

Es finden sich bezüglich aller Indikatoren sowohl Stadtteile mit durchschnittlicher als auch mit unter- und überdurchschnittlicher Ausprägung in der Auswahl,<sup>31</sup> wobei die Profile aller Standorte bzw. Stadtteile sich voneinander unterscheiden.

Diese quantitativen Daten wurden in Expert:innengesprächen um qualitative Aspekte, konkret um Eindrücke von den Standorten und aus den Stadtteilen angereichert. Auch dieser Blick auf die so in eigenen Erhebungen später ergänzten einrichtungsbezogenen Daten (Anzahl und demografische Merkmale der Engagierten, Bedarfe und Problemstellungen) sowie die qualitativen sozialraumbezogenen Daten (insbesondere zu Netzwerken und senior:innengerechter Angebots- und Infrastruktur) bestätigt, dass hier eine große Vielfalt zugrunde liegt.

### 4.3 Forschungsdesign

Mit dem Ziel, uns den Antworten auf die forschungsleitenden Fragestellungen anzunähern, wurde ein mehrschrittiges, schwerpunktmäßig qualitatives Vorgehen konzipiert, um die subjektiven Sichtweisen der Beteiligten zu erheben (*Basiserhebung*):

1. Sozialraumbegehungen mit einer Schlüsselperson aus dem jeweiligen Sozialraum
2. qualitative, leitfadengestützte Einzel- und Gruppeninterviews mit Engagierten, älteren Nutzer:innen sowie hauptamtlichen Koordinator:innen bei den Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen
3. die Entwicklung von praktischen Projektideen unter Mitwirkung der Beteiligten (insbesondere der Engagierten)
4. die Erprobung und prozessbegleitende Evaluation der Projektideen
5. die kommunikative Validierung der Ergebnisse der Analyse der erhobenen Daten mit den Beteiligten
6. die Entwicklung des Modellkonzepts Zivilgesellschaftliches Engagement mit Zukunft, basierend auf den Ergebnissen der Analyse der erhobenen Daten sowie deren kommunikativer Validierung und auf den Evaluationen der Projektideen

---

starke bzw. leichte Abweichungen nach oben an, das Symbol → verweist auf dem Durchschnitt ähnliche Werte, ↗ und ↘ zeigen leichte bzw. starke Abweichungen nach unten an.

31 Eine Ausnahme bildet der Anteil der SGB-II-Bezieher:innen: Hier liegt zum gewählten Zeitpunkt (Dezember 2018) keiner der Stadtteile im Durchschnitt.

Um die durch die Covid-19-Pandemie neu hinzugekommenen Forschungsfragen zu operationalisieren, wurde dieses Vorgehen um eine multiperspektivische Studie (Engagierte, Hauptamtliche, Ältere) im Mixed-Methods-Design erweitert (*Coronahilfen-Erhebung*):

1. qualitative, leitfadengestützte Interviews mit Engagierten und älteren Nutzer:innen der Kölsch Hätz Coronahilfen
2. ein Sprachnachrichten-Tagebuch einer in den Coronahilfen tätigen hauptamtlichen Fachkraft
3. eine quantitative Online-Befragung der Freiwilligen, die sich zu einem Engagement bei den Coronahilfen bereit erklärt hatten

Die einzelnen Methoden werden im Detail in den Kapiteln 4.3.2, 4.3.3 und 4.3.4 vorgestellt. Zuvor erfolgt eine Erläuterung des multiperspektivischen Zugangs, der als Ausgangspunkt allen Erhebungen zugrunde liegt.

#### 4.3.1 Multiperspektivität

Die Untersuchungen wurden wie beschrieben durchweg multiperspektivisch vorgenommen, das heißt, es wurden konsequent sowohl die Perspektiven der Inanspruchnehmenden (ältere Nutzer:innen und Engagierte) als auch die Perspektive der hauptamtlichen Mitarbeiter:innen, das heißt des Trägers, und somit eine stärker institutionell geprägte Sichtweise, einbezogen.

Hieraus ergibt sich ein Fokus auf die Nutzer:innen von Angeboten Sozialer Arbeit bzw. auf Inanspruchnehmende sozialer Dienstleistungen (Oelerich/Schaarschuch 2005c), wobei hierunter drei Nutzer:innengruppen gefasst werden (Ältere und deren Angehörige sowie Engagierte sowohl im Besuchsdienst als auch in der Koordination).<sup>32</sup> Deren Perspektive auf nutzenfördernde und -limitierende Aspekte von Angeboten – hier konkret des durch professionelle Soziale Arbeit organisierten Engagements für Ältere im Rahmen von Nachbarschaftshilfen –, steht im Mittelpunkt des Forschungsprojekts. Das ermöglicht schließlich, Hinweise zur Anpassung des Angebots unter Berücksichtigung der drei Perspektiven abzuleiten.

Der Blick ist dabei jeweils auf mehrere Ebenen gerichtet: zuerst auf die Engagierten und Älteren als Inanspruchnehmende, die im Rahmen

32 Wir fassen diese Gruppen sämtlich als Inanspruchnehmende des Engagements im Rahmen der institutionalisierten Nachbarschaftshilfen, siehe hierzu ausführlich Kapitel 3.2.3. Aus Gründen der Verständlichkeit und Klarheit nutzen wir in den folgenden Ausführungen dennoch den Begriff Nutzer:innen nur dann, wenn wir von den älteren Menschen sprechen, und verwenden sonst den Begriff Engagierte bzw. Ehrenamtliche.

der Erbringung in der Interaktion mit Fachkräften Sozialer Arbeit stehen; im Sinne einer Kontextualisierung zugleich aber auch auf die Rahmenbedingungen der Nutzung auf institutioneller und gesellschaftlicher Ebene (Schaarschuch 2006: 88; Schaarschuch/Oelerich 2005: 12–13).

#### 4.3.2 *Qualitative Zugänge*

Da das Forschungsprojekt qua Zielsetzung sowie forschungsleitende Fragestellungen auf das Erheben und Verstehen subjektiver Sichtweisen der Beteiligten ausgerichtet ist, bot sich eine vornehmlich qualitative Herangehensweise an. Im Rahmen des Forschungsprojekts wurden, diesen Fragestellungen entsprechend, vorerst vor allem die Engagierten und älteren Nutzer:innen, aber auch die hauptamtlichen Fachkräfte bei den Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen in den Blick genommen. Um dabei möglichst vielfältige Erkenntnisse zu gewinnen, wurden neben der Multiperspektivität (siehe Kapitel 4.3.1) verschiedene Erhebungsformate und -settings genutzt.

Im Rahmen der Basiserhebung stellte das Projektteam in einem ersten Schritt den ehrenamtlichen Koordinator:innen in den Standorten das Praxisforschungsprojekt EZuFöST vor. In einem zweiten Schritt führten wir an jedem ausgewählten Standort einen Workshop mit dieser Personengruppe durch. Dort wurden die Motivation und die als besonders gebrauchswertig erlebten Aspekte des eigenen Engagements sowie die standortbezogenen Bedarfe und Entwicklungsmöglichkeiten aus Sicht der Engagierten erhoben. Auch die Perspektive der hauptamtlichen Sozialarbeiter:innen, die die Ehrenamtlichen in den Standorten begleiten, wurde, ebenfalls nach einer Projektvorstellung, in einer Gruppendiskussion (n=4) erhoben. Dort standen die Fragen nach den standortunabhängigen Stärken und Schwächen der aktuellen Organisationsstruktur der Nachbarschaftshilfen sowie nach daraus resultierenden übergreifenden Bedarfen und Entwicklungsmöglichkeiten im Mittelpunkt.

Daran anschließend wurden mittels qualitativer leitfadensbasierter und problemzentrierter Interviews (Witzel 1985) für jeden Standort jeweils acht Personen (n=32) vertiefend interviewt. Die Stichprobe umfasste dabei immer drei Akteur:innengruppen: Erstens ehrenamtliche Koordinator:innen (n=8), deren Aufgabe es ist, in einem Koordinator:innenteam älteren Nutzer:innen einen ehrenamtlichen Besuchsdienst zu vermitteln. Zweitens Vertreter:innen des Besuchsdiensts, also Menschen, die ältere Nutzer:innen begleiten, die Unterstützung wünschen (n=12), sowie drittens die älteren Nutzer:innen (n=12). Der Zugang erfolgte über die Projektmitarbeiter:innen beim Kooperationspartner Caritasverband für die Stadt Köln e. V. sowie über die hauptamtlichen und ehrenamtlichen Koordinator:innen. Die Inter-

views und Workshops fanden zwischen Oktober 2019 und Februar 2020 statt.

Im Zentrum des Leitfadens standen bei den Engagierten, größtenteils strukturanalog zu den Workshops, Fragen nach dem eigenen Engagement (Motivation, Zugang und Zugangsbarrieren), dessen (antizipierter) Gebrauchswerthaltigkeit und dessen nutzenstrukturierenden Faktoren. Gefragt wurde auch nach Wünschen und Bedarfen für die zukünftige Ausgestaltung des Engagements und seiner Rahmenbedingungen. Bei den älteren Nutzer:innen wurden Fragen zur Nutzung (Zugang und Zugangsbarrieren), zur (antizipierten) Gebrauchswerthaltigkeit der Unterstützung, zu den nutzenstrukturierenden Faktoren sowie zu Wünschen und Bedarfen für die aktuelle und zukünftige Ausgestaltung der Unterstützung gestellt. Ausgewertet wurden die Transkripte der Leitfadeninterviews kategoriengeleitet mittels inhaltlich-strukturierender Inhaltsanalyse (Kuckartz 2018: 97–122).

Abschließend wurden im Februar 2020 zwei leitfadengestützte Interviews mit an den Erhebungen beteiligten Personen geführt, um gemeinsame Aspekte und Unterschiede zwischen den Methoden und Standorten auszumachen.

Im Zuge der Coronahilfen-Erhebung wurde das Forschungsdesign um weitere qualitative, leitfadengestützte Interviews mit Engagierten (n=20) und älteren Nutzer:innen (n=10) ergänzt, die aufgrund der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen per Video oder Telefon geführt wurden.

Um entsprechend den erweiterten Fragestellungen (siehe Kapitel 4.1) die Besonderheit der Engagierten der Coronahilfen näher analysieren zu können, wurden Interviews mit dort Engagierten geführt, welche gezielt nach den (Differenz-)Kriterien junges Alter und Erwerbstätigkeit ausgewählt wurden, um so eine Gruppe einzubeziehen, die sich von den bisher befragten Engagierten deutlich unterscheidet. Der Leitfaden enthielt zum einen die Themenblöcke, die bereits im Leitfaden der Basiserhebung enthalten waren, zum anderen Fragen zur besonderen, pandemiebedingten Situation und zur möglichen Verstetigung des Engagements. Die Interviews wurden im April und Mai 2020 online durchgeführt, aufgezeichnet und anschließend transkribiert.

Mit den älteren Nutzer:innen wurden Ende 2020 telefonisch leitfadengestützte Interviews durchgeführt (Busse 1999). Hier wurden vornehmlich Personen ausgewählt, die zuvor nicht im Rahmen der Nachbarschaftshilfen unterstützt worden waren. Neben den im Rahmen der Basiserhebung enthaltenen Themenblöcken umfasste der Leitfaden auch hier Fragen zur Pandemiesituation mit ihren Einschränkungen und deren Bedeutung für die Inanspruchnahme von Unterstützung.

Auch hier erfolgte der Zugang jeweils über die Projektmitarbeiter:innen des Kooperationspartners, dem Caritasverband für die Stadt Köln e. V. Die Auswertung erfolgte ebenfalls mittels inhaltlich strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse (Kuckartz 2018: 97–122). Dazu wurde zunächst ein Kategoriensystem anhand der in der Basiserhebung erzielten Befunde erstellt und anschließend induktiv am Material weiter ausdifferenziert (van Rießen/Henke 2020b).

Ergänzend wurde auch die hauptamtliche Perspektive erhoben. Hierzu dokumentierten wir die Entscheidungen und Vorgehensweisen des Caritasverbands, aber auch Barrieren sowie Veränderungen im Rahmen der Umsetzung der Coronahilfen aus Sicht einer:eines hauptamtlichen Mitarbeiter:in der Coronahilfen. Die Datengrundlage bildete ein fortlaufendes Audio-Tagebuch aus dem März 2020. Die Aufnahmen wurden nach Abschluss der Erhebung den Projektmitarbeiter:innen zur Verfügung gestellt.

#### 4.3.3 *Quantitative Zugänge*

Während in der Basiserhebung (abgesehen von Teilen der anfänglichen Sozialraumanalyse) ausschließlich qualitative Erhebungsformen eingesetzt wurden, wurde die Coronahilfen-Erhebung von Beginn an im Mixed-Methods-Design konzipiert. Hintergrund dieser Entscheidung war hauptsächlich, dass sich zu Beginn der Pandemie im Frühjahr 2020 sehr viele zuvor Nicht-Engagierte, vor allem junge Menschen, bei den Kölsch Hätz Coronahilfen meldeten, um Ältere zu unterstützen. Die Engagementbereitschaft überstieg den Unterstützungsbedarf, der den Coronahilfen seitens der älteren Nutzer:innen angezeigt wurde, bei Weitem. Diese Situation stellt sich im Feld des Engagements für Ältere sonst genau umgekehrt dar, weshalb dies zum Anlass genommen wurde, die außergewöhnliche Engagementbereitschaft insbesondere von Gruppen, die sonst selten für Ältere engagiert sind, breit zu untersuchen.

Deshalb wurde eine standardisierte Online-Befragung konzipiert, die sich an alle Engagementbereiten der Kölsch Hätz Coronahilfen richtete. Zur Teilnahme an der Befragung kontaktierten wir 765 potenziell Engagierte. Im Juni 2020 bestand innerhalb eines Zeitraums von drei Wochen die Möglichkeit zur Teilnahme. Einen entsprechenden personalisierten Link erhielten die potenziell Engagierten per E-Mail. 156 Personen nahmen an der Befragung teil, sodass sich eine Rücklaufquote von ca. 20 Prozent ergibt. Die Erhebung umfasste, ähnlich wie die Leitfäden, Fragen zu den Themenkomplexen Soziodemografie, Teilnahme an den Coronahilfen, Lebenssituation in der Pandemie, Einstellung zur Trägerorganisation, Motivation, Zufriedenheit, Engagement-Erfahrung sowie Bedingungen der Engagement-

Verstetigung. Die Rohdaten wurden nach Abschluss der Erhebung in SPSS exportiert und ausgewertet.

#### 4.3.4 Kommunikative Validierung

Die Rückmeldung der Beteiligten und Befragten wurde im Verlauf des Projekts kontinuierlich einbezogen. Dies galt insbesondere für die Endphase während und nach der Auswertung. Mayring (2016: 147) verweist auf die Bedeutung dieses Vorgehens, um so zu überprüfen, ob „sich die Beforschten in den Analyseergebnissen und Interpretationen auch wieder finden [sic]“. Dies bezieht sich im Kontext des Projekts EZuFöST sowohl auf die Umsetzung der Forschungsergebnisse in Form von Projektideen als auch auf die empiriebasierte Modellierung des Modellkonzepts zum Zivilgesellschaftlichen Engagement mit Zukunft. In mehreren Settings und zu verschiedenen Inhalten erhielten die Befragten die Gelegenheit, Zustimmung oder Kritik zu äußern und eine Rückmeldung zur Interpretation der erhobenen Daten und deren Nachvollziehbarkeit zu geben – in Bezug auf das Modellkonzept auch als kollegiale Validierung bzw. Forscher:innen-Triangulation in Form der diskursiven Reflexion der Ergebnisse mit anderen Forscher:innen (Steinke 1999).

Im Wesentlichen wurden im Projekt EZuFöST zwei Grundformen der kommunikativen Validierung umgesetzt: *erstens* verschiedene Workshops als Gruppendiskussionen mit Befragten und Expert:innen aus Praxis und Wissenschaft sowie *zweitens* Kommentierungen durch Expert:innen aus der wissenschaftlichen Community.

##### 1. Workshops zur kommunikativen Validierung

Im Projektverlauf fanden insgesamt dreizehn Austauschtreffen zu den Forschungsergebnissen statt. Dabei kamen seitens der Befragten sowohl die Ehrenamtlichen als auch die Hauptamtlichen zu Wort. Solche Treffen fanden zudem mit weiteren Expert:innen aus Praxis und Wissenschaft statt, um die Umsetzbarkeit und Übertragbarkeit des Modellkonzepts auch in einem größeren Rahmen zu diskutieren. Diese Treffen dienten auch dem Austausch mit Expert:innen aus der Praxis und der wissenschaftlichen Community, der in anderer Form (Tagungen, Konferenzen, Gremien) pandemiebedingt ab dem Frühjahr 2020 weitestgehend zum Erliegen kam. Um dennoch Rückmeldungen zu den Forschungsergebnissen zu erhalten, wurde dieser Weg gewählt. Je nach pandemischer Lage wurden die Treffen in Präsenz oder digital umgesetzt. Eine wichtige Zielgruppe konnte hierbei nicht einbezogen werden: Aufgrund von Barrieren bei der digitalen Umsetzung und pandemiebedingten Bedenken bezüglich Präsenzveranstaltungen konnten

die Älteren als Nutzer:innen von Engagement nicht in die kommunikative Validierung einbezogen werden.

Alle Austauschtreffen zur kommunikativen Validierung fanden in Form strukturierter Workshops statt. Die Beiträge, Rückmeldungen und Ergebnisse wurden jeweils protokolliert (Zitation in diesem Bericht als Protokoll 1–6) und diese Daten ausgewertet. Schließlich erfolgte eine Einarbeitung der Empfehlungen in das Modellkonzept zum Zivilgesellschaftlichen Engagement mit Zukunft, das so im Projektverlauf anhand der Rückmeldungen mehrfach überarbeitet wurde.

#### a) Engagierte

In acht sogenannten sozialräumlichen Workshops wurden ehrenamtlichen Koordinator:innen jeweils Zwischenergebnisse und empirische Analysen präsentiert und ihre Rückmeldung dazu eingeholt. Zur kommunikativen Validierung der Ergebnisse der Basiserhebung fanden im Juli 2020 an den vier untersuchten Standorten von Kölsch Hätz Sozialraumworkshops<sup>33</sup> statt. Im November 2020 fanden zwei weitere Workshops statt, in denen die Ergebnisse der Coronahilfen-Erhebung validiert wurden. Im Juni 2021 wurden zwei Workshops terminiert, in deren Rahmen das Modellkonzept vorgestellt und dessen Nutzen sowie dessen Umsetzbarkeit vor Ort diskutiert wurde.

#### b) Hauptamtliche Fachkräfte Sozialer Arbeit

An den beschriebenen vier sozialräumlichen Workshops war jeweils auch eine hauptamtliche Fachkraft Sozialer Arbeit aus den Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen beteiligt. Zusätzlich wurde mit den hauptamtlichen Koordinator:innen ein Workshop im Oktober 2021 durchgeführt, in dem das Modellkonzept, auch hinsichtlich seiner Anwendbarkeit und Passung, vorgestellt und kritisch diskutiert wurde.

In größerer Runde, also über die Gruppe der Befragten hinaus, wurden ebenfalls zwei Treffen durchgeführt: Im September 2021 wurde das Modellkonzept Zivilgesellschaftliches Engagement mit Zukunft mit neun hauptamtlichen Kräften aus verschiedenen Geschäftsfeldern und Leistungsbereichen des Caritasverbands für die Stadt Köln e. V. hinsichtlich seiner Übertragbarkeit auf andere Handlungsfelder Sozialer Arbeit (u. a. stationäre Altenhilfe, Arbeit mit Geflüchteten, Engagementförderung) diskutiert. Bei einem Austauschtreffen im Oktober 2021 mit vier Vertreter:innen an-

---

33 In diesen Workshops fand eine Diskussion zu den Ergebnissen der Basiserhebung mit Engagierten und hauptamtlichen Fachkräften der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen sowie weiteren Akteur:innen aus den jeweiligen Sozialräumen statt.

derer Organisationen aus anderen Teilen Deutschlands, die jeweils zivilgesellschaftliches Engagement für Ältere organisieren und begleiten, wurden ebenfalls vornehmlich die Übertragbarkeit des Modellkonzepts auf andere Regionen und andere (Netzwerk-)Strukturen diskutiert. Die Auswahl dieser Organisationen erfolgte nach einer umfangreichen, durch das Projekt EZuFöST in Auftrag gegebenen Recherche und qualitativer Befragung zu Good Practice im Engagement für Ältere im deutschsprachigen Raum, die im Sommer 2021 durchgeführt wurde. Ziel dieses Bausteins war es ursprünglich gewesen, bei ausgewählten Good-Practice-Projekten jeweils vor Ort Workshops mit Engagierten und Hauptamtlichen durchzuführen. Pandemiebedingt wurde stattdessen je ein:e Vertreter:in dieser Projekte zu einem digitalen Austausch eingeladen.

### c) Expert:innen aus der wissenschaftlichen Community

Im Juni 2021 und im August 2021 fanden zwei Austauschtreffen zum Modellkonzept mit anderen Forscher:innen statt, die als Expert:innen für die Themen Teilhabe und Engagement(-förderung) eingeladen wurden. Dort wurden unter anderem der Engagement- und der Teilhabebegriff sowie deren Verwendung im Projektkontext diskutiert, außerdem Fragen der Übertragbarkeit thematisiert. In einer ausführlichen Kommentierung gaben die Expert:innen eine differenzierte Rückmeldung zum Modellkonzept, zu dessen theoretischen Grundlagen sowie dessen Anschlussfähigkeit an vorhandene Modelle und Konzepte.

## 2. Kommentierungen von Forschungsergebnissen

Bereits im Kontext der beiden oben genannten Austauschtreffen mit Expert:innen aus der wissenschaftlichen Community erfolgte eine schriftliche Kommentierung der Forschungsergebnisse des Projekts EZuFöST, konkret zum ersten Entwurf des Modellkonzepts Zivilgesellschaftliches Engagement mit Zukunft bzw. zur theoretischen Bestimmung zivilgesellschaftlichen Engagements im Projekt EZuFöST.

Darüber hinaus wurden im weiteren Projektverlauf weitere schriftliche Kommentierungen durch Expert:innen eingeholt. Einerseits wurde so die theoretische Bestimmung zivilgesellschaftlichen Engagements noch einmal aus anderer Perspektive kommentiert und beleuchtet, andererseits wurden die Einschätzungen von Expert:innen verschiedener Handlungsfelder Sozialer Arbeit (Wohnungslosenhilfe, Geflüchtetenarbeit, Offene Kinder- und Jugendarbeit) zur Übertragbarkeit und Umsetzbarkeit des Modellkonzepts in anderen Feldern Sozialer Arbeit eingeholt. Auch hier erfolgte eine Berücksichtigung der jeweiligen Rückmeldungen zu den Barrieren, Grenzen, Erfolgskriterien und Stärken des Modellkonzepts bei dessen Überarbeitung.