

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven



Evaluierung der digitalen Teilhabe für Menschen mit Behinderung

Frühjahr 2021

Durchgeführt von



im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Foto: FSW | Aufgenommen vor März 2020



Studiendesign

Einleitung

Teilhabe in allen Lebensbereichen, wie sie die UN-Behindertenrechtskonvention vorgibt, schließt nicht zuletzt digitale Inklusion mit ein. Medienkompetenzen sind mittlerweile Teil der Kulturtechniken geworden, deren Nicht-Beherrschung zwangsläufig die Gefahr gesellschaftlicher Exklusion birgt. Menschen mit (intellektueller) Behinderung stellen auch hier eine besonders benachteiligte Gruppe dar, sodass deren Heranführung an neue Medien und die Vermittlung der entsprechenden Kompetenzen von zentraler Bedeutung ist.

Auftrag

Im Frühjahr 2021 beauftragte der Fonds Soziales Wien (FSW) eine Evaluierung der digitalen Teilhabe in den Bereichen Beschäftigung und Tagesstruktur sowie Wohnen für Menschen mit Behinderung.

Zielgruppe

Zielgruppe waren KundInnen mit (intellektueller) Behinderung sowie MitarbeiterInnen und Führungskräfte der Trägerorganisationen, die folgende Leistungen anbieten: Tagesstruktur, Berufsqualifizierung und Berufsintegration sowie Voll- und Teilbetreutes Wohnen. Zentrale Evaluierungsfragen waren die Nutzungsmöglichkeiten, das Nutzungsverhalten, digitale Kompetenzen sowie die Auswirkungen der Corona-Pandemie hinsichtlich digitaler Teilhabe.

Methode

Bei der Erhebung der Daten wurde ein Mixed-Methods-Ansatz gewählt. Die MitarbeiterInnen und Führungskräfte wurden mittels Online-Fragebogen befragt. Insgesamt nahmen 263 MitarbeiterInnen und Führungskräfte an der Online-Befragung teil. Des Weiteren wurden 25 KundInnen mit (intellektueller) Behinderung mittels qualitativer, leitfadengestützter Interviews befragt. Ein Fokus lag dabei auf der Suche nach Good-Practice-Beispielen hinsichtlich der digitalen Inklusion von Menschen mit (intellektueller) Behinderung.

Der FSW war für die Online-Befragung der MitarbeiterInnen verantwortlich. Die Durchführung der qualitativen KundInneninterviews sowie die Auswertung der qualitativen und quantitativen Daten erfolgte durch **queraum. kultur- und sozialforschung**.

Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379, E-Mail: kontakt@fsw.at.
Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: November 2021.

Leistungen und geförderte Projekte der Behindertenhilfe

Tagesstruktur (TS)

„Tagesstruktur“ ist eine vielfältige Leistung für Menschen, die aufgrund einer Behinderung oder Beeinträchtigung aktuell oder dauerhaft nicht in den Arbeitsmarkt integriert werden können.

Berufsqualifizierung (BQ)

„Berufsqualifizierung“ richtet sich an Menschen mit Behinderung, die trotz einer erheblich verminderten Arbeits- und Kursfähigkeit für eine Vermittlung in den Arbeitsmarkt geeignet sind. Ziel ist ein sozialversicherungsrechtliches Dienstverhältnis.

Berufsintegration (BI)

Zielgruppe sind Menschen mit Behinderung, die selbstbestimmt und selbstverantwortlich am Erwerbsleben teilnehmen wollen. Ziel ist es, Menschen mit Behinderung darin zu unterstützen, Arbeits- und Ausbildungsplätze zu erlangen und diese zu erhalten. Auch Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber werden entsprechend beraten.

Vollbetreutes Wohnen (VBW)

Vollbetreutes Wohnen ist ein Angebot für Menschen mit Behinderung, die auf Hilfestellungen im Alltag angewiesen sind. Es stehen Wohngemeinschaften bzw. daran angeschlossene Trainingswohnungen oder Einzel- und Paarzimmer in Wohnhäusern zur Verfügung.

Teilbetreutes Wohnen (TBW)

Teilbetreutes Wohnen bedeutet, dass Menschen mit Behinderung selbstständig wohnen und dabei je nach Bedarf im Alltag unterstützt werden.

Selbstvertretungszentrum (FSW-gefördertes Projekt)

Das Angebot richtet sich an Selbstvertretungsgruppen und Menschen mit Lernschwierigkeiten und umfasst Möglichkeiten der Vernetzung, Aufklärungsarbeit und Informationsaustausch, sowie Informationsveranstaltungen zu verschiedenen Themen und Peer-Beratung.

Zentrale Erkenntnisse

- ① Die Pandemie macht die zentrale Rolle digitaler Medien deutlich: Sie wurden zu einem wichtigen Mittel, um sozialer Deprivation und Exklusion entgegenzuwirken und einen strukturierten Alltag aufrechtzuerhalten.
- ② Die Studie zeigt, dass bereits kleine und vereinzelt auch größere Schritte in Einrichtungen gesetzt werden, um die digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung zu fördern.
- ③ Teilhabe durch und in digitalen Medien* ist jedoch an einige Voraussetzungen geknüpft, wie die Ergebnisse nahelegen: Es braucht Schulungen und die Möglichkeit, Gelerntes in der Praxis ausprobieren zu können. Dafür wiederum werden ausreichend Geräte und Programme für KundInnen benötigt, die zudem zugänglich und barrierefrei sind.
- ④ Die BetreuerInnen haben bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen eine zentrale Rolle. Es zeigt sich, dass die BetreuerInnen digitale Kompetenzen für KundInnen für wichtiger halten, wenn sie selbst von deren Wichtigkeit überzeugt sind.
- ⑤ Es zeigen sich starke Verstärkungseffekte durch die Lernkultur. Wenn eine Lernkultur etabliert wird, profitieren alle: jene, die Unterstützung bekommen, und jene, die Unterstützung geben. Damit wird auch dem Empowerment-Gedanken Rechnung getragen.
- ⑥ Eine große Bedeutung kommt dem weiteren Ausbau von Angeboten in Leichter Sprache zu. Das Internet ist vielfach von schwerer Sprache geprägt. Leichte Sprache würde die Einstiegsbarrieren zu digitalen Medien deutlich verringern.
- ⑦ Es konnten einige Good-Practice-Beispiele identifiziert werden, die den Zugang von Menschen mit Behinderung zu digitalen Medien erleichtern.
- ⑧ Der konkrete Nutzen digitaler Medien zeigt sich v. a. in der Informationsbeschaffung und Weiterbildung sowie beim Aufrechterhalten sozialer Kontakte.

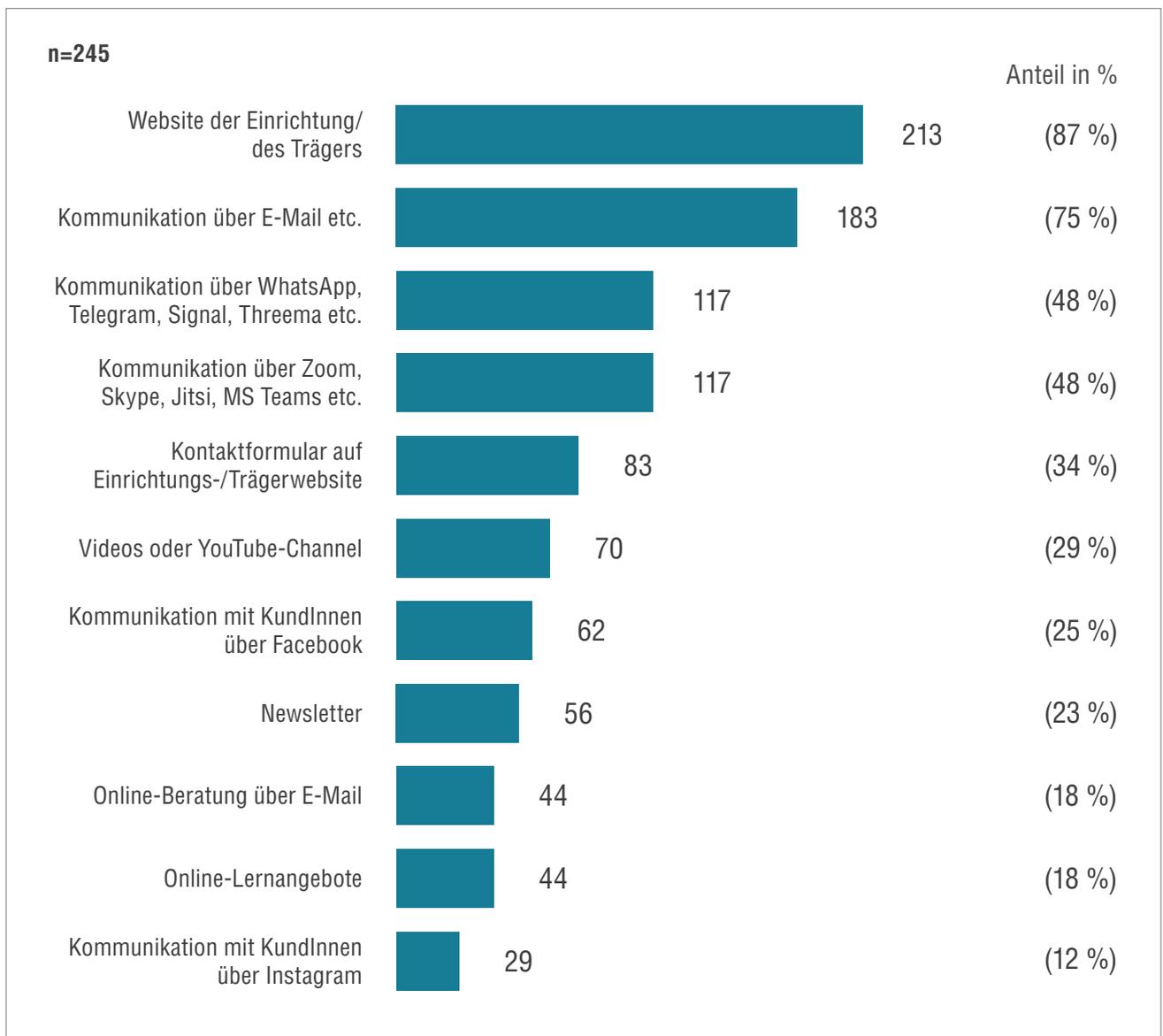
*SINUS Markt- und Sozialforschung, Aktion Mensch (2020): Trendstudie Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Heidelberg/Berlin.

Digitale Angebote in den Einrichtungen

Am häufigsten stehen laut MitarbeiterInnen der Einrichtungen die Website der Einrichtung/ der Trägerorganisation sowie die Möglichkeit einer Kommunikation via E-Mail zur Verfügung. Weniger als die Hälfte bietet Angebote zur Kommunikation über WhatsApp, Signal, Zoom, Skype und Co.

Sehr häufig steht allen KundInnen in den Einrichtungen nur ein Gerät mit Internetzugang zur Verfügung.

Welche digitalen Angebote bietet Ihre Einrichtung den KundInnen an?

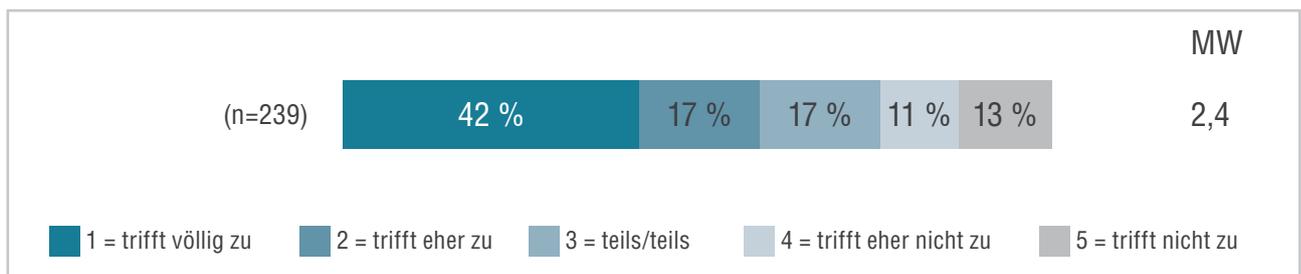


Mehrfachnennungen möglich! Da eine Einrichtung mehrere Angebote haben kann, sich die Prozentwerte jedoch auf die Anzahl der Befragten (n=245) beziehen, summieren sich die Gesamtprozentwerte auf mehr als 100 %.

Zugang zu digitalen Angeboten

Fast ein Viertel der MitarbeiterInnen sieht einen Zugang zu digitalen Medien als nicht oder eher nicht gegeben. Regeln und Beschränkungen werden von den befragten Einrichtungen sehr unterschiedlich umgesetzt.

Alle KundInnen, die möchten, haben in der Einrichtung Zugang zu digitalen Medien.



Aussagen der KundInnen

„So ganz frei zur Verfügung hat man es dann nicht. Die sechs Stunden, die man in der Werkstatt ist, das geht dann natürlich nicht. Da muss man sich dann an den Tagesplan halten, der dann vorwiegend schon von den Betreuern gestaltet wird, strukturiert und vorgegeben ist im Großen und Ganzen. Sie schauen natürlich schon, dass wir ein Mitspracherecht haben, aber das ist dann doch sehr vorgegeben alles.“ (Kdn-Interview)

„Wenn ich als erster in der Früh in die Einrichtung komme und da ist noch niemand da, dann nutze ich den Computer.“

„Nur der Trainer-PC hat Internet, aber sonst keiner. Aber die Tablets haben Internet. (...) Ja deswegen, wenn wir Internet brauchen, holen wir uns eben ein Tablet.“

„Ja, wer den braucht, der meldet sich an, dass er ihn an dem Tag braucht, und dann, wenn der frei ist, ist er frei. Dann kann man ihn benutzen.“

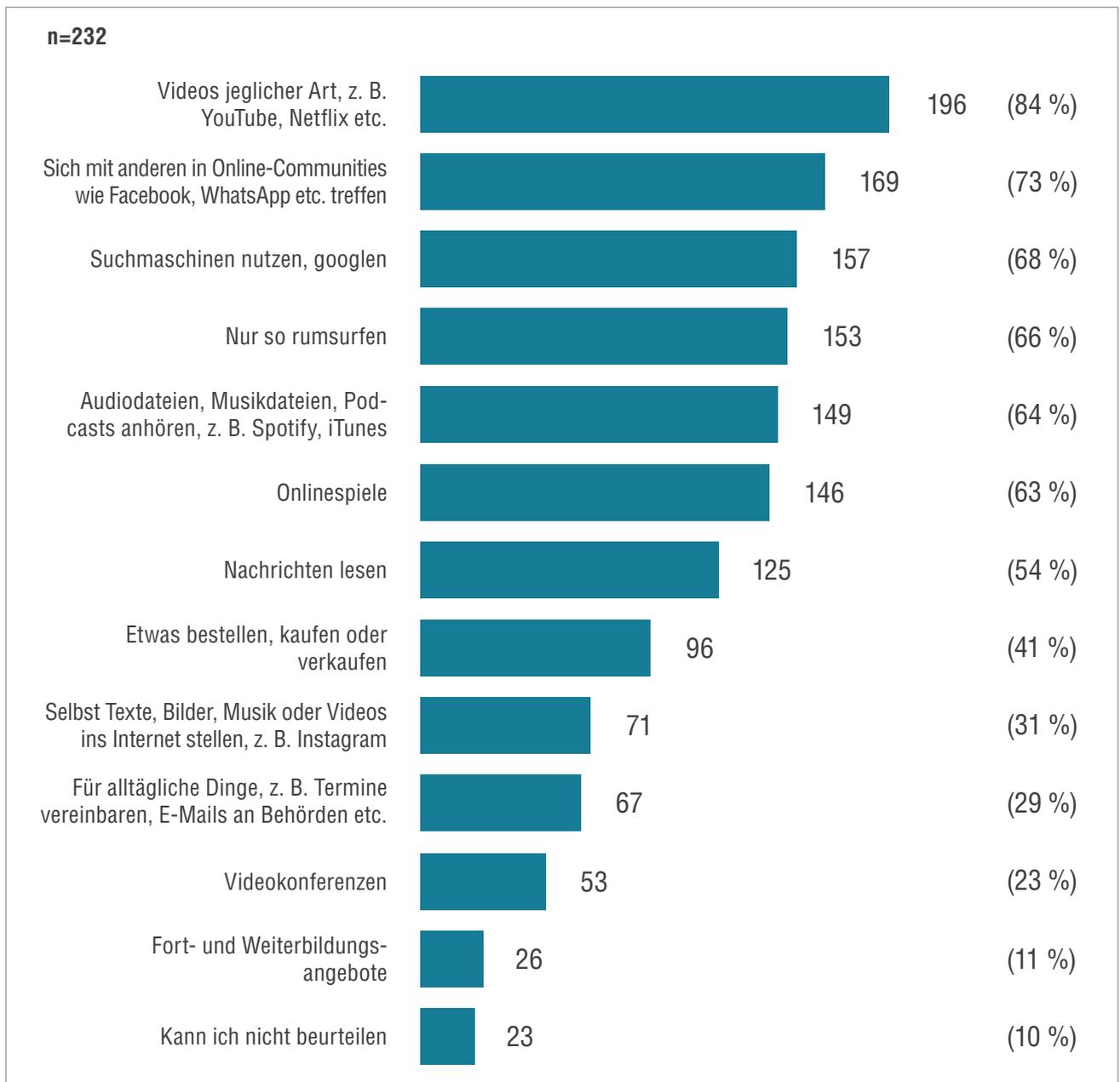
„Wenn man zum Beispiel was im Ausland bestellen will oder haben will, das sind dann gesperrte Sachen.“

Nutzung der digitalen Medien

Das Nutzungsverhalten der KundInnen ist sehr vielseitig. Es wurden unterschiedlichste Ziele für die Nutzung von digitalen Medien genannt.

Eine besonders große Rolle spielt in den meisten Interviews die Kommunikation mit der Familie und mit FreundInnen über digitale Medien, bspw. über Videotelefonie, WhatsApp, E-Mail und Facebook – insbesondere während der Lockdowns.

Wofür nutzen Ihre KundInnen die digitalen Medien?



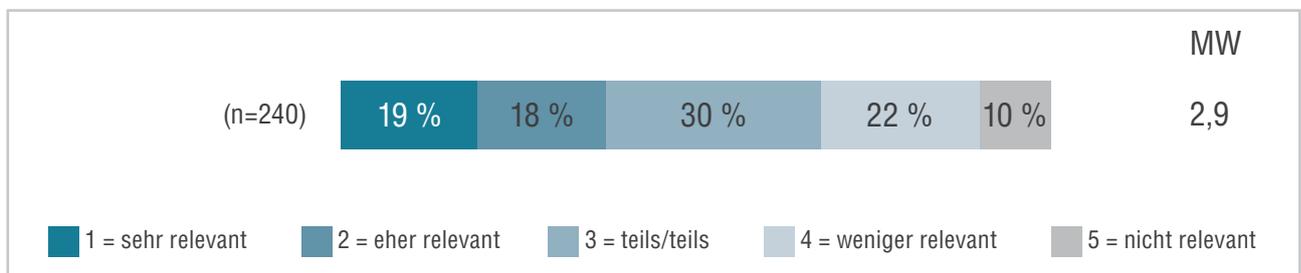
Mehrfachnennungen möglich! Da eine Person digitale Medien aus mehreren Gründen nutzen kann, sich die Prozentwerte jedoch auf die Anzahl der Befragten (n=232) beziehen, summieren sich die Gesamtprozentwerte auf mehr als 100 %.

Relevanz der digitalen Medien

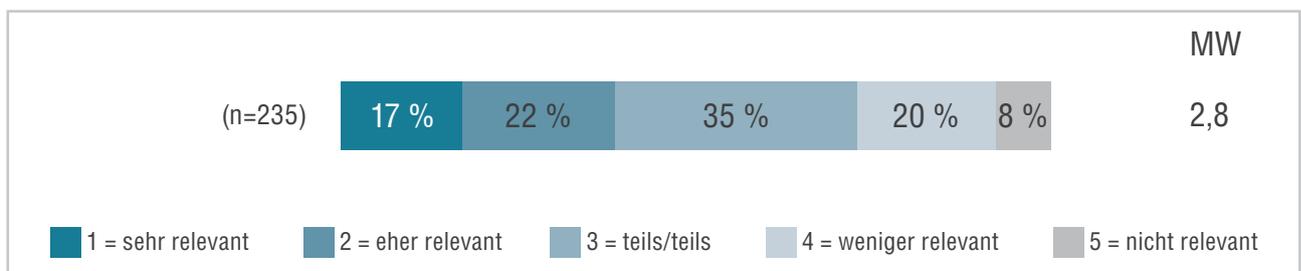
Durchschnittlich geben vier von zehn MitarbeiterInnen an, dass digitale Medien für die alltägliche Arbeit mit den KundInnen in ihrem Alltag eher bis sehr relevant seien. Drei von zehn empfanden digitale Medien in der alltäglichen Arbeit und auch für die KundInnen selbst als weniger bis nicht relevant.

Je höher die eingeschätzte Relevanz der digitalen Teilhabe für KundInnen bei den Befragten ist, desto besser werden auch die Zugangsmöglichkeiten von KundInnen zu digitalen Medien in den Einrichtungen eingeschätzt.

Wie relevant ist das Thema digitale Medien für Ihre alltägliche Arbeit mit den KundInnen?



Wie relevant ist das Thema digitale Medien Ihrer Meinung nach für die KundInnen in der Einrichtung?



Aussagen der KundInnen

„Lebenswichtig.“

„Ohne dem geht gar nichts mehr bei mir.“

„Denkst du nicht, wir leben im Jahr 2021? Da kommt man um die Technik nicht rum.“

Hürden bei der Nutzung

Am häufigsten wurde in der MitarbeiterInnenbefragung auf die mangelnde technische Ausstattung hingewiesen. So wurde von Seiten der Einrichtungen oft hervorgehoben, dass es zu wenige oder sogar gar keine Geräte zur Nutzung gibt.

Die KundInnen sind aufgrund der Komplexität mancher Programme auf die Unterstützung der BetreuerInnen angewiesen.

Eine häufig wahrgenommene Hürde betrifft das geringe Vorwissen. Viele KundInnen bekommen die notwendigen Kenntnisse, Informationen und Kompetenzen nicht vermittelt, um digitale Medien auch ohne Unterstützung nutzen zu können.

Eine große Hürde ist der finanzielle Aufwand: Eigene Geräte und auch Programme sind oft zu teuer. KundInnen haben oft nur geringe finanzielle Ressourcen zur Verfügung, wodurch vieles nicht leistbar ist und sich somit die digitale Teilhabe einschränkt.

Aussagen der KundInnen

„Ich hab auch momentan keinen Computer, weil ich mir das nicht leisten kann. Wenn es in einer Weise subventioniert wird. Aber momentan kann ich mir keinen Computer leisten. Wie früher. Ich bin mit dem Geld so knapp, dass ich grade auskomme.“

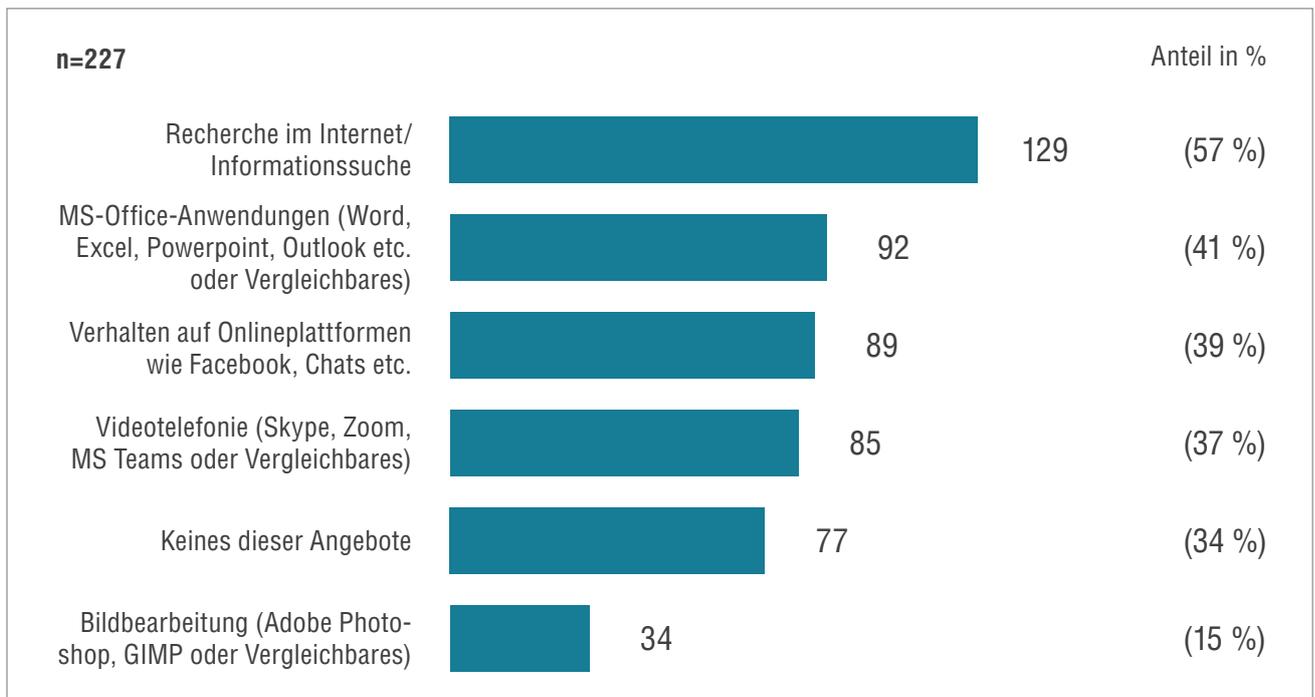
„Beim Surfen am Computer ist eher das Problem, dass wenn ich allein was mache, dass es relativ viel Zeit in Anspruch nimmt, das liegt jetzt nicht am Medium oder an den Möglichkeiten, sondern weil es an den Kulturtechniken ein bisschen nagt. Das ist dann das Thema, ich bin seit meinem 4. Lebensjahr in solchen Institutionen und dann ist es eben schwer, da man gewisse Kulturtechniken nicht angelernt bekommt, wie es normal ist – wobei, was ist heute schon normal – aber es ist halt dann relativ schwierig.“

Schulungsangebote

Einige KundInnen gaben irgendeine Art von (schulischer) Vorbildung an, auch wenn diese weiter zurückliegt (Informatikkurse, Zehnfingersystem). Auch Computerkurse (über die VHS und andere Anbieter) und der Computerführerschein (bzw. verschiedene ECDL-Prüfungen) wurden hier von Befragten genannt.

BetreuerInnen werden durchgehend als sehr hilfsbereit und unterstützend von den befragten KundInnen wahrgenommen. Aufbauendes und auch grundlegendes Wissen wurde in vielen Fällen aber auch selbst und/oder mit Unterstützung der BetreuerInnen erarbeitet. Auch die KundInnen selbst unterstützen andere.

Zu welchen Themen werden Schulungen oder Unterstützung für KundInnen angeboten?



Mehrfachnennungen möglich! Da eine Einrichtung mehrere Schulungen oder Unterstützungen anbieten kann, sich die Prozentwerte jedoch auf die Anzahl der Befragten (n=227) beziehen, summieren sich die Gesamtprozentwerte auf mehr als 100 %.

Aussagen der KundInnen

„Ich hab nur einmal Word und Excel gemacht, das mit den Videos habe ich mir selber angeeignet.“

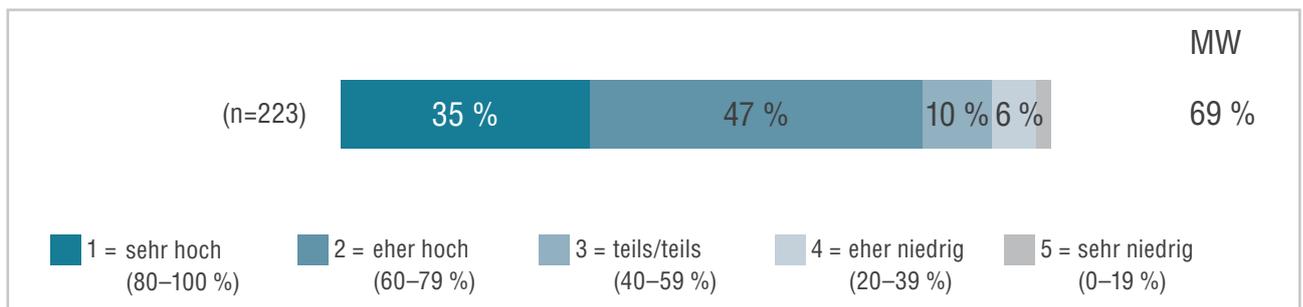
„Viele fragen mich, wie man Zoom einrichtet. Da rufen sie mich an und fragen nach und dann gebe ich ihnen Tipps.“

Digitale Kompetenz der BetreuerInnen

Zum Zeitpunkt der Befragung schätzen die MitarbeiterInnen ihr digitales Know-how größtenteils hoch ein.

Je höher die MitarbeiterInnen ihr eigenes Know-how einschätzen, desto höher bewerten sie auch die Relevanz der digitalen Teilhabe für KundInnen.

Wie hoch schätzen Sie das durchschnittliche, digitale Know-how der MitarbeiterInnen Ihrer Einrichtung ein?



Aussagen der KundInnen

„Ja, das wurde so abgesprochen mit dem Träger und dann waren die Betreuer da zur Unterstützung.“

„Er kommt extra her und macht mit uns diese Workshops. Er ist sehr hilfsbereit, also er kommt zu jedem Einzelnen hin und hilft einem sofort weiter am Gerät. Vorher macht er eine theoretische Einführung immer. Also es ist sehr angenehm mit ihm und man kann viel lernen.“

„Wir haben Vorschläge gemacht: Was ist gut oder nicht gut an YouTube-Kanälen, worauf muss man bei Google achten und so etwas, da gibt es ja recht viele Dinge, auf die man achten muss. Was ist der bessere Treffer und was kann eine Lüge sein.“

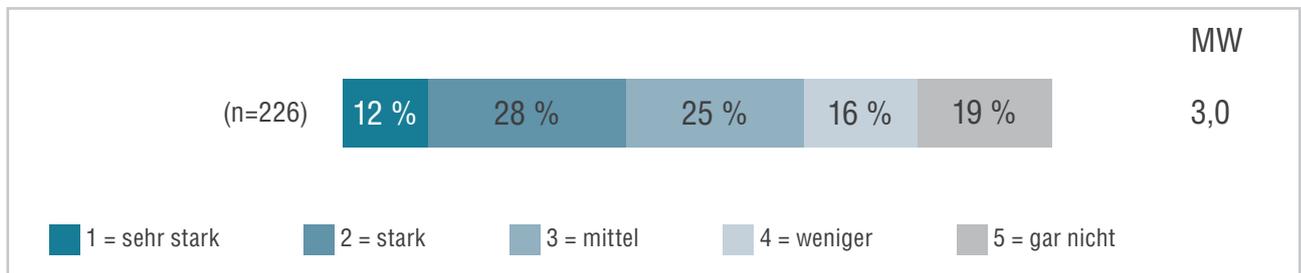
„Ja, ich finde es schon wichtig, dass wir nicht nur zu den Modernisierungsverlierern gehören. Dass wir uns auf diesen Geräten besser auskennen. (...) Also ich bin froh, dass es diese Kurse gibt.“

Veränderungen durch Corona

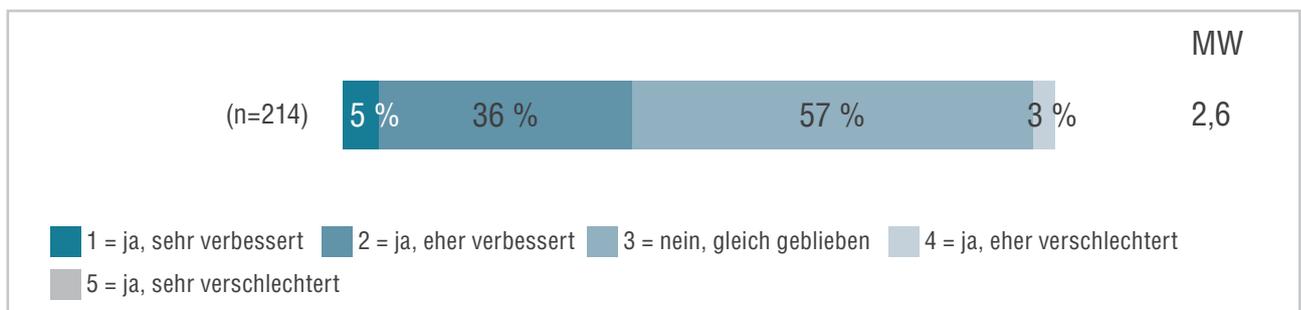
Vier von zehn befragten Fachkräften geben an, dass sie eine starke bis sehr starke Erweiterung der digitalen Kompetenz bei den KundInnen wahrnehmen können. Ein Fünftel aller Befragten merkt keine Veränderung/Verbesserung.

Insgesamt wird deutlich, dass sich die Lockdowns für die KundInnen als sehr herausfordernd gestalteten. Die KundInnen berichten unter anderem von Einsamkeit oder weniger Austausch, wobei in einigen Interviews deutlich wird, dass Corona auch dazu einen Beitrag geleistet hat, dass KundInnen sich digitale Kompetenzen aneignen oder die Einrichtungen digitale Teilhabemöglichkeiten erweitern konnten.

Schätzen Sie, wie stark Corona Ihre alltägliche Nutzung digitaler Medien in der Betreuung der KundInnen verändert hat.



Haben sich die digitalen Teilhabemöglichkeiten für die KundInnen durch Corona verändert?



Aussagen der KundInnen

„Also ich muss zugeben, dass ich vor Corona nicht, also eigentlich gar keine E-Mails versendet hab. (...) Das war das erste Mal, dass ich Gmail genutzt habe, regelmäßig. Vorher tat ich das nie, und das erste Mal, als ich damit so konfrontiert war, war also am ersten Tag des Lockdowns.“

„Vor dem Lockdown, da wusste ich nicht mal, dass es so eine App gibt. Vor dem Lockdown hat das ja kaum jemand benutzt. Das war dann eine App, wo die meisten Leute gar nicht wissen, dass es die gibt.“

„Es ist viel weiter gegangen, jeder einzelne hat viel dazugelernt, wie ich aus anderen Gruppen dazu gehört habe. Einige, die am Anfang nicht so gut mit den Apps oder dem Internet zurechtkamen, können das jetzt besser. (...) Ich glaub, das hat jeder bis jetzt. In der Coronazeit hat man Zeit dafür.“

Verbesserungswünsche

Hier nannten die KundInnen zusätzliche Geräte und Software oder besseres Internet.

Ein großes Thema ist auch die Verbesserung der Barrierefreiheit, d. h. Leichte Sprache im Internet, physische Barrierefreiheit der Geräte.

Aussagen der KundInnen

„Zugang zum Computer haben“ und „da fehlt noch leider sehr viel.“

„Es gibt enorm viele Websites, die nicht auf barrierefrei ausgelegt sind. (...) Und mein Wunsch wäre es, wenn man es insofern verbessern könnte, dass die Leute adäquaten Zugang haben. Und sei es, dass man es so macht wie der FSW, dass man die Seite so aufbaut mit einer Leichter-Lesen-Spalte. (...) Nicht nur die Normalbevölkerung, die es eh schon schafft, sondern auch jene, die eingeschränkt sind, sollten Zugang zu Medien und dem Internet bekommen.“

„Man sollte vielleicht nachdenken, dass man für Menschen mit Lernschwierigkeiten ein Internet (...) herstellt, wo man sich leichter tut und nicht so viel rumdrücken muss für Menschen mit Lernschwierigkeiten, ein Leichtes Internet sage ich jetzt mal. (...) Dass ich vielleicht Bilder hab, dass ich das größer hab. Ein Internet in Leichter Sprache, sag ich das mal so.“

„Die UN-Konvention sagt, die gleiche Teilhabe an der Gesellschaft, und das heißt dann auch mit dem Internet, Tablet und allen digitalen Sachen, die es gibt.“

„(...) dass die Teilnehmer mit Lernschwierigkeiten in der Richtung Digitalisierung mehr einbezogen werden.“

„Dazu muss das aber wer bereitstellen, die Geräte und die Schulung. In Wohngemeinschaften ist man da total ausgeschlossen.“

„Vielleicht, dass man untereinander mehr zusammen macht. (...) Generell die gemeinsame Planung wäre mir wichtig. (...) Wir haben zwar schon Mitsprache, meistens zwei Vorschläge, die wir aussuchen können, ein bisschen mehr Mitsprache bei den Medien, die wir haben dürfen (...) wäre nicht schlecht.“

„Weil im Moment ist das eher so ein Beiwerk, was man mitläuft, aber das soll halt nicht sein, dass man mal auf YouTube ist und man sich irgendwelche Musikvideos anschaut, sondern dass auch wirklich der Alltag, ja, eine Erleichterung hat, sag ich jetzt mal.“

„Es geht oft zu schnell weiter, so kommt es mir persönlich vor.“

Good-Practice-Beispiele für digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung in Einrichtungen

Videotelefonie als unkomplizierter Kommunikationsweg

Sie ermöglicht soziale Kontakte, Informationsweitergabe und Austausch in (Arbeits-)Gruppen. Zudem wurden kreative Wege zur Nutzung gefunden, wie beispielsweise Zoom-Online-Bingo mit Preisen.

Workshops und Erklär-Videos zu digitalen Medien

In manchen Einrichtungen wurden spezielle Kurse bzw. Kursreihen und Schulungen angeboten, um die digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung zu erhöhen. Es wurden auch „einfache“ Ideen zur Wissenssteigerung entwickelt, bspw. durch YouTube-Videos in einfacher Sprache zur Grundlagenvermittlung.

Nutzung digitaler Medien zur Information und Weiterbildung

Digitale Medien können dazu genutzt werden, um über gesellschaftspolitische Themen zu informieren und Menschen mit Behinderung mehr Zugang zum Tagesgeschehen und der Gesellschaft zu ermöglichen.

Zurverfügungstellung von Geräten

Durch diverse Anschaffungen (Hardware) der Organisationen im Zuge der Corona-Krise, z. B. mehrere Tablets für KundInnen oder ein eigener Computerraum, zeigten die KundInnen mehr Interesse am Medium und setzten sich mehr damit auseinander.

Bedürfnisgerechte und individuelle Unterstützung

Durch umfangreiche, bedürfnisgerechte Unterstützung bei der Nutzung digitaler Medien kann die Betreuung erleichtert werden. KundInnen setzen sich mehr damit auseinander und können durch digitale Medien auch mehr Kontakt zur Außenwelt herstellen, was wiederum dazu führt, dass KundInnen nicht mehr nur BetreuerInnen als einzige Ansprechpersonen suchen.

Peers als wichtige Ressource

Häufig bieten die KundInnen selbstständig ihre Hilfe anderen KundInnen an. Die rasche Hilfe durch Peers erscheint hier sehr unkompliziert und wird gerne von anderen Personen angenommen.

Selbst entwickelte Angebote und Projekte

Spezifische partizipative Angebote, die sich mit dem Texten, Aufnahmen, Gestalten, Schneiden etc. von Radioprogrammen, Blogs und der visuellen Aufbereitung von Informationen auseinandersetzen.

Daten zur Evaluierung

Stichprobenbeschreibung

Zielgruppe	MitarbeiterInnen	KundInnen
Erhebungszeitraum	Februar bis März 2021	Mai bis Juli 2021
Methode	Befragung mittels Online-Fragebogen	Leitfadengestützte Interviews
Anzahl der TeilnehmerInnen	263	25
Einrichtungsleitungen MitarbeiterInnen	28 % 72 %	
Tagesstruktur	43 %	7 Interviews
Teilbetreutes Wohnen	27 %	7 Interviews
Vollbetreutes Wohnen	18 %	4 Interviews
Berufsqualifizierung	8 %	4 Interviews
Berufsintegration	4 %	2 Interviews
Selbstvertretungszentrum	0 %	2 Interviews
Geschlechterverteilung		9 Frauen 16 Männer
Durchschnittliche Interviewdauer		30 Minuten
Gesprächsort		10 persönlich 12 per Zoom 3 telefonisch
Interviewunterstützung durch BetreuerInnen		21: Nein 4: Ja