

Evaluation der «Sunestube»

**Eine qualitative Untersuchung über den Nutzen eines
Gassencafés in Zürich**

Master-Thesis
Karin Graf

Begleitperson
Sigrid Haunberger

Zweitgutachter
Michael Herzig

Masterstudiengang
Zürich, Herbstsemes-
ter 2022

Abstract

In der Schweiz gibt es kaum Studien über den Gebrauchswert von niederschweligen, existenzunterstützenden Angeboten für die Nutzer:innen. Die vorliegende Masterthesis untersucht deshalb den Nutzen des Gassencafés «Sunestube» für Menschen in Notlagen aus deren Perspektive. Beleuchtet werden dabei der Nutzen selbst sowie die nutzenfördernden und -limitierenden Faktoren. Auch von Interesse war, inwiefern dieser Nutzen mit den bestehenden Wirkungszielen übereinstimmt und wie sich der Nutzen weiter erhöhen liesse.

Angelehnt an die Nutzer:innenforschung, bei der die subjektive Sichtweise der Nutzer:innen im Fokus steht, wurden zwölf qualitative Interviews mit zwölf unterschiedlichen Gästen der «Sunestube» geführt und inhaltsanalytisch ausgewertet. Zusätzlich wurden die Leitfragen mit standardisierten Fragen über die Erreichung der Wirkungsziele der «Sunestube» ergänzt.

Die Ergebnisse der Interviews zeigten, dass dank der Aktivitäten «Sunestube» und der Arbeitshaltung und -ansätzen des Teams insbesondere physiologische Bedürfnisse und Sicherheitsbedürfnisse der Gäste befriedigt werden können. Auch Teile ihrer sozialen Bedürfnisse und Wertschätzungsbedürfnisse werden gedeckt. Damit wird insbesondere dem bestehenden Wirkungsziel der erfüllten Grundbedürfnisse entsprochen. Die beiden weiteren Wirkungsziele der erhöhten sozialen Kompetenz oder der verbesserten sozialen Integration wurden von den Gästen nicht explizit als Nutzen geäußert. Als nutzenlimitierend stellten sich einige zwischenmenschliche, programm- und angebotsspezifische, organisatorische sowie räumliche Elemente heraus. Würde diesen mit geeigneten Massnahmen entgegen gewirkt, liesse sich der Nutzen für die Gäste erhöhen.

Die Perspektive der Nutzer:innen miteinzubeziehen stellte sich bei dieser Arbeit als gewinnbringend heraus, weil die Gäste selbst am besten beschreiben können, welchen Nutzen ein sozialarbeiterisches Angebot für sie hat und dadurch auch unerwartete Aspekte zur Sprache kommen konnten. Bei einer weiterführenden Forschung im Bereich des Nutzens von niederschweligen Angeboten könnte der rein qualitative Ansatz mit quantitativen Elementen ergänzt werden. Dadurch liessen sich die Resultate eher verallgemeinern.

INHALTSVERZEICHNIS

1	AUSGANGSLAGE, EVALUATIONSZWECK UND EVALUATIONSFRAGESTELLUNGEN	1
2	VON DER WIRKUNGS- ZUR NUTZER:INNENFORSCHUNG	3
3	FORSCHUNGSSTAND	5
4	EVALUATIONSGEGENSTAND	6
5	BEGRIFFSDEFINITIONEN	8
5.1	NUTZEN.....	8
5.2	GÄSTE UND NUTZER:INNEN.....	9
5.3	GASSENCAFÉ	10
5.4	GRUNDBEDÜRFNISSE	10
5.5	SOZIALE KOMPETENZEN.....	11
5.6	SOZIALE INTEGRATION	11
6	METHODISCHES VORGEHEN	12
6.1	FORSCHUNGSDESIGN.....	12
6.2	FRAGEBOGENKONSTRUKTION.....	13
6.3	AUSWAHL DER BEFRAGTEN.....	15
6.4	DURCHFÜHRUNG DER INTERVIEWS.....	17
6.5	TRANSKRIPTION UND ANALYSEMETHODE.....	18
6.6	AUSWERTUNGSMETHODE DES STANDARDISIERTEN FRAGEBOGENS.....	18
6.7	QUALITÄTSSTANDARDS UND FORSCHUNGSETHISCHE ASPEKTE	19
7	RESULTATE	20
7.1	ZUSAMMENSETZUNG DER INTERVIEWPARTNER:INNEN	20
7.2	WELCHEN NUTZEN HAT DIE SUNESTUBE?	22
7.2.1	MATERIALE DIMENSION DES NUTZENS	22
7.2.2	PERSONALE DIMENSION DES NUTZENS.....	33
7.2.3	INFRASTRUKTURELLE DIMENSION DES NUTZENS	41
7.2.4	INSTITUTIONELLER RELEVANZKONTEXT UND NUTZEN.....	42
7.3	DIE SUNESTUBE IM SYSTEM	50
7.3.1	ERFÜLLUNG VON TEILBEDÜRFNISSEN	50
7.3.2	FEHLENDER NACHHALTIGER NUTZEN ALS KRITIK DES UNTERSTÜTZUNGSSYSTEMS	52
7.3.3	EXKURS: DER NUTZEN DER GÄSTE WIRD ZUM NUTZEN FÜR DIE STADT ZÜRICH	53
7.4	KONKRETE WIRKUNGSZIELE IN DISKUSSION	55
7.4.1	ERWÄHNTER NUTZEN IM VERGLEICH ZU DEN WIRKUNGSZIELEN DER SUNESTUBE	56
7.4.2	WIRKUNGSZIELE DER SUNESTUBE KONKRET NACHGEFRAGT	56
8	BEANTWORTUNG DER EVALUATIONSFRAGESTELLUNGEN	60
8.1	WELCHEN NUTZEN HABEN DIE GÄSTE VON DER SUNESTUBE?	60
8.2	INWIEFERN STIMMT DER VON DEN GÄSTEN GEÄUSSERTE NUTZEN MIT DEN WIRKUNGSZIELEN DER SUNESTUBE ÜBEREIN?	61

8.3	WIE KANN DER NUTZEN BEIBEHALTEN ODER VERBESSERT WERDEN?	64
8.4	EXKURS: DISKUSSION DER NUTZENLIMITIERENDEN ELEMENTE UND ERARBEITUNG VON LÖSUNGSVORSCHLÄGEN MIT DEM TEAM	66
9	EINSCHRÄNKUNGEN DER EVALUATION UND AUSBLICK	68
10	FAZIT	70
11	LITERATURVERZEICHNIS	72
12	ANHANGSVERZEICHNIS	76

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1.	Wirkungsmodell der «Sunestube»	6
Abbildung 2.	Nutzendimensionen	8
Abbildung 3.	Materiale Dimension des Nutzens	22
Abbildung 4.	Personale Dimension des Nutzens	33
Abbildung 5.	Institutionelle Relevanzkontexte	43
Abbildung 6.	Wirkungsziele der Sunestube	55
Abbildung 7.	Nutzenmodell der Sunestube	63
Abbildung 8.	Verbesserungsvorschläge – personale Dimension des Nutzens	88
Abbildung 9.	Verbesserungsvorschläge – Programmmerkmale	88
Abbildung 10.	Verbesserungsvorschläge – Organisationsweise	89
Abbildung 11.	Verbesserungsvorschläge – räumliche Merkmale	89
Abbildung 12.	Verbesserungsvorschläge – Gästestruktur	90

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Vergleich Wirkungs- und Nutzer:innenforschung	3
Tabelle 2.	Bedürfnisse nach Maslow	11
Tabelle 3.	Fragestellungen und Methoden	12
Tabelle 4.	Qualitativer Stichprobenplan	15
Tabelle 5.	Beispielsberechnung des Wertes von sozialer Integration	18
Tabelle 6.	Interviewpartner:innen und ihre Merkmale	21
Tabelle 7.	Die Sunestube im System der Unterstützung	51
Tabelle 8.	Erreichung des Wirkungsziels gedeckte Grundbedürfnisse	57
Tabelle 9.	Erreichung des Wirkungsziels gestärkte soziale Kompetenzen	58
Tabelle 10.	Erreichung des Wirkungsziels soziale Integration	58
Tabelle 11.	Nutzenlimitierende Aspekte mit Lösungsansätzen	64
Tabelle 12.	Interviewleitfaden	77
Tabelle 13.	Transkriptionsregeln	82
Tabelle 14.	Kodierleitfaden	83
Tabelle 15.	Einzelne Antworten des Fragebogens zu den Wirkungszielen	86
Tabelle 16.	Ablauf Präsentation Resultate und Workshop	87

1 AUSGANGSLAGE, EVALUATIONSZWECK UND EVALUATIONSFRAGESTELLUNGEN

Wirkungsanalysen und Wirkungsmessung etablieren sich in der Sozialen Arbeit zunehmend als notwendiges Aufgabenfeld: Etliche Fachbücher (Eppler et al., 2011; Repp, 2013; Schulze-Krüdener, 2017) und diverse Leitfäden (Kurz & Kubek, 2017; Stiftung Zewo, 2013), die Programm- und Projektverantwortliche bei der wirkungsorientierten Ausgestaltung und der Wirkungsanalyse ihrer Angebote unterstützen sollen, wurden in den vergangenen Jahren veröffentlicht. Auch Fördergelder - wie beispielsweise durch die Gesundheitsförderung Schweiz (2018, S. 15) - oder Zertifizierungen - wie jene der Stiftung Zewo (2022) durch den Standard 10 - werden immer öfter aufgrund der Existenz von Wirkungsmessungskonzepten vergeben.

Auch bei der Stiftung Sozialwerke Pfarrer Sieber (SWS) rückt gemäss Informationen des Leiters des Bereichs «Auffangen» die Wirkungsthematik vermehrt in den Fokus (S. Haun, pers. Mitteilung, 26.11.2021). In kommender Zeit solle deshalb ein Konzept dazu erarbeitet werden, wie die Wirkung einzelner Angebote genauer untersucht und wie über die Wirkung berichtet werden könnte. Die gesamte SWS bezüglich der Wirkung zu untersuchen, würde über den Rahmen dieser Masterarbeit hinausgehen. Deshalb ergaben sich in den Vorgesprächen mit der SWS Einschränkungen hinsichtlich fokussierter Untersuchungsebene von der Gesamtstiftung auf ein einzelnes Angebot der Stiftung. Gleichsam kam es zu einer Verschiebung des Fokus von der *Wirkung* auf den *Nutzen* eines Angebots.

Ein Angebot der SWS im Bereich «Auffangen» ist das Gassencafé «Sunestube». Dieses wurde für die vorliegende Evaluation ausgewählt, weil die «Sunestube»-Leiterin Interesse daran bekundete, mehr über die Funktionsweise des Gassencafés zu erfahren. Die «Sunestube» ist ein Gassencafé im Zürcher Langstrassenquartier, das 1995 von Pfarrer Sieber als niederschwelliger¹ Treffpunkt für Drogenabhängige eröffnet wurde. Menschen in Not sollten dort Rückzugsmöglichkeiten, Ruhe, Verpflegung, Gespräche und unbürokratische Soforthilfe bekommen (Sozialwerk Pfarrer Sieber, 2017, S. 3). Auch heutzutage verfolgt die «Sunestube» als Aufenthaltsraum und millieugerechter Treffpunkt mehrheitlich diese Zielsetzung, indem die Grundbedürfnisse der Gäste abgedeckt und Beratungen angeboten werden (Sozialwerk Pfarrer Sieber, 2017, S. 4). Nebst regelmässigen statistischen Erhebungen von Leistungszahlen werden auch laufend kleinere Erhebungen mit einem spezifischen Fokus durchgeführt: So hat beispielsweise ein Mitarbeiter in Ausbildung im Januar 2021 mit 16 Gästen eine Bedarfsanalyse durchgeführt. Diese bezog sich auf die «Sunestube» im Allgemeinen, sowie die spezifischen Angebote und die Öffnungszeiten im Speziellen. Zudem überprüfte eine Praktikantin im Oktober 2021, wie viele Gäste wie oft die «Sunestube» besuchten. Ausserdem ist es in der «Sunestube» üblich, die eigenen Ansätze durch regelmässige Interventionen und Supervisionen zu überprüfen und so die Qualität der Arbeit aufrechtzuerhalten. Eine systematische Erhebung, mit welcher der Nutzen der «Sunestube» für die Gäste untersucht wurde, wurde bislang jedoch nicht durchgeführt.

Diese Lücke soll mit dieser Evaluation geschlossen werden. Der primäre Zweck der vorliegenden Evaluation ist es, *neue Erkenntnisse* für das Team über die «Sunestube» und deren Nutzen für die Gäste zu schaffen. Hierbei wurde der Schwerpunkt bewusst auf den Nutzen gelegt, da ein solcher

¹ Niederschwelligkeit bedeutet, dass der «Zugang zu einem Hilfsangebot oder zu sozialen Diensten für Menschen, die Unterstützung benötigen, ohne große Hürden oder Anforderungen ermöglicht werden soll» (Konter, 2019). Für die «Sunestube» wurde diese anhand der zeitlichen, räumlichen, inhaltlichen und sozialen Dimensionen genauer definiert (Sozialwerk Pfarrer Sieber, n.d.b).

unter anderem besser der Haltung der «Sunestube» entspricht (C. Diethelm, pers. Mitteilung, 22.02.2022). Eine ausführlichere Begründung für die Verschiebung von der Wirkung auf den Nutzen folgt im anschliessenden Kapitel 2. Im Verlauf der Evaluation wurde berücksichtigt, dass die daraus gewonnen Erkenntnisse für künftige wirkungsbezogene Erfordernisse der SWS weiterverwendet werden könnten. Dies erfolgte durch den Einbezug des Leiters «Auffangen» zu den Schlüsselmomenten der Evaluation, einigen Textstellen, in denen Verweise zu möglichen Verbindungen mit der Wirkung gemacht wurden sowie dem Versuch, die Erreichung der Wirkungsziele² auf standardisierte Weise zu erheben.

Als untergeordneter Evaluationszweck sollten zudem *Verbesserungsmöglichkeiten* erkannt werden. Dieses Optimierungspotential könnte unter anderem auch dem Fernziel «Gassenzentrum 2025» zugutekommen. In dieses neue Zentrum wird die «Sunestube» integriert werden und als dessen Herzstück dienen. Nebst der «Sunestube» wird das Zentrum eine Sozialberatung, eine Lebensmittelabgabe, diverse Hygieneangebote und Beschäftigungsmöglichkeiten, die Seelsorge, eine Medikamentenabgabe sowie ein Gepäckdepot beinhalten.

Folgende drei Fragestellungen sollen durch diese Evaluation beantwortet werden:

1. Welchen Nutzen haben die Gäste von der «Sunestube»? Welche Elemente sind nutzenfördernd und welche sind nutzenlimitierend?
2. Inwiefern stimmt der von den Gästen geäusserte Nutzen mit den Wirkungszielen der «Sunestube» überein und wo bestehen Abweichungen?
3. Wie kann der Nutzen beibehalten respektive verbessert werden?

Der Aufbau dieses Evaluationsberichts ist wie folgt gestaltet: In Kapitel 2 wird für die Einbettung der Evaluation der Unterschied zwischen der Wirkungs- und der Nutzer:innenforschung aufgezeigt. Der Forschungsstand in Bezug zu den Evaluationsfragestellungen wird in Kapitel 3 erläutert. In Kapitel 4 folgt mit dem Gegenstand der Evaluation die Eingrenzung, was konkret an der «Sunestube» untersucht wird sowie die Verortung des Evaluationsgegenstands. Für die Evaluation zentrale Begrifflichkeiten werden in Kapitel 5 definiert. Auf die methodische Vorgehensweise zur Beantwortung der Evaluationsfragestellungen wird in Kapitel 6 eingegangen. In Kapitel 7 werden anschliessend die Resultate vorgestellt. Diese dienen dann zur Beantwortung der Fragestellungen in Kapitel 8. Einschränkungen der Evaluation und mögliche weitere Forschungsfelder werden in Kapitel 9 besprochen. Abschliessend wird in Kapitel 10 das Fazit gezogen.

² Die drei Wirkungsziele der «Sunestube» umfassen die gedeckten Grundbedürfnisse, die erhöhte soziale Kompetenz sowie die verbesserte soziale Integration und sind im Wirkungsmodell in Kapitel 4 abgebildet.

2 VON DER WIRKUNGS- ZUR NUTZER:INNENFORSCHUNG

Die in der Einleitung erwähnte Verschiebung des Fokus der Evaluation von der Wirkung zum Nutzen erfolgte aus diversen Gründen. In diesem Kapitel wird genauer auf die Unterscheidung und die Fokusverschiebung eingegangen. Die hierbei erwähnten zentralen Unterschiede zwischen der Wirkungsforschung und der Nutzer:innenforschung sind in Tabelle 1 zusammengefasst.

Tabelle 1: Vergleich Wirkungs- und Nutzer:innenforschung

	Wirkungsforschung	Nutzer:innenforschung
Klient:in	Objekt von Programmen, die Effekte zur Folge haben	Aktives Subjekt, das sich soziale Dienstleistungen aneignet
Ziel	Identifizierung von kausalen und korrelativen Ziel-Mittel-Wirkungsrelationen	Rekonstruktion des Gebrauchswertes sozialer Dienstleistungen aus Sicht der Nutzer:innen
Absicht	Optimierung von Ziel-Mittel-Relationen	Identifizierung nutzenfördernder und nutzenmitierender Aneignungsbedingungen

Quelle: (Oelerich & Schaarschuch, 2005c, S. 17)

Das Ziel einer zumeist quantitativ ausgerichteten Wirkungsforschung ist, dass mittels kausalen Beziehungen Aussagen zur Effektivität einer Intervention und der beabsichtigten Verhaltensänderung gemacht werden können (Oelerich & Schaarschuch, 2005c, S. 15). Dafür braucht es nicht nur die Erhebung von Kennziffern, sondern auch einen Nachweis der Kausalität und entsprechende Vergleiche in der Zeit oder Vergleiche mit Kontrollgruppen (Döring & Bortz, 2016, S. 998–1002). Vergleiche in der Zeit wären beispielsweise durch eine wiederholte Erhebung der interessierenden Daten bei einer Person zu Beginn einer Intervention und zu einem späteren Zeitraum möglich. Bei einem solchen Vergleich könnte eine Veränderung bei einer Person über die Zeit festgestellt werden. Es lassen sich aber keine Rückschlüsse daraus ziehen, ob diese Veränderung wegen der Intervention eingetroffen ist oder nicht sowieso stattgefunden hätte. Deshalb bräuchte es nebst der Experimentalgruppe eine Kontrollgruppe. Wenn es dann bei der Kontrollgruppe zu keiner Veränderung kommt, könnte mit höherer Wahrscheinlichkeit darauf geschlossen werden, dass die erhobenen Veränderungen bei der Zielgruppe auf die Intervention zurückzuführen sind. Bei solchen Designs müsste jedoch einer Person der Kontrollgruppe eine möglicherweise essenzielle Unterstützung entzogen werden, was nicht zu rechtfertigen wäre.

Die Einflüsse und Wirkungsweisen der Sozialen Arbeit sind zudem komplex. Dieser Komplexität wird man mit einer Reduktion auf eine eben vorgestellte lineare Kausalbeziehung von Problem, Intervention und Wirkung aus unterschiedlichen Gründen nicht gerecht:

- Die Multikausalität und Heterogenität der Bedarfslagen der Adressat:innen der Sozialen Arbeit machen eine einheitliche Interventionsstrategie und eine entsprechende Messung einer Kausalbeziehung kaum möglich (Kratz, 2017, S. 34).
- Die Adressat:innen reagieren nicht immer in gleicher Weise auf eine Intervention. Viel eher ist die Wirkung von sozialarbeiterischen Massnahmen «auf das Aufspüren von Situationspotenzialen und auf die Flexibilität der beteiligten Fachkräfte und Organisationen, Gelegenheiten auch zu nutzen [angewiesen]» (Früchtel et al., 2010, S. 28).
- Eine Vielzahl von Einflussfaktoren, die (nicht) mit der Intervention in Zusammenhang stehen, können die Wirkung einer Intervention beeinflussen (Schübler, 2012, S. 53).

Die Gründe für eine Erweiterung der ausschliesslich linear verstandenen Kausalbeziehung lassen sich also auf die heterogenen Bedarfslagen der Adressat:innen, ihre unterschiedlichen Reaktionsweisen auf bestimmte Interventionen und die diversen weiteren Einflussfaktoren im Leben eines Menschen zusammenfassen. Trotz dieser Ausgangslage setzt eine quantitative Wirkungsforschung ihren primären Fokus meist auf die Ergebnisse einer Intervention. Die Kritik an einer solchen engen Sichtweise führte unter anderem zur Entstehung von qualitativen Wirkungsforschungsansätzen (May, 2011, S. 41–43). Ergänzend entwickelte sich die sozialpädagogische Nutzer:innenforschung mit einer subjektbezogenen Forschungsperspektive (Rießen & Jepkens, 2020, S. 3).

Dieser subjektbezogene Perspektivenwechsel wird mit dem Aneignungstheoretischen Argument begründet, dass Professionelle bei ihren Adressat:innen keine Veränderungen *bewirken* können (Oelerich & Schaarschuch, 2013, S. 87): Adressat:innen sind die eigenen Produzent:innen ihres Lebens und Professionelle können entsprechend lediglich Veränderungen unterstützen. Die Nutzer:innen werden in der Nutzer:innenforschung folglich weniger als Objekte gesehen, wie dies bei quantitativen Ansätzen meist der Fall ist, viel eher werden sie als Subjekte wahrgenommen (Oelerich & Schaarschuch, 2005c, S. 17). Ein zentrales Ziel der Nutzer:innenforschung ist dabei die Rekonstruktion des Gebrauchswertes von sozialen Dienstleistungen aus der Perspektive der Nutzer:innen, mit der Absicht «nutzenfördernde und nutzenlimitierende bzw. nutzenverhindernde und den Nutzern schädende Bedingungen in den Blick zu nehmen» (Oelerich & Schaarschuch, 2013, S. 89).

Werden diese Ausführungen über Wirkungs- und Nutzer:innenforschung in Relation zur «Sunestube» gesetzt, spricht die Funktionslogik des Gassencafés für die Anwendung des zweiten Ansatzes. So verfügt die «Sunestube» über eine sehr diverse Gästestruktur und die Hintergründe der Gäste reichen von Armut, Migration, Flucht über Suchtprobleme bis hin zu Obdachlosigkeit. Entsprechend kommen die Gäste in unterschiedlichen Bedarfslagen in die «Sunestube». Viele dieser Personen sind in zusätzliche sozialarbeiterische oder psychologische Dienste der Stadt eingebunden. Auch nehmen die Gäste die einzelnen Angebote der «Sunestube» freiwillig und nach Bedarf in Anspruch. Die «Sunestube» selbst besitzt keine einheitliche oder direkt-kausale Interventionsstrategie, sondern reagiert eher situativ auf die Bedürfnisse und die Notlagen der Gäste. Das Team nutzt entsprechend die sich ergebenden Gelegenheiten, um Veränderung bei den Gästen anzustossen. Eine quantitative Wirkungsevaluation mit einer Kontrollgruppe sowie einer Vorher-Nachher-Erhebung, die vornehmlich Legitimationszwecken dient, kommt deshalb für die geplante Evaluation nicht in Frage. Vielmehr soll von den Gästen selbst erfahren werden, welchen Nutzen sie von der «Sunestube» haben und was sie als nutzenfördernd respektive -limitierend wahrnehmen. Dafür ist das qualitative Vorgehen einer Nutzer:innenforschung zielführender. Die Perspektiven der Nutzer:innen sind zudem ein wichtiger Teilbereich von quantitativen Wirkungsanalysen und lassen sich als Voraussetzung zur Wirkungszielerrreichung interpretieren (Merchel, 2019, S. 137). Aufgrund der thematischen Nähe von *Wirkung* und *Nutzen* lassen sich deshalb die Evaluationsergebnisse durchaus für die geplante Weiterbearbeitung der Wirkungsthematik bei der SWS verwenden.

3 FORSCHUNGSSTAND

Studien über den Nutzen von niederschweligen, existenzunterstützenden Angeboten wurden für die Schweiz kaum gefunden. In einer Studie der ZHAW (Haunberger et al., 2019) wurde das Angebot und der Bedarf niederschwelliger Treffpunkte aus Perspektive der Fachpersonen untersucht. Sie kam zum Schluss, dass im Jahr 2018 ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Angebot und Nachfrage bestand und die niederschweligen Angebote nebst der Grundversorgung auch die gesellschaftliche Integration fördern. Ein weiteres Forschungsteam der ZHAW (Götzö et al., 2021) untersuchte im Auftrag der Stadt Zürich die coronabedingte Entwicklung des Bedarfs von Nahrungsmittelabgaben in Zürich mit einem multiperspektivischen Ansatz. So wurden nebst den Fachpersonen auch die Betroffenen miteinbezogen. In der Untersuchung stand jedoch die Nutzung der Angebote im Zentrum und nicht der daraus folgende konkrete Nutzen für die Betroffenen.

In Deutschland wurden existenzunterstützende Angebote aus einer Nutzer:innenperspektive besonders um die 2010er Jahre vermehrt beachtet. 2009 wurde die Forschungsgruppe «Tafel-Monitor» ins Leben gerufen, um eine interdisziplinäre Forschung über Tafeln zu ermöglichen (Selke, 2011, S. 8). Im Rahmen dieser Bewegung wurden Bücher wie «Kritik der Tafeln in Deutschland» (Selke, 2010) oder «Tafeln in Deutschland» (Selke, 2011) publiziert. Viele der darin publizierten Artikel nahmen die Perspektive der Nutzer:innen auf. Auch orientierte sich der Forschungsteil des Buches «Brauchen wir Tafeln, Suppenküchen und Sozialkaufhäuser?» (Diözesan-Caritasverband für das Bistum Aachen, 2011) methodisch an der Nutzer:innenforschung. Selke und Maar (2011) verfassten für diese Publikation das Kapitel «Grenzen der guten Tat», das eine qualitative Befragung der Tafelnutzer:innen beinhaltet. Selke verwendete die Resultate der im Rahmen dieser Publikation durchgeführten Feldstudie zusätzlich für sein Buch «Fast ganz unten – wie man in Deutschland mit Hilfe von Lebensmitteltafeln satt wird» (Selke, 2008).

Ausserhalb des deutschen Sprachraums lässt sich ebenfalls auf einige publizierte Studien verweisen. Zum Beispiel untersuchten Mulquin und ihr Team (2000) mit qualitativen Interviews, weshalb die Nutzer:innen eine Suppenküche respektive ein soziales Restaurant in Belgien besuchten. Diese Gründe sind bei einigen Personen nicht nur die günstige Verpflegungsmöglichkeit, sondern auch die sozialen Kontakte (Mulquin et al., 2000, S. 263). Abraham (2018) kam in seiner Studie durch Beobachtung zu einem ähnlichen Resultat: Die Nutzer:innen suchten eine Suppenküche demnach nicht nur wegen des Essens auf, sondern würden es sichtlich geniessen, mit anderen Personen im sozialen Austausch zu stehen.

Abgesehen von den diversen Publikationen über den Nutzen von Tafeln in Deutschland konnten im Rahmen der Literaturrecherche kaum Studien gefunden werden, die sich mit dem Nutzen existenzunterstützender Angebote für die Nutzer:innen befassen. Die vorliegende Evaluation soll somit einen Beitrag zur Schliessung dieser Lücke im schweizerischen Kontext leisten. Dabei wird in ihrem Verlauf aufgrund der thematischen und methodischen Nähe öfters Bezug auf die Resultate des Buchs «Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht - Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit» (Oelerich & Schaarschuch, 2005b) genommen. Darin wurden relevante Resultate und Erkenntnisse der Nutzer:innenforschung festgehalten. Im Kapitel «Der Nutzen Sozialer Arbeit» stellen Oelerich und Schaarschuch (2005a) die Resultate von zwei ihrer Forschungsprojekte vor, in denen sie sich der Frage widmeten, welchen Nutzen die Soziale Arbeit für ihre Nutzer:innen hat.

4 EVALUATIONSGEGENSTAND

Die Evaluation hat den Zweck, neue Erkenntnisse über den Nutzen der «Sunestube» für die Gäste zu generieren und Optimierungspotential offenzulegen. Damit dieser Zweck erfüllt werden kann, wurden in der Einleitung folgende drei Fragestellungen formuliert:

1. Welchen Nutzen haben die Gäste von der «Sunestube»? Welche Elemente sind nutzenfördernd und welche sind nutzenlimitierend?
2. Inwiefern stimmt der von den Gästen geäußerte Nutzen mit den Wirkungszielen der «Sunestube» überein und wo bestehen Abweichungen?
3. Wie kann der Nutzen beibehalten respektive verbessert werden?

Für die Verortung des Gegenstands der Evaluation dient das Wirkungsmodell der «Sunestube». Das Wirkungsmodell ist in Abbildung 1 ersichtlich. Das Modell wurde mit Informationen aus dem Detailkonzept der «Sunestube» (Sozialwerk Pfarrer Sieber, 2017), den beiden Grundlegendokumenten über das Verständnis von *Hilfe* (Sozialwerk Pfarrer Sieber, n.d.a) sowie von *Niederschwelligkeit* (Sozialwerk Pfarrer Sieber, n.d.b), der Website (Sozialwerk Pfarrer Sieber, 2022) und durch ergänzende Gespräche mit der Leiterin der «Sunestube» und dem Leiter des Bereichs «Auffangen» erstellt (C. Diethelm und S. Haun, pers. Treffen, 22.02.2022).

Wie in der Abbildung oben links unter *Angebote im Bereich Auffangen* ersichtlich wird, gehören nebst der «Sunestube» die Anlaufstelle «Brot-Egge», die Gassenarbeit sowie die Gassentierärztin, die Notschlafstellen und die Sozialberatung zum Bereich *Auffangen*. Mit all diesen Angeboten soll die Wirkung erzielt werden, dass eine Person aus ihrer Notsituation herausfindet (symbolisiert mit dem zusammenfassenden Pfeil nach oben).

Wirkungsmodell der «Sunestube»

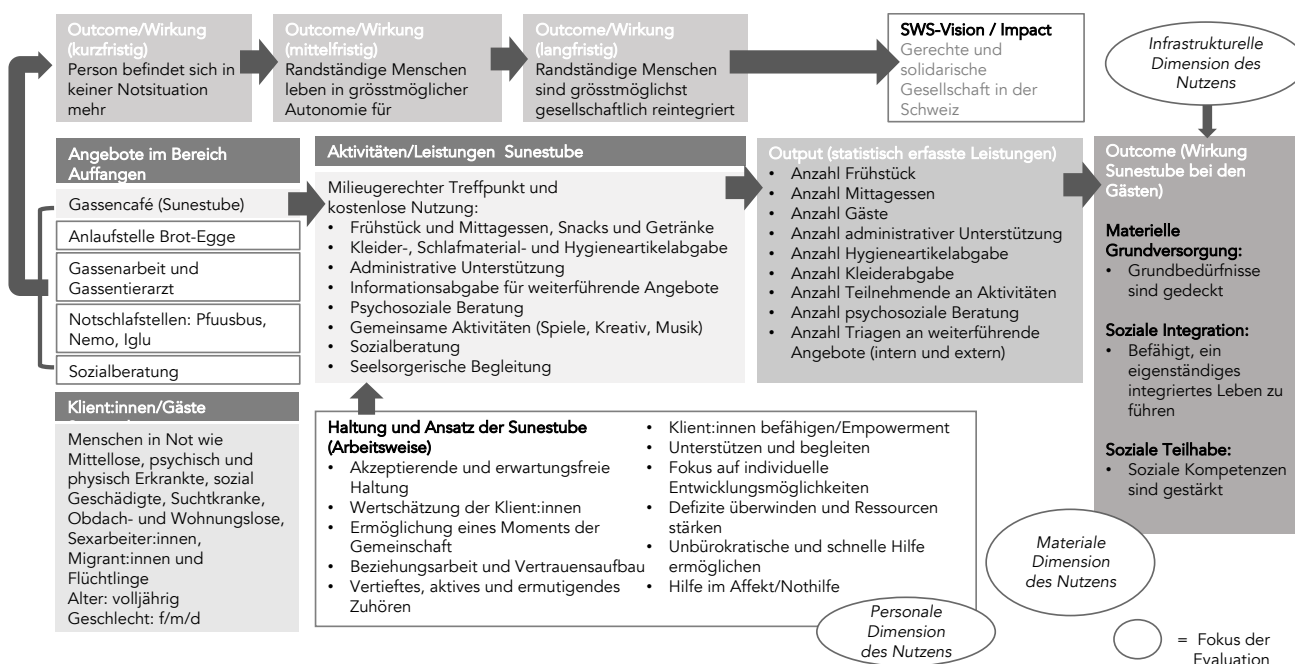


Abbildung 1. Wirkungsmodell der «Sunestube»

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an den Programmbaum (Bewyl et al. 2017) und das Wirkungsmodell (Stiftung Zewo 2013)

Wird der Pfeil vom Gassencafé «Sunestube» nach rechts verfolgt, sind in jenem Feld die spezifischen *Aktivitäten oder Leistungen* der «Sunestube» aufgelistet. So bietet die «Sunestube» beispielsweise kostenloses Frühstück und Mittagessen an oder die Gäste erhalten administrative Unterstützung. Die regelmässig erhobenen *Leistungskennziffern*, die angeben wie viele der angebotenen Aktivitäten monatlich von den Gästen konkret genutzt werden, sind im *Output-Feld* aufgeführt. Die beabsichtigte *Wirkung* der «Sunestube», also die Aspekte, die sich bei den Gästen dank ihren Besuchen in der «Sunestube» verändern sollten, ist im *Outcome-Feld* auf der rechten Seite der Abbildung beschrieben. Eine genauere Beschreibung der «Gäste» der «Sunestube» befindet sich ganz unten links auf der Abbildung. Das letzte verbleibende Feld unten in der Mitte beschreibt die *Arbeitsweise* der Mitarbeitenden der «Sunestube». Die Arbeitsweise steht insofern in Zusammenhang mit dem Nutzen oder der Wirkung, als beispielsweise die Haltung der Teammitglieder einen spezifischen Umgang mit den Gästen zur Folge haben kann. Dies wiederum kann möglicherweise Veränderungen bei den Gästen hervorrufen und somit auch den Nutzen der Gäste beeinflussen.

Der Fokus der Evaluation ist in der Abbildung 1 am kreisförmigen Symbol erkennbar. Insbesondere liegt dieser Fokus auf dem Nutzen, der die «Sunestube» für die Gäste hat und darauf, wie der Nutzen verbessert werden könnte. Wie im folgenden Unterkapitel 5.1 definiert wird, kann der Nutzen in drei Dimensionen geteilt werden. Die *materiale Dimension des Nutzens* wird wegen ihrer Verbindung zu den *Wirkungszielen* der «Sunestube» für die Evaluation von Interesse sein. Mit der *personalen Dimension des Nutzens* wird die Arbeitsweise der Teammitglieder genauer betrachtet. Zudem wird die *infrastrukturelle Dimension des Nutzens* bei dieser Evaluation berücksichtigt. Diese Dimension wurde in der Nähe der Wirkungsziele angesiedelt, denn hierbei geht es um den Nutzen für die Gäste, der bei ihnen lediglich dank dem Wissen um die Existenz der «Sunestube» geschaffen wird. Bei der zweiten Evaluationsfragestellung, inwiefern der Nutzen mit den Zielen der «Sunestube» übereinstimmt, wird der Nutzen der Gäste mit den vorhandenen Wirkungszielen der «Sunestube» verglichen.

5 BEGRIFFSDEFINITIONEN

In diesem Kapitel werden die für diese Arbeit relevanten Begrifflichkeiten vorgestellt. Für die Beantwortung der Evaluationsfragestellungen ist der Begriff *Nutzen* von zentraler Bedeutung. Dieser erhält in Unterkapitel 5.1 vertiefte Beachtung. Die bei der Nutzer:innenforschung im Zentrum stehenden Personen sind die *Nutzer:innen* oder die *Gäste*, wie sie von der «Sunestube» ebenfalls genannt werden. Diese werden in Unterkapitel 5.2 genauer definiert. Bei der «Sunestube» handelt es sich um ein *Gassencafé*. Was darunter zu verstehen ist, wird im Unterkapitel 5.3 kurz beschrieben. Die Begriffe *Grundbedürfnisse*, *soziale Kompetenzen* und *soziale Integration* kommen in den Wirkungszielen der «Sunestube» vor. Auf diese wird in den Unterkapiteln 5.4 bis 5.6 eingegangen.

5.1 NUTZEN

Oelerich und Schaarschuch (2005a) haben untersucht, worin der Nutzen der Sozialen Arbeit aus Perspektive der Nutzer:innen besteht. Ihren Auswertungen zu Folge lässt sich der Begriff *Nutzen* in drei Dimensionen teilen (Oelerich & Schaarschuch, 2005a, S. 83–92). Diese Dimensionen sind in Abbildung 2 aufgeführt.

Nutzendimensionen

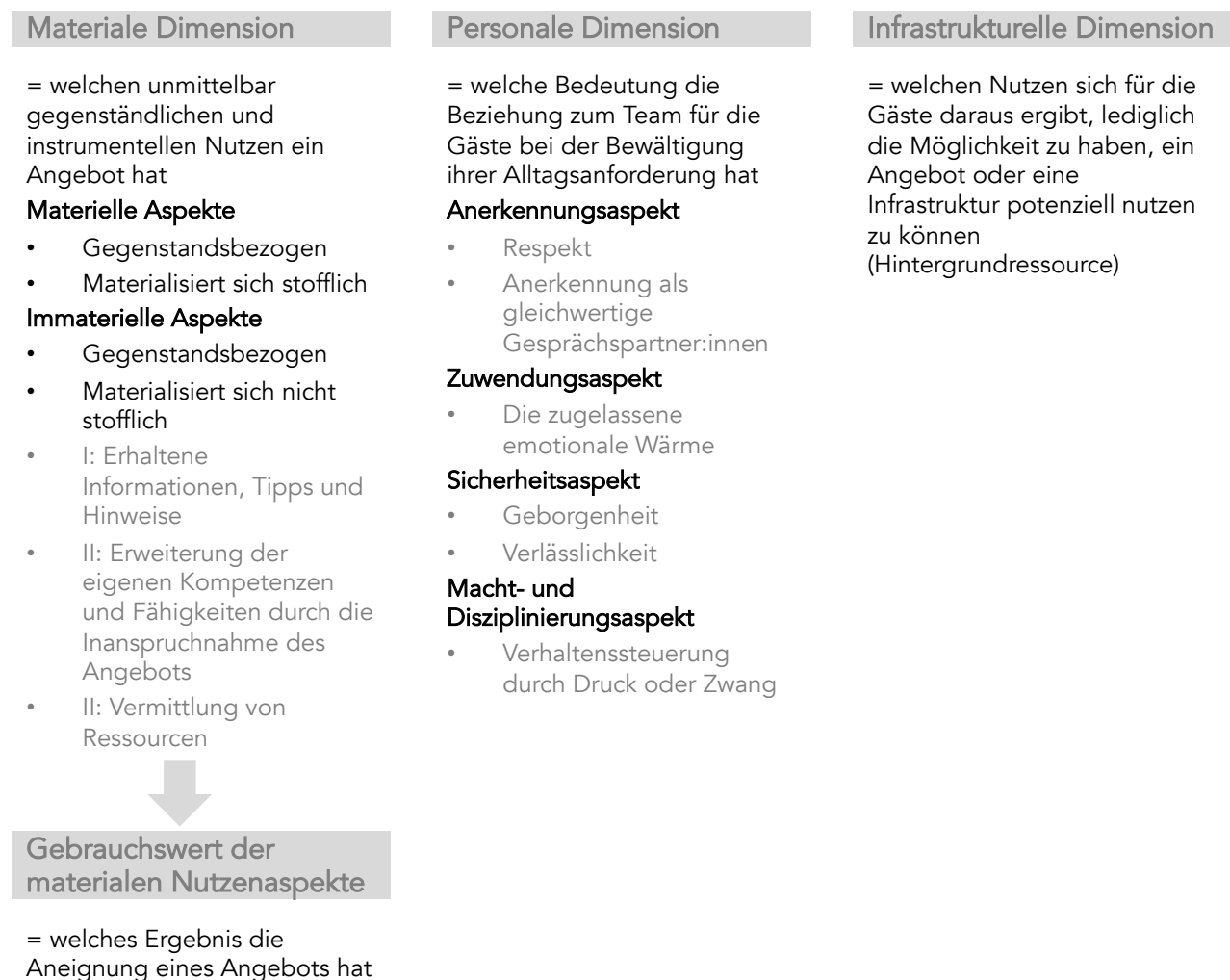


Abbildung 2. Nutzendimensionen

Quelle: Eigene Darstellung nach Oelerich & Schaarschuch (2005a, S. 83–92)

Erstens gibt es die *materiale Dimension des Nutzens* (Oelerich & Schaarschuch, 2005a, S. 84–87). Diese Dimension umfasst Aspekte, die für die Nutzer:innen hinsichtlich der Erledigung alltäglicher Aufgaben einen Nutzen darstellen. Dazu zählen *materielle Aspekte* wie beispielsweise Unterstützungen in Form von Geld oder Wohnraum. Ebenfalls Bestandteil dieser Dimension sind *immaterielle Aspekte* wie Tipps und Hinweise, etwa für den Umgang mit Behörden, oder die Ausbildung von Fähigkeiten und Fertigkeiten. Das Ergebnis der Aneignung eines Angebots wird als Gebrauchswert bezeichnet. So können beispielsweise die von Oelerich und Schaarschuch (2005a) befragten Jugendlichen in der Wohnhilfe dank den Hinweisen der Betreuungspersonen ihre Alltagsangelegenheiten besser regeln. Die Hinweise stellen dabei einen immateriellen Nutzen dar und die verbesserte Regelung von Alltagsangelegenheiten beschreibt den Gebrauchswert.

Die zweite Dimension ist die *personale Dimension des Nutzens* (Oelerich & Schaarschuch, 2005a, S. 88–90). Diese Dimension bezieht sich auf die Beziehung zwischen den Professionellen und den Nutzer:innen. Es geht darum, welche Bedeutung die Qualität dieser Beziehung für die Bewältigung der Lebensaufgaben der Nutzer:innen hat. Dazugehörige Elemente sind der Anerkennungs-, der Zuwendungs-, der Sicherheits- sowie der Disziplinierungsaspekt.

Die *infrastrukturelle Dimension des Nutzens* lässt sich als dritte Dimension aufzählen (Oelerich & Schaarschuch, 2005a, S. 90–92). Bei dieser Dimension verschafft bereits das Wissen um die Möglichkeit, ein Angebot oder Elemente dieses Angebots nutzen zu können, einen Nutzen. Diese Dimension ist der materiellen Dimension ähnlich, jedoch entsteht ein Nutzen nicht erst, wenn ein Angebot in Anspruch genommen wird. Viel eher hat die Person bereits dadurch einen Nutzen, weil sie weiss, dass sie eine Infrastruktur oder ein Angebot potenziell nutzen könnte. Es stellt somit eine Hintergrundressource dar.

Obwohl nicht deckungsgleich, lässt sich der *Nutzen* in Verbindung mit der *Wirkung* oder der *Veränderung* einer Person sehen. Insbesondere der materiale Nutzen und dessen Gebrauchswert ist einer Wirkung ähnlich. So zeigten Oelerich und Schaarschuch (2005a, S. 85) in einem Beispiel auf, dass jemand dank der ihr zur Verfügung gestellten Wohnung eine positive Veränderung in ihrem unmittelbaren Umfeld wahrgenommen habe. Zudem ähnelt die personale Dimension des Nutzens den Wirkfaktoren³, die eine positive Veränderung bei einem Individuum unterstützen oder verhindern. Beispielsweise konnte sich eine andere Person dank der lobenden Worte einer Betreuerin emotional stabilisieren und es half ihr auch, die alltäglichen Anforderungen, die an sie gestellt werden, zu meistern (Oelerich & Schaarschuch, 2005a, S. 89).

5.2 GÄSTE UND NUTZER:INNEN

Es gibt einen fachlichen Diskurs darüber, welche Bezeichnungen für die Adressat:innen der Sozialen Arbeit angemessen sind. Dies deshalb, weil diese Bezeichnungen Ausdruck davon sind, wie die Adressat:innen im Sozialsystem wahrgenommen und positioniert werden (Graßhoff, 2015, S. 21–33). So sei im Klient:innenbegriff ein starkes Abhängigkeitsverhältnis zu den Auftraggeber:innen verankert (Graßhoff, 2015, S. 26–27). In der «Sunestube» werden die Personen, die das Gassencafé besuchen, als *Klient:innen* oder als *Gäste* bezeichnet. In der «Sunestube» scheint dieses Abhängigkeitsverhältnis, das durch den Begriff *Klient:innen* transportiert wird, durch den Begriff *Gäste* wieder ausgeglichen zu werden. Ein *Gast* ist eine «zur Bewirtung oder vorübergehenden Beherbergung

³ Beispielsweise identifizierte Eppler (2011) solche Wirkfaktoren mit einer qualitativen Längsschnittstudie. Aus den Erzählungen der Interviewpartner:innen rekonstruierte sie jene Faktoren, die einen erfolgreichen Drogenausstieg ermöglichen, erleichtern oder verhindern.

eingeladene oder aufgenommene Person» (DWDS, 2022). Eine weitere Bezeichnung für die Adressat:innen Sozialer Arbeit ist der Begriff der *Nutzer:innen*. Durch diesen Begriff wird vermehrt auf die Prozesse des Nutzens und den Gebrauch von Gütern und Dienstleistungen fokussiert (Graßhoff, 2015, S. 27–28). Da der Fokus dieser Evaluation auf dem Nutzen der «Sunestube» für die *Gäste* liegt, wird nebst der Bezeichnung *Gäste* analog auch von *Nutzer:innen* der «Sunestube» gesprochen. Auf den Begriff *Klient:innen* wird im folgenden Verlauf aufgrund der inhaltlichen Zuschreibung von Passivität und Abhängigkeit dieser Personen verzichtet.

5.3 GASSENCAFÉ

Gemäss Duden ist eine *Gassenküche* eine «Einrichtung, in der Essen an Bedürftige abgegeben wird» (Duden, 2022). Es gibt weltweit unterschiedliche Ausgestaltungen von Gassenküchen wie einfache Essensabgaben auf der Strasse oder solche, die durch eine angenehme Atmosphäre auch den Ansprüchen der Besuchenden nach sozialer Eingebundenheit nachkommen (Mulquin et al., 2000). Menschen besuchen eine Gassenküche nicht ausschliesslich, weil sie hungrig sind, sondern auch für den sozialen Austausch (Abraham, 2018). Gleichzeitig gibt es solche Personen, die sich von den anderen Gästen distanzieren, weil sie sich beispielsweise lediglich in einer temporären Abhängigkeit von existenzunterstützenden Angeboten sehen (Nichols, 2020). Viele der Nutzer:innen von Tafeln in Deutschland zeichneten sich zudem durch eine resignative Grundhaltung aus, die sich in einem Verlust der Hoffnung auf eine Verbesserung ihrer Lebenslage ausdrückt (Selke & Maar, 2011, S. 64–67). Das *Gassencafé* «Sunestube» ist einer Gassenküche ähnlich, da ebenfalls kostenlose Mahlzeiten angeboten werden. Zusätzlich bietet das Café einen Aufenthaltsraum und unterschiedlichen Aktivitäten an, wie beispielsweise gemeinsames Musizieren oder Basteln, die ein soziales Miteinander unterstützen. Auch im Konzept der «Sunestube» wird es als *milieugerechter* Treffpunkt mit der Möglichkeit von Beratungsangeboten und Gesprächsmöglichkeiten beschrieben (Sozialwerk Pfarrer Sieber, 2017, S. 7–8).

5.4 GRUNDBEDÜRFNISSE

Bei den *Grundbedürfnissen* handelt es sich um «Bedürfnisse, die befriedigt werden müssen, damit der Mensch sein Überleben sichern kann. Dazu zählen z. B. Ernährung, Unterkunft und Bekleidung, aber auch lebenswichtige Dienstleistungen wie Trinkwasser, sanitäre Einrichtungen, Transportmittel, Gesundheits- und Bildungseinrichtungen» (bpb, 2022). Maslow (1978) erstellte hinsichtlich der unterschiedlichen *Grundbedürfnisse* eines Menschen eine Bedürfnispyramide⁴. In dieser unterscheidet er verschiedene Bedürfnisformen (Maslow, 1978, S. 47–59; Myers et al., 2008, S. 441): Die physiologischen Bedürfnisse, das Bedürfnis nach Sicherheit, das soziale Bedürfnis, das Bedürfnis nach Wertschätzung sowie das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung. Diese Bedürfnisse sind mit den entsprechenden Definitionen in Tabelle 2 aufgeführt.

⁴ Die Bedürfnispyramide wurde öfters kritisiert, weil beispielsweise die Rangfolge nicht universell sei (Myers et al., 2008, S. 422). Bei dieser Arbeit wird jedoch nicht auf die Kritik an der Maslowschen Pyramide eingegangen, weil weder ein Universalitätsanspruch erhoben noch eine Hierarchie vorausgesetzt wird. Viel eher ist für diese Arbeit die Definition der einzelnen Bedürfnisarten relevant.

Tabelle 2. Bedürfnisse nach Maslow

Grundbedürfnisse	Definition
Physiologische Bedürfnisse	Hunger und Durst, Sauberkeit, Wärme
Sicherheitsbedürfnis	Sicherheit, Stabilität, Geborgenheit, Schutz, Angstfreiheit, Bedürfnis nach Struktur, Ordnung, Gesetz, Grenzen
Soziale Bedürfnisse (Bedürfnis nach Liebe und Zugehörigkeit)	Kontakt, Intimität, Zugehörigkeit, liebevolle Beziehungen mit den Menschen, Platz in der Gruppe oder Familie
Wertschätzungsbedürfnis	Selbstachtung: Stärke, Leistung, Bewältigung und Kompetenz, Vertrauen, Unabhängigkeit und Freiheit. Achtung seitens Anderer: guter Ruf, Status, Anerkennung, Aufmerksamkeit, Würde oder Wertschätzung.
Selbstverwirklichungsbedürfnis	Leben entsprechend dem eigenen Potential

Quelle: Eigene Darstellung nach Maslow (1978, S. 47–59)

5.5 SOZIALE KOMPETENZEN

Im Dorsch Lexikon der Psychologie (Runde, 2022) werden *Soziale Kompetenzen* als ein Bündel von Fähigkeiten beschrieben, durch das eine Person befähigt ist, in Kommunikations- und Interaktionssituationen entsprechend den Bedürfnissen der Beteiligten zu handeln. Dieses Bündel setzt sich «aus relativ konsistenten Personenvariablen sowie Mechanismen der Tätigkeitsregulation zusammen» und «beinhaltet kognitive Konzepte über die eigene Person und Situation sowie Affekte motivationaler Bestrebungen und interpersonale Fertigkeiten» (Runde, 2022). Buhrmeister und sein Team (1988) entwickelten einen Fragebogen, der das Konstrukt *Soziale Kompetenz* mittels 40 Fragen adäquat erfasste. Die Fragen erhoben die *Soziale Kompetenz* oder *Interpersonale Kompetenz* anhand fünf Dimensionen: Initialisierung von Interaktionen und Beziehungen, Behauptung persönlicher Rechte und Fähigkeit, andere zu kritisieren, Preisgabe persönlicher Information, emotionale Unterstützung anderer Personen und effektive Handhabung interpersonaler Konflikte.

5.6 SOZIALE INTEGRATION

Im Konzept der «Sunestube» wird *soziale Integration* mit der *Führung eines eigenständigen und integrierten Lebens* genauer ausgeführt. Sowohl der Begriff *eigenständig* als auch der Begriff *integriert* braucht eine genauere Definition. *Integriert* liesse sich beispielsweise durch die Definition des Dorsch Lexikon der Psychologie genauer umschreiben, in dem *soziale Integration als* «die elementare psychologische Tatsache» bezeichnet wird, «dass die Menschen in der Interaktion eine partielle Gleichartigkeit (Homogenisierung) erleben» (Caspar, 2022). Dabei wären beispielsweise «[...] die Prozesse, durch die der Einzelne sich an Standards der Gruppe anpasst und durch die er sich harmonisch einfügt [...]» (Caspar, 2022) spezifische Formen der sozialen Integration. Holland und Grünh (2018) greifen bei ihrer Definition der *sozialen Integration* auf vier Dimensionen zurück: Die emotionale Unterstützung und die instrumentelle Unterstützung, die eine Person erfährt, die soziale Zufriedenheit einer Person und ihre soziale Partizipation.

6 METHODISCHES VORGEHEN

In diesem Kapitel wird die methodische Vorgehensweise vorgestellt, begründet und kritisch reflektiert. Dazu wird in Unterkapitel 6.1. das Forschungsdesign vorgestellt. Auf die Fragebogenkonstruktion wird in Unterkapitel 6.2 eingegangen und die Auswahl der Befragten wird in Unterkapitel 6.3 beschrieben. Darauf folgen in Unterkapitel 6.4 Informationen zur Interviewdurchführung. Unterkapitel 6.5 befasst sich mit der Transkriptions- und Analyseverfahren der Leitfrageninterviews und Gegenstand des Unterkapitels 6.6 ist die Auswertungsmethode des standardisierten Fragebogens. In Unterkapitel 6.7 werden abschliessend die berücksichtigten Qualitätsstandards, Gütekriterien und forschungsethischen Aspekte dargelegt.

6.1 FORSCHUNGSDESIGN

Je nach Erkenntnisinteresse und Verwendungszweck einer Evaluation sollte die passende Methode gewählt werden und entsprechend quantitative oder qualitative Ansätze übernommen werden. Bewyl und seine Mitautor:innen (2017) nehmen bezüglich möglicher Evaluationszwecke eine ähnliche Unterscheidung wie die Zewo (2013) vor: Die beiden Zwecke *Rechenschaftslegung* und *Entscheidungsfindung* (Bewyl et al. 2017, S. 13–17) entsprechen jenem des *Legitimierens* respektive des *Lenkens* (Stiftung Zewo, 2013). Sollte ein Angebot vor Geldgebenden legitimiert werden, werden oftmals die Effektivität und entsprechend ein Kosten-Nutzen-Vergleich mit einem quasiexperimentellen Design und quantitativen Daten erwartet. Sollen die Resultate dazu dienen, strategische Entscheide zu treffen, beispielsweise mit der Frage nach der Passgenauigkeit von Angebot und strategischer Ziele, können sowohl qualitative als auch quantitative Datenerhebungen zielführend sein. Drei weitere Evaluationszwecke, der *Erkenntnisgewinn*, das *Wissensmanagement* und die *Verbesserung* (Bewyl et al., 2017, S. 13–17) stehen in Verbindung mit dem *Lernen* (Stiftung Zewo, 2013). Für dies braucht es oftmals vertiefte Informationen über Prozesse und ihre Wirkungsweisen. Solche Informationen werden vornehmlich durch qualitative Ansätze gewonnen. Ein qualitatives Vorgehen ist somit auch bei der vorliegenden Evaluation mit den Evaluationszwecken *Erkenntnisgewinn* und *Verbesserung* und entsprechend formulierten Fragestellungen angemessen.

Die Methoden für die Beantwortung der jeweiligen Fragestellungen sind in Tabelle 3 aufgeführt.

Tabelle 3. Fragestellungen und Methoden

Fragestellungen	Methode
1. Welchen Nutzen hat das Gassencafé «Sunestube» für die Nutzer:innen/Gäste? Welche Elemente sind nutzenfördernd und welche sind nutzenlimitierend?	Leitfadeninterviews mit Gästen
2. Inwiefern stimmt der Nutzen mit den Wirkungszielen der «Sunestube» überein und wo bestehen Abweichungen?	Standardisierten Fragebogen mit Selbsteinschätzung der Gäste zur Erreichung der Wirkungsziele der «Sunestube» Abgleich der Erkenntnisse aus den Leitfadeninterviews mit dem Wirkungsmodell
3. Wie kann der Nutzen beibehalten oder verbessert werden?	Leitfadeninterviews mit Gästen

Quelle: Eigene Darstellung

Da sich die Nutzer:innenforschung für die Perspektive der Nutzer:innen interessiert, sollten auch diese befragt werden (Oelerich & Schaarschuch, 2005b, S. 19). Dieser subjektiven Sichtweise der Interviewpartner:innen ist zudem eine eigenständige Relevanz zuzuschreiben, denn gemäss dem Thomas-Theorem objektivieren Personen ihre subjektive Sichtweise und dadurch erhält diese Sichtweise für sie einen objektiven und handlungsleitenden Charakter (Selke & Maar, 2011, S. 64). So lässt sich ausschliesslich aus Perspektive der Nutzer:innen über Erfolg oder Misserfolg von sozialarbeiterischen Angeboten entscheiden (Selke & Maar, 2011, S. 19). Für die Beantwortung der Fragestellungen werden deshalb primär die Gäste der «Sunestube» befragt und so stehen ihre Perspektiven im Fokus der Evaluation.

Damit die subjektive Perspektive der Nutzer:innen rekonstruiert werden kann, sollte eine Befragung entweder möglichst offen oder teilstrukturiert erfolgen (Oelerich & Schaarschuch, 2005b, S. 20). Weil eine quantitative Befragung kein situatives Eingehen auf die Antworten der Interviewpartner:innen oder keine Fragen nach Verbesserungsvorschlägen ermöglicht, ist eine rein quantitative oder geschlossene Befragung für die Beantwortung der Evaluationsfragestellungen nicht zielführend.

Die Evaluationsfragestellungen sind zudem jenen Fragestellungen von Oelerich und Schaarschuch (2005a, S. 81–82) nach dem Nutzen der Sozialen Arbeit ähnlich. Sie beantworteten diese mittels Leitfadeninterviews. Analog wird auch für die vorliegende Evaluation aufgrund des eher offenen und explorativen Forschungsinteresses für die Beantwortung der ersten und dritten Evaluationsfragestellung auf Leitfadeninterviews zurückgegriffen. Das Leitfadeninterview eignet sich zudem, weil alle interessierenden Aspekte und Themen angesprochen werden können und gleichzeitig eine gewisse Vergleichbarkeit der Antworten möglich ist (Diekmann, 2009, S. 536–540).

Alternativen zum Leitfadeninterview wären narrative oder problemzentrierte Interviews gewesen (Diekmann, 2009, S. 540–543). Ersteres wurde jedoch nicht gewählt, weil die interviewten Personen vermutlich schon über viel Therapieerfahrung verfügen, was den Erzählstrang beeinflusst hätte. Die bereits vorstrukturierten Evaluationsfragestellungen machten zudem eine stärkere Strukturierung der Interviews nötig. Ein problemzentriertes Interview eignete sich ebenfalls nicht, weil nicht die Erforschung von biographischen und individuellen Erlebnissen und deren Kenntnis für die Beantwortung der Fragestellungen zentral waren.

Für die Beantwortung der zweiten Fragestellung werden die Resultate aus den Leitfadeninterviews mit den vorhandenen Wirkungszielen der «Sunestube» verglichen. Zusätzlich werden die Interviews mit den geschlossenen Fragen über die Erreichung der Wirkungsziele ergänzt. Dadurch können mit spezifischen Fragen zusätzlich vergleichbare Antworten generiert werden.

6.2 FRAGEBOGENKONSTRUKTION

Die Fragen wurden in möglichst einfacher Sprache verfasst, sodass die Frage sofort verstanden und dadurch ein Erzählfluss angeregt werden konnte (Gläser & Laudel, 2009, S. 145). Der finale Fragebogen ist in Anhang A zu finden und besteht aus vier Blöcken:

1. Fragen zur Nutzung und Nutzungsdauer
2. Fragen zur Einschätzung des Nutzens
3. Fragen zur Optimierung
4. Standardisierter Fragekatalog zur Selbsteinschätzung der Gäste zur Erreichung der Wirkungsziele der «Sunestube»

Die ersten drei Frageblöcke beinhalteten offene Fragen und es wurden keine Antwortkategorien vorgegeben. Dies ermöglichte es den Interviewpartner:innen frei zu antworten und das für sie Relevante

zu erwähnen. Der erste Frageteil beinhaltete Anwärmsfragen zu Besuchsdauer und Besuchsfrequenz, die einfach zu beantworten sind und eine positive Grundstimmung verschaffen sollten (Gläser & Laudel, 2009, S. 147–148). Der zweite Frageblock enthielt Fragen in Bezug auf die drei Dimensionen des Nutzens von Oelerich und Schaarschuch (2005a). Der dritte Teil umfasste Fragen danach, was an der «Sunestube» beibehalten werden sollte und Fragen über Verbesserungsmöglichkeiten. Der vierte Frageblock bestand aus standardisierten Fragen. Diese hatten zum Ziel, einen spezifischeren Vergleich mit den bestehenden drei Wirkungszielen aus dem Konzept der «Sunestube» herzustellen. Die folgenden drei Hypothesen mit den entsprechenden abhängigen Variablen (AV) und unabhängigen Variablen (UV) wurden durch den vierten Frageblock geprüft:

1. Durch die Möglichkeit der Verpflegung und Zugang zu Kleidung (= UV) sind die Grundbedürfnisse der Gäste gedeckt (= AV)
2. Aufgrund der Teilnahme an Angeboten sozialer Teilhabe (= UV) werden die Sozialkompetenzen der Gäste gestärkt (= AV)
3. Mittels psychosozialer Beratung und Begleitung (= UV) sind die Gäste befähigt ein eigenständiges, integriertes Leben zu führen (= AV)

Die unabhängigen Variablen waren die in Anspruch genommenen Angebote der «Sunestube». Bei den abhängigen Variablen handelt es sich um die *Grundbedürfnisse*, die *Sozialkompetenzen* und die *soziale Integration*. Operationalisiert wurde die abhängige Variable mit der Teilnahme der Gäste an den spezifischen Angeboten. Die Operationalisierung der unabhängigen Variable *Grundbedürfnisse* beinhaltete das *satt sein* und die *adäquate Kleidung*. Dies wurde mit den beiden Fragen, ob die Gäste dank der «Sunestube» satt seien und ob sie dank der «Sunestube» dem Wetter angepasste Kleidung hätten, wenn sie diese brauchten, abgefragt. Für die Einschätzung der *Sozialkompetenzen* wurde auf die 15-Item Skala von Coroiu und Team (2015, S. 279) zurückgegriffen. Sie reduzierten den von Buhrmeister und seinem Team (1988) entwickelten Fragebogen von 40 Fragen auf 15 Fragen. Die bei dieser Skala vorgegebenen 15 Fragen wurden bei dieser Evaluation auf fünf Fragen, einer Frage pro Dimension, reduziert. Damit die Gäste zu ihrer Einschätzung über ihre *soziale Integration* befragt werden konnten, wurden die Items zur sozialen Integration von Holland und Grünh (2018) übernommen. Die zwölf Fragen, die dieses Konstrukt erheben, wurden auf drei Fragen, je eine Frage pro Dimension, reduziert.

Dieser vierte Block des Fragebogens wurde nicht strikt nach Vorgaben einer quantitativen Fragebogenkonstruktion gestaltet. So fand beispielsweise eine Reduktion der vorhandenen Items auch aus pragmatischen Gründen statt, damit der Fragebogen nicht ausuferte und von den Interviewpartner:innen keine übermässige Aufmerksamkeitsspanne abverlangte. Diese Reduktion erfolgte mit einer Auswahl der Items, die gemäss der Autorin dem Kontext der «Sunestube» und den Gästen am besten entsprachen.

Bevor die Interviews durchgeführt wurden, erfolgte eine erste Rückmeldung zum Leitfaden durch einen Freund der Autorin. Der Leitfaden wurde zudem mit einer Person der SWS-Notschlafstelle «Pfuusbus» (Sozialwerk Pfarrer Sieber, 2023c), die auch regelmässig Gast in der «Sunestube» ist, getestet. So wurde ersichtlich, inwiefern die Fragen zu den gewünschten Antworten führten, welche Fragen redundant sind und ob die Fragen verständlich formuliert sind. Der Fragebogen wurde daraufhin angepasst. Die letzte Rückmeldung erfolgte durch die Leiterin der «Sunestube».

Der Frageblock zur Erreichung der Wirkungsziele mit den geschlossenen Fragen wurde erst nachträglich nach sechs durchgeführten Interviews eingeführt. Dies erfolgte unter anderem deshalb, weil die Autorin diese Fragen gegensätzlich zu den individuellen Erzählungen empfand und sie einen

Bruch zu den individuellen Erzählungen darstellten. Nach Rücksprache mit der Leiterin der «Sunestube» wurden sie aber nachträglich dennoch in den Interviewverlauf aufgenommen. Die bereits interviewten Personen wurden im Nachhinein gebeten, diese Fragen ebenfalls noch zu beantworten. Dazu wurde der Fragebogen gemeinsam mit der Person durchgegangen und die Antworten schriftlich festgehalten. Dabei führte unterstützend auch eine Person aus dem Team diese Nachbefragung durch. Eine Person konnte nicht mehr befragt werden, weil sie sich zu diesem Zeitpunkt im Ausland aufhielt. Da bei diesem Frageblock im Vorfeld kein Testlauf durchgeführt wurde, wurde im späteren Verlauf offensichtlich, dass die Fragen teils unscharf formuliert waren und sie vereinzelt zu viel Interpretationsspielraum enthielten. Ebenfalls hatten einige Gesprächspartner:innen Mühe, diese Veränderungen isoliert auf ihre Besuche in der «Sunestube» zurückzuführen.

6.3 AUSWAHL DER BEFRAGTEN

Die Fallauswahl orientierte sich am qualitativen Stichprobenplan, der auf die Heterogenität einer Stichprobe ausgerichtet ist (Döring & Bortz, 2016, S. 303–305; Schreier, 2010, S. 246). Dadurch soll eine spezifische Variabilität im konkreten Nutzen der «Sunestube» erfasst werden.

Die beiden Auswahlkriterien für eine heterogene Zusammenstellung der Befragten sind in Tabelle 4 ersichtlich. Diese sind erstens die Nutzungsstrategien der Gäste und zweitens ihre Besuchsdauer. Pro Kategorie wurden zwei Interviewpartner:innen befragt. Insgesamt handelte es sich somit um zwölf Interviews. Wie in der internen Erhebung der Gäste vom Oktober 2021 ersichtlich wurde, besuchen durchschnittlich 160 Personen mindestens zweimal in der Woche die «Sunestube». Die Auswahl der Interviewpartner:innen beschränkte sich auf diese Gäste.

Tabelle 4. Qualitativer Stichprobenplan

	Seit weniger als einem Jahr in «Sunestube»	Seit mehr als einem Jahr in «Sunestube»	Summe
Konsum von Mahlzeiten	2 Interviews	2 Interviews	4 Interviews
Inanspruchnahme Angebote „Sozialer Teilhabe“	2 Interviews	2 Interviews	4 Interviews
Inanspruchnahme psychosozialer Beratung	2 Interviews	2 Interviews	4 Interviews
Summe	6 Interviews	6 Interviews	12 Interviews

Anmerkung: Das Auswahlkriterium von mehr oder weniger als einem Jahr Gast in der «Sunestube» wurde im Verlaufe der Interviewdurchführung auf zwei Jahre erhöht.

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Döring & Bortz (2016, S. 305)

Zu den Nutzungsstrategien zählen jene, die Oelerich und Schaarschuch (2013) herausgearbeitet hatten. Zu diesen gehören ihnen zufolge Strategien der Vermeidung und Strategien der Kooperation (Oelerich & Schaarschuch, 2013, S. 93–94). Zwar ist ein Besuch der «Sunestube» und auch die Inanspruchnahme der verschiedenen Aktivitäten freiwillig, sie ähnelt jedoch derjenigen der Kooperation. So wird eine Unterscheidung für den Besuch (= Kooperation) respektive den Nicht-Besuch (= Vermeidung) der einzelnen Aktivitäten der «Sunestube» vorgenommen. Als konkrete drei Aktivitäten wurden für diese Arbeit der «Konsum von Mahlzeiten», die «Inanspruchnahme psychosozialer Beratung» sowie die «Teilnahme an Angeboten sozialer Teilhabe» gewählt. Die Auswahl kann zu Überschneidungen führen, weil angenommen werden kann, dass eine Person, die eine psychosoziale Beratung der «Sunestube» in Anspruch nimmt, ebenfalls zum Essen kommt. So stellt die Auswahl

der Aktivitäten zusätzlich eine Abstufung dar. Diese reicht von einer niederschweligen Nutzung, bei der nur Essen oder Getränke konsumiert wird und entsprechend keine grossen Hürden überwunden werden müssen, bis zu einer hochschweligen Nutzung, bei der weitere Angebote in Anspruch genommen werden, die ein erhöhtes Vertrauen ins Team voraussetzt. So könnten beispielsweise die Gesprächsaufnahme mit dem Team und das in Anspruch nehmen einer Beratung eine höhere Hürde darstellen.

Zwar kann durch diese Auswahl kein Wissen darüber generiert werden, was die Gründe sind, weshalb eine Person die «Sunestube» nicht mehr besucht. Dies wäre zur Beantwortung der Evaluationsfragestellung wichtig, denn es könnte auf einen potenziellen Nicht-Nutzen der «Sunestube» hindeuten. Wie die Leiterin der «Sunestube» jedoch meinte, kommen viele Personen nicht mehr in die «Sunestube», ohne dass das Team weiss, was mit ihnen geschehen ist. So wird auf eine Befragung von ehemaligen Gästen im Rahmen dieser Evaluation verzichtet

Das zweite Unterscheidungsmerkmal ist die bisherige Nutzungsdauer der «Sunestube». Es kann angenommen werden, dass die «Sunestube» für eine Person, die schon länger Gast ist, einen anderen Nutzen darstellt als für eine Person, die die «Sunestube» zum ersten Mal besucht und sich vermutlich erst seit kurzer Zeit in einer Notlage befindet.

Damit die gewünschte Zusammensetzung der Befragten erreicht werden konnte, standen zwei Mitglieder des «Sunestube»-Teams zur Rekrutierung geeigneter Personen während des laufenden Betriebs zur Verfügung. Für die Suche nach geeigneten Interviewpartner:innen war die Autorin sowohl an Vormittagen als auch an Nachmittagen in der «Sunestube» anwesend. Dies war der Tatsache geschuldet, dass sich zu unterschiedlichen Zeiten auch unterschiedliche Personen in der «Sunestube» aufhalten. Die Interviews wurden an neun Halbtagen geführt und an zusätzlichen sechs anwesenden Halbtagen hat sich kein Interview ergeben.

Bei der finalen Auswahl ist aus unterschiedlichen Gründen mit einer leichten Verzerrung zu rechnen. So wurden die Gäste beispielsweise teils durch das Team ausgewählt und zur Teilnahme an einem Interview motiviert. Dabei ist es möglich, dass unbewusst Personen ausgewählt wurden, zu denen das Team einen guten Draht hat und die entsprechend positiv der «Sunestube» gegenüber eingestellt sind. Diese Verzerrung ist vermutlich jedoch nicht ganz so hoch, weil Personen angesprochen wurden, die bei der Anwesenheit der Interviewerin zufälligerweise auch anwesend waren.

Wie erwartet wurde, war eine Zuordnung der Interviewpartner:innen zu ausschliesslich einer der drei Kategorien *Konsum von Mahlzeiten*, *Inanspruchnahme Angebote Sozialer Teilhabe* sowie *Inanspruchnahme psychosozialer Beratung* meist nicht möglich. So kamen alle Personen wegen der Verpflegung in die «Sunestube». Oft partizipierte eine Person nicht nur an den Angeboten zur sozialen Teilhabe, sondern nahm zugleich auch psychosoziale Beratung in Anspruch. Umgekehrt war dies aber nicht immer der Fall. Wenn beispielsweise eine Person die «Sunestube» auch wegen der psychosozialen Beratung besuchte, war diese nicht zwingend ebenfalls an den Angeboten sozialer Teilhabe interessiert. Zudem kam es bei der Auswahl von zwei Interviewpartner:innen auch zu einer unterschiedlichen Einschätzung zwischen dem Team und den interviewten Personen darüber, welche Angebote der «Sunestube» von diesen Gästen in Anspruch genommen werden. So meinten etwa die beiden Gäste, dass sie keine psychosozialen Beratungen in Anspruch nähmen. Gleichzeitig waren die Teammitglieder überzeugt, dass diese durchaus auch von Beratungen Gebrauch machen. Die beiden wurden dennoch in der Kategorie «Psychosoziale Beratung» belassen. Bei der Interpretation der Resultate wurde dies entsprechend berücksichtigt.

Es war einfach, spontan interessierte Interviewpartner:innen zu finden, die schon länger als ein Jahr in der Sunestube sind. Die Suche nach Gästen, die erst kürzlich die «Sunestube» zum ersten Mal besuchten, gestaltete sich schwieriger. Denn zum Zeitpunkt als die Hälfte der insgesamt 12 Interviews geführt wurden, waren fünf von diesen sechs Personen bereits über ein Jahr zu Gast in der «Sunestube». Deshalb wurde das Kriterium, dass die Personen entweder weniger oder mehr als ein Jahr die «Sunestube» besuchen, auf zwei Jahre erhöht. Zudem besuchten zwei Personen, die bei «weniger als zwei Jahre in der Sunestube» eingeordnet wurden, einige Jahre vorher bereits die «Sunestube», wobei sie dann aber für längere Zeit nicht mehr anwesend waren.

Als eine weitere fehlende Perspektive ist jene von fremdsprachigen Gästen zu nennen. Zwar wurden zwei der zwölf Interviews auf Englisch geführt, weil die beiden Interviewpartner:innen über zu geringe Deutschkenntnisse verfügten. Es besuchen aber auch viele Personen die «Sunestube», die sowohl über sehr geringe Deutsch- als auch Englischkenntnisse verfügen. Wie bereits bei den beiden englischsprachigen Interviews ersichtlich wurde, wäre der dafür notwendige Übersetzungs- und Transkriptionsaufwand für den Rahmen dieser Arbeit zu aufwändig gewesen.

Aufgrund des explorativen Forschungsdesigns wird in dieser Arbeit keinen Anspruch auf Repräsentativität der Ergebnisse⁵ erhoben. Die Fallzahl wäre dafür zu klein und deren Auswahl erfolgte nicht nach dem Zufallsprinzip (Döring & Bortz, 2016, S. 297–298). Viel eher sollte durch die gezielte Auswahl von wenigen Fällen die Bandbreite der Nutzen der Gäste möglichst erschöpfend dargestellt werden (Döring & Bortz, 2016, S. 302).

6.4 DURCHFÜHRUNG DER INTERVIEWS

Die Interviews wurden im Zeitraum vom 25.03.2022 bis zum 10.05.2022 an unterschiedlichen Orten, wie der «Sunestube» selbst oder in deren Büroräumlichkeiten, draussen in Parks oder in einer Bar der Langstrasse, durchgeführt. Die Interviewpartner:innen wurden im Vorfeld an das Interview über das Ziel der Evaluation informiert. Dabei wurde ihnen Vertraulichkeit und Anonymität garantiert. Ebenfalls wurde ihr schriftliches Einverständnis für das Interview eingeholt. Die Vorlage dazu befindet sich in Anhang B. Da sich die «Sunestube» für den Erhalt der transkribierten Interviews interessierte, wurden die Personen gefragt, ob das Gespräch in schriftlicher Form weitergeben werden darf. Dabei wurden sie explizit darauf hingewiesen, dass sie aufgrund der Gesprächsinhalte und der Redeweise allenfalls identifiziert werden könnten. Elf von zwölf Personen stimmten dieser Weitergabe zu.

Im Anschluss an die einzelnen Interviews wurde jeweils ein Postskript mit Informationen über den Interviewverlauf und die Interviewsituation verfasst. Die Vorlage des Postskripts ist in Anhang C zu finden. Dadurch konnte der Gesprächsverlauf nochmals reflektiert und wo nötig Anpassungen vorgenommen werden.

Die Wahrscheinlichkeit, dass bei der Interviewführung das Problem der *sozialen Erwünschtheit* (Esser, 1986, S. 5–6) bestand, ist ziemlich hoch. So könnte es sein, dass die Interviewpartner:innen negative Nutzenaspekte eher nicht angesprochen haben, weil sie eine künftige Ablehnung durch Teammitglieder befürchteten. So war einigen der Interviewpartner:innen teilweise nicht ganz klar, dass die Interviewerin nicht Teil des Teams war. Auch wurde von einem Interviewpartner im Vorfeld des Interviews die Möglichkeit einer potenziell negativen Sanktionierung erwähnt. Ebenfalls könnten sich sozial erwünschte Antworten deshalb ergeben haben, weil es sich bei den Fragen um

⁵ Die Repräsentativität der Stichprobe bezieht sich auf die Generalisierbarkeit der Stichprobenergebnisse auf die Allgemeinheit (Döring & Bortz, 2016, S. 300).

Meinungsfragen handelte. Diese sind im Unterschied zu Faktfragen, die sich auf überprüfbare Sachverhalte beziehen, persönliche Konstruktionen, bei denen viel von sich selbst preisgegeben wird (Gläser & Laudel, 2009, S. 122–124). Die Wahrscheinlichkeit für den Erhalt von sozial erwünschten Antworten wurde durch geeignete Fragestellungen zu reduzieren versucht.

6.5 TRANSKRIPTION UND ANALYSEMETHODE

Die Interviews wurden für die spätere Transkription aufgezeichnet. Die Audiodateien wurden Ende 2022 gelöscht. Die Transkription und Auswertung wurde mit der Software MAXQDA vorgenommen. Die Transkriptionsregeln, nach welchen in diesen Interviews vorgegangen wurde, orientierten sich an einem vergangenen Modul des Studiums (Johner-Kobi, n.d.) und sind im Anhang D zu finden. Da ein deutsches Kategoriensystem mit entsprechenden Ankerbeispielen und Kodierregeln entwickelt werden sollte, wurden die beiden englischen Transkripte für die Kodierung ins Deutsche übersetzt (Kull et al., 2019, S. 4–5). Alle Transkripte wurden anonymisiert. Zudem wurden sie mit entsprechender Einwilligung zur Weitergabe in einem separaten Dokument an die «Sunestube» weitergeleitet. Die transkribierten Interviews wurden anschliessend in Anlehnung an Mayring (2015) inhaltsanalytisch ausgewertet. Für die Auswertung wurde eine Mischform eines induktiven sowie eines strukturierenden Vorgehens (Mayring, 2019, S. 472–474) gewählt. Aus den in den Interviews beschriebenen Nutzenaspekten wurden dazu induktiv Kategorien gebildet und strukturierend den drei Dimensionen des Nutzens zugeordnet. Wenn nötig wurden die vordefinierten Kategorien mit weiteren Dimensionen ergänzt. Der Kodierleitfaden befindet sich in Anhang E.

6.6 AUSWERTUNGSMETHODE DES STANDARDISIERTEN FRAGEBOGENS

Die einzelnen Fragen des standardisierten Fragebogens konnten mit ja, eher ja, eher nein, nein vierstufig beantwortet werden. Dadurch ergab sich eine Skala von null bis drei. Zudem waren Antworten wie «das war bereits vor dem Besuch der Sunestube der Fall» möglich. Diese zeitersparende Vorgehensweise ist dem praktischen Erkenntnisinteresse geschuldet, dass die Antworten auf die Fragen lediglich einen Hinweis dazu geben sollen, ob die Wirkungsziele annähernd erreicht werden und dadurch einen weiteren Nutzen für die Gäste darstellen könnten. Ebenso sollten die Antworten einen Überblick darüber geben, ob die Annahmen zur Wirkungszielerreichung der «Sunestube» überhaupt auf eine solche Weise erfasst werden könnten.

Tabelle 5. Beispielsberechnung des Wertes von sozialer Integration

Fragen zur sozialen Integration	Gegebene Antwort	Wert
Eher auf Leute zählen	Eher Ja	2
Zufriedener mit Unterstützung	Ja	3
Häufiger Treffen mit anderen Leuten	Eher Nein	1
		Mittelwert = 2

Quelle: Eigene Darstellung

Als Beispiel ist die Berechnung des Wertes *sozialer Integration* einer Person in Tabelle 5 aufgeführt. Den Antworten wurden die Werte von null bis drei zugeteilt. *Ja* erhielt den Wert 3, *eher ja* den Wert 2, *eher nein* den Wert 1 und *nein* den Wert 0. Anhand dieser Werte wurde der Mittelwert für die

einzelnen Konstrukte ausgerechnet. Diese Mittelwerte der einzelnen Personen wurden anschliessend miteinander verglichen. Aufgrund der Fallauswahl und der geringen Anzahl der Interviews wurden keine statistischen Signifikanzen berechnet.

6.7 QUALITÄTSSTANDARDS UND FORSCHUNGSETHISCHE ASPEKTE

Da es sich bei Leitfadeninterviews um eine qualitative Methode handelt, sind eine Reihe von Qualitätsmerkmalen zu beachten. Für diese Arbeit wurden jene sieben Kriterien von Steinke (1999, in Döring & Bortz, 2016, S. 112-113) herangezogen. Die *intersubjektive Nachvollziehbarkeit* wurde durch die Dokumentation des gesamten Forschungsprozesses sichergestellt. Die *Indikation* wurde durch die Begründungen sowohl für das qualitative Vorgehen zur Beantwortung der Fragestellungen als auch bei den einzelnen Schritten gewährleistet. Die *empirische Verankerung* erfolgte durch die Wahl des Leitfadeninterviews und entsprechendem Vorgehen bei der Auswertung. Auf die *Limitationen* der Evaluation wird in Kapitel 9 über die methodischen Grenzen eingegangen. Die *reflektierte Subjektivität* wurde durch prozessbegleitende Notizen im Postskript oder mit Memos während des Kodierens berücksichtigt. Die *Kohärenz* der Evaluation wurde insbesondere mit dem Kodierleitfaden sichergestellt. Die *Relevanz* dieser Arbeit ist aufgrund des praktischen Interesses der «Sunestube» gegeben und wurde durch die Darlegung des aktuellen Forschungsstands aufgezeigt.

Für den quantitativen Forschungsteil dieser Arbeit werden hier zusätzlich die drei Gütekriterien *Objektivität*, *Reliabilität* und *Validität* besprochen (Diekmann, 2009, S. 247–261). Weil das quantitative Vorgehen eher pragmatisch erfolgte, ist die Erfüllung der meisten Kriterien als gering einzustufen. Die *Objektivität*, dass das Ergebnis einer Befragung unabhängig der Befragungsperson gleich ausfallen würde, kann dank des einheitlichen Fragebogens als gut bewertet werden. Die *Reliabilität* als Mass für die Reproduzierbarkeit der Messergebnisse wurde nicht berücksichtigt. Dies hätte beispielsweise mit einem Korrelationskoeffizienten ausgedrückt werden können. Die *Validität* als letztes Gütekriterium ist der Grad an Genauigkeit, dass wirklich das gemessen wird, was gemessen werden sollte. Diese teilt sich in *Inhalts-, Kriteriums- und Konstruktvalidität*. Bei der *Inhaltsvalidität* wurde zwar auf bereits getestete Items zurückgegriffen, jedoch wurden diese Items reduziert und die Konstrukte nicht mit dem Team auf deren Plausibilität besprochen. Für die beiden anderen Aspekte ist die Fallzahl zu gering und es wurden keine der möglichen Prüfverfahren angewendet. Für eine künftige, quantitativ ausgerichtete Untersuchung müssten die Gütekriterien besser berücksichtigt werden.

Während der Evaluation wurden zudem diverse forschungsethische Aspekte eingehalten:

- Freiwilligkeit und informierte Einwilligung (Döring & Bortz, 2016, S. 124–127): Die Interviewpersonen wurden vor den Interviews mündlich über Vorhaben und Ziel der Evaluation informiert und ihre Einwilligung eingeholt.
- Schutz vor Beeinträchtigung und Schädigung (Döring & Bortz, 2016, S. 127–128): Die Interviewfragen wurden so gestellt, dass nicht zu viel aus der eigenen Biografie erzählt werden musste und keine Gefahr einer Re-Traumatisierung bestand. Das Team wurde im Vorfeld über die Evaluation informiert und hätte in kritischen Momenten unterstützt.
- Anonymisierung und Vertraulichkeit der Daten (Döring & Bortz, 2016, S. 123–128): Die Daten wurden anonymisiert und vertraulich behandelt. Die anonymisierten Transkripte wurden nur dann an die «Sunestube» weitergegeben, wenn das explizite Einverständnis dazu vorlag.

7 RESULTATE

In diesem Kapitel werden im ersten Teil die zentralen Resultate zur Beantwortung der ersten Evaluationsfragestellung vorgestellt, es wird aufgezeigt welchen Nutzen die «Sunestube» für die Gäste hat und welches die nutzenfördernden- respektive nutzenlimitierenden Elemente sind. Zuerst wird dazu im Unterkapitel 7.1 auf die Interviewpartner:innen und ihre persönlichen Hintergründe eingegangen. Danach folgt mit Unterkapitel 7.2 der umfangreichste Teil dieses Kapitels. Dieses ist in den materialen, den personalen und den infrastrukturellen Nutzen unterteilt. Ebenfalls wird in diesem Unterkapitel der Nutzen des institutionellen Relevanzkontexts dargestellt. In einem zweiten Teil wird auf den erweiterten Nutzenaspekt der «Sunestube» eingegangen. Dies erfolgte deshalb, weil sich in den Interviews herauskristallisierte, dass die «Sunestube» als ein Teilaspekt des Unterstützungssystems der Stadt Zürich betrachtet werden kann. So wird in Unterkapitel 7.3 die «Sunestube» im System besprochen. Im dritten und letzten Teil wird in Unterkapitel 7.4 die zweite Evaluationsfragestellung behandelt. Dort werden die von den Gästen erwähnten Nutzen mit den vorhandenen Wirkungszielen der «Sunestube» verglichen. Ebenfalls werden dort die Resultate der standardisierten Befragung diskutiert.

7.1 ZUSAMMENSETZUNG DER INTERVIEWPARTNER:INNEN

In Tabelle 6 auf der folgenden Seite werden die Interviewpartner:innen mit ihren Charakteristika vorgestellt. Die Personenbeschreibungen beinhalten die Gründe des Besuchs und die Hintergründe hinsichtlich ihres psychischen oder physischen Zustands, ihrer finanziellen Situation, ihres Arbeits- und Aufenthaltsstatus, ihres Geschlechts und ihres Alters. Bei der Besuchsdauer ist zudem ersichtlich, seit wann eine Person die «Sunestube» besucht und wie oft in der Woche sie dort anzutreffen ist.

Der Hintergrund der Interviewpartner:innen ist sehr divers. So gibt es Personen, die von Obdachlosigkeit oder von einer Alkohol- oder Drogensucht betroffen sind. Es handelt sich um Leute mit unterschiedlichen Aufenthaltsstatus oder Arbeitssituationen und um Menschen, die physisch oder psychisch angeschlagen sind. Die interviewten Personen befinden sich im Alter zwischen 30 und 60 Jahren. In jeder Kategorie der in Anspruch genommenen Angebote befinden sich jeweils drei männliche Personen und eine weibliche Person. Die weiblichen Personen sind in allen drei Kategorien schon länger als zwei Jahre Gast in der «Sunestube».

Tabelle 6. Interviewpartner:innen und ihre Merkmale

	Seit weniger als 2 Jahren in der «Sunestube»		Seit mehr als 2 Jahren in der «Sunestube»	
In Anspruch genommene Angebote	Personenbeschrieb	Datum / Zeit / IP	Personenbeschrieb	Datum / Zeit / IP
Konsum von Mahlzeiten	Besuchsgründe: Verpflegung und Kleider, administrative Unterstützung Hintergrund: Armut, obdachlos, Alkohol, arbeitslos, männlich, ca. 40 Jahre Besuchsdauer: 2 Monate (2018 schon mal), fast täglicher Besuch	08.04.2022 Vormittag G	Besuchsgründe: Verpflegung, Aufenthaltsort Hintergrund: Kleine Wohnung, wenig Geld, weiblich, ca. 40 Jahre 15 Jahre mit Pause und nun seit drei Wochen wieder, täglicher Besuch	25.03.2022 Vormittag A
	Besuchsgründe: Verpflegung, teils Beratung, teils soziale Teilhabe Hintergrund: Kein Geld, Obdachlosigkeit, Arbeitslosigkeit, psychische Gesundheit, männlich, ca. 30 Jahre Besuchsdauer: 6 Monate, täglicher Besuch	29.04.2022 Nachmittag J	Besuchsgründe: Verpflegung, Gemeinschaft, administrative Unterstützung Hintergrund: Kein Geld, Schulden, keine Arbeitsstelle, männlich, ca. 55 Jahre Besuchsdauer: 10 Jahre mit Pause, 3 bis 4x / Woche	01.04.2022 Mittag D
Inanspruchnahme Angebote sozialer Teilhabe	Besuchsgründe: Verpflegung, Kleidung, Aufenthaltsort, Handwerken, Beratung Hintergrund: Sans Papier, obdachlos, männlich, ca. 30 Jahre Besuchsdauer: 1 Jahr, meist täglicher Besuch	01.04.2022 Vormittag C	Besuchsgründe: Verpflegung, Gemeinschaft, psychosoziale Beratung, Basteln Hintergrund: Einsamkeit, Schlaflosigkeit, männlich, ca. 45 Jahre Besuchsdauer: 7 Jahre sporadisch mit Pause und nun seit einiger Zeit wieder fast täglicher Besuch	28.04.2022 Vormittag I
	Besuchsgründe: Verpflegung, Kleidung, Gespräche, Handwerken Hintergrund: Arbeitslosigkeit, männlich, ca. 45 Jahre Besuchsdauer: 8 Monate, 3 bis 5x / Woche	17.05.2022 Vormittag L	Besuchsgründe: Verpflegung, administrative Unterstützung, psychosoziale Beratung und soziale Teilhabe Hintergrund: weiblich, ca. 55 Jahre Besuchsdauer: 5 Jahre, 3x / Woche	07.04.2022 Nachmittag F
Inanspruchnahme psychosozialer Beratung	Besuchsgründe: Verpflegung, Aufenthaltsort, medizinischer Versorgung, Beratung, Sozialberatung Hintergrund: Kein Geld, körperliche Gesundheit, Arbeitslosigkeit, männlich, ungefähr 40 Jahre alt Besuchsdauer: 1 Woche, täglicher Besuch	01.04.2022 Vormittag B	Besuchsgründe: Verpflegung und Beratung Hintergrund: Drogen- und Alkoholabhängigkeit, weiblich, ungefähr 35 Jahre alt Besuchsdauer: 14 Jahre, täglicher Besuch	07.04.2022 Nachmittag E
	Besuchsgründe: Verpflegung, Beratung, Gesellschaft Hintergrund: Einsamkeit, Wohngemeinschaft, männlich, ca. 60 Jahre Besuchsdauer: 1 bis 2 Jahre, täglicher Besuch	10.05.2022 Mittag K	Besuchsgründe: Verpflegung, sanitäre Anlage und Beratung Hintergrund: Alkohol, Spitalaufenthalt, wohnungslos, körperliche Gesundheit, männlich, ca. 50 Jahre Besuchsdauer: 30 Jahre, 1 bis 2x / Woche	15.04.2022 Mittag H

Anmerkung: Der Personenbeschrieb beinhaltet die Gründe des Besuchs, den psychischen und physischen Hintergrund der Person sowie die Besuchsdauer mit Häufigkeit der Besuche.

Quelle: Eigene Darstellung

7.2 WELCHEN NUTZEN HAT DIE SUNESTUBE?

Der Schwerpunkt der Interviews lag bei der Frage, welchen Nutzen die «Sunestube» für die Gäste hat. Dabei wurde der Nutzen in drei Dimensionen geteilt: die *materiale Dimension des Nutzens*, die *personale Dimension des Nutzens* sowie die *infrastrukturelle Dimension des Nutzens*. Einige der von den Gästen erwähnten nutzenfördernden respektive nutzenlimitierenden Aspekte konnten keiner dieser drei Dimensionen des Nutzens zugeordnet werden. Viel eher passten diese zu den von Oelerich und Schaarschuch (2005a, S. 92–96) beschriebenen *institutionellen Relevanzkontexte*. Diese beziehen sich auf unterschiedliche Institutionsmerkmale, die einen relevanten Einfluss auf den Nutzen der Nutzer:innen haben (Oelerich & Schaarschuch, 2005a, S. 94). Im Folgenden werden die Resultate hinsichtlich der drei Dimensionen besprochen. Abschliessend wird auf die Resultate der institutionellen Relevanzkontexte eingegangen.

7.2.1 Materiale Dimension des Nutzens

Für die Darstellung der materialen Dimension des Nutzens wurde der analytische Rahmen, wie er in Abbildung 3 ersichtlich ist, aufgestellt. In dieser Abbildung sind auch bereits die Resultate aus den Interviews ersichtlich. Zuerst wird an dieser Stelle kurz auf das Modell eingegangen. Danach werden die Resultate anhand von Beispielen aus den Interviews vorgestellt.

Materiale Dimension des Nutzens der «Sunestube»

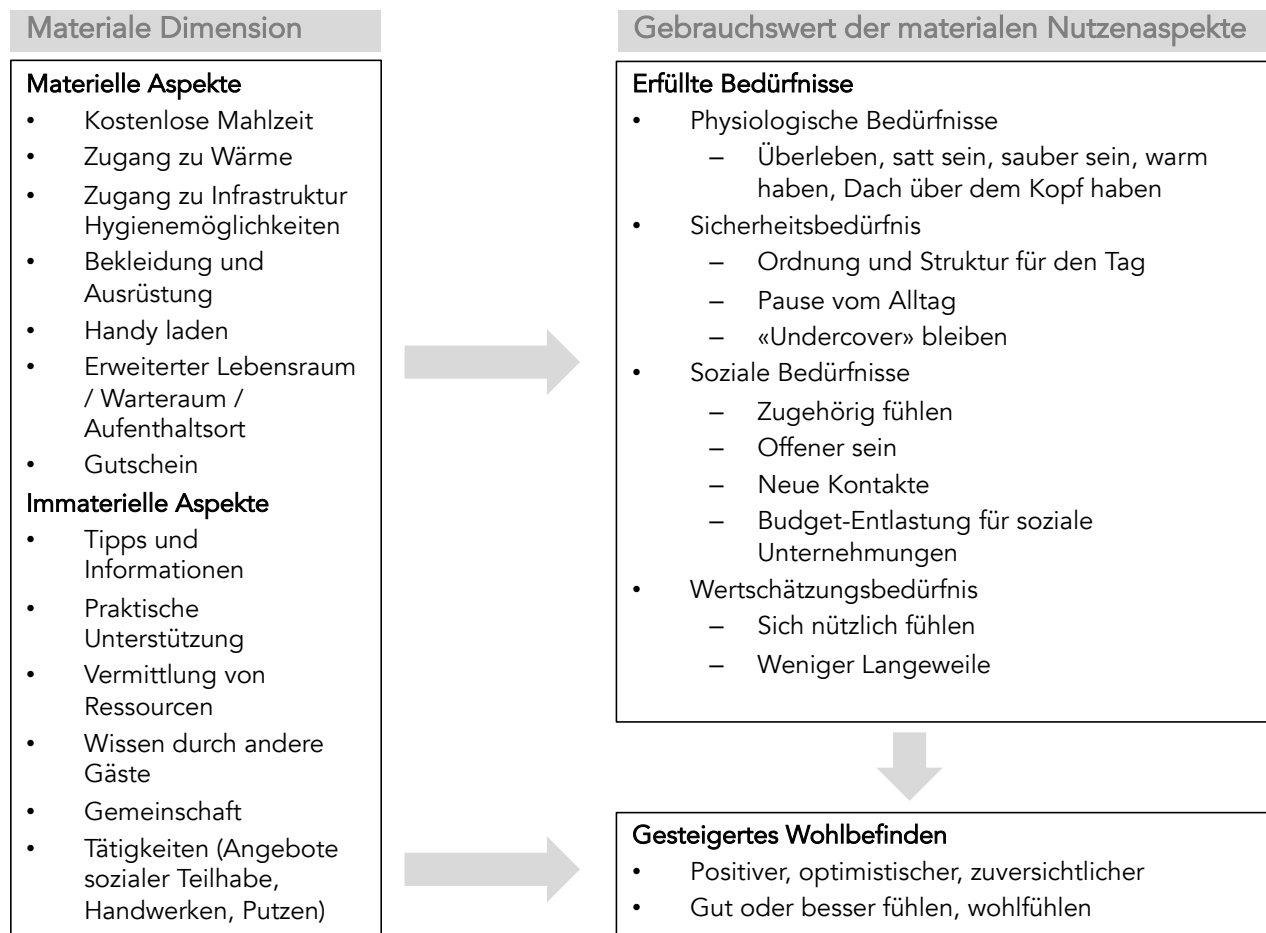


Abbildung 3. Materiale Dimension des Nutzens

Quelle: eigene Darstellung

Zur materialen Dimension zählen die *materiellen* und *immateriellen Aspekte des Nutzens*. Es handelt sich dabei um jene Elemente der «Sunestube», die von den Gästen als nützlich für sich wahrgenommen werden und einen unmittelbar gegenständlichen und instrumentellen Nutzen haben. Diese Aspekte besitzen zudem für die Gäste meist einen *Gebrauchswert*. Dieser Gebrauchswert kommt einer Veränderung oder Wirkung nahe, denn er gibt Auskunft darüber, was sich dank dem Erhalt der materiellen oder immateriellen Aspekte bei einer Person verändert. Die erwähnten Gebrauchswerte konnten nach den unterschiedlichen *erfüllten Bedürfnissen* von Maslow (1978, S. 47–59) strukturiert werden. Wie in Kapitel 5.4 auf Seite 11 aufgelistet wurde, handelt es sich dabei um physiologische Bedürfnisse sowie die Bedürfnisse nach Sicherheit, die sozialen Bedürfnisse, das Wertschätzungs- und das Selbstverwirklichungsbedürfnis. Von Seiten der Interviewpartner:innen gab es einzig im Bereich des Selbstverwirklichungsbedürfnisses keine Erwähnungen. Als weiterer Gebrauchswert wurde das *gesteigerte Wohlbefinden* aufgenommen. Dies erfolgte aufgrund der impliziten Annahme, dass die Erfüllung der Bedürfnisse zu einem positiven Empfinden führen wird.

Die einzelnen Kategorien werden im Folgenden mit Beispielen aus den Interviews vorgestellt. Wenn es möglich und sinnvoll erschien, wurden die erfüllten Bedürfnisse beim entsprechenden Absatz der materiellen oder immateriellen Aspekte bereits aufgenommen. Am Ende dieses Unterkapitels werden dann sowohl die *erfüllten Bedürfnisse* als auch das *gesteigerte Wohlbefinden* nochmals in einem eigenen Abschnitt aufgegriffen.

Materieller Aspekt

Die materiellen Aspekte des Nutzens sind physischer Natur. So ist ein für viele Interviewpartner:innen relevanter Nutzen die *kostenlose Mahlzeit*, die sie in der «Sunestube» erhalten. Beispielsweise meinte IPG:

IPG: Ja. Wenn ich trinke, ich trinke in der Nacht, trinke mehr, kommt drei Uhr oder vier Uhr, ich nur trinken, trinken und danach schlafen, hungrig und ich sage: "Oh mein Gott, ich bin mehr hungrig, ich sage diese Leute, "bitte, gib mir ein bisschen Geld für ich kaufe Essen." "Nein, nicht helfen" nichts. Und danach ist fünf Uhr, fünf Uhr dreißig, ich gehe hierher und ich sehe, "oh, ist nicht offen". Dann ich sehe sechs Uhr und ich warte und danach ist mein Herz sehr glücklich, denn ich habe jetzt keinen Hunger. (lacht). (InterviewG, Pos. 184)

Wenn IPG also in der Nacht nur trinkt und immer hungriger wird, ist er glücklich, wenn die «Sunestube» um sechs Uhr aufmacht und er nach dem Frühstück keinen Hunger mehr verspürt. Nutzenfördernd ist hierbei auch die *kostenlose Bereitstellung der Angebote* der «Sunestube». So ist IPB, dessen Bankkonti sich zum Zeitpunkt des Interviews im Minus befanden, bis zur nächsten Auszahlung der Sozialhilfe auf ein kostenloses Essensangebot angewiesen:

IPB: Also der Grund dafür war, dass äh im Moment genau seit einem Monat, in dem ich knapp an der Existenzminimum, also es nicht nur knapp an der Existenzminimum, sondern dass ich gar kein Geld habe. Äh, äh meine Karte sind gesperrt, alle zwei Konten sind im Minus, meine und diese von meinem Sohn. Und ich hatte absolut nichts zum Essen. Und die Sozialarbeiterin hat es gesagt ich soll äh zuerst hat sie mich da an den Bahnhof geschickt, nachher in Yucca, äh Restaurant, dort ist einmal in der Woche, krieg ich auch noch etwas. Äh, selbst die zwei Franken von gestern und vom von letzter Woche hatte ich nicht, äh, um das zu bezahlen zum

Beispiel und dann deswegen komme ich da, weil da gibts mal ein gratis Frühstück... (InterviewB, Pos. 12)

Das Geld reichte IPB nicht einmal, um sich die kostengünstigen Essensangebote oder Lebensmittelabgaben der anderen Zürcher Organisationen leisten zu können. So stellt sich eine kostenlose Mahlzeit für Personen in seiner Situation als essenziell heraus.

Im gleichen Sinne meinte auch IPE, für sie sei ein kostenloses Essensangebot wichtig und so nennt auch sie bei der Frage, was ihre Gründe für den Besuch seien, das kostenlose Angebot:

IPE: Einfach wegen, schon, weil man etwas kann gratis essen und trinken. Ja, oder wenn es kalt ist, eben, mal reingehen und etwas trinken.

I: Und so spezielle Momente, bei denen du denkst, "hey, das hat mir eigentlich recht geholfen oder unterstützt"?

IPE: Ja, wenn, eben, wenn ich kein Geld gehabt habe und so, für äh Essen ka... und so, dann bekommt man es hier gratis und so. Ja. Ja. (InterviewE, Pos. 25-28)

So sei IPE froh, wenn sie in der «Sunestube» etwas zu Essen bekomme und dies insbesondere, wenn sie kein Geld mehr habe. Essen zu bekommen hat für die Gäste den Gebrauchswert, dass sie dadurch *satt sind*.

Zudem erwähnte IPE in der gleichen Passage, sie gehe wegen der Möglichkeit, bei kalten Temperaturen irgendwo reingehen zu können, in die «Sunestube». Dieser *Zugang zu Wärme* ist auch für andere Interviewpartner:innen ein Nutzenfaktor der «Sunestube»:

IPC: Also, es gibt etwas wirklich Schönes in der Sunestube, es gibt, ähm ah die machen wirklich früh auf, an manchen Tagen in der Woche und wenn man zu Fuß unterwegs ist, obdachlos, kalt, hungrig, und nicht weiß, wohin man gehen soll, ist schon um 6 Uhr morgens geöffnet. Also, das ist wirklich nett. Vor allem für Leute wie mich, die spät in der Nacht draußen stehen und nichts gegessen haben und nicht schlafen können, ist es gut, sich hinzusetzen und einen Kaffee zu trinken und den Tag zu beginnen. (InterviewC, Pos. 6)

So beschreibt auch der obdachlose IPC wie vorher bereits IPG die Kälte und den Hunger der Nacht, die durch die «Sunestube» genommen werden als etwas, das ihm nützlich ist. Auch IPH besucht die «Sunestube» unter anderem deshalb, weil es dort warm ist:

IPH: Nein, ich gehe dorthin, weil es warm ist, [...] (InterviewH, Pos. 77)

So stellt das sich aufwärmen können und dadurch *warm zu haben* für einige Gäste einen weiteren Gebrauchswert der «Sunestube» dar. IPH erwähnt zudem den *Zugang zu Hygienemöglichkeiten* als einer der Gründe, weshalb er in die «Sunestube» kommt:

IPH: [...] Es hat ein WC. Geh mal in die Militär/Langstrasse ein WC suchen. Also weisst du, es ist nur so banaler Blödsinn. (InterviewH, Pos. 81)

IPH beschreibt hier die Möglichkeit, eine Toilette zu benutzen als einen banalen Blödsinn. Für Menschen wie ihn, ist der kostenlose Zugang zu einer Toilette jedoch wichtig. Auch für IPG ist die Option, die Toilette zu benutzen und zumindest das Gesicht zu waschen bedeutend für seinen Tagesbeginn:

IPG: Und ich schlafe draussen, ich habe Hunger und ich sehe: "Wo ist offen? Oh, die Sunestube ist offen". Und ich gehe direkt hin, um zu essen oder einen Kaffee zu trinken oder ein bisschen auf die Toilette zu gehen, um mein Gesicht duschen. Nicht für Dusche, weil ich hier keine Dusche habe. (InterviewG, Pos. 164)

Sowohl für IPH als auch für IPG steht dieser Nutzen in Verbindung mit dem befriedigten Grundbedürfnis *sauber zu sein*. Eng verbunden mit dem Zugang zur Hygiene und dem eigenen Anspruch sauber sein zu können ist für IPL die *Bekleidung*, die er von der «Sunestube» erhält:

IPL: [...] Da kriege ich frische Kleidung, wenigstens dann kann ich mich sauber halten, weil sonst werde ich stinken und dreckig und ja. Auch das ist wichtig, ja. Für mich zum Beispiel, weil manche machen keine Dusche, keine Dusche (lacht), keine Sauberkeit. Kann man so sagen, ja. Aber ja, wenn jemand, dann ist schon grosse Hilfe. (InterviewL, Pos. 18)

Frische Bekleidung zu erhalten, ermöglicht es IPL sauber zu bleiben. Nebst dem Erhalt von Kleidern ist auch der *Erhalt von Schuhen oder weiterer Ausrüstung* nützlich für einige der Interviewpartner:innen wie beispielsweise für IPC:

IPC: [...] Also, ich frage immer und... zum Beispiel diesen Rucksack habe ich von der Sunestube. Der ist wirklich nützlich, weil der Rucksack, den ich vorher hatte, der war kaputt. Ähm... also... Und auch die Schuhe, die ich habe, ich habe ein paar Wanderschuhe, ähm, verglichen mit diesen, die sind ähm nicht so für den Winter. Aber ähm... Sachen, die wirklich essenziell sind. (InterviewC, Pos. 48)

Wie IPC erwähnt, sind die erhaltenen Sachen für ihn essenziell. In einer späteren Passage beschreibt er denn auch, wie er beispielsweise dank dem Rucksack wichtige Dinge zu seinem Schlafort transportieren konnte. Auch für IPJ war der Erhalt eines Zeltens, eines Schlafsacks und einer Isolationsmatte sehr nützlich:

IPJ: Gleichzeitig konnte man mir auch mit einem Zelt helfen im letzten Jahr und mit nem Schlafsack und ner Isomatte und da konnte ich dann auch, irgendwie ein Obdachloser erstmal ähm ja ohne Wohnung leben dann. (InterviewJ, Pos. 32)

Der Erhalt dieser Dinge ermöglichte es IPJ geschützter zu übernachten und zu leben. Wie es auch bei IPC und IPJ der Fall ist, sind viele der bis hierhin zitierten Interviewpartner:innen zur Zeit der Interviews von Obdachlosigkeit betroffen. So meinte auch IPH, der die Obdachlosigkeit aus eigener Erfahrung kennt und stets wieder mit Phasen der Obdachlosigkeit konfrontiert war, dass man genau aus diesem Grund in die «Sunestube» ginge:

IPH: Dann gehst du, genau, aus dem Grund gehst du ja in die Sunestube, wenn du auf der Strasse bist. Dann bist du froh, wenn du mal für zwei Stunden das Handy kannst laden, wie auch immer, [...] (InterviewH, Pos. 50)

In Momenten der Obdachlosigkeit stellt auch die Möglichkeit das eigene *Handy aufladen* zu können einen Nutzen dar.

Wie es dem auf Seite 24 aufgeführten Zitat von IPC herauszulesen ist, hat die «Sunestube» für Obdachlose auch dadurch einen Nutzen, weil sie eine Art *Aufenthaltsraum* sein kann. So meinte er in dieser Passage, dass die «Sunestube» zu besuchen, wenn es in der Nacht kalt ist und er hungrig sei, für ihn eine Art Erholung von seinem Alltag darstelle. Aber auch für Leute, die über eine Wohnung verfügen, erfüllt die «Sunestube» diesen Nutzen, indem sie ein *erweiterter Lebensraum oder Warteraum* darstellt:

IPA: Ich wohne ja zum Beispiel auf sehr beengtem Raum... Habe noch ab und zu mein Partner zu Hause, der eigentlich obdachlos wäre, aber also wirklich so... zu zweit auf engem Raum, dann ist man manchmal schon froh, wenn man dann eben, ich sage mal, in die Stube kann gehen (lacht) oder so...so.. ja... (InterviewA, Pos. 19)

Bei IPA scheint es, als wäre sie froh, manchmal ihrem engen zu Hause entfliehen zu können. Für andere dient die «Sunestube» auch als Ersatz für einen Warteraum, an dem normalerweise kostenpflichtig konsumiert werden müsste. Diesen Nutzen beschreibt IPD wie folgt:

IPD: [...] ich habe gestern meinen Sohn getroffen nach der Sunestube, also komme ich in die Stadt, ich gehe nicht in eine Bar oder Kaffee, weil ich kein Geld habe, ähm, aber ich habe eine Stunde oder zwei müssen warten, bin im Chrischttehüsli gewesen, habe dann gewartet, habe dann eine Stunde nicht gewusst was machen, äh, und dann hat mir jemand gesagt, "komm, wir gehen in die Sunestube ein Kaffee nehmen" und dann habe ich in der Sunestube gewartet bis ich meinen Sohn habe können treffen, wo studiert. (InterviewD, Pos. 82)

Für eine Person mit wenig Geld, wie dies bei IPD der Fall ist, kann die «Sunestube» ein Ort sein, an dem man sich in der Stadt zwischen zwei Tätigkeiten aufhalten kann.

Als letzter materieller Aspekt lässt sich der *Erhalt eines Gutscheins* um die Weihnachtszeit erwähnen. Auf die Frage, was für ihn besonders nützlich war, antwortete IPL:

IPL: Also zum Beispiel Gutschein habe ich gekriegt äh für vor Weihnachten, das hat mich sehr unterstützt. Ja.

I: Gutschein für?

IPL: Gutschein, Migros-Gutschein.

I: Aha.

IPL: Ja, es hat mich sehr unterstützt, weil dann kann ich kaufen, das was ich will und das kann ich mir besorgen ein paar Sachen, ja. (InterviewL, Pos. 48-52)

Nützlich war der Gutschein für IPL, weil er dadurch die Möglichkeit erhalten hatte, selbst entscheiden zu können, was er kaufen möchte. Gerade eine Person, die auf Hilfeleistungen angewiesen ist, kann meist über selbstverständliche Dinge, wie was sie essen will, nicht selbst entscheiden. So blieb IPL dieser Gutschein als sehr unterstützend in Erinnerung.

Immaterieller Aspekt

Anders als die materiellen Aspekte des Nutzens sind die immateriellen Aspekte nicht fassbar. So ist beispielsweise ein oft erwähnter immaterieller Nutzen die *Tipps und Informationen*, die die Gäste in der «Sunestube» erhalten haben:

IPJ: Ähm (Pause) Ja es ging auch um Notschlafstellenplätze, rein theoretisch in der Stadt, wo die sind, das habe ich dann auch nachgefragt, mich auch bei den Stellen gemeldet und darauf ist die Vermittlung zur Notschlafstelle Iglu zu Stande gekommen. (InterviewJ, Pos. 31-32)

IPJ hat zu jener Zeit einen Tipp erhalten, welche Schlafmöglichkeiten es in Zürich gibt. Aktiv geworden sei er aber dann selbst. Auch IPH nimmt zwar Tipps vom Team der «Sunestube» an, aber es ist ihm wichtig zu betonen, dass die Umsetzung dann ausschliesslich bei ihm liege:

IPH: Nein, weil ich alles selber mache. Also ich nehme schon mal einen Tipp mit oder so. Aber ich mache alles selber. (InterviewH, Pos. 46)

Nebst den Tipps über die Übernachtungsmöglichkeiten, erhalten die Gäste auch für sie nützliche Informationen über den Arbeitsmarkt oder erhalten diesbezügliche Adressen:

IPL: Ja, auch. Weil da sprechen wir über Arbeitsmarkt, da sprechen wir über also Zugang in die Arbeit wie, ja. Doch doch schon. Angebote habe ich auch gekriegt von Sunestube, da habe ich auch meine Bewerbungen geschickt, ja. Auch viele Adressen und alles, also schon

viel viel geben. Das machten wir was, Antwort war negativ, aber trotzdem versuchen müssen wir, versuchen, versuchen und versuchen. (InterviewL, Pos. 54)

Die Tätigkeit des «Sunestube»-Teams geht zudem über die reine Abgabe von Tipps und Informationen hinaus. So wird ebenfalls die *praktische Unterstützung* als nützlich erwähnt. IPD brachte in dieser Hinsicht das Beispiel, dass ein Teammitglied für ihn einige Telefonate erledigte:

IPD: [...] also die Woche haben wir jetzt, also die letzte, die Woche habe ich jetzt das erste Mal konkret ähm eine Aufgabe delegiert und darum gebeten, dass man mir ein Telefon, oder zwei oder drei macht ähm ja und das haben sie dann auch gemacht [...] (InterviewD, Pos. 10)

Für IPE war die praktische Unterstützung bei der Wohnungsrecherche am Computer hilfreich:

IPE: Ja zum Beispiel, eben wenn du plötzlich obdachlos bist und so, dass die wissen äh ja wo du hin gehen könntest. Die helfen dir dann auch, oder. Ja oder zum Beispiel, wenn beim Wohnung suchen und so, dann helfen sie, dann schauen sie im Computer und drucken was aus und so Sachen. Ja. Das finde ich noch gut, die helfen dir dann auch. (InterviewE, Pos. 58)

Zusätzlich wurden IPE dank der Unterstützung des Teams in der Wohnungssuche mit der Information über die «Brothuse»⁶ neue Möglichkeiten eröffnet:

IPE: [...] Sie helfen dir dann auch, andere Möglichkeiten zu finden oder ja oder wo man fü.. also ich glaube Brotegge oder so etwas ist, wo man kann dann dort hingehen, bis man eine richtige Wohnung gefunden hat so...

I: Brothuse, ja ja genau.

IPE: Oder Brothuse, ich weiss es nicht ja...ja. Das habe ich eben auch nicht gewusst, erst von der Sunestube ja (InterviewE, Pos. 62-64)

Eine Informationsabgabe an Menschen, die ein bestimmtes Angebot zum Zeitpunkt ihrer Notlage nutzen könnten, zeigt die gute Vernetztheit und Kenntnis des Teams mit den betriebseigenen weiterführenden Angeboten. Dadurch kann das Team in Problemlagen schnell reagieren. Diese schnelle und der Situation adäquate Reaktion wird von einigen der Gäste als nützlich wahrgenommen. So wird dies von IPB beispielsweise wie folgt beschrieben:

IPB: Also es ist, sie sie wollen die Leute nicht nur helfen, sondern auch komplementär nach vorne bringen. So spüre ich das auch.

I: Also was heisst das, komplementär nach vorne bringen?

IPB: Ganzheitlich. Zum Beispiel als ich über mein Dilemma gesprochen habe, hat sofort es wurde einen Arzt vermittelt...

I: hm

IPB: Verstehst du was ich meine? Ich habe sehr über die also die Sozial... und sofort wurde eine Sozialarbeiter vermittelt. Also man versucht wirklich komplementär zu deiner Situation etwas das dich dementsprechend helfen kann. Und nicht nur auf blablabla-Ebene, das Angebot ist tatsächlich da. Und das ist sehr bereichernd (InterviewB, Pos. 28-32)

Die schnelle Reaktion des Teams auf IPBs Situation war dank der Triage oder auch der *Vermittlung von Ressourcen*, indem die Person von der Vernetztheit eines Teammitglieds profitieren konnte, möglich. Im Falle von IPB konnten für dessen Anliegen die betriebseigene Sozialberatung und die Ärzt:innen des «Sune Egge» hinzugezogen werden. Jedoch sind es nicht nur diese Angebote, auf die das

⁶ «Brothuse» ist eine Notwohnsiedlung der SWS und bietet Obdach für Menschen, die in ihrer aktuellen Lebenslage nicht mehr weiterwissen. Sie erhalten dort nebst einem Wohnort auch Unterstützung in der Neuorientierung (Sozialwerk Pfarrer Sieber, 2023b).

«Sunestube»-Team zurückgreifen kann. Für IPF war es beispielsweise ein externes Angebot. So beschreibt IPF in ihrem Beispiel die Situation, bei der sie von einem Teammitglied zu einem Kunstworkshop angemeldet wurde:

IPF: [...] Und mit denen mache mach ich paar lustige Sachen oder dank ihnen habe ich schon paar tolle Sachen können machen und das wäre gar nicht gegangen oder das hätte ich gar nie erlebt, wenn sie nicht gewesen wären, weisst du. Und äh das ist jetzt einfach ein Glücksfall gewesen und auch ein Geschenk vom Himmel, weisst du, dass ich genau im richtigen Moment da gewesen bin und sie im richtigen Moment noch angerufen hat und gesagt hat, "ja, es ist der letzte Platz gewesen". Dann fangt es an, oder. Ja. (InterviewF, Pos. 44)

Wie später in dem Interview offensichtlich wurde, war dieser Workshop ein sehr positives Erlebnis für IPF. So entdeckte sie beispielsweise ihre Begabung für das musische Schaffen. Zudem konnten bei einer Vernissage einige ihrer Bilder verkauft werden.

Von den Gästen wird nicht nur das zusätzliche Wissen oder die praktische Unterstützung durch die Teammitglieder als nützlich erwähnt. Auch die anderen Gäste der «Sunestube» sind für manche eine wertvolle Informationsquelle. So erwähnt IPD einige Beispiele, wie dieses *Wissen durch andere Gäste* zu Stande kommt:

IPD: [...] Dass man sich ja untereinander auch kann helfen oder untereinander kann empfehlen, ähm, und dass sich ja hilfeschuchende Gäste eigentlich auch selber sagen, "jetzt musst dort hin und jetzt gehst du in den Brot-Egge", also im Gespräch wär, tut man sich dann adressieren, was einem oder welche Stelle oder welche Institution einem können helfen. (InterviewD, Pos. 70)

Oder IPI beschreibt, wie er mit seinem Wissen einem anderen Gast in einer ähnlichen Situation weiterhelfen konnte:

IPI: Also manchmal kann man das praktisch, also einmal war da ein Pole, also ein Typ aus Polen, der hatte irgendwelche Probleme mit der Behörde, also wegen Anmeldung, ne L-Bewilligung genau. Und da ich selber durch den gleichen Weg gegangen bin, habe ich ihm so bisschen was erklärt, wie man das machen kann und dann habe ich ihn kurz danach gesehen und er hat mir gesagt, "es hat funktioniert und und Danke", so, ja. (InterviewI, Pos. 150)

Die anderen Gäste und das Team sind aber nicht nur fürs Weiterhelfen wichtige Nutzenaspekte der «Sunestube». Einige Gäste kommen auch explizit wegen der *Gemeinschaft* in die «Sunestube», wie dies IPD betont:

IPD: [...] und es ist Gemeinschaft natürlich oder. Frühstücken komme ich auch wegen der Gemeinschaft oder (InterviewD, Pos. 44)

Auch IPK und IPB ziehen den Aufenthalt in der «Sunestube» dem allein sein zu Hause vor:

IPK: Ja einfach, was soll ich daheim machen alleine? In einer WG, wo da pf nichts läuft, wo's... Muss raus unter die Leute. (InterviewK, Pos. 26)

IPB: [...] und so bin ich auch nicht allein und verlassen zu Hause und so das ist äh ja (InterviewB, Pos. 12)

Sowohl bei IPK als auch bei IPB besteht der Nutzen der «Sunestube» in der Gemeinschaft, die dort verfügbar ist. Somit besitzt der geschaffene soziale Raum den Gebrauchswert, dass ihr *soziales Bedürfnis*, sich zugehörig fühlen oder unterhalten zu werden, befriedigt wird. Molling (2011, S.198) fasste dies so zusammen, dass Tafelnutzer:innen während ihren Besuchen ein paar Stunden ihrer sozialen Isolation, die Arbeitslosigkeit und Armut oft mit sich bringen, entfliehen können.

Weiter haben auch *Mitarbeitsmöglichkeiten* für einige Gäste einen Nutzen. So ist für IPI das *Angebot von kleineren Tätigkeiten* wie dem Basteln nützlich:

I: Was findest du, sollte die Sunestube unbedingt beibehalten, damit sie dir auch etwas bringt, dass sie nützlich für dich ist?

IPI: Beibehalten? Hm (Pause). Die Öffnungszeiten (lacht) um sechs Uhr früh, das warme Brot (lacht) und äh vielleicht so danach ein bisschen, ja so kleine Tätigkeiten, aber ich weiss die haben etwas anderes, also andere Prioritäten. Die sind nicht dafür da, um Tätigkeiten anzubieten, also, sondern um Essen anzubieten und vielleicht, dass die Leute ein bisschen schlafen können, weil sie da vielleicht draussen wenig schlafen konnten, also ja, ja es gibt wirklich Sachen, die sehr notwendig sind und äh ja.

I: Und was meinst du mit, sie sind nicht dafür da, Tätigkeiten anzubieten?

IPI: Ja, also man könnte das vielleicht so sagen, um die Langeweile anderen zu vertreiben, so. (Pause) (InterviewI, Pos. 107-110)

Zwar meint IPI, dass die «Sunestube» nicht dafür da sei die Langeweile der Leute zu vertreiben. Für ihn aber scheint dies ein wichtiger Nutzfaktor der «Sunestube» zu sein. Ähnlich wurde dies von IPL beschrieben, als er auf seine Tätigkeit in der «Sunestube» angesprochen wurde, bei der er Steine als Kakteen bemalt hatte:

I: Und kürzlich habe ich dich auch gesehen mit den Kakteen...

IPL: (lacht) Auch ja. Ja wenn keine Arbeit, gibt's keine Arbeit ist langweilig, ja. Und ich versuchte mich immer beschäftigen, egal was. Das betrifft auch, kann verschiedene Sachen sein, also. (InterviewL, Pos. 11-12)

Auch für ihn haben die kleineren Tätigkeiten in der «Sunestube» den Nutzen, dass ihm *weniger langweilig* ist.

Es sind auch *Mitarbeitsmöglichkeiten*, bei denen die Gäste von der «Sunestube» um Unterstützung angefragt werden, die einen Nutzen bringen. Beispielsweise wird dies von IPI auf folgende Weise erwähnt:

IPI: Ja, ich also irgendwie, hier kommt man auf mehr Tätigkeiten irgendwie auch, also kleine Aufgaben wurden mich gefragt ein paar mal oder Sachen zeichnen oder äh was war da noch... Fragen beantworten, also auf eine andere Art wie jetzt. Ähm, ja so und das tut einem schon gut, um sich ein bisschen nützlich zu fühlen. (InterviewI, Pos. 12)

Dank diesen kleineren Aufgaben, die er erhält, fühlt er sich nützlich. Eine Mitarbeit in der «Sunestube» kann somit teilweise sein *Wertschätzungsbedürfnis* stillen. So wie IPC die Möglichkeit durch dieses Interview mitzuhelfen betonte, würden ihm *Mitarbeitsmöglichkeiten* vermutlich auf ähnliche Weise nützlich sein:

IPC: [...] Ich nehme mir auch die Zeit, um etwas für die Sonnenstube zu tun, weil ich das Gefühl habe, dass sie viel für uns tun... ja

I: Und zum Beispiel, was... Du hast erwähnt, dass du auch hilfst. Was machst du denn? Was.../

IPC: Neeee.

I: /...die Sunestube unterstützen...

IPC: Nein, wenn ich könnte, indem ich bei dem Interview helfe, dann würde ich das tun. Aber ich, meistens ist es selbst organisiert, wie sie sind... sie sind sehr sehr selten würden sie fragen. Heute war es zum Beispiel das erste Mal, dass sie mich gebeten haben, ein bisschen zu

helfen. Normalerweise, denke ich, weil sie heute ein bisschen knapp an Personal sind oder so und äh... aber normalerweise ist es wirklich selbst organisiert. (InterviewC, Pos. 18-22)
Er erwähnt in dieser Passage, dass er als Gegenleistung für das, was die «Sunestube» für ihn mache, gerne auch der «Sunestube» helfen würde.

Erfüllte Bedürfnisse

An vielen Textstellen wurde bereits darauf eingegangen, welchen Gebrauchswert die Gäste von der «Sunestube» haben, also welches Bedürfnis durch die jeweiligen materiellen und immateriellen Zuwendungen befriedigt werden konnte. So waren es für viele die *erfüllten physiologischen Bedürfnisse*, dass sie *keinen Hunger* mehr haben, *sauber sind*, *warm haben* oder ein *Dach über dem Kopf haben*. Zugespitzt meint IPJ sogar, er könne in Zürich nur dank Anlaufstellen wie der «Sunestube» *überleben*:

IPJ: Hauptsächlich bin ich da wegen ähm keinen Leistungsbezug. Das bedeutet, dass ich habe keine Sozialleistung, weil ich keinen Anspruch habe in der Schweiz darauf, das heisst ich muss da hinbegeben zu den Anlaufstellen auch die anderen Anlaufstellen in der Stadt Zürich, dass ich überleben kann hier. (InterviewJ, Pos. 6)

Zu einem ähnlichen Befund kamen die Autor:innen der ZHAW-Studie über die coronabedingten Lebensmittelabgaben (Götzö et al., 2021). Sie meinten, dass die Schliessung der sozialen Einrichtungen wie der «Sunestube» während des Lockdowns im Frühling 2020 die Betroffenen kurzzeitig vor existentiell bedrohliche Situationen gestellt habe (Götzö et al., 2021, S. 19). Im Umkehrschluss formuliert, vermag also das Angebot der «Sunestube» eine existentiell bedrohliche Situation von den Gästen abzuwenden.

Nebst den physiologischen Bedürfnissen werden bei vielen der Gäste dank der «Sunestube» auch diverse *Sicherheitsbedürfnisse* befriedigt. So ist dies bei IPC beispielsweise dadurch der Fall, dass er *Ordnung und Struktur* für seine ansonsten chaotischen Tage erhält:

IPC: [...] Als ich herausfand, dass an manchen Tagen in der Woche wirklich früh geöffnet ist, dachte ich: "Oh, das ist schön und ich kann in die Stadt kommen, ich kann essen und dann kann ich meinen Tag beginnen. So gesehen hat es mir in meinem chaotischen Leben ein bisschen Ordnung verschafft, irgendwie, ein bisschen. Ich kann mich also darauf verlassen, dass ich um 7 Uhr frühstücken kann und dann eine halbe Stunde später, 7.30 Uhr, bin ich schon hier in der Stadt und habe schon gefrühstückt und so weiter und so fort. [...] (InterviewC, Pos. 56)

Für IPC ist aber nicht nur die ermöglichte Tagesstruktur, die er dank der «Sunestube» hat, positiv. Für ihn stellt der Besuch in der «Sunestube» auch eine *Pause vom eigenen Alltag* dar:

IPC: Es ist wirklich, zumindest für den Frühaufsteher, weißt du, oder... auch dass wir, wir eine Pause haben am Morgen oder wir sind wie äh obdachlos oder wie nicht arbeiten oder so was. Wie äh... ja und früh am Morgen... (InterviewC, Pos. 34)

Das Sicherheitsbedürfnis von IPD kann dadurch gestillt werden, dass er in der «Sunestube» die Möglichkeit hat, *undercover* zu bleiben. Da niemand aus seinem Umfeld weiss, dass er hilfsbedürftig ist, muss er dies dank der «Sunestube» auch niemandem so offenbaren:

IPD: Ja, es ist eine sichere Adresse, wo ich mich nicht muss im Familien-, Freundeskreis ausstellen als hilfsbedürftig. Und das ist ja wie <undercover>, also es weiss niemand, dass ich in die Sunestube komme [...] (InterviewD, Pos. 80)

Für einige der Gäste liegt der Nutzen der «Sunestube» in den erfüllten *sozialen Bedürfnissen*. So ist dies beispielsweise bei jenen Personen der Fall, für die der Nutzen der «Sunestube» in der Gemeinschaft lag und dass sie dadurch unterhalten werden oder *sich zugehörig fühlten*. Bei IPI äussert sich dies zudem darin, dass er dank der «Sunestube» das Gefühl habe zu existieren:

IPI: [...] Also bei mir wäre das mehr das Gefühl. Das Gefühlswelt, wie sagt man, Welt äh. Die Gefühle, einfach Geborgenheit oder äh ja so. (Pause)

I: Also dass du dich durch die Sunestube geborgen fühlst?

IPI: Oder dass man das Gefühl hat, dass man noch existiert (lacht). Weil ich meine, existieren dieses Existenzgefühl hat auch mit der Aktion zu tun, aber wenn es da niemand gibt, dann kann es auch keine Interaktion entstehen und (lacht) fängt das an so bisschen so runter also runterzugehen ja, also und wenn man dann so wieder auftaucht, ja, äh dann äh ist das ein schönes Gefühl. (InterviewI, Pos. 76-78)

Ebenso dem sozialen Bedürfnis zuordnen liesse sich die von IPK erwähnte Veränderung, dass er seit dem ersten Besuch in der «Sunestube» auch *offener geworden sei*:

I: Und, wenn du jetzt an den ersten Besuch denkst, wo du in der Sunestube bist und mit dem Jetzt vergleichst, was hat sich dank der Sunestube auch verändert bei dir persönlich im Leben?

IPK: Ja, bin sicher <chli> offener geworden und ja. (Pause)

I: Was heisst offener?

IPK: Ja nicht mehr so schüchtern wie früher. (Pause) (InterviewK, Pos. 49-52)

So beschreibt sich IPK als weniger schüchtern als früher. Hierbei liegt eine Verbindung zu den sozialen Bedürfnissen nahe, da ihm dies beim Knüpfen von neuen Kontakten zugutekommen kann. Dieses *Herstellen von neuen Kontakten* stellt beispielsweise für IPC einen Gebrauchswert dar:

IPC: [...] Ja ja, es gibt auch die Werkstätten und die machen manchmal Aktivitäten, wie äh und das ist wirklich schön, wir können da Kontakte knüpfen, es gibt da einen Treffpunkt für viele... wie ja Leute, die auf der Strasse leben. (InterviewC, Pos. 18)

Aus diesem erstmaligen Kennenlernen können auch längerfristige Beziehungen entstehen. So meint IPH auf seine aktuelle Lage bezogen:

IPH: [...] Aber es hat, jetzt gerade hat es drei Leute, wo ich wirklich äh, ja, auch kann reden. Fängt ja mit dem schon an, oder. Ja ja, gibt es. (InterviewH, Pos. 143)

IPD geht einen Schritt weiter und meint, er habe auch einen Freundeskreis in der «Sunestube» (InterviewD, Pos. 80). IPD pflegt aber auch ausserhalb der «Sunestube» soziale Beziehungen. So zeichnet sich bei ihm beispielsweise der Gebrauchswert der «Sunestube» dadurch aus, dass sein *vorhandenes Budget entlastet* wird. Dieses Geld wiederum kann er für soziale Unternehmungen, wie beispielsweise für Kinobesuche oder ein Essen in einem Restaurant einsetzen:

IPD: Ähm, das Existenzminimum reicht nicht. Also wenn man gedeckelt ist, wie jetzt in meinem Fall, dann dann reicht es nicht. Es reicht einfach nicht, also wenn ich jetzt ins Kino will, dann muss ich ja zwei Tage in die Sunestube oder wenn ich jetzt mal ins Restaurant möchte, dann muss ich zwei Wochen in die Sunestube, damit ich einmal in ein Restaurant kann. Also. (InterviewD, Pos. 34)

Bei einer Untersuchung von Molling (2011, S. 196), hatten die Lebensmitteltafeln einen ähnlichen Gebrauchswert, indem sie den Spielraum zur Befriedigung anderer Bedürfnisse erhöhen konnten.

Das *Wertschätzungsbedürfnis* als Gebrauchswert der «Sunestube» wurde bereits auf Seite 29 erwähnt. An jener Stelle meinte IPC, dass er sich dank den Mitarbeitsmöglichkeiten in der «Sunestube» *nützlicher fühle*.

Gesteigertes Wohlbefinden

Nebst den befriedigten Bedürfnissen gemäss der Maslow Pyramide, zeigt sich der Gebrauchswert der «Sunestube» für viele der Interviewpartner:innen in einem *gesteigerten Wohlbefinden*. Viele erwähnten nämlich im Verlaufe der Interviews, dass sie sich dank der «Sunestube» entweder im Moment oder auch allgemein besser fühlen. Für IPB hat die Unterstützung der «Sunestube» dazu geführt, dass er nicht mehr so traurig und verzweifelt ist, sondern *positiver* eingestellt sei:

IPB: [...] Also es hat sich schon noch einigermaßen etwas bewegt. Ich fühle mich nicht so aussichtslos. Ich habe nicht so viele negativen Gedanken, als ich war an der Verzweiflung nah, weil.. äh die kommt jetzt auch immer noch in mir, also ich... In den nächsten zwei Monaten ich kann auch nichts machen. Diesen Monat 43 Franken zur Verfügung und den, den, den Rest Geld ist gesperrt. Ich kann nichts machen. Äh ja. Und insofern hat sich verändert. Aber, ich bin nicht negativ eingestellt, ich bin nicht äh ich bin nicht so traurig und verzweifelt. Und das ist dank der Sunestube (InterviewB, Pos. 56)

Demgegenüber ist bei IPC das Wohlbefinden spezifischer mit der Möglichkeit an bestimmten Aktivitäten teilzunehmen verbunden. So freue er sich jeweils auf die angebotenen Workshops und dies halte ihn *positiv*:

IPC: [...] Und ähm so Sachen wie die Workshops auch, die geben mir etwas, worauf ich mich freuen kann, du weißt schon, auf den nächsten äh nächsten Workshop. Es hält mich auch positiv wie... also direkt und indirekt ja die Sunestube hat mein Leben verändert... (InterviewC, Pos. 56)

Auch bei IPF hat das Singen einen positiven Effekt. Sie *fühlt* sich nach dem Singen *besser*:

IPF: [...] Das ist ganz eine andere Ebene und und das Singen, das tut mir einfach gut. Und äh ja er hat ein... Er hat auch äh er gibt auch so eine Art wie <ächli> Gesangsunterricht, oder und äh dass macht dann auch sicher... Aber manchmal bist du in so einem äh Zeug innen, dann vergisst du es wieder, oder und dann ist es eben gut, wenn er zum Beispiel ankündigt und sagt, „dann und dann ist, können wir singen“ und dann gehst du singen und dann nacher ist ist es einfach schön, besser, alles. Oder vieles ist besser.

I: Also vom... Oder wie, vieles ist besser?

IPF: Ja, du fühlst dich besser nachher. (InterviewF, Pos. 46-48)

IPH meinte zudem, dass wenn jemand bei Sorgen kurz mit jemandem in der «Sunestube» sprechen könne, es dann der Person eventuell ein wenig besser ginge:

IPH: [...] Wenn du <brüelisch> oder was auch immer, kannst du mit jemandem schnell <schnore> und vielleicht geht es dir dann <ächli> besser. [...] (InterviewH, Pos. 81)

Wie in diesem Unterkapitel sichtbar wurde, ist die materiale Dimension des Nutzens für die Gäste teilweise sehr unterschiedlich ausgeprägt. Dies lässt sich vermutlich auf den jeweiligen Hintergrund einer Person zurückzuführen. Einen Unterschied liesse sich beispielsweise darin feststellen, dass die materiellen Aspekte für eine Person zentraler waren und entsprechend auch öfters von ihr erwähnt wurden, wenn die Person keine Sozialleistungen erhielt und sie zugleich von Obdachlosigkeit betroffen war. Zudem bezeichneten sich die einen selbst als Einzelgänger:innen und die Möglichkeit zum

Essen steht auch bei ihnen klar im Vordergrund. Die anderen wiederum sind von Einsamkeit betroffen, weswegen sie auch wegen der Gemeinschaft in die «Sunestube» kommen. Gemeinsam scheint allen Interviewpartner:innen jedoch, dass viele ihrer individuellen Bedürfnisse in der «Sunestube» auch erfüllt werden können. So formulierte es beispielsweise IPH, wenn er beschreibt, weshalb er Gast in der «Sunestube» ist:

IPH: [...] Ich komme wegen dem gerne haben. Weil sie mir meine kleinen, wenigen Bedürfnissen können erfüllen. (InterviewH, Pos. 87)

7.2.2 Personale Dimension des Nutzens

Unter der personalen Dimension des Nutzens sind Aspekte zusammengefasst, die die Gäste in ihrer Beziehung zum Team als nützlich für ihre Lebensbewältigung erachten. Wie Oelerich und Schaar-schuch (2005a, S. 88) dies herausgearbeitet haben, lassen sich die Kriterien der personalen Dimension in folgende vier Aspekte gliedern:

- *Anerkennungsaspekt:* umfasst Elemente des Respekts oder der Anerkennung als gleichwertige Gesprächspartner:innen
- *Zuwendungsaspekt:* beinhaltet die zugelassene emotionale Wärme
- *Sicherheitsaspekt:* besteht aus Elementen der Geborgenheit oder der Verlässlichkeit
- *Macht- und Disziplinierungsaspekt:* beschreibt Verhaltenssteuerungen durch Druck / Zwang

Die zentralen Resultate sind in Abbildung 4 dargestellt. Auch bei dieser Dimension liessen sich Verbindungen zu den erfüllten Bedürfnissen nach Maslow herstellen. So trägt beispielweise das Verhalten des Teams, dass sie stets freundlich sind und sich die Gäste willkommen fühlen dazu bei, dass die sozialen Bedürfnisse einiger Gäste gedeckt werden können. Diese Verbindungen werden hier jedoch nicht mehr explizit erwähnt. Im Folgenden wird ausschliesslich auf die personalen Aspekte bezüglich ihrer nutzenfördernden und auch nutzenlimitierenden Merkmale eingegangen.

Personale Dimension des Nutzens der «Sunestube»

Nutzenfördernd	Nutzenlimitierend
<p>Anerkennungsaspekt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wertschätzung • Respekt • Achtung / höflicher Umgang • Interesse zeigen, zuhören, Empathie • Motivieren und stärken 	<p>Anerkennungsaspekt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ungleichbehandlung • Gesprächsunterbrüche
<p>Zuwendungsaspekt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Freundlich / freundschaftlich / willkommen heissen • Trösten • Hoffnung vermitteln 	<p>Zuwendungsaspekt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht verstehen • Konflikt
<p>Sicherheitsaspekt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verlass, Vertrauen und Zuverlässigkeit • Unbürokratische, schnelle Hilfe, Nothilfe • Konstantes und kompetentes Team • Unterstützen und begleiten 	<p>Sicherheitsaspekt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fehlinformation • Unklare Kompetenzen • Mangelnde zeitliche Ressourcen richtig zu helfen
<p>Macht- und Disziplinierungsaspekt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grenzen setzen • Ruhig, beruhigend, verständnisvoll 	

Abbildung 4. Personale Dimension des Nutzens

Quelle: Eigene Darstellung

Anerkennungsaspekt

Ein nutzenförderndes Merkmal des *Anerkennungsaspekts*, bei dem die Gäste als gleichwertige Gesprächspartner:innen anerkannt werden, ist für IPE die ihr entgegengebrachte *Wertschätzung*. So werde jeder Person geholfen, egal welchen Hintergrund sie mitbringe (InterviewE, Pos. 62). Für IPE war dies in der Zeit, als sie als obdachlose Person Hilfe benötigte, nützlich. Auch IPF schätzt den ihr entgegengebrachte *Respekt*:

IPF: Ich kann einfach kommen, wie ich bin und fertig und und ohne Schnörkel, egal ob ich geschminkt bin, ob ich nicht geschminkt bin, spielt keine Rolle. (InterviewF, Pos. 16)

Für sie ist es hilfreich, dass sie so kommen kann wie sie ist und sich nicht verstellen muss. Ein wenig allgemeiner formulierte dies IPD:

IPD: Und man nimmt ja jeden und lässt jeden auch noch so sein, wie er ist. (InterviewD, Pos. 64)

Ebenfalls lässt sich der *höfliche Umgang* oder die *Achtung im Umgang* mit den Gästen dem Anerkennungsaspekt zuordnen. IPG beschreibt dies in einem Vergleich mit einer anderen Anlaufstelle, bei der er die Mitarbeitenden als kalt erlebt und er erst nach einiger Wartezeit bedient werde:

IPG: Wichtig für mich ist, sind die Leute arbeiten. Weil ist gut, ist keine kalten Leute. Ist sehr warm. Und ich liebe. Und vielleicht gehst du andere Büro oder andere Organisation, diese Leute ist zu viel kalt, ist kein helfen. Vielleicht sagst du, „hey, bitte du machst einen Kaffee“ und sie sagen, „oh warte, warte, warte, warte oder warten, warten, warten“. Weil dieses gibt mir direkt, „was magst du? Was nimmst du?“. (InterviewG, Pos. 66)

IPH sieht die Teammitglieder als «sozial», wozu er auch Anstand und Freundlichkeit zählt:

IPH: (Pause) Sie sind äh sozial, sagen wir es mal so. Da gehört ja anständig und und äh freundlich und weiss nicht was. Der ganze Blödsinn gehört zusammen. Ja, sie sind sozial. Also ich habe noch nie einen gehört, wo irgendwie wie ich manchmal (lacht) ab und zu einfach laut wird. (InterviewH, Pos. 55)

Auch das *Interesse zeigen, das Zuhören* oder die *Empathie* sind nützliche Eigenschaften der Gast-Teambeziehung. So meint beispielsweise IPI:

IPI: Also ich hab so ein bisschen Probleme mit Einsamkeit und ja, es tut mir einfach gut so unter Menschen zu sein, ein Frühstück zu essen und die Präsenz vom Team zu spüren, also da man da vielleicht, also dass sie Interesse zeigen, wie es mir geht oder so zum Beispiel. Also ganz einfache Dinge, aber das macht schon was aus, wenn man da so zurückgezogen lebt (lacht). (InterviewI, Pos. 6)

Dass man sich in der «Sunestube» für ihn und sein Wohlbefinden interessiert ist für IPI mit seinem zurückgezogenen Lebensstil wichtig. Weiter streicht IPJ den persönlichen Kontakt und das Eingehen auf eine Person als sehr positiv heraus:

IPJ: Dass es so sehr positiv ist mit dem persönlichen Kontakt, mit der Kenntnis rein theoretisch oder mit dem aussergewöhnlichen darauf eingehen auf eine Person ähm oder die auf alle Personen würde ich jetzt mal meinen ähm das schon äh herausragend, um das mal zu sagen. (InterviewJ, Pos. 100)

Für IPE äussert sich der Anerkennungsaspekt auch in der Fähigkeit der Teammitglieder, sie zu *motivieren* oder sie *in ihren Entscheidungen zu bestärken*. Dies verschaffe ihr dann ein gutes Gefühl, die richtige Entscheidung getroffen zu haben:

IPD: [...] Ja und die können eigentlich nicht viel machen, ausser, ja sagen, "ja das finde ich gut", wenn ich sage, ja zum Beispiel, "ich gehe in die Therapie" und so, dann ja. Die einen.. es sagen eigentlich alle, "ja ich finde es gut und , man muss halt ähm ja selber den Weg finden, was für dich gut ist" und ja. Und das sagen sie dann auch, "ja ich finde es gut, wenn man es probiert" ja.

I: Und was macht das mit dir? Also wenn sie dir das sagen?

IPD: Ja, das gibt mir einfach ein gutes Gefühl, dass es eine gute Idee ist (lacht), weil ich finde es eigentlich auch selber eine gute Idee. Ja. (InterviewE, Pos. 40-42)

Von allen Interviewpartner:innen wurden positive Elemente des Anerkennungsaspekts erwähnt. Eine solche positive Wahrnehmung der Gäste im Umgang mit ihnen führte Selke (2008, S. 164), der die gleiche Beobachtung machte, unter anderem darauf zurück, dass die meisten Personen bereits mit negativen Erfahrungen im Umgang mit der Öffentlichkeit oder den Behörden konfrontiert waren. Weiter beschreibt er diesen respektvollen Umgang der Mitarbeitenden auch als wirkungsvollen Weg heraus aus einer Stigmatisierung⁷. Von einer solcher Stigmatisierung sind vermutlich auch viele Gäste der «Sunestube» auf negative Weise betroffen.

Bislang wurde nur auf nutzenfördernde Elemente des Anerkennungsaspekts eingegangen. Von den Interviewpartner:innen wurden jedoch auch nutzenlimitierende Momente erwähnt. So scheint es, dass es manchmal zu einer *Ungleichbehandlung der Gäste* kommt. IPD hat in dieser Hinsicht die Erfahrung gemacht, dass für einige die vorhandenen Regeln gelten und für die anderen nicht:

IPD: (lacht) ähm, ja es soll nicht eine Kritik sein, oder. Ähm (längere Pause) vielleicht, dass alle Menschen gleichbehandelt werden, oder. Sie geben sich ja grösste Mühe, aber das ist manchmal nicht ganz klar, ähm, dass es Leute gibt, für die gelten Regeln und für andere gelten die Regeln nicht. Obwohl sich das Team ja grösste Mühe gibt dafür, das Ordnung und das sie auch sicher sehr viel unternehmen, dass ein Ausgleich da ist. (InterviewD, Pos. 50)

Diese empfundene Ungerechtigkeit in der Bevorzugung oder Benachteiligung gewisser Gäste kristallisierte sich auch in den Interviews von Selke und Maar (2011, S. 69) heraus. Besonders relevant schien ihnen dabei, dass die meisten der Personen, die sich von existenzunterstützenden Angeboten helfen lassen, über ein besonders fragiles Gerechtigkeitsempfinden verfügen. Dies weil sie in ihrem Leben schon zahlreiche negative Aberkennungserfahrungen gemacht hätten (Selke & Maar, 2011, S. 69). Weil sich solche negativen Erfahrungen aufgrund der erlebten Ungerechtigkeit bei einer individuellen Regelanwendung fortsetzen, könnte dies das Vertrauen in die «Sunestube» reduzieren. Entsprechend hätte dies eine nutzenlimitierende Auswirkung auf die Person.

Ebenfalls werden *Gesprächsunterbrüche* von IPD als etwas Negatives erwähnt:

IPD: [...] oder es gibt immer die Situation, wenn du ein Anliegen hast, dann kommt ja jemand vom Team und nimmt sich ja Zeit für dich, aber dann wird immer rein gesprochen, dann kommt diese Person, die ein gesundheitliches Problem hat, oder. Dann gibt es eigentlich immer Störung, oder. (InterviewD, Pos. 58)

So ist es bei IPD öfters vorgekommen, dass er und jemand vom Team beim Besprechen seines Anliegens von einem anderen Gast unterbrochen wurde. Eine vorhandene Problemlage kann dadurch allenfalls zu wenig besprochen oder nicht gelöst werden.

⁷ „Durch Stigmatisierung wird einer Person ein Merkmal zugeordnet, das diese Person von anderen in einer sozial unerwünschten Form unterscheidet.“ (Selke, 2008, S. 146 und 147).

Zuwendungsaspekt

Mit der emotionalen Wärme, die das Team zulässt, lässt sich der Zuwendungsaspekt beschreiben. Ein wesentliches Merkmal, welches das Team der «Sunestube» auszeichnet, ist ihr *freundschaftlicher, freundlicher und herzlicher Umgang* mit den Gästen. So beschreibt IPF, dass sie sich in der «Sunestube» immer willkommen fühle und dies auch der Grund sei, weshalb sie immer wieder komme:

IPF: Es hat ja einen Grund, warum ich immer dahin komme, oder. Weil ich mich schlichtweg einfach da wohl und willkommen fühle und und mal kann lachen, oder. Weil wir da (längere Pause) ja, weil wir es einfach... Du kannst einfach Lachen, du kannst einfach Spass, die machen Spass mit einem, oder. Und äh, das tut einfach gut. Es ist eine Unkompli... Genau, es ist eine Unkompliziertheit. Das ist vielleicht das richtige Wort. Sie sind unkompliziert und sie sind herzlich, du kannst das genau hineinschreiben oder aufnehmen. Sie sind unkompliziert und sie sind herzlich. (InterviewF, Pos. 96)

Unter anderem trägt auch die Unkompliziertheit und die Herzlichkeit des Teams dazu bei, dass sich IPF willkommen fühlt. Auch IPI empfindet in der «Sunestube» im Vergleich mit anderen Orten diese Art der Herzlichkeit:

IPI: Es ähm sind zwei verschiedene Energien, also wenn man das so ausdrücken darf. Weil ich bin ja so ein bisschen aus diesem Meditationsbereich und ähm ich empfinde einfach in Sunestube je nach dem mehr vielleicht Herzlichkeit oder so. Also wie ich das vorhin gesagt habe, es ist persönlicher irgendwie [...] (InterviewI, Pos. 18)

Durch diese Herzlichkeit wird die «Sunestube» für IPI persönlicher als es die anderen Orte sind. Bei IPD ist es gar so, dass er die Beziehung zu einem Teammitglied mit einer Freundschaft in Verbindung bringt:

IPD: [...] Und dann gibt es natürlich Leute, die einem seit Jahren kennen, also [TC] wo jetzt nicht da ist, der kennt mich, der scherzt mit mir, der nimmt mich hoch und dann gibt es auch eine Beziehung, die sich natürlich über die Jahre ergibt und das ist ja schön, also es ist dann wie einen Freund haben im Team und und das ist ja auch sehr angenehm. (InterviewD, Pos. 52)

Die über die Zeit entstandene Beziehung fühle sich an, wie einen Freund im Team zu haben, was IPD als angenehm beschreibt. Diese freundschaftliche Seite des «Sunestube»-Teams zeigt sich auch darin, dass sie jemanden *trösten*, wie dies bei IPF der Fall gewesen ist:

IPF: Sie hat mich komplett getröstet, ja. Also schon der liebe Gott und liebe Engel. Aber sie hat mich... Sie ist einfach eine liebe und und äh ja, ich kann es nicht beschreiben, weisst du, du kannst viele Sachen kannst du zerreden und das will ich eigentlich nicht machen, es ist einfach... äh ein Moment, wo man nicht kann beschreiben, aber es ist... Sie hat mich, sie hat mir wahnsinnig äh gutgetan (InterviewF, Pos. 44)

Im Moment der Traurigkeit konnte IPF von einem Teammitglied getröstet werden und dies war insofern nutzenfördernd, als dass sie sich nach dieser Begegnung wieder besser fühlte.

Für IPL war die vermittelte Hoffnung hilfreich. Dies stellt auch einen der Gründe dar, weshalb er die «Sunestube» besucht:

IPL: Weil da habe ich immer Hoffnung gekriegt, immer gute Worte auch dazwischen, naja, das ist, naja. Schon ja. Sonst würde ich nicht da rein, da vorbei kommen oder, oder. Ja.

I: Und wie hast du, also was meinst du mit Hoffnung? Oder wie hast du Hoffnung gekriegt?

IPL: Auf bessere Zukunft. Also Hoffnung heisst bessere Zukunft, als dass es wirklich irgendwann klappt, dass alles und ja. (InterviewL, Pos. 62-64)

Durch diese genannten positiven Elemente des Zuwendungsaspekts kann das freundliche und herzliche Umgangsklima der «Sunestube» als nutzenfördernd für die Gäste bezeichnet werden.

Doch wie beim Anerkennungsaspekt gibt es auch beim Zuwendungsaspekt Merkmale, die sich bei den Gästen eher als nutzenlimitierend herausstellen. So hat IPD beispielsweise das Gefühl, *nicht immer verstanden zu werden*:

IPD: [...] Sie hören ja auch zu und manchmal kann jemand vom Team nicht gerade einordnen, was gerade die Ansprüche, die Anforderungen oder gerade das Problem ist, weil manchmal eine Person es nicht kann auf den Punkt bringen. Ich drücke mich ja manchmal auch sehr komplex oder kompliziert. Und ich habe das Gefühl, ich tue es möglichst einfach erklären, aber es wird <glich> nicht verstanden. (InterviewD, Pos. 64)

IPD relativiert seine Aussage jedoch wieder, indem er sagt, manchmal drücke er sich auch sehr kompliziert aus. Auf jeden Fall dürfte es für ein Teammitglied schwieriger sein, eine Person richtig zu unterstützen, wenn sie nicht verstanden wurde.

Als ein weiteres nutzenlimitierendes Merkmal wurde ein vorhandener *Konflikt mit einem Teammitglied* angeführt. So meinte IPA:

IPA: Nein es gibt bis jetzt jemand, wo mir so <chli>, ich sage jetzt mal, wo ich jetzt einfach das Gefühl habe, das Heu nicht wirklich auf der gleichen Bühne zu haben. Da kann ich dann auch sagen... Ich glaube, das gibt es an jedem Ort. Aber, also das ist... Man kann sich schmecken oder man kann sich auch irgendwie nicht riechen. Aber da kann ich eben auch gut sagen, ok, dann gehe ich jetzt halt einfach, weil, bevor ich irgendwie dann wieder anfangen...

I: Ja.

IPA: ...so chli durchzudrehen, sagen wir es mal so (lacht) (InterviewA, Pos. 23-25)

Auch IPA relativiert diesen nutzenlimitierenden Aspekt, indem sie meint, jemanden nicht zu mögen, sei überall der Fall und dass sie die «Sunestube» dann ja einfach wieder verlassen könne. Nutzenlimitierend ist dies dennoch, weil IPA bei solchen Begegnungen, die für sie normalerweise nutzenstiftende «Sunestube» verlässt.

Sicherheitsaspekt

Die Gäste bekommen dank dem Verhalten des Teams der «Sunestube» auch Sicherheit vermittelt. So äussert sich beispielsweise IPH, dass er weiss, er könne auf die Mitarbeitenden zugehen und Hilfe erwarten:

IPH: Aber die Sunestube kannst du ansprechen und die sind auch bemüht, dementsprechend äh dir Hilfe... zu erläutern, anzubieten. Weiss doch auch nicht. Hald sogar zu lösen, bei mir haben sie es ja gelöst, oder. (InterviewH, Pos. 34)

IPH kann sich darauf *verlassen*, dass ihm in der «Sunestube» geholfen wird. Auch eine Art *Vertrauen* kann bei einigen Interviewpartner:innen dank dem Team geschaffen werden. So meint beispielsweise IPC:

IPC: Was hat es genützt zu wissen, dass sie hier ist... äh... tja, ich weiss nicht was ich sagen soll... Wie Ver...Vertrauen oder irgendwie, ich meine, einfach zu wissen einfach zu wissen, dass ich gehen kann und mein Frühstück haben kann. Wie ein... und äh, wie es für alle ist,

einfach zu wissen, das ist konsequent... dass die Leute es ernst nehmen, dass sie vor sechs hier sind, weil um sechs machen sie auf... Wie äh sie sind immer pünktlich. (InterviewC, Pos. 38)

So kann IPC den Teammitgliedern dank ihrer *Zuverlässigkeit* Vertrauen schenken. Auch IPJ sieht für sich einen nützlichen Aspekt im Vertrauen, weil man ihm zum Zeitpunkt, als er Hilfe benötigte, in der «Sunestube» helfen konnte:

IPJ: Ähm. An sich ist der persönliche Kontakt auch äh manchmal halt, je nach dem wer geholfen hat, mir in den Lagen, waren deshalb da, dass man dann deswegen auch ähm kommt, rein theoretisch. Ähm. Ja. Das ist durchaus die Frage, wer dann damals mir helfen wollte, konnte von den Sozialarbeitern her auch hier. Ähm dass so dann auch der Kontakt noch hier ist, dass ich hier auch trotzdem ankomme. Ohne dieses Konzept was jetzt so wie sie nun helfen mit den Lebensmitteln, ob das besser ist als das andere, oder das jetzt in Erwägung zu ziehen, einfach dass wo man damals helf... geholfen hat ist hier mit dem Zelt rein theoretisch personenbezogen, deswegen komme ich halt auch an um den Personenbezug und so, [...] (InterviewJ, Pos. 59)

Dieses Vertrauen wurde bei IPJ auch durch den Personenbezug geschaffen, indem eine bestimmte Person ihm helfen konnte. Genau dieses *Helfen* des Teams ist ein wesentlicher Bestandteil des Sicherheitsaspekts, bei dem sich die Art der Beziehung zum Team als positiv für die Gäste herausstellt. So beschreibt IPB die *schnelle Hilfe*:

IPB: [...] Zum Beispiel als ich über mein Dilemma gesprochen habe, hat sofort es wurde einen Arzt vermittelt...

I: hm

IPB: Verstehst du was ich meine? Ich habe sehr über die also die Sozial... und sofort wurde eine Sozialarbeiter vermittelt. [...] (InterviewB, Pos. 30-32)

IPB zu Folge reagiert das Team schnell. Dies widerspiegelt sich auch in den Aussagen von IPJ, als er die «Sunestube» beschreibt:

IPJ: Ähm, ja also ich würde sagen, es ist ein Hilfsort, also da Hilfsorte ja in jedem Fall ähm jetzt nicht ähm auf tausend Formulare vorher besteht, bevor man dann Hilfe beziehen kann. (InterviewJ, Pos. 22)

Zusätzlich wird bei IPJ deutlich, dass ein nützliches Merkmal der «Sunestube» das *unbürokratische Helfen* ist. Dieses schnelle und unbürokratische Helfen zeigt sich auch in *der Nothilfe*, die IPH zu Teil wurde:

IPH: [...] aber mich hat es dann einfach auf der Strasse zusammen <tisch> und das ist dann einfach nicht mehr schön, oder. Und dann haben sie dann eben gesagt gehabt, von der Sunestube aus dahin. (InterviewH, Pos. 50)

IPH leidet an einer bestimmten Krankheit und deshalb ist er auf der Strasse zusammengebrochen. Entsprechend hat sich die schnelle Reaktion als lebensrettend herausgestellt:

IPH: Nein. Also jetzt das letzte Mal ist es gewesen, dass sie mich hierhin gebracht haben. Weil ich fast gestorben bin. Aber ist ja gleich. Aber das ist mal eine Hilfe und ja, besser als gar nichts. Die haben da Kontakt oder die haben, sie hat angerufen: "[Unverständlich, das Telefonieren imitierend]". Und ich habe eine Stunde später habe ich können dahin kommen. (schützt sich) (InterviewH, Pos. 28)

Mit «hierhin gebracht» meint IPH seine aktuelle Unterkunft «Sune-Egge», das Fachspital für Sozialmedizin und Abhängigkeitserkrankungen (Sozialwerk Pfarrer Sieber, 2023a), wo er aktuell ein Dach über dem Kopf hat.

Bei den eben zitierten Interviewpartner:innen wurde deutlich, dass die schnelle Hilfe auch deshalb ermöglicht wird, weil das Team weiss, wohin es sich bei welchen Problemlagen wenden kann. Einige erwähnen denn auch den positiven Aspekt des *kompetenten Teams*, so wie dies IPD bei ihm wahrgenommen hat:

IPD: Ähm, ja, wie ist jetzt das gewesen... Ja es gibt einfach klare Informationen, "geht dort hin", also da sind sie ja sehr kompetent. Ähm zu sagen, du könntest noch dort... (InterviewD, Pos. 64)

Auch dass das Team eine gewisse *Konstanz* aufweist, wird als positiv gewertet. Für IPF zeigt sich dies darin, dass sie sich dadurch wohlfühlt:

IPF: Ja, dank dem, muss man sagen, dass die gleichen Leute schon länger da sind, hast du eben deine deine dein Umfeld, wo du dich wohlfühlst, weisst du, es sind nicht immer Wechsel, oder. (InterviewF, Pos. 60)

Die Aussage von IPF bestätigt Selkes Annahme (2008, S. 166), dass Gäste und Team sich kennen müssen, damit an einem Ort eine Atmosphäre der Menschlichkeit erzeugt werden kann und dafür sei eine gewisse Konstanz nötig.

Für IPK zeigt sich im Vergleich zu anderen Anlaufstellen die gute Zusammenarbeit des Teams als ein Nutzenfaktor:

I: (lacht). Und was findest du, macht die Sunestube besser als andere Orte?

IPK: (Pause) ja, es ist, ich denke, es macht das ganze Team aus, wo gut eingespielt ist. (InterviewK, Pos. 83-84)

Auch für IPL ist die gute Zusammenarbeit im Team erwähnenswert:

IPL: Äh, also ich sehe das, dass das Team sehr gut arbeitet, da gibt's kein Streit, keine solche Probleme, also bis jetzt habe ich nicht gesehen, ja (InterviewL, Pos. 46)

All diese erwähnten Faktoren tragen dazu bei, dass man sich in der «Sunestube» sicher fühlt und ihr vertrauen kann. Diese nutzenfördernden Merkmale unterstützen eine Person in ihrem Alltag. So sorgt beispielsweise ein kompetentes Team für ein dem jeweiligen Problem adäquates Weiterhelfen.

Auch wenn das Team als kompetent beschrieben wurde, kommt es doch vor, dass *Fehlinformationen* weitergegeben werden. Zumindest ist dies IPD passiert:

IPD: [...] Ich finde jetzt zum Beispiel, ich bin heute Morgen gekommen und habe jetzt da irgend, ja weiss nicht, ein <Boboli>, wo mal aufgegangen ist, wo sehr tief geht, habe ich gedacht, "gut, gestern haben sie gesagt, morgen Morgen kommt dann der Arzt". Dann bin ich gekommen und dann sehe ich an der Wand bis um 9, 8 bis 9. Also gestern bin ich falsch informiert geworden. Jetzt gedacht, jetzt muss ich nicht zum Hausarzt um das alles schnell zu zeigen, weil es vielleicht etwas Schlimmeres ist (InterviewD, Pos. 176)

Weil IPD die falsche Zeit mitgeteilt wurde, konnte er in diesem Moment nicht von einem Arztbesuch profitieren. Für ihn war dies ein nutzenlimitierender Moment, denn er hätte dadurch auf einen Hausarztbesuch verzichten können.

Ebenfalls ist für IPD manchmal nicht ganz klar, wer vom Team für was zuständig ist:

IPD: [...] Und sie sind ja, im Team ist ja nie ganz klar, wer für was zuständig ist. Ist vielleicht die Schwierigkeit manchmal, auch zu begreifen, zu verstehen und... (InterviewD, Pos. 12)

Zwar führt IPD diesen Aspekt nicht mehr weiter aus, doch könnten *unklare Kompetenzen* allenfalls begünstigen, dass eine Person nicht auf einzelne Teammitglieder zugeht, obwohl sie Hilfe benötigen würde.

IPB bringt zudem die *Unterstützung*, die er durch die «Sunestube» erfährt, mit dem Sozialamt in Verbindung:

IPB: [...] das Angebot, das ich von da genossen habe, es ist näher als Sozialamt, eigentlich... Stell dir mal vor, es ist Arztbesuch, es ist äh Gespräch mit Sozialarbeiter und jetzt auch noch Journalismus und so werde ich interviewt. Oder, verstehst du das Angebot schon aus dieser Sicht, es ist gleich wie beim Sozialamt, wenn nicht sogar noch besser. Weil da nimmt man sich Zeit hä das muss man berücksichtigen... (InterviewB, Pos. 91)

Für ihn geht diese Unterstützung jedoch über jene des Sozialamtes hinaus, weil sich die Teammitglieder Zeit nehmen, was er, vermutlich durch die begrenzten Zeitfenster für Konsultationen, beim Sozialamt nicht so wahrnimmt. An einer anderen Stelle betont IPB auch die *Begleitung* positiv, die er in der «Sunestube» erhält.

Während IPB das Gefühl hat, dass man sich genügend Zeit nehmen kann, äussern sich andere Interviewpartner:innen kritischer:

IPI: Ja, ich denke, die Leute, die können auch nicht so äh ich meine, die haben da viele Leute am Tag und mit äh viel schlimmeren Problemen als meine, also kritischen und so weiter und äh ja. (Pause) Die haben einfach viel zu tun, glaube ich na (lacht). Also die können da nicht so den Psychiater, gleich der Betreuer, gleich irgendwie die ganzen Rollen da für jeden übernehmen, das kostet einfach viel Energie und viel Aufmerksamkeit, also ich weiss nicht. (InterviewI, Pos. 40)

So verfüge das Team, gemäss IPI, über zu *wenig zeitliche Ressourcen*, um wirklich zu unterstützen und für alle im vermutlich benötigten Umfang da zu sein.

Macht- und Disziplinierungsaspekt

Unter dem Macht- und Disziplinierungsaspekt werden Verhaltenssteuerungen durch Druck und Zwang, die für die Gäste einen Nutzen haben, zusammengefasst. Bei diesem Aspekt ging niemand auf eigene Beispiele ein. Viel eher lobten sie den Umgang des Teams mit störenden oder unangenehmen Gästen. So lobt beispielsweise IPH, wie das Team in einer *bestimmten Weise* einem unerwünschten Verhalten Grenzen setzt:

IPH: Ja, wenn einer blöd tut, dann sagt man bestimmt, "so geht es nicht" oder "gehst raus telefonieren". Einfach so, bestimmt. Das musst du auch können, äh dürfen, nein müssen. So geht es. Das machen sie gut. (InterviewH, Pos. 57)

Wie auch IPE beschreibt, erfolgten solche Ermahnungen oder Sanktionierungsandrohungen zudem auf eine *ruhige, beruhigende oder verständnisvolle Weise*:

IPE: Ja, schon ihre Aufgabe. Es gibt halt Leute, die sind ein wenig nervig, aber... ja dann, ich finde es gut, dass sie immer so ruhig bleiben und tun verständnisvoll erklären, "hey, so und so und sonst musst du gehen und" (lacht) ja. (InterviewE, Pos. 46)

Diese Disziplinierung von unerwünschtem Verhalten anderer Gäste hat vermutlich einen positiven Einfluss auf die anwesenden Gäste, indem sie sich in der «Sunestube» sicher fühlen und so von ihr profitieren können. Dieser sichtbare Respekt anderen Gästen gegenüber könnte zusätzlich das Vertrauen in die Teammitglieder erhöhen.

Die meisten der genannten Aspekte der personalen Dimension des Nutzens widerspiegeln sich auch in der im Konzept der «Sunestube» festgehaltenen Haltung und Arbeitsweise, wie sie in Abbildung 1 auf Seite 6 dargestellt sind. Die Gäste haben unterschiedlich intensive Beziehungen zu den einzelnen Teammitgliedern. Bei einigen ist diese sehr nah und persönlich, bei anderen eher distanziert. Bei den einen handelt es sich bereits um eine längere Beziehung und bei anderen hat eine Kontaktaufnahme erst gerade stattgefunden. Die Herzlichkeit und Freundlichkeit in der Beziehungsgestaltung zu den Gästen scheint für viele Interviewpartner:innen wichtig zu sein und trägt dazu bei, dass sie gerne in die «Sunestube» kommen. Ein solch respektvoller und wertschätzender Umgang wurde zudem auch von Fachpersonen der anderen niederschweligen Treffpunkte in Zürich grossgeschrieben (Haunberger et al., 2019, S. 2). Ganz anders stellte sich dieser Aspekt bei den Untersuchungen von Selke und Maar (2011, S. 86–87) heraus, nach welchen viele Nutzer:innen den sozialen Raum der existenzunterstützenden Angebote als problematisch, angstbesetzt oder hierarchisch beschrieben.

7.2.3 Infrastrukturelle Dimension des Nutzens

Bei der infrastrukturellen Dimension des Nutzens handelt es sich um den Nutzen für die Gäste, der sich aus der Möglichkeit ergibt, ein Angebot oder die Infrastruktur potenziell nutzen zu können. Es handelt sich hierbei um eine Hintergrundressource, weil der Nutzen bereits ohne die reale Inanspruchnahme der «Sunestube» vorhanden ist. Unter diesem Blickwinkel stellt das Vorhandensein der «Sunestube» für die meisten Gäste eine Art *Sicherheit* dar. Beispielsweise gibt eine Person mit Drogen- und Alkoholproblemen das Geld oft für die eigene Sucht aus, sodass das Geld für lebensnotwendige Belange wie Essen fehlt. In diesem Sinne meinte beispielsweise IPE, dass ihr das Wissen um die «Sunestube» viel bringe, einfach weil sie notfalls wisse, nicht Verhungern zu müssen:

IPE: Ja, es bringt mir viel. Einfach dass man weiss, ja... man muss nicht (lacht) verhungern oder so. Also es ist halt, ja, wenn man Drogen- und Alkoholprobleme hat, dann ist es eben noch gut, wenn man weiss, man kann etwas gratis essen und trinken. Ja. (InterviewE, Pos. 30)

Auch für eine arbeits- und obdachlose Person stellt die «Sunestube» eine Sicherheit dar, weil sie dank der Verlässlichkeit und der frühen Öffnungszeiten Stabilität bietet. So meinte IPC:

IPC: Zu wissen, dass es hier ist, ist eine Hilfe. Es hilft dir auch, ein bisschen mehr Stabilität zu haben, weil du dich darauf verlassen kannst, ja, ich habe mein Frühstück und dann mache ich weiter mit dem Tag, solche Sachen... Ähm...ahh, also ja, ist auch ein bisschen befreiend. Ich kenne nicht viele andere Lokale, die um sechs aufmachen, so an den gleichen Tagen, die äh äh Pfarrer Sie... die Sonnenstube macht um sechs auf... (InterviewC, Pos. 38)

Wie für IPC stellt auch für IPJ die Existenz der «Sunestube» eine Hilfe dar. Dies aus dem Grund, weil die Institution einer Person ohne finanzielle Mittel weiterhelfen oder sie weitervermitteln kann:

IPJ: (Pause) Ja, an sich, äh das ist ähm gedanklich ist es eine Hilfe, dass äh wenn man nicht weiter weiss ohne Geld, rein theoretisch, ähm [...], dass man dann erstmal weiss, wo man sich hinwenden kann, auch auf keiner Geldbasis, wenn man nicht weiterkommt (InterviewJ, Pos. 28)

Manchmal waren die Aussagen weniger konkret, aber liessen sich ebenfalls in die gleiche Richtung interpretieren. So wird beispielsweise das Wissen darum, irgendwo reingehen zu können, wo sie Wärme und Nahrung erhalten kann, von IPE als ein Grund aufgeführt, warum die «Sunestube» nicht geschlossen werden dürfte:

«Ja, also ich finde sie dürfen das ja nicht schliessen, also, weil es ist für uns alle gut, dann weiss man, man kann in die Wärme rein etwas essen und ja...» (InterviewE, Pos. 66)

Oder wie es IPH beschreibt, wäre das Fehlen der «Sunestube» ein *Riesenloch*, weil hier mehr geboten wird, als dies in anderen Institutionen der Stadt der Fall ist, wo es sich lediglich um eine Essensausgabe handle:

I: Also wenn jetzt die Sunestube nicht mehr hier wäre.

IPH: Dann wäre ein Riesenloch... (Pause) Also es ist das Niederschwelligste, was es überhaupt gibt. Ich meine, gehe mal ins Citytreff oder so, da gibt es das nicht. Dort kannst du einfach Essen, Trinken und Sitzen. Ein langes Gesicht machen. Aber die Sunestube kannst du ansprechen und die sind auch bemüht, dementsprechend äh dir Hilfe... zu erläutern, anzubieten. (InterviewH, Pos. 33-34)

Für IPH ist die Möglichkeit zentral, dass man in der «Sunestube» auf sehr niederschwellige Weise Unterstützung erwarten kann. So vergleicht IPH die «Sunestube» mit dem «Citytreff»⁸, wo es ebenfalls eine Essensausgabe gibt, aber gemäss IPH keine weiteren Unterstützungsleistungen zu erwarten seien.

Wie offensichtlich wurde, lassen sich die Aussagen der Interviewpartner:innen, die den infrastrukturellen Nutzen umschreiben, für sie insbesondere auf die Sicherheit zu überleben zurückführen. Dazu kommt die Sicherheit zu wissen, dass ihnen in der «Sunestube» im Notfall weitergeholfen wird. Zusätzlich gibt das Wissen über die Existenz der «Sunestube» auch Stabilität, indem das eigene Leben oder zumindest der eigene Tagesablauf strukturiert werden kann. So ergibt sich für die Gäste auch aus dieser Dimension den Gebrauchswert, dass rein aufgrund ihres Wissens um die Infrastruktur und die Angebote der «Sunestube» ein Teil ihres Sicherheitsbedürfnisses erfüllt werden kann.

7.2.4 Institutioneller Relevanzkontext und Nutzen

Einige der von den Gästen erwähnten nutzenfördernden respektive nutzenlimitierenden Aspekte lassen sich den eben besprochenen drei Dimensionen des Nutzens nicht zuordnen. Viel eher passen diese zu den von Oelerich und Schaarschuch (2005a, S. 92–96) beschriebenen institutionellen Relevanzkontexten. Diese beziehen sich auf Institutionsmerkmale, die aus der Sicht der Nutzer:innen einen systematischen Einfluss auf ihren Nutzen haben (Oelerich & Schaarschuch, 2005a, S. 94).

Die von den Interviewpartner:innen genannten Aspekte konnten in drei Relevanzbereiche eingeteilt werden: *Programmerkmale*, *Organisationsstruktur* sowie *räumliche Merkmale*. Die ersten beiden Bereiche wurden bereits von Oelerich und Schaarschuch (2005a, S. 94) herausgearbeitet. Nach ihnen umfassen *Programmerkmale* Aspekte der Aufgaben und Ziele eines Programms sowie strukturelle Elemente eines Angebotes. Unter die *Organisationsstruktur* lassen sich beispielsweise die Arbeitsteilung des Teams, die Hierarchien, die Einbindung im Gesamtsystem der Hilfen oder die Vernetzung mit anderen Einrichtungen fassen. Ein zusätzlicher Bereich, der sich durch die Antworten der Interviewpartner:innen ergeben hat, sind die *räumlichen Merkmale*. Diese beinhalten Eigenschaften des Standorts oder der Einrichtung sowie die Qualität der Räumlichkeiten. Die drei Relevanzkontexte und

⁸ IPH nimmt hier vermutlich Bezug auf das «Treffpunkt City», ein niederschwelliges Angebot der Stadt Zürich mit Standort im Seefeld (Stadt Zürich, 2022). Der «Treffpunkt City» verfügt über ein ähnliches Angebot wie die «Sunestube» und bietet bei Bedarf ebenfalls Unterstützung oder Beratungen an. Warum dies von IPH nicht so wahrgenommen wurde, konnte im Rahmen des Interviews nicht geklärt werden.

die zentralen Resultate sind in Abbildung 5 dargestellt und werden nachfolgend bezüglich ihrer nutzenfördernden als auch ihrer nutzenlimitierenden Merkmale besprochen.

Institutionelle Relevanzkontexte

Nutzenfördernd	Nutzenlimitierend
<p>Programmerkmale (Spezifika des Angebots)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offenheit für unterschiedliche Gästetypen • Frühe Öffnungszeiten • Charity-z’Nacht → gesundes Abendessen <p>Organisationsstruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vernetzung mit weiterführenden Stellen • Bedienung → ruhige Stimmung <p>Räumliche Merkmale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gute Erreichbarkeit • Dekoration / Interieur • Ruhige / friedliche Stimmung 	<p>Programmerkmale (Spezifika des Angebots)</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Störende» Gäste • Kein sättigendes Abendessen • Chairity-z’Nacht → Erniedrigend • Hohe Nachfrage (Mittagessen, Angebote) • Unregelmässige Öffnungszeiten • Zeitfenster Kleidungsabgabe entspricht nicht zwingend dem Bedarf <p>Organisationsstruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedienung → Gefühl der Abfertigung • Mangelnde Anonymität/Privatsphäre • Mangelnde Partizipation der Gäste <p>Räumliche Merkmale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hohe Polizeipräsenz am Standort • Fehlende IT-Infrastruktur • Beengende Räumlichkeiten • Keine «würdige» Erholungsmöglichkeit

Abbildung 5. Institutionelle Relevanzkontexte

Quelle: Eigene Darstellung

Programmerkmale

Ein nutzenförderndes Programmmerkmal ist die *Offenheit der «Sunestube» für unterschiedliche Gäste*. Denn wenn sich die «Sunestube» beispielsweise auf Drogenabhängige spezialisieren würde, hätte IPA keinen Ort mehr, an den sie gehen könnte:

IPA: Ja was ich, was ich hier noch gut finde ist, es ist, es ist ein Gemisch von allem. Es gibt viele andere Organisationen, wo sich jetzt, sagen wir, nur noch um Alkoholiker kümmern, nur um die Drogensüchtigen, und irgendwie alle anderen, wo vielleicht nicht so viel haben, fallen irgendwie wie durchs Netz durch, habe ich so das Gefühl, oder. Es ist irgendwie... Gibt nichts für sie. Oder, es... äh. ich habe es gerade vorher ihr [Anmerkung: IPA nimmt Bezug auf ein Teammitglied] gesagt, ich bin früher manchmal noch manchmal irgendwo anders gewesen und die haben sich jetzt eben auf Süchtige angefangen zu konzentrieren. Dann bin ich wieder falsch, oder. Also man hat mir das jetzt wie irgendwie weggenommen und deshalb bin ich, bin ich jetzt eigentlich froh, dass ich hier wieder so einen Punkt habe, wo... wo so <chli> äh anders gesteuert ist, oder... (InterviewA, Pos. 29-30)

IPA bezieht diese Offenheit in der Gästestruktur als nützlich für ihre eigenen Lebensumstände. Auch von anderen Gästen wurde dies positiv erwähnt, weil genau das die «Sunestube» ausmache. Dennoch erwähnten sieben der Interviewpartner:innen *andere Gäste, deren Verhalten sie stören*, weil dieses aggressiv ist, gestritten und geschrien wird oder Selbstgespräche geführt würden. Es gibt also

aufgrund des auffälligen Verhaltens anderer Gäste gewisse Zeitfenster, in denen der Nutzen der «Sunestube» als Ort der Erholung reduziert ist. Viele der Interviewpartner:innen relativieren ihre Aussage bezüglich anderer Gäste aber auch, indem sie betonen, dass auch störende Gäste auf die «Sunestube» angewiesen seien und sie die Möglichkeit erwähnen, solchen Personen einfach auszuweichen und die «Sunestube» zu verlassen oder die Personen auszublenden. IPF erwähnt dies beispielsweise folgendermassen:

IPF: «Und ähm, manchmal sind sie <ächli> anders und sie sind halt <ächli> anstrengend, weil sie sind halt einfach, wie sie sind. Aber meistens bleiben sie ja nicht lang drinnen, aber und ich ich habe ja das Glück, dass ich die Zeiten kann auswählen, wo ich drinnen bin und am Morgen ist meistens ruhiger, oder.» (InterviewF, Pos. 54)

Wie IPF reagieren die Interviewpartner:innen also auf potentiell nutzenlimitierende Momente, die durch andere Gäste entstehen, indem sie eine bestimmte Strategie anwenden.

Wie bereits bei den Dimensionen des Nutzens immer wieder durchschimmerte, sind für viele Interviewpartner:innen die *frühen Öffnungszeiten* ein nutzenförderndes Programmmerkmal. Dies gilt nicht nur für Personen, die obdachlos sind und früh morgens nach einer Aufwärmöglichkeit suchen. Sie sind ebenfalls wichtig, wenn jemand Frühaufsteher:in ist oder für Personen mit Schlafschwierigkeiten, wie dies bei IPI der Fall ist:

IPI: Äh, suchen nach Kontakt, weil ich habe eh sowieso Schlafstörungen. Also... äh es ist manchmal sehr durcheinander und dann ist man froh, wenn man um 6 Uhr (lacht) etwas finden kann, also wo es offen ist, hat und warmes Brot essen kann, netten Kontakt, so nachdem man eine ganze Nacht so eine Art elende Nacht so mit sich selbst und mit seinen Gedanken ähm, dann geht der Tag wieder auf und dann geht man da und ich weiss nicht so, also, ja,... Im Moment es ist so, ja. (InterviewI, Pos. 28)

Das *Charity-Essen* wird insbesondere von IPF gelobt, weil es dann ein *Abendessen* gäbe und die Gäste frisch bekocht würden:

IPF: Das äh, was ich toll finde, ist dass die Charity-Essen wieder stattfinden, oder. Da tut einmal, etwa einmal im Monat kommt dann eine Firma dahin und tut die Leute frisch bekochen und dass ist ein Riesenandrang (InterviewF, Pos. 70)

Für IPF diene das Beispiel Charity-Essen auch dazu ihrem Wunsch Ausdruck zu geben, in der «Sunestube» ein Abendessen angeboten zu bekommen. Nicht nur für sie fehlt ein solches Angebot, sondern auch für IPD wäre ein salziges Abendbrot nützlich:

IPD: Und ich bin gekommen und dann habe ich gedacht, "habt ihr vielleicht noch etwas Salziges?". Hat es nicht gegeben. Aber... Sicher ab und zu... das salzige Angebot, wo manchmal die Sunestube gehabt hat, das gibt es irgendwie nicht mehr, oder. Dann habe ich ein paar mal gesagt, "ja, <los> ich, es ist ja schön, dass ihr Süsses habt, aber ich will ja gar nichts Süsses, ich habe Hunger, habt ihr nichts Salziges?". Dann heisst es einfach, "nein". (InterviewD, Pos. 146)

Obwohl für IPD ein Angebot für ein Abendessen ebenfalls nützlich wäre, lobt er die Charity-Essen nicht wie es IPF tut. Viel eher empfindet er diese als *erniedrigend*:

IPD: [...] also ich finde jetzt das zum Beispiel sehr schlimm, ähm, das Charity-Projekt, finde ich sehr sehr erniedrigend.

I: Der Charity-<z'Nacht>?

IPD: Zum Beispiel ja. Weil du du spürst und du merkst... [Unterbruch: Jemand von der Bar kommt in den Raum und IPD sagt kurz was zu der Person] Du spürst und merkst ja, dass die Menschen zum Beispiel, Zürich Versicherung, letzte Woche glaube ich oder vorletzte Woche, die Menschen haben ja wie Hemmschwellen zu den Gästen, weil das Gegenüber halt psychisch angeschlagen oder nicht gepflegt oder irgendwie oder stinkt oder nicht gepflegt ist und äh... Es hat ja dafür und dawider das Projekt, denke ich. Und äh durch das, dass die Leute natürlich kommen und ein Event haben für ihr Team, aber gar nicht <schnallen> um was es geht, finde ich das äh ein Stückchen weit auch erniedrigend, oder. Weil, der Gast ist eigentlich konfrontiert mit einer Person, wo weiss doch auch nicht, in der Versicherungsbranche oder Bank arbeitet, wo eigentlich Mitverursacher vom ganzen Leid sind, von der Ausgrenzung, von Leuten wo aus dem Hamsterrad fliegen und dann in die Not kommen, dann macht man eigentlich Charity und dann haben die noch das Gefühl, sie machen etwas Gutes, wo sie aber selber verursacht haben, mit, ja, mit ihrer Art, mit ihrem Gewinn, mit ihrem Lohn, wo sie Ende Jahr zu Gute haben und so. Ich finde das sehr ähm schön vom Gedanken her, aber ich glaube es bewirkt bei diesen Leuten, wo kommen kochen nicht das, was eigentlich im Sinne der Sunestube ist. (InterviewD, Pos. 152-154)

So kommt es gemäss IPD zwischen den Gästen der «Sunestube» und den Kochenden zu keinerlei Austausch. IPD nimmt das Verhalten dieser Personen eher als Distanzierung oder Abgrenzung wahr. So meint er, dass es Leute gäbe, die «auch hochnäsig sind. Wo sich, also du bist jetzt der Hilfsbedürftige und die wollen dann auch kein Gespräch, weil, die machen es dann für sich selber oder fürs Team und wir haben jetzt etwas Gutes gemacht [...]» (InterviewD, Pos. 156)

Aber wie IPD beschreibt, sei die Nachfrage nach diesem Abendessen sehr hoch. Ebenfalls hoch ist manchmal die *Nachfrage fürs Mittagessen*, was dann durchaus nutzenlimitierend sein kann:

IPD: [...] aber zum Beispiel beim Mittagessen ist es klar, ich esse, weil ich weiss im Winter, dass draussen Leute warten, dann gehe ich schnell wieder an die Kälte. Für mich ist es ja kein Problem, ich kann ja wieder nach Hause oder, wenn ich dann komme. Aber ich denke für Leute, wo wirklich in einer Abhängigkeit innen sind und, du siehst, da warten Leute, vor der Türe im Regen aussen und so weiter. Ist schon noch speziell, oder. Es ist dann wie eine Abfertigung. Ist selten der Fall, aber, habe ich auch schon können, oder.

I: Und selber schon wahrgenommen oder.../

IPD: Ja klar.

I: .../ selber erlebt?

IPD: Ja klar, ich bin auch schon gekommen und nicht gerade pünktlich am 12, es ist ein riesen <Run> oder, am <zwölfi> ist Türöffnung und dann hast du schon 20 Leute vor dir, dann wartest du einfach, bis die gegessen haben, dann geht es noch 20 Minuten oder eine halbe Stunde. (InterviewD, Pos. 142-146)

Wie IPD schreibt, könne er bei hohem Andrang kurz verweilen und auch wieder nach Hause in die Wärme gehen. Aber für Leute, die keine Obdach haben, stellen Orte wie die «Sunestube» einen warmen Aufenthaltsort dar. Diese Personen haben dann wohl ein Mittagessen und werden satt, jedoch wird der positive Effekt des Aufwärmens aufgrund der hohen Nachfrage vermutlich gemindert.

Nicht nur beim Mittagessen ist die Nachfrage hoch, sondern auch das Angebot *Haare schneiden zu lassen* scheint rege genutzt zu werden. Dadurch sind die vorhandenen Plätze meist im Vorfeld schnell ausgebucht, wenn nicht gar überbucht:

IPE: Ja, zum Beispiel, dass man kann gratis die Haare äh schneiden lassen, das finde ich auch noch gut. Ähm, habe ich auch mal, bin ich auch mal hierhingekommen und die Haare schneiden lassen, ja <momol>, aber das Problem ist, dass äh das viele, wenn du musst <halt> schnell sein, oder. Wenn du ein paar Tage nicht hier gewesen bist oder so, und dann äh dann ist die Liste zum äh alles schon voll und es hat kein Platz mehr. Das ist dann noch blöd [...] (InterviewE, Pos. 102)

So hätte IPE gerne die Haare geschnitten bekommen, was sie jedoch wegen der hohen Nachfrage und ihrer Verspätung nicht konnte. Obwohl sie meinte, es sei für sie nicht schlimm gewesen, konnte ihr Bedürfnis nach Hygiene oder Schönheit in diesem Moment nicht erfüllt werden.

Ebenfalls sind die *unregelmässigen Öffnungszeiten* der «Sunestube» für einige der Gäste nutzenlimitierend. Dies weil entweder die Öffnungszeiten vergessen werden und man dann vor geschlossenen Türen steht, wie dies beispielsweise bei IPF der Fall ist:

IPF: Und dann hat es <ächli> eine Änderung gegeben mit den Öffnungszeiten, mit den Öffnungszeiten habe ich immer <ächli> ein Problem, aber wenn ich jetzt nicht ganz 100 prozentig sicher bin, rufe ich schnell an und sage, "wie lange habt ihr offen?". Weil manchmal ist nur bis am halb drei am Mittag offen, oder. Und das kann passieren, dass du dann eben äh die Öffnungszeiten nicht ganz im Kopf hast und nachher läufst du an, oder. (InterviewF, Pos. 66)

So steht jemand vor verschlossenen Türen und verpasst dadurch vielleicht ein anderes Angebot, ist einfach enttäuscht oder verliert allenfalls Zeit, dass für anderes genutzt hätte werden können. Bei IPE fallen aufgrund der veränderten Öffnungszeiten Besuchsmöglichkeiten weg, weil sie eine Person ist, die eher spät in den Tag startet:

IPE: Ich finde einfach die Öffnungszeiten sind nicht mehr wie früher, früher haben sie mehr offen gehabt. Aber jetzt hat es auch weniger Leute und ja. Ich kann es schon auch verstehen, wenn sie offen haben für nichts und so, das verstehe ich irgendwie schon auch, aber... ja. Es ist, wie soll ich sagen, sie haben einfach, früher haben sie jeden Tag den ganzen Tag offen gehabt und manchmal haben sie am Nachmittag zu und ja... Und so ein wenig andere Öffnungszeiten und ja... Und um halb drei machen sie schon wieder zu und ich bin eben meist so um zwei, gehe ich raus und ja. Dann ja (lacht) ist es blöd, ja wenn es zu ist ja. (InterviewE, Pos. 68)

Ein weiterer eher negativ bewerteter Aspekt scheint die *Kleiderabgabe* zu sein, die *an bestimmte Zeiten gebunden* ist. So meint IPC:

IPC: [...] und einmal habe ich ihn gefragt, ob ich... Ich brauchte etwas wie Socken oder etwas wirklich sehr Wichtiges wie...ah... oder eine Mütze, glaube ich, weil ich keine hatte und es war Winter... und ich fragte, und der Typ sagte mir, «im Moment nn... im Moment nicht, weil ah es gibt zu wenig Zeug.» Und dann habe ich gesagt: «Ja, ok, vielleicht... vielleicht morgen früh?» Und er hat "ja" gesagt. Und dann bin ich am nächsten Tag morgens gekommen und er hat gesagt, «ja ok bis zwei Uhr nachmittags» und dann bin ich immer noch wütend auf ihn (InterviewC, Pos. 60)

Im Beispiel von IPC schien der Erhalt der Mütze auch davon abhängig gewesen zu sein, ob das anwesende Teammitglied für eine Abgabe Zeit hatte oder nicht. Auf jeden Fall hätte IPC die Mütze zu der kalten Jahreszeit dringend gebraucht. So stellte sich für ihn der Nichterhalt dieses Gegenstands als nutzenlimitierend heraus.

Organisationsstruktur

Ein positiver Aspekt der Organisationsstruktur ist die *Vernetztheit der «Sunestube» mit weiterführenden, ergänzenden Stellen*. Dieser Aspekt ist der *Vermittlung von Ressourcen* ähnlich, die unter der *personalen Dimension des Nutzens* bereits beschrieben wurde. Die Organisationsstruktur beschreibt jedoch nicht die individuelle Triage, die einer Person einen Nutzen verschaffen konnte. Viel eher meint sie die Vernetztheit mit weiterführenden Stellen, die auch konzeptionell so festgehalten ist. Beispielsweise bringt IPB die Vernetztheit folgendermassen zum Ausdruck:

IPB: [...] Stell dir mal vor, es ist Arztbesuch, es ist äh Gespräch mit Sozialarbeiter und jetzt auch noch Journalismus und so werde ich interviewt. (InterviewB, Pos. 91)

Der insbesondere coronabedingte Wechsel von Selbstbedienung auf ein bedientes Café wird von den Gästen einerseits positiv beurteilt, andererseits aber auch negativ wahrgenommen. So *sorge die Bedienung für eine gewisse Ruhe* in der «Sunestube»:

IPF: Und du wirst auch bedient, weisst du. Und äh früher hat man glaub müssen an die Theke gehen die Sachen holen. Aber das ist immer so ein Gedränge gewesen und seit sie eben, die Sachen bringen ist es ruhi... Also ist es, ja, fast schöner geworden und auch einfacher auch oder, es ist Ruhe, eine gewisse Ruhe im Ganzen innen, oder. Ja. (InterviewF, Pos. 94)

Während die ruhige Stimmung eine positive Wirkung auf IPF ausübt, nimmt IPD die Bedienung eher als eine *Abfertigung* wahr:

IPD: Sehr enttäuschend ist bei mir jetzt wieder gekommen, dass es <chli> ein Wandel gegeben hat die letzten paar Jahre, ähm, das Bedienen. Das ist ja schön, aber es ist auch, auf eine Art, es äh ja "du hast jetzt deinen Kaffee, du hast jetzt dein Essen, tschüss", oder. (InterviewD, Pos. 142)

Dieses Gefühl der Abfertigung wurde auch Selke (2008, S. 162–163) in den deutschen Tafeln beobachtet. Er stellte fest, dass für die einen Personen die Gespräche als soziale Kontakte wichtig seien, während die anderen sich wiederum an den dadurch entstehenden Wartezeiten störten. Selke bezeichnete dies als «Spannungsfeld zwischen Rationalisierung der Abläufe und Intensivierung der zwischenmenschlichen Beziehungen» (Selke, 2008, S. 162).

Ein weiterer Aspekt, der eher als nutzenlimitierend wahrgenommen wurde, ist die *mangelnde Anonymität*, wenn zu viel von der eigenen Person bekannt gegeben werden muss:

IPC: Ich... Ich er... Ich ho... Ich ich erwarte oder hoffe, dass es nicht schlimmer wird (lacht). Ich meine, es war immer sehr schön, aber zum Beispiel, als ich das erste Mal hier war, da waren einige Dinge ein bisschen anders... äh... systematisch hat es sich verändert und ich hoffe, dass es nicht, dass es nicht schlechter wird. Denn, weisst du, jetzt ist es wirklich frei, es ist wirklich offen, du kannst zum Beispiel deinen Namen angeben und das hat sich kürzlich geändert, du musst auch deinen Nachnamen angeben. Also, weisst du, nach und nach, aber ich hoffe nicht, dass wir irgendwann mehr Infos schreiben müssen oder einen Ausweis zeigen müssen oder solche Sachen... (InterviewC, Pos. 32)

Für Sans Papiers⁹ wie IPC, ist die Gewährleistung ihrer Anonymität essenziell. Denn sobald eine solche Person zu viele Personendaten preisgeben muss, vergrößert sich für sie die Gefahr erkannt und aus der Schweiz ausgeschafft zu werden. So hofft IPC denn auch, dass künftig nicht noch weitere Informationen zur eigenen Person vonnöten sein werden. Andere sehen die Problematik der fehlenden Anonymität oder der *fehlenden Privatsphäre* in den vorhandenen Räumlichkeiten. So sieht IPD die Einhaltung der Privatsphäre mangelhaft, weil Gespräche über persönliche Problemlagen oder gesundheitliche Schwierigkeiten in den öffentlichen und nicht geschützten Allgemeinräumen geführt werden müssen:

IPD: Und äh die Privatsphäre ist nicht gewährleistet, oder, weil durch das, dass natürlich die Mitarbeiter im Büro arbeiten, nimmt man ja die Leute nicht ins Büro, sondern versucht es dort im Aufenthalts... oder in denen Aufenthaltsräumen zu lösen. Und für die einen ist das sicher nicht angenehm, über eigene gesundheitliche Probleme, unter anderem noch zu reden, weil das sind ja immerhin Leute, denen begegnet du, und, ja. Wenn man genügend Raum hätte, dann kann man das auch anders lösen, oder. (InterviewD, Pos. 58)

Selke (2008) nennt solche Räume eine «Zwangsöffentlichkeit» (2008, S. 163). Vielleicht wird ein von einem Gast benötigtes Gespräch in dieser «Zwangsöffentlichkeit» nicht geführt, weil die Person nicht möchte, dass jemand anders zuhört. Dies kann für eine Person nutzenlimitierend sein.

IPD nimmt zudem die *Partizipation der Gäste*, im Sinne von, worüber man als Gast informiert wird und worüber nicht, im Interview kritisch auf:

IPD: [...] und es hat geheissen, am am <foifi> gibt es normalerweise Suppe, und dann hat es am viertel ab <foifi> geheissen, "nein, die Suppe ist schon fertig" und dann sagst du, "ja aber, warum...", also du hast wie nicht die Berechtigung zu wissen und zu erfahren, du musst es einfach so hinnehmen. Das kann ja auch eine Haltung sein, dass das Angebot nicht kontinuierlich identisch ist, weil weil die Leute eigentlich wie, wie soll ich sagen, ja, ernüchterst ein Stück weit, weil du dann sagst, "ja, das gibts, dann nimmst du das". Weisst du, wenn du in der Not bist, es ist ja gleich, wenn es heute <Coci> gibt und ich nicht gerne <Coci> trinke, dann trinke ich halt ein <Coci>. (InterviewD, Pos. 146)

Zwar meint er zu einem späteren Zeitpunkt im Gespräch, dass er gewisse Hintergründe von Veränderungen nicht wissen müsse. Viel eher wundere er sich einfach über gewisse Strukturänderungen. Dennoch zeigt dieses Beispiel, wie abhängig eine Person vom Angebot einer Organisation sein kann und wie diese sie auch zu einer gewissen Passivität nötigt. Dies deckt sich mit Selkes Untersuchung über die Tafeln in Deutschland, wonach das vorhandene Angebot der Tafeln den Speiseplan der Menschen stark bestimme (Selke, 2008, S. 154–156). Treffend widerspiegelt sich das in der Aussage von IPD, dass er, obwohl er kein Coca Cola mag, dieses dann in seiner Notlage doch nehme.

Räumliche Merkmale

Die räumlichen Merkmale als dritter Relevanzbereich bezieht sich auf ein «Aussen», also wo in der Stadt die «Sunestube» angesiedelt ist, und wie es in ihrem «Inneren», also im Raum selbst, aussieht. Einen positiven Nutzen hat die «Sunestube» bei einigen Gästen wegen *des zentralen Standorts*:

I: Und wenn jetzt die Sunestube nicht mehr hier wäre, was wäre das für dich?

⁹ Sans Papiers sind Personen, die über keine gültige Aufenthalts- oder Niederlassungsbewilligung verfügen (Bundesrat, 2020, S. 11). 2015 waren ungefähr neun von zehn Sans Papiers erwerbstätig und teilweise in prekären Arbeitsverhältnissen angestellt (B,S,S Volkswirtschaftliche Beratung AG, 2015, S. 50).

IPL: Hm, wäre das sehr schlecht. Weil dann musste ich nach Seebach fahren, da gibt's auch so ungefähr genau gleiche Art, aber da braucht man Ticket, weil da muss man so halbe Stunde mit Strassenbahn fahren. Und na ja, dann wird das problematisch wahrscheinlich, mit Strafe für Schwarzfahren (lacht). Ja ja, ja. Also das ist wirklich gute Stelle auch ja. Weil ist alles in meiner Umgebung, ja. (InterviewL, Pos. 21-22)

Die *gute Erreichbarkeit* der «Sunestube» stellt somit ein wichtiger Nutzenfaktor dar. Auch bei den Untersuchungen von Selke und Maar (2011, S. 67–68) stellte sich heraus, dass die Erreichbarkeit ein nutzenstrukturierender Faktor ist. So könne eine schlechte Erreichbarkeit mit zusätzlichen Raumüberwindungskosten, wie beispielsweise die Ticketpreise, die auch von IPL erwähnt werden, zu einer Nichtinanspruchnahme eines Angebots führen.

Der zentrale Standort wurde von einem anderen Gast wiederum als negativ bewertet, weil die vermehrte Polizeipräsenz an der Langstrasse es für Personen wie ihn, obdachlos mit einem hohen Alkoholkonsum, auch unsicher mache. Der Umgang mit ihm während Polizeikontrollen hatte sich für ihn öfters schon als erniedrigend erwiesen:

IPG: Weil, hier, weil heute ist gute Chance ist nicht mehr Polizei, weil ich sehe für Schlafen nicht gut und meine Augen ist sehr groß und Polizei sagte, "oh, du bist mehr Drogen".

I: Aha, haben sie dir das gesagt?

IPG: Ja und mehr Drogen und hierherkommen und kontrollieren. Kontrollieren alle und ich nicht mag. Weil sehr aggressiv, ist nein haben äh ich mag nicht wenn Polizei ist kontrollieren. Kontrolle ist egal, ist Kontrolle du gehst. Du nimmst nicht [Anmerkung: IPG macht Geste, mit der einer Person Kleider entrissen werden] ... Ist nicht gut. Okay ich mag, du gehst, berührst mich, gehst in Bus, ich habe für [Unverständliche Stelle: «Gebühren»] oder ein Zimmer, du gehst Kontrolle. Warum tun mich, sehen mich alle Leute, siehst du, sehen alle Leute sehen meinen Körper. Ist nicht gut. Nur das. (InterviewG, Pos. 90-92)

Für IPG stellt sich also der spezifische Standort der «Sunestube» in der Ausgangsmeile, einem von Drogen und Alkohol geprägten Gebiet, auch als Nachteil heraus.

Abgesehen davon, wo in der Stadt sich die «Sunestube» befindet, trägt die *Dekoration und Gestaltung im Innern* der «Sunestube» bei manchen Gästen zum Wohlbefinden bei. Zudem ermöglicht die ruhige und friedliche Stimmung in der «Sunestube» den Gästen einen Moment der Sicherheit. Es gibt auch Personen, die es für sich nützlich fänden, wenn ihnen eine IT-Infrastruktur zur Verfügung stünde. Dies entweder um eine Mail zu schreiben oder um etwas auszudrucken.

Die *beengten Raumverhältnisse* wurden von einigen Interviewpartner:innen als negativ beschrieben oder zumindest als etwas das wenn möglich angepasst werden könnte. So wurde beispielsweise von den Interviewpartner:innen vereinzelt erwähnt, dass es an einem anderen Ort noch beengender und bedrückender sei, dass es dadurch zu Wartezeiten beim Essen käme oder es deshalb in der «Sunestube» kaum Ausweichmöglichkeiten bei Konflikten gäbe.

Zwar wurde mit keiner Person ein Interview geführt, die die «Sunestube» manchmal auch zur Erholung im Sinne einer Schlafmöglichkeit nutzt. Dennoch erwähnte eine Person, wie es sie traurig stimmt, wenn *Personen zwischen Tischen und Stühlen schlafen* müssen:

IPD: Und gestern habe ich das gesehen, drei Stunden lang liegt da einer am Boden unter dem Tisch, dann muss ich sagen, was soll das, oder? Also es macht mich traurig, oder, das zu sehen. Und ich spreche es zwar an, aber man hilft ja dieser Person, aber es ist ja nicht die Hilfe, wo du eigentlich, du als Person würdest ja nicht jemand aus deinem Freundes- oder

Familienkreis unter dem Tisch irgendwo schlafen lassen drei Stunden lang, oder. Und das geht ja nicht, oder. Das verstehe ich nicht. So dass man das überhaupt zulässt und nicht über all die Jahre wenigstens ansatzmässig eine Lösung hätte, oder. Man kann ja wenigstens äh, weiss nicht ein Yogamätteli unten hinlegen und ein Kissen geben. Aber man macht es nicht und das ist dann für mich sehr unverständlich, oder. (InterviewD, Pos. 108)

Unter den *institutionellen Relevanzkontext* fallen somit diverse Aspekte, die nicht immer von allen Gästen gleichermassen als nutzenfördernd oder nutzenlimitierend eingeschätzt werden. So ist beispielsweise der Charity-z’Nacht für jemand nutzenfördernd, weil ein gesundes Nachessen angeboten wird. Gleichzeitig kann dieses als erniedrigend wahrgenommen werden, weil die Gäste abschätzig behandelt würden. Oder die Bedienung wird positiv betrachtet, weil sie zu einer ruhigen Stimmung führt. Demgegenüber wird sie von einer anderen Person negativ bewertet, weil sie das Gefühl der Abfertigung hinterlässt. Die frühen Öffnungszeiten sind für viele Gäste sehr nützlich. Für eine Person jedoch sind diese eher negativ, weil zu deren Gunsten die Nachmittagsöffnungszeiten, ihre üblichen Besuchszeiten, reduziert wurden. Dies widerspiegelt vermutlich auch die als nützlich wahrgenommene konzeptionelle Offenheit der «Sunestube», die sich durch einen Verzicht auf eine Spezialisierung auf bestimmte Problemlagen der Gäste auszeichnet. Bei einer solchen Diversität an Menschen mit ihren entsprechenden Bedürfnissen, werden auch unterschiedliche Elemente als nützlich oder weniger nützlich eingeschätzt.

7.3 DIE SUNESTUBE IM SYSTEM

Wie sich aus den Interviews herauskristallisierte, kann die «Sunestube» Teile der Bedürfnisse der Gäste erfüllen. In den meisten Fällen ist jedoch die «Sunestube» nicht der einzige Unterstützungsort, den die Gäste aufsuchen. In diesem Kapitel wird deshalb im ersten Teil auf diese von den Gästen beschriebene Erfüllung von Teilbedürfnissen eingegangen. Zudem wurde von einem Interviewpartner kritisch angemerkt, dass das aktuelle System der Unterstützung einen Menschen nicht aus seiner Abhängigkeit befreien könne. Diese Kritik verweist auf einen potenziell nutzenlimitierenden Aspekt des Unterstützungssystems, der nicht nur die «Sunestube», sondern viel eher die Organisationsweise der Unterstützungsangebote im Allgemeinen betrifft. Diese Kritik wird im zweiten Teil aufgenommen. Zusätzlich können einige der von den Gästen erwähnten individuellen Nutzen einen Einfluss auf die Gesellschaft haben und somit gleichermassen einen Nutzen für die Stadt Zürich besitzen. Da dieser Aspekt nicht primär der Beantwortung der Evaluationsfragestellung dient, wird der Nutzen für die Stadt lediglich in einem Exkurs aufgenommen.

7.3.1 Erfüllung von Teilbedürfnissen

Die «Sunestube» kann als ein Aspekt im System der Unterstützung gesehen werden. So meinte ein Interviewpartner, dass man oftmals die gleichen Menschen von einer Stelle zur nächsten Stelle ziehen sehe (InterviewD, Pos. 122). Wie denn auch in Tabelle 7 auf der Folgeseite ersichtlich ist, besuchen die Gäste der «Sunestube» meist auch andere niederschwellige Angebote der Stadt Zürich. Die Felder sind bei den Unterstützungsangeboten, die von den Interviewpartner:innen auch besucht werden, grau eingefärbt.

Tabelle 7. Die Sunestube im System der Unterstützung

		Niederschwellige Unterstützungsangebote													
		Brot-Egge	Pfuus-bus	Iglu	Speak-Out	t-alk	Café Yucca	Netz4	Chrisch-tehüsli	Bahn-hofs-hilfe	Treff-punkt City	Schwes-ter Ari-ane	Heils-ar-mee	netz4	
Interviewpartner:in	A														
	B														
	C														
	D														
	E														
	F														
	G														
	H														
	I														
	J														
	K														
	L														

Quelle: Eigene Darstellung

So kennen praktisch alle interviewten Gäste auch Alternativen oder Ausweichmöglichkeiten zur «Sunestube». Einige erwähnten, dass sie sich in der «Sunestube» jedoch am liebsten aufhalten und aufgrund diverser Gründe auf den Besuch von anderen Orten verzichten. So meinte IPA beispielsweise, sie hätte früher durchaus auch andere Orte besucht. Weil einer dieser Treffpunkte für sie als Frau jedoch unangenehm geworden sei, besuche sie diesen nicht mehr. Eine weitere Stelle meide sie aufgrund von Differenzen mit der Chefin. Auch IPC nimmt zwar andere Verpflegungsmöglichkeiten in Anspruch, konkrete Stellen sind aber nicht in der Tabelle eingetragen, weil er diese nicht namentlich erwähnte.

Wenn die «Sunestube» geschlossen ist, weichen viele Gäste auf andere Unterstützungsangebote in der Stadt aus. So ging beispielsweise eine interviewte Person an dem Tag unseres Interviews, an dem es kein Mittagessen in der «Sunestube» gegeben hatte, in das «netz4» essen. Zudem kennen die Gäste Angebote, die jenes der «Sunestube» ergänzen. Wenn sie beispielsweise in der «Sunestube» keinen Zugang zu einer IT-Infrastruktur haben, dann wissen sie sehr wohl, an welchen Orten eine IT-Arbeitsplatz zur Verfügung steht. Diese von den Gästen beschriebenen Besuchsdynamiken entsprechen auch den Erkenntnissen der ZHAW-Studie (Haunberger et al., 2019), dass die Öffnungszeiten der niederschweligen Treffpunkte gut aufeinander abgestimmt seien und diese ein «tragfähiges Mosaik aus vielfältigen Organisationen mit guter Vernetzung untereinander» (S. 5) darstellen. Das Angebot der «Sunestube» ist bei einigen daher als ergänzend zu den anderen niederschweligen Unterstützungsangeboten zu sehen. Ist der Nutzen der «Sunestube» für eine Person eingeschränkt, so geht sie an einen anderen Ort, um von jenem den entsprechenden Nutzen zu erhalten oder die eignen Bedürfnisse zu befriedigen. Diese Tatsache mag auch ein Hinweis darauf sein, dass sich

Veränderungen bei den einzelnen Personen vermutlich eher aus der Summe aller Unterstützungsleistungen ergeben, als dass diese ausschliesslich auf ein einziges dieser Angebote zurückzuführen ist. Diese Annahme entspricht auch Schüsslers (2012, S. 53) Aussage, dass eine Vielzahl von Einflussfaktoren, die nicht zwingend mit einer spezifischen Intervention eines Angebots in Zusammenhang stehen, deren Wirkung beeinflussen können.

7.3.2 Fehlender nachhaltiger Nutzen als Kritik des Unterstützungssystems

Das System der Unterstützung mag für Menschen, die sich in unmittelbarer Not befinden von Vorteil sein. Dadurch kann einer Person schnell und unkompliziert geholfen werden. Viele der IPs erwähnten denn auch, dass die «Sunestube» für sie lediglich einen Übergangsort darstelle und sie, sobald sie nicht mehr in einer Notlage seien, nur noch vorbeikämen, um zu grüssen oder sich zu bedanken. Jedoch kritisiert ein Interviewpartner im Verlaufe des Interviews die langfristigen Auswirkungen dieses Unterstützungssystems. So werde gemäss IPD den Leuten, die sich bereits jahrzehntelang in der gleichen Situation befinden und auf Unterstützungsleistungen angewiesen sind, nicht wirklich geholfen:

IPD: [...] Also das heisst, alle diese Hilfsangebote, lösen diese Probleme offensichtlich nicht. Wenn ich Leute nach zehn Jahren immer noch in der gleichen Situation vorfinde, dann gibt es sehr viele Leute, die haben innerlich einfach aufgegeben, oder. Die nehmen diese Hilfe an und nutzen diese Angebote, aber... man ist ja eigentlich, dass diese Leute eigentlich dann, ich sage jetzt mal, nicht abhängig werden, aber die sind ja, die... ja in der Not weiterhin dort weiter zu existieren. Also, hat man denen gar nicht geholfen in diesen zehn Jahren, wie ich heute sehe. (InterviewD, Pos. 122)

All die vorhanden Angebote scheinen also das grundsätzliche Problem der Armut nicht zu lösen. Jene sechs Interviewpartner:innen, die alle bereits seit mehr als fünf Jahre zu Gast in der «Sunestube» sind, würden diese Überlegung bestätigen, weil sie sich noch immer in diesem System befinden. IPD sieht im Hilfsangebot der «Sunestube» sowie in den Hilfsangeboten der Stadt allgemein eine Problematik in der Isolation oder Abschottung von Randständigen und dadurch eine entstehende *Abhängigkeit*. Dies schade dem Nutzen dieser Hilfsangebote für die Gäste:

IPD: Wenn du natürlich Randständige oder Gäste in der Not isolierst, kannst du die ja gar nicht integrieren. [...] Weil, durch das, dass alles institutionalisiert ist, dann kannst du ja hundert Angebote haben, aber der Mensch kommt nicht mehr zurück in die Gesellschaft oder. Er bleibt dann einfach in diesen Raster innen hängen, Punkt. Bis ans Lebensende womöglich, oder. Aber er wird ja nicht wieder integriert, oder. Weil er nicht wieder fit gemacht wird. Es gibt dann eben die Abhängigkeit, wo schädlich ist... für die Person. (InterviewD, Pos. 152 und 180)

Diese Aussage beinhaltet Diskussionspotential. IPD spricht von Isolation der Gäste. Wie jedoch bei einigen Gästen offensichtlich wurde, wird ihre soziale Isolation dank den Besuchen in der «Sunestube» reduziert. Auch die ZHAW-Studie (Haunberger et al., 2019, S. 2) schliesst damit, dass die niederschweligen Treffpunkte auf lange Sicht der sozialen Isolation entgegenwirken, indem sie Möglichkeiten zur gesellschaftlichen Integration zur Verfügung stellen würden. IPD spricht an dieser Stelle jedoch nicht von der sozialen Isolation der Gäste, sondern eher von der allgemeinen Isolation von der Gesellschaft, was ihm zufolge wiederum eine gesellschaftliche Integration erschweren würde. Ähnlich wie IPD sehen auch die Tafelnutzer:innen der Untersuchung von Selke und Maar (2011, S.

74–75) in der scheinbaren Vergemeinschaftung der Tafeln viel eher die Entstehung einer Parallelgesellschaft. Sie nehmen diese entsprechend nicht als gesellschaftliche Integration oder als soziale Teilhabe an der Mehrheitsgesellschaft wahr. Der Nutzen oder das Ziel der Hilfsangebote sollte gemäss IPD jedoch genau diese Integration der Gäste in die Gesellschaft sein (InterviewD, Pos. 152). Dies wird mit dem Ziel der *sozialen Integration* auch von der «Sunestube» angestrebt, indem die Gäste befähigt werden sollten, ein eigenständiges und integriertes Leben zu führen. Das Unterstützungssystem stellt sich somit zumindest in dieser Hinsicht für jene Personen als nutzenlimitierend heraus, die bereits seit mehreren Jahren in Abhängigkeit leben.

IPD spricht hier zudem genau das an, was auch von Selke (2008, S. 211–219) kritisiert wird und was er in seinen Schlussthesen bewusst provokativ formuliert. In ihrer Logik können einige dieser Thesen auf Organisationen wie die «Sunestube» oder andere niederschwellige Anlaufstellen übertragen werden. So erzeugen und zementieren gemäss Selke die Tafeln in Deutschland implizit Armut, weil durch ihre Arbeit ein gesellschaftlicher Umgang mit sozialer Ungerechtigkeit etabliert werde. Viele eher aber sollten die Tafeln versuchen, geläufige Vorstellung von sozialer Gerechtigkeit zu ändern (Selke, 2008, S. 212–213). Durch ihre Arbeit würde erstens die soziale Ungleichheit legitimiert, zweitens der Lösung des eigentlichen Problems, der Abschaffung der Armut, vorgebeugt und drittens würden bedürftige Menschen ruhiggestellt. Durch die pragmatische Schliessung einer Versorgungslücke, reduzieren Tafeln Erniedrigungserfahrungen für Menschen und würden dadurch möglicherweise zu einer stabilisierenden Ressource im sich tendenziell abbauenden Sozialstaat¹⁰ (Selke, 2008, S. 215).

Ein Lösungsansatz, wie Gäste aus ihrer Isolation und somit auch Abhängigkeit zu holen wären, sieht IPD darin, dass Hilfsbedürftige nicht ausschliesslich untereinander bleiben. Diese könnten sich nämlich gegenseitig kaum helfen:

IPD: Ja, ich denke eine allgemeine Öffnung auch zu der Gesellschaft hin, ist vielleicht für die Gäste selber auch eine grosse Hilfe. Und auch Projekte zusammen mit mit Leuten, wo im Leben stehen. Wo dann auch wieder Beziehungen daraus entstehen, oder. (InterviewD, Pos. 180)

Dieser Ansatz der Durchmischung von verschiedenen Leuten kann ein praktischer Lösungsansatz darstellen, wie Personen wieder vermehrt in die Gesellschaft integriert werden können. Demgegenüber sieht Selke (2008, S. 216) die Notwendigkeit, nicht nur auf dieser individuellen Ebene aktiv zu sein, sondern zusätzlich die Handlungsebene zu verschieben, sodass Menschen aus ihrer Situation der Abhängigkeit herauskommen. Primäres Ziel von Tafeln sollte es sein, dass kein Bedarf mehr nach ihnen bestünde und sie sich dadurch selbst abschaffen würden. Dies funktioniere jedoch nicht, solange durch das eigene Handeln nur das bestehende System unterstützt würde. Viel eher sollten Tafeln zusätzlich auf politischer Ebene aktiv werden und Änderungen an den politischen Strukturen initiieren. Ein solcher Ansatz wäre allenfalls auch für die «Sunestube» oder sinnvollerweise für die strategische Ausrichtung auf Stiftungsebene anzudenken.

7.3.3 Exkurs: Der Nutzen der Gäste wird zum Nutzen für die Stadt Zürich

Die Stadt hat ebenfalls einen Nutzen von Institutionen wie der «Sunestube» und profitiert somit von ihrem Angebot. Aus den Aussagen der Gäste werden in diesem Teil Thesen abgeleitet, die Veränderungen auf der gesellschaftlichen Ebene betreffen und die wiederum der Stadt Zürich zugutekommen.

¹⁰ Selke bezieht sich in seinen Thesen zwar auf den Sozialstaat in Deutschland, aber auch in der Schweiz lässt sich ein Abbau des Sozialstaates beobachten (Stadler, 2018).

Diese Aussagen bedürften in einem nächsten Schritt einer weiteren Überprüfung. Da die gesellschaftliche Ebene jedoch nicht im Zentrum dieser Arbeit steht, wird auf eine vertiefere Betrachtung im Rahmen dieser Arbeit verzichtet.

These 1: Die Stadt Zürich profitiert von der erhöhten Sicherheit im öffentlichen Raum

IPI meinte, dass es sehr nützlich sei, dass Menschen, die nichts mehr hätten in der «Sunestube» essen können, ohne dafür etwas Kriminelles machen zu müssen. IPC meinte in dieser Hinsicht, dass er nicht stehlen und betteln wolle. Deshalb verbringe er viel Zeit in der «Sunestube» und frage nach Dingen:

IPC: Ja, ja sicher ja. Ja, ich meine ich hänge viel rum und ich frage viel, wie äh weil ich will nicht stehlen und ich will nicht auf der Straße betteln oder so... Also, ich frage immer und... (InterviewC, Pos. 48)

Der spezifische Nutzen nicht stehlen zu müssen, der IPC aus der «Sunestube» zieht, sorgt verallgemeinert dafür, dass dank ihr eine erhöhte Sicherheit im öffentlichen Raum geschaffen werden kann. So meint IPC im Vergleich zu anderen Städten, dass dieses Sicherheitsgefühl auch einer der Gründe sei, dass er sich länger in dieser Stadt aufhalte, weil es sich für ihn hier sicherer anfühle als in anderen Städten:

IPC: [...] Das ist auch einer der Gründe, warum ich ein bisschen länger in dieser Stadt geblieben bin. Da es solche Orte gibt, weil es sich sicherer anfühlt, <man>, die Leute sind nicht da draussen und suchen nach etwas zu essen, weisst du [...] (InterviewC, Pos. 92)

Zu einem ähnlichen Schluss kamen die Autor:innen der ZHAW-Studie und meinten, dass die niederschweligen Treffpunkte eine Entlastung des städtischen Sozialraums darstellen würden, indem dank ihnen die Drogen- und Alkoholproblematiken und die Obdachlosigkeit im öffentlichen Raum weniger sichtbar seien (Haunberger et al., 2019, S. 2).

These 2: Die Stadt Zürich profitiert von einem saubereren öffentlichen Raum

Die «Sunestube» stellt für Personen, die für die Nutzung einer öffentlichen Toilette über kein Geld verfügen, ein kostenloses WC bereit:

IPH: [...] Es hat ein WC. Geh mal in die Militär/Langstrasse ein WC suchen [...] Oder wenn du <äffig> bist, ist ja gleich, ich nehme ja keine Drogen mehr, weisst du, das ist ja gleich, aber das beinhaltet eigentlich alles, was eigentlich sonst auf der Strasse wäre. Auf der Strasse musst du irgendwie hinter den Hausecken, oder. Also klar, das kann man auch machen, es ist einfach nicht so schön. (InterviewH, Pos. 81)

Da die «Sunestube» anders als Restaurants oder Bars im Langstrassenquartier niemandem den Zutritt verweigert, stellt sie für die Stadt eine kostenlose öffentliche Toilette zur Verfügung. Der Nutzen von IPH dank der «Sunestube» an der Langstrasse eine Toilette benutzen zu können, trägt so zur Sauberkeit des öffentlichen Raums bei.

These 3: Die Stadt Zürich muss die Problematik der Armut nicht grundsätzlich lösen

Ein weiterer Nutzen für die Stadt Zürich offenbart sich darin, dass das Sozialamt mehr Handlungsspielraum bekommt. Anstelle einer Person einen Vorschuss zu gewähren, verweisen beispielsweise Personen vom Sozialamt Leute wie IPB, deren Sozialhilfe nicht mehr bis Ende Monat reicht, an Institutionen wie die «Sunestube», damit sie etwas zu Essen erhalten (InterviewB, Pos. 12). Auch kann

die Sozialhilfe mit klar begrenzten Kompetenzen in der Unterstützung einer Person auf Orte der Unterstützung verweisen, die mehr Spielraum in der Unterstützung haben. So hätte die Verweigerung des Sozialamts IPC einen Vorschuss zu gewähren vielleicht ohne die medizinische Unterstützung der «Sunestube» gesundheitlich schwerwiegende Folgen für ihn gehabt (InterviewB, Pos. 103). Mit diesem erweiterten Handlungsspielraum des Sozialamts lassen sich die ausbezahlten Sozialhilfebeträge auf eher tiefem Niveau halten und Entscheide, die für eine Person in Not unverständlich erscheinen, können durch Institutionen wie die «Sunestube» kompensiert werden.

Weiter birgt der in Unterkapitel 7.2.3 ab Seite 41 erwähnte infrastrukturelle Nutzen einen Nutzen für die Stadt, weil Personen aufgrund ihres Wissens um Stellen wie die «Sunestube» ein erhöhtes Sicherheitsempfinden haben. So hat eine Person dank Institutionen wie der «Sunestube» sichere Stellen zur Verfügung, die ihr Überleben sichern. Wobei die Angst um das Überleben nicht zwingend eine reale Gefahr sein muss, sondern von einer Person lediglich als potenzielle Gefahr wahrgenommen werden kann. So haben einige Menschen belastende Angstgefühle, obwohl keine akute Gefahr vorhanden ist (Bundesministerium für Gesundheit, 2022). Auf jeden Fall könnte einer Person dank Institutionen wie der «Sunestube» einen Teil ihrer Ängste genommen werden, was womöglich den finanziellen Druck auf das Gesundheitssystem zu reduzieren verhelfen vermag.

7.4 KONKRETE WIRKUNGSZIELE IN DISKUSSION

Mit der zweiten Evaluationsfragestellung wurde gefragt, inwiefern die erwähnten Nutzenkategorien mit den Wirkungszielen der «Sunestube» übereinstimmen. Sie umfassen erstens die materielle Grundversorgung und die dadurch *gedeckten Grundbedürfnisse*. Zweitens betreffen sie die soziale Integration, dass die Gäste *befähigt* sind, *ein eigenständiges und integriertes Leben zu führen*. Drittens enthalten diese die soziale Teilhabe, dass ihre *sozialen Kompetenzen gestärkt* sind. Die drei Wirkungsziele sind nochmals auf der rechten Seite in Abbildung 6 ersichtlich. Für die Beantwortung der zweiten Fragestellung wird zuerst die Verbindung der aus den Interviews entstandenen Nutzenkategorien mit den bestehenden Wirkungszielen aufgezeigt. Im Anschluss daran werden die Resultate der quantitativen und konkret auf die Wirkungsziele ausgerichteten Befragung vorgestellt.

Wirkungsziele der «Sunestube»

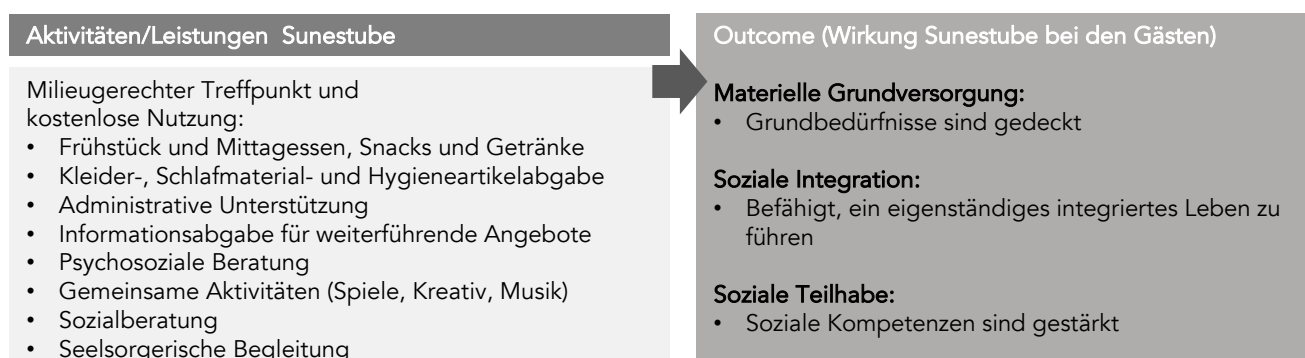


Abbildung 6. Wirkungsziele der Sunestube

Quelle: Eigene Abbildung

7.4.1 Erwähnter Nutzen im Vergleich zu den Wirkungszielen der Sunestube

Viele der Interviewpartner:innen erwähnten in den Leitfadeninterviews den materiellen Nutzen, den sie dank der «Sunestube» hätten. Dabei wurde offensichtlich, dass die Personen ihre *Grundbedürfnisse als gedeckt* sehen. Dieses Wirkungsziel der «Sunestube» scheint, zumindest während den Tagen und Zeiten, an denen die «Sunestube» geöffnet hat, bei praktisch allen Personen erfüllt zu werden.

Die beiden Wirkungsziele, die entweder auf *gestärkte Kompetenzen* oder auf *Veränderungen der Lebenslage* zielen, scheinen kein offensichtlicher Nutzen für die Gäste zu sein. Von den Gästen wurden kaum Aussagen getätigt, die mit dem Wirkungsziel der gestärkten Sozialkompetenzen in Verbindung gebracht werden könnten. Einzig IP meinte in dieser Hinsicht, er sei Dank der «Sunestube» nicht mehr so schüchtern. Auch das Wirkungsziel über die soziale Integration wurde weder direkt noch indirekt angesprochen. Es kann aber durchaus sein, dass die «Sunestube» bei einigen Personen einen Beitrag zur sozialen Integration geleistet hat. Beispielsweise wenn eine Person erwähnt, dass die Tipps zu Übernachtungsmöglichkeiten hilfreich oder die praktische Unterstützung in der Wohnungssuche für sie nützlich waren.

Dass diese beiden Wirkungsziele der «Sunestube» für die Gäste nicht als Nutzen im Vordergrund standen, war auch daran erkennbar, dass viele Interviewpartner:innen diese Ziele nicht als primäre Gründe nannten, weshalb sie in die «Sunestube» kommen. So sehen vermutlich die wenigsten der interviewten Personen eine Notwendigkeit, ihre Sozialkompetenzen zu stärken. Vielleicht besucht auch niemand die «Sunestube», weil er oder sie sich dadurch ein integriertes und eigenständigeres Leben zu führen erhofft. Viele sagten in den Interviews, sie kämen wegen dem Essen und wegen der Gesellschaft. Das bedeutet nicht, dass sie Veränderungen in Richtung der Wirkungsziele für sich nicht wichtig fänden, vielleicht erwarten sie aber nicht, diese Veränderungen dank der Unterstützung der «Sunestube» zu erreichen.

Auf die Frage, was sich bei ihnen dank den Besuchen in der «Sunestube» verändert habe, erwähnten jedoch viele Interviewpartner:innen Veränderungen auf der Gefühlsebene. Beispiele für diese Veränderungen sind, dass sie sich positiver gestimmt fühlen oder optimistischer sind. Auch die erfüllten Bedürfnisse sind wichtige Nutzenaspekte, die von den Interviewpartner:innen öfters erwähnt wurden. Insbesondere betrafen diese nebst den erfüllten physiologischen Bedürfnissen die Sicherheitsbedürfnisse sowie die sozialen Bedürfnisse. Weniger oft wurde auch das Wertschätzungsbedürfnis erwähnt.

7.4.2 Wirkungsziele der Sunestube konkret nachgefragt

Ergänzend zu der rein qualitativen Befragung über den subjektiv wahrgenommenen Nutzen der «Sunestube» für die Gäste, wurden die Interviewpartner:innen im Anschluss an die Interviews noch gebeten einzuschätzen, inwiefern sie denken, dass die Aussagen zur Erreichung der Wirkungsziele auf sie zutreffen. Die Fragen orientierten sich an den vorhandenen Wirkungszielen der «Sunestube». Bei den Fragen handelt es sich um Selbsteinschätzungen zur Veränderung, die dank der «Sunestube» stattgefunden hat. Die Antworten darauf müssen mit Vorsicht interpretiert werden, denn teilweise war den Interviewpartner:innen nicht ganz klar, dass es sich um Veränderungen handeln sollte, die sie ihren Besuchen in der «Sunestube» zuschreiben. Einige Personen antworteten entsprechend eher losgelöst von der «Sunestube», dass sich der erfragte Aspekt bei ihnen im Allgemeinen über die Zeit verändert habe. Die Fragen waren zudem teilweise zu kompliziert gestellt und brauchten für die Interviewpartner:innen ergänzende Ausführungen.

Die einzelnen Antworten sind in Anhang F zu finden. Die Mittelwerte der Gäste bei den *Grundbedürfnissen*, der *sozialen Kompetenz* und der *sozialen Integration* sind in der folgenden Tabelle 8 bis Tabelle 10 dargestellt. Werte von 0 bis 1.4 stellen einen negativen Wert dar und sie sind in normaler Schrift eingetragen. Werte von 1.5 bis 3 sind positive Werte und sie sind mit einer Bold-Schrift hervorgehoben. Bei IPG fehlen jegliche Werte, weil die Person zum Zeitpunkt dieser ergänzenden Befragung bereits ins Ausland gereist war. IPA verzichtete auf die Beantwortung des letzten Fragebündels, das Fragen zur sozialen Integration beinhaltet. Diese fehlenden Werte wurden mit einem Bindestrich eingetragen. In diesen Tabellen farblich grau hervorgehoben sind jene Werte der Interviewpartner:innen, die mehrheitlich positiv sein müssten. Dies sollte deshalb der Fall sein, weil sie an der jeweiligen Aktivität teilnehmen, die zur entsprechenden Veränderung im Sinne der Wirkungsziele führen sollte. Beispielsweise nehmen die Interviewpartner:innen B, K, E und H manchmal psychosoziale Beratungen in Anspruch. Aus diesem Grund sollten sie sich sozial integrierter einschätzen, als sie dies vor den Besuchen in der «Sunestube» waren. Die Werte im grau schattierten Bereich müssten deshalb 1.5 oder grösser sein.

In Tabelle 8 ist zu sehen, dass alle Interviewpartner:innen ihre Grundbedürfnisse dank der «Sunestube» gedeckt sehen. Hinsichtlich der Gründe des Besuchs in der «Sunestube» wurde zu Beginn davon ausgegangen, dass diese aufeinander aufbauen. Konkret bedeutet dies, dass eine Person vermutlich in erster Linie wegen der Verpflegung in die «Sunestube» kommt. Erst wenn eine Vertrauensbasis geschaffen wurde, wird sich die Person auf eine psychosoziale Beratung einlassen oder an den Angeboten der Sozialen Teilhabe teilnehmen. Diese Annahme wurde nun auch durch die Antwortmustern bei den geschlossenen Fragen dadurch deutlich, dass alle Personen dank der« Sunestube» satt werden. Eine Person brachte den Vorbehalt ein, dass dies am Abend nicht der Fall sei. Auch ist das Grundbedürfnis in Bezug auf den Besitz von wetterangepasster Kleidung erfüllt. Hierbei erwähnten jene, die das Kleiderangebot nicht benötigten, auch explizit, dass sie keinen Bedarf danach hätten. Interessant ist die Tatsache, dass sich zwei Personen von jenen Interviewpartner:innen, die ihren Aussagen zu Folge nur wegen der Verpflegung in der «Sunestube» kommen, mit einem Wert von zwei nicht zu 100 Prozent gesättigt fühlen.

Tabelle 8. Erreichung des Wirkungsziels gedeckte Grundbedürfnisse

	Aktivitäten											
	Essen und Bekleidung				Angebote soziale Teilhabe				Psychosoziale Beratung			
Interviewpartner:in	G	J	A	D	C	L	I	F	B	K	E	H
Anzahl Jahre in «Sunestube»	<2	<2	>2	>2	<2	<2	>2	>2	<2	<2	>2	>2
Grundbedürfnisse gedeckt	-	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3

Anmerkung: Werte von 0 bis 1.4 sind negative (normale Schrift) und Werte von 1.5 bis 3 sind positive Werte (Bold-Schrift).
Quelle: Eigene Darstellung

Werden die Antwortmuster bezüglich der *gestärkten sozialen Kompetenzen* in Tabelle 9 genauer betrachtet, ist ein geringer Unterschied zwischen jenen Personen, die an den Angeboten der sozialen Teilhabe teilnehmen und jenen, die dies nicht tun feststellbar. So sehen zwei Personen (IPC und IPF), die an solchen Angeboten teilnehmen, eine positive Veränderung ihrer sozialen Kompetenzen. Bei den anderen beiden in dieser Kategorie (IPL und IPI) ist dies mit Werten von 1 und 1.2 nicht der Fall.

Bei den Interviewpartner:innen, die lediglich zum Essen kommen, fühlt sich nur IPD mit einem Wert von 2 leicht in den sozialen Kompetenzen gestärkt. Jene Personen, die eine psychosoziale Beratung in Anspruch nehmen, sieht nur IPK mit einem Wert von 1.7 bei sich eine Stärkung der sozialen Kompetenzen.

Tabelle 9. Erreichung des Wirkungsziels gestärkte soziale Kompetenzen

	Aktivitäten											
	Essen und Bekleidung				Angebote soziale Teilhabe				Psychosoziale Beratung			
Interviewpartner:in	G	J	A	D	C	L	I	F	B	K	E	H
Anzahl Jahre in «Sunestube»	<2	<2	>2	>2	<2	<2	>2	>2	<2	<2	>2	>2
Soziale Kompetenzen gestärkt	-	0	0.2	2	2.5	1.2	1	2.2	1.3	1.7	0	0

Anmerkung: Werte von 0 bis 1.4 sind negative (normale Schrift) und Werte von 1.5 bis 3 sind positive Werte (Bold-Schrift).
Quelle: Eigene Darstellung

Die Selbsteinschätzungen zur *sozialen Integration* entsprechen nicht vollständig dem erwarteten Bild. Es wurde erwartet, dass jene Personen mit psychosozialer Beratung positive und im Vergleich zu den anderen Gästen höhere Werte aufweisen würden. Wie in Tabelle 10 erkennbar ist, weisen auch drei der vier Interviewpartner:innen mit psychosozialer Beratung positive Werte auf.

Tabelle 10. Erreichung des Wirkungsziels soziale Integration

	Aktivitäten											
	Essen und Bekleidung				Angebote soziale Teilhabe				Psychosoziale Beratung			
Interviewpartner:in	G	J	A	D	C	L	I	F	B	K	E	H
Anzahl Jahre in «Sunestube»	<2	<2	>2	>2	<2	<2	>2	>2	<2	<2	>2	>2
Sozial integriert	-	2	-	1	3	3	2.3	2	3	1.7	0	2

Anmerkung: Werte von 0 bis 1.4 sind negative (normale Schrift) und Werte von 1.5 bis 3 sind positive Werte (Bold-Schrift).
Quelle: Eigene Darstellung

Verglichen mit der Gruppe, die ausschliesslich wegen des Essens oder der Bekleidung in die «Sunestube» kommt¹¹, ist dies ein höherer Wert. Vergleicht man jedoch die Gruppe mit psychosozialer Beratung mit jener, die an den Angeboten sozialer Teilhabe teilnimmt, so schätzen sich diese dank den Besuchen in der «Sunestube» alle als sozial integrierter ein. Nicht nur weisen alle vier Interviewpartner:innen dieser Gruppe positive Werte aus, auch sind die einzelnen Werte höher als jene der Gruppe der psychosozialen Beratung. Dies könnte durchaus darauf zurückgeführt werden, dass alle der vier Interviewpartner:innen nicht nur zur Teilnahme an Angeboten sozialer Teilhabe in die «Sunestube» kommen, sondern gleichzeitig auch von psychosozialer Beratung Gebrauch machen. Zudem stellt IPE, die bei diesem Wirkungsziel der «Sunestube» einen Wert von Null aufweist, eine

¹¹ Bei diesem Vergleich kommt einschränkend hinzu, dass die entsprechenden Fragen von IPA und IPG und somit von zwei Personen dieser Gruppe nicht beantwortet wurden.

Ausnahme dar. So meinte sie, entgegen der Einschätzung eines Teammitglieds, dass sie keine Beratung in Anspruch nehmen würde. Für sie sei der zentrale Besuchsgrund der «Sunestube» der Konsum von Mahlzeiten und entsprechend gestaltet sich ihr Antwortmuster, indem sie das Ausmass ihrer sozialen Integriertheit nicht auf die Besuche in der «Sunestube» zurückführt.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass alle Gäste dank der «Sunestube» ihre Grundbedürfnisse decken können. Auch scheint es, dass jene Gäste, die nebst dem Essens- oder Kleiderangebot auch Angebote sozialer Teilhabe besuchen, zusätzlich von gestärkten sozialen Kompetenzen profitieren und sich sozial integrierter einschätzen, als dies vor ihren Besuchen der «Sunestube» der Fall war. Ebenfalls sehen sich jene Personen, die psychosoziale Beratungen in Anspruch nehmen, dank der «Sunestube» als sozial integrierter, als sie es vor ihren Besuchen waren.

8 BEANTWORTUNG DER EVALUATIONSFRAGESTELLUNGEN

Die gesamte Evaluation baute auf den drei zu Beginn formulierten Evaluationsfragestellungen auf. In diesem Kapitel folgt nun auf Grundlage der bis hierhin vorgestellten Resultate die Beantwortung dieser Fragestellungen. In Unterkapitel 8.1 wird die Frage nach dem Nutzen der «Sunestube» für die Gäste beantwortet. Obwohl diese Frage sowohl auf nutzenfördernde als auch nutzenlimitierende Aspekte zielt, werden darin nur nutzenfördernde Elemente aufgeführt. Die nutzenlimitierenden Aspekte werden in Unterkapitel 8.3 aufgelistet mit dem Ziel die dritte Fragestellung zu beantworten, wie der Nutzen für die Gäste beibehalten oder verbessert werden könne. Vorher wird in Unterkapitel 8.2 die zweite Fragestellung beantwortet, inwiefern der Nutzen mit den konzeptionellen Zielen der «Sunestube» übereinstimmt oder es zu Abweichungen kommt. Abschliessend wird in Unterkapitel 8.4 in einem Exkurs kurz auf die Weiterbearbeitung der nutzenlimitierenden Elemente und der Verbesserungsvorschläge mit dem Team der «Sunestube» eingegangen.

8.1 WELCHEN NUTZEN HABEN DIE GÄSTE VON DER SUNESTUBE?

Die erste Evaluationsfragestellung, welchen Nutzen die Gäste von der «Sunestube» haben, lässt sich vorwiegend mit den Resultaten aus Unterkapitel 7.2 beantworten. Darin wurde die materiale, die personale und die infrastrukturelle Dimension des Nutzens besprochen.

Wie im Unterkapitel 7.2.1 dargelegt wurde, setzt sich die *materiale Dimension des Nutzens* für die Gäste aus materiellen und immateriellen Aspekten zusammen. Viele sahen für sich einen *materiellen Nutzen* dank der kostenlosen Mahlzeit, dem Zugang zu Wärme und Hygienemöglichkeiten. Für die einen ergibt sich aus der erhaltenen Bekleidung und Ausrüstung einen Nutzen. Die anderen haben einen Nutzen dank der Nutzung der Räumlichkeiten, die als erweiterter Lebensraum oder Warteraum dienen. Viele Gäste sehen den *immateriellen Nutzen* der «Sunestube» dank den Tipps, den Informationen oder der praktischen Unterstützung, die sie dort erhalten. Auch die Vermittlung an weiterführende Stellen oder die erlebte Gemeinschaft erachten einige der Gäste als nützlich für sich.

Meist sind für jene Gäste der «Sunestube», die keine staatlichen Hilfeleistungen erhalten, die materiellen Aspekte zentral. Die Möglichkeit zu essen steht bei ihnen klar im Vordergrund. Einige der Gäste sind von Einsamkeit betroffen und so empfinden sie die Gemeinschaft in der «Sunestube» als wesentlichen Nutzen. Als sehr zentral hatte sich herausgestellt, dass viele der individuellen Bedürfnisse, weshalb eine Person Gast ist, dank der «Sunestube» auch erfüllt werden können. Entsprechend reicht der Gebrauchswert, der die «Sunestube» für die Gäste hat, von den erfüllten *physiologischen Bedürfnissen*, wie satt zu sein, über die erfüllten *Sicherheitsbedürfnisse*, wie «undercover» bleiben zu können, bis hin zu den befriedigten *sozialen Bedürfnissen*, weil neue Kontakte geknüpft werden konnten, oder den gedeckten *Wertschätzungsbedürfnis*, indem man sich nützlich fühlt.

Auf die *personale Dimension des Nutzens* wurde in Unterkapitel 7.2.2 eingegangen. Darin wurde offensichtlich, dass viele der Gäste in ihrer Beziehung zu den Teammitgliedern Aspekte der *Anerkennung* und der *Zuwendung* erwähnten. So wurde beim *Anerkennungsaspekt* die Wertschätzung und die Achtung erwähnt, die ihnen gegenüber erbracht wird. Auch das gezeigte Interesse des Teams an einer Person oder wie sie jemanden motivieren können wurden positiv herausgehoben. Die erfahrene *Zuwendung* dank des freundlichen und freundschaftlichen Umgangs schätzen die Gäste und fühlen sich wegen der Fähigkeit des Teams in gewissen Situationen zu trösten oder Hoffnung zu vermitteln unterstützt. Insbesondere für jene Gäste, die auf Konstanz angewiesen sind, erwiesen sich die *Sicherheitsaspekte*, wie die Zuverlässigkeit in den Öffnungszeiten oder das Vertrauen können, als

positiv. Die Gäste können sich auf eine unbürokratische und schnelle Hilfe des Teams verlassen. Auch die Konstanz sowie die Kompetenz des Teams oder das unterstützt und begleitet werden verschafft den Gästen einen zusätzlichen Nutzen. Mehr beobachtet als selbst erfahren haben die Gäste, wie das Team unerwünschtes Verhalten anderer Gäste sanktioniert hat. Positiv nahmen sie bei diesem *Disziplinierungsaspekt* die stets ruhige und gleichzeitig bestimmte Kommunikation der Teammitglieder wahr.

Hinsichtlich der *Infrastrukturdimension des Nutzens*, wie in Unterkapitel 7.2.3 gezeigt wurde, bietet die Möglichkeit bei Bedarf die «Sunestube» zu besuchen eine Sicherheit für die Gäste. Es ist eine Sicherheit, bei der es darum geht zu wissen, dass man sich bei Schwierigkeiten an die «Sunestube» wenden kann und einem wenn nötig weitergeholfen wird. Zusätzlich erhalten einige Gäste dank dem Wissen um die Existenz der «Sunestube» auch Stabilität. Dank der reinen Existenz der «Sunestube» kann somit bereits ein Teil des Sicherheitsbedürfnisses eines Menschen erfüllt werden.

Der *institutionelle Relevanzkontext* und dessen nutzenstrukturierenden Merkmale wurde in Unterkapitel 7.2.4 in die Bereiche *Programmerkmale*, *Organisationsstruktur* und *räumliche Merkmale* gegliedert. Bei den *Programmerkmalen* stellte sich für Personen, die lediglich ein geringes finanzielles Budget zur Verfügung haben, die konzeptionelle Offenheit der «Sunestube» für unterschiedliche Gästetypen ohne Spezialisierung auf bestimmte Bedarfslagen als nützlich heraus. Für viele der Gäste sind die frühen Öffnungszeiten von zentraler Bedeutung, sei dies, weil jemand obdachlos ist und sich dadurch bereits früh morgens aufwärmen kann oder weil jemand der eigenen morgendlichen Einsamkeit entfliehen will. Weil es beim Charity-Abendessen jeweils eine gesunde Mahlzeit gäbe, wurde dieses als nützlich beschrieben.

Bezüglich der *Organisationsstruktur* zählt die Vernetzung der «Sunestube» mit weiterführenden Stellen wie der Sozialberatung oder dem Fachspital zu den nützlichen Aspekten. Auch die Bedienung sei hilfreich, weil sie zu einer ruhigen Stimmung in der «Sunestube» beitrage. Letzteres lässt sich auch zu den *räumlichen Merkmalen* zählen, bei der die ruhige und friedliche Stimmung in der «Sunestube» als positiv bewertet wurde. Bei diesen Merkmalen lässt sich zudem die Zentralität des Standorts der «Sunestube» als nützlich hervorheben, weil sie einfach und kostengünstig zu erreichen sei. Auch die Dekoration im Innern trägt für einige Gäste zu einem angenehmen Aufenthalt in der «Sunestube» bei.

8.2 INWIEFERN STIMMT DER VON DEN GÄSTEN GEÄUSSERTE NUTZEN MIT DEN WIRKUNGSZIELEN DER SUNESTUBE ÜBEREIN?

Bezüglich der Beantwortung der zweiten Evaluationsfragestellung, inwiefern die erwähnten Nutzenkategorien mit den Wirkungszielen der «Sunestube» übereinstimmen, wurden in den beiden Unterkapiteln 7.4.1 und 7.4.2 die Resultate zusammengefasst. Bilanzierend lässt sich festhalten, dass der von den Gästen erwähnte Nutzen zwar mit der Deckung der Grundbedürfnisse übereinstimmt. Jedoch erwähnen die interviewten Personen die anderen beiden Wirkungsziele kaum.

Daraus könnte der Schluss gezogen werden, dass diese beiden Wirkungsziele vermutlich nicht ausschliesslich durch Aktivitäten der «Sunestube» erreicht werden könnten. Wie auch in Kapitel 7.3.1 hingewiesen wurde, lassen sich die Aktivitäten der «Sunestube» viel eher in Ergänzung zu den anderen Unterstützungsangeboten der Stadt Zürich interpretieren.

Wurden die Interviewpartner:innen mit den geschlossenen Fragen nach Veränderungen aufgrund der «Sunestube» gefragt, dachten sie vermutlich über Dinge nach, die ihnen ansonsten nicht spontan eingefallen wären. Diese Resultate wurden in Unterkapitel 7.4.2 vorgestellt. Wie bei den offenen

Fragen sehen auch hier alle Interviewpartner:innen ihre Grundbedürfnisse gedeckt. Zudem weisen die Resultate aus dem quantitativen Fragebogenteil darauf hin, dass es Unterschiede zwischen den Gästen gibt, je nachdem welche Angebote sie in Anspruch nehmen. So sagen jene Personen, die an den Angeboten der sozialen Teilhabe teilnehmen oder sich psychosozial beraten lassen, dass sie dank ihren Besuchen in der «Sunestube» eine positive Veränderung bezüglich ihrer Sozialkompetenzen und sozialen Integration wahrnehmen.

Wichtig zu erwähnen bleibt, dass es diverse Beweggründe gibt, weshalb eine Person in die «Sunestube» kommt. Vielleicht brauchen einige der Personen keine verbesserte soziale Integration oder keine gestärkten Sozialkompetenzen. So lässt sich denn auch kritisch hinterfragen, ob die beiden Ziele der sozialen Integration oder der gestärkten sozialen Kompetenzen zu ambitioniert sind und somit nicht durch die Leistungen der «Sunestube» erreicht werden können. Dafür sind vermutlich die Verbindlichkeiten zu gering und die Besuchsdauer oder -frequenz der Gäste zu unterschiedlich. Realistischer wäre es deshalb, wenn die «Sunestube» den Fokus auf die erfüllten unterschiedlichen Bedürfnisse richtet und darüberhinausgehende Ziele bei Institutionen mit klarem Begleitungsauftrag oder Integrationsauftrag ansiedelt.

Ein Denkanstoß zur Weiterarbeit könnte das angepasste Wirkungsmodell liefern. Dazu wurde ein Nutzenmodell der «Sunestube» erstellt. Dieses Modell ist in Abbildung 7 ersichtlich. Es handelt sich um das bestehende Wirkungsmodell, das mit den Resultaten der Evaluation ergänzt wurde. Somit stellt es nicht nur die organisatorische Perspektive eines Wirkungsmodells dar, sondern involviert auch jene Sichtweise der Nutzer:innen. Abweichungen und Übereinstimmungen zwischen dem bestehenden Modell und dem Nutzenmodell wurden grafisch hervorgehoben: Übereinstimmungen werden in normaler Schriftart dargestellt, ein nicht erwähnter Aspekt ist in Klammer geschrieben und kursiv festgehalten sind neu aufgenommene Nutzenaspekte.

Anpassungen gab es in diesem Modell bei den Wirkungszielen respektive dem verschafften Nutzen. Neu aufgenommen wurde, dass sich eine Person nach ihren Besuchen in der «Sunestube» in keiner Notlage mehr befindet, weil die zentralen Ursachen dafür reduziert werden. Zudem sind es nicht nur die erfüllten Grundbedürfnisse, die den Gästen einen Nutzen verschaffen. Auch sind es mit den Sicherheitsbedürfnissen, den sozialen Bedürfnissen und den Wertschätzungsbedürfnissen zusätzliche Bedürfnisse, die dank der «Sunestube» gedeckt werden können. Ebenfalls ergänzt wurde der Nutzen, dass sich jemand dank der Nutzung der «Sunestube» positiver und zuversichtlicher fühlt.

Weil zu Beginn argumentiert wurde, dass die Haltung und Arbeitsweise einer Organisation sowohl die Wirkung bei den Nutzer:innen als auch ihren Nutzen positiv oder negativ beeinflussen können, ist die Arbeitsweise ebenfalls im Modell abgebildet. Diese stimmen mehrheitlich mit der von der «Sunestube» konzeptionell beschriebenen eigenen Haltung und Arbeitsweise überein. Neu aufgenommen wurde in diesem Teil die Respektierung der Nutzer:innen, das Willkommen heißen und der freundliche Umgang, das Trösten und Hoffnung vermitteln sowie das schlichtende Eingreifen oder das Sanktionieren von regelverstossendem Verhalten. Die Beziehungsarbeit und der Vertrauensaufbau wurden zwar nicht explizit erwähnt. Jedoch spricht die erwähnte positive Konstanz im Team oder wenn jemand das Gefühl hat, einen Freund im Team zu haben, sehr dafür, dass dieser Aspekt vorhanden und nützlich für die Gäste ist. Was das Begleiten betrifft, sind die Meinungen unterschiedlich. Jemand meinte, das Team habe kaum Ressourcen, um bei Bedarfslagen, die sich nicht als Notfall herausstellen, zu helfen. Eine andere Person strich jedoch heraus, dass begleitet zu werden diesen spezifischen Unterschied zwischen der «Sunestube» und dem Sozialamt ausmache.

Im letzten verbleibenden Feld oben links wurden die nutzenfördernden materiellen und immateriellen Aspekte des Nutzens aufgeführt. Diese lassen sich mit den Leistungen der «Sunestube» vergleichen. Ein solcher Vergleich zeigt, dass auch hier die Gäste die meisten der konkret angebotenen Leistungen als nutzenfördernd beschrieben. Einzig die Hygieneartikelabgabe und die seelsorgerische Begleitung wurden nicht erwähnt. Zusätzlich als nützlich hervorgehoben wurde der Besuch der Ärzt:innen, das Haarschneiden und die Mitarbeitsmöglichkeiten. Die Ergänzungen zum Treffpunkt wurden vorgenommen, weil dieser den Gästen auch als sozialer Raum, als Aufenthaltsraum, als erweiterter Lebensraum oder als Aufwärmort nützlich ist. Diesem wurde implizit auch die *Ermöglichung eines Moments der Gemeinschaft* untergeordnet, was im Wirkungsmodell unter dem Ansatz aufgeführt war. Die grundsätzlich hohe Übereinstimmung zwischen den geäußertem Nutzen und nutzenfördernden Elementen mit den konzeptionell beschriebenen Zielen der «Sunestube» spricht für ihr Konzept, welches bereits gut an den Bedürfnissen der Nutzer:innen ausgerichtet ist.

Nutzenmodell der «Sunestube»



Abbildung 7. Nutzenmodell der Sunestube

Anmerkung: Bei der normalen Schriftart handelt es sich um eine Übereinstimmung von Wirkungsmodell und geäußertem Nutzen. Ist ein Aspekt kursiv festgehalten, wurde dieser neu aufgenommen, weil er von den Gästen erwähnt wurde. Steht etwas in Klammern, so ist dieser Punkt zwar Teil des Konzepts, jedoch handelt es sich um keinen erwähnten Nutzenfaktor.
Quelle: Eigene Abbildung

8.3 WIE KANN DER NUTZEN BEIBEHALTEN ODER VERBESSERT WERDEN?

Die dritte Evaluationsfragestellung bezieht sich auf nutzenfördernde und nutzenlimitierende Aspekte. Nutzenfördernde Elemente der «Sunestube» sollten aus Sicht der Gäste möglichst beibehalten werden, weil sie sich positiv auf sie auswirken und für ihr Leben einen Nutzen haben. Nutzenlimitierende Aspekte sollten genauer betrachtet und falls nötig angepasst werden. Diverse nutzenfördernde Merkmale wurden bereits mit der Beantwortung der ersten Evaluationsfragestellung dargelegt. Die nutzenlimitierenden Aspekte sind in Tabelle 11 aufgelistet und lassen sich bei der *personalen Dimension des Nutzens* in Unterkapitel 7.2.2, beim *institutionellen Relevanzkontext* in Unterkapitel 7.2.4 sowie in Unterkapitel 7.3.2, das sich mit dem limitierten Nutzen des Unterstützungssystems befasst, finden. Teils wurden zu den von den Gästen erwähnten nutzenlimitierenden Elementen der «Sunestube» Lösungsideen oder Empfehlungen für eine Verbesserung geliefert. Zusammen mit den nutzenlimitierenden Aspekten sind diese in Tabelle 11 aufgelistet. Mit der Ebene der Umsetzung rechts in der Tabelle wurde eine Einteilung vorgenommen, ob die jeweiligen Aspekte und Lösungsvorschläge auf der operativen oder auf der strategischen Ebene (Krems, 2011) anzusiedeln sind. Dabei beschreibt die operative Ebene Elemente, die sich relativ einfach umsetzen lassen und Anpassungen, die schnell in den Regelbetrieb integriert werden können. Bei Änderungen auf der strategischen Ebene sind längere Entscheidungsprozesse nötig und die Umsetzung benötigt entsprechend mehr Zeit.

Tabelle 11. Nutzenlimitierende Aspekte mit Lösungsansätzen

Bereich	Nutzenlimitierender Aspekt	Lösungsvorschlag	Ebene der Umsetzung
Personale Dimension des Nutzens	Regeln gelten für Gäste unterschiedlich	-	Operativ
	Gesprächsunterbrüche	-	Operativ
	Nicht verstehen des Anliegens	-	Operativ
	Konflikt mit Teammitglied	Gast geht aus dem Weg	Operativ
	Fehlinformationen	-	Operativ
	Unklare Kompetenzen	-	Strategisch
	Mangelnde zeitliche Ressourcen des Teams richtig zu helfen	-	Strategisch
Programmmerkmale (Relevanzkontext)	«Störende» Gäste	Gast geht aus dem Weg, verlässt «Sunestube» oder kommt zu anderen Zeiten	-
	Kein Abendessen oder nur Süßes	Einführen eines einfachen Abendessens	Strategisch
	Charity-z'Night kann erniedrigend sein	-	Strategisch
	Hohe Nachfrage bei Mittagessen und Haarschneiden	-	Strategisch
	Unregelmässige Öffnungszeiten	Jeden Tag offen, konstante und gleiche Öffnungszeiten	Strategisch
	Zeitfenster der Kleiderabgabe und effektiver Gebrauch der Gäste deckt sich nicht immer	-	Operativ

Organisationsstruktur (Relevanzkontext)	Bedienung fühlt sich wie Abfertigung an	-	Operativ
	Reduzierte Anonymität wenn Nachnamen angegeben werden muss	-	Strategisch
	Mangelnde Privatsphäre bei persönlichen Gesprächen in ungeschützten Räumen	-	Strategisch
	Mangelnde Partizipation der Gäste	Rückmeldemöglichkeiten für Gäste schaffen	Operativ
Räumliche Merkmale (Relevanzkontext)	Viele Polizeikontrollen wegen zentralem Standort	Umzug auf andere Seite der Langstrasse	Strategisch
	Keine IT-Infrastruktur vorhanden	IT-Arbeitsplatz schaffen	Strategisch
	Enge Räumlichkeiten	Grössere Räumlichkeiten	Strategisch
	Erniedrigende Ruhemöglichkeiten	Liegemöglichkeiten wie ein Sofa oder Liegematten zur Verfügung stellen	Operativ
Limitierter Nutzen des Unterstützungssystems	Gäste bleiben jahrelang in Abhängigkeit	Öffnung der Angebote für Personen, die sozial integriert sind «Lebenscoach» für solche Gäste einführen Wandel in politischen Strukturen durch politische Einflussnahme / Lobbying	Strategisch

Quelle: Eigene Darstellung

Es wurden alle nutzenlimitierenden Elemente aufgenommen ohne eine quantitative respektive qualitative Rangfolge zu erstellen, wie oft diese von den Interviewpartner:innen genannt wurden respektive wie stark diese die Lebensqualität der Gäste beeinträchtigt. Eine solche Gewichtung vorzunehmen wäre beispielsweise durch eine ergänzende quantitative Umfrage mit den Gästen möglich oder mit einer Diskussion mit den Gästen über mögliche qualitative Einschränkungen der Lebensqualität herauszufinden.

Unter der *personalen Dimension des Nutzens* wurde die Ungleichbehandlung der Gäste kritisiert. So würden gewisse Regeln nur für einige gelten und für andere nicht. Auch Gesprächsunterbrüche durch andere Gäste werden als nutzenlimitierend beschrieben, weil ein allenfalls wichtiges Gespräch einfach unterbrochen würde, ohne dass eine Lösung erarbeitet werden konnte. Bei Gesprächen kann es auch sein, dass eine Person vom Team nicht verstanden wird, obwohl der Gast überzeugt ist, dass die eigenen Formulierungen bereits vereinfacht wurden. Auch Konflikte mit Teammitgliedern können sich als nutzenlimitierend herausstellen, weil ein Gast in solchen Momenten meist die «Sunestube» wieder verlässt. Nutzenlimitierend stellte sich zudem für eine Person heraus, dass sie die falschen Visitationszeiten erhalten hat und so den Besuch der medizinischen Fachperson verpasste. Auch herrscht für eine Person Unklarheit bei den Kompetenzen und Verantwortlichkeiten: Es ist für sie nicht immer ganz klar, wer vom Team für was zuständig ist. Nutzenlimitierend kann sich für einige auch die wahrgenommene fehlenden Zeitressourcen des Teams herausstellen. Vermisst wird, dass die Angestellten wirklich Zeit haben, einer Person so zu helfen, dass es über ein Weiterverweisen an andere Stellen hinausgeht.

Bei den in Unterkapitel 7.2.4 erwähnten nutzenlimitierenden Aspekten des *institutionellen Relevanzkontexts*, wirkten sich im Bereich *Programmmerkmale* «störende» Gäste für viele als nutzenlimitierend aus, weil die ruhige Atmosphäre in der «Sunestube» unterbrochen wird und jemand deshalb die «Sunestube» verlässt. Von einigen Gästen stellt es sich zudem als nutzenlimitierend heraus, dass es entweder kein sättigendes Abendessen gibt oder dieses nur aus süssen Bestandteilen besteht. Das

Charity Abendessen kann sich wegen dem wahrgenommenen Desinteresse der teilnehmenden Firmenangestellten und ihrer teils abschätzigen Verhaltens den Gästen gegenüber zudem erniedrigend auf einen Gast auswirken. Weiter kann die hohe Nachfrage beim Essen oder Angeboten wie dem Haarschneiden als nutzenlimitierend eingeschätzt werden, weil dadurch entweder Wartezeiten entstehen oder Angebote nicht genutzt werden können. Auf einige der Gäste haben auch die unregelmässigen Öffnungszeiten negative Auswirkungen, weil eine Person öfters vor geschlossenen Türen steht oder die teils verkürzten Nachmittagsöffnungszeiten nicht mehr dem persönlichen Tagesablauf entsprechen. Auch das Zeitfenster für die Kleiderabgabe deckt sich manchmal nicht mit dem Zeitpunkt, an dem jemand ein Kleidungsstück eigentlich brauchen würde.

Ein Element das im Bereich der *Organisationsstruktur* als nutzenlimitierend beschrieben wurde, war die eingeführte Bedienung. Sie gibt manchen Gästen ein Gefühl der Abfertigung. Weiter wird die mangelnde Anonymität von Sans-Papiers genannt, wenn sie den eigenen Nachnamen angeben müssen und dieser zusätzlich beim Mittagessen ausgerufen wird. Auch die fehlende Privatsphäre für persönliche Gespräche, die in den ungeschützten Aufenthaltsräumen geführt werden, gehören dazu. Zudem wurde unter diesem Punkt die mangelnde Partizipation der Gäste im Sinne des Erhalts von Informationen bei Änderungen der «Sunestube» erwähnt.

Als weiterer Bereich des institutionellen Relevanzkontexts sind die *räumlichen Merkmale*, die sich als nutzenlimitierend herausstellen können. So wirkt sich die hohe Polizeipräsenz mit teils erniedrigenden Kontrollen für Gäste mit einer Alkoholproblematik negativ aus, weil sie öfter in solche geraten. Wie viele der Gäste zu Hause einen Computer oder ein Drucker haben, ist nicht bekannt. Für jene ohne IT-Infrastruktur fehlt eine solche in der «Sunestube», sodass sie beispielsweise schnell und unkompliziert einen Brief ausdrucken könnten. Auch die engen Räumlichkeiten können sich bei den Gästen nutzenlimitierend herausstellen, weil unangenehmen Kontakten nicht ganz so einfach ausgewichen werden kann, ausser man verlässt die «Sunestube». Kritisiert wurde zudem, dass Menschen am Boden zwischen Tisch und Stühlen schlafen. Diese Personen können sich zwar erholen, dies geschehe jedoch auf eine eher «unwürdige» Art.

Wie in Unterkapitel 7.3.2 über den limitierten Nutzen angerissen wurde, lässt sich kritisch hinterfragen, ob der Nutzen der «Sunestube» im Spezifischen und des Unterstützungssystems im Allgemeinen für einige Gäste wirklich nachhaltig ist. Wenn das Ziel der «Sunestube» und der anderen unterstützenden Stellen die Reintegration einer Person in die Gesellschaft ist, eine Person jedoch über mehrere Jahre in der Abhängigkeit solcher Stellen lebt, wird dieses Ziel bei diesen Personen nicht erreicht.

8.4 EXKURS: DISKUSSION DER NUTZENLIMITIERENDEN ELEMENTE UND ERARBEITUNG VON LÖSUNGSVORSCHLÄGEN MIT DEM TEAM

Nachdem die Interviews ausgewertet worden waren, wurden die Resultate aus den Leitfadenterviews am 13. Oktober 2022 dem Team vorgestellt. Zudem wurden die Ideen der Interviewten zu einer möglichen Nutzensteigerung der «Sunestube» diskutiert und ergänzt. Ziel war es, praktische Lösungsansätze für die nutzenlimitierenden Aspekte zu entwickeln und so mögliche Umsetzungsmassnahmen zu erarbeiten.

Auch die Interviewpartner:innen waren zu dieser Präsentation eingeladen. Diese wurden bereits im Anschluss an das Interview auf diese Präsentation aufmerksam gemacht und zudem eine Woche vor dem Datum mit einem Flyer nochmals eingeladen. Niemand dieser zwölf Personen ist jedoch zu diesem Termin erschienen. Einige der Personen waren zu jener Zeit aus unterschiedlichen Gründen

nicht mehr Gast der «Sunestube», ihnen ging es psychisch nicht so gut, sie waren verhindert oder sie wollten zwar kommen, sind dann aber aus unbekanntem Gründen doch nicht erschienen. Mögliche plausible Gründe dafür, dass einige nicht gekommen sind, könnte auch der gewählten Tageszeit der Präsentation geschuldet sein. Diese fand von 12 bis 13.30 Uhr statt, was normalerweise das Zeitfenster für die Teamsitzung oder für Fallbesprechungen ist. Dies war insofern von Vorteil, weil praktisch das gesamte Team anwesend war. Nachteilig könnte der Zeitraum jedoch für die Gäste sein, weil es der Zeitpunkt ist, an dem an vielen Orten ein Mittagessen ausgeteilt wird.

Die Resultate wurden vom Team interessiert aufgenommen. Die anschließende Diskussion möglicher Lösungsvorschläge erfolgte in Zweiergruppen, die zwischen den thematischen Tischen wechselten. Der Ablauf des Workshops sowie die Resultate dieses Workshops sind in Anhang G zu finden.

9 EINSCHRÄNKUNGEN DER EVALUATION UND AUSBLICK

Mit der Evaluation konnte ein breites Bild über den Nutzen der Gäste gewonnen werden und die Resultate können teilweise exemplarisch für das Nutzenempfinden von Menschen in Notlagen stehen. Für die Beantwortung der Evaluationsfragestellungen stellte sich die gewählte Methode als zielführend heraus. Je nachdem welche Erkenntnisinteressen künftig bei der SWS im Vordergrund stehen werden, müsste für die Legitimation eines Angebots vermutlich eher auf eine quantitative Untersuchung mit mindestens zwei Erhebungszeitpunkten gesetzt werden. Stünde aber das Verstehen über weitere Wirkfaktoren im Vordergrund, würde vermutlich eher eine qualitative Längsschnittuntersuchung über mehrerer Erhebungszeitpunkte zielführend sein.

Für diese Evaluation wird aufgrund der geringen Fallzahl kein Anspruch auf Repräsentativität erhoben. Allgemein ist die Fallauswahl kritisch zu hinterfragen. So wurden Personen, die weder Deutsch noch Englisch sprechen, nicht berücksichtigt. Zu erwähnen ist auch eine mögliche positive Verzerrung der Resultate durch die Vorauswahl der Gäste durch das Team.

Wie sich zudem herausstellte, unterscheidet sich der individuelle Nutzen der Gäste wahrscheinlich weniger dadurch, welche Angebote sie benutzen. Viel eher schien dafür der persönliche Hintergrund, beispielsweise die Wohnsituation, der Aufenthaltsstatus oder Alkohol- und Drogenabhängigkeiten, relevant zu sein. Eine solche Kategorisierung wäre als theoretisches Sampling sinnvoll, wenn mehr über die spezifischen Zielgruppen herausgefunden werden soll. Denn je nach Ausgangslage einer Person scheinen gewisse Gebrauchswerte relevanter zu sein. Entsprechend wären auch Unterschiede bei der Wirkung zu erwarten.

Weitere Einschränkungen der Evaluation ergeben sich durch die Ausgestaltung des standardisierten Fragebogens. Zwar war die Ergänzung des qualitativen Ansatzes mit einem quantitativen Aspekt gewinnbringend, weil dadurch eine erhöhte Vergleichbarkeit der Antworten generiert werden konnte. Auch wurden dank den geschlossenen Fragen Aspekte angesprochen, die von den Interviewpartner:innen in den Leitfadenterviews nicht erwähnt wurden. Diese Fragen liessen aber einen zu grossen Interpretationsspielraum zu. Auch sollte künftig die Auswahl der Items zusätzlich mit der Leitungsperson oder dem Team besprochen werden. Nur so kann sichergestellt werden, dass mit den Konstrukten *Grundbedürfnisse*, *soziale Kompetenz* und *soziale Integration* der Wirkungsziele auch das gemeint ist, was die «Sunestube» zu verändern beabsichtigt.

Falls es künftig zudem weitere Bestrebungen geben sollte, die «Sunestube» auf die Erreichung konkreter Wirkungsziele zu überprüfen, wäre bezüglich der festgehaltenen Wirkungsziele sicherlich nochmals eine Diskussion auf strategischer Ebene darüber empfehlenswert, welche Veränderungen von der «Sunestube» realistischerweise erwartet werden können. Wenn dabei die beiden Ziele zur sozialen Integration und der gestärkten sozialen Kompetenzen beibehalten werden möchten, bräuchte es zudem Klarheit darüber, was genau darunter verstanden wird. Auch wären genauere Vorstellungen über die linearen Kausalzusammenhänge nötig, mit welchen konkreten Aktivitäten welche Veränderungen bei welchen Gästen bewirkt werden sollten.

Wirkungsziele mit einem Fragebogen mittels Selbsteinschätzung der Gäste über potenzielle Veränderung zu erfassen, stellt in dieser Evaluation keinen wirklichen Vergleich dar. Ein Vergleich wäre beispielsweise durch eine Vorher- und Nachher-Befragung möglich gewesen. Die Resultate wurden zudem nicht auf die statistische Signifikanz überprüft. Die getätigten Aussagen über die Erreichung der Wirkungsziele lassen sich somit nur mit Vorbehalt interpretieren. Es wäre jedoch möglich, einen solchen Fragebogen künftig für die Erhebung der Veränderungen bei den Gästen über die Zeit

einzusetzen und zugleich die Fallzahl zu erhöhen. Ein solcher Fragebogen müsste jedoch gemeinsam mit den Gästen durchgegangen werden, um Missverständnissen vorzubeugen.

Bei einem quantitativ fokussierten Vorgehen bleibt aber die grundsätzliche Problematik bestehen, dass die Gäste die «Sunestube» nach individuellem Bedarf aufsuchen. So finden Essenabgaben, Beratungen, Freizeitangebote oder Unterstützungsleistungen auch an weiteren Stellen der Stadt statt. Veränderung bei einer Person sind somit kaum ausschliesslich auf Besuche in der «Sunestube» zurückzuführen. Quantitative Erhebungen wären deshalb bei längerfristig angelegten Integrationsangeboten der SWS, bei denen es sich um eine enger definierte Zielgruppe handelt und sich die Nutzer:innen für eine längere Zeitspanne regelmässig aufhalten geeigneter.

Einige Interviewpartner:innen äusserten zudem ihre Zufriedenheit darüber, dass sie an den Interviews teilnehmen konnten. Die einen fühlten sich dadurch nützlich oder gebraucht und die anderen in ihren Anliegen gehört. So scheint eine Befragung, die sich vertieft für die Perspektive der Gäste interessiert, eine positive Auswirkung auf sie zu haben und sollte künftig weiter berücksichtigt werden. Mit dem Ziel das Passungsverhältnis zwischen Angebot und Nachfrage zu optimieren, plädiert auch Maar (2011, S 238) dafür, reale Partizipationsformen¹², die über eine standardisierte Befragung hinausgehen, einzuführen.

¹² Mit konkreten möglichen Partizipationsformen von armutsbetroffenen und -gefährdeten Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention befasste sich der Forschungsbericht der nationalen Plattform zur Prävention und Bekämpfung von Armut (Chiapparini et al., 2020). Aus diesem Bericht wurde ein praxisnaher Leitfaden zur Beteiligung der betroffenen Personen abgeleitet (Müller de Menezes & Chiapparini, 2021).

10 FAZIT

Für die vorliegende Masterthesis wurde das Gassencafé «Sunestube» für Menschen in Notlagen aus der Perspektive der Nutzer:innen evaluiert. Mit der ersten Evaluationsfragestellung sollte die Erkenntnis gewonnen werden, welchen Nutzen das Angebot für die Nutzer:innen der «Sunestube» hat und was dabei als nutzenfördernd oder -limitierend wahrgenommen wird. Ebenfalls dem Erkenntnisinteresse diente die zweite Fragestellung, inwiefern dieser Nutzen mit den Wirkungszielen der «Sunestube» übereinstimmt oder dieser davon abweicht. Verbesserungspotential sollte mit der dritten Fragestellung, wie die «Sunestube» den Nutzen für ihre Gäste weiter erhöhen könnte, offengelegt werden.

Damit diese Fragestellungen beantwortet werden konnten, orientierte sich die Arbeit an der Nutzer:innenforschung, bei der die subjektive Perspektive der Nutzer:innen im Fokus steht. Es wurden zwölf qualitative Interviews mit unterschiedlichen Gästen der «Sunestube» geführt und inhaltsanalytisch ausgewertet. Zusätzlich wurde die Einschätzung der gleichen Gäste über mögliche Veränderungen dank ihren Besuchen mit einem standardisierten Fragebogen erhoben. Dieser Teil wurde mittels Mittelwertvergleichen bezüglich einer bestimmten Veränderungstendenz diskutiert.

Die Resultate aus den Interviews zeigten, dass die Gäste insbesondere einen materiellen Nutzen aus den Angeboten der «Sunestube» ziehen. Aber auch Aspekte, die nicht materieller Natur sind, wie beispielsweise das ihnen durch Tipps und dank der Vermittlung an weiterführende Stellen weitergeholfen werden konnte, wurde als nutzenfördernd beschrieben. Ebenfalls sahen einige Gäste die sozialen Nutzenaspekte, wie die ermöglichte Gemeinschaft und die dadurch befriedigten sozialen Bedürfnisse als nutzbringend. Grundsätzlich können die Gäste dank der «Sunestube» diverse ihrer Bedürfnisse decken und dabei insbesondere die physischen Grundbedürfnisse nach Nahrung, Kleidung und Ausrüstung oder der Zugang zu Wärme und Hygienemöglichkeiten befriedigen. Auf der zwischenmenschlichen Ebene zwischen Team und Gast, beschreiben die Gäste die ihnen entgegengebrachte Anerkennung, Zuwendung und Herzlichkeit positiv. Auch die vermittelte Zuverlässigkeit und die verlässliche Möglichkeit auf eine schnelle und unbürokratische Weise Hilfe zu erhalten, ist für die Nutzer:innen förderlich. Zudem verschafft alleine das Vorhandensein der «Sunestube», also dass die Gäste wissen, dass sie jederzeit die «Sunestube» besuchen können und Angebote von ihr in Anspruch nehmen können, den Gästen eine Sicherheit. Nutzbringend stellten sich Programmmerkmale, dass beispielsweise die «Sunestube» für eine breite Nutzer:innengruppe offen ist, oder auch die Organisationsstruktur, wie zum Beispiel die gute Vernetzung mit der Sozialberatung oder anderen weiterführenden Stellen, als nützlich heraus. Ebenfalls sind räumliche Elemente wie die Zentralität und die entsprechend einfache Erreichbarkeit für die Gäste hilfreich.

Beim Vergleich zwischen den von den Gästen geäußerten Nutzen mit den Wirkungszielen der «Sunestube» konnte somit eine Übereinstimmung zwischen den erfüllten Grundbedürfnissen festgestellt werden. Die beiden weiteren Ziele der erhöhten sozialen Kompetenz oder verbesserten sozialen Integration wurden nicht explizit als Nutzen geäußert. Zwar deuteten einzelne Antworten darauf hin, dass auch jene Ziele tangiert werden können. Diese beiden Wirkungsziele scheinen aber entweder zu ambitioniert zu sein, so dass sie nicht ausschliesslich durch die Angebote der «Sunestube» erreicht werden können oder die Gäste suchen nicht primär diesen Nutzen in der «Sunestube» und so stehen andere Gebrauchswerte für sie im Vordergrund.

Praktisch alle der interviewten Personen besuchen nebst der «Sunestube» auch andere niederschwellige und existenzsichernde Angebote der Stadt Zürich. Dadurch kann die «Sunestube» auch als Glied im Unterstützungssystem der Stadt Zürich gesehen werden, dank dessen Angebot

spezifische Aspekte einer Notlage eines Menschen reduziert werden können. Dieser Nutzen der Gäste kann sich gleichzeitig um einen Nutzen für die Stadt handeln. So müssen Personen dank der «Sunestube» nicht stehlen und das sorgt für mehr Sicherheit im öffentlichen Raum. Die praktischerweise öffentlich zugängliche Toilette der «Sunestube» führt zu einer saubereren Langstrasse und bei möglichen Lücken im Sozialhilfesystem stehen niederschwellige Hilfsangebote bereit, sodass diese nicht zwingend behoben werden müssen. Für letztere These spricht auch die Beobachtung, dass sich einige der Gäste schon jahrelang in Abhängigkeit von existenzsichernden Angeboten bewegen. Bei diesen Menschen scheint die «Sunestube» keinen nachhaltigen Nutzen im Sinne einer Reintegration dieser Personen in die Gesellschaft zu haben. Diese Thesen wurden im Rahmen dieser Arbeit nicht weiter untersucht.

Damit der Nutzen der «Sunestube» für die Gäste beibehalten werden kann, sollten die erwähnten nutzenfördernden Aspekte erhalten bleiben. Nebst den nutzenfördernden kamen auch einige nutzenlimitierende Faktoren zur Sprache. Für eine Erhöhung des Nutzens für die Gäste könnten diese als negativ beschriebenen Elemente mit geeigneten Massnahmen angepasst werden. Als nutzenlimitierend stellten sich beispielsweise die Ungleichbehandlung der Gäste oder Gesprächsunterbrüche und nicht verstanden zu werden heraus. Auch die teils hohe Nachfrage einzelner Angebote oder die unregelmässigen Öffnungszeiten führen dazu, dass ein benötigtes Angebot nicht Anspruch genommen werden kann. Die mangelnde Privatsphäre bei persönlichen Gesprächen oder auch die engen Räumlichkeiten sind dem Nutzen einiger Gäste nicht dienlich. Um die nutzenlimitierenden Aspekte mit geeigneten Massnahmen zu reduzieren wurde versucht, die Gäste im Rahmen der Interviews und mit dem Workshop in der Ideenfindung miteinzubeziehen. Auch künftig wäre die Aufnahme der Perspektive der Gäste sicherlich sinnvoll, sodass diese bei einem Bedürfnis zur Mitsprache auch partizipieren können und sich dadurch zusätzlich gebraucht fühlen. Die Mitsprache würde zudem garantieren, dass das konkrete Angebot weiterhin der Nachfrage entspräche.

Weiterführende Forschung im Bereich des Nutzens niederschwelliger und existenzsichernder Angebote aus Perspektive der Nutzer:innen ist in der Schweiz kaum präsent und verdient deshalb weiterhin vermehrt Beachtung. Eine solche Perspektive verschafft Untersuchungen einen Erkenntnisgewinn über die Funktionsweise von Angeboten. Auch entspricht dies der Überzeugung, dass die Nutzer:innen mehrheitlich selbst über ihre Aneignung von Angeboten der Sozialen Arbeit bestimmen. Die vorliegende Evaluation konnte zwar einen Teil zur Schliessung dieser Forschungslücke beitragen, sie weist aber durch die Fallauswahl und aufgrund der vornehmlich qualitativen Vorgehensweise Einschränkungen auf. So könnte beispielsweise eine rein qualitative Methodik durch einen quantitativen Ansatz gewinnbringend ergänzt werden. Dies würde künftigen Nutzen- oder Wirkungsevaluation eine bessere Vergleichbarkeit und gleichzeitig eine erhöhte Repräsentativität verschaffen.

11 LITERATURVERZEICHNIS

- Abraham, S. P. (2018). The Social Aspect of Soup Kitchens. *International Journal of Science and Research Methodology*, 9(3), 253–265.
- Bewyl, W., Kehr, J., Mäder, S., & Niestroj, M. (2017). *Evaluation Schritt für Schritt: Planung von Evaluationen* (3. Aufl., Bd. 20). hiba GmbH & Co. KG.
- bpb, Bundeszentrale für politische Bildung (2022, November 28). *Grundbedürfnisse*. kurz & knapp - Lexika. Verfügbar unter: <https://www.bpb.de/kurz-knapp/lexika/lexikon-der-wirtschaft/19557/grundbeduerfnisse/>
- B,S,S Volkswirtschaftliche Beratung AG. (2015). *Sans-Papiers in der Schweiz 2015*.
- Buhrmester, D., Furman, W., Wittenberg, M. T., & Reis, H. T. (1988). Five domains of interpersonal competence in peer relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(6), 991–1008. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.55.6.991>
- Bundesministerium für Gesundheit. (2022). *Mit Angst Umgehen*. gesund.bund.de - Verlässliche Informationen für ihre Gesundheit. Verfügbar unter: <https://gesund.bund.de/mit-angst-umgehen>
- Bundesrat. (2020). *Gesamthafte Prüfung der Problematik der Sans-Papiers: Bericht des Bundesrats in Erfüllung des Postulats der Staatspolitischen Kommission des Nationalrats vom 12. April 2018 (18.3381)*. Schweizerische Eidgenossenschaft.
- Caspar, F. (2022). Soziale Integration. In *Dorsch Lexikon der Psychologie*. Verfügbar unter: <https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/integration#search=7699d328b7cd623a32f62e6c87cb7684&offset=0>
- Chiapparini, E., Schuwey, C., Beyeler, M., Reynaud, C., Guerry, S. Blanchet, N. & Lucas, B. (2020). *Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention*. Forschungsbericht 7/20. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV), Nationale Plattform.
- Coroiu, A., Meyer, A., Gomez-Garibello, C. A., Brähler, E., Hessel, A., & Körner, A. (2015). Brief Form of the Interpersonal Competence Questionnaire (ICQ-15): Development and Preliminary Validation With a German Population Sample. *European Journal of Psychological Assessment*, 31(4), 272–279. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000234>
- Diekmann, A. (2009). *Empirische Sozialforschung: Grundlagen, Methoden, Anwendungen* (20. Auflage, vollständig überarbeitete und erweiterte Neuausgabe August 2007, Originalausgabe). rowohlt's enzyklopädie im Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Diözesan-Caritasverband für das Bistum Aachen (Hrsg.). (2011). *Brauchen wir Tafeln, Suppenküchen und Sozialkaufhäuser? Hilfen zwischen Sozialstaat und Barmherzigkeit*. Lambertus.
- Döring, N., & Bortz, J. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (5. vollständig überarbeitete, aktualisierte und erweiterte Auflage). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-41089-5>
- Duden. (2022). Die Gassenküche. In *Duden: Wörterbuch*. Verfügbar unter: <https://www.duden.de/rechtschreibung/Gassenkueche>
- DWDS. (2022). Der Gast. In *DWDS: Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache*. Verfügbar unter: <https://www.dwds.de/wb/Gast>
- Eppler, N. (2011). Welche Faktoren wirken unterstützend bei der Überwindung eines compulsiven Drogengebrauchs? Ergebnisse einer qualitativen Längsschnittstudie. In Eppler, N., Miethe, I., & Schneider, A. (Hrsg.). *Qualitative und quantitative Wirkungsforschung: Ansätze, Beispiele, Perspektiven* (S.203-216). Verlag Barbara Budrich.
- Eppler, N., Miethe, I., & Schneider, A. (Hrsg.). (2011). *Qualitative und quantitative Wirkungsforschung: Ansätze, Beispiele, Perspektiven*. Verlag Barbara Budrich.

- Esser, H. (1986). *Können Befragte lügen? Zum Konzept des «wahren Wertes» im Rahmen der handlungstheoretischen Erklärung von Situationseinflüssen bei der Befragung* (ZUMA-Arbeitsbericht, 1986/02). Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen -ZUMA-. Verfügbar unter: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-66357>
- Früchtel, F., Budde, W., & Herweg, O. (2010). Die Entdeckung der Wirksamkeit. *Sozialmagazin*, 1, 28–37.
- Gesundheitsförderung Schweiz. (2018). *Projektförderung Prävention in der Gesundheitsversorgung (PGV): Reglement 2018–2024*. Verfügbar unter: https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/2-pgv/Projektfoerderung_PGV_-_Reglement_2018-2024_-_Version_September_2019.pdf
- Gläser, J., & Laudel, G. (2009). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen* (3., überarb. Aufl.). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Götzö, M., Herzig, M., Mey, E., Adili, K., Brüesch, N., & Hausherr, M. (2021). *Datenerhebung pandemiebedingte, kostenlose Mahlzeiten-, Lebensmittel- und Gutscheinabgaben in der Stadt Zürich* [50,application/pdf]. <https://doi.org/10.21256/ZHAW-22446>
- Graßhoff, G. (2015). *Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit: Eine Einführung*. Springer VS.
- Haubenberger, S., Dykast, H. L., & Gravagno, E. (2019). *Angebot und Bedarf im Gleichgewicht* [Application/pdf]. <https://doi.org/10.21256/ZHAW-18123>
- Holland, A. M., & Grünh, D. (2018). *The Brief Social Integration Scale (BSIS): The Development of a New Measure*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.29054.74564>
- Johner-Kobi, S. (n.d.). *Transkriptionsregeln für Interviews FOM*. Master in Sozialer Arbeit - Bern | Luzern | St.Gallen | Zürich.
- Konter, A. (2019). *Niedrigschwelligkeit*. socialnet. Verfügbar unter: <https://www.socialnet.de/lexikon/Niedrigschwelligkeit>
- Kratz, D. (2017). Wie Wirkungsorientierung die Adressat_innen vergisst. *Sozial Extra*, 4, 32–34. <https://doi.org/10.1007/s12054-017-0057-0>
- Krems, B. (2011). *Management-Ebenen: Operativ—Taktisch—Strategisch*. Online-Verwaltungslexikon olev.de. Verfügbar unter: https://olev.de/o/operativ_usw.htm
- Kull, A., Petersen, S., & Camp, M.-A. (2019). Sprachlich-kulturelle Herausforderungen bei der qualitativen Inhaltsanalyse musikbiografischer Interviews mit chinesischen und schweizerischen Musikstudierenden. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, Vol 20, No 3 (2019): Qualitative Content Analysis I. <https://doi.org/10.17169/FQS-20.3.3373>
- Kurz, B., & Kubek, D. (2017). *Kursbuch Wirkung: Das Praxishandbuch für alle, die Gutes noch besser tun wollen: mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen & Beispielen* (4. Aufl.). Phineo.
- Maar, K. (2010). Tafeln aus der Perspektive der sozialpädagogischen NutzerInnenforschung. In Selke, S. (Hrsg.). *Kritik der Tafeln in Deutschland: Standortbestimmungen zu einem ambivalenten sozialen Phänomen* (1. Aufl) (S. 233-239). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Maslow, A. H. (1978). *Motivation und Persönlichkeit* (2. erw. Aufl.). Walter-Verl.
- May, M. (2011). Wirkung und Qualität in den verschiedenen Ansätzen quantitativer und qualitativer Evaluationsforschung. In N. Eppler, I. Miethe, & A. Schneider (Hrsg.), *Qualitative und quantitative Wirkungsforschung: Ansätze, Beispiele, Perspektiven*. Verlag Barbara Budrich.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (12., überarbeitete Auflage). Beltz Verlag.
- Mayring, P. (2019). Qualitative Inhaltsanalyse. In U. Flick, E. von Kardorff, & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: Ein Handbuch* (13. Auflage, Originalausgabe, S. 468–475). Rowohlt Enzyklopädie im Rowohlt Taschenbuch Verlag.

- Merchel, J. (2019). *Evaluation in der Sozialen Arbeit* (3., aktualisierte Auflage). Ernst Reinhardt Verlag.
- Molling, L. (2011). Die Berliner Tafel zwischen Sozialstaatsabbau und neuer Armenfürsorge. In Selke, S. (Hrsg.). *Tafeln in Deutschland: Aspekte einer sozialen Bewegung zwischen Nahrungsmittelumverteilung und Armutsintervention* (2., durchgesehene Auflage) (S. 181-202). VS Verlag.
- Müller de Menezes, R., & Chiapparini, E. (2021). «Wenn ihr mich fragt...». *Das Wissen und die Erfahrung von Betroffenen einbeziehen Grundlagen und Schritte für die Beteiligung von betroffenen Personen in der Armutsprävention und -bekämpfung*. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV), Nationale Plattform. <https://doi.org/10.24451/ARBOR.15093>
- Mulquin, M.-E., Siaens, C., & Wodon, Q. T. (2000). Hungry for Food or Hungry for Love?: Learning from a Belgian Soup Kitchen. *The American Journal of Economics and Sociology*, 59(2), 253–265.
- Myers, D. G., Reiss, M., Wahl, S., Hoppe-Graff, S., & Myers, D. G. (2008). *Psychologie* (2., erw. aktualisierte Aufl.). Springer.
- Nichols, J. (2020). Soup kitchens: The stigma of being poor and the construction of social identity. *International Social Work*, 63(5), 584–596. <https://doi.org/10.1177/0020872820940028>
- Oelerich, G., & Schaarschuch, A. (2005a). Der Nutzen Sozialer Arbeit. In G. Oelerich & A. Schaarschuch (Hrsg.), *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht: Zum Gebrauchswert sozialer Arbeit* (S. 80–98). Reinhardt.
- Oelerich, G., & Schaarschuch, A. (Hrsg.). (2005b). *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht: Zum Gebrauchswert sozialer Arbeit*. Reinhardt.
- Oelerich, G., & Schaarschuch, A. (2005c). Theoretische Grundlagen und Perspektiven sozialpädagogischer Nutzerforschung. In G. Oelerich & A. Schaarschuch (Hrsg.), *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht: Zum Gebrauchswert sozialer Arbeit* (S. 9–35). Reinhardt.
- Oelerich, G., & Schaarschuch, A. (2013). Sozialpädagogische Nutzerforschung. In G. Graßhoff (Hrsg.), *Adressaten, Nutzer, Agency* (S. 85–98). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19007-5_6
- Repp, L. (2013). *Soziale Wirkungsmessung im Social Entrepreneurship: Herausforderungen und Probleme*. Springer Fachmedien Wiesbaden Imprint Springer VS.
- Rießen, A. van, & Jepkens, K. (Hrsg.). (2020). *Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit: Theoretische Perspektiven und empirische Erkenntnisse subjektorientierter Forschungsperspektiven*. Springer VS.
- Runde, B. (2022). Soziale Kompetenz. In *Dorsch Lexikon der Psychologie*. Verfügbar unter: <https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/soziale-kompetenzen#search=90bc85ae5443f8af0dabc993f22daea9&offset=0>
- Schreier, M. (2010). Fallauswahl. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 238–251). VS Verlag für Sozialwissenschaften. https://doi.org/10.1007/978-3-531-92052-8_31
- Schulze-Krüdener, J. (2017). *Wissen, was in der Sozialen Arbeit wirkt! Zur Reichweite empirischer Zugänge* (1. Auflage). Apollon University Press.
- Schübler, I. (2012). Zur (Un-)Möglichkeit einer Wirkungsforschung in der Erwachsenenbildung. *Zur (Un-) Möglichkeit einer Wirkungsforschung in der Erwachsenenbildung*, 03/2012. <https://doi.org/10.3278/REP1203W053>
- Selke, S. (2008). *Fast ganz unten: Wie man in Deutschland durch die Hilfe von Lebensmitteltafeln satt wird* (1. Aufl.). Westfälisches Dampfboot.
- Selke, S. (Hrsg.). (2010). *Kritik der Tafeln in Deutschland: Standortbestimmungen zu einem ambivalenten sozialen Phänomen* (1. Aufl.). VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Selke, S. (Hrsg.). (2011). *Tafeln in Deutschland: Aspekte einer sozialen Bewegung zwischen Nahrungsmittelumverteilung und Armutsintervention* (2., durchgesehene Auflage). VS Verlag.
- Selke, S., & Maar, K. (2011). Grenzen der guten Tat: Ergebnisse der Studie «Evaluation existenzunterstützender Angebote in Trägerschaft von katholischen und caritativen Anbietern in Nordrhein-Westfalen». In Diözesan-Caritasverband für das Bistum Aachen (Hrsg.), *Brauchen wir Tafeln, Suppenküchen und Sozialkaufhäuser? Hilfen zwischen Sozialstaat und Barmherzigkeit* (S. 15–91). Lambertus.
- Sozialwerk Pfarrer Sieber. (2017). *Detailkonzept Sunestube* (internes Dokument).
- Sozialwerk Pfarrer Sieber. (2022). *Gassencafé: Ein Treffpunkt Notleidender*. Verfügbar unter: <https://www.swsieber.ch/was-wir-tun/auffangen/gassencafe/>
- Sozialwerk Pfarrer Sieber. (2023a). *Fachspital für Sozialmedizin und Abhängigkeitserkrankungen*. Verfügbar unter: <https://www.swsieber.ch/was-wir-tun/betreuen/fachspital/>
- Sozialwerk Pfarrer Sieber. (2023b). *Notwohnsiedlung*. Verfügbar unter: <https://www.swsieber.ch/was-wir-tun/weiterhelfen/notwohnsiedlung/>
- Sozialwerk Pfarrer Sieber. (2023c). Verfügbar unter: *Pfuusbus*. <https://www.swsieber.ch/was-wir-tun/auffangen/pfuusbus/>
- Sozialwerk Pfarrer Sieber. (n.d.a). *Definition «Helfen»* (internes Dokument).
- Sozialwerk Pfarrer Sieber. (n.d.b). *Die Niederschwelligkeit im Bereich Auffangen wird anhand der vier Dimensionen definiert* (internes Dokument).
- Stadler, L. (2018). *Der Sozialstaat im Umbruch*. FACHWISSEN Soziale Arbeit 2003-2018. Verfügbar unter: <https://www.sozialinfo.ch/fachwissen/soziale-arbeit-2003-2018/entwicklung-des-sozialstaats>
- Stadt Zürich, S. (2022, November 9). *Treffpunkt City*. Treffpunkte. Verfügbar unter: <https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/unterstuetzung/drogen/treffpunkte/city.html>
- Steinke, I. (1999). *Kriterien qualitativer Forschung: Ansätze zur Bewertung qualitativ-empirischer Sozialforschung*. Juventa.
- Stiftung Zewo. (2013). *Wirkungsmessung im Gesundheits-, Sozial- und Umweltbereich. Broschüre zum Zewo-Leitfaden für Dienstleistungen und Projekte im Inland*.
- Stiftung Zewo. (2022). *Die 21 Zewo-Standards—Anforderungen an NPO mit Zewo-Gütesiegel*. Verfügbar unter: <https://zewo.ch/de/die-21-zewo-standards/>

12 ANHANGSVERZEICHNIS

A. INTERVIEWLEITFADEN	77
B. VORLAGE EINVERSTÄNDNISKEITSERKLÄRUNG	80
C. VORLAGE POSTSKRIPT	81
D. TRANSKRIPTIONSREGELN.....	82
E. KODIERLEITFADEN	83
F. ANTWORTEN IM FRAGEBOGEN ZU DEN WIRKUNGSZIELEN	86
G. ABLAUF UND RESULTATE DES WORKSHOPS VOM 13.10.2022.....	87
H. SELBSTSTÄNDIGKEITSERKLÄRUNG.....	91

A. INTERVIEWLEITFADEN

Der Interviewleitfaden ist in Tabelle 12 dargestellt. Die erste Spalte verweist auf den Evaluationszweck, die zweite auf die Evaluationsfragestellungen und die dritte auf die Teilfragestellungen. In der vierten Spalte sind die spezifischen Kriterien der Fragestellung dargelegt. In der fünften Spalte sind die Leitfragen ersichtlich, die aus den Kriterien der vierten Spalte abgeleitet wurden und den Verlauf des Interviews strukturierten.

Tabelle 12. Interviewleitfaden

1	2	3	Kriterien	Leitfragen
		Anwärmfrage	Nutzung und Nicht-Nutzung einzelner Elemente der «Sunestube» (Theoretisches Sampling)	Seit wann kommst du in die «Sunestube»? Wie oft in der Woche besuchst du die «Sunestube»? Was sind die Gründe für deine Besuche? Was machst du in der «Sunestube»? <ul style="list-style-type: none"> - Essen, Trinken, Leute treffen - Team etwas Fragen (administrative Unterstützung) - mich vom Team beraten lassen (psychosoziale Beratung) - spezielle Veranstaltungen besuchen (Basteln, Musizieren etc.) - Sozialberatung - Seelsorge Welche anderen Orte in der Stadt besuchst du auch noch?
1. Wissensmanagement	Welchen Nutzen hat das Gassencafé «Sunestube» für die Gäste?	Welchen materialien, personalen und infrastrukturellen Nutzen sehen die Gäste in der «Sunestube»?	Konzept: «Sunestube» ist ein «Ort der Gemeinschaft», Treffpunkt	Wenn du die «Sunestube» jemandem, der sie nicht kennt, so ganz spontan beschreiben würdest. Was ist sie für ein Ort für dich?
			Infrastrukturdimension des Nutzens «Sunestube im System»: Möglichkeit, bestimmte Elemente eines Angebots nutzen zu können, hat Sicherheit vermittelnde Funktion und verschafft dadurch einen Nutzen Materiale Dimension des Nutzens: Dinge, die für die Nutzer:innen hinsichtlich der Erledigung alltäglicher Aufgaben einen Nutzen darstellen <ul style="list-style-type: none"> - materielle Zuwendungen in Form von Geld oder Wohnraum - immaterielle Aspekte wie Tipps und Hinweise, wie etwa für den Umgang mit Behörden 	Infrastruktur: (1) Was bringt dir zu wissen, dass es die «Sunestube» gibt? Was sind deine Erwartungen an die «Sunestube»? Material: (2) Wenn du an deinen ersten Besuch in der «Sunestube» denkst und mit dem Jetzt vergleichst: Was hat sich dank der «Sunestube» bei dir (persönlich, Leben allgemein) verändert? Detailfragen: <ul style="list-style-type: none"> - Was hast du, was du vorher nicht hattest? - Was hast du erfahren, was du vorher nicht wusstest? - Was kannst du besser, was dir vorher Mühe bereitet hat?

2. Optimierung	Wie kann der Nutzen beibehalten/verbessert werden?		<ul style="list-style-type: none"> - Aspekte der Ausbildung von Fähigkeiten und Fertigkeiten sind <p>Personale Dimension des Nutzens: interpersonale Beziehung und deren Qualität zwischen Professionellen und Nutzer:innen in ihrer Bedeutung für die Bewältigung ihrer Lebensaufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anerkennungsaspekt - Sicherheitsaspekt - Zuwendungsaspekt - Disziplinierungsaspekt 	<ul style="list-style-type: none"> - Was hast du gelernt, was du vorher nicht wusstest? <p>Personal: (3) Wie erlebst du die Beziehung mit dem Team? Welche Momente hast du in der «Sunestube» erlebt, wo jemand vom Team oder das Team besonders unterstützend gewesen ist?</p> <p>Detailfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vielleicht hast du zu einem Teammitglied einen besonderen Draht. Und wie unterstützt dich diese Person konkret?
		Welche Merkmale werden als nutzenfördernd eingeschätzt?	<p>Fördernd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bringt einen positiven Moment/ eine positive Veränderung - Muss unbedingt so sein, dass ich mich wohlfühle, - Macht die «Sunestube» besonders gut - ... 	<p>(4) Was oder welche Situationen freuen dich besonders, wenn du in der «Sunestube» bist?</p> <p>Was kommt dir spontan in den Sinn, bei dem du sagen würdest, «also wenn die in der «Sunestube» das ändern würden, käme ich bestimmt nicht mehr!»?</p>
		Welche Merkmale werden als nutzenlimitierend eingeschätzt?	<p>Limitierend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kein Nutzen - Bringt nix - Könnte ohne besser sein - Negative/abweisende Reaktion - Persönliches Zumachen/ Abgrenzen/ Schweigen - ... 	<p>(5) Was oder welche Situationen haben dich in der «Sunestube» schon genervt oder wann hast du dich geärgert?</p> <p>Bei welchen Dingen denkst du manchmal, wenn das an der «Sunestube» anders wäre, käme ich noch lieber in die «Sunestube»?</p>
	Wie kann der Nutzen beibehalten/verbessert werden?	Welche nutzenfördernden Merkmale aufrecht erhalten?	Synthese aus den Antworten von oben <i>evtl. konkrete Frage?</i>	<p><i>Konkrete Frage:</i> Was findest du, sollte die «Sunestube» unbedingt beibehalten werden, damit sie dir etwas bringt?</p> <p>Was macht die «Sunestube» besser als andere ähnliche Orte in der Stadt?</p>
		Wie lassen sich nutzenlimitierende Merkmale reduzieren?	Synthese aus den Antworten der nutzenlimitierenden Merkmale <i>evtl. konkrete Frage?</i>	<p><i>Konkrete Frage:</i> Was sollte deiner Meinung nach bei der «Sunestube» anders sein, damit sie dir mehr bringt?</p> <p>Was machen andere ähnliche Orte in der Stadt besser als die «Sunestube»?</p>

	Inwiefern stimmt der geäußerte Nutzen mit den Wirkungszielen der «Sunestube» überein oder unterscheiden sich von diesen?		<p><i>Grundbedürfnisse</i> gedeckt (Konzept)</p> <p><i>Soziale Kompetenzen</i> (Coroiu et al. 2015) sind gestärkt</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beziehungseinstieg - Negative Behauptung - Emotionale Unterstützung - Offenlegung/Offenbarung - Umgang mit Konflikten <p>Befähigt, ein <i>eigenständiges und integriertes Leben</i> (Holland et al., 2014) zu führen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soziale Unterstützung - Soziale Zufriedenheit - Soziale Partizipation 	<p>Die «Sunestube» hat Ziele, was sie den Gästen bringen soll... Was denkst du, stimmt das bei dir?</p> <p>Antwortmöglichkeiten: war ich vorher schon, nein, eher nein, eher ja, ja</p> <p><i>Grundbedürfnisse</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich bin dank der «Sunestube» satt - Dank der «Sunestube» habe ich dem Wetter angepasste Kleidung, wenn ich sie brauche <p><i>Soziale Kompetenzen</i></p> <p>Beziehungseinstieg</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich gehe eher auf neue Personen zu <p>Negative Behauptung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich spreche eine Person eher an, wenn sie mir etwas zu leide getan hat <p>Emotionale Unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich kann andere Personen besser bei Problemen unterstützen <p>Offenlegung/Offenbarung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich kann einer Person eher vertrauen <p>Umgang mit Konflikten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich reagiere anders bei Streitigkeiten (ruhiger, kann eigene Fehler eingestehen, versuche die andere Person zu verstehen) <p><i>Soziale Integration</i></p> <p>Soziale Unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich habe eher Leute um mich, auf die ich zählen kann (Trost, Mut machen, Rat fragen) <p>Soziale Zufriedenheit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich bin jetzt zufriedener mit der Unterstützung, die ich habe und kenne genügend Leute, mit denen ich reden könnte. <p>Soziale Partizipation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ich treffe mich öfters mit anderen Leuten und nehme häufiger an Aktivitäten teil.
	Ende			<p>Hast du das Gefühl, ich habe vergessen etwas Wichtiges zu fragen?</p> <p>Was kommt dir noch in den Sinn, was du gerne zur «Sunestube» sagen möchtest?</p>
				<p>Hast du per Zufall Kontakt mit jemandem, der oder die die «Sunestube» nicht mehr besucht?</p> <p>Wenn ja, weißt du auch, weshalb sie nicht mehr kommen?</p>
				<p>Dankeschön, Info weitere Schritte und Auswertungstreffen im September</p>

Anmerkung: 1 = Evaluationszweck, 2 = Evaluationsfragstellungen, 3 = Teilfragestellungen
Quelle: Eigene Darstellung

B. VORLAGE EINVERSTÄNDNISKEITSERKLÄRUNG

Einverständniserklärung

Ich,, wurde vor dem Interview über das Ziel der «Evaluation der Sunestube» informiert.

Ich weiss, dass....

- Alle Informationen aus meinem Interview werden vertraulich behandelt.
- Im Evaluationsbericht stehen mein Name nicht.
- Die Audiodatei des Interviews wird spätestens Ende 2022 gelöscht.

Das Team der «Sunestube» darf mein Interview als Text und ohne meinen Namen haben.

Ja

Nein

Ich bin bereit ein Interview zu geben.

Unterschrift:

Ort, Datum:

C. VORLAGE POSTSKRIPT

Postskript

Interviewerin: _____

Personenbeschrieb: _____

Wie fand Kontaktaufnahme statt: _____

Angaben zum Interview

Interviewort: _____

Interviewdatum: _____

Sprache: _____

Aufgenommene Interviewzeit: _____

Angaben zur Datenaufbereitung

Datum des Postskripts: _____

Datum der Transkription: _____

Rahmenbedingungen des Interviews (Merkmale Interviewort, dritte Personen, Störungen):

Gesprächsinhalte vor Einschalten des Tonbandes:

Gesprächsverlauf (Atmosphäre, Veränderungen der Atmosphäre, schwierige Passagen):

Gesprächsinhalte nach Ausschalten des Tonbandes:

Persönliche Reflexion (was ist (nicht) gut gelaufen, welche Fragen sind offengeblieben):

D. TRANSKRIPTIONSREGELN

Die Transkripte wurden vollständig anonymisiert. In Tabelle 13 sind die Transkriptionsregeln abgebildet, die sich an einem vergangenen Modul Forschungsmethoden vom Herbstsemester 2018 orientieren (Johner-Kobi, n.d.). Das Schweizerdeutsche wurde ins Hochdeutsche übersetzt. Dabei wurde versucht, möglichst nahe am Text zu bleiben und Satzumlagerungen wurden nur dann vorgenommen, wenn dies zum Verständnis unbedingt nötig war. Die beiden englischen Interviews wurden in einem ersten Schritt englisch transkribiert und für die Kodierung ins Deutsche übersetzt.

Tabelle 13. Transkriptionsregeln

I:	Interviewer:in
IP:	Interviewpartner:in
<...>	Ausdrücke, die in Mundart bzw. der entsprechenden Sprache belassen wurden
/... .../	Satz wird von Sprecher:in nicht zu Ende geführt (/...), da Gesprächspartner:in mit einer eigenen Sprechsequenz (.../) beginnt.
[Wort]	Eingefügtes Wort zur besseren Verständlichkeit der Aussage
[PA], [SA], [TA]	Anonymisierte Personennamen (anonymisiert) PA, PB etc. = Personennamen, die nicht in Verbindung mit SWS stehen SA, SB etc. = Aktuelle und ehemalige Mitarbeitende der SWS, die aktuell nicht zum Kernteam der «Sunestube» gehören TA, TB etc. = Teammitglieder der «Sunestube»
[Unterbruch: Angabe Grund]	Unterbruch mit Angabe des Grundes: Tonband-Ende, Störungen etc.
[Unverständliche Stelle: ungefähre Anzahl Worte; „vermuteter Wortlaut“]	Unverständliche Stelle, wenn möglich mit vermutetem Wortlaut
[Anmerkung: ...]	Ergänzende Bemerkungen zur besseren Verständlichkeit der Interviewstelle
(lacht)	Charakterisierung besonders auffälliger nonverbaler Vorgänge wie lachen, weinen oder räuspern
(Pause)	Bezeichnung von deutlich hörbaren Pausen

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Johner-Kobi (n.d.)

E. KODIERLEITFADEN

In Tabelle 14 ist der Kodierleitfaden, der nach Mayring (2015, S. 97) erstellt wurde, ersichtlich. In der ersten Spalte sind die einzelnen Kategorien aufgeführt. Die darauffolgenden Spalten beinhalten die Definition, welche Textpassagen unter die jeweilige Kategorie fallen. Bei der Definition wird jeweils zwischen nutzenfördernden und nutzenlimitierenden Ausprägungen unterschieden. Bei den Ankerbeispielen werden Textstellen angegeben, die für die Kategorien beispielhaft sind. Kodierregeln werden aufgestellt, die bei Abgrenzungsproblemen eine eindeutige Zuordnung ermöglichen sollen.

Tabelle 14. Kodierleitfaden

Kategorie	Definition	Ankerbeispiel	Kodierregeln
Materiale Dimension des Nutzens / materieller Nutzen	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, die für IP einen materiellen Nutzen für die Erledigung alltäglicher Aufgaben enthalten (z.B. Geld, Kleidung, Essen etc.).</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, die für IP einen negativen materiellen Nutzen für die Erledigung alltäglicher Aufgaben enthalten (z.B. Verweigerung von Kleidung, Essen etc.).</p>	<p>Äh, selbst die zwei Franken von gestern und vom von letzter Woche hatte ich nicht, äh, um das zu bezahlen zum Beispiel und dann deswegen komme ich da, weil da gibts mal ein gratis Frühstück... (InterviewB, Pos. 12)</p> <p>Gleichzeitig konnte man mir auch mit einem Zelt helfen im letzten Jahr und mit nem Schlafsack und ner Isomatte und da konnte ich dann auch, irgendwie ein Obdachloser erstmal ähm ja ohne Wohnung leben dann. (InterviewJ, Pos. 32)</p>	Textstellen müssen etwas konkret «Fassbares» enthalten, das die IPs dank der Sunestube erhalten, respektive nicht erhalten.
Materiale Dimension des Nutzens / immaterieller Nutzen	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, die für IP einen immateriellen Nutzen für die Erledigung alltäglicher Aufgaben enthalten (z.B. erweitertes Wissen, Veränderung in Gefühlen oder der Situation).</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, die für IP einen negativen immateriellen Nutzen für die Erledigung alltäglicher Aufgaben enthalten.</p>	<p>Ähm, als ich da obdachlos als Obdachloser sozusagen kam äh auch aus dem Ausland, dann ist das so, dass ich ähm die Stadt Zürich nicht genau kannte, [...] Ähm und dann da die Anlaufstelle eben mir geholfen hat die Sunestube auch, wo man jetzt äh ja, wo man Hilfe bekommen kann noch an anderen Stellen. Die haben den Überblick hald da drüber und ähm es dauert erst mal eine Zeit, bis man den Überblick auch verinnerlicht hat und deswegen ist es nett, dass man immer wieder fragen konnte. (InterviewJ, Pos. 24)</p> <p>Ja, es ist eine sichere Adresse, wo ich mich nicht muss im Familien-, Freundeskreis ausstellen als hilfsbedürftig. Und das ist ja wie <undercover>, also es weiss niemand, dass ich in die Sunestube komme (InterviewD, Pos. 80)</p>	Textstellen müssen nicht konkret «fassbare» Dinge enthalten, die die IPs dank der Sunestube erhalten, resp. nicht erhalten.
Personale Dimension / Anerkennungsspekt	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, bei denen sich ein Teammitglied anerkennend (Würdigung, Lob, Achtung, Respektierung) oder respektlos gegenüber IP verhält.</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, bei denen sich ein Teammitglied respektlos gegenüber IP verhält.</p>	Ich muss mich da nicht äh es ist zwanglos, genau, das ist das richtige Wort. Man muss nicht irgendwelche Förmlichkeiten einhalten äh ich werde so angenommen, wie ich bin, das ist das ist ganz wichtig. (InterviewF, Pos. 26)	Textstellen müssen positiv respektive negativ bewertete Aussagen enthalten.
Personale Dimension / Zuwendungsaspekt	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, bei denen IP ein Teammitglied beschreibt, das ihr/ihm freundliche, liebevolle Aufmerksamkeit oder Beachtung schenkt.</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, bei denen IP das Verhalten eines Teammitglieds</p>	Dass es so sehr positiv ist mit dem persönlichen Kontakt, mit der Kenntnis rein theoretisch oder mit dem aussergewöhnlichen darauf eingehen auf eine Person ähm oder die auf alle Personen würde ich jetzt mal meinen ähm das schon äh herausragend, um das mal zu sagen. (InterviewJ, Pos. 100)	Textstellen müssen positiv respektive negativ bewertete Aussagen enthalten.

	beschreibt, bei dem ihr/ihm negative Beachtung (z.B. Ignorieren) zukommt.		
Personale Dimension / Sicherheitsaspekt	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, bei denen das Verhalten eines Teammitglieds, der/dem IP ein Gefühl der Sicherheit vermittelt (Zustand des Sichereins, Geschütztseins vor Gefahr oder Schaden, Zuverlässigkeit).</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, bei denen das Verhalten eines Teammitglieds, der/dem IP ein Gefühl der Unsicherheit vermittelt (Gefahren ausliefert, Besorgnis, Zweifel, Unklarheit, Unzuverlässigkeit).</p>	<p>IPB: Ganzheitlich. Zum Beispiel als ich über mein Dilemma gesprochen habe, hat sofort es wurde einen Arzt vermittelt...</p> <p>I: hm</p> <p>IPB: Verstehst du was ich meine? Ich habe sehr über die also die Sozial... und sofort wurde eine Sozialarbeiter vermittelt. Also man versucht wirklich komplementär zu deiner Situation etwas das dich dementsprechend helfen kann. Und nicht nur auf blablabla-Ebene, das Angebot ist tatsächlich da. Und das ist sehr bereichernd, weil ich kann mir vorstellen, da kommen Leute in eine recht hilflose Situation und sie können auf diesen Angebot zugreifen, weil es ist vorhanden. (InterviewB, Pos. 30-32)</p>	Textstellen müssen positiv respektive negativ bewertete Aussagen enthalten.
Personale Dimension / Disziplinierungsaspekt	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, bei denen IP das Verhalten eines Teammitglieds beschreibt, das sie/ihn auf eine positiv wahrgenommene Weise auf ein negatives Verhalten aufmerksam macht, sie/ihn zurechtweist oder für ein Verhalten sanktioniert.</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, bei denen IP das Verhalten eines Teammitglieds beschreibt, das sie/ihn auf eine negativ wahrgenommene Weise auf ein negatives Verhalten aufmerksam macht, sie/ihn zurechtweist oder für ein Verhalten sanktioniert.</p>	Es gibt hald Leute, die sind einwenig nervig, aber... ja dann, ich finde es gut, dass sie immer so ruhig bleiben und tun verständnisvoll erklären, "hey, so und so und sonst musst du gehen und" (lacht) ja. (InterviewE, Pos. 46)	Textstellen müssen positiv respektive negativ bewertete Aussagen enthalten.
Infrastrukturelle Dimension des Nutzens	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, in denen der Nutzen der Sunestube aufgrund des Vorhandenseins der Sunestube und der Möglichkeit, bestimmte Elemente der Sunestube nutzen zu können, deutlich wird</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, in denen der Nicht-Nutzen der Sunestube aufgrund des Vorhandenseins der Sunestube und der Möglichkeit, bestimmte Elemente der Sunestube nutzen zu können, deutlich wird</p>	Zu wissen, dass es hier ist, ist eine Hilfe. Es hilft dir auch, ein bisschen mehr Stabilität zu haben, weil du dich darauf verlassen kannst, ja, ich habe mein Frühstück und dann mache ich weiter mit dem Tag, solche Sachen... Ähm...ahh, also ja, ist auch ein bisschen befreiend... (InterviewC, Pos. 38)	Textstellen müssen positiv respektive negativ bewertete Aussagen enthalten
Institutioneller Relevanzkontext / Programmmerkmale	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, in denen der Nutzen der Sunestube dank ihrer programmatischen Ziele oder strukturellen Elemente eines ihrer Angebote offensichtlich wird.</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, in denen der Nutzen der Sunestube wegen ihrer programmatischen Ziele oder</p>	[...] ich bin früher manchmal noch manchmal irgendwo anders gewesen und die haben sich jetzt eben auf Süchtige angefangen zu konzentrieren. Dann bin ich wieder falsch, oder. Also man hat mir das jetzt wie irgendwie weggenommen und deshalb bin ich, bin ich jetzt eigentlich froh, dass ich hier wieder so einen Punkt habe, wo... wo so <chli> äh anders gesteuert ist, oder... (InterviewA, Pos. 30)	Textstellen müssen positiv respektive negativ bewertete Aussagen enthalten

	strukturellen Elemente eines ihrer Angebote limitiert wird.		
Institutioneller Relevanzkontext / Organisationsstruktur	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, bei denen die Arbeitsteilung des Teams, die hierarchische Struktur, die Einbindung der Sunestube in das Gesamtsystem der Unterstützung oder die Vernetzung mit anderen Einrichtungen einen Nutzen darstellen.</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, bei denen die Arbeitsteilung des Teams, die hierarchische Struktur, die Einbindung der Sunestube in das Gesamtsystem der Unterstützung oder die Vernetzung mit anderen Einrichtungen einen Nutzen hinderlich sind.</p>	[...] das Angebot, das ich von da genossen habe, es ist näher als Sozialamt, eigentlich... Stell stell dir mal vor, es ist Arztbesuch, es ist äh Gespräch mit Sozialarbeiter und jetzt auch noch Journalismus und so werde ich interviewt. Oder, verstehst du das Angebot schon aus dieser Sicht, es ist gleich wie beim Sozialamt, wenn nicht sogar noch besser. Weil da nimmt man sich Zeit hä das muss man berücksichtigen... (InterviewB, Pos. 91)	Textstellen müssen positiv respektive negativ bewertete Aussagen enthalten
Institutioneller Relevanzkontext / Räumliche Merkmale	<p>Nutzenfördernd: Alle Textpassagen, bei denen der Standort oder die Einrichtung und Räumlichkeiten der Sunestube einen positiven Nutzen darstellen.</p> <p>Nutzenlimitierend: Alle Textpassagen, bei denen der Standort oder die Einrichtung und Räumlichkeiten «Sunestube» hinderlich für den Nutzen sind.</p>	I: Und wenn jetzt die Sunestube nicht mehr hier wäre, was wäre das für dich? IPL: Hm, wäre das sehr schlecht. Weil dann musste ich nach Seebach fahren, da gibt's auch so ungefähr genau gleiche Art, aber da braucht man Ticket, weil da muss man so halbe Stunde mit Strassenbahn fahren. Und na ja, dann wird das problematisch wahrscheinlich, mit Strafe für Schwarzfahren (lacht). Ja ja, ja. Also das ist wirklich gute Stelle auch ja. Weil ist alles in meiner Umgebung, ja. (InterviewL, Pos. 21-22)	Textstellen müssen positiv respektive negativ bewertete Aussagen enthalten

Quelle: Eigene Darstellung nach Mayring (2015, S. 111–112)

F. ANTWORTEN IM FRAGEBOGEN ZU DEN WIRKUNGSZIELEN

In Tabelle 15 sind die einzelnen Antworten der Interviewpartner:innen zu den geschlossenen Fragen der Wirkungsziele ersichtlich. Die einzelnen Werte ergaben sich aus der entsprechenden Antwort: Ja = 3, Eher Ja = 2, Eher Nein = 1, Nein = 0, keine Antwort = k.A., unverändert oder nicht benötigt = -. Für die Berechnung des Durchschnitts wurden weder k.A. noch - miteinbezogen.

Tabelle 15. Einzelne Antworten des Fragebogens zu den Wirkungszielen

	Ziel	Essen und Bekleidung				Angebote soziale Teilhabe				Psychosoziale Beratung			
		G < 2	J < 2	A > 2	D > 2	C < 2	L < 2	I > 2	F > 2	B < 2	K < 2	E > 2	H > 2
Grundbedürfnisse	Satt	k.A.	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	Kleidung	k.A.	-	-	2	3	3	-	-	-	3	-	-
Soziale Kompetenzen	Zugehen auf neue Personen	k.A.	0	0	3	1	3	0	3	-	3	0	-
	Personen ansprechen	k.A.	0	0	-	3	0	0	3	3	0	0	-
	Personen unterstützen	k.A.	0	1	2	3	3	2	3	1	-	0	-
	Personen vertrauen	k.A.	0	0	1	-	0	2	2	0	2	0	0
	Reflektierte Reaktion auf Streit	k.A.	-	0	2	3	0	k.A.	0	-	k.A.	0	-
Soziale Integration	Zählen auf Menschen	k.A.	3	k.A.	1	k.A.	3	2	3	3	2	0	3
	Zufrieden mit Unterstützung	k.A.	3	k.A.	-	3	3	3	0	3	3	0	3
	Öfter Treffen oder Aktivitäten	k.A.	0	k.A.	-	3	3	2	3	3	0	0	0

Quelle: Eigene Darstellung

G. ABLAUF UND RESULTATE DES WORKSHOPS VOM 13.10.2022

In Tabelle 16 ist der Ablauf der Präsentation und Workshop zur Diskussion der Resultate ersichtlich. In der darauffolgenden Abbildung 8 bis Abbildung 12 handelt es sich um das Fotoprotokoll der an jenem Tag diskutierten Verbesserungsvorschlägen.

Tabelle 16. Ablauf Präsentation Resultate und Workshop

Inhalt	Methode	Material	Zeit
Resultate	Präsentation	Beamer, Laptop	20 min
Fragen und Diskussionsrunde	Offene Fragerunde	Notizpapier, Schreibzeug	10 min
Diskussion von zentralen Verbesserungsmöglichkeiten für eine Nutzenoptimierung der Sunestube	<p>Fünf Tische = Fünf Themen mit nutzenlimitierenden Momenten und Lösungsvorschlägen:</p> <p>Raum, Angebot, Organisationsstruktur, Beziehung Team-Gast, Gästestruktur</p> <ol style="list-style-type: none"> Jede Gruppe am Tisch beantwortet Leitfragen und ergänzt Flipchart: Kann oder sollte die Sunestube auf dieses Bedürfnis eingehen? Wie findet ihr den Lösungsvorschlag? Welche anderen Lösungsvorschläge kommen euch in den Sinn? <ol style="list-style-type: none"> Tischwechsel nach 10 Minuten Ergänzen am Flipchart Kurze Präsentation des Flipcharts am Schluss durch eine Person der Gruppe 	Flipchart-Papier, Marker	5 min Intro 10 min / Tisch = 45 min
Präsentation der Resultate	Einzelpräsentation der Resultate durch Tischverantwortliche	Klebeband	15 min
Dankeschön und Ausblick Wie geht es weiter nach Workshop (als Info für die Anwesenden)	Information (Karin und Christine)	-	5 min

Quelle: Eigene Darstellung

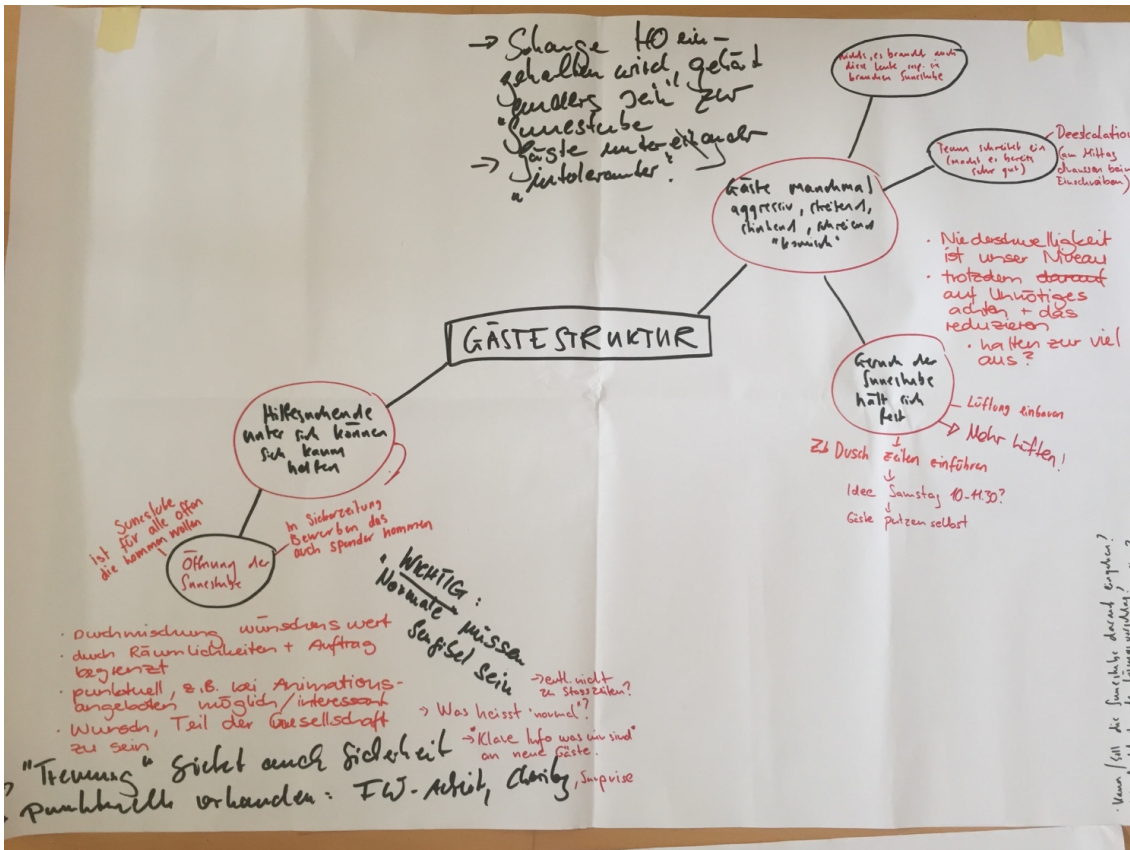


Abbildung 12. Verbesserungsvorschläge – Gästestruktur

Quelle: Eigene Aufnahme