

2020b). Andererseits würde in Bezug darauf auch die ortsspezifische Rolle der Nutzer:innen selbst in den Fokus gelangen (Jepkens/van Rießen/Streck 2020). Damit gelangen spezifisch die Räume der Sozialen Arbeit und ihre potenziellen Nutzungen wie auch die Adressierungen, die erst einen potenziellen Nutzen erlauben, in die empirische Analyse.

### 3.2 Nutzen als zentrale Kategorie

Als zivilgesellschaftliches Engagement gilt per definitionem eine gemeinschaftliche und öffentliche Tätigkeit, die Menschen freiwillig zum Wohle der Gemeinschaft und ohne Ausrichtung auf materiellen Gewinn ausüben (Simonson et al. 2021a: 14; siehe Kapitel 2.2). Dieses Engagement zielt im Beispiel der im Projekt EZuFöST untersuchten Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen auf die Unterstützung der Teilhabe anderer an der Gesellschaft, konkret auf Ältere in der eigenen Nachbarschaft (siehe Kapitel 2.4). Während sich aus der genannten Zielstellung ein möglicher Nutzen ableiten lässt, den Ältere aus der Inanspruchnahme ziehen könnten, nämlich die Erweiterung der selbstbestimmten sozialen Teilhabe im Nahraum, bleibt zunächst offen, was die Engagierten davon haben, sich zu engagieren: Was erwarten sie im Vorfeld von einem Engagement? Was bewegt sie dazu, sich für andere einzusetzen und einzubringen?

Im Projektverlauf wurde deutlich, dass nicht allein die Älteren, die Unterstützung durch Engagierte wünschen, sondern auch die Engagierten selbst als Inanspruchnehmende des Engagements zu fassen sind. Sie ziehen ebenfalls einen Nutzen aus ihrem Engagement oder möchten bzw. erwarten, dies zu tun; sie haben also auch etwas davon, sich zu engagieren.

EZuFöST fokussiert folglich den (Nicht-)Nutzen des zivilgesellschaftlichen Engagements sowohl aus Sicht der älteren Nutzer:innen als auch aus Sicht der Engagierten selbst. Die Frage nach dem Nutzen des Engagements steht seit Projektbeginn im Zentrum der Forschung: der (antizipierte und tatsächliche) Nutzen bzw. Nicht-Nutzen der Engagierten und der älteren Nutzer:innen stand im Fokus der forschungsleitenden Fragen, Erhebungen und Analysen (van Rießen/Henke 2020a; b; Jepkens i. E. 2022; siehe auch Kapitel 4 und 5).

### 3.2.1 Der Nutzen von Angeboten Sozialer Arbeit

Der Begriff des Nutzens, wie er im Rahmen dieses Berichts verwendet wird, entstammt der Sozialpädagogischen Nutzer:innenforschung<sup>23</sup>, auf deren Basis das Projekt EZuFöST konzipiert wurde. Das vorangegangene Kapitel skizzierte bereits das dem Projekt zugrunde liegende und entwickelte Forschungsprogramm der sozialräumlichen Nutzer:innenforschung, das die Sozialpädagogische Nutzer:innenforschung und sozialräumliche Forschungsansätze miteinander verbindet. Hierbei wurde die Bedeutung der Perspektive der Nutzer:innen von Angeboten Sozialer Arbeit als eigenständiges Qualitätsurteil „von unten“ herausgestellt. Diese Perspektive ermöglicht, einen anderen, ergänzenden Blick auf die Angebote zu erheben, den es darauf folgend zu kontextualisieren gilt, um ihn an seine institutionellen, sozialräumlichen und gesellschaftlichen Bedingungen zurückzubinden (vgl. auch van Rießen 2020a). Dies verweist wieder auf den Nutzen als zentrale Kategorie, der hier in Zusammenhang mit der Qualität von Angeboten Sozialer Arbeit gebracht wird. Im Folgenden wird insbesondere der Nutzen bzw. die Gebrauchswerthaltigkeit sozialer Dienstleistungen als zentrale analytische Kategorie der Sozialpädagogischen Nutzer:innenforschung beschrieben.

Wenn wir in der Beschreibung der sozialräumlichen Nutzer:innenforschung ein ergänzendes Qualitätsurteil der Inanspruchnehmenden fordern, so impliziert dies, dass diese Perspektive bei der Bewertung von Angeboten Sozialer Arbeit nicht selbstverständlich einbezogen wird. Diese Prämisse steht vor dem Hintergrund zweier zentraler Entwicklungen: Erstens erfolgt im Zuge der Ökonomisierung Sozialer Arbeit (Dahme/Wohlfahrt 2002; Schaarschuch 2003) häufig eine Wirkungsbestimmung, die sich darauf beschränkt, das Erreichen von Zielen zu messen, die ex ante und ohne Beteiligung jener, die die Angebote nutzen (müssen), durch die Institutionen als Programmziele definiert werden. Zweitens erfolgt im Zuge der Entwicklungen zum aktivierenden oder auch investiven Sozialstaat (Olk 2011; Dahme/Wohlfahrt 2002), „die Mobilisierung produktiver Potenziale der Bevölkerung durch Investition in das Human- und Sozialkapitel der Bürger“ (Olk 2011: 490). Hier ist das Ziel, die Aktivierung von Ressourcen und Potenzialen, bereits programmatisch gesetzt. Diese Diskurse finden sich auch in der Engagementförderung (Roß/Roth 2019; siehe auch Kapitel 2.2) und der Adressierung Älterer (Denninger et al. 2014; Karl 2006; Kapitel 2.1).

23 Während Schaarschuch und Oelerich „Nutzerforschung“ für den zugrunde liegenden Forschungsansatz sowie „Nutzer“ als feststehende wissenschaftliche Begriffe verwenden (u. a. Schaarschuch/Oelerich 2020: 14), wählen wir hier und im Folgenden die Begriffe Nutzer:innenforschung sowie Nutzer:in.

Die hier im Kontext von Angeboten Sozialer Arbeit skizzierten Engführungen des Nutzenbegriffs auf die Erreichung intendierter Wirkungen lässt bei der Betrachtung des Nutzens nicht-intendierte Wirkungen ebenso außer Acht wie die Perspektive der Inanspruchnehmenden oder die institutionellen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, unter denen Soziale Arbeit agiert und die Nutzer:innen ihren Alltag gestalten. So ist es möglich, dass Angebote Sozialer Arbeit einen Nutzen haben können, der außerhalb der durch die Institution definierten Programmziele liegt, aber auch, dass solche Angebote aus Sicht der Inanspruchnehmenden entweder keinen Nutzen entfalten oder sogar zu Schädigungen führen. Phänomene wie Schädigungen, Nicht-Nutzen, selektive oder Umnutzung bleiben durch eine solche Engführung unerkannt. Diesen blinden Flecken sucht die Sozialpädagogische Nutzer:innenforschung etwas entgegenzusetzen, indem sie den Nutzen oder Nicht-Nutzen von Angeboten Sozialer Arbeit aus der Sicht der Inanspruchnehmenden betrachtet und so „radikal die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer im Dienstleistungsprozess fokussiert“ (Schaarschuch/Oelerich 2005: 10) sowie diese konsequent kontextualisiert.

### 3.2.2 Nutzen als Gebrauchswerthaltigkeit sozialer Dienstleistungen aus Sicht der Inanspruchnehmenden

Die Sozialpädagogische Nutzer:innenforschung, auf deren Basis das Projekt EZuFöST konzipiert ist, rückt die Perspektive der Nutzer:innen der Angebote Sozialer Arbeit in den Fokus und fragt sowohl nach der Nutzung als auch nach dem (Nicht-)Nutzen sowie den nutzenstrukturierenden Faktoren eines Angebots.

„Im Mittelpunkt des Forschungsinteresses steht der ‚Gebrauchswert‘ sozialer Dienstleistungen für die Lebensführung der Nutzerinnen und Nutzer. Oder anders formuliert: Es wird danach gefragt, was Nutzerinnen und Nutzer mit Blick auf die Aufgaben ihrer Lebenssituation von den sozialen Diensten ‚haben‘, welche Strategien sie in der Auseinandersetzung mit den Angeboten entwickeln, auf welche Weise sie sich die Angebote aneignen, unter welchen Rahmenbedingungen eine Nutzung stattfindet oder aber Nutzung und Aneignung erschwert oder verhindert werden.“ (Oelerich/Schaarschuch 2005a: 8)

Deutlich wird, dass hier eine inhaltliche Abkehr von den Programmzielen stattfindet; vielmehr wird als Kriterium für den (Nicht-)Nutzen von Angeboten herangezogen, inwiefern sie geeignet sind, die Nutzer:innen bei der Bewältigung der sich ihnen aus ihrer Sicht in ihrem Alltag und in ihrer Lebensführung stellenden Aufgaben zu unterstützen (Oelerich/Schaarschuch 2005b: 80).

Der Nutzen sozialer Dienstleistungen ist demnach immer höchst individuell und hängt ab von persönlichen Präferenzen und der eigenen Lebenssituation, die als „subjektiver Relevanzkontext“ gefasst analysierbar werden (ebd.: 92–94). Doch auch die sogenannten „institutionellen Relevanzkontexte“ (ebd.: 94–96), die beispielsweise die Zielsetzungen, Bestandteile und Regeln des jeweiligen Angebots, aber auch die Beziehung zu den dort tätigen Professionellen beinhalten, nehmen Einfluss auf den (Nicht-)Nutzen eines Angebots.

Daran wird deutlich, dass der Nutzen eines Angebots von Oelerich und Schaarschuch definiert „als die Gebrauchswerthaltigkeit professioneller Tätigkeit im Hinblick auf die produktive Auseinandersetzung mit den Anforderungen, die sich für die Nutzer aus den sich ihnen stellenden Aufgaben der Lebensführung ergeben“ (Oelerich/Schaarschuch 2005b: 81), also nicht per se oder im Vorfeld bestimmt werden kann. Vielmehr bedarf es einer je individuellen, kontextsensiblen Bestimmung des Nutzens aus Sicht der Inanspruchnehmenden.

Dennoch unternimmt die Sozialpädagogische Nutzer:innenforschung den Versuch, anhand empirischer Daten mögliche „Dimensionierungen des Nutzens“ (ebd.: 83) aufzuzeigen, indem sie den möglichen Nutzen anhand dreier Dimensionen in einem frühen Vorschlag empiriebasiert strukturiert: Dieser umfasst eine materiale, eine personale und eine infrastrukturelle Dimension. Die materiale Dimension des Nutzens beinhaltet jene Aspekte, „die in einem weiten Sinne unmittelbar gegenständlicher und instrumenteller Natur sind“ (ebd.: 84), beispielsweise durch den Zugang zu Informationen oder Vermittlung an andere Stellen. Die personale Dimension bezieht sich auf Aspekte der Beziehung zwischen Professionellen und Nutzer:innen, aus denen durch (fehlende) Anerkennung oder Zuwendung ein (Nicht-)Nutzen entstehen kann (ebd.: 88); und die infrastrukturelle Dimension bezeichnet einen Nutzen, der hypothetisch bleibt und allein aus der Möglichkeit besteht, nötigenfalls auf Bestandteile des Angebotes zurückgreifen zu können, was aus Nutzer:innensicht an sich bereits aktuell einen Nutzen darstellt.

### 3.2.3 *Der Nutzen im Projektkontext*

Auch im Kontext dieser ersten inhaltlichen Bestimmung eines möglichen Nutzens sozialer Dienstleistungen stellt sich für das Projekt EZuFöST die Frage, welche Gruppen hier als Nutzer:innen zu bestimmen sind und welches das Angebot Sozialer Arbeit ist, das hier auf seine Gebrauchswerthaltigkeit hin untersucht werden soll. Schon zu Projektbeginn stand die theoretische Konzeption, nicht nur die Älteren, die im Rahmen der Kölsch