

AK POLICY PAPER

AUF EINEN BLICK

Digitale Kompetenzen und eine entsprechende Geräteausstattung gelten mittlerweile als Grundvoraussetzung zur Teilhabe am sozialen, politischen und beruflichen Leben. Um diese Teilhabe auch allen zu ermöglichen, braucht es Zugang zu entscheidenden Informationen und Kompetenzen, Räumen, Bildungsangeboten und auch nutzer*innenfreundliche Anwendungen.

DIGITALE INKLUSION

- Der Zugang zu Internet und zuverlässiger Hardware ist ungleich verteilt. Hohe Anforderungen an Nutzer*innen und fehlende Basisbildung führen zu digitaler Scheu unter marginalisierten Gruppen.
- Digitale Ungleichheit spaltet sich auf in den „First Digital Divide“ mit fehlendem Zugang zu Infrastruktur und den „Second Digital Divide“ mit Bezug zu Nutzungs- und Anwendungskompetenzen.
- Grundlegend für Inklusion sind die Infrastruktur für Informations- und Kommunikationstechnik (IKT), Zeit und Raum, aktive Unterstützungsangebote sowie Aufbau und Nutzer*innenorientierung.

Kommunikation, soziale Kontakte, Konsum, Erwerbsarbeit – Digitalisierung findet in fast allen Lebensbereichen statt. Die Pandemie hat 2020 und 2021 diese Entwicklungen beschleunigt. Für die Gesellschaft bringt das vielfältige Inklusionschancen, aber auch neue Exklusionsgefahren mit sich. Eigenständige und selbstbewusste Internetnutzung sowie der Besitz der notwendigen Hardware sind zur Voraussetzung von sozialer, politischer und beruflicher Teilhabe geworden. Das bedeutet im Umkehrschluss, dass viele Menschen von diesen Teilhabemöglichkeiten ausgeschlossen sind, weil sie nicht über die notwendigen Fähigkeiten oder nicht über eine ausreichende Infrastruktur verfügen. Manche Gruppen sind

besonders häufig von Exklusion im digitalen Bereich betroffen, dazu zählen insbesondere Ältere (65+), Menschen mit niedriger formaler Bildung sowie Haushalte mit geringem Einkommen. Ebenfalls eine Rolle spielt die Art des Internetzugangs: Menschen, die das Internet nur auf ihrem Mobiltelefon nutzen (können), weisen geringere digitale Teilhabe auf als alle anderen Gruppen (Thomas et al. 2019).

Aktuelle Studien belegen diese Zusammenhänge auch für Österreich: Beispielsweise haben zwar nur 8 Prozent der Bevölkerung über 16 Jahre noch nie das Internet benutzt, aber bei älteren Menschen und Frauen ist dieser Anteil deutlich höher: Fast 40 Prozent der Frauen über 65 Jahren nutzen das Internet nicht. Während der Corona-Pandemie funktioniert gesellschaftliche Teilhabe bzw. Kri- →

AutorInnen: Christian Berger (AK Wien), Elisabeth Lechner (AK Wien), Clara Moder (arbeit plus)

senbewältigung über weite Strecken digital (Schögggl und Berger 2021). Dementsprechend ist digitale Teilhabe für alle Menschen wesentlich, doch auch in Österreich entwickeln sich etwa digitale Kompetenzen ungleich entlang der Dimensionen soziale Herkunft, Geschlecht und stereotyper Rollen (Zilian & Zilian 2020).

„Digitale Inklusion“ - was ist das?

Der Begriffslogik entsprechend versteht sich Inklusion als Antwort auf Exklusion, also eine Antwort auf den Ausschluss von Individuen oder Gruppen von deren Teilhabe am Leben, analog wie digital. In einer immer stärker digitalisierten Gesellschaft bedeutet der Ausschluss vom Digitalen weniger Möglichkeiten zur politischen und demokratischen Teilhabe, schwierigere oder in manchen Fällen unmögliche bürokratische Wege und schlechtere Chancen am Arbeitsmarkt.

Benachteiligungen ergeben sich anhand folgender Merkmale: Geschlecht, Alter/Generation, Race/Ethnizität, regionale Herkunft (Stadt

” Menschen, die das Internet nur auf ihrem Mobiltelefon nutzen (können), weisen geringere digitale Teilhabe auf als alle anderen Gruppen.

vs. Land/Globaler Norden vs. Globaler Süden), Bildung, sozioökonomischer Status sowie Behinderung (Rudolph 2019, 152-170). Da sich ein binäres Verständnis von Zugang zum Internet als online oder offline über die Jahre nicht mehr als produktiv erwiesen hat, wird in der Forschung nun von einem „Zugangsregenbogen“ gesprochen, der „Zugang und Nutzung des Internets als mehrdimensional konzipiert und damit verschiedenen gelagerte Barrieren hervorhebt“ (Rudolph 2019, 131). Aus der binären „Digital Divide“ wurde auch im deutschsprachigem Raum digitale Ungleichheit.

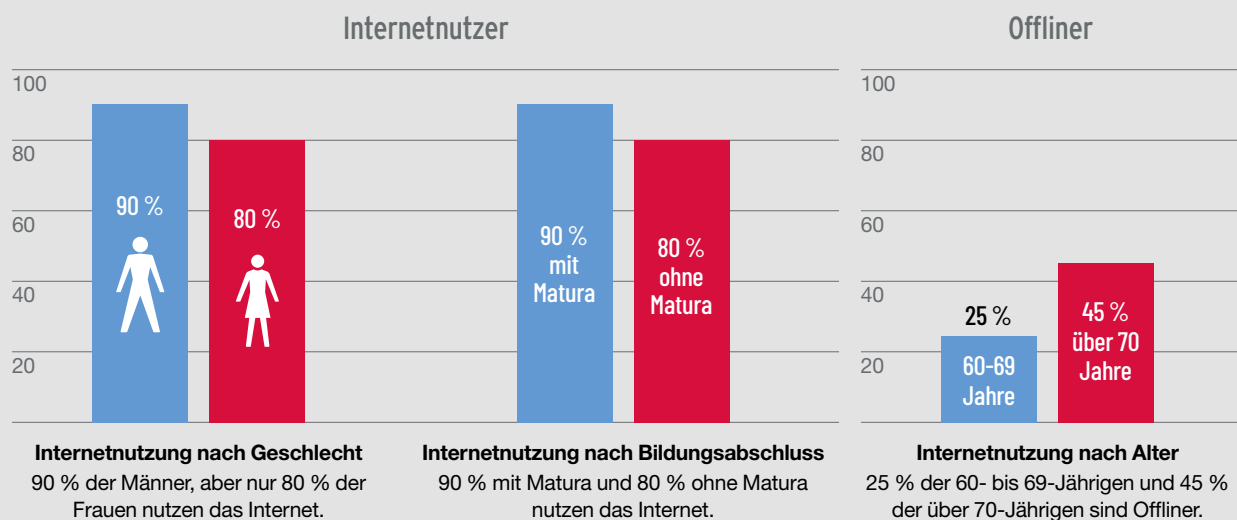
Das Konzept Digital Inequality adressiert dementsprechend in fünf Ungleichheitsdimensionen:

1. neben technischen Zugangsdebatten →

Benachteiligungen ergeben sich anhand Geschlecht, Alter, Ethnizität, regionale Herkunft, Bildung, sozioökonomischer Status sowie Behinderung.

Wer sind die Offliner?

Wer in Österreich das Internet nicht nutzt



2. auch Fragen nach räumlichen Möglichkeiten, Kontrollmechanismen und Überwachung

3. sowie nach den unterschiedlichen „Fähigkeiten das Internet und internetbasierte Dienste sinnvoll zu verwenden“ (Rudolph 2019, 138). Letzteres Feld lässt sich wohl am besten mit den Begriffen „digitale Kompetenzen“ und „Medienkompetenz“ fassen. Zu den Auswirkungen dieser Dimension könnte man auch Kostennachteile von Nicht-Internet-Nutzer*innen zählen, die sich daraus ergeben, dass Preisvergleiche offline viel schwieriger/nicht möglich sind (Eichmann et al. 2019, 110-113).

4. Eine vierte Dimension beleuchtet „Ungleichheiten hinsichtlich des spezifischen Sozialkapitals, welches zur Unterstützung und Erweiterung eigener Fähigkeiten aufgerufen werden kann“ (Rudolph 2019, 138), also bspw. technische und emotionale Unterstützung aus dem Familien- und Freundeskreis.

5. In einer fünften und letzten Dimension wird auch die „unterschiedliche Verwendung des Internets für verschiedene Zwecke“ (Rudolph 2019, 138) angesprochen. Während manche Verwendungsarten die eigene soziale Stellung

„ Die Fähigkeiten das Internet „sinnvoll“ zu nutzen, führt auch zu Kostennachteilen, da Preisvergleiche viel schwieriger oder gar nicht möglich sind.

verbessern, dienen andere nur der Erholung und Entspannung.

Zusammenfassend stellt Rudolph (2019, 151) fest: „Vielfach gilt dabei, dass sich insbesondere Ungleichheiten bezüglich der ‚First Digital Divide‘ im zeitlichen Verlauf mit der Durchsetzung der digitalen Medien verringert haben, jedoch mit Blick auf die ‚Second Digital Divide‘ weiterhin Ungleichheiten in der Internetnutzung vorhanden sind.“ Im Sinne eines intersektionalen Zugangs zu Inklusion ist es hier wichtig festzuhalten, dass verschiedene Ungleichheit generierende Strukturen wie Sexismus, Rassismus, Behindertenfeindlichkeit, migrantische Positioniertheit oder Klassismus voneinander abhängig und sich gegenseitig beeinflussend verstanden werden müssen (Peterlini und Donlic 2020, daraus besonders empfehlenswert Bojadžijev 15-28 und Friedrichs-Liesenkötter et al. 65-84).

Problematischerweise wird unter dem Deckmantel der Inklusionsarbeit oder des →

BEST PRACTICE: NETZWERK SOZIALER UNTERNEHMEN ARBEIT PLUS

Soziale Unternehmen und die Sozialwirtschaft nehmen eine zentrale Rolle ein, die Exklusionsgefahren durch die Digitalisierung für ihre Zielgruppen zu erkennen und diesen entgegenzuwirken. Das Netzwerk sozialer Unternehmen arbeit plus nimmt diese Rolle aktiv wahr und hat in den vergangenen Jahren zwei Projekte rund um das Thema digitale Exklusion und Förderung digitaler Kompetenzen durchgeführt:

#diginclusion: Workshopreihe mit dem Ziel, innovative Lösungen zur besseren Nutzung digitaler Angebote gemeinsam mit Nutzer*innen zu entwickeln

arbeitplus.at/diginclusion

#digitour: Beratung und Unterstützung direkt an öffentlichen Orten in Wien per Info-Bus

diginclusion.at

Die #digitour wurde mit Unterstützung des Digitalisierungsfonds Arbeit 4.0 der AK Wien ermöglicht.

Digifonds



Diversity Management manchmal versucht, Menschen zwecks Effizienzsteigerung und Profitmaximierung durch Inklusion in vorgefertigte Normkategorien zu pressen. Carola Kuhlmann meint: „Ob Inklusion als Chance oder Gefahr zu sehen ist, hängt [...] im Wesentlichen davon ab, in welches System und unter welchen Bedingungen ein Mensch ‚inkludiert‘ wird“ (Kuhlmann 2012, 52). Die Autor*innen dieses Papers verfolgen einen kämpferischen, normkritischen (Christensen 2021) Inklusionsgedanken: Marginalisierten Menschen(gruppen) sollte strukturell die Teilhabe an allen gesellschaftlichen Prozessen ermöglicht werden, damit eben diese Normen brüchig und unsere Gesellschaften generell inklusiver werden. Normen sind nämlich nur so „normal“, stabil und unveränderlich wie die Menschen, die sie tagtäglich aufs Neue erschaffen und verfestigen. Normkritische Inklusion ist damit nicht Selbstzweck oder Business-Chance, sondern Modell für gesellschaftliche Teilhabe mit tiefgreifendem Veränderungspotenzial.

Abseits vom technischen Zugang zum Internet braucht es auch individuell auf die Bedürfnisse der User*innen abgestimmte Fortbildungsmodelle zur Erlangung digitaler Kompetenzen.

Was braucht es also, um in der digitalen Welt teilhaben zu können? Wir leben in einer Informationsgesellschaft, in der Informationen, Wissen und Kompetenzen zunehmend als erstrebenswertes soziales Gut gelten. Abseits vom technischen Zugang zum Internet braucht es auch individuell auf die Bedürfnisse der User*innen abgestimmte Fortbildungsmodelle zur Erlangung digitaler Kompetenzen. Diese müssen wirklich allen zugänglich sein. Der technische Fortschritt alleine ermöglicht noch nicht den Zugang zu entscheidenden Informationen und Kompetenzen. „Ein zentrales Element der Herstellung von Informationsgerechtigkeit ist die Schaffung von Umständen, die die Mitglieder einer Gesellschaft de facto in den Stand setzen, die verfügbaren Güter für ihre (grundlegenden Lebens-)Ziele zu nutzen“ (Schüller-Zwierlein & Zillien 2013, 6). Es braucht dafür Rahmenbedingungen und Vorgaben der Politik, aber auch NPOs und soziale Unternehmen können

„ **Normkritische Inklusion ist nicht Selbstzweck oder Business-Chance, sondern Modell für gesellschaftliche Teilhabe mit tiefgreifendem Veränderungspotenzial.**

einen Beitrag dazu leisten, diese günstigen Umstände herbeizuführen.

Grundvoraussetzungen für Digitale Inklusion

■ Gute Internetverbindung und Geräte (Technische Infrastruktur)

Für digitale Teilhabe braucht es eine stabile Internetverbindung und die notwendige technische Infrastruktur bzw. geeignete Endgeräte. Doch diese Grundvoraussetzungen sind oftmals nicht erfüllt, wie auch die Erfahrungen in der Corona-Pandemie sehr deutlich gezeigt haben. Viele Menschen aus der Zielgruppe der Sozialen Unternehmen waren – gerade im ersten Lockdown – nicht mehr erreichbar. Kurzfristige Lösungsansätze dafür waren telefonischer Kontakt oder auch das Übermitteln von Lernunterlagen per Post. Die Situation hat allerdings verdeutlicht, dass der „First Digital Divide“ weiterhin besteht und es nachhaltige Lösungsansätze braucht.

■ Digitales Lernen braucht Raum (Räumliche Infrastruktur)

Digitales Lernen, das Ausprobieren von neuen Tools und das Erwerben von Grundkompetenzen sind zeitintensiv und brauchen Ruhe und Unterstützung. Vielen Menschen aus marginalisierten Gruppen fehlt aber genau das: Sie sind mit herausfordernden Lebenssituationen aufgrund von Arbeitslosigkeit oder Diskriminierung konfrontiert, leben häufig in beengten Wohnverhältnissen und finden in ihrem Umfeld nicht die notwendige Unterstützung vor. Um trotzdem digitale Teilhabe zu ermöglichen, braucht es daher ruhige, niederschwellig nutzbare Räume mit der entsprechenden technischen Infrastruktur. Viele Beratungseinrichtungen haben bereits einen „offenen Raum“

für ihre Klient*innen etabliert, in dem diese sich treffen und austauschen können. Eine Ergänzung dieser Räume um technische und digitale Infrastruktur könnte Zutrittsbarrieren zu digitaler Teilhabe für benachteiligte Menschen vermindern.

■ Digitales Lernen braucht Unterstützung

Eine wesentliche Voraussetzung für gelingende digitale Teilhabe ist schnelle, niederschwellige und professionelle Hilfe. Oft sind es leicht lösbare Probleme, die Menschen frustrieren und demotivieren, es weiter zu versuchen – ein übersehenes Feld beim Ausfüllen eines Fragebogens, eine schwer navigierbare Website, ein fehlender Anschluss am Gerät. Manche Soziale Unternehmen bieten bereits solche Hilfestellungen für Privatpersonen an, beispielsweise 4everyoung in Kärnten.

■ Digitale Kompetenzen sind vielfältig

Viele Klient*innen haben wichtige digitale Kompetenzen, wenn es um die Nutzung von Apps wie TikTok oder willhaben.at geht, können diese aber nicht auf andere, etwa arbeitsrelevante Anwendungen übertragen, wie zum Beispiel eAMS. Hier ist nicht nur gezielte Unterstützung, sondern auch Wertschätzung der bereits vorhandenen Kompetenzen wesentlich. Für die Vermittlung digitaler Kompetenzen ist zudem eine praxisorientierte Einordnung von unbedingt notwendigen Basiskompetenzen (z.B. Anlegen einer E-Mail-Adresse) und weiteren, berufsspezifischen Kompetenzen hilfreich.

■ Digitale Tools müssen nutzer*innen-freundlich sein

In der öffentlichen Verwaltung ist die Digitalisierung noch nicht so weit fortgeschritten wie in anderen Bereichen. Dementsprechend setzen die dort eingesetzten digitalen Tools oft viel Wissen voraus, sind wenig intuitiv und insgesamt wenig nutzer*innenfreundlich. Das

ist insofern problematisch, als Nutzer*innen nicht auf Alternativangebote ausweichen können bzw. auf die erfolgreiche Anwendung der Tools angewiesen sind. Notwendig wäre es daher, ein „Backup“ einzubauen, beispielsweise durch einen telefonischen Support, falls Nutzer*innen es über den digitalen Weg nicht schaffen. Ein weiterer wichtiger Schritt ist die sprachliche Anpassung an die Zielgruppe. Soziale Unternehmen können hier unterstützen und mit Vorzeigebispielen vorangehen, beispielsweise wien work oder atempo.

■ Digitale Inklusion verändert Organisationen

Digitale Inklusion erfordert auch neue Prozesse und Strukturen innerhalb von Organisationen. Das gilt nicht nur für die Sozialen Unternehmen und die Sozialwirtschaft, sondern insbesondere auch für die öffentliche Verwaltung. Diese hat ihre Entscheidungsprozesse und Rahmenbedingungen in der Coronapandemie teilweise erst zeitverzögert angepasst. Die Digitalisierung erfordert aber flexiblere Strukturen und leichtere Anpassung an neue Gegebenheiten.

Digital braucht analog

Digitales Lernen braucht analoges Zusammensein. Es ist nicht möglich, digitale Grundkompetenzen nur digital zu vermitteln. Gleichzeitig können Prozesse mithilfe von Online-Tools besser und flexibler gestaltet und die Möglichkeiten der Digitalisierung für Inklusion genutzt werden. Dafür ist es notwendig, die Nutzer*innen in die Entwicklung von Lösungen als Expert*innen einzubinden. Die Chancen der Digitalisierung sind enorm: Sie erleichtert Amtswege, ermöglicht neue Formen der politischen Partizipation und eine Neuorganisation der Erwerbsarbeitswelt. Umso wichtiger ist es, sie aktiv und im Sinne von allen Menschen zu gestalten, zugänglich und nutzbar zu machen. □

Viele Klient*innen haben wichtige digitale Kompetenzen, wenn es um die Nutzung von Apps wie TikTok oder willhaben.at geht, können diese aber nicht auf andere, etwa arbeitsrelevante Anwendungen wie zum Beispiel eAMS übertragen.

EMPFEHLUNGEN

Digitalisierung bietet viele Chancen für die Beseitigung von Exklusionsmechanismen. Für eine praktische Wirksamkeit braucht es Gestaltung in folgenden Bereichen:

- **Erwerbsarbeit und Arbeitsmarktintegration:** Digitalisierung bringt neue Möglichkeiten, aber auch neue Zugangshürden zu Erwerbsarbeit; neue Anforderungen an die Arbeitenden (ortsunabhängiges Arbeiten, Entgrenzung und „Selbst-Management“, Notwendigkeit zur ständigen Weiterbildung und Adaption neuer Technologien), das ist gerade für Menschen mit geringer formaler Bildung oder Ältere eine große Herausforderung. Hier braucht es sozial und digital inklusive Rahmenbedingungen und Förderprogramme.
- **Öffentliche Dienstleistungen und Amtswege:** Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung braucht einen ko-kreativen Prozess mit Einbindung aller relevanten Zielgruppen und Betroffenen. Dieser Prozess muss begleitet von laufenden Evaluierungen und normkritischen Anpassungen stattfinden.
- **Aus- und Weiterbildung:** Bereits vor der Corona-Pandemie waren eigenständige Internetnutzung und der Umgang mit digitalen Lernplattformen und Tools im Aus- und Weiterbildungsbereich zentral. Jetzt hat sich Lernen vielfach als Ganzes in den digitalen Raum verlagert. Für den Umgang braucht es jedoch analoge Vorarbeiten und Unterstützung. Hier besteht Investitionsbedarf. Die Arbeiterkammer schlägt etwa eine gerechte Schulfinanzierung nach AK Chancenindex sowie konkret eine Ausweitung des angekündigten Chancenindex-Pilotprojektes der Bundesregierung auf mind. 500 Schulen mit transparenter Schulauswahl als Corona-Soforthilfe vor.
- **Strukturwandel und Transfer:** Durch wirtschaftliche und technologische Entwicklungen ergeben sich permanent Ab- und Aufwertungen von bestehenden Qualifikationen und Fähigkeiten. Wirtschafts-, Arbeitsmarkt- und Bildungspolitik stehen vor der Herausforderung, niederschwellige Zugänge zu Ausbildungs-, Qualifizierungs-, und Schulungsmaßnahmen zu schaffen. Zum größtmöglichen Nutzen von Beschäftigten, Arbeitslosen und benachteiligten Gruppen müssen Antidiskriminierung und Inklusion in diesen Transferprozessen leitende Prinzipien sein..

Weiterführende Literatur und Links

- Bojadžijev, Manuela (2020): Migration und Digitalisierung: Umriss eines emergenten Forschungsfeldes. In: Peterlini, Hans Karl/Donlic, Jasmin (Hg.), Jahrbuch Migration und Gesellschaft 2019/2020. Schwerpunkt „Digitale Medien“. Transcript Verlag, S. 15-28.
- Christensen, Jannick Friis (2021): Weird Way of Normalizing. Queering Diversity Research through Norm Critique. In: Nørholm, Just Sine/Risberg, Annette und Florence Villesèche (Hg.), The Routledge Companion to Organizational Diversity Research Methods. Routledge, S. 59-72.
- Clement, Andrew/Shade, Leslie R. (2000): The Access Rainbow: Conceptualizing Universal Access to the Information/Communications Infrastructure. In: Gurstein, Michael (Hg.), Community Informatics. Enabling Communities with Information and Communications Technologies. IGI Publishing, S. 32-51.
- DiMaggio, Paul/Hargittai, Eszter (2001): From the ›Digital Divide‹ to ›Digital Inequality‹. Studying Internet Use as Penetration Increases. Center for Arts and Cultural Policy Studies. Working Paper Nr 15. Princeton UP.
- Eichmann, Hubert/Schönauer, Annika/Schörpf, Philip und Jatic Ademir (2019): Soziale Risiken von Digitalisierungsprozessen. Trendanalysen im Erwerbs- und Privatleben mit Fokus auf Wien. FORBA Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt. Standpunkte Nr. 30.
- Friedrichs-Liesenkötter, Henrike/Hüttmann, Jana und Freya-Maria Müller (2020): Teilhabe von geflüchteten Jugendlichen im Kontext digitaler Medien. In: Peterlini, Hans Karl/Donlic, Jasmin (Hg.), Jahrbuch Migration und Gesellschaft 2019/2020. Schwerpunkt „Digitale Medien“. Transcript Verlag, S. 65-84.
- Hargittai, Eszter (2002): Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. First Monday Vol. 7, No. 4.
- Kuhlmann, Carola (2012): Der Begriff der Inklusion im Armuts- und Menschenrechtsdiskurs der Theorien Sozialer Arbeit – eine historisch-kritische Annäherung. In: Balz, Hans-Jürgen/Benz, Benjamin und Carola Kuhlmann (Hg.), Soziale Inklusion. Grundlagen, Strategien und Projekte in der sozialen Arbeit. Springer VS, S. 35-57.
- Norris, Pippa (2001): Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide. Cambridge UP.
- Peterlini, Hans Karl/Donlic, Jasmin (Hg.) (2020): Jahrbuch Migration und Gesellschaft 2019/2020. Schwerpunkt „Digitale Medien“. Transcript Verlag.
- Rudolph, Steffen (2019): Digitale Medien, Partizipation und Ungleichheit. Eine Studie zum sozialen Gebrauch des Internets. Springer VS.
- Schöggel, Astrid/Berger, Christian (2021): Digitaler Wandel darf nicht zu digitaler Krise werden. Arbeit & Wirtschaft-Blog. Online: <https://awblog.at/digitaler-wandel-darf-nicht-zu-digitaler-krise-werden/> (Zugriff: 2.3.2021).
- Schüller-Zwierlein, André und Nicole Zillien (2013): Informationsgerechtigkeit. Theorie und Praxis der gesellschaftlichen Informationsversorgung. De Gruyter.
- Statistik Austria (2020): IKT-Einsatz in Haushalten 2020. Online: www.statistik.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html (Zugriff: 2.3.2021).
- Thomas, Julian/Barraket, Jo/Wilson, Chris K./Rennie, Ellie/Ewing, Scott/MacDonald, Trent. (2019). Measuring Australia's Digital Divide. The Australian Digital Inclusion Index 2019. Online: <https://digitalinclusionindex.org.au/the-index-report/report/> (Zugriff: 2.3. 2021).
- Zilian, Stella/Zilian, Laura (2020): Digitale Ungleichheit in Österreich. Arbeit & Wirtschaft-Blog. Online: <https://awblog.at/digitale-ungleichheit-in-oesterreich/> (Zugriff: 2.3.2021).
- Zilian, Stella/Zilian, Laura (2020): Digital Inequality in Austria: Empirical Evidence from the Survey of the OECD „Programme for the International Assessment of Adult Competencies“. Technology in Society Vol. 63, S. 1-14.

IMPRESSUM:

Herausgeberin und Medieninhaberin Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, 1040 Wien, Prinz Eugen Straße 20-22 • Redaktion Büro für Digitale Agenden • Kontakt arbeit.digital@akwien.at • Verlags- und Herstellungsort Wien • DVR 0063673 AKWien • Grafik Jakob Fielhauer • Verlags- und Herstellungs-ort Wien • Offenlegung gem § 25 des Mediengesetzes siehe wien.arbeiterkammer.at/offenlegung • Blattlinie: Die Meinungen der AutorInnen