

Sara Rossi

# Digitale Trans- formation in der Quartier- arbeit

Potenziale von  
Siedlungs- und  
Quartierapplikationen  
für die professionelle  
Quartierarbeit

*«Wir alle leben heute ganz selbstverständlich in einer Welt,  
in der das Virtuelle hineinragt in die analogen Erfahrungsräume»*

*(Welskop-Deffaa, 2018, S. 2)*

Master in Sozialer Arbeit | Bern | Luzern | St. Gallen

Verfasserin: Sara Rossi

Studienbeginn: Frühlingssemester 2016

Fachliche Begleitung: Prof. Dr. phil. Selina Ingold

Abgabedatum: 13. Januar 2021

## Abstract

Die vorliegende Masterthesis befasst sich mit möglichen Auswirkungen der Digitalisierung auf die Adressat\_innen der professionellen Quartierarbeit. Weiter untersucht sie potenzielle Folgen für die Professionellen der Quartierarbeit in der deutschsprachigen Schweiz. Die Digitalisierung wird als umfassender Wandel beschrieben, der zunehmend das Alltagsleben und die Lebensweisen der Menschen durchdringt und mitbestimmt. Seit einiger Zeit scheint auch das Angebot und die Nachfrage von sogenannten digitalen Nachbarschaftsplattformen in der Schweiz zu wachsen. Dieser bereits laufende Prozess der Digitalisierung von Nachbarschaften soll mit der vorliegenden Masterthesis in den Blick genommen werden.

Ziel dieser Arbeit ist es, durch ein exploratives Vorgehen eine erste Orientierung in diesem noch weitgehend unerforschten Feld für die professionelle Quartierarbeit zu geben. Dafür wurde ein qualitatives Vorgehen gewählt und mittels Expert\_innen-Interviews wurden Betreiber\_innen von Siedlungs- und Quartierapplikationen nach Chancen und Herausforderungen der Nutzung befragt. In der Auswertung zeigten sich Potenziale für die professionelle Quartierarbeit und erste Handlungsempfehlungen konnten abgeleitet werden.

Zentrale Erkenntnisse sind, dass die konventionellen Formen der Quartierarbeit nicht ersetzt werden können, sondern dass die Digitalisierung diese unterstützen oder erweitern kann. Durch die Digitalisierung wird es unweigerlich zu einer Veränderung von Nachbarschaften und somit zu Veränderungen des Zusammenlebens im Quartier kommen. Deshalb muss sich die professionelle Quartierarbeit mit dem Thema Digitalisierung im Allgemeinen und in Bezug auf die Soziale Arbeit sowie auf die spezifischen Handlungsräume auseinandersetzen, um mögliche (neue) Herausforderungen adäquat angehen zu können.

In der vorliegenden Masterthesis werden Handlungsempfehlungen für die Praxis der professionellen Quartierarbeit gegeben. Der digitale Wandel läuft und die Fachkräfte der Quartierarbeit müssen sich einbringen, um den Wandel mitgestalten zu können.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>Methodisches Vorgehen</b> .....	<b>39</b>
1.1	Ausgangslage .....	7	5.1	Darstellung und Begründung der Forschungsstrategie .....	39
1.2	Problemstellung .....	8	5.2	Sampling .....	40
1.3	Forschungsfragen .....	10	5.3	Feldzugang .....	41
1.4	Erkenntnisinteresse .....	10	5.4	Leitfaden .....	41
1.5	Aufbau der Masterthesis .....	11	5.5	Durchführung der Interviews .....	42
<b>2</b>	<b>Zentrale Begriffe: Definitionen und Eingrenzungen</b> .....	<b>12</b>	5.6	Datenauswahl .....	43
2.1	Quartierarbeit .....	12	5.7	Datenaufbereitung .....	43
2.1.1	<i>Historische Entwicklung und Konzepte der Gemeinwesenarbeit</i> .....	13	5.8	Datenauswertung .....	44
2.1.2	<i>Von der Gemeinwesenarbeit zum Berufsfeld Quartierarbeit</i> .....	16	5.9	Reflexion des methodischen Vorgehens .....	47
2.2	Digitalisierung .....	19	<b>6</b>	<b>Darstellung der Ergebnisse</b> .....	<b>49</b>
2.3	Social Web .....	20	6.1	Umfeldbeschreibung der Applikationsanwendung .....	49
2.4	Applikation .....	21	6.1.1	<i>Beschreibung Siedlung</i> .....	49
2.4.1	<i>Siedlungsapplikation</i> .....	21	6.1.2	<i>Beschreibung Quartier</i> .....	50
2.4.2	<i>Quartierapplikation</i> .....	22	6.1.3	<i>Analoge Mitwirkungsgefäße</i> .....	51
<b>3</b>	<b>Forschungsstand im deutschsprachigen Raum</b> .....	<b>24</b>	6.2	Idee zum Applikationseinsatz .....	52
3.1	Statistische Daten zu Social- Media-Nutzung in der Schweiz .....	24	6.2.1	<i>Voraussetzungen</i> .....	52
3.2	Digitalisierungsprozess in sozialen Institutionen .....	26	6.2.2	<i>Ziele der Applikationen</i> .....	52
3.3	Nachbarschaftsplattformen in Deutschland .....	27	6.3	Implementierungsprozess .....	53
3.4	Digitale Wohnservices .....	29	6.3.1	<i>Entwicklung</i> .....	53
<b>4</b>	<b>Theoretische Grundlagen</b> .....	<b>31</b>	6.3.2	<i>Finanzierung</i> .....	54
4.1	Online-Communitys .....	31	6.3.3	<i>Einführung der Applikation</i> .....	54
4.2	Soziale Netzwerke .....	33	6.3.4	<i>Unterhalt der Applikation</i> .....	55
4.3	Nachbarschaft .....	35	6.3.5	<i>Zugang zur Applikation</i> .....	55
4.3.1	<i>Diskurs Soziale Netzwerke</i> .....	36	6.3.6	<i>Sicherheit/Datenschutz/ Anonymität</i> .....	56
4.3.2	<i>Diskurs Soziale Unterstützung</i> .....	37	6.4	Benutzeroberfläche .....	57
			6.4.1	<i>Postings</i> .....	58
			6.5	Nutzer_innentypen .....	59
			6.6	Kommunikation .....	59
			6.6.1	<i>Kommunikationskultur</i> .....	59
			6.6.2	<i>Weitere Kommunikationsmedien</i> .....	60
			6.6.3	<i>Umgang mit Applikationsoffliner_innen</i> .....	61

6.7	Chancen .....	62	7	Ergebnisdiskussion .....	75
6.7.1	Förderung des Zusammenlebens, der Quartieridentität .....	62	7.1	Chancen aus Sicht der Betreiber_innen .....	75
6.7.2	Förderung von lokalen Ressourcen .....	63	7.2	Herausforderungen aus Sicht der Betreiber_innen .....	78
6.7.3	Integrative Wirkung .....	63	7.3	Potenziale für die professionelle Quartierarbeit .....	80
6.7.4	Niederschwelligkeit .....	64	8	Handlungsempfehlungen für die professionelle Quartierarbeit ....	85
6.7.5	Partizipation «on the go» .....	64	9	Fazit und Ausblick .....	89
6.7.6	Zentraler Kommunikationskanal	64	9.1	Forschungsideen .....	90
6.7.7	Sensibilisierung für gesellschaftliche Themen .....	65	10	Dank .....	91
6.8	Zusammenleben .....	65	11	Literaturverzeichnis .....	92
6.9	Erfolgsfaktoren .....	66	12	Anhang .....	97
6.9.1	Unique selling proposition .....	66	12.1	Leitfaden .....	97
6.9.2	Usability .....	66	12.2	Transkriptionsregeln .....	102
6.9.3	Marketing .....	67	12.3	Codebuch .....	103
6.9.4	Aktivität, Aktualität und Lokalität .....	67	13	Eigenständigkeitserklärung .....	104
6.9.5	Kümmer_innen .....	68			
6.9.6	Physische Touchpoints .....	68			
6.10	Herausforderungen .....	69			
6.10.1	Widerstände .....	69			
6.10.2	Applikation zum Laufen bringen	70			
6.10.3	(Un-)Geregelter Verantwortlichkeiten .....	70			
6.10.4	Herausforderungen in der Kommunikation .....	71			
6.10.5	Soziale Herausforderungen .....	72			
6.10.6	Risiken .....	72			
6.10.7	Technische Herausforderungen ...	73			
6.11	Weiterentwicklung der Applikation ..	73			
6.11.1	Mögliche technische Entwicklungen .....	74			
6.11.2	Visionen .....	74			

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Erlenapp .....	22
Abb. 2: Wettsteinapp .....	22
Abb. 3: Quartierapplikation Remishueb .....	23
Abb. 4: Quartierapplikation .....	23
Abb. 5: Top 10 der sozialen Medien in der Schweiz .....	25
Abb. 6: Geschlechterverteilung der Social-Media-Nutzer_innen .....	25
Abb. 7: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse ....	44
Abb. 8: Sechs Formen einfacher und komplexer Auswertung bei einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse .....	46
Abb. 9: Visuelle Darstellung von Zusammenhängen zwischen Kategorien .....	46

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Fragen zu Nutzer_innentypen .....	42
Tab. 2: Frage zur Zielerreichung .....	42
Tab. 3: Beispiele von deduktiven Kategoriendefinitionen .....	45

# 1 Einleitung

Während meines Bachelorstudiums in Sozialer Arbeit mit Vertiefung in Soziokultureller Animation entwickelte ich ein Interesse für die Schnittstellen zwischen Mensch und Technik, insbesondere für technologische Innovationen und deren Bedeutung für die Soziale Arbeit. Dabei hatte ich den Eindruck, dass sich die Soziale Arbeit in diesem Bereich zu wenig einbringt, beispielsweise bei der partizipativen Entwicklung von technischen Hilfsmitteln oder in ethischen Diskussionen. Entsprechend nutzte ich verschiedene Möglichkeiten, mich in die Thematik zu vertiefen: Beispielsweise durfte ich 2014 für meine Kommiliton\_innen<sup>1</sup> einen Ausflug in das iHomeLab<sup>2</sup> in Luzern organisieren. Im November 2012 führte ich ein Praxisprojekt für das Gemeinschaftszentrum Loogarten durch mit dem Ziel, Familien im Quartier zu vernetzen. Eine Vision des Auftragsprojektes war, mit interessierten Bewohner\_innen eine Internet-Plattform aufzubauen. In diesem Rahmen beschäftigte ich mich zum ersten Mal mit der Nachbarschaftsplattform Nextdoor<sup>3</sup>.

An der Ostschweizer Sozialraumtagung «Digitalisiert die Stadt!» konnte ich im März 2019 zusammen mit Arbeitskolleg\_innen einen Workshop mit dem Titel: «Smart Cities – Smart People?» Digitale Nachbarschaften in St.Gallen konzipieren und durchführen. Für diesen Workshop setzte ich mich fachlich vertieft mit dem Thema Digitalisierung auseinander und recherchierte zu verschiedenen Plattformen mit Nachbarschaftsbezug. Dabei interessierten mich nicht nur die technischen Umsetzungen, sondern auch die gesellschaftlichen Auswirkungen der Digitalisierung bzw. mögliche Auswirkungen auf Nachbarschaften. Nach der erfolgreichen Durchführung des Workshops und dank dem entgegengebrachten Interesse von Professionellen der Sozialen Arbeit war für mich klar, dass ich mich im Rahmen der Masterthesis vertieft mit digitalen Nachbarschaftsplattformen auseinandersetzen möchte. Die digitalen Nachbarschaftsplattformen sind eine Form der Digitalisierung, die aktuell das Zusammenleben in Städten und Nachbarschaften verändern und somit ein Thema der Sozialen Arbeit, die mit und für Menschen in den Quartieren und Nachbarschaften arbeitet. Durch die aktive analytische Auseinandersetzung mit dem Thema kann sich die Soziale Arbeit in die aktuellen politischen Fachdiskussionen zur Digitalisierung einbringen und diese im Sinne ihrer Adressat\_innen mitgestalten.

## 1.1 Ausgangslage

Die Digitalisierung beschreibt einen umfassenden Wandel, der Einfluss auf alle Lebensbereiche und Arbeitsfelder nimmt. Dieser Wandel durchdringt zunehmend das Alltagsleben und die Lebensweise der Menschen. Es werden immer mehr digitale Alltagshilfen genutzt und die Kommunikation erfolgt zunehmend auf digitalem Weg. Somit verändert sich das menschliche Zusammenleben massgeblich (Stüwe & Ermel, 2019, S. 5). Die durch die Digitalisierung entstehenden gesellschaftlichen Folgewirkungen werden widersprüchlich diskutiert. Während Technikaffine die Chancen der Digitalisierung feiern, warnen Skeptiker\_innen vor einer zunehmenden Überwachung und Kontrolle durch «Big-Data»<sup>4</sup>. Abwägende Studien, die Vor- und Nachteile der neuen

- 1 In der vorliegenden Arbeit wird der Gender\_Gap verwendet, wenn keine genderneutrale Formulierung existiert. Siehe dazu den Leitfaden Geschlechtergerecht in Text und Bild der Universität Zürich (2018, S. 10).
- 2 Das iHomeLab ist das Schweizer Forschungszentrum für Gebäudeintelligenz, siehe dazu: <http://www.ihomelab.ch>
- 3 <https://global.nextdoor.com>
- 4 Mit Big Data ist die Speicherung, Verarbeitung und Analyse von enormen Datenmengen gemeint, siehe dazu: <https://datasolut.com/was-ist-big-data/#was-ist-mit-big-data-gemeint>.

Technikaffine die Chancen der Digitalisierung feiern, warnen Skeptiker\_innen vor einer zunehmenden Überwachung und Kontrolle durch «Big-Data»<sup>4</sup>. Abwägende Studien, die Vor- und Nachteile der neuen

Digitalisierungswelle untersuchen, finden sich bisher kaum. Wichtig erscheint zwar, auf die damit verbundenen Gefahren der Digitalisierung hinzuweisen – gerade weil der aktuelle Diskurs von denen dominiert wird, die davon profitieren. Jedoch helfen pauschale Abwehrreaktionen nicht. Da die Digitalisierung eine grosse Faszination auf Menschen fast aller Altersgruppen ausübt und neue technologische «Spielzeuge» eine breite Wirkung in der Bevölkerung erreichen, greifen generell ansetzende Warnungen ohnehin nicht. Gefragt ist eine rational geführte Debatte über die Chancen und Risiken neuer digitaler Technologien und ihren Nutzen für soziale Innovationen (Heinze, Beckmann & Schönauer, 2019, S. 63-65). Zwar gibt es Befürchtungen, dass die Gesellschaft durch die Digitalisierung auseinanderdrifte; gleichwohl sind auch Gegenteilstendenzen zu beobachten, die durch den digitalen Wandel möglich werden (Heinze, Kurtenbach & Überlacker, 2019, S. 17).

Dass die Menschen immer mehr von der permanenten Präsenz der virtuellen Welten geprägt sind, sollte auch die Soziale Arbeit interessieren, falls sie weiterhin den Anspruch erhebt, die Lebenswirklichkeit und Lebenswelt der Menschen zu verstehen und lebensweltorientiert zu arbeiten. Es gilt deshalb herauszufinden, in welchen medialen Welten sich Klient\_innen, Fachleute und zuweisende Stellen bewegen und wie die eigene Präsenz entsprechend forciert werden kann (Kreidenweis, 2017, S. 163-165). Sich digital zu vernetzen, um einen Zugang zu Wissen zu erhalten und gesellschaftlich partizipieren zu können, wird immer wichtiger. Viele junge Menschen sind fast permanent online, ebenso wie eine zunehmende Zahl der Älteren<sup>5</sup>. On- und offline bzw. digital und analog gehen immer mehr ineinander über und bedingen sich wechselseitig, worauf sich die Soziale Arbeit einstellen muss. Die Digitalisierung macht auch nicht vor den Zielgruppen der Sozialen Arbeit Halt und beeinflusst immer mehr deren Lebenswirklichkeiten. In der Fachdebatte wird die Soziale Arbeit bislang als weisser Fleck in der digitalen Landschaft bezeichnet. Die digitale Welt hat sich zu einem erweiterten sozialen Raum entwickelt. In diesem suchen die Fachkräfte der Sozialen Arbeit weitgehend noch Anschluss und ihren Platz (Stüwe & Ermel, 2019, S. 5). Denn nach Welkskop-Deffaa (2018) bewegen wir uns immer mehr in sogenannten «hybriden Sozialräumen<sup>6</sup>», in denen sich analoge und digitale Welten vermischen (S. 3).

Die Soziale Arbeit sollte sich mit der Digitalisierung und den Konsequenzen für ihre Handlungsfelder sowie für ihre Klient\_innen auseinandersetzen. Die Professionellen sollten beginnen, aktiv und fachlich fundiert in diesen «hybriden Sozialräumen» zu handeln.

## 1.2 Problemstellung

Die Digitalisierung hat in den letzten Jahren immer stärker Einzug in verschiedene Handlungsfelder der Sozialen Arbeit gehalten. Diese Entwicklungen werden auch durch die zunehmende Bedeutung der digitalen Medien im Alltag der Adressat\_innen und der Fachkräfte gefördert. So ist es nicht überraschend, dass die Kommunikation von Fachkräften der Sozialen Arbeit und ihren Zielgruppen immer mehr über Apps und soziale Netzwerke, wie WhatsApp und Facebook, stattfindet (Stüwe & Ermel, 2019, S. 52). Jedoch werden gerade in der Gemeinwesenarbeit bzw. in der Quartierarbeit digitale Technologien seltener eingesetzt als in anderen Bereichen der Sozialen Arbeit (sozialinfo.ch, 2019, Bestandesaufnahme Digitalisierung in Sozialen Organisationen). Es gibt nur marginale Hinweise darauf, dass die Quartierarbeit in der Schweiz und in Deutschland aktiv digital bzw. in den virtuellen Welten ihrer Zielgruppen präsent ist. Beispielsweise betreiben einige Quartiertreffpunkte

5 Siehe dazu Kapitel 3.1 in der vorliegenden Masterthesis.

6 Siehe dazu Meine (2017).

eine Facebook-Seite, so auch der Quartiertreffpunkt Karsenenareal oder das Gemeinschaftszentrum Oerlikon in Zürich. Dennoch konnte durch erste Recherchen nicht

eruiert werden, ob und wie die Quartierarbeit in der Schweiz digitale Tools in ihrer täglichen Arbeit verwendet. Es scheint so, als treffe die Aussage von Welskop-Deffaa (2018), dass laut einer Umfrage des Deutschen Caritasverbandes 67 Prozent der befragten Einrichtungen und Träger in der Quartiersarbeit keine digitalen Tools oder Online-Angebote verwenden (S. 22), auch auf die Schweiz zu.

Doch seit geraumer Zeit wächst in Deutschland ein vielfältiges Angebot an digitalen Nachbarschaftsplattformen und Medien mit Sozialraumbezug, die das Ziel verfolgen, Menschen vor Ort zusammenzubringen, und auf ein Bedürfnis nach lokaler Vernetzung hinweisen (Schreiber & Göppert, 2018a, S. 1). Beispielsweise hat die Nachbarschaftsplattform nebenan.de bundesweit über 4600 aktive Nachbarschaften mit insgesamt mehr als 600 000 Nutzenden (ebd., S. 12). Auch in der Schweiz lassen sich solche digitalen Plattformen mit Nachbarschaftsbezug wie beispielsweise Crossiety finden. Diese Plattform bezeichnet sich als digitaler Dorfplatz, der als soziales Netzwerk das Zusammenleben in der Nachbarschaft, Wohngemeinde und Region fördern möchte. Über 20 Schweizer Gemeinden haben inzwischen einen digitalen Dorfplatz eingerichtet (Crossiety, o. J., Der digitale Dorfplatz für ein cleveres Zusammenleben).

Digitale Lösungen halten auch immer mehr Einzug im Wohnumfeld. Durch sogenannte Quartierapps oder Siedlungsapps können Benutzer\_innen online mit der Hausverwaltung, den Nachbar\_innen und lokalen Anbieter\_innen kommunizieren (Moser & Zanetti, 2017, S. 1). Beispielsweise verschenken junge Eltern aus dem vierten Stock ihre Krabbeldecke, der Nachbar nebenan sucht ein günstiges Mietauto für den Umzug und das Ehepaar im Parterre leiht Interessierten Elektrowerkzeuge aus. Was früher traditionellerweise mittels Anschlagbrettern, Kleininseraten in der Hauszeitschrift oder in persönlichen Gesprächen im Treppenhaus kommuniziert wurde, kann seit einigen Jahren nun online über die Siedlungsapp geschehen (Staub, 2019, Nachbarschaften in der Hosentasche).

Beim Betrachten dieser verschiedenen Plattformen mit Sozialraumbezug wird deutlich, dass eine Vielfalt von digitalen Anwendungsmöglichkeiten auch für die Quartierarbeit von Nutzen sein könnte. Denn die hier beschriebenen «hybriden Sozialräume» verbinden analoge und digitale Lebenswirklichkeiten und Lebenswelten von Menschen, die unter anderem auch die Zielgruppe der Quartierarbeit sind. Gleichzeitig sind auch die Menschen, ohne entsprechender Medienkompetenz, die von dieser Entwicklung in ihrem Sozialraum ausgeschlossen werden und dennoch partizipieren möchten, Klientel der Quartierarbeit. Quartiertreffpunkte und Gemeinschaftszentren sind lokale Anbieter\_innen von öffentlichen Dienstleistungen, die allen Bewohner\_innen eines Quartieres zu Verfügung stehen. Mithilfe digitaler Präsenz kann die Quartierarbeit einerseits ihre Zielgruppen und Dienstleistungen erweitern, andererseits eine Brückenfunktion zwischen der analogen und digitalen Welt übernehmen.

Daneben ist jedoch zu bedenken, dass beispielsweise personenbezogene Daten auf Plattformen und über Tools der IT-Konzerne für kommerzielle Zwecke abgegriffen und verwendet werden können. Die genutzten Anwendungen sind nicht für pädagogische bzw. sozialarbeiterische Zwecke entwickelt worden (Stüwe & Ermel, 2019, S. 53). Deshalb ist es wichtig, dass jede Software im Spiegel der Sozialen Arbeit bewertet wird. Vor diesem Hintergrund sollten sich die Fachkräfte aktiv in den Prozess der Digitalisierung einschalten, um aus ihrer fachlichen Perspektive die zukünftige Entwicklung mitzugestalten (Brüggen & Lutz, 2017, S. 6 ff., zit. in Stüwe & Ermel, 2019, S. 54).

Diese Aufforderung greift die Masterthesis auf und beschäftigt sich im konkreten Handlungsfeld der Quartierarbeit mit der Fragestellung, ob sich Online-Tools wie beispielsweise Siedlungs- oder Quartierapplikationen auch für den Einsatz in der Quartierarbeit eignen.

### 1.3 Forschungsfragen

Aus der Einleitung, der Ausgangslage und der Problemstellung lassen sich folgende Forschungsfragen ableiten:

Welche Chancen und Herausforderungen zeigen sich in der Anwendung von Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen aus Sicht der Betreiber\_innen in der deutschsprachigen Schweiz?

Welche Potenziale weisen diese Applikationen für die professionelle Quartierarbeit auf und welche Handlungsempfehlungen können daraus für die professionelle Quartierarbeit in der Deutschschweiz abgeleitet werden?

Um die Hauptfragen beantworten zu können, werden sie in folgende Teilfragen unterteilt:

- Welche Chancen zeigen sich in der Anwendung von Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen aus Sicht der befragten Betreiber\_innen in der deutschsprachigen Schweiz?
- Welche Herausforderungen zeigen sich in der Anwendung von Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen aus Sicht der befragten Betreiber\_innen in der deutschsprachigen Schweiz?
- Welche Potenziale weisen diese Applikationen für die professionelle Quartierarbeit in der Deutschschweiz auf?
- Welche Handlungsempfehlungen können für die professionelle Quartierarbeit in der Deutschschweiz aus den gewonnenen Erkenntnissen abgeleitet werden?

Bei der Beantwortung der Forschungsfragen soll der Fokus auf den Chancen und Herausforderungen in der Anwendung von Siedlungs- und Quartierapplikationen aus der Perspektive der Betreiber\_innen erörtert werden. Einerseits wird angenommen, dass sie den Aufbau und die Funktionen der jeweiligen App kennen und mit den Entwickler\_innen in Kontakt stehen. Andererseits kennen sie die Nutzer\_innen und können Auskunft über die Nutzung ihrer Applikation und die daraus entstehenden digitalen wie auch analogen Entwicklungen in ihrer Siedlung bzw. ihrem Quartier geben. Durch dieses Vorgehen werden Einblicke in dieses noch unbekanntes Forschungsfeld generiert und erste Potenziale für die Quartierarbeit sichtbar. Daraus sollen adäquate Handlungsempfehlungen für einen möglichen Einsatz in der professionellen Quartierarbeit abgeleitet werden.

### 1.4 Erkenntnisinteresse

Das Ziel dieser explorativen Untersuchung ist es, Handlungsempfehlungen für das fachliche Handeln der professionellen Quartierarbeit in «hybriden Sozialräumen» abzuleiten. Einerseits soll die Beantwortung der ersten Forschungsfrage einen ersten Überblick und Orientierung über das Phänomen der Siedlungs- und Quartierapplikationen in der deutschsprachigen Schweiz geben. Andererseits wird durch die Beantwortung der zweiten Forschungsfrage die gewonnenen Erkenntnisse im Kontext der professionellen Quartierarbeit analysiert und reflektiert. Denn nach Stüwe und Ermel (2019) stellt sich für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit immer mehr die Frage, wie sich der digitale Raum als Handlungsfeld bzw. als Teil der Lebenswelt der adressierten Personen zeigt. Immer mehr müssen Fachkräf-

te konkret online handeln, was viele noch unbeantwortete Fragestellungen aufwirft. Generell kann gesagt werden, dass die Soziale Arbeit die digitalen Räume noch intensiver als einen wichtigen Handlungsbereich anerkennen sollte (Stüwe & Ermel, 2019, S. 9-11). Dieser Aufforderung kommt die vorliegende Masterthesis nach. In der vorliegenden Arbeit werden bereits vorhandene digitale Räume (Siedlungs- und Quartierapplikationen), die durch die Adressat\_innen der Quartierarbeit bespielt werden, aus dem Berufsverständnis der professionellen Quartierarbeit heraus analysiert und reflektiert. Somit können mögliche Potenziale sowie Handlungsempfehlungen für die Fachkräfte abgeleitet werden. Diese Auseinandersetzung soll beispielhaft für andere, in Frage kommende digitalen Tools bzw. digitalen Technologien, die für die Soziale Arbeit von Interesse sind, stehen. Mit der vorliegenden Arbeit soll eine erste Grundlage für einen mutigeren und neugierigeren, aber auch reflektierten und fachlichen Umgang mit der Digitalisierung durch die Fachkräfte der Sozialen Arbeit geschaffen werden.

## 1.5 Aufbau der Masterthesis

Nach der Einleitung und Darlegung des Forschungsinteresses folgt in Kapitel 2 die Definition und Eingrenzung zentraler Begriffe für die vorliegende Masterthesis. Ausgestattet mit dem Verständnis dieser Grundbegriffe kann in Kapitel 3 der aktuelle Forschungsstand im deutschsprachigen Raum gelesen und interpretiert werden. In Kapitel 4 folgt auf der Grundlage der zentralen Begriffe aus Kapitel 2 die theoretische Auseinandersetzung mit drei ausgewählten Themenschwerpunkten, die für das Gesamtverständnis der Arbeit sowie die Ergebnisdiskussion relevant erscheinen. Kapitel 5 beschreibt das methodische Vorgehen. In Kapitel 6 werden die Ergebnisse dieser explorativen Untersuchung präsentiert. Die Ergebnisdiskussion erfolgt in Kapitel 7 entlang den in Kapitel 1.3 vorgestellten Teilfragen. Die Erkenntnisse aus der Empirie werden mit den erarbeiteten Grundlagen verknüpft und diskutiert. Kapitel 8 stellt die aus dem Kapitel 7 abgeleiteten Handlungsempfehlungen für die Praxis dar. Die Arbeit schließt in Kapitel 9 mit der Beantwortung der Hauptfragestellungen und einem Ausblick auf weiterführende Forschungsideen.

# 2 Zentrale Begriffe: Definitionen und Eingrenzungen

In der vorliegenden Masterthesis geht es übergeordnet um die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit, im spezifischen in der professionellen Quartierarbeit, die sich in der Nutzung von digitalen Technologien und deren Auswirkungen auf die Professionellen selbst und ihre Adressant\_innen zeigt. Laut dem Think-Tank W.I.R.E. bildet die Technologie das Fundament der Digitalisierung, im Kern stehen aber der Mensch und die Anwendungsfelder, die durch die digitale Infrastruktur eröffnet werden. Da der Mensch, genauer gesagt Individuen und Organisationen, zentral sind (Herzog, Wehrli, Hassler, Schärer & Sigrist, 2017, S. 12-13), kann die Digitalisierung nicht losgelöst von den alltäglichen Lebensräumen der Menschen gedacht werden. Vielmehr müssen die Wechselwirkungen zwischen der Digitalisierung und dem Alltag der Menschen in den Blick genommen werden (Heinze, Kurtenbach & Überlacker, 2019, S. 11). In diesem Sinne werden im vorliegenden Kapitel zuerst die für die Masterthesis relevanten Grundlagen zur Quartierarbeit, Digitalisierung und den digitalen Technologien vermittelt, die im Alltag der Menschen zur Anwendung kommen.

## 2.1 Quartierarbeit

In der vertieften Auseinandersetzung mit dem Begriff der Quartierarbeit fällt auf, dass dieser im deutschen Fachdiskurs über keine eigenständige Definition verfügt. Der Begriff wird scheinbar inflationär verwendet, wenn es um die Beschreibung von Sozialer Arbeit in der Stadt- bzw. Quartierentwicklung in der deutschsprachigen Schweiz geht. Quartierarbeit als Begriff taucht oftmals in Verbindung oder auch in Abgrenzung zu anderen Begriffen wie Gemeinwesenarbeit, Quartiermanagement, Quartierkoordination, Quartiersentwicklung sowie Sozialraumorientierung oder Sozialraumarbeit auf. All diese Begriffe beziehen sich auf sozialräumliche Ansätze der Sozialen Arbeit und haben sich über die Zeit, teilweise in gegenseitiger Bezugnahme, entwickelt.

Nach Knopp und van Riessen (2020) bieten die verschiedenen sozialräumlichen Ansätze für die Soziale Arbeit differenzierte Handlungsoptionen, bei denen es sowohl um die Einflussnahme der Gestaltung der Lebensbedingungen als auch um die Stärkung bzw. Erweiterung der Handlungsfähigkeiten der Bewohner\_innen zur Wahrnehmung der eigenen Interessen geht. Grundlage aller sozialräumlichen Ansätze ist die Verbesserung der Lebensbedingungen der Menschen im Quartier (S. 4). In der deutschsprachigen Literatur finden sich zahlreiche Versuche, die verschiedenen Begriffe aufeinander zu beziehen, voneinander abzugrenzen und zu differenzieren. In den Recherchen zum Begriff Quartierarbeit finden sich verschiedene Bemühungen, diesen Begriff zu umschreiben bzw. zu definieren. Auffällig dabei ist, dass der Begriff der Quartierarbeit oftmals synonym oder in Anlehnung an die Gemeinwesenarbeit (GWA) definiert wird. Beispielsweise nach Lackenberger (2013) ist die Quartierarbeit «eigentlich nur ein anderes Wort für Gemeinwesenar-

beit und beschreibt eine Form der Sozialen Arbeit, die sich nicht auf eine Zielgruppe oder eine Generation festlegt. Quartierarbeit ist eine sozialraumbezogene Herangehensweise, die alle Themen in einem Stadtteil oder Quartier ganzheitlich in den Blick nimmt» (S. 1). Weiter zeigt auch das Grundlagenpapier der Vereinigung Berner Gemeinwesenarbeit (vbg Bern) auf, dass sich die Bezeichnung der Quartierarbeit in Anlehnung an die fachlichen Grundlagen der GWA und der Soziokulturellen Animation etabliert hat (Grunder, Stricker & Rothhaupt, 2015, S. 13).

Bei der Quartierarbeit handelt es sich demnach um einen sozialräumlichen Ansatz, der sich laut eigener Recherchen sowie Aussagen einer Fachperson aus der Quartierarbeit in Zürich auf die fachlichen Grundlagen der GWA bezieht. Wie stark dieser Bezug ist, wird regional unterschiedlich ausgestaltet. Da sich Definitionsversuche der Quartierarbeit fast ausnahmslos auf das Verständnis der GWA beziehen, wird in der vorliegenden Masterthesis auf den Begriff der GWA vertieft eingegangen. Im Folgenden Kapitel 2.1.1 wird zuerst auf die historische Entwicklung der GWA und deren Konzepte im Allgemeinen eingegangen. Aufbauend auf diesen Grundlagen wird in Kapitel 2.1.2 das Berufsfeld der Quartierarbeit in der deutschsprachigen Schweiz erläutert. Ziel dieser Auseinandersetzung ist es, die aktuelle Praxis der Sozialen Arbeit in der Quartierarbeit fachlich begründet zu benennen, sodass Potenziale von Siedlungs- und Quartierapplikationen für die Quartierarbeit analysiert und beschrieben werden können.

### 2.1.1 Historische Entwicklung und Konzepte der Gemeinwesenarbeit

Die Geschichte der GWA reicht bis ins 19. Jahrhundert zurück. Diese Zeit war geprägt durch zwei grosse gesellschaftliche Transformationsprozesse, nämlich Industrialisierung und Urbanisierung. Diese führten zu Landflucht und somit zu Veränderungen der Bevölkerungs- bzw. der Siedlungsstrukturen in der westlichen Welt (Landhäuser, 2009, S. 19). Als eine Reaktion auf die veränderten Strukturen und die daraus entstandenen Probleme, entwickelte sich die Soziale Arbeit als Teil des Wohlfahrtsstaates.

Sie übernahm die Aufgabe, in die Lebensführung der Menschen einzugreifen und soziale Risiken zu minimieren. Es herrschte die Vorstellung, dass soziale Risiken kalkulierbarer gemacht und durch die Integration der Menschen in lokale Communities kollektiv abgesichert werden könnten. Ein frühes und sehr gut dokumentiertes Beispiel aus der Sozialen Arbeit ist die Settlementarbeit (ebd., S. 26-27). Die zwei bekanntesten Settlementhäuser sind die 1884 in London gegründete Toynbee Hall und das 1889 von Jane Adams gegründete Hull House in Chicago. Das vordringliche Ziel der Settler\_innen war es, die Menschen in den Elendsquartieren zu unterstützen sowie soziale Missstände mithilfe von Sozial- und Stadtforschung aufzuzeigen, um sozialgesetzliche Reformen auf unterschiedlichen Ebenen zu erwirken. Dazu wurden verschiedene Massnahmen umgesetzt, von der Verbesserung der Infrastruktur wie beispielsweise dem Bau von Wasserleitungen oder der Einführung einer Müllabfuhr bis hin zu Nachbarschaftsforschung und der damit verbundenen Problematisierung und Sichtbarmachung von sozialen Problemen. Der Fokus der Settlementarbeit entwickelte sich so mit der Zeit von der Nachbarschaft und der praktischen Quartierentwicklung im engeren Sinne immer mehr hin zur Öffentlichkeitsarbeit und einer über das Quartier hinausgehenden (Sozial-)Politik (Drilling & Oehler, 2013, S. 16).

Die Settlementarbeit hat sich bis heute weiterentwickelt. Settlements waren vor allem in Grossbritannien und den USA verbreitet. Der Settlement-Gedanke wurde in Deutschland später aufgegriffen. Es entwickelte sich in Anlehnung an die Settlement-

bewegung eine Tradition der Nachbarschaftshäuser, welche der Verbreitung der GWA in Deutschland nach dem zweiten Weltkrieg dienten (Drilling & Oehler, 2013, S. 15-16; Landhäuser, 2009, S. 47-48).

Die Darstellung der historischen Entwicklung der Gemeinwesenarbeit in der Schweiz wird erschwert durch den Umstand, dass ihre Einführung und Entwicklung regional und in Abhängigkeit von Trägerschaften sehr unterschiedlich erfolgt ist (Troxler, 2013, S. 203). Dies mag eine Erklärung für die heute regional unterschiedliche Ausgestaltung der Quartierarbeit sein.

Die Schweiz blickt auf eine lange Tradition der Selbstorganisation und Selbsthilfe zurück, die sich vorwiegend im ländlichen Raum und in den Alpen entwickelte. Die Selbstorganisation zeigte sich vor allem in der Bildung von Genossenschaften, sogenannten Alp-genossenschaften<sup>7</sup>. Diese Genossenschaftsbewegung wurde im späten 19. Jahrhundert durch die Arbeiterbewegung übernommen und gipfelte in Produktions- und Einkaufsgenossenschaften. Als Antwort auf die prekäre Wohnungsfrage in städtischen Gebieten kamen später Wohnbaugenossenschaften dazu. In der Mitte des 20. Jahrhunderts entstanden während des ökonomischen Aufschwungs viele neue Wohnungen und städtische Agglomerationen, wobei soziale Fragestellungen in der Planung in der Regel vernachlässigt wurden. Dies führte zu Spannungen und Konflikten, welche durch die Zuwanderung von Arbeitskräften aus dem Mittelmeerraum und die damit verbundenen Veränderungen die politischen Kontroversen sowie durch das städtische Wachstum mit der Abwanderung aus ländlichen Gebieten verschärft wurden (ebd., S. 203).

Ansätze der amerikanischen, aus der Settlementarbeit entstandenen Community Organization wurden durch schweizerische Dozent\_innen in die Lehre Sozialer Arbeit in der Schweiz eingebracht. So beispielweise 1961 durch Paula Lotmar von der Schule für Soziale Arbeit in Zürich. Sie sah deren Einsatz vor allem in den Berggebieten, wo zivilgesellschaftliche Organisationen eine lange Tradition hatten und wo sich durch Abwanderung und wirtschaftliche Entwicklung die Lebensverhältnisse verschlechterten. Die erste GWA etablierte sich dann auch im ländlichen Raum. Dabei liess sie sich von Ansätzen der Community Organization aus den USA sowie von Jo Boer aus Holland, der diese Methode im ländlichen Raum anwendete, beeinflussen (ebd., S. 204).

Als Vorreiterin ergriff Susi Käser aus dem regionalen Sozialdienst in Surselva in den 1960er-Jahren die Initiative und baute gemeinsam mit der Bevölkerung fehlende Infrastrukturen auf. Die damals geschaffenen Organisationen tragen auch heute wesentlich zur Lösung der unterschiedlichen Probleme in Surselva bei. Seit 1999 gibt es das Netzwerk GWA in der deutschsprachigen Schweiz, das einen fachlichen Zusammenschluss von Berufskräften zum Ziel hat und regelmässig Fortbildungsveranstaltungen zu aktuellen Fragen aus der Praxis durchführt. Im Jahr 2008 entstand das Positionspapier zur GWA<sup>8</sup> (ebd., S. 204-205).

Formal wurde die Gemeinwesenarbeit in den 1960er-Jahren in Deutschland und 1966 in der Schweiz (ebd., 2013, S. 205) als dritte Methode neben der Einzelfallhilfe und der Gruppenarbeit in die Soziale Arbeit eingeführt. Jedoch zeigt ein Blick auf einschlägige Publikationen, dass GWA nicht als Methode, sondern als Konzept zu verstehen ist, weil

nicht nur Handlungspläne benannt werden, sondern in der Regel auch der Gegenstand, also die sozialen Probleme, die den Ausgangspunkt des Handelns bilden und zumeist auch historisch und gesellschaftlich eingebettet sind. Weiterhin sind Ziele sowie handlungsleitende Prinzipien ausgewiesen, wonach nicht

7 Siehe dazu: <https://hls-dhs-dss.ch/de/articles/008970/2015-02-17/>

8 Siehe dazu: <https://www.gwanetz.ch/wp-content/uploads/2019/05/Positionspapier-GWA-Netz.pdf>

von einem, sondern von mehreren Konzepten gesprochen werden kann (Stövesand & Stoik, 2013, S. 18).

Stövesand, Stoik und Troxler (2013) stellen in ihrem *Handbuch Gemeinwesenarbeit* mehrere GWA-Konzepte bzw. Ansätze vor, die jedoch nicht trennscharf voneinander abgegrenzt werden können, sondern als Kontinuum zu verstehen sind (S. 19). Mit den verschiedenen Ansätzen gehen unterschiedliche Rollen und Aufträge von Sozialer Arbeit einher (Knopp & van Riessen, 2020, S. 6-7). Das jeweilige GWA-Konzept gibt je nach theoretischer Verortung mehr oder weniger explizit Auskunft darüber, welches Ziel erreicht werden soll, auf welchen Gegenstand sich das professionelle Handeln bezieht und wie dieses Ziel zu erreichen ist. Trotz der Unterschiedlichkeiten der einzelnen Konzepte lassen sich nach Stövesand und Stoik (2013) Gemeinwesenarbeit wie folgt definieren:

*«Gemeinwesenarbeit richtet sich ganzheitlich auf die Lebenszusammenhänge von Menschen. Ziel ist die Verbesserung von materiellen (z.B. Wohnraum, Existenzsicherung), infrastrukturellen (z.B. Verkehrsanbindung, Einkaufsmöglichkeiten, Grünflächen) und immateriellen (z.B. Qualität sozialer Beziehungen, Partizipation, Kultur) Bedingungen unter massgeblicher Einbeziehung der Betroffenen. GWA integriert die Bearbeitung individueller und struktureller Aspekte in sozialräumlicher Perspektive. Sie fördert Handlungsfähigkeit und Selbstorganisation im Sinne von kollektivem Empowerment sowie den Aufbau von Netzwerken und Kooperationsstrukturen. GWA ist somit immer sowohl Bildungsarbeit als auch sozial- bzw. lokalpolitisch ausgerichtet.» (S. 21)*

In der Gemeinwesenarbeit lassen sich drei professionelle Handlungsebenen unterscheiden: Die sogenannte territoriale GWA bezieht sich auf ein geografisch begrenztes Gemeinwesen in seiner Gesamtheit, beispielsweise auf einen Stadtteil oder ein Quartier. In jüngster Zeit wird GWA auch in den Aufbau neuer Quartiere zur Unterstützung von Nachbarschaften einbezogen. Davon unterscheidet sich die funktionale GWA, welche sich auf funktionale Bereiche einer Gesellschaft bezieht. Beispielsweise strebt sie die Verbesserung von Verkehr, Wohnen, Freizeit oder Bildung an. Die kategoriale GWA bezieht sich auf bestimmte Zielgruppen aus der Bevölkerung, beispielsweise auf Jugendliche, Migrant\_innen, Alte, Frauen oder Obdachlose (Troxler, 2013, S. 59-60; Stövesand & Stoik, 2013, S. 20-21). Gegenwärtig findet aber kaum mehr eine Fokussierung auf eine einzelne Handlungsebene statt, stattdessen wird meistens eine Kombination verschiedener Ebenen anvisiert.

Ein wesentlicher Ausgangspunkt für die GWA ist die Orientierung an der Lebenswelt der Zielgruppen und damit an den Themen, die ihnen wichtig sind. Die Professionellen haben den Auftrag, seismografisch zu arbeiten und aufzunehmen, was die Menschen als Probleme und Bedürfnisse an sie herantragen. In der Praxis bedeutet dies beispielsweise aufsuchende Arbeit zu leisten, niedrigschwellig ansprechbar zu sein, die Menschen zu fragen, was sie wollen und sie zu aktivieren, indem auf der Grundlage ihrer Ideen Massnahmen konzipiert und möglichst von ihnen bzw. zumindest mit ihnen gemeinsam durchgeführt werden (Stövesand & Stoik, 2013, S. 22).

Dafür müssen Kommunikationsräume, Gelegenheiten und Treffpunkte geschaffen werden, durch die sich Menschen begegnen und in den Austausch kommen können, ohne dass sie dafür Geld bezahlen müssen. Dabei ist die Förderung und Nutzung der Potenziale sozialer Netzwerke und die Schaffung von Beziehungen mit lokalen Akteur\_innen, auch mit Entscheidungsträger\_innen auf der Ebene von Politik und Verwaltung in allen GWA-Konzepten bedeutsam (ebd., S. 22).

Im Laufe der Zeit haben sich aus den Grundlagen nachfolgende, zusammengefasste Leitstandards entwickelt, die für die GWA operationalisiert wurden und verbindlich sind:

- *Zielgruppenübergreifendes Handeln* – es sollen möglichst alle Menschen in einem Quartier abgeholt werden. Dabei wird sozialraumbezogen vorgegangen.
- *Orientierung an den Bedürfnissen und Themen der Menschen (Lebensweltorientierung)* – die GWA greift Themen der Menschen im Sozialraum auf und sucht gemeinsam mit ihnen nach Lösungen. Dabei geht es auch darum, nach der Motivation der Menschen für Veränderung zu suchen und diese zu fördern.
- *Förderung der Selbstorganisation und der Selbsthilfekräfte* – die GWA handelt nicht für die Leute, sondern unterstützt die Menschen, selbst aktiv zu werden. Somit werden neue Kompetenz- und Lernerfahrungen ermöglicht. Die Selbstbestimmte, aktive Gestaltung der eigenen Lebensbedingungen ist ein Faktor, der wesentlich zu einem gesunden Leben beiträgt.
- *Verbesserung der materiellen Situation und der infrastrukturellen Bedingungen* – die GWA leistet einen Beitrag zur aktiven Stadtteilentwicklung. Orientiert am Bedarf des Sozialraums zielt sie auf die Schaffung neuer Ressourcen durch den Ausbau der ökonomischen und baulichen Strukturen.
- *Verbesserung der immateriellen Faktoren* – die Gemeinwesenarbeitenden unterstützen und erweitern die Entwicklung des sozialen und kulturellen Lebens.
- *Ressortübergreifendes Handeln* – um die Lebensbedingungen im Sozialraum zu verbessern, werden bereichsübergreifend Kooperationen gesucht und gefördert wie beispielsweise zu den Ressorts Wohnen, Gesundheit, Arbeit, Freizeit, Stadtentwicklung, Bildung und Kultur.
- *Vernetzung und Kooperation* – die Gemeinwesenarbeitenden schaffen und stärken gebietsbezogene soziale Netzwerke der Zielgruppe. Vernetzung ist dabei kein Ziel, sondern ein Mittel, um in Kooperation mit anderen Lösungen zu entwickeln. Es soll ein Netz entwickelt werden, das zu wichtigen Anlässen mobilisiert werden kann. Dieses Ziel wird durch die Bereitstellung einer Infrastruktur unterstützt, die niederschwellige, informelle soziale Alltagskontakte ermöglicht und den Aufbau und die Erweiterung von sozialen Netzen und Stützsystemen im Quartier fördert (Lüttringhaus, 2007, S. 264-265; Grunder, Stricker & Rothhaupt, 2015, S. 11).

Auf diese zusammengefassten Standards sowie die beschriebenen Grundlagen beruft sich im Grundsatz auch die Quartierarbeit in der deutschen Schweiz, was folgend beschrieben wird.

### 2.1.2 Von der Gemeinwesenarbeit zum Berufsfeld Quartierarbeit

Die Entwicklung der GWA verlief in den Schweizer Städten sehr unterschiedlich. Beispielsweise wurde in Zürich festgestellt, dass die unterschiedlichen Probleme nicht mehr allein mit der Einzelhilfe gelöst werden konnten. Auf Initiative des Jugendsekretariats wurde mit den Jahren die GWA ausgebaut. Schwerpunkte waren Quartiere mit sozialen Brennpunkten, aber auch Entwicklungsgebiete mit vielen neuen Quartierbewohner\_innen. Die Gemeinwesenarbeitenden waren städtische Angestellte. Die Arbeitsgebiete der GWA weiteten sich

zunehmend aus und umfassten letztlich die gesamte Bevölkerung mit Fokus auf schwächere Gruppen. Die Heimat der GWA blieb die städtische Verwaltungsabteilung «Soziale Dienste». Unter dem Einfluss von Sozialarbeitswissenschaftler Hinte wurde die GWA in Quartierkoordination umbenannt und erhielt einen neuen Schwerpunkt. Sie sollte primär als Vermittlerin zwischen Verwaltung und Quartierbevölkerung fungieren und als intermediäre Instanz, die die Bedürfnisse vor Ort kennt und in die Verwaltung trägt (Troxler, 2013, S. 206- 2017).

2018 richtete sich die Quartierkoordination Zürich als Antwort auf Wachstum, Verdichtung und dem damit verbundenen gesellschaftlichen Wandel neu aus. Aus der ehemaligen Quartierkoordination entstanden das Büro für Sozialraum und Stadtleben und die Stelle des Beauftragten für Quartieranliegen im Sozialdepartement. In deren Profil fällt auf, dass sich die vorgängige territoriale Ausrichtung mit Fokus auf bestimmte Stadtgebiete hin zur funktionalen Ausrichtung mit Fokus auf Themen verlagerte (Stadt Zürich, 2018). In anderen Städten gibt es ebenfalls eine langjährige GWA-Praxis, insbesondere in Bern, Winterthur, Schaffhausen und Basel, die unter Namen wie Quartierarbeit oder Stadtteilsekretariat läuft (Troxler, 2013, S. 208).

Das Beispiel Zürich zeigt, dass GWA historisch und kontextbedingt unterschiedliche Ausprägungen und Ansätze durchlebt und sich weiterentwickelt hat bzw. sich auch wieder auf schon Dagewesenes zurückbesinnt. Diese Ausgestaltung ist, wie schon erwähnt, regional sehr unterschiedlich. Hinter den verwendeten Begriffen wie Quartierkoordination oder Quartierarbeit scheinen unterschiedliche Verständnisse zu stehen, welche jedoch nur selten ausführend beschrieben sind. Allen gemeinsam scheint jedoch der Bezug zu den Ansätzen der GWA zu sein.

Die Quartierarbeit gewann auch durch das durch den Bund lancierte nationale Programm «Projets urbains» (2008-2015) an Bedeutung, mit dessen Hilfe Quartierentwicklungsprojekte in 16 Städten und Gemeinden gefördert wurden. Das Ziel war einerseits die Verbesserung der Lebensqualität und andererseits die Förderung der gesellschaftlichen Integration (Umwelt und Raumplanung, 2016). Dadurch entstanden befristete oder dauerhafte Quartierarbeitsstellen (Mathis et al., 2016, S. 3).

Da es sich bei der Quartierarbeit um ein relativ neues Berufsfeld handelt und es an gemeinsamen Grundlagen sowie an einer klaren Abgrenzung von anderen synonym verwendeten Begriffen wie beispielsweise GWA oder Sozialraumarbeit fehlt, bildete die Plattform Gemeinde-, Stadt- und Regionalentwicklung (Plattform GRS) 2014 eine Arbeitsgruppe Quartierarbeit, welche das Forum Quartierarbeit<sup>9</sup> koordiniert. Das Forum Quartierarbeit dient dem Austausch unter Professionellen der Quartierarbeit und der Weiterentwicklung des interdisziplinären Berufsfeldes. In einer Pilotphase von 2014 bis 2017 wurden Veranstaltungen zum Erfahrungsaustausch und zur fachlichen Entwicklung der Quartierarbeit durchgeführt. Am Schluss dieser Pilotphase lag ein Ergebnisbericht vor, in welchem nicht abschliessende Schwerpunkte beschrieben werden, die die aktuelle Praxis der Quartierarbeitenden wieder spiegeln (Forum Quartierarbeit, 2020; Mathis et al., 2016, S. 5).

Die Autor\_innen beschreiben Quartierarbeit als ein Tätigkeitsfeld bzw. ein Berufsfeld. Weiter wird ausgeführt, dass zwar in verschiedenen Schweizer Städten und Gemeinden Quartierarbeit geleistet werde<sup>10</sup>, es dennoch an einer gemeinsamen Definition und an

9 Siehe dazu: [https://www.plattform-gsr.ch/images/content/Quartierarbeit/Factsheet\\_141219b.pdf](https://www.plattform-gsr.ch/images/content/Quartierarbeit/Factsheet_141219b.pdf)

10 Siehe dazu: Liste Quartierarbeit (2017), [https://www.plattform-gsr.ch/images/content/Quartierarbeit/Liste\\_Quartierarbeit\\_1496434952.pdf](https://www.plattform-gsr.ch/images/content/Quartierarbeit/Liste_Quartierarbeit_1496434952.pdf)

gemeinsamen theoretischen Grundlagen fehle. Auch wird darauf hingewiesen, dass die synonyme Verwendung der Begriffe GWA und Quartierarbeit eine Herausforderung für deren Begriffsdefinitionen darstelle (Mathis et al., 2016, S. 3). Inwiefern sich diese Herausforderungen äussern, ist aus dem Ergebnisbericht nicht ersichtlich. Den-

noch unterstützt diese Darstellung die Hypothese, dass es keine eigenständige Definition von Quartierarbeit gibt und dass wiederum die GWA in einem engen Zusammenhang zur Quartierarbeit steht bzw. dass die Quartierarbeit ein Tätigkeitsfeld ist, in welchem das Konzept bzw. die Ansätze der GWA zum Ausdruck kommen.

Die Arbeitsgruppe Quartierarbeit hat die Quartierarbeit in verschiedenen schweizerischen Städten verglichen und kam zu folgenden Schwerpunkten, die hier kurz zusammengefasst aufgegriffen werden.

- *Gesellschaftliche Entwicklungen aufnehmen und sichtbar machen:* Quartierarbeit beobachtet und dokumentiert neue gesellschaftliche Entwicklungen. Sie nimmt Anliegen aus der Bevölkerung auf und schlägt adäquate Massnahmen vor.
- *Sozial nachhaltige Entwicklung fördern:* Quartierarbeit hat stets einen umfassenden «Raumblick». Sie behält soziale, ökonomische und ökologische Aspekte des Quartiers im Auge. Bei baulichen Entwicklungen setzt sie sich für die Bedürfnisse der Menschen ein und ermöglicht Beteiligung in Planungsprozessen.
- *Vermitteln:* Quartierarbeit verbindet Menschen. Sie vermittelt Informationen über Angebote und Ressourcen. Sie hat eine Scharnier-Funktion (intermediäre Rolle) zwischen Bevölkerung und Behörden und fördert die interdisziplinäre Zusammenarbeit.
- *Beteiligen:* Das Ziel ist die Teilhabe der gesamten Bevölkerung. Quartierarbeit schafft niederschwellige Angebote zur Beteiligung. Die Menschen werden unterstützt und befähigt, sich für ihre Anliegen und die Gestaltung des Lebensraums einzusetzen.
- *Gruppen und Prozesse moderieren:* Quartierarbeit unterstützt und begleitet unterschiedlichste Gruppen. Dabei stehen die Bedürfnisse und Themen der Menschen im Fokus. Sie fördert die Aushandlung gesellschaftlich relevanter Fragen, schafft einen Gemeinschaftsbezug und fördert Demokratie.
- *Stationär und mobil arbeiten:* Sie offeriert der Bevölkerung Begegnungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Settings. Sie ist auch mobil unterwegs, insbesondere in Gebieten mit Benachteiligung, und bietet niederschwellige Information oder Vernetzungsangebote vor Ort an.
- *Menschen zusammenbringen:* Sie schafft Begegnung und Austausch. Sie verbindet verschiedene Menschen miteinander und setzt sich so für Vielfalt und Integration ein. Gemeinsam mit Freiwilligen organisiert sie kulturelle Aktivitäten oder gemeinsame Feste. Die Unterstützung und Begleitung von ehrenamtlichen Tätigkeiten ist dabei eine wichtige Aufgabe.
- *Vernetzen:* Sie vernetzt die verschiedenen Akteur\_innen sowie die Organisationen im Sozialraum. Als Grundlage für ein erfolgreiches Netzwerkmanagement investiert sie in die Beziehungsarbeit. Damit schafft Quartierarbeit eine tragende Vertrauensbasis sowohl zu den Akteur\_innen als auch untereinander.
- *Initiativen unterstützen:* Sie ermächtigt und unterstützt die Menschen dabei, etwas gemeinsam zu entwickeln. Sie begleitet Veränderungsprozesse, schafft Foren und Aushandlungsräume und unterstützt Initiativen, die zur Lebensqualität im Quartier beitragen (Mathis et al., 2016, S. 5-6).

Die differenzierte Auseinandersetzung mit dem Begriff der GWA ist für die vorliegende Masterthesis wichtig, um den Begriff der Quartierarbeit in Bezug zur Sozialen Arbeit einordnen zu können und um zu verstehen, warum verschiedene Begriffe teilweise in Abgrenzung zueinander und teilweise synonym verwendet werden. In dieser Masterthesis wird der Begriff der Quartierarbeit nicht synonym mit dem Begriff der GWA verwendet. Quartierarbeit wird hier als Tätigkeitsfeld und Berufsfeld der Sozialen Arbeit verstanden. GWA hingegen wird nach der Definition von Stövesand, Stoik & Troxler (2013) definiert. Bei der GWA handelt es sich also um ein Konzept bzw. um verschiedene Ansätze mit unterschiedlichen Ausprägungen, die sich je nach gesellschaftlichem Kontext unterschiedlich in der Praxis zeigen bzw. entwickeln (S. 17). Die Quartierarbeit in der deutschsprachigen Schweiz bedient sich in unterschiedlichster Weise der fachlichen aber auch methodischen Grundlagen der GWA, integriert und entwickelt diese mit Einbezug anderer Konzepte wie beispielsweise dem Fachkonzept der Sozialraumorientierung oder den Grundlagen der Soziokulturellen Animation weiter. Der Blick in die Geschichte der GWA und das sich daraus entwickelte Berufsfeld Quartierarbeit ist zentral, um die Zusammenhänge besser verstehen zu können und ein Bewusstsein dafür zu entwickeln, dass diese historisch und konzeptionell geprägt und eingebettet sind.

## 2.2 Digitalisierung

Der Begriff Digitalisierung weist mehrere Dimensionen auf. Als technischer Begriff bezeichnet er die Umwandlung analoger Signale, wie zum Beispiel Töne, Farben und Messwerte in den von Computern bearbeitbaren Binärcode, der aus den Werten «0» und «1» besteht (Kreideweiss, 2018a, S. 1). Digitalisierung ist die Entmaterialisierung einst analoger Produkte wie Filme, Schallplatten, Bilder, Bücher, Schlüssel oder Geld. Die Grundlage des digitalen Wandels ist eine Kombination mehrerer Technologien und Klassen von Anwendungssystemen. Ihnen gemeinsam ist die enorme Leistungssteigerung der Mikroprozessoren, Speicher- und Übertragungssysteme bei gleichzeitiger fortschreitender Miniaturisierung derselben. An erster Stelle dieser Technologien steht das weltumspannende Internet, das wiederum durch seine ortsunabhängige und permanente Verfügbarkeit viele Geschäftsmodelle heutiger Digitalunternehmen erst ermöglicht hat. Ein zweiter wichtiger Treiber ist die Mobilisierung der IT und des Internets in Form von Smartphones, Tablet-Computern und Smartwatches, die mit innovativen Bedienkonzepten die Technik nicht mehr technisch erscheinen lassen und ihre Nutzung auch für wenig computeraffine Menschen attraktiv macht (Kreideweiss, 2018b, S. 13). Für die vorliegende Masterthesis ist die Entwicklung der softwaregesteuerten Individualisierung von Inhalten interessant, diese findet vor allem in sozialen Medien statt. Facebook mit seinem Ableger WhatsApp bietet als derzeit führender Vertreter dieser internetbasierten Kommunikations- und Content-Plattformen seinen Nutzer\_innen mittlerweile eine nahezu in sich geschlossene Welt mit einer Mischung aus Information und Interaktion, deren Inhalte von Privatnutzer\_innen, Firmen, Politiker\_innen, Vertreter\_innen der klassischen Medien oder zunehmend auch aus interessensgesteuerten Kommunikationsrobotern (Bots) stammen (ebd., S. 13).

Als gesellschaftspolitischer Begriff und im Kontext der professionellen Quartierarbeit wird die Digitalisierung als ein umfassender Wandel verstanden, der durch digitale Technologien (wie Computer, Internet, Robotik, Künstliche Intelligenz) vorangetrieben wird und Lebensbereiche wie Arbeit, Freizeit, soziale Beziehungen, Konsum, Mobilität und vieles mehr umfasst (Kreideweiss, 2018a, S. 1). Mit diesem anhaltenden Prozess verändern sich die individuellen Lebensweisen ebenso wie das Zusammenleben in der Gesellschaft (Hoenig

& Kulesa, 2018, S. 4). In der Masterthesis wird die Digitalisierung in Anlehnung an die Ausführungen von Hoenig und Kulesa (2018) definiert: Die Digitalisierung wird als tiefgreifender Wandel verstanden, der ausgehend von den technologischen Innovationen bzw. digitalen Technologien in unsere privaten, sozialen ebenso wie in öffentliche Lebensbereiche vordringt und somit auch unsere Werteordnung verändern wird (S. 4).

Als technologische Innovationen werden hier exemplarisch Siedlungs- und Quartierapplikationen analysiert. Diese digitalen Technologien wirken auf die oben genannten Bereiche ihrer Nutzer\_innen ein und verändern somit ihre individuelle Lebensweise, ebenso wie das Zusammenleben und die professionelle Quartierarbeit. Inwiefern sich dadurch die Werteordnung verändert hat bzw. verändern wird, ist nicht Teil der vorliegenden Untersuchung.

## 2.3 Social Web

Die im Folgenden vorgestellten Applikationen gehören zu den Social Media oder genauer definiert zu den Social Networks<sup>11</sup>, welche wiederum Teil des Social Web sind. Nach Ebersbach, Glaser und Heigl (2016) geht es im Social Web darum, dass mit Hilfe der Technik Menschen miteinander in Verbindung treten können. Zentrale Aspekte des Social Web sind die medial vermittelten Kooperationsformen, die kollektive Meinungsbildung und der kulturelle Austausch sozialer Gruppen (S. 11). Das Social Web ist ein Teilbereich des Web 2.0<sup>12</sup> und fokussiert dabei auf die Unterstützung sozialer Strukturen und Interaktionen, die über das Netz gehen (ebd., S. 30). Für die vorliegende Masterthesis ist die Definition von Ebersbach et al. (2016) stimmig, die das Social Web, in Anlehnung an Hippner (2006), definierten. Das Social Web besteht aus webbasierten Anwendungen, die für Menschen den Informationsaustausch, den Beziehungsaufbau und deren Pflege, die Kommunikation und die kollaborative Zusammenarbeit in einem gesellschaftlichen oder gemeinschaftlichen Kontext unterstützen (Ebersbach et al., 2016, S. 32). Mittlerweile existiert eine unüberschaubare Fülle von Social-Web-Anwendungen, dennoch haben sich gewisse Prototypen herauskristallisiert, nach denen Plattformen eingeteilt werden können. Eine Quartier- bzw. Siedlungsapplikation kann dem Prototypen der Social-Network-Dienste bzw. den Social Networks zugeordnet werden. Social-Network-Dienste dienen dem Aufbau und der Pflege von Beziehungsnetzwerken (ebd., S. 35). Hier stehen Menschen und ihre Beziehungen im Mittelpunkt, Mittel und Inhalt der Anwendung sind die Menschen. Es handelt sich um eine Online-Community<sup>13</sup>. Meist gruppieren sich Leute um ein bestimmtes Thema oder sie verfolgen ein gemeinsames Ziel (ebd., S. 94-95).

Social Networks werden in der vorliegenden Masterthesis als Teil des Social Web verstanden. Das sind Programme oder dynamische Webseiten, die die Techniken des Internets als Trägermedium für sich nutzen. Es geht dabei nicht primär darum, Verbindungen zwischen Servern herzustellen oder Daten auszutauschen, sondern Menschen als Zielpublikum zu helfen, bestimmte zwischenmenschliche Interaktionen auszuführen. Sie bewegen sich vor allem in den Bereichen Austausch von Informationen oder Wissen, Herstellung von Kontak-

ten zu anderen Personen und Unterhaltung mit diesen über das Internet. Diese Interaktionen finden innerhalb eines definierten Netzwerks statt, sind also zielgerichtet und durch Regeln gebunden (ebd., S. 30). Die elektronische Vernetzung ist eine entscheidende Voraussetzung für kollaborative Verfahren, die in vielen Bereichen des Social Webs eingesetzt werden, um gemeinsam etwas Neues zu schaffen. Anders als bei der individuellen Inhaltserstellung kann dieser kreative Akt ohne die Platt-

11 Social Software, Social Media und Social Networks werden oft synonym verwendet, eine Abgrenzung wird im folgenden Artikel beschrieben: <http://www.pornokratie.com/blog/kommunikation-verstehen-du-pornokratie-was-ist-eigentlich-der-unterschied-zwischen-web-20-und-social-media/>

12 Siehe dazu Ebersbach et al., 2016, S. 24-33.

13 Siehe dazu Kapitel 4.1 in der vorliegenden Masterthesis.

formen nicht im Internet stattfinden. Weiter werden Beziehungen im Social Web nicht nur aufgebaut, sondern auch aufgefrischt oder gepflegt, wenn dies anderweitig nicht mehr so leicht möglich ist. Festzustellen ist, dass gerade in sozialen Netzwerken die Rückbindung an realweltliche Gruppen enorm ist, ja diese sogar häufig vor einer Kontaktaufnahme im Social Web bestehen (Ebersbach et al., 2016, S. 31).

Wie bereits geschrieben gibt es verschiedene Social-Media-Plattformen, die zur Vernetzung mit den Nachbar\_innen genutzt wird. Neben Plattformen, die explizit für den Austausch unter Anwohner\_innen entwickelt wurden, wie beispielsweise nebenan.de, vernetzte-nachbarn.de, crossiety.ch oder Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen gehören auch WhatsApp- und Facebook-Gruppen dazu. In der vorliegenden Masterthesis werden Siedlungs- und Quartierapplikationen untersucht. Diese Applikationen werden deshalb im folgenden Kapitel genauer beschrieben.

## 2.4 Applikation

Eine App bzw. eine Applikation (aus dem Englischen; application software) ist eine Anwendungssoftware, die zur Lösung von Aufgaben bzw. Benutzerproblemen verwendet wird (Geissler & Ostler, 2017).

Eine Systemsoftware (im Wesentlichen das Betriebssystem) bildet die Basis für Applikationen, die Apps stehen als Überbegriff für alle Programme, die Nutzer\_innen beispielsweise für die Arbeit nutzen können. Das heisst, Applikationen werden vielfach zur Unterstützung der Administration von Unternehmen und Organisationen eingesetzt. Applikationen sind häufig Standardsoftwarepakete. Es werden aber auch branchen- und tätigkeitsspezifische Applikationen als Individualsoftware angeboten, die auf spezifische Bedürfnisse zugeschnitten sind und von Software- oder Systemhäusern entwickelt werden (ebd., 2017). Es wird zwischen drei verschiedenen Arten von Applikationen unterschieden:

- Anwendungsbezogene Standardsoftware, beispielsweise Applikationen für Buchhaltung, das Lagerungswesen, die allgemeine Verwaltung, aber auch Architektur- oder Management-Programme.
- Branchenabhängige Standardsoftware, beispielsweise Applikationen für Steuerberater\_innen, Bauplaner\_innen und Archäolog\_innen.
- Applikationen als Individualsoftware, zum Beispiel Lösungen zur Druckoptimierung oder Werbeplanung (ebd., 2017).

Applikationen können somit Standardsoftware oder auch eine für spezielle Branchen zugeschnittene Individualsoftware sein. Apps sind nicht nur auf Smartphones oder Tablets präsent, sondern stehen seit der Einführung von Windows 8 auch als Anwendungssoftware auf dem Desktop-Computer zur Verfügung (ebd., 2017).

### 2.4.1 Siedlungsapplikation

Seit einigen Jahren bieten verschiedene IT-Firmen die Entwicklung von Siedlungsapplikationen an. Eine der ersten Entwicklungsfirmen für Siedlungsapplikationen in der Schweiz war Allthings, die für die Erlenmatt-Siedlung in Basel eine Applikation entwickelte. Diese Applikation wird hier beispielhaft für Siedlungsapplikationen vorgestellt. Über diese App können die Mieter\_innen beispielsweise Mängel an die Hausverwaltung melden, ihren persönlichen Energieverbrauch abrufen und nachschauen, ob eine Nachbar\_in einen Bohrer ausleiht oder Lust auf ein Treffen hat (IT Magazine, 2015, Erlenapp macht Siedlung smart).

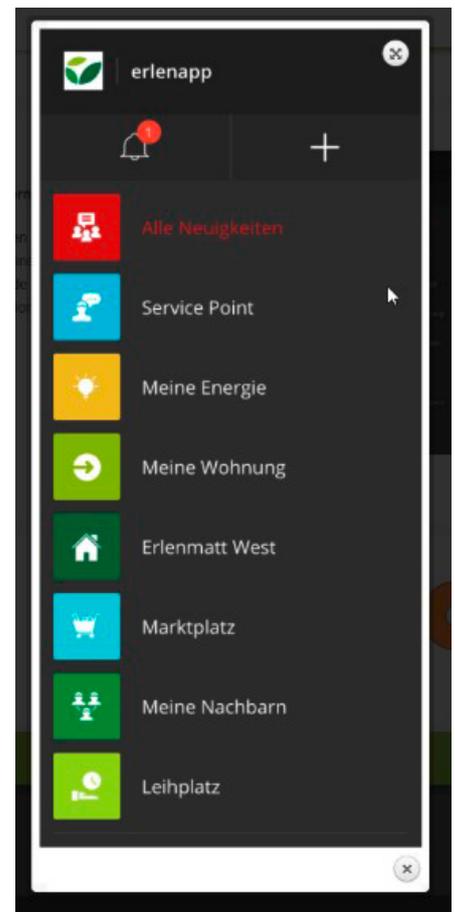
Unter der Rubrik «Neuigkeiten» finden sich Nachrichten zum Quartier, wie zum Beispiel die Organisation eines Nachbarschaftsfestes. Unter dem «Service Point» kann direkt, auf digitalem Weg, mit der Immobilienverwaltung im Falle von Störungen in Kontakt getreten werden. Die Rubrik «Energieverbrauch» zeigt den eigenen Energieverbrauch im Vergleich zum gesamten Areal auf. «Meine Wohnung» beinhaltet sämtliche Informationen zu eingebauten Geräten und Bauteilen in der jeweiligen Wohnung, beispielsweise das Benutzerhandbuch, Pflegehinweise und die Garantie. «Erlenmatt West» informiert über das Quartier und in diesem Beispiel auch über die Zertifizierung des 2000-Watt-Areals. Hilfreiche Informationen, Kontaktdaten der Immobilienverwaltungen sowie Notfallnummern stehen den Bewohner\_innen zur Verfügung. Unter den Rubriken «Marktplatz» und «Leihplatz» können Dinge verkauft oder verliehen werden. Unter «meine Nachbarn» sind alle registrierten Nutzer\_innen aufgeführt (Erlenmatt, o. J., Digital vernetzt – die Erlenapp).

#### 2.4.2 Quartierapplikation

Diverse Anbieter\_innen haben Quartierapplikationen entwickelt, die teilweise unterschiedlich aufgebaut sind und verschiedene Funktionen integrieren. In der vorliegenden Masterthesis werden die Quartierapplikationen Wettsteinapp von Allthings und die Remishuebapp von anthrazit als Beispielapplikationen vorgestellt, da diese sich in den wesentlichen Merkmalen der kontextuellen Entwicklung und Unterhaltung unterscheiden.

Das Wettsteinquartier in Basel ist das erste Quartier der Schweiz mit einer interaktiven Austauschplattform, der Wettsteinapp. Die Plattform wurde mit der Firma Allthings in Zusammenarbeit mit dem kantonalen Amt für Umwelt und Energie und dem Quartierverein Wettstein21 entwickelt. Im Zentrum stehen Angebote und Bedürfnisse der Quartierbewohner\_innen (Müller, 2016).

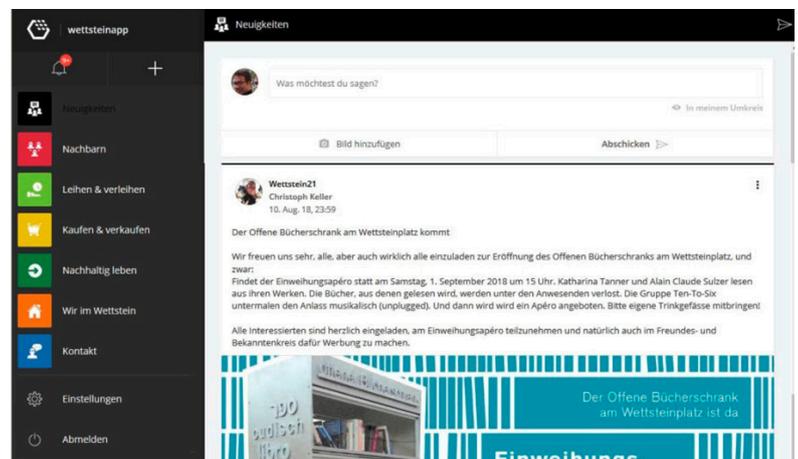
Im Unterschied zur Siedlungsapplikation enthält die Quartierapplikation von Allthings keinen «Service Point» und keine Informationen zu den jeweiligen Wohnungen (Abbildung 2), denn diese Applikation ist nicht für einzelne Siedlungen mit einer Immobilienverwaltung als Ansprechpartner\_in entwickelt worden, sondern für das Quartier und eine sogenannte Betriebsgruppe. Ansonsten sind die Rubri-



Erlenapp

Quelle: Erlenmatt. (o. J.). Digital vernetzt. Gefunden unter <http://erlenmatt-west.ch/>

Abb. 1



Wettsteinapp

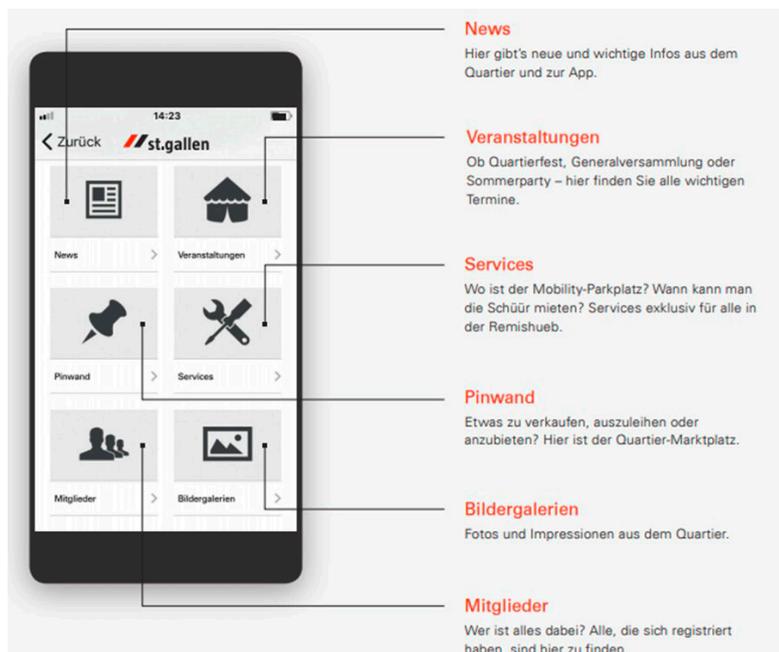
Quelle: Wettstein21. (o. J.). Wettsteinapp. Gefunden unter <https://www.wettstein21.ch/projekte/wettsteinapp>

Abb. 2

ken vergleichbar mit jenen der Siedlungsapplikation (Kapitel 2.4.1).

Die Quartierapplikation Remishuebapp ist Bestandteil der «MobileSG»-App der Stadt St.Gallen und wurde als Pilotprojekt zusammen mit den Quartierbewohner\_innen und der Kommunikation Stadt St.Gallen entwickelt und in Betrieb genommen (Smartcitylab, o. J., Pilotprojekt Remishueb).

Die Quartierapplikation ist laut Anthrazit ein Social-Media-Modul, welches sich, wie am Beispiel der Remishuebapp erläutert, in bestehende Gemeinde-Apps integrieren lässt. Es ermöglicht somit die Bildung einer interaktiven Community-Plattform für Quartiere, welche die Kommunikation zwischen Stadt, Quartiervereinen und Einwohner\_innen mit digitalen Funktionen erweitert (Anthrazit, o. J., Quartier-App). Die Applikation beinhaltet typischerweise folgende Rubriken und Inhalte (Abbildungen 3 und 4), die je nach Umsetzung variieren können.

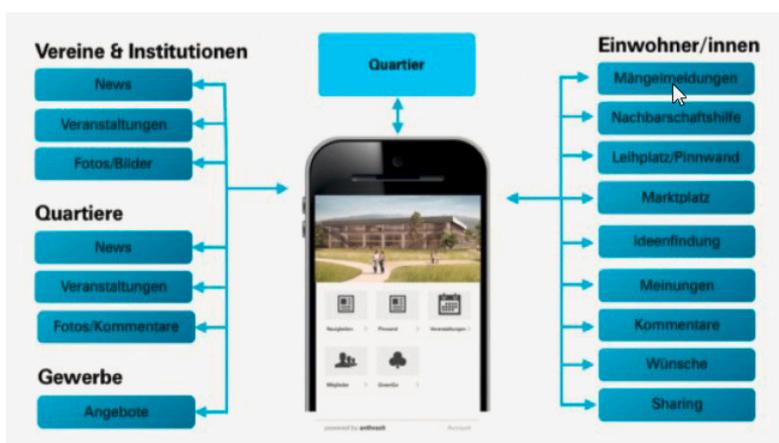


Quartierapplikation Remishueb

Abb. 3

Quelle: Remishueb-App. (2018) Gefunden unter file:

///C:/Users/ROS/Downloads/Remishueb\_App\_Flyer\_Februar\_2018.pdf



Quartierapplikation

Abb. 4

Quelle: Anthrazit. (o. J.). Quartier-App. Gefunden unter

<https://www.anthrazit.org/index.php?apid=1925389411>

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen Social Networks sind, die wiederum Teil des Social Web sind. Durch diese Applikationen sollen mit Hilfe der Technik Nachbar\_innen miteinander digital wie auch analog in Kontakt treten können. Die Nutzung von Siedlungs- und Quartierapplikationen digitalisiert die Nachbarschaft und verändert somit das individuelle Leben wie auch das Zusammenleben massgeblich. Mit der Einführung und Definition der zentralen Begriffe für die vorliegende Masterthesis kann der nachfolgende Forschungsstand im Sinne der Fragestellungen gelesen und interpretiert werden.

# 3 Forschungsstand im deutschsprachigen Raum

Zur Bearbeitung der Fragestellungen, wie Siedlungs- und Quartierapplikationen das Zusammenleben beeinflussen, kann bis dato nur auf wenige Forschungsergebnisse aus dem deutschsprachigen Raum zurückgegriffen werden. Nach Schreiber und Göppert (2018b) ist beispielsweise noch wenig darüber bekannt, wer aus welcher Motivation heraus Nachbarschaftsplattformen nutzt und wie diese Medien das soziale Zusammenleben beeinflussen (S. I). Im Fokus dieser Masterthesis liegt die Aufarbeitung des deutschsprachigen Forschungsstands, wenn möglich anhand von Studien aus der deutschsprachigen Schweiz. In Hinblick auf die Forschungsfrage ist das Thema Soziale Arbeit und digitale Plattformen mit Nachbarschaftsbezug im Spezifischen mit Siedlungs- und Quartierapplikationen von Interesse. Nicht berücksichtigt werden Studien<sup>14</sup> aus der US-amerikanischen Fachliteratur, da die lokalen Besonderheiten nur eingeschränkt auf den deutschsprachigen Raum übertragbar sind und die Ausführungen dazu den Rahmen dieser Abschlussarbeit sprengen würden.

Zu digitalen Nachbarschaftsplattformen gibt es noch wenige empirische Kenntnisse, die für die vorliegende Masterthesis von Interesse wären. Deshalb wird im Folgenden eine Auswahl an empirischen Erkenntnissen aus wissenschaftlichen Arbeiten vorgestellt, die in Bezug zur Forschungsfrage als relevant betrachtet werden. In Kapitel 3.1 werden statistische Marktdaten zur Social-Media-Nutzung in der Schweiz vorgestellt und interpretiert. Anschliessend werden in Kapitel 3.2 neueste Erkenntnisse zur digitalen Transformation in Sozialbranchen in der Schweiz aufgezeigt. Die viel zitierte und für die vorliegende Masterthesis relevante Explorationsstudie zur Wirkung digitaler Medien mit lokalem Bezug auf sozialen Zusammenhalt und lokale Teilhabe in Quartieren von Schreiber und Göppert (2018a) wird in Kapitel 3.3 zusammenfassend dargestellt. Weiter liefern Studien zur Wohnzufriedenheit aus Deutschland sowie die Studie zu digitalen Wohnservices aus der Schweiz interessante Beobachtungen zum Thema Nachbarschaften, welche in Kapitel 3.4 dargelegt werden.

## 3.1 Statistische Daten zu Social-Media-Nutzung in der Schweiz

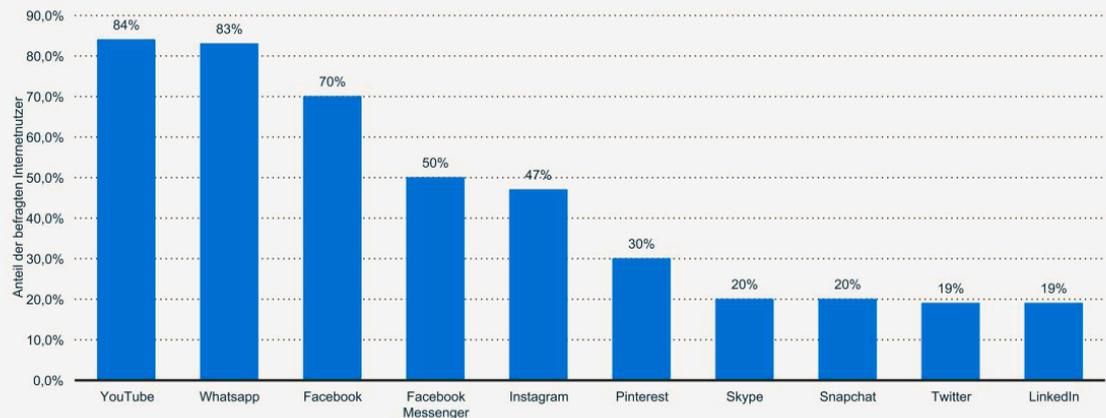
Laut einer Datenanalyse von Statista nutzen im Jahr 2020 rund 8,28 Millionen Menschen in der Schweiz regelmässig das Internet, das entspricht einem Anteil von 96 Prozent der Gesamtbevölkerung. Mit 57 Prozent nutzt über die Hälfte der Schweizer Wohnbevölkerung regelmässig Social Media wie Facebook, Twitter oder Instagram. Die mobile Nutzung sozialer Netzwerke ist aus dem Leben vieler Menschen nicht mehr wegzudenken. Zudem nimmt die Nutzung dieser Medien über mobile Endgeräte zu. Der mobile Messenger Whats-

<sup>14</sup> Beispielsweise von López & Farzan (2015), Farnham, Lahav, Monroy-Hernandez & Spiro (2015).

App zählt für 60 Prozent der Schweizer Bevölkerung zwischen 14 und 69 Jahren zu den beliebtesten Smartphone-Apps (Statista, 2020, S. 62).

## I Top 10 soziale Medien in der Schweiz nach Nutzeranteil im Jahr 2019

Social Networks nach weitestem Nutzerkreis in der Schweiz 2019



Hinweis(e): Schweiz; Q3 2019; 16 bis 64 Jahre; 1,265 Internetnutzer  
 Weitere Angaben zu dieser Statistik, sowie Erläuterungen zu Fußnoten, sind auf [Seite 63](#) zu finden.  
 Quelle(n): Hootsuite; We Are Social; [ID 467634](#)

Überblick **statista**

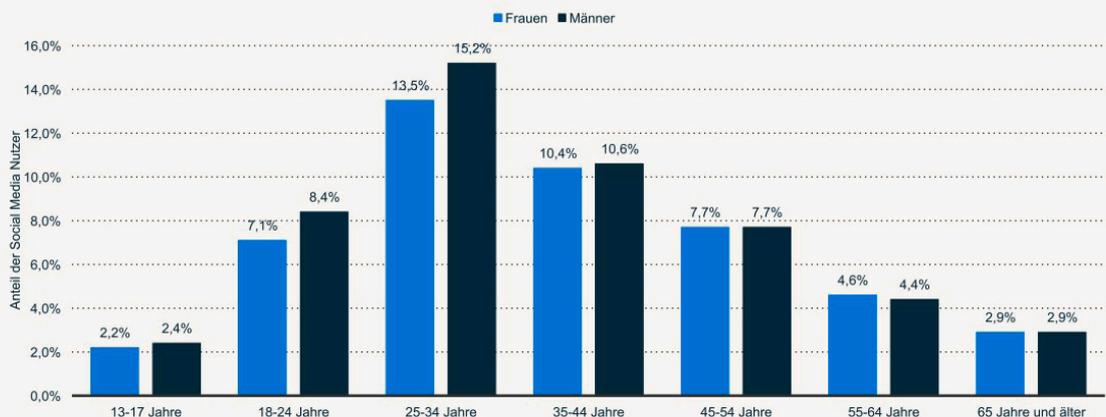
Top 10 der sozialen Medien in der Schweiz

Quelle: Social Media in der Schweiz, Statista, 2020, S. 3

Abb. 5

## Geschlechterverteilung der Social Media Nutzer nach Altersgruppen in der Schweiz im Jahr 2020

Verteilung der Social Media Nutzer in der Schweiz nach Alter und Geschlecht 2020



Hinweis(e): Schweiz; Januar 2020; ab 13 Jahre  
 Weitere Angaben zu dieser Statistik, sowie Erläuterungen zu Fußnoten, sind auf [Seite 74](#) zu finden.  
 Quelle(n): Hootsuite; We Are Social; [ID 301087](#)

Demographie der Nutzer **statista**

Geschlechterverteilung der Social Media Nutzer\_innen

Quelle: Social Media in der Schweiz, Statista, 2020, S. 15

Abb. 6

Jüngere Nutzer\_innen zwischen 14 und 29 Jahren setzen insbesondere auf WhatsApp, Instagram und Snapchat, während ältere Nutzer\_innen auch häufig Facebook nutzen. YouTube hat mit einem Anteil von 84 Prozent den weitesten Nutzer\_innenkreis. Nach der Zahl aktiver Nutzer\_innen übertrumpft WhatsApp in der Schweiz allerdings YouTube. Mit WhatsApp wird jedoch überwiegend privat kommuniziert und der Messenger zählt damit streng genommen nicht als klassisches soziales Netzwerk. Männer und Frauen nutzen Social-Media-Plattformen in der Schweiz etwa gleich häufig (Statista, 2020, S. 13/S. 63; Schultz, 2020).

Obwohl die grösste Nutzer\_innengruppe Männer zwischen 25 und 44 Jahren sind, nutzen Frauen die Plattformen aktiver. Da bereits 95 Prozent der Gesamtbevölkerung von 14 bis 29 Jahren ein Smartphone besitzt und das Internet zunehmend unterwegs nutzt, steigt auch

die mobile Nutzung von sozialen Netzwerken. Weiter sind neun von zehn schweizerischen Unternehmen in sozialen Medien aktiv. Die meisten Firmen versprechen sich davon bessere Marketingkommunikation und einen engeren Kontakt zu ihren Kund\_innen (Schultz, 2020).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass über die Hälfte der Schweizer Bevölkerung zwischen 25 und 44 Jahre Social Media nutzt bzw. regelmässige Erfahrungen in der Nutzung von Social Media macht. Wobei nicht alle Plattformen von allen Altersklassen gleich stark genutzt werden. Aus welcher Motivation heraus welche Plattform von welcher Altersgruppe am meisten genutzt wird, konnte nicht in Erfahrung gebracht werden. Zudem ist anzunehmen, dass die mobile Nutzung von solchen Plattformen in Zukunft zunehmen wird. Weiter zeigt die Studie, dass ein Grossteil der Schweizer Unternehmen auf Social Media aktiv sind, um auch mit ihren Kund\_innen in Kontakt zu kommen. Durch weiterführende Recherche konnte in Erfahrung gebracht werden, dass es sich laut der Bernet-ZHAW-Studie (2018) bei den befragten Schweizer Organisationen um Unternehmen, Behörden und Non-Profit-Organisationen handelte, die auf Social Media aktiv sind (Allemann, Messerli & Keel, 2018, S. 2). Interessant für die vorliegende Masterthesis ist, dass diesbezüglich auch spezifische Erkenntnisse zur Digitalisierung in Organisationen im Sozialbereich vorliegen, wie im Folgenden dargestellt wird.

### 3.2 Digitalisierungsprozess in sozialen Institutionen

Im Zeitraum von Mitte November 2018 bis Mitte Januar 2019 führte die Hochschule für Soziale Arbeit FHNW im Auftrag des Vereins sozialinfo.ch eine Studie durch. Diese hatte zum Ziel, den Bedarf der sozialen Institutionen in der Schweiz, bezüglich des technologischen Wandels zu erkennen. Dabei interessierte die Frage, wie soziale Institutionen und ihre Mitarbeitenden mit der Digitalisierung umgehen und ob bereits interessante Vorzeigeprojekte für die Soziale Arbeit bestehen. Obwohl die Studie keinen repräsentativen Charakter hat, können daraus interessante Erkenntnisse für die vorliegende Masterthesis gezogen werden (sozialinfo.ch, 2019, Bestandsaufnahme Digitalisierung in Sozialen Organisationen).

Im Rahmen der Studie wurden 100 Organisationen im Sozialbereich in der Deutschschweiz zum Thema digitale Transformation befragt. Die Auswertung zeigte, dass 87 Prozent der befragten Organisationen neue Bedürfnisse ihrer Klient\_innen aufgrund der digitalen Entwicklung feststellten. Die Bedürfnisse würden gleichermassen unabhängig von Handlungsfeldern, Zielgruppen oder Tätigkeiten der Sozialen Arbeit existieren. Dennoch sei der technologische Fortschritt kleiner als in anderen Branchen. Eine wesentliche Veränderung werde durch den Gebrauch neuer Kommunikationskanäle wahrgenommen: Die Verwendung von Mails, Text- und Sprachnachrichten und sozialen Netzwerken habe eine Veränderung der Kommunikation mit Klient\_innen bewirkt (sozialinfo.ch, 2019, Medienmitteilung der Hochschule für Soziale Arbeit, S. 1). Interessant sei hierbei, dass bei den befragten sozialen Organisationen unterschiedliche Erfahrungen mit digitalen Kommunikationskanälen bestünden. Diese seien nicht durchwegs positiv. Die Kommunikation mit digitalen Medien brauche Verhaltensregeln, welche erst definiert und anschliessend gemeinsam getragen werden müssten. So bestehe für Sozialarbeitende heute die Herausforderung zu entscheiden, wo und gegebenenfalls wie unter dieser Voraussetzung digitale Kommunikationskanäle nach aussen (an die Öffentlichkeit und zu den Klient\_innen) eingesetzt werden können (sozialinfo.ch, 2019, Ausgewählte Schlussresultate). Die Befragung zeigte zudem zwei zentrale Faktoren auf, welche für die sozialen Organisationen und deren digitale Transformation von Bedeutung sind:

- Die Unterstützung der Leitung bei digitalen Vorhaben ist entscheidend. Je stärker die Leitung einer Organisation hinter den Vorhaben steht, desto weiter entwickelt ist die Organisation auf diesem Gebiet.
- Für die Realisierung solcher digitalen Vorhaben ist die Finanzierungssicherheit von grosser Bedeutung. Die notwendigen Ressourcen müssen durch die Leitung zur Verfügung gestellt werden. Die Ressourcen umfassen sowohl finanzielle Mittel als auch Arbeitszeit.

Die Organisationsleitungen seien demnach eine der wichtigsten Einflussgrössen, welche digitale Entwicklungen vorantreiben könnten. Innovative Projekte, welche etwas Neues mit besonderem Mehrwert erschaffen, bildeten eher die Ausnahme. So seien beispielsweise in der aufsuchenden Sozialen Arbeit wie in der Gassenarbeit zwar mobile Geräte mit entsprechenden Apps in Entwicklung oder bereits im Einsatz. Diese dienten jedoch stärker als Informationskanäle für die Sozialarbeitenden als der direkten Anwendung durch Klient\_innen. Die Organisationen würden sich eher mit Fragen beschäftigen, wie der Webauftritt verbessert oder wie das Büro papierloser organisiert werden könnte. Wie bereits bestehende digitale Kommunikationskanäle einbezogen werden können, werde auch diskutiert, wobei es bei deren Prüfung bleibe. Die befragten Organisationen stünden der Digitalisierung eher passiv gegenüber, obwohl sie neue Bedürfnisse im Zusammenhang mit der Digitalisierung bei den Klient\_innen wahrnehmen und auch beschreiben könnten. Es zeigte sich, dass zwei Drittel der Organisationen Daten zur Angebotsnutzung erheben, jedoch nur ein Drittel diese auch für die Ausrichtung der digitalen Angebote verwenden würden. Weiter ist aufgefallen, dass sie dabei nicht in Erfahrung brächten, was ihre Klient\_innen von ihnen erwarten oder welche Wünsche sie an die gebotenen Dienstleistungen richten (sozialinfo.ch, 2019, Ausgewählte Schlussresultate).

### 3.3 Nachbarschaftsplattformen in Deutschland

Wie bereits erwähnt, weist die Explorationsstudie «Wandel von Nachbarschaft in Zeiten digitaler Vernetzung» von Schreiber und Göppert (2018a) eine hohe Relevanz für die vorliegende Masterthesis auf. Deshalb wird sie an dieser Stelle vertieft vorgestellt.

In ihrem Forschungsprojekt untersuchten die Autor\_innen die Landschaft digitaler Plattformen mit Nachbarschaftsbezug in Deutschland und deren Wirkung auf das soziale Zusammenleben, das Engagement und die politische Mobilisierung im Quartier (vhw, o. J., Vernetzte Nachbarn). Die Bestandsaufnahme zeigte, dass verschiedene digitale Medien für nachbarschaftliche Vernetzungen genutzt werden. Die Angebote reichten von ehrenamtlich geführten Stadtteilblogs über lokale Diskussionsgruppen in sozialen Medien bis hin zu professionellen Plattformen mit bundesweiter Reichweite (Becker, Göppert, Schnur & Schreiber, 2018, S. 206; vhw, o. J. Vernetzte Nachbarn). Laut der Studie vermischen sich digitale und analoge Interaktionsformen in Sozialräumen immer mehr. Es ist zunehmend die Rede von «hybriden Netzwerken»<sup>15</sup> oder «hybriden Räumen»<sup>16</sup>. Einerseits benötigten online initiierte Nachbarschaftsbeziehungen analoge Begegnungen, um sich zu verstetigen, andererseits nutzten analoge Gruppen für Kommunikations- und Organisationszwecke immer mehr digitale Medien (Becker et al., 2018, S. 206). Dass überall dort, wo Menschen im Internet

15 Siehe dazu Jonuschat (2012).  
 16 Siehe dazu Meine (2017).  
 miteinander interagieren und kommunizieren, häufig auch sehr konkrete Bezüge zu Orten und Räumen existierten, bestätigen auch Heinze, Kurtenbach und Überlacker (2019). Laut ihnen hätten

einige Plattformen wie beispielsweise Nachbarschaftsgruppen auf Facebook eine räumliche Begrenzung. Die Entwicklung geht bis hin zu digitalen Nachbarschaftsplattformen wie nebenan.de, auf der Nutzer\_innen nur miteinander interagieren können, wenn sie auch in räumlicher Nähe zueinander wohnen (Heinze et al., 2019, S. 24). Die Nutzung von Nachbarschaftsplattformen sei laut der Studie von Schreiber und Göppert (2018b) primär ein grossstädtisches Phänomen, womöglich um der wahrgenommenen Anonymität in urbanen Räumen entgegenzuwirken. Hier griffen häufiger Personen mit begrenztem Sozialkapital auf Nachbarschaftsplattformen zurück, beispielsweise Alleinstehende, Neuzuzüger\_innen oder auch Personen, die weniger mobil sind, Personen mit kleineren Kindern oder Personen, die neue Kontakte in ihrer unmittelbaren Wohnumgebung knüpfen möchten. Auch für zivilgesellschaftlich Engagierte, die sich weiter vernetzen wollen und Mitstreiter\_innen suchen, seien diese Plattformen attraktiv. Personen unter 25 Jahren und Senioren über 70 Jahren seien auf den digitalen Plattformen kaum vertreten. Der Altersdurchschnitt läge mit Mitte 40 deutlich höher als bei anderen sozialen Medien. Es habe sich gezeigt, dass nicht alle Milieus gleichermassen erreicht werden. Mittelschichtangehörige mit hohem Bildungsniveau und moderner Grundorientierung seien im Vergleich zum Quartiersdurchschnitt überrepräsentiert. Dies scheine sowohl auf Angehörige der Mehrheitsgesellschaft als auch auf Anwohner\_innen mit Migrationsgeschichte zuzutreffen. Grundsätzlich zeigte die Forschung, dass Personen mit Migrationshintergrund diese Plattform deutlich weniger aktiv nutzten (Schreiber & Göppert, 2018b, S. I). Kurtenbach (2019) vermutet in seiner Studie zu Digitalisierung und Segregation, dass es vor allem an der Monolingualität der Plattformen liege, dass Zugewanderte diese digitalen Angebote nicht nutzten (S. 130). Trotzdem zeigte die Analyse von Schreiber und Göppert (2018a), dass die Plattformen in vielfältigen Nachbarschaften Anwendung finden. Die untersuchten Nachbarschaften wiesen hinsichtlich ihrer Bevölkerungs- und Sozialstruktur, Lage in der Stadt und politischen Orientierung eine grosse Bandbreite auf. Es konnten vier Typen von Nachbarschaften identifiziert werden: a) Nachbarschaft mit mittlerem sozioökonomischen Status, b) aufstrebende, junge Nachbarschaft, geprägt durch innerstädtische Lage und Altbaubestand, c) etablierte Nachbarschaft mit überdurchschnittlichem sozioökonomischen Status und d) Nachbarschaft mit grossen sozioökonomischen Herausforderungen (Schreiber & Göppert, 2018a, S. 12).

Nachbarschaftsplattformen würden vor allem im Sinne der Sharing Economy sowie für gemeinschaftliche Zwecke und gegenseitiges Kennenlernen genutzt und weniger um politische Themen zu diskutieren (ebd. S. 12). Nachbarschaftsplattformen könnten ein Katalysator für nachbarschaftliche Vernetzungen sein. Sie würden die Angebote lokaler Akteur\_innen leichter zugänglich machen und die Hemmschwelle senken, mit Nachbar\_innen in Kontakt zu treten. Indem sie das Entstehen sehr loser sozialer Kontakte beförderten, könnten Nachbarschaftsplattformen zur Ausweitung des sozialen Netzwerks und milieuübergreifender Beziehungen beitragen. Damit böten sie das Potenzial, den Zusammenhalt auf sozialräumlicher Ebene zu fördern. Dennoch seien Gruppen- und Gemeinschaftsbildung über digitale Plattformen keine Selbstläufer, sondern müssten gepflegt werden und seien oftmals vom Engagement einer Einzelperson abhängig, es brauchte sogenannte «Kümmern\_innen». Weiter beförderten Nachbarschaftsplattformen die lokale Identifikation bereits durch kurze Begegnungen, beispielsweise durch zweckmässige Tausch- oder Unterstützungsleistungen. Dadurch kämen auch Begegnungen zwischen Nachbar\_innen zustande, die nur wenig gemeinsam haben. Diese Kontakte zwischen den unterschiedlichen sozialen Gruppen in der Nachbarschaft könnten gegenseitiges Vertrauen stärken und Vorbehalte abbauen. Digitale Medien könnten hingegen aber auch bestehende Spannungen und soziale Grenzziehungen verstärken (Göppert & Schreiber, 2018b, S. II; vhw, o.J., Vernetzte Nachbarn). Beispielsweise

verstärkten sie Bindungen zwischen Personen mit ähnlichen sozialen Merkmalen, während andere Anwohner\_innen ausgeschlossen würden. Digitale Medien könnten zudem vorhandene Konflikte und Rekonfiguration von sozialen Bindungen verstärken. Demnach böten digitale Medien sowohl Inklusionspotenziale, könnten aber andererseits Exklusionsmechanismen verstärken (Göppert & Schreiber, 2018b, S. II; vhw, o.J., Vernetzte Nachbarn). Interessant ist die Erkenntnis aus der Studie, dass auf lokalen geschlossenen Nachbarschaftsplattformen kaum politische Themen diskutiert würden und in der Regel ein freundlicher Umgangston herrsche. Wohingegen in lokalen Facebook-Gruppen politische Themen häufiger zur Sprache gebracht würden und zum Teil hitzige Diskussionen liefen. Es wurde beobachtet, dass gereizte politische Stimmungslagen durch hitzige Diskussionen auf digitalen Medien ausufern könnten und ohne Gegenstimmen oder moderierende Eingriffe zur Normalisierung von rechtspopulistischen Meinungen führen könnten. Demokratiefördernde Arbeit von lokalen Akteur\_innen sollte daher nicht nur analog, sondern auch im digitalen Raum ansetzen. Weiter könnten diese Plattformen auch Raum für einen konstruktiven Austausch bieten und als «Stimmungsanzeiger» für lokale Themen und Bedürfnisse fungieren. Ausserdem machten Nachbarschaftsplattformen lokale Angebote und Engagement-Möglichkeiten stärker sichtbar und damit leichter zugänglich. Institutionen, die nachbarschaftliche Vernetzung und Beteiligung stärken wollen, beispielsweise auch das Quartiersmanagement, könnten durch die Verwendung digitaler Medien ihr Publikum erweitern, ohne dabei jedoch die Privatsphäre der Nutzer\_innen zu verletzen (Göppert, Schreiber, 2018b, S. II).

### 3.4 Digitale Wohnservices

Verschiedene Studien zur Wohnzufriedenheit, die durch das Institut für Wohnungswesen der Immobilienwirtschaft (INWIS) an der Ruhr-Universität Bochum und der EBZ Business School durchgeführt wurden, legen nahe, dass es unter anderem vor allem Aspekte des Wohnumfelds sind, die für hohe Zufriedenheitswerte und eine starke Bindung an den Wohnstandort sorgen (Bölting & Eisele, 2019, S. 93). Das INWIS führt seit 20 Jahren regelmässige Wohnzufriedenheitsstudien auf der Grundlage empirischer Erhebungen für unterschiedliche Auftraggeber\_innen in ganz Deutschland durch (ebd., S. 94). Für die vorliegende Masterthesis ist die beobachtete Veränderung in den Ergebnissen der Studie von Interesse. Laut den Autor\_innen fand eine Verschiebung der Wichtigkeit des Teilbereichs Services und Kundenorientierung hin zum Teilbereich soziales Wohnumfeld, welches auch das nachbarschaftliche Umfeld integriert, statt. Daraus kann gefolgert werden, dass Merkmale, die mit der Wohnung selbst nicht direkt in Verbindung gebracht werden können, sondern sich auf das Wohnumfeld beziehen, eine zunehmend wichtigere Rolle für die Wohnzufriedenheit der Menschen spielen (ebd., S. 96-97). Demnach ist das Wohnumfeld bzw. das Quartier besonders entscheidend für die Wohnzufriedenheit (ebd., S. 98).

Ein ähnliches Bild zeigt die Studie von Mobiliar Labs für Analytik in Zusammenarbeit mit der qipp ag (heute Allthings) von 2015 zu digitalen Wohnservices für Mieter\_innen. Auch in dieser Studie wird aufgeführt, dass im Bereich Wohnen und Zusammenleben ein grosses Potenzial für digitale Services vorhanden ist (Bürki, Stöcklin, Zanetti & Moser, 2015, S. 2). Im Rahmen einer Online-Befragung wurde der Fragebogen von 1000 Personen beantwortet, die in einer Mietwohnung oder in einem Miethaus in der Schweiz leben (ebd., S. 3). Für die vorliegende Masterthesis sind die Ergebnisse der Bereiche Problembehebung und Nachbarschaft interessant, da diese beiden Bereiche auch in den Interviews mit den Betreiber\_innen von Siedlungs- und Quartierapplikationen eine wichtige Rolle zu spielen scheinen. Bei der Problembehebung wurden nach Bürki et al. (2015) Bedürfnisse abgefragt,

die im Zusammenhang mit einem Problem in oder um die Wohnung stehen. Fast 80 Prozent der Befragten mussten laut der Erhebung in den letzten 12 Monaten mit ihrer Verwaltung Kontakt aufnehmen, um ein Problem zu melden. Dieses Bedürfnis sei demnach am stärksten vorhanden. Weiter wird die digitale Kontaktaufnahme mit der Hausverwaltung als sinnvoller Service eingeschätzt. Unter dem Themenbereich Nachbarschaft wurden die Bedürfnisse nach Nachbarschaftshilfe sowie nach der generellen Interaktion mit den Nachbar\_innen abgefragt. Mehr als die Hälfte der Befragten hat in den letzten 12 Monaten jemanden aus der Nachbarschaft um eine kleine Hilfestellung gebeten. Knapp die Hälfte hat auch bereits Gegenstände in der Nachbarschaft ausgeliehen oder sich über geplante Aktivitäten im Quartier informiert. Auch bei diesem Dienst wären 40 Prozent der Befragten bereit, einen monatlichen Beitrag zu zahlen. Die Mehrheit der Befragten gibt an, die digitalen Nachbarschaftsservices regelmässig zu nutzen, sofern sie verfügbar wären. Insgesamt sei demzufolge das Potenzial für diese Services beträchtlich (Bürki et al., 2015, S. 8-10).

Aus dem aktuellen Forschungsstand kann gefolgert werden, dass die meisten in der Schweiz lebenden Menschen das Internet regelmässig nutzen und über die Hälfte mit der Nutzung von Social Media vertraut sind. Inwieweit digitale Plattformen mit Nachbarschaftsbezug, wie die hier vorgestellten Siedlungs- und Quartierapplikationen genutzt werden, ist jedoch nicht erforscht. Seit einiger Zeit lässt sich beobachten, dass auch in der Schweiz das Angebot an digitalen Nachbarschaftsplattformen und Medien mit Sozialraumbezug wächst und Forschungen in diesem Bereich nicht nur für die Soziale Arbeit von Interesse wären. Die Untersuchung der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW (Kapitel 3.2) zeigte auf, dass eine wesentliche Veränderung in der Kommunikation durch die Digitalisierung mit den Klient\_innen in der Sozialen Arbeit wahrgenommen wird, aber dass in diesem Bereich noch wenig Veränderungen stattfinden. Aus der zurzeit einzigen Studie im deutschsprachigen Raum von Schreiber und Göppert (2018a) wird ersichtlich, dass digitale Plattformen bzw. soziale Netzwerke auf das soziale Miteinander in Quartieren in verschiedenster Weise wirken und das Zusammenleben verändern werden. Diese Veränderungen im Zusammenleben werden ansatzweise wahrgenommen und in ihren Anfängen beobachtet und beschrieben, beispielsweise in der Publikation von Heinze, Kurtenbach und Überlacker (2019) über Digitalisierung und Nachbarschaft. Nach Moser und Zanetti (2017) ist das Potenzial für Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen gross, und auch kommerzielle Organisationen sind an diesem «Markt» interessiert (S. 22-23). Um nicht den Anschluss an diese Entwicklung zu verlieren, ist es im Interesse der Sozialen Arbeit, sich mit diesem Wandel und den Konsequenzen für die eigene Profession differenziert auseinanderzusetzen und auch Forschungen in diesem Bereich voranzutreiben. Die vorliegende Masterthesis versucht in das Thema Digitalisierung von Nachbarschaften vorzudringen und eine erste Orientierung in diesem «neuen» Handlungsfeld für die Soziale Arbeit zu geben.

# 4 Theoretische Grundlagen

Aufbauend auf die in Kapitel 2 beschriebenen zentralen Begriffe werden im vorliegenden Kapitel die theoretischen Grundlagen vermittelt und somit die Brücke zwischen den digitalen Technologien und den «hybriden Lebensräumen»<sup>17</sup> der Menschen geschlagen, in denen die Quartierarbeit als ein Berufsfeld der Sozialen Arbeit wirkt. Die vertiefte Auseinandersetzung mit Social Web und Social Networks (Kapitel 2.3 und 2.4) führt unweigerlich zu den Begriffen der Online-Community und der sozialen Netzwerke. Demnach bilden die theoretischen Auseinandersetzungen mit diesen beiden Begriffen die ersten zwei Kapitel der Grundlagen für die vorliegende Masterthesis. Weiter werden aufbauend auf den Kapiteln 2.1 und 2.4 die Nachbarschaft genauer in den Blick genommen und im Hinblick auf die Analyse möglicher Chancen und Herausforderungen von Siedlungs- und Quartierapplikationen für die professionelle Quartierarbeit zwei dafür relevant erscheinende Ansätze von Nachbarschaften dargestellt.

## 4.1 Online-Communitys

Wie in Kapitel 2.3 beschrieben, handelt es sich bei den vorgestellten Applikationen um Social Networks, welche eine Online-Community bilden.

Der Begriff Online-Community wird in den verschiedenen Publikationen vielfältig definiert und verwendet. Waren es zu Beginn primär Soziolog\_innen und Psycholog\_innen, die sich für die Entstehung und Entwicklung von Communitys und Online-Communitys beschäftigten, wird dies heute vermehrt multidisziplinär erforscht. Somit ist es nicht verwunderlich, dass mittlerweile zahlreiche Ansätze zur Definition und Kategorisierung von Online-Communitys existieren (Schaffner, Mohr & Federspiel, 2016, S. 10). Einen guten Überblick über die unterschiedlichen Ansätze findet sich in der Dissertation von Janzik (2012). Bei allen beschriebenen Online-Communitys geht es darum, dass sich Menschen in einer Gruppe zu einem gemeinsamen Ziel formieren. Das Medium des Austausches ist die computervermittelte Kommunikation im Social Web (Ebersbach et al., 2016, S. 192).

Janzik (2012) definierte folgende Charakteristika für Online-Communitys:

- Die *Mitglieder* bilden eine Interessengemeinschaft und bestimmen die Inhalte, die Ausrichtung und im Wesentlichen die Weiterentwicklung der Community. Als Betreiber\_innen kommen die Mitglieder selbst oder eine Organisation in Frage.
- Der *Treffpunkt* der Community ist virtuell. Reale Treffen sind jedoch nicht auszuschliessen.

<sup>17</sup> Eigene Wortentwicklung in Anlehnung an die «Hybriden Sozialräume» von Meine (2017). Mit diesem Begriff sind die analogen und digitalen Lebensräume der Menschen gemeint die sich im «hybriden Lebensraum» der Menschen vermischen bzw. überschneiden, ergänzen.

- Die Mitglieder verfolgen *gemeinsame Ziele und/oder Interessen*. Daneben existieren auch noch individuelle Bedürfnisse der Mitglieder. Betreiber\_innen können gemeinsame Ziele mit den anderen Mitgliedern haben, aber auch andere Ziele verfolgen.

- Die *Inhalte* sind das zentrale Element einer Online-Community und stehen in Beziehung zum gemeinsamen Interesse der Mitglieder. Sie werden in Form von Informationen, Wissen und Medien von Mitgliedern oftmals selbst generiert. Jedes Mitglied verfügt über individuelle Bedürfnisse, Informationen, Wissen, Fähigkeiten und Meinungen. Durch einen kontinuierlichen Austauschprozess bilden die Mitglieder, die sich beteiligen, einen gemeinsamen Pool an Erfahrungen, Informationen und Wissen, der ständig wächst. Dieser Pool kann von jedem einzelnen Mitglied aktiv oder passiv genutzt werden.
- Die Kommunikation findet über *technische Plattformen* im Internet statt. Demzufolge benötigen die Mitglieder ein internetfähiges Zugangsgerät und eine Internetverbindung. Welche Inhalte kommuniziert werden können, hängt von den vorhandenen Interaktionskanälen ab.
- Die *gemeinsamen Verhaltensregeln* stellen die Basis für die Entwicklung einer Community-Kultur dar. Bestimmte Regeln und Rechte können auch technisch verankert sein. Die Form des Zugangs ist ebenfalls Teil der Community-Kultur.
- *Das Vertrauen der Mitglieder* in die Anderen, in die Einhaltung von Regeln und in eine Community-Kultur sowie in die Sicherheit und Stabilität der technischen Plattform ist die Basis für Austausch, Kommunikation, Kooperation, kontinuierliche Teilnahme und für eine starke Identifikation der Mitglieder (Janzik, 2012, S. 18.-20).

Die Mitglieder einer Online-Community ist oftmals keine homogene Gruppe. Vielmehr bilden sich unter ihnen unterschiedliche, sich verändernde Rollen und oft hierarchische Strukturen heraus, die ein soziales Gefüge begründen und die Gemeinschaft zusammenhalten (ebd., S. 27).

Auf den Grundlagen der Kategorisierung von Preece (2000) lassen sich drei spezifische Rollen nach Aufgaben und Funktionen der Mitglieder einer Online-Community unterscheiden:

- *Mediator\_innen und Moderator\_innen* sind für die Verwaltung der Online-Community zuständig. Moderator\_innen sind für die Einhaltung der «Netiquette»<sup>18</sup> verantwortlich und haben gleichzeitig eine Hilfefunktion. Mediator\_innen sind weniger aktiv und vermitteln beispielsweise bei Unstimmigkeiten. Sie können Interaktionen stimulieren und gehören oftmals zu den Betreiber\_innen, es können aber auch andere Mitglieder diese Mittler\_innenfunktion übernehmen.
- *Profis und Expert\_innen* trifft man in thematischen Online-Communitys an. Sie übernehmen oft eine Führungsrolle in der Wissenshierarchie. Sie steuern Diskussionen, haben häufig ein hohes Ansehen und können unterstützende und auch lehrende Funktionen übernehmen. Sie sind der Motor der Communitys und auch für deren Weiterentwicklung wichtig.
- Als «*Lurker*» werden die Mitglieder bezeichnet, die das Geschehen kontinuierlich beobachten, ohne aktiv teilzunehmen. Sie bilden häufig die grösste Gruppe in der Community. Sie beteiligen sich nicht, auch wenn sie über ein breites Wissen zur Thematik verfügen und das soziale Gefüge kennen (zit. in Janzik, 2012, S. 27-29).

18 Siehe dazu: <https://www.businesswissen.de/artikel/netiquette-regeln-fuer-richtiges-benehmen-im-internet/>

Für viele Nutzer\_innen sind Online-Communitys heute wichtige soziale Netzwerke für den Austausch von Informationen und Erfahrungen. Es geht dabei vor allem um die Pflege gemeinsamer Interessen. Das Zugehörigkeitsgefühl ist dabei von entscheidender Bedeutung, denn Mitglieder sind in der Community nur aktiv, wenn sie einen gemeinsamen Sinn erkennen können (Schaffner et al., 2016, S. 10). Ein Mittel, um die sozialen Konstellationen im Social Web und auch innerhalb einer Community zu fassen und auch verstehen zu können, ist das Konzept der sozialen Netzwerke (Ebersbach et al. 2016, S. 197), das im nächsten Kapitel näher ausgeführt wird.

## 4.2 Soziale Netzwerke

Ein Ansatz der Netzwerktheorie, der für «Social Networks» bzw. Online-Communitys in der Literatur als besonders relevant beschrieben wird, ist das Theorem der starken Bindungen («strong ties») und schwachen Bindungen («weak ties») nach Granovetter (1973). Laut diesem Ansatz gehören Individuen, die mittels «strong ties» verbunden sind, mit hoher Wahrscheinlichkeit dem gleichen Freundeskreis an und sind sich in ihren Gedanken und Einstellungen näher als Personen mit «weak ties». Die Stärke der «weak ties» ist ihre Brückenfunktion zwischen den einzelnen Gruppen, damit fördern sie vor allem den Informationsfluss und die Entwicklung von Innovationen. Es wird angenommen, dass im Internet «weak ties» vorherrschen (Ebersbach et al., 2016, S. 197-198). Die Dissertation von Jonuschat (2012) und die Forschung von Kneidinger (2010) zeigen ebenfalls auf, dass es in Online-Communitys bzw. in Social Networks vor allem um die Erweiterung und Aufrechterhaltung von «weak ties» geht. Denn für die Kontaktpflege in «strong ties» werden mehrheitlich andere Kommunikationskanäle gewählt, wie das Telefon oder persönliche Kontakte (Jonuschat, 2012, S. 56; Kneidinger, 2010, S. 131).

Da angenommen wird, dass in Online-Communitys vor allem «weak ties» vorherrschen, wird in der vorliegenden Arbeit der Fokus auf diese «ties» bzw. Beziehungen gelegt.

Granovetter (1973) sieht den Vorteil von «weak ties» darin, dass Interaktionspartner\_innen mit unterschiedlicheren persönlichen Profilen, die sich eher weniger intensiv treffen und austauschen, wahrscheinlich eher über Informationen verfügen, die der andere noch nicht kennt. Er geht deshalb davon aus, dass «schwach» miteinander verbundene Individuen einander von Vorteil sein können: beispielsweise bei der Suche nach einer neuen Arbeitsstelle, da sie einander mit Informationen versorgen können, die sie von stark verbundenen Freunden mit gleichen Interessen und Lebensumständen wie sie selbst wahrscheinlich nicht im selben Masse erhalten (zit. in Avenarius, 2010, S. 100). Dass «schwache» Beziehungen eine wichtige Funktion bei der Integration von Untergruppen übernehmen, sowie den Zugang zu anderen bzw. neuen Informationen und Individuen ermöglichen, ist mittlerweile sowohl wissenschaftlich wie auch gesellschaftlich etabliert. Die Stärke «schwacher» Bindungen ist vor allem in ihrer schnellen Anpassungsfähigkeit begründet. Da heisst, diese Bindungen ermöglichen dem Einzelnen kurzzeitig und kurzfristig aus ihren von Verpflichtungen geprägten und eng geknüpften sozialen Kreisen auszubrechen und somit zusätzliche Strategien kennenzulernen (Avenarius, 2010, S. 104). Je ähnlicher das persönliche Profil der Interaktionspartner\_innen ist, oder anders gesagt, je stärker die Beziehung ist, desto weniger hat das Individuum Zugang zu neuen Informationen und zu neuen Kreisen. Starke Beziehungen schränken den persönlichen Radius und somit den Zugang zu weiteren Ressourcen ein (ebd., S. 105). Wie bereits beschrieben ist eine Stärke der «schwachen» Beziehungen die Brückenfunktion zwischen verschiedenen Gruppen. Doch nicht alle «schwachen» Beziehungen erfüllen diese Funktion, dazu braucht es die strukturellen Löcher («structural holes») nach

Burt (1992) (zit. in Avenarius, 2010, S. 105). Strukturelle Löcher kennzeichnen Netzwerke, die sich gar nicht oder nur wenig überlappen. Innerhalb der Netzwerke herrschen «starke» Beziehungen vor, das führt dazu, dass das Gruppengefühl innerhalb eines Netzwerks stark ausgeprägt ist, aber der Informationsfluss zwischen den Netzwerken sehr gering ausf llt. Werden jetzt die Löcher zwischen den Netzwerken anhand von schwachen Beziehungen eines Egos überwunden, bringt das Vorteile für das Ego und die Gruppe. Es werden neue Sichtweisen und Informationen in die Gruppe befördert und das Gruppenpotenzial kann somit gesteigert werden (Ebersbach et al., 2016, S. 198-199).

In verschiedenen Publikationen wird der Zusammenhang zwischen «starken» und «schwachen» Beziehungen und der Bildung von Sozialkapital<sup>19</sup> postuliert. Laut Granovetters (1973) Theorie verschaffen «schwache» Bindungen den Zugang zu einer grösseren Anzahl an verschiedenen Individuen und deren Ressourcen und erhöhen somit das Sozialkapital der jeweiligen Nutzer\_innen. Diese Aussage wird aber von unterschiedlichen Wissenschaftler\_innen kritisiert. In diesem Zusammenhang ist die Feststellung von Lin (2001) interessant. Sie besagt, dass dies nur dann zutrifft, wenn die Individuen, von denen Zugang zu neuen und diversen Informationen erhofft wird, hierarchisch über den Informationssuchenden stehen (zit. in Avenarius, 2010, S. 106). Diese Beobachtung ist wiederum kritisch zu betrachten, denn Mitglieder anderer sozialen Schichten können durchaus über interessante Informationen verfügen (Avenarius, 2010, S. 106-107). Vielmehr ist es so, dass weder «schwache» noch «starke» Bindungen allein einen effizienten Austausch von Informationen garantieren können. «Schwache» Beziehungen ermöglichen eine weitgestreute Suche nach Informationen, behindern aber den Transfer von komplexem Wissen. «Starke» Beziehungen unterstützen die Bildung von Gemeinschaften und «schwache» Beziehungen ermöglichen den Zusammenhalt des Gesamtnetzwerks (ebd. S. 107), also sind beide Arten von Bindungen gleich relevant bzw. bedingen sich gegenseitig. Lin (2001) und auch andere Wissenschaftler\_innen kommen zu dem Schluss, dass «schwache» und «starke» Beziehungen nicht wirklich hilfreich sind bei der Erklärung der Strategien, die Soziales Kapital generieren. Denn zur Bestimmung von Sozialkapital ist vielmehr die Position in einem Netzwerk, die Attribute der einzelnen Akteur\_innen, die Existenz struktureller Löcher und die Beschaffenheit der Beziehungsst rke von Bedeutung (zit. in Avenarius, 2010, S. 107).

Aufgrund dieser Ausführung kann in der vorliegenden Masterthesis das Soziale Kapital in den beschriebenen Applikationen nicht abschliessend bestimmt werden, da beispielsweise die Positionen der einzelnen Nutzer\_innen nicht beschrieben werden können.

Die Dissertation von Jonuschat (2012) zeigt weiter auf, dass in hybriden sozialen Netzwerken<sup>20</sup> «weak ties» vorherrschen und als eine Ergänzung zu den engeren familiären oder freundschaftlichen Bindungen gesehen werden (S. 166). Sie befasst sich in ihrer Arbeit mit lokalen sozialen Netzwerken, die sich elektronischer Kommunikation bedienen, bei denen sich jedoch die Netzwerkmitglieder auch persönlich treffen (ebd., S. 56). Es gibt verschiedene soziale Netzwerke, die sich auf eine Region oder Stadt konzentrieren bzw. die Möglichkeit bieten, innerhalb der eigenen Region Kontakte zu knüpfen. Bei diesen ortsbezogenen sozialen Netzwerken steht das reale Treffen im Vordergrund und das Internet wird genutzt, um gezielt lokale Kontakte

19 Zum Begriff Sozialkapital finden sich verschiedene Theorien, einer, der den Begriff populär gemacht hat, ist Pierre Bourdieu. Bourdieu (1997) definiert das soziale Kapital als die «Gesamtheit der aktuellen und potentiellen Ressourcen, die mit dem Besitz eines dauerhaften Netz von mehr oder weniger institutionalisierten Beziehungen gegenseitigen Kennens oder Anerkennens verbunden sind; (...) es handelt sich dabei um Ressourcen, die auf der Zugehörigkeit zu einer Gruppe beruhen» (S. 5).

20 Jonuschat (2012) versteht unter hybriden Netzwerken soziale Netzwerke, in denen der Beziehungsaufbau und -erhalt sowohl über reale Treffen wie auch über die elektronische Kommunikation erfolgen kann (S. 60). Demnach sind diesen hybriden Netzwerken den soziodigitalen Nachbarschaften ähnlich, da sich hier die analogen und digitalen Sozialräumen überschneiden.

anzubauen. Ortsbezogene soziale Netzwerke bieten daher zum einen Informationen zu dem jeweiligen Wohnort, wie Veranstaltungstipps oder lokale Nachrichten. Zum andern werden explizit reale Netzwerk-Treffen angeregt, damit die Mitglieder auch persönlich miteinander in Kontakt treten können (Jonuschat, 2012, S. 85). Solche Netzwerke nennt Jonuschat «Hybride Soziale Netzwerke», zu denen auch die untersuchten Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen gezählt werden können. Biniok, Selke und Achatz (2019) sprechen in diesem Zusammenhang von digital unterstützten Nachbarschaften. Zum eigentlichen Nachbarschaftsbegriff sei ein komplementärer Nachbarschaftsbegriff gewinnbringend, der die räumlichen und virtuellen Aspekte vereint (S. 36). Sie führen dazu in ihrer Arbeit den soziodigitalen Nachbarschaftsbegriff ein. Darunter verstehen sie «realräumliche Nachbarschaften, die digital unterstützt, generiert und etabliert werden (sollen)» (ebd., S. 42). Dieses Verständnis von digitalen Nachbarschaften passt auch für die vorliegende Masterthesis und wird deshalb so übernommen. Da es sich um realräumliche Nachbarschaften handelt, wird im folgenden Kapitel auf den vielfältig definierten Begriff der Nachbarschaft explizit eingegangen. Weiter werden für die vorliegende Masterthesis interessante theoretische Diskurse der Nachbarschaft aufgegriffen und erläutert.

### 4.3 Nachbarschaft

Der Begriff Nachbarschaft wird unterschiedlich definiert<sup>21</sup>. In Anlehnung an Hamm (1973) und Keller (1968) definiert Schnur (2012) Nachbarschaft sowohl als eine Gruppe, die sich aufgrund von räumlicher Nähe herausgebildet hat, als auch als Netzwerke oder Beziehungen, welche die Nachbarschaft konstituieren. Er folgert in seinem Bericht, dass Nachbarschaft vor allem im Kontext von Quartieren begriffen werden muss. Nachbarschaft wird nicht nur verstanden als soziale Gruppe, sondern ist eng mit ihrem räumlichen Setting, dem Quartier, verwoben (S. 453-454). Demzufolge wird ersichtlich, wie Bionik et al. (2019) schlussfolgern, dass bei einigen Konzepten von Nachbarschaften vor allem die sozialen Beziehungen betont werden, und damit einen Anker für relationale Ansätze virtueller Gruppen und Netzwerke bilden, während in anderen Ansätzen vor allem die räumlichen Bezüge zu Wohnorten allgemein und zu Quartieren im Speziellen hergestellt werden (S. 36). Nach Heinze, Kurtenbach und Überlacker (2019) besteht sogar ein wechselseitiger Zusammenhang zwischen sozialer und räumlicher Organisation von Gesellschaft, welche in der Nachbarschaft konkret und unmittelbar erfahrbar ist (S. 18).

Nach mehreren Autor\_innen existiert bis heute weder eine allgemeine Definition von Nachbarschaften noch gibt es in der Soziologie oder der Planung eine tragfähige und fundierte Nachbarschaftstheorie (Reutlinger, Stiehler & Lingg, 2015, S. 40).

Heinze, Kurtenbach und Überlacker (2019) begründen dies durch die Gleichzeitigkeit von räumlichen und sozialen Merkmalen, die auch bei den unterschiedlichen Begriffsbestimmungen je nachdem fokussiert werden. Die Gleichzeitigkeit von sozialen Beziehungen und Ort spielt jedoch in allen konzeptionellen Überlegungen zu Nachbarschaft eine zentrale Rolle. Zudem wird Nachbarschaft in der Regel von der Wohnung eines Menschen her gedacht (S. 18). Das Verständnis von Nachbarschaften der vorliegenden Masterthesis stützt sich auf die oben beschriebenen Überlegungen, sowie auf die

Tatsache, dass Nachbarschaften von den Wohnungen bzw. dem Quartier eines Menschen aus definiert werden. Deshalb ist die nachfolgende Definition von Nachbarschaft und Quartier auch für die vorliegende Arbeit von Bedeutung:

21 Die Tabelle von ausgewählten Definitionen von Nachbarschaft und/oder Quartier von Schnur (2012, S. 453) gibt einen ersten Überblick über die zahlreichen Nachbarschaftsdefinitionen, die existieren und diskutiert werden.

«(...) unter Nachbarschaft [wird eine] face-to-face Beziehungen einer sich aus dem Wohnort ergebenden sozialen Gruppe [verstanden], während das Quartier eher die allgemeine Wohnumgebung beschreibt. Es kann als ‹Setting› bezeichnet werden, in dem Nachbarschaften agieren. Neben der Funktion als Ort des Wohnens kommt dem Quartier als Ort des sozialen Austauschs und der Teilhabe an gesellschaftlichen Institutionen (wie Vereinen) eine wichtige Bedeutung zu.» (Heinze, Kurtenbach & Überlacker, 2019, S. 19)

Schon im 19. Jahrhundert beschäftigten sich Forscher\_innen intensiv mit dem Thema Nachbarschaft<sup>22</sup>. Die Nachbarschaftsforschung erreichte ihren Höhepunkt in den 1970er-Jahren in der deutschsprachigen Wissenschaft, als die Idee neuer demokratischer und partizipativer Strukturen in Stadtquartieren im Mittelpunkt stand. Die bereits rezipierte Studie von Hamm (1973) setzte dabei wesentliche Massstäbe. Danach wurde das Thema nur noch punktuell aufgegriffen. Erst von den 1990er-Jahren bis heute findet diese Thematik wieder vermehrte Aufmerksamkeit als stadtentwicklungspolitisches Potenzial (Schnur, 2018, S. 2). Deshalb ist es nicht überraschend, dass seit Mitte der 1990er-Jahre verschiedenste nationale und regionale Programme, Projekte und Initiativen<sup>23</sup> entstanden sind, welche auf die Stärkung lokaler Vergemeinschaftung setzen. Durch diese Massnahmen sollen unterschiedliche soziale Herausforderungen, wie Überalterung, Vereinsamung, Armut, Gewalt, soziale Ausgrenzung oder gesellschaftliche Spaltung bearbeitet werden können. Das Ziel ist bei allen Programmen, die lokale Gemeinschaft anzuregen oder zu stärken, um die genannten sozialen Herausforderungen angehen zu können. Dabei wird der Nachbarschaft für die Erlangung von Gemeinschaft(en) im Lokalen eine besondere Rolle zugesprochen (Reutlinger et al., 2015, S. 11-12).

Obwohl keine eigentliche Nachbarschaftstheorie existiert, gibt es nach Reutlinger et al. (2015) fünf relevante Diskurse<sup>24</sup>, die eine zeitgenössische Konzeption von Nachbarschaft aufzeigen. In der Regel lässt sich der jeweilige Arbeitsansatz in regionalen, nationalen und sogar internationalen Programmen auf einen der fünf Diskurszusammenhänge zurückführen (S. 40). Der erste, hier aufgeführte Diskurs, «Soziale Netzwerke», schliesst an die Ausführungen in Kapitel 4.2 an, mit dem Schwerpunkt auf der Nachbarschaft. Weiter wird der Diskurs der «Sozialen Unterstützung» aufgegriffen, da unter anderem auch über die genannten Applikationen nachbarschaftliche Hilfeleistungen bzw. Hilfesysteme mobilisiert werden können. Hierzu kann der zweite Diskurs empirisch gesicherte Erkenntnisse liefern. Diese beiden Diskurse werden im Folgenden ausgeführt.

#### 4.3.1 Diskurs Soziale Netzwerke

Bis in die 1960er-Jahre waren die netzwerkanalytischen Studien noch ganz auf die Beziehungen einer auf räumlicher Nähe gegründeten Gemeinschaft ausgerichtet. Die Community Studies untersuchten Verwandtschafts- und Nachbarschaftsverhältnisse. Mit der zunehmenden Individualisierung in modernen Gesellschaften ging ein Perspektivenwechsel von räumlich konzentrierten Gemeinschaften zu «personal communities» einher. Aus der Perspektive persönlicher Netzwerke<sup>25</sup> gestaltet sich die Vergemeinschaftung vor allem über informelle Kanäle von Nachbar\_innen, Familienangehörigen, Freund\_innen und Bekannten. Gleichwohl gehören zu persönlichen Netzwerken auch institutionalisierte Kontakte, etwa Beziehungen zu Vereinsmitgliedern, Arbeitskolleg\_innen oder professionellen Dienstleister\_innen im Sozialbereich (Pettermann, 2015, S. 178). Obwohl für viele Menschen

22 Siehe dazu Kapitel 2.1.1 in der vorliegenden Masterthesis.

23 Siehe dazu Kapitel 2.1 in der vorliegenden Masterthesis.

24 Laut Reutlinger et al. (2015) gibt es fünf relevante Diskurse: Soziales Kapital, Soziales Netzwerk, Soziale Unterstützung, Soziales Lernen und Soziales Milieu (S. 40).

25 Siehe dazu Kapitel 4.2 in der vorliegenden Masterthesis.

heutzutage persönliche Beziehungen über die Grenzen der lokalen Gemeinschaft hinausgehen, ist der Wohnort und somit die Nachbarschaft immer noch der Ort, wo viele Menschen einen erheblichen Teil ihrer Freizeit verbringen (Pettermann, 2015, S. 181). Die lokale Nachbarschaft ist vor allem für Menschen wichtig, die mit geringen Ressourcen ausgestattet sind oder deren Ressourcen schwinden. Demzufolge sind ressourcenarme Menschen stärker an ihre Nachbarschaft und die Ressourcen des Stadtteils gebunden als ressourcenstarke Menschen (ebd., S. 182). Zwischen 7 und 19 Prozent eines persönlichen Netzwerks bestehen aus Nachbar\_innen. Die typische Nachbarschaftsbeziehung ist schwach, uniplex und involviert eine Reihe praktischer Hilfen, wie kleine Dinge verleihen und sich bei Abwesenheit um die Wohnung kümmern (ebd., S. 184). Mit persönlichen Netzwerken lässt sich aufzeigen, wie eine Person in ihrer Nachbarschaft verankert ist. Moderne Gesellschaften haben Netzwerke als Gemeinschaftsform über die Nachbarschaft hinaus entwickelt, ohne diese jedoch gänzlich hinter sich zu lassen. Netzwerke sind nicht losgelöst von Ort und Raum, wohl aber haben lokale Bindungen unterschiedliche Wertstellungen. Lokale Beziehungen sind hauptsächlich für Kinder, Hochbetagte, Arbeitslose und immobile Personen relevant (ebd., S. 185).

#### 4.3.2 Diskurs Soziale Unterstützung

Nach der Emnid-Umfrage von 2011 unterstützen in Deutschland 97 Prozent aller Mieter\_innen ihre Nachbar\_innen. Ältere Personen mehr als Jüngere, Frauen stärker als Männer (Günther, 2015, S. 189). Dazu steht die Sonderauswertung der Bevölkerungsbefragungen der Stadt Zürich von Seifert und Schelling (2012) die aufzeigen konnten, dass in Zürich ältere Personen etwas weniger häufig Nachbarschaftsleistungen erbringen als Jüngere. Als Begründung können gesundheitliche Beeinträchtigungen und Immobilität genannt werden, welche die Ausübung von Hilfeleistungen erschweren (S. 52). Die Nachbarschaft als Ressource sozialer Unterstützung war insbesondere für die Netzwerkforschung längere Zeit weniger interessant als andere Gemeinschaftsformen wie etwa familiäre Bezüge. Es wurde davon ausgegangen, dass die Nachbarschaft eine geringe Relevanz aufweist, wenn es um alltägliche Hilfen geht. Empirische Studien konnten aber die integrierende und unterstützende Funktion nachbarschaftlicher Gemeinschaft belegen (Günther, 2015, S. 191). Aus verschiedenen deutschsprachigen Studien wird ersichtlich, dass hauptsächlich Personen um Hilfe gebeten werden, die im selben Haushalt leben, aber sehr schnell folgen dann die Nachbar\_innen, an die man Unterstützungserwartungen richtet. In der Nachbarschaft werden vor allem informelle und niederschwellige Hilfeleistungen in Anspruch genommen (Günther, 2015, S. 191; Seifert, 2014, S. 7). In detaillierten Studien aus den Bereichen der sozialen Unterstützungs- und Nachbarschaftsforschung konnte eine grosse Bandbreite von sozialen Unterstützungsleistungen in nachbarschaftlichen Gemeinschaften gefunden werden. Neben alltagspraktischen Hilfen stellen Nachbar\_innen im hohen Masse informative Unterstützung bereit. Sie informieren einander nicht nur über Ereignisse, Institutionen und anstehende Entwicklungen im Stadtteil, sondern auch über gesundheitliche oder rechtliche Themen (Günther, 2015, S. 192). Somit können sie für hilfebedürftige Personen auch Zugänge zu neuen Unterstützungsformen und -quellen eröffnen. Eltern und vor allem Mütter informieren und beraten einander in Erziehungsfragen, über Betreuungs- und Ausbildungsmöglichkeiten für Kinder, aber auch über mögliche sozialrechtliche Leistungen für Familien. Weiter tragen gemeinsame Unternehmungen mit Nachbar\_innen, gesellige Aktivitäten und alltägliche Kommunikation in hohem Masse zu persönlichem Wohlbefinden bei. Sie vermitteln auch Zugehörigkeit, Wertschätzung und Anteilnahme und fördern so die emotionale Verbundenheit mit der Gemeinschaft und dem Quartier. Die Bereitstellung von Anlässen für gemeinsame Aktivitäten und soziales Engagement hat neben dem unterstützenden da-

rüber hinaus auch einen gesundheitsstabilisierenden Effekt. In verschiedenen Studien wird zudem ersichtlich, dass Nachbar\_innen vor allem in den Unterstützungsnetzwerken älterer Menschen stark präsent sind (Günther, 2015, S. 192). Wie bereits in Kapitel 4.3.1 ange-tönt, sind nachbarschaftliche Netzwerke und Hilfeleistungen nicht in allen Siedlungstypen bzw. nicht in allen Quartieren und für alle Menschen gleichermassen zugänglich. Es zeigt sich, dass gerade in sogenannten prekären Nachbarschaften, in denen zumeist ein erhöhter Bedarf an sozialer Unterstützung durch die lokale Gemeinschaft besteht, der Zugang zu supportiven Netzwerken erschwert ist. Da aber die Bewohner\_innen in diesen Quartieren zumeist keine ressourcenvollen Kontakte haben und ihre Netzwerke vergleichsweise klein und stark auf den wohnnahen Raum bezogen sind, können sie kein soziales Kapital aufbauen, um der schwierigen Lebenslage zu entkommen (ebd., S. 194). Zudem grenzen sich innerhalb dieser Gebiete die unterschiedlichen Bewohner\_innenmilieus konfliktreich voneinander ab, was den Zugang zu Ressourcen und Unterstützungsleistungen insbesondere für die benachteiligten Gruppen zusätzlich erschwert. So wird bestimmten stigmatisierten und marginalisierten Lebensstil- und Bevölkerungsgruppen eine gleichberechtigte Teilhabe an informellen Netzwerken, aber auch die Nutzung öffentlicher Bereiche und Einrichtungen im Quartier erschwert. Die Folge sind sozialer Ausschluss, Isolation und mangelnde soziale Unterstützung (ebd., S. 195). Diese Ausführungen zeigen auf, dass Nachbarschaften einerseits unterstützend und integrierend wirken können und andererseits potenziell beeinträchtigend und ausschliessend sind.

Mit den in Kapitel 2.1 und in Kapitel 2.1.2 beschriebenen Programmen sollen die Nachbarschaftshilfe bzw. die lokale Gemeinschaft angeregt und gestärkt werden, um mit sozialen Herausforderungen besser umgehen zu können. Laut Günther (2015) ist die Stärkung von sozialer Unterstützung in Nachbarschaft eine komplexe, inter- und transdisziplinäre Aufgabe, die Geld kostet. Nachbarschaftshilfe darf nicht als innovatives Modell zur Entlastung sozialstaatlicher Versorgungssysteme und kommunaler Haushalte gefordert werden, ohne dieses monetär, personell und materiell zu unterstützen (S. 198): beispielsweise zur Etablierung und Ausstattung bürgerschaftlich organisierter Einrichtungen sowie professioneller Dienste im Quartier oder in Form einer Anschubfinanzierung für neue Projekte der Gemeinschafts- und Hilfeförderung auf lokaler Ebene. Ob und wie die Mobilisierung von Gemeinschaft und sozialer Unterstützung im Quartier gelingt, hängt jedoch neben einer aktiven kommunalpolitischen und professionellen Nachbarschafts- und Nachbarschaftshilfeförderung nicht zuletzt auch vom Engagement der beteiligten Menschen selbst ab (ebd., S. 198). Ressourcen der nachbarschaftlichen Gemeinschaft sollen sichtbar gemacht und aktiviert werden und mit anderen, auch professionellen und institutionellen Kräften vernetzt werden. Das wiederum bedeutet, das Gesprächsorte und -strukturen gewährleistet und ermöglicht werden müssen (ebd., S. 197).

In der praxisorientierten Forschung, in der Sozialen Arbeit und der Politik ist seit Jahren eine zunehmende Quartiers- bzw. Sozialraumorientierung zu beobachten. Diese kann auf die von verschiedenen gesellschaftlichen und politischen Akteur\_innen formulierten Anforderungen an die Nachbarschaft als Medium zur Förderung des gesellschaftlichen Zusammenhalts und der sozialen Integration zurückgeführt werden (Heinze, Kurtenbach & Überlackner, 2019, S. 20). Das Quartier und die Nachbarschaft werden zu Adressat\_innen sozialpolitischer Interventionen, die in der Schweiz unter anderem auch durch die professionelle Quartierarbeit lanciert und umgesetzt werden.

# 5 Methodisches Vorgehen

Im Folgenden wird in einem ersten Schritt die Forschungsstrategie für die empirische Untersuchung beschrieben und begründet. Dann wird das Auswahlverfahren dargestellt und der Feldzugang ausgeführt. Weiter wird die Konstruktion des Erhebungsinstruments dargelegt und anschliessend die konkrete Durchführung erläutert. Nach der Datenerhebung erfolgte eine Zwischenreflexion der Datenauswahl. Daran anschliessend wird die Datenaufbereitung und Datenauswertung beschrieben. Zum Schluss dieses Kapitels erfolgt die Reflexion des methodischen Vorgehens.

## 5.1 Darstellung und Begründung der Forschungsstrategie

Die Recherchen in Kapitel 3 haben ergeben, dass es wenige empirische Kenntnisse gibt, die sich mit den Chancen und Herausforderungen von Siedlungs- und Quartierapplikationen beschäftigen. Hinzu kommt, dass die wenigen wissenschaftlichen Arbeiten über digitale Nachbarschaftsplattformen, zu denen auch Siedlungs- und Quartierapplikationen zählen, im deutschsprachigen Raum vor allem Deutschland repräsentieren.

In der Deutschschweiz handelt es sich um ein relativ unerforschtes Phänomen, deshalb bietet sich ein qualitatives, exploratives Vorgehen an, bei dem die Deskription von Handlungen und deren Deutungen im Vordergrund stehen (Flick, 2010, S. 135).

Für die Planung von qualitativen Studien gibt es eine Reihe von Basisdesigns, an denen sich Forschende orientieren können. Die hier beschriebene Forschungsstrategie orientiert sich am Basisdesign der Momentaufnahme. Hier werden verschiedene Ausprägungen des Expert\_innenwissens, das in einem Feld im Moment der Forschung existiert, in Interviews erhoben und miteinander verglichen. So können Bestandsaufnahmen subjektiver Sichtweisen bzw. Beschreibungen von Alltagsroutinen zum Zeitpunkt der Forschung dokumentiert und analysiert werden (Flick, 2017, S. 182-183).

Das Expert\_innen-Interview gehört zur Anwendungsform der Leitfadeninterviews. Als Leitfadeninterview werden alle Interviewformen bezeichnet, die teilstrukturiert vorgehen und einen vorab ausgearbeiteten Leitfaden verwenden (Misoch, 2015, S. 65). Im Expert\_innen-Interviews stehen nicht die Interviewten als Privatpersonen im Zentrum, sondern als Funktionsvertreter\_innen und somit als Wissensträger\_innen. Damit rücken subjektive Konstruktionen und Sinngebungen in den Hintergrund und institutionalisierte Wissensstände und Problemlösungen stehen im Vordergrund. Die Befragten stehen als soziale Akteur\_innen eines bestimmten Funktionskontextes im Zentrum des Interesses (ebd., S. 121). Expert\_innen-Interviews haben die Aufgabe, den Forschenden das besondere Wissen der in Situationen und Prozesse involvierten Menschen zugänglich zu machen, denn nur die unmittelbar Beteiligten haben dieses Wissen und aufgrund der individuellen Position und persönlichen Beobachtungen eine besondere Perspektive auf den jeweiligen Sachverhalt (Gläser & Laudel, 2010, S. 11-13). Expert\_innen-Interviews weisen verschiedene Zielsetzungen auf, eine davon ist die Exploration zur Orientierung in einem neuen Feld (Flick, 2017, S. 216). Somit ist diese Interviewform eine geeignete Methode, um die vorliegenden Forschungsfragen adäquat zu beantworten.

Die Expert\_innen-Interviews werden mit Hilfe der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) ausgewertet, welche sich bei explorativer Forschung eignet, bei der es um die Identifizierung von Themen und Subthemen, deren Systematisierung und die Analyse der wechselseitigen Beziehungen geht (S. 51 / S. 123).

## 5.2 Sampling

Für das Sampling ist zu klären, wer eigentlich als Expert\_in zu sehen ist. Dazu gibt es verschiedene Ansichten. Für die vorliegende Masterthesis wird auf die Begriffsbestimmung von Helfferich (2011) verwiesen, in der sie beschreibt, dass die Definition einer Expert\_in von der Forschungsfrage und von dem Handlungsfeld abhängt, in dem die Personen agieren. Ein Kriterium kann der von den Forschenden zugeschriebene Status «Expert\_in» oder die faktische Position in einer betrieblichen Hierarchie sein. Der Expert\_innen-Status kann demnach an der Person und ihrer Position oder am spezifischen Wissen der Expert\_in festgemacht werden (S. 163). Der Inhalt eines Interviews wird neben dem eigenen Erkenntnisinteresse vor allem durch die Interviewpartner\_in bestimmt. Die Auswahl von Interviewpartner\_innen entscheidet über die Art und die Qualität der Informationen, die die Forschenden erhalten. Um Interviewpartner\_innen auswählen zu können, muss man sich zunächst vergegenwärtigen, wer über die notwendigen Informationen für die angestrebte Rekonstruktion verfügt (Gläser & Laudel, 2010, S. 117).

In einem ersten Schritt erfolgte im hier beschriebenen Forschungsprozess die Analyse von möglichen Interviewpartner\_innen nach den vier Fragen<sup>26</sup> von Gläser und Laudel (2010) zur Auswahl von Expert\_innen.

Bei dieser Analyse zeigte sich, dass Betreiber\_innen von Siedlungs- und Quartierapplikation in der deutschsprachigen Schweiz am besten für die Befragung geeignet sind: Sie sind mit Herausforderungen in verschiedenen Prozessen, die der Unterhalt einer Applikation mit sich bringt, konfrontiert. Zudem sind sie mit Nutzer\_innen im digitalen und teilweise auch analogen Kontakt und können Aussagen darüber machen, wie die Applikation genutzt wird. Somit sind sie in der Lage, Aussagen aus verschiedenen Perspektiven über Herausforderungen und Chancen einzubringen.

Bei der Auswahl der Expert\_innen wurde darauf geachtet, dass es sich um Personen handelt, die eine Applikation betreiben bzw. unterhalten und vor allem zuständig für das Content-Management<sup>27</sup> sind. Des Weiteren sollten sie die Applikation selbst aktiv nutzen sowie in Kontakt mit anderen aktiven Nutzer\_innen stehen. Die interviewten Personen sollten Auskunft über den Applikationseinsatz in einer Siedlung bzw. einem Quartier geben können. Zudem wurde darauf geachtet, dass ungefähr gleich viele Personen befragt wurden, die eine Siedlungsapplikation unterhalten und solche, die eine Quartierapplikation betreiben.

In der vorliegenden Masterthesis wurde das Sampling aus einer Kombination der vorab festgelegten Samplingstruktur und des theoretischen Sampling in Anlehnung an Flick (2017, S. 155-162) vorgenommen. Vor der Auswahl der zu interviewenden Personen wurden einige Kriterien festgelegt, die nachfolgend beschrieben werden. Die Auswahlentscheidung nach dem theoretischen Sampling wurde auf der Ebene Applikationen vorgenommen. Bei der Auswahl wurden die Applikationen nach ihrem zu erwartenden Gehalt an Neuem oder Ergänzendem für eine möglichst breite Beantwortung der Fragestellung ausgesucht (ebd., S. 159).

26 «1. Wer verfügt über die relevanten Informationen?  
2. Wer ist am ehesten in der Lage, präzise Informationen zu geben?  
3. Wer ist am ehesten bereit, Informationen zu geben?  
4. Wer von den Informanten ist verfügbar?» (Gordon, 1975, S. 196-197, zit. in Gläser & Laudel, 2010, S. 117)

27 In Anlehnung an die Aufgaben aus: <https://www.takeoffpr.com/blog/content-manager>

## 5.3 Feldzugang

Die zu interviewenden Personen wurden via Kontaktangaben der jeweiligen Applikation, der Entwicklungsfirma oder durch die Vermittlung anderer Personen für ein mögliches Interview angefragt. Die Anfrage erfolgte per Mail. In dieser Mail wurde das Untersuchungsinteresse kurz dargelegt und darauf hingewiesen, dass Betreiber\_innen von Siedlungs- und Quartierapplikationen gesucht werden. Ebenso wurde erfragt, ob Interesse und Bereitschaft für ein Interview vorhanden ist. Insgesamt wurden im Verlauf der Erhebung zehn solcher Anfragen verschickt, von denen alle beantwortet wurden. Drei Personen lehnten das Interview ab, mit den Begründungen, dass die Applikation erst seit kurzem in Betrieb sei und es deshalb an praktischen Erfahrungen mangle, oder dass ein grösserer Relaunch bevorstand.

## 5.4 Leitfaden

Kennzeichnend für das Leitfadeninterview ist, dass mehr oder minder offen formulierte Fragen in Form eines Leitfadens in die Interviewsituation mitgebracht werden, auf die die interviewte Person frei antworten soll (Flick, 2017, S. 222). In einem Leitfaden werden die Themen vorgegeben und mit einer Frageliste ergänzt. Ein Interviewleitfaden enthält die Fragen, die in jedem Interview beantwortet werden müssen. Allerdings sind weder die Frageformulierung noch die Reihenfolge der Fragen verbindlich (Gläser & Laudel, 2010, S. 42).

Der Leitfaden für die Interviews dieser Masterthesis wurde in Anlehnung an das SPSS-Prinzip (Sammeln – Prüfen – Sortieren – Subsumieren) erstellt (siehe dazu Anhang 13.1). Nach diesem Prinzip kann die Offenheit gewahrt werden und dennoch eine Strukturierung, welche für die Beantwortung der Forschungsfragen unabdingbar ist, ermöglicht werden (Helfferrich, 2011, S. 182). In einem ersten Schritt, «S wie das Sammeln von Fragen», wurden alle Fragen zusammengetragen, die im Zusammenhang mit der Forschungsfrage aufgetaucht sind, ohne diese zu bewerten. Im zweiten Schritt, «P wie Prüfen», wurden die Fragen unter den Aspekten des Vorwissens und der Offenheit durchgearbeitet. Ein Grossteil der Fragen konnte so gestrichen oder umformuliert werden, um eben auch Neues, Unerwartetes erschliessen zu können. In einem dritten Schritt, «S wie Sortieren», wurden die verbleibenden Fragen in eine sinnvolle Reihenfolge gebracht. Die einzelnen Bündel konnten unter vier Bereiche subsumiert werden:

- Implementierung Siedlungsapplikationen/Quartierapplikationen,
- Nutzung und Nutzer\_innentypen,
- mögliche Chancen und Herausforderungen,
- Zukunft/Visionen.

Bei der Reihenfolge der Fragenbündel unter den vier Bereichen wurde auf eine zeitliche sowie eine aufeinander aufbauende Abfolge geachtet. Im vierten Schritt, «S wie Subsumieren» wurde für jedes der Bündel eine möglichst einfache Erzählaufforderung gefunden, sodass die Einzelaspekte bzw. die weiterführenden Fragen untergeordnet werden konnten. Dazu wurde in der ersten Spalte eine Leitfrage formuliert, in einer zweiten Spalte wurde in Stichworten notiert, welche Themenbereiche mit der Leitfrage beantwortet werden müssen. In der dritten Spalte wurden die dazu passenden Unterfragen formuliert, die im Interview eingesetzt werden konnten, wenn diese Aspekte in der bisherigen Erzählung nicht beantwortet wurden. Zum Schluss wurde in einem weiteren Dokument festgehalten, was vor dem Interview gesagt werden musste. Das Prinzip der informierten

Einwilligung fordert, dass die Interviewpartner\_in vor dem Interview über das Ziel der Untersuchung und über die Rolle, die das Interview für die Erreichung des Zieles spielt, unterrichtet wird. Weiter muss klargestellt werden, wie die persönlichen Daten geschützt und die Anonymität der Untersuchung gesichert werden, und dass das Interview aufgezeichnet wird (Gläser & Laudel, 2010, S. 144). Die dazu erforderliche Einverständniserklärung wurde schriftlich eingeholt und zusätzlich beim eigentlichen Interview mündlich auf Tonband festgehalten.

Der Interviewleitfaden wurde in einem Pretest mit einer Person, welche Nutzerin einer Siedlungsapplikation ist, auf Verständnis und Reihenfolge getestet. Dies führte zur Einführung der ersten Frage, bei der es um die Vorstellung der Siedlung, des Quartiers geht. Durch den Pretest kam heraus, dass der Charakter einer Siedlung, eines Quartieres Einfluss auf die Nutzung der Applikation haben könnte. Nach dem ersten und zweiten Interview wurde der Leitfaden jeweils nochmals reflektiert und die Fragen zu Nutzer\_innentypen, Nutzer\_innengruppen (siehe Tabelle 1) und zur Zielerreichung (siehe Tabelle 2) herausgenommen. Es zeigte sich, dass diese Fragen nicht beantwortet werden konnten: Einerseits war der Detaillierungsgrad bei der ersten Frage zu hoch und andererseits konnten die Ziele nicht in allen Interviews konkret benannt werden, teilweise konnten implizite Ziele schlussendlich durch die Analyse eruiert werden.

Wir haben von den sogenannten Nutzer_innentypen, Nutzer_innengruppen gesprochen, können Sie mir sagen, welche Inhalte von wem auf der Plattform kommuniziert und diskutiert werden?	Welche Art von Informationen, Inhalte und Diskussionen werden von wem gepostet und kommentiert?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Welche Informationen, Diskussionen, Inhalte werden von wem und wie kommuniziert?</li> <li>· Welche Themen werden besprochen (politische Themen, Kinder, Freizeit, Weiterbildungen etc.)?</li> </ul>
---	---	--

Fragen zu Nutzer\_innentypen  
Quelle: Eigene Darstellung

Tab. 1

Zu Beginn des Interviews haben wir über mögliche Ziele der App gesprochen. Hat die Einführung/Nutzung der App Ihre Erwartungen erfüllt?	Zielerreichung  Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Wenn ja, welche und warum?</li> <li>· Wenn nein, welche nicht und warum?</li> </ul>
---	-------------------------------	--

Frage zur Zielerreichung  
Quelle: Eigene Darstellung

Tab. 2

## 5.5 Durchführung der Interviews

Die ersten zwei Interviews wurden in den Sitzungsräumlichkeiten der Organisation, in welcher die\_der Expert\_in tätig war, durchgeführt. Die weiteren Interviews wurden aufgrund der Coronakrise via Teams, Skype oder Zoom durchgeführt. Die Interviews dauerten zwischen 80 und 110 Minuten. Vor dem eigentlichen Interview wurde ein Vorgespräch geführt, in dem allfällige Fragen geklärt werden konnten und nochmals über die Anonymi-

sierung, Aufzeichnung und Transkription des Interviews informiert wurde. Anschliessend begann die eigentliche Aufzeichnung über ein Diktiergerät oder über das gewählte Tool. Sobald die Aufnahme lief, wurde nochmals die mündliche Einwilligung eingeholt. Nach dem Interview wurden allfällige Fragen geklärt, manchmal auch noch weiter diskutiert, Unterlagen ausgetauscht und das weitere Vorgehen abgesprochen. Da die Interviewsituation das Interview beeinflusst, wurde ein Kurzprotokoll in Anlehnung an Gläser und Laudel (2011, S. 192) erstellt, in dem die Dauer des Interviews, Angaben zur Person und Beobachtungen zur Interviewsituation notiert wurden. Dieses Protokoll konnte im Auswertungsprozess herangezogen werden, wenn es um die Nachvollziehbarkeit von Aussagen der zu interviewenden Person geht.

## 5.6 Datenauswahl

Insgesamt wurden acht Interviews durchgeführt, von denen sechs ausgewertet werden konnten. Das erste Interview war mit einem\_einer Entwickler\_in einer Siedlungs- und Quartierapplikation. Dieses Interview wurde nicht ausgewertet, da es lediglich zur Felderschliessung und für das Hintergrundwissen zu einer solchen Applikation durchgeführt wurde. Der Fokus lag in diesem Interview mehr auf der Entwicklung und dem Aufbau einer solchen Applikation.

Bei der Durchführung des dritten Interviews stellte sich heraus, dass die Person zwar einen Beitrag zum Content leistet, allerdings in der Rolle als Community-Builder\_in. Diese Person unterstützt also Personen, die eigentlich für den Unterhalt der Applikation vor Ort zuständig sind. Unter anderem deshalb wurde im Verlauf der Datenerhebung und Auswertung beschlossen, dieses Interview nicht auszuwerten. Diese Entscheidung zeichnete sich bereits im Gespräch mit der Person ab, worauf eine weitere Person, die für den Unterhalt einer solchen Applikation zuständig ist, vermittelt werden konnte. Dieses Beispiel deckt sich mit der Aussage von Przyborski und Wohlrab-Sahar (2014), dass es nötig sein kann, ein Interview auch nach der Durchführung zu verwerfen (S. 121).

Des Weiteren wurde eine Person interviewt, die zwar beim ganzen Prozess von der Idee bis zur Entwicklung der Applikation federführend war, nun aber die Applikation übergeben hat und nicht für den eigentlichen Unterhalt zuständig ist. Dieses Interview wurde dennoch ausgewertet, weil daraus wichtige Erkenntnisse für die Forschungsfrage generiert werden konnten und kein weiterer Kontakt zur jetzigen Betreiber\_in aufgebaut werden konnte. Bei allen anderen Expert\_innen konnten die vorab festgelegte Samplingstruktur eingehalten werden.

## 5.7 Datenaufbereitung

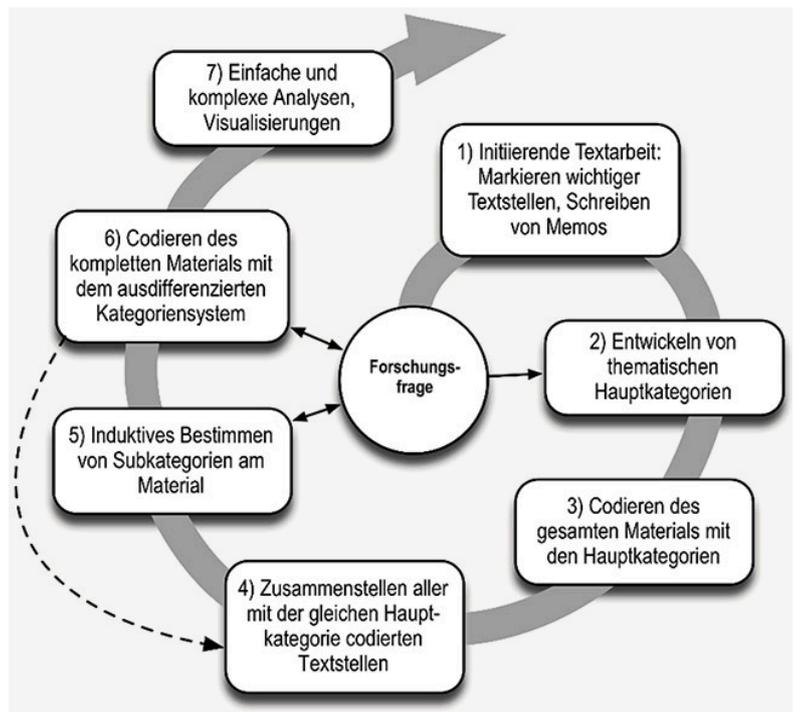
Die Interviews wurden vollumfänglich transkribiert. Eine Zusammenfassung hätte nicht die Dichte und Komplexität an Informationen wiedergeben können und wahrscheinlich wären dann wichtige Inhalte zu Beginn verloren gegangen. Da es bislang keine allgemein akzeptierten Transkriptionsregeln gibt (Gläser & Laudel, 2011, S. 193), wurden eigene Regeln in Anlehnung an Kuckartz (2018, S. 167-168) formuliert, die im Anhang 13.2 eingesehen werden können. Einige wenige Ausführungen der interviewten Personen wurden aus forschungsökonomischen Gründen nicht transkribiert, da es sich dabei um weiterführende Informationen handelte, die für die Beantwortung der Forschungsfrage nicht relevant waren. Diese wurden kurz inhaltlich zusammengefasst. Die Audiodateien wurden direkt in der Software MAXQDA abgespeichert und transkribiert. Im Sinn des Datenschutzes wurden

diese unter Pseudonymen abgespeichert und auch während der Transkription fortlaufend anonymisiert, dabei wurden wesentliche Merkmale wie beispielsweise Geschlecht unverändert belassen (Kuckartz, 2018, S. 171).

## 5.8 Datenauswertung

In vielen Forschungsprojekten kommt die reine Form der Kategorienbildung, entweder induktiv oder deduktiv, selten vor. In den meisten Fällen, wie auch in der vorliegenden Masterthesis, kommt ein mehrstufiges Verfahren der Kategorienbildung und Codierung zur Anwendung. In der ersten Phase wird eher grob entlang von Hauptkategorien codiert, die für die vorliegende Masterthesis aus dem bei der Datenerhebung eingesetzten Leitfaden deduktiv entwickelt wurden. Die Anzahl der Kategorien in dieser ersten Phase waren 19 Hauptkategorien, die sich im Verlauf der Analyse am Material weiterentwickelten und ausdifferenzierten. Die Datenauswertung erfolgte wiederum mit der Software MAXQDA nach den Schritten der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018, S. 97-121), welche nachfolgend in Abbildung 7 dargestellt ist.

In der Phase 1 wurden die Transkripte intensiv gelesen und wichtige Textstellen farblich markiert, dabei wurde versucht, den subjektiven Sinn zu verstehen und ein erstes Gesamtverständnis auf Basis der Forschungsfrage zu entwickeln. Erste Memos mit eigenen Gedanken und Argumenten wurden angelegt (ebd., S. 55-57). Danach folgte eine ausformulierte Fallzusammenfassung, die teilweise auch nach den deduktiven Hauptkategorien strukturiert werden konnte. Jedem Fall konnte eine Art Motto bzw. eine treffende Kurzbeschreibung vorangestellt werden (ebd., S. 85-62). Durch diese Kurzbeschreibungen konnte ein übergeordnetes Verständnis der einzelnen Fälle entwickelt werden. Die Fälle wurden danach miteinander verglichen und es konnten drei weitere Kategorien, die sich in allen Fällen abzeichneten, extrahiert werden (Phase 2). Danach wurde das Kategoriensystem nochmals überarbeitet. Entlang den Hauptkategorien konnte dann anschließend das gesamte Material codiert werden (Phase 3). Wenige Textstellen, die für die Forschungsfrage nicht relevant waren, blieben uncodiert bzw. wurden mit einem Memo als solche markiert. Manche Textabschnitte konnten mehreren Kategorien zugeteilt werden. Textabschnitte, die mehreren Kategorien zugeteilt wurden, konnten in der weiteren Analyse ausdifferenziert und die einzelnen Inhalte präziser den entsprechenden Haupt- sowie Subkategorien zugeteilt werden (ebd., S. 102-103). Dabei half das ausdifferenzierte Kategoriensystem (siehe dazu Tabelle 3, auf der folgenden Seite), in dem auch Codierregeln beschrieben sind (ebd., S. 66).



Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse  
Quelle: Kuckartz, 2018, S. 100

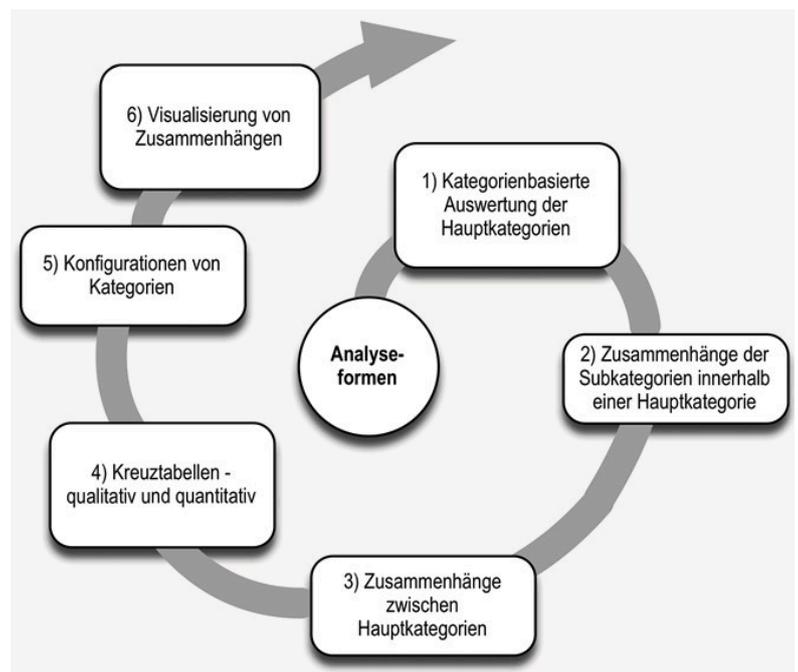
Abb. 7

Name der Kategorie	Beschreibung Quartier
Inhaltliche Beschreibung	Alle Äusserungen zur Beschreibung des Quartiers bzw. eines überschaubaren Wohnumfeldes. Kann baulichen, geografischen, sozialen, ökonomischen, politischen und historischen Beschreibungen beinhalten. Weiter Beschreibungen zu Bewohner_innen und deren alltäglichen Lebenswelten, zu dem beschriebenen Ort, sowie Zusammensetzung des Gewerbes und andere lokalen Anbieter_innen aber auch die Beschreibung der Stimmung vor Ort.
Anwendung der Kategorie	Bei der Beschreibung des Quartiers.
Beispiel für Anwendungen	«Und Reute ist ein absolutes ideales Pilotquartier, weil es ist wie ein neuer Stadtteil, wo am Entstehen ist, wo einerseits angestammte Leute hat, wo in den Einfamilienhäuser, Reiheneinfamilienhäuser zum Teil auch wohnt und ein riesiger Teil jetzt von neuen Siedlungen entstanden ist mit ganz viel Genossenschaftswohnungen auch, aber auch grosse Siedlungen mit vielen Wohnungen, wo Eigentumswohnungen sind oder Mietwohnungen, ganz normale kleine Genossenschaftswohnungen, das heisst, du hast ein Potpourri von ganz vielen neuen Leuten und du hast auch das Gewerbe, wo in Reute ansässig ist, teils kleine Gewerbe, teils sogar Industrie, wo Reute ist, und das macht es sehr spannend mit einem Riesen-Park, der wo ich dir beschrieben habe. In so einem Band wo sich über all die, ähm die Siedlungen durchzieht, fast jede Siedlung hat einen gewissen Anstoss an diese Fläche.» (InterviewBetreiber_in_5, Pos. 27)
Abgrenzungen	Die Kategorie wird nicht codiert, wenn: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Immobilienverwaltung oder Wohnbaugenossenschaften die Wohnhäuser bewirtschaften.</li> <li>· nur Wohnhäuser und einzelne Bewohner_innen beschrieben werden, es muss darüber hinaus gehen.</li> <li>· es sich um eine oder mehrere Siedlungen handelt.</li> </ul>

Name der Kategorie	Kommunikationskultur
Inhaltliche Beschreibung	Beschreibungen über die Art der digitalen Kommunikation. Beschreibungen zum Umgang unter den Nutzer_innen. Benennen der Sprachen, in welchen kommuniziert wird.
Anwendung der Kategorie	Zum Beispiel werden die geposteten Nachrichten freundlich, angemessen, kritisch, schnippisch wahrgenommen. Wie wird der «Umgangston» wahrgenommen – angemessen oder provozierend? Hat es Platz für hitzige Diskussionen, kritische Statements, oder verläuft alles ruhig und zurückhaltend. Wird auch in anderen Sprachen kommuniziert?
Beispiel für Anwendungen	«Ja, die Erfahrung ist wirklich, dass eben das weiss ich auch von denen wo der Content-Manager, ähm es gibt praktisch nichts, wo unter der Gürtellinie ist oder wo abgewiesen werden müsste oder nicht anständig ist, nichts.» (InterviewBetreiber_in_5, Pos. 151) «Nein, es wird nur in Deutsch und du hast dann auch Leute, die nicht gut Deutsch können, die schreiben dann einfach so wie ihnen der Schnabel gewachsen ist.» (InterviewBetreiber_in_1, Pos. 318)
Abgrenzungen	Die Kategorie wird nicht codiert, wenn: <ul style="list-style-type: none"> <li>· es nicht um die digitale Kommunikation in der Applikation geht, sondern beispielsweise um die Kommunikation auf anderen online Netzwerken oder im analogen Kontext.</li> <li>· es um allgemeine Inhalte, Posts geht.</li> </ul>

Textabschnitte, welche keiner Hauptkategorie zugeteilt werden konnten, wurden provisorisch in der Kategorie «Anderes» festgehalten. Schon während dieses Prozesses entstanden Ideen für weitere Haupt- und Subkategorien sowie für die wörtliche Präzisierung bzw. Anpassung von bereits bestehenden Kategorien. Diese Ideen und Gedanken konnten mit Memos bei den entsprechenden Kategorien festgehalten werden. Mögliche Kategorien konnten bereits gebildet werden und wurden farblich hervorgehoben. Dieses Vorgehen war bei der übersichtlichen Datenmenge gut möglich. In der Phase 4 erfolgte die Zusammenstellung aller Textstellen mit den gleichen Kategorien. Hier zeigte sich, dass durch die vorangegangenen Schritte alle Hauptkategorien bereits gebildet werden konnten. Im Verlauf konnten sie, wie bereits beschrieben, sprachlich präzisiert und teilweise zu Subkategorien unter umfassenderen Hauptkategorien subsumiert werden. Phase 5 beinhaltete die induktive Bildung von weiteren Subkategorien. Das Kategoriensystem konnte so in Phase 6 in MAXQDA ausdifferenziert und an das gesamte Material herangetragen werden. Das ausdifferenzierte Kategoriensystem ist dem Anhang 13.3 beigelegt. In der vorliegenden Masterthesis wurde in Anlehnung an einzelne Analyseformen nach Kuckartz (siehe dazu Abbildung 8, 2018, S. 118) ausgewertet, was der Phase 7 entspricht. In dieser Phase erfolgt die Visualisierung der Ergebnisse und die Analyse der Daten als interpretative Form der Auswertung. Das Ziel der Auswertung ist es, die ausgearbeiteten Hauptkategorien und Subkategorien zu gruppieren und zu beschreiben. In einem weiteren Schritt werden sie miteinander verglichen und in Bezug zueinander gesetzt, um zu aussagekräftigen Beschreibungen der Kategorien in Bezug zur Forschungsfrage zu gelangen (ebd., S. 102-117).

Bei der Analyse in der vorliegenden Masterthesis wurde entlang der Hauptkategorien ausgewertet (1) und die relevanten Zusammenhänge zwischen den Subkategorien (2) beschrieben. Weiter konnten Zusammenhänge zwischen den Hauptkategorien bzw. zwischen den Subkategorien verschiedener Hauptkategorien (3) und mehrdimensionale Zusammenhänge (5) analysiert und beschrieben werden. Eine Auswertung mittels qualitativer und quantitativer Kreuztabellen (4) wurde nicht durchgeführt, da gruppierende Merkmale, beispielsweise soziodemografischer Art, nicht abgefragt wurden und für die Fragestellung dieser Arbeit keine Relevanz aufweisen. Die Visualisierung von Zusammenhängen (6) wurde mittels Code-Relations-Browser (siehe dazu Abbildung 9) von MAXQDA punk-



Sechs Formen einfacher und komplexer Auswertung bei einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse  
Quelle: Kuckartz, 2018, S. 118

Abb. 8

Codesystem	Analoge Mitwirkungsgefäße	Unterhalt der Applikation
<ul style="list-style-type: none"> <li> <input checked="" type="checkbox"/> Umfeldbeschreibung der Applikationsanwen <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Analoge Mitwirkungsgefäße</li> </ul> </li> <li> <input checked="" type="checkbox"/> Implementierungsprozess <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Unterhalt der Applikation</li> </ul> </li> </ul>		

Visuelle Darstellung von Zusammenhängen zwischen Kategorien  
Quelle: Eigene Darstellung mittels Code-Relations-Browser, MAXQDA (2020)

Abb. 9

tuell vorgenommen, um weiterführende Zusammenhänge zwischen den Kategorien aufdecken und interpretieren zu können (Kuckartz, 2018, S. 117-121).

## 5.9 Reflexion des methodischen Vorgehens

Für den empirischen Teil hat sich die Wahl des qualitativen Vorgehens bewährt. Durch die Expert\_innen-Interviews wurde ein offenes, exploratives Forschen in diesem noch wenig untersuchten Feld ermöglicht, somit konnte eine erste Orientierung stattfinden. Dank dieses Vorgehens konnte umfangreiches Datenmaterial zur Beantwortung der Forschungsfragen generiert werden. Das systematische Verfahren der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) ermöglichte eine regelgeleitete Auswertung der Daten. Durch dieses Verfahren konnte einer subjektiven Auswahl und Gewichtung der gefundenen Themen durch die Forschende selbst entgegengewirkt werden. Die weitere Reflexion des methodischen Vorgehens stützt sich auf die Gütekriterien nach Kuckartz (2018).

Nach ihm werden in der qualitativen Forschung drei Positionen der Gütekriterien diskutiert: die Universalität, die Spezifität und die Ablehnung von Gütekriterien für die qualitative Forschung. Die Gütekriterien nehmen immer Bezug auf epistemologische Überzeugungen und wissenschaftstheoretische Annahmen (ebd., S. 202). Kuckartz orientiert sich an der Spezifität von Gütekriterien, die einen dritten Weg zwischen strikter Ablehnung und blosser Übertragbarkeit der Gütekriterien quantitativer Forschung einschlagen (ebd., S. 203). Die Gütekriterien werden in Anlehnung an Döring und Bortz (2016) zwischen interner Studiengüte und externer Studiengüte unterschieden (zit. in Kuckartz, 2018, S. 203). Für die qualitative Inhaltsanalyse werden zur Auswertung in erster Linie die interne Studiengüte, wie Zuverlässigkeit, Verlässlichkeit, Glaubwürdigkeit, Regelgeleitetheit, intersubjektive Nachvollziehbarkeit und Auditierbarkeit, herangezogen (Kuckartz, 2018, S. 203).

Die Auswahl der Expert\_innen erfolgte mittels festgelegter Kriterien wie in Kapitel 5.2 beschrieben. Die Expert\_innen wurden daraufhin alle nach den gleichen Kriterien ausgewählt und adressiert. Trotz dieses Vorgehens stellte sich bei zwei Interviews heraus, dass diese nicht dem Kriterienraster entsprechen. Die Interviews wurden dennoch durchgeführt. Eines der Interviews mussten aber nachträglich, in Anbetracht der internen sowie externen Gütekriterien<sup>28</sup>, aussortiert werden wie in Kapitel 5.6 beschrieben. Hier zeigte sich, dass trotz einer sorgfältigen Fallauswahl bzw. Sampling nicht immer alle Kriterien vorab festgelegt werden können und eine ständige Reflexion erfolgen muss, um die Gütekriterien bestmöglich einhalten zu können. Die externen Gütekriterien bei einer qualitativen Forschung zu befolgen ist laut Kuckartz (2018) bei einer normalerweise relativ kleinen Stichprobe nicht oder nur selten möglich. Deshalb muss eine sorgfältige Fallauswahl sowie beispielsweise Diskussionen mit Forschungsteilnehmenden vorgenommen werden. Da es sich bei der vorliegenden Thesis um eine qualitative sowie eine Einzelarbeit handelte, ist es kaum möglich, externen Gütekriterien gerecht zu werden. Trotzdem wurde darauf geachtet, dass Überlegungen, beispielsweise in Bezug auf die nachträgliche Datenauswahl, mit der fachlichen Begleitung dieser Arbeit diskutiert wurden. Die hier vorgestellten Ergebnisse können eine erste Orientierung über das Phänomen in der Deutschschweiz geben und teilweise auch in Bezug zu den hier vorgestellten Untersuchungen in Kapitel 3 gesetzt werden,

28 Wie der Übertragbarkeit und Verallgemeinerung der Ergebnisse (Kuckartz, 2018, S. 217).

die einige der Ergebnisse teilen. Dennoch sind weitere qualitative wie auch quantitative Untersuchungen, wie in Kapitel 9.1 vorgeschlagen, erforderlich.

Die Datenerfassung und Transkription der durchgeführten Interviews erfolgte umfassend und wurde nachvollziehbar dokumentiert. Das heisst, die Daten wurden vollständig durch die Forschende selbst, mit Hilfe der integrierten Transkriptionssoftware in MAXQDA transkribiert. Die Transkription erfolgte entlang von offen gelegten Transkriptionsregeln (Anhang 13.2). Die Transkription mit MAXQDA hat sich bewährt, da dadurch die Möglichkeit bestand, synchron bei der Auswertung der Daten mit der Audioaufnahme und der Transkription zu arbeiten und somit einzelne Textstellen nachzuhören bzw. abzugleichen, was eine genauere Auswertung ermöglichte. Anhand des teilstrukturierten Leitfadens konnte vorgängig ein ausführliches Kategoriensystem in Anlehnung an Kuckartz (2018, S. 66-67) erstellt werden. Zu Beginn wurden die deduktiv gebildeten Kategorien an das Material herangetragen und die Auswertung gestartet, gleichzeitig liess das gewählte Verfahren auch eine induktive Kategoriebildung zu und ermöglichte so die Offenheit für unerwartete Themen. Durch dieses Vorgehen konnte das Kategoriensystem systematisch verfeinert und erweitert werden und bildet somit die gesammelten Daten konsistent und umfassend ab.

Das Vorgehen nach der gewählten Methode wurde eingehalten und dokumentiert, die einzelnen Schritte sind somit nachvollziehbar und regelgeleitet. Das Kategoriensystem wurde möglichst umfassend verfasst, wodurch mehrheitlich eine eindeutige Zuordnung zu den jeweiligen Kategorien erfolgen konnte. Bei der deduktiven Kategoriebildung wurde auf eine präzise und ausführliche Definition geachtet und konkrete, möglichst treffende Beispiele in Form von Zitaten zur Illustration herbeigezogen. Für die Nachvollziehbarkeit für Aussenstehende wäre es zudem hilfreich gewesen, auch für alle induktiv gebildeten Kategorien bzw. Subkategorien die Codierregeln und Ankerbeispiele zu verschriftlichen. Nach Kuckartz (2018) ist ein wichtiges Gütekriterium die Intercoder-Übereinstimmung (S. 206), die durch ein umfassend ausformuliertes Kategoriensystem besser gewährleistet hätte werden können. Induktive Kategorien wurden jedoch fast bis zum Schluss der Auswertung gebildet und Anpassungen zur Präzisierung der Kategorien vorgenommen. Die gebildeten Kategorien wurden durch zwei Arbeitskolleg\_innen eingesehen und mithilfe ihrer Rückmeldungen zum Teil angepasst. Deshalb wurde nicht zu jeder Kategorie eine detaillierte Beschreibung im Kategoriensystem vorgenommen, was jedoch kritisiert werden kann. Zusammenfassend war das regelgeleitete Vorgehen nach Kuckartz (2018), die fortlaufende Konsultation und kritische Auseinandersetzung verschiedener Fachpublikationen sowie der Austausch mit Kolleg\_innen massgebend für die vorliegende Masterthesis.

# 6 Darstellung der Ergebnisse

Die Darstellung der Ergebnisse erfolgt entlang den Hauptkategorien sowie Subkategorien, welche für die Beantwortung der Fragestellungen sowie für die Nachvollziehbarkeit des Phänomens relevant sind. Bei der Auswertung nach Kuckartz (2018) interessieren nicht nur die Häufigkeiten der Themen und Subthemen, sondern vor allem, die inhaltlichen Ergebnisse in qualitativer Weise zu präsentieren und dabei Vermutungen und Interpretationen aufzunehmen (S. 119). Das heisst, es werden Gemeinsamkeiten wie auch Unterschiede abgebildet und Vermutungen sowie Interpretationen der Verfasserin zugelassen. Die Darstellung der Ergebnisse erfolgt einerseits nahe an der Chronologie des Leitfadens und andererseits anhand der Logik der aufeinanderfolgenden Themen. Wörtliche Zitate von Expert\_innen veranschaulichen oder verdeutlichen die dargestellten Themen. Die Interviews wurden zugunsten der Lesefreundlichkeit mittels Pseudonymen anonymisiert.

Zusammenhänge zwischen den Kategorien werden in der Darstellung der Ergebnisse beschrieben und kenntlich gemacht. Abschliessend wird die weiterführende Analyse, wo möglich, mittels Code-Relations-Browser von MAXQDA durchgeführt und dargelegt. Dabei wurden Interpretationen und Einschätzungen der Verfasserin zugelassen und als solche kenntlich gemacht.

## 6.1 Umfeldbeschreibung der Applikationsanwendung

In der ersten Frage des Leitfadeninterview ging es darum, das Quartier oder auch die Siedlung<sup>29</sup> zu beschreiben, in welcher die Applikation zur Anwendung kommt. Zwei der beschriebenen Siedlungen sind kongruent mit dem Einzugsgebiet der Applikation. Bei zwei weiteren Interviews handelt es sich um verschiedene Siedlungen auf einem Areal, die sich als Quartier bezeichnen und eine Applikation teilen. Bei den letztgenannten zwei Interviews ist die Entwicklung, die in den Interviews beschrieben wird, interessant: Hier entwickelte sich die Siedlungsapplikation durch die Nutzer\_innen zu einer Quartierapplikation. Bei zwei Applikationen handelt es sich um Quartierapplikationen, die auch das ganze Quartier von Anfang an miteinbeziehen sollten.

### 6.1.1 Beschreibung Siedlung

Von insgesamt sechs Interviews wurden in zwei Interviews Siedlungen als Einzugsgebiet der Applikation beschrieben. Bei deren Bauträger\_innen handelt es sich um Genossenschaften. Eine befragte Fachperson erzählt, dass ihre Genossenschaft mehrere Siedlungen, verteilt in einer Stadt bewirtschaftet und alle mit derselben Applikation bedient. Es gibt Siedlungen, die nur aus einem einzelnen Haus mit ein paar wenigen Wohnungen bestehen, bis zu einem Areal mit mehreren Blöcken mit über 300 Wohnungen. In all diesen Siedlungen leben insgesamt ca. 12 000 Menschen in etwa 5000 Wohnungen. Die Siedlungen sind in ihrem Charakter sehr unterschied-

29 Unter einer Siedlung wird hier eine Ansammlung von Gebäuden, in denen Menschen wohnen verstanden. In diesen Gebäuden können auch andere Institutionen und Organisationen eingemietet sein (in Anlehnung an <https://www.duden.de/rechtschreibung/Siedlung>). Eine Siedlung ist Teil eines statistischen Quartieres einer Stadt.

lich ausgeprägt je nach Bewohner\_innenschaft. Die Vermietung achte darauf, dass sie möglichst heterogen durchmischt sind. Es handelt sich um eine relativ alte Genossenschaft und deshalb haben sie auch viele «Alteingesessene» und dementsprechend überalterte Siedlungen. Auf der anderen Seite haben sie aber auch neue, sehr durchmischte Siedlungen. Dementsprechend wird an dieser Stelle keine einzelne Siedlung dieser Genossenschaft genauer beschrieben.

Im zweiten Interview wurde eine kleinere Siedlung mit ca. 600 Bewohner\_innen, auf einem Areal ein wenig ausserhalb einer Stadt beschrieben. Die Bauträger sind hier verschiedene Genossenschaften, die unter einem Dachverband organisiert sind. Diese Siedlung ist in den 1960er-Jahren entstanden und hat eher «alteingesessene» Mieter\_innen, es kommen aber dennoch immer wieder neue Bewohner\_innen dazu. Die Bewohner\_innen bezeichnen ihre Siedlung auch als Quartier, dafür sei es der interviewten Fachperson aber zu wenig durchmischt. Damit die Siedlung als Quartier bezeichnet werden könne, müsste die Siedlung noch andere, quartierspezifische Merkmale aufweisen, wie beispielsweise über lokales Gewerbe verfügen. Diese durch die Fachperson vorgenommene Abgrenzung zwischen der Definition einer Siedlung und Quartier wird durch folgendes Zitat sehr gut nachvollziehbar:

*B2: Ja, ich habe jetzt dem so einfach die «Schublade» (Siedlung) gegeben, um es abzugrenzen von der Idee, vom Quartierapp, weil man auch in der Stadt das Verständnis von Quartier, es gibt etwa 19 Quartiere und das sind auch statistische Grössen, wo man einfach so eingeteilt hat, äh klar sagt sich das Weidli Quartier und es gibt auch kleinere Quartiere, darum finde ich es eher eine Siedlung oder ein Siedlungskonglomerat und aber, wichtig ist auch die Durchmischung oder dass es eben auch nicht nur Wohnansprüche hat, oder. (InterviewBetreiber\_in\_2, Pos. 34)*

#### 6.1.2 Beschreibung Quartier

Bei der Beschreibung der Quartiere orientierten sich die Fachpersonen an den Himmelsrichtungen und/oder Begrenzungen durch Autostrassen, Autobahnen, Zugschienen, Flüsse und Pärke. Manche Quartiere werden baulich sowie geografisch sehr genau beschrieben. Es erfolgt eine Beschreibung anhand der Wohntypen, des Wohnraumangebotes, des lokalen Gewerbes, ansässiger Institutionen und der Zusammensetzung der Bevölkerung nach Alter, Nationalität, teilweise auch nach Milieuzugehörigkeit. Eine Fachperson äussert die Annahme, dass es verschiedene Mieter\_innen gibt, und beschreibt diese anhand der Wohntypen; Bewohner\_innen in Wohnungen von gemeinnützigen Wohnbauträgern seien aktiver an der Nachbarschaft bzw. generell am Quartier interessiert als Menschen, die in einer Mietwohnung leben. In allen Quartieren findet sich eine breite Palette an Wohnungsangeboten in verschiedenen Preissegmenten. Die Wohntypen reichen von Eigentumswohnungen, Reihenhäusern bis hin zu Mietwohnungen jeglicher Grössen und decken so unterschiedliche Wohnansprüche ab. Alle befragten Expert\_innen bezeichnen ihr Quartier als sehr heterogen. Subjektive Beschreibungen der befragten Fachpersonen zu ihrer Wahrnehmung der Quartiere, der Siedlungen und den darin lebenden Menschen wurden kaum gemacht.

Drei der beschriebenen Areale bzw. Quartiere sind zwischen 2009 und 2017 völlig «neu» entstanden. Diese sind durch verschiedene Bauherr\_innen, unter anderem auch durch verschiedene Genossenschaften und Stiftungen, Bauträger\_innen und Investor\_innen nach und nach gebaut worden. Beispielsweise gehören die Gebäude auf einem Areal fünf verschiedenen Investor\_innen und werden auch durch verschiedene Verwaltungen unterhalten, was die Analyse der Applikationsnutzung und Kommunikation sehr komplex macht, wie sich im weiteren Verlauf der Auswertung herausstellte. Die Quartierentwicklung ist in

diesen Arealen sicherlich noch länger nicht abgeschlossen und die Quartiere werden laut Aussagen der befragten Fachpersonen noch weiterwachsen, was als eine weitere Herausforderung in der Applikationsnutzung gesehen wird, wie folgender Ausschnitt zeigt:

*B6: Dann ist sicher eine Frage, wie entwickelt es sich weiter, wenn es wächst, wenn es über die Strasse geht, so quasi. ... Aber es wird sicher spannend, was ist, wenn in dem Quartier Aregg mal 1500 Wohnungen stehen. Oder, jetzt sind vielleicht etwas 700 bezogen, was ist, wenn es doppelt so viele sind, was ist, wenn hier hinten das Hotel steht und die Büroräumlichkeiten hier hinten alle voll sind, kommen die User auch drauf, machen sie mit, wie benehmen sie sich, wie bewegen sie sich, bringen wir es hin, dass die User nicht geplagt sind von Posts, wo irgendwelche Gewerbebetreibende täglich machen, sich belästigt fühlen. (InterviewBetreiber\_in\_6, Pos. 382)*

### 6.1.3 Analoge Mitwirkungsgefässe

Während der Beschreibung der Siedlung oder des Quartiers berichteten vier Expert\_innen, dass es in ihrer Siedlung, in ihrem Quartier verschiedene analoge Mitwirkungsgefässe für die Bewohner\_innen gibt, in denen man sich aktiv beteiligen kann. Diese analogen Mitwirkungsgefässe gehören mit zum Einzugsgebiet der Applikation. Bei drei dieser Angebote nehmen die Bewohner\_innen zudem aktiven Einfluss auf den Unterhalt der Applikation.

Eine Fachperson äussert, dass sich die Bewohner\_innen der gemeinnützigen Wohnbauträger\_innen auf dem Areal in verschiedenen Gruppen oder Kommissionen organisiert haben. Aus jeder dieser Gruppen haben sich Vertreter\_innen in einer weiteren Gruppe, die übergreifend über alle Siedlungen organisiert sind, zusammengetan. In dieser Gruppe wird beispielsweise auch die Siedlungsapplikation weiterentwickelt, mit dem Ziel, eine Quartierapplikation zu lancieren. Die Bewohner\_innen, die in keinem gemeinnützigen Wohnbau leben, sind nicht in einer Gruppe organisiert und laut der Fachperson schwierig zu erreichen, was folgendes Zitat verdeutlicht:

*B6: Und die Blau4 ist im Moment bzw. gewisse Leute aus der Blau4, ähm sind eigentlich immer Leute, die im Vorstand sind oder so von der anderen Gruppe, also das sind auch Leute aus der Kommission sind auch in der Blau4, aus der Kontaktgruppe aus der Genossenschaft sind in der Blau4 und die Leute aus dem Hausvereinsvorstand sind in der Blau4, also die sind ja die, die dort schon ein wenig, nicht die Fäden in der Hand haben, aber die eh schon so in den Abklärungen drin sind und am Organisieren sind, darum bietet es sich so an, dass die sich zusammenschliessen. Muss nicht sein, es könnte auch jemand anderes sein, aber Fakt ist, es ist einfach so. Ist auch so, dass die Engagierteren aufeinandertreffen, oder. Und diese App, die wir haben, also die bisherige und die zukünftige ist aber für das ganze Quartier gedacht. NUR, diese Leute bringst du fast nicht hin. (InterviewBetreiber\_in\_6, Pos. 12)*

Eine weitere interviewte Fachperson erzählt, dass Mieter\_innen der Siedlungen in einer Gruppe organisiert sind. Sie unterhalten die Applikation und führen verschiedene Veranstaltungen in der Siedlung, im Quartier durch. Sie werden dabei durch eine professionelle Person (Community-Builder\_in) begleitet bzw. unterstützt.

In einem Quartier hat ein Verein, der sich unter anderem für nachhaltige Entwicklung einsetzt, die Applikation zusammen mit der Stadt lanciert. Die Unterhaltung dieser Applikation übernahmen Mitglieder des Vereins.

Bei der Analyse mittels Code-Relations-Browser der hier beschriebenen Subkategorien ist aufgefallen, dass zwei Fachpersonen bei der Beschreibung zwischen der Siedlungs- und Quartierbeschreibung hin und hergewechselt sind und ihre Siedlung(en) auch als Quartier begreifen. Zudem sind diese Fachpersonen selbst in Gruppen der Bewohner\_innen organisiert, welche die Applikation bewirtschaften. Eine Erklärung dafür könnte sein, dass sich im weiteren Verlauf der Analyse herausstellte, dass in diesen beiden Arealen Siedlungsapplikation eingeführt wurden und die Betreiber\_innen aktive Bewohner\_innen sind, die sich mit ihrem Quartier identifizieren und alle Quartierbewohner\_innen erreichen möchten.

## 6.2 Idee zum Applikationseinsatz

Verschiedene Gründe führten zu der Idee, eine Applikation mit Nachbarschaftsbezug einsetzen zu wollen. Bei der Analyse der Interviews konnten drei Voraussetzungen identifiziert werden, die einzeln oder in Kombination aufgetreten sind und zur Entwicklung und dem Einsatz einer Applikation geführt haben, die im Folgenden beschrieben werden:

### 6.2.1 Voraussetzungen

- Es braucht eine starke und innovative Persönlichkeit, die eine solche Idee einbringt und die Umsetzung sowie Lancierung antreibt und sich gegen Widerstände durchsetzen kann.
- Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen werden im Rahmen der Smartcity-Projekte eingesetzt. Sie sollen das Zusammenleben und die Kommunikation verbessern.
- Applikationen mit Nachbarschaftsbezug können einen Beitrag zur Erreichung der Ziele der 2000-Watt-Gesellschaft leisten.

### 6.2.2 Ziele der Applikationen

Mit dem Einsatz der Applikation wurden von den Befragten auch explizite und implizite Ziele verbunden, die damit erreicht werden sollen.

Die Applikation leistet einen Beitrag zur nachhaltigen Siedlungs- und Quartierentwicklung und unterstützt die Kommunikation der Community-Aktivitäten. Beispielsweise fördert sie die ökologische Nachhaltigkeit mit der Anzeige des individuellen Energieverbrauchs, indem sie Mieter\_innen zu einem schonenderen Umgang mit Ressourcen antreibt. Weiter wird durch Tauschen, Kaufen, Verkaufen, Leihen und Helfen die ökologische und soziale Nachhaltigkeit gefördert. Der Kontakt unter den Leuten und die Identifikation mit der Siedlung, dem Quartier werden zudem intensiviert. Über die Applikationen können beispielsweise leichter Initiativen gestartet werden oder Helfer\_innen für verschiedene Veranstaltungen gesucht und gefunden werden. Die Applikation soll eine Bereicherung für das alltägliche Leben sein, ein «*Ermöglicher*» (InterviewBetreiber\_in\_2, Pos. 78), die Lebensqualität im Quartier erhöhen und zu einem lebendigen Quartier beitragen. Es sollen möglichst viele Leute erreicht werden.

In einem Interview wurde ein digitaler Schalter genannt, der verschiedene Services und Dienstleistungen für die Bewohner\_innen zur Verfügung stellt, wie beispielsweise das Reparaturmeldesystem, Buchungen von Gemeinschaftsräumen und Gästezimmern. Auch hier stehen im Weiteren als Ziele die Vernetzung, der bessere Austausch unter den Bewoh-

ner\_innen mit im Fokus, sowie die Bereitstellung von verschiedenen Informationen zu Wohnung, Siedlung und Quartier, wie beispielsweise das Abfallentsorgungskonzept oder den Grundriss der Wohnung.

Die Idee einer Applikation mit Nachbarschaftsbezug stand nicht unbedingt von Anfang an in Zusammenhang mit Smartcity-Projekten oder der 2000-Watt-Gesellschaft. Dennoch zeichnete sich bei der Analyse der Kategorien ein Zusammenhang der beiden Subkategorien ab. Er führt zur Annahme, dass die Mehrheit der hier beschriebenen Applikationen im Rahmen dieser Projekte lanciert wurden. Weiter wird angenommen, dass diese Applikationen zur Zielerreichung, beispielsweise der 2000-Watt-Gesellschaft beitragen und somit deren Einsatz und Finanzierung begründet werden kann.

## 6.3 Implementierungsprozess

Bei der Befragung zum Implementierungsprozess interessierten alle Schritte, die von Entwickler\_innen und Betreiber\_innen unternommen werden mussten, bis eine Applikation schliesslich von den Nutzer\_innen genutzt werden konnte. Es zeichnete sich ab, dass dieser Prozess in verschiedenen Schritten, hier in Subkategorien dargestellt und beschrieben werden konnte.

### 6.3.1 Entwicklung

Bei der Analyse der Interviews kristallisierten sich drei verschiedene Wege der Applikationsentwicklung heraus:

- Die Applikation wird von einer Firma mit der Auftraggeber\_in (Genossenschaften, Immobilienverwaltung, Stadt) entwickelt und der jeweiligen Siedlung, Quartier zur Verfügung gestellt. Kleine Anpassungen werden bei Bedarf vorgenommen.
- Die technischen Grundlagen werden von einer Firma zur Verfügung gestellt und zusammen mit den zuständigen Personen, das können die Auftraggeber\_in, aber auch engagierte Quartierbewohner\_innen sein, angepasst und weiterentwickelt.
- Die Applikation wird von Grund auf zusammen mit der Auftraggeber\_in entwickelt, auch «*custom made*» genannt ( *InterviewBetreiber\_in\_1, Pos 56*).

Vier Fachpersonen berichten, dass die Zusammenarbeit mit der Entwicklungsfirma sehr eng ist bzw. war und das auch wichtig sei, um Fehler zu vermeiden und ein stabiles Produkt zu Verfügung stellen zu können. Das kommt durch folgendes Zitat zum Ausdruck:

*B1: Ähm, dass du wie ein gutes Verhältnis mit der Agentur hast, untereinander oder an den verschiedenen Systemen arbeiten auch verschiedene Leute. Also jetzt zum Beispiel unsere Stammdaten, unser Ur-System da, der heilige Gral, das ist vor allem die Vermietung, wo den unterhält, das ist eine andere Abteilung, aber man muss im guten Austausch sein. Die Agentur, wo das alles für dich programmiert, mit der musst du wie ein gutes Verhältnis haben, so auf Personenlevel. (Interview-Betreiber\_in\_1, Pos. 275)*

Wohingegen die Zusammenarbeit mit der Entwicklungsfirma von zwei weiteren Expert\_innen, als eine Herausforderung bezeichnet wurde. Die Entwickler\_innen seien nicht oder kaum erreichbar.

Aufgefallen ist, dass einige Applikationen unter Einbezug von Vertreter\_innen der Siedlungs- bzw. Quartierbevölkerung entwickelt worden sind, jedoch nicht in einem Partizipationsprozess mit der Zielgruppe, die schliesslich erreicht werden sollte.

### 6.3.2 Finanzierung

Obwohl die Finanzierung in Bezug auf Entwicklung und Unterhalt der Applikation in allen Interviews thematisiert wurde, kann keine eindeutige Aussage gemacht werden, wieviel eine Applikation genau kostet.

Die Analyse der Interviews ergeben hierzu ein unterschiedliches Bild. Die realen Kosten für die Entwicklung sowie für den Unterhalt der Applikation konnten nicht aussagekräftig eruiert werden, in den Interviews werden unterschiedliche Beträge genannt, welche daher hier nicht weiter aufgeführt werden.

Es lässt sich aber dennoch sagen, dass die Anschaffung bzw. Einführung einer solchen Applikation gut durchdacht und berechnet werden muss, und zwar auf längerfristige Sicht. Denn laut den Fachpersonen muss eine solche Applikation weiterentwickelt werden, was laufend Kosten verursache.

Zu Kosten zum Unterhalt durch Angestellte sowie Freiwillige konnten keine klaren Aussagen gemacht werden. Es scheint, als werde der Unterhalt der Applikation bei dafür angestellten Personen subventioniert verrechnet. Laut den Aussagen der Expert\_innen sei aber der Unterhalt je nach Applikation und Einbindung sehr aufwändig und beinhalte verschiedene Aufgaben. Diese Aussage wird durch folgendes Zitat unterstützt:

*B1: Nein, das ist natürlich das und du hast so laufende Geschichten natürlich, wenn du mich jetzt meine Arbeitskraft, ich arbeite viel für die App aber die Rechnung die machen wir nicht, also ich arbeite einfach in der Abteilung, habe mein Lohn und so und so viel von meiner Zeit fliesst in den Appsupport, so genau tun es wir nicht aufdröseln. Aber es sind, es sind signifikante Beträge, sagen wir so. (InterviewBetreiber\_in\_1, Pos. 91)*

Aus den Interviews herausgekommen ist, dass die Kosten für die Applikationsentwicklung und deren Unterhalt wie folgt finanziert werden:

- Der Aufwand wird über die Nebenkosten gedeckt, vorausgesetzt es handelt sich um eine Siedlungsapplikation und die Mieter\_innen sind damit einverstanden. Auch kam heraus, dass eine solche Applikation den Nutzenden nicht viel kosten darf, ansonsten werde sie erst gar nicht in Betrieb genommen.
- Die Entwicklung und der Unterhalt wird durch die Stadt oder die Genossenschaften finanziert.
- Es wird ein Anschubkredit gut gesprochen, der einige der Kosten decken kann, und/oder die Kosten (oder ein Teil der Kosten) werden durch die Entwicklungsfirma selbst getragen, da sie an der Entwicklung eines solchen Produktes interessiert sind.

### 6.3.3 Einführung der Applikation

Die Lancierung der Applikation erfolgte sehr unterschiedlich. In Siedlungen erhält man den Zugang zur Applikation beim Einzug in eine Wohnung. In einem Quartier wurde mit einer Postkartenaktion auf die Applikation aufmerksam gemacht. Weiter sind Betrei-

ber\_innen persönlich auf verschiedene Akteur\_innen wie Organisationen, Institutionen und das lokale Gewerbe zugegangen und haben das Tool vorgestellt. Dabei waren sie erfolgreich und konnten diese Akteur\_innen überzeugen, die Applikation zu nutzen. In anderen Quartieren und Siedlungen wurden verschiedene Veranstaltungen durchgeführt und bei einem Neuzuzüger\_innen-Apéro auf die Applikation aufmerksam gemacht. Zudem wurden verschiedene Workshops durchgeführt, die aber kaum besucht wurden. Es sei essenziell, erklärt eine befragte Fachperson, die Applikation über verschiedene digitale Kanäle wie Facebook, Twitter, Webseiten usw. und analoge Kanäle im Quartier zu promoten.

#### 6.3.4 Unterhalt der Applikation

Die Analyse der Interviews zeigte, dass es nicht so einfach ist zu sagen, wer für den Unterhalt der Applikation zuständig ist und welche Aufgaben dieser beinhaltet. Der Unterhalt reicht von einfachen Supportaufgaben, Verfassen von regelmässigen Beiträgen, Überprüfung der Zulassung von Nutzer\_innen usw. Nicht alle Betreiber\_innen müssen die gleichen Aufgaben wahrnehmen, je nachdem, ob sie dafür angestellt sind oder die Applikation in freiwilliger Arbeit unterhalten. In der Analyse konnten zwei verschiedene Arten des Unterhalts ermittelt werden:

- Die Applikation wird von einer Gruppe von Bewohner\_innen unterhalten, die das sogenannte Content-Management übernehmen. Diese posten regelmässig Beiträge und führen auch analoge Angebote vor Ort für die Siedlung, für das Quartier durch. Die Applikation dient unter anderem auch als Kommunikationskanal für die analog durchgeführten Veranstaltungen. Der technische Support wird durch die Entwicklungsfirma geleistet.
- Die Applikation wird von Angestellten, beispielsweise der Stadt, der Genossenschaft betrieben. Hier reichen die Aufgaben von einfachen Supportaufgaben bis zum Monitoring von Beiträgen. Die Angestellten bleiben eher im Hintergrund und unterstützen die User\_innen in der Nutzung. Technische Probleme werden wenn möglich selbst gelöst, wobei aber immer ein enger Kontakt mit der Entwicklungsfirma besteht.

#### 6.3.5 Zugang zur Applikation

Grundsätzlich ist der Zugang bei einer Siedlungsapplikation mit dem Einzug in die Wohnung geregelt und die Abmeldung mit dem Wegzug oder Kündigung des Genossenschaftsverhältnisses. Bei mancher Applikation erfolgt der Zugang über die Schlüsselübergabe; ein weiteres, interessantes Beispiel wird im folgenden Zitat dargestellt:

*B7: Du hast so eine Küchenfront, du musst dir vorstellen, eine Türe bei der Küchenfront, dort drin ist der Kleber und dort ist beschrieben, wie man zu der Applikation kommt.*

*B7: Ja, das steht dort drin. Das ist heute noch so. Und damals, wo man das lanciert hat, hat man natürlich nicht wirklich überlegt gehabt, wenn Leute ausziehen und Leute wieder einziehen, wer betreibt das Ganze, und (unv.) wie sagt man das auf Deutsch, wer tut das ganze verwalten? Also wenn jetzt jemand auszieht oder klar, dann ziehe ich aus und dann ziehen neue Mieter rein, Mietvertrag usw. und die Leute in dem Treff müssen raus und neue kommen dazu und das funktioniert leider nicht und funktioniert heute immer noch nicht, leider. (InterviewBetreiber\_in\_7, Pos. 61-63)*

Einige Expert\_innen äusserten, dass sie nicht wirklich wissen, wie die Bewohner\_innen über die Applikation informiert werden und auch die Abmeldung des Applikationsabonnements ist nicht in jedem Fall zuverlässig geregelt. Nicht alle Expert\_innen konnten sagen, wie viele Nutzer\_innen registriert sind, aber es besteht die Annahme, dass ca. 10 bis 20 Prozent der Einwohner\_innen einer Siedlung, eines Quartiers auf der Applikation eingeschrieben sind. Bei einer Applikation, die in mehreren Siedlungen zur Anwendung kommt, ist pro Haushalt mindestens eine Person registriert. Diese hohe Registrierungsichte sei dem Reparaturmeldesystem zuzuschreiben, welches nur über die Applikation erreicht werden kann.

Je nach Definition ist der Zugang zur Quartierapplikation unterschiedlich geregelt. Bei manchen Quartieren haben nur die Quartierbewohner\_innen Zugang, bei anderen auch Personen, die im Quartier arbeiten oder das lokale Gewerbe etc. Der Zugang wird durch die zuständige Gruppe bzw. durch die zuständigen Personen festgelegt.

Interessant ist die Aussage, dass die Registrierungsrate bei Neubauten immer viel höher ist als bei schon bestehenden Arealen. Nach den Vermutungen der Expert\_innen ist das so, weil man den Zugang zur Applikation beim Einzug erhält und sich die neuen Bewohner\_innen vernetzen und informieren möchten. Den Bewohner\_innen ist noch nicht alles bekannt, sie sind im «Neumodus», was folgendes Zitat aufzeigt:

*B1: Ja genau, bei ganz viel Neu also Neubauten hast du viele Leute von aussen, vielleicht auch von einer anderen Siedlung kommen, wo intern zügeln, aber du bist dann wie so im Neumodus. Dann bekommst du neue Infos von der Vermietung, neue Mappen etc., und dann nimmst du die App sowieso mit. (InterviewBetreiber\_in\_1, Pos. 46)*

### 6.3.6 Sicherheit/Datenschutz/Anonymität

Um auf die Applikation Zugriff zu erhalten, müssen Nutzer\_innen sich mit einem Passwort, Angaben zur eigenen Person und einer Mailadresse registrieren. Wie viele Angaben zum Beitritt in den Mitgliederbereich erforderlich sind, wird durch die zuständigen Personen vordefiniert. Alle Nutzer\_innen müssen ein Profil ausfüllen, welche dieser Angaben sie öffentlich machen wollen, ist weitgehend ihnen selbst überlassen. Die gespeicherten Profildaten sind dann für autorisierte Personen sichtbar, beispielsweise für die Betreiber\_innen und /oder für die Entwicklungsfirma, die diese Daten speichern.

Bei allen Applikationen gibt es Datenschutzrichtlinien, diese sind teilweise auf der Applikation hinterlegt. Nicht alle interviewten Personen konnten gleich gut Auskunft über Datenschutzrichtlinien ihrer Applikation geben. Bei den Applikationen, die von einer Stadt und einer Genossenschaft betrieben werden, scheint das Thema Datenschutz und Anonymität ernst genommen zu werden, die Richtlinien und Informationen dazu sind auf der jeweiligen Website öffentlich zugänglich.

Eine Fachperson weist darauf hin, dass der Betrieb/Unterhalt der Applikation sich nach dem schweizerischen Datenschutzgesetz sowie der EU-Datenschutz-Grundverordnung richtet. Die Daten auf der Applikation werden in einer separaten Datenbank gespeichert, jedoch nicht ausgewertet. Wie diese Daten gespeichert werden, zeigt folgendes Interview:

*B1: Nein, wir haben Kennzahlen, wir wissen so viel Logins, soviel Registrationen, das ist aber anonymisiert, das ist im Stil von Google Analytics. Oder, ähm, Applestore, Androidstore, dort haben wir die App natürlich, da bekommen wir gewisse Kennzahlen, aber das ist anonymisiert, [...]. (InterviewBetreiber\_in\_1, Pos. 329)*

Durch eine weiterführende Analyse mit dem Code-Relations-Browser konnte ein Zusammenhang zwischen der Subkategorie *Finanzierung* 6.3.2 und *Unterhalt der Applikation* 6.3.4 eruiert werden. Hier zeigt sich, dass ein Teil des Unterhaltes der Applikation bzw. die Organisation der Veranstaltungen über die Nebenkosten abgerechnet wird, was aber nur bei einer Applikation der Fall ist. Weiter kann aufgezeigt werden, dass über die *Einführung der Applikation* 6.3.3 auch der *Zugang zur Applikation* 6.3.5 erfolgt, diese Kategorien bedingen sich gegenseitig. Was nicht mit der Code-Relations-Darstellung aufgezeigt werden konnte, sich aber dennoch in der Analyse gezeigt hat, ist der Zusammenhang zwischen der Subkategorie *Entwicklung* 6.3.1 und *Unterhalt der Applikation* 6.3.4. Zwei Applikationen sind nicht mit den Betreiber\_innen zusammen entwickelt worden, sondern die Applikation standen beim Einzug in eine Wohnung den Mieter\_innen von Anfang an zu Verfügung. Eine Gruppe von aktiven Bewohner\_innen hat sich zusammengeschlossen und den Unterhalt der Applikation übernommen. In diesen Fällen findet fast keine Zusammenarbeit mit den Entwickler\_innen statt. Weiter zeigte sich eine Verbindung zwischen der Kategorien *Unterhalt der Applikation* 6.3.4 und *Analoge Mitwirkungsgefäße* 6.1.3. Dort, wo sich Bewohner\_innen organisiert haben, ist der Unterhalt durch sie gewährleistet und dementsprechend auch abhängig von ihrem freiwilligen Beitrag. Es scheint so, dass je enger die Zusammenarbeit mit den Entwickler\_innen ist, desto klarer auch die Zuständigkeiten und Aufgaben geregelt sind.

## 6.4 Benutzeroberfläche

Bei der Analyse der Interviews fällt auf, dass die Benutzeroberflächen aller untersuchten Applikationen sehr ähnlich aufgebaut sind<sup>30</sup>. Eine Siedlungs- bzw. Quartierapplikation weist in der Regel mehr oder weniger ähnliche interaktive Rubriken auf wie News, Veranstaltungen, Services, Pinnwand, Leihen und Verleihen, Kaufen und Verkaufen sowie Helfen auf. Hier können Nutzer\_innen passende Beiträge posten, liken und kommentieren. Weiter findet man in der Applikation auch statische Informationen wie Nutzungsbedingungen, die Netiquette, Datenschutzerklärung, verschiedene Informationen zur Siedlung oder zum Quartier. Diese Informationen sind je nach Siedlung und Quartier unterschiedlich und reichen von Informationen zur Abfallentsorgung, zu nachhaltigem Leben, lokalen Dienstleistungen, Ausflugstipps für Familien mit Kindern bis zur Geschichte des Quartiers. Auf manchen Applikationen sind zudem weitere Sharing-Plattformen miteingeschlossen bzw. wird auf diese verlinkt, wie beispielsweise Carsharing-Unternehmen. Bei drei Applikationen gibt es eine Rubrik, die den persönlichen Energieverbrauch der Nutzer\_innen berechnet und visualisiert. Die Pinnwand wird nach den befragten Expert\_innen am meisten genutzt.

Im Unterschied zur Quartierapplikation weist die Siedlungsapplikation die Rubrik «Services» oder «Service Point» auf, in welcher die Kontakte zum Hausdienst und der Verwaltung hinterlegt sind. Eine weitere Rubrik ist «Meine Wohnung», hier sind beispielsweise die Bedienungsanleitungen für die Elektrogeräte in der jeweiligen Wohnung abgelegt. Auch führt eine Applikation ein «Reparaturmeldesystem», welches ausschliesslich über die Applikation erreicht werden kann, sowie Funktionen für Reservationen von Gästewohnungen und Bastelräumen. Weiter kann auf Siedlungsapplikationen der Grundriss und der persönliche Mietvertrag abgerufen werden.

<sup>30</sup> Siehe dazu Kapitel 2.4 der vorliegenden Masterthesis.

#### 6.4.1 Postings

Während den einzelnen Interviews mit den Betreiber\_innen wurden die Beiträge zusammen angeschaut und von der Fachperson kommentiert. Die Beiträge der Nutzer\_innen in den verschiedenen Applikationen scheinen sehr vielfältig zu sein. Es werden persönliche Mitteilungen gepostet, oder etwas gesucht, verkauft und angeboten. Auf der Plattform werden öffentliche Veranstaltungen von Privatpersonen und lokalen Institutionen beworben, auch politische Diskussionen laufen ansatzweise über die Applikation. Dennoch scheinen die Themen Parkplätze, Hunde und verschwundene Pakete einige Expert\_innen besonders zu beschäftigen, was folgende Zitate aufzeigen:

*B4: ... Wir hatten eine grosse Auseinandersetzung um das Quartiersparking, sogenanntes Quartierparking wo da in der Nähe bei uns unterirdisch 200 Parkplätze realisiert werden und da gibt es starke Oppositionen. Diese Diskussion läuft zum Teil auch über die App. (InterviewBetreiber\_in\_4, Pos. 111)*

*B7: Genau, orange ist wo der Hund nicht auf die Fläche soll, aber alle Wege, gross und klein darf er laufen einfach an der Leine. Das machen auch die meisten, aber das war dann ein Thema. (InterviewBetreiber\_in\_7, Pos. 128)*

*B6: ... manche Leute suchen dann Päckli und schreiben, es werden immer irgendwelche Päckli geklaut und ich hätte nie gedacht, dass die Leute in dieser Blaustadt so «assi» sind. Hey Moment mal, du stellst alle unter Generalverdacht, dass sie deine Päckli klauen, das ist ein Areal wo noch gebaut wird und es ist nicht überwacht, ... da kann ja irgendjemand kommen und Päckli klauen ... . (InterviewBetreiberIn\_6, Pos. 226)*

Die Vielfältigkeit der Beiträge werden durch folgende Zitate am besten illustriert:

*B6: Das ist auch cool gewesen, da hat jemand gefunden, sie bestelle Blumenerde, es dauert 6 Liefertage und die Lieferkosten sind 18 Franken, ob jemand noch mitbestellen möchte, hat dann dreizehn Kommentare gegeben. (InterviewBetreiber\_in\_6, Pos. 150)*

*B6: Da ist noch jemand neues eingezogen, wahrscheinlich im neusten Wohnhaus, dann irgendeinen Tipp für das Opernhaus, wo online irgendwas überträgt. Dann jemand, der am Morgen so Workouts das man am Morgen wach ist. Dann sucht jemand Nachhilfe in Französisch, dann hat hier jemand einen Garagenplatz zum Untervermieten. Dann hier die Näherin, sie macht Mode, hat dann hier selbst Masken gemacht und zwei Nachbarn gefragt zum Posieren, das ist sie selber, sie hat ihr Atelier und die Wohnung gerade alles in einem hier. (InterviewBetreiber\_in\_6, Pos. 152)*

Eine weitere Person vergleicht die digitale Pinnwand mit der analogen Pinnwand in Supermärkten:

*B5: Dann hat es die Pinnwand, das ist so ein wenig, die Rubriken, weißt du wo man am Coop oder so die Zettel aufhängt, ich hätte, da können wir ja mal schauen. Klangschalenmeditation ja, ich biete Fremdsprachenunterricht, PC-Probleme, siehst du was alles in Reute angeboten wird. ... Das sind so die Rubriken, zu verschenken, einen Maxicosi und einen Laserdrucker ... (InterviewBetreiber\_in\_5, Pos. 50)*

Die einzelnen Rubriken, welche die *Benutzeroberfläche* 6.4 strukturieren, geben die Themenschwerpunkte für die Beiträge vor, dennoch scheinen die Möglichkeiten innerhalb dieser Rubriken sehr vielfältig zu sein, was die unterschiedlichen Beiträge illustrieren.

## 6.5 Nutzer\_innentypen

Nach den meisten Expert\_innen nutzen vor allem Leute ab 30 bis 50 Plus die Applikation. Aber auch ältere Menschen, die kurz vor der Pensionierung stehen oder schon pensioniert sind, sind Mitglieder auf der Applikation. Sehr alte Personen sowie Kinder und Jugendliche scheinen sich nicht auf der Applikation zu bewegen. Die Jugendlichen sind auf anderen Plattformen unterwegs. Männer und Frauen sind gleichermaßen vertreten. Die meisten Nutzer\_innen sind passiv bzw. lesen einfach mit, informieren sich über die Applikation. Dann gibt es einige engagierte und aktive Leute auf der Plattform, meistens seien das immer wieder die gleichen. Diese Personen sind laut den befragten Expert\_innen auch analog aktiv bzw. engagiert im Quartier, interessiert am Quartierleben, an der Nachbarschaft. Sie bewegen sich gern im Lokalen und sind online-affin. Beispiele sind Eltern mit jüngeren Kindern, weiter posten auch das lokale Gewerbe, Institutionen und Vereine regelmässig ihre Angebote, dazu gehören Quartiertreffpunkte, Quartierbibliotheken, Nagelstudios oder Cafés sowie die Kirchen.

Auf den meisten Applikation sind laut Aussagen der Befragten fast keine Migrant\_innen vertreten, ansonsten wird die Nutzer\_innengruppe als sehr heterogen beschrieben. Bei zwei Applikationen werden auch viele Expats als Nutzer\_innen genannt.

Eine interviewte Fachperson äusserte, dass sich vor allem Leute mit guter Bildung und höherem Einkommen auf der Applikation bewegen. Dies konnte jedoch aus den Aussagen der anderen Interviews nicht verallgemeinert werden, in denen es hiess, die Durchmischung der Nutzer\_innen sei relativ heterogen.

## 6.6 Kommunikation

Bei dieser Kategorie interessierte die Frage nach der Kommunikationskultur, der Art der Beiträge sowie dem Umgang mit Offliner\_innen<sup>31</sup>. Wie sich herausstellte, gibt es Menschen, die in der Siedlung, im Quartier wohnen und nicht auf der Applikation registriert sind. Einige von ihnen nutzen dennoch digitale Plattformen, um mit ihren Nachbar\_innen zu kommunizieren. Diese Menschen sind demnach nicht Offliner\_innen, sondern kommunizieren über etablierte Plattformen wie Whatsapp und Facebook parallel oder auch in Ergänzung zur Applikation. Die Betreiber\_innen haben teilweise Zugang zu diesen digitalen Plattformen und bedienen diese mit Informationen. Deshalb wird hier kein Unterschied zwischen der Kommunikation mit Offliner\_innen und Menschen, die nicht auf der Applikation registriert sind, vorgenommen, sondern diese sind in der Subkategorie Umgang mit Applikationsoffliner\_innen zusammengefasst.

### 6.6.1 Kommunikationskultur

Auf fast allen Applikationen findet man die sogenannte Netiquette, welche die Verhaltensregeln in der Kommunikation im Netz beschreibt. Bei einer Applikation wird darin beispielsweise beschrieben, welche Art von Beiträgen gegen die Regeln verstossen und gelöscht

31 Unter Offliner\_innen werden hier Menschen verstanden, die auf keinen oder fast keinen digitalen Plattformen angemeldet sind und dieses auch nicht nutzen. Interessant dazu die Offliner-Studie (2011) des Instituts für Strategianalysen, gefunden unter [https://www.strategianalysen.at/offliner/gesamtbericht\\_offliner.pdf](https://www.strategianalysen.at/offliner/gesamtbericht_offliner.pdf)

werden. Eine interviewte Fachperson erzählt, dass politische Werbung nicht erlaubt ist und sie deshalb schon einmal einen Beitrag löschen musste. Die

dafür verantwortliche Person wurde diesbezüglich informiert. Nach Meinung der meisten Expert\_innen sollen aber so wenig Beiträge, Diskussionen wie möglich gelöscht oder zensiert werden, um nicht die Kommunikation auf der Applikation zu unterbinden. Von den Expert\_innen sind Diskussionen durchaus erwünscht. Auch sei es bis jetzt kaum nötig gewesen, Beiträge zu löschen, dass komme sehr selten vor.

Der Umgangston wird von allen Expert\_innen als angemessen bezeichnet. Es gibt fast keine hitzigen Diskussionen und Trolle<sup>32</sup> gäbe es überhaupt keine. Manche Expert\_innen äussern zwar, dass es auch schon Beiträge und Diskussionen gab, bei denen man an der Schreibweise bemerkte, dass diese Personen genervt gewesen waren. Wie in der Subkategorie *Posting 6.4.1* beschrieben, finden solche Diskussionen vor allem über die Themen Parkplätze, Hunde und verschwundene Pakete statt. Diese Beiträge werden teilweise auch als unschön bezeichnet, wie folgendes Zitat veranschaulicht:

*B6: Also Parkplatzsuche und das ist für alle die keinen Parkplatz haben und kein Auto eher ein bisschen nervig, hey hört mal auf mit euren Parkplätzen oder. Dann haben wir relativ wüste Diskussionen gehabt rund um Hunde. (InterviewBetreiber\_in\_6, Pos. 222)*

Eine interviewte Fachperson beschreibt, dass eine Person einmal zynische Beiträge veröffentlichte. Jemand aus der aktiven Bewohner\_innengruppe hat dann von sich aus diese Person direkt auf der Applikation angemessen konfrontiert und so die Situation relativ schnell entschärfen können. Eigentlich werde nicht aktiv moderiert. Eine andere interviewte Person erzählt, dass auf der Applikation vor allem negative Beiträge mit «Gefällt mir» markiert werden und viele Kommentare generieren, was folgendes Zitat zeigt:

*B7: Das sind so Sachen, das ist generell so. Ich meine negativen Sachen, Diebstahl, Überfall, Polizei, Brände, Graffiti, Sprayereien, Hundekot, ähm, Dogensüchtige, diese Sachen sind immer gerade ein grosses Thema. (InterviewBetreiber\_in\_7, Pos. 97)*

Diese zwei interviewten Personen haben im Gegensatz zu den anderen Expert\_innen ein wenig mehr zu negativen Beiträgen zu berichten, obwohl auch bei ihnen solche Beiträge eigentlich eher die Ausnahme seien. Bei einigen Expert\_innen besteht die Annahme, dass die Nutzer\_innen sich angemessen verhalten, weil sie nicht anonym auf der Applikation sind. Aufgefallen ist, dass eigentlich sehr wenig Beiträge, Diskussionen moderiert werden bzw. aktiv seitens der Betreiber\_innen reagiert wird, obwohl das aus Sicht einiger Expert\_innen durchaus wichtig und sinnvoll wäre, um Fragen zu beantworten oder auch Diskussionen anzuregen und die Nutzung der Applikation interessant zu machen. Auf den meisten Applikationen wird auf Deutsch kommuniziert, auf zwei Applikationen zusätzlich auf Englisch, in weiteren Sprachen wird nicht kommuniziert.

#### 6.6.2 Weitere Kommunikationsmedien

Neben den einzelnen Applikationen bestehen verschiedene WhatsApp-, Facebook- und Instagram-Gruppen ergänzend und auch parallel zu den Applikationen. Eine interviewte Fachperson äussert, dass neben der Applikation auch noch eine Facebook-Gruppe unterhalten wird und dass über diese weit mehr Menschen erreichen werden, auch Bewohner\_innen aus dem Quartier, die nicht über die Siedlungsapplikation verfügen sowie Politiker\_innen bzw. öffentliche Personen. Dies zeigt folgendes Zitat sehr gut:

<sup>32</sup> Siehe dazu: <https://www.digitalwelt.org/themen/social-media/internet-trolle>

*B7: Ja, wir haben eine Facebook-Gruppe, ja, die haben wir. Instagram haben wir auch, aber das haben wir nicht so aktiviert. Facebook läuft sehr gut, das läuft, da haben wir eine bessere Vernetzung.*

*I: Kannst du dir erklären, warum?*

*B7: Weil Facebook, wir haben halt Events, meine so ein Siedlungsfest, da kommen die Leute aus dem ganzen Quartier. Wenn wir Eröffnung von einem Platz haben, dann haben wir in der Facebook-Gruppe haben wir auch Politiker, wir haben Leute vom Quartier, ich meine, diese Leute sind nicht auf der Applikation. (InterviewBetreiber\_in\_7, Pos. 99-101)*

Alle Expert\_innen äusserten, dass die Applikationen nicht über Untergruppen oder Chats verfügen und die einzelnen Bewohner\_innen sich über WhatsApp-Gruppen, beispielsweise zum Laufen, organisieren und nicht über die Applikation. Zwei Expert\_innen berichten, dass sie in Zukunft solche Untergruppen und auch Chats in der Applikation einbauen werden. Im Zusammenhang mit dem Coronavirus sind weitere soziale Netzwerke entstanden, die sich wiederum über WhatsApp oder andere soziale Medien und Plattformen organisieren. Institutionen wie beispielsweise Quartiervereine oder Treffpunkte führen zudem ihre eigenen Internetseiten, worüber sie ihre Angebote veröffentlichen und mit Interessierten kommunizieren. Der Wunsch der Fachpersonen wäre es, diese Informationen über die Applikationen laufen zu lassen oder zu integrieren. Dazu erläutert eine interviewte Person, dass sich einige Genossenschaften im Quartier auf eigenen Plattformen organisiert haben:

*B5: ... und was man jetzt gemerkt hat, dass die Genossenschaften unter einander sich schon ein wenig organisiert gehabt haben und auf diese App gewartet haben, aber andererseits auch gesagt haben, oh wir haben aber auch schon Plattformen gemacht und können diese dann integriert werden. Das war eine spannende Frage und wir haben gesagt, eigentlich lasst es einfach mal parallel laufen, weil wir wollen am Schluss eigentlich nicht verschiedene Plattformen sondern konzentriert auf einer. Wollten es aber nicht wegnehmen, weil sie dort auch schon Herzblut drin investiert haben, aber langsam, aber sicher bewegen die sich auch in die Applikation rein. (InterviewBetreiber\_in\_5, Pos. 27)*

Neben den digitalen Medien kommen auch immer noch klassische, analoge Medien wie Flyer, Plakate und der Briefversand zum Einsatz. Dies unter anderem auch deshalb, um weitere Personen, sogenannte Applikationsoffliner\_innen, zu erreichen.

### 6.6.3 Umgang mit Applikationsoffliner\_innen

Wie bereits erwähnt, wird in den meisten Interviews festgestellt, dass neben der Applikation auch Flyer genutzt werden, um gewisse Anlässe oder Informationen zu kommunizieren. In manchen Siedlungen gibt es Magnetbretter und Vitrinen in den Hauseingängen oder sogenannte Anschlagbretter in den Quartieren. Allerdings werden nicht immer alle Informationen über Flyer kommuniziert, beispielsweise Erinnerungen oder Absagen für Anlässe werden nur über die Applikation kommuniziert. Dennoch werden wichtige Mitteilungen, wie beispielsweise Informationen von der Verwaltung oder der Stadt, über den postalischen Verkehr geregelt, dies könne man laut den Fachpersonen auch noch lange nicht einstellen, was folgendes Zitat aufzeigt:

*B1: Wir erreichen nicht alle, denn es sind nicht alle registriert, wir sind dort extrem konservativ, weil der offizielle Kanal ist eigentlich immer noch der Brief.*

*B1: Du bekommst einen Brief per Post. Wirklich so Alteingesessene, ich glaube das wird auch noch so zum grössten Teil so bleiben ... (InterviewBetreiber\_in\_1, Pos. 353-355)*

Die Expert\_innen weisen darauf hin, dass die sogenannten Offliner\_innen unbedingt miteinbezogen werden und Flyer mit den gleichen Angeboten, Informationen wie in der Applikation auch im Quartier an verschiedenen Orten zu Verfügung stehen müssen. Es soll eine Brücke von der digitalen zur analogen Welt geschaffen werden und umgekehrt. Eine Fachperson erörtert, dass sich die Information, Kommunikation und Organisation immer mehr in die digitale Welt verlagern wird. In einem Punkt sind sich alle Befragten einig, dass die Applikationen ein Mittel zum Zweck sind, um sich in der analogen Welt zu treffen. Das zeigt folgender Ausschnitt auf:

*B5: Am Schluss will man aber die Leute sehen und treffen, oder. Dann ist es dann schon wieder physisch. (InterviewBetreiber\_in\_5, Pos. 96)*

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der «ungeregelte» *Unterhalt der Applikation* 6.3.4 und die damit zusammenhängenden Aufgaben sowie die Nicht-Moderation die *Kommunikationskultur* 6.6.1 sowie die Nutzung der Applikation massgeblich beeinflussen. Wie die Kategorie *Umfeldbeschreibung der Applikationsanwendung* 6.1 aufzeigt, handelt es sich um sehr komplexe Areale mit unterschiedlichen Akteur\_innen, die verschieden organisiert sind und auf unterschiedlichen Kanälen kommunizieren. Die Applikation reicht deshalb laut den Expert\_innen zur Kommunikation im Lokalen nicht aus, es müssen weiterhin *Weitere Kommunikationsmedien* 6.6.2 bedient werden. Dieser Umstand bedeutet einen Mehraufwand für die Betreiber\_innen. Die Applikationen scheinen nicht alle Bedürfnisse abdecken zu können.

## 6.7 Chancen

Bei der Analyse der Interviews ist aufgefallen, dass die Betreiber\_innen Chancen beschrieben, die sie beobachten konnten oder in der Nutzung, im Austausch mit den Akteur\_innen wahrgenommen haben. Zudem beschrieben sie hypothetische Chancen, also Möglichkeiten, die sie durch die aktive Nutzung sehen, die sich aber noch nicht im Realen gezeigt haben. Die Unterscheidung zwischen beobachteten, wahrgenommenen und hypothetischen Chancen wurde bei der Analyse nicht weiterverfolgt, da nicht immer eruiert werden konnte, um welche Ebene es sich beim Erzählten handelt. Deshalb werden hier alle genannten Chancen aufgeführt, die Betreiber\_innen beschrieben haben. Im Unterschied zu der Kategorie *Erfolgsfaktoren* 6.9 werden hier Aussagen zusammengefasst, die Möglichkeiten beschreiben, die für die Nutzer\_innen in irgendeiner Weise einen Mehrwert für ihr alltägliches Leben und im Zusammenleben mit anderen bedeuten.

### 6.7.1 Förderung des Zusammenlebens, der Quartieridentität

Die Chance der Nutzung der Applikation sehen die Expert\_innen in der Förderung des Zusammenlebens im Quartier. Man brauche einen «digitalen Dorfplatz», wo man sich treffen, austauschen und Unterstützung anbieten könne. Die Applikation ist eine Brücke zurück zur analogen Welt. Die Menschen sollen über dieses moderne, einfache und mobile Tool wieder vermehrt physisch zusammengebracht werden. Durch die Applikation kann einfa-

cher etwas lanciert werden, weil über diese Plattform schneller Communities mit ähnlichen Interessen gebildet werden können. Durch ihre lokale Verankerung und auch Begrenzung unterstützt das Tool die Community-Bildung, das Gefühl zu einer Gemeinschaft zu gehören, sie fördert dadurch die Quartieridentität und das Engagement, was folgendes Zitat illustriert:

*B5: Eben, eben und darum finde ich es schon richtig, wenn man in der Quartierapp in der Stadt eine gewisse lokale Grenze zieht, weil dann hast du wirklich den Community-Gedanken und das Ganze ist ja auch getrieben davon, dass eigentlich mit den Städten, die immer grösser werden, eben dem Trend der Urbanisierung, das Bedürfnisse der Zugehörigkeit, in einer Community in dem Umfeld, wo du lebst, eben auch grösser wird. Denn du willst ja nicht nur anonym sein, sondern du willst ja auch irgendwo gesellschaftlich dazugehören und dort engagiert du dich ja auch gerne, oder. (InterviewBetreiber\_in\_5, Pos. 70)*

### 6.7.2 Förderung von lokalen Ressourcen

Laut den Expert\_innen können durch die aktive Bewirtschaftung und Nutzung der Applikation die Vielfalt und die Ressourcen in einem Quartier, einer Siedlung sichtbar gemacht werden. Das Gewerbe, Institutionen, Organisationen können sich zeigen, ihre Angebote präsentieren, es können andere Zielgruppen erreicht werden. Lokale Helfer\_innen-Netzwerke werden erkennbar. Das soziale Miteinander kann intensiviert werden. Nutzer\_innen können sich informieren, vernetzen und organisieren. Bewohner\_innen, die sich im Lokalen engagieren wollen, an den Belangen im Quartier interessiert sind und nicht einem Quartierverein beitreten möchten, bietet die Applikation beispielsweise die Chance, sich mit Gleichgesinnten zu organisieren. Über die Applikation rücke das Quartier näher zusammen, lokale Ressourcen können besser erkannt und erschlossen werden. Die gemeinsame Identität im Quartier wird gestärkt. Gerade die Coronakrise habe gezeigt, dass solche digitalen Plattformen wichtig sind, um lokale Ressourcen möglichst schnell und effizient zugänglich zu machen. Laut einer Fachperson wollen sich die Menschen sozial engagieren, dazugehören und helfen. Die Quartiere werden durch diese Förderung lebendiger und die Lebensqualität steige.

### 6.7.3 Integrative Wirkung

Weiter berichteten die Expert\_innen, dass die Applikation eine integrative Wirkung haben könnte. Menschen, die beispielsweise nicht in einer Genossenschaft oder Verein organisiert sind und das auch nicht wollen, aber dennoch am Quartierleben interessiert sind, können sich über die Applikation beteiligen und vernetzen. Zudem könnten sozial weniger gut Integrierte über die Applikation themenspezifisch und somit niederschwelliger in die lokale Gemeinschaft eingebunden werden, was folgendes Zitat aufzeigt:

*B5: ... und dann die modernen Wohnungen, eigentlich anonym leben und sich genossenschaftlich eben nicht organisiert haben, weil sie eigentlich out of the Genossenschaft sind und dort haben wir zwei Bedürfnisse eigentlich erkannt, die einen sagen, uns stinkt es ein wenig, die in den Genossenschaften machen alles und die sind mega stark und wir sind nie einbezogen oder aber sie sagen, ist mir doch gleich, ich möchte eigentlich gar nichts damit zu tun haben. Und dann haben wir dort auch interessante Workshops gehabt und zwar haben wir festgestellt, dass es durchaus sehr integrativ sein kann, ... wenn man so sozial nicht gut Integrierte, die dort auch plötzlich eine Wohnung bekommen, die sich nicht trauen, gerade so in Genossenschaftsverbände zu gehen und fragen, ob es dort jemand gibt, der auch*

*gerne Hunde hat oder so, wenn man diese in Vertretung über diese App in so eine themenbezogene Veranstaltung anmelden und dann hätten die eine Legitimation an so einem Event, der eh stattfindet, mitzumachen oder aber die, die plötzlich finden, hey wow, da hat es doch was, wo mich interessiert, also melde ich mich mal an und gehe mal schauen, also ja, das ist so ein wenig das Potpourri. (Interview-Betreiber\_in\_5, Pos. 29)*

#### 6.7.4 Niederschwelligkeit

Nach den Fachpersonen können über die Applikation verschiedene Zielgruppen einfacher und niederschwelliger erreicht werden. Beispielweise können Beiträge von Veranstaltungen gepostet und zeitnah aktualisiert werden. Das vereinfacht die Organisation, Koordination und Kommunikation von Veranstaltungen. Die Expert\_innen berichten, dass Events über die Applikation und Flyer beworben werden. Die Flyer können teilweise nicht überall an den wichtigen Orten aufgehängt werden, da beispielsweise der Zugang zu einer Vitrine oder einem Hauseingang fehle, zudem ist es mit einem hohen Aufwand verbunden. Absagen oder Änderungen von Veranstaltungen werden beispielsweise nur über die Applikation kommuniziert und teilweise läuft auch die Helfer\_innen-Suche nur über das Tool.

Über die Applikation ist es möglich, sich einfach über das Quartier zu informieren und zu partizipieren, ohne beispielsweise in einem Verein aktiv zu sein. Weiter können schneller und einfacher Kontakte geknüpft und Gleichgesinnte gefunden werden, was folgendes Zitat aufzeigt:

*B2: Also jemand, wo bis jetzt nicht so, also gerade jemand, der nicht in den Quartierverein möchte. Nein ich bin nicht der Vereinsmeier, der wäre, wenn er sich aber doch für die Belangen im Quartier interessieren würde, wäre in einer Quartierapp sehr gut aufgehoben. Nicht nur jetzt so, um zu wissen, was generell so läuft, sondern eben auch die Kontaktaufnahme, Gleichgesinnte zu finden also ich habe jetzt hier die Übersicht, die ich mal gemacht habe, Freizeitgestaltung, also wo eben auch ein Aspekt sein kann, wo man sich in der Nähe trifft bis hin zu anderen Kontaktmöglichkeiten, dass wäre für mich spannend. Dann die Nachbarschaftshilfe, ist auch ein wichtiges Thema und das ist alles nicht der Quartierverein, das ist alles auf einer tieferen Ebene, fast auf einer basisdemokratischen Ebene und doch hast du die Möglichkeit in einen Quartierverein reinzuschauen, soweit das du einfach interessiert bist. (InterviewBetreiber\_in\_2, Pos. 231)*

#### 6.7.5 Partizipation «on the go»

Durch die Applikation wird laut einer Fachperson «Partizipation on the go, auf Distanz» möglich. Das heisst, man kann vom Schreibtisch, vom Business, vom Zug oder vom Flieger aus auf das Mobiltelefon schauen, was aktuell im Quartier läuft. Es ist wie ein verlängerter Arm in das Quartier. Man kann selbst wählen, was einem interessiert, beispielsweise Veranstaltung oder Diskussionen und daran teilnehmen, sich durch Push-Nachrichten selektiv informieren, ohne dass man mit Informationen zugespammt wird, die nicht interessieren. Die Nutzer\_innen erhalten Informationen, die das lokale Umfeld betreffen.

Weiter entsteht die Möglichkeit nach den Expert\_innen, dass Einwohner\_innen direkt mit der Verwaltung, der Stadt kommunizieren können. Dabei müssen keine Öffnungszeiten beachtet und kein Telefon zur Hand genommen werden. Es wird umgekehrt für die Stadtverwaltung einfacher werden, mit Einwohner\_innen zu interagieren, beispielsweise Bedürfnisse abzufragen und Feedbacks einzuholen.

## 6.7.6 Zentraler Kommunikationskanal

Wenn weitere Quartiere eine solche Plattform wollen und diese aktiv genutzt wird, wird laut einer Fachperson die Applikation als zentraler Kommunikationskanal für verschiedene Akteur\_innen im Quartier interessant. Über diesen Kanal könnten dann verschiedene Informationen, die unter anderem auch das Quartier betreffen, beispielsweise auch städtebauliche Veränderungen, kommuniziert und mit den Einwohner\_innen direkt diskutiert werden.

## 6.7.7 Sensibilisierung für gesellschaftliche Themen

Die Befragten weisen darauf hin, dass anhand von Beiträgen, Kommentaren und Diskussionen das Bewusstsein für verschiedene gesellschaftliche Themen gefördert werden können, die im Lokalen sichtbar werden, aber auch Auswirkungen auf das Globale haben und umgekehrt. Diese Aussage wird durch folgendes Zitat ausführlich:

*B4: Das ist eine gute Frage, es ist abhängig vom, ich muss anders beginnen, ich glaube, die Chancen von so einer App wären, wenn man sie richtig nutzen würde, wären dass man auf der einen Seite der Gedanken der Community und vom Community-Building und von der Identität von einem Quartier wirklich stärken könnte, das wäre das eine und da sehe ich wirklich ein grosses Potenzial. Auf der anderen Seite sehe ich ein grosses Potenzial und auch eine Chance wenn man, das was wir im Verein machen, das sogenannte Glokale, Globale mit dem Lokalen verbinden würde, das ist auch das wo wir mit der Klimapolitik im Verein versuchen, wie das Bewusstsein zu stärken, dass auch die Frage von der Parkplatzbewirtschaftung und von der Mobilität im Quartier letztlich auch eine globale Frage ist, wo sich aber hier im Lokalen zeigt. Und ich glaube, diese beiden Sachen, also das politische mit dem Gedanken der Glokalisierung und das Community-Building, das wären die grossen Chancen von so einer App. Allerdings nur, muss es nochmals sagen, wenn man sie aktiv bewirtschaftet. (InterviewBetreiber\_in\_4, Pos. 139)*

Interessant ist der Zusammenhang zwischen der Subkategorie *Niederschwelligkeit* 6.7.4 mit fast allen weiteren Subkategorien dieser Hauptkategorie, der durch den Code-Relations-Browser ersichtlich wurde. Das lässt die Vermutung zu, dass die Nutzer\_innen durch die Applikation einen niederschweligen Zugang zu verschiedenen Ressourcen sowie auch Chancen im Lokalen erhalten. Oder anders ausgedrückt, die Applikation fördert auf einer niederschweligen Basis das *Zusammenleben* 6.8, die *Quartieridentität* 6.7.1, den Zugang und die Sichtbarmachung von *lokalen Ressourcen* 6.7.2, die *Integration* 6.7.3, die *Partizipation* 6.7.5 und die *Kommunikation* 6.7.6.

Weiter findet sich ein Zusammenhang zwischen der *Sensibilisierung für gesellschaftliche Themen* 6.7.7 und der *Förderung des Zusammenlebens* 6.7.1. Aus dem oben aufgeführten Zitat (InterviewBetreiber\_in\_4, Pos. 139) kann interpretiert werden, dass durch gemeinsame lokale wie globale Themen das Zusammenleben gestärkt werden kann und sich die Bewohner\_innen gemeinsam für eine Sache engagieren können.

## 6.8 Zusammenleben

Zur Frage, ob die Applikation das Zusammenleben verändert hat, konnten die Expert\_innen keine für sie gesicherten Aussagen treffen. Sie sind der Annahme, dass die Applikation

<sup>33</sup> Siehe dazu Subkategorie *Förderung des Zusammenlebens*, der *Quartieridentität* im Kapitel 6.7.1 in dieser Thesis.

in irgendeiner Weise das Zusammenleben beeinflusse<sup>33</sup>, aber es sei mehr ein Element verschiedener Massnahmen, das das Zusammenleben in einem Quartier, in einer Sied-

lung fördere. Die Applikation sei einfach ein zusätzlicher Kanal, es vereinfache die Kommunikation und ergänze das Analoge. Aber auch ohne Applikation würde das Leben auf dem sogenannten «analogen Dorfplatz» stattfinden. Die Applikation fördere den Austausch und führe unter Umständen zu nachbarschaftlichen Begegnungen, die sonst nicht stattfinden würden. Nach Meinungen der Fachpersonen müsste eine Nutzer\_innen-Umfrage durchgeführt werden, um an weiterführende, aussagekräftige Antworten zu kommen.

## 6.9 Erfolgsfaktoren

Von den Expert\_innen wurden verschiedene Faktoren genannt, die ihrer Meinung nach eine Applikation erfolgreich machen. Diese beruhen meist auf schon gemachten Erfahrungen und Beobachtungen. Die einzelnen Erfolgsfaktoren werden unter dieser Hauptkategorie in den jeweiligen Subkategorien ausdifferenziert. Im Unterschied zur Kategorie *Chancen* 6.7 werden hier Aussagen in Subkategorien zusammengefasst, welche aus Sicht der Betreiber\_innen beachtet werden müssen, damit eine Applikation zu ihrer Zufriedenheit genutzt wird. In erster Linie geht es darum, durch welche Massnahmen möglichst viele Nutzer\_innen auf die Applikation geholt und gehalten werden können.

### 6.9.1 Unique selling proposition

Ein Faktor, der immer wieder genannt wurde, ist die «unique selling proposition», das sogenannte Alleinstellungsmerkmal, um die Nutzer\_innen auf die Applikation zu bringen und damit zu binden. Bei dieser Art von Applikation ist das nicht einfach zu erreichen, denn einerseits gibt es bereits Applikationen mit ähnlichen Funktionen, wie beispielsweise Sharing-Plattformen die schon genutzt werden, und andererseits braucht man die Applikation nicht unbedingt für das tägliche Leben. Ausnahmen sind Funktionen, die das alltägliche Leben in der jeweiligen Siedlung bzw. Quartier erleichtern, beispielsweise der Elektronische Schalter, das Reparaturmeldesystem oder die Reservierungen von Gästewohnungen, die die Nutzer\_innen auf die Applikation bringen und auch binden.

*B1: Ja. The unique selling proposition, etwas, wo du nirgends sonst findest. Also, das ist das ist zwingend, sonst muss du wirklich sehr, ja irgendwas musst du haben. Also sicher mal das, ähm ich glaube es ist auch so eine Geschichte, die Zeit braucht, bis es zu etwas, kulturelles auch, bis die Leute sich daran gewöhnt haben und das auch zu schätzen wissen, vielleicht auch Erfolgserlebnisse gehabt haben, irgendetwas Cooles, wo sie schon immer gesucht haben, verkauft der Nachbar, äh das sind so Sachen, wo du nur beschränkt steuern kannst, oder. Ich glaube, wichtig ist, dass es so niederschwellig wie möglich ist, also so ganz kleine Hürden, nicht jedes Mal Passwort eingeben zu müssen, das ist vom Technischen her, das spielt mit bis zu der Usability, wie es aussieht, das sind Sachen die wir steuern können. Äh, einfach, niederschwellig, unique selling proposition, das braucht es und der Resten musst du auch, ja auch ein wenig Freiheit lassen und so laufen lassen und Zeit haben, nicht zu schnell klar vor definiertes Ergebnis erwarten wollen und den Luxus haben wir, oder wir können das eigentlich, wir experimentieren mit dem, weil wir es uns leisten können ... (InterviewBetreiber\_in\_1, Pos. 387)*

### 6.9.2 Usability

An das oben dargestellte Zitat (InterviewBetreiber\_in\_1, Pos. 387) schliesst die nächste Subkategorie *Usability* an. Laut den Befragten muss die Applikation bediener\_innenfreundlich sein. Das umfasst eine einfache Bedienung und ansprechendes Design. Die

Applikation sollte nicht zu überladen wirken, sondern übersichtlich und klar. Der Zugang zur Applikation muss niederschwellig sein und trotzdem Sicherheit vermitteln. Die Funktionen und Tools, die angeboten werden, müssen aktuell sein und funktionieren. Sogenannte «Bugs» sollten möglichst schnell behoben oder transparent kommuniziert werden. Die Applikation sollte mit nützlichen Zusatzfunktionen, die die Benutzerfreundlichkeiten erhöhen, ausgestattet sein wie Push-Nachrichten und Suchfunktionen. Auch sollten Einträge sowie alte Beiträge von Nutzer\_innen mit der Zeit gelöscht werden können.

### 6.9.3 Marketing

Mehrere Expert\_innen weisen darauf hin, dass eine Applikation regelmässig und intensiv beworben werden muss, um sie bekannt zu machen. Diese Aussage wird durch folgendes Zitat zum Ausdruck gebracht:

*B5: Ich glaube, es sind die Komponenten, wo wir auch schon darüber gesprochen haben heute. Also einerseits muss es schön und ansprechend sein von der Bedienerfreundlichkeit, also die Usability muss einfach sein, nicht überladen und ansprechend auch für die Jungen. ... Und dann muss es halt wirklich die ganzen Marketingmassnahmen, es müssen Ressourcen, wenn es eine App ist, wo die öffentliche Hand hostet, dann müssen Ressourcen sein wo zu Verfügung gestellt werden, wo man auch sinnvoll Content reinspeisen kann und ganz simpel Marketingmassnahmen und ich wiederhole mich, es braucht digitale und physische Touchpoints. ... Es gehört in den Facebook-Auftritt der Stadt gehört immer mal wieder was über die Quartierapp rein, es gehört an die Stelen am Bahnhof der Stadt, immer mal wieder Auszüge oder Streams wo laufen in der Quartierapp, dass jeder wo irgendwo sich in der Stadt bewegt, darauf aufmerksam gemacht wird, es braucht Veranstaltungen, es braucht Stände in den Bibliotheken zum Beispiel, wo man auf die Applikation ... hinweist, wo die Jungen den Alten etwas erklären, es braucht Schnittstellen, wir haben noch Jugendapps, wo man die Jungen mit der Quartierapp verknüpft, wo man vielleicht eine Jobbörse machen kann, wo Junge Alten etwas zeigen oder Alte Junge irgendwie in das Gärtnern einführen oder was weiss ich. Und es braucht einfach eine Marketingpalette, wo man zu Verfügung hat und wo man sich gewohnt ist in der analogen Welt, aber auch in der digitalen Welt muss man an die digitalen Touchpoints denken, ich glaube, das macht eine App erfolgreich. (InterviewBetreiber\_in\_5, Pos. 188)*

### 6.9.4 Aktivität, Aktualität und Lokalität

Ganz wichtig ist für die befragten Fachpersonen, dass die Applikation mit aktuellen und lokalen Informationen gefüllt wird. Das heisst, ein Veranstaltungskalender muss aktuell und verlässlich geführt werden, Informationen zum Quartier müssen das Lokale betreffen und für die Nutzer\_innen von Interesse sein. Wichtig ist, dass regelmässige und vielfältige Inhalte generiert werden, damit Diskussionen angestossen werden und die Nutzer\_innen auch Beiträge veröffentlichen. Dazu braucht es eine diverse Nutzer\_innengruppe wie beispielsweise das lokale Gewerbe, den Quartiertreffpunkt, die Verwaltung und den Hauswart sowie Bewohner\_innen, die regelmässig posten. Aus folgendem Zitat wird ersichtlich, dass eine Applikation aktiv bewirtschaftet werden muss, damit sie erfolgreich wird und bleibt.

*B4: Also gell, meine Lehre daraus ist die Vorstellung, die wir gehabt haben, war, es wird zu einem Selbstläufer und das ist es definitiv nicht. Wenn man sagt, wir wollen, dass es funktioniert, dann gelten dieselben Regeln wie bei allen anderen Medien, es muss interessant sein, es muss (unv.) und es muss Diskussionen aus-*

*lösen und das heisst eigentlich, man muss ein publizistisches Konzept haben und man muss eigentlich so eine App wirklich aktiv bewirtschaften. (InterviewBetreiber\_in\_4, Pos. 129)*

#### 6.9.5 Kümmer\_innen

Nach den Befragten muss sich ein motiviertes Team der Bewirtschaftung der Applikation annehmen. Es braucht sogenannte Kümmer\_innen, die für «Stimmung» auf der Applikation sorgen und diese auch über Flauten bringen. Es braucht eine gewisse Kadenz an Beiträgen. Diskussionen müssen angestossen und moderiert werden. Auf Fragen muss zeitnah, adäquat reagiert werden und es braucht einen verlässlichen und erreichbaren Kontakt.

#### 6.9.6 Physische Touchpoints

Über die Applikation könne keine virtuelle Öffentlichkeit hergestellt werden, merken die befragten Fachpersonen an. Vielmehr braucht es eine reale Öffentlichkeit. Damit die Applikation läuft, müsse auch reale Begegnungen stattfinden, beispielsweise über Veranstaltungen oder andere Projekte. Diese wiederum können dann über die Applikation initiiert, lanciert, organisiert und kommuniziert werden.

*B4: ... und das andere und das glaube ich ist entscheidend, ich glaube, man kann so eine App nur betreiben, wenn auch sozial etwas läuft. Du kannst nicht quasi eine virtuelle Öffentlichkeit herstellen, du brauchst unten dran eine reale Öffentlichkeit, du brauchst eine Basis und ich glaube, die Bedeutung der App ist erst wieder gekommen, wo wir ein paar Projekte realisiert haben, wo sehr handfest im Quartier waren und eines der Projekte war ein offener Bücherschrank, wo ganz viele Leute zusammengekommen sind bei der Eröffnung von diesem Bücherschrank, irgendwie 200 Leute aus dem Quartier, wo plötzlich ganz viele gekommen sind (unv.). (InterviewBetreiber\_in\_4, Pos. 87)*

Ein Ziel von vielen Applikationen ist es, Menschen physisch zusammenzubringen und dafür müssen «Orte» geschaffen werden, an denen der Austausch im Realen möglich wird. Diese physischen Touchpoints, wie beispielsweise Quartiertreffpunkte, Eventhallen, Quartierbibliotheken müssen laut einer Fachperson prominent auf der Applikation integriert werden. Solche Institutionen müssen sich allgemein transformieren und sich aktiv in der Applikation zeigen. Eine solche Transformation findet beispielsweise bei öffentlichen Schaltern von Verwaltungen statt. Die physischen wird es zwar immer noch geben, aber vielleicht nicht mehr in dieser Anzahl und mit veränderten Öffnungszeiten, zudem werden immer mehr Dienstleistungen über den sogenannten E-Schalter (elektronischen, virtuellen Schalter) abgewickelt.

Das analoge Zusammenleben bzw. das reale Leben in der Nachbarschaft bildet sich laut den Expert\_innen teilweise auf der digitalen Plattform ab. Dafür braucht es aber eine soziale Basis, es muss etwas im Quartier passieren, damit auch die Applikation interessant ist. Es müssen konkrete Sachen passieren, wie regelmässige Märkte, offene Bücherschränke oder Diskussionen über städtebauliche Veränderungen, die dann auf der Applikation beworben oder diskutiert werden können. Die Menschen finden das Virtuelle nur interessant, wenn etwas im realen Leben passiert, sich dadurch verändert. Eine Fachperson bringt das mit einer Kurzformel auf den Punkt:

*B4: Also man kann sagen als Kurzformel habe ich so für mich formuliert, das Virtuelle, das Digitale funktioniert nur so gut wie das nicht Digitale, Reale funktioniert. (InterviewBetreiber\_in\_4, Pos. 93)*

In diesen Subkategorien wurde ein interessanter Zusammenhang zwischen dem *Marketing 6.9.3* und den *Physischen Touchpoints 6.9.6* gefunden. *Marketing 6.9.3* wird über die *Physischen Touchpoints 6.9.6* betrieben, diese Bewerbung läuft analog sowie digital und gegenseitig. Das heisst, physische Touchpoints werden auf der Plattform beworben, was zu realen Begegnungen führt. Auf diesem Weg werden nicht nur die physischen Touchpoints beworben und auch bekannt gemacht, wie beispielsweise Quartiertreffpunkte, sondern indirekt auch die Applikation promotet. Dadurch wird sichtbar, welchen Nutzen bzw. Mehrwert, wie in der Kategorie *Unique selling proposition 6.9.1* beschrieben, die Applikation generieren kann. Umgekehrt wird die Applikation mittels Flyer, Workshops aber auch durch Empfehlungen von Nutzer\_innen promotet.

Sogenannte *Kümmern\_innen 6.9.5* sorgen für den Unterhalt der Applikation und achten darauf, dass diese aktiv bewirtschaftet ist und mit aktuellen und lokalen Inhalten gefüllt ist. Demnach braucht es ein aktives Team, das sich dem *Unterhalt der Applikation 6.3.4* annimmt, damit die Applikation erfolgreich läuft.

## 6.10 Herausforderungen

Während der Analyse wurde ersichtlich, dass die Expert\_innen Herausforderungen beschrieben, die sich auf eine andere, bereits benannte Kategorie beziehen. Deshalb ist es nicht verwunderlich, dass sich die hier beschriebenen Subkategorien teilweise auf die Inhalte schon beschriebener Kategorien beziehen oder diese wiederum aufnehmen, jedoch mit dem Fokus auf Herausforderungen. Auf diese Weise können hier bereits schon Zusammenhänge in den einzelnen Subkategorien aufgezeigt werden und nicht erst am Schluss der jeweiligen Hauptkategorien, wie in den vorgegangenen Kapiteln. Diese Verweise auf andere Kategorien werden im Text erkenntlich gemacht.

### 6.10.1 Widerstände

Bei der Analyse zeigte sich, dass Expert\_innen mit Widerständen gegen die Entwicklung und Implementierung der Applikation zu kämpfen hatten, wie in der Kategorie *Voraussetzungen 6.2.1* beschrieben wurde. Bei zwei Applikationen, die in einem neuen Areal eingeführt und beim Einzug in eine Wohnung den Bewohner\_innen übergeben wurden, zeigten sich keine offensichtlichen Widerstände. Ob einzelne Bewohner\_innen die Nutzung der Applikation ablehnen und sich deshalb nicht registrieren, konnte mit dieser Forschungsmethode nicht eruiert werden.

Einige Fachpersonen äusserten, Mühe gehabt zu haben, die involvierten Personen von der Idee zu überzeugen. Alte und festgefahrene Strukturen mussten überwunden werden. Es benötigte sehr viel Energie, Zeit und Überzeugungsarbeit, bis die Applikation überhaupt entwickelt und dann schlussendlich implementiert werden konnte. Ob eine solche innovative Idee auf Interesse stösst und umgesetzt werden kann, ist stark von den jeweiligen Personen, den gewachsenen Strukturen und der gelebten Kultur abhängig. Das zeigt folgendes Zitat sehr gut:

*B5: Ich sage dir, das ist das Killerkriterium Nummer eins, die Kultur in der Gemeinde und in der Verwaltung ... Man hat immer das Gefühl, man habe überspannte Ressourcen und keine Zeit für Innovationen. ... also die Innovationskultur in der Verwaltung ist der Art abhängig von genau der Person, die du dann genau brauchst als Schlüsselperson für ein Projekt, ist die open-minded oder nicht und sonst ist es der absolute Killer. Einfach fertig, Ende und die digitale Awareness von den Einwohner, die ist kein Killerkriterium. (InterviewBetreiber\_in\_5, Pos. 159)*

### 6.10.2 Applikation zum Laufen bringen

Eine weitere Herausforderung, die immer wieder geäussert wurde, ist, die Applikation zum Laufen zu bringen. Drei Expert\_innen sind mit der Nutzung ihrer Applikation soweit zufrieden. Zwei Expert\_innen äussern, dass auf ihrer Applikation zu wenig läuft und eine Applikation ist erst seit 2019 in Betrieb, deshalb konnte noch keine Aussage über die Zufriedenheit der Nutzung getroffen werden.

Um Leute aus dem Quartier, aus der Siedlung auf die Applikation zu holen, muss laut den Fachpersonen die Applikation unbedingt einen Mehrwert zu anderen Tools bieten, wie in der Kategorie *Unique selling proposition* 6.9.1 dargelegt wird. Denn Sharing-Plattformen gibt es «wie Sand am Meer» (InterviewBetreiber\_in\_2, Pos. 14). Weiter müsse die Applikation regelmässig promotet werden, mittels digitaler und analoger Werbung über verschiedene Kanälen und Gefässe. Die Durchführung von Workshops ist ein weiterer wichtiger Punkt, der helfen soll, niederschweligen Zugang zur Applikation zu schaffen und Widerstände abzubauen, siehe dazu auch die Ausführungen unter der Subkategorie *Marketing* 6.9.3.

Damit eine Applikation läuft, muss sie regelmässig und gut bewirtschaftet werden. Diese intensive Bewirtschaftung braucht sehr viel Zeit und Ressourcen, wie in der Kategorie *Unterhalt der Applikation* 6.3.4 dargestellt wird. Eine weitere Aufgabe besteht darin, analoge Erlebnisse (*Physische Touchpoints* 6.9.6) zu organisieren und diese wiederum auf der Applikation zu posten. Denn die Applikation ist laut einigen Expert\_innen nur Transportmittel bzw. Kommunikationsmittel und die eigentlichen Begegnungen finden analog statt. Nur wenn analog etwas im Quartier, in der Siedlung läuft, läuft auch die Applikation und diese Begegnungen müssen organisiert und durchgeführt werden.

Die meisten Applikationen seien bis jetzt «nice to have» (InterviewBetreiber\_in\_4, Pos. 119) und man müsse sich bemühen, dass die Applikation interessant für die Nutzer\_innen bleiben. Ausser, die Applikation weist laut Expert\_innen einen Zwangscharakter auf, das heisst, es ist beispielsweise nur möglich, über die Applikation bestimmte Services wie das Reparaturmeldesystem in Anspruch zu nehmen, dann können die Nutzer\_innen über diese gebunden werden.

### 6.10.3 (Un-)Geregelte Verantwortlichkeiten

Bei der Analyse der Interviews fällt auf, dass immer wieder Unklarheiten in Bezug auf Unterhalt, Verantwortlichkeiten und den damit zusammenfallenden Aufgaben der Applikation bestehen, wie in der Kategorie *Unterhalt der Applikation* 6.3.4 beschrieben wird. In der Regel sei der Kontakt mit den Entwickler\_innen sehr eng und bei technischen Probleme werde schnell gehandelt. Auch die Weiterentwicklung der Applikation bedingt eine enge Zusammenarbeit. Dennoch scheint diese Zusammenarbeit nicht bei allen Applikationen gleich gut zu funktionieren. Als Beispiel sind zwei Applikationen aufgefallen, die in einer Siedlung implementiert wurden und durch Bewohner\_innen bewirtschaftet werden. Hier scheint es keine klare Ansprechperson von Seiten der Entwickler\_innen und der Verwaltung zu geben, was sich unter anderem darin zeigt, dass Fragen an die Verwaltung nicht beantwortet werden oder kleinere technische Probleme nicht behoben werden. Das kommt durch folgendes Zitat zum Ausdruck:

*B7: Wobei ich, das Problem ist. Wenn das in der Pinnwand kommuniziert wird, da ist niemand von der Verwaltung angestellt, der die Pinnwand durchliest, gehe ich davon aus. Aber die Leute, wenn solche Sachen passieren, haushalttechnische Sachen müsste das da passieren, wobei es auch schon geschrieben wurde. Mehrmalige Kontaktaufnahme mit der Verwaltung und so ist nichts passiert. (InterviewBetreiber\_in\_7, Pos. 168)*

Nach Angaben mehrerer Expert\_innen ist es wichtig, dass auf Beiträge wie Anfragen oder Diskussionen so schnell wie möglich reagiert wird. Diese sollen beantwortet und/oder moderiert werden. Diese Verantwortlichkeit ist nicht überall gleich gut geregelt und deshalb versanden wichtige Themen oder Diskussionen irgendwann in der Beitragschronologie, ohne dass auf diese adäquat reagiert wurde.

#### 6.10.4 Herausforderungen in der Kommunikation

In der Kategorie *Kommunikationskultur* 6.6.1 und in der Subkategorie *(Un)Geregelte Verantwortlichkeiten* 6.10.3 wurden schon verschiedene Herausforderungen angesprochen, die die Kommunikation betreffen. Beispielsweise, wie auf Kommentare adäquat reagiert werden soll und wer dafür zuständig ist. Weiter wurde auch das Problem *Weitere Kommunikationskanäle* 6.6.2 angesprochen, die sich gegenseitig ergänzen aber auch konkurrenzieren können. Diesbezüglich zeigten sich zwei Schwierigkeiten:

Auf den Arealen existieren mehrere und teilweise auch unterschiedliche Kommunikationskanäle (andere Siedlungs-, Quartierapplikationen, WhatsApp, Facebook, Instagram, Webseiten etc.). Der Wunsch der Expert\_innen ist, diese Kommunikationskanäle sowie Informationen zusammen zu führen. Diese Schwierigkeit wird durch folgenden Ausschnitt dargestellt:

*B4: Ja aber eben, du brauchst eben eine kritische Grösse der Teilnahme und wenn, ist bei wie jedem Medium, du brauchst eine gewisse Verlässlichkeit ... In der alten Version hatten wir einen Veranstaltungskalender mit der Idee, quasi du kannst dort hinschauen und weisst, was im Quartier läuft. Aber das hat dann wie ge-heissen, dass das Quartierzentrum die Veranstaltungen dort publiziert hätte, der Quartiertreff auch, die hätten ihre alten Kommunikationskanäle auf unseres rüberlenken oder einen Teil zumindest und das haben sie wie nicht gemacht, da sind wir gescheitert. (InterviewBetreiber\_in\_4, Pos. 87)*

Ein weiteres Problem zeigt sich in der Veröffentlichung von Informationen auf den verschiedenen Kanälen, wie in der Kategorie *Weitere Kommunikationsmedien* 6.6.2 aufgezeigt wird. Nicht alle Informationen sind für alle Zielgruppen bestimmt und die Fachpersonen haben auch nicht auf alle für sie wichtigen Kanäle Zugang. Es muss vorab überlegt werden, welche Informationen auf welchen Kanälen publiziert werden sollen und ob der Zugang durch ein Mitglied des entsprechenden Kanales gewährleistet werden kann. Diese Herausforderung wird durch das nächste Zitat ausgeführt:

*B7: Hmmm, bei gewisse Sachen müssen wir aufpassen. In Zukunft werden wir wieder ein Balkonkonzert haben. Das haben wir gestern diskutiert, dann wollen wir natürlich nur die Leute dort, wo die Band spielt, dass es nur dort kommuniziert wird. Das kann man so einstellen, aber wir als Betreiber können das nicht. Zum Glück haben wir jemand, der dort wohnt in diesem Quartier, der kann uns dann das posten. (InterviewBetreiber\_in\_7, Pos. 107)*

Wie bereits geschrieben, wird auf den Applikationen mehrheitlich auf Deutsch kommuniziert. Die Einführung weiterer Sprachen wäre laut den Expert\_innen ein nächster Schritt, dafür sind die Quartierapplikationen noch zu wenig etabliert. Aufgefallen ist, dass in den Interviews nicht darüber diskutiert wird, dass die Nutzer\_innen für die Nutzung der Applikation verschiedene Fähigkeiten mitbringen müssen, unter anderem auf Deutsch und Englisch lesen und schreiben zu können. Eine Fachperson äusserte die Vermutung, dass die Nutzer\_innen glauben, sie müssten unter der Rubrik News journalistische Texte verfas-

sen und dass vielleicht deshalb nicht so viel gepostet wird. Die Umbenennung dieser Rubrik in Posts könnte diese Hemmschwelle laut der Fachperson abbauen.

#### 6.10.5 Soziale Herausforderungen

Gewisse Probleme, die sich in den Quartieren abzeichnen, werden auch digital auf den Applikationen sichtbar, wie das Beispiel der verschwundenen Pakete gezeigt hat. Auf einer Applikation ging die Diskussion so weit, dass die Nutzer\_innen anhand von Fotos eine Person identifizieren konnte, welche ein Paket unrechtmässig mitgenommen hatte.

Trotzdem sei die Nutzung der Applikation sehr anonym, es werden vor allem Veranstaltungen, Aktivitäten und Kommentare zu Parkplätzen veröffentlicht. Beiträge über Probleme in der Siedlung, im Quartier werden kaum beachtet bzw. adäquat aufgenommen und werden, wegen der Beitragschronologie, mit der Zeit vergessen.

*B7: Es ist doch sehr anonym, würde ich sagen. Es ist sehr anonym, eben die Sachen, die Beispiele, die ich gesagt habe, wir sprechen immer von Dingen, die im Quartier passieren, Aktivitäten, Austausch eben Parkplätze, Vorkommnisse, es gab mal die Thematik, jemand hat immer geklopft, gehämmert in der Nacht und Zeug und Sachen und das kam immer wieder auf, man hat darüber diskutiert, wer ist das, welcher Stock und so. Und wir hatten mal eine Frau, die geschrien hat, das sind dann üblere Sachen, so Familienstreitereien und so. Das wurde auch kommuniziert, aber da hat sich nie jemand zu Wort gemeldet oder es ist über die App rausgekommen, es hat sich dann wieder, es wurde dann kommuniziert, aber es ist dann wieder (unv.). (InterviewBetreiber\_in\_7, Pos. 198)*

Weiter bestehe das Risiko, dass Menschen wegen der digitalen Tools nicht mehr mit anderen Menschen in Kontakt kommen müssten, das zeigt folgender zitierter Ausschnitt:

*B4: ... vielleicht ist ein Risiko, weiss gar nicht, wie ich das formulieren soll, ist dass man, nochmals, in der Virtualität irgendwo sich ein Stück weit einfach beginnt damit zu begnügen, weisst du. Also wie die absurde Situation, dass ich auf der App poste, ich hätte gerne eine Kabelrolle, als zum Nachbar gehe und mal klingele, so. Ist ja super, wenn man die App hat, dann kann man einfach mal sagen, brauche Kabelrolle, aber ja, am Schluss, gut wir haben jetzt eine super Plattform, aber man sieht sich nicht mehr, das kann es ja nicht sein, oder. Da gibt es natürlich eine Konkurrenz sowohl zeitlich usw., zwischen dem Virtuellen und dem Realen und da sehe ich schon ein gewisses Risiko, vor allem mit dem Blick auf Smartcity, wenn ich nicht mehr mit realen Menschen konferieren muss, wenn zwar unser Quartierkoordinator aufgeteilt ist in drei verschiedene Spots, die dann mit mir kommunizieren und ich mit dem Leiter des Quartiertreffpunktes eine Anfrage schicke und mir antwortet ein Bot<sup>34</sup>, nicht mehr der Leiter, das sind dann schon Gefahren die ich sehe, wie der reale Kontakt ersetzt durch einen virtuellen und in der Smartcity wird das ein Thema sein, der virtuelle Schalter, der virtuelle Beamte usw. und so fort. (InterviewBetreiber\_in\_4, Pos. 141)*

#### 6.10.6 Risiken

Die Finanzierung einer solchen Applikation stellt ein nicht zu unterschätzendes Risiko dar. Wie bereits unter der Kategorie *Finanzierung* 6.3.2 beschrieben, konnten keine handfesten Aussagen über die Finanzierung der Applikation gemacht werden. Trotzdem lässt sich

<sup>34</sup> Wie Chatbot, siehe dazu: <https://blog.hslu.ch/diginect/2017/12/29/chatbots-die-plaudernden-digitalen-assistenten/>

sagen, dass die Entwicklung, Implementierung, der Unterhalt und die Weiterentwicklung einer solchen Applikation nur durch eine Organisation, eine Institution mit genügend

finanziellen und personellen Ressourcen getragen werden kann. Laut den Expert\_innen können die Kosten des Applikationsunterhaltes (noch) nicht den Nutzer\_innen verrechnet werden, dafür gibt es zu günstige Alternativen. Eine Befürchtung mancher Fachpersonen ist, dass sich die Entwicklungsfirma ihrer Applikation auflösen könnte und die Applikation nicht weiter betreibt. Deshalb ist bei der Auswahl der Entwicklungsfirma darauf zu achten, eine möglichst stabile Firma, ein stabiles Team auszuwählen. Auch eine Applikation, die zu Beginn sehr gut läuft, kann mit der Zeit ihren Reiz verlieren und in der Nutzung einschlafen. Laut den Expert\_innen ist ein aktiver Unterhalt essenziell, um die Applikation am Laufen zu halten, wie in den Kategorien *Applikation zum Laufen bringen* 6.10.2 und *Aktivität, Aktualität und Lokalität* 6.9.4 erläutert wird. Durststrecken können überwunden werden, wenn die Betreiber\_innen aktiv dranbleiben, das heisst die Applikation promoten und interessante Inhalte generieren. Ist die Applikation zu kompliziert oder aufwändig in der Nutzung, besteht das Risiko, dass Nutzer\_innen auf andere, bekanntere Tools wechseln und eine eigene «Closed User Gruppe» (InterviewBetreiber\_in\_2, Pos. 241) bilden, diese sind dann für die Betreiber\_innen sowie andere Nutzer\_innen digital nicht mehr erreichbar.

### 6.10.7 Technische Herausforderungen

Alle Expert\_innen berichten, dass die Applikationen sehr stabil sind und sie nur mit wenigen und einfachen «Bugs» zu kämpfen haben. In den Interviews wurden über verschiedene Nutzungshindernisse, wie das «Lazy Loading» bei der Suche nach einzelnen Nutzer\_innen, oder dass die einzelnen Rubriken nicht über eine Suchfunktionen verfügen etc., berichtet. Technische Bugs können nach den meisten Expert\_innen in Zusammenarbeit mit den Entwickler\_innen schnell behoben werden.

Mithilfe des Code-Relations-Browser konnten weitere relevante Zusammenhänge analysiert werden, die hier kurz beschrieben werden. Die Analyse führt zu der Annahme, dass ein Teil der *Herausforderungen in der Kommunikation* 6.10.4 entsteht, wenn die *Verantwortlichkeiten* 6.10.3 sowie der *Unterhalt der Applikation* 6.3.4 nicht gut geregelt sind. Deshalb erscheint es wichtig, geeignete Strukturen vorgängig mit den beteiligten Akteur\_innen zu schaffen, in denen die Nutzung der Applikation eingebettet werden kann. Durch diese Regelungen und ein motiviertes Team mit sogenannten *Kümmer\_innen* 6.9.5 wird die Applikation aktiv bewirtschaftet, sie enthält dadurch *aktuelle und lokale Informationen* zu *Aktivitäten* 6.9.4 im Quartier und wird *zum Laufen gebracht* 6.10.2. Erst dadurch können sich die Chancen bzw. die Potenziale der Applikation ungehindert entfalten und entwickeln.

Interessant ist der Zusammenhang zwischen der Subkategorie *Soziale Herausforderung* 6.10.5 und der *Quartierbeschreibung* 6.1.2. Die beschriebenen sozialen Herausforderungen sind analog im Quartier vorhanden, werden teilweise auch analog ausgetragen, trotzdem können solche relevanten Themen auf der Applikation, digital sichtbar werden und beeinflussen auch die *Kommunikationskultur* 6.6.1. Dies zeigt sich beispielsweise bei den Beiträgen zu den Parkplätzen oder den verschwundenen Paketen, die zwar kommentiert werden, aber eine konstruktive Diskussion und/oder eine gemeinsame Problemlösung findet über die App nicht statt.

## 6.11 Weiterentwicklung der Applikation

Bei der Analyse von *Möglichen Entwicklungen* 6.11.1 und *Visionen* 6.11.2 wird ersichtlich und wurde auch geäußert, dass diese stark durch die einzelnen Personen und ihre Funktion bzw. Zuständigkeit und die jeweilige Applikation (Siedlung- oder Quartierappla-

tion) geprägt sind. Trotzdem werden die Äusserungen zusammengefasst dargestellt, da diese möglichen Entwicklungen oder Visionen auf verschiedenen Ebenen realisiert werden bzw. für verschiedene Anwender\_innen interessant sein können.

#### 6.11.1 Mögliche technische Entwicklungen

In den Interviews werden verschiedene Entwicklungen in Bezug zur Benutzeroberfläche der Applikation geäußert, wie beispielsweise eine eigene Rubrik zum Thema Parkplätze oder ein Diskussionsforum sowie die Möglichkeiten, Untergruppen und Chatfunktionen zu integrieren.

Eine interviewte Person äussert, dass sie in ihrer Siedlung an der Entwicklung einer neuen Applikation seien. Sie wollen keine Siedlungsapplikation mehr, sondern eine Quartierapplikation, da sie sowieso schon jetzt versuchen, das ganze Quartier zu involvieren. Zu diesem Thema äusserte sich eine weitere Person, vielleicht wolle man mit der Zeit neu starten und eine Applikation für das ganze Quartier, und zwar unter Einbezug des ganzen Quartieres entwickeln, sozusagen «Bottom-up». Man wolle dadurch möglichst einen zentralen Kommunikationskanal unterhalten und nicht mehrere, die parallel laufen. Auch gibt es Überlegungen zur Integration von weiteren, anderen Kommunikationskanälen, Sharing-Plattformen, Tools usw. Allgemein sei das Potenzial der Applikationen bei weitem noch nicht ausgeschöpft, was auch die nachfolgenden Visionen zeigen.

#### 6.11.2 Visionen

Es gibt die Vision vom «digitalen Dorfplatz», das heisst, das Analoge wird in das Digitale übertragen und umgekehrt: Die Nachbarschaftshilfe soll über die Applikation verwirklicht werden. Weiter soll der «digitale Schalter» umgesetzt werden, das bedeutet, dass möglichst viele Beziehungen bzw. Anliegen zwischen der Verwaltung und den Mieter\_innen digital abgewickelt werden können, die Angebote sollen personifiziert werden. Beispielsweise können dann Mietverträge über die Applikation gekündigt werden, die eigenen Stammdaten wie Adressen verändert werden usw. Eine Fachperson äusserte den Wunsch, dass die Applikation auch von Personen, die sozial tätig sind, aktiv genutzt wird, um für betreute Personen lokale Ressourcen, «das lokale Helfernetz» anzupapfen. Auch gibt es eine vage Bemerkung, dass die Applikation in einem neuen Projekt zum Thema Community-Management in Siedlungen sicherlich eine Rolle spielen würde, da sie (die App) einen direkten, digitalen Weg zur Community darstelle. Wie das umgesetzt wird, ist noch nicht geklärt, aber folgendes Zitat gibt die Idee wieder:

*B1: Das wird sich zeigen, da ist die Applikation ein Puzzleteil von verschiedenen, aber es ist ein wichtiges, nach innen, für die interne Kommunikation, ähm für die Bewohnerschaft, vielleicht resultiert dann aus dem Konzept raus als Massnahme, dass man wirklich regelmässig jetzt, dass man sagt, jeden Montag oder jeder Freitag schicke ich als offizieller Genossenschaftsmitarbeiter irgendeine Umfrage, hey, was hattest du für eine Woche, keine Ahnung. Das ist durchaus möglich. (Betreiber\_in\_1, Pos. 357)*

Wiederum konnte durch den Code-Relations-Browser ein interessanter Zusammenhang zwischen der Weiterentwicklung 6.11 und Sicherheit/Datenschutz/Anonymität 6.3.6 gefunden werden. Es zeigte sich, dass die gesammelten Daten in Zukunft vielleicht doch analysiert werden, um daraus Optionen für Weiterentwicklungen ableiten zu können. Hier ist die Frage derzeit unbeantwortet, inwiefern dann der Datenschutz sichergestellt werden kann.

# 7 Ergebnisdiskussion

In diesem Kapitel werden Ergebnisse, die für die Beantwortung der Forschungsfragen zentral sind, aufgenommen und unter Einbezug der Grundlagen diskutiert. Die Diskussion erfolgt entlang der in Kapitel 1.3 formulierten Teilfragen.

## 7.1 Chancen aus Sicht der Betreiber\_innen

Im folgenden Kapitel wird die Frage diskutiert und beantwortet: Welche Chancen zeigen sich in der Anwendung von Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen aus Sicht der befragten Betreiber\_innen in der deutschsprachigen Schweiz?

In erster Linie sehen die Betreiber\_innen die Chancen der Anwendung einer Siedlungs- bzw. Quartierapplikation in der Förderung des sozialen Zusammenlebens. Die Applikation wird in den Interviews als Brücke zur analogen Welt beschrieben, die die Menschen wieder vermehrt physisch zusammenbringen und somit das soziale Zusammenleben fördern soll. Die Brücke zur analogen Welt wird vor allem in der «Sichtbarmachung» der lokalen Ressourcen in einer dafür geschaffenen, lokal verankerten Community gesehen. Aufbauend auf diesem Verständnis der Betreiber\_innen können verschiedene Chancen benannt werden, die auch durch empirische Studien belegt sind. Für das vorliegende Kapitel sind vor allem die Explorationsstudie von Schreiber und Göppert (2018a)<sup>35</sup> und der Diskurs der «Sozialen Unterstützung» von Günther (2015)<sup>36</sup> relevant.

### Einfachere Kontaktaufnahme:

Laut den interviewten Fachpersonen werden über die Applikationen lokale Ressourcen, wie beispielsweise das lokale Helfernetz, sichtbar und somit einfacher zugänglich. Durch die lokal verortete Online-Community können sich Menschen mit ähnlichen Interessen digital vernetzen. Laut Schreiber und Göppert (2018a) sind digitale Medien mit Nachbarschaftsbezug ein Katalysator für nachbarschaftliche Vernetzungen und machen die Angebote lokaler Akteur\_innen leichter zugänglich, somit senken sie die Hemmschwelle, mit den Nachbar\_innen in Kontakt zu treten (S. IV). Über die Applikationen können gemäss Betreiber\_innen auch einfacher und schneller Communities mit ähnlichen Interessen gebildet werden, beispielsweise könnten sich Personen zusammenfinden, die gerne gemeinsam Sport betreiben und eine Laufgruppe bilden.

### Ausweitung des sozialen Netzwerks:

Die Ergebnisse von Schreiber und Göppert (2018a) zeigen auf, dass lokal verortete digitale Medien einen Beitrag zur Stärkung von lokal verorteten sozialen Beziehungen leisten können. Regelmässige Treffen vermehren die sogenannten «weak ties» der Teilnehmenden und damit ihr lokales Sozialkapital (S. 19), aber auch die Entstehung von «strong ties» können so befördert werden. Diese Erkenntnisse entsprechen den Interviewergebnissen, die befragten Fachpersonen weisen darauf hin, dass in den meisten Siedlungen bzw. Quartieren

35 Siehe dazu Kapitel 3.3 in der vorliegenden Masterthesis.

36 Siehe dazu Kapitel 4.3.2 in der vorliegenden Masterthesis.

Veranstaltungen vor Ort stattfinden, die über die Applikation beworben und teilweise auch organisiert werden. Wegen der Corona-Krise wurden in einem Quartier bereits erste Versuche unternommen, auch digitale Veranstaltungen zu organisieren, diese stiessen

aber noch auf wenig Resonanz. Trotzdem finden laut allen befragten Fachpersonen auch Begegnungen statt, die ohne die Applikation nicht zustande gekommen wären, beispielsweise über das Tauschen oder Leihen von Gegenständen. Dazu schreiben Schreiber und Göppert (2018a), dass auch bei passiven Nutzer\_innen dieser digitalen Plattformen sowie durch kurze Begegnungen im Rahmen von Verkaufs- oder Tauschgeschäften, welche über diese Plattformen ermöglicht werden, das Zugehörigkeitsgefühl mit der Nachbarschaft befördert wird (S. 27). Von diesen sehr losen Kontakten, die oftmals nur kurze und zweckmässige Begegnungen beinhalten, um beispielsweise etwas zu tauschen und kurzfristige Hilfeleistungen anzubieten, profitieren laut Schreiber und Göppert (2018a) besonders neu zugezogene Personen, die wenig in lokalen Netzwerken integriert sind (S. 33). Dies könnte eine Erklärung dafür sein, weshalb laut den interviewten Personen vor allem in neu bebauten Arealen oder Neubauten die Registrationsdichte auf den Applikationen am höchsten ist.

#### **Integrierende Wirkung:**

Eine interviewte Person beschreibt, dass weniger gut integrierte Bewohner\_innen über die Applikation, durch die Sichtbarmachung der lokalen Ressourcen themenspezifisch und somit niederschwelliger in die lokale Gemeinschaft eingebunden werden können. Laut Schreiber und Göppert (2018a) ermöglichen Nachbarschaftsplattformen das Entstehen von milieuübergreifenden Kontakten zwischen Nachbar\_innen und stärken somit das Sozialkapital (S. 33), beispielsweise über die oben beschriebenen kurzen, zweckgebundenen Begegnungen mit anderen Nutzer\_innen. Nach Schreiber und Göppert (2018a) spielen bei diesen Begegnungen die persönlichen Haltungen und der soziale Hintergrund keine Rolle. Weiter treffen Personen auch in online initiierten lokalen Gruppen auf andere, denen sie im analogen Raum kaum begegnet wären. Durch das geteilte Interesse an geselligem Beisammensein oder gemeinsamen Hobbies kommen über Online-Communitys durchaus auch milieuübergreifende Bekanntschaften zustande (S. 33-34).

Andere empirische Studien belegen die integrierende und unterstützende Funktion nachbarschaftlicher Gemeinschaften. Beispielsweise werden Nachbar\_innen bei der Frage nach verlässlichen Nothelfer\_innen etwa ebenso oft erwähnt wie Bekannte, professionelle Helfer\_innen und entfernte Verwandte. Nachbar\_innen sind vor allem in den Unterstützungsnetzwerken älterer Menschen stark präsent (Günther, 2015, S. 192).

Nach Laireiter (2009) wird zwischen vier verschiedenen Bedeutungsvarianten sozialer Unterstützung unterschieden: als Ressource, im Sinne der Verfügbarkeit helfender Personen, als Information, dies äussert sich als subjektives Gefühl, unterstützt zu sein, als unterstützendes Verhalten, darunter wird der Austausch von zum Beispiel Zuneigung, Rückmeldungen, praktischer Hilfe oder Güter verstanden, sowie zur Befriedigung menschlicher Bedürfnisse (zit. in Günther, 2015, S. 189-190). Diese Bedeutungsvarianten sozialer Unterstützung konnten zum Teil durch die Analyse der Postings<sup>37</sup> der hier untersuchten Applikationen ausgemacht werden, beispielsweise durch die Sichtbarmachung von lokalen Ressourcen wie praktischer Hilfe und Güter, aber auch durch alltägliche Informationen, die eingeholt und ausgetauscht wurden.

#### **Förderung des freiwilligen Engagements:**

Die interviewten Fachpersonen berichten, dass über die Applikation einfacher Aktionen und Veranstaltungen lanciert werden können und Communities mit ähnlichen Interessen schneller gebildet werden können. Nutzer\_innen, die sich gerne engagieren, finden über die Plattform Möglichkeiten, dies niederschwellig zu tun, ohne einem Verein oder einer Organisation beitreten

<sup>37</sup> Siehe dazu Kapitel 6.4 und Kapitel 6.14.1 in der vorliegenden Masterthesis.

zu müssen. Die Untersuchung von Schreiber und Göppert (2018a) zeigt auf, dass durch die digitalen Plattformen tatsächlich die lokalen Engagementmöglichkeiten stärker sichtbar und somit leichter zugänglich gemacht werden. Davon profitieren vor allem anlassbezogene oder lockere Unterstützungsstrukturen (S. 36). Neben den informellen Netzwerken und Initiativen können aber auch Organisationen wie Verbände und Vereine von der aktiven Präsenz auf diesen digitalen Medien profitieren. Denn engagierte Personen nutzen das Internet als eine zentrale Informationsquelle für freiwilliges Engagement und können so niederschwelliger rekrutiert werden (Heinze, Beckmann & Schönauer, 2019, S. 84-85).

#### **Förderung der lokalen Demokratie:**

Eine weitere Chance sehen die Betreiber\_innen in der Förderung der lokalen Demokratie durch die Nutzung der Applikation. Zwar werden laut der Studie von Schreiber und Göppert (2018a) kaum politische Diskussionen auf Nachbarschaftsplattformen geführt (S. 36). Dies bestätigen auch die interviewten Fachpersonen. Allgemein sind Diskussionen auf den Applikationen kaum anzutreffen, wären aber nach den meisten Fachpersonen durchaus erwünscht. Nach Schreiber und Göppert (2018a) könnten durch aktiven Lokaljournalismus und moderierte Beiträge als Impulsgeber, «Räume» für konstruktiven Austausch auf der Plattform geschaffen werden. Weiter fungieren diese Plattformen als «Stimmungsanzeiger» für lokale Themen und Bedürfnisse (S. 36). Der Wunsch, Diskussionen zu verschiedenen Themen, unter anderem auch lokalpolitische Diskussionen anzuregen, wurde auch von den befragten Fachpersonen geäußert. Grossartig wären aus ihrer Sicht auch kontroverse Diskussionen. Diese finden aber über die Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen kaum statt. Dennoch zeigen sich in den Interviews Potenziale dafür, solche Diskussionen anzuregen bzw. aufzunehmen und weiterzuführen, beispielsweise in den Beiträgen zu Wahlen von Politiker\_innen, die selbst in der Siedlung leben, oder auch in Beiträgen über Parkplätze und Littering. Auf diese Beiträge wurde von anderen Nutzer\_innen kaum eingegangen, sie wurden auch nicht moderiert und «verschwanden» somit in der Beitragschronologie. Die Untersuchung von Schreiber und Göppert (2018a) zeigt auch auf, dass digitale Medien die Möglichkeiten für politische Diskussionen und bürgerschaftliche Beteiligung eröffnen (S. 36). Somit können die von den befragten Fachpersonen genannten Chancen der Partizipation durch einen zentralen Kommunikationskanal für verschiedene Akteur\_innen im Quartier, sowie die Sensibilisierung von gesellschaftlichen Themen durchaus als Potenzial von Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen gesehen werden.

#### **Zentraler Kommunikationskanal:**

Die Applikation als zentralen Kommunikationskanal für das Quartier bzw. für die Siedlung nutzen zu können, wurde als Wunsch von mehreren interviewten Personen geäußert: Es würde die Kommunikation unter den Bewohner\_innen sowie anderen lokalen Akteur\_innen vereinfachen. Beiträge könnten schnell und einfach gepostet und aktualisiert werden, Nutzer\_innen könnten direkt und zeitnah reagieren, ohne einen grösseren Aufwand betreiben zu müssen. Durch einen zentralen Kommunikationskanal könnten verschiedene Ressourcen eingespart werden. Es werden beispielsweise nur lokale Aktualitäten angesprochen, die für die Bewohner\_innen von Interesse sind. Somit können sie sich informieren und bei Bedarf reagieren, ohne bei der Verwaltung anrufen zu müssen und die dafür zuständige Person ausfindig machen zu müssen. Denn nach Schreiber und Göppert (2018a) bieten diese digitalen Medien eine erleichterte Kommunikation zwischen den Bürger\_innen und der Kommunalpolitik sowie anderen Einrichtungen. Diesen Vorzug der digitalen Kommunikation sollten Verwaltungen nutzen, indem sie sich auf digitalen Plattformen ansprechbar zeigen (S. 41).

Wie beschrieben bietet die Nutzung der Applikation aus Sicht der Betreiber\_innen eine Vielzahl von Chancen, die teilweise schon wahrgenommen werden können. Andere der genannten Chancen sind mehr als «Wünsche» der einzelnen Betreiber\_innen zu verstehen, haben aber durchaus Potenzial, zu relevanten Bestandteilen einer solchen Applikation zu werden. Diese Potenziale müssen dafür aber bei der Weiterentwicklung mitgedacht werden. Hierzu stellen sich die Betreiber\_innen verschiedene Fragen: Können Diskussionen über eine aktive Moderation angestossen werden oder braucht es weitere Tools wie Chats, um die Kommunikation unter den Nutzer\_innen und die Bildung von themenspezifischen Gruppen zu befördern? Inwiefern können andere Plattformen und digitale Medien in der Siedlung, im Quartier in die Siedlungs- bzw. Quartierapplikation integriert werden? Diese Fragen sind wichtig, damit die Applikationen weiterentwickelt und verbessert werden können, und so weitere Chancen durch die Nutzung der Applikation entstehen.

## 7.2 Herausforderungen aus Sicht der Betreiber\_innen

Im Folgenden wird die Frage beantwortet: Welche Herausforderungen zeigen sich in der Anwendung von Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen aus Sicht der befragten Betreiber\_innen in der deutschsprachigen Schweiz?

Als Herausforderungen aus Sicht der befragten Betreiber\_innen wurden wahrgenommene Widerstände gegen die Entwicklung und Implementierung der Applikation genannt. Eine weitere Herausforderung besteht darin, die Applikation zur Zufriedenheit der Betreiber\_innen zum Laufen zu bringen. Ungeregelte Verantwortlichkeiten in Bezug auf den Unterhalt und die damit zusammenhängenden Aufgaben beschäftigen einige der befragten Fachpersonen. Eine wesentliche Herausforderung scheint auch in der Kommunikation zu bestehen, die zugleich zum «Kerngeschäft» der Applikation zu gehören scheint und dennoch einige Stolpersteine aufweist. Zum Schluss werden auch noch soziale Herausforderungen genannt, die sich lokal im Quartier zeigen und in die digitale Nachbarschaft transferiert werden. Diese genannten Herausforderungen werden im vorliegenden Kapitel nun genauer beleuchtet und entlang der erarbeiteten Grundlagen interpretiert und diskutiert.

### Widerstände gegen die Applikation:

Die in Kapitel 3.2 vorgestellte Befragung der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW kam zu dem Schluss, dass der Impuls zur Digitalisierung in der Sozialbranche von Leitungspersonen her kommen muss und dass für die Umsetzung solcher Schritte Ressourcen zur Verfügung gestellt werden müssen. Auch kam heraus, dass innovative Projekte, welche etwas Neues mit besonderem Mehrwert erschaffen, eher die Ausnahme bilden (sozialinfo.ch, 2019, Bestandsaufnahme Digitalisierung in Sozialen Organisationen). Diese Feststellung ist mit den Erkenntnissen der interviewten Fachpersonen vereinbar. Einige Fachpersonen äusserten, mit ihrer Idee auf Widerstände gestossen zu sein und dass es für die Realisierung solcher Projekte starke und innovative Persönlichkeiten brauche. Zwei Fachpersonen äusserten, dass die Idee durch eine neue, innovativ denkende Leitung eingebracht bzw. aufgenommen und umgesetzt wurde. Auch zeigte sich in der Auswertung, dass für die Entwicklung, Implementierung sowie den Unterhalt finanzielle wie auch personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt werden müssen.

### Konkurrenz zwischen Plattformen:

Die kritische Anzahl Nutzer\_innen auf die Applikationen zu bringen, um den sogenannten «Nutzereffekt» erreichen zu können, stellt laut den Fachpersonen eine grosse Herausforderung dar: Erst durch genügend aktive Nutzer\_innen, die interessanten und rele-

vanten Content generieren, wird die Applikation attraktiv und kann sich in einem Quartier, einer Siedlung als zentraler Kommunikationskanal etablieren und zur Zufriedenheit aller Beteiligten betrieben werden. Wie bereits in Kapitel 2.3 beschrieben, gibt es eine unüberschaubare Fülle von Social-Web-Anwendungen für fast jeden Lebensbereich (Ebersbach et al., 2016, S. 35). Diese Beobachtung teilen auch die interviewten Fachpersonen. Neben den Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen existiert eine Fülle von weiteren etablierten Social-Web-Anwendungen. Als Beispiele werden Facebook- und Whatsapp-Gruppen genannt. Diese laufen teilweise parallel oder auch ohne Bezug zu den genannten Applikationen. Dieser Umstand erschwert die transparente Kommunikation bzw. ist auch mit einem enormen Mehraufwand für die Betreiber\_innen verbunden, da verschiedenen Kommunikationskanäle bedient werden müssen. Zudem können nicht alle Zielgruppen gleichermassen erreicht werden, da nicht alle Personen zu den gleichen Kanälen Zugang haben oder auch Zugang wollen. Laut mehreren befragten Fachpersonen sei es schwierig, Personen von etablierten und für die Nutzer\_innen bewährten Kommunikationskanälen auf andere zu lenken. Diese Herausforderung wird durch den Umstand erschwert, dass laut Beining (2017) die meisten etablierten Plattformen mittlerweile einer Handvoll global agierenden Plattformbetreiber\_innen gehören, über die Nutzer\_innen miteinander kommunizieren und ihr Leben organisieren. Dieser Umstand ist auch den Folgen des Netzwerkeffekts zuzuschreiben, den diese Plattformen erreicht haben. Den Nutzer\_innen steht eine breite Palette von Angeboten zur Verfügung und ihre Freund\_innen und Bekannte sind ebenfalls auf den Plattformen aktiv. Deshalb haben neue Anbieter\_innen es auch schwer und kaum Chancen, längerfristig am Markt zu bestehen (S. 7).

Eine weitere Herausforderung ist laut Beining (2017), dass diese Verstärkung der Reichweite weniger Plattformen auf Kosten der Vielfalt geht und aufgrund fehlender Alternativen und der entstehenden Abhängigkeit die Nutzer\_innen gezwungen sind, die Regeln der etablierten Plattformen zu akzeptieren. Die Macht und der damit verbundene normative Einfluss liegt somit in den Händen einiger weniger. Eine solche Monopolisierung erscheint als äusserst problematisch, da soziale Netzwerke für die Willensbildung- und Aushandlungsprozesse sowie für die Erbringung von Dienstleistungen eine wesentliche Rolle spielen. «Eine am Gemeinwohl orientierte Gesellschaft muss entscheiden, wie viel Macht sie einzelnen privatwirtschaftlichen Akteure zugestehen möchte, ohne ihre demokratischen und pluralistischen Grundwerte zu verlieren» (S. 7). Auch die Studie von Schreiber und Göppert (2018a) zeigt, dass sich die Kommunikation zwischen den Nachbar\_innen oft von digitalen Plattformen auf Messengerdienste wie Whatsapp verlagert, wenn festere, klar umgrenzte Gruppen oder engere persönliche Bindungen entstehen (S. 29). Dies beobachteten auch die interviewten Fachpersonen, sie hoffen, dem mit der Einführung von Untergruppen bzw. Diskussionschats entgegenwirken zu können. Weiter fragen sich Schreiber und Göppert (2018a), inwiefern das Risiko einer Fragmentierung von Nachbarschaften auf verschiedenen digitalen Plattformen besteht und wie zukünftig damit umzugehen ist, wenn etablierte Plattformen und damit auch Nutzerdaten verkauft würden (S. 29). Die Wahrung der Anonymität sowie des Datenschutzes war bei allen Interviews ein Thema und wurde von einigen Fachpersonen als sehr wichtig beschrieben. Es fanden bisher jedoch nur marginale Diskussionen über die Analyse und den Verkauf von Nutzerdaten statt. Deshalb wird angenommen, dass einzelne Betreiber\_innen sehr genau auf die Wahrung des Datenschutzes achten und andererseits einige Betreiber\_innen nicht wissen, was mit den Daten der Nutzer\_innen passiert.

### Verschärfung soziale Herausforderungen:

In der Analyse der vorliegenden Untersuchung zeigen sich soziale Herausforderungen, mit denen die Betreiber\_innen analog wie digital konfrontiert werden. In der Regel handelt es sich um Probleme, die sich lokal vor Ort abspielen und auch auf den Applikationen in Form von Beiträgen zeigen. Nach Biniok et al. (2019) eröffnen Nachbarschaften wie auch soziodigitale Nachbarschaften einerseits Vorteile in der Vernetzung und Alltagsorganisation, andererseits auch Möglichkeiten, einen «digitalen Pranger» einzurichten oder digital vorhandene, private Informationen zur Bespitzelung und Anschwärzung von Mitmenschen einzusetzen (S. 47). Dieses «Anschwärzen» zeigte sich beispielsweise in der vorliegenden Analyse darin, dass ein Foto einer Person, die vermeintlich Pakete in der Nachbarschaft gestohlen hatte, auf der Applikation publiziert wurde. Dieser Beitrag hat nach Aussage der Fachperson mehrere «Likes» und Kommentare generiert. Laut Biniok et al. (2019) stehen den Vorteilen der Vernetzung und der Alltagsorganisation soziale Missgunst und Streitigkeiten gegenüber, die auch in den neuen Medien fortgesetzt werden. Hinzu kommt, dass digitale Textnachrichten zeit- und ortlos sind und nicht wie verbal geäußerte Nachreden von allein im Treppenhaus verhallen (S. 47-48). Die interviewten Fachpersonen scheinen sich dieser Thematik bzw. dieser Problematik bewusst zu sein. Einzelne Fachpersonen erzählen, dass auf solche Kommentare oftmals nicht reagiert wird bzw. dass solche Kommentare irgendwann in der Beitragschronologie «verschwinden». Die Vermutung liegt deshalb nahe, dass dies unter anderem dem Umstand der (un-)geregelten Verantwortlichkeiten sowie der damit zusammenhängenden fehlenden Moderation zuzuschreiben ist.

## 7.3 Potenziale für die professionelle Quartierarbeit

In diesem Kapitel wird die Frage beantwortet: Welche Potenziale weisen Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen für die professionelle Quartierarbeit auf?

Wie in Kapitel 2.1 dargestellt, handelt es sich bei der professionellen Quartierarbeit um einen sozialräumlichen Ansatz der Sozialen Arbeit. Nach Stüwe und Ermel (2018) stellen das Internet und somit auch die Siedlungs- und Quartierapplikationen einen sozialen Raum dar (S. 5 / S. 62)<sup>38</sup>. Die analogen und digitalen Lebenswelten der Menschen vermischen sich zunehmend, so dass von «hybriden Sozialräumen»<sup>39</sup> gesprochen werden kann. In diesen «hybriden Sozialräumen» müssen die Professionellen der Sozialen Arbeit ihren Platz finden und aktiv werden.

Entlang den in Kapitel 2.1.2 zusammengefassten Schwerpunkten der Quartierarbeit, die durch die Arbeitsgruppe Quartierarbeit (2016) definiert wurden, lassen sich die Potenziale, die durch die Nutzung einer Applikation mit Nachbarschaftsbezug ergeben, sehr gut aufzeigen. Wie in Kapitel 1.4 beschrieben, findet im Folgenden die Analyse und Reflexion aus der professionellen Haltung der Quartierarbeit statt. Die aus der ersten Forschungsfrage generierten Ergebnisse werden hier in Bezug auf ihre Potenziale für die Quartierarbeit abgehandelt. Es ist interessant, dass bei genauerem Betrachten der vorliegenden Analyse der Interviews, der erarbeiteten Grundlagen sowie der Schwerpunkte der Quartierarbeit in Schweizer Städten festgestellt werden kann, dass diese Schwerpunkte auch durch die digitale Präsenz, in den digitalen Plattformen mit Nachbarschaftsbezug abgedeckt werden können. Diese Erkenntnis soll anhand von konkreten Beispielen hier ausgeführt werden.

38 Siehe dazu Kapitel 1.1 in der vorliegenden Masterthesis.

39 Meine (2017).

Dennoch soll darauf hingewiesen werden, dass die digitale Präsenz nicht der realen Präsenz vor Ort vorzuziehen ist, geschweige denn diese ersetzen könnte.

Kurz zusammengefasst geht es in den Schwerpunkten der professionellen Quartierarbeit darum, gesellschaftliche Entwicklungen aufzunehmen und zu bearbeiten. Von der Quartierarbeit wird gefordert, dass sie stets einen umfassenden «Raumblick» haben soll und beispielsweise bei baulichen Entwicklungen die Bedürfnisse der Menschen einbringen und Partizipation ermöglichen muss. Weiter vernetzt und verbindet sie verschiedene Akteur\_innen und Organisationen miteinander und sorgt dafür, dass lokale Ressourcen sichtbar und niederschwellig zugänglich sind. Die Professionellen der Quartierarbeit moderieren Gruppen und Prozesse und fördern damit auch Aushandlungen gesellschaftlich relevanter Fragen und die Demokratie. Sie arbeiten dabei sowohl stationär als auch mobil und schaffen vielfältige Begegnungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Settings, dabei arbeiten sie unter anderem auch mit zivilgesellschaftlich Engagierten zusammen und unterstützen und begleiten ehrenamtliche Tätigkeiten. Zudem ermächtigt und unterstützt die Quartierarbeit Menschen, gemeinsam etwas zu entwickeln. Die Quartierarbeitenden begleiten lokale Veränderungsprozesse (Mathis et al., 2016, S. 5-6).

Für viele dieser Schwerpunkte weisen die Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen verschiedene Potenziale auf, die sich die Professionellen zunutze machen können. Auf einige ausgewählte Potenziale soll hier spezifisch eingegangen werden. Als Potenziale werden nicht nur Chancen bzw. Möglichkeiten gefasst, sondern auch Herausforderungen beschrieben, die sich durch die Nutzung der Applikationen zeigen und im Rahmen der Quartierarbeit reflektiert und bearbeitet werden können.

#### **Nachbarschaft trifft auf Digitalisierung:**

Eine Aufgabe der professionellen Quartierarbeit ist es, gesellschaftliche Entwicklungen aufzunehmen und sichtbar zu machen (Mathis et al., 2016, S. 5-6). Die Digitalisierung stellt wie in Kapitel 2.2 beschrieben einen gesellschaftlichen Megatrend dar, der den Alltag der Menschen in den letzten Jahren massgeblich verändert hat (Heinze, Beckmann & Schönauer, 2019, S. 63). Diese gesellschaftliche Entwicklung verändert die individuelle Lebensweise ebenso wie das Zusammenleben in der Gesellschaft (Hoenig & Kulesa, 2018, S. 18). Ebenso wandeln sich Nachbarschaften im Kontext von Digitalisierungsprozessen (Biniok et al., 2019, S. 35). In der soziodigitalen Nachbarschaft prallen zwei gesellschaftliche Entwicklungen aufeinander, einerseits die Digitalisierung und andererseits die Veränderung von Nachbarschaften in der heutigen Gesellschaft. Laut Schnur (2018) erfolgt eine Zeit der Umbrüche, neuartige Formen von Nachbarschaftlichkeit und «Vergemeinschaftung» entstehen, die fluider und offener sind als das, was bisher bekannt war (S. 8). Die Nachbarschaft kann als Spiegel der Gesellschaft und des sozialen Wandels dienen. Das heisst, in der Art und Weise, wie Nachbar\_innen miteinander umgehen, spiegelt sich die soziale, kulturelle, politische und ökonomische Verfassung der Gesellschaft wider (S. 5). Diese Entwicklungen zeigen sich auch auf den digitalen Plattformen bzw. beeinflussen auch die analogen Nachbarschaften und somit das Zusammenleben vor Ort. Und genau hier liegen die Potenziale der Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen. Gesellschaftliche Entwicklungen sowie lokale Bedürfnisse und Themen der Menschen werden sichtbar. Digitale Plattformen mit Nachbarschaftsbezug fungieren nach Schreiber und Göppert (2018a) als «Stimmungsanzeiger» für lokale Themen und Bedürfnisse. Diese können für Akteur\_innen wie Quartiermanagement oder Kommunalverwaltungen wichtige Anhaltspunkte liefern und zudem die Kommunikation mit den Bürger\_innen erleichtern (S. 36). Diese Plattformen können auch für die professionelle Quartierarbeit als «Stimmungsanzeiger» dienen und lokale Bedürfnisse und Themen können aufgegriffen werden. Weiter zeigt ein Fallbeispiel in der Untersuchung von

Schreiber und Göppert (2018a), dass lokaljournalistische und moderierte Beiträge als Impulsgeber für Meinungsäußerungen aus der Bevölkerung dienen können (S. 36). Hier liegt ein weiteres Potenzial, das auch von einzelnen interviewten Fachpersonen aufgezeigt wurde. Die Quartierarbeit kann über die digitalen Plattformen einen konstruktiven Austausch über lokalpolitische Themen anstossen, über bauliche Entwicklungen oder andere lokale Initiativen informieren und Meinungen abholen. Dieser aktive Austausch fördert zudem die Meinungsbildung und die Mitwirkung bei lokalpolitischen Themen. Somit agiert die Quartierarbeit in ihrer intermediären Rolle zwischen der Bevölkerung und den Behörden und fördert zudem Partizipation und Demokratie.

#### Vernetzen von verschiedenen Akteur\_innen:

Wie in Kapitel 2.3 beschrieben, ermöglichen Social-Web-Anwendungen den Menschen, Informationen auszutauschen, Beziehungen aufzubauen und zu pflegen. Weiter unterstützen und fördern sie die Kommunikation sowie die kollaborative Zusammenarbeit in einem gesellschaftlichen oder gemeinschaftlichen Kontext (Ebersbach et al., 2016, S. 32). Wichtig erscheint dabei, dass in sozialen Netzwerken die Rückbindung an realweltliche Gruppen stark ist, diese sogar häufig vor einer Kontaktaufnahme im Social Web bestehen (ebd., S. 31). Das ist ein weiteres Potenzial, das die Quartierarbeit unbedingt nutzen sollte. Denn eine Aufgabe der professionellen Quartierarbeit ist es, Menschen bzw. verschiedene Akteure\_innen zusammenzubringen. Dabei setzt sie sich gemäss Mathis et al. (2016) für Vielfalt und Integration ein (S. 5). Hier kann die Quartierarbeit zusätzlich eine Brückenfunktion zwischen der analogen und digitalen Welt einnehmen und Menschen den Zugang zu den realweltlichen sowie zu den digitalen Gruppen ermöglichen. Dafür muss sie aktiv im digitalen wie auch realweltlichen Sozialraum ihrer Adressat\_innen unterwegs sein.

#### Exkludierende Mechanismen erkennen:

Die Herausforderung, dass digitale Nachbarschaftsplattformen nicht nur inkludierend wirken können, sondern auch exkludieren, wurde von den Fachpersonen nicht explizit so benannt. Trotzdem zeigt sich diese Wirkung in verschiedenen Aussagen der Expert\_innen und auch in den konsultierten Fachpublikationen, u. a. wird in der Untersuchung von Schreiber und Göppert (2018a) darauf hingewiesen. Dieses Thema hier in der Diskussion aufzunehmen erscheint deshalb essenziell.

Nach den Aussagen der befragten Fachpersonen bestehe eine Herausforderung darin, Nutzer\_innen auf die Applikation zu bringen<sup>40</sup>. Nicht eindeutig erscheint, welche Personen für die Nutzung der Applikation gewonnen werden können und welche nicht. Die Betreiber\_innen äusserten, dass die meisten Nutzer\_innen zwischen 30 und 50 Jahre alt sind. Sehr alte Personen sowie Kinder und Jugendliche bewegen sich nicht auf der Siedlungs- bzw. Quartierapplikation. Ebenso sind kaum Migrant\_innen vertreten. Laut einer interviewten Fachperson nutzen vor allem Menschen mit guter Bildung und höherem Einkommen die Applikation. Trotzdem wird von den meisten Fachpersonen die Nutzer\_innengruppe als sehr heterogen beschrieben. Dazu schreiben Bölting und Eisele (2019), dass zwei Drittel der älteren Personen nicht in entsprechenden Netzwerken vertreten sind und damit möglicherweise auch zunehmend vom Zugang zu den realweltlichen Netzen ausgeschlossen sind (S. 109). In der Schweiz nutzen laut Statista vor allem die 25- bis 44-jährigen Social Media, wobei nicht alle Plattformen von allen Altersklassen gleich stark genutzt werden (Schultz, 2020). Nach Schreiber und Göppert (2018a) sind Personen unter 25 Jahren und Senior\_innen über 70 Jahren kaum auf den Plattformen vertreten. Der Altersdurchschnitt liegt jedoch deutlich höher als bei ande-

40 Siehe dazu Kapitel 6.10.2 in der vorliegenden Masterthesis.

ren sozialen Medien (S. I). Dass die Altersgruppe der über 70-Jährigen immer noch seltener vertreten ist, wird mit der geringeren digitalen Medienkompetenz dieser Generation und Vorbehalten gegenüber digitalen Medien in Verbindung gebracht (ebd., S. 31). Die in Kapitel 4 erarbeiteten Grundlagen zu Nachbarschaften zeigen auf, dass jedoch genau die hier «ausgeschlossenen» Gruppen wie beispielsweise Kinder und ältere Personen auf lokale Beziehungen besonders angewiesen sind (Petterman, 2015, S. 185). Die lokale Nachbarschaft ist vor allem für Menschen wichtig, die mit geringen Ressourcen ausgestattet sind (ebd., S. 182). Die Aussage einer interviewten Fachperson, dass vor allem Personen aus der Mittelschicht mit hohem Bildungsniveau auf den Plattformen anzutreffen sind, bestätigt auch die Untersuchung von Schreiber und Göppert (2018a), derzufolge mit lokalspezifischen, digitalen Medien nicht alle Milieus gleichermassen erreicht werden. Vor allem in grossstädtischen Quartieren sind Mittelschichtsangehörige mit hohem Bildungsniveau und moderner Grundorientierung im Vergleich zum Quartierdurchschnitt deutlich überrepräsentiert. Dies scheint sowohl auf Angehörige der Mehrheitsgesellschaft als auch auf Anwohner\_innen mit Migrationshintergrund zuzutreffen (S. 31). Aus den Untersuchungen kann demnach gefolgert werden, dass Personen, die von der Nachbarschaft profitieren könnten und auch auf das lokale Netzwerk stärker angewiesen sind als andere, eher der Zugang zur digitalen Nachbarschaft verwehrt bleibt. Dieser Umstand verschärft exkludierende Mechanismen – und diese können durch die Quartierarbeit aufgegriffen und bearbeitet werden. Denn laut Bötting und Eisele (2019) liegt es an den Akteur\_innen, wie beispielsweise Wohnungsunternehmen und Sozialunternehmen, die virtuellen wie auch die digitalen Netzwerke im Quartier zu analysieren und zu moderieren, um letztlich allen die Chance zu eröffnen, Teil des Quartiers zu bleiben oder zu werden (S. 108-109).

#### **Inkludierend wirken:**

Zu der Frage, welche Nutzer\_innentypen vorwiegend auf der Plattform anzutreffen sind, konnten die interviewten Personen kaum Auskunft geben, einzig, dass engagierte Personen, die auch analog im Quartier unterwegs sind, die Plattform vermehrt aktiv nutzen. Zudem zeigte sich, dass vor allem junge Eltern die Plattformen nutzen. Schreiber und Göppert (2018a) konnten in ihrer explorativen Studie drei unterschiedliche Nutzer\_innentypen verifizieren: Personen mit geringem lokalem Sozialkapital, Personen mit eingeschränkter Mobilität und zivilgesellschaftlich Engagierte. Bei dem erstgenannten Nutzer\_innentyp sind es insbesondere Alleinstehende sowie zugezogene Personen, die über geringes lokales Sozialkapital verfügen. (S. 32). Diese Aussage wird auch durch die Analyse der Interviews bestätigt. Die befragten Fachpersonen äusserten, dass beispielsweise Expats die Applikation nutzen und die Applikation in «Neubauten» oder «neu» bebauten Arealen eine hohe Registrierungsdichte aufweise. Dies könnte ein Hinweis auf Nutzer\_innen mit geringem lokalem Sozialkapital sein. Diese Ausführungen zeigen einerseits, dass unterschiedliche Personen die Plattformen bereits nutzen, aber dass das Potenzial noch bei weitem nicht ausgeschöpft ist und bestimmte Gruppen und Milieus ausgeschlossen sind. Die Exklusion verschiedener Adressat\_innen der Quartierarbeit in Bezug auf die digitale Nachbarschaft wird als grosse Herausforderung gesehen, welche auch in der Untersuchung von Schreiber und Göppert (2018a) thematisiert wird. Sie betonen in Anbetracht des «Digital Divide» (digitale Kluft oder digitale Spaltung) und der ungleichen Nutzung von Nachbarschaftsplattformen, dass lokale Akteur\_innen trotz der digitalen Möglichkeiten analoge Strukturen und Kommunikationswege in der Nachbarschaft nicht aus dem Blick verlieren dürften. Lokale Verantwortungsträger\_innen müssen deshalb parallel zu digitalen Plattformen auch Vor-Ort-Erlebnisse in der Nachbarschaft anbieten, um eine grösstmögliche Inklusion gewährleisten

zu können (S. 27). Bei den sogenannten *Physischen Touchpoints* 6.9.6 und dem Umgang mit *Applikationsoffliner\_innen* 6.6.3 werden unter anderem genau diese Themen von den interviewten Fachpersonen aufgegriffen und als zentral beschrieben.

Das Potenzial für die Quartierarbeit besteht einerseits darin, eigene Angebote wie auch andere Angebote stellvertretend für *Applikationsoffliner\_innen* über die Applikation zu kommunizieren. Die Hauptaufgabe besteht darin, eine Brücke zwischen den digitalen und analogen Räumen bzw. zwischen den Nutzer\_innen der Applikation und den *Applikationsoffliner\_innen* zu schaffen und zu vermitteln.

Interessant ist eine weitere Überlegung dazu: Laut den interviewten Fachpersonen braucht es eine soziale Basis, es müsse etwas Konkretes im Quartier passieren, damit auch die Applikation interessant sei. Das heisst auch, dass die Quartierarbeit je nachdem mit ihren Angeboten oder durch sie initiierte Diskussionen über lokalpolitische Themen zum aktiven Betrieb der Applikation und somit zu ihrem Erfolg beitragen. Die Quartierarbeit hat die Aufgabe, analoge und digitale Lebensräume miteinander zu «verstetigen» und somit inkludierend zu wirken.

#### **Begleitung von freiwilligem Engagement:**

Wichtig ist laut einigen befragten Fachpersonen, dass der Unterhalt der Applikation und die Initiierung von solchen Begegnungen durch ein Redaktionsteam bzw. durch engagierte Personen, im besten Fall durch Bewohner\_innen, übernommen und organisiert wird. Laut Schreiber und Göppert (2018a) ist Gemeinschaftsbildung kein Selbstläufer. Die Initiierung und Organisation von analogen Begegnungen verlangt, Verantwortung für die digitale und analoge Nachbarschaft zu übernehmen. Oft sind es engagierte Einzelpersonen, sogenannte «Kümmer\_innen» (S. 33), die diese Aufgaben wahrnehmen. Den interviewten Fachpersonen zufolge können über die Applikation einfacher Projekte und Veranstaltungen initiiert und lanciert werden. Nach Schreiber und Göppert (2018a) zeigen verschiedene Untersuchungen zu digitalen Medien und zivilgesellschaftlichem Engagement auf, dass durch die Präsenz auf digitalen Plattformen lokale Engagementmöglichkeiten stärker sichtbar und damit leichter zugänglich gemacht werden können. Nutzer\_innen, die sich engagieren wollen, werden durch die Beiträge auf den Nachbarschaftsplattformen auf passende Angebote aufmerksam gemacht (S. 36). In diesem Sinne kann die Quartierarbeit ebenso über diese Plattformen ehrenamtliche Tätigkeiten und das Freiwilligenengagement unterstützen und begleiten.

Bei allen genannten Potenzialen, die sich für die professionelle Quartierarbeit durch die Nutzung der Applikation zeigen, steht die Brückenfunktion zwischen den analogen und digitalen Lebensräumen der Adressat\_innen im Vordergrund. Letztendlich geht es darum, dass sich die professionelle Quartierarbeit in den analogen sowie den digitalen Lebensräumen bzw. in diesen «hybriden Sozialräumen» bewegt und arbeitet. Die Digitalisierung der Nachbarschaft wird die analoge Nachbarschaft und somit das Zusammenleben verändern. Diese Entwicklungen und damit auch die «neu» entstehenden Herausforderungen, aber auch Chancen muss die Quartierarbeit aufnehmen, sichtbar machen und adäquate Massnahmen dazu vorschlagen. Im nächsten Kapitel 8 werden dafür Handlungsempfehlungen formuliert, die sich aus den gewonnenen Erkenntnissen ableiten lassen.

# 8 Handlungsempfehlungen für die professionelle Quartierarbeit

Im vorliegenden Kapitel wird die Frage beantwortet: Welche Handlungsempfehlungen können für die professionelle Quartierarbeit aus den gewonnenen Erkenntnissen abgeleitet werden? Diese Empfehlungen werden wiederum bestmöglich an die erarbeiteten Grundlagen zurückgekoppelt. Vorannahme ist, dass bei allen Handlungsempfehlungen die konventionellen bzw. die analogen Formen der Quartierarbeit nicht ersetzt werden können, sondern dass die Digitalisierung diese unterstützt oder erweitert. Anzunehmen ist weiter, dass durch die Digitalisierung auch in der Nachbarschaft und somit in der Quartierarbeit «bekannte» Herausforderungen verschärft werden, aber auch «neue» Herausforderungen und Chancen entstehen. Diese Veränderungen werden im Sammelband von Heinze, Kurtenbach und Überlacker (2019), zum Thema Digitalisierung und Nachbarschaft teilweise angesprochen und auch aufgegriffen. Deshalb lautet eine zentrale Empfehlung an die professionelle Quartierarbeit, sich mit dem Thema Digitalisierung im allgemeinen und in Bezug auf die Soziale Arbeit, sowie auf die spezifischen Handlungsräume auseinanderzusetzen, um mögliche Herausforderungen adäquat angehen zu können und Chancen nicht zu verpassen.

## In digitalen und analogen Räumen sichtbar und aktiv sein:

Bei der Quartierarbeit als sozialräumlichem Ansatz geht es sowohl um die Einflussnahme der Gestaltung der Lebensbedingungen als auch um die Stärkung bzw. Erweiterung der Handlungsfähigkeit der Adressat\_innen zur Wahrnehmung der eigenen Interessen (Knopp & van Riessen, 2020, S. 4). Nach Stüwe und Ermel (2019) durchdringt die Digitalisierung alle Lebensbereiche und Arbeitsfelder und verändert so zunehmend das Alltagsleben und die Lebensweise der Menschen (S. 5). Will die Soziale Arbeit lebensweltorientiert arbeiten (Kreideweis, 2017, S. 163), muss sie in «beiden» Lebenswelten präsent sein. Konkret bedeutet das, dass die Quartierarbeit in den digitalen und analogen Räumen präsent und sichtbar sein muss.

Dazu muss die Quartierarbeit zunächst vorhandene, lokal wichtige bzw. prägende digitale Nachbarschaftsplattformen, die bereits von Adressat\_innen genutzt werden, identifizieren. Die relevanten bzw. stark frequentierten Plattformen und anderen digitale Kanäle sollten verfolgt bzw. in den Blick genommen werden und, wenn möglich, sinnvoll und aktiv für die Quartierarbeit genutzt werden.

Auf diesen identifizierten Plattformen sowie digitalen Kanälen können Quartierarbeitende auf die eigenen Angebote aufmerksam machen. Zudem können auch weitere Angebote und Themen aus dem Quartier, der Siedlung verbreitet werden und somit eine Brücke

41 Siehe dazu Schreiber und Göppert (2018a, S. 41).

zu den analogen Räumen, wie auch zu anderen Akteur\_innen und Organisationen geschlagen werden.

Da digitale Nachbarschaftsplattformen auch immer wieder als Spiegel der analogen Welt bezeichnet werden, kann die Quartierarbeit auch hier wichtige Einblicke in Befindlichkeiten, Bedürfnisse und Themen gewinnen, die vor allem das Lokale betreffen. Gleichzeitig können die Professionellen der Quartierarbeit auch «neue» sowie sich durch die Digitalisierung verändernde gesellschaftliche Entwicklungen identifizieren und sich somit aktiv in den fachlichen Diskurs einschalten. Weiter können sie für die Nutzer\_innen direkte und sichtbare Ansprechpartner\_innen auf den digitalen Plattformen sein.

#### **Brücken schlagen zwischen dem analogen und digitalen Raum:**

Einerseits kann die Quartierarbeit eine Brücke zwischen den einzelnen Plattformen, wie auch zwischen lokalen Akteur\_innen und Bewohner\_innen schlagen, und andererseits zwischen den einzelnen Angeboten und Veranstaltungen. Sie kann somit verschiedene Ressourcen sichtbar machen und bei Bedarf vermitteln. Das «Netzwerkmanagement» (Mathis et al., 2016, S. 6) passiert somit nicht nur analog, sondern auch digital.

Weiter sollte die Brücke zwischen den analogen und digitalen Lebensräumen der Adressat\_innen geschlagen werden. Beispielsweise, indem auf gegenseitige Angebote oder Ressourcen aufmerksam gemacht wird und verschiedene Menschen analog wie auch digital vernetzt werden. Denn es hat sich gezeigt, dass vor allem ressourcenärmere Menschen auf die lokale Nachbarschaft angewiesen<sup>42</sup> sind und diese oftmals aus verschiedenen Gründen keinen Zugang zur digitalen Nachbarschaft haben. Hier gilt es zu vernetzen, zu vermitteln und somit weitere Ressourcen zu erschliessen, sowie die Vermehrung von «weak ties» im Lokalen zu unterstützen. Somit kann die Teilhabe und Integration im unmittelbaren, nahegelegenen Sozialraum von möglichst vielen Bewohner\_innen ermöglicht werden.

#### **Vernetzen von und Kooperieren mit digitalen Plattformen und lokalen Akteur\_innen:**

Durch die schiere Menge von digitalen Medien ist es schwierig, den Überblick zu behalten. Die Quartierarbeit muss herausfinden, auf welchen Plattformen sich eine verstärkte Teilnahme lohnt. Häufig stehen digitale Medien in einem Konkurrenzverhältnis zueinander, was diese Entscheidung noch zusätzlich erschwert. Als Konsequenz könnten die verschiedenen digitalen Kanäle auf einer Plattform zusammengeführt werden – dabei zeigen sich aber nicht nur datenschutztechnische Schwierigkeiten<sup>43</sup>. Deshalb ist es wichtig, dass die Quartierarbeit die relevanten Plattformen identifiziert und sich darum bemüht, dass die Betreiber\_innen dieser Plattformen ebenso wie lokale Einrichtungen, zivilgesellschaftliche Akteur\_innen und Bewohner\_innen in einen konstruktiven Austausch miteinander kommen. In Zukunft könnte es eine wichtige Aufgabe der Quartierarbeit sein, Informationen dieser Akteur\_innen zu bündeln und über die wichtigsten Plattformen, oder wo nötig auch stellvertretend zu kommunizieren und/oder Reaktionen, Kommentare an die jeweilige Stelle zurück zu spiegeln.

#### **Moderieren und Mediation anbieten in digitalen Räumen:**

Die Aufgabe der Moderation und Mediation könnte die Quartierarbeit vor allem auf öffentlichen, beispielsweise durch die Verwaltung betriebenen, digitalen Nachbarschaftsplattformen übernehmen. Laut Preece (2000) sind Mediator\_innen und Moderator\_innen für die Einhaltung der Netiquette verantwortlich und haben gleichzeitig eine Hilfefunktion,

42 Siehe dazu Kapitel 4.3.1 und 4.3.2.

43 Siehe dazu Schreiber und Göppert (2018a, S. 41).

sie vermitteln beispielsweise bei Unstimmigkeiten. Weiter können sie Interaktionen stimulieren (zit. in Janzik, 2012, S. 27). In Bezug auf die Quartierarbeit kann so auf wichtige

Themen eingegangen werden, die sich digital zeigen und vielleicht auch analoge Auswirkungen haben – oder umgekehrt. Dazu können Diskussionen angestoßen und/oder moderiert werden. Zudem können wichtige Informationen niederschwellig kommuniziert werden, beispielsweise können auf bauliche Entwicklungen oder lokalpolitische Themen aufmerksam gemacht werden, diesbezügliche Bedürfnisse abgeholt und den dafür Zuständigen zurückgespiegelt werden. Gleichzeitig kann sich die Quartierarbeit bei den Verantwortlichen für die Bedürfnisse der Menschen einsetzen, die über die digitalen Plattformen sichtbar gemacht werden. Somit setzt sich die Quartierarbeit für die Beteiligung der Bewohner\_innen beispielsweise in Planungsprozessen und damit für einen partizipativen Prozess ein.

#### **Begleiten von freiwillig Engagierten:**

Weiter können Quartierarbeitende die Betreiber\_innen bzw. die Redaktionsgruppe von Quartier- bzw. Siedlungsapplikationen, die meistens aus zivilgesellschaftlich Engagierten besteht, im Unterhalt sowie in der Moderation und der Durchführung von Veranstaltungen unterstützen und begleiten, und zwar analog wie digital. Damit könnte beispielsweise die Herausforderung der *(Un-)geregelten Verantwortlichkeiten* 6.10.3 angegangen werden. Die Begleitung und Unterstützung von ehrenamtlich Tätigen stellt laut Mathis et al. (2016) eine wichtige Aufgabe der Quartierarbeit dar (S. 5-6). Es hat sich gezeigt, dass in den analysierten Applikationen stark ehrenamtliches Engagement investiert wird und die sogenannten Kümmer\_innen wesentlich zur digitalen wie auch analogen Nachbarschaft beitragen<sup>44</sup>.

Heinze, Beckmann und Schönauer (2019) sowie Schreiber und Göppert (2018a) zeigen auf, dass für die Rekrutierung von zivilgesellschaftlich Engagierten digitale Medien unerlässlich sind (S. 87; S. 36). Auch Vereine können sich durch die Sichtbarmachung auf diesen Plattformen verjüngen (Schreiber & Göppert, 2018a, S. 36). Anhand dieses Beispiels kann aufgezeigt werden, dass die Quartierarbeit Vereine und andere zivilengagierte Akteur\_innen in der digitalen Transformation begleiten kann.

#### **Sich einmischen in den politischen Digitalisierungsdiskurs und in die zukünftige Entwicklung der Plattformen:**

Digitale Plattformen haben das Potenzial, den Zusammenhalt in Nachbarschaften zu fördern. Deshalb ist die Weiterentwicklung von Nachbarschaftsplattformen ein wichtiges Thema (Schreiber & Göppert, 2018a, S. 42), bei der sich auch die Quartierarbeit angesprochen fühlen muss. Nach Schreiber und Göppert (2018a) gilt es zu hinterfragen, wie die nachhaltige Finanzierung und Bereitstellung dieser Plattformen gewährleistet werden kann und welche Risiken der unternehmerische Ansatz von Plattformen birgt (S. 42). Interessant hierzu sind auch die Aussagen von Beining (2017), die zur Zeit vor allem eine stark instrumentelle Sicht auf Plattformen und deren Entwicklung sowie Nutzung ausmacht. Das bedeutet, sie werden vorwiegend als ein nützliches Instrument für die eigene Arbeit gesehen und genutzt. Demgegenüber sind Plattformen aber auch als Produkt der Digitalisierung und damit als Thema des gesellschaftlichen Wandels zu begreifen. Gemeinwohlorientierte Organisationen sollten sich deshalb in die entsprechenden aktuellen Gestaltungsdiskurse einbringen (S. 8). Beining (2017) schreibt in ihrem Fazit, dass bereits existierende und neue Plattformen in den Blick genommen und differenziert werden müssen, um gesellschaftliche Auswirkungen entsprechend bewerten und einordnen zu können. Zivilgesellschaftliche Akteur\_innen müssen sich für eine gemeinwohlorientierten Gestaltung einsetzen (S. 10).

Diese Aufforderungen muss auch die Quartierarbeit ernst nehmen und sich in den Diskurs über digitale Plattformen einbringen.

<sup>44</sup> Siehe dazu beispielsweise Kapitel 6.1.3 oder 6.3.4 in der vorliegenden Masterthesis.

Nach Kurtenbach (2019) kann die Digitalisierung die soziale Spaltung in den Städten verschärfen, diese aber auch verringern. Wie genau diese Mechanismen funktionieren, sei aber noch nicht ausreichend bekannt (S. 138). Die Weiterentwicklung und das Achtsamsein für sich daraus resultierende gesellschaftliche Entwicklungen ist eine Aufgabe, der sich die Quartierarbeit annehmen muss.

#### **Digitale Kompetenzen an Nutzer\_innen vermitteln:**

Verschiedene Fachpublikationen, u. a. Biniok et al. (2019) verweisen darauf, dass nicht alle Menschen über die technischen Voraussetzungen sowie digitale Kompetenzen verfügen, um in den «digitalen» Sozialräumen aktiv zu sein. Diese Tatsache fördert wiederum die Exklusion von Menschen im Quartier und somit die digitale Kluft («Digital Divide»). Digitale Kompetenzen an die Nutzer\_innen vermitteln bzw. den Zugang zu diesem Wissen zu ermöglichen stellt eine weitere wichtige Aufgabe der professionellen Quartierarbeit dar. Konkret kann die Quartierarbeit verschiedene Angebote zum Erwerb von digitalen Kompetenzen für ihre Adressat\_innen lancieren und sich bei Bedarf auch für die dazu nötige Infrastruktur, beispielsweise in Quartiertreffpunkten einsetzen. Die interviewten Fachpersonen äusserten, beispielsweise Informationsanlässe und Workshops zur Nutzung der Applikation durchgeführt zu haben. Zudem wären weiterführende Projekte zur Digitalisierung interessant, die an Themen der Adressat\_innen gebunden sein und somit zu einem kritischen und reflektieren Umgang mit den digitalen Technologien und deren (lokalen) Auswirkungen führen könnten.

#### **Digitale Kompetenzen der Quartierarbeit verbessern und erweitern:**

Aus der konsultierten Fachliteratur geht hervor, dass die Soziale Arbeit bzw. insbesondere die Quartierarbeit, um überhaupt digital arbeiten zu können, ihre eigenen digitalen Kompetenzen verbessern müsste. Denn nach Schreiber und Göppert (2018a) ist der Einsatz sozialer Medien zur Information und zur Anregung von Vernetzung und Austausch in der Nachbarschaft nur erfolgreich, wenn die Mitarbeitenden mit den Funktionsweisen und aktuellen Kommunikationstrends der digitalen Plattformen vertraut sind. Dazu müssen zusätzliche Ressourcen für die digitale Vernetzung und Schulung gesprochen werden (S. 42). Die Professionellen der Quartierarbeit müssen sich selbst für die Verbesserung und Erweiterung ihrer digitalen Kompetenzen einsetzen und dafür Ressourcen einfordern. Digitale Kompetenzen sollten demnach in Zukunft auch Inhalt der Ausbildung sein.

# 9 Fazit und Ausblick

Die vorliegende Masterthesis befasste sich mit der Digitalisierung, einer der grossen gesellschaftlichen Herausforderungen unserer Zeit im Kontext der Sozialen Arbeit. Der Auseinandersetzung mit diesem Phänomen liegt ein erweitertes Verständnis zugrunde: Die Digitalisierung wird nicht rein technologisch verstanden, sondern als ein soziotechnischer Prozess<sup>45</sup>, in dem der Mensch in den Mittelpunkt rückt. Digitale Technologien spielen heutzutage eine wichtige Rolle in nahezu allen Lebensbereichen der Menschen und werden somit auch Gegenstand der Sozialen Arbeit. Konkret zeigt sich die Digitalisierung beispielsweise in der Anwendung von sogenannten Social-Network-Diensten<sup>46</sup>, wozu auch die hier untersuchten Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen gezählt werden können. Die genannten Applikationen beeinflussen Nachbarschaften, das Zusammenleben in Quartieren und Siedlungen und somit auch die Arbeit der professionellen Quartierarbeit. Durch Befragungen von Betreiber\_innen von Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen mittels teilstrukturierter Expert\_innen-Interviews und der anschliessenden Analyse entlang der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) fand eine erste Orientierung in der deutschsprachigen Schweiz zu diesem noch neuen Forschungsfeld statt. Ziel der Masterthesis war es, Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen im Hinblick auf ihre Potenziale für die professionelle Quartierarbeit zu untersuchen und mögliche Handlungsempfehlungen abzuleiten. Durch das beschriebene qualitative Vorgehen in Kapitel 5, die Erarbeitung der theoretischen Grundlage in Kapitel 2 und 4 und die anschliessende Verknüpfung dieser Erkenntnisse konnten die folgenden Forschungsfragen beantwortet werden:

- Welche Chancen und Herausforderungen zeigen sich in der Anwendung von Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen aus Sicht der Betreiber\_innen in der deutschsprachigen Schweiz?
- Welche Potenziale weisen diese Applikationen für die professionelle Quartierarbeit auf und welche Handlungsempfehlungen können daraus für die professionelle Quartierarbeit in der Deutschschweiz abgeleitet werden?

Nachbarschaften werden sich durch die Digitalisierung unweigerlich verändern, so dass sich die professionelle Quartierarbeit diesem Wandel nicht verschliessen kann. Wie sich das Zusammenleben durch den Einsatz der genannten Applikationen verändern wird, konnte durch die vorliegende Thesis nicht beantwortet werden und ist somit Gegenstand weiterer Untersuchungen. Die vorliegende Arbeit hat jedoch aufgezeigt, dass eine zentrale Aufgabe der professionellen Quartierarbeit in soziodigitalen Nachbarschaften die Brückenfunktion zwischen der analogen und digitalen Welt ist. Ihre Aufgaben in den analogen

45 Siehe dazu: <https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/digitalisierung/ein-neuer-blick-auf-digitalisierung/>

46 Siehe dazu Kapitel 2.3 in der vorliegenden Masterthesis.

Lebensräumen werden durch die Aufgaben in den digitalen Lebensräumen ihrer Adressat\_innen ergänzt und ausgedehnt. Können sich digitale Applikationen mit Nachbarschaftsbezug zukünftig weiter etablieren und werden sie durch weitere Akteur\_innen wie beispiels-

weise die Politik und die Verwaltung aktiv bespielt, werden weitere Chancen und Herausforderungen auf die Quartierarbeit zukommen. Zudem eröffnen laufende technische Weiterentwicklungen neue Möglichkeiten. Nicht alle Menschen kommen mit den Veränderungen des digitalen Wandels gleichermassen zurecht. Einige drohen womöglich den Anschluss an die technischen Entwicklungen zu verlieren, die digitale Kluft vergrössert sich. Zudem wird durch die Monopolstellung von Plattformen wie Facebook oder YouTube laut Beining (2017) die Vielfalt eingeschränkt und neue Abhängigkeiten generiert. Die Macht und der normative Einfluss liegen somit bei einigen wenigen (S. 8). Auf solche Ungleichgewichte muss die Soziale Arbeit hinweisen und Alternativen schaffen bzw. sich dafür einsetzen, dass die Grundwerte einer am Gemeinwohl interessierten Gesellschaft nicht verloren gehen. Das Berufsfeld der Quartierarbeit wird durch den Prozess der Digitalisierung deutlich komplexer. Um den Anschluss an die technischen Veränderungen nicht zu verlieren und im Sinne der Adressant\_innen der Quartierarbeit den digitalen Wandel mitzugestalten, muss die Quartierarbeit sich aktiv mit der Digitalisierung auseinandersetzen. Damit diese Forderung adäquat umgesetzt werden kann, müssen den Professionellen der Quartierarbeit zusätzliche Ressourcen zugesprochen werden. Nur so ist es möglich, gemeinsam mit den Menschen den digitalen Wandel zum Vorteil aller Menschen zu gestalten.

## 9.1 Forschungsideen

Die vorliegende Arbeit zeigte deutlich, dass die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Adressat\_innen der Sozialen Arbeit sowie die Soziale Arbeit selbst in der Schweiz bislang kaum erforscht sind. Deshalb lohnt es sich, im Anschluss an die vorliegende Thesis und andere, hier vorgestellte Forschungen weitere Untersuchungen folgen zu lassen. Im Folgenden werden Anregungen in Bezug zur Digitalisierung von Nachbarschaften und der professionellen Quartierarbeit gegeben.

Aufbauend auf der vorliegenden Untersuchung würde die Befragung von Adressat\_innen und/oder Nutzer\_innen von Siedlungs- und Quartierapplikationen wichtige ergänzende Erkenntnisse versprechen. Eine solche Studie könnte äquivalent zur vorliegenden Masterthesis und deren Kategorien durchgeführt werden, jedoch würde sich ein quantitatives Vorgehen eignen. Eine konkrete Forschungsfrage könnte lauten: Welche Chancen und Herausforderungen zeigen sich in der Nutzung von Siedlungs- bzw. Quartierapplikationen aus Sicht der Nutzer\_innen? Auch die Auswirkungen auf das Zusammenleben aus Sicht der Nutzer\_innen könnten eine weiterführende und vielversprechende Frage sein. Daneben wäre ein vertiefter Blick auf die Fachpersonen der Quartierarbeit, im Spezifischen auf deren Einschätzung zu den Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung, hilfreich. Indem die Professionellen der Sozialen Arbeit zu Wort kommen würden, könnte eruiert werden, weshalb sie dem digitalen Wandel eher kritisch gegenüberstehen und was es bräuchte, dass sie sich aktiv in diesen Prozess einbringen.

In Anlehnung an die Erkenntnisse der vorliegenden Masterthesis und die von Schreiber und Göppert (2018a, S. 40) erkannten Forschungslücken wäre eine Untersuchung der Inklusions- und Exklusionsmechanismen von digitalen Plattformen mit Nachbarschaftsbezug wichtig. Diese Prozesse sind wichtig zu verstehen, um adäquate Massnahmen ableiten zu können. Zudem wäre eine Untersuchung der Nutzer\_innenstrukturen digitaler Plattformen zielführend, um herauszufinden, welche Gruppen aufgrund welcher Beweggründe digitale Plattformen nutzen respektive nicht nutzen oder nicht nutzen können. Diese Einsichten könnten den Fachpersonen der Quartierarbeit helfen, solche Mechanismen zu erkennen und Massnahmen zu formulieren.

# 10 Dank

Zum Gelingen dieser Masterthesis haben viele Menschen beigetragen und mich fachlich wie auch persönlich unterstützt. Ohne die anregenden Diskussionen, kritischen Rückmeldungen, richtigen Fragen, motivierenden Worte und das «Babysitting» meiner Kinder wäre die Arbeit nicht möglich gewesen. Vielen herzlichen Dank!

Einen besonderen Dank möchte ich in alphabetischer Reihenfolge folgenden Personen zukommen lassen:

Anna Furrer, Ava Furrer, Carmen Pistek, Christa Furrer, Johanna Brandstetter, Jonas Furrer, Judith Inauen, Laszlo Furrer, Patricia Roth, Selina Ingold und allen interviewten Fachpersonen, die die Umsetzung der Masterthesis erst ermöglicht haben.

Meinem Mann Jonas Furrer möchte ich ganz besonders danken. Ohne ihn wäre die ganze Ausbildung nicht möglich gewesen. Danke für deine Energie, Zeit, Geduld und Unterstützung!

# 11 Literaturverzeichnis

- Allemann, Dominik, Messerli, Irène & Keel, Guido. (2018). *Social Media in Organisationen*. Bernet Relations. Gefunden unter [https://bernet.ch/wp\\_website/wp-content/uploads/2018/10/Bernet-ZHAW-Studie-Social-Media-Schweiz-2018\\_final.pdf](https://bernet.ch/wp_website/wp-content/uploads/2018/10/Bernet-ZHAW-Studie-Social-Media-Schweiz-2018_final.pdf)
- Anthrazit. (o. J.). *Quartier-App*. Gefunden unter <https://www.anthrazit.org/index.php?apid=1925389411>
- Avenarius, Christine B. (2010). Starke und Schwache Beziehungen. In Christian Stegbauer & Röger Häussling (Hrsg.), *Handbuch Netzwerkforschung* (S. 99-111). Wiesbaden: vs Verlag für Sozialwissenschaften.
- Becker, Anna, Göppert, Hannah, Schnur, Olaf & Schreiber, Franziska. (2018). *Die digitale Renaissance der Nachbarschaft. Soziale Medien als Instrument postmoderner Nachbarschaftsbildung*. vhw – Forum Wohnen und Stadtentwicklung, (4), 206-210.
- Beining, Leonie. (2017). *Die Räume der Gesellschaft. Was digitale Plattformen für das Gemeinwohl bedeuten*. Berlin: Stiftung Neue Verantwortung e. V. Gefunden unter [https://www.stiftung-nv.de/sites/default/files/snv\\_impulse\\_raume\\_der\\_gesellschaft.pdf](https://www.stiftung-nv.de/sites/default/files/snv_impulse_raume_der_gesellschaft.pdf)
- Biniok, Peter, Selke, Stefan & Achatz, Johannes. (2019). Soziodigitale Nachbarschaften: Der Wandel von Nachbarschaftsverhältnissen unter dem Einfluss von Digitalisierung. In Rolf Heinze, Sebastian Kurtenbach & Jan Überlacker (Hrsg.), *Digitalisierung und Nachbarschaft. Erosion des Zusammenlebens oder neue Vergemeinschaftung?* (S. 35-59). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Blöbaum, Bernd, Nölleke, Daniel & Scheu, Andreas M. (2015). Das Experteninterview in der Kommunikationswissenschaft. In Stefanie Averbek-Lietz & Michael Meyen (Hrsg.), *Handbuch nicht standardisierte Methoden in der Kommunikationswissenschaft* (S. 1-13). Wiesbaden: Springer VS.
- Bourdieu, Pierre. (1997). *Ökonomisches, kulturelles und soziales Kapital*. Gefunden unter [https://legacy.econ.tuwien.ac.at/hanappi/AgeSo/rp/bourdieu\\_1992.pdf](https://legacy.econ.tuwien.ac.at/hanappi/AgeSo/rp/bourdieu_1992.pdf)
- Bölting, Torsten & Eisele, Björn. (2018). Wohnzufriedenheit im Quartier und die digitale Nachbarschaft. In Rolf, Heinze, Sebastian Kurtenbach & Jan Überlacker (Hrsg.), *Digitalisierung und Nachbarschaft. Erosion des Zusammenlebens oder neue Vergemeinschaftung?* (S. 93-113). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Bürki, Gundula, Stöcklin, Lukas, Zanetti, Stefan & Moser, Brigitte. (2015). *Digitale Wohnservices für Mieter. Eine Studie des Mobiliar Labs für Analytik in Zusammenarbeit mit der qipp ag*. Zürich: Eidgenössische Technische Hochschule Zürich. Gefunden unter <https://docplayer.org/35801775-Digitale-wohnservices-fuer-mieter.html>
- Crossiety. (o. J.). *Der digitale Dorfplatz für ein cleveres Zusammenleben*. Gefunden unter <https://www.crossiety.ch/>
- Drilling, Matthias & Oehler, Patrick. (2013). Soziale Arbeit, Gemeinwesenarbeit und Stadtentwicklung. Eine theoriegeschichtliche Spurensuche. In Matthias Drilling & Patrick Oehler (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Stadtentwicklung. Forschungsperspektiven, Handlungsfelder, Herausforderungen* (S. 13-41). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Ebersbach, Anja, Glaser, Markus & Heigl, Richard. (2016). *Social Web* (3. Auflage). Konstanz und München: UVK Verlagsgesellschaft.

- Erlenmatt. (o. J.). *Digital vernetzt – die Erlenapp*. Gefunden unter <http://erlenmatt-west.ch/erlenapp/>
- Farnham, Shelly D., Lahav, Michal, Monroy-Hernandez, Andres & Spiro, Emma. (2015). *Neighborhood Community Well-being and Social Media*. Gefunden unter [http://thirdplacetechnologies.com/wp-content/uploads/2015/02/neighborhoodstudy\\_2\\_6\\_4.pdf](http://thirdplacetechnologies.com/wp-content/uploads/2015/02/neighborhoodstudy_2_6_4.pdf)
- Forum Quartierarbeit. (2020). *Plattform GSR für Gemeinde-, Stadt-, und Regionalentwicklung*. Gefunden unter <https://www.plattform-gsr.ch/de/Forum-Quartierarbeit>
- Geissler, Otto & Ostler, Ulrike. (2017). *Was ist eine Applikation?* Gefunden unter <https://www.datacenter-insider.de/was-ist-eine-applikation-a-651080/>
- Gläser, Jochen & Laudel, Grit. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse* (4. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag.
- Granovetter, Mark. (1973). *The Strength of Weak Ties*. *The American Journal of Sociology*, 78(6), S. 1360-1380.
- Grunder, Leo, Stricker, Marco & Rothhaupt, Jörg. (2015). *Grundlagenpapier der vbg und des Jugendamts der Stadt Bern zur Gemeinwesenarbeit der vbg*. Gefunden unter [https://www.vbgbern.ch/Dokumente/Downloads/Grundlagenpapier\\_Gemeinwesenarbeit\\_vbg.pdf](https://www.vbgbern.ch/Dokumente/Downloads/Grundlagenpapier_Gemeinwesenarbeit_vbg.pdf)
- Günther, Julia. (2015). Soziale Unterstützung und Nachbarschaft. In Christian Reutlinger, Steve Stiehler & Eva Lingg (Hrsg.), *Soziale Nachbarschaften. Geschichte, Grundlagen, Perspektiven* (S. 189-200). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Heinze, Rolf, Beckmann, Fabian & Schönauer, Anna-Lena. (2019). Die Digitalisierung des Engagements: zwischen Hype und disruptivem Wandel. In Rolf Heinze, Sebastian Kurtenbach & Jan Überlacker (Hrsg.), *Digitalisierung und Nachbarschaft. Erosion des Zusammenlebens oder neue Vergemeinschaftung?* (S. 61-90). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Heinze, Rolf, Kurtenbach, Sebastian & Überlacker, Jan. (2019). Digitalisierung und Nachbarschaft: Erosion des Zusammenlebens oder neue Vergemeinschaftung? In Rolf Heinze, Sebastian Kurtenbach & Jan Überlacker (Hrsg.), *Digitalisierung und Nachbarschaft. Erosion des Zusammenlebens oder neue Vergemeinschaftung?* (S. 11-32). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Helfferich, Cornelia. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (4. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag.
- Herzog, Erich, Wehrli, Roger, Hassler, Marcus & Schärer, Simon. (2017). *Zukunft digitale Schweiz. Wirtschaft und Gesellschaft weiterdenken*. Zürich: Economiesuisse und W.I.R.E. – Think Tank für Wirtschaft, Wissenschaft & Gesellschaft. Gefunden unter [https://www.thewire.ch/data/files/Zukunft\\_digitale\\_Schweiz\\_W.I.R.E.\\_economiesuisse\\_2017.pdf](https://www.thewire.ch/data/files/Zukunft_digitale_Schweiz_W.I.R.E._economiesuisse_2017.pdf)
- Hippner, Hajo. (2006). Bedeutung, Anwendungen und Einsatzpotenziale von Social Software. In Knut Hildebrand & Josephine Hofmann (Hrsg.), *Social Software*. Heidelberg: dpunkt.
- Hoenig, Ragnar & Kulesa, Peter. (2018). Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit. In Wolfgang, Stadler (Hrsg.), *Mehr als Algorithmen. Digitalisierung in Gesellschaft und Sozialer Arbeit* (S. 4-8). Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- IT Magazine. (2015). *Erlenapp macht Siedlung smart*. Gefunden unter <https://www.itmagazine.ch/artikel/seite/59522/2/.html>
- Janzik, Lars. (2012). *Motivanalyse zu Anwenderinnovationen in Online-Communities*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Jonuschat, Helga. (2012). *The Strength of Very Weak Ties – Lokale soziale Netze in Nachbarschaften und im Internet*. Gefunden unter <https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/17376/jonuschat.pdf?sequence=1>

- Knoidinger, Bernadette. (2010). *Facebook und Co. Eine soziologische Analyse von Interaktionsformen in Online Social Networks*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Knopp, Reinhold & van Riessen, Anna. (2020). Das Handlungsfeld Sozialraum aus der Perspektive Sozialer Arbeit: Gemeinwesenarbeit – Sozialraumarbeit – Quartiersmanagement. In Monika Burmester, Jan Friedemann, Stephanie Catharina Funk, Sabine Kühnert & Dieter Zisenis (Hrsg.), *Die Wirkungsdebatte in der Quartiersarbeit* (S. 3-17). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Kreideweis, Helmut. (2017). *Soziale Arbeit im digitalen Wandel. Es geht um mehr als Technik: Gefragt sind nutzerfokussierte Angebote*. Blätter der Wohlfahrtspflege. Deutsche Zeitschrift für Soziale Arbeit, 164(5), 163–165.
- Kreideweis, Helmut. (2018a). *Digitalisierung. Socialnet Lexikon*. Bonn: socialnet. Gefunden unter [https://www.socialnet.de/lexikon/Digitalisierung#toc\\_1](https://www.socialnet.de/lexikon/Digitalisierung#toc_1)
- Kreideweis, Helmut. (2018b). Sozialwirtschaft im digitalen Wandel. In Helmut Kreideweis (Hrsg.), *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis* (S. 11-26). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Kuckartz, Udo. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (4. Aufl.). Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Kurtenbach, Sebastian. (2019). Digitale Segregation. Sozialräumliche Muster der Nutzung digitaler Nachbarschaftsplattformen. In Rolf Heinze, Sebastian Kurtenbach & Jan Überlacker (Hrsg.), *Digitalisierung und Nachbarschaft. Erosion des Zusammenlebens oder neue Vergemeinschaftung?* (S. 115-141). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Lackenberger, Gerald. (2013). *Was ist Quartiersarbeit?* Gefunden unter <https://bbbotblog.wordpress.com/2013/04/28/was-ist-quartiersarbeit/>
- Laireiter, Anton. (2009). Soziales Netzwerk und soziale Unterstützung. In Karl, Lenz & Frank, Nestmann (Hrsg.), *Handbuch Persönliche Beziehungen* (S. 75-99). Weinheim und München: Juventa.
- Landhäuser, Sandra. (2009). *Community-Orientierung in der Sozialen Arbeit. Die Aktivierung von sozialem Kapital*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lin, Nan. (2001). *Social Capital. A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- López, Claudia & Farzan, Rosta. (2015). *Lend me sugar, I am your neighbor! A content analysis of online forums for local communities*. Proceedings of the 7th International Conference on Communities and Technologies, C&T'15, 59-67.
- Mathis, Deborah, Nüssli, Fanny, Peyer-Fischer, Susanna, Renggli, Désirée, Steiner, Tom & Villiger, Sandro. (2016). *Quartierarbeit in der Praxis. «Was sie leistet und was sie braucht»*. Plattform GRS. Gefunden unter [https://plattform-grs.ch/images/content/Quartierarbeit/Ergebnisbericht\\_Forum\\_Quartierarbeit\\_161229b.pdf](https://plattform-grs.ch/images/content/Quartierarbeit/Ergebnisbericht_Forum_Quartierarbeit_161229b.pdf)
- Meine, Jonas. (2017). Hybride Sozialräume durch digitale Netzwerkstrukturen im Stadtquartier. In Tim Hagemann (Hrsg.), *Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz* (S. 21-33). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Misoch, Sabina. (2015). *Qualitative Interviews*. Berlin/München/Boston: De Gruyter Oldenbourg.
- Moser, Brigitte & Zanetti, Stefan. (2017). *Digital leben in Siedlungen und Quartieren*. Gefunden unter <https://blog.hslu.ch/immobilienblog/2017/11/20/digital-leben-in-siedlungen-und-quartieren/>
- Müller, Michael. (2016). *Das Basler Wettsteinquartier hat eine interaktive App*. Gefunden unter <https://www.srf.ch/news/regional/basel-baselland/das-basler-wettsteinquartier-hat-eine-interaktive-app>

- Pettermann, Sören. (2015). Soziale Netzwerke und Nachbarschaft. In Christian Reutlinger, Steve Stiehler & Eva Lingg (Hrsg.), *Soziale Nachbarschaften. Geschichte, Grundlagen, Perspektiven* (S. 177-188). Wiesbaden: Springer: Fachmedien.
- Preece, Jenny. (2000). *Online Communities. Designing Usability and Supporting Sociability*. Chichester: Wiley.
- Przyborski, Aglaja & Wohlrab-Sahr, Monika. (2014). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch* (4. Auflage). München: Oldenbourg.
- Reutlinger, Christian, Stiehler, Steve und Lingg, Eva. (2015). Die Nachbarschaft soll es richten – Allgegenwärtigkeit eines Konzeptes. In Christian Reutlinger, Steve Stiehler & Eva Lingg (Hrsg.), *Soziale Nachbarschaften. Geschichte, Grundlagen, Perspektiven* (S. 11-21). Wiesbaden: Springer: Fachmedien.
- Reutlinger, Christian, Stiehler, Steve & Lingg, Eva. (2015). Grundlagen für Planungs- und Gestaltungsprozesse – Plädoyer für eine transdisziplinäre Perspektive. In Christian Reutlinger, Steve Stiehler & Eva Lingg (Hrsg.), *Soziale Nachbarschaften. Geschichte, Grundlagen, Perspektiven* (S. 34-45). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Schaffner, Dorothea, Mohr, Seraina & Federspiel, Esther. (2016). *Online Communities. Leitfaden und Toolbox*. Luzern: Hochschule Luzern – Wirtschaft.
- Schnur, Olaf. (2012). Nachbarschaft und Quartier. In Frank Eckardt (Hrsg.), *Handbuch Stadtsoziologie* (S. 449-474). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Schnur, Olaf. (2014). Quartierforschung im Überblick: Konzepte, Definitionen und aktuelle Perspektiven. In Olaf Schnur (Hrsg.), *Quartiersforschung. Zwischen Theorie und Praxis* (2. Auflage), (S. 21-56). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Schnur, Olaf. (2018). *(Neue) Nachbarschaft. Skizze eines Forschungsfelds*. vhw werk-StADT, 23. Berlin: vhw – Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e. V.
- Schreiber, Franziska & Göppert, Hannah. (2018a). *Wandel von Nachbarschaften in Zeiten digitaler Vernetzung. Explorationsstudie zur Wirkung digitaler Medien mit lokalem Bezug auf sozialen Zusammen und lokale Teilhabe in Quartieren*. Berlin: adelphi.
- Schreiber, Franziska & Göppert, Hannah. (2018b). *Wandel von Nachbarschaft in Zeiten digitaler Vernetzung*. vhw-Schriftenreihe 9. Berlin: vhw – Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e. V.
- Schultz, Eva. (2020). *Statistiken zur Nutzung sozialer Medien in der Schweiz*. Gefunden unter <https://de.statista.com/themen/2782/social-media-in-der-schweiz/#:~:text=Mit%20einer%20Reichweite%20von%2057,aber%20seit%202017%20or%C3%BCckl%C3%A4ufuge%20Nutzerzahlen>
- Seifert, Alexander & Schelling, Rudolf Hans. (2012). *Lebens- und Wohnsituation älterer Menschen in der Stadt Zürich. Eine Sonderauswertung aus den Bevölkerungsbefragungen der Stadt Zürich im Auftrag der Stadtentwicklung der Stadt Zürich*. Zürich: Zentrum für Gerontologie, Universität Zürich.
- Seifert, Alexander. (2014). *Soziale Unterstützung in der Nachbarschaft. Datenauswertung im Auftrag der Age Stiftung*. Zürich: Zentrum für Gerontologie, Universität Zürich.
- Smartcitylab. (o. J.). *Pilotprojekt Remishueb*. Gefunden unter <https://www.smartcitylab.ch/pilotprojekt-remishueb/>
- Stadt Zürich. (2018). *Medienmitteilung. Neuausrichtung der Quartierkoordination – für ein attraktives Stadtleben*. Gefunden unter [https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/ueber\\_das\\_departement/medien/medienmitteilungen\\_aktuell/2018/juli/180712a.html](https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/ueber_das_departement/medien/medienmitteilungen_aktuell/2018/juli/180712a.html)
- Statista. (2020). *Social Media in der Schweiz*. Gefunden unter <https://de.statista.com/statistik/studie/id/32812/dokument/social-media-in-der-schweiz-statista-dossier/>

- Sozialinfo.ch. (2019). *Ausgewählte Schlussresultate*. Gefunden unter <https://www.sozialinfo.ch/branchenuebersicht/digitalisierung/ausgewaehlte-schlussresultate.html>
- Sozialinfo.ch. (2019). *Bestandsaufnahme Digitalisierung in Sozialen Organisationen*. Gefunden unter <https://www.sozialinfo.ch/branchenuebersicht/digitalisierung/bestandesaufnahme-digitalisierung-in-sozialen-organisationen.html>
- Sozialinfo.ch. (2019). *Medienmitteilung der Hochschule für Soziale Arbeit, Olten. Wo steht die Digitalisierung im Sozialbereich?* Gefunden unter [https://www.sozialinfo.ch/fileadmin/user\\_upload/Administration/Digitalisierung/MM\\_HSA\\_FHNW\\_Digitalisierung\\_im\\_Sozialbereich.pdf](https://www.sozialinfo.ch/fileadmin/user_upload/Administration/Digitalisierung/MM_HSA_FHNW_Digitalisierung_im_Sozialbereich.pdf)
- Stövesand, Sabine, Stoik, Christoph & Troxler, Ueli (Hrsg.). (2013). *Handbuch Gemeinwesenarbeit. Traditionen und Positionen, Konzepte und Methoden. Deutschland – Schweiz – Österreich. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit Band 4*. Berlin/Toronto: Barbara Budrich.
- Stüwe, Gerd & Ermel Nicole. (2019). *Lehrbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Troxler, Ueli. (2013). Gemeinwesen in der Schweiz. In Sabine Stövesand, Christoph Stoik & Ueli Troxler (Hrsg.), *Handbuch Gemeinwesenarbeit. Traditionen und Positionen, Konzepte und Methoden Deutschland – Schweiz – Österreich. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit Band 4* (S. 203-212). Berlin & Toronto: Barbara Budrich.
- Umwelt und Raumplanung. (2016). *Projets urbains – Lebensqualität in Quartieren fördern*. Gefunden unter <https://www.advocacy.ch/arbeiten/arbeiten/projets-urbains.html>
- Uwe, Flick. (2017). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung* (8. Auflage). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- vhw. (o. J.). *Vernetzte Nachbarn. In aller Kürze*. Gefunden unter <https://www.vernetztenachbarn.de/allen-kuerze.html> am 27.08.2020
- Welskop-Deffaa, Eva M. (2018). *Hybride Sozialräume gestalten – Virtuelle und analoge Angebote vernetzen. Oder: Wie die Digitale Transformation unsere wohlfahrtsverbandlichen Aufgaben verändert*. Deutscher Caritasverband. Gefunden unter [https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/dcv-zentrale/vorstand/welskop-deffaa/interviewsvortraege/2018-11-07-hybride-s/hybride\\_sozialraeume\\_gestalten\\_-\\_virtuelle\\_und\\_analoge\\_angebote\\_vernetzen.pdf?d=a&f=pdf](https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/dcv-zentrale/vorstand/welskop-deffaa/interviewsvortraege/2018-11-07-hybride-s/hybride_sozialraeume_gestalten_-_virtuelle_und_analoge_angebote_vernetzen.pdf?d=a&f=pdf)

# 12 Anhang

## 12.1 Leitfaden

Interviewleitfaden für das  
Expert\_innen-Interview zum Thema  
Siedlungs- und Quartierapplikationen

### Vorgespräch

Wie mit Ihnen bereits besprochen, möchte ich im Rahmen meiner Masterthesis Interviews mit Entwicklern, Entwicklerinnen, Betreibern, Betreiberinnen und wenn möglich Nutzern, Nutzerinnen zum Thema Siedlungsapps/Quartierapps durchführen. Mit diesen Interviews gehe ich folgender Frage nach:

«Welche Potenziale und Risiken zeigen sich bei der Anwendung von Siedlungs- bzw. Quartierapps für die Nutzer, Nutzerinnen und Betreiber, Betreiberinnen?» Dabei interessiert mich, ob mögliche Themen für die Soziale Arbeit, im spezifischen für die Quartierarbeit, angesprochen werden.

Das Gespräch wird auf Tonband aufgenommen und transkribiert. Alles, was Sie sagen, wird anonymisiert und die Daten werden vertraulich behandelt. Sobald das Tonband läuft, werde ich Sie nochmals dazu befragen und ihre Einwilligungserklärung zur Bestätigung auf Tonband aufnehmen.

Vorab möchte ich mich bei Ihnen für Ihr Interesse und die Zeit bedanken.

Bevor wir mit dem eigentlichen Interview starten, möchte ich mir noch ein paar Angaben zu Ihrer Person und zum Interview notieren.

Name/Vorname:

Organisation:

Position:

Bezug/Funktion zur Applikation bzw.

Aufgabe(n) in Bezug zur Applikation:

Ort:

Datum:

Falls Sie einverstanden sind, beginne ich mit meinen Fragen.

Tonband einstellen.

Zeit:

Das Gespräch wird auf Tonband aufgenommen und später transkribiert. Alles, was Sie sagen, wird anonymisiert und die Daten werden vertraulich behandelt. Ist das für Sie in Ordnung? Vielen Dank.

## Interviewleitfaden für Betreiber\_innen

Leitfrage (Erzählaufforderung)	Check – wurde folgendes beantwortet?	Konkrete Unterfragen (nur nachfragen, wenn diese Aspekte in der bisherigen Erzählung nicht angesprochen wurden bzw. beantwortet wurden. Können aber auch als Einstiegshilfe dienen).
-----------------------------------	--	---

### 1. Bereich: Implementierung Siedlungsapp/Quartierapp

Wie muss ich mir die Siedlung / das Quartier vorstellen, in der die App zur Anwendung kommt. Bitte beschreiben Sie mir Ihre Siedlung/Ihr Quartier.	Siedlungscharakter  Quartiercharakter	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Wer lebt in der Siedlung/Quartier?</li> <li>· Wie viele Personen leben in der Siedlung/ im Quartier?</li> <li>· Wie ist die Siedlung / das Quartier aufgebaut (Miet- oder Eigentumswohnungen, Genossenschaft, lokale Anbieter, Plätze)?</li> <li>· Charaktereigenschaften der Siedlung / des Quartiers?</li> <li>· Welche Angebote gibt es in ihrer Siedlung / in ihrem Quartier?</li> <li>· Wie ist die Siedlung / das Quartier räumlich definiert?</li> <li>· Gibt es (online/analoge) Mitwirkungsgefäße wie die Ambassadoren? Was sind ihre Ziele, Aufgaben, Freiwilligen, Engagement, Organisation (Verein?) etc.</li> </ul>
Erzählen Sie mir bitte, wie es dazu kam, dass eine Siedlungsapp in Ihrer Siedlung eingesetzt wird. Bitte erzählen Sie von Anfang an, von der eigentlichen Idee bis zum heutigen Einsatz der Applikation.	Prozess der Implementierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Was war der Auslöser / die Motivation, eine solche App zu installieren?</li> <li>· Für welche App / Entwickler und Entwicklerinnen haben Sie sich entschieden und warum?</li> <li>· Welche Ziele werden mit der App verfolgt?</li> <li>· Welche Personen mit welchem Hintergrund stehen hinter der (Idee) der Implementierung?</li> <li>· Wie wurde/wird das Projekt finanziert? Was kostet so eine App (Kauf und Unterhalt)?</li> <li>· Wie lange ist die App schon in Betrieb?</li> <li>· Welche schwer zu lösenden Fragen stellten sich während der Installierung? Wo lagen die Hindernisse oder Unsicherheiten?</li> <li>· Wie wurde die Applikation eingeführt? Wie wurde der Prozess gestaltet, begleitet?</li> </ul>

## 2. Nutzung und Nutzer\_innentypen

<p>Wie funktioniert die Applikation genau? Ich bitte Sie, mir die Applikation bzw. die Benutzeroberfläche, was für den Nutzer / die Nutzerin sichtbar und wichtig ist, zu beschreiben.</p> <p>→ Vielleicht gibt es auch die Möglichkeit, mir diese an einem konkreten Beispiel zu zeigen?</p>	<p>Aufbau der Benutzeroberfläche</p> <p>Funktionen →</p> <p>Relevanz für Nutzende</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Wie ist die App aufgebaut?</li> <li>· Was für Funktionen/Bereiche gibt es?</li> <li>· Auf welchen Geräten (Smartphones, Tablets, Windows-PC oder Mac) kann die App verwendet werden?</li> <li>· Welche Bereiche/Funktionen werden vor allem genutzt und warum?</li> <li>· Welche Bereiche/Funktionen werden weniger genutzt und warum?</li> <li>· Welche Bereiche/Funktionen werden von wem (Betreiber, Betreiberinnen, Verwaltung, Mieter, Mieterinnen, lokale Anbieter etc.) genutzt?</li> <li>· Für was alles wird die App genutzt, bspw.: Sharing Economy, gemeinschaftliche Zwecke, Kennenlernen, politische Diskussionen, Austausch Verwaltung – Mieterinnen, Mieter, Meldeportal etc.</li> <li>· Wie meldet man sich auf die Applikation an bzw. ab?</li> <li>· Wer ist für das Content-Management bzw. für welche Inhalte zuständig? Und wie ist das organisiert?</li> </ul>								
<p>Wer genau nutzt die App eigentlich, können Sie bestimmte Nutzer_innentypen beschreiben?</p>	<p>Nutzer_innentypen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Was ist ihr(e):  <table style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Motivation</td> <td>Beruf</td> </tr> <tr> <td>Ziel</td> <td>Sprache</td> </tr> <tr> <td>Alter</td> <td>Nationalität</td> </tr> <tr> <td>Geschlecht</td> <td></td> </tr> </table> </li> <li>· Wie viele Personen nutzen die Plattform aktiv (posten hin und wieder etwas)?</li> <li>· Wie viele Personen nutzen die Plattform passiv (lesen nur mit)?</li> <li>· Haben Sie dazu Zahlen/Erhebungen, wenn ja, darf ich die haben?</li> </ul>	Motivation	Beruf	Ziel	Sprache	Alter	Nationalität	Geschlecht	
Motivation	Beruf									
Ziel	Sprache									
Alter	Nationalität									
Geschlecht										
<p>Welcher Kommunikationskultur begegnet man auf den Plattformen?</p>	<p>Kommunikationskultur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Wer kommuniziert wie – Art der Veröffentlichung, Umgangston, Regeln, Moderation, Zensur?</li> <li>· Positive Kommentare?</li> <li>· Negative Kommentare?</li> </ul>								
<p>Welche Art von Informationen, Inhalte und Diskussionen werden gepostet?</p>	<p>Art der Beiträge</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Welche Informationen, Diskussionen, Inhalte werden von wem und wie kommuniziert?</li> <li>· Welche Themen werden besprochen (politische Themen, Kinder, Freizeit, Weiterbildungen etc.)?</li> </ul>								
<p>Wie werden Personen ohne App über die Inhalte informiert?</p>	<p>Umgang mit Offlinern und Offlinerinnen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Werden für die Kommunikation auch noch andere Plattformen genutzt (bspw. WhatsApp, Facebook, Twitter, schwarzes Brett, Telefon, Briefkasten etc.)?</li> </ul>								

### 3. Mögliche Chancen und Risiken

<p>Was macht aus Ihrer Sicht eine App erfolgreich? Auf was muss man spezifisch achten?</p>	<p>Erfolgsfaktoren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Was braucht es dazu bzw. auf was muss geachtet werden? im technischen Bereich im sozialen Bereich</li> <li>· Wie motivieren Sie die Nutzerinnen und Nutzer zum Mitmachen?</li> </ul>
<p>Worin sehen Sie den Nutzen der Anwendung einer Siedlungsapp für die Nutzer und Nutzerinnen?</p>	<p>Chancen durch die Nutzung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Unterschiede in der Nutzung für Betreiber, Bewohnerinnen, Verwaltung, lokale Anbieter, andere?</li> <li>· Mehrwert?</li> <li>· Vorteile?</li> </ul>
<p>Gibt es seit der Einführung der App technische Herausforderungen für die Nutzer und Nutzerinnen?</p>	<p>Risiken/Herausforderungen für die Nutzer/Nutzerinnen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Auf was muss bei der Einführung einer Siedlungsapp besonders geachtet werden?</li> <li>· Wo sehen Sie vielleicht sogar Gefahren/Risiken/Herausforderungen, die durch die Einführung entstehen können?</li> <li>· Wie ist der Umgang bezüglich des Datenschutzes? Was genau passiert mit den verschiedenen Daten der Nutzer und Nutzerinnen? Umgang mit Anonymisierung?</li> </ul>
<p>Welchen sozialen Herausforderungen begegnen Sie seit der Einführung der App?</p>	<p>Risiken/Herausforderungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Welchen Hürden, Hindernissen sind Sie bei der Einführung begegnet?</li> <li>· Welchen sozialen Herausforderungen müssen Sie sich stellen?</li> <li>· Gibt es noch weitere Herausforderungen, die noch nicht genannt wurden (andere Bereiche als technisch, sozial)?</li> <li>· Hat sich seit Corona etwas verändert?</li> </ul>
<p>Haben Sie Veränderungen im Zusammenleben der Mieterinnen und Mieter in der Siedlung wahrgenommen seit der Einführung der App, können Sie mir diese bitte beschreiben?</p>	<p>Begriffsklärung Förderliche und hinderliche Faktoren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Was verstehen Sie unter dem Begriff Zusammenleben?</li> <li>· Wie wird das Zusammenleben in der Siedlung Ihrer Meinung nach durch die Nutzung der App gefördert? Was sind förderliche Faktoren?</li> <li>· Gibt es auch hinderliche Faktoren? «Neue» Probleme?</li> </ul>
<p>→ Unter Zusammenleben wird in diesem Kontext folgendes verstanden: das Zusammenleben unter den Mieterinnen und Mieter in einem begrenzten Gebiet, nämlich der Siedlung<sup>47</sup>.</p>		

<sup>47</sup> Siehe dazu: <https://www.wortbedeutung.info/zusammenleben/>

#### 4. Zukunft/Visionen

Wie könnte sich Ihrer Meinung nach die Siedlungsapps weiterentwickeln?

Mögliche Entwicklung

- Ist schon etwas geplant?
- Visionen?
- Wünsche?
- Erwartungen (positive wie auch negative)?
- Ängste/Gefahren?
- Was braucht so eine Siedlungsapp Ihrer Meinung nach noch / in Zukunft, um noch besser auf die Bedürfnisse der Nutzer und Nutzerinnen eingehen zu können?

#### Aufrechterhaltungsfragen/Steuerungsfragen

- Was meinen Sie genau damit?
- Habe ich das richtig verstanden ... können Sie mir das noch etwas genauer/ausführlicher beschreiben?
- Wie kann ich mir das konkret vorstellen?
- Erzählen Sie doch noch ein bisschen mehr darüber.
- Bei diesem Punkt würde mich noch interessieren, ...
- Und dann? Wie ging das weiter?
- Wie war das so mit ...?

#### Abschluss

Sie haben mir nun viel über Ihre entwickelte Siedlungsapp erzählt.

Gibt es etwas, was wir noch nicht besprochen haben und Sie noch wichtig finden?

Gibt es schon mögliche Daten von Erhebungen (Digital Analytics) von Ihnen oder anderen bezüglich Ihrer Siedlungsapp? Wenn ja, dürfte ich dieses verwenden? Unter welchen Bedingungen?

Gibt es weitere Siedlungsapps/Quartierapps die Sie kennen für mögliche weitere Interviews?

Nun möchte ich mich bei Ihnen bedanken, dass Sie sich für dieses Gespräch Zeit genommen haben. Ich stoppe nun die Aufnahme.

**Aufnahme Stopp.**

#### Protokoll

Dauer des Interviews:

Name, Vorname:

Organisation:

Position:

Bezug/Funktion zur Applikation bzw. Aufgabe(n) in Bezug zur Applikation:

Ort:

Datum:

Memos/Beobachtungen/Sonstiges:

## 12.2 Transkriptionsregeln

Die Interviews werden nach den Transkriptionsregeln in Anlehnung an Kuckartz (2018) selektiv transkribiert, da nicht alle Äusserungen bei einem Expert\_innen-Interview relevant sind. Denn nach Blöbaum, Nölleke und Scheu (2015) geht es beim Expert\_innen-Interview um spezifische Informationen bzw. objektivierbares Hintergrundwissen, Beobachtungen, Deutungen und Handlungen der Expert\_innen. Da in der Regel weder unbewusste Sinnstrukturen, verborgene Handlungsmotive noch Empfindungen von Interesse sind, kann bei der Transkription von diesen auf die Dokumentation von Gesprächspausen, der Körpersprache und andere nonverbaler Auffälligkeiten verzichtet werden. Es kann durchaus sinnvoll sein, die Interviews grammatikalisch zu bereinigen, zu kürzen und lesbarer zu machen (S. 16-17).

Für die vorliegende Arbeit wurden in Anlehnung an Kuckartz (2018) folgende Transkriptionsregeln erstellt:

1. Es wird wörtlich transkribiert. Vorhandene Dialekte werden nicht mit transkribiert, sondern möglichst genau in Hochdeutsch übersetzt.
2. Sprache und Interpunktion werden leicht geglättet. Die Satzform wird beibehalten, auch wenn sie Fehler enthält.
3. Pausen werden nicht transkribiert.
4. Besonders betonte Begriffe werden durch Grossbuchstaben kenntlich gemacht.
5. Zustimmungende Lautäusserungen (mhm, aha etc.) werden nicht transkribiert, sofern sie den Redefluss der befragten Person nicht unterbrechen.
6. Einwürfe der jeweils anderen Person werden nicht transkribiert, sofern sie nichts Inhaltlich neues wiedergeben, ansonsten werden sie in eckige Klammern gesetzt [ ].
7. Absätze der interviewenden Person werden durch ein «I:», die der befragten Person(en) durch «B<sub>1</sub>» (etc.) gekennzeichnet.
8. Jeder Sprechbeitrag wird als eigener Absatz mit einer Leerzeile transkribiert für eine erhöhte Lesbarkeit.
9. Störungen werden unter Angabe der Ursache in Klammern notiert, z. B.: (Handy klingelt).
10. Nonverbale Aktivitäten und Äusserungen der befragten wie auch der interviewten Person werden nicht transkribiert.
11. Unverständliches wird durch ein (unv.) gekennzeichnet.
12. Alle Angaben, die einen Rückschluss auf eine befragte Person erlauben, werden anonymisiert. Werden Textstellen gelöscht, wird ein Vermerk gemacht, diese in Klammern gesetzt und kursiv geschrieben (Erzählt über genaue Funktion) (S. 167).

## 12.3 Codebuch

- 1 Anderes
- 2 Umfeldbeschreibung der Applikationsanwendung
  - 2.1 Beschreibung Siedlung
  - 2.2 Beschreibung Quartier
  - 2.3 Analoge Mitwirkungsgefäße
- 3 Idee zum Applikationseinsatz
- 4 Implementierungsprozess
  - 4.1 Benutzeroberfläche
    - 4.1.1 Allgemeine Inhalte/Informationen
    - 4.1.2 Spezifizierte Funktionen
    - 4.1.3 Post/Posting
    - 4.1.4 Aktivitäten auf der Applikation
  - 4.2 Unterhalt der Applikation
  - 4.3 Sicherheit/Datenschutz/Anonymität
- 5 Kommunikation
  - 5.1 Kommunikationskultur
  - 5.2 Weitere Kommunikationsmedien
- 6 Chancen/Potenziale
- 7 Zusammenleben
- 8 Herausforderungen
  - 8.1 Widerstände
  - 8.2 Risiken
- 9 (Mögliche) Entwicklungen/Visionen

Quelle: Eigene Darstellung, MAXQDA,  
(2020), Codebuch

# 13 Eigenständigkeits- erklärung

## Erklärung der Studentin zur Masterthesis

Vorname, Name: Sara Rossi  
Titel Masterthesis: Digitale Transformation in der Quartierarbeit.  
Potenziale von Siedlungs- und Quartierapplikationen  
für die professionelle Quartierarbeit  
Datum Abgabe: 13.01.2021  
Name Fachbegleiterin: Prof. Dr. phil. Selina Ingold

Ich, oben genannte Studentin, habe die oben genannte Masterthesis  
selbständig verfasst.

Wo ich in der Masterthesis aus Literatur oder Dokumenten zitiere,  
habe ich dies als Zitat kenntlich gemacht. Wo ich von anderen Autor\_innen  
verfassten Text referiere, habe ich dies reglementskonform angegeben.

St. Gallen, 31. Dezember 2020

Ort, Datum

  
Unterschrift