «Schwamendingen digital» trägt damit zum Ziel des Forschungsprojektes bei, Sorge-Strukturen und -Netzwerke zur Stärkung der Sorge-Fähigkeit von Quartieren zu entwickeln und zu fördern. Durch die Initiative sind in Schwamendingen Gelegenheiten entstanden, bei denen Menschen in ihrem Tempo und entlang ihrer Interessen und Bedürfnisse den

Umgang mit Mobiltelefon und Tablet lernen können. Die Gelegenheiten sind in zweifacher Hinsicht niederschwellig: Sie sind kostenfrei und sie finden in informellem Rahmen – in gemütlicher Atmosphäre im vertrauten Zuhause respektive in geselliger Atmosphäre an einem Quartiertreffpunkt – statt. Sie sind damit auch für Menschen mit wenig formeller Bildungserfahrung und wenig Einkommen zugänglich. Mit der zunehmenden Digitalisierung von Information und Kommunikation im Privaten, Geschäftlichen sowie der öffentlichen Hand ist die Nutzung digitaler Anwendungen längst zu einem Kriterium der sozialen Teilhabe geworden. Ein «digitaler Graben» entzweit Menschen, die sich versiert in der digitalen Welt bewegen und solchen, die dies nicht können oder wollen. Zwar wächst die Anzahl Personen, die digitale Medien nutzen auch in den Altersgruppen 65+, aber weniger schnell als in anderen Altersgruppen (Seifert et al. 2020). «Schwamendingen digital» unterstützt Menschen in Umgang und Aneignung digitaler Technologien und fördert damit die soziale Teilhabe und verringert Ungleichheit.

Gerade im Zuge der zunehmenden Popularität von «Sorgenden Gemeinschaften» ist in den letzten Jahren auch Kritik an der Neuentdeckung von Gemeinschaften geäussert worden (Schürch und van Holten 2022; van Dyk und Haubner 2021). Kritisiert wird insbesondere, dass Sorgende Gemeinschaften zu Lückenbüsserinnen eines dysfunktionalen Systems werden könnten, etwa wenn staatliche Aufgaben an Freiwillige ausgelagert werden oder Lai*innen die Arbeit von Professionellen übernehmen. Müssten nicht Unternehmen sicherstellen, dass alle ihre Kund*innen die benötigte Unterstützung für das Online-Banking erhalten? Und müssten nicht städtische wie private Vermieter*innen sicherstellen, dass ausgeschriebene Wohnungen von allen gesehen werden können, auch wenn sie nur noch online inseriert sind? «Schwamendingen digital» übernimmt hier in der Tat Verantwortung, wo andere soziale Akteur*innen sie nicht wahrnehmen. Solange die Stadt die Initiative finanziell unterstützt, übernimmt sie jedoch auch Verantwortung für die Aufgabe.

Und schliesslich leistet «Schwamendingen digital» mehr als das Vermitteln von Knowhow. Die Initiative stärkt die Sorge-Fähigkeit in den Quartieren, indem sie Gelegenheiten für Quartierbewohner*innen bietet, ihre Kompetenz, Erfahrung und Ressourcen einzubringen und damit zum Wohlbefinden im Quartier beizutragen. Dadurch erhöht sich nicht nur die Selbstwirksamkeit, sondern es bilden sich wertvolle soziale Beziehungen. Weil viele der Freiwilligen Digi-Coaches Senior*innen sind, trägt «Schwamendingen digital» zudem dazu bei, Altersstereotypen zu durchbrechen und neue, vielfältigere und positivere Altersbilder aufzubauen.

5.3 Wie kann sich «Schwamendingen digital» weiterentwickeln?

Die Initiative hat grosses Potenzial, nicht nur **digitale Kompetenzen**, sondern auch **soziale Beziehungen** im Quartier zu fördern und zu stärken. Gemessen an der Anzahl an Personen, die erreicht werden, insbesondere auf der Seite der Besucher*innen von Digi-Kafi-Treffen und -Tandems, ist die Wirkung gegenwärtig allerdings noch eher bescheiden. Die Anzahl von Besucher*innen pro Digi-Kafi-Treffen ist hingegen im Verlaufe eines Jahres stabil geblieben. Die Initiative ist also offenbar nicht bekannter und beliebter geworden.

Zum einen ist es wünschenswert, dass mehr Personen sich an der Initiative beteiligen und vom Angebot profitieren. Zum anderen unterstützt eine stärkere Beteiligung die Bildung von Gemeinschaften und tragfähigen Beziehungen. Die Initiative ist auf gutem Weg, kann und soll aber noch **mehr Reichweite erreichen**. Die Zahl der Digi-Coaches wächst kontinuierlich und Besucher*innen von Digi-Kafi-Treffen nehmen wiederholt teil. Durch die städtische Finanzierung einer 20%-Stelle hat die Nachbarschaftshilfe für zwei Jahre nun ein Mehrfaches an Ressourcen zur Verfügung, um die Initiative in den Quartieren noch bekannter zu machen und Digi-Coaches professionell zu begleiten, auch wenn die Initiative erheblich wächst.

An Reichweite zu gewinnen ist daher nicht nur wünschenswert, die Bedingungen, Wachstum auch zu bewältigen sind gut. So könnte das Angebot z.B. auch durch weitere Standorte ausgebaut werden. Die im Projektteam ebenfalls vertretenen Wohnbaugenossenschaften würden eine wertvolle Bereicherung darstellen. Ein Schritt zu grösserer Reichweite wurde bereits unternommen: Die Digi-Kafi-Treffen und Digi-Tandems werden seit Herbst 2022 auf der städtischen Plattform «Zürich im Alter» aufgeführt. Durch diese Integration ins städtische Angebot verbessert sich die Sichtbarkeit der beiden Angebote über die beteiligten Institutionen und über die Quartiergrenzen hinaus.

Digitalisierung hat zudem viel Potenzial, insbesondere die **intergenerationellen Beziehungen** zu fördern. Denn Digi-Tandems und -Kafi-Treffen stellen Kontaktgelegenheiten dar, die gegenseitige Unterstützung ermöglicht und das Verständnis füreinander fördert. Gerade Jugendliche und junge Erwachsene, die mit digitalen Medien aufgewachsen sind, verfügen über viel Knowhow, das sie an ältere Generationen weitergeben könnten. Aktuell ist «Schwamendingen digital» eine Initiative, die verschiedene Generationen zusammenbringt, Personen unter 30 Jahren sind jedoch noch nicht involviert. Von Anfang an war angedacht gewesen, dass die Kirche St. Gallus «Schwamendingen digital» in ihren Unterricht integriert und Jugendliche ihren Sozialdienst als Digi-Coaches absolvieren und dass das Alterszentrum Herzogenmühle mit dem Hort der benachbarten Schule zusammenarbeitet, aber diese Ideen sind noch nicht umgesetzt worden.

Zudem werden in der aktuellen Ausgestaltung bestimmte soziale Gruppen noch nicht angesprochen. Dazu gehören insbesondere Personen, die nicht gut Deutsch sprechen, da alle Informationen bisher ausschliesslich auf Deutsch kommuniziert wurden. Sobald Digi-Coaches mit entsprechenden Sprachkompetenzen gefunden sind, kann das Angebot in den entsprechenden Sprachen kommuniziert werden und so auch Menschen mit **Migrationsbiografie** ansprechen. Auch diese Idee wurde von Anfang an geplant, bisher aber noch nicht umgesetzt.

Durch die online Plattform «Digi-Coach» hat die Initiative zudem das Potenzial, dass unter den Digi-Coaches eine **Gemeinschaft von Freiwilligen** entsteht, die sich gegenseitig mit Rat und Tat unterstützt. Beispiele aus Deutschland zeigen, dass dies funktionieren kann. Oft entstehen solche Gemeinschaften jedoch nicht von selbst. Durch die finanzielle Unterstützung der Stadt stehen seit Herbst 2022 Ressourcen für die Moderation und Weiterentwicklung der Plattform zur Verfügung.

Die Plattform verdient besondere Aufmerksamkeit, weil sie die Initiative skalierbar macht. Durch sie können andere Quartiere das Konzept der Initiative übernommen und auf ihren Kontext anpassen. Eine solche **Ausdehnung auf andere Quartiere** ist wünschenswert und würde auch «Schwamendingen digital» zugutekommen, weil dann auf der Plattform mehr Digi-Coaches zusammenkommen und so schneller eine kritische Grösse für die Bildung einer Online-Community erreicht ist. Einer geografischen Ausdehnung kommt zugute, dass ein Start auch in kleinem Rahmen mit einem Standort und einigen wenigen Freiwilligen möglich ist. Allerdings ist – nach einer Startphase – eine gewisse Grösse nötig, um im Laufe der Zeit eine Sorgende Gemeinschaft aufbauen zu können.

Neben der Online-Plattform birgt die Zugehörigkeit der zentralen Akteurin, der Nachbarschaftshilfe Schwamendingen, zu einem stadtweiten Verbund viel Potenzial. Der Dachverband der Nachbarschaftshilfen der Stadt Zürich hat den Antrag bei der Stadt unterstützt und registriert grosses Interesse auch in anderen Quartieren. Die im Rahmen des Forschungsprojektes entwickelte Toolbox [BAUSTEINE SORGENDE GEMEINSCHAFT](#) (Forschende und Co-Forschende des Projekts CareComLabs 2022) kann weiteren Interessierten als wertvolle Ressource dienen. Neben vielen Anregungen und Hilfestellungen zur Initiierung und Entwicklung Sorgender Gemeinschaften, werden in diesem Dokument auch die Digi-Kafi-Treffen und Digi-Tandems beschrieben.

«Schwamendingen digital» kann also seinen Wirkungskreis noch deutlich ausdehnen auf weitere soziale Gruppen und als Konzept in andere Quartiere. Als Einschränkung kann festgehalten werden, dass sich die Initiative für Menschen eignet, die digitale Technologien nutzen möchten und ein eigenes Gerät haben oder anschaffen können. Die Initiative ist nicht geeignet, um Menschen vom Nutzen digitaler Technologien zu überzeugen, kann aber durchaus zur Nutzung motivieren. Wenn z.B. ein grundsätzliches Interesse vorhanden ist und bisher vielleicht noch das Zutrauen gefehlt hat, kann eine Initiative wie «Schwamendingen digital» zur Nutzung ermutigen, weil man weiss, wo man unkompliziert Unterstützung bekommt, wenn Schwierigkeiten auftauchen.

6 Fazit: Potenziale und Limitationen von «Schwamendingen digital»

Nachdem in Kapitel 5 Nutzen und Wirkung beschrieben wurde, halten wir abschliessend die wichtigsten Potenziale und Risiken der Initiative fest, wie wir sie im Hinblick auf die Entwicklung Sorgender Gemeinschaften erkennen können. Wir legen den Schwerpunkt auf die Essenz Sorgender Gemeinschaften, nämlich das Ziel, die lokale Sorge-Fähigkeit zu stärken.

6.1 Zusammenfassung der Entwicklungen

Die Fokussierung auf Förderung digitaler Kompetenzen in den Quartieren und die nachfolgende Ausarbeitung des Konzepts und Umsetzung der Initiative «Schwamendingen digital» stellten im Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen» einen Wendepunkt dar. Nach vielen Suchbewegungen stand im Januar 2021 plötzlich ein klares Ziel fest und eine Gruppe aus Fachpersonen diverser lokalen Institutionen sowie einer Privatperson aus dem Quartier erklärte sich bereit, das Projekt gemeinsam voranzubringen.

In den folgenden neun Monaten entwickelte diese Projektgruppe ein Konzept mit zwei Formaten sozialen Lernens (die Tandems für bilaterales Lernen Zuhause und die Digi-Kafi-Treffen für das Lernen in Gesellschaft), einer professionellen Betreuung und Vermittlung von Freiwilligen und einer Online-Plattform als Ressource und Peer-Support unter Freiwilligen. Das Projekt konnte hier auf der in Schwamendingen bereits gut etablierte Kooperation zwischen verschiedensten Akteur*innen der Bereiche Soziales und Gesundheit aufbauen. Sie ermöglichte eine ebenso zielstrebige wie wertschätzende Zusammenarbeit und so das zügige Vorankommen.

Die Umsetzung in den darauffolgenden 12 Monaten zeigte, dass das Konzept funktioniert. Rund 14 Freiwillige unterstützen die Bevölkerung von Schwamendingen im Erlernen digitaler Kompetenzen in 22 Tandems und durchschnittlich zwei bis drei Personen pro Digi-Kafi-Treffen an sechs Anlässen pro Monat. Die Initiative konnte sogar bereits durch einen weiteren Standort ausgebaut werden.

Die gegenwärtige Umsetzung schöpft allerdings das Potenzial der Initiative noch nicht aus. Nach nur rund einem Jahr des Bestehens, das zum Teil noch von den Auswirkungen der Pandemie gekennzeichnet war, kann das auch nicht erwartet werden. Kapitel 6.2 benennt das Kern-Potenzial von «Schwamendingen digital» zur Stärkung der lokalen Sorge-Fähigkeit: die inter- und transprofessionelle Zusammenarbeit. In Kapitel 6.3 formulieren wir Empfehlungen zur Weiterentwicklung von «Schwamendingen digital» als Sorgende Gemeinschaft. Hierfür erachten wir insbesondere die Gemeinschaftsbildung als zentral.

6.2 Das Potenzial von «Schwamendingen digital» zur Stärkung der lokalen Sorge-Fähigkeit

Die Initiative «Schwamendingen digital» stärkt die lokale Sorge-Fähigkeit in zweierlei Hinsicht. Erstens indem sie die interprofessionelle Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und Organisationen festigt und weiterentwickelt und zweitens indem sie Beteiligungsgelegenheiten für die Quartierbevölkerung schafft.

Interprofessionelle Zusammenarbeit von Fachpersonen: Die Entwicklung und Umsetzung von «Schwamendingen digital» hat enorm von der Beteiligung und konstruktiven Zusammenarbeit vieler wichtiger Institutionen profitiert. Synergien konnten geschaffen und genutzt werden, Expertisen haben sich ergänzt, die Initiative ist in diversen Institutionen verankert und es konnten diverse Zielgruppen erreicht werden. Diese Vorteile werden auch bei der Ausdehnung der Reichweite und ihrer Weiterentwicklung wichtig sein.

Die Initiative stellt eine Gelegenheit dar, die bereits etablierte Vernetzung von Institutionen in den Bereichen Gesundheit und Soziales in Schwamendingen zu einer stärker operativen Zusammenarbeit weiterzuentwickeln. Das «aufeinander bezogene Tätig-werden» (Klie 2014, S. 15) konnte somit im Verlaufe des Projektes vertieft werden. Und weil die beteiligten Fachpersonen die Zusammenarbeit als konstruktiv, inspirierend, gewinnbringend – als Erfolg – erlebt haben, schafft «Schwamendingen digital» ein Fundament für weitere Kooperationen, gerade so wie sie ihrerseits von der bereits bestehenden Vernetzung profitieren konnte. Die Kooperation wirkt dadurch als positive Erfahrung und Erfolgserlebnis über die eigentliche Initiative hinaus.

«Schwamendingen digital» wird aktuell von Fachpersonen und Institutionen getragen und getrieben. Ihre Rolle hat sich im Projektverlauf gewandelt. Gegenwärtig leiten Fachpersonen als Gremium die Initiative. In der Entwicklungs- und Umsetzungsphase handelte es sich um eine operative Kooperation zwischen Fachpersonen und einem Vertreter der Bevölkerung unter der strategischen Führung der Hochschulen. Das Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen» ist mit dem Ende des Forschungsprojektes von einem partizipativen zu einem selbst-organisierten Projekt übergegangen (vgl. Abbildung 2: Stufen der Beteiligung).

Die Quartierbevölkerung ist ebenfalls beteiligt, allerdings in Rollen, die sie kaum mitgestalten konnten. Wenn «Schwamendingen digital» sich zu einer Initiative entwickelt, die noch stärker von der Bevölkerung getragen und weiterentwickelt wird, kann sie ihr Potenzial zur Stärkung der lokalen Sorge-Fähigkeit noch wesentlich ausbauen. Wenn die Bevölkerung von 'Ausführenden' zu Mitbestimmenden werden, stärkt dies ihre Position und Wirkungsmacht als Sorgende. Denn die Möglichkeit der Mitbestimmung weitet den Horizont des Sorgens. Sie macht das Engagement als Digi-Coach erfahrbar als Teil einer grösseren Bemühung und Bewegung. Und sie erlaubt es, weitere Beteiligungsmöglichkeiten zu schaffen, die auf den Möglichkeiten der Bevölkerung aufbauen. Ein Vertreter der Quartierbevölkerung war Teil der Projektgruppe, die die Initiative entwickelt hat. Sein Wissen stellte für die Entwicklung der Initiative eine wertvolle Ergänzung des Fachwissens der Vertreter*innen der Organisationen dar. Am Abschlusstreffen des Forschungsprojektes nahm eine zweite Digi-Coach teil. Sie wirkt nicht nur an einem Standort als treue Digi-Coach im angedachten Sinn mit, sondern hat Initiative ergriffen und das Angebot mit Kursen ergänzt, die sie im Rahmen der Kafi-Treffen anbietet. Es gibt also Anzeichen, dass die Weiterentwicklung der Initiative in die Richtung des **stärkeren Einbezugs der Quartierbevölkerung** geht und dieser Raum zur Mitgestaltung genutzt wird. Wenn diese zaghafte Entwicklung von der interprofessionellen zur transprofessionellen Zusammenarbeit beherzt vorangetrieben wird, kann «Schwamendingen digital» zu einer Sorgenden Gemeinschaft werden, die massgeblich vom Quartier mitgetragen wird und durch die Beziehungen, die dadurch entstehen und gefestigt werden weit über die Initiative hinaus wirksam werden.

6.3 Empfehlungen zur Weiterentwicklung von «Schwamendingen digital» als Sorgende Gemeinschaft

Ein zentraler Aspekt Sorgender Gemeinschaften ist die **Bildung und Stärkung von Gemeinschaften**, also von Verbänden von Menschen, die sich an einem gemeinsamen Ziel orientieren, die bestimmte Werte und Absichten teilen und sich zugehörig fühlen. Die Bildung einer Gemeinschaft blieb in der Initiative «Schwamendingen digital» bisher auf die Arbeitsgemeinschaft der Projektgruppe beschränkt. Sie verstand sich als Arbeitsbündnis mit klarem Ziel und Auftrag. Die Fokussierung auf die Entwicklung und Umsetzung eines Angebots zur Stärkung digitaler Kompetenzen im Quartier vereinte die unterschiedlichen Fachpersonen und bündelte Kräfte und Knowhow, limitiert aber möglicherweise die Weiterentwicklung, weil eine übergeordnete Vision nicht existiert oder zumindest nicht ausdrücklich formuliert und daher für bisher noch unbeteiligte Interessierte nicht sichtbar ist.

«Schwamendingen digital» verkörpert auf diese Weise ein klassisches Angebot von Organisationen, die mit der Hilfe von Freiwilligen auf Bedürfnisse im Quartier reagieren. Dieses Angebot leistet einen wichtigen Beitrag für die soziale Teilhabe im Quartier und hat als solches erhebliches Entwicklungspotenzial (s. Kapitel 5). Wenn es «Schwamendingen digital» gelingt, darüber hinaus Gemeinschaften zwischen Fachpersonen und der Quartierbevölkerung zu schaffen, könnte das Angebot Teil einer Bewegung werden, die zu einem Kulturwandel beiträgt, hin zu einer sorgenden Gesellschaft, bei der das gute Leben und gegenseitige Sorge im Zentrum steht und viele (nicht nur einige wenige) im Rahmen ihrer Möglichkeiten Verantwortung für das Zusammenleben übernehmen.

Damit eine solche Kultur der Mit-Verantwortung im Quartier entstehen kann, müssen mehr Quartiersbewohner*innen auch in einer mitbestimmenden Rolle Teil der Gemeinschaft werden. Eine Verständigung über übergeordnete Ziele und Visionen könnte das Zugehörigkeitsgefühl von mehr Personen und weiteren Personenkreisen fördern. Damit Freiwillige und Fachpersonen mittel- und langfristig Mit-Verantwortung wahrnehmen können und mögen müssen zudem die Aktivitäten gut koordiniert und Beiträge wertgeschätzt werden. Die **Koordination der Aktivitäten** wird durch vierteljährliche Austausch-Treffen aller Beteiligten gefördert. Die **professionelle Begleitung der Freiwilligen** geschieht aktuell an zwei Stellen. Einerseits übergeordnet durch die Koordinationsstelle

bei der Nachbarschaftshilfe Schwamendingen und andererseits dezentral an den jeweiligen Standorten der Digi-Kafi-Treffen. Hier die Gefahr, dass die Informations-Flüsse zwischen diesen zwei Ebenen nicht reibungslos funktionieren und dass je nach Standort unterschiedliche Bedingungen für die Digi-Coaches vorherrschen. Da die Beziehungen zwischen den verschiedenen Beteiligten schon etabliert sind und regelmässige Austauschgelegenheiten vorhanden sind, auch jenseits von «Schwamendingen digital», existieren bereits Massnahmen, die diesem Risiko entgegenwirken.

Dass durch die städtische Finanzierung eine professionelle Koordination der Aktivitäten, Betreuung von Freiwilligen und die Moderation und Weiterentwicklung der Online-Plattform für die nächsten zwei Jahre gesichert ist, bietet eine wunderbare Chance, die in der Initiative angelegten, aber noch nicht realisierten Potenziale zur Gemeinschaftsförderung zu entfalten. So kann die Plattform die Gemeinschaftsbildung unter den Digi-Coaches jeden Alters fördern, wenn sie als hilfreiche Ressource empfunden wird, zu der man auch gerne beiträgt. Und eine aufmerksame, zugewandte Begleitung von Digi-Coaches kann ganz wesentlich dazu beitragen, dass Freiwillige sich nicht 'nur' als Vermittler*innen technischer Kompetenzen wahrnehmen, sondern auch als sorgende Mitmenschen.

Einer pro-aktive, zugehende und beziehungs-fokussierte Kommunikationsarbeit kann es zudem gelingen, einerseits weitere Freiwillige zu gewinnen und andererseits das Angebot bekannter und sichtbarer zu machen und gleichzeitig die **Hürden des Hilfe-Annehmens zu senken**. Letzteres könnte eine der grossen Herausforderungen in der zukünftigen Entwicklung werden. Die Projektgruppe hat sich bisher noch kaum mit dieser Herausforderung auseinandergesetzt. Aktuell stehen Ressourcen für Betreuung von Freiwilligen, Kommunikation im Quartier und Moderation der Online-Plattform zur Verfügung. Wie es aber nach den zwei Jahren städtischer Finanzierung weitergeht, ist noch ungeklärt. Was es dann an finanziellen Ressourcen und (professionellen) Kompetenzen braucht, hängt wesentlich davon ab, wie sich die Initiative in den nächsten ein bis zwei Jahren weiterentwickelt. Zielführend wäre sicherlich gerade in der aktuellen Aufbauphase, wenn die vorhandenen Kompetenzen durch einschlägige Expertise in der Initiierung und Moderation von Online-Communities ergänzt würde.

7 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Drei Schritte respektive Phasen im Forschungsprozess: erkunden, entwickeln und umsetzen sowie evaluieren und anpassen	10
Abbildung 2: Stufen der Beteiligung	11
Abbildung 3: Aktivitäten in den geplanten Projektphasen	13
Abbildung 4: Zeitschiene der Sorgenden Gemeinschaft Zürich-Schwamendingen	15
Abbildung 5: Flyer «Schwamendingen digital»	17
Abbildung 6: Preisübergabe für neue und innovative Projekte der Stadt Zürich	18
Abbildung 7: Workshop zur Erstellung von Erhebungsinstrumenten für «Cultural Probes»	27
Abbildung 8: Stufen der Beteiligung im Teilprojekt «Sorgende Gemeinschaft Schwamendingen»	31

8 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Ausstattung und Verantwortung verschiedener Akteursgruppen	19
Tabelle 2: Rolle von Spitex-Mitarbeiter*innen bei Aktivitäten in Phase 1	26

Literaturverzeichnis

- Bratteteig, Tone; Wagner, Ina (2012): Disentangling power and decision-making in participatory design. In: Proceedings of the 12th Participatory Design Conference on Research Papers: Volume 1 - PDC '12. Roskilde, Denmark: ACM Press, S. 41. Online verfügbar unter <http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=2347635.2347642>, zuletzt geprüft am 06.07.2020.
- Chen, Ke; Chun Ting Cheung, Justin; Juan Wang, Joy; Wei Qun Lou, Vivian (2020): Older people as peer researchers in ageing research. Nuisance or necessity? In: Maria Łuszczynska (Hg.): Researching ageing: methodological challenges and their empirical background. Abingdon, Oxon, New York, NY: Routledge (Routledge advances in research methods), S. 265–273.
- Feusi, Alois; Hofer, Karin (2020): Ein Quartier bangt um seinen Charakter. In: *Neue Zürcher Zeitung*, 05.08.2020, S. 14–15. Online verfügbar unter https://www.qvs.ch/clubdesk/w_Quartierverein-Schwamendingen/fileservlet?id=1000306, zuletzt geprüft am 18.10.2022.
- Fisher, Berenice; Tronto, Joan (1990): Toward a Feminist Theory of Caring. In: Emily K. Abel und Margaret K. Nelson (Hg.): *Circles of Care. Work and Identity in Women's Lives*. New York: SUNY Press, S. 35–54.
- Forschende und Co-Forschende des Projekts CareComLabs (2022): Bausteine Sorgende Gemeinschaft. Toolbox 1.0. Berner Fachhochschule; Universität Siegen; Careum Hochschule Gesundheit. Bern. Online verfügbar unter <https://www.sorgendegemeinschaft.net/bausteine>.
- Gaver, Bill; Dunne, Tony; Pacenti, Elena (1999): Cultural probes. In: *Interactions* 1999 (January + February), S. 21–29.
- Klie, Thomas (2014): Caring Community. Ein leitbildfähiger Begriff für eine generationenübergreifende Sorgeskultur? In: *Sorgende Gemeinschaften - Vom Leitbild zu Handlungsansätzen*. Fachgespräch am 16. Dezember 2013, Frankfurt am Main. Dokumentation. Frankfurt a.M.: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V. (ISS im Dialog), S. 10–23.
- Müller, Barbara (2021): Gemeinnütziges Wohnen in Stadt und Kanton Zürich. Kennzahlen zu Wohnungsangebot, Mieten und Bewohnerschaft. Hg. v. Regionalverband Zürich Wohnbaugenossenschaften Schweiz. Online verfügbar unter https://www.wbg-zh.ch/wp-content/uploads/2021/12/wbgzh_BewohnendenKennzahlen_2021_GzD_screen_neu.pdf, zuletzt geprüft am 18.10.2022.
- Schürch, Anita; van Holten, Karin (2022): Sorgende Gemeinschaft als Beitrag zur Bewältigung der Sorgekrise: Ein Wolf im Schafspelz? In: Ulrike Knobloch, Hildegard Theobald, Corinna Dengler, Ann-Christin Kleinert, Christopher Gnadt und Heidi Lehner (Hg.): *Caring Societies - Sorgende Gesellschaften. Neue Abhängigkeiten oder mehr Gerechtigkeit?* 1. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa (Arbeitsgesellschaft im Wandel), S. 264–292.
- Seifert, Alexander; Ackermann, Tobias; Schelling, Hans Rudolf (2020): Digitale Senioren 2020. Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien durch Personen ab 65 Jahren in der Schweiz (Studie III). Pro Senectute Schweiz, Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich. Zürich. Online verfügbar unter www.prosenectute.ch.
- Silberberg, Mina; Muhlbaier, Lawrence H.; Hart-Brothers, Elaine; Small, Glenda M.; Bunce, Arwen E.; Patel, Rupal et al. (2021): Melding Multiple Sources of Knowledge: Using Theory and Experiential Knowledge to Design a Community Health Intervention Study. In: *Journal of Participatory Research Methods* 2 (3). DOI: 10.35844/001c.29013.
- Stadt Zürich (2001): Schwamendingen. Ein Stadtteil im Gespräch. Hg. v. Fachstelle für Stadtentwicklung (Berichte für Stadtentwicklung, 1).
- Stadt Zürich (2019): Abschätzung der sozialräumlichen Entwicklung in Schwamendingen unter besonderer Berücksichtigung des Ueberlandparks («Sozialbericht Ueberlandpark»). Beilage zu STRB Nr. 778/20173. Hg. v. Präsidialdepartement Stadtentwicklung Zürich, zuletzt geprüft am 20.10.2022.
- Unger, Hella von (2014): Partizipative Forschung. Einführung in die Forschungspraxis. Wiesbaden: Springer VS.

van Dyk, Silke; Haubner, Tine (2021): Community-Kapitalismus. Hamburg: Hamburger Edition (kleine reihe). Online verfügbar unter <https://elibrary.utb.de/doi/book/10.38070/9783868544527>.

Wallerstein, Nina; Duran, Bonnie; Oetzel, John G.; Minkler, Meredith (2018): Community-Based Participatory Research for Health: Advancing Social and Health Equity. 3rd. San Francisco: John Wiley & Sons.

Wegleitner, Klaus; Schuchter, Patrick (2021): Handbuch Caring Communities. Sorgenetze stärken - Solidarität leben: Österreichisches Rotes Kreuz. Online verfügbar unter https://www.sorgenetz.at/wp-content/uploads/2021/11/Handbuch-Caring-Communities_komprimiert.pdf, zuletzt geprüft am 29.07.2022.

Wright, Michael T.; Block, M.; Unger, H. von (2010): Partizipation der Zielgruppe in der Gesundheitsförderung und Prävention. In: Michael T. Wright (Hg.): Partizipative Qualitätsentwicklung in der Prävention und Gesundheitsförderung. Bern: Huber, S. 35–52.