

## Zusammenfassung der Evaluationsergebnisse | socialdesign ag

### Evaluation Pilotprojekt Portier Basel

---

#### Inhalte

<b>Evaluation Pilotprojekt Portier Basel</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Evaluationsdesign</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Wichtigste Ergebnisse und Schlussfolgerungen</b> .....	<b>3</b>
3.1 Erarbeitete Lösung: Aufbau und Sichtbarmachung von Strukturen .....	3
3.2 Organisationsmodell und Zusammenspiel analoger und digitaler Komponenten...	4
3.3 Partizipation (Einbezug der Zielgruppen) .....	4
3.4 Wirkung des Pilotprojekts auf unterschiedliche Zielgruppen .....	5
<b>4 Erkenntnisse zur Multiplizierbarkeit des Ansatzes</b> .....	<b>6</b>

---

## 1 Einleitung

Im November 2022 begann die Testphase des Projektes Portier Basel. In zwei Evaluationsphasen (Oktober bis Dezember 2022 & Januar bis Juni 2023) evaluierte socialdesign das Pilotprojekt. Die Ergebnisse der Evaluation werden auf der [Website der Bonjour Stiftung](#) laufend publiziert. Beim vorliegenden Dokument handelt es sich um eine übergeordnete Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der Evaluation mit Stand Juni 2023.

Das Pilotprojekt Portier Basel verfolgt das Ziel, Informationen und Angebote im Quartier für alle zugänglicher zu gestalten sowie die Teilnahme und Teilgabe für alle zu ermöglichen. Dabei liegt ein Fokus auf der älteren, insbesondere der vulnerablen Quartierbevölkerung im vierten Alter und auf der Verwendung von digitalen Hilfsmitteln. In einem partizipativen Prozess entwickelte das Projektteam gemeinsam mit der Quartierbevölkerung Lösungen, um sich diesem Ziel anzunähern.<sup>1</sup>

## 2 Evaluationsdesign

### Zielsetzungen der Evaluation

Die Evaluation verfolgte drei Ziele:

- Die Evaluation überprüfte die Wirkung des Pilotprojekts Portier auf die verschiedenen Zielgruppen. Die Zielgruppen des Pilotprojekts sind
  - die ältere Quartierbevölkerung von Clara und Wettstein (Menschen im 3. und 4. Alter)
  - die netzwerkbildenden Personen und Organisationen aus den beiden Quartieren
  - der Quartiertreffpunkt Wettstein.

---

<sup>1</sup> Obwohl die Auswirkungen des Pilotprojekts auf zwei Basler Quartiere (Wettstein, Clara) Gegenstand der Evaluation sind, beziehen sich die Ergebnisse und Erkenntnisse, wenn nicht anders beschrieben, auf das Wettstein Quartier. Der Grund dafür ist, dass der Fokus der Projektaktivitäten auf dem Wettstein Quartier lag.

- Die Evaluation begleitete und dokumentierte den Lernprozess, der bei den im Pilotprojekt involvierten Personen und Organisationen erfolgte.
- Die Evaluation überprüfte die Multiplizierbarkeit der im Pilotprojekt entwickelten Ansätze.

### Evaluationsfragen

Die Datenerhebung und -auswertung orientierte sich an zehn Evaluationsfragen zu folgenden Themenbereichen: Organisationsmodell und Zusammenspiel von analog und digital erarbeiteten Lösungen, Partizipation (Einbezug der Zielgruppen), Wirkung des Pilotprojekts auf unterschiedliche Zielgruppen (Überwindung von Hürden, Veränderung der Digital Readiness, Vernetzung, etc.).

### Methodik

Der Erhebungszeitraum für die Evaluation lag zwischen Oktober 2022 und Juni 2023. Der partizipative und evolutive Charakter des Pilotprojektes erforderte eine flexible Gestaltung des Evaluationsdesigns. Die Methodik wurde daher im Laufe des Prozesses angepasst. An den Evaluationsfragen und am Wirkungsmodell<sup>2</sup> wurde jedoch festgehalten, auch wenn diese aufgrund von Änderungen im Projektverlauf nicht mehr vollständig passend waren. Dies ermöglichte es, die Entwicklungen ausgehend vom ursprünglich geplanten Projektverlauf zu beobachten.

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die Erhebungsmethoden und Informationsquellen, die für die Evaluation genutzt wurden:

<b>Einzelinterviews + Fokusgruppen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➔ <b>3 Interviews</b> (November 2022, März und Juni 2023) mit der Projektleitung von Portier Basel.</li><li>➔ <b>9 Interviews</b> mit unterschiedlichen involvierten Akteur:innen (Einzelpersonen aus dem Quartier, Gewerbe, Institutionen)</li><li>➔ <b>Fokusgruppe 1:</b> November 2022 mit sechs im Projekt involvierten Personen (aktive Quartierbewohner:innen, Mitglieder der Spurguppe)</li><li>➔ <b>Fokusgruppe 2:</b> Juni 2023 mit zehn Quartierbewohner:innen (Menschen im 4. Alter)</li></ul> <p><b>Ziel:</b> Erhebung der wahrgenommenen Wirkung des Pilotprojekts aus Sicht unterschiedlicher Akteur:innen (Involvierte und Zielgruppen)</p>
<b>Teilnehmende Beobachtung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➔ <b>Halbtägige Präsenz vor Ort</b> (Quartiere Wettstein und Clara, Fokus Wettsteinmarkt): Beobachtung und teilweise aktive Teilnahme am Quartierleben.</li><li>➔ Studium der Unterhaltungen und Informationsaktivitäten auf den digitalen Kanälen.</li></ul> <p><b>Ziel:</b> Anreicherung der bereits vorhandenen Informationen um eine weitere Ebene: implizite Ebene / Erfahrungsebene.</p>
<b>Validierungsworkshops (Projektleitung, Finanzierungspartner:innen, Personen aus Quartier)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Dezember 2022: Validierung der Zwischenergebnisse der Evaluation</li><li>➔ Juni 2023: Validierung der Schlussergebnisse der Evaluation</li></ul> <p><b>Ziel:</b> Präsentation der (Zwischen-)Ergebnisse aus der Evaluation und gemeinsame Reflektion der Erkenntnisse.</p>

<sup>2</sup> Das Wirkungsmodell findet sich auf der Website der Bonjour Stiftung unter <https://bonjour.help/portier-basel/evaluation/>.

### 3 Wichtigste Ergebnisse und Schlussfolgerungen

In der Folge werden die wichtigsten Ergebnisse aus der Evaluation zusammengefasst und jeweils daraus abgeleitete Schlussfolgerungen dargelegt.



Die vollständigen Evaluationsergebnisse sowie weitere Empfehlungen finden sich auf der [Website des Pilotprojekts Portier Basel](#) (Bereich «Evaluation»).

#### 3.1 Erarbeitete Lösung: Aufbau und Sichtbarmachung von Strukturen

Die Schlussevaluation zeigt, dass im Rahmen des Pilotprojekts unterschiedliche analoge und digitale Strukturen (z.B. Infotafel im Quartier, Netzwerktreffen, digitale Vernetzung über WhatsApp etc.) für die beiden Quartiere aufgebaut wurden, respektive bestehende Strukturen sichtbar gemacht wurden. Diese Strukturen erfüllen unterschiedliche Funktionen:

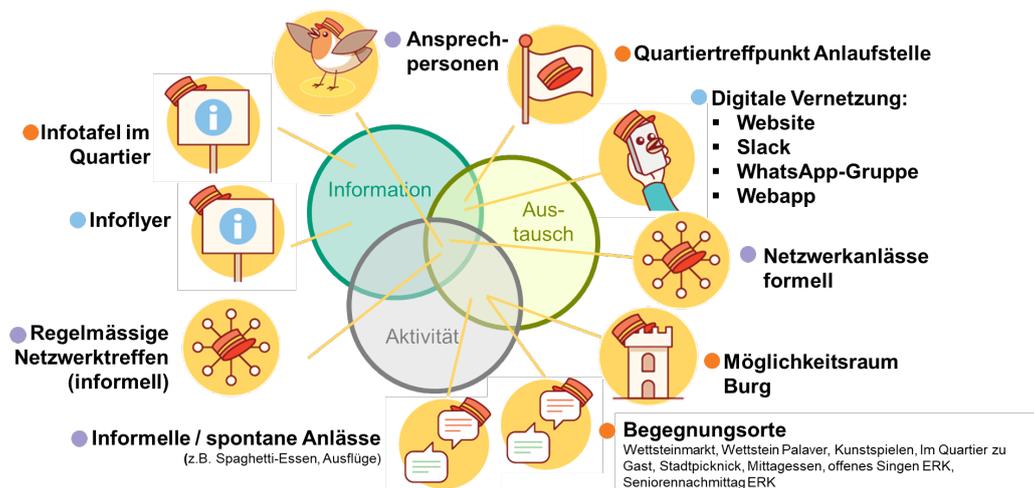
- Information über Projekt / Quartierleben
- Austausch im Quartier fördern
- Aktivitäten ermöglichen.

Durch die Gesamtheit der aufgebauten Strukturen sollen Teilhabe und Teilgabe gefördert werden. Die Strukturen im Wettsteinquartier werden gut genutzt, d.h. Personen aus dem Quartier kommunizieren, informieren und vernetzen sich damit. Versuche, auch im Clara Strukturen aufzubauen, sind grösstenteils am fehlenden Aufbau von Kontakten mit (Schlüssel-) Personen aus diesem Quartier gescheitert.

Die untenstehende Graphik zeigt die verschiedenen Strukturen. Sie macht sichtbar, wie sich aus den neuen und aus den bereits bestehenden Strukturen ein Zusammenspiel ergibt:

- Neue Strukturen dienen der Sichtbarmachung des Bestehenden und/oder der Projektentwicklung.
- Bestehende Strukturen und die jeweiligen Netzwerke konnten für das Projekt genutzt werden und konnten selbst an Sichtbarkeit gewinnen.

Tabelle 1: Zusammenspiel der verschiedenen Strukturen



Es hat sich ein Ansatz entwickelt, der als «Multikanal-Ansatz» betitelt werden kann. Dieser ist integraler Teil der Lösung: Analoge und digitale Informationskanäle wirken zusammen. Die Evaluationsresultate zeigen: Weder die digitale noch die gedruckte Information allein ist ausreichend, um Quartierbewohnende zur Teilnahme und Teilgabe zu bewegen. Zusätzlich oder als Basis der Informationsvermittlung sind persönliche Kontakte notwendig (Vertrauensaufbau), damit Personen bspw. an einem Treffen teilnehmen.

#### **Daraus ergeben sich folgende Schlussfolgerungen:**

- Das Vorhandensein bestehender Strukturen und Angebote erleichtert die Netzwerkbildung (ersichtlich anhand der Unterschiede zwischen Wettstein und Clara).
- Zusätzliche Strukturen sind dann wirkungsvoll, wenn sie das bereits Bestehende sichtbar machen und diese sinnvoll ergänzen.
- Je mehr Strukturen und Informationskanäle vorhanden sind, desto wichtiger ist die Synchronisierung dieser Kanäle.
- Alleinige Information ist nicht ausreichend, um die Quartierbevölkerung zur aktiven Teilhabe/Teilgabe zu bewegen. Insbesondere für die vulnerable Bevölkerung braucht es persönliche Kontakte, damit Vertrauen in die Menschen, Strukturen und Aktivitäten aufgebaut und aktiv teilgenommen werden kann (Abbau emotionaler Hürden).

### **3.2 Organisationsmodell und Zusammenspiel analoger und digitaler Komponenten**

Das entwickelte Organisationsmodell besteht aus analogen und digitalen Komponenten:

**Analoge Komponenten sind:** Ein fluides Netzwerk aus Menschen, Vereinen, Gewerbe und Institutionen. Das Netzwerk wird durch den Quartiertreffpunkt (QTP) Wettstein (Funktion des Community Managements) und weitere Personen mit formalisierten Rollen zusammengehalten (z.B. Ansprechpersonen oder Menschen, die sich selbst eine Aufgabe geben).

**Digitale Komponenten sind:** Slack, WhatsApp und Webapp, dienen insbesondere der Informationsweitergabe, teilweise auch der Koordination und Organisation.

Das Zusammenspiel von analogen und digitalen Komponenten dient dem Ziel, dass möglichst viele und unterschiedliche Menschen erreicht werden können.

#### **Daraus ergeben sich folgende Schlussfolgerungen:**

- Community Management als zentraler Erfolgsfaktor: Das Projekt ist noch nicht selbsttragend. Für den Verfestigungsprozess (und allenfalls auch längerfristig) benötigt es eine zentrale Steuerung. Es ist zu prüfen, welche weiteren formalisierten Strukturen und Rollen sinnvoll sind.
- Die ursprüngliche Idee, die ältere Bevölkerung mithilfe einer digitalen Lösung zu erreichen, hat sich nicht bewährt. Eine digitale Lösung alleine funktioniert im Kontext der Quartiere (noch) nicht: Insbesondere Menschen im vulnerablen vierten Alter haben häufig nicht die erforderlichen Kompetenzen und die Bereitschaft zur Nutzung digitaler Kanäle.
- Kompetenzen und Einstellung bezüglich der Digitalisierung sind im Wandel: Die aktive ältere Bevölkerung (im dritten Alter) ist mit digitalen Strukturen vertraut und ist sich deren Anwendung gewohnt.
- Einzelne Beispiele aus dem Projekt zeigen, dass bestehende Institutionen/Organisationen wichtige Kontaktpunkte zu den Zielgruppen darstellen und die vertrauensbildende Funktion wahrnehmen können, die für Teilhabe und Teilgabe zentral ist. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass entsprechende (finanzielle) Ressourcen zur Verfügung stehen. In der Zusammenarbeit mit Institutionen liegt Potenzial, um insbesondere auch Menschen im vierten Alter oder Menschen, die kaum vernetzt sind, zu erreichen und ihnen den Zugang zum Quartiernetzwerk zu ermöglichen.

### **3.3 Partizipation (Einbezug der Zielgruppen)**

Die Erarbeitung der Lösung erfolgte äusserst partizipativ, begleitet durch das Projektteam. Dieses bestand aus einer Person vom Quartiertreffpunkt Wettstein (QTP Wettstein) und einer Person von der Bonjour Stiftung. Der Prozess wurde von den Akteur:innen als offen und mit

viel Gestaltungsspielraum versehen eingeschätzt. Die Idee, eine digitale Lösung (ursprünglich eine App) als Hilfestellung für die Überwindung der Zugangshürden zu finden, bestand jedoch von Anfang an. Entsprechend war der partizipative Prozess nur teilweise ergebnisoffen.

Im partizipativen Prozess ergaben sich gewisse Herausforderungen. So trafen teilweise unterschiedliche Stakeholder mit unterschiedlichen Bedürfnissen und (zeitlichen) Ressourcen und Informationsstand aufeinander. Dies erforderte viel Zeit für Diskussionen und eine gemeinsame Zielfindung.

Menschen im dritten Alter haben sich aktiv an der Erarbeitung der Lösung beteiligt und wirken im Projekt mit. Menschen im vierten Alter wurden zu ihren Bedürfnissen befragt, waren aber nicht an der Erarbeitung der Lösung beteiligt. Auch das Gewerbe konnte bisher kaum involviert werden, Institutionen/Organisationen nur in Einzelfällen.

#### **Daraus ergeben sich folgende Schlussfolgerungen:**

- Damit das Projekt von der Quartierbevölkerung getragen wird und eine langfristige Wirkung entfalten kann, ist ein partizipativer Ansatz unumgänglich (Passung zu Quartier und Bedürfnissen der Bevölkerung sicherstellen).
- Aus Sicht der Zielgruppen sind und waren ausreichend und passende Partizipationsmöglichkeiten vorhanden. Die Rahmenbedingungen der Partizipation hätten teilweise transparenter gemacht werden können (Wie sieht der Gestaltungsspielraum aus? Was ist bereits definiert? Wer entscheidet worüber?).

### **3.4 Wirkung des Pilotprojekts auf unterschiedliche Zielgruppen**

Durch die unterstützenden Strukturen und das Organisationsmodell haben sich unterschiedliche Verbindungen und Kontakte ausgebildet. Dies hat Auswirkungen auf die verschiedenen Zielgruppen:

- Für **netzwerkbildende Quartierbewohner:innen**, die aktiv involviert sind, ergibt sich eine Veränderung in der Wahrnehmung des Quartiers: Diese Quartierbewohner:innen begegnen anderen Menschen im Quartier mit mehr Offenheit.
- Für Quartierbewohner:innen, die über einen der Kommunikationskanäle erreicht werden: Veränderung/Steigerung der Informationswahrnehmung, Wissen über Angebote im Quartier verändert sich.
- Für **vulnerable ältere Quartierbewohner:innen** (bspw. im Wettsteinpark) scheint sich das Leben im Quartier teilweise verändert zu haben: Es entstehen mehr Kontakte, durch sicheres Kontaktnüpfen.
- Inwiefern für die **Mehrheit der Quartierbewohner:innen**, die nicht im Projekt involviert waren, eine Veränderung spürbar ist, konnte im Rahmen der Evaluation aufgrund der Datenlage nicht beantwortet werden.

Das fluide Netzwerk entfaltet demnach eine Wirkung zur Überwindung verschiedener Hürden, z.B. durch die Schaffung von Begegnungsorten, die Bereitstellung von Informationen, den Abbau von emotionalen Hürden zur Teilhabe, sowie durch den erleichterten Zugang zu barrierefreien und kostenlosen Angeboten.

Aufgrund der Aussagen der älteren Quartierbevölkerung kann gesagt werden, dass sich die Kompetenzen und Bereitschaft digitale Kanäle zu nutzen mit dem Pilotprojekt kaum verändert haben. Menschen im dritten und teilweise im vierten Alter haben zwar Kompetenzen im Umgang mit den digitalen Basiskanälen (WhatsApp, Mail). Insbesondere die Menschen im vierten Alter bevorzugen jedoch analoge Informationen und haben Bedenken bezüglich der Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit digitaler Informationen.

#### **Daraus ergeben sich folgende Schlussfolgerungen:**

- Das Pilotprojekt leistet einen Beitrag dazu, Informationen und Angebote für unterschiedliche Zielgruppen zugänglich(er) zu gestalten und begünstigt das Knüpfen persönlicher Kontakte.

- Die vorhandenen und die neu geschaffenen Strukturen beziehen sich insbesondere auf die Informationsvermittlung und Begegnungsorte / gemeinsame Aktivitäten. Teilhabe und Teilgabe im Sinne von individuellen Hilfestellungen (geben und empfangen) ergaben sich in wenigen Fällen, allerdings noch nicht als etablierte Praxis.
- Abgesehen von einigen Ausnahmen, konnten Menschen im vulnerablen vierten Alter durch die Aktivitäten des Pilotprojekts und die vorhandenen und neuen Strukturen dann erreicht werden, wenn der Kontakt im Zusammenhang mit Institutionen/Organisationen des Altersbereichs etabliert werden konnte.
- Zentrale Bedürfnisse von Menschen am Übergang zwischen drittem und vulnerablen vierten Alter sind soziale Kontakte für Austausch und gemeinsame Aktivitäten sowie Sicherheit. Quartierbezogene Angebote sind wichtig: die räumliche Nähe ist eine zentrale Voraussetzung für die Nutzung von Angeboten durch ältere Menschen.

#### 4 Erkenntnisse zur Multiplizierbarkeit des Ansatzes

Mithilfe der Evaluation soll unter anderem die Multiplizierbarkeit der entwickelten Lösung verifiziert werden. Die Evaluationsergebnisse zeigen, wie wichtig es ist, dass die erarbeiteten Lösungen zu den individuellen Gegebenheiten im Quartier passen. Auch die Bedürfnisse und die Motivation der Quartierbevölkerung sowie die Hürden, auf welche die Quartierbevölkerung trifft, müssen berücksichtigt werden, damit die Lösung eine Wirkung entfalten kann und vom Quartier getragen wird.

Basierend auf den Erkenntnissen der Evaluation müssen folgende Voraussetzungen und Überlegungen geklärt sein, um den Ansatz in weiteren Quartieren zu multiplizieren:

- Was genau soll multipliziert werden: das Ergebnis oder der partizipative Prozess? Aus externer Sicht ist der partizipative Prozess zur Erarbeitung von Lösungen und Schaffung von Strukturen bereits ein wichtiger Teil des Resultats (insbesondere bei Anspruch auf Ergebnisoffenheit).
- Der partizipative Prozess und der Aufbau der Strukturen muss begleitet werden (Community Management). Dafür müssen genügend (finanzielle) Ressourcen zur Verfügung stehen.
- Bestehende Strukturen und ein vernetztes Community Management sind wichtige Pfeiler, um das Projekt etablieren zu können und tragfähig zu machen.

Sind diese Voraussetzungen gegeben, lassen sich folgende Elemente multiplizieren:

- Das im Pilotprojekt Portier Basel aufgebaute Wissen:
  - Der konzeptionelle Ansatz und das Projektvorgehen
  - Rolle (Community Management mit Funktionen und Aufgaben), Projektorganisation
  - Ideensammlung für mögliche unterstützende Strukturen
  - Katalog förderlicher Rahmenbedingungen und möglicher Herausforderungen
- Die im Pilotprojekt Portier Basel entwickelten Tools:
  - Kommunikationsvorlagen, bspw. Informationsflyer, Teilhabe-Karten, Plakate, Setz-dich-dazu
  - Webapp