

Gemeinsam gegen den digitalen Ausschluss

Ein partizipatives Forschungsprojekt zu den Bedürfnissen und zum
Angebotsbedarf von armutsbetroffenen Personen im Kontext der
Digitalisierung

Abschlussbericht



Loretta Walther & Emanuela Chiapparini
Bern, November 2024

Impressum

Autorinnen

Loretta Walther & Emanuela Chiapparini

Wissenschaftliches Projektteam

Loretta Walther¹, Prof. Dr. Emanuela Chiapparini¹, Prof. Dr. Mascha Kurpicz-Briki² & Prof. Dr. Jürgen Vogel²

Feedbackgruppe

Ljilja Tofilovska, André Hebeisen & Hans Peter Meier

Publikationsjahr

2024

¹ Berner Fachhochschule, Departement Soziale Arbeit

² Berner Fachhochschule, Departement Technik und Informatik

Zusammenfassung

Ausgangslage: Digitaler Ausschluss von armutsbetroffenen Personen

Personen, die von Armut betroffen sind, gelten als Risikogruppe für das Erleben von sozialem Ausschluss. Durch die stetig voranschreitende Digitalisierung und Digitalität ist weiter zu erwarten, dass auch der digitale Raum zu einer Ausschlussdimension für armutsbetroffene Personen wird, sofern die Bedürfnisse Betroffener in diesem Kontext nicht frühzeitig abgeholt und in die Entwicklungen integriert werden. Verschiedene Studien zeigen auf, dass armutsbetroffenen Personen häufig der Zugang zu und die Möglichkeiten der Wissensaneignung über die Verwendung digitaler Geräte fehlt. Unterstützende Angebote, um eine Beteiligung im digitalen Raum zu ermöglichen, sind sowohl in der Praxis als auch in der Forschung zu diesem Thema bekannt. Jedoch fehlt es an Projekten, die konkrete Unterstützungsmöglichkeiten aus Perspektive und unter direkter Beteiligung betroffener Personen identifizieren und konzipieren.

Erkenntnisinteresse: Benötigte Unterstützungsangebote zur digitalen Wissensaneignung

Die vorliegende Studie geht der Frage nach, welche Bedürfnisse, welchen Unterstützungsbedarf und welche bestehenden Angebotsideen armutsbetroffene Personen im Kontext der Digitalisierung und Digitalität aus ihrer Perspektive aufweisen. Die generierten Ergebnisse werden überdies unter Einbezug armutsbetroffenen Personen, Fachpersonen der Informatik und Sozialen Arbeit diskutiert, sodass konkrete benötigte Angebote für die Unterstützung von armutsbetroffenen Personen in der digitalen Welt formuliert werden können.

Methodisches Vorgehen: Literatur- und Internetrecherche, qualitative Befragung und Workshop mit armutsbetroffenen Personen

Zur Beantwortung der interessierenden Fragestellungen wurden aufbauend auf einer systematischen Literatur- und Internetrecherche gesamt neun qualitative leitfadengestützte Interviews mit armutsbetroffenen Personen im Raum Basel, Bern und Zürich im Zeitraum von März bis April 2024 durchgeführt. Die Interviews wurden induktiv-deduktiv kodiert und entlang einer thematischen Analyse ausgewertet. Die identifizierten Befunde wurden schliesslich an einem Workshopnachmittag mit drei armutsbetroffenen Personen, zwei Fachpersonen der Informatik und zwei der Sozialen Arbeit diskutiert, validiert und in konkrete Angebotsvorschläge formuliert.

Ergebnisse:

Ausschlussgefährdete Personengruppen (vgl. Kap. 3.1)

Als besonders gefährdet, einen digitalen Ausschluss zu erleben, gelten entlang der durchgeführten Literatur- und Internetrecherche insbesondere folgende Personengruppen:

- Personen, die keinen oder wenig Zugang zu digitalen Geräten haben,
- Personen, die einen niederen Bildungsstand sowie fehlende oder negative Lernerfahrungen aufweisen,
- Personen, die über wenig Zugang zu Wissen hinsichtlich Digitalisierung und Digitalität verfügen,
- Personen, die in Digitalisierungsprozessen wenig beteiligt und bedacht werden.
- Personen, die der Digitalisierung/digitalen Geräten grundsätzlich eher skeptisch/negative eingestellt sind

Armutsbetroffenheit als besonderes Risiko (vgl. Kap. 3.2)

Es ist besonders interessant und relevant, armutsbetroffene Personen als Risikogruppe hinsichtlich digitalen Ausschlusses zu spezifizieren. Dies deshalb, zumal Armutsbetroffenheit sowohl die Folge als auch die Ursache der oben ausgeführten Ausschlussrisiken darstellen kann.

Verortung armutsbetroffener Personen in der Digitalisierung: Zugang, Nutzungsform und -häufigkeit, Affinität/Skepsis, Bedeutung in der eigenen Alltagswelt, Herausforderungen (vgl. Kap. 3.3)

Die durchgeführte Studie ermöglicht einen Einblick darein, wie sich armutsbetroffene Personen in der Digitalisierung verorten. Hierbei wird folgendes deutlich:

- Sämtliche befragten Personen haben durch Eigenbesitz oder über Vereine oder Internetcafés Zugang zu digitalen Geräten. Hierbei ist jedoch der Zugang zu digitalen Geräten, der über Dritte erfolgt, meist zeitlich begrenzt.
- Die digitalen Geräte werden meist alleine genutzt, wobei jedoch das private Netz (Familie, Freund:innen) sowie niederschwellige Angebote (Internetcafés) als Unterstützung beigezogen werden können.
- Insbesondere Mobiltelefone und Computer werden täglich genutzt.
- Als Gründe der Nutzung digitaler Geräte durch armutsbetroffene Personen werden folgende differenziert: Arbeit, Kommunikation, Information und Freizeitgestaltung.
- Die eigene Digitalisierungsaffinität wird sehr heterogen eingeschätzt. Die Mehrheit der befragten Personen schätzt ihre Digitalisierungsaffinität als «mittel» ein, betont jedoch, dass Skepsis sowie Wissenslücken hinsichtlich Nutzung digitaler Geräte bestehen.
- Alle befragten Personen fühlen sich vom Thema der Digitalisierung betroffen und sehen eine Auseinandersetzung damit sowie eine Wissensaneignung als unabdingbar an.
- Als aktuelle Herausforderungen der Digitalisierung lassen sich folgende identifizieren:
 - Fehlendes Wissen und fehlendes Netzwerk,
 - fehlende niederschwellige und selbstständigkeitsfördernde Unterstützung,
 - Unsicherheit bzgl. Datensicherheit,
 - wenig Raum zum Ausprobieren,
 - ungenügende Übersicht beim digitalen Umgang mit Geld,
 - erschwerte Bezahlbarkeit digitaler Geräte und Internetzugang (Heim- und/oder Mobilanschluss).

Niederschwellige und flexible Angebote, Selbstständigkeit und Passung

Die Studie zeigt auf, dass die befragten armutsbetroffenen Personen insbesondere das Bedürfnis danach aufweisen, *eine flexible und niederschwellige Begleitung im Anwendungs- und Lernprozess mit digitalen Geräten zu erhalten*. Dies kann einerseits durch *bedürfnisorientierte angepasste Kurse* oder durch *Peerarbeitskonzepte als Begleitformat* umgesetzt werden. Überdies wird das Bedürfnis danach deutlich, im (lernenden) Umgang mit digitalen Geräten eine höhere Selbstständigkeit aufweisen zu können, was dadurch umgesetzt werden kann, indem *erklärende Dokumente in Leichter Sprache* verfasst werden sowie der *Zugang und der Raum* geboten wird, digitale Geräte *ohne Zielorientierung* einfach mal ausprobieren zu können.

Zu den konkreten Angebotsvorschlägen zählen folgende:

- Schaffung eines niederschweligen und flexiblen Angebots für das Klären von Fragen und zum Ausprobieren von Geräten und Tools, um:
 - die eigenen Finanzen digital zu verwalten; z.B. E-Banking oder Twint-Zahlungen,
 - Einblick, Wissen und Sicherheit in spezifischen Themengebieten zu erlangen; z.B. Datenschutz, digitalen Medien wie TikTok oder Instagram, sowie Online-Finanzierungen.

- Peerarbeitskonzept für eine beständige und niederschwellige Unterstützung um,
 - niederschwellige und nicht terminierte Unterstützung und Begleitung zu erleben,
 - eine Senkung der Scham beim Nutzen von Unterstützung zu erzielen,
 - soziale Netzwerke zu ermöglichen und zu stärken.

Keywords

Digitalisierung, Digitalität, Armut, Beteiligung, digitaler Ausschluss

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Zusammenfassung	3
1. Doppelter Ausschluss, Fragestellung und Methodik	7
2. Methodisches Vorgehen	9
2.1 Literatur- und Internetrecherche	9
2.2 Empirisch-qualitative Interviews	9
2.3 Partizipativer Workshop	11
3. Ergebnisse	12
3.1 Ausschlussgefährdete Personengruppen	12
3.2 Armutsbetroffenheit als besonderes Risiko	13
3.3 Verortung armutsbetroffener Personen in der Digitalisierung: Zugang, Nutzungsform und -häufigkeit	13
3.4 Bedürfnisse armutsbetroffener Personen in der Digitalisierung	17
3.5 Bewährte und benötigte Unterstützungsangebote	19
4. Ergebnisdiskussion	21
5. Fazit mit Blick auf Unterstützungsangebote zur Wissensaneignung im digitalen Kontext	23
6. Empfehlungen für Unterstützungsorganisationen	24
7. Literaturverzeichnis	25
8. Anhang	28
8.1 Interviewleitfaden	28
8.2 Deduktive und induktive Kategorien	29
8.3 Digitalisierung im Alltag	30
8.4 Ausführliche Ergebnisdarstellung	32

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Methodisches Vorgehen und interessierende Fragestellungen	7
Tabelle 2: Eine Auswahl an Interviewzitate zur Verortung im Digitalisierungsprozess	15

1. Doppelter Ausschluss, Fragestellung und Methodik

Für armutsbetroffene Personen ist die soziale Teilhabe grundsätzlich herausfordernd. So zeigt sich, dass gerade für Personen in Armut ein erhöhtes Risiko dafür besteht, einen sozialen Ausschluss zu erleben (Huster et al., 2018). Die fortschreitende Digitalisierung und Digitalität¹ bringen eine weitere Ausschlussdimension für vulnerable Personengruppen mit. So zeigt sich in einer jüngst durchgeführten Studie, dass besonders armutsbetroffene Personen und Personen mit psychischen Erkrankungen dazu tendieren, nicht nur im physisch-sozialen, sondern auch im digitalen Raum Ausschluss zu erleben (Chiapparini et al., 2023). Dies wird damit begründet, dass gerade diesen Personengruppen der Zugang zu Geräten, zu Wissen und privaten Unterstützungsnetzen fehlt oder ungenügend ist, um sich digitale Kompetenzen anzueignen, sich im digitalen Raum zu bewegen und (Lern-)Erfahrungen diesbezüglich zu sammeln (ebd.).

Vor diesem Hintergrund ist es unabdingbar, gerade armutsbetroffene Personen mittels partizipationsfördernder Forschungsprojekte in Digitalisierungsprozesse zu integrieren und bewusst ihre Bedürfnisse und ihren Unterstützungsbedarf zu erheben, um einem Ausschluss aus dem digitalen Raum und somit aus dem öffentlichen Leben vorzubeugen. Dies führt zu folgenden interessierenden Fragestellungen, die im vorliegenden Projekt entlang diverser methodischer Zugänge bearbeitet werden:

Tabelle 1: Methodisches Vorgehen und interessierende Fragestellungen

Interessierende Fragestellung	Methodisches Vorgehen
Welche Personengruppen haben ein besonderes Ausschlussrisiko?	Literaturrecherche
Weshalb sind armutsbetroffene Personen eine besonders gefährdete Risikogruppen in Bezug auf digitalen Ausschluss?	Literaturrecherche
Wie verorten sich armutsbetroffene Personen selbst in den aktuellen Digitalisierungsprozessen?	Qualitative Befragung
Welche Bedürfnisse können aus Perspektive armutsbetroffener Personen hinsichtlich Digitalisierung und Digitalität identifiziert werden?	Qualitative Befragung und partizipativer Workshop
Welche Unterstützungsangebote werden aus Sicht armutsbetroffener Personen genutzt, bewähren sich oder sind notwendig (weiter-)zuentwickeln?	Qualitative Befragung und partizipativer Workshop

Das zentrale Ziel der durchgeführten Forschungsarbeit ist es, die Bedürfnisse und den benötigten Unterstützungsbedarf aus Perspektive armutsbetroffener Personen im Kontext der Digitalisierung

¹ Während mit dem Begriff der Digitalisierung oder der digitalen Transformation die technische Entwicklung betont wird, verweist der Begriff der Digitalität stärker auf die kulturellen Praktiken, die im Kontext der Digitalisierung entstanden sind. Diese sind inzwischen von den technologischen Kontexten entkoppelt und sind im gesellschaftlichen Mainstream verortet (Henning, Kelsch & Sobala, 2019). Darunter fallen bspw. vermehrt selbstständiges Lernen durch digitale Plattformen.

und Digitalität explizit zu eruieren, um eine Grundlage für die bedürfnisorientierte digitale Beteiligung der interessierenden Personengruppe zu schaffen. Gefördert durch das strategische Themenfeld Humane Digitale Transformation der Berner Fachhochschule (BFH) soll die bestehende Forschungslücke bzgl. konkretem Angebotsbedarf für armutsbetroffene Personen im Bereich der Digitalisierung und Digitalität aus ihrer Perspektive gefüllt werden.

Das zentrale Erkenntnisinteresse liegt darin, Personen in Armut nicht nur als Risikogruppe für Ausschluss im digitalen Raum anzuerkennen, sondern konkret zu betrachten, welche Ressourcen und Unterstützungsangebote sie aus ihrer Perspektive brauchen, um entlang ihren Bedürfnissen in Digitalisierungsprozessen beteiligt zu sein.² Überdies verfolgt die vorliegende Studie das Ziel, armutsbetroffene Personen in der Forschung zu ermächtigen und sie in der Forschung im digitalen Raum mitwirken zu lassen.³ Dies ermöglicht, dass keine interpretierten Daten über betroffene Personen erarbeitet werden, sondern validierte Befunde aus ihrer Perspektive gewonnen und diskutiert werden.⁴

Der vorliegende Forschungsbericht stellt den Prozess sowie die Resultate der durchgeführten Studie vor. In einem ersten Schritt wird das konkrete methodische Forschungsvorgehen dargelegt. Anschliessend werden die konkreten Befunde aus der Literaturrecherche, der empirisch-qualitativen Befragung sowie dem partizipativen Workshop präsentiert. In einer Ergebnisdiskussion werden die empirischen Befunde diskutiert und kritisch verortet. Konkret formulierte Schlussfolgerungen sowie einen Ausblick in weiterführende Forschungsbedarfe und potenzielle Implikationen in der Praxis schliessen den vorliegenden Bericht.

² vgl. BFH, 2024; Chiapparini et al., 2024.

³ vgl. Chiapparini et al., 2023.

⁴ vgl. Chiapparini, 2021.

2. Methodisches Vorgehen

Um die oberen Fragestellungen zu erörtern, wurde ein mehrschrittiges methodisches Vorgehen gewählt. Hierfür wurde eine umfassende Literatur- und Internetrecherche vorgenommen, empirisch-qualitative Interviews mit armutsbetroffenen Personen geführt und analysiert sowie ein partizipativer Workshop zur Ergebnisvalidierung gestaltet und durchgeführt. Nachfolgend wird das Forschungsdesign schrittweise vorgestellt.

2.1 Literatur- und Internetrecherche

Zur Beantwortung der Fragen danach, welche Personen ein besonderes Ausschlussrisiko im Kontext der Digitalisierung und Digitalität aufweisen sowie, weshalb armutsbetroffene Personen besonders als Risikogruppe betrachtet werden müssen, wurde eine systematische Literatur- und Internetrecherche vorgenommen. Methodisch wurde hierfür eine Scoping Study (Arksey & O'Malley, 2005) durchgeführt, wobei entlang eines Schneeballsystems relevante Wissensbestände identifiziert wurden.

Zur literaturgestützten Beantwortung dieser Fragen wurde auf den Rechercheplattformen Google Scholar, Swiscovery, Researchgate und SageJournals nach deutsch- und englischsprachiger Literatur recherchiert. Insgesamt wurden 23 Publikationen identifiziert und analysiert (vgl. Kap. 3.1).

2.2 Empirisch-qualitative Interviews

Auf Basis der Erkenntnisse der Literatur- und Internetrecherche sowie offengebliebene Fragen wurden qualitative leitfadengestützte Interviews (Helfferich, 2019) vorbereitet. In der Anwendung dieses Forschungsvorgehens lag das Erkenntnisinteresse insb. darin, aus der subjektiven Perspektive armutsbetroffener Personen zu ergründen, wie sie sich selbst im Digitalisierungsprozess verorten und wahrnehmen. Hierzu wurde das Nutzungsverhalten der befragten Personen erfragt sowie Bedürfnisse hinsichtlich Nutzung, Beteiligung und Unterstützung im digitalen Kontext erhoben. Um eine besonders breite Darstellung der Bedürfnisse armutsbetroffener Personen in Digitalisierungsprozessen erfassen zu können, wurde kriteriengeleitet eine bewusste Auswahl von gesamt 12 Interviewpersonen getroffen, von denen tatsächlich neun an einem Interview teilnahmen.

Als Orientierung⁵ für die Teilnahme an einem Interview galt das Erreicht-Haben einer Volljährigkeit sowie eine Armutsbetroffenheit entlang der Definition der SKOS-Richtlinien. Hierbei wird Armut mittels des sozialen Existenzminimums definieren, wobei die Personen als armutsbetroffen gelten, deren Einkommen so tief ist, dass sie die notwendigen Güter und Dienstleistungen nicht erwerben können, die für ein gesellschaftlich integriertes Leben notwendig sind (SKOS, 2020).⁶ Zudem wurden Personen wohnhaft in Städten anvisiert, zumal diese Personen leichter Zugang zu bestehenden Unterstützungsangeboten im digitalen Kontext haben und somit eher bewerten

⁵ Es muss bewusst hervorgehoben werden, dass diese Richtlinien als Orientierung dienten und nicht als Kriterium. Somit ist zu betonen, dass die interviewten Personen nicht zwingend eine solche Armutsbetroffenheit aufwiesen und durch die forschungsdurchführenden Personen auch nicht danach befragt wurden.

⁶ Bei Einzelpersonen liegt das soziale Existenzminimum 2022 bei 2284 CHF und bei einer vierköpfigen Familie mit zwei Kindern bei 4010 CHF (BFS, 2024).

können, inwieweit und weshalb sie diese Angebote als nützlich oder lückenhaft empfinden. Die Interviews wurden in deutscher Sprache geführt, weshalb ein Vorweisen von mind. Sprachniveau B1 indirekt erforderlich war.

Um eine möglichst hohe Heterogenität der zu befragenden armutsbetroffenen Personen zu erreichen, wurden die Personen entlang folgender differenzierender Kriterien ausgewählt:

- Bewusste Auswahl von Personen verschiedenen Geschlechts⁷,
- Bewusste Auswahl von Personen mit und ohne (sekundärer) Migrationserfahrung,
- Bewusste Auswahl von Personen mit unterschiedlicher Kontextualisierung des Armutserlebens (bspw. Erwerbsarmut, Armut durch Arbeitsstellenverlust, durch Suchterkrankung, durch psychische Erkrankung, in Zusammenhang mit Haftaufenthalt sowie Zeit der Obdachlosigkeit).

Der Feldzugang zu den interviewten Personen erfolgte durch sog. Gatekeeper:innen, die Zugang zur interessierenden Personengruppe hatten (vgl. Schuppner, 2024). Hierfür wurde der Verein Surprise an den Standorten Basel, Bern und Zürich gebeten, einen erstellten Informationsflyer an die Nutzenden ihrer Angebote zu verteilen, auf Basis dessen sie sich für ein Interview melden konnten.

Gesamt wurden neun Personen befragt, bei denen ein sehr heterogener Kontext der Armutserfahrung vorlag. Dies umfasste Armut aufgrund von Suchterkrankung, durch psychische Erkrankungen, durch Arbeitsstellenverlust sowie im Kontext von Gefängnisaufenthalt und erlebter Obdachlosigkeit. Von den befragten Personen waren 7 männlich und 2 weiblich. Alle Teilnehmende waren deutschsprachig, zwei davon wiesen eine sekundäre Migrationserfahrung auf. Alle Personen waren bei Surprise tätig und somit zumindest durch Surprise in einem sozialen Kontext verortet und nicht vollkommen von Isolation betroffen. Die Teilnehmenden wurden sowohl bezüglich eigener Erfahrungen befragt als auch generalistisch zur entsprechenden armutsbetroffenen Personengruppe. Die Befragung erfolgte physisch an einem von den interviewten Personen bevorzugten Ort.

Die teilstrukturierten Interviews (Mey & Mruck, 2020) dauerten rund 60 Minuten und wurden entlang einem im Vorfeld erarbeiteten Interviewleitfaden geführt, der in verschiedene Themenbereiche unterteilt werden kann. Der Inhalt der Interviews beziehen sich auf folgende Themen (vgl. Anhang 8.1 Interviewleitfaden):

- Nutzungsverhalten hinsichtlich digitaler Medien und Geräte
- Eigene Verortung in der Digitalisierung
- Chancen und Herausforderungen in der und durch die Digitalisierung
- Bestehende Ressourcen in der Digitalisierung
- Bedürfnisse in der Digitalisierung
- Gewünschte Ressourcen zur Beteiligung in der Digitalisierung

⁷ Es gilt hier kritisch anzumerken, dass nur Personen männlichen und weiblichen Geschlechts befragt wurden. Nicht-binäre Genderidentitäten konnten aufgrund des fehlenden Zugangs nicht befragt werden.

Die Interviews wurden per Audioaufnahme aufgezeichnet und anschliessend in Form von semantisch-inhaltlichen (vgl. Dresing & Pehl, 2018) Themenverläufen aufbereitet. Die Auswertung der Daten erfolgte in Anlehnung an die strukturierende Inhaltsanalyse (Kuckartz & Rädiker, 2022) und computergestützt. Die Analyse orientierte sich entlang der deduktiv-induktiven Kategorienbildung (ebd.). Hierbei fungierten die Themenbereiche des Interviewleitfadens als deduktive Kategorien (z.B. Eigene Verortung in der Digitalisierung, Herausforderungen in der Digitalisierung, Bestehende Ressourcen in der Digitalisierung) und aus dem Datenmaterial wurden induktive Kategorien (z.B. Bedürfnis nach Ausprobieren, Unsicherheit im Datenschutz, Herausforderungen in der digitalen Finanzverwaltung) gebildet, die in den Themenbereichen nicht abgedeckt waren (vgl. Anhang 8.2).

2.3 Partizipativer Workshop

Auf Basis der durch die qualitativen Interviews generierten Daten wurde anschliessend ein partizipativer Workshop mit armutsbetroffenen Personen durchgeführt, sodass die Befunde gemeinsam diskutiert und validiert werden konnten (vgl. Chiapparini, 2021). Hierfür wurde sich am Grundgedanken partizipativer Forschung orientiert, dass nicht *über* oder *für* Personen, sondern *mit* ihnen geforscht werden soll (Bergold & Thomas, 2020). Dies wird ebenso als Ko-Konstruktion (Chiapparini et al., 2020) bezeichnet und ermöglicht es, gemeinsam mit (ehemals) betroffenen Personen Lösungsansätze zu erarbeiten, auf blinde Flecken aufmerksam gemacht zu werden und unmittelbare Stellungnahmen von den (ehemals) betroffenen Personen zu erhalten. Überdies wurde der partizipative Workshop genutzt, um gemeinsam mit (ehemals) armutsbetroffenen Personen zu definieren, in welchen konkreten Alltagsbereichen in welcher Form Unterstützungsbedarf zur digitalen Beteiligung für aktuell armutsbetroffene Personen besteht (vgl. Anhang 8.3 Digitalisierung im Alltag).

Die in den Interviews befragten armutsbetroffenen Personen wurden hierfür an einen Workshopnachmittag von drei Stunden eingeladen. Gesamt wirkten drei armutsbetroffene Personen, zwei Fachpersonen der Informatik sowie die Co-Leitenden des Projekts in moderierender Form am Workshopnachmittag mit.

Der Workshop teilte sich in drei aktiv bearbeitete Teilbereiche auf:

- Vorstellung und Diskussion der Resultate aus der qualitativen Befragung
- Ranking und Diskussion der unterstützungsrelevantesten Alltagsbereiche: Information und Bildung, Kommunikation, Arbeiten, Wohnen, Mobilität, Kinderbetreuung und Schule, Einkaufen, Finanzen, Gesundheit, Behörden, Sozialdienste, Versicherungen, Recht, Steuern, Unterhaltung und Ausgang sowie Politik und Abstimmungen.
- Diskussion und Formulierung von konkretem Unterstützungsbedarf

Die Diskussion der Ergebnisse wurde mittels eines schriftlichen Protokolls festgehalten. Die Priorisierung der Alltagsbereiche wurde mittels Rankings (Punktvergabe für wichtige Alltagsbereiche) aufgeführt, intersubjektiv diskutiert und der Unterstützungsbedarf hierzu verschriftlicht.

3. Ergebnisse

Die durchgeführte Forschung lässt diverse Ergebnisse formulieren, die nachfolgend vorgestellt werden. Hierbei werden die Ergebnisse entlang der im Vorfeld festgelegten Fragestellungen (siehe Kap. 1) gegliedert.

3.1 Ausschlussgefährdete Personengruppen

Im gängigen Fachdiskurs ist unbestritten, dass die gegenwärtige Gesellschaft immer digitaler wird (Schabram, Schulze & Stilling, 2023). Grosse Teile des öffentlichen Lebens – darunter das Pflegen von sozialen Kontakten oder das Teilhaben an Informationsprozessen – bewegen sich immer mehr in den digitalen Raum (Wüstholtz, 2023). Weiter ist gerade für die Beteiligung am Arbeitsleben mittlerweile beinahe unabdingbar, über genügend digitale Kompetenzen zu verfügen (Ryder, o.J.). Sind Personen allerdings aus verschiedenen Gründen gehindert, digitale Geräte oder Medien zu nutzen und Internetzugang zu haben oder werden den sich verändernden und steigenden Anforderungen an digitale Kompetenzen nicht gerecht, entfallen zentrale Kommunikationswege, was zu sozialen Kontaktverlusten, Wissensdefiziten oder schlechteren Chancen auf dem Arbeitsmarkt führen kann (Reidl et al., 2020). Dies führt längerfristig zu einem gesellschaftlichen Ausschluss. Im Fachdiskurs wird dies als «digitale Kluft» oder «digitaler Ausschluss» bezeichnet (vgl. Kloker, 2020; Trkulja, 2010).

Zur Erfassung dessen, welche Personengruppen konkret in der Gefahr sind, vom digitalen Ausschluss betroffen zu sein, empfiehlt es sich, zu betrachten, welche Voraussetzungen für eine erfolgreiche Beteiligung in der Digitalität gegeben sein müssen.

So gelten gerade der Zugang zu der erfordernten Infrastruktur, bereits entwickelte digitale Grundkompetenzen, gemachte positive Lernerfahrungen generell und ein bestehendes Bildungsniveau (Hashemi & Moder, 2020; Wüstholtz, 2023) sowie genügend finanzielle Ressourcen (Schabram, Schulze & Stilling, 2023) als grundlegend für eine erfolgreiche Beteiligung in der Digitalität.

Ausgehend von diesen Voraussetzungen für die Beteiligung in der Digitalität lassen sich konkrete Personengruppen identifizieren, die nicht über diese Grundlagen verfügen und somit ein besonderes Ausschlussrisiko aus der Digitalität aufweisen.

So gelten besonders Personen mit einem niederen Bildungsstand sowie fehlenden oder negativen Lernerfahrungen (van Dijk, 2019), Personen mit fehlendem sozialem Unterstützungsnetz (Friemel, 2014), Personen mit Migrationserfahrung und erschwerter Gesundheitssituation (Kersting, 2020) sowie Personen höheren Alters und Personen mit niedrigem Nettoeinkommen (Bürger & Grau, 2021) als besonders ausschussgefährdet.

Es zeigt sich weiter, dass diese Personengruppen nicht nur ein besonderes Risiko für einen digitalen Ausschluss aufweisen, sondern aufgrund ihrer Lebenslage wenig Zugang und Wissen im Kontext der Digitalität zu verfügen, um den Ausschluss nachhaltig vorzubeugen (Chiapparini et al., 2023). Auch ist die Vermutung verbreitet, dass gerade armutsbetroffene Personen bereits in der Entwicklung von digitalen Geräten und Medien wenig beachtet werden, weil sie nicht zur finanzstarken Zielgruppe gehören. So ist darauf zu verweisen, dass digitale Geräte und Plattformen keinesfalls neutrale Gegenstände oder Räume sind. Vielmehr spiegeln sie die Vorstellungen, Gegebenheiten und Erwartungen jener Personen wider, die sie entwickelt haben und für die sie

primär gedacht sind. Auf dieser Basis muss problematisiert werden, dass die Bedürfnisse derjenigen Personengruppen, die nicht an der (Weiter-)Entwicklung digitaler Produkte beteiligt sind bzw. hierbei nicht mitgedacht werden, in Digitalisierungsprozessen untervertreten bis gar nicht erkannt oder beachtet sind (Reidl et al., 2020).

Folglich lässt sich schliessen,

- (1) dass insbesondere die Personengruppen einen digitalen Ausschluss erleben, die aufgrund von Defiziten im Zugang, im Wissen und in Bezug auf Schwierigkeiten in der Wissensaneignung wenig Berührungspunkte und Lernfelder hinsichtlich digitaler Geräte und Medien erleben.
- (2) dass gerade jene Personengruppen in Digitalisierungsprozessen wenig beteiligt und bedacht werden, was dazu führt, dass die Bedürfnisse dieser genannten Personengruppen kaum in der Entwicklung von digitalen Geräten, Tools und Medien vertreten sind.

3.2 Armutsbetroffenheit als besonderes Risiko

Die Ausführungen im vorangehenden Kapitel machen deutlich, dass ein digitaler Ausschluss auf verschiedene Herausforderungen oder Differenzdimensionen zurückgeführt werden kann (vgl. Kapitel 3.1). Hierbei ist besonders interessant und relevant, armutsbetroffene Personen explizit als Risikogruppe für digitalen Ausschluss hervorzuheben. Dies deshalb, zumal Armutsbetroffenheit sowohl Folge als auch Ursache der in Kap. 3.1 aufgeführten Ausschlussrisiken wie psychische Erkrankungen oder niedrigen Bildungsstand sein kann (vgl. Böhnke, Dittmann & Goebel, 2018). So wird es möglich, im Kontext einer durchgeführten Forschungsarbeit mit Fokus auf eine Personengruppe mehrere Differenzkategorien zu betrachten und Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln. Nichtsdestotrotz muss betont werden, dass die Betrachtung von armutsbetroffenen Personen im Kontext der Digitalisierung und dem potenziellen Ausschluss daraus gerade deshalb herausfordernd ist, zumal Armut derart mehrdimensional betrachtet werden muss (Chiapparini et al., 2020; Schuwey & Knöpfel, 2014)

3.3 Verortung armutsbetroffener Personen in der Digitalisierung: Zugang, Nutzungsform und -häufigkeit

Um die Frage danach zu beantworten, welche Bedürfnisse armutsbetroffene Personen hinsichtlich der Wissensaneignung in der Digitalisierung aufweisen und welche konkreten Unterstützungsangebote hierbei aus ihrer Perspektive umzusetzen sind, muss erst generell verstanden werden, wie sich armutsbetroffene Personen in der Digitalisierung verorten. Hierbei ist von besonderem Interesse, zu verstehen, inwieweit und wie armutsbetroffene Personen bereits in der Digitalität partizipieren. Welche digitalen Geräte oder Medien nutzen sie privat und im öffentlichen Raum bzw. können sie nutzen? Wie häufig nutzen sie diese Geräte oder Medien und wozu? Inwieweit ist für sie die Digitalisierung ein sie betreffendes Thema; worin sehen sie für sich Herausforderungen in der und durch die Digitalisierung?

Nachfolgend werden die zentralen Erkenntnisse aus der qualitativen leitfadengestützten Befragung vorgestellt (vgl. ausführlichere Ergebnisse im Anhang 8.4).

Vorhandener Zugang zu digitalen Geräten

Sämtliche befragten Personen verfügen über mindestens einen Zugang zu einem digitalen Gerät. Hierbei sind die digitalen Geräte sowohl im Eigenbesitz der Personen als auch über Vereine oder Internetcafés zugänglich. Es ist jedoch zu betonen, dass gerade die Personen, die über Dritte Zugang zur notwendigen Infrastruktur im digitalen Bereich erhalten, diese meist nur für einen begrenzten Zeitraum nutzen können. Insbesondere verfügen die befragten Personen über Mobiltelefone im Eigenbesitz. Laptops bzw. Computer sind sowohl im Eigenbesitz als auch über Vereine oder Internetcafés zugänglich.

Art der Nutzung der digitalen Geräte

Die digitalen Geräte bzw. Medien werden meist alleine genutzt, wobei jedoch eine niederschwellige Unterstützung bei Bedarf durch Personen des privaten Netzes (Verwandte, Freund:innen) sowie in formeller niederschwelliger Weise (Internetcafés) geschätzt und genutzt werden. Zwei der befragten Personen besuchten einen spezifischen Kurs zur Nutzung von Computern.

Häufigkeit der Nutzung

Bezüglich der Häufigkeit der Nutzung digitaler Geräte geben sämtliche befragten Personen an, dass sie das Mobiltelefon mehrmals täglich gebrauchen. Ähnlich häufig werden Computer oder Fernseher genutzt, sofern die befragten armutsbetroffenen Personen einen solchen im Eigenbesitz aufweisen. Bezüglich digitaler Geräte im öffentlichen Raum wie Billett-Schalter an der SBB oder Self-Checkout-Kassen in Einkaufsläden wird tendenziell erwähnt, dass diese weniger genutzt werden. Begründet wird dies mit einer Skepsis gegenüber der Funktionsfähigkeit, Bedienbarkeit und Sicherheit dieser Geräte.

Grund der Nutzung von digitalen Geräten

Die Begründung der Nutzung digitaler Geräte fällt heterogen aus. Die nachfolgende Liste zeigen die genannten Nutzungsgründe entlang der Häufigkeit auf:

- Arbeit: Es wird in fast allen Interviews betont, dass digitale Geräte und Medien im Kontext der *Arbeit* unabdingbar sind. So erfolgt insb. die Kommunikation im Arbeitskontext per Mail.
- Kommunikation: Weiter wird besonders darauf verwiesen, dass die digitalen Medien zur *Kommunikation* im privaten Kontext dienen. Hierfür werden als Beispiele die Kommunikationsplattformen Telegram und WhatsApp aufgeführt. Das Pflegen der sozialen Kontakte erfolgt jedoch auch per Telefonanrufe oder durch Facebook.
- Information: Auch wird aufgeführt, dass digitale Geräte und Medien zur *Information* dienen, indem im Internet nachgelesen wird oder das aktuelle Weltgeschehen auf Youtube oder über Online-Angebote von Nachrichtensendern verfolgt wird.
- Freizeitgestaltung: Als vierte Begründung der Nutzung von digitalen Medien wird die persönliche *Freizeitgestaltung* aufgeführt, wobei darauf verwiesen wird, dass digitale Geräte für das eigene Vergnügen im Rahmen von Schauen von Filmen oder Surfen im Internet verwendet werden.

Eigenen Affinität und Skepsis im Kontext der Digitalisierung

Bezüglich der Einschätzung der eigenen Digitalisierungsaffinität, womit sowohl das Interesse als auch das Aufnahmevermögen hinsichtlich digitaler Geräte bzw. Medien gemeint sind (vgl. Tillmanns, 2020), zeigt sich eine Heterogenität innerhalb der befragten Personen. Die Mehrheit der befragten Personen schätzt ihre Digitalisierungsaffinität zwar als «mittel» ein und gibt an, die digitalen Geräte für den alltäglichen Gebrauch nutzen zu können. Jedoch begründen sie ihre Einschätzung auf unterschiedliche Weise. So wird damit argumentiert, dass *eine hohe Skepsis bzgl. Datenschutz* vorliegt. Dies verhindert, dass digitale Geräte über den alltäglichen Gebrauch hinaus genutzt und ausprobiert werden. Hierbei wird einerseits der Wunsch geäußert, mehr Wissen zu verfügen, um digitale Geräte häufiger und sicherer bzw. anders nutzen zu können. Andererseits wird jedoch auch bekundet, dass kein Ausbau der eigenen Affinität interessiert. Die Einschätzung der mittleren Digitalisierungsaffinität wird zudem damit begründet, dass *eigene Wissenslücken bzgl. Nutzung digitaler Geräte bestehen* und die *Wissensaneignung überfordert*.

Eine befragte Person versteht die eigene Digitalisierungsaffinität als hoch, zumal sie früher mit technischen Geräten gearbeitet hat und heute grosses Interesse daran aufweist. Diese Person betont jedoch, dass die *Ausgestaltung der digitalen Geräte* (bspw. Wechsel von Bildschirmgestaltung) eine Nutzung erschwert. Die Heterogenität des Affinitätsempfindens und der Begründungen der Einschätzungen lassen sich durch folgende direkte Zitate aus den Interviews hervorheben:

Tabelle 2: Eine Auswahl an Interviewzitate zur Verortung im Digitalisierungsprozess

<p>Fehlende digitale Grundausbildung, Geräte und kostenlose Kurse:</p> <p><i>„Manchmal überfordert es [Anm.: die Digitalisierung] mich halt. In der Schule hatten wir nichts. In der Lehre haben wir nichts mit PCs gemacht. Gar nichts. Erst nach meiner Lehre kam es so. Dann habe ich halt Probleme bekommen und so. Ich habe mich selbstständig gemacht mit 25. Ich hatte kein Geld für einen PC, kein Geld für einen Kurs. Das war dann eben ein Problem.“</i> (Interview Person 2)</p>
<p>Frustration im Umgang mit ständig ändernden digitalen Geräten und Programmen:</p> <p><i>„In meinem Umfeld ist es manchmal ein Thema, dass die Personen mit dem Fortschritt der Technologie nicht mehr mitkommen. Einfach hintendrein sind. Das betrifft vor allem Armutsbetroffene sowie auch ältere Menschen vor allem, die Mühe haben, Schritt zu halten. Und sich dann aufregen (lacht).“</i> (Interview Person 4)</p>
<p>Fehlende digitale Kompetenzen:</p> <p><i>„Die Digitalisierung ist natürlich nur – sage ich jetzt mal – nur für pfiffige Leute gemacht. Sehr pfiffige Leute.“</i> (Interview Person 7)</p>
<p>Fehlende digitale Geräte, z.B. Smartphone:</p> <p><i>„Viele armutsbetroffene Leute haben heute auch Handys und Tablet. Aber noch lange nicht alle. Ich kenne armutsbetroffene Leute, die noch nie ein Handy in der Hand hatten. Das kann man sich kaum vorstellen. Aber das gibt es. Es ist nützlich, dass man sowas anbietet.“</i> (Interview Person 9)</p>

Thematisierung von Digitalisierung in der eigenen Lebenswelt

Alle befragten Personen geben an, dass sie sich vom Thema der Digitalisierung betroffen fühlen. So erkennen sie alle die Aktualität des Themas. Hierbei zeigen sich jedoch Unterschiede darin, inwieweit Digitalisierung für sie thematisierungswürdig ist. Einerseits wird betont, dass eine Auseinandersetzung mit der Digitalisierung auch für armutsbetroffene Personen unabdingbar ist, zumal Entwicklungen der digitalen Finanzverwaltung (E-Banking) sowie Anforderungen der Arbeitswelt diese erfordern. Andererseits wird durch einige interviewte Personen auch vermerkt, dass sie sich persönlich nicht von der Digitalisierung angesprochen fühlen und aufgrund des eigenen fortgeschrittenen Alters keine Interessensgruppe in diesem Bereich bilden.

Spannend zu erwähnen in diesem Kontext ist zudem, dass Künstliche Intelligenz (KI) in keinerlei Form von den interviewten Personen genannt wurde und scheinbar unter den befragten Personen keine aktuelle Auseinandersetzung hiermit stattfindet. Im partizipativen Workshop hingegen wurde das Interesse bekundet, mehr darüber wissen zu wollen (vgl. Kapitel 8.3 Digitalisierung im Alltag).

Herausforderungen der Digitalisierung

Im Kontext der bestehenden Herausforderungen in der und durch die Digitalisierung werden in den Interviews verschiedene genannt, die im partizipativen Workshop durch die mitwirkenden Personen validiert wurden:

Fehlendes Wissen und fehlendes Netzwerk: Als Herausforderung wird aufgeführt, dass fehlendes Wissen bzgl. digitaler Geräte und Medien besteht. Dies kann damit begründet werden, dass die Digitalität bei den befragten Personen nicht Teil der Lebenswelt war und nur wenige Lernmöglichkeiten hierzu vorhanden waren: *„Manchmal wünschte ich mir, dass ich darein [Anm.: in die digitale Welt] auch wie reingeboren wäre, sodass ich besser drauskäme in dieser digitalen Welt»* (Interview 4). Überdies werden als Ressourcen zur Unterstützung im Umgang mit digitalen Geräten und Medien bei fehlendem eigenen Wissenshorizont meist Personen aus dem privaten Netzwerk (Kinder, Verwandte, Freund:innen) beigezogen. Hieraus lässt sich schliessen, dass ein fehlendes privates Netzwerk als Unterstützung bei fehlendem Wissen eine Hürde in der Wissensaneignung bzgl. Digitalisierung darstellt.

Unsicherheit bzgl. Datensicherheit: Eine weitere Herausforderung bilden Wissenslücken im Kontext der Datensicherheit. So wird darauf verwiesen, dass teilweise nicht das «technische» Wissen zum Nutzen der digitalen Geräte oder Medien fehlt, sondern Unsicherheiten bzgl. Datensicherheit es verhindern, Potenziale der digitalen Geräte oder Medien auszuschöpfen.

Wenig Raum zum Ausprobieren: Sowohl der teilweise herausfordernde Zugang zu beständigen digitalen Geräten als auch das aktuelle Kursangebot, das meist zielgerichtet auf die Aneignung konkreter digitaler Kompetenzen ausgerichtet ist, erschweren es armutsbetroffenen Personen, sich im digitalen Raum auszuprobieren. Hierbei betonen einige interviewte Personen, dass sie teilweise das gesamte Spektrum an digitalen Angeboten nicht kennen und keine Möglichkeit haben, diese für sich mal auszutesten. Das führt dazu, dass bestimmte nützliche Tools gar nicht erst genutzt werden, zumal sie durch armutsbetroffene Personen nicht ausprobiert werden konnten. Folgendes Zitat verdeutlicht dies: *„Gerade Twitter, TikTok, WhatsApp, Instagram. Einfach solche Sachen [interessieren mich]. So diese installieren. Man hört im Fernseher immer solche Sachen. TikTok, Twitter, alles. Wie man das überhaupt bedienen würde, das würde mich noch interessieren. Es ist*

nicht gesagt, dass ich es dann auch brauchen würde. Aber einfach, dass ich mal reinschauen könnte. (...) Ich möchte mal sehen, was hinter dem Berg ist» (Interview 7).

Ungenügende Übersicht beim digitalen Umgang mit Geld: Besonders herausfordernd wird die digitale Entwicklung wahrgenommen, dass Bargeldzahlungen immer weiter abnehmen und häufig ausschliesslich Kartenzahlung erfordert wird. Hier zeigt sich die Schwierigkeit, als armutsbetroffene Person den Überblick über die eigenen Finanzen zu behalten, wenn diese nicht physisch erkennbar zu- bzw. abnehmen. Dies lässt sich mit einer Aussage aus dem Interview pointiert wiedergeben: *„Ich persönlich bevorzuge Bargeld. Das ist nicht, da ich so ein alt-versessener Cheib bin. Aber beim Bargeld habe ich das optisch vor mir, was noch da ist. Da sehe ich die Entwicklung auch. Wo wird es eng? Wo muss ich hinhalten? Bei der Karte ist das weniger. Wo ist der Saldo plötzlich hin?“* (Interview 3). Weiter wird darauf verwiesen, dass bzgl. E-Banking Wissenslücken bzgl. der Datensicherheit und den eigenen Erfordernissen zum Schutz der Finanzen bestehen, was einer digitalen Finanzverwaltung gegenüber Skepsis verursacht.

Bezahlbarkeit digitaler Geräte: In Bezug auf Herausforderungen wird weiter neben individuellen Wissenslücken und Unsicherheiten auch auf die Bezahlbarkeit digitaler Geräte eingegangen. So wird hervorgehoben, dass zwar Interesse und Wissen zur Nutzung digitaler Geräte vorhanden sind, die praktische Finanzierung jedoch erschwert ist. Dies wird mit folgendem Zitat aus den Interviews besonders deutlich: *„Wenn sie [Anm. armutsbetroffene Personen] dazukämen [Anm.: zu digitalen Geräten], dann würden sie sie wahrscheinlich auch sehr gerne nutzen. Aber da gibt es ganz grosse praktische Probleme. Ein Problem ist der SKOS-Warenkorb. Ich sage das auch bei meinen Rundgängen. Der ist noch steinzeitlich. Digitalisierung ist da gar nicht berücksichtigt. Die Menschen bekommen keine finanzielle Unterstützung, sodass sie sich diese Geräte besorgen und unterhalten können. Armutsbetroffene Personen können somit die Sachen, die sie nutzen müssten, gar nicht nutzen. Da sehe ich einen Riesenmangel, der unbedingt angegangen werden müsste“* (Interview 3).

3.4 Bedürfnisse armutsbetroffener Personen in der Digitalisierung

Die bestehenden Bedürfnisse von armutsbetroffenen Personen in Bezug auf die Digitalisierung wurden sowohl in den qualitativen Interviews abgeholt als auch im partizipativen Workshop diskutiert und validiert sowie zentralen Alltagsbereichen zugeordnet.

Die identifizierten Bedürfnisse armutsbetroffener Personen in der Digitalisierung umfassen die folgenden:

Niederschwellige und flexible zielgerichtete Kursangebote

Auf die Frage danach, welche Bedürfnisse hinsichtlich der Wissensaneignung besteht, wiesen die Personen interviewübergreifend auf die Relevanz von *Niederschwelligkeit sowie Flexibilität* eines Kurses hin. Es wird anerkannt, dass es zwar bereits sog. Computerkurse gibt. Allerdings soll gerade für Personen in Armut der Aspekt der Suchterkrankung mitgedacht werden. Dies deshalb, da sich Personen mit (ehemaliger) Suchterkrankung - gemäss Aussagen ehemalig Betroffener in den Interviews - Schwierigkeiten in der Konzentration haben können bzw. Mühe damit haben, zu frühen Terminen zu erscheinen. Deshalb sollte ein Kurs nicht nur von 9:00 bis 12:00 Uhr morgens stattfinden, sondern flexible Öffnungszeiten haben, sodass dieser den ganzen Tag lang flexibel aufgesucht werden kann. Das Internetcafé Planet 13 am Standort Basel ist hierbei zwar kein Kurs,

wird aufgrund der Flexibilität allerdings von mehreren Teilnehmenden als sehr wertvolles Angebot angesehen.

In Bezug auf die Kursinhalte wird mehrfach erwähnt, dass es wichtig ist, *bei den Basics* zu beginnen und den Kurs so zu gestalten, dass individuell auf Personen oder Personengruppen eingegangen werden kann. Es wird der Wunsch geäußert, dass die Beziehung und Unterstützungsleistung der kursleitenden Person(en) mit Beendigung des Kurses nicht einfach abbricht, sondern dass *nach einiger Zeit nach Ende des Kurses ein weiteres Standorttreffen* erfolgt.

Bezüglich Durchführung des Kurses betonen die Interviewteilnehmenden die Relevanz von gleichzeitigem Fachwissen und Erfahrungswissen. Den *Einsatz von Peersarbeitenden in flexiblen Kursangeboten* würde gerade deshalb geschätzt werden, zumal diese Personen Eigenerfahrung haben, weniger stigmatisierend wirken und eher Zugang zu den aktuell betroffenen Personen finden. Allerdings wird auch darauf hingewiesen, dass *Fachwissen von Relevanz* ist und eine *Fachperson die Inhalte didaktisch verständlicher kommunizieren* könnte. Eine *Mischform* von Fachpersonen und Peersarbeitenden wird als gewinnbringend betrachtet.

Niederschwellige Räume zum freien Ausprobieren und Bewahrung der Selbstständigkeit

Neben konkreten niederschweligen und flexiblen Kursangeboten wird allerdings auch das Bedürfnis genannt, *Räume zu erhalten, um nicht-zielgerichtet digitale Geräte, Medien und Tools auszuprobieren*. Dies wird damit begründet, dass armutsbetroffene Personen wenig Zugriff und Möglichkeit haben, neuere Tools und Plattformen kennenzulernen und so auch nicht herausfinden können, welche Tools und Plattformen für sie attraktiv und brauchbar wären und zu denen sie sich mehr Wissen aneignen möchten. Auch wird darauf verwiesen, dass die armutsbetroffenen Personen *häufig nicht im Arbeitsprozess beteiligt sind, wo Tools und Plattformen (weiter-)entwickelt werden*, weshalb sie aktuelle Entwicklungen nicht miterleben. Konkret werden Instagram, Facebook, TikTok und Kryptowährungen als konkrete Tools bzw. Themen genannt, bzgl. derer sich die interviewten Personen gerne ausprobieren würden.

Neben dem selbstständigen Ausprobieren von digitalen Tools wird eine vermehrte Möglichkeit der Selbstständigkeit weiter dadurch als verwirklichtbares Bedürfnis angesehen, als dass *mittels erklärender Dokumente zu digitalen Geräten und Medien in Leichter Sprache ein selbstständiges Nutzen möglich gemacht würde*.

Höhere Niederschwelligkeit und Beständigkeit durch langfristigen (sozialen) Kontakt zu Peers und Kursleitenden

Weiter wird interviewübergreifend das Bedürfnis nach einer Begleitung und Unterstützung in der Wissensaneignung im Kontext der Digitalisierung verdeutlicht, die eine Niederschwelligkeit und Beständigkeit aufweist. Dabei wird darauf verwiesen, dass Kursangebote nicht formal und mit Beendigung des letzten Kurstages abgeschlossen sein sollen. Vielmehr sollen innerhalb der Kurse eine beinahe kollegiale Flexibilität sowie die Möglichkeit bestehen, nach dem Kurs mit der kursleitenden Person im Rahmen einer Nachbesprechung oder, wenn möglich, weiterführenden Begleitung in Kontakt zu bleiben. Auf die Nachfrage, ob sog. Peerkonzepte dieses Bedürfnis erfüllen könnten, bejahen dies die befragten Personen einstimmig. Dies wird damit begründet, dass Peersarbeitende im Sinne von ehemals armutsbetroffenen Personen im Digitalisierungsbereich näher an die aktuell armutsbetroffenen Personen herankommen würden, zumal die Scham hierbei gesenkt werden könnte. Allerdings wird betont, dass die Peersarbeitenden als wissensvermittelnde

Personen neben ihrem eigenen Erfahrungswissen dennoch ein fundiertes Fachwissen bzgl. Digitalisierung aufweisen müssen.

Information und Aufklärung zu Datensicherheit und -schutz

Als weiteres Bedürfnis wird in mehreren Interviews in Bezug auf die Wissensvermittlung nicht nur von Angeboten zum Erlernen der Anwendung von digitalen Geräten und Medien gesprochen. Auch wird das Bedürfnis benannt, mehr Wissen bzgl. Datensicherheit und -schutz zu erfahren. So verweisen mehrere Personen darauf, dass sie Unsicherheiten in diesem Kontext erleben und bestimmte Tools wie bspw. E-Banking nicht nutzen, zumal sie in ihren Augen zu wenig Wissen darüber verfügen, was genau mit ihren Daten passiert und wie sie ihre Daten schützen müssen. Es wird klar ersichtlich, dass der Bedarf nach informierenden, aufklärenden und erklärenden Angeboten in diesem Kontext besteht.

Konkrete Angebote zur Unterstützung bzgl. digitaler Finanzverwaltung

Neben generellen Bedürfnissen hinsichtlich Wissensvermittlung, Möglichkeit des Ausprobierens und der beständigen Kontaktmöglichkeit im Kontext Digitalisierung wird in einer starken Mehrheit sowohl in den Interviews als auch im partizipativen Workshop der Bedarf nach Angeboten zur Unterstützung bei der digitalen Finanzverwaltung hervorgehoben. So wird betont, dass insb. im finanziellen Kontext für armutsbetroffene Personen starke digitale Entwicklungen wahrgenommen werden: so werden vermehrt im öffentlichen Raum Zahlungen per Karte und nicht mehr mit Bargeld erfordert (bspw. WC an Bahnhöfen), Passant:innen haben häufig kaum mehr Bargeld mit sich, was auf der Strasse beim Verkauf von Surprise-Heften oder beim Bitten bei Passant:innen um finanzielle Unterstützung ein Besitz und kompetenter Umgang mit Twint bedingt. Weiter geschieht auch die eigene Finanzverwaltung mittels E-Banking und E-Bills vermehrt online. Die befragten Personen führen hierzu aus, dass ein Umgang mit Finanzen im virtuellen anstatt im physischen Raum drastische Folgen für armutsbetroffene Person haben kann. Nämlich dann, wenn zu wenig Wissen hierzu vorliegt oder eine Überforderung besteht, die sich längerfristig negativ auf die eigene Generierung und Verwaltung finanzieller Sicherheit auswirkt.

3.5 Bewährte und benötigte Unterstützungsangebote

Die Auseinandersetzung mit der persönlichen Verortung, den erlebten Herausforderungen sowie den erkannten Bedürfnissen von armutsbetroffenen Personen hinsichtlich Wissensvermittlung in der Digitalisierung lässt sich nachfolgend in einen konkreten Angebotsbedarf überführen. Es sollen hierzu sowohl die bewährten Angebote bestätigt als auch potenzielle (Weiter-)entwicklungen derer aufgeführt werden:

- a) Die bestehenden Internetcafés werden aufgrund ihres niederschweligen und zeitlich im Vergleich zu Kursangeboten eher flexiblen Zugangs besonders geschätzt. Es gilt, diese bewährten Unterstützungsangebote zu erhalten, wobei allerdings darauf hingewiesen wird, dass armutsbetroffene Personen aus ländlich(er)en Gebieten erschwerten Zugang zu diesen haben.
- b) Bestehende Kursangebote können mittels leichter Kontext-, Didaktik- und Inhaltentwicklungen die Bedürfnisse armutsbetroffener Personen hinsichtlich

Wissensvermittlung in der Digitalisierung gezielt treffen. So werden gerade folgende Entwicklungen als relevant verortet:

- i. Flexiblere Kurszeiten
 - ii. Neben Wissensvermittlung auch Raum zum Ausprobieren
 - iii. Kombination von Fachexpert*innen und Peerarbeitenden im Kurs
 - iv. Unterstützende Begleitung auch über Kursende hinaus
 - v. Spezifische Kursthemen wie digitale Finanzverwaltung, Datensicherheit und -schutz sowie Künstlicher Intelligenz
- c) Peerarbeitskonzepte in der Wissensvermittlung und niederschweligen Unterstützung bei Bedarf im digitalen Kontext versprechen aufgrund ihrer Niederschwelligkeit und dem Potenzial einer Schamsenkung eine hohe Akzeptanz.
- d) Anleitende und unterstützende Dokumente in Leichter Sprache ermöglichen es, bei Fragen selbstständig vorzugehen und nicht gleich personelle Unterstützung in Anspruch nehmen zu müssen.

4. Ergebnisdiskussion

Die erhobenen Daten zeigen, dass sowohl auf individueller persönlicher Ebene armutsbetroffener Personen als auch auf struktureller Ebene konkreter Bedarf zur nachhaltigen Wissensvermittlung im digitalen Bereich formuliert werden kann. Auf der individuellen Ebene ist es insb. die Möglichkeit, über niederschwellige und flexible Angebote Wissensvermittlungen und Hilfestellungen zu erleben. Auf struktureller Ebene gelten die Erweiterung der finanziellen Mittel für das Verfügen über die notwendige Infrastruktur zur digitalen Teilhabe als Bedürfnis. Dies lässt sich mit Blick auf aktuelle forschungsbasierte Bestände mit dem E-Health-Literacy-Modell erklären, das sich auch für den Armutskontext adaptieren lässt (vgl. Noorgard et al., 2015). Dieses Modell zeigt auf, dass für die erfolgreiche Nutzung digitaler Medien individuelle Fähigkeiten und eine eigene Motivation auf individueller Ebene und auf Systemebene die Zugangssicherung sowie angepasste Verwendungsmöglichkeiten gegeben sein müssen, sodass eine erfolgreiche Wissensaneignung und Nutzung im digitalen Bereich möglich werden. Hegedüs et al. (2023) reicherten dieses bestehende Modell auf Basis einer durchgeführten Studie mit der weiteren Dimension der sozialen Interaktion an, das betont, dass die Digitalisierung soziale Isolation verstärken kann und persönliche Kontakte abnehmen. Die *Relevanz von sozialen Kontakten* zeigt sich auch in der vorliegenden Studie; so wurde bestätigt, dass eine aktuelle zentrale Ressource für die Wissensaneignung im digitalen Bereich auch für Personen in Armut bestehende soziale Netze sind. Werden formale Angebote zur Unterstützung in der Digitalisierung als Bedürfnis geäußert, dann wird die Relevanz einer Niederschwelligkeit und Flexibilität sowie die Idee von Peerarbeitenden betont.

Zu Beginn der Studie erwartete das Forschungsteam, dass aus Perspektive der armutsbetroffenen Personen insbesondere Gefässe zur praktischen Wissensaneignung im Umgang mit digitalen Geräten/Medien, bspw. wie konkrete Apps funktionieren und genutzt werden können, als Bedarf formuliert würden. Umso mehr überraschte es, dass die befragten Personen nur wenige praktische Lernfelder als Bedürfnis nannten, sondern vielmehr Hilfestellungen zum möglichst *selbstständigen Ausprobieren* aktueller digitaler Tools sowie *Information, Aufklärung und Sicherheit bezüglich Datenschutzes* fordern. Dies weist auf eine wichtige Voraussetzung im gelingenden Umgang mit der Digitalisierung hin: das *selbstgesteuerte bzw. selbstständige Lernen*, das es ermöglicht, selbstständig zu entscheiden, in welchen Bereichen sich Wissen angeeignet werden soll und diese Wissensaneignung nach Möglichkeit selbstständig zu gestalten (Messner & Blum, 2006; Niedermeier & Fink, 2021). Das Bedürfnis nach niederschwelliger Unterstützung in Kombination mit Räumen und Zugängen zum selbstständigen, nicht-zielgerichteten Ausprobieren im digitalen Raum sowie eine aufklärende Gewährleistung von Datensicherheit im Netz lassen argumentieren, dass die befragten Personen im Kern keinen Bedarf nach einer reinen Wissensvermittlung durch Fachpersonen an die Kursteilnehmenden aufweisen. Vielmehr besteht der Bedarf nach Strukturen, die eine möglichst *selbstständige und eigenmächtige Nutzung* von digitalen Geräten und Medien ermöglichen (vgl. Niedermeier & Fink, 2021). Dies wird durch die identifizierte Idee gestützt, dass bereits Anleitungen zu digitalen Geräten und Medien in Leichter Sprache eine stärkere und zielgruppenorientiertere Nutzung gewährleisten würden. Nichtsdestotrotz muss jedoch betont werden, dass gerade hinsichtlich *digitaler Finanzverwaltung* wie E-Banking ein *besonderer Bedarf nach erklärenden und schützenden Strukturen* deutlich wurde, was sich ganz plakativ damit begründen lässt, dass finanzielle Herausforderungen sowie Kontrollverlust über die eigenen

finanziellen Ressourcen durch fehlende digitale Kompetenzen für armutsbetroffene Personen prekär enden kann.

Abschliessend sollen die empirisch erhobenen Daten kritisch kontextualisiert werden. So ist darauf hinzuweisen, dass sämtliche befragten Personen aus einem grösseren städtischen Kontext stammen, mehrheitlich männlich gelesen werden, teilweise Migrationshintergrund haben, sich fließend in deutscher Sprache unterhalten können und durch ihre Einbettung im Verein Surprise mindestens in diesem Kontext soziale Kontakte pflegen. Es muss deshalb davon ausgegangen werden, dass die empirischen Befunde anders ausfallen könnten, wenn weitere Personen befragt werden, die ländlich leben, mehrheitlich nicht männlich gelesen werden, Schwierigkeiten in der (deutschen) Sprachproduktion und im -verständnis aufweisen sowie stärker von Isolation betroffen sind.

5. Fazit mit Blick auf Unterstützungsangebote zur Wissensaneignung im digitalen Kontext

Die Analyse der empirisch erhobenen Daten zeigt auf, dass im Kontext der Digitalisierung für armutsbetroffene Personen diverse konkrete Bedürfnisse hinsichtlich Unterstützungsangeboten zur Wissensaneignung formuliert werden können. So wird ersichtlich, dass die befragten Personen für die Aneignung von digitalen Kompetenzen insb. eine *flexible und niederschwellige Begleitung im Anwendungs- und Lernprozess mit digitalen Geräten* als Unterstützung empfinden. Diese *Niederschwelligkeit und Flexibilität* kann durch *Peerarbeitskonzepte*, bei denen ehemals armutsbetroffene Personen aktuell armutsbetroffene Personen in der Nutzung digitaler Geräte und Medien unterstützen und ihnen mit ihrem Erfahrungswissen zur Verfügung stehen, ermöglicht werden. Neben Unterstützung durch Peerarbeitende lassen sich auch Bedürfnisse nach *an die Zielgruppe angepassten Kursen* im Kontext der Digitalisierung identifizieren. Hier wird darauf verwiesen, dass Kurse erarbeitet werden müssen, die *zeitlich flexibel* sind und in denen die Möglichkeit besteht, das *Tempo des Kurses flexibel* anzupassen. Besonders betont muss hierbei jedoch werden, dass diese Kurse *nicht nur wissensvermittelnden Charakter* haben sollen, sondern armutsbetroffenen Personen auch den Zugang und den Raum schaffen sollen, um *selbst im digitalen Raum auszuprobieren* zu können. Mehrfach wurde in den Interviews betont, dass die Chance aktuell wenig gegeben ist, *nicht zielorientiert verschiedene digitale Tools auszuprobieren*, die in der Gesellschaft häufig verwendet und thematisiert werden, von armutsbetroffenen Personen allerdings wenig genutzt sind.

Ebenfalls zeigt sich das Bedürfnis danach, *Unterstützung in nicht-formellen Settings (ausserhalb von Kursformaten)* in Bezug auf Digitalisierung zu erhalten, die noch immer *eine gewisse Selbstständigkeit und Selbstermächtigung ermöglichen*. So wird darauf verwiesen, dass bereits *erklärende Dokumente zu digitalen Geräten, Medien und Prozessen in Leichter Sprache* dazu beitragen würden, dass diese Tools selbstständig genutzt und sich Kompetenzen angeeignet werden können. Überdies gelten *etablierte soziale Netzwerke als unterstützende Ressource*, die bei Schwierigkeiten im digitalen Kontext niederschwellig wirken können. Als konkrete Themenbereiche, zu denen Unterstützungsangebote in der Wissensvermittlung von Bedarf sind, gelten *E-Banking-Prozesse* sowie *Massnahmen und Erklärungen zur eigenen Datensicherheit* im digitalen Raum.

Es gilt jedoch hervorzuheben, dass nicht nur die individuellen Ebene der armutsbetroffenen Personen hinsichtlich Wissensaneignung in der Digitalisierung betrachtet werden müssen. Vielmehr gilt es auch den *strukturellen Gegebenheiten* einer Betrachtung zu unterziehen, um zu gewährleisten, dass der Zugang zu den digitalen Geräten, Medien und Wissensaneignungsgefässen als Grundlage gesichert ist.

6. Empfehlungen für Unterstützungsorganisationen

Ausblickend für die Implikation der identifizierten Bedürfnisse zur Kompetenzaneignung im digitalen Kontext durch armutsbetroffene Personen lassen sich folgende Empfehlungen formulieren:

- a) Angebote müssen niederschwellig gestaltet sein. Hierbei empfehlen sich Peerarbeitskonzepte sowie flexible Kurse oder Räume, um digitale Geräte bzw. Medien eigenständig ausprobieren zu können.
- b) Die Möglichkeiten einer Umsetzung der oben genannten Angebote sind zu prüfen, wobei insb. die genaue didaktische Gestaltung (bspw. Kombination von Fach- und Erfahrungswissen bei den Kursleitenden), die Finanzierung, der Zugang zur Infrastruktur sowie die räumliche Verortung zu überprüfen und zu definieren sind.
- c) Es empfiehlt sich weiter, diese flexiblen kursorientierten Unterstützungsangebote insbesondere für die Themenbereiche Finanzverwaltung und E-Banking sowie Datensicherheit im digitalen Raum anzubieten.
- d) Überdies gilt zu prüfen, inwieweit eine erste niederschwellige Unterstützung gegeben werden kann, indem konkrete Anleitungen in Leichter Sprache aus Perspektive armutsbetroffener Personen erarbeitet werden.
- e) In Form einer begleitenden Studie können die zu entwickelnden Angebote bzw. Dokumente auf ihre Qualität überprüft sowie evaluiert werden.
- f) Für eine breitere Vertretung der Bedürfnisse armutsbetroffener Personen in Digitalisierungsprozessen ist überdies unabdingbar, im Forschungskontext das Sample zu erweitern, sodass Perspektiven von Personen beigezogen werden können, die aktuell nicht vertreten waren. Darunter fallen bspw. armutsbetroffene Personen aus ländlichen Gebieten, mit Sprachschwierigkeiten oder mangelnden Sprachkenntnissen sowie stark von Isolation betroffene Personen.

7. Literaturverzeichnis

- Arksey, H. & O'Malley, L. (2005). *Scoping studies. Towards a methodological framework*. International Journal of Social Research Methodology, (8), 19–32.
- Bergold, J. & Thomas, S. (2020). Partizipative Forschung. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (Band 2: Designs und Verfahren) (2. Aufl.) (S. 113-134). Wiesbaden: Springer VS. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-658-26887-9>
- Berner Fachhochschule (BFH) (2024, im Druck). *Digitalisierung und Vulnerabilität. Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit digitaler Technologien für vulnerable Gruppen. White Paper. Thematischer Schwerpunkt Humane Digitale Transformation (HDT)*. Bern: Berner Fachhochschule.
- Böhnke, P., Dittmann, J. & Goebel, J. (Hrsg.). (2018). *Handbuch Armut. Ursachen, Trends, Massnahmen*. Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2024). *Armut*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/soziale-situation-wohlbefinden-und-armut/armut-deprivation/armut.html>
- Bürger, T. & Grau, A. (2021). *Digital Souverän 2021: Aufbruch in die digitale Post-Coronawelt?* DOI: 10.11586/2021115
- Chiapparini, E. (2021). Armutsbetroffene Personen evaluieren Projekte der Armutspolitik. Chancen und Voraussetzungen partizipativer Evaluation. *LeGes: Gesetzgebung & Evaluation*, 32(1), 1-9. Weblaw.
- Chiapparini, E., Guerry, S. & Reynaud, C. (2024). *Wie können armutserfahrene Personen mit ihrer Erfahrungs-expertise dauerhaft in die Schweizer Armutspolitik einbezogen werden und mitwirken? Grundlagen und Konzept einer ständigen Beteiligungsstruktur, die forschungsbasiert gemeinsam mit armutserfahrenen Personen entwickelt wurde: Gesamtbericht*. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen, <https://arbor.bfh.ch/21064/>.
- Chiapparini, E., Willener, D., Domonell, C. & Hegedüs, A. (2023). *Digitalisierung: Hürden für vulnerable Gruppen*. Online verfügbar unter https://arbor.bfh.ch/18933/1/Digitalisierung_CHSS_Chiapparini%20et%20al.%202023_geschwärzt.pdf
- Chiapparini, E., Schuwey, C., Beyeler, M., Reynaud, C., Guerry, S., Blanchet, N. & Lucas, B. (2020). *Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -Prävention*. Forschungsbericht Nr. 7/20 (Beiträge zur Sozialen Sicherheit: Forschungsbericht 7/20). Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen BSV. <https://arbor.bfh.ch/11878/>
- Dresing, T. & Pehl, T. (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitung und Regelsysteme für qualitative Forschende* (8. Aufl.). Marburg: Eigenverlag.
- Friemel, T. (2014). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *Sage Journals*, 18(2). DOI: <https://doi.org/10.1177/1461444814538648>
- Hashemi, S. & Moder, C. (2020). Digitalisierung inklusiv gestalten. Chancen und Risiken für Teilhabe im digitalen Zeitalter. In Die Armutskonferenz et al. (Hrsg.), *Stimmen gegen Armut* (155-161). Norderstedt b.H.: BoD-Verlag.
- Hegedüs, A., Domonell, K., Willener, D. & Chiapparini, E. (2023). *Digitalisierung. Hürden und Chancen für vulnerable Personengruppen (ProDigitAll)*. Bern: Berner Fachhochschule BFH.
- Helfferrich, C. (2019). Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (669-686). Wiesbaden: Springer VS.

- Henning, M., Kelsch, J. & Sobala, F. (2019). «Smarte Diktatur» oder «egalitäre Netzgemeinschaft»? Diskurse der Digitalisierung. In C. Aldenhoff, L. Edeler, M. Henning, J. Kelsch, L. Raabe & F. Sobala (Hrsg.), *Digitalität und Privatheit*. Bielefeld: Transcript.
- Huster, E.-U., Boeckh, J. & Mogge-Grotjahn, H. (Hrsg.). (2018). *Handbuch Armut und soziale Ausgrenzung* (3. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.
- Kersting, N. (2020). Digitale Ungleichheiten und digitale Spaltung. In T. Klenk, F. Nullmeier & G. Wewer (Hrsg.), *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung* (S. 1-11). DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-658-23669-4_19-1
- Kloker, S. (2020). Eine Brücke über die digitale Kluft. *Sozialwirtschaft*, 32(5), 16-18.
- Kuckartz, U. & Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (5. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Messner, R. & Blum, W. (2006). *Selbstständiges Lernen im Fachunterricht*. Kassel: Universität Kassel.
- Mey, G. & Mruck, K. (2020). Qualitative Interviews. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 315-336). Wiesbaden: Springer VS.
- Niedermeier, S. & Fink, J. (2021). *Weg vom «Spoonfeeding» - hin zur Eigenverantwortung mithilfe problembasierter Lernens. Fallbeispiel – virtueller Kurs*. DOI: 10.25656/01:23566.
- Norgaard, O., Furstrand, D., Klokke, L., Karnoe, A., Batterham, R., Kayser, L. & Osborne, R. (2015). The e-health literacy framework: A conceptual framework for characterizing e-health users and their interaction with e-health systems. *Knowledge Management & E-Learning: An International Journal*, 522-540.
- Reidl, S., Streicher, J., Hoch, M., Hausner, B., Waibel, G. & Gürtl, F. (2020). *Digitale Ungleichheit: Wie sie entsteht, was sie bewirkt...und was dagegen hilft*. Wien: Österreichische Forschungsfördergesellschaft mbH (FFG), Programm Laura Bassi 4.0.
- Ryder, G. (o.J.). *Rethinking Labour. Ethical Reflections on the Future of Work*. Chambésy: The Caritas in Veritate Foundation.
- Schabram, G., Schulze, K. & Stilling, G. (2023). *Armut und digitale Teilhabe. Empirische Befunde zur Frage des Zugangs zur digitalen Teilhabe in Abhängigkeit von Einkommensarmut*. Berlin: Der Paritätische. Paritätische Forschungsstelle.
- Schuwey, C., Knöpfel, C. (2014). *Neues Handbuch Armut in der Schweiz* (völlig neu bearb. Aufl.). Luzern: Caritas-Verlag.
- Schuppner, S. (2024). Partizipative Forschung. In F. Dieckmann, T. Heddergott & A. Thimm (Hrsg.), *Unterstütztes Wohnen und Teilhabe* (S. 193-215). Wiesbaden: Springer VS. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-658-40448-2>
- SKOS. (2020). *Armut und Armutsgrenzen. Grundlagenpapier* [PDF]. Online verfügbar unter https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/grundlagen_und_positionen/grundlagen_und_studien/2020_Grundlagendokument_Armutsgrenzen_SKOS_d.pdf
- Tillmanns, M. (2020). Akzeptanz digitaler Medien. In K.P. Stulle (Hrsg.), *Digitalisierung der Management-Diagnostik. Aktuelle Instrumente, Trends, Herausforderungen* (S. 179-186). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Trkulja, V. (2010). *Die digitale Kluft. Bosnien-Herzegowina auf dem Weg in die Informationsgesellschaft* (1. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Van Dijk, J. (2019). *The Digital Divide*. Cambridge: Polity Press.

Wüstholtz, F. (2023). *Digitalisierung: Der digitale Graben - Für mich, aber auch für dich?* Surprise. Online verfügbar unter <https://surprise.ngo/digitalisierung-der-digitale-graben-fuer-mich-aber-auch-fuer-dich/>

8. Anhang

8.1 Interviewleitfaden

Themenbereich	Fragen
<i>Nutzung von digitalen Medien/Geräten</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche digitalen Geräte nutzen Sie (privat und im öffentlichen Kontext)? • Wozu nutzen Sie die digitalen Geräte? • Welche digitalen Medien nutzen Sie? • Wie häufig nutzen Sie die genannten digitalen Geräte/Medien ungefähr? • Nutzen Sie digitale Geräte/Medien meist alleine oder mit jemandem gemeinsam? Wenn gemeinsam, mit wem?
<i>Eigene Verortung in der Digitalisierung</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Das Thema der Digitalisierung wird aktuell häufig diskutiert. Wie wichtig ist für Sie die Digitalisierung/digitale Geräte? • Was denken Sie, inwieweit nutzen Personen in schwierigen ökonomischen Lebenssituationen digitale Geräte?
<i>Chancen/Herausforderungen in der und durch die Digitalisierung</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn sie digitale Geräte benützen, was finden Sie dabei besonders nützlich? • Was finden Sie besonders schwierig? • Wenn Sie sich mit Personen austauschen, die ebenfalls ökonomisch schwierige Lebenssituationen haben, wird über digitale Geräte besprochen? Wenn ja, worüber (was sind die Themen)?
<i>Bestehende Ressourcen in der Digitalisierung</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Wer oder was hilft Ihnen darin, diese Herausforderungen in der Digitalisierung zu bewältigen? • Gibt es ein digitales Gerät und digitale Medien, die für Sie besonders unterstützend sind? • Nutzen Sie bestehende Hilfsangebote zum Umgang mit digitalen Medien/Geräten wie bspw. Computerkurse? Weshalb oder weshalb nicht? • Wie sollten diese Angebote sein, damit Sie diese benutzen?
<i>Bedürfnisse in der Digitalisierung</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es ein Thema oder einen Bereich bezüglich digitaler Geräte oder Medien, zu dem Sie sich mehr Hilfe wünschen? Wie könnte diese Unterstützung aussehen? • Wenn Sie ein Angebot wünschen könnten, das es zur Unterstützung von armutsbetroffenen Personen im Bereich Digitalisierung geben soll, wie würde das aussehen?
<i>Gewünschte Ressourcen zur Partizipation in der Digitalisierung</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Anliegen haben sie bei der Nutzung und im Umgang mit digitalen Geräten und Medien? • Wozu haben Sie Entwicklungsideen? Wo wollen Sie sich gerne einbringen?

	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es Bereiche in der Digitalisierung, in denen Sie stärker mitwirken möchten? Welche? Was brauchen Sie bzw. was müsste Ihnen zur Verfügung gestellt werden, sodass Sie mitwirken können? • Haben Sie bereits andere Personen in der Nutzung von digitalen Geräten geholfen? • Was benötigen Sie, damit Ihre Anliegen und Ihre Hilfe für andere besser bei denjenigen, die es betrifft ankommen?
--	--

8.2 Deduktive und induktive Kategorien

Kategorien	Beschreibung
Nutzung von digitalen Geräten/Medien	Deduktiv
Eigene Verortung in der Digitalisierung	Deduktiv
Chancen / Herausforderungen in der und durch die Digitalisierung	Deduktiv
Bestehende Ressourcen in der Digitalisierung	Deduktiv
Bedürfnisse in der Digitalisierung	Deduktiv
Gewünschte Ressourcen zur Partizipation in der Digitalisierung	Deduktiv
Unsicherheit im Datenschutz	Induktiv
Bedürfnis nach Ausprobieren	Induktiv
Herausforderungen in der digitalen Finanzverwaltung	Induktiv
Wertung der Benutzendenfreundlichkeit	Induktiv
Unterstützung durch private/soziale Netze	Induktiv

8.3 Digitalisierung im Alltag

In 16 Alltagsbereichen kann die Digitalisierung eine Rolle spielen. Zu diesen 16 Alltagsbereiche im Überblick und vertieft in einzelnen (z.B. Information und Bildung) nahmen armutserfahrene Personen im Workshop Stellung, und zwar bezüglich ihrer subjektiv eingeschätzte bestehenden Wichtigkeit und ihren Wunsch, darin mehr Unterstützung zu erhalten:

	<u>ist mir wichtig</u>	<u>wünsche ich mir Unterstützung</u>
Information und <u>Bildung</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Kommunikation	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Arbeiten</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Wohnen</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Mobilität</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Kinderbetreuung und Schule</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Einkaufen</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Finanzen</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Gesundheit	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Behörden</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Sozialdienste</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Versicherungen</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Recht	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Steuern</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Unterhaltung und <u>Ausgang</u></u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<u>Politik und <u>Abstimmungen</u></u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Hier ein Beispiel eines Bereiches der 16 Alltagsbereiche «Information und Bildung» zur Veranschaulichung, in welchem die Teilnehmenden des Workshops spezifischer angaben, wie wichtig es ihnen ist, digitale Anwendungen zu nutzen und wo sie Unterstützung wünschen:

	<u>ist mir wichtig</u>	<u>wünsche ich mir Unterstützung</u>
Information und Bildung		
• <u>Web-Seiten und -Suche</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
• <u>Fachliteratur</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
• Tutorials und Lernvideos	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
• Foren und Communities	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
• <u>Kurse</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
• <u>digitale Assistenten und KI</u>	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

8.4 Ausführliche Ergebnisdarstellung

	Geschlecht	Teilhabe	Armutskontext	Migrationserfahrung	Digitalisierungsaffinität	Anmerkungen
Person 1	Männlich	Bis jetzt wenig. Möchte gerne als Peerarbeiter arbeiten, sobald er Zeit hat; bevorzugt im Bereich Alkoholprävention. Könnte sich das in Bezug auf Digitalisierung auch vorstellen.	Jobverlust durch Versuch der Selbstständigkeit und Alkoholsucht; Gefängnisaufenthalt	Ja	Mittel; findet Nutzen darin hat aber hohe Skepsis bezüglich Datenschutzes. Hat einen Linux-Kurs gemacht	keine
Person 2	Weiblich	Ausbildung als Peer-Workerin im psychiatrischen Kontext	Psychische Erkrankung; Existenzverlust nach Versuch der beruflichen Selbstständigkeit	Ja	Mittel; findet Nutzen darin; ist jedoch zum Teil überfordert.	Keine
Person 3	Männlich	Keine Erfahrungen aber Kenntnis über Peer-Konzepte.	Keine Angaben	Nein	Mittel; für den alltäglichen Gebrauch genutzt; sieht eigene Wissenslücken Ist der Digitalisierung gegenüber positiv eingestellt; Sorgen und Skepsis wegen Datenschutz	Keine
Person 4	Männlich	Weniger eigene Aktivität aber Bewusstsein über Peer-Konzepte.	Psychische Erkrankung; Suchterkrankung	Nein	Niedrig-mittel: kein grosses Interesse daran; Widerspruch: Handlung mit Kryptowährung und sehr interessiert daran.	Keine

Person 5	Weiblich	Starke Kenntnisse bzgl. Peearbeit. Vermutung: selbst Peerausbildung gemacht	Psychische Erkrankung	Nein	Niedrig-mittel: Digitalisierung als unwichtig erachtet, Interesse niedrig, Erfahrung niedrig. Hingegen Wunsch, doch mehr zu Wissen, da „sie muss“	Keine
Person 6	Männlich	Mehrfache Mitwirkung in Beteiligungsprojekten	Suchterkrankung; Jobverlust durch Suchterkrankung	Nein	Mittel: alltäglicher Gebrauch möglich aber möchte nicht mehr können. Kein Interesse an Digitalisierung.	Keine
Person 7	Männlich	Teilgenommen an einem Kurs der Universität zum Thema Armut und teilweise auch Digitalisierung	Suchterkrankung; Jobverlust	Nein	Niedrig: bezeichnet Digitalisierung als große Herausforderung	Keine
Person 8	Männlich	Keine Angabe	Psychische Erkrankung; Suchterkrankung	Nein	Mittel: alltäglicher Gebrauch möglich aber Betonung, dass einiges nicht gekonnt wird,	Gegen Schluss des Interviews mehrfach eingenickt (?)
Person 9	Männlich	Keine Angabe	Zeit der Obdachlosigkeit	Nein	Hoch; früher Arbeit mit technischen Geräten. Heute großes Interesse daran	Keine

	Nutzung Geräte	Nutzung Geräte öff. Raum	Nutzung Medien	Häufigkeit der Nutzung	Grund der Nutzung	Nutzung von Unterstützung	Weiteres
Person 1	Mobiltelefon IPad Fernseher	Billetautomat SBB Selfcheckout sehr selten (da Zigarettenkauf nur an der Kasse möglich)	Telegram (für Information und Kommunikation) Facebook (für Amüsierung und informative Werbung; zum Verbreiten von Surprise-Informationen) YouTube: für Dokus und Lernprogramme	Täglich mehrere Stunden (2-6 Stunden); auch in der Nacht, wenn er nicht schlafen kann. Betrifft Mobiltelefon und IPad.	Administratives (Word, Excel, E-Mail): für die Arbeit bei Surprise und für den Eigengebrauch. Freizeit; Fernsehschauen, YouTube, schreibt eigenes Buch auf Word Information: Nachrichten im Internet (Sorge Fake News), Videos auf YouTube Kommunikation: Telegram für Nachrichten senden	Nutzung allein; teilweise Unterstützung oder Tipps von den erwachsenen Söhnen. Nutzte das Internetcafé Planet 13 für das Schreiben von Bewerbungen. Machte einen Linux-Kurs.	Grosse Frustration, wenn die Geräte nicht funktionieren (Telebanking Post Finance, E-Rechnung Halbtax). Schwierigkeit bei E-Rechnungen, da MWST nicht ersichtlich.
Person 2	Fernseher PC Mobiltelefon Laptop	Selten Nutzung von Twint Selten Online-Einkaufen	Facebook Ricardo WhatsApp	Handy mehrmals pro Tag PC mehrmals pro Tag	Laptop, um Sachen zu schreiben (word), um in Sitzungen mitzuschreiben. Sachen verkaufen auf Ricardo. Nachrichten schauen im Fernseher.	Nutzung allein; Besucht das Planet 13; bekam den Laptop vom Planet 13. Ex-Freund unterstützt, wenn der Computer nicht geht. Nachfragen bei der Tochter.	Sehr seltene Nutzung von Twint, da negative Betrugserfahrung.

					Kommunikation über WhatsApp mit der Tochter und mit Personen aus der Heimat.		
Person 3	Handy Laptop Fernseher Kamera	Selfcheckout Billettautomat Selten Internetcafé	Twitter (sucht aber Alternative, da Twitter für ihn rechtsradikal wirkt) Instagram WhatsApp (zum privaten Kontakt)	Handy wird mehrmals täglich genutzt Laptop täglich Fernseher täglich Selfcheckout im Coop, da dort auch Bargeld möglich	Handy zur Kommunikation und Information Laptop für die Arbeit WhatsApp zur Kommunikation mit der Frau oder mit der Chefin von Surprise	Nutzung allein; Besucht das Planet 13 bei Bedarf.	Fotografie mit Kamera als grosses Hobby
Person 4	Handy Tablet Fernseher PC Laptop Plattenspieler	Billettautomat Selfcheckout-Kasse Internetcafés auf Reisen und im Planet 13	WhatsApp Hatte kurz mal TikTok, aber wieder gelöscht („bin dort überhaupt nicht klargekommen“) Facebook (hat er noch, da er nicht weiß, wie man sich dort abmeldet)	Fernseher und Handy mehrmals am Tag. Plattenspieler mehrmals am Tag	Für die Arbeit oder Surfen im Internet. Handel mit Kryptowährungen Nachrichten auf dem Handy (SRF-News) Kommunikation über WhatsApp	Nutzung allein; Selten gemeinsame Nutzung; wenn, dann bspw. für einen Fernsehabend. Bei Schwierigkeiten oder Fragen Unterstützung durch Nichten. Planet 13 wurde genutzt. Unterstützt die Mutter in der Unterstützung digitaler Geräte.	Möchte digitale Geräte und Medien nicht stärker nutzen, da wenig Interesse daran. Nachträglich aber erwähnt, dass er gerne mehr über Krypto wissen möchte. Wunsch, das 10-Finger-System zu erlernen.

Person 5	Handy Tablet Fernseher Radio	Selfcheckout-Kasse Sehr selten Online-Shopping über den Fernseher	TikTok Spotify Netflix Telegram YouTube	Handy mehrmals täglich Geräte im öff. Raum sehr selten	Selfcheckout-Kasse bei Beeilung TikTok um Google-Play-Karten zu kaufen Spotify, Netflix & TikTok für Vergnügen (Freizeit) Tablet genutzt für berufliches (Mails)	Nutzung meist allein; 10-Finger-System in einem Kurs gelernt	Betonung, dass ihr das alles fremd ist und ihr niemand dazu was beigebracht hat
Person 6	Laptop Handy Fernseher Drucker	Selfcheckout-Kasse immer (um nicht anzustehen) Online-Banking Online-Shopping („technisches Zeug“)	Facebook (Verdacht, dass das gehackt wurde) Instagram und TikTok für kurze Zeit gehabt, aber kein Interesse daran	Laptop und Handy mehrmals am Tag	Nutzung meist für die Arbeit (Mails bearbeiten) Manchmal auch privat (Serien schauen auf dem Laptop oder Fernseher) Handy zur Kommunikation Zeitung (Information) nur physisch	Nutzung meist allein; Bei Problemen und Fragen zu Mobile Zone YouTube-Videos für Anleitungen	Wenig Interesse an stärkerer Nutzung digitaler Geräte
Person 7	Handy Computer Fernseher	Billettautomat	Nur E-Mail	Fernseher mehrmals am Tag Handy mehrmals am Tag	E-Mail zur Kommunikation und für die Arbeit bei Surprise	Nutzung allein; Bei Problemen und Fragen Unterstützung durch Hotline von Swisscom oder	Wenig Wissen und Können; möchte gerne mehr wissen und können.

				Computer einmal pro Tag	Telefonieren für die private Kommunikation Fernseher und Computer für Freizeit (Filme schauen)	physischer Besuch einer Swisscom-Filiale. Kein Besuch von Internetcafés; kennt keines.	
Person 8	Computer (derjenige vom Surprise) Handy (Nokia, kein Smartphone)	Selfcheckout-Kasse im Coop zumal dort mit Barzahlung Computer in der Bibliothek oder im Surprise-Büro Billettautomat	Google	Computer mehrmals am Tag (abgesehen vom Sonntag, wenn er keinen Zugriff hat) Handy ein- bis zweimal am Tag	Google für Information (Wörterbuch bspw., Wohnungssuche) Mail für die Arbeit und auch häufig privat	Bei Problemen und Fragen sucht er sich ungerne Unterstützung, sondern lässt es einfach sein (Grund: geht nicht gerne auf Leute zu) Café Click wurde schon mehrfach empfohlen, war aber nie da. Unterstützung face-to-face der Telefonunterstützung vorgezogen.	Weniger Kontakt mit Digitalisierung aufgrund des Alters (laut eigener Aussage); Partnerin über digitale Welt kennengelernt Besitzt kein Smartphone Weist darauf hin, dass Twint beim Surpriseverkauf ein Vorteil wäre. Wunsch, Twint anbieten zu können.
Person 9	Mobiltelefon Tablet Computer Laptop Kamera Diktiergerät	Billettautomat (kritisiert die neue Gestaltung) Twint, sodass Kund*innen Surprise bezahlen können	WhatsApp Facebook heute nicht mehr (da zeitintensiv) Twitter ausprobiert, aber kein Interesse daran	Handy mehrmals täglich Computer und Laptop auch mehrmals am Tag (insb. Mails)	Nutzung insb. für die Arbeit Information durch Google oder um Nachrichten zu lesen	Nutzung allein; Kennt das Café Click, war aber nie dort	Keine

		Online-Banking		Kamera phasenweise (hobbiemässig)	Kommunikation mittels Mail		
		Internetcafé genutzt während Obdachlosigkeit (heute nicht mehr)					
		Online-Shopping (technische Geräte wie Laptop)					

Ausgewählte Schlüsselzitate

Person 1: „Ich habe festgestellt, dass viele Geräte nicht einfach lückenlos funktionieren.“

Person 1: „Die Lösung, die wir hier in Basel haben, ist das Internetcafé Planet 13. Das kennst du wahrscheinlich. Das war meine Lösung für alles, was mit Computern zu tun hatte. Auch da ich nicht bereit war, Geld zu investieren in einen Computer.“

Person 1: „Ein 80-jähriger, der kommt nicht zu Schlag mit diesen Geräten. Mein Vater, der konnte nicht telefonieren.“

Person 1: „Einfach, dass den Leuten gezeigt wird, wie du eine E-Mail schreiben kannst, so einen Brief schreiben kannst. Aber das sind ja alles Sachen, die du im Planet 13 machen kannst.“

Person 1: „Ich wusste nicht, ob ich einen Anfängerkurs machen sollte [Anm.: bzgl. Computer]. Nein, sicher nicht. Fortgeschritten? Nein. Was mache ich jetzt? Ich habe mich dann dazu entschieden, einen Linux-Kurs zu machen.“

Person 1: „Für alles, das ich nicht hinbekommen habe, bin ich einfach ins Planet 13. Denn die haben mir gezeigt, wie das geht. Von dem Punkt her gesehen müsste es in jeder Stadt so ein Planet 13 geben. Das ist ganz wichtig.“

Person 2: „Manchmal überfordert es [Anm.: die Digitalisierung] mich halt. In der Schule hatten wir nichts. In der Lehre haben wir nichts mit PCs gemacht. Gar nichts. Erst nach meiner Lehre kam es so. Dann habe ich halt Probleme bekommen und so. Ich habe mich selbstständig gemacht mit 25. Ich hatte kein Geld für einen PC, kein Geld für einen Kurs. Das war dann eben ein Problem.“

Person 2: „Ich kenne viele, die sich einfach rausnehmen so [Anm.: aus den Diskussionen zu Digitalisierung]. Aber wenn man dann Bewerbungen schreiben muss. Viele wissen dann nicht, wie es funktioniert oder so.“

Person 2: „Ich habe einfach zu wenig Wissen über Computer. So wie der funktioniert und so. Wenn ich ein Problem habe, was ich dann machen muss. Ich habe einfach das Glück, dass mein Ex-Freund da drauskommt.“

Person 2: „Ich hatte auch schon mit meiner Kamera Probleme. Dann bin ich auch ins Planet 13 und die haben mir dann geholfen. Bei so Sachen ist das eigentlich noch gut. (...) PC-Kurse konnte ich mir lange nicht leisten. Jetzt könnte ich mir irgendwo einen PC-Kurs leisten; aber ich habe einfach keine Zeit mehr. Ich arbeite jetzt [neu] im Spätdienst.“

Person 2: „[Es bräuchte] irgendwo eine Anlaufstelle. Auf den Ämtern hat ja niemand mehr Zeit. Einfach so einen Ort, wo man einfach hinkann und wo man nicht viel erreichen muss oder bezahlen muss.“

Person 2: „Vorher habe ich im Baselbiet gelebt. Das Stadt-Land ist schon ein Unterschied. Wenn du auf dem Land draußen bist, ist es noch viel schwieriger, Unterstützung zu finden [bei digitalen Schwierigkeiten].“

Person 3: „Internetcafé besuche ich, weil es das in Basel gerade gibt. Wenn ich gerade in der Nähe bin, und vielleicht der Computer kaputt ist, dann nutze ich es. Aber ich gehe nicht regelmäßig hin.“

Person 3: „Ich persönlich bevorzuge Bargeld. Das ist nicht, da ich so ein alt-versessener Cheib bin. Aber beim Bargeld habe ich das optisch vor mir, was noch da ist. Da sehe ich die Entwicklung auch. Wo wird es eng? Wo muss ich hinhalten? Bei der Karte ist das weniger. Wo ist der Saldo plötzlich hin?“

Person 3: „Wenn sie [Anm. armutsbetroffene Personen] dazukämen [Anm.: zu digitalen Geräten], dann würden sie sie wahrscheinlich auch sehr gerne nutzen. Aber da gibt es ganz grosse praktische Probleme. Ein Problem ist der SKOS-Warenkorb. Ich sage das auch bei meinen Rundgängen. Der ist noch steinzeitlich. Digitalisierung ist da gar nicht berücksichtigt. Die Menschen bekommen keine finanzielle Unterstützung, sodass sie sich diese Geräte besorgen und unterhalten können. Armutsbetroffene Personen können somit die Sachen, die sie nutzen müssten, gar nicht nutzen. Da sehe ich einen Riesenmangel, der unbedingt angegangen werden müsste.“

Person 3: „Das sind für mich diese zwei Säulen: den Warenkorb modernisieren und das Angebot, das darumsteht, so zu machen, dass mehr Nutzungszeiten zur Verfügung stehen.“

Person 3: Das [Anm.: das perfekte Angebot] müsste eine Mischform sein. Einerseits Personen, die das technische Knowhow haben. Das andere sind die Peers. Die kennen aus eigener Erfahrung was läuft, wie es läuft und was eben nicht läuft. Und die können aus der eigenen Erfahrung auf Augenhöhe denen die kommen ihr Wissen und ihre Erfahrungen vermitteln. Das läuft auf einer besseren Ebene, als wenn jemand von außen versucht, was zu vermitteln. (...) Darum Mischform; Fachleute einfach für das grundsätzliche Funktionieren. Dann aber mit Peers schaffen. (...) Auch die Peers profitieren, indem sie wertgeschätzt sind. Man hat zwei Fliegen mit einer Klatsche.“

Person 4: „Im Planet 13 habe ich jetzt etwa 4 Monate lang meine Biografie abgetöggelt. Die war noch handgeschrieben.“

Person 4: „Manchmal wünschte ich mir, dass ich darein [Anm.: in die digitale Welt] auch wie reingeboren wäre, sodass ich besser drauskäme in dieser digitalen Welt. Auch gerade was Kryptowährungen betreffen oder so Blockchains die dahinterstehen. Was man mit denen alles machen kann. Da bin ich einfach nicht versiert genug, um das alles zu durchblicken. (...) Und ich kenne niemanden, der mir das erklären könnte. Ich würde es gerne verstehen können, aber die Möglichkeit ist nicht gegeben, sodass ich es lernen kann.“

Person 4: „Von meinem Suchtteil und den Bekannten, die ich dort habe, haben alle ein Handy. (...) Sonst geht einfach alles in die Drogen rein oder in den Alkohol. Bis zur Obdachlosigkeit. Aber ein Handy haben sie alle.“

Person 4: „Zum Teil [ist herausfordernd bei öffentlichen digitalen Geräten], wie man Zahlen kann. Man kann nicht einfach eine Zwanziger- oder Fünfundzignote reinlassen. Es geht nur mit Karte. Man braucht also eine Kreditkarte oder mindestens eine Bankkarte. Das finde ich etwas mühsam. (...) Das betrifft vor allem, glaube ich, ältere Leute. Nein, auch junge. Gerade wie ich in meinem Drogenumfeld sehe, wird Bargeld bevorzugt. Es gibt aber auch Bettler, die Twint nutzen. Man ist sich Bargeld einfach gewohnt. Es ist sichtbar, man sieht, was rausgeht. Anders als bei einer Karte, die man einfach abbucht und dann schnell den Überblick verliert.“

Person 4: „In meinem Umfeld ist es manchmal ein Thema, dass die Personen mit dem Fortschritt der Technologie nicht mehr mitkommen. Einfach hintendrin sind. Das betrifft vor allem Armutsbetroffene sowie auch ältere Menschen vor allem, die Mühe haben, Schritt zu halten. Und sich dann aufregen (lacht).“

Person 4: „Das Planet 13 habe ich auch mal genutzt. Aber darauf musste man mich aufmerksam machen. Ich wurde darauf aufmerksam gemacht dadurch, dass ich den Planet 13 in meine Tour einbauen wollte. Aber von mir aus geht da wenig. Ich kümmere mich auch nicht so darum.“

Person 4: „Betroffene [als Kursleitende], finde ich immer besser. Wenn jemand das Wissen dazu hat. Ich kenne aus der Klinik heraus einen Stationsleiter, der war früher auch süchtig, selbst süchtig. Jetzt arbeitet er als Stationsleiter in der UPK in Basel auf einer Suchtabteilung. Der macht das top.“

Person 4: „Ich finde diese Peer-Arbeit einen ganz wichtigen Teil. Aber ich finde, viele [dieser Peerarbeitenden] haben den Dreh noch nicht ganz raus, wie sie sie wirklich abholen können, die Leute. [Es fehlt noch] an mehr Authentizität. Dann würde es besser klappen. Nicht so lehrbuchhaft. Vom privaten her eigentlich auf die Leute zugehen und nicht mit dem, was sie gerade von der Schule herhaben.“

Person 5: „Ich bin gar nicht damit aufgewachsen [Anm.: mit digitalen Geräten]. Erst dann in der Lehre, als die Patientenerfassung auf digital umgestellt hat.“

Person 5: „Im Fressnapf, wo ich immer gerne Hundefutter kaufe, gab es so eine Stempelkarte. Wenn man was gekauft hat, bekam man einen Stempel und am Schluss konnte man sie abgeben und es gab 20 Franken Abzug. Jetzt ist das alles nicht mehr. Jetzt muss man einen QR-Code herunterladen und den dann an der Kasse zeigen und erst dann gibt es Rabatt. Für mich ist das einfach /. Es gibt auch so Lebensmittelläden, wo man mit dem QR-Code. Mir ist das alles fremd. Es wurde mir auch nie gezeigt, wie man das macht. Es geht alles viel länger bei mir. Es macht mir auch Angst. Auch so der Gedanke, dass man immer stärker weggeht vom Bargeld. Das macht mir auch Angst, gerade als armutsbetroffene Person. Eine Karte ist schnell mal hingehalten. Es ist schwierig.“

Person 5: „Ich merke es momentan extrem viel bei älteren Leuten, so 70 – 80. Mein Wissen ist sehr beschränkt, was das angeht. Bei so einfachen Sachen wie Apps runterladen und was eine IP-Adresse ist. Hierbei kann ich helfen. Oder wie mit dem Netz verbinden. So bei Basics kann ich ihnen helfen. Aber ich merke, wie stark es sie stresst und für sie einfach auch das Leben verkompliziert. (...) Wenn man noch etwas Mühe hat mit dem Gedächtnis oder die Erfahrung nicht so hat, dann ist es einfach extrem schwierig.“

Person 5: „Was viele in T. geschätzt haben, war in jedem Briefkasten ein Blatt zu bekommen, dazu was ist, wenn ein Erdbeben kommt und so. So haben es die Leute geschätzt, da es so alle mitbekommen haben. So ein Blatt für die Nutzung von Digitalen Geräten. So einfach, dass es auch ein Kind verstehen würde, mit Schritt für Schritt Anleitungen, wie man es jetzt machen muss.“

Person 5: „Für mich sind Online-Zahlungen wirklich ein großes Fragezeichen. Mit Zeug herunterladen. Da bin ich völlig ausgeschlossen. Da wäre ich schon noch froh, wenn ich auf meinen Kontostand zugreifen könnte. (...) Dann ist auch immer die Angst bei mir, ob dieses Geld dann wirklich da ankommt. Ist es nicht zu einfach, dass mich da wer...? Ob ich da auch meine Daten preisgeben möchte.“

Person 5: „Ich könnte mir schon vorstellen, dass so ein Kurs gebucht werden würde, wenn es den auch mal gratis gebe von der Gemeinde. Oder wenn mal wer von der Swisscom Schritt-für-Schritt zeigen würde, wie man dieses online-Zeugs installiert und nutzt. Das würde viele auch beruhigen, wenn das mal eine Fachperson erklärt.“

Person 5: „Die Glaubwürdigkeit wäre bei einem Peer, glaube ich, höher. Dass sich die Leute auch darauf einlassen und so und sich nicht schämen. Denn das ist jemand, der das gleiche Problem hatte.“

Person 5: „Vielleicht [sollte man in diesem Kurs] den Leuten auch erklären, warum es sein muss, dass man überall diese Orangen Schalter entfernt, wo man die Karte stempeln kann. Wie gesagt, mit dem voranschreitenden Zeitalter wird dies viel mehr kommen. [Der Kurs] müsste wirklich /. Die die noch ohne das [digitale Geräte] aufgewachsen sind, für die ist das /... Vielleicht auch um Berührungsängste abzuschaffen?“

Person 5: „Es gibt auf dem Handy ja die Möglichkeit [bzgl. SBB-Billett], dass man sie günstiger haben kann, manchmal auf der App. Aber das habe ich noch nicht hingebraht.“

Person 5: „Ich finde, es ist einfach auch eine sehr große Falle, noch stärker in die Armut zu fallen, wenn einem das Bargeld entzogen wird. Es geht so schnell, dass man halt einfach schnell die Karte hinhält. Oder dass man auch mit Spielen, die immer mehr aufkommen, plötzlich Geld verspielt, dass man eigentlich gar nicht hat.“

Person 6: „Ich bin einfach nachwievor ein Bargeldmensch. Denn dann weißt du, was du hast. Ich zahle an vielen Orten auch mit der Karte, weil es einfach gäbig ist. Aber ich bin nicht so technisch.“

Person 6: „Armutsbetroffene Personen haben nicht so das Geld für Computer und Handy. **Sie kommen eher nicht so draus. Sie sind auch unsicher.** Sie kommen auch nicht so aus den Büschen. Darum wollten wir ja diese Peergruppe gründen, sodass wer dazwischen ist. Sodass jemand sie dahinführt.“

Person 6: „Man sollte [bezüglich eines Kurses] auch die Leute fragen, was sie für Themen haben. Da kommen vielleicht Themen, die dir gar nicht bewusst waren, weil du vielleicht zu weit suchst.“

Person 6: „Ich habe [beim Bahnhof] zum Beispiel noch nie ein Billett rausgelassen, da ich das GA habe. Keine Ahnung, ob ich das könnte.“

Person 6: „[Auf die Frage danach, ob es in Bern auch sowas wie das Planet 13 geben sollte]. Ja logisch, aber das will ja niemand finanzieren. Wir hatten ja ein solches Paket zusammen. Aber es kauft niemand. Das ist eben, dass man so eine Peerstelle hat und jeder so einen Laptop hat. Jeder kommt gleich draus und jeder ist gleich geschult und man ginge so bei den Leuten vorbei oder in ein Café und schaut dann: „Wie kann man dir helfen? Aha, du musst einen Sozialantrag machen? Aha, du musst eine ID haben? Du musst auf den Soz.? Da gibt es so viel.““

Person 6: „Gut, schau mal wer [anstatt an die Selfcheckoutkasse] an die Kasse geht. Die älteren Leute. Gut, manche möchten vielleicht noch etwas quatschen. Aber weil sie mit dem Zeug gar nicht drauskommen.“

Person 7: „Digitalisierung ist für mich so das Minimum. Ich bin vielleicht die Generation, die etwas Probleme hat mit der Digitalisierung. Ich habe auch Probleme mit dem Mitkommen. So von der Kompliziertheit her. Ich bin nicht so – wie sagt man dem – schnell von Begriff. Ich hatte mal ein Handy, jetzt habe ich ein ganz einfaches. (...) Für mich ist die Digitalisierung eben schon schwer; das muss ich schon sagen.“

Person 7: „Jetzt bin ich ja clean mit dem Alkohol, jetzt ist alles gut. Aber wenn man ein Alkoholproblem hat, dann ist die Digitalisierung schon nichts Günstiges. Ich habe auch gesehen, dass man bei der Sozialhilfe nicht einfach eine Karte hinhalten kann. Jede Ausgabe wird angeschaut. Ich habe alles extrem einfach gemacht.“

Person 7: „Wenn man ein Alkoholproblem hat, dann hat man einen Rauschzustand. Wenn man dann Knöpfe drücken muss und einen Pincode eingeben muss, dann ist das sehr schwierig. Mir ist der Pincode mal nicht in den Sinn gekommen auf der Bank. Dann hat der Mitarbeiter gesagt, ich soll in 2 bis 3 Stunden nochmals kommen und dann ist es gegangen. Das ist eben noch schwierig.“

Person 7: „Die Digitalisierung ist natürlich nur – sage ich jetzt mal – nur für pfiffige Leute gemacht. Sehr pfiffige Leute.“

Person 7: „Auf der einen Seite würde es [die Digitalisierung] mich interessieren, auf der anderen Seite ist es mir einfach zu viel.“

Person 7: „Ich würde allgemein gerne so eine Büroarbeit machen [können]. So Excel. Ich habe das mal gelernt. Excel und solche Sachen würde mich noch interessieren. (...) Was mich überhaupt nicht interessiert ist im Internet so diese Berichterstattung. Ich kann überhaupt nicht beurteilen, ob im Internet was richtig ist oder nicht. Ich habe allgemein Probleme damit, was wichtig ist und was nicht.“

Person 7: „Armutsbetroffene Personen haben allgemein die Schwierigkeit, hartnäckig etwas zu machen. **Sobald etwas nicht klappt, geben sie gerade auf.** Ich habe die Tendenz, dass es mir Wurst ist, sobald es etwas Widerstand gibt. (...) Bei der Digitalisierung muss man halt schon etwas findiger sein und tiffiger. Der Code geht nicht, dann muss man schauen und zur Swisscom gehen.“

Person 7: „Einen Computerkurs würde ich jetzt noch gerne mal machen. Einfach etwas was lernen. Man kommt sich so vor, wie ein Analphabet, wenn man nicht drauskommt. Das sieht man ja auch beim Einkaufen, beim Bezahlen. (...) Mich würde interessieren, wie das geht.“

Person 7: „Er [der Kurs] müsste einfach **wahnsinnig stufengerecht** sein. Er müsste so sein, dass es einen Anfängerkurs, einen Mittelkurs und einen schweren Kurs gibt. Er dürfte nicht alles zu schnell erklären. Wir sind etwas zeitlupenmässig. Es geht einfach länger, bis ich etwas checke.“

Person 7: „Gerade Twitter, TikTok, WhatsApp, Instagram. Einfach solche Sachen [interessieren mich]. So diese installieren. Man hört im Fernseher immer solche Sachen. TikTok, Twitter, alles. Wie man das überhaupt bedienen würde, das würde mich noch interessieren. Es ist nicht gesagt, dass ich es dann auch brauchen würde. Aber einfach, dass ich mal reinschauen könnte. (...) **Ich möchte mal sehen, was hinter dem Berg ist.**»

Person 7: «Für mich sind Mails ganz wichtig. (...) Für mich sind Kommunikationsmittel sehr wichtig, bei denen ich reagieren kann. Bei einem Mail kann ich zurückschreiben. Das finde ich sehr gut. Dann kann ich auch mitten in der Nacht zurückschreiben und mir Zeit lassen.»

Person 7: «Was ich bei digitalen Geräten schwierig finde, sind immer diese PDF-Files. Das Anhängen, Herausnehmen. Dieses Hin- und Her mit diesen PDFs. Es hat immer so eine Büroklammer daran. Diesen Anhang. Dann kann ich den nicht ausdrucken.»

Person 7: «Leute, die armutsbetroffen sind, wie ich, **kommen dann in eine Nervosität, wenn es nicht funktioniert.** So dieses Online-Einkaufen oder Billettschalter würden mich noch interessieren, um machen zu können. Was mich auch noch interessieren könnte, wäre, den Fahrplan [online] anschauen zu können. Wenn mal ein Zug ausfällt oder so.»

Person 7: „Kursangebote müssten in der Geschwindigkeit angepasst sein und stufenmässig aufgebaut. Dass man etwas wiederholen könnte, wenn man es nicht checkt. Dass man nicht immer permanent Angst haben muss. Das Problem ist ja /. Die Schule ist ja auch so eingerichtet. Wenn man in der Schule mit der Geschwindigkeit nicht mitkommt, kann man einfach höhere Schulen nicht besuchen.“

Person 7: „Ich würde schon vieles gerne machen. Aber ich mache es einfach nicht wegen der Geschwindigkeit. (...) **Wenn man armutsbetroffen ist, ist man halt immer etwas in einem Schneckenhaus drin.** Auch das Selbstwertgefühl ist nicht so hoch.“

Person 8: „Ich denke, vornehmlich die älteren Leute haben damit [Anm.: bezogen auf digitale Geräte] weniger am Hut. Dann gibt es andere, die draussen leben und einen Laptop oder zumindest ein Handy haben.“

Person 8: „Ich mache eigentlich alles über E-Mail. Ich finde das viel angenehmer als Telefonate. Dann kann ich mich hinsetzen und in Ruhe genau das sagen, was dann stimmt. Ohne Druck. Das finde ich sehr wertvoll. Ich finde das Googeln auch sehr sehr wertvoll.“

Person 8: „Es gibt [in der Nutzung von digitalen Geräten] schon einiges, was ich schwierig finde. Zum Beispiel war ich noch nie im Facebook drin. Es gibt vieles, wo der Zugang irgendwie verwehrt ist. Vielmals heisst es, man muss den Code eingeben. Vorhin habe ich versucht, die E-Mailadresse eines Amtes herauszufinden. Dann kam auch wieder, dass man irgendwie schon angemeldet sein müsste, um zu den Informationen zu kommen. Da hängt es mir dann ab.“

Person 8: „Ich habe null Kontakt [mit sozialen Medien]. Aber ich versperre mich nicht dagegen. (...) Ich bin etwas von der alten Schule.“

Person 8: „Wenn ich merke, einerseits ist ein Wissen vorhanden, dass Digitales von Nutzen sein kann. Junge Menschen sind auch Befürworter davon und können einem was zeigen. Dann ist es schon spannend. Wenn jemand offenherzig auf mich zukommt, dann bin auch ich interessiert. Aber wenn nicht, dann würde ich es nicht machen.“

Person 8: „Ich stelle mir vor so Facebook, Instagram, TikTok und so, von dem ich nicht genau weiss, was es ist, dann kann man das [in einem Kurs] mal anschauen und überprüfen, ob das was für einem wäre.“

Person 8: „Peer ist sicher was sehr Positives. Ich denke, wenn die Person das aus Überzeugung macht, dann ist jede Person recht.“

Person 8: „Das Café Click wurde mir schon mehrfach empfohlen. Aber es ist, glaube ich, recht abgelegen. Ich habe dann auch nicht herausgefunden, wo es genau ist. Darum war ich nie da. Aber es ist eigentlich noch eine spannende Sache, eine gute Sache.“

Person 8: [Auf die Frage, wann er merkt, dass die Kursleitende Person es gut macht] „Wenn der Kurs rum ist, dass sie nicht gerade davonspringt. Dass sie sich genug Zeit nimmt.“

Person 8: „Vielleicht, dass es nach dem Kurs /. Dass diese Beziehung mit dem Referenten oder der Referentin nach dem Kurs nicht einfach abbricht. Dass man sich vielleicht nach einem halben Jahr in einer Runde nochmals trifft, die Leute, die mitgemacht haben, und gefragt wird: „Habt ihr etwas gelernt? Wie sollte es jetzt noch weitergehen?“ Dass das etwas beziehungs-mässig Bestehendes ist und nicht was ist, das einfach kommt und geht.“

Person 8: „Es bräuchte vielleicht eine Stelle, bei der man einfach Fragen stellen könnte. Eine Auskunftsstelle. (...) Wenn es vor Ort ist, dann kann man vielleicht Sachen besprechen, die man vorhin gar nicht beabsichtigt hat. Aber dann merkt man, dass das etwas Wichtiges für das Gegenüber wäre. Dann kann man das auch in die Diskussion einwerfen. Das ist persönlicher als am Telefon.“

Person 8: „Bei mir läuft alles über das Barzahlen. (...) Ich habe noch nie mit der Karte gezahlt. (...) Der Grund ist, /. Gerade wenn man älter ist, ist man etwas konservativer. Man muss einen Grund haben, zu wechseln, sonst bleibt man beim Alten. Das andere ist halt Neuland; man weiss nicht, wohin das führt.“

Person 9: „Die Bedienung an und für sich. Das ist was, das ich allgemein festgestellt habe. Die Veränderungen der Bedienung von elektronischen Geräten ist eigentlich benutzerunfreundlich. Es wird immer komplizierter. Also so, dass du es eigentlich nicht mehr nachvollziehen kannst. **Es heisst eigentlich, dass es immer einfach werden sollte. Aber ich finde es immer schwieriger.** Bei den Handys z.B. gibt es ständig Updates oder die Icons werden verändert. (...) Das ist einfach eine Erschwerung. Du musst dich an was anderes **gewöhnen.** Also nicht an die **Funktion**, sondern an die **Gestaltung**“

Person 9: „Ich finde es auch nicht so toll. Wenn ich mir jetzt vorstelle, ein Gipfeli zu kaufen mit der Kreditkarte?“

Person 9: „[Es heisst] es [Mobiltelefon] sei so einfach, dass es jeder bedienen könnte. Ich finde, das ist einfach nicht so. (...) Es gibt auch Dinge, die einfach sind. Aber ich habe auch schon gedacht „so einfach ist das gar nicht.““

Person 9: „Man kann es [den Umgang mit digitalen Geräten] gut lernen, wenn man sie braucht. Das ist vielleicht das Problem gerade bei Leuten auf der Straße. Solche, die nicht im Arbeitsprozess drin sind. Dass sie eben viele Sachen auch nicht brauchen. Wenn du es beruflich auch brauchst, dann ist das was anderes. Dann musst du es brauchen.“

Aber Personen, die nicht in diesen Prozessen drin sind, müssen sie nicht zwangsweise benutzen und dann ist es schwierig, in eine Routine zu kommen.“

Person 9: *„Viele armutsbetroffene Leute haben heute auch Handys und Tablet. Aber noch lange nicht alle. Ich kenne armutsbetroffene Leute, die noch nie ein Handy in der Hand hatten. Das kann man sich kaum vorstellen. Aber das gibt es. Es ist nützlich, dass man sowas anbietet.“*

Person 9: *„Man müsste [bei einem Kurs] mehr oder weniger auf einzelne Leute oder Gruppen eingehen. Denn es ist ja nicht jeder gleich aufnahmefähig. Insbesondere im Kontext von stark armutsbetroffenen. Wenn einer lange nicht mehr arbeitstätig war, dann versifft er auch manchmal Termine. Auf spezifische Gruppen müsste man schon eingehen können. Vielleicht ist man dann auch einfach nicht mehr so aufnahmefähig wie jemand, der sich gewohnt ist, ständig was Neues zu lernen. Und auch auf deren Interessen aufbauen. Ich nehme an, ein CEO einer Bank hat andere Interessen als ein Obdachloser, auch wenn beide ein Handy haben,“*

Person 9: *„Peerarbeitende wären natürlich gut. Die verstehen natürlich dann auch, was für die Leute relevant ist. Fachleute sind zum Teil vielleicht etwas abgehoben.“*

Person 9: *„Es gab hier auch noch eine andere Institution, die Computer angeboten hat und wo man Bewerbungen schreiben konnte. Die kannten sich auch aus, wie ein Lebenslauf aussehen muss und konnten dann auch helfen. Die haben das auch gut gemacht.“*

Person 9: *„Wenn du nur noch mit Kreditkarte zahlen kannst, dann ist es auch schwierig für diese Leute [Armutsbetroffene]. Es gibt ja auch Debitkarten. Aber auch das kann sehr schwer werden. Wenn alles nur noch über die Karte geht, kann das schon auch überfordernd sein. Auch so die Übersicht zu behalten. Wenn du 50.- im Sack hast, dann weißt du, dass du 50.- hast. Wenn du mit einer Kreditkarte bezahlst, dann braucht es Disziplin, um zu wissen, wieviel du noch hast. (...) Zu verwalten, wie viel Geld du noch hast, musst du auch lernen.“*

Definierte Themenbereiche

Mehrfachschwierigkeit: Digitalisierung bei Armut und in erhöhtem Alter

Es wird in mehreren Interviews hervorgehoben, dass gerade Personen, die sowohl armutsbetroffen sind als auch ein höheres Alter aufweisen, Mühe in der Digitalisierung haben. Dabei wird genannt, dass die Personen wenig Erfahrung mit digitalen Geräten haben und sich deshalb deren Verwendung nicht gewohnt sind. Weiter wird hervorgehoben, dass die digitalen Geräte für Personen höheren Alters überfordernd sein können. Es wird darauf verwiesen, dass es hilfreich sein könnte, eine physische Anleitung zu basalen Anwendungen digitaler Geräte anzufertigen, die vereinfacht Schritt-für-Schritt die Anwendung erklärt.

Auch wird vermerkt, dass armutsbetroffene Personen höheren Alters aufgrund der wenigen Erfahrungen mit digitalen Geräten eher von Betrug betroffen sein können (bspw. Enkeltrickbetrug), was bei wenig finanziellen Mitteln verheerend sein kann.

Interesse „da mal reinsehen können“

Es wird bezüglich verschiedener Geräte und Medien der Wunsch geäußert, „mal hineinsehen zu können“. Dies mit der Begründung, dass die armutsbetroffenen Menschen wenig Zugriff und Möglichkeit haben, neuere Tools und Plattformen kennenzulernen und so auch nicht die Möglichkeit haben, zu erkennen, ob das, was für sie wäre. Begründet wird dieser wenige Zugriff u.a. damit, dass armutsbetroffene Personen häufig nicht mehr im Arbeitsprozess drin sind, wo sie solche Entwicklungen miterleben würden. Genannt wird, dass gerne mal Instagram, Facebook, TikTok oder Kryptowährungen betrachtet würden.

Schwierigkeit: „digitaler“ Umgang mit Geld

Betont wird weiter interviewübergreifend, dass der Umgang mit Geld durch die Digitalisierung erschwert werde. Die interviewten armutsbetroffenen/ -erfahrenen Personen bevorzugen überwiegend Bargeld. Dies wird damit begründet, dass so eine bessere Übersicht über die aktuelle finanzielle Lage bestehe. Bei der Verwendung von Kredit- bzw. Debitkarten sei die Gefahr von Verschuldung oder zu hohen Geldausgaben höher, was für armutsbetroffene Personen frapierend enden kann.

Unterstützung durch private Netze

Bei Schwierigkeiten oder Fragen in der Nutzung digitaler Geräte und/oder Medien wird ersichtlich, dass die Unterstützung häufig in den privaten Netzen geholt wird bzw. über physische Kontakte mit Personen. Nur vereinzelt werden YouTube-Videos als Anleitung als Unterstützung genannt. Auch in Bezug auf Kursangebote wird die zwischenmenschliche Beziehung als relevant gesetzt; bspw. durch Aussagen, dass gewünscht wird, dass die Beziehung zur kursleitenden Person auch nach Beendigung des Kurses bestehen bleibt.

Wunsch nach niederschwelligem Angebot

Auf die Frage danach, wie ein Unterstützungsangebot in Bezug auf armutsbetroffene Personen in der Digitalisierung aussehen sollte, wiesen die Personen interviewübergreifend auf die Relevanz von Niederschwelligkeit sowie Flexibilität eines Kurses hin. So sei relevant, dass auch der Aspekt der Suchterkrankung mitgedacht wird. Beispielsweise deshalb, da sich Personen mit (ehemaliger) Suchterkrankung weniger gut konzentrieren können bzw. Mühe damit haben, zu frühen Terminen zu erscheinen. Deshalb sollte der Kurs nicht nur von 9:00 bis 12:00 Uhr morgens stattfinden, sondern flexible Öffnungszeiten haben, sodass man den ganzen Tag durch hingehen könne. Das Internetcafé Planet 13 wird gerade am Standort Basel als sehr wertvolles Angebot angesehen.

In Bezug auf die Kursinhalte wird mehrfach erwähnt, dass es wichtig ist, bei den Basics zu beginnen und den Kurs so zu gestalten, dass individuell auf Personen oder Personengruppen eingegangen werden kann. Es wird der Wunsch geäußert, dass die Beziehung und Unterstützungsleistung der kursleitenden Person(en) mit Beendigung des Kurses nicht einfach abbricht, sondern dass nach einiger Zeit nach Ende des Kurses ein weiteres Standorttreffen erfolgt.

Bezüglich Durchführung des Kurses betonen die Interviewteilnehmenden die Relevanz von gleichzeitigem Fachwissen und Erfahrungswissen. Den Einsatz von Peeararbeitenden würde gerade deshalb geschätzt werden, zumal diese Personen Eigenerfahrung haben, weniger stigmatisierend wirken und eher Zugang zu den aktuell betroffenen Personen finden. Allerdings wird auch darauf hingewiesen, dass Fachwissen von Relevanz ist und eine Fachperson die Inhalte didaktisch verständlicher kommunizieren könnte. Eine Mischform von Fachpersonen und Peeararbeitenden wird als gewinnbringend betrachtet.

Bezahlbarkeit digitaler Geräte

Betont wird ebenso die Bezahlbarkeit digitaler Geräte. Hierbei wird darauf hingewiesen, dass digitale Geräte eher teuer sind und deshalb armutsbetroffene und besonders obdachlose Personen keinen Zugang dazu haben. Nichtsdestotrotz wird ersichtlich, dass die befragten Personen alle digitale Geräte besitzen und auch benennen, dass die meisten armutsbetroffenen Personen ebenfalls Handys hätten.

Zu betonen gilt insbesondere, dass finanzielle Ausgaben für digitale Geräte im Warenkorb der SKOS bei Sozialhilfebezug nicht abgebildet werden und somit auch nicht in die Berechnung von Sozialhilfebeträgen fließen.

Fragen nach dem Datenschutz

Es zeigt sich in mehrere Interviews die Unsicherheit bzw. das Interesse gegenüber Datenschutz. Mehrere interviewte Personen äußern die Sorge, dass eigene Daten nicht geschützt sind im digitalen Raum. Es lässt sich vermuten, dass wenig Wissen bzgl. Umgang und Schutz vor Daten besteht. Weiter wird mehrfach genannt, dass im Internet nicht zwischen richtigen und falschen Informationen sowie wichtigen und unwichtigen unterschieden werden kann.

Keine Nennung von KI

Spannend ist, anzufügen, dass KI in keinem Interview zur Sprache kam, jedoch im partizipativen Workshop thematisiert wurde.