

11. Januar 2010 / Cristiana Baldauf

## **Informationsabende für deutsch- und englischsprachige Neuzugezogene**

### **Kurzfassung der Evaluation eines 2009 realisierten Pilotprojekts**

*Im Rahmen eines Pilotprojekts wurden 2009 durch die Integrationsförderung je zwei Informationsveranstaltungen für deutsch- und englischsprachige NeuzuzügerInnen realisiert. Diese wurden von den Teilnehmenden sowohl als informativ als auch als Zeichen der Wertschätzung wahrgenommen. Die Evaluation bestätigt, dass es wichtig ist, den Schlüsselmoment der Einreise zu nutzen und als Teil einer Willkommenskultur zu gestalten. Diese sollte verschiedene Elemente umfassen – auch zielgruppenspezifische Informationsabende.*

### **Einleitung**

Die Integrationsförderung der Stadt Zürich plant – auch im Hinblick auf den gesetzlich gegebenen Auftrag – verschiedene Massnahmen zur Verbesserung der Erstinformation der aus dem Ausland Neuzugezogenen. Die bestehenden Willkommensdienstleistungen (Begrüssungsveranstaltungen, Welcome Desk, Beratungsangebote, Integrationskurse, etc.) werden überprüft und sollen soweit möglich mit zielgruppenspezifischen Angeboten ergänzt werden. Im Rahmen eines internen Jahresziels 2009 wurde entschieden, diesbezüglich einige Pilotprojekte zu realisieren.

2007 zogen 26'971 Ausländerinnen und Ausländer in die Stadt Zürich. Von den total 19'283 Personen, welche direkt aus dem Ausland zuzogen, kamen 7'719 aus dem deutschsprachigen und 11'564 aus dem nicht-deutschsprachigen Raum. Die grössten Zuwandergruppen aus dem nicht-deutschsprachigen Gebiet bildeten neben PortugiesInnen die Zugewanderten aus den englischsprachigen Ländern sowie aus einigen weiteren Staaten, von denen angenommen werden kann, dass die ArbeitsmigrantInnen über gute Englischkenntnisse verfügen: Indien, China Japan, die skandinavischen Staaten und die Niederlande.

Ein konkretisierender Richtungsentscheid lief deshalb (unter anderem) darauf hinaus, die Begrüssungsveranstaltungen mit Informationsabenden für Deutsche und Englischsprachige zu ergänzen. Dies im Wissen, dass diese Zielgruppe tendenziell eher besser qualifiziert ist und sich oft gut in den schweizerischen Arbeitsmarkt integriert. Aber aufgrund einer durchgeführten Befragung auch im Wissen, dass der Bedarf nach Informationen vorhanden ist. Während die englischsprachigen Neuzugezogenen das Schwergewicht eher auf Tipps für den Alltag sowie auf Informationen über weiterführende Beratungsangebote legten, äusserten die Deutschen vor allem den Wunsch, die wahrgenommenen kulturellen Differenzen zu thematisieren.

### **Realisierung der Infoveranstaltungen**

Für die zwei Veranstaltungen im März und Mai 2009 wurden Neuzugezogene aus Deutschland und Österreich eingeladen, während für die zwei Veranstaltungen im April und Juni 2009 Neuzugezogene aus vorwiegend englischsprachigen Staaten berücksichtigt wurden. Bei der Auswahl wurden auch Länder berücksichtigt, aus denen vor allem Hochqualifizierte in die Schweiz einreisen. Die Eingeladenen waren in einem von der Projektgruppe bestimmten Zeitrahmen

eingereist und hatten bereits die Möglichkeit, an der Begrüssungsveranstaltung für Neuzugezogenen teilzunehmen. Sie waren im Durchschnitt seit vier Monaten in Zürich.

Die Veranstaltungen fanden abends statt und dauerten je zwei Stunden. Sie beinhalteten neben Präsentationen auch interaktive Teile mit Raum für Fragestellungen sowie die Einblendung von Filmausschnitten. In der Pause konnten verschiedene (thematisch sortierte) Informationsmaterialien bezogen werden und am Ende wurde ein Fragebogen für die Auswertung abgegeben. Inhaltlich wurden für die beiden Zielgruppen unterschiedliche Akzente gesetzt.

Die Themenwahl für die deutschsprachigen Neuzugezogenen stützte sich neben der erwähnten Befragung auch auf ein vorgängiges Hearing, welches mit einer Gruppe Neuzugezogener aus Deutschland und Österreich durchgeführt wurde. Zudem wurden einige Inputs aus den zahlreichen publizierten Stadtführern für Deutsche berücksichtigt. Im Vordergrund standen vor allem Themen, anhand derer der Zürcher Alltag und die möglichen kulturellen Unterschiede aufgezeigt bzw. verdeutlicht werden konnten.

Dabei wurde die Sprachsituation in der Schweiz angesprochen, der unterschiedliche Verlauf der Geschichte skizziert und die politische Organisation kurz dargestellt. Zudem wurden angesichts der medialen Brisanz auch die gegenseitigen Ressentiments zwischen SchweizerInnen und Deutschen sowie die Themenschwerpunkte Wohnen und Arbeitswelt berücksichtigt.

Für die englischsprachigen Neuzugezogenen standen vor allem Sachthemen im Vordergrund. Es ging darum, den Teilnehmenden den Zürcher Alltag näher zu bringen und ihnen die vorhandene Infrastruktur aufzuzeigen. Besprochen wurden neben den kulturellen Besonderheiten und dem Spracherwerb vor allem auch Themen rund um die Erwerbstätigkeit und die damit verbundenen Sozialversicherungen.

An den Infoveranstaltungen für die Neuzugezogenen aus dem deutschsprachigen Raum haben je 50 bzw. 45 Personen teilgenommen, während an die erste Infoveranstaltung für die englischsprachigen Neuzugezogenen nur 8 Personen kamen. Aus diesem Grund wurde für diese Gruppe der Zeitrahmen für die Einladung anlässlich der 2. Veranstaltung kurzfristig vergrössert, wodurch 35 Teilnehmende gewonnen werden konnten.

## **Ergebnisse und Rückmeldungen**

Für die Evaluation der beiden Pilotprojekte wurden die von den Teilnehmenden ausgefüllten Fragebögen ausgewertet und durch die Eindrücke des Projektteams sowie durch die teilnehmende Beobachtung Dritter ergänzt. Von den insgesamt 95 Teilnehmenden aus Deutschland und Österreich haben 71 einen Fragebogen ausgefüllt. Bei den englischsprachigen Informationsveranstaltungen waren es 35 der 43 Teilnehmenden.

### *Erfüllung der Bedürfnisse der Zielgruppen*

Im Anschluss an die Informationsveranstaltungen für deutschsprachige Neuzugezogene wurden gute allgemeine Rückmeldungen abgegeben. Gemäss den Fragebögen war der Gesamteindruck bei 79% der Teilnehmenden der ersten Veranstaltung bzw. 85% der Teilnehmenden der zweiten Veranstaltung positiv. 15% fanden die Veranstaltungen insgesamt eher positiv und 2 Personen eher negativ mit der Begründung, schon viel Bekanntes gehört zu haben. Negative Bewertungen wurden keine abgegeben. Insbesondere gelobt wurde die offene und humorvolle Vorgehensweise. Je nach individueller Situation wurde der Wunsch nach detaillierteren Informationen zu verschiedenen Sachthemen geäussert: Hilfe bei der Wohnungssuche, Sport, Pensionskasse, Steuern, schriftlicher Leitfaden für Neuzugezogene, etc.

Bei den Informationsveranstaltungen für die englischsprachigen Neuzugezogenen wurden ebenfalls die gute Atmosphäre und die klare und übersichtliche Form der Veranstaltung gelobt. Hier haben 75% der Teilnehmenden eine positive Bewertung abgegeben. Die übrigen 23% fanden die Veranstaltung eher positiv und 1 Teilnehmer eher negativ mit der Begründung, sich mehr konkrete Unterstützung bei der Stellensuche erhofft zu haben.

#### *Erreichbarkeit der Zielgruppe bzw. Zeitpunkt der Erreichbarkeit*

Die Rücklaufquote bei den deutschsprachigen Veranstaltungen ist mit 5-11% etwas tiefer als die Erfahrungswerte der Begrüssungsveranstaltungen. Obwohl die Teilnehmenden, wie in den Rahmenbedingungen festgehalten, die Möglichkeit hatten, zuvor an der allgemeinen Begrüssungsveranstaltung teilzunehmen, zeigt die Auswertung, dass nur rund 1 Drittel der Teilnehmenden dieses Angebot genutzt hatten. Folglich kann nicht angenommen werden, dass die Informationsabende generell als zusätzliches Angebot wahrgenommen wurden. Für die meisten war es der erste Kontakt mit der Integrationsförderung und somit auch die erste in Anspruch genommene Willkommensdienstleistung der Stadt Zürich.

Bei den Veranstaltungen in deutscher Sprache waren 5 Teilnehmende aus Österreich, die übrigen 86 Personen kamen aus verschiedenen Regionen Deutschlands, davon nur 1 Teilnehmer aus den neuen Bundesländern. Gemäss der statistischen Rangliste der englischsprachigen Neuzugezogenen, liegt Indien vor Grossbritannien. Für die Informationsabende haben sich jedoch mehr Personen aus Grossbritannien (15) als aus Indien (6) angemeldet. Diese Tatsache lässt sich damit erklären, dass es sich bei letzteren oft um hochqualifizierte Informatiker handelt, welche projektbedingt meist nur für einen begrenzten Zeitraum einreisen.

Erwartungsgemäss waren fast alle Teilnehmende zwischen 25 und 39 Jahre alt und im Besitz einer Aufenthaltsbewilligung B. Es darf folglich angenommen werden, dass wie vorgesehen vor allem Personen erreicht wurden, welche eine gewisse Zeit in Zürich bleiben werden.

#### *Inhaltliche Konzeption*

Nachdem rund ein Viertel der Befragten nach der 1. Informationsveranstaltung für Deutschsprachige der Meinung waren, sich nicht genügend eingebracht zu haben, wurde der Raum für Fragestellungen vergrössert. Dies widerspiegelt sich darin, dass bei der zweiten Veranstaltung 97% der Teilnehmenden mit dem Anteil an Interaktion zufrieden waren. Auch wurde das Informationsmaterial nach der 1. Veranstaltung aufgrund der Rückmeldungen angepasst und mit noch detaillierteren Informationen und Adresslisten ergänzt. Nach beiden Informationsveranstaltungen gaben 90% der Teilnehmenden an, zu wissen, wo sie weitere Informationen einholen könnten.

Bei den englischsprachigen Veranstaltungen stand – je nach individueller Situation – der Wunsch nach detaillierteren thematischen Informationen im Vordergrund. Generell scheint es auf der Basis der in den Fragebögen geäusserten Erwartungen schwierig, eine gute Balance zwischen «Rezeptabgabe» und gemeinsamen Diskussionen zu finden. So wünschten einige Deutsche deutlichere Anweisungen im Sinne eines «Verhaltensknigge», während andere ihre damit verbundenen Erfahrungen in die Gesprächsrunde einbringen wollten.

Zudem stellt sich die Frage, inwiefern die Betonung der in Zürich gelebten Vielfalt mit dem gleichzeitigen Hinweis auf mögliche Eigentümlichkeiten der Zürcher Bevölkerung kompatibel ist. Bei den Veranstaltungen wurde einerseits auf eher humorvolle Weise auf gewisse Verhaltenstendenzen hingewiesen und andererseits gleichzeitig auf die damit verbundene Gefahr einer Pauschalisierung aufmerksam gemacht.

## **Gesamtwürdigung**

Mit den beiden Pilotprojekten wurden die Bedürfnisse der Vertreter der «neuen Zuwanderung» berücksichtigt und gleichzeitig eine proaktive Haltung der Integrationsförderung zum Ausdruck gebracht. Die Zufriedenheit der Teilnehmenden zeigt, dass die Pilotveranstaltungen grundsätzlich guten Anklang gefunden haben.

Während die Sachkosten mit insgesamt Fr. 6'000.- nicht hoch ausfielen, mussten zur Entwicklung und Vorbereitung des Projekts deutlich mehr personelle Ressourcen als an sich geplant eingesetzt werden. Dieser Mehraufwand kam auch daher, dass das Thema «Deutsche in der Schweiz» politisch und medial hohe Aufmerksamkeit erhielt – auch in Deutschland. Die Integrationsförderung wurde verschiedentlich um Auskünfte und Stellungnahmen eingeladen, doch führen diese meist nicht zu sachlichen Artikeln.

### *Brauchen Hochqualifizierte Informationsangebote?*

Gut Deutsch Sprechende und beruflich gut Qualifizierte haben verschiedene Möglichkeiten, selbständig an die für sie relevanten Informationen zu kommen. Dennoch spricht einiges dafür, auch diese Personengruppen als Zielgruppe der Informationsarbeit zu berücksichtigen. Denn eine auf die gelebte Vielfalt ausgerichtete Integrationspolitik bezieht alle Bevölkerungsgruppen zweckmässig mit ein, auch die hochqualifizierten Neuzuziehenden.

Diese benötigen zwar weniger Informationen (und kaum subventionierte Förderangebote), müssen aber auch Willkommen geheissen und begrüsst werden. Es gilt, sie als aktive BewohnerInnen zu gewinnen. Sie sollen sich hier zuhause fühlen und wenn möglich Beiträge in ihrem gesellschaftlichen Umfeld leisten – und diesbezüglich haben gerade sie ein hohes Potenzial.

### *Ein möglicher Ausblick*

Die Informationsabende für deutsch- bzw. englischsprachige NeuzuzieherInnen können als Teil der Zürcher Willkommenskultur Personen erreichen, welche nicht an den allgemeinen Begrüssungsveranstaltungen teilnehmen. Auch decken sie angesichts der positiven Rückmeldungen einen Bedarf ab und werden als Zeichen der Wertschätzung wahrgenommen. Dies dürfte sich positiv auf die zukünftige gesellschaftliche Partizipation auswirken.

Als zielgruppenspezifische Veranstaltungen haben sie das Potenzial, Teil eines umfassenderen städtischen Erstinformationskonzepts zu sein und andere Massnahmen zu ergänzen. Sie stehen nicht in Konkurrenz zu den bestehenden Angeboten, sondern sind auf diese abgestimmt. Dabei kann es zwar zu gewissen Überschneidungen kommen, doch sind diese angesichts der unterschiedlichsten Ausgangslagen und sehr vielseitigen Bedürfnissen nicht hoch zu gewichten.

Wie die Projektevaluation zeigte, ist es zweckmässig mit verschiedenen Informationsinstrumenten zu arbeiten, denn nicht alle Angebote wirken auf alle Zielgruppen in gleichem Masse. Eine wichtige Voraussetzung ist, dass die Teilnehmenden interessiert sind und zu einem optimalen Zeitpunkt erreicht werden. Zu diesen Fragen konnten mit dem realisierten Pilot wichtige Erkenntnisse gewonnen werden.