

Evaluierung zur digitalen Teilhabe in Tagesstruktur und Wohnen 2021

Ergebnisbericht

Wien, August 2021

queraum. kultur- und sozialforschung
Obere Donaustraße 59/7a
1020 Wien
Tel.: +43 1 958 09 11
E-mail: office@queraum.org
www.queraum.org

Inhaltsverzeichnis

EXECUTIVE SUMMARY	4
1. EINLEITUNG	11
2. EVALUIERUNGSZIELE UND ZENTRALE FRAGESTELLUNGEN	14
3. EVALUATIONSDESIGN UND -UMSETZUNG	15
3.1. FORSCHUNGSDESIGN	15
3.2. QUANTITATIVE AUSWERTUNG DER MITARBEITER*INNEN-BEFRAGUNG	16
3.2.1. <i>Datacleaning und Auswertung</i>	17
3.2.2. <i>Zusammensetzung Sample</i>	18
3.3. QUALITATIVER STUDIENTEIL: INTERVIEWS MIT MENSCHEN MIT INTELLEKTUELLER BEHINDERUNG...	19
3.3.1. <i>Auswahl der Befragten und Feldzugang</i>	19
3.3.2. <i>Erhebungsmethode</i>	21
3.3.3. <i>Auswertungsmethode</i>	21
3.4. REFLEXION DES FORSCHUNGSVORGEHENS	22
4. ERGEBNISSE	23
4.1. TECHNISCHE AUSSTATTUNGEN DER EINRICHTUNGEN	23
4.2. NUTZUNGSMÖGLICHKEITEN UND ZUGÄNGLICHKEIT	25
4.2.1. <i>Digitale Angebote in der Einrichtung und eingeschätzte Nutzungshäufigkeit</i>	26
4.2.2. <i>Zugang zu digitalen Medien aus Sicht der Fachkräfte</i>	27
4.2.3. <i>Zugang zu digitalen Medien aus Sicht der Kund*innen</i>	30
4.3. NUTZUNGSVERHALTEN DER KUND*INNEN UND RELEVANZ	35
4.3.1. <i>Relevanz der digitalen Medien für die tägliche Arbeit und Gründe der Nutzung aus Sicht der Fachkräfte</i>	35
4.3.2. <i>Relevanz der digitalen Medien aus Sicht der Kund*innen</i>	37
4.4. HÜRDEN BEI DER NUTZUNG	38
4.4.1. <i>Wahrgenommene Hürden der Nutzung digitaler Medien seitens der Fachkräfte</i>	38
4.4.2. <i>Hürden und Schwierigkeiten in der Nutzung digitaler Medien aus Sicht der Kund*innen</i>	40
4.5. WISSEN ZU DIGITALEN MEDIEN	41
4.5.1. <i>Digitales Know-how der Mitarbeiter*innen und Weiterbildungsangebot für Kund*innen</i>	41
4.5.2. <i>Wissens- und Kompetenzerweiterung von Kund*innen</i>	44
4.6. VERBESSERUNGSWÜNSCHE AUS SICHT DER KUND*INNEN	45
4.7. VERÄNDERUNGEN IN DER DIGITALEN TEILHABE DURCH COVID-19	48

4.7.1. Veränderter Alltag und Lebensqualität der Kund*innen seit Corona aus Sicht der Fachkräfte.....	49
4.7.2. Möglichkeiten digitaler Teilhabe und Veränderungen durch Corona auf Ebene der Einrichtungen.....	52
4.7.3. Erfahrungen der Kund*innen hinsichtlich digitaler Mediennutzung zur Zeit von Corona	55
5. GOOD PRACTICE BEISPIELE FÜR DIGITALE TEILHABE VON MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN IN EINRICHTUNGEN	60
6. DISKUSSION DER ERGEBNISSE UND AUSBLICK.....	66
LITERATURVERZEICHNIS	69
ANHANG	70
CLEANING-PROTOKOLL	70
EINVERSTÄNDNISERKLÄRUNG FÜR KUND*INNEN	71
INFOBLATT LL FÜR KUND*INNEN	74
LEITFADEN KUND*INNEN.....	76
TABELLEN 4.2.2. – HINTERGRÜNDE ZUGANGSMÖGLICHKEITEN AUS SICHT DER EINRICHTUNGEN.....	78
ANALYTISCHE AUSWERTUNGEN – GRAFIKEN	83
INSTRUMENT MITARBEITER*INNEN-BEFragung	93

Executive Summary

Hintergrund und Ziel der Evaluation

Digitale Teilhabe ist zentraler Bestandteil der Inklusion und Partizipation von Menschen mit Behinderungen. Das macht auch die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) deutlich. Dabei umfasst eine digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen mehrere Ebenen: Teilhabe *an*, Teilhabe *durch* und Teilhabe *in* digitale(n) Medien. Nach wie vor wird die digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen im Allgemeinen und Menschen mit intellektuellen Behinderungen im Besonderen erschwert, wenngleich einige gute Beispiele in Einrichtungen vorliegen, die wichtige Schritte zur digitalen Teilhabe aufzeigen.

Vor diesem Hintergrund beauftragte der FSW im 1. Halbjahr 2021 *queraum. kultur- und sozialforschung* mit einer Evaluationsstudie. Das **Ziel** war es, Informationen zu sammeln, die zur Weiterentwicklung der Medienkompetenz bei Kund*innen und in Einrichtungen beitragen. Zudem sollten Good Practice Beispiele gesammelt werden, um Erfahrungen der Kund*innen und Einrichtungen zu neuen Medien sichtbar zu machen und somit einen Beitrag zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention zu leisten.

Methodik

In diesem Zusammenhang kam ein **Mixed Methods**-Ansatz zum Einsatz: Einerseits wurden Mitarbeiter*innen und Leitungskräfte der Trägerorganisationen der Leistungen Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahme, Berufsintegration, Voll- und Teilbetreutes Wohnen im Zuge einer **Mitarbeiter*innen-Befragung mittels Online-Fragebogen** befragt. Hierbei wurden Nutzungsmöglichkeiten, Nutzungsverhalten, Kompetenzen sowie die Auswirkungen der Pandemie hinsichtlich digitaler Teilhabe erhoben. Die Befragung wurde durch den FSW durchgeführt und vom Evaluationsteam ausgewertet, wobei Einrichtungen fokussiert wurden, die Menschen mit intellektueller Behinderung als Zielgruppe adressieren. Der Datensatz umfasste 263 Personen.

Andererseits wurden **Kund*innen mit (intellektuellen) Behinderungen** aus den Trägerorganisationen der Leistungen und des Selbstvertretungszentrums für Menschen mit Lernschwierigkeiten mittels qualitativer, leitfadengestützter Interviews befragt. Im Fokus standen die persönlichen Erfahrungen zur digitalen Teilhabe, deren Relevanz im Alltag der Kund*innen und ihre Verbesserungswünsche. In Summe wurden 25 Personen zwischen Mai und Juli 2021 nach Abstimmung des Stichprobenplans mit dem Auftraggeber interviewt und die Interviews themenspezifisch analysiert.

Die Ergebnisse der beiden Erhebungen wurden nach den relevanten Themen miteinander verschränkt. Ein wichtiger Fokus lag dabei auch auf der **Suche nach Good Practice Beispielen** hinsichtlich der digitalen Teilhabe von Menschen mit intellektueller Behinderung.

Ergebnisse

Technische Ausstattung

Informationen hinsichtlich der technischen Ausstattung in den Einrichtungen wurden ausschließlich von Leitungskräften in den Leistungen Tagesstruktur sowie Berufsqualifizierungsmaßnahme erhoben (n=42). Diese Leitungskräfte nannten als Geräte, die Kund*innen zur Verfügung gestellt werden, insbesondere den **Stand-PC**, gefolgt von einem **Drucker** sowie dem **Telefon**. Weniger als die Hälfte gab an, den Kund*innen einen Laptop, ein Tablet, einen Scanner, W-LAN oder einen Beamer zur Verfügung stellen zu können. Manche Geräte können Kund*innen auch nur auf Nachfrage und/oder mit Unterstützung einer Betreuungsperson verwenden. Oft – so zeigen die Ergebnisse – gibt es auch nur ein Gerät, das von allen Kund*innen genutzt werden kann. Die Computer bieten meist die gängigen Programme (MS Office), aber auch – zu einem geringeren Teil – Programme der Videotelefonie, wie etwa Skype, Zoom, MS Teams oder Vergleichbares. Computerhilfsmittel sind rar, so machen Fachkräfte im Fragebogen deutlich. Die Hälfte der Personen gab an, keine der im Fragebogen angeführten Hilfsmittel zu haben. Auch ein gut funktionierendes Internet sah nur die Hälfte der befragten Fachkräfte in der Einrichtung als gegeben an.

Nutzungsmöglichkeiten und Zugänglichkeit

Fragen bezüglich des Zugangs von Kund*innen sowie Nutzungsmöglichkeiten wurden an Einrichtungen aus allen fünf Leistungen (Voll- und Teilbetreutes Wohnen, Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration) sowohl an Leitungskräfte als auch Mitarbeiter*innen gestellt (n=263). Hinsichtlich der digitalen Angebote für Kund*innen zeigt sich, dass viele dieser **Angebote nur in einem Teil der Einrichtungen** zur Verfügung gestellt werden (können): Weniger als die Hälfte setzt Angebote zur Kommunikation über WhatsApp, Signal, Zoom, Skype und Co. Noch weniger hatten digitale Angebote wie Videos und Youtube-Channel, Newsletter, Kommunikation über Facebook oder Instagram sowie Online-Beratungs- und Lern-Angebote. **Am häufigsten** stehen laut den Befragten die **Website** der Einrichtung/der Trägerorganisation sowie die Möglichkeit einer Kommunikation via **E-Mail** zur Verfügung. Auch wurden die Mitarbeiter*innen und Leitungen gebeten, eine Einschätzung vorzunehmen, inwieweit Kund*innen in der Einrichtung Zugang zu digitalen Medien haben, sofern sie dies wünschen. Fast ein Viertel der Befragten sehen einen **Zugang zu digitalen Medien als nicht oder eher nicht gegeben**. Regeln und Beschränkungen seitens der Einrichtung werden bei den befragten Einrichtungen sehr unterschiedlich umgesetzt.

In den **qualitativen Interviews mit den Kund*innen** lag der Fokus auf der Erfassung der Zugänglichkeit und Barrierefreiheit aus Sicht der Kund*innen. Deutlich wurde in den Interviews, dass Einrichtungen zumeist digitale Geräte in der Einrichtung zur Verfügung stellen, allerdings bei einem Großteil der Einrichtungen, aus welchen Kund*innen befragt wurden, die **Zugänglichkeit eingeschränkt** ist. Sehr häufig steht allen Kund*innen in den Einrichtungen nur ein Gerät mit Internetzugang zur Verfügung. Keine Person berichtete in den Interviews von Gefühlen der Benachteiligung. Trotzdem wünschten sich in den Gesprächen einige Personen mehr Geräte, um einfacher und öfter Zugang zu haben. Der Zugang zu Geräten wird in einigen Fällen geregelt und ist teilweise beschränkt – Kund*innen

zeigen hierfür aber Verständnis oder hinterfragen es nicht kritisch. Häufiger kritisiert wurde hingegen das **nicht störungsfreie** oder erst gar **nicht vorhandene Internet** in Einrichtungen. Hinsichtlich der privaten Nutzung von digitalen Medien wurde von den Kund*innen vor allem das Smartphone erwähnt. Einige Befragte haben auch einen privaten PC und/oder ein Tablet. Die digitale Teilhabe im Privatbereich scheiterte allerdings nach Erzählungen der Befragten oftmals an den **fehlenden finanziellen Ressourcen** für die Anschaffung von Geräten.

Nutzungsverhalten der Kund*innen und Relevanz

Durchschnittlich vier von zehn Mitarbeiter*innen gaben an, dass digitale Medien für die alltägliche Arbeit mit Kund*innen und für die Kund*innen in ihrem Alltag sehr bis eher relevant seien, drei von zehn empfanden digitale Medien in der alltäglichen Arbeit und auch für die Kund*innen selbst als weniger bis nicht relevant. Hierbei zeigte sich auch der folgende interessante Zusammenhang: **je höher die eingeschätzte Relevanz** der digitalen Teilhabe für Kund*innen bei den Befragten ist, **desto besser** werden auch die **Zugangsmöglichkeiten** von Kund*innen zu digitalen Medien in den Einrichtungen eingeschätzt.

Die 25 Kund*innen wurden in den **qualitativen Interviews** gefragt, wie wichtig digitale Medien für sie in ihrem Alltag und in ihrem Leben sind und für welche Zwecke digitale Medien genutzt werden. Von einem Großteil der Befragten wurde die **hohe Relevanz digitaler Medien** und einzelner Programme hervorgehoben. Das **Nutzungsverhalten** ist sehr **vielseitig**. Es wurden unterschiedlichste und eine große Bandbreite an Zielen für die Nutzung von digitalen Medien genannt. Die digitalen Medien werden nicht nur für „Unterhaltungszwecke“ und Freizeit genutzt, sondern auch zur Weiterbildung und im Arbeitskontext. Personen erwähnten auch die Notwendigkeit der digitalen Medien, **um sich als Mensch mit Behinderung mehr Gehör zu verschaffen**, indem man wirksam Öffentlichkeitsarbeit betreiben kann. Eine besonders große Rolle spielte in den meisten den Interviews die **Kommunikation** mit der Familie und mit Freund*innen durch digitale Medien bspw. über Videotelefonie, WhatsApp, E-Mail und Facebook – insbesondere zur Zeit der Pandemie.

Hürden bei der Nutzung

Im Zuge der Mitarbeiter*innen-Befragung wurden die Fachkräfte gebeten, mögliche Hürden bei der digitalen Teilhabe zu benennen. Dabei wurde am häufigsten 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 geben würde. Weitere Hürden betrafen die folgenden Aspekte: **fehlende Kenntnisse und Kompetenzen** (hauptsächlich auf Seiten der Kund*innen) im Umgang mit digitalen Medien, Zeitmangel bzw. fehlende **personale sowie finanzielle Ressourcen** der Mitarbeiter*innen, um Kund*innen gut unterstützen zu können und Geräte zur Verfügung zu stellen.

In den **Gesprächen mit den Kund*innen** wurden Hürden sowohl auf individueller Ebene als auch struktureller Ebene genannt. Ein Großteil der Befragten erwähnte **Schwierigkeiten bei**

der Handhabung von digitalen Medien. So standen mehrere Personen vor der Herausforderung, dass manche Programme sehr komplex in der Nutzung waren. Häufig waren sie dann auf die Unterstützung einer Betreuungsperson angewiesen. Eine häufig wahrgenommene Hürde betrifft das **geringe Vorwissen**. So würde es an der Vermittlung von Kenntnissen, Information und Kompetenzen fehlen, um digitale Medien auch ohne Unterstützung nutzen zu können. Eine große Hürde, die an einigen Stellen des Berichts thematisiert wird, sind die **finanziellen Schwierigkeiten**: Zusätzliche Geräte und auch Programme sind oft zu teuer. Kund*innen steht oft nur ein geringes Taschengeld zur Verfügung, wodurch vieles nicht leistbar ist und sich somit die digitale Teilhabe einschränkt. Die Kund*innen sprachen ebenfalls an, dass es oftmals an **Geräten in der Einrichtung fehlen** würde bzw. diese schon veraltet oder mangelhaft seien. Auch Verbindungsprobleme mit dem Internet und lange Wartezeiten bei Reparaturen an den Geräten oder der IT im Allgemeinen werden angesprochen.

Wissen zu digitaler Teilhabe

Zentral für eine digitale Teilhabe und die Nutzung von digitalen Medien ist unter anderem das Wissen sowie Know-how über Handhabung der Medien sowohl auf Seiten der Kund*innen als auch auf Seiten von Unterstützer*innen in der Einrichtung.

Die befragten Fachkräfte schätzten zum Zeitpunkt der Befragung das **digitale Know-how der Mitarbeiter*innen** der eigenen Einrichtungen größtenteils hoch ein. Bei einer prozentuellen Einschätzung des Know-hows von 0% („kein Know-how“) bis 100% („sehr hohes Know-how“) lag der Mittelwert der Einschätzungen aller Befragten bei 69,3%.

Das Interesse der Kund*innen an **Schulungen** und Informationen zu digitalen Medien wurde von den befragten Mitarbeiter*innen mit 36,3% eher gering eingeschätzt. Dabei schätzten Befragte aus den Trägerorganisationen der Leistung Vollbetreutes Wohnen das Interesse der Kund*innen signifikant häufiger als niedriger ein, während Befragte der Trägerorganisationen der Leistung Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration dieses tendenziell höher einschätzten. Sehr spannend in diesem Zusammenhang ist das folgende signifikante Ergebnis aus den analytischen Auswertungen der Daten: **Je größer** nämlich das **geschätzte Know-how der Mitarbeiter*innen** ist, **desto höher** ist auch die **Einschätzung der Relevanz der digitalen Teilhabe** für Kund*innen. Hier wird deutlich, dass die digitale Kompetenz und das Wissen von Mitarbeiter*innen in Einrichtungen auch die Wahrnehmung hinsichtlich der Relevanz von digitaler Teilhabe im Leben von Menschen mit Behinderungen erhöhen kann.

Die **Kund*innen** wurden gefragt, ob sie **Kurse** oder **Schulungen** rund um die Thematik „digitale Medien“ gemacht haben, und welche Inhalte oder Themen es sonst noch gäbe, die sie interessieren würden und zu denen sie gerne einen Kurs besuchen würden. Einige Befragte 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. Aufbauendes und auch grundlegendes **Wissen wurde** in vielen Fällen aber auch selbst und/oder mit Unterstützung der Betreuer*innen **erarbeitet**.

Betreuer*innen werden durchgehend als sehr **hilfsbereit** und **unterstützend** von den befragten Kund*innen wahrgenommen. Die Kund*innen wissen, an wen sie sich wenden können, wenn sie Hilfe oder Unterstützung brauchen und Informationen zu digitalen Medien benötigen. Aber auch die **Kund*innen selbst unterstützen** andere.

Verbesserungswünsche aus Sicht der Kund*innen

Neben Interesse an Wissenserweiterung (siehe oben) wurden auch weitere Verbesserungen, Wünsche und Vorschläge seitens der Kund*innen genannt, die meist sehr unterschiedliche Bereiche umfassten:

- ergänzende Geräte, Hardware und Software
- verbessertes Internet
- Erhöhung der Barrierefreiheit: einfache Sprache im Internet, physische Barrierefreiheit
- mehr Partizipation und Gestaltungsspielraum sowie Mitspracherecht bei digitalen Medien und deren Nutzung
- Ausbau der Unterstützungsangebote für die Nutzung von digitalen Medien

Veränderungen in der digitalen Teilhabe durch Covid-19

Im Zuge der Pandemie und der Einschränkung persönlicher sozialer Kontakte wurde die Nutzung digitaler Medien sowie die Kommunikation mit diesen ein zentraler Bestandteil des Alltags auch der Personengruppe der Menschen mit (intellektuellen) Behinderungen.

Nach Einschätzung der befragten Fachkräfte habe sich die **Lebensqualität** durchschnittlich bei neun von zehn Kund*innen **verschlechtert**. Doch nicht nur Kund*innen waren großen **Belastungen** ausgesetzt: Auch ein deutlicher Großteil der befragten Fachkräfte stand nach eigenen Angaben einem erhöhten Arbeitsaufwand gegenüber.

Die **Kommunikation** mit Kund*innen **über digitale Medien** war für einige Einrichtungsformen eine Möglichkeit, im Lockdown mit den Kund*innen in Kontakt zu bleiben. Für die Betreuungstätigkeit hat fast die Hälfte der befragten Fachkräfte während der Pandemie auf digitale Medien zurückgegriffen. Ein Zusammenhang wurde außerdem dahingehend deutlich, dass **je besser die eingeschätzten Zugangsmöglichkeiten** der Kund*innen **zu digitalen Medien** sind, **umso besser** hat auch die **Kommunikation mit Kund*innen im Lockdown** funktioniert. Sprich: Wenn eine Einrichtung bereits gute Zugangsmöglichkeiten geboten hatte, dann war die Einrichtung auch im Lockdown gut für eine Kommunikation über digitale Medien gewappnet. Die Pandemie hatte jedoch auch einen positiven Einfluss und führte laut Aussagen der befragten Mitarbeiter*innen und Fachkräfte dazu, dass die **digitale Teilhabe** der Kund*innen in einigen Einrichtungen **erweitert** werden konnte. Immerhin gaben vier von zehn Befragten an, dass sie eine sehr starke bis starke Erweiterung der digitalen Kompetenz wahrnahmen. Ein Fünftel aller Befragten merkte gar keine Veränderung/ Verbesserung.

Auch in den **qualitativen Interviews** wurden die individuellen Erfahrungen der Kund*innen mit der aktuellen Situation der Pandemie erhoben und bezogen auf digitale Teilhabe besprochen. Insgesamt wurde deutlich, dass sich die Zeit der **Pandemie** für Kund*innen als

sehr herausfordernd gestaltete. Die Befragten berichteten unter anderem von Einsamkeit oder weniger Austausch, wobei in einigen Interviews deutlich wurde, dass Corona auch dazu einen Beitrag geleistet hatte, dass Kund*innen sich **digitale Kompetenzen aneigneten** oder die Einrichtungen digitale Teilhabemöglichkeiten ergänzen konnten. Gerade weil oftmals der persönliche Kontakt (insbesondere in Tagesstrukturen, Berufsqualifizierungsmaßnahmen und Berufsintegration) weniger gegeben war, wurden neue Kommunikationswege gefunden, um sich auszutauschen, insbesondere durch Videotelefonie. Obwohl digitale Medien zur Zeit von Corona häufig genutzt und Kompetenzen gestärkt wurden, wurde doch eine Barriere deutlich: Kommunikation und Arbeiten über digitale Medien setzen voraus, dass Personen über entsprechende Geräte verfügen und grundlegende Kompetenzen zur Nutzung mitbringen.

Good Practices

Gute Beispiele der digitalen Teilhabe ließen sich insbesondere hinsichtlich folgender Aspekte finden:

- *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 Behinderungen 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 Behinderungen mehr Zugang zum Tagesgeschehen und der Gesellschaft zu ermöglichen.
- *Zurverfügungstellung von Geräten:* diverse Anschaffungen (Hardware), bspw. im Zuge der Pandemie mehrere Tablets seitens des Trägers für Kund*innen oder ein eigener Computerraum. Durch die Anschaffungen zeigten Kund*innen 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. Kund*innen setzen sich mehr damit auseinander und können durch digitale Medien auch mehr Kontakt zur Außenwelt herstellen, was wiederum dazu führt, dass Kund*innen nicht mehr nur Betreuer*innen als einzige Ansprechpersonen suchen.
- *Peers als wichtige Ressource:* Häufig bieten die Kund*innen selbstständig ihre Hilfe anderen Kund*innen 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 Texten, Aufnahmen, Gestalten, Schneiden etc. von Radioprogrammen, Blogs und der visuellen Aufbereitung von Informationen auseinandersetzen.

Der gegenständliche Bericht macht deutlich, dass bereits kleine und große **Schritte** in Einrichtungen **gesetzt** werden, um die digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu fördern. Fachkräfte und Kund*innen sind **engagiert** und **motiviert**, digitale Medien stärker in den (Einrichtungs-)Alltag zu integrieren. Und doch zeigen die Daten vor allem auch viele **Herausforderungen** und **Hürden**, mit welchen sich Kund*innen und Fachkräfte konfrontiert sehen. Vor allem die **Pandemie** machte die zentrale Rolle digitaler Medien deutlich: Sie wurden zu einem wichtigen Mittel, um sozialer Deprivation und Exklusion entgegenzuwirken und einen strukturierten Alltag aufrechtzuerhalten.

Teilhabe durch und in digitalen Medien ist voraussetzungsreich, wie die Ergebnisse nahelegen: Es braucht Schulungen und die Praxis, Gelerntes ausprobieren zu können. Dafür wiederum werden ausreichend Geräte und Programme für Kund*innen benötigt, die zudem zugänglich und barrierefrei sind.

1. Einleitung

Der Fonds Soziales Wien (FSW) beauftragte von Februar bis Juli 2021 das Forschungsbüro *queraum. kultur- und sozialforschung* mit der Evaluation der digitalen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in den Trägerorganisationen der Leistungen Tagesstruktur, Voll- und Teilbetreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung, Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration in Wien. Zielgruppe waren Mitarbeiter*innen und Kund*innen (mit sogenannter intellektueller Behinderung bzw. Lernschwierigkeiten) der Trägerorganisationen dieser Leistungen.

Die digitale Inklusion ist inzwischen ein unverzichtbarer Bestandteil der Teilhabe gemäß der **UN-Behindertenrechtskonvention** (UN-BRK). Umfassende digitale Inklusion und Teilhabe schließt viele Bedingungen mit ein: Die notwendigen Voraussetzungen reichen von einer geeigneten technischen Ausstattung (v. a. Hardware) über die Verfügbarkeit entsprechender (barrierefreier) Software und Hilfsmittel, Unterstützungsangebote (bspw. medienpädagogische Trainings) bis hin zur individuellen Medienkompetenz der Nutzer*innen. Menschen mit (intellektuellen) Behinderungen stellen in diesem Zusammenhang eine besonders benachteiligte Gruppe dar (siehe hierzu auch Niesyto 2019, Forschungsbüro Menschenrechte 2020: 43 & 71).

In mehreren Artikeln der UN-Behindertenrechtskonvention wird auf die Zurverfügungstellung von Technologien, barrierefreien Informationen sowie den Zugang zu digitalen Medien und Technologien verwiesen. Beispielsweise liegt in den allgemeinen Verpflichtungen ein Fokus auf der Entwicklung unterstützender Technologien/Geräte, die Förderung deren Nutzung und die Bereitstellung von barrierefreien Informationen dazu (Artikel 4 der UN-BRK: 9). Im Artikel zu Barrierefreiheit ist zu lesen, dass die Vertragsstaaten geeignete Maßnahmen treffen sollen, „um den Zugang von Menschen mit Behinderungen zu den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, einschließlich des Internets, zu fördern“ (Artikel 9 der UN-BRK: 12). Als einer der allgemeinen Grundsätze gilt „die volle und wirksame Teilhabe an der Gesellschaft und Inklusion in die Gesellschaft“; (Artikel 3 der UN-BRK: 8) – „die volle Teilhabe an allen Aspekten des Lebens“ erreichen und bewahren zu können (Artikel 26 der UN-BRK: 22) ist generell ein grundlegendes Ziel der UN-BRK und der Staaten, die diese unterzeichnet haben.

Die oben genannten Beispiele zeigen die Relevanz einer *digitalen Teilhabe*, auch wenn der Begriff selbst in der Konvention so nicht vorkommt (vgl. dazu auch Kempf 2013: 17). Zudem sind in der *Covid-19-Pandemie* digitale Teilhabe und Medienkompetenz verstärkt in den (gesellschaftlichen) Fokus gerückt – nicht nur bei Menschen mit Behinderungen. Sowohl Kund*innen als auch Mitarbeiter*innen und Leiter*innen verschiedener Trägerorganisationen von Leistungen und Einrichtungen mussten mit den plötzlichen Herausforderungen, die die Covid-19-Pandemie mit sich brachte, zurechtkommen und darauf reagieren. Hierbei spielten digitale Medien eine wichtige Rolle.

Grundlegende Begrifflichkeiten des vorliegenden Berichts sind damit digitale Teilhabe, Medienkompetenz und digitale Medien, die im Kontext der Leistungen Voll- und Teilbetreutes Wohnen, Tagesstruktur sowie Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration die Evaluierung leiteten.

Unter **digitalen Medien** werden dabei „Geräte mit Internetzugang, wie z. B. Smartphone, Tablet, Laptop oder Stand-PC, verstanden“ (siehe Online-Fragebogen des FSW für die Mitarbeiter*innen und Einrichtungsleitungen im Anhang).

Medienkompetenz beinhaltet verschiedene Ebenen des Wissens, Bewertens/Reflektierens und Handelns und ist damit die „Fähigkeit und/oder Fertigkeit, die den Medien innewohnenden Möglichkeiten zu beherrschen und im eigenen Handeln zur Manifestation zu bringen“ (Schorb 2019: 69). Es geht darüber hinaus aber auch um die konkrete „Handhabung und den eigentätigen und selbstbestimmten Gebrauch von Medien“ (ebd.). Somit verschränkt Medienkompetenz „Wissen und Reflexion über die Medienwelt mit dem selbstbestimmten Gebrauch von Medien zur Artikulation und Partizipation“ (ebd.: 70). Wie im Lastenheft des FSW zur Evaluierung der digitalen Teilhabe in Tagesstruktur und Voll- und Teilbetreutes Wohnen formuliert, sind Medienkompetenzen Teil von Kulturtechniken, deren Nicht-Beherrschung die Gefahr gesellschaftlicher Exklusion birgt. Menschen mit (intellektuellen) Behinderungen, welche oftmals weniger Zugang zu digitalen Medien und der Erlernung solcher Techniken haben, sind dabei eine benachteiligte Gruppe.

Die **digitale Teilhabe** von Menschen mit Behinderungen ist bisher erst weniger erforscht. Das Forschungsbüro Menschenrechte der Lebenshilfe setzte 2020 eine Studie um, auf welche im folgenden Bericht an einzelnen Stellen auch Bezug genommen wird (Forschungsbüro Menschenrechte 2020). Ebenfalls mit dem Thema auseinandergesetzt hat sich die Trendstudie „Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung“, die im Auftrag der Aktion Mensch durchgeführt wurde (Sinus Institut 2020). Sie stellte sich die Frage, was digitale Teilhabe speziell für Menschen mit Behinderung bedeutet. Die Studienautor*innen unterscheiden dabei Teilhabe *an*/Teilhabe *durch* und Teilhabe *in* digitale(n) Technologien und Medien. Bei der Teilhabe *an* digitalen Medien „geht es um den Zugang zu Hardware wie Computer oder Smartphone, Infrastruktur wie W-LAN oder auch den Erwerb von Medienkompetenz“. Teilhabe *durch* digitale Medien „meint alternative Zugangsmöglichkeiten zu gesellschaftlichen Bereichen. Gemeint sind assistive Technologien wie Spracherkennung, Smart Home oder auch digital unterstützte Prothetik“. Teilhabe *in* digitalen Medien schließlich „meint Präsenz und Mitgestaltung (...). Durch etwa Blogs, Gründung von Facebook-Gruppen werden Menschen mit Behinderung in der Öffentlichkeit sichtbar“ (vgl. ebd.: 5).

Digitale Teilhabe für Menschen mit (intellektueller) Behinderung soll also ermöglicht werden, wie es die UN-Konvention besagt, um auch aktuellen gesellschaftlichen Herausforderungen begegnen zu können. Die Ziele dieser Teilhabemöglichkeiten können dabei jedoch unterschiedlich sein und Nutzung(skompetenz) von digitalen Medien, Lebensqualitätsverbesserung (bzw. verbesserte Chancen am Arbeitsmarkt) sowie Empowerment und Partizipation betreffen (vgl. ebd.).

Der FSW möchte mit dem Projekt die Erfahrungen der Kund*innen und Einrichtungen zu digitalen Medien abbilden, sodass die Kompetenzvermittlung zu digitalen Medien für Kund*innen weiterentwickelt und damit einen Beitrag zur UN-Behindertenrechtskonvention geleistet werden kann.

Vor diesem Hintergrund beauftragte der FSW das Forschungsbüro *queraum. kultur- und sozialforschung* mit der Auswertung einer quantitativen Online-Fragebogenerhebung und der Durchführung von 25 qualitativen Interviews mit Menschen mit intellektueller Behinderung. Im vorliegenden Evaluierungsbericht werden die Ergebnisse festgehalten.

Die Ziele der vom FSW in Auftrag gegebenen Evaluierung werden im folgenden Kapitel dargestellt. Im Kapitel 3 werden Studiendesign und -umsetzung der quantitativen und qualitativen Erhebung beschrieben. Die Ergebnisse sind in Kapitel 4 aufbereitet. Eine Sammlung an Good Practice Beispielen findet sich in Kapitel 5. Der Bericht schließt mit einer Diskussion der Ergebnisse und einem Ausblick ab.

2. Evaluierungsziele und zentrale Fragestellungen

Mit dem Evaluationsprojekt zur digitalen Teilhabe verfolgte der Fonds Soziales Wien folgende **übergreifende Zielsetzungen**:

- Informationen zu sammeln, die zur Weiterentwicklung der Medienkompetenz bei Kund*innen und in den Leistungen beitragen können,
- Erfahrungen der Kund*innen und Trägerorganisationen zu neuen Medien durch Good Practice Beispiele sichtbar zu machen und somit
- einen Beitrag zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention zu leisten.

Die Erhebung der Ausgestaltung von digitaler Teilhabe von Menschen mit intellektueller Behinderung in den einzelnen Leistungen des FSW ist ein wichtiger Schritt, um die Ausgangssituation besser zu kennen und Unterstützungspotenziale abzufragen.

Folgende **Forschungsfragen** wurden formuliert, die die Evaluation bei den Erhebungen und Auswertungen leiteten:

- Wie gestaltet sich die digitale Teilhabe für Menschen mit intellektueller Behinderung in den Bereichen Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration sowie Voll- und Teilbetreutes Wohnen im Allgemeinen?
- Wie werden digitale Medien von den Kund*innen im Kontext der geförderten Leistung und privat genutzt?
- Welche Zugänge und Nutzungsmöglichkeiten gibt es für die Kund*innen in den Leistungen? Welchen Hürden und Herausforderungen stehen sie bei der Nutzung gegenüber?
- Welche Good Practice Beispiele für den Umgang mit digitalen Medien gibt es?

Die Darstellung von Good Practice Beispielen diente dem Ziel, Wissen über digitale Teilhabe zu sammeln und zu verbreiten. Bereits kleine Beispiele guter Praxis von digitaler Teilhabe aus Sicht der Mitarbeiter*innen, Leitungskräfte und insbesondere der Kund*innen in Einrichtungen können dazu beitragen, den Blick auf die Thematik zu schärfen und Ideen zur eigenen Umsetzung und Weiterentwicklung aufzugreifen.

Zielgruppen der gegenständlichen Studien waren somit:

- Mitarbeiter*innen und Leitungskräfte der Trägerorganisationen der Leistungen Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahme, Berufsintegration, Voll- und Teilbetreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung in Wien. Bei den Mitarbeiter*innen erfolgte die Datenerhebung direkt durch den FSW mittels Online-Erhebung.
- Kund*innen der Trägerorganisationen der Leistungen Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahme, Berufsintegration, Vollbetreutes Wohnen, Teilbetreutes Wohnen und die Kund*innen des Selbstvertretungszentrums. Die Kund*innen wurden mittels Leitfadeninterviews befragt. In Summe wurden 25 Personen nach Abstimmung des Stichprobenplans mit dem Auftraggeber befragt (Näheres hierzu im folgenden Kapitel).

3. Evaluationsdesign und -umsetzung

3.1. Forschungsdesign

Der Evaluation liegt ein **Mixed Methods-Ansatz** zugrunde: Sowohl quantitative als auch qualitative Erhebungs- und Auswertungsmethoden wurden eingesetzt, um die in der Evaluation leitenden Forschungsfragen beantworten zu können.

Folgende Grafik gibt einen Überblick über die gesetzten Schritte im Zuge der Forschung:

Grafik 1: Forschungsprozess (eigene Darstellung)



Der FSW führte bereits selbst eine umfassende Online-Erhebung mit Führungskräften und Mitarbeiter*innen aus den Bereichen Voll- und Teilbetreutes Wohnen, Tagesstruktur sowie Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration hinsichtlich digitaler Teilhabe durch. Die Rohdaten wurden im März 2021 übermittelt und vom Evaluationsteam ausgewertet (siehe Kapitel 3.2.).

Auf Grundlage der ersten Erkenntnisse aus den Auswertungen wurden in Absprache mit den Auftraggeber*innen des FSW Einrichtungen für eine qualitative Erhebung ausgewählt, die über Good Practice Beispiele berichteten und deren primäre Zielgruppe Menschen mit einer intellektuellen Behinderung sind. Die Kontaktaufnahme erfolgte via E-Mail und telefonisch. Insgesamt wurden 26 Einrichtungen rekrutiert und kontaktiert, wobei eine Einrichtung keine Rückmeldung gab und eine Kundin aus einer Einrichtung den Interviewtermin mehrmals verschob und schließlich absagte. Nachgezogen wurde in Absprache mit dem FSW eine psychosoziale Einrichtung (Tagesstruktur), welche über ein Good Practice Beispiel berichten konnte. Zudem wurde das Selbstvertretungszentrum Wien für Interviews angefragt.

Die Einrichtungen wurden gebeten, jeweils eine Kundin/einen Kunden mit intellektueller Behinderung aus der Einrichtung auszuwählen, die/der Interesse an einem Interview hat und über digitale Medien in der Einrichtung berichten kann (siehe Kapitel 3.3.1.).

Es wurden 25 Interviews mit Kund*innen durchgeführt – davon 23 in 23 Einrichtungen und zwei Personen aus dem Selbstvertretungszentrum Wien. Ziel war es hierbei, die quantitativen Ergebnisse zu vertiefen und die Perspektive der direkten Zielgruppe selbst hinsichtlich des Zugangs, der Nutzungsmöglichkeiten, der Nutzung in der Einrichtung und im

Privatbereich sowie Änderungen durch die Covid-19-Pandemie bezüglich der digitalen Teilhabe zu erheben. Die Interviews fanden je nach Wunsch und Bedürfnis der interviewten Person persönlich (in der Einrichtung), virtuell (über Zoom) oder telefonisch statt (siehe Kapitel 3.3.2). Die Auswertung der Interviews erfolgte thematisch (Themenanalyse nach Froschauer & Lueger 2003).

Abschließend wurden die Erkenntnisse der qualitativen Interviews mit jenen der quantitativen Daten ergänzt. Im Vordergrund stand hierbei keine Gegenüberstellung der Perspektiven von Einrichtungsebene und Kund*innenebene sondern eine Verschränkung aller Perspektiven. Der vorliegende Bericht bereitet daher die qualitativen Erkenntnisse zusammen mit den quantitativen Ergebnissen in einer Synthese nach den Themenblöcken auf (siehe Kapitel 4).

3.2. Quantitative Auswertung der Mitarbeiter*innen-Befragung

Die Online-Erhebung wurde von Februar bis Mitte März 2021 durchgeführt. Ziel hierbei war es, Einschätzungen von Mitarbeiter*innen und Führungskräften hinsichtlich der Ausstattung mit und Nutzungsmöglichkeiten von digitalen Medien in den jeweiligen Einrichtungen zu erfassen. Hierzu kam ein umfassender Fragebogen zum Einsatz, der wie folgt gegliedert war:

Teil A. Einverständnis- und Datenschutzerklärung (1 Frage)

Teil B. Allgemeines: Leistungsart, Position, Träger und Standort (6 Fragen)

Teil C. Technische Ausstattung in Tagesstruktur und Berufsqualifizierungsmaßnahme: Geräte und Anzahl, Programme, Computerhilfsmittel, fehlende Angebote, Möglichkeiten der Internetnutzung, Begrenzungen bei der Nutzung (12 Fragen)¹

Teil D. Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten der Kund*innen: Digitale Angebote der Einrichtung, geschätzte Häufigkeiten der Nutzung, Zugangsmöglichkeiten, Hilfsmittel, Kommunikationswege zu Corona, Hürden bei der Nutzung, Relevanz der digitalen Medien, Erreichbarkeit der Kund*innen hinsichtlich digitaler Angebote, Know-how der Mitarbeiter*innen, Schulungen für Kund*innen, wichtige Themen (9 Fragen)

Teil E. Tatsächliche Nutzung durch Kund*innen: Nutzung nach Medienart, Gründe der Nutzung, Prozentschätzung zur Nutzung von E-Mail, Smartphone, Laptop bzw. PC, Regeln und Begrenzungen, Internetzugang, Interesse der Kund*innen an Schulungen (7 Fragen)

Teil F. Nutzung von digitalen Medien seit Corona: Beeinflussung Corona auf alltägliche Nutzung und Teilhabemöglichkeiten, Beispiele guter Praxis, Kommunikationswege seit dem Lockdown (4 Fragen)

¹ Dieser Teil wurde ausschließlich in den Trägerorganisationen der Leistungen Tagesstruktur sowie Berufsqualifizierungsmaßnahme abgefragt.

Teil G. Arbeitsalltag mit den Corona-Maßnahmen: wahrgenommene Auswirkungen von Corona auf die Lebensqualität der Kund*innen, Herausforderungen durch Corona-Maßnahmen, Arbeitsaufwand (4 Fragen)²

Teil H. Abschluss: Möglichkeit für sonstige Anmerkungen (1 Frage)

Die gesammelten Daten wurden Ende März 2021 an queraum zum Datacleaning sowie den Auswertungen übermittelt.

3.2.1. Datacleaning und Auswertung

Der übermittelte Rohdatensatz umfasste 633 Fälle. Die Daten wurden vor der Auswertung in einem Datacleaning auf Plausibilität, Eingabe, Erfassungsfehler etc. geprüft (Cleaning-Protokoll im Anhang).

Im Zuge des Cleanings wurden nur jene Personen eingeschlossen, die einer Teilnahme an der Befragung zugestimmt und inhaltliche Fragen beantwortet hatten (nicht nur ausschließlich Teil A und B). Der Datensatz für die Auswertung umfasste schließlich 300 Fälle.

In einem zweiten Schritt wurden jene Trägerorganisationen, die in ihren Einrichtungen primär für Kund*innen mit psychischen Erkrankungen Leistungen anbieten, als Vergleichsgruppe kodiert. Dies betraf sechs Träger*innen und 37 Fälle. Damit blieben im Sample 263 Personen, die für die deskriptiven und analytischen Auswertungen herangezogen wurden.

Grundlage für die analytische Auswertung bildeten folgende Hypothesen, welche im Zuge von Kreuztabellen mit Chi2-Test sowie T-Test überprüft wurden:

H1: Es gibt einen Zusammenhang zwischen der Einrichtungsart und den Zugangsmöglichkeiten zu digitalen Medien.

H2: Es gibt einen Zusammenhang zwischen der Einrichtungsart und der Einschätzung der Relevanz digitaler Medien für die alltägliche Arbeit mit Kund*innen und für die Kund*innen in der Einrichtung.

H3: Es besteht ein Zusammenhang zwischen der Einrichtungsart und dem digitalen Know-how der Mitarbeit*innen sowie dem Schulungsinteresse der Kund*innen.

H4: Es gibt einen Zusammenhang zwischen der Einrichtungsart und der Nutzungsmöglichkeiten digitaler Medien zu Zeiten von Corona.

H5: Je höher die eingeschätzte Relevanz der digitalen Teilhabe für Kund*innen, desto besser werden die Zugangsmöglichkeiten eingeschätzt.

H6: Je größer das Know-how der Mitarbeiter*innen, desto mehr Zugangsmöglichkeiten haben Kund*innen zu digitalen Medien.

² Dieser Teil wurde als Zusatzkapitel eingefügt, um die Erhebung auch hinsichtlich der Erkenntnisse zum Arbeitsalltag von Corona zu nutzen.

H7: Je besser der Zugang zu digitalen Medien ist, desto besser hat die Kommunikation mit Kund*innen im Lockdown funktioniert.

H8: Je größer das Know-how der Mitarbeiter*innen ist, desto höher die Einschätzung der Relevanz der digitalen Teilhabe.

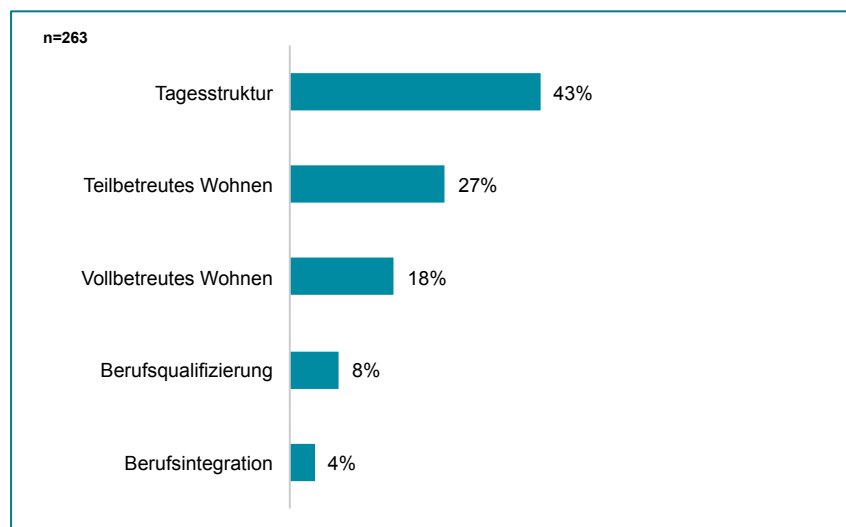
H9: Es gibt einen Unterschied in den Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten, der tatsächlichen Nutzung, der Einschätzung der Relevanz sowie Nutzung von digitalen Medien zu Corona zwischen den Einrichtungen für Menschen mit psychischen Erkrankungen und den Einrichtungen für Menschen mit anderen Formen der Behinderungen.

Die offenen Antworten wurden in Kategorien schriftlich zusammengefasst. Eine Sammlung der offenen Antworten im O-Ton wurde dem FSW separat übermittelt.

3.2.2. Zusammensetzung Sample

Insgesamt liegen Daten von 37 Trägern mit insgesamt 300 Fällen vor³. 43% der 263 Befragten, welche Angebote für die Zielgruppe Menschen mit intellektuellen Behinderungen setzen, arbeiteten zum Erhebungszeitpunkt in einer Tagesstruktur, 27% waren im teilbetreuten und 18% im vollbetreuten Wohnen tätig. 12% arbeiteten in den Bereichen der Berufsintegration und -qualifizierung.

Grafik 2: Verteilung nach Angebotsart (n=263)



Von den 263 Personen waren zum Erhebungszeitpunkt 28% in der Funktion als Einrichtungsleitung und 72% als Mitarbeiter*innen tätig.

³ Diese werden aufgrund zugesicherter Anonymität folgend nicht namentlich genannt.

3.3. Qualitativer Studienteil: Interviews mit Menschen mit intellektueller Behinderung

Um die Zugänglichkeit und Nutzungsmöglichkeiten von Kund*innen mit intellektueller Behinderung in den Leistungen Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration sowie Voll- und Teilbetreutes Wohnen aus deren Sicht und in die Tiefe gehend beleuchten zu können, wurden mit 25 Kund*innen/Selbstvertreter*innen leitfadengestützte Interviews geführt. Ziel war es im Zuge der Erhebung auch, den Blick auf gute Beispiele hinsichtlich digitaler Teilhabe von Kund*innen mit intellektueller Behinderung zu richten.

3.3.1. Auswahl der Befragten und Feldzugang

Auf Basis der Ergebnisse des Online-Fragebogens wurden in enger Abstimmung mit dem FSW 24 Einrichtungen für **25 Interviews** ausgewählt, in denen über gute Beispiele in den Einrichtungen berichtet wurde. Die Auswahl der Einrichtungen erfolgte dabei nach folgenden vorher **festgelegten Kriterien**:

- Einrichtungen, in denen sich viele Personen der Zielgruppe befinden
- Einrichtungen mit viel technischer Ausstattung, Programmen, Hilfsmittel, Internet im gesamten Kund*innenbereich, digitalen Angeboten
- Einrichtungen, in denen technische Hilfsmittel oft genutzt werden
- Einrichtungen mit positiven Rückmeldungen auf Fragen zum Zugang und zur Relevanz
- Einrichtungen mit höherem Wissen zu digitalen Medien (viel Know-how und Angebot von Schulungen)
- Interessante Nennungen hinsichtlich Good Practice Beispielen

Nach einer Durchsicht der Daten wurde deutlich, dass die befragten Mitarbeiter*innen häufiger von Herausforderungen hinsichtlich der Nutzungsmöglichkeiten und der Nutzung von digitalen Medien berichteten und auf Grundlage der oben formulierten Kriterien nicht die geforderte Anzahl an Einrichtungen gefunden werden konnte. Aus diesem Grund wurden weitere Einrichtungen seitens des FSW für die Kontaktaufnahme empfohlen. Es ergab sich daraufhin folgendes **Sampling an Einrichtungen**:

- Tagesstruktur: sieben Einrichtungen
- Berufsqualifizierungsmaßnahme: vier Einrichtungen
- Berufsintegration: zwei Einrichtungen
- Vollbetreutes Wohnen: sechs Einrichtungen
- Teilbetreutes Wohnen: vier Einrichtungen
- Zudem wurde das Selbstvertretungszentrum für zwei Interviews angefragt.

Mit Hilfe einer übermittelten Kontaktliste wurden die Einrichtungen kontaktiert. Es wurde ein E-Mail mit Informationen zum Projekt an die jeweilige Leitung der Einrichtung mit einem Informationsblatt in barrierefreier Sprache gesandt, in dem die wichtigsten Informationen

über die Erhebung (z. B. Ziele, Themen, Zeitumfang) und den Umgang mit den zu erhebenden Daten gegeben wurden. Das Blatt enthielt auch die Kontaktdaten des Evaluationsteams, um Rückfragen im Vorfeld zu ermöglichen (siehe Informationsblatt im Anhang). Die Einrichtungen wurden gebeten, daraufhin eine Kundin/einen Kunden mit intellektueller Behinderung in der Einrichtung auszuwählen, die/der gerne über das Thema digitale Medien sprechen würde. Anschließend wurde mit den Einrichtungen oder einer interessierten Kundin/einem interessierten Kunden selbst ein Telefonat geführt, um offene Fragen zu klären und einen Interviewtermin zu vereinbaren. Hierbei wurde den Kund*innen angeboten, das Interview ganz nach Wunsch der befragten Person persönlich (in der Einrichtung oder Büroräumlichkeiten von queraum), per Telefon oder virtuell via Zoom abzuhalten. Die Gespräche wurden in den Monaten Mai bis Juli geführt und dauerten im Durchschnitt etwa 30 Minuten. Für die Interviews wurde den Kund*innen eine Einverständniserklärung (ebenfalls in barrierefreier Sprache) vorab zugesandt und von diesen unterschrieben (siehe Anhang).

Die 25 interviewten Personen setzen sich wie folgt zusammen:

Leistung	Geschlecht	Ort des Interviews	Unterstützung	Kürzel
Tagesstruktur	männlich	persönlich vor Ort	nein	TS_1
Tagesstruktur	männlich	persönlich vor Ort	nein	TS_2
Tagesstruktur	männlich	persönlich vor Ort	nein	TS_3
Tagesstruktur	männlich	Zoom	nein	TS_4
Tagesstruktur	weiblich	persönlich vor Ort	nein	TS_5
Tagesstruktur	weiblich	Zoom	nein	TS_6
Tagesstruktur	männlich	persönlich vor Ort	nein	TS_7
Berufsqualifizierungsmaßnahme	männlich	Zoom	nein	BQ_1
Berufsqualifizierungsmaßnahme	weiblich	Zoom	nein	BQ_2
Berufsqualifizierungsmaßnahme	männlich	persönlich vor Ort	nein	BQ_3
Berufsqualifizierungsmaßnahme	männlich	telefonisch	nein	BQ_4
Berufsintegration	weiblich	Zoom	teilweise mit Leitung	BI_1
Berufsintegration	weiblich	persönlich vor Ort	nein	BI_2
Vollbetreutes Wohnen	weiblich	Zoom	ja mit Betreuer	VBW_1
Vollbetreutes Wohnen	männlich	Zoom	nein	VBW_2
Vollbetreutes Wohnen	weiblich	Zoom	teilweise mit Betreuerin	VBW_3
Vollbetreutes Wohnen	weiblich	persönlich vor Ort	nein	VBW_5
Vollbetreutes Wohnen	männlich	telefonisch	nein	VBW_6
Teilbetreutes Wohnen	männlich	persönlich vor Ort	ja mit Betreuer	TBW_1
Teilbetreutes Wohnen	männlich	persönlich vor Ort	nein	TBW_2
Teilbetreutes Wohnen	männlich	Zoom	nein	TBW_3
Teilbetreutes Wohnen	männlich	Zoom	nein	TBW_4
Selbstvertretungszentrum	männlich	Zoom	nein	SV_1
Selbstvertretungszentrum	weiblich	Zoom	nein	SV_2
Tagesstruktur für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen	männlich	telefonisch	nein	Psychsoz. E

16 der Befragten waren männlich und 9 weiblich. 10 der Interviews konnten persönlich vor Ort unter Einhaltung der Covid-19-Schutzmaßnahmen stattfinden. Vier Gespräche wurden vollständig oder teilweise mit Unterstützung einer Betreuerin/einem Betreuer geführt. Dabei wurde jedoch das Einverständnis der Kundin/des Kunden eingeholt und das Interview nur auf ihren/seinen ausdrücklichen Wunsch in dieser Form umgesetzt.

3.3.2. Erhebungsmethode

Die **Entwicklung der Instrumente** (Interviewleitfaden, Informationsblatt und Einverständniserklärung) erfolgte nach Vorliegen der Ergebnisse aus der Mitarbeiter*innen-Befragung und in enger Rücksprache mit dem FSW. Im Sinne der Qualitätssicherung wurde von einer Expertin in eigener Sache Feedback zu den Instrumenten der Erhebung eingeholt, um diese auf Basis ihrer Rückmeldung und in Absprache mit den Projektverantwortlichen zu überarbeiten. Bei der Entwicklung der Instrumente wurde darauf geachtet, dass der Leitfaden ein sehr individuelles Eingehen auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten des/der Gesprächspartner*in möglich machte.

Bei einer etwa halbtägigen **partizipativen Briefing-Veranstaltung** wurden darüber hinaus die drei Interviewerinnen auf die Gespräche mit den Kund*innen vorbereitet. Gemeinsam wurden das Projekt, die Leitfäden und die weiteren Materialien, Hinweise zur Gesprächsführung (z. B. Leichte Sprache) sowie die Dokumentation der Interviews besprochen und alle offenen Fragen geklärt. Diese Briefing-Veranstaltung wurde partizipativ gestaltet, indem die Expertin in eigener Sache mit den Interviewer*innen arbeitete und ihre Erfahrungen mit Materialien, Gesprächsführung etc. weitergab.

Der finale Leitfaden umfasste schließlich folgende Themenblöcke (siehe Instrument im Detail im Anhang):

- **Einführung seitens der Forscherin:** Besprechung des Informationsblattes und der Einverständniserklärung, Möglichkeiten der Rückfragen
- **Zugang und Nutzungsmöglichkeiten für Kund*innen:** Geräte/ Medien/ Programme in den Einrichtungen, Geräte zur Unterstützten Kommunikation, Zugangsmöglichkeiten, Beschränkungen und Regeln für die Nutzung, Nutzung eigener Geräte in der Einrichtung
- **Reale Nutzung durch Kund*innen:** Ziel der Verwendung, Zeitpunkt der Nutzung, Gerätenutzung zu Hause, Einschätzung Wichtigkeit, Kommunikation durch Medien
- **Wissen zur Handhabbarkeit der Geräte/ Medien:** Herausforderungen bei der Nutzung, Hilfsmittel und Unterstützung, Information und Schulungen
- **Beschreibung von Good Practices in der Einrichtung**
- **Veränderungswünsche**
- **Kommunikation zu Zeiten von Corona und Lebensalltag mit Corona:** Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit während Corona, erweitertes Wissen durch Corona, Änderungen durch Corona hinsichtlich der Nutzung digitaler Medien

Die Interviews wurden mit Einverständnis der Befragten aufgenommen und anonymisierte Transkripte zu den Interviews angefertigt.

3.3.3. Auswertungsmethode

Die Auswertung erfolgte mit der **Themenanalyse** nach Froschauer/Lueger (2003), welche ermöglichte, die Themen der digitalen Teilhabe und Nutzung digitaler Medien inhaltlich nach Gemeinsamkeiten sowie Unterschieden zu erarbeiten und kontextbezogen zu analysieren.

Im Mittelpunkt standen die manifesten Aussagen der Personen. In einem ersten Schritt wurden die Transkripte computerunterstützt kodiert und nach Themen kategorisiert. Dies ermöglichte eine erste Reduktion des Textmaterials. Dieser Prozess wurde in einer Forscherinnen-Triangulation durchgeführt, um unterschiedliche Perspektiven auf das Datenmaterial und die Themen einzubeziehen. Erste Reflexionen und Gedanken zu den Themen wurden zudem in Form von Gedanken-Memos angefertigt und für die Analyse mit einbezogen. Nach einem zweiten Materialdurchgang wurden die Themen schließlich mit jenen aus der quantitativen Erhebung verknüpft, kontrastiert und zusammengefasst. Die Synthese der beiden Erhebungen wurde abschließend im vorliegenden Bericht verschriftlicht.

3.4. Reflexion des Forschungsvorgehens

Nach einem Großteil der geführten Interviews kamen die Interviewerinnen zu einem Debriefing-Meeting zusammen. Dabei wurden die Erfahrungen mit den Gesprächen sowie methodische und inhaltliche Aspekte der Interviews gesammelt und dokumentiert.

Die **Rekrutierung** der interviewten Personen gestaltete sich teilweise herausfordernd. Aufgrund des pandemiebedingten Notbetriebs der Tagesstrukturen noch zu Beginn der Erhebungen mussten einige Interviews verschoben werden. Zudem wurde teilweise eine hohe Belastung in den Einrichtungen aufgrund der Pandemie und damit einhergehenden Änderungen im Alltag deutlich. Insgesamt sei jedoch anzumerken, dass alle angefragten Einrichtungen sehr kooperativ und unterstützend bei der Suche nach Interviewpartner*innen waren.

Da die Einrichtungen nach Interviewpartner*innen in der Einrichtung suchten, war es von Seiten der Forscher*innen weniger möglich, die **Auswahl** zu lenken. Die Einrichtungsleitung erhielt jedoch die Information, eine Person zu suchen, die gerne und freiwillig für ein Interview zur Verfügung steht, über digitale Medien in der Einrichtung berichten kann sowie unter die Personengruppe Menschen mit intellektueller Behinderung fällt. Es wurden etwas mehr Männer als Frauen interviewt und in manchen Fällen hatten Befragte noch nicht viele Berührungspunkte mit digitalen Medien in der Einrichtung. Auch diese Gespräche bildeten jedoch einen großen Mehrwert für die Ergebnisse, indem ein sehr differenzierter Blickwinkel auch auf Zugangsmöglichkeiten, Wissenstransfer und Verbesserungspotenziale eingenommen werden konnte.

Trotz der vielen Einschränkungen durch Corona-Maßnahmen sowie der mit Covid-19 verbundenen Ängste konnten zehn **Interviews persönlich vor Ort** durchgeführt werden. Dies hatte den Vorteil, die Einrichtungen kennenzulernen und auch mit Betreuer*innen sowie Leitungskräften vor Ort ins Gespräch zu kommen. Die **Interviews über Zoom oder Telefon** hatten allerdings den großen Vorteil, gleich direkt über digitale Medien zu kommunizieren und so ins Gespräch zu kommen. Auch gestaltete sich die Terminvereinbarung sehr viel unkomplizierter – sowohl für die befragten Kund*innen als auch die Forscherinnen.

Sehr hilfreich im Forschungsprozess wurde die **Einbindung der Expertin in eigener Sache** gesehen. Diese konnte einerseits wichtige Tipps zur Fokussierung in den Interviews als auch

zur Interviewführung in leichter Sprache geben. Zudem vermittelte die Expertin sogleich zwei Interviews mit Personen aus dem Selbstvertretungszentrum.

4. Ergebnisse

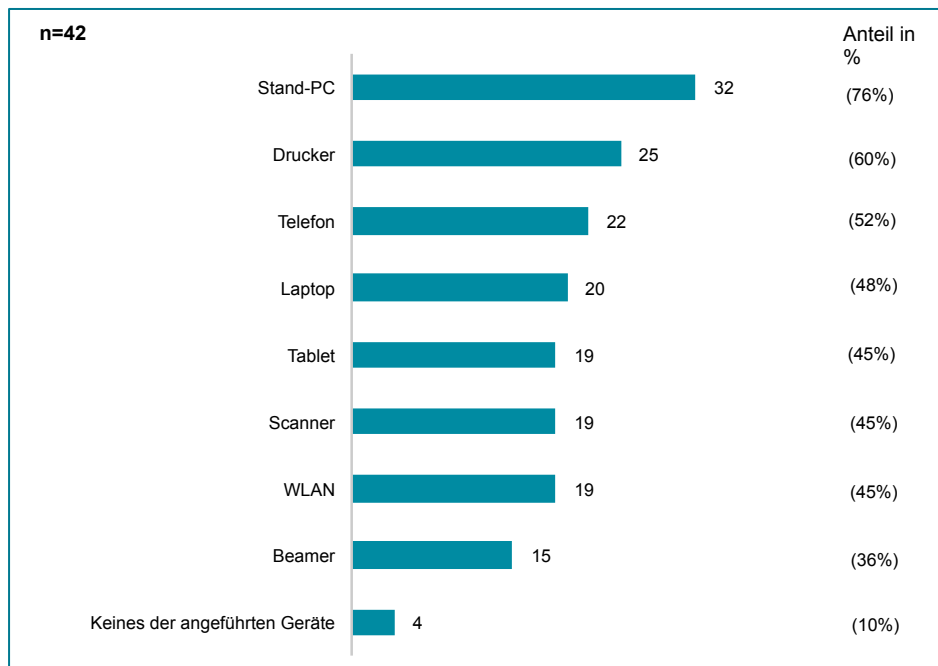
Im Folgenden werden die Ergebnisse der Mitarbeiter*innen-Befragung und die Erkenntnisse aus den Leitfaden-Interviews nach zentralen Themen der digitalen Teilhabe und Nutzungsmöglichkeiten dargestellt. Hierbei werden alle vorliegenden quantitativen und qualitativen Daten verschränkt und miteinander in Verbindung gesetzt. Um die Perspektive und die Erfahrungen der Kund*innen deutlich hervorzuheben, kommen diese in vielen direkten Zitaten aus den Interviews selbst zu Wort.

4.1. Technische Ausstattungen der Einrichtungen

Informationen hinsichtlich der technischen Ausstattung in den Einrichtungen wurden ausschließlich von Leitungskräften in den Leistungen Tagesstruktur und Berufsqualifizierungsmaßnahme erhoben, wodurch insgesamt 42 Fälle vorliegen. Die Fragen bezogen sich vor allem auf die vorhandenen Geräte und deren Anzahl, Programme für Kund*innen, Computerhilfsmittel und Möglichkeiten der Internetnutzung.

Leitungskräfte der Trägerorganisationen, die Tagesstruktur sowie Berufsqualifizierung anbieten, wurden um eine Angabe gebeten, **welche Geräte den Kund*innen in der Einrichtung zur Verfügung stehen**. Von den 42 Personen wurde insbesondere der Stand-PC häufig genannt (76%), gefolgt von einem Drucker (60%) sowie Telefon (52%). Weniger als Hälfte gab an, den Kund*innen einen Laptop, ein Tablet, einen Scanner, W-LAN oder einen Beamer zur Verfügung stellen zu können. Hinzu kommt, dass einige Personen im Fragebogen in den offenen Antworten darauf aufmerksam machten, dass Kund*innen diese Geräte häufig auch nur auf Nachfrage und/oder mit Unterstützung einer Betreuungsperson nutzen können (siehe hierzu auch Kapitel 4.2.). Vier Personen gaben an, dass den Kund*innen keines der Geräte zur Verfügung steht. Unter „sonstige Angaben“ wurden folgende Geräte genannt: Kopierer (n=2) und Smart-TV.

Grafik 3: Geräte in der Einrichtung (Mehrfachnennungen, n=42)

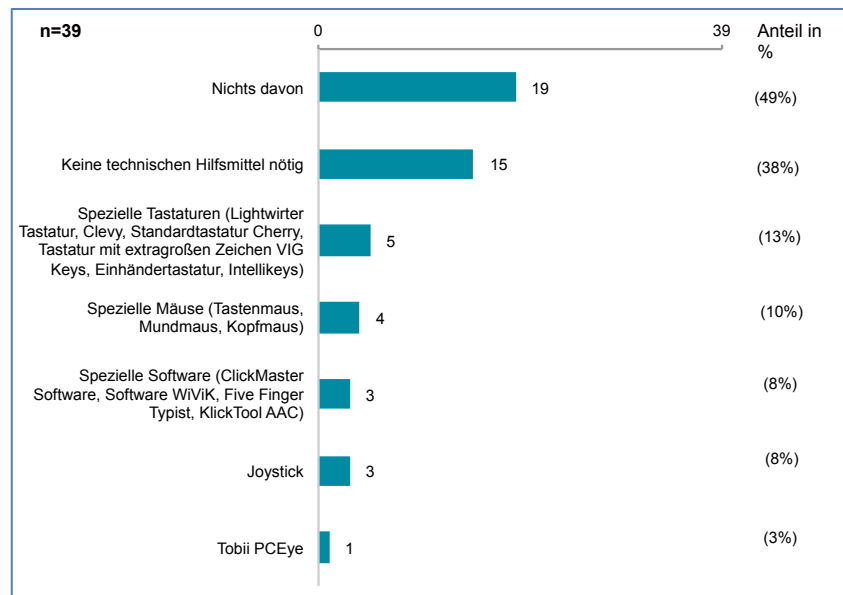


Folgend wurden die Mitarbeiter*innen und Leitungskräfte nach der **Anzahl gängiger Geräte** wie Stand-PC, Laptop, Tablet, Drucker und Scanner gefragt. Hierbei wurde deutlich, dass am häufigsten in Einrichtungen nur jeweils ein Gerät zur Verfügung steht (Modus Stand-PC, Laptop, Drucker, Scanner = 1), mit Ausnahme der Tablets (Modus = 3). Der Median liegt bei den Geräten zwischen 1 bzw. 1,5 (Scanner, Drucker) und 3 bzw. 3,5 (Stand-PC, Laptop und Tablet).

Programme des MS Office (wie z. B. Word, Excel, PowerPoint, Outlook) oder Vergleichbares auf Stand-PC, Tablet oder Laptop sind für die Kund*innen in den Einrichtungen zumeist nutzbar, sofern diese Geräte auch für Kund*innen vorhanden sind. Mehr als die Hälfte der Befragten (56%) gab an, dass auch Programme der Videotelefonie, wie etwa Skype, Zoom, MS Teams oder Vergleichbares, von Kund*innen genutzt werden können und etwas mehr als ein Drittel stellt den Kund*innen auf den Geräten auch Anwendungen zur Bildbearbeitung zur Verfügung (rund 41%). Sieben Personen (22%) gaben weitere Programme an, welche die Kund*innen verwenden können. Hierzu zählten diverse Apps, Lernprogramme, ein Schauspiel- und Tanz-Trainer sowie Videobearbeitungsprogramme.

Darüber hinaus wurden **Computerhilfsmittel** für Kund*innen wie Tobii PCEye, Joystick, spezielle Software und Tastaturen in der Einrichtung abgefragt. 39 Personen machten hierzu Angaben. Die Hälfte der Personen (49%), die diesen Teil des Fragebogens ausfüllte, gab an, keines der angeführten Hilfsmittel zu haben. 15 Personen davon verdeutlichten jedoch, dass die Kund*innen auch keine technischen Hilfsmittel benötigen würden (siehe Grafik 4). Ergänzt wurden von zwei Personen zu den vorgegebenen Antwortkategorien noch die Hilfsmittel Metasearch, Boardmaker sowie Touchscreens.

Grafik 4: Computerhilfsmittel für Kund*innen in der Einrichtung (Mehrfachnennungen, n=39)



Gefragt danach, was aus Sicht der befragten Mitarbeiter*innen und Führungskräfte der Trägerorganisationen, die die Leistungen Tagesstrukturen und Berufsqualifizierung anbieten, **in den Einrichtungen fehlen** würde, wurden insbesondere (weitere) PCs, Tablets sowie störungsfreies W-LAN genannt. Zudem wünschen sich vereinzelte Befragte spezielle Hilfsmittel (Mäuse, Tastaturen, Trackball, großer Touchscreen und alternative Steuerelemente), einen Beamer, größere Bildschirme, Computerarbeitsplätze, Kommunikationsmöglichkeiten über Internetplattformen sowie mobile Geräte.

In den qualitativen Interviews häufig angesprochen wurde das Thema **Internetnutzung in der Einrichtung** (siehe folgendes Kapitel). Im Fragebogen wurden die Einrichtungen ebenfalls gefragt, inwieweit Internet für Kund*innen in guter Qualität denn überhaupt zur Verfügung stünde. Nur etwa die Hälfte (47%) gab an, dass Internet im gesamten Kund*innen-Bereich vorhanden wäre. 13 Personen sahen die Nutzungsmöglichkeit nur teilweise (etwa in bestimmten Räumen) gegeben, sieben Personen hingegen verdeutlichten, dass gar kein Internet zur Verfügung stehe. Ist Internet vorhanden, so sind laut der darauf antwortenden Personen auch keine Inhalte und Seiten gesperrt. Nur drei Personen gaben an, bestimmte Inhalte und unseriöse Seiten, Seiten mit pornografischen sowie rechtsradikalen Inhalten für Kund*innen einzuschränken bzw. zu sperren.

4.2. Nutzungsmöglichkeiten und Zugänglichkeit

Fragen bezüglich des Zugangs von Kund*innen sowie Nutzungsmöglichkeiten wurden an Einrichtungen aus allen der fünf Leistungen (Voll- und Teilbetreutes Wohnen, Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration) sowohl Führungskräften als auch Mitarbeiter*innen gestellt. Hierbei standen vor allem die Themen digitale Angebote für Kund*innen in der Einrichtung, deren Nutzungshäufigkeit, vorhandene Hilfsmittel zur

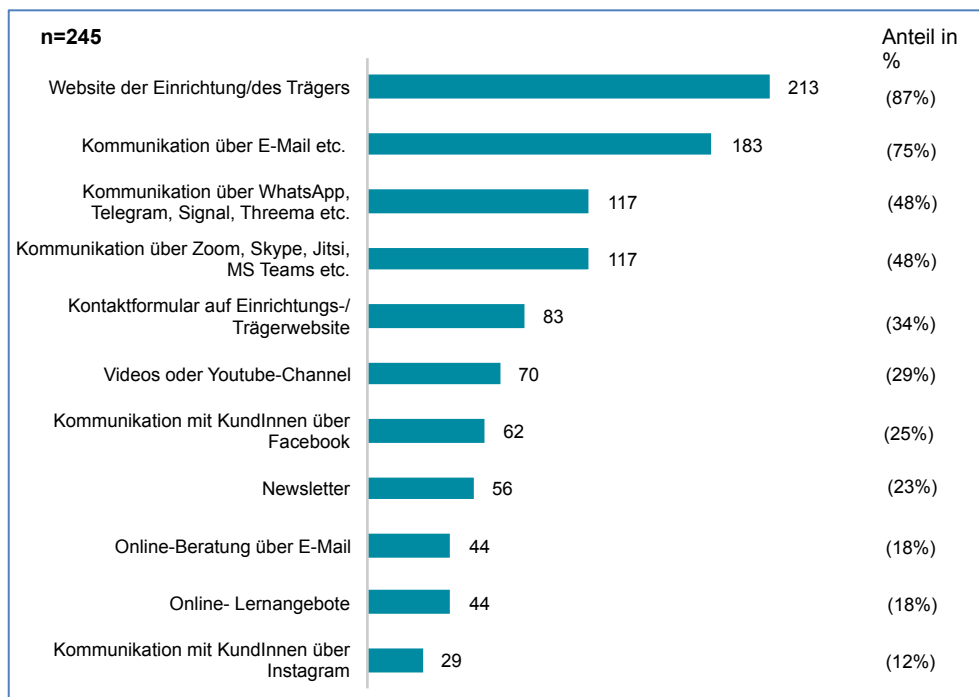
Nutzung und die Einschätzung hinsichtlich der Zugänglichkeit sowie Erreichbarkeit im Vordergrund. Die Einschätzungen der Mitarbeiter*innen und Leitungen wurden schließlich mit den Erfahrungen der befragten Kund*innen ergänzt.

4.2.1. Digitale Angebote in der Einrichtung und eingeschätzte Nutzungshäufigkeit

Hinsichtlich der **digitalen Angebote für Kund*innen** zeigt sich, dass viele dieser Angebote nur in einem Teil der Einrichtungen zur Verfügung gestellt werden. Von 245 befragten Mitarbeiter*innen sagten weniger als die Hälfte, dass Angebote zur Kommunikation über WhatsApp, Signal, Zoom, Skype und Co gesetzt werden (siehe Grafik 5). Nur etwas mehr als ein Viertel haben digitale Angebote wie Videos und YouTube-Channel. Unter ein Viertel nannte Angebote wie einen Newsletter, Kommunikation über Facebook oder Instagram sowie Online-Beratungs- und Lern-Angebote. Am häufigsten steht laut den Befragten die Website der Einrichtung/des Trägers (213 Angaben) sowie die Möglichkeit der Kommunikation via E-Mail (183 Angaben) zur Verfügung.

Einige Befragte ergänzten die Liste und machten unter „Sonstiges“ folgende Angaben: Apps, Blog, Chat-Plattform, Forum, Discord, Slack, Filme, Intranet (n=2), KundInnen-Zeitungen, Netflix, Amazon Prime, Online-Spiele, selbsterstellte ÖGS Videos zu aktuellen Themen, SMS (n=2), Vereinszeitung.

Grafik 5: Digitale Angebote für Kund*innen in der Einrichtung (Mehrfachnennungen, n=245)

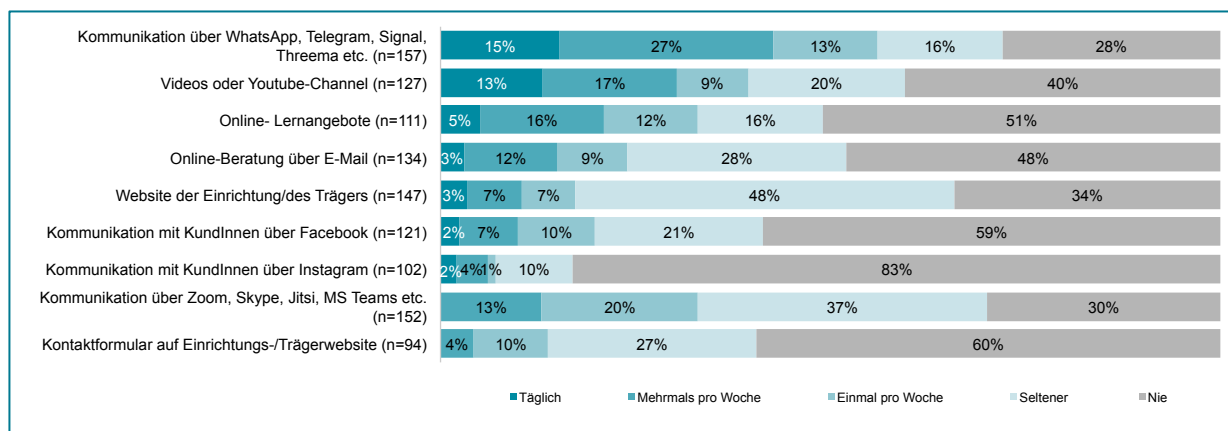


Gefragt nach der Häufigkeit der Nutzung der genannten digitalen Angebote wird deutlich, dass laut Einschätzung der befragten Mitarbeiter*innen und Leitungskräfte Kommunikation über WhatsApp, Signal und Co von Kund*innen im Vergleich zu anderen Kommunikationswegen und Angeboten noch am häufigsten genutzt werden würde (siehe Grafik 6). Zumindest 42% der Befragten gaben an, dass Kommunikation über WhatsApp,

Signal und weitere Anbieter täglich bis mehrmals pro Woche nach ihrer Wahrnehmung genutzt wird. Ebenfalls etwa ein Drittel der Befragten schätzte, dass auch Kommunikation über Zoom, Jitsi etc. sowie Angebote wie YouTube oder Videos einmal die Woche oder auch häufiger durch Kund*innen erfolgt. Soziale Medien wie Facebook und Instagram werden laut den Befragten von Kund*innen weniger häufig genutzt: 19% der Befragten gaben an, dass Kund*innen mindestens einmal pro Woche Facebook und 7% mindestens einmal pro Woche Instagram verwenden würden. Deutlich wird an den Ergebnissen, dass (mit Ausnahme der Kommunikationswege WhatsApp, Signal, Zoom, Skype etc. sowie die Website des Trägers/der Einrichtung) 40% bis hin zu 60% der Befragten angaben, dass die restlichen Angebote (YouTube, Videos, Online-Lernangebote, Online-Beratung via Mail, Kontaktformular auf Träger-/Einrichtungs-Website) von Kund*innen nie genutzt werden. Bei Instagram liegt der Wert sogar bei 83%.

Schließlich wurden die Fachkräfte gefragt, inwieweit Kund*innen einen eigenen E-Mail-Account, ein Smartphone oder privaten PC, Laptop besitzen. Nach Einschätzung der Befragten hätten im Mittel 40% einen eigenen E-Mail-Account, 60% ein eigenes Smartphone und 32% einen privaten Laptop oder Stand-PC. Mit Blick in die Daten der Studie des Büros Menschenrechte deckt sich diese Wahrnehmung nur zum Teil: Die Studie zeigte, dass etwa 47% der 556 befragten Menschen mit Behinderungen ein Smartphone besitzen (im Gegensatz zu 95% der Gesamtbevölkerung) sowie weitere 47% einen Laptop/PC (zu 89% der Menschen ohne Behinderung) (vgl. Forschungsbüro Menschenrechte 2020: 37).

Grafik 6: Einschätzung zur Häufigkeit der Nutzung (n=94-157)



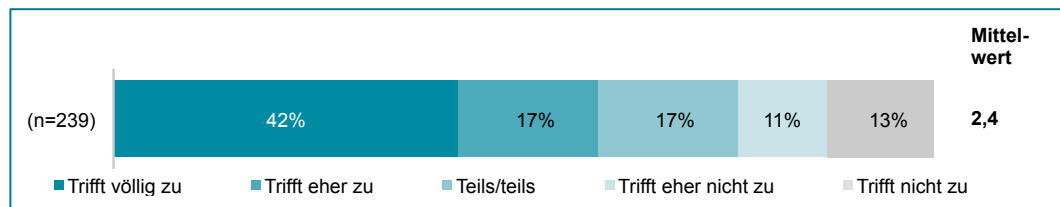
4.2.2. Zugang zu digitalen Medien aus Sicht der Fachkräfte

Schließlich wurden die Mitarbeiter*innen und Leitungen gebeten, eine Einschätzung vorzunehmen, inwieweit Kund*innen in der Einrichtung **Zugang zu digitalen Medien** haben, sofern sie es wünschen. 42,3% der Befragten stimmten der Aussage „Alle Kund*innen, die das möchten, haben in der Einrichtung Zugang zu digitalen Medien“ völlig und 16,7% eher zu. Trotzdem sind es noch immer 23,9% – also fast ein Viertel der Befragten –, die einen Zugang zu digitalen Medien als nicht oder eher nicht gegeben sahen (siehe Grafik 7).

Wird die unabhängige Variable der Leistungsart hinzugezogen, wird deutlich, dass es einen schwachen, signifikanten (Cramers-V: 0,19, Signifikanzniveau 0,01=1% Irrtumswahrscheinlichkeit) **Zusammenhang zwischen der Leistungsart und der Einschätzung**

der **Zugangsmöglichkeiten** gibt. Insbesondere in Berufsqualifizierungsmaßnahmen und Berufsintegration und auch im Vollbetreuten Wohnen wird die Zugänglichkeit deutlich positiver eingeschätzt als im Teilbetreuten Wohnen (siehe Kreuztabelle H1_a im Anhang).

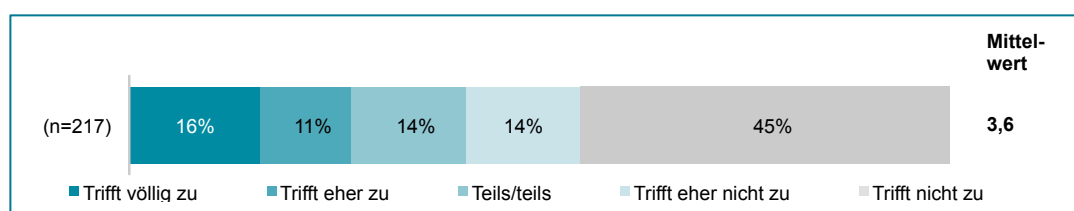
Grafik 7: Einschätzung Zugang der Kund*innen zu digitalen Medien in der Einrichtung (n=239)



Ein wichtiger Aspekt der Zugänglichkeit von digitalen Medien ist jener der **Barrierefreiheit**. Hierzu wurden die Mitarbeiter*innen und Leitungen der Einrichtungen gebeten einzuschätzen, inwieweit verschiedene Hilfsmittel, wie etwa spezielle Tastaturen, Mäuse oder Software, den Kund*innen zur Nutzung zur Verfügung stehen. 26,3% der Befragten stimmten der Aussage „*Den Kund*innen stehen in der Einrichtung verschiedene Hilfsmittel zur Verfügung*“ zu. 14,3% sahen Hilfsmittel eher nicht und sogar 45,2% gar nicht vorhanden. Hinzugefügt werden sollte jedoch, dass nicht gefragt wurde, inwieweit die Kund*innen der jeweiligen Einrichtung auf solche Hilfsmittel auch angewiesen seien.

Auch hierbei wurde ein schwacher, signifikanter **Zusammenhang** (Cramers-V: 0,20, 1% Irrtumswahrscheinlichkeit) **zwischen der Einrichtungsart und der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel** deutlich. Auch hierbei wurde im Teilbetreuten Wohnen nach Einschätzung der Befragten vergleichsweise etwas weniger zugestimmt, verschiedene Hilfsmittel zur Verfügung zu haben, während in Berufsqualifizierungsmaßnahmen und Berufsintegration und im Vollbetreuten Wohnen diese als stärker präsent eingeschätzt werden (siehe Kreuztabelle H1_b im Anhang).

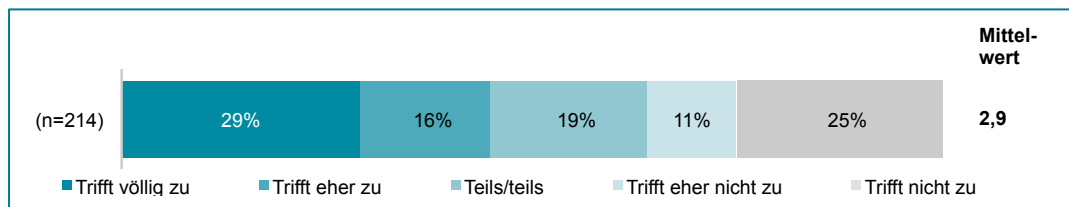
Grafik 8: Einschätzung Hilfsmittel stehen für Kund*innen in der Einrichtung zur Verfügung (n=217)



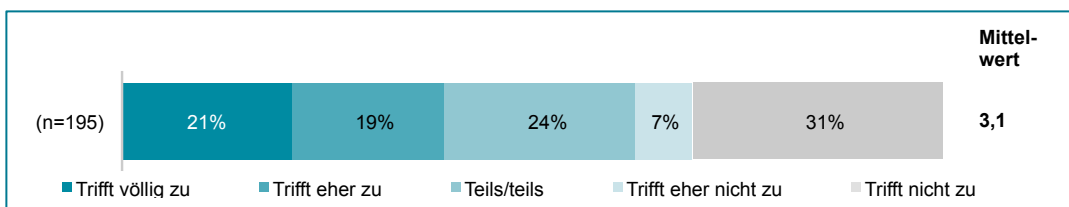
Schließlich wurden die Mitarbeiter*innen und Leitungskräfte nach **Regeln und Beschränkungen seitens der Einrichtung hinsichtlich der Nutzung und des Umgangs mit digitalen Medien** gefragt. Deutlich wird in den Ergebnissen, dass dies bei den befragten Einrichtungen sehr unterschiedlich umgesetzt wird. Während in über einem Drittel bis fast der Hälfte der Einrichtungen Regeln und zeitliche Beschränkungen im Umgang mit digitalen Medien und der Nutzung der Geräte gesetzt werden, gab wiederum etwa ein Drittel der Befragten an, hier weniger Regeln und zeitliche Beschränkungen zu setzen (siehe Grafik 9 und 10). Demnach waren es 45,4% Befragte aus Einrichtungen, die definierte Regeln im Umgang mit digitalen Medien für Kund*innen haben und 39% setzen zeitliche Begrenzungen bei der Nutzung. Jeweils ein Fünftel bis ein Viertel scheinen Regeln und Beschränkungen nicht einheitlich umzusetzen und kreuzten die Kategorie „teils/teils“ an.

Das **Setzen von Regeln** sowie **zeitliche Beschränkungen** hängen zudem von der **Leistungsart** ab (Cramers-V: 0,32-0,27, signifikanter Unterschied mit unter 1% Irrtumswahrscheinlichkeit). Trägerorganisationen der Leistungen der Berufsintegration und -qualifizierung sowie in Tagesstrukturen setzen vergleichsweise häufiger Regeln und machen zeitliche Beschränkungen als im Teil- und Vollbetreuten Wohnen – so wird aus den Daten ersichtlich (siehe Grafik H1_e und H1_f im Anhang).

Grafik 9: Einschätzung definierte Regeln für den Umgang mit digitalen Medien in der Einrichtung (n=214)



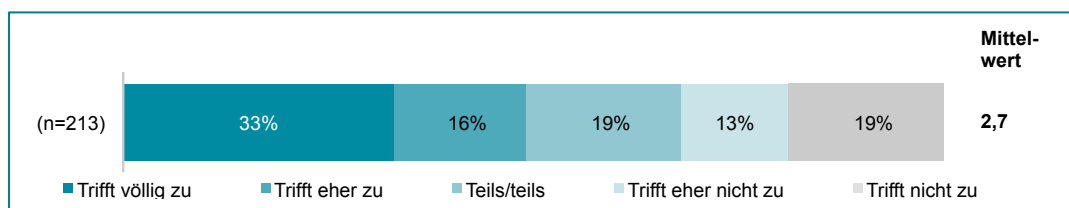
Grafik 10: Einschätzung zeitliche Begrenzung für Kund*innen bei der Gerätenutzung in der Einrichtung (n=195)



Der zeitlich **uneingeschränkte Zugang zum Internet** für Kund*innen ist nach Angaben der Befragten vergleichsweise etwas häufiger in den Einrichtungen gegeben. 32,3% der 213 auf diese Frage antwortenden Personen gaben an, dass die Nutzung des Internets in der Einrichtung eher oder gar nicht jederzeit möglich sei. Fast die Hälfte (48,4%) hingegen stimmten völlig oder eher zu, dass ein Internetzugang jederzeit gegeben sei.

Zudem gibt es einen eher leichten **Zusammenhang** (Cramers-V: 0,20) zwischen der **Einrichtungsart und dem Zugang zum Internet**. Dieser Zusammenhang ist signifikant auf einem Niveau von 0,015 (1,5% Irrtumswahrscheinlichkeit). Personen aus den Trägerorganisationen der Leistungen Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration und auch im Vollbetreuten Wohnen gaben etwas häufiger an, dass ein uneingeschränkter Internetzugang für Kund*innen bestehe, während ein Fünftel der Befragten aus den Trägerorganisationen der Leistung Teilbetreutes Wohnen angab, dass dies weniger bzw. nicht der Fall sei (siehe Grafik H1_g im Anhang).

Grafik 11: Einschätzung Zugang zum Internet in der Einrichtung jederzeit möglich (n=213)



Dieses sehr differierende Bild in den Einrichtungen hinsichtlich der Zugangsmöglichkeiten kann unterschiedliche Hintergründe haben (Größe der Einrichtung, Einrichtungsform, primäre Zielgruppen, Schwerpunkte etc.), wobei diese im Fragebogen nicht abgefragt wurden und daher hierzu nur offene Hypothesen möglich sind. Gefragt wurden die Einrichtungen hingegen in offenen Fragen, welche **Kund*innengruppen bezüglich einer digitalen Teilhabe gut erreicht bzw. einbezogen werden können, welche eventuell weniger**. Eine Angabe von Gründen war ebenfalls möglich.

Die Einschätzung der Einrichtungen zeigt, dass sie vor allem bei älteren Menschen denken, dass die Nutzung digitaler Medien schwer möglich ist. Es wird vermutet, dass das Interesse und die Motivation zur Nutzung nicht groß genug sind, dass auch die entsprechenden Geräte (oder finanziellen Möglichkeiten) nicht vorhanden sind und eine gewisse „Angst“ vor der Technik besteht. Von den Einrichtungen werden zudem Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen angegeben, die aufgrund der spezifischen Behinderungsart und Unterstützungsbedarfe schwerer in die Nutzung einbezogen werden können, dabei insbesondere Menschen mit intellektueller Behinderung. Personen, die einfach nicht interessiert sind, Vorbehalte haben und bzgl. Datenschutz skeptisch sind werden laut den Einrichtungen auch schlechter erreicht.

Die Einschätzung der Einrichtungen bzgl. jener Personengruppen, die gut einbezogen werden, betrifft hauptsächlich jüngere Menschen und Personen, die digitale Medien bereits privat nutzen, ein eigenes Gerät haben und schon Erfahrungen aufweisen. Wenn die Nutzung bereits „Teil des Alltags“ ist, ist das Interesse gegeben, die Motivation vorhanden und eine digitale Teilhabe leichter möglich. Auch in dieser Kategorie werden verschiedene Arten von Behinderungen genannt, die die Einrichtungen mit einer guten Erreichbarkeit und Nutzung verknüpfen.⁴

4.2.3. Zugang zu digitalen Medien aus Sicht der Kund*innen

Auch in den **qualitativen Interviews** wurde als Einstieg gefragt, welche Geräte die Kund*innen in der Einrichtung zur Verfügung haben. In den qualitativen Interviews sollte es jedoch nicht darum gehen, quantifizierbare oder repräsentative Daten zu erfassen, vielmehr lag der Fokus auf der Erfassung der Zugänglichkeit und Barrierefreiheit aus Sicht der Kund*innen.

Geräte in den Einrichtungen

Im Prinzip verfügen alle Einrichtungen, mit deren Kund*innen Interviews geführt wurden, über zumindest einen Computer. Die meisten nannten hier jedenfalls Stand-PCs. Je nach Leistungsart (Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration) und Schwerpunkt der Tagesstruktur verfügen sie über mehrere PCs und manchmal über dazugehörige Drucker/Scanner/ Kopierer. Zusätzlich nannten sehr viele Kund*innen ein bis mehrere Tablets, die in

⁴ Die detaillierten offenen Antworten aus der Erhebung sind in zwei Tabellen im Anhang zu finden, in denen sie zusammengefasst und gruppiert gegenübergestellt sind.

der Einrichtung sind und genutzt werden können. Auch Laptops und vereinzelt Beamer wurden genannt.

Weiters wurden die Kund*innen nach den Programmen, die genutzt werden, gefragt. Hier nennen die meisten das MS Office-Paket bzw. einzelne Programme daraus (v. a. Word). Als Programm oder Medium wurde ebenso oft das Internet bzw. Google oder Chrome identifiziert. Zusätzlich wurden einige Male E-Mail-Adressen, Zoom oder Skype/ MS Teams sowie YouTube genannt. Je einmal wurden dezidiert Facebook, iTunes, Signal, Paint und das Schnittprogramm Shortcuts aufgezählt.

Nutzungsmöglichkeiten der Geräte

Deutlich wurde in den Interviews, dass Einrichtungen zumeist digitale Geräte in der Einrichtung zur Verfügung stellen, allerdings bei einem Großteil der Einrichtungen, aus welchen Kund*innen befragt wurden, die **Zugänglichkeit beschränkt** ist. Dies hatte unterschiedlichste Gründe: Zum einen stehen den Kund*innen in den Einrichtungen sehr **häufig nur ein Computer/ Tablet mit Internetzugang** für alle zur Verfügung. Zum anderen wird in manchen Einrichtungen die Nutzung durch Regelungen (insbesondere hinsichtlich der Dauer und des Zeitpunktes) und gesperrte Inhalte eingeschränkt. Die Situation hinsichtlich der Nutzungsmöglichkeiten wird jedoch seitens der Kund*innen nur selten als Kritik geäußert und oftmals als ausreichend erlebt.

„Also das Tablet haben wir immer im Spind eingeschlossen und wenn jemand braucht, holt sich das raus. (...) Also der Gruppentrainer hat den Schlüssel in einer Schublade, wir wissen, wo der Schlüssel ist, deswegen.“ (Interview TS6)

„Das sag ich schon: Wie lautet das Passwort? Dann trägt sie das ein und wir bekommen das Tablet.“ (Interview BI1)

Wo und zu welchen Zeiten Geräte in der Einrichtung zur Verfügung stehen, hänge dabei oftmals von der Leistung ab, wird in den Interviews deutlich. Während Befragte aus Berufsqualifizierungsmaßnahmen und Berufsintegration von eigenen Computerräumen zur Weiterbildung, Recherche und Arbeit erzählen, welche nicht für private Belange verwendet werden sollen, stehen in der Leistung Voll- und Teilbetreutes Wohnen und Tagesstruktur Computer bzw. zumeist ein Computer im Gemeinschaftsraum den Kund*innen zur Verfügung.

„Bei uns in der Einrichtung ist zum Beispiel eine Regel, dass die Computer versperrt sind. Wir haben zwei Räume, die versperrt sind und die Computer werden wirklich nur im Unterricht rausgeholt. Man darf nur das machen – und das wird von der Pädagogin oder dem Pädagogen kontrolliert – was grade wirklich zu tun ist. Ob derjenige das macht.“ (Interview BQ1)

„Also es muss dazu verwendet werden, um etwas Produktives zu machen, also jetzt nicht für Freizeit, sondern um etwas Produktives zu machen, sei es Recherche, oder Vorbereitung für eine Präsentation, oder PowerPoint, oder auf Plakat, halt, wie ich schon sagte, Bilder auszudrucken, um die dann irgendwie zu verwenden zu können. Also jetzt für Freizeit nicht.“ (Interview BQ3)

Die Betreuungs- und Unterrichtszeiten in Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration geben zudem oftmals die Nutzung der Geräte der Einrichtungen vor, indem eine private Nutzung nur in Pausen ermöglicht wird.

„In der Früh zu Mittag. Also wenn wir einen langen Tag haben auch in den Pausen, aber wenn wir jetzt nur kurz arbeiten, dann geht das halt nicht. Da müssen wir das übers Handy machen oder so.“ (Interview BI2)

Von vielen Interviewpartner*innen wurden auch bei **Nutzung privater Geräte** (vor allem Smartphone) Beschränkungen in Tagestrukturen sowie Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration genannt. So wird die Nutzung des Smartphones seitens der Einrichtung in den Pausen erlaubt, während der Bearbeitung von Aufträgen gilt ein „Handyverbot“ (Interview TS3). In einem Fall heißt es über das eigene Handy: *„auf der Arbeit wird mir das abgenommen“* (Interview TS7). Solche Regelungen wurden von Kund*innen der Trägerorganisationen, die die Leistungen Wohnen für Menschen mit Behinderung anbieten, nicht erwähnt, sondern ausschließlich in Trägerorganisationen der Leistungen, wo die Bearbeitung von Aufträgen, Beschäftigung und das Lernen im Vordergrund stehen. Dass es hierbei bzgl. der privaten Geräte Regelungen gibt, ist für die Befragten meist gut nachvollziehbar.

„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.“ (Interview VBW6)

Andererseits wird durchaus auch kritisch reflektiert, dass ein Nutzungsverbot in Einrichtungen als einschränkend wahrgenommen wird:

„Aber ich find das in Einrichtungen eh nicht gut, wenn man dem Menschen etwas verbietet, wenn er eine Information sucht oder so. Weil eine Einrichtung ist ja keine freie Wirtschaft, wo man das Handy dauernd weglegen muss. Wenn man jetzt beim SPAR oder Hofer arbeiten würde, da kann ich das noch verstehen, aber in Einrichtungen. (...) Weil bei [Einrichtungsname] zum Beispiel hat einer was am Handy geschaut und dann hat der Betreuer so geschrien, da hab ich geglaubt, dass der einen Herzstillstand bekommt, so geschrien hat er.“ (Interview TBW3)

Einfluss auf die Nutzung der digitalen Medien und Geräte hat auch die **geringe Anzahl an Geräten**. Dies führt manchmal dazu, dass ein Zugriff auf das Gerät nicht möglich ist, wobei die Nutzung in den meisten Einrichtungen gut zwischen den Kund*innen aufgeteilt werden kann. Keine Person berichtete in den Interviews von Gefühlen der Benachteiligung. Trotzdem wünschten sich in den Gesprächen (siehe auch Verbesserungspotenziale) einige Personen mehr Geräte, um einfacher und öfter Zugang zu haben. Um einen „Stau“ am Gerät zu vermeiden, wurden bereits unterschiedliche Strategien zur Nutzung seitens der Einrichtungen und der Kund*innen entwickelt. So berichteten Kund*innen beispielsweise davon, sich eigene Geräte anzuschaffen oder „Randzeiten“ zu nutzen.

„Wenn ich als erster in der Früh in die Einrichtung komme und da ist noch niemand da, dann nutze ich den Computer.“ (Interview TBW3)

Zur Reduktion des „Andrangs“ auf wenige Computer werden zudem in einer Einrichtung beispielsweise Zeitfenster an Kund*innen vergeben, berichtete eine Person in den Interviews.

Andere Kund*innen beschreiben, dass nicht alle gleichermaßen die für die Allgemeinheit in einer Einrichtung gegebenen Möglichkeiten nutzen, beispielsweise weil sie in der Leistung Wohnen für Menschen mit Behinderung teilweise über eigene Geräte verfügen oder aber

sich auch gar nicht dafür interessieren. Zudem schätzten Befragte, dass einigen Personen auch das digitale Know-how fehlen würde und (oder gerade deshalb) eine Nutzung nicht in Betracht ziehen

„Das schaffen die Leute nicht. Die lassen sich einen Begriff eingeben und hanteln sich mit der Maus in der Playlist weiter. (...) Und das macht eine Bewohnerin. Die Anderen interessieren sich nicht so für den Bewohner-Laptop in der Küche, weil einer hat selber einen Laptop im Zimmer und ja. Wie schon gesagt, sie hätten die Möglichkeit dazu, nutzen ihn aber nicht.“ (Interview VBW2)

Barrierefreiheit und Beschränkungen

Hinsichtlich der Nutzungsmöglichkeiten wurde auch das Thema der **Barrierefreiheit** mit den Kund*innen besprochen und deren Erfahrungen gesammelt. Die Befragten äußerten sich hierzu nur wenig kritisch und sahen diese zumeist als gegeben. In einigen Einrichtungen werden gängige Hilfsmittel zur Computerbenutzung (spezielle Mäuse und Tastaturen) zur Verfügung gestellt. Den Hilfsmitteln wurde seitens der Kund*innen jedoch nur wenig Aufmerksamkeit in den Interviews geschenkt, weil ihre Bedürfnisse erfüllt und Hilfsmittel auch nicht benötigt wurden.

Genannt wurde seitens eines Kunden jedoch die Herausforderung, dass ein Stuhl vor dem Computerplatz für Rollstuhlfahrer den Zugang blockiere, wenn dieser auch entfernt werden kann. Andernorts gibt es beispielsweise eigene Plätze für Rollstuhlfahrer*innen, die aber bei Abwesenheit von allen genutzt werden können.

„Das ist zwar frei, da könnte sich jeder hinsetzen, wenn ich nicht da bin, aber es ist, der Platz ist für mich reserviert, weil das direkt neben der Tür ist und ich mich da direkt hinsetzen kann.“ (Interview BQ2)

Zugangsbeschränkungen betrafen in den Interviews auch Aspekte des **physischen Zugangs** zu den Geräten. Deutlich wurde in einigen Interviews, dass manche Geräte räumlich nicht frei zugänglich (bspw. versperrt) sind und erst auf Nachfrage bei den Fachkräften genutzt werden können. In einer Einrichtung können sich Kund*innen für die Nutzung anmelden, woraufhin die Geräte erst dann zur Verfügung gestellt werden.

„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.“ (Interview TS6)

Wenn die Geräte physisch nicht leicht zugänglich sind, bedeutet dies manchmal die bevorzugte Nutzung eigener Geräte – sofern Kund*innen auch solche besitzen:

„Oder wenn ich zu faul bin, das Tablet zu holen, dann recherchiere ich auch manchmal mit dem Handy.“ (Interview TS6)

Zugangsbeschränkungen betreffen auch Passwörter. Manchmal ist der Zugang zum PC bzw. einzelnen Webseiten passwortgeschützt und somit geregelt. Begründet wird dies damit, dass *„kein Wildfremder hergeht und sich einloggt“* (Interview B12). Die Passwörter sind in diesen Fällen den Betreuer*innen bekannt und die Kund*innen müssen in diesem Fall um Zugang bitten. *„Dann trägt sie das ein und wir bekommen das Tablet.“* (Interview B11)

Beschränkt wird – so Erzählungen – auch vereinzelt die **Internetnutzung in Einrichtungen**. Dies wurde auch als Kritikpunkt in einigen Interviews geäußert (siehe Kapitel Verbesserungspotenziale). Obwohl für einen Großteil der Befragten Internet und W-LAN offen zugänglich sind, muss in manchen Einrichtungen nach dem Schlüssel gefragt werden.

Manche Geräte (PCs mit Schreibprogrammen) sind auch nicht darauf ausgelegt, internetfähig zu sein, wobei es Alternativen geben würde. Internet wurde in einem konkreten Fall beispielsweise dem Trainer/der Trainerin zur Verfügung gestellt sowie auf den Tablets der Einrichtung eingerichtet.

„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.“ (Interview TS6)

Erzählt wurde auch, dass Internet im Haus zwar vorhanden wäre, dieses aber weder für Angestellte noch Kund*innen nutzbar sei. Begründungen, warum der Zugang eingeschränkt ist, würden jedoch ausbleiben. Zudem sei oftmals das Internet auch zu langsam, so heben einige Befragte hervor.

In manchen Einrichtungen – so berichteten auch die Kund*innen, und dies deckt sich somit mit den Rückmeldungen aus der quantitativen Erhebung – seien bestimmte Webseiten oder Inhalte gesperrt: beispielsweise pornografische Inhalte oder Shops.

„Wenn man zum Beispiel was im Ausland bestellen will oder haben will, das sind dann gesperrte Sachen.“ (Interview SV1)

Nutzung eigener Geräte

Neben der Frage nach den Geräten, die von den Interviewpartner*innen in den Einrichtungen genutzt werden, wurde auch die Frage nach sonstigen Geräten gestellt, die eventuell ebenfalls verwendet werden können (z. B. zu Hause oder unterwegs). Hintergrund war, zu erfahren, ob es weitere digitale Medien gibt, die in der Anwendung oder im Nutzen interessant sind und in weiterer Folge zu digitaler Teilhabe beitragen können. Die meisten Befragten gaben dabei an, ein Smartphone privat zu nutzen. Und doch war es ein beträchtlicher Teil der Befragten, die selbst kein Handy hatten und noch viel mehr Personen, die keinen Computer/ Tablet zur Verfügung haben, obwohl sie es sich wünschen würden. Die digitale Teilhabe im Privatbereich scheiterte dabei nach Erzählungen der Befragten bereits an den fehlenden finanziellen Ressourcen, sich Geräte anzuschaffen (siehe auch Kapitel zu Hürden in der digitalen Teilhabe).

„Das hab ich ja noch nie. Zu sowas bin ich noch nie gekommen. Mein Handy hab ich schon seit 20 Jahren.“ (Interview TBW2)

In einem Fall wurde berichtet, dass für eine Kundin zur Unterstützten Kommunikation ein Antrag für ein Gerät gestellt wurde, da sie es sich nicht selbst leisten konnte.

Inwieweit also private Geräte, die für manche Personen auch zur Kommunikation und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben sehr zentral sind, zur Verfügung stehen, hängt häufig von den **finanziellen Ressourcen der Einzelperson** ab oder dem **besonderen Engagement mancher Fachkräfte**.

In der quantitativen Studie des Forschungsbüros Menschenrechte wurde neben der Begründung, digitale Medien seien zu teuer, viel stärker noch von Befragten hervorgehoben, keine Geräte zu haben, weil sie damit nicht umgehen könnten. Eine beträchtliche Anzahl der Personen machte zudem deutlich, dass das Umfeld eine Geräteanschaffung und -nutzung nicht möchte oder sie schlichtweg digitale Geräte nicht brauchen würden (vgl. Forschungsbüro Menschenrechte 2020: 44).

4.3. Nutzungsverhalten der Kund*innen und Relevanz

Eine Einschätzung bezüglich der Relevanz sowie des Nutzungsverhaltens wurde sowohl auf Ebene der Fachkräfte in den Einrichtungen als auch auf Ebene der Kund*innen selbst abgefragt. Die Ergebnisse werden im Folgenden getrennt nach den beiden Sichtweisen aufbereitet.

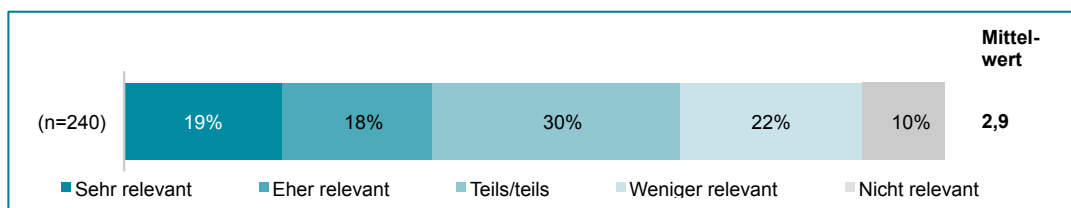
4.3.1. Relevanz der digitalen Medien für die tägliche Arbeit und Gründe der Nutzung aus Sicht der Fachkräfte

Die Mitarbeiter*innen und Leitungskräfte, die an der Befragung teilnahmen, wurden um eine Einschätzung zur **Relevanz der digitalen Medien für die eigene alltägliche Arbeit mit Kund*innen sowie deren vermutete Relevanz für die Kund*innen** gebeten (siehe Grafik 12 und 13). Auch hier waren die Einschätzungen – wie bereits bei den Fragen der Zugänglichkeit – sehr verteilt auf die fünf Antwortkategorien. 19,2% gaben an, dass digitale Medien für die alltägliche Arbeit mit Kund*innen sehr relevant seien, 17,9% eher relevant und der Großteil mit 30,4% gab „teils/teils“ an. 32,5% empfanden digitale Medien in der alltäglichen Arbeit als weniger bis nicht relevant.

Ein signifikanter **Zusammenhang** (Cramers-V: 0,26, unter 1% Irrtumswahrscheinlichkeit) zwischen der **Einrichtungsart und der Einschätzung der Relevanz** für die alltägliche Arbeit mit Kund*innen wurde dabei deutlich. Insbesondere Befragte aus Trägerorganisationen der Leistung Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration, aber auch einige Personen der Trägerorganisationen der Leistung Teilbetreutes Wohnen hoben eine hohe Relevanz hervor. Weniger relevant hingegen für die tägliche Arbeit sahen es im Vergleich vor allem Personen der Trägerorganisationen der Leistungen Tagesstruktur und Vollbetreutes Wohnen (siehe Grafik H2_a im Anhang).

Schließlich zeigte sich hinsichtlich der Einschätzung der Relevanz auch der einzige signifikante Unterschied zwischen Befragten aus dem Bereich der Behindertenhilfe für die Primärzielgruppe Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen (n=33) gegenüber den Einrichtungen, welche Angebote unter anderem für Menschen mit intellektueller Behinderung setzen (n=235). Die Relevanz der digitalen Medien in der täglichen Arbeit wird von Fachkräften für die Zielgruppe Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen etwas geringer hervorgehoben als bei anderen Einrichtungen (siehe Grafik H9 im Anhang). Anzumerken ist jedoch die sehr unterschiedliche Fallzahl, wodurch diese Interpretation mit großer Vorsicht gilt.

Grafik 12: Einschätzung Relevanz des Themas digitale Medien für alltägliche Arbeit mit Kund*innen (n=240)

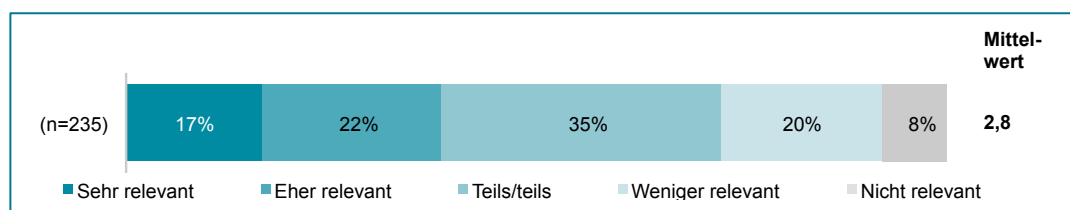


Hier zeigt sich nur ein geringer Unterschied zur Einschätzung der Relevanz für die Kund*innen (siehe Grafik 13). 7,7% meinten, dass digitale Medien nicht relevant und 19,6%, dass sie weniger relevant für Kund*innen wären. 38,3% der Befragten kreuzten hingegen an, digitale Medien seien nach ihrer Meinung für Kund*innen sehr bzw. eher relevant.

Zudem wird wiederum ein **signifikanter Unterschied bezüglich der Leistungsarten** deutlich (Cramers-V: 0,20, unter 1% Irrtumswahrscheinlichkeit). Laut Einschätzungen der Befragten aus Trägerorganisationen der Leistung Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration ist das Thema digitale Medien für Kund*innen eher relevant als es Befragte aus Trägerorganisationen der anderen Leistungen einschätzten (siehe Grafik H2_b im Anhang).

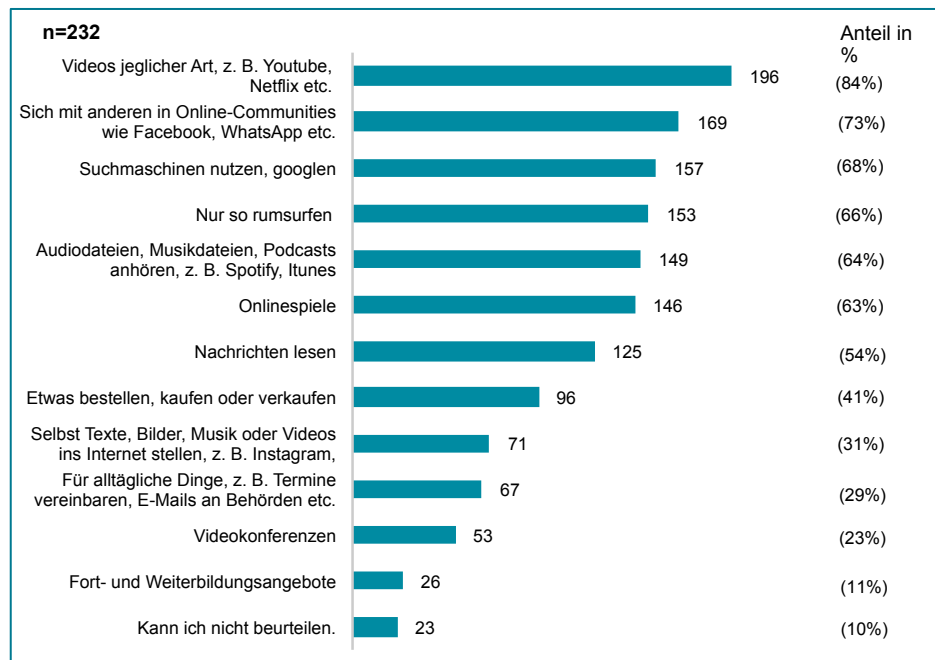
Hierbei zeigte sich auch der folgende interessante Zusammenhang (Cramers-V: 20, unter 1% Irrtumswahrscheinlichkeit): **Je höher die eingeschätzte Relevanz der digitalen Teilhabe für Kund*innen bei den Befragten ist, desto besser werden auch die Zugangsmöglichkeiten von Kund*innen zu digitalen Medien in den Einrichtungen eingeschätzt** (siehe Grafik H5 im Anhang). Angenommen werden kann, dass sich die Einrichtungen nach den individuellen Bedürfnissen der Zielgruppen orientieren, indem die Zugänglichkeit davon abhängt, ob sie auch für die Kund*innen-Gruppen relevant erscheint.

Grafik 13: Einschätzung Relevanz des Themas digitale Medien für die Kund*innen in der Einrichtung (n=235)



In welchen Bereichen digitale Medien als besonders relevant und interessant für Kund*innen wirken, wurde mit Hilfe bereits formulierter Kategorien bei den Fachkräften abgefragt. Die **Nutzungsmöglichkeiten und Gründe für die Nutzung der digitalen Medien sind vielfältig** (siehe Grafik 14). Laut Einschätzung der befragten Mitarbeiter*innen und Leitungskräfte nutzen viele Kund*innen digitale Medien für Social Media, um Videos zu sehen bzw. Audio-Dateien zu hören, Online-Spiele zu spielen oder „einfach nur so herumzursurfen“. Einige Befragte gaben auch an, dass Kund*innen häufig Suchmaschinen nutzen, Nachrichten lesen oder im Internet Besorgungen/ Einkäufe erledigen würden. Vergleichsweise seltener werden digitale Medien für Videokonferenzen, für die Erstellung eigener Texte/ Bilder/ Musik etc. und für organisatorische Dinge (Termine, Mails, Behörden) genutzt. Zu einem geringen Teil wurde die Kategorie „Fort- und Weiterbildung“ von Befragten angekreuzt. 23 Personen wollten zu dieser Frage keine Beurteilung abgeben und kreuzten „kann ich nicht beurteilen“ an. Zudem ergänzten einige Einrichtungen in einer offenen Frage, dass Kund*innen auch die folgenden Ziele mit der Nutzung verfolgen: Bewerbungsschreiben und Lebenslauf erstellen, Jobsuche, spezifische Recherchen und Informationsbeschaffungen, Mobilität, Online-Banking, um Pornos anzuschauen, um Kontakt zu Angehörigen oder Bezugspersonen herzustellen, zur Unterstützten Kommunikation und für (Video-)Telefonate über Skype, Zoom etc.

Grafik 14: Gründe der Nutzung (Mehrfachnennungen, n=232)



4.3.2. Relevanz der digitalen Medien aus Sicht der Kund*innen

Die 25 Kund*innen wurden in den qualitativen Interviews gefragt, wie wichtig die genannten Geräte/ Medien/ Programme für sie in ihrem Alltag und in ihrem Leben sind und für welche Zwecke digitale Medien genutzt werden. Erwähnt werden soll an dieser Stelle allerdings, dass die interviewten Personen von Einrichtungen ausgewählt wurden, mit dem Auftrag, Personen vorzuschlagen, die viel über das Thema berichten können. Es liegt nahe, dass daher das digitale Interesse und die Einschätzung der Relevanz bei den Befragten vergleichsweise besonders hoch waren.

Bei dem überwiegenden Großteil wurde die **hohe Relevanz digitaler Medien** und einzelner Programme hervorgehoben. Nur einzelne Befragte haben gar keine Erfahrung mit digitalen Medien. Diese Personen verwendeten aber vor allem ihr Telefon (allerdings nicht immer ein Smartphone).

An dieser Stelle lohnt sich nochmals ein Vergleich mit der Studie des Forschungsbüros Menschrechte (2020: 41): Hierbei wurde deutlich, dass ausschließlich Befragte mit Behinderung im Gegensatz zu Befragten ohne Behinderung angaben, gar keine Geräte (inkl. Tastenhandy) zu benutzen – das betraf sogar 17,2% aller Befragten.

Die qualitativen Interviews der gegenständlichen Studie machten jedenfalls deutlich, dass digitale Medien – insbesondere das Smartphone, aber auch ein PC/ Tablet – für die meisten ein wesentlicher Bestandteil im Alltag und – wie eine Befragte verdeutlicht – für einige sogar „*lebenswichtig*“ (Interview TS6) sind. „*Ohne dem geht gar nichts mehr bei mir.*“ (Interview BI2) Für viele bedeuten digitale Medien eine Gegebenheit, die allgegenwärtig ist: „*Denkst du nicht, wir leben im Jahr 2021? Da kommt man um die Technik nicht rum.*“ (Interview VBW2)

Das **Nutzungsverhalten ist sehr vielseitig** bei den Befragten. Es wurden unterschiedlichste und eine große Bandbreite an Nutzungszielen von digitalen Medien genannt. Die digitalen

Medien werden nicht nur für „Unterhaltungszwecke“ und Freizeit (Videos ansehen, Social Media, Online-Spiele, Paint, Kommunikationsplattformen) genutzt, sondern auch zur Weiterbildung und im Arbeitskontext (Recherchen zur Wissenserweiterung, Abgabe von Aufgaben, Schreiben von Bewerbungen). Zwei Personen erwähnten auch die Notwendigkeit der digitalen Medien, um sich als Mensch mit Behinderung mehr Gehör zu verschaffen, indem man wirksam Öffentlichkeitsarbeit betreiben kann.

Eine besonders große Rolle spielte in den meisten Interviews die Kommunikation mit der Familie und mit Freund*innen mittels digitaler Medien, bspw. über Videotelefonie, WhatsApp, E-Mail und Facebook – insbesondere zur Zeit der Pandemie.

„Meine Familie hat jetzt auch WhatsApp und so, da bin ich dann auch in Kontakt.“ (Interview BI2)

4.4. Hürden bei der Nutzung

Trotz der Relevanz für die tägliche Arbeit in vielen Einrichtungen und die hohe Relevanz der digitalen Medien im Leben aus Sicht der befragten Kund*innen begegnen den Einrichtungen und Kund*innen noch vielen Hürden, die eine digitale Teilhabe einschränken.

4.4.1. Wahrgenommene Hürden der Nutzung digitaler Medien seitens der Fachkräfte

Im Zuge der Mitarbeiter*innen-Befragung wurden die Fachkräfte gebeten, mögliche Hürden bei der digitalen Teilhabe zu benennen.

Dabei wurde am häufigsten auf die **mangelnde technische Ausstattung** hingewiesen. So wurde von Seiten der Einrichtungen oft hervorgehoben, dass es zu wenige oder sogar gar keine Geräte zur digitalen Nutzung geben würde. Zudem gäbe es häufig zu wenig Platz oder mangelnde/ veraltete Hardware bzw. Ausstattung (fehlende Mikros oder Kameras). Eine Einrichtung teilte die Erfahrung, dass zwar Geräte vorhanden waren, diese aber gestohlen oder zerstört wurden. Auch würden technische Hilfsmittel fehlen, wie Braille-Tastatur, Mäuse, Tastaturen. Sehr häufig genannt wurde auch mangelhaftes Internet oder kein offenes W-LAN in der Einrichtung (n=25).

Neben der fehlenden technischen Ausstattung der Einrichtung hätten zudem Kund*innen häufig gar kein Smartphone, keinen PC oder E-Mail-Adressen. So werden in sieben Fällen die PCs oder Smartphones der Betreuer*innen mitbenutzt. Kund*innen sind zudem *„nur telefonisch über Angehörige erreichbar und hier ist die Hürde meist beim Alter der Angehörigen, die selber die digitalen Kommunikationswege nicht nutzen“*.

Als Hürde wurde von etwa einem Viertel der auf die Frage antwortenden Personen **die individuelle Ebene der Kund*innen und der Behinderung** genannt, weswegen die digitale Teilhabe weniger gegeben sei: So seien individuelle Faktoren, wie eine intellektuelle Behinderung, eine körperliche Einschränkung und höheres Alter häufig noch Gründe, dass die jeweiligen Personen Barrieren bei der Nutzung gegenüberstehen (müssen).

Eine weitere Hürde bei der digitalen Teilhabe stellen aus Sicht der Fachkräfte auch die **fehlenden Kenntnisse und Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien** dar. Dies liege einerseits an der Komplexität des Themas, an Überforderung, aber auch an mangelndem

Interesse, so die Meinung einzelner Fachkräfte. Diesbezüglich wurden auch inklusive Betriebssysteme gefordert, Inhalte in leichter Sprache oder leichter verständliche/benutzbare Programme. Auch Hinweise auf Schulungen für Kund*innen, die in diesem Zusammenhang angeboten werden sollten, wurden gegeben.

Ein weiterer Aspekt betraf den Faktor **Zeitmangel**. Häufig würden Einrichtungen die personalen Ressourcen und die Zeit fehlen, Kund*innen bei der Nutzung digitaler Medien auch ausreichend zu unterstützen oder Geräte zu warten.

Eine Hürde in der Bereitstellung und Verwendung von Geräten, Medien und Programmen wird auch mit **fehlenden finanziellen Ressourcen** benannt, wobei hier nicht immer klar zu unterscheiden war, ob dies auf Kund*innen- oder Einrichtungsseite gemeint ist.

Als Hürde wird auch genannt, dass Kund*innen **persönlichen Kontakt bevorzugen**. So würden manche Kund*innen auch keine Onlinegruppen wollen, aus Sorge, nicht zu wissen, wer dabei ist, so eine Rückmeldung. In einer weiteren Einrichtung wird darauf hingewiesen, dass Corona die Nutzung (wegen erlaubter Personenanzahl) einschränke. Thematisiert wird auch manchmal die fehlende **Privatsphäre** an gemeinschaftlich genutzten Geräten.

Die Einrichtungen mussten zudem im Rahmen der Covid-19-Pandemie einiges an **zusätzlichen Unterstützungsleistungen** organisieren. Dies betrifft auch Inhalte, die Corona thematisierten. So mussten beispielsweise aktuelle Informationen über Maßnahmen der Regierung für gehörlose Kund*innen aufbereitet werden – denn *„die aktuellen Nachrichten [sind] nicht gut zu verstehen (hohe Lese-/kognitive Kompetenz wird vorausgesetzt)“*. Daher wurde intern viel zusätzlich geleistet: *„Texte wurden für sie angepasst und in ÖGS übersetzt, Videos (...) erstellt“* und versendet. Probleme wie die fehlenden Untertitel, die über das Smartphone nicht erstellt werden konnten, wurden gelöst.

Einige offene Antworten auf die Frage, welche **digitalen Themen die Einrichtungen derzeit am meisten beschäftigen**, lassen ebenfalls auf wahrgenommene Hürden schließen. So sind die Einrichtungen derzeit u.a. besonders beschäftigt mit:

- Beschaffung/ Ausbau/ Bereitstellung von Geräten und Hilfsmitteln: 11 Nennungen
- Videotelefonie (eigene Arbeit, aber auch Kund*innen mit Angehörigen): 10 Nennungen
- Mangelhaftes Internet/ W-LAN: 7 Nennungen
- Erlernen technischer Umgang, Vermittlung digitaler Basics: 8 Nennungen
- Ressourcen für Kund*innen, Finanzen, Räumlichkeiten, Betreuungskapazitäten: 5 Nennungen
- Fehlende Ausstattung/ Internet daheim bei Kund*innen (Kosten, Förderungen?): 5 Nennungen
- Mobile Endgeräte für Mitarbeiter*innen und wechselnde Betreuung
- Vernetzung der Mitarbeiter*innen
- Wartung von Geräten, Organisation von Nutzungszeiten und Raum
- Suche nach einfachen Medien und Tools und nach inklusiven Programmen (wenn es solche gibt, wo?)
- Umgang mit sprachgesteuerten Medien (z. B. Alexa), personifizierter Zugang zu digitalen Medien bzw. Abos (z. B. Amazon, Firestick, Netflix)
- Eigener Internetauftritt: 3 Nennungen

Zudem wird darauf verwiesen, dass Zeit zur Digitalisierung gegeben werden sollte: So etwas gehe nicht schnell und ein Zwang dazu sollte verhindert werden, so eine Einrichtung.

4.4.2. Hürden und Schwierigkeiten in der Nutzung digitaler Medien aus Sicht der Kund*innen

In den Gesprächen mit den Kund*innen konnte eine Vielzahl an Hürden eruiert werden. Bereits näher ausgeführt wurden Hürden hinsichtlich der Zugänglichkeit und Beschränkung bei der Nutzung digitaler Geräte. Doch auch weitere Hürden wurden genannt, welche entweder auf individueller Ebene oder auf struktureller Ebene ersichtlich werden.

Ein Großteil der Befragten erwähnte Schwierigkeiten bei der **Handhabung von digitalen Medien**. So standen mehrere Personen vor der Herausforderung, dass manche Programme sehr komplex in der Nutzung waren und die Kund*innen manchmal vor große Probleme stellten. Häufig waren sie dann auf die Unterstützung einer Betreuungsperson angewiesen. So war es beispielsweise für Befragte schwierig, sich Passwörter (z. B. für das Mailprogramm) zu merken, *„dann komme ich nicht rein und werde nervös“* (Interview SV1) oder sich neue Passwörter zuzulegen. Hier wird im speziellen Facebook genannt: *„Also das ist unfassbar schwierig, sich bei Facebook ein neues Passwort zuzulegen. Die machen es einem nur mehr schwerer“* (Interview VWB2). In der Handhabung komplex ist auch die Haptik einiger Geräte: Das Tippen am Handy, die Größe der Schrift oder die Größe des Geräts stellen häufig Hürden da. Auch die Komplexität mancher Programme und Einstellungen können Herausforderungen in der Handhabung darstellen.

Die Lösung bei diesen Schwierigkeiten ist dann entweder, sich Hilfe zu holen oder selbstständig zurechtzukommen: *„Ich schau halt, einfach Versuch und Irrtum, ob ich zurechtkomme.“* (Interview Psychosoz.E.)

Eine große Hürde, die an einigen Stellen des Berichts thematisiert wird, sind **finanzielle Schwierigkeiten**: Zusätzliche Geräte und auch Programme sind oft zu teuer. Kund*innen steht oft nur ein geringes Taschengeld zur Verfügung. Dadurch ist vieles nicht leistbar und somit die digitale Teilhabe einschränkt.

„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.“ (Interview SV1)

Die Kund*innen sprachen ebenfalls an, dass es oftmals an **Geräten in der Einrichtung** fehlen würde bzw. diese schon veraltet oder mangelhaft seien. Dabei wird ein Aspekt hervorgehoben: Wenn beispielsweise zu wenig Geräte in der Einrichtung oder zu wenig Zeit vorhanden ist, kann immer nur eine Person den PC nutzen, und damit Zeit gespart wird, übernehmen oft die Betreuer*innen für die Kund*innen die Tätigkeiten am Computer, wie das Ausfüllen von Online-Formularen oder die Änderung von Einstellungen.

Auch Verbindungsprobleme mit dem Internet und lange Wartezeiten bei Reparaturen an den Geräten oder der IT werden angesprochen und bei der Nutzung als ärgerlich empfunden.

„Ja die Website hat nicht geladen, da steht immer, diese Website ist vorübergehend nicht erreichbar, das ärgert mich dann immer.“ (Interview BI2)

Hürden ergaben sich laut der Befragten auch bei der gleichzeitigen Nutzung von Geräten durch unterschiedliche Benutzer*innen: „dann haut es mich da raus und dann muss ich neustarten.“ (Interview SV2)

Zudem wurde erwähnt, dass einige Programme in der Einrichtung nicht vorhanden sind, sondern nur Demo- und Basisversionen zur Verfügung stehen, wie beispielsweise bei Zoom. Obwohl Zoom von einigen Einrichtungen installiert wurde, handelte es sich häufig nur um eine Gratisversion, wodurch Gespräche nicht länger als 40 Minuten dauern durften. Bei manchen Programmen brauchen Kund*innen auch Mitgliedsschlüssel (bspw. bei der Nutzung von Word), die Eingabe ist vereinzelt Kund*innen jedoch zu komplex, oder sie haben die Schlüssel vergessen bzw. nicht zur Verfügung. „Das war früher nicht der Fall und seit das ist habe ich öfter Probleme.“ (Interview BQ2)

Eine häufig wahrgenommene Hürde betrifft das geringe **Vorwissen**. So würde es an der Vermittlung von Kenntnissen, Information und Kompetenzen fehlen, um digitale Medien auch ohne Unterstützung nutzen zu können. Einige Personen mussten sich die Nutzung von Medien und Programmen selbst aneignen oder vermieden die häufigere Nutzung der Medien aus Angst, etwas falsch zu machen.

„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.“ (Interview VBW6)

4.5. Wissen zu digitalen Medien

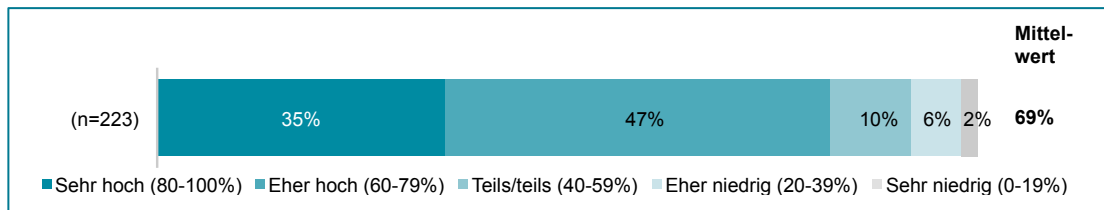
Zentral für eine digitale Teilhabe und die Nutzung von digitalen Medien ist unter anderem das Wissen sowie Know-how über Handhabung der Medien auf Seiten der Kund*innen als auch auf Seiten von Unterstützer*innen in der Einrichtung. Aus diesem Grund wurden die Fachkräfte um eine Einschätzung ihres eigenen digitalen Know-hows und um eine Einschätzung hinsichtlich des Interesses von Kund*innen an Weiterbildung gebeten.

4.5.1. Digitales Know-how der Mitarbeiter*innen und Weiterbildungsangebot für Kund*innen

Die befragten Fachkräfte aus den Einrichtungen schätzten zum Zeitpunkt der Befragung das **digitale Know-how der Mitarbeiter*innen** größtenteils als sehr bis eher hoch ein (82,1%). Nur 8,1% der Mitarbeiter*innen hätten nach Angaben der Befragten ein eher niedriges bis sehr niedriges Know-how. Bei einer prozentuellen Einschätzung des Know-hows von 0% – „kein Know-how“ bis 100% – „sehr hohes Know-how“ lag der Mittelwert der Einschätzungen aller Befragten bei 69,3% (siehe Grafik 15). Insbesondere Befragte der Trägerorganisationen der Leistungen Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration schätzen das Know-

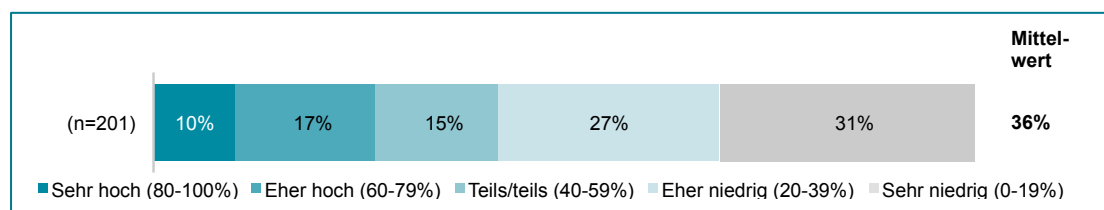
how der Mitarbeiter*innen als sehr hoch ein (signifikant bei 2% Irrtumswahrscheinlichkeit; siehe Grafik H3_a im Anhang).

Grafik 15: Einschätzung durchschnittliches digitales Know-how der Mitarbeiter*innen der Einrichtung (n=223)



Das **Interesse der Kund*innen an Schulungen und Informationen zu digitalen Medien** wurde als eher gering eingeschätzt. Nach Einschätzung der Befragten sei das Interesse bei deutlich über der Hälfte sehr bzw. eher gering. Der durchschnittliche Prozentwert zur Höhe des Interesses (0% = kein Interesse – 100% = sehr viel Interesse) liegt bei nur 36,3%. Nur ein Zehntel der Befragten gab an, dass das Interesse der Kund*innen über 80% liegen würde. Dabei schätzen Befragte aus Trägerorganisationen der Leistung Vollbetreutes Wohnen das Interesse signifikant (unter 1% Irrtumswahrscheinlichkeit) häufiger als niedriger ein, während Befragte der Trägerorganisationen der Leistung Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration es tendenziell höher einschätzen (siehe H3_b).

Grafik 16: Einschätzung Interesse der Kund*innen an Schulungen & Informationen zu digitalen Medien (n=201)



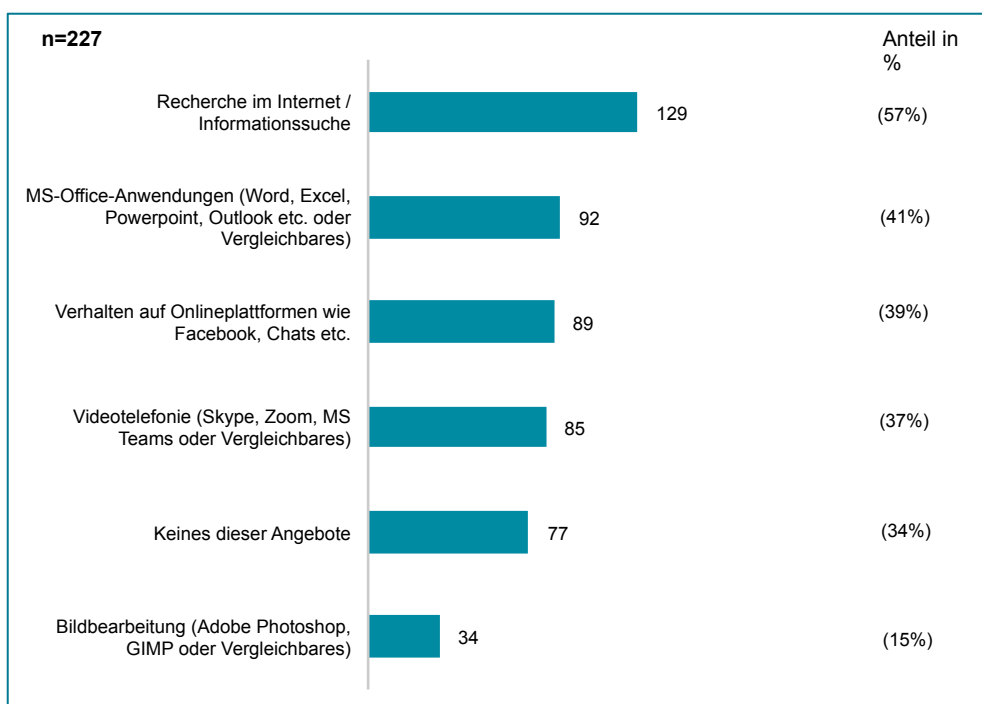
Sehr spannend in diesem Zusammenhang ist das folgende signifikante Ergebnis aus den analytischen Auswertungen der Daten: **Je größer nämlich das geschätzte Know-how der Mitarbeiter*innen ist, desto höher ist auch die Einschätzung der Relevanz der digitalen Teilhabe für Kund*innen** (Cramers-V: 0,19, 1% Irrtumswahrscheinlichkeit – siehe Grafik H8 im Anhang). Hier wird deutlich, dass die digitale Kompetenz und das Wissen von Mitarbeiter*innen in Einrichtungen auch die Wahrnehmung hinsichtlich der Relevanz von digitaler Teilhabe im Leben von Menschen mit Behinderungen erhöhen kann. Hinsichtlich der eingeschätzten Zugänglichkeit zu digitalen Medien für Kund*innen spielt das Know-how der Mitarbeiter*innen jedoch keine Rolle, wie eine Hypothese (H6) zu Projektbeginn gewesen wäre.

Um Kund*innen in ihrer digitalen Kompetenz zu stärken, werden in einigen Einrichtungen **Schulungen und Unterstützungsangebote** gesetzt. Schulungen und Unterstützungen erfahren die Kund*innen laut Angaben der Fachkräfte insbesondere für die Recherche im Internet: 50% der Befragten gaben diese Kategorie an. Etwa ein Drittel der Befragten nannte auch Angebote zur Videotelefonie, MS Office und Verhalten in Social Media. Von nur 34 Personen wurde Bildbearbeitung als Inhalt für Schulungen/ Unterstützungsangebote

genannt. Auffallend ist jedoch, dass insgesamt ein Drittel der Befragten angab, keines der genannten Angebote zu setzen.

Die Befragten hatten die Möglichkeit, weitere Angebote zu ergänzen. Vereinzelt Personen verdeutlichten, dass sich die Angebote der Schulungen oder einzelne Unterstützungsangebote ganz nach der individuellen Nachfrage der Kund*innen richten. Zudem würden die Kund*innen im Umgang sowie bei der Bedienung der Geräte unterstützt und über Verhalten auf Online-Plattformen informiert werden. Zudem werden folgende konkrete Inhalte genannt: Google Maps, ECDL, E-Mail, Layoutierung, Medienkunde, Online-Anmeldungen, rechtliche Grundlagen, Smartphone-Kurse, Videos und Filme schauen und Artikelsuche.

Grafik 17: Schulungen oder Unterstützung für Kund*innen (Mehrfachnennungen, n=227)



Diese und andere Themen werden auch in den offenen Antworten auf die Frage genannt, was denn derzeit digitale Themen seien, die die Einrichtungen gerade am meisten beschäftigen. Derzeit besonders relevant sind Themen wie Datenschutz und -sicherheit, Internetbetrug, eigene/fremde Privatsphäre, verantwortungsvoller Umgang mit sozialen Medien/ Hassrede im Netz, Cybermobbing/ Umgang Fake News, Verschwörungstheorien, der Umgang mit und Sicherheit von WhatsApp, E-Learning und Überforderung, bedarfsorientierte digitale Bildungsangebote, Schulungen von Mitarbeiter*innen, Suchtverhalten: Kaufsucht online, Videospiele, Unterscheidung real/irreal. Es werden auch einzelne Anwendungen genannt: Grundwissen MS-Office, Adobe, Bloggestaltung, Ansehen von Musikclips/ Videos/ Fotos, Pop-up-Fenster und Push-Nachrichten.

4.5.2. Wissens- und Kompetenzerweiterung von Kund*innen

Die Kund*innen wurden gefragt, ob sie **Kurse oder Schulungen rund um die Thematik „digitale Medien“** gemacht haben, und welche Inhalte oder Themen es sonst noch gäbe, die sie interessieren würden und für die sie gerne einen Kurs besuchen würden.

Einige Befragte 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.

Aufbauendes und auch grundlegendes Wissen wurde in vielen Fällen auch selbst und/oder mit Unterstützung der Betreuer*innen erarbeitet.

„Ich hab nur einmal Word und Excel gemacht, das mit den Videos habe ich mir selber angelernt.“
(Interview TBW3)

„Ja, das wurde so abgesprochen mit dem Träger und dann waren die Betreuer da zur Unterstützung.“ (Interview VBW6)

Berichtet wurde, wie in Kapitel 5 eingehender erörtert, dass eine Einrichtung im Jahr 2021 den Schwerpunkt auf digitale Medien und Teilhabe setzte. Im Zuge dessen wurde eine Workshopreihe für Kund*innen zu unterschiedlichen Themenschwerpunkten angeboten, die aus Erzählungen des Befragten sehr gut von den Kund*innen besucht und angenommen wurde. Vermittelt werden unter anderem Grundlagen der Handhabung, des Datenschutzes und der Informationssuche (siehe Kapitel 5).

„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.“ (Interview Psychosoz.E)

Wenn ein **Workshop** gut gefallen hat, wurde von Kund*innen auch zum Ausdruck gebracht, sich darin vertiefen zu wollen – und sei es nur, um die Inhalte nicht zu vergessen und weil es wichtig sei, mehr darüber zu sprechen. Es wurde auch Interesse an weiteren Workshop-Inhalten wie zum Beispiel zu „Cyberkriminalität“ geäußert.

Erzählt wurde auch von einzelnen Personen, dass in manchen Einrichtungen, die Wissensvermittlung zu digitalen Medien angeboten hatten (in Form von Workshops oder Schulungen), die Kund*innen auch Mitspracherecht bei der Themenwahl und den zu vermittelnden Inhalten hatten.

„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.“ (Interview BQ1)

Schließlich wurden die Kund*innen in den Interviews gefragt, welche **Themen** sie rund um digitale Teilhabe spannend finden und wozu sie gerne ihr Wissen erweitern würden. Genannt wurden viele Aspekte zur Kompetenzerweiterung hinsichtlich Handhabung und Umgang mit Geräten, wie Tablet und Drucker. Mehrmals wurde der ECDL-Führerschein genannt. Auch wünschen sich Kund*innen mehr Informationen zum Verfassen von E-Mails, Word, Excel, Nutzung von Internetbrowser, YouTube, Film-, Ton- und Bildbearbeitung.

Manchmal wird prinzipiell Interesse signalisiert, aber es gibt keine spezifischen Themen, die genannt werden oder die Befragten haben noch nicht darüber nachgedacht. Sechs Befragte gaben auch an, kein Interesse an (weiteren) Schulungen zu haben, viele lernen es lieber selbst, haben keine Zeit für Kurse oder setzen auf „learning by doing“: *„Na, ich probiere die einfach aus und dann weiß ich es eh.“* (Interview VBW5)

Eine zentrale Rolle bei der Kompetenzerweiterung spielt – wie oben bereits angeführt – die **Wissensweitergabe und Unterstützung seitens der Betreuer*innen und anderer Kund*innen**.

Betreuer*innen werden durchgehend als sehr hilfsbereit und unterstützend von den befragten Kund*innen wahrgenommen. Die befragten Kund*innen wissen, an wen sie sich wenden können, wenn sie Hilfe oder Unterstützung brauchen und Informationen zu digitalen Medien benötigen. Diese formulierte Unterstützungsmöglichkeit durch die Betreuer*innen gibt den Kund*innen Sicherheit, dass immer jemand da ist, sollte etwas gebraucht werden.

Aber auch die befragten Kund*innen selbst unterstützen andere Kund*innen.

„Viele fragen mich, wie man Zoom einrichtet. Da rufen sie mich an und fragen nach und dann gebe ich ihnen Tipps.“ (Interview SV1)

„Die Leute schätzen es sehr, wenn ich ihnen helfe.“ (Interview VBW2).

Kund*innen helfen sich untereinander, bspw. beim Einrichten von Computern, beim Speichern von Texten, E-Mails schreiben, mit Tipps und Tricks hinsichtlich einfacher Tastenkombinationen und Korrekturlesen von Texten. Diese Unterstützung stellt eine große Ressource für die digitale Teilhabe und Wissensvermittlung dar.

Um Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen, wurde seitens eines Kunden die Kompetenzerweiterung durch Schulungen, Kurse und Fortbildungen als wesentlicher Beitrag abschließend hervorgehoben. So schreitet die Modernisierung in der Gesellschaft fort und Menschen mit Behinderungen sollten hier auch „mithalten“ und einen Beitrag liefern können.

„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.“ (Interview Psychosoz.E)

4.6. Verbesserungswünsche aus Sicht der Kund*innen

Für viele Kund*innen ist, wie oben bereits beschrieben, das Angebot an digitalen Medien prinzipiell ausreichend und die Regelungen zur Nutzung meist nachvollziehbar und umsetzbar. Neben Interesse an Wissenserweiterung (siehe vorangegangenes Kapitel) wurden auch weitere Verbesserungen, Wünsche und Vorschläge genannt, die meist sehr unterschiedliche Bereiche umfassten:

- ergänzende Geräte, Hardware und Software
- verbessertes Internet
- Erhöhung der Barrierefreiheit

- mehr Partizipation und Gestaltungsspielraum
- Ausbau der Unterstützungsmöglichkeiten

Ergänzende Geräte, Hardware und Software

Einige Personen äußerten den Wunsch, eigene Geräte zu haben bzw. dass auch mehr Geräte in der Einrichtung zur Verfügung stehen. Hierzu zählen vor allem Geräte wie das Handy/Smartphone, Tablet und Laptop. Hier sollte es, so wird von Kund*innen auch in den Interviews erwähnt, finanzielle Förderungen geben sowie Unterstützung bei den Antragsformularen, da die Anschaffung der Geräte sehr kostspielig ist – insbesondere Geräte zur Unterstützten Kommunikation. Ein Kunde schlug vor, dass vermehrt auch Leihgeräte für die Unterstützte Kommunikation besorgt werden könnten, wenn es finanziell nicht anders möglich ist.

Andere wünschten sich die Möglichkeit, Programme wie Microsoft Office oder Zeichenprogramme nutzen zu können. Ein Kunde hatte zudem gleich eine Idee für eine App-Entwicklung für Kund*innen, über die sie die Essensauswahl vornehmen könnten.

Verbessertes Internet

Wie bereits verdeutlicht wurde, stehen Kund*innen oftmals der Herausforderung gegenüber, dass das Internet (sehr) langsam, nicht störungsfrei oder in manchen Fällen auch gar nicht in der Einrichtung zur Verfügung steht. Hier wird dringender Handlungsbedarf deutlich und einige Kund*innen wünschten sich, dass W-LAN allen Kund*innen umfassend in jeder Einrichtung zur Verfügung stünde. Dies würde auch die Privatkosten einiger Personen hinsichtlich des Datenverbrauchs reduzieren.

Erhöhung der Barrierefreiheit

Es sollten alle Kund*innen *„Zugang zum Computer haben“* und *„da fehlt noch leider sehr viel.“* (Interview SV2)

Immer wieder wird von Seiten der Kund*innen angesprochen, dass viele Seiten, Einstellungen und Informationen im Internet sehr komplex seien und eine barrierefreie Sprache einen wichtigen Bestandteil für eine digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen – insbesondere mit intellektueller Behinderung – darstelle.

„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.“ (Interview VBW2)

„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.“ (Interview TS4)

Zugleich wurde geäußert, dass Österreich hierbei bereits viel erreicht habe:

„Ich denke mir, andere Länder sollten sich von uns was abschauen. Weil wir sind, ich möchte jetzt nicht sagen ‚Vorreiter‘, aber wir sind auf einem extrem guten Weg. (...) Falls du mit den Leuten

vom FSW im Kontakt bist, kann man ihnen das ausrichten. Die machen das hervorragend mit der Webseite.“ (Interview VBW2)

Auch hinsichtlich der physischen Barrierefreiheit wurden konkrete Verbesserungswünsche genannt. So wurde im Bereich Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration der Wunsch nach größeren Räumlichkeiten, die mehrere Computergruppen fassen könnten und in denen die Abstandsregeln während Corona leichter umsetzbar wären, geäußert.

Mehr Partizipation und Gestaltungsspielraum

Sehr zentrale Verbesserungswünsche betrafen das Mitspracherecht, die Teilhabe an der Gesellschaft und den erhöhten Gestaltungsspielraum mithilfe digitaler Medien.

Kund*innen machten deutlich, dass die Teilhabe im gesellschaftspolitischen Sinn noch zu wenig gegeben ist und kommunizieren, dass digitale Medien hier eine Rolle spielen. Dies betrifft einerseits den Wunsch, dass Menschen durch digitale Medien präsenter sind und mehr gehört werden, andererseits aber auch, dass sie durch mehr Kompetenzen an gesellschaftlichen Themen teilhaben können und ihr Wissen erweitern.

„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.“ (Interview SV1)

Nach wie vor kämpfen Menschen mit Behinderung für mehr Inklusion in der Gesellschaft und dass sie als Mensch im Vordergrund stehen – und nicht die Behinderung. Um Inklusion und Gleichberechtigung herzustellen, sind Kompetenzen in digitalen Medien wichtig, um Schritt halten zu können und nicht hinter andere „zurückzufallen“.

„Dass man halt als eingeschränkte Person von manchen Dingen ausgeschlossen wird. Quasi: ‚du kannst nichts‘. (...) sollte ich dann fertig sein und alles haben, die ganze Ausbildung. Wo würde ich dann unterkommen, wo man mich so akzeptiert, wie ich bin?“ (Interview VBW2)

Eine Kundin formuliert den Wunsch, *„dass die Teilnehmer mit Lernschwierigkeiten in der Richtung Digitalisierung mehr einbezogen werden.“* (Interview BQ4) Es wird kritisch gesehen, dass „echte“ Teilhabe an der Gesellschaft nicht möglich scheint und man beispielsweise trotz einer weitergehenden Schulung oder Ausbildung in IT nicht am Arbeitsmarkt akzeptiert würde.

Als ein Lösungsansatz, der dafür benötigt wird, werden Schulungen zu Digitalisierung genannt. Dies wird auch in Zusammenhang mit Covid-19 gesehen, da in der Pandemie digitales Wissen wichtig wäre. Allerdings: *„Dazu muss das aber wer bereitstellen, die Geräte und die Schulung. In Wohngemeinschaften ist man da total ausgeschlossen.“* (Interview SV1) Die Schulungen sollten auch öfter stattfinden, da man sonst die Inhalte wieder schnell vergisst, meint ein anderer Kunde.

Der Wunsch nach mehr gemeinschaftlichen Tätigkeiten innerhalb der Einrichtung wird ebenfalls formuliert. Eine Person würde sich wünschen, dass es eine selbst gemachte (Online-)Zeitung gibt, die jede*r lesen könnte *„Davon war die Rede, aber das ist nie zustande gekommen.“* (Interview B12)). In einem anderen Fall wird konkret mehr Mitsprache gewünscht:

„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.“ (Interview BQ1)

Deutlich wird in diesem Zitat auch, dass die befragte Person hier eine starke Abhängigkeit von den Entscheidungen der Einrichtungen verbalisiert. Die Wahrnehmung ist, dass die Nutzung digitaler Medien und deren Zugang eine Frage des „Dürfens“ ist und nicht des „Wollens“. Ob und wie digitale Medien und damit digitale Teilhabe vorhanden sind, sei kein persönlicher Anspruch oder eine individuelle Entscheidung, sondern eine strukturelle Gegebenheit, welcher man sich fügen müsse.

Ausbau der Unterstützungsmöglichkeiten

Bei der Nutzung digitaler Medien wurde, trotz vieler positiver Erzählungen zu den Unterstützungsmöglichkeiten, noch mehr Unterstützung gewünscht. Kund*innen erwähnten in den Interviews, dass eine Unterstützung bei digitalen Medien manchmal aufgrund von mangelnden Zeitressourcen seitens der Betreuer*innen nicht in ausreichender Form gegeben wäre. Digitale Medien seien dadurch häufig nur ein „Beiwerk“ und eine intensivere gemeinsame Beschäftigung mit digitalen Medien bleibe in manchen Fällen aus.

„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.“ (Interview VBW6)

Bei Wissensvermittlung und Unterstützung bei digitalen Medien sei zudem das Tempo teilweise zu hoch. *„Es geht oft zu schnell weiter, so kommt es mir persönlich vor.“ (BQ1)*

Ergänzt werden soll an dieser Stelle auch die Perspektive eines Betreuers. Im Gespräch mit einem Betreuer nach dem Interview (Trägerorganisation einer Leistung, die Vollbetreutes Wohnen anbietet) wird noch einmal sehr deutlich, dass es häufig an zeitlichen und personellen Ressourcen scheitern würde, umfassende Unterstützung bieten zu können. Einerseits wird viel Unterstützung von Betreuer*innen geleistet, andererseits müssen diese sich aber erst selbst mit dem neuen Gerät von Kund*innen vertraut machen, bevor sie Kund*innen in der Nutzung unterstützen können. Für diese „1:1-Unterstützung“ ist oft nicht genug Zeit vorhanden.

4.7. Veränderungen in der digitalen Teilhabe durch Covid-19

Im Zuge der Pandemie und der Einschränkung persönlicher Kontakte wurde die Nutzung digitaler Medien sowie die Kommunikation mittels dieser ein zentraler Bestandteil des Alltags vieler Menschen. Die Auswirkungen der Pandemie auf die Personengruppe der Menschen mit Behinderungen waren und sind weitreichend. Derzeit beschäftigt sich eine eigene dreijährige FWF-Studie der Bertha von Suttner Privatuniversität St. Pölten eingehend mit diesen Auswirkungen.

Im Zuge der gegenständlichen Studie wurde das Thema insbesondere im Zusammenhang mit digitalen Medien, aber auch darüber hinaus, aufgegriffen und war Bestandteil der quantitativen sowie qualitativen Befragung.

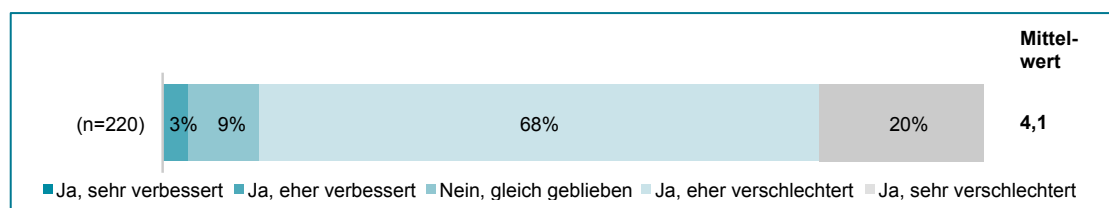
Im Folgenden wird der Blick zuerst auf die Einschätzungen der Auswirkungen von Corona auf die Lebensqualität der Kund*innen gelegt, um dann einen Blick auf die digitale Teilhabe zu Zeiten von Corona zu lenken. Das dritte Unterkapitel zeigt eingehend die Erfahrungen hinsichtlich der Nutzung digitaler Medien und der Veränderungen in der digitalen Teilhabe durch Corona aus Sicht der Kund*innen auf.

4.7.1. Veränderter Alltag und Lebensqualität der Kund*innen seit Corona aus Sicht der Fachkräfte

Zur Zeit der Befragungen waren viele Einrichtungen im Notbetrieb bzw. änderten ihre Tagesabläufe sowie Strukturen aufgrund der „Lockdowns“. In den Telefonaten zur Rekrutierung der interviewten Kund*innen schilderten viele Leitungskräfte und Mitarbeiter*innen dem Forscherinnen-Team die Herausforderungen. Wohneinrichtungen konnten nur mehr beschränkt externe Besucher*innen empfangen und mögliche Ansteckung bzw. auch Quarantäne schränkten die Kommunikation der Bewohner*innen untereinander ein. Die Angebote der Berufsintegration und -qualifizierung setzten oftmals auf Online-Varianten, pausierten ihr Angebot oder/und setzten das Angebot im Schichtbetrieb um. Tagesstrukturen im Notbetrieb reduzierten die Anzahl der Kund*innen oder waren für eine gewisse Zeit ganz geschlossen. Die Einrichtungen waren überwiegend sehr bemüht und engagiert, die schwere Zeit bestmöglich zu begleiten – das geht aus den Gesprächen mit Fachkräften und Kund*innen hervor –, doch all dies hatte unweigerlich Auswirkungen auf den Arbeitsalltag der Fachkräfte, aber insbesondere auch auf die Lebensqualität der Kund*innen, wie die folgenden Ergebnisse auf erschreckende Weise verdeutlichen.

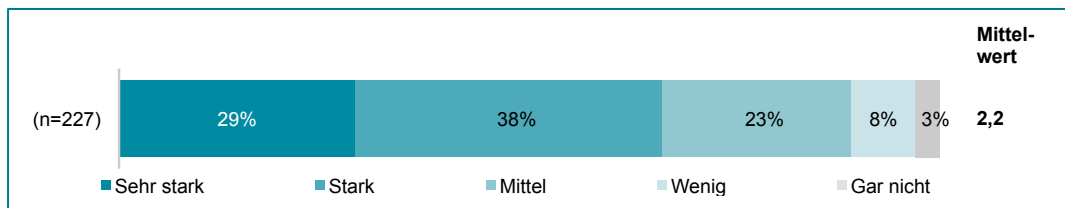
Nach Einschätzung der befragten Fachkräfte hätte sich die **Lebensqualität der Kund*innen** in den letzten sechs Monaten verschlechtert: 88,2% sagten zum Zeitpunkt der Befragung, eine Verschlechterung wahrgenommen zu haben, 8,6% empfanden die Lebensqualität als gleichbleibend und 3,2% gaben an, eine Verbesserung bemerkt zu haben. Worin diese Verbesserung und Verschlechterung gesehen wird, wurde nicht abgefragt.

Grafik 18: Einschätzung veränderte Lebensqualität der Kund*innen in den letzten 6 Monaten (n=220)



Doch nicht nur Kund*innen waren großen Belastungen ausgesetzt (siehe Grafik 18). Auch ein deutlicher Großteil befragter Fachkräfte stand nach eigenen Angaben einem erhöhten Arbeitsaufwand gegenüber (66,5%).

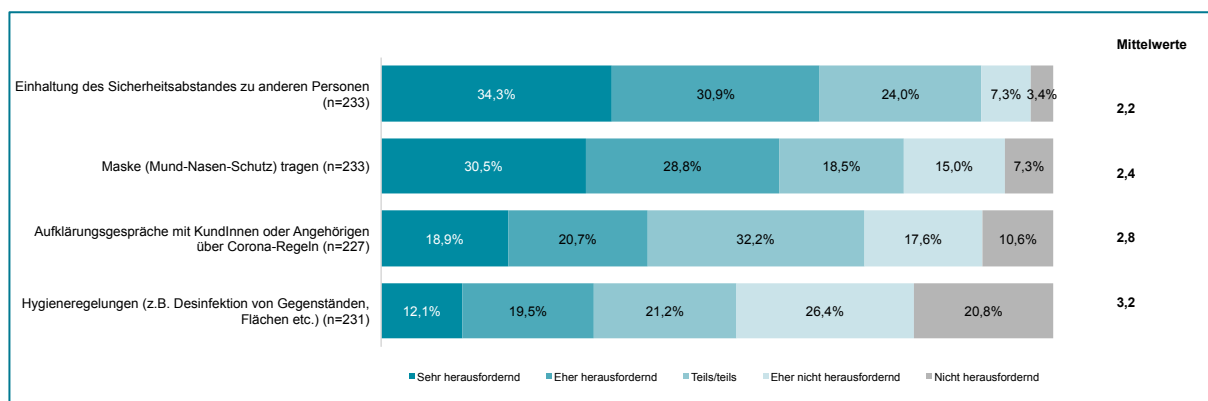
Grafik 19: Erhöhung Arbeitsaufwand in der Einrichtung durch die Corona-Maßnahmen (n=227)



Auch die **Umsetzung der von der Regierung festgelegten Corona-Maßnahmen wurde teilweise als herausfordernd erlebt** (siehe Grafik 20). Insbesondere die Einhaltung des Sicherheitsabstandes und der Mund-Nasen-Schutz seien laut Angabe der meisten Befragten schwierig gewesen. Vergleichsweise etwas einfacher erschien die Einhaltung der Hygienemaßnahmen in den Einrichtungen: 47,2% empfanden es als wenig herausfordernd, 21,2% als teilweise herausfordernd.

Die in den Einrichtungen stattfindenden Aufklärungsgespräche wurden von den Einrichtungen unterschiedlich schwierig eingeschätzt: Jeweils etwa ein Drittel empfanden diese als herausfordernd, weniger herausfordernd oder teilweise herausfordernd (siehe Grafik 20).

Grafik 20: Herausfordernde Corona-Maßnahmen



Die Mitarbeiter*innen und Leitungen wurden im Fragebogen um eine offene Antwort gebeten, welche **Auswirkungen die Covid-19-Pandemie auf die Lebensqualität** der Kund*innen aus ihrer Sicht hatte. Die genannten Auswirkungen waren weitreichend und betrafen insbesondere folgende Aspekte:

- Hygienemaßnahmen und Abstandsregelungen
- Verminderung sozialer Kontakte und Folgen
- Weitere psychische Auswirkungen
- Fehlende barrierefreie Informationen

Ergänzend zu der obenstehenden Frage wurde nochmals die oft herausfordernde Umsetzung der **Hygienemaßnahmen und Abstandsregelungen** hervorgehoben. So wurde mehrfach das Tragen von Masken als beeinträchtigend erlebt, indem die Kommunikation mit der Zielgruppe erschwert wurde, da die Mimik nicht mehr wahrnehmbar war und Personen

schwerer zu verstehen waren. Insbesondere im Kontext der Arbeit mit gehörlosen Menschen und Menschen mit Hörschwierigkeiten sei dies eine ganz besondere Herausforderung gewesen. Zudem habe die Maske auch Kund*innen verunsichert und es war oft nicht nachvollziehbar für Kund*innen, warum sie diese tragen müssen. Dies hätte laut einer Rückmeldung auch das Konfliktpotenzial erhöht. Und auch die Abstandsregelungen waren oftmals nur schwer realisierbar bzw. oftmals schwierig zu vermitteln. So erwähnte eine Person, dass vor allem Menschen mit basalem Unterstützungsbedarf körperliche Nähe benötigen und hier das Abstandhalten schwer umsetzbar erschien. Auch die Wohnsituation (kleine Räume/ Zimmer in WGs, Wohneinrichtungen) erschwerte laut zweier Angaben das Einhalten von Abständen.

Eine weitreichende Auswirkung, die auch eingehend in den qualitativen Interviews mit Kund*innen verdeutlicht wurde (siehe Kapitel 4.7.3), ist jene der **Verminderung sozialer Kontakte und deren Folgen**. Fast die Hälfte der offenen Antworten betraf diesen Punkt. Die Reduktion der (oftmals ohnehin bereits geringeren) sozialen Kontakte und das Fehlen des gewohnten Alltags (und dessen Struktur) führte zu Vereinsamung, sozialer Deprivation und Isolation bis hin zur Verringerung der Selbstständigkeit, zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen (weniger Bewegung und weniger Freizeitaktivitäten) und zur Energie- sowie Antriebslosigkeit. Um soziale Kontakte über digitale Medien zu ermöglichen, fehlte es einigen Einrichtungen an den Ressourcen, um Geräte zur Verfügung zu stellen.

Weitere psychische Auswirkungen wurden deutlich: Geschildert wurden große Verunsicherungen und Ängste (undurchschaubare, komplizierte Informationen), persönliche Krisen, Verschlechterung der psychischen Stabilität und Rückzug von anderen. Genannt wurden auch Ängste vor Ansteckung. In diesem Zusammenhang wurde auch die Notwendigkeit psychotherapeutischer Unterstützung verdeutlicht. Einzelne Personen erwähnten, dass bei Menschen mit psychischen Erkrankungen eine Verstärkung der Erkrankungen erkennbar wurde.

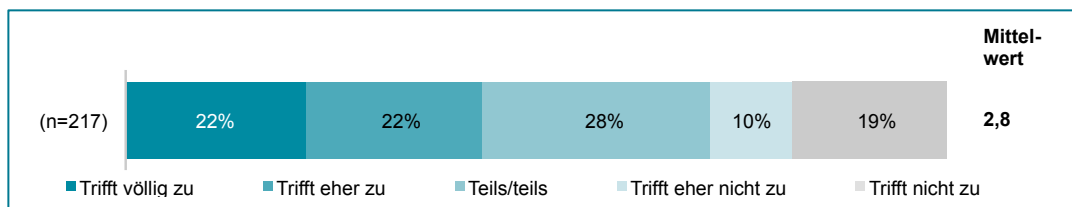
Eine große Herausforderung waren aus Sicht der Fachkräfte auch die **fehlenden barrierefreien Informationen zu Corona**. Änderungen gesetzlicher Vorschriften waren oftmals nicht verständlich für die Zielgruppe aufbereitet und somit nicht immer nachvollziehbar. Dies führte zu Verunsicherung und dazu, dass sich Kund*innen noch stärker isolierten.

Doch trotz der vielen negativen Auswirkungen wurden auch einige **positive Veränderungen** erwähnt. So wurde beschrieben, dass es nach Meinung einzelner Fachkräfte die Kund*innen auch genießen würden, dass die Gruppen kleiner bzw. weniger Menschen im Raum sind (geringere Lautstärke, ruhigeres Arbeiten, freie Toiletten). Dadurch war auch ein besserer Betreuungsschlüssel möglich und dies konnte zu einer intensiveren Beziehung zwischen Betreuer*in und Kund*in führen. Es führte zu einem angenehmen Gruppenklima und die Kund*innen seien motiviert und würden sich auf die Aufgaben freuen. Zudem bemerkten Fachkräfte, dass Kund*innen ausgeglichener seien und sich persönlich weiterentwickelt hätten. Eine Tagesstruktur schilderte beispielsweise, dass zur Corona-Zeit sogenannte Thementage (Wellness, Yoga, Kochen, Kreativtag) umgesetzt wurden.

4.7.2. Möglichkeiten digitaler Teilhabe und Veränderungen durch Corona auf Ebene der Einrichtungen

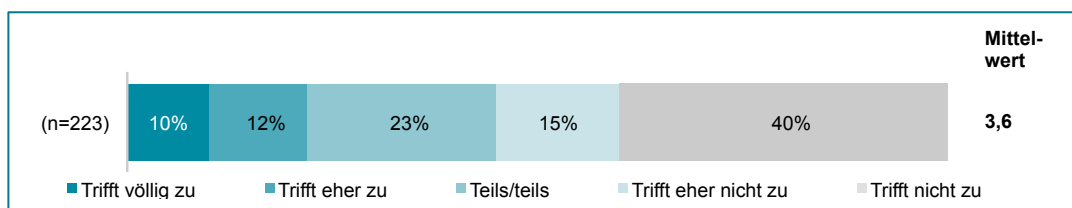
Die Kommunikation mit Kund*innen über digitale Medien war für einige Einrichtungsformen eine Möglichkeit, **im Lockdown mit den Kund*innen in Kontakt zu bleiben**. Wie im nächsten Kapitel die Schilderungen aus den qualitativen Interviews mit Kund*innen deutlich machen, waren häufige Kontaktmöglichkeiten bei den befragten Kund*innen direkte Anrufe über das Handy. Diese fallspezifischen Äußerungen wurden auch in der quantitativen Befragung in den Daten deutlich. Fast die Hälfte der befragten Fachkräfte aus den Einrichtungen gab an, dass die Kommunikation über digitale Medien funktioniert habe, 27,6% sahen dies als teilweise gegeben und sogar 29% sagen, dass die Kommunikation weniger oder nicht funktioniert habe (siehe Grafik 21).

Grafik 21: Einschätzung funktionierende Kommunikation über digitale Medien mit den Kund*innen im Lockdown (n=217)



Wurde hierbei aber konkretisiert und danach gefragt, inwieweit **Kund*innen privat über digitale Medien mit Ausnahme des Telefons erreicht werden können** (allgemein und nicht nur bezogen auf den Lockdown), gaben nur 22% der Befragten an, dass dies möglich sei, 23,3% teilweise und der Großteil mit 54,7%, dass es (eher) nicht möglich sei (siehe Grafik 22).

Grafik 22: Einschätzung Kund*innen privat über verschiedene digitale Kommunikationswege erreichen (n=223)

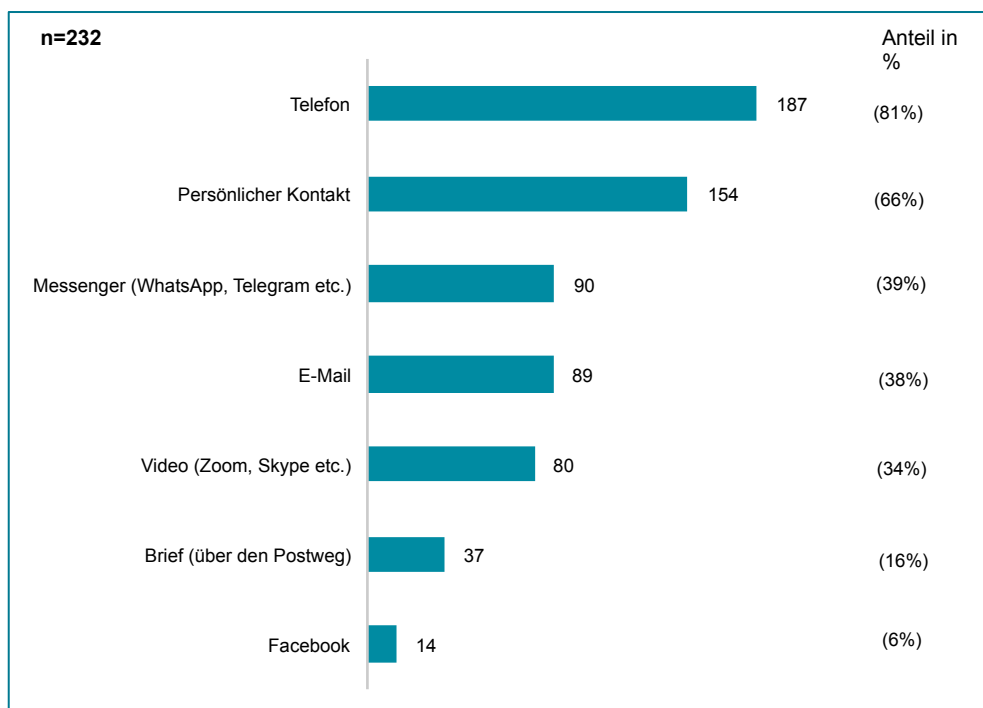


An dieser Stelle wurde die Hypothese aufgestellt, dass die funktionierende Kommunikation mit Kund*innen über digitale Medien zur Zeit des Lockdowns sowie die Erreichbarkeit bei den Leistungsarten unterschiedlich eingeschätzt wird. Wiederum wurde ein signifikanter **Zusammenhang** (Cramers-V: 0,26, unter 1% Irrtumswahrscheinlichkeit) zwischen der **Einrichtungsart und den Möglichkeiten der digitalen Kommunikation im Zuge des Lockdowns sowie der Erreichbarkeit über digitale Medien** gefunden. Während mehr Fachkräfte aus Berufsqualifizierungsmaßnahmen und Berufsintegration angaben, dass die Kommunikation gut funktionierte und Kund*innen über digitale Medien erreichbar seien, waren die Befragten aus Tagesstruktur und Vollbetreutem Wohnen hierbei etwas kritischer in ihrer Einschätzung (siehe H1_c und H1_d im Anhang).

Ein Zusammenhang wurde außerdem dahingehend deutlich, dass **je besser die eingeschätzten Zugangsmöglichkeiten der Kund*innen zu digitalen Medien sind, umso besser auch die Kommunikation mit Kund*innen im Lockdown funktioniert hat** (siehe Grafik H7 im Anhang). Sprich: Wenn eine Einrichtung bereits gute Zugangsmöglichkeiten geboten hat, dann war diese Einrichtung auch gut für eine Kommunikation über digitale Medien im Lockdown gewappnet.

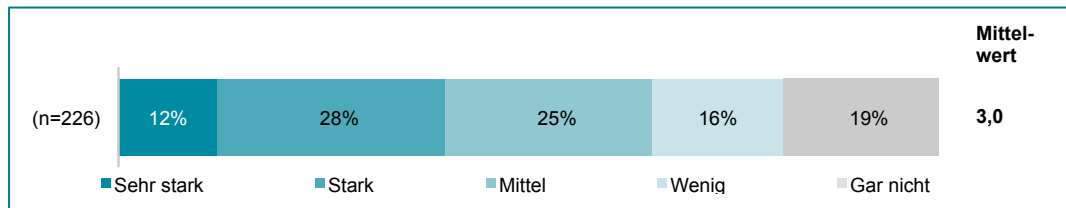
Schließlich wurden die Mitarbeiter*innen und Leitungspersonen gefragt, welche **Kanäle der Kommunikation zur Zeit der Pandemie** bisher genutzt wurden. Auch hier wird deutlich, dass das Telefon mit Abstand das am häufigsten genannte Medium war, um neben dem persönlichen Kontakt kommunizieren zu können. Doch auch E-Mail, Videotelefonie und verschiedene Messenger wurden von etwa einem Drittel der Befragten angegeben. In einzelnen Fällen kam es auch zur Kommunikation über den Postweg oder über den Social-Media-Kanal Facebook. Zudem wurden Slack (n=2), SMS und Online-Lernplattform als Kommunikationswege genannt.

Grafik 23: Genutzte Kanäle zu Corona (Mehrfachnennungen, n=232)



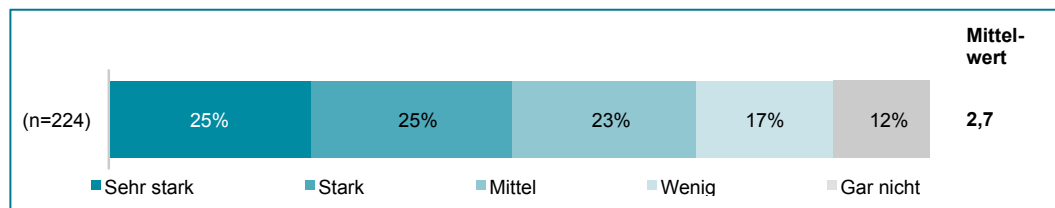
Die **alltägliche Nutzung digitaler Medien zur Betreuung der Kund*innen** hat sich nach Angaben der Fachkräfte jedenfalls für viele Betreuer*innen **verändert** (Grafik 24). 40,2% merkten eine deutliche Änderung, 25,2% schätzten diese mittelmäßig und 15,9% nur gering ein. Zwei von zehn Befragten nahmen gar keine Änderung wahr (18,6%). Besonders stark hat sich für die Befragten aus dem Bereich Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration die alltägliche Nutzung verändert: Hier sind es 77,4% (gegenüber 41,9% im Teilbetreuten Wohnen, 25,7% im Vollbetreuten Wohnen sowie 33% in der Tagesstruktur) die angaben, eine deutliche Veränderung wahrzunehmen. Der Unterschied zwischen den Leistungen ist signifikant auf einem Niveau von 0,000 (siehe Grafik H4_a im Anhang).

Grafik 24: Einschätzung Veränderung der alltäglichen Nutzung digitaler Medien in der Betreuung der Kund*innen durch Corona (n=226)



Für die Betreuungstätigkeit (also nicht ausschließlich nur der Kontakt) haben fast 50% der befragten Fachkräfte **während der Pandemie auf digitale Medien zurückgegriffen**. Eine von zehn Personen nutzte für die Betreuung der Kund*innen gar keine digitalen Medien. Es ist jedoch nicht klar, ob diese 11,6% nicht auf Medien zurückgreifen mussten, da eine persönliche Betreuung weiter möglich war, oder ob andere Gründe (bspw. fehlendes digitales Know-how auf Kund*innen- oder Mitarbeiter*innen-Seite) die Ursache waren. Besonders stark (mit 90,3%) griffen (signifikantes Ergebnis auf einem Niveau von 0,000) auch hier Befragte aus Trägerorganisationen der Leistung Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration in der Coronazeit auf digitale Medien zurück (siehe Grafik H4_b).

Grafik 25: Rückgriff auf digitale Medien in der Betreuungstätigkeit während der Coronazeit (n=224)

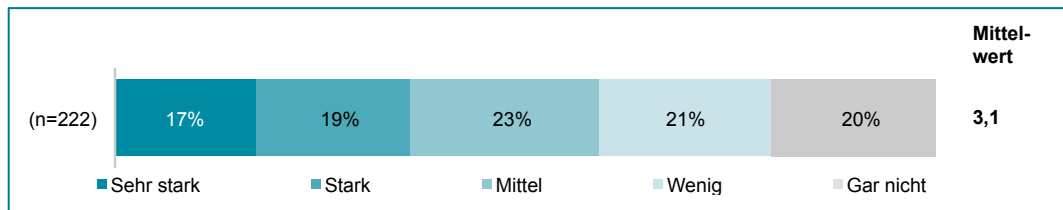


Die Pandemie hatte jedoch auch einen **positiven Einfluss** und führte dazu, dass laut Aussagen der befragten Mitarbeiter*innen und Fachkräfte die digitale Teilhabe der Kund*innen in einigen Einrichtungen erweitert werden konnte. Immerhin gaben 35,6% der Befragten an (in Berufsqualifizierungsmaßnahmen und Berufsintegration sogar 77,4% – signifikantes Ergebnis siehe Grafik H4_c im Anhang), dass sie eine sehr starke bis starke Erweiterung der digitalen Kompetenz wahrnahmen. Ein Fünftel aller Befragten (und sogar ein Drittel der Befragten aus Trägerorganisationen der Leistung Tagesstruktur) bemerkten gar keine Veränderung/ Verbesserung. 20,7% nahmen eine kleine und 23,4% eine mittlere Erweiterung wahr.

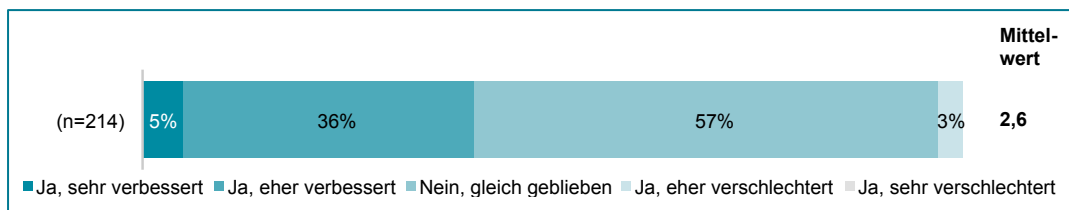
Trotzdem ist nach Einschätzung der befragten Fachkräfte für einen Großteil die Teilhabemöglichkeit durch Corona gleich geblieben (56,5%). 40,6% bemerkten allerdings eine (deutliche) Verbesserung, wobei insbesondere Personen aus Trägerorganisationen der Leistungen Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration eine solche Verbesserung wahrnahmen (signifikanter Unterschied mit 1% Irrtumswahrscheinlichkeit siehe Grafik H4_d im Anhang). 2,8% sahen eine leichte Verschlechterung hinsichtlich der digitalen Teilhabemöglichkeiten. Eine noch zu prüfende Hypothese ist, dass es sich hierbei um Personen handelt, die bei der Nutzung digitaler Medien die Unterstützung der

Betreuungspersonen und/oder die digitalen Medien der Einrichtung benötigen, welche in Zeiten des Lockdowns wegfielen.

Grafik 26: Coronakrise als Anlass, die digitale Teilhabe für Kund*innen zu erweitern (n=222)



Grafik 27: Einschätzung Veränderung der digitalen Teilhabemöglichkeiten durch Corona (n=214)



4.7.3. Erfahrungen der Kund*innen hinsichtlich digitaler Mediennutzung zur Zeit von Corona

Auch in den qualitativen Interviews wurden die individuellen Erfahrungen der Kund*innen mit der aktuellen Situation der Pandemie erhoben und bezogen auf digitale Teilhabe besprochen. Demnach wurden die 25 befragten Kund*innen gebeten, darüber zu berichten, welche Kommunikationswege zur Zeit von Corona gefunden wurden, welche Veränderungen sie in der Einrichtung hinsichtlich ihrer digitalen Teilhabe seit Corona festgestellt hatten und welche positiven Lerneffekte eventuell spürbar wurden.

Insgesamt wurde deutlich, dass sich **die Zeit der Pandemie für Kund*innen als sehr herausfordernd gestaltete**. Befragte Kund*innen berichteten unter anderem von Einsamkeit oder weniger Austausch, wobei in einigen Interviews deutlich wurde, dass Corona auch einen Beitrag dazu geleistet hatte, dass Kund*innen sich digitale Kompetenzen aneigneten oder die Einrichtungen digitale Teilhabemöglichkeiten verbessern konnten.

Lebensalltag mit Corona

Obwohl die Lebensqualität zur Zeit der Pandemie nicht direkt abgefragt wurde, berichteten einige Kund*innen von dem für sie veränderten Lebensalltag. Vereinzelt wurde erzählt, dass die Pandemie psychisch eine große Herausforderung darstellt(e) und Einsamkeit mit sich brachte.

Eine Person erzählte beispielsweise, dass die Kurzarbeit bei Unterstützer*innen dazu führte, selbst auch etwas weniger Unterstützung im Alltag oder bei der Arbeit zu haben. So mussten Kund*innen beispielsweise länger auf Unterstützung (bspw. Erledigungen von Einkäufen etc.) warten.

„Es war mit der Einstellung der Unterstützerinnen, weil die ja immer wieder auf Kurzarbeit eingestellt wurden von der Zentrale. Wir waren dann fünf Leute und eine Unterstützerin, dann mussten wir alle sehr lange warten, bis wir die Hilfe bekommen haben, die wir benötigt haben. Also es war sehr anstrengend, auch für uns.“ (Interview TS4)

Hierbei gelang es den Betreuer*innen häufig, so wurde in vielen Rückmeldungen deutlich, für die befragten Kund*innen so weit wie möglich „da zu sein“, wie diese beiden Kunden eingehend schilderten:

„Also ja, der erste Lockdown, als ich es erfuhr vom Leiter, dass die Werkstatt zumachen muss aufgrund von Corona, das war für mich am Anfang ein Schock. (...) Jetzt kann ich mehr darüber reden. Mir ging es damals nicht sehr gut psychisch. Manchmal haben unsere Betreuer, die waren noch mehr da für uns. Es ist mir dann aber abgegangen hier. Die Leute, der Leiter, die Betreuer. Es war dann für mich eine schwere Zeit.“ (Interview TS2)

„Wir haben immer Telefonate bekommen und das war sehr wichtig für mich, dass ich Kontakt habe mit der Firma. Und sie waren auch sehr bemüht, dass sie uns genau informieren. Und ich habe sehr nette Telefonate bekommen, die über die normalen Bedürfnisse hinausgehen. Also, sehr freundliche Gespräche, habe ich da schon mit meiner Werkstättenleiterin gehabt in der Corona-Zeit und das war sehr wichtig für mich.“ (Interview Psychosoz.E.)

In einigen Gesprächen wurde deutlich, dass einige Kund*innen **wenig Informationen** hatten bzw. nicht wussten, was zur Zeit der Lockdowns erlaubt ist und welche Maßnahmen eingehalten werden müssen. So erzählten Personen, dass sie sich nichts mehr getraut hatten, aus Angst, Verordnungen zu überschreiten und beispielsweise nicht wussten, dass sie spazieren gehen dürfen. Dies führte zu einer noch größeren Abschottung und Exklusion.

„Du hast ja nicht auf die Straße dürfen, nichts. Ich bin acht Wochen zuhause gewesen mit meiner Lebensgefährtin. Wenn ich irgendwas gebraucht habe von BILLA oder was, bin ich schnell gegangen oder in die Apotheke und dann wieder zurück. Du konntest ja nicht spazieren gehen und nichts, du konntest nicht auf die Straße, das war eine Katastrophe. (...) Wir durften nirgendwo hinfahren, in keine Werkstätten. Es durfte niemand zu uns kommen, durften nur alles über Zoom-Konferenzen machen. Auch die Arbeitseinteilung, das war sehr schwer jede Woche. Du hast nicht mehr gewusst, was du machen sollst oder wie du es machen sollst.“ (Interviews TS4)

„Die Leute haben eh ihr gebasteltes strukturiertes Umfeld und den Weg nach draußen suchen eh die wenigsten. Das Wenige, dass sie vorher vielleicht mehr hatten, ist natürlich schon sehr abgegangen einem jeden und einer jeden, das muss man sagen, das war schon eine schwere Zeit.“ (Interview VBW6)

Doch nicht für ausnahmslos alle Befragten brachte die Pandemie nur Herausforderungen und Einsamkeit. So wurde erwähnt, dass in der Berufsqualifizierung seitens der Trainer*innen alles so gut vorbereitet war, dass das Lernen und Bearbeiten zu Hause nicht schwerfiel. Eine weitere Befragte, die ein enges familiäres Umfeld hat, verbrachte die Zeit zu Hause bei der Mutter anstatt in der Institution und schilderte, dass es sich wie ein Urlaub anfühlte.

„Ja war schön halt, da war ich immer bei ihr, wir waren Bärlauch (pflücken?), haben zusammen gekocht, zusammen Zeit verbracht. (...) Ach, das war wirklich wie ein Urlaub. Urlaub bei Mami [lacht].“ (Interview TS6)

Kommunikation und Austauschmöglichkeiten zur Zeit der Pandemie

Gerade weil oftmals der persönliche Kontakt (insbesondere in den Tagesstrukturen, Berufsqualifizierungsmaßnahmen und Berufsintegration) weniger gegeben war, wurden **neue Kommunikationswege gefunden**, um sich auszutauschen. Hierbei spielten auch digitale Medien eine wichtige Rolle. Trotzdem wurde in den Gesprächen als besonders häufiger Kommunikationsweg zur Zeit der Pandemie das Telefon angesprochen, wie bereits

die quantitativen Daten der Mitarbeiter*innen-Befragung aufzeigten (siehe Kapitel 4.7.2). In vielen Fällen wurden die Kund*innen direkt von Betreuer*innen und Leitungen aus den Tagesstrukturen und Trägerorganisationen der Leistungen Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration täglich **über das Telefon kontaktiert**. Einerseits, um sich nach dem Befinden zu informieren und andererseits, um Bearbeitungsaufträge zu geben, welche je nach Computerkenntnissen der Befragten entweder digital oder analog erfüllt wurden.

„Die hat er da irgendwie bestellt und es war dann so, dass jeder sein eigenes Gerät benutzen musste, aber es haben viele von den Teilnehmern und Teilnehmerinnen erzählt, dass sie Computer oder Laptop hatten und das ist ein großer Vorteil. Es haben also eher weniger am Handy gearbeitet und wenn ich das in den Gruppen aufzähle, waren es 5 oder 3 Leute, die wirklich im Heft gearbeitet haben und das dann an die Einrichtung geschickt haben.“ (Interview BQ1)

Die Kund*innen, welche einen täglichen bzw. regelmäßigen Kontakt mit den Einrichtungen hatten, empfanden dies als sehr unterstützend und strukturgebend im Alltag. Einzelne Personen erzählten auch, dass sie mit Kolleg*innen und Freund*innen telefonischen Kontakt hielten.

Digitale Medien spielten jedoch bei einigen befragten Personen eine Rolle in der direkten Kommunikation mit der Einrichtung und externen Personen: Häufig wurde insbesondere in Berufsqualifizierungsmaßnahmen und Berufsintegration sowie vereinzelt in Tagesstrukturen auf einen Austausch via E-Mail zurückgegriffen. Zumeist diente der Kommunikationsweg dem Verschicken von Arbeitsaufträgen, in einzelnen Fällen aber für sozialen Kontakt.

Ebenfalls wurde häufig (etwa bei einem Drittel der Befragten) die Videotelefonie (über WhatsApp, Zoom, Jitsi, MS Teams) als Kommunikationsweg vor allem im Lockdown von den Befragten genannt. **Videotelefonie und Video-Konferenzen** dienten sowohl als Arbeitsmedium (inhaltlicher Austausch von Selbstvertreter*innen, Online-Kurse, Informationsweitergabe) als auch zum Aufrechterhalten sozialer Kontakte.

„Das Teilnehmertreffen macht ur viel Spaß. (...) Da treffen sich alle online und da kann man alle sehen und da bereden wir halt Themen, wie was ist, es uns geht und was wir gemacht haben.“ (Interview BI1)

Vor allem einige Kund*innen aus dem Bereich Wohnen für Menschen mit Behinderung nutzten gerne die Videotelefonie, um mit Familien, Freund*innen und Kolleg*innen Kontakt haben zu können und so der oben beschriebenen Einsamkeit entgegenzuwirken. Viele Personen machten zur Zeit des Lockdowns auch erste Erfahrungen mit den Videotelefonie-Programmen.

„Habe ich jetzt für mich persönlich nicht wirklich eine Änderung gehabt, außer halt, dass die Telefondienste waren und die Zoom Teammeetings, also Teamsitzungen, wo man halt einmal im Monat sich zusammensetzt, aber sonst.“ (Interview TBW4)

Hervorgehoben wurde in einigen Gesprächen von Kund*innen, dass sie bei der Nutzung digitaler Medien zur Zeit von Corona vor allem **Unterstützung von Betreuer*innen und Leitungen** erhielten. Diese richteten beispielsweise Accounts ein und verschickten Links zur Teilnahme oder stellten den Kontakt mit Familie und Freund*innen bereits her und reichten dann das Medium an die Kund*innen direkt weiter.

Obwohl digitale Medien zur Zeit von Corona häufig genutzt wurden und hierbei auch viele Kompetenzen gestärkt wurden (siehe folgendes Kapitel), wurde doch eine Barriere deutlich:

Kommunikation und Arbeiten über digitale Medien (insbesondere für Personen aus den Trägerorganisationen der Leistungen Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration sowie Tagesstruktur) setzten voraus, dass auch die Beteiligten über entsprechende Geräte verfügen und grundlegende Kompetenzen zur Nutzung mitbringen. Wie zentral digitale Medien gerade zur Zeit von Corona waren, um an der Gesellschaft teilhaben zu können, brachte ein Selbstvertreter auf den Punkt:

„Und Leute, die das nicht kennen sind, jetzt auch bei Covid, bei Corona raus, wenn sie keinen Computer haben. Und das wäre bei Gemeinschaften wichtig, dass wir das lernen können.“
(Interview SV1)

Mehrfach wurde angesprochen, dass einige **Kund*innen keine Geräte haben und sich diese auch nicht leisten können** (siehe auch Kapitel zu den Nutzungshürden). So reicht das geringe „Taschengeld“ für Menschen mit Behinderungen zumeist nicht aus, um sich private Geräte anzuschaffen, wodurch eine digitale Teilhabe für jene Personen manchmal nur dann möglich war, wenn Geräte von der Einrichtung zur Verfügung gestellt wurden. Diese, wie bereits beschrieben, sind jedoch auch nicht umfassend vorhanden.

„Ja, aber eher Handys, Computer haben wir nur einen Klienten, der Computer benutzt. Im oberen Stock gibt es auch noch Leute, die das nutzen, aber da habe ich nicht so den Überblick. Aber eher wenig, wir sind daran interessiert das voranzutreiben, grade mit der Coronalage, weil ja doch die Kommunikation mit der Familie schwierig war.“ (Interview VBW1)

An dieser Stelle soll jedoch einmal mehr auf das oftmals große Engagement von Betreuer*innen und Leitungen verwiesen werden, welche nach Meinung der befragten Kund*innen zumeist eine große Unterstützung bei der Kommunikation nach außen waren.

Weiterentwicklung und Kompetenzerwerb hinsichtlich digitaler Medien zur Zeit von Corona

Corona führte dazu, dass sowohl auf Einrichtungsebene – so berichten Klient*innen – ein Um- bzw. Weiterdenken hinsichtlich digitaler Teilhabe stattgefunden hat, als auch auf individueller Ebene viele Kund*innen ihre digitale Kompetenz erweitern konnten.

Wie bereits aus Sicht der Einrichtungen beschrieben, hat Corona dazu geführt, das **Bewusstsein zur digitalen Teilhabe in der Einrichtung zu steigern/ stärken**, und in vielen Fällen wurden auch Maßnahmen zu Verbesserung in der Einrichtung gesetzt. Auch Kund*innen schilderten in einigen Interviews wahrgenommene Veränderungen. So wurden in manchen Fällen mehr Computer/ Tablets oder zumindest ein Computer/ Tablet zur Verfügung gestellt, Einschulungen zu Zoom abgehalten, und eine andere Einrichtung legt im Jahr 2021 sogar einen Schwerpunkt auf digitale Teilhabe und bietet Kund*innen Kurse zur Nutzung digitaler Medien an (siehe Kapitel Good Practice Beispiele). Eine Person schilderte, dass digitale Medien auch zur Informationsverbreitung hinsichtlich Corona genutzt wurden. So bot ein Träger Aufklärungseinheiten zum Impfen über Zoom an, an welchen die Standorte über Tablets und Computer teilnahmen.

„Also wir haben einmal so eine Aufklärungssession gehabt über den Ablauf der Impfung, das haben wir gemacht über Zoom, das hat der Träger zur Verfügung gestellt. Das wurde so abgesprochen mit dem Träger und dann waren die Betreuer da zur Unterstützung.“ (Interview VMW6)

Insgesamt fünf Personen machten hingegen deutlich, dass sie seit Corona keine Änderungen hinsichtlich der digitalen Teilhabe in der Einrichtung wahrgenommen haben.

Geschildert wurde, dass das Zur-Verfügung-stellen von digitalen Medien auch dazu führte, dass die Personen selbst sich mehr mit den digitalen Medien auseinandersetzten und so ihre **digitale Kompetenz steigern konnten**. Mehr Geräte haben aber nicht nur das Nutzungsverhalten positiv verändert, sondern führten auch zu einer Wissenserweiterung und mehr Partizipation in der Einrichtung, so wird in Interviews geschildert.

„Dadurch, dass wir jetzt die Tablets haben, werden auch die Tablets viel öfter genutzt und wir haben, wir finden das sehr gut, das mit den Tablets, also sind total begeistert. (...) Wir recherchieren viel lieber als zuvor. Recherchieren macht mehr Spaß. Wir recherchieren jetzt alle total gerne, irgendwie. (...) Ich finde alles, was man selbst recherchiert, merkt sich dann auch besser. Ich weiß zwar nicht, wie es für andere so ist. Also, sie finden die, die Anschaffung von den Tablets hat nur Vorteile gehabt.“ (Interview TS6)

In den Gesprächen nannten Kund*innen auch weitere Aspekte hinsichtlich digitaler Medien, die sie zur Zeit von Corona dazulernten: Dies betraf vor allem die (erstmalige) Bedienung von Computer, das Verschicken von E-Mails, die Nutzung von Videotelefonie und sozialen Medien (Instagram), das Bearbeiten von Arbeitsaufträgen am PC, die Informationsbeschaffung durch Newsletter sowie Recherchen und in einem Fall auch Themen des Datenschutzes.

„Aber vor Corona habe ich nichts gelernt. Nichts am Computer gemacht.“ (Interview VBW5)

„Also ich muss zugeben, dass ich vor Corona nicht, also eigentlich gar keine E-Mails versendet hab. (...) Das war das erste Mal, dass ich G-mail 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.“ (Interview BQ3)

„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.“ (Interview TS7)

„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.“ (Interview BQ1)

5. Good Practice Beispiele für digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in Einrichtungen

Ein wichtiges Ziel des FSW war es, im Rahmen dieses Projektes Good Practice Beispiele für digitale Teilhabe von Menschen mit intellektueller Behinderung bzw. Lernschwierigkeiten in den Einrichtungen zu sammeln.

Die Darstellung von Good Practice Beispielen ist eine gute Möglichkeit, Wissen über digitale Teilhabe zu sammeln und zu verbreiten. Bereits kleine Beispiele guter Praxis von digitaler Teilhabe aus Sicht der Mitarbeiter*innen, Führungskräfte und insbesondere der Kund*innen in Einrichtungen können dazu beitragen, den Blick auf die Thematik zu schärfen und Ideen zur eigenen Umsetzung und Weiterentwicklung aufzugreifen.

Die Good Practice Beispiele wurden auf zwei Arten ermittelt:

- In einem ersten Schritt wurde es Mitarbeiter*innen und Leiter*innen in der Online-Fragebogen-Erhebung ermöglicht, Beispiele anzugeben. Die Frage war dabei folgendermaßen formuliert: *„Wir sind auf der Suche nach Beispielen guter Praxis (Best-Practice-Beispielen) für digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Kennen Sie ein Beispiel aus Ihrer Einrichtung oder einer anderen Einrichtung, das Sie uns mitgeben möchten?“* Dabei wurden einige Beispiele aus der eigenen Einrichtung sowie andere bekannte Good Practices genannt.
- Unter anderem auf Basis dieser Beispiele wurden von Projektleitung und Evaluationsteam gemeinsam Einrichtungen ausgewählt, um dort mit Kund*innen in qualitativen Leitfadeninterviews ebenfalls über Good Practice Beispiele zu sprechen. Daher wurden in einem nächsten Schritt die Kund*innen im Leitfadeninterview gezielt auf Good Practice Beispiele angesprochen bzw. es wurde gezielt nach aus der Mitarbeiter*innen-Befragung bekannten Beispielen gefragt, wenn diese zuvor nicht ohnehin bereits von den Kund*innen thematisiert worden waren.

Das Ziel des FSW war es, durch die Beispiele Erfahrungen der Kund*innen und Trägerorganisationen zu neuen Medien abzubilden. Zudem sollten Beschreibungen dieser Beispiele in Workshops mit anderen Einrichtungen und Partnerorganisationen geteilt werden können.

Deutlich wurde insgesamt, dass sich die Suche nach guten Beispielen nicht einfach gestaltete. Viele Einrichtungen machten viel eher darauf aufmerksam, dass sie mit einigen Herausforderungen und Hürden hinsichtlich der digitalen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen konfrontiert sind. Insbesondere hinsichtlich der Primärzielgruppe Menschen mit intellektueller Behinderung wurden mehr kritische und schwierige Aspekte formuliert. Oft ließen sich die guten Beispiele der digitalen Teilhabe „im Kleinen“ finden. Auch die befragten Kund*innen mit Behinderungen erzählten von einzelnen Maßnahmen und Unterstützungsstrukturen, die einen Beitrag zur digitalen Teilhabe lieferten.

Obwohl an dieser Stelle keine umfassenden und weitreichenden Good Practice Beispiele beschrieben werden können, machte die Erhebung das Potenzial deutlich, dass auch kleine – manchmal auch kostengünstige/-freie – Maßnahmen wertvolle Schritte zur digitalen Teilhabe darstellen.

Videotelefonie als unkomplizierter Kommunikationsweg

Gute Beispiele, um insbesondere zu Coronazeiten in Kontakt zu bleiben, war die Nutzung der Videotelefonie. Sehr häufig wurden von Mitarbeiter*innen und Leiter*innen Programme und Möglichkeiten rund um Videotelefonie genannt (Skype, Zoom, WhatsApp), die eine wichtige Möglichkeit zur Begleitung der Kund*innen darstellten. Gegenüber Telefonaten können Videotelefonate in Gruppen zu mehr Zusammenhalt führen und Kund*innen können dabei auf eine spielerische oder lustvolle Art und Weise auch während der Covid-19-Pandemie und den damit einhergehenden „Lockdowns“ miteinander interagieren. Es wurde während Corona auch gemeinsam gespielt („Zoom-Online-Bingo mit Live-Preisen“), Bewegung und Musik gemacht oder sogar gekocht.

Videotelefonie wurde von den Einrichtungen beispielsweise für gehörlose Menschen als ein geeignetes Mittel wahrgenommen, um in Kontakt zu bleiben. Programme wie Zoom wurden zudem als vergleichsweise unkompliziert und zugänglich beschrieben.

Workshops und Erklärvideos zu digitalen Medien

Um die digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu erhöhen, wurden in manchen Einrichtungen spezielle Kurse und Schulungen angeboten. Vor allem in einer Einrichtung wurde das Thema der digitalen Medien aufgegriffen und ein eigener Schwerpunkt für das Jahr 2021 vorangetrieben. Im Zuge dessen werden acht zweistündige Workshops angeboten, welche – auf der Grundlage eines Austauschs mit den Kund*innen hinsichtlich ihrer Interessen – folgende Themen umfassten: Grundlagen im Umgang mit dem Computer, Gefahren im Internet, Datenschutz, Einrichtung eines E-Mail-Accounts, Facebook, Benutzung und Handhabung von Scanner und Drucker. Die Teilnahme an den Workshops war freiwillig und die Kund*innen konnten sich jene Workshops aussuchen, die für sie besonders relevant und interessant waren. Der befragte Kunde nahm beispielsweise aufgrund des großen Interesses an allen Workshops teil und erzählte, dass diese auch gut besucht waren. Als Workshop-Trainer*in wurde eine externe Person engagiert, was sehr gut ankam. Zentral sei in diesem Kontext auch, möglichst viele Wiederholungen anzubieten, damit sich das Gelernte auch verankern kann und in Erinnerung bleibt.

Berichtet wurde auch über themenspezifische Schulungen. So wurde in einer Einrichtung die Herausforderung hinsichtlich der Covid-19-Pandemie aufgegriffen und zu Beginn der Pandemie eine eingehende Schulung zur Nutzung des Videoprogramms Zoom abgehalten.

Neben der Workshopreihe und Schulungen wurden auch in anderen Einrichtungen Ideen zur Wissenssteigerung entwickelt. So wurden zum Beispiel in einem Fall gezielt YouTube-Videos in einfacher Sprache gezeigt, die die Grundlagen der digitalen Mediennutzung vermitteln. Diese seien leicht zugänglich und kostenfrei. Hierbei machte ein Kunde auch darauf aufmerksam, dass bereits Grundlagen, wie beispielsweise ein „@“ drücken zu können, sehr zentrale Informationen sind, um eine Nutzung von Medien und Programmen zu vereinfachen und so einen weiteren Schritt zur digitalen Teilhabe zu setzen.

Nutzung digitaler Medien zur Information und Weiterbildung

Erwähnt wurde von Einrichtungen auch, dass digitale Medien dazu genutzt werden können, um über gesellschaftspolitische Themen zu informieren und Menschen mit Behinderungen mehr Zugang zum Tagesgeschehen und der Gesellschaft zu ermöglichen.

Digitale Medien werden genutzt, um Wissensspiele zusammen zu spielen oder Rätsel und Aufgaben zu lösen. Weiters wurde ein YouTube-Kanal mit aktuellen Kommentaren zu Politik und Alltag erwähnt.

Genutzt wurden digitale Medien auch zur Informationsweitergabe rund um den Ablauf der Corona-Impfung. Hierzu wurde seitens eines Trägers eine eigene Informationseinheit abgehalten, die in die Einrichtungen übertragen wurde. In den Einrichtungen wurden Computer und Tablets zur Verfügung gestellt und mit den Kund*innen gemeinsam per Video die Informationseinheit verfolgt.

Die Kommunikationsplattform Slack für Kurse zu nutzen, kam ebenfalls einige Male als gutes Beispiel vor.

Zurverfügungstellung von Geräten

Ein großes Themenfeld sind auch diverse Anschaffungen (Hardware), die aus Sicht der Einrichtungen Beispiele guter Praxis sind.

Eine Einrichtung schilderte, im Zuge der Pandemie seitens des Trägers mehrere Tablets für Kund*innen zur Verfügung gestellt bekommen zu haben. Die Tablets wurden – nach vorheriger Schulung – zur Kommunikation untereinander und nach außen verwendet. Kund*innen war es so möglich, mit ihren Verwandten, Freund*innen und Erwachsenenvertretungen per Video in Kontakt zu bleiben. Kund*innen nutzten die Geräte darüber hinaus auch für andere Tätigkeiten, wie das Anschauen von Bildern und Videos. Die Anschaffung hat schließlich auch dazu geführt, dass Kund*innen ihr Nutzungsverhalten änderten. So wurden die Tablets mehr und mehr dazu genutzt, um sich über Themen selbstständig zu erkundigen und sich weiterzubilden. Dies führte wiederum dazu, dass – so schilderte ein Kunde – Kund*innen verstärkt bei Belangen und Entscheidungen in der Einrichtung, die sie betreffen, mitredeten, weil sie sich vorinformieren konnten.

Tablets scheinen zudem allgemein eine einfache und gute Lösung für viele zu sein, das wurde aus den Auswertungen deutlich. Auch vonseiten der Kund*innen werden Tablets und die neuen Möglichkeiten, diese seit Corona verstärkt zu nutzen, hervorgehoben.

In einer Tagesstruktur wurde ein eigener Computerraum eingerichtet. Durch die Anschaffung zeigten Kund*innen mehr Interesse am Medium und setzten sich auch stärker damit auseinander. Ein Kunde beschreibt, dass dadurch sein (Selbst-)Vertrauen in die Nutzung gestiegen sei und er durch Ausprobieren viel dazulernen konnte.

Mitarbeiter*innen und Leitungen zählen weitere Anschaffungen als gute Beispiele hinsichtlich Unterstützter Kommunikation auf: So könne sich ein gehörloser Kunde nun via Tablet und App für unterstützte Kommunikation mit Personen unterhalten, die keine Gebärden beherrschen – und dies auch außerhalb der Einrichtung, etwa beim Einkaufen.

Ein weiteres konkretes Kommunikationsmittel, das in der Fragebogenerhebung genannt wurde, ist der „TipToi-Stift“ zur Aufnahme von Musikstücken, die Kund*innen gerne hören und die sie selbstständig auswählen können.

Lösungen oder Ideen, die keiner spezifischen Software bedürfen, werden von Mitarbeiter*innen oder Leitungen ebenfalls genannt. So zum Beispiel die Sprachfunktion des Smartphones oder PCs, um Gedanken zu verschriftlichen (beispielsweise, wenn jemand nicht gut schreiben kann) oder das Fotografieren von Dokumenten und deren Versand über Messenger wie WhatsApp oder Signal. Die Einrichtung einer E-Mailadresse und die Vernetzung über Chats in Lernplattformen oder WhatsApp-Gruppen werden ebenfalls genannt.

Das Erlernen des Zehnfingersystems zum raschen Tippen erwähnten Kund*innen in den Interviews als ein gutes Beispiel für die Nutzung der digitalen Medien. Einrichtungen nannten dies ebenfalls und haben für die jeweiligen Kund*innen ein Lernprogramm im Internet dafür gefunden.

Eine Kundin nennt ein spezifisches Lernprogramm namens „Anton“, das ihr sehr wichtig ist: „Da kann man zeigen, was man draufhat.“ (Interview TS3)

Bedürfnisgerechte und individuelle Unterstützung

Das Potenzial, digitale Teilhabe durch persönliche Unterstützung zu fördern, wurde bereits mehrfach im Zuge der Ergebnisse verdeutlicht.

„Also es wurde von der Einrichtung sehr gut erklärt, es wurde sehr gut gemacht. Was ich dazu sagen kann, dass die ganzen Einrichtungsleiter jederzeit zur Verfügung standen, wenn es Fehler gab oder das Internet ausgefallen ist bei jemandem. Er war immer da, immer erreichbar. Ich kann nur sagen, jeder in der Einrichtung hat das gut gemacht.“
(Interview BQ1)

In diesem Zusammenhang erscheint zentral, dass insbesondere bedürfnisgerechte und individuelle Unterstützungen zur Kompetenzerweiterung der Kund*innen beitragen. Für eine individuelle Unterstützung der Kund*innen ist jedoch die zeitliche Komponente zentral.

So schilderte eine Einrichtung die Erfahrung, dass der durch die Verkleinerung der Gruppen zur Zeit der Pandemie einhergehende bessere Personalschlüssel in der Betreuung ein wesentlicher Faktor war, um Kund*innen auch in der digitalen Teilhabe zu unterstützen. Ein kleinerer Schlüssel ist jedoch eine Ressourcenfrage.

Gleichzeitig wird geschildert, dass durch die Erhöhung sozialer Teilhabe auch die Betreuung erleichtert werden kann. Kund*innen setzen sich mehr damit auseinander und können durch digitale Medien auch mehr Kontakt zur Außenwelt herstellen, was wiederum dazu führt, dass Kund*innen nicht mehr nur Betreuer*innen als einzige Ansprechpersonen suchen. Aus dem Gespräch mit der Leitung einer Einrichtung nach einem Interview war zu entnehmen, dass es zu Beginn als aufwendig wahrgenommen wurde, den Kund*innen Computer und Internet zu erklären, dass es aber langfristig sehr hilfreich sei. Die Kund*innen seien nun unabhängiger von den Betreuer*innen und das stelle für sie auch eine Erleichterung dar. Die Leitung muss bspw. nicht mehr die Erwachsenenvertretungen kontaktieren, die Kund*innen können dies selbst tun. Trotz Betreuungsaufwand ist der langfristige Nutzen groß – das hat

sich auch zu Coronazeiten gezeigt, als sich die Kund*innen selbstständig zu einem Corona-Test anmelden konnten.

Unterstützungen für Kund*innen wurden auch durch kleine Anschaffungen deutlich. Betreuer*innen nahmen sich die Zeit, die Bedürfnisse der Kund*innen zu erfragen und sie beispielsweise bei der Anschaffung von Geräten/ Programmen zu unterstützen und diese zu installieren. Für eine Kundin wurde ein Antrag zur Förderung eingereicht, damit diese ein Gerät zur Unterstützten Kommunikation erhält. Dieses wäre sowohl für die Kund*in als auch für die Einrichtung zu teuer gewesen.

So haben im 1. Lockdown (Frühjahr 2020) Kund*innen *„den Zugang zu Smartphone/ Tablet/ Laptop gefunden, um mit BetreuerInnen und/oder KollegInnen in Kontakt zu bleiben.“*

Peers als wichtige Ressource

Um Beispiele guter Praxis handelt es sich auch dann, wenn nicht nur die Unterstützung der Einrichtungen genutzt werden kann, sondern wenn auch das Wissen und die Kompetenzen der Kund*innen als Ressource angesehen wird.

Die Interviews mit den Kund*innen zeigen, dass auch die Gesprächspartner*innen oft jene sind, die andere beim Umgang mit digitalen Medien unterstützen. Es handelt sich dabei um Personen, die sich gut auskennen und ihr Wissen gerne weitergeben. Häufig bieten die Kund*innen selbstständig ihre Hilfe an oder werden von anderen Kund*innen angefragt. Hilfestellungen können bereits Kleinigkeiten, wie die Unterstützung beim Speichern oder Drucken von Daten sein. Die rasche Hilfe durch Peers erscheint sehr unkompliziert und wird gerne von anderen Personen angenommen.

Selbst entwickelte Angebote und Projekte

In den Einrichtungen gibt es allerdings auch eigene, selbst entwickelte Angebote oder spezifische Projekte/ Programme, die digitale Teilhabe möglich machen. Neben Videos, die während der Pandemie Bewegung und Gymnastik „live“ zum Mitmachen ermöglichten, gibt es in einigen Einrichtungen spezifische Angebote, die sich mit Texten, Aufnahmen, Gestalten, Schneiden etc. von Radioprogrammen, Blogs und der visuellen Aufbereitung von Informationen befassen („Wissenswerkstatt zum Umgang mit digitalen Medien und Medienkompetenz“, eigene Berichte von Kund*innen auf einem Blog der Einrichtungswebsite, „Radio Wissensteam“ oder die Arbeitsgruppe „EDV-Qualifizierung“). Diese Angebote sind eine sehr gute Möglichkeit, um direkt mitgestalten zu können.

Für diese Art digitaler Teilhabe sind einige Voraussetzungen nötig (Räume, Ausstattung und Know-how der Einrichtung und Mitarbeiter*innen etc.). Diese Voraussetzungen sind dementsprechend auch nur in der fachlichen Ausrichtung der Einrichtung und beispielsweise einer Tagesstruktur oder im Berufsqualifizierungskontext möglich. Es handelt sich jedoch um gute Beispiele, die die Kund*innen explizit erwähnen, denn *„das ist ein super Erfolg“* (Interview TS7).

Die „Wissensgruppe“ beispielsweise arbeitet viel mit Social Media und verfügt über einen Infoscreen (dieser befindet sich im Gangbereich der Einrichtung und spielt die in der

Wissensgruppe generierten Infos ab). Je nach individuellen Fähigkeiten der Kund*innen fließen Infos ein. Es handelt sich dabei um Infos in Leichter Lesen, was sehr hilfreich ist.

Jede Person arbeitet an einem eigenem PC, wenn es technische Probleme gibt, können diese sogar mithilfe einer internen EDV-Abteilung (die eigentlich für Geräte der Mitarbeiter*innen zuständig ist) gelöst werden. Die Abteilung hilft aber auch bei Problemen mit Programmen/ Computern aus der Wissensgruppe.

Die „Wissenswerkstatt“ wurde als eigene Gruppe gegründet. Es werden Informationen in Bild, Ton und Leichter Lesen selbst aufbereitet. In vielen Werkstätten gibt es eine Wissenswerkstatt. Üblicherweise hat man Flipchartbögen beschrieben, aufgehängt und, wenn diese nicht mehr gebraucht wurden, wurden sie großteils weggeworfen. Nun gibt es einen Wandbildschirm mit Touchscreen. Alle möglichen Infos (auch zu Corona) werden dort gezeigt. Im Gespräch mit der Leitung wird deutlich, dass früher die Aufgaben in der Küche bei den Kund*innen sehr begehrt war, doch nun ist es die Wissenswerkstatt – denn man darf da während der Bearbeitung von Aufgaben am Computer sein. Viele der Kund*innen kennen sich besser als die Betreuer*innen mit dem Smartphone aus.

Das „Radio Wissensteam“ befindet sich in einem multifunktional genutzten Raum. Dort wird zu bestimmten Zeiten aufgenommen. Kund*innen sprechen in den Interviews sehr gerne über diese Möglichkeiten, digitale Medien zu nutzen und einen Blog oder ein Radioprogramm selbst zu gestalten. Das Radioprogramm wird mit der App „Radio Boss“ gestaltet, die Musik dazu wird entweder über YouTube eingespielt oder ausgeliehen: jede Woche gibt es dazu einen Ausflug in die Bücherei, um CDs auszuleihen. Mittels der App „Stop Motion“ werden eigene Videos gedreht.

Kund*innen erfahren sich dabei als ein Team, dessen Mitglieder sich gegenseitig unterstützen: *„Deshalb sind wir auch das Wissensteam, weil wir unser Wissen teilen.“* (TS7)

6. Diskussion der Ergebnisse und Ausblick

Mit der Unterzeichnung der UN-BRK verpflichtete sich Österreich, diese umzusetzen. Ein wesentlicher Bestandteil der UN-BRK fokussiert auf die Teilhabe von Menschen mit Behinderung durch Schaffung einer barrierefreien, inklusiven Gesellschaft. Die digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen spielt hierbei eine wichtige Rolle. Gefordert werden Maßnahmen, „um den Zugang von Menschen mit Behinderungen zu den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, einschließlich des Internets, zu fördern“ (Artikel 9 der UN-BRK: 12).

Der gegenständliche Bericht macht deutlich, dass bereits kleinere und größere Schritte in Einrichtungen gesetzt werden, um die digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu fördern. Fachkräfte und Kund*innen sind engagiert und motiviert, digitale Medien stärker in den (Einrichtungs-)Alltag zu integrieren. Und doch zeigen die Daten vor allem auch viele Herausforderungen und Hürden auf dem Weg zu einer Stärkung der digitalen Teilhabe, mit welchen sich Fachkräfte in Einrichtungen und Kund*innen konfrontiert sehen. Verbesserungspotenziale sind weitreichend und ein Abbau der Hürden benötigt oftmals finanzielle Ressourcen.

Im Rückgriff auf die Beschreibung digitaler Teilhabe nach der Sinus-Studie (SINUS Markt- und Sozialforschung, Aktion Mensch 2020: 5) soll an dieser Stelle nochmals auf die drei Formen der Teilhabe eingegangen werden, die die folgende Diskussion leiten:

- Teilhabe an digitalen Medien
- Teilhabe durch digitale Medien
- Teilhabe in digitalen Medien

Die Ergebnisse der Studie zeigten auf, dass eine **Teilhabe an digitalen Medien** bereits vielerorts in Angriff genommen wird. Viele Einrichtungen haben zumindest einen für alle zugänglichen Computer zur Verfügung. Kund*innen äußerten sich in den Interviews prinzipiell zufrieden mit den zur Verfügung gestellten Geräten/ Programmen/ Medien.

Herausforderungen zeigen sich in diesem Zusammenhang allerdings dahingehend, dass eine umfassende und weiterreichende Nutzung nur bedingt gegeben ist, insbesondere, wenn mehrere Kund*innen gleichzeitig ein Gerät verwenden wollen. Deutlich wird durch die Ergebnisse, dass eine bessere Ausstattung (hinsichtlich Anzahl und Wartung der Geräte) wünschenswert ist. Sehr eindrücklich zeigt ein Good Practice Beispiel, dass die Zurverfügungstellung mehrerer Tablets auch das Nutzungsverhalten ändert und Empowerment anregt.

Teilhabe an digitalen Medien hängt sowohl von strukturellen als auch von individuellen Bedingungen ab: Die Ergebnisse verweisen darauf, dass fehlende finanzielle Ressourcen seitens der Kund*innen und der Einrichtungen eine große Hürde darstellen. Ob digitale Teilhabe möglich ist, hängt oftmals davon ab, ob Kund*innen sich Geräte und Medien privat anschaffen können. Dies betrifft vor allem die Trägerorganisationen, die die Leistung Wohnen für Menschen mit Behinderung anbieten. Die Pandemie machte aber deutlich, dass auch für die Trägerorganisationen der Leistungen Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration sowie Tagesstruktur zentral werden kann, dass die Kund*innen privat Zugang zu digitalen Medien haben.

Auch wird aus den quantitativen Daten deutlich, dass vielerorts Hilfsmittel (spezielle Mäuse, Tastaturen etc.) fehlen.

Auf individueller Ebene wird mehrfach erwähnt, dass Kund*innen auch das Interesse und die Kenntnisse mitbringen müssen, um Teilhabe an digitalen Medien zu ermöglichen. Gerade in diesem Zusammenhang wird die große Relevanz von Schulungen und Workshops deutlich, um das Interesse zu wecken, die Scheu vor Fehlern zu nehmen und Kompetenzen weiterzuentwickeln. Hervorgehoben werden soll an dieser Stelle das Beispiel eines Kunden, der erklärte, dass es oft die fehlenden Grundlagen sind, die Kund*innen einen Zugang zu digitalen Medien erschweren, wie beispielsweise das fehlende Wissen zum „@“-Zeichen, was das Versenden von E-Mails zu einer großen Hürde macht.

Ein wesentlicher Faktor hinsichtlich der digitalen Teilhabe an Medien von Menschen mit Behinderungen im Allgemeinen und Menschen mit intellektueller Behinderung im Besonderen ist die hohe Komplexität vieler Geräte und Programme. Diese sind oft nicht barrierefrei und in Leichter Sprache. Eine große Rolle kommt dabei auch der Unterstützung durch Betreuer*innen zu. Diese sind für Kund*innen wichtige Ansprechpartner*innen bei Fragen und Übersetzungen. Aus diesem Grund erscheint eine spezielle Schulung hinsichtlich digitaler Medien von Mitarbeiter*innen als gewinnbringend, um diese Unterstützung noch mehr zu stärken. Dies müsste jedoch mit der Zurverfügungstellung von mehr zeitlichen Ressourcen verbunden sein.

Bei der Unterstützung von Kund*innen zur guten Nutzung digitaler Medien sind Peers besonders wertvoll. Sehr oft wurde berichtet, dass Kund*innen in Einrichtungen selbst aktiv wurden und andere Kund*innen bei der Verwendung der Medien unterstützten. Diese Ressource sollte aufgegriffen werden. Beispielsweise könnten Peers eigens geschult werden und so ihr Wissen in den Einrichtungen weitertragen und andere Kund*innen empowern, digitale Medien in ihrem Alltag zu nutzen.

Aber nicht nur die Teilhabe an digitalen Medien soll hier im Fokus der Diskussion sein. **Teilhabe durch digitale Medien** spielte insbesondere in den Interviews mit Kund*innen eine wichtige Rolle, aber auch die Mitarbeiter*innen-Befragung lieferte hierzu Erkenntnisse. Vor allem die Pandemie machte die zentrale Rolle digitaler Medien deutlich: Sie waren ein wichtiges Mittel, um im privaten Kontext mit Freund*innen und Familie in Kontakt zu bleiben und im beruflichen bzw. im Ausbildungskontext weiterhin eine Struktur im Alltag beizubehalten. Die Beschreibungen der vielen Erfahrungen von Einsamkeit, Deprivation und Antriebslosigkeit vieler Kund*innen zur Zeit der Lockdowns gehen sehr nahe. Digitale Medien konnten einen Beitrag leisten, um diesen negativen Erfahrungen entgegenzuwirken. Gemeinsames Videotelefonieren für sozialen Austausch und Lernen war für viele Kund*innen eine wichtige und willkommene Beschäftigung. Digitale Medien waren oft der einzige Weg, um Angehörige zumindest virtuell zu sehen. Aber auch abseits von Corona – so zeigen die Ergebnisse – konnte die soziale Teilhabe durch die Nutzung digitaler Medien verbessert werden: Kund*innen nutzten – sofern sie Geräte und ein gutes Internet zur Verfügung hatten – digitale Medien für Social Media und auch für – mehr oder weniger zielgerichtete – Recherchen (Informationssuche in Suchmaschinen oder einfach nur „Herumsurfen“). Dies führte auch zu einer Stärkung des Selbstwertes, der Selbstständigkeit und zu Empowerment. Menschen mit Behinderungen konnten – so wird berichtet – durch

digitale Medien viele Belange, die sie betreffen, nun selbst in die Hand nehmen (beispielsweise Kontakt mit Erwachsenenschutzvertreter*in via E-Mail, Versand von Dokumenten etc.).

Wesentlicher Bestandteil der digitalen Teilhabe ist jener der **Teilhabe in digitalen Medien**. Dieser Aspekt wurde nur wenig seitens der Mitarbeiter*innen und Kund*innen verbalisiert. Und doch fanden sich in manchen Interviews vereinzelte Wortmeldungen, die sehr eindrücklich beschreiben, wie wichtig es ist, dass Menschen mit Behinderungen in digitalen Medien sichtbar werden, indem sie diese selbst gestalten und Öffentlichkeitsarbeit betreiben. So bilden digitale Medien eine wichtige Bühne, um für Gleichberechtigung und Partizipation zu kämpfen und durch umfassende Mitsprache an gesellschaftspolitischen Themen einer inklusiven Gesellschaft Rechnung zu tragen. In den Good Practice Beispielen (bspw. Radio Wissensteam) und den Verbesserungswünschen der Kund*innen wird klar ersichtlich, wo Schritte gesetzt wurden und welche Schritte es unter anderem noch braucht. Gefordert wird auch mehr Mitsprache und Zusammenarbeit bei der Gestaltung der digitalen Teilhabe in den Einrichtungen.

Teilhabe durch und in digitalen Medien ist voraussetzungsreich, wie die Ergebnisse nahelegen: Es braucht Schulungen und die Möglichkeit, Gelerntes praktisch ausprobieren zu können. Dafür wiederum werden ausreichend Geräte und Programme für Kund*innen benötigt, die zudem zugänglich und barrierefrei sind. Viele Einrichtungen haben bereits wichtige Schritte gesetzt, um Kund*innen in der digitalen Teilhabe zu unterstützen und vor allem Menschen mit Behinderungen selbst die Mittel in die Hand zu geben und sie zu ermächtigen, ihre Teilhabe und Partizipation an der Gesellschaft auch hinsichtlich digitaler Medien zu stärken. Es gilt, die digitale Teilhabe noch mehr zu stärken und auch Personen stärker erreichen, die bisher nur wenige Berührungspunkte mit digitalen Medien haben (dürfen).

Literaturverzeichnis

- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK): UN-Behindertenrechtskonvention. Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Wien. Download: broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=19 (eingesehen am 03.07.2021)
- Froschauer, Ulrike/Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien.
- Forschungsbüro Menschenrechte, Lebenshilfen Soziale Dienste (2020): Forschungsbericht Herausforderungen bei der Nutzung digitaler Medien für Menschen mit Behinderungen. Graz.
- Kempf, Matthias (2013): Digitale Teilhabe und UN-Behindertenrechtskonvention. Download: dspace.ub.uni-siegen.de/bitstream/ubsi/1153/1/Kempf_Digitale_Teilhabe.pdf (eingesehen am: 03.07.2021)
- Niesyto, Horst (2019): Mediensozialisation. In Bosse et al. (Hg.): Handbuch Inklusion und Medienbildung. Weinheim/Basel.
- SINUS Markt- und Sozialforschung, Aktion Mensch (2020): Trendstudie Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Heidelberg/Berlin.
- Schorb, Bernd (2019): Medienkompetenz und Inklusion. In Bosse et al. (Hg.): Handbuch Inklusion und Medienbildung, Weinheim Basel.