

Eike Bösing | Marie-Therese Haj Ahmad |
Jutta Henke | Christian Koop | Axel Steffen



Gefördert durch

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



Digitale Teilhabe von Menschen in Wohnungsnotlagen

Expertise

Digitale Teilhabe von Menschen in Wohnungsnotlagen

Expertise zum Thema „Digitale Ausstattung und Kompetenzen einkommensarmer Haushalte“

Inhalt

1	DANK	8
2	ZUSAMMENFASSUNG	9
3	DIE STUDIE IM ÜBERBLICK	11
4	DIGITALE SPALTUNG UND DIGITALE TEILHABE – KONZEPTE UND BEGRIFFE	12
4.1	Digitale Transformation und tiefgreifende Mediatisierung	12
4.2	Digitale Spaltung.....	13
4.3	Digitale Teilhabe.....	15
4.4	Perspektiven auf digitale Teilhabe und Spaltung	16
5	WER WURDE BEFRAGT: ONLINE-ERHEBUNG, INTERVIEWS UND FOKUSGRUPPEN	18
5.1	Online-Befragung	18
5.1.1	Wohn-/Unterbringungssituation.....	19
5.1.2	Geschlecht und Alter	19
5.1.3	Migrationsgeschichte	20
5.1.4	Bildung.....	20
5.1.5	Einkommen.....	21
5.1.6	Dauer der Wohnungslosigkeit	22
5.2	Interviews und Fokusgruppen	23
6	ZUGANG ZU DIGITALEN TECHNOLOGIEN	25
6.1	Eingeschränkt, aber nicht abgehängt – Ergebnisse der Online-Befragung	25
6.2	„Es ist schon schlimm, wenn man sich das heutzutage nicht leisten kann.“	27
6.3	Zusammenfassung.....	29
7	KOMPETENZEN	30
7.1	„Ich kann ein Smartphone bedienen“ – Basiskompetenzen sind vorhanden.....	30
7.2	Digitale Kompetenzen im Vergleich	31
7.3	Wirkungsanalyse mit Strukturgleichungsmodellierung	34
7.3.1	Forschungsfragen und Modellierung	34
7.3.2	Zugang und Alter als zentrale Kompetenztreiber	37
7.4	„Ich frage meinen Sohn“ – Kompetenzanforderungen und Kompetenzerwerb.....	37
7.4.1	Autodidaktischer Kompetenzerwerb und Peer-Unterstützung	38
7.4.2	Risiken und Vertrauen im Netz.....	39
7.5	Kompetenzerwerb durch Schulungen	40
7.6	Zusammenfassung.....	42

8	NUTZUNG.....	44
8.1	Nutzungsbereiche.....	44
8.2	Nutzungsintensität	46
8.3	„Ich schreibe gerne Briefe“ – gute Gründe für Nutzung und Nicht-Nutzung.....	48
8.4	Zusammenfassung.....	50
9	TEILHABE DURCH DIGITALE TECHNOLOGIEN.....	52
9.1	Suche nach Hilfe	52
9.2	Suche nach Wohnraum	52
9.3	Existenzsicherung und digitale Verwaltung	54
9.4	Sicherheit.....	56
9.5	Zusammenfassung.....	57
10	TEILHABE IN DIGITALEN TECHNOLOGIEN	58
10.1	Die Umwelt beobachten – Zugang zu einem unbegrenzten Informationsraum.....	58
10.2	„Mein Handy ist quasi alles“ – mehr als nur ein Mittel zur Kommunikation	59
10.3	Kommunikation und Sozialität	60
10.4	Aneignung digitaler Räume	62
10.5	Effekte auf die mentale Gesundheit.....	63
10.6	Zusammenfassung.....	63
11	AUSBLICK: IMPULSE FÜR DIE WEITERENTWICKLUNG PRAKTISCHER HILFEANGEBOTE ZUR ARMUTSBEKÄMPFUNG UND SOZIALEN INTEGRATION.....	65
11.1	Empfehlungen für politische Entscheidungsträger*innen beim Land NRW und den Kommunen	65
11.2	Empfehlungen für die Praxis der Wohnungsnotfallhilfen	67
12	METHODENBERICHT	68
12.1	Hypothesen und Forschungsfragen.....	68
12.2	Partizipativer Ansatz: Forschungswerkstätten und Interpretationsgruppe	69
12.2.1	Forschungswerkstätten	69
12.2.2	Interpretationsgruppe	71
12.3	Online-Befragung	72
12.3.1	Erhebungsinstrument.....	72
12.3.2	Durchführung der Erhebung.....	75
12.3.3	Datenbereinigung.....	75
12.4	Strukturgleichungsmodell	76
12.5	Einzelinterviews.....	78
12.6	Fokusgruppen	79
12.7	Reflexion des Forschungsprozesses	79

13	LITERATUR	83
14	ANHANG	87
14.1	Fragebogen.....	87
14.2	Tabellen und Abbildungen	111

Tabellen, Abbildungen und Übersichten

Tabellen

Tabelle 1: Wohn-/Unterbringungssituation der befragten Personen	19
Tabelle 2: Geschlecht und Alter der befragten Personen.....	20
Tabelle 3: Migrationsgeschichte der befragten Personen.....	20
Tabelle 4: Höchster Bildungsabschluss der befragten Personen.....	21
Tabelle 5: Einkommen der befragten Personen	22
Tabelle 6: Dauer der Wohnungslosigkeit bei den befragten Personen ohne Wohnung	23
Tabelle 7: Besitz von (internetfähigen) Endgeräten nach Wohn-/Unterbringungssituation in %	25
Tabelle 8: Art der Internetzugänge.....	26
Tabelle 9: Vertrag/Guthaben für die Internetnutzung	27
Tabelle 10: Vorhandene Basiskompetenzen	30
Tabelle 11: Kenntnis und Nutzung von Schulungsangeboten nach Wohn-/Unterbringungssituation	41
Tabelle 12: Mittelwert der Nutzungshäufigkeit nach Soziodemografie	47
Tabelle 13: Mittelwert der Nutzungshäufigkeit nach Wohn-/Unterbringungssituation	47
Tabelle 14: Internetnutzung zur Wohnungssuche nach Wohn-/Unterbringungssituation	53
Tabelle 15: Fit-Indizes des Strukturgleichungsmodells.....	77
Tabelle 16: Faktorladungen des Messmodells.....	78
Tabelle A-1: Vollständiger Mittelwertvergleich Kompetenzen.....	112
Tabelle A-2: Art des Zugangs nach Wohn-/Unterbringungssituation in %	114
Tabelle A-3: Guthaben für Telefonie	114
Tabelle A-4: Recherche nach Kontaktdaten von Hilfeangeboten nach Wohn-/Unterbringungssituation	115
Tabelle A-5: Nutzung von Online-Angeboten von Behörden nach Wohn-/Unterbringungssituation	115
Tabelle A-6: Häufige Nutzer*innen nach Altersgruppen	116

Abbildungen

Abbildung 1: Digitale Teilhabe im Modell.....	16
Abbildung 2: Mittelwertvergleich: Nutzung von Suchmaschinen und Online-Speicher.....	32
Abbildung 3: Mittelwertvergleich: Erkennen von Fehlinformation und Umgang mit Fehlverhalten	33
Abbildung 4: Mittelwertvergleich: Kenntnis von öffentlichen Dienstleistungen und Interesse an politischer und gesellschaftlicher Diskussion.....	33
Abbildung 5: Strukturgleichungsmodell	36
Abbildung 6: Vergleich GISS-Studie und Digitalbarometer 2022: Ausgewählte Nutzungsbereiche, Nutzung mindestens ein- bis dreimal wöchentlich	45
Abbildung 7: Vergleich GISS-Studie und Digitalbarometer 2022: Ausgewählte Nutzungsbereiche, Nutzung nie	46
Abbildung A-1: Nutzungsbereiche und Nutzungshäufigkeit (in %).....	111

Übersichten

Übersicht 1: Qualitatives Sample.....	24
Übersicht 2: Abgefragte Nutzungsbereiche im bidt-SZ Digitalbarometer (2022) und in der GISS-Studie Digitale Teilhabe von Menschen in Wohnungsnotlagen (2025)	72

Abkürzungen

AsylbLG	Asylbewerberleistungsgesetz
BAG W	Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe
BMWSB	Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen
bidt	Bayerisches Forschungsinstitut für Digitale Transformation
bpb	Bundeszentrale für politische Bildung
CFI	Comparative Fit Index
Diakonie RWL	Diakonisches Werk Rheinland-Westfalen-Lippe
DigComp	EU Digital Competence Framework for Citizens
DigCompSAT	Testing Tools for The European Digital Competence Framework for Citizens
DzW	Dokumentationssystem zur Wohnungslosigkeit
ICT	Information and Communication Technology
KdUH	Kosten der Unterkunft und Heizung
KI	Künstliche Intelligenz
MAGS NRW	Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen
MAXQDA	Analyse-Software für qualitative Datenanalysen
ML	Maximum-Likelihood-Schätzung
NRW	Nordrhein-Westfalen
NTIA	National Telecommunications and Information Administration
OBG NRW	Ordnungsbehördengesetz Nordrhein-Westfalen
PC	Personal Computer
RMSEA	Root mean square error of approximation
SEM	Structural equation modeling
SGB II	Sozialgesetzbuch Zweites Buch – Bürgergeld, Grundsicherung für Arbeitsuchende
SGB IX	Sozialgesetzbuch Neuntes Buch – Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen
SGB XII	Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch – Sozialhilfe
SKM	Sozialdienst Katholischer Männer
SoMS	Social Media Streetwork
SRMR	Standardized Root Mean Square Residual
WLAN	Wireless Local Area Network
TLI	Tucker-Lewis Index
TV	Fernsehapparat
UN-BRK	Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen
VPN	Virtual-Private-Network
WoBerichtsG	Wohnungslosenberichterstattungsgesetz

1 Dank

Als das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW) als eine Maßnahme seiner Strategie zur Armutsbekämpfung im Sommer 2025 dazu aufrief, wissenschaftliche Expertisen zum Thema „Digitale Ausstattung und Kompetenzen einkommensarmer Haushalte“ zu erstellen, traf das einen Nerv bei den Verbänden der Wohlfahrtspflege. Besonders die freiverbandlichen Träger von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen – der Tagesaufenthalte, Beratungsstellen, der teilstationären und stationären Einrichtungen für wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen – sahen darin eine Chance, genauer auszuloten, wie es um die digitale Teilhabe ihrer Zielgruppe bestellt ist.

Nur ihr Angebot, eine Untersuchung nach Kräften zu unterstützen, hat es möglich gemacht, innerhalb eines halben Jahres eine komplexe Studie wie die vorliegende zu konzipieren, umzusetzen und abzuschließen. Dass es gelang, ist ein großer gemeinsamer Erfolg.

Das Team der GISS bedankt sich herzlich beim MAGS NRW und bei allen anderen Akteur*innen für die Möglichkeit, die vorliegende Studie durchzuführen. Besonderer Dank gilt den Menschen mit Wohnungslosigkeitserfahrung, die den komplexen Fragebogen kritisch prüften und beantwortbar machten. Dank geht auch an diejenigen, die Zeit für Interviews und Fokusgruppen hatten und die mit dem Studienteam über ihre Erfahrungen diskutierten. Und schließlich dankt das Studienteam über 1.000 Menschen in Wohnungsnotlagen, die sich Zeit nahmen, den digitalen Fragebogen zu beantworten – frühmorgens oder spätabends, über eigene Handys oder über PCs in Einrichtungen und fast immer bis zur allerletzten Frage. Die Expertise trägt hoffentlich dazu bei, digitalen Ausschluss zu verhindern und Menschen mit Armutserfahrung (noch) mehr digitale Teilhabe zu ermöglichen.

2 Zusammenfassung

Die hier vorgelegte Expertise der Gesellschaft für Innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V. befasst sich mit Fragen der digitalen Spaltung und der digitalen Teilhabe bei Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen in Nordrhein-Westfalen. Die Konzeption des Projekts entstand in enger Kooperation mit dem Evangelischen Fachverband Wohnungslosenhilfe Rheinland-Westfalen-Lippe (Diakonie RWL) und einzelnen der darin organisierten diakonischen Einrichtungen. Die Landesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege NRW und ihr „Fachausschuss Gefährdetenhilfe“ griffen das Vorhaben auf und unterstützen es ausdrücklich. Erfolgreich umgesetzt wurde die Studie mit breiter Unterstützung aller Fachverbände der Wohnungslosenhilfe, von Einrichtungen und Diensten sowie von Fachkräften und Nutzer*innen der Wohnungsnotfallhilfen in NRW.

Zwölf Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen gaben in Einzelinterviews Auskunft zu ihren Teilhabewünschen und -möglichkeiten. An zwei Fokusgruppen zum Thema nahmen insgesamt neun Menschen teil. In einer Online-Befragung wurden zudem 1.026 Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen in Nordrhein-Westfalen erreicht. Von ihnen wohnten zum Zeitpunkt der Befragung (20.09.2025 bis 31.09.2025) etwa 30 % in eigenem Wohnraum, 21 % waren ordnungsrechtlich untergebracht, 24 % lebten in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen, 14 % in verdeckter Wohnungslosigkeit und 12 % waren ohne Unterkunft. Durch die enge Kooperation mit Einrichtungen und Diensten der Wohnungsnotfallhilfe konnten sowohl „Vielnutzer*innen“ als auch „Offliner“ erreicht werden, also Menschen, die das Internet nicht nutzen. Die realisierte Stichprobe für die Online-Erhebung repräsentiert die Nutzer*innen der Dienste und Einrichtungen gut. Im Vergleich zum Dokumentationssystem zur Wohnungslosenhilfe (DzW) der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG W) sind ältere Nutzer*innen der Dienste und Einrichtungen leicht überrepräsentiert und die Bildungsabschlüsse der Befragten in der Digitalisierungsstudie sind etwas niedriger, als nach dem DzW zu erwarten gewesen wäre (vgl. BAG W 2023). Diese Zusammensetzung der Stichprobe macht es unwahrscheinlich, dass sich ausschließlich digitalaffine Nutzer*innen mit hoher Internetkompetenz an der Online-Befragung beteiligten.

Digitale Teilhabe ist auch für die Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen ein elementarer Aspekt des persönlichen und sozialen Lebens. Sie wird als Bestandteil des Existenzminimums und als Bedingung für gesellschaftliche Zugehörigkeit und Partizipation verstanden. Insgesamt zeigt sich deutlich, dass die Zielgruppe in ihrer digitalen Teilhabe zwar eingeschränkt, aber mitnichten gänzlich abgehängt ist. Fast neun von zehn befragten Personen verfügten über ein Smartphone, das das wichtigste Endgerät zur Internetnutzung ist. Deutlicher zeigt sich eine digitale Spaltung bei den Internetzugängen: Zwar nutzten 76 % der befragten Personen dazu kostenpflichtige mobile Datenzugänge, jedoch gaben nur 33 % an, immer ausreichendes Guthaben dafür zur Verfügung zu haben. Armut ist auch bezogen auf digitale Teilhabe der zentrale Ungleichheitsfaktor. Zudem gilt: Je prekärer die Lebenslage, desto deutlicher der Ausschluss. Menschen ohne Unterkunft sind schlechter ausgestattet und verfügen seltener über digitale Zugänge. Um dies auszugleichen, sind (teil-)öffentliche Zugänge relevant, die jedoch starke Einschränkungen und Abhängigkeiten für die Internetnutzung mit sich bringen.

Die in der Studie online befragten Personen hielten ihre digitalen Basiskompetenzen – etwa das Einrichten und Bedienen eines Smartphones oder das Verbinden von Geräten mit dem Internet – insgesamt für gut. In den weiterführenden Kompetenzbereichen „Umgang mit Informationen und Daten“ sowie „Kommunikation und Zusammenarbeit“ bewerteten sie ihre Fähigkeiten und ihr Wissen dagegen geringer und lagen dabei überwiegend unter dem Niveau der Gesamtbevölkerung. Ein Strukturgleichungsmodell zeigte, dass die Selbsteinschätzung des Kompetenzniveaus von bekannten soziodemografischen Faktoren wie Alter und Bildungsstand, aber vor allem von den Zugangsmöglichkeiten selbst beeinflusst wird.

Menschen, die über gesicherte und stabile Zugänge zu digitalen Medien verfügen, sehen sich auch besser in der Lage, diese zu nutzen und sie bauen Kompetenzen auf und aus. Dagegen können sich bestehende soziale Ungleichheiten durch fehlende digitale Kompetenzen und digitale Exklusion verstärken.

Die Mediennutzung der Befragten war – vergleichbar mit der Gesamtbevölkerung – vor allem alltagspraktisch, konsum- und kommunikationsorientiert. Sie reichte von der Verwendung von Kurznachrichtendiensten über Online-Dienstleistungen bis hin zu zur Bestimmung von Pflanzen. Wer weniger besitzt, kann sich weniger leisten: Einige deutliche Unterschiede zur Gesamtbevölkerung, besonders bei Online-Einkäufen oder dem Online-Banking, lassen sich vermutlich mit der finanziellen Benachteiligung der Befragten erklären. Trotz der Diversität der Nutzungsbereiche und Nutzungsintensität wurden auch Vorbehalte gegenüber digitalen Medien deutlich, die die Relevanz analoger Alternativen unterstreichen.

Digitale Technologien schaffen für Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen Zugänge zu Teilhabe in verschiedenen Lebenslagedimensionen. Über den Zugang zu Wohnungen oder Arbeit wird etwa überwiegend im digitalen Raum entschieden. Zugleich zeigen die Studienergebnisse, dass ein hohes Maß an Digitalisierung allein nicht ausreicht, um reale und strukturelle Benachteiligungen auszugleichen. Besonders relevant ist ein digitaler Zugang bei der Beantragung existenzsichernder Leistungen. Die Befunde legen bei allen Vorteilen einer digitalen Verwaltungsmodernisierung nahe, dass viele Menschen nach wie vor analoge Zugänge nutzen. Solange Zugangsschwellen bestehen, die u. a. technische Gründe haben, müssen diese gleichberechtigt erhalten bleiben.

An vielen Beispielen wird sichtbar, dass digitale Teilhabe Wahlmöglichkeiten und Chancen eröffnen und Teilhabe ermöglichen kann: Die aktive Teilnahme, Gestaltung und Positionierung in digitalen Räumen hat für die hier einbezogenen Menschen Eigenwert, der über einen instrumentellen Zugang hinausgeht. Dabei bleiben sie reflektiert und stellen sich den Anforderungen in einer zunehmend digitalisierten Welt aufgeschlossen und kritisch zugleich.

3 Die Studie im Überblick

Digitale Teilhabe von Menschen in Wohnungsnotlagen – Die Studie im Überblick

Förderung	<p>Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW)</p> <p>Förderaufruf „Beteiligung von Armutsbetroffenen, Expertise zur Armutsbekämpfung sowie Sozialplanung in NRW“, Baustein 2 „Wissensermittlung“: Expertise zum Thema „Digitale Ausstattung und Kompetenzen einkommensarmer Haushalte“</p>
Laufzeit	Juli bis Dezember 2025
Unterstützer*innen	<p>Landesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege NRW, Arbeitsausschuss „Armut und Sozialberichterstattung“ und „Fachausschuss Gefährdetenhilfe“</p> <p>Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe</p>
Kooperationen	Fachverbände sowie Dienste und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen in NRW, Projekte der Landesinitiative „Endlich ein ZUHAUSE!“
Forschungswerkstätten	Vier Werkstattgespräche mit Fachkräften und Nutzer*innen der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII zur Instrumentenentwicklung in Herford, Münster und Paderborn sowie ein Werkstattgespräch zur Analyse und Reflexion der Befragungsergebnisse
Online-Befragung	Befragung von 1.026 Menschen in Nordrhein-Westfalen, die im September 2025 Dienste und Einrichtungen Wohnungsnotfallhilfen der freien Wohlfahrtspflege und einiger Städte in Anspruch nahmen, zu ihrer Lebenslage, der Ausstattung mit Geräten, Zugang und Zugangseinschränkungen zum Internet, Nutzung und Kompetenzen
Interviews	12 qualitative Interviews mit Nutzer*innen von Tagesaufenthalten, Beratungsstellen und stationären Einrichtungen der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in Aachen, Düsseldorf, Duisburg und Mönchengladbach sowie mit Menschen, die ohne Kontakt zum Hilfesystem auf der Straße lebten, zu ihrer Lebensführung und Internetnutzung, zu Teilhabeeinschränkungen aufgrund von Wohnungslosigkeit und zur digitalen Teilhabe
Fokusgruppen	2 Fokusgruppen in Köln und Münster mit insgesamt 9 Nutzer*innen von Beratungsstellen und stationären Einrichtungen nach §§ 67 ff. SGB XII aus dem Oberbergischen Kreis und aus Köln, Münster und Warendorf zu ihrer Internetnutzung, zu digitalen Kompetenzen, zur Unterstützung durch Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege, zu Schulungsbedarfen und zur digitalen Teilhabe

4 Digitale Spaltung und digitale Teilhabe – Konzepte und Begriffe

Die vorliegende Expertise befasst sich mit der digitalen Teilhabe von Menschen, die das Wohnungsnotfallhilfesystem in Nordrhein-Westfalen (NRW) nutzen. Obwohl diese Beschreibung selbsterklärend wirkt, ist daran vieles unbestimmt: Was meint „digital“: Geht es um digitale Medien, um Geräte, um das Internet oder um eine zunehmend digitalisierte Umwelt? Was genau steckt in Teilhabe? Reicht es, ein Handy zu besitzen und Seiten im Internet aufrufen zu können, um teilzuhaben? Oder meint Teilhabe mehr als das? Und wer sind die Menschen im Wohnungsnotfallhilfesystem – sind sie alle wohnungslos und ist das das Gleiche wie obdachlos? Der folgende Abschnitt erläutert die wichtigsten Begriffe im Handlungsfeld der Wohnungsnotfallhilfen und stellt vor, anhand welcher Konzepte das Studententeam digitale Teilhabe untersucht hat.

4.1 Digitale Transformation und tiefgreifende Mediatisierung

Digitalisierung und digitale Transformation sind Schlüsselbegriffe, um den Wandel zu beschreiben, der sich weltweit gerade vollzieht und der Produktionsprozesse und Arbeitswelt, die Nutzung globaler Ressourcen oder ökonomische Machtverhältnisse ebenso verändert wie das Zusammenleben von Menschen (vgl. etwa Nassehi 2019; Seyfert und Roberge 2017, Crawford 2024). Digitale Medien, digitale Infrastrukturen und digitale Technologien durchdringen den Alltag gleichermaßen, weshalb Andreas Hepp (2021, S. 13) von der „*tiefgreifenden Mediatisierung*“ einer Umwelt spricht, in der eine Vielzahl von „*hochgradig vernetzten Medien*“ interagieren und in der etwa Autos und andere Objekte längst selbst zu Medien und zugleich zu Datenlieferanten für Algorithmen geworden sind. In einer solchen Umwelt entscheiden nicht nur Smartphone und Internet, sondern auch die Scannerkasse, der Fahrkarten- oder Geldautomat, das Auswahlterminal im Bürgerladen oder die Warenausgabe im Hochregallager mit darüber, ob digitale Teilhabe gelingt.

Diese Untersuchung beschränkt sich auf einen kleinen Ausschnitt dieser digitalisierten Umwelt: auf die individuelle Ausstattung einer besonderen Gruppe von armutsbetroffenen Menschen mit digitalen Endgeräten, auf ihre Kompetenzen bei der Bedienung, auf ihre Nutzung des Internets und die dabei erreichte Teilhabe.

Wohnungslosigkeit

Den Begriff der „Wohnungslosigkeit“ verwendet diese Studie in der Definition von § 3 Abs. 1 Wohnungslosenberichterstattungsgesetz (WoBerichtsG). Danach besteht Wohnungslosigkeit, „wenn

1. die Nutzung einer Wohnung durch eine Person oder eine Mehrheit von Personen desselben Haushalts weder durch einen Mietvertrag oder einen Pachtvertrag noch durch ein dingliches Recht abgesichert ist oder
2. eine Wohnung einer Person oder einer Mehrheit von Personen desselben Haushalts aus sonstigen Gründen nicht zur Verfügung steht.“

Wohnungslose Menschen

Menschen ohne Wohnung unterscheidet die Studie nach der Art ihrer Unterbringung:

- Sie können nach dem Sicherheits-, Ordnungs- und Polizeirecht (in NRW: OBG NRW) in kommunalen Unterkünften mit einem Dach über dem Kopf versorgt sein.
- Sie können in Einrichtungen leben und Hilfe zur Überwindung besonderer Schwierigkeiten nach §§ 67 ff. SGB XII erhalten.
- Sie können in verdeckter Wohnungslosigkeit ohne Mietvertrag und vorübergehend bei Freunden oder Verwandten untergekommen sein.
- Oder sie können ganz ohne Unterkunft auf der Straße leben. (Diese Gruppe wird in der Öffentlichkeit oft als „obdachlos“ bezeichnet.)

4.2 Digitale Spaltung

Analysen der Ungleichheitsverhältnisse, die bei der Digitalisierung der Gesellschaft entstehen, greifen häufig auf das Konzept der digitalen Spaltung (Digital Divide) zurück. Das multidimensionale Konzept hat seine Ursprünge in den USA und entwickelte sich anknüpfend an frühe Publikationen der National Telecommunications and Information Administration (NTIA). Unter dem Titel „Falling through the Net“ befasste diese sich im Jahr 1995 mit dem Ausmaß flächendeckender und erschwinglicher Zugänge zu Telekommunikationsdiensten (vgl. NTIA 1995). Während es zunächst noch um „the haves and have nots“ ging, also um Personen mit besserer oder schlechterer Ausstattung, richtete sich das Erkenntnisinteresse entsprechend den sich schnell verändernden technologischen Entwicklungen zunehmend auf Fragen des Zugangs und der Nutzung digitaler Medien.

Folgerichtig beschreibt von Dijk (2020, S. 1) digitale Spaltung als „*a division between people who have access and use of digital media and those who do not*“. Dabei lassen sich die real vorhandenen und genutzten Zugänge, Nutzungsmöglichkeiten und digitale Kompetenzen sowie die aus der Nutzung generierten Outcomes unterscheiden.

Auf der ersten Ebene (First Level Divide) stehen die materiellen Bedingungen, soziale Lage und ökonomische Benachteiligungen im Fokus (siehe Abbildung 1, Begriffe in violetter Schrift). Dies umfasst sowohl die Ausstattung mit Endgeräten als auch verfügbare Zugänge und Zugangsmöglichkeiten. Bei Letzteren kommt es insbesondere auf die Verfügbarkeit, Geschwindigkeit und Stabilität von Internetzugängen sowie auf finanzielle Möglichkeiten zur dauerhaften Nutzung an. Somit werden individuelle materielle Bedingungen und strukturelle Unterschiede betrachtet, beispielsweise der langsamere Internetausbau in weniger rentablen Regionen.

Über die erste Ebene hinaus entwickelte sich aufgrund der großen Verbreitung von Ausstattung und Internetzugängen zunehmend das Verständnis, dass auch in der Kompetenz und der dadurch bedingten Art und Qualität der Nutzung Ungleichheiten bestehen. Wegweisend für die Analyse des „Second Level Divide“ waren zuerst Eszter Hargittais Studien zu Online-Kompetenzen unterschiedlicher Gruppen (vgl. Hargittai 2002). Sie kam zu dem Ergebnis, dass jüngere Menschen im Umgang mit dem Internet über größere Sicherheit und Handlungsrouinen verfügen, die vorwiegend auf Nutzungserfahrungen und Vertrautheit mit digitalen Technologien beruhen. Gleichzeitig reiche der bloße Zugang nicht aus. So kommt sie zu dem Schluss, dass Menschen mit sehr geringen Kompetenzen in der Internetnutzung entmutigt werden können, was wiederum der eigenständigen und erfahrungsbasierten Kompetenzentwicklung im Wege steht. Darüber hinaus umfasst die Spaltung auf zweiter Ebene Unterschiede in der Nutzung (usage gap) (vgl. van Dijk 2005). Auch bei formal gleichen Zugängen weisen demnach unterschiedliche Gruppen differierendes Nutzungsverhalten und Nutzungsmuster auf: beispielsweise passiv, konsumorientiert, aktiv, partizipativ oder bildungsorientiert.

Menschen in Wohnungsnotfällen

Der Begriff der Menschen in Wohnungsnotlagen bzw. Wohnungsnotfällen bezieht sich auf die deutsche Wohnungsnotfalldefinition.

Diese berücksichtigt nicht nur Menschen in akuter Wohnungslosigkeit, sondern darüber hinaus auch diejenigen, die von Wohnungslosigkeit bedroht sind, sowie Menschen, die in unzumutbaren Wohnverhältnissen leben (www.bagw.de/de/themen/zahl-der-wohnungslosen/wohnungsnotfalldefinition).

Wohnungsnotfallhilfen

Die Wohnungsnotfallhilfen umfassen das gesamte Hilfesystem für Menschen in Wohnungsnotlagen. Die Erhebungen zu dieser Studie fanden vor allem in den Angeboten der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII statt, die von Trägern der freien Wohlfahrtspflege vorgehalten werden. Aber auch einige kommunale Angebote waren beteiligt.

Auf der dritten Ebene der digitalen Spaltung geraten die Offline-Folgen und Offline-Auswirkungen (Outcomes) der Internetnutzung in den Blick. Diese können positive, etwa kulturelle, ökonomische, soziale oder politische Outcomes sein. Unter Umständen ist Internetnutzung jedoch auch mit negativen Folgen verbunden, beispielsweise der, sich zu verschulden oder Opfer von Betrug zu werden. Van Deursen und Helsper (2015) betonen diesbezüglich, dass bei der Internetnutzung für Menschen mit höherem sozialem Status Vorteile entstehen. Dabei geht es nicht um die Intensität der Nutzung, sondern um das, was sie in verschiedenen Lebensbereichen dadurch erreichen können. Dabei gilt: Soziale Vorteile hängen besonders von sozialen Ressourcen ab, ökonomische Vorteile dagegen besonders von ökonomischen. Die Ergebnisse deuten also darauf hin, dass viele Ursachen der digitalen Spaltung auch in den entsprechenden Lebensbereichen die Outcomes beeinflussen. Menschen mit höherer Bildung und höheren Einkommen können aus ihrer Internetnutzung somit mehr ökonomisches Kapital schlagen – etwa durch bessere Jobs, Karriereinformationen oder Weiterbildung. Dies kann als Indikator dafür verstanden werden, dass bestehende Ungleichheiten in der offline-Welt durch Internetnutzung noch verstärkt werden.

Digitale Teilhabe und Wohnungslosigkeit: Zum Forschungsstand

Bisherige Forschungen zur digitalen Teilhabe von wohnungslosen Menschen haben insbesondere die materielle Ausstattung mit digitalen Technologien sowie Fragen nach den Aneignungspraktiken und den Nutzungsbereichen in den Blick genommen.

In einer Düsseldorfer Studie zu Perspektiven von Fachkräften auf Herausforderungen für wohnungslose Menschen und die Wohnungslosenhilfe im Zuge der zunehmenden Digitalisierung der Sozialverwaltung lassen sich erste Hinweise darauf finden, dass fehlende Endgeräte und teils unzureichende Medienkompetenz die Nutzungsbereiche stark einschränken können (vgl. Iller et al. 2025).

Dagegen zeigte Kai Hauprich (2021), dass Menschen in Wohnungsnotlagen im Alltag besonders von digitaler Teilhabe profitieren können. Mobiltelefone geben ihnen ein Gefühl von Sicherheit, dienen zur Unterhaltung, zur Orientierung sowie zur Informationsbeschaffung – beispielsweise zu Unterstützungsangeboten, rechtlichen Fragestellungen oder medizinischen Anliegen.

Diese Erkenntnisse werden auch von internationalen Studien gestützt: Humphry (2014) kommt zu dem Ergebnis, dass Mobiltelefone für wohnungslose Menschen in Australien zum Überleben und deren Sicherheit beitragen, beispielsweise, indem sie ermöglichen, medizinische Hilfe zu bekommen oder Kontakt zu sozialen Diensten zu halten. Hinzu kommt, dass viele der Befragten über das Mobiltelefon Kontakte zu Freund*innen und Familie pflegen.

Dies wird auch von Reitzes et al. 2017 bestätigt, wobei Unterschiede zwischen Teilgruppen je nach wirtschaftlichen Ressourcen und Schlafsituation bestanden.

Rhoades et al. (2017) untersuchten die Nutzung digitaler Technologien bei wohnungslosen Menschen und kamen zum Ergebnis, dass die Stärkung digitaler Teilhabe unter anderem im Sinne der Gesundheitsförderung der Zielgruppe gewinnbringend sein kann.

Ein Team um Frank Sowa (2023) fragte nach den (digitalen) Informations-, Unterstützungs- und Beratungsbedarfen wohnungsloser Menschen – Zugang zu Strom, Zugang zum Internet, Zugang zu Institutionen, zu Information und zu Alltagshilfen (ebd. S. 271) – und entwickelte kollaborativ mit ihnen digitale Lösungen, um diese Bedarfe zu decken.

4.3 Digitale Teilhabe

Teilhabe ist der normative Gegenbegriff zu Ausgrenzung und (digitaler) Spaltung. Das sozialwissenschaftliche Konzept von Teilhabe (Bartelheimer et al. 2020, 2022) geht auf den Lebenslagenansatz (Weisser 1951) und den Capability Approach nach Amartya Sen (2007) zurück. Es fragt nicht nur nach Teilhabeergebnissen und der tatsächlich erreichten Teilhabe, sondern auch nach den Voraussetzungen und Wahlentscheidungen, die sie ermöglichen. Teilhabe entsteht, wenn ein Mensch Ressourcen in Chancen für sich umwandelt, und persönliche und strukturelle Bedingungen können Teilhabe entweder fördern oder als Hindernisse wirken. Je günstiger die Bedingungen, desto mehr „Verwirklichungschancen“ („capabilities“) eröffnen sich dem Menschen, der zwischen Möglichkeiten wählt und größere oder geringere Entscheidungsspielräume nutzt, um ein Leben zu führen, das er – wie Sen es nennt (2010, S. 272) – „mit guten Gründen wertschätzen“ kann. Sind nur wenige Ressourcen vorhanden und die Rahmenbedingungen ungünstig, dann schränkt dies Wahlmöglichkeiten ein und die Risiken für Ausgrenzung und Spaltung steigen.

Zu den *Ressourcen*, die Einfluss auf digitale Teilhabe haben, gehören neben dem Einkommen z. B. digitale Endgeräte, die jemand besitzt, oder der Zugang zum Internet. Auch Daten als Zahlungsmittel können Ressourcen sein.

Digitale Kompetenzen gehören zu den *persönlichen Bedingungen*. Sind sie vorhanden, befördern sie Teilhabe, fehlen sie, dann reduziert dies die Auswahlmenge der Teilhabe- und Verwirklichungschancen. Weitere Bedingungen können Chancen und erreichte Teilhabe beeinflussen: z. B. das Alter und die Zugehörigkeit zu einer bestimmten „*Mediengeneration*“ (Hepp et al. 2022), persönliche Interessen oder die Affinität zu analogen bzw. digitalen Medien, Angst vor Betrug, der Raum und die Möglichkeit, sich zurückzuziehen, nahe oder entfernte soziale Netze und Beziehungen.

Die individuellen Bedingungen stehen in Wechselwirkung zu den *strukturellen Bedingungen*. Teilhabeförderlich sind etwa öffentlich verfügbare digitale Infrastrukturen, weil sie den individuell notwendigen Ressourceneinsatz reduzieren und dazu beitragen können, individuelle Kompetenzen aufzubauen. Hochschwellige Software-Anforderungen (z. B. komplexe Authentifizierungsverfahren), Bezahlschranken und Konsumzwang stellen dagegen strukturelle Teilhabebarrrieren dar.

Für das Verständnis von digitaler Teilhabe in dieser Lesart sind vor allem die folgenden Besonderheiten wichtig (Bartelheimer et al. 2020, S. 43 ff.):

Teilhabe zielt in „*subjektorientierte(r) Perspektive*“ auf „*Möglichkeiten der Lebensführung*“ und sie „*impliziert Wahlmöglichkeiten*“ (ebd.). Ohne Kenntnis der persönlichen Präferenzen eines Menschen und seiner Wahlentscheidungen ist eine Bewertung des Teilhabeergebnisses deshalb nicht möglich. Der Verzicht auf die Nutzung von digitalen Medien und Technologien muss nicht zwingend bedeuten, dass die Umwandlung misslungen ist, sondern er kann auch das Ergebnis einer wohlwogenen selbstbestimmten Wahlentscheidung für analoge Formen der Teilhabe darstellen. Nur wenn es keine Wahl gab, ist Teilhabe ausgeschlossen und Spaltung wahrscheinlich.

Und „*Teilhabe ist mehrdimensional*“ (ebd., S. 45). Umwandlung „findet stets zugleich in verschiedenen, miteinander verbundenen Lebensbereichen statt. Die Teilhabe in einem Bereich kann sowohl einen Eigenwert für die Person als auch instrumentelle Bedeutung für andere Dimensionen von Teilhabe haben“ (Bartelheimer & Henke, 2026, S. 103).

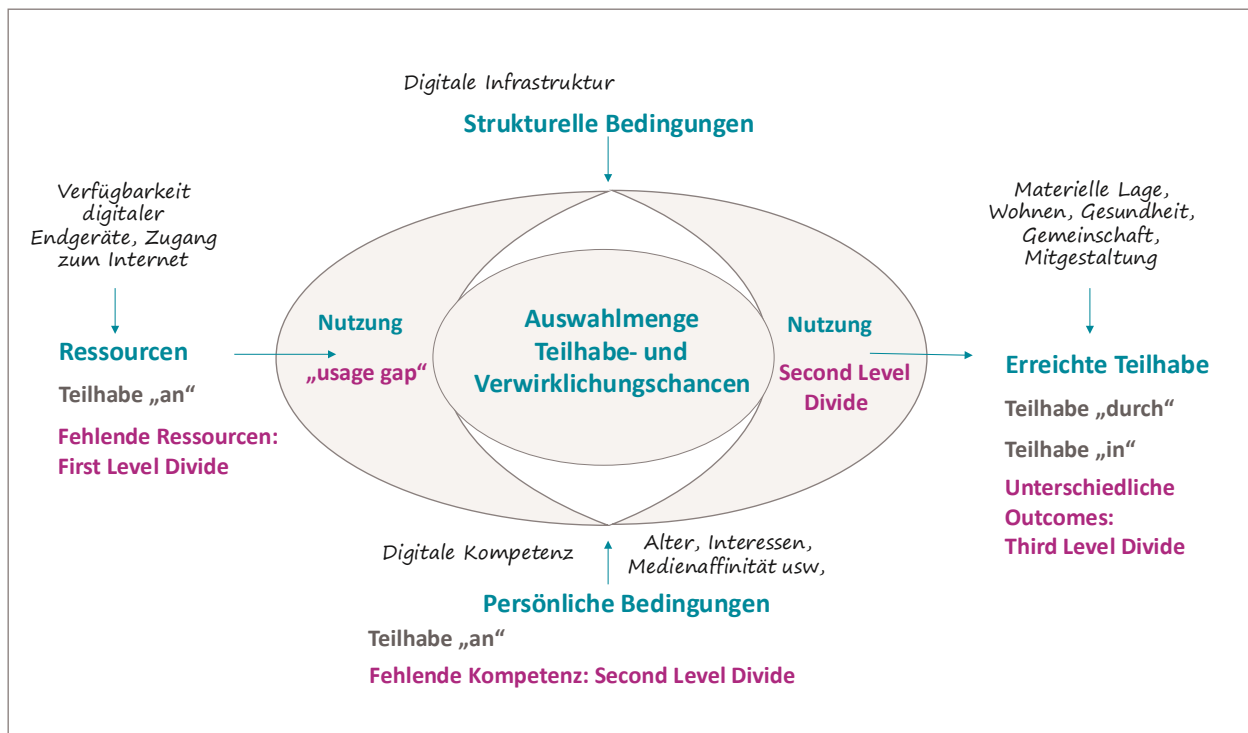
Eine Differenzierung zwischen der Teilhabe „*an*“, der Teilhabe „*durch*“ und der Teilhabe „*in*“ digitalen Technologien bzw. Medien, die Lorenz et al. (2023) für die Hilfen für Menschen mit Behinderungen entwickelten, gilt unter anderem diesem Unterschied. Sie bietet sich deshalb für die Darstellung einiger Befunde zur digitalen Teilhaben an.

- Teilhabe „an“ digitalen Technologien meint in dieser Systematik die Zugänglichkeit zu Hardware, Software und digitalen Technologien, bezieht sich also auf die Ressourcenausstattung. Ungleichheit besteht aber nicht nur in Bezug auf den technischen bzw. praktischen Zugang, sondern auch beim Erwerb und der Aneignung individueller Nutzungskompetenzen, die für die Umwandlung in tatsächliche Teilhabe erforderlich sind.
- Teilhabe „durch“ digitale Technologien kann in einem instrumentellen Sinn als „Voraussetzung für soziale Teilhabe“ (Wilmers et al. 2023, S. 11 f.) bzw. für Teilhabe in anderen Lebenslagedimensionen verstanden werden. Fehlt die technische Ausstattung oder scheitern die Menschen z. B. im Behördenkontakt daran, digitale Dokumente zu scannen, abzurufen oder auf ihren Geräten zu verwalten, wird „fehlende digitale Teilhabe [...] zum Exklusionsrisiko“ (ebd.).
- Teilhabe „in“ diesen Technologien beschreibt schließlich „die aktive Teilnahme und Gestaltung an und in digitalen Medien“ (Lorenz et al. 2023, o. S.). Dieser Bereich verweist auf neue Formen der Sozialität und der Vergemeinschaftung (vgl. Seyfert 2023), die durch die digitale Transformation der Gesellschaft hervorgebracht werden, und charakterisiert digitale Teilhabe damit auch als eigenständige Teilhabedimension mit Eigenwert für die Lebensführung.

4.4 Perspektiven auf digitale Teilhabe und Spaltung

Die nachfolgende Abbildung 1 integriert die oben vorgestellten konzeptionellen Ansatzpunkte in einem Modell. In grüner Schrift stellt es die Elemente des Teilhabemodells nach dem Capability Approach dar und in brauner Schrift, ob es um die Teilhabe „an“, „durch“ oder „in“ geht. In violett ist abgebildet, wie und wodurch digitale Spaltung entsteht.

Abbildung 1: Digitale Teilhabe im Modell



Quellen: Bartelheimer et al. 2020, Lorenz et al. 2023, Hargittai 2002, van Dijk 2005. Eigene Darstellung.

Nach diesem Modell ist auch die weitere Darstellung der Befunde in diesem Bericht gegliedert.

Kapitel 6 befasst sich mit den Zugängen zu bzw. der Teilhabe „an“ digitalen Technologien, also mit den Ressourcen. Fehlen sie, ist digitale Spaltung (First Level Divide) möglich.

Kapitel 7 gilt den digitalen Kompetenzen – sie werden ebenfalls der Teilhabe „an“ digitalen Technologien zugerechnet. In der Perspektive des Teilhabemodells stellen sie persönliche Umwandlungsbedingungen dar. Der Second Level Divide droht, wenn diese Bedingungen sehr ungleich sind.

Kapitel 8 befasst sich mit der Nutzung. Sie ist ein Teil der Umwandlung, bei der auch Wahlentscheidungen getroffen werden. Große Einschränkungen bei der Nutzung werden ebenfalls der digitalen Spaltung auf der zweiten Ebene zugeordnet.

Bei der erreichten Teilhabe unterscheidet dieser Bericht zwischen der Teilhabe „durch“ digitale Technologien (Kapitel 9), in der Teilhabe instrumentellen Wert hat, und der Teilhabe „in“ diesen (Kapitel 10): Hier wird digitale Teilhabe zur eigenständigen Teilhabedimension, und für die Menschen hat sie einen eigenen Wert. Unterscheiden sich die Outcomes zwischen verschiedenen Gruppen jedoch oder sind bei einigen negativ, führt die digitale Spaltung zum Ausschluss von Teilhabe.

5 Wer wurde befragt: Online-Erhebung, Interviews und Fokusgruppen

Nach dem Design dieser Studie erhob erstens ein Online-Fragebogen Ausstattung und Kompetenzen bei einer Gruppe von Menschen, die aller Wahrscheinlichkeit nach besonders stark von Armut betroffen waren. 1.026 Nutzer*innen von Diensten und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen gaben dazu Auskunft (siehe ausführlich 12.3). Um Handlungsansätze für sozialpolitische Interventionen zu identifizieren, waren zwei Fragen zu klären: Ist das Sample repräsentativ für die Zielgruppe, die erreicht werden sollte? Und wie unterscheiden sich die Nutzer*innen der beschriebenen Angebote vom Rest der Bevölkerung in Deutschland?

In 12 Interviews und 2 Fokusgruppen ging es zweitens um eine genauere Analyse von Teilhabeeinschränkungen und Teilhabemöglichkeiten und um die Interpretation der Befunde. Sind alle potenziellen Unterschiede Ausdruck von Ungleichheit und Benachteiligung? Welche Rolle spielen Präferenzen und „analoge“ Formen der Teilhabe? Erleben die Nutzer*innen von Diensten und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen Einschränkungen ihrer Teilhabe und wie gehen sie damit um? Welche Unterstützung wünschen sie sich?

Die unten folgenden Abschnitte 6 bis 10 stellen die Ergebnisse der Analysen vor. Doch zunächst geht eine Frage vor: Mit wem hatte es das Studienteam überhaupt zu tun? In welcher Lage befanden sich die befragten Menschen?

5.1 Online-Befragung

Die Studie suchte den Zugang zur Zielgruppe über Angebote der Wohnungsnotfallhilfen, die überwiegend von Trägern der freien Wohlfahrtspflege vorgehalten wurden. Es ließ sich aber nicht vorher absehen, wen die Einrichtungen durch persönliche Ansprache, über Aushänge und durch den Verweis auf einen 5-Euro-Anreiz zur Teilnahme an einer Online-Befragung mobilisieren würden.

Die schließlich realisierte Stichprobe repräsentiert die Nutzer*innen der Dienste und Einrichtungen jedoch gut, wie sich im Vergleich mit dem Dokumentationssystem zur Wohnungslosigkeit (DzW) der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG W) zeigt (BAG W 2025). Das DzW wertet aggregierte Daten zu Leistungsberechtigten im „Sektor der Hilfeangebote frei-gemeinnütziger Träger der Hilfen in Wohnungsnotfällen“ (ebd., S. 4) aus und der Datensatz bildet insbesondere die Strukturen in Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen sehr gut ab (ebd., S. 6).

Die Stichprobe ist dagegen nicht repräsentativ für die Gesamtheit der wohnungslosen Menschen in Deutschland. Denn diese leben zu einem ganz überwiegenden Teil institutionell untergebracht in Notunterkünften der Städte und Gemeinden und sind sehr häufig als Flüchtlinge nach Deutschland gekommen (BMWSB 2024, S. 61 f.). In ordnungsrechtlicher Unterbringung gibt es daher sehr viele nichtdeutsche Familien und viele Minderjährige. Diese Gruppe wird über die Dienste und Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege nur eingeschränkt erreicht und ist auch im DzW nicht abgebildet. Geschätzt nur etwa ein Zehntel der institutionell untergebrachten Menschen erhält Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in teilstationären oder stationären Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe oder in betreuten Trägerwohnungen. Etwa 11 % der wohnungslosen Menschen in Deutschland sind verdeckt wohnungslos bei Freunden oder Verwandten untergekommen, und knapp 9 % leben ohne Unterkunft auf der Straße, in Parks, in

Abbruchhäusern, Kellereingängen oder in Autowracks (ebd.). Insbesondere die beiden letzten Gruppen in besonders prekärer Lage sind im Sample der Digitalisierungsstudie gut vertreten.

5.1.1 Wohn-/Unterbringungssituation

Etwa 30 % der 1.026 online befragten Personen lebten in einer (eigenen) Wohnung¹ (Tabelle 1; DzW 2023: 23 % vor Hilfebeginn). Das ist nicht ungewöhnlich für die Wohnungsnotfallhilfen der freien Träger, denn ein Teil der Menschen, die insbesondere Beratungsstellen nutzen, wird nachgehend nach einem früheren Wohnungsnotfall unterstützt oder erhält Hilfen, um einen Wohnungsverlust zu vermeiden. 9 % der über 43.000 Menschen, zu denen der BAG W 2023 Daten aus dem Hilfeprozess vorlagen, gehörten zur Gruppe der Präventionsfälle. Im Sample der Digitalisierungsstudie lag ihr Anteil bei ca. 7 %. Etwas geringer war im Sample der Digitalisierungsstudie aber auch der Anteil derjenigen, die definitorisch gar nicht zu den Menschen in Wohnungsnotlagen gehören, weil sie noch nie von Wohnungslosigkeit bedroht bzw. betroffen waren, sondern Beratung aus anderen Gründen in Anspruch nehmen (DzW: ca. 10 %, Online-Befragung: 7 %). Im Sample der Online-Befragung waren etwas über 70 % der Befragten aktuell wohnungslos, nach dem DzW waren es 2023 in allen datenliefernden Stellen knapp 75 % (ebd., S. 5).

Tabelle 1: Wohn-/Unterbringungssituation der befragten Personen

Die befragte Person ...	Anzahl	In %
... wohnt in eigenem Wohnraum (Miete/Eigentum)	303	29,5
<i>darunter: und ist aktuell von Wohnungslosigkeit bedroht</i>	81	7,9
<i>darunter: und war früher von Wohnungslosigkeit bedroht</i>	98	9,6
<i>darunter: und war früher schon einmal wohnungslos</i>	185	18,0
<i>darunter: und war noch nie von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen</i>	74	7,2
... ist derzeit ordnungsrechtlich untergebracht	215	21,0
... lebt in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen (§§ 67 ff. SGB XII)	244	23,8
... lebt in verdeckter Wohnungslosigkeit bei Bekannten/Verwandten	141	13,7
... lebt überwiegend ohne Unterkunft (Straße, Park, Abrisshaus etc.)	123	12,0
Gesamt	1.026	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n=1.026), eigene Berechnung, Frage: „Wie ist Ihre aktuelle Wohnsituation?“.

5.1.2 Geschlecht und Alter

Auch die Auswertung nach Altersgruppen und Geschlecht (Tabelle 2) ergibt kein untypisches Bild für die Dienste und Einrichtungen der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII. Stabil weist etwa das DzW seit einigen Jahren einen Frauenanteil von etwa einem Drittel gegenüber etwa zwei Dritteln Männern aus (ebd., S. 6). Und auch unter den Menschen, die mit der Online-Befragung erreicht wurden, waren rund 65 % Männer und 33 % Frauen. Gegenüber den Fällen im DzW sind jüngere Menschen unter 30 Jahren im Sample der Online-Befragung etwas unterrepräsentiert (u 30 im DzW: 27,2 %, Online-Befragung: 21,1 %), während die

¹ Es ist nicht ganz auszuschließen, dass sich dieser Gruppe auch einige Menschen zuordnen, die Betreutes Wohnen in einer Trägerwohnung erhielten. Je nach vertraglicher Gestaltung des Mietverhältnisses kann in solchen Hilfearrangements Wohnungslosigkeit fortbestehen.

Anteile der 30- bis 49-jährigen und der 50- bis 59-jährigen Nutzer*innen der Hilfen gegenüber dem DzW etwas höher sind. Bei den noch Älteren bestehen nur geringe Unterschiede. War im Vorfeld der Befragung von den beteiligten Expert*innen noch befürchtet worden, dass vor allem die jungen und tendenziell internetaffinen Nutzer*innen der Angebote bereit sein würden, einen Online-Fragebogen zu beantworten, so zeigt sich nun, dass die Befragung Menschen in allen Altersgruppen gut erreichte.

Tabelle 2: Geschlecht und Alter der befragten Personen

Alter	Männlich		Weiblich		Divers		Gesamt	
	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %
18–29 Jahre	125	12,2	81	7,9	10	1,0	216	21,1
30–39 Jahre	181	17,6	89	8,7	6	0,6	276	26,9
40–49 Jahre	191	18,6	85	8,3	7	0,7	283	27,6
50–59 Jahre	113	11,0	44	4,3	2	0,2	159	15,5
60 Jahre und älter	56	5,5	34	3,3	2	0,2	92	9,0
Gesamt	666	64,9	333	32,5	27	2,6	1.026	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n=1.026), eigene Berechnung.

5.1.3 Migrationsgeschichte

Die Online-Befragung erreichte Migrant*innen dagegen nicht so gut wie ursprünglich erhofft (Tabelle 3). Eine Migrationsgeschichte hatten nach eigenen Angaben nur rund 16 % der Befragten. Die Dienste und Einrichtungen betreuen vermutlich einen höheren Anteil an Menschen mit Zuwanderungsgeschichte: Das DzW weist für 2023 38 % nicht-deutsche Nutzer*innen der Angebote aus.

Tabelle 3: Migrationsgeschichte der befragten Personen

Die befragte Person...	Anzahl	In %
... hat Migrationsgeschichte.	145	15,6
... hat keine Migrationsgeschichte.	785	84,4
Gesamt	930	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n=930), eigene Berechnung. Frage: „Sind Sie selbst oder Ihre beiden Eltern seit 1950 nach Deutschland eingewandert?“

5.1.4 Bildung

Um den Aufwand für die Teilnehmenden zu begrenzen und dennoch eine Einschätzung zum Bildungsstand zu gewinnen, galt dem höchsten erreichten schulischen *und* beruflichen Bildungsabschluss der Befragten in der Online-Erhebung nur eine kombinierte Frage. Die Schulabschlüsse der Personen, die auch eine Berufsausbildung abgeschlossen hatten, konnten mit dieser Frage nicht erhoben werden, und die Antworten lassen sich nicht einfach mit dem DzW vergleichen. Demnach war zum Zeitpunkt der Befragung bei etwa 4 % der Befragten die Schulausbildung noch nicht abgeschlossen (Tabelle 4). Fast die Hälfte (47 %) konnte nur einen niedrigen schulischen Bildungsabschluss vorweisen: Ihre Bildungskarriere endete ohne Abschluss, mit Sonder- oder Förderschulabschluss oder mit einem Hauptschulabschluss.

Einen höheren Schulabschluss (Realschule oder [Fach-]Hochschulabschluss) hatte ein gutes Viertel erworben, es fehlte ihnen jedoch (noch) die abgeschlossene Berufsausbildung. Trotz des vergleichsweise „alten“ Samples verfügten nur 22 % der Befragten über eine abgeschlossene Berufsausbildung. Im DzW sind es mehr: 2023 hatten 43 % eine Berufsausbildung abgeschlossen (ebd., S. 29). Sehr krass zeigt sich der Unterschied zur Gesamtbevölkerung in Deutschland, in der nur 22 % der ab 25-Jährigen *keinen* Berufsabschluss haben (bpb 2024).

Tabelle 4: Höchster Bildungsabschluss der befragten Personen

Die befragte Person...	Anzahl	In %
... besucht derzeit eine Schule.	42	4,1
... hat keinen Schulabschluss erworben.	149	14,5
... hat einen Sonderschul-/Förderschulabschluss erworben.	49	4,8
... hat einen Hauptschulabschluss erworben.	282	27,5
... hat einen Realschulabschluss erworben.	176	17,2
... hat Abitur gemacht/(Fach)Hochschulreife erworben.	92	9,0
... hat im Ausland eine Schule besucht und einen Schulabschluss erworben.	15	1,5
... hat eine Berufsausbildung abgeschlossen.	173	16,9
... hat einen (Fach-)Hochschulabschluss (Bachelor, Master, Diplom) erworben.	47	4,6
Gesamt	1.025	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n=1.025), eigene Berechnung, Frage: „Welchen höchsten Bildungsabschluss haben Sie erworben?“

5.1.5 Einkommen

Erfahrungsgemäß lassen sich Einkommensdaten bei Menschen in Wohnungsnotlagen und in Wohnungslosigkeit nicht gut abfragen (vgl. Busch-Geertsema et al. 2024). In der Online-Befragung war eine detaillierte Erhebung nicht möglich, sie fragte nach den Haupteinkommensarten und ließ Mehrfachnennungen zu. Auf dieser Grundlage war es aber zumindest näherungsweise möglich, unterschiedliche Einkommensniveaus zu bestimmen. Von einem „Einkommen oberhalb des Grundsicherungsniveaus“ gehen die Analysen aus, wenn weder Leistungen nach dem SGB II noch nach dem SGB XII bezogen wurden, dafür aber eigenes Arbeitseinkommen, Wohngeld oder Rente vorhanden waren. Als Bezieher*innen von Leistungen der Grundsicherung wurden unabhängig von anderen Einkommensarten alle Personen gezählt, die Leistungen nach dem SGB II vom Jobcenter, Sozialhilfe nach dem SGB XII oder Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) bezogen. Und ein Einkommen unterhalb des Grundsicherungsniveaus wurde vermutet, wenn die Befragten angaben, von unangemeldeter Beschäftigung oder vom Flaschensammeln zu leben.

Die letzte Gruppe ist klein (Tabelle 5). Unter den Nutzer*innen der Dienste und Einrichtungen, die in der eigenen Wohnung lebten, war der Anteil derjenigen mit Einkommen oberhalb des Grundsicherungsniveaus am höchsten. Leistungen nach SGB II/SGB XII/AsylbLG bezogen unter ihnen nur 68 %. Über alle Gruppen von Nutzer*innen bezogen 83 % maximal existenzsichernde Sozialleistungen. Wie zu erwarten war, gehörte der weit überwiegende Teil der Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen damit zur einkommensarmen Bevölkerung.

Tabelle 5: Einkommen der befragten Personen

Die befragte Person ...	Einkommen oberhalb Grundsicherungsniveau		Leistungen der Grundsicherung nach SGB II/ SGB XII		Einkommen unterhalb Grundsicherungsniveau		Gesamt	
	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %
... wohnt in eigenem Wohnraum (Miete/Eigentum)	90	31,4	194	67,6	3	1,0	287	100
... ist derzeit ordnungsrechtlich untergebracht	18	9,0	173	86,9	8	4,0	199	100
... lebt in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen (§§ 67 ff. SGB XII)	22	9,6	195	85,5	11 ²	4,8	228	100
... lebt in verdeckter Wohnungslosigkeit bei Bekannten/Verwandten	18	14,9	95	78,5	8	6,6	121	100
... lebt überwiegend ohne Unterkunft (Straße, Park, Abrisshaus etc.)	10	9,9	86	85,1	5	5,0	101	100
Gesamt	158	16,9	743	79,3	35	3,7	936	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n=936), eigene Berechnung, Abweichungen ergeben sich durch Rundungsdifferenzen. Fragen: „Wie ist ihre aktuelle Wohnsituation?“ und „Von welchem Einkommen leben Sie derzeit?“ Einkommensarten wurden zusammengefasst.

5.1.6 Dauer der Wohnungslosigkeit

Etwas mehr als 70 % der Befragten waren wohnungslos. Fast ein Drittel von ihnen (Tabelle 6, 32 %) befand sich zum Zeitpunkt der Untersuchung erst kürzer als zwei Monate in dieser Lage, ein anderer erheblicher Anteil an Personen war dagegen seit mehreren Jahren wohnungslos. Die Stichprobe bestand damit sowohl aus Menschen in einer akuten Krise als auch aus Menschen mit langjährigen prekären Lebensumständen.

Im Vergleich zum DzW der BAG W ist der Anteil der Langzeitwohnungslosen (> 1 Jahr ohne Wohnung) im Sample der online Befragten sehr hoch (49 % ggü. 26 %; BAG W 2025, S. 16). Der deutliche Unterschied lässt sich am ehesten als Effekt der Samplingmethode interpretieren. Vermutlich baten die Fachkräfte in den Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen eher Personen um Beteiligung, die sie bereits länger kannten, und vermutlich reagierten Nutzer*innen, die ein Angebot bereits länger kannten, auch aufgeschlossener auf die Anfrage. Da diese Studie unter anderem untersucht, ob und wie länger dauernde Wohnungslosigkeit digitale Teilhabe beeinträchtigt, war der hohe Anteil an langzeitwohnungslosen Menschen durchaus erwünscht.

² Vermutlich haben einige Bewohner*innen von stationären Einrichtungen, die dort ihr Einkommen einsetzen und nur einen Barbetrag zur Deckung der persönlichen Bedürfnisse erhalten, falsch angegeben, dass sie keine Grundsicherung beziehen.

Tabelle 6: Dauer der Wohnungslosigkeit bei den befragten Personen ohne Wohnung

Dauer der Wohnungslosigkeit	In %	DzW 2023
Unter 2 Monate	32,0	41,9
2 bis unter 6 Monate	8,9	20,1
6 bis unter 12 Monate	10,1	12,0
1 bis unter 3 Jahre	22,1	13,1
3 bis unter 5 Jahre	10,4	5,0
5 Jahre und länger	16,5	7,9

Quelle: GISS Online-Befragung (n=723), eigene Berechnung. Frage: „Seit wann sind Sie in Deutschland wohnungslos?“

5.2 Interviews und Fokusgruppen

Auch die qualitative Stichprobe entstand auf Vermittlung von Diensten und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen an unterschiedlichen Orten in Nordrhein-Westfalen (Übersicht 1).

Für die beiden Fokusgruppen gab das Studienteam keine Samplingkriterien vor. An den beiden Gruppendiskussionen nahmen fünf Frauen und vier Männer teil. Der jüngste Teilnehmer war 21 Jahre alt, der älteste 67 Jahre. Das Durchschnittsalter lag bei 45 Jahren. Zwei Beteiligte hatten keine deutsche Staatsangehörigkeit. Die Teilnehmenden befanden sich in sehr unterschiedlicher Lage: Vier von ihnen lebten zum Zeitpunkt der Gruppendiskussionen in einer stationären Einrichtung, zwei in einer Notunterkunft, zwei auf der Straße bzw. in einer Behelfsunterkunft und eine Person bewohnte eine eigene Wohnung.

Dienste und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen sprachen auch die potenziellen Partner*innen für Einzelgespräche an. Acht Männer und vier Frauen waren zu einem Interview bereit, eine von ihnen hatte Migrationsgeschichte. Auch in diesem Teilsample überwiegen ältere Gesprächspersonen: Der jüngste Teilnehmer war 27, der älteste 67. Das Durchschnittsalter der 12 Personen lag bei knapp 52 Jahren. Es ist deshalb zu vermuten, dass die Einrichtungen mit ihrer Anfrage eher auf ältere und nicht auf junge, internetaffine Nutzer*innen zugingen, um (zu positive) Verzerrungen zugunsten dieser Gruppe zu vermeiden. Das Studienteam hatte um möglichst unterschiedliche Interviewpartner*innen gebeten, dabei aber ausdrücklich betont, dass der fehlende Zugang zum Internet oder fehlende Kompetenzen keinen Ausschlussgrund für ein Interview darstellten. Nachdem die ersten Interviews geführt worden waren, bat das Studienteam die kooperierenden Einrichtungen, ergänzend nach bestimmten Fallkonstellationen zu suchen, die noch nicht vorgekommen waren – etwa nach einem/einer „TikToker*in“ oder nach jemandem, der wohnungslos war und dem digitale Kompetenzen ganz fehlten. Eine Teilnehmende, die mit Tüten und ohne Kontakt zum Hilfesystem auf der Straße lebte, sprach das Studienteam in einem Supermarkt direkt an. Drei der Interviewpartner*innen hatten eine eigene Wohnung mit Mietvertrag, drei wohnten in einer stationären Einrichtung der Wohnungslosenhilfe. Vier nutzten eine Notübernachtung, die sie tagsüber verlassen mussten, eine Frau lebte auf der Straße und eine verdeckt wohnungslos bei einer Angehörigen.

Dass in beiden Gruppen nur wenige sogenannte Digital Natives und viele Angehörige einer „*sekundär-digitalen Mediengeneration*“ (Hepp 2021, S. 28) vertreten waren, die mit Fernsehen, Radio, Kino und Festnetztelefon aufgewachsen waren und sich erst im Laufe des Lebens den Umgang mit digitalen Medien angeeignet hatten, muss bei der Auswertung der Befunde zu Kompetenzen und Internetnutzung

weiter unten berücksichtigt werden. Aufgrund des leichten Ungleichgewichts zugunsten älterer Nutzer*innen ist jedoch nicht zu befürchten, dass Verzerrungen durch einen hohen Anteil altersbedingt digital affiner Personen entstehen.

Übersicht 1: Qualitatives Sample

Geschlecht	Alter	Nationalität	Wohn-/Unterbringungssituation	Vermittelnde Einrichtung
Interviews				
m	52	deutsch	Straße/Übernachtung	Tagesaufenthalt
m	67	deutsch	Wohnung	Tagesaufenthalt
w	64	deutsch/türkisch	Wohnung	Tagesaufenthalt
m	52	deutsch	Wohnung	Tagesaufenthalt
m	27	deutsch	Stationäre Einrichtung	Stationäre Einrichtung
m	31	deutsch	Stationäre Einrichtung	Stationäre Einrichtung
w	62	deutsch	Straße	Ohne Vermittlung
w	61	deutsch	Stationäre Einrichtung	Stationäre Einrichtung
m	60	deutsch	Straße/Übernachtung	Fachberatungsstelle
m	29	deutsch	Straße/Übernachtung	Fachberatungsstelle
m	52	deutsch	Straße/Übernachtung	Fachberatungsstelle
w	61	deutsch	Verdeckt wohnungslos	Fachberatungsstelle
Fokusgruppe 1				
w	49	deutsch	Stationäre Einrichtung	Stationäre Einrichtung
w	50	deutsch	Unterbringung	Fachberatungsstelle
m	59	deutsch	Straße /Behelfsunterkunft	Streetwork
m	51	deutsch	Unterbringung	Fachberatungsstelle
Fokusgruppe 2				
m	67	mazedonisch	Straße/Übernachtung	Notunterkunft
w	32	deutsch	Wohnung	Beratungsprojekt
w	37	deutsch	Stationäre Einrichtung	Stationäre Einrichtung
w	42	deutsch	Stationäre Einrichtung	Stationäre Einrichtung
m	21	irakisch	Stationäre Einrichtung	Stationäre Einrichtung

Quelle: GISS, eigene Darstellung.

6 Zugang zu digitalen Technologien

Digitale Teilhabe benötigt Ressourcen und die ungleiche Verteilung dieser Ressourcen in der Bevölkerung befördert digitale Spaltung (First Level Divide). Wie sieht es bei der Zielgruppe dieser Studie also mit der Teilhabe „an“ digitalen Technologien aus: Haben Nutzer*innen der Angebote der Wohnungsnotfallhilfen Zugang zu diesen Technologien? Wie sind sie mit Geräten ausgestattet? Verfügen sie über ausreichend Mittel, um das Internet nutzen zu können, oder müssen sie sich einschränken? Und wie kompensieren sie mögliche Einschränkungen?

6.1 Eingeschränkt, aber nicht abgehängt – Ergebnisse der Online-Befragung

Eine große Mehrheit der befragten Personen in der Online-Erhebung (87 %) gab an, das Internet zu nutzen. Ihr Anteil ist nur etwas geringer als in der Gesamtbevölkerung (91 %, vgl. Stürz et al. 2022). Ein Großteil besaß ein eigenes Smartphone (87 %). Andere Endgeräte, beispielsweise Laptops und PCs, Tablets oder Smart TVs, waren deutlich seltener vorhanden. 10 % der befragten Personen besaßen kein internetfähiges Endgerät. Smartphones ermöglichten also für die große Mehrheit den Zugang zum Internet und waren in vielen Fällen (54 %) auch der alleinige Zugang zum digitalen Raum.

Je prekärer die Lebenslage der befragten Menschen ist, desto schlechter ist auch ihre Ausstattung: Wohnungslose Menschen ohne Unterkunft und Menschen in verdeckter Wohnungslosigkeit besaßen deutlich seltener internetfähige Endgeräte als institutionell untergebrachte Personen oder Menschen, die in der eigenen Wohnung lebten (Tabelle 8). In ihrer Lage, die durch den häufigen Wechsel von Aufenthaltsorten und Übernachtungsmöglichkeiten gekennzeichnet ist, fehlen sichere (Verwahrungs-)Orte oder Lademöglichkeiten für (größere) Geräte. Auch die Beschaffungskosten spielen vermutlich eine Rolle für die schlechtere Ausstattung. Menschen mit eigener Wohnung – unter ihnen wie oben dargestellt ein etwas höherer Anteil an Personen mit Einkommen oberhalb des Grundsicherungsniveaus – waren bei weitem am besten mit Geräten ausgestattet.

Tabelle 7: Besitz von (internetfähigen) Endgeräten nach Wohn-/Unterbringungssituation in %

Die befragte Person lebt ... Die befragte Person besitzt ...	in eigenem Wohnraum	in Notunterkunft	in Wohneinrichtung	bei Bekannten, Verwandten	ohne Unterkunft	Gesamt
... Smartphone	90,1	84,2	91,8	85,8	78,0	87,2
... Laptop/PC	27,4	14,9	24,6	10,6	7,3	19,4
... Tablet	19,8	11,2	13,5	7,8	7,3	13,4
... Smart TV mit Internetzugang	18,5	3,7	13,9	3,5	1,6	10,2
... Spielekonsole mit Internetzugang	14,5	3,3	11,9	2,8	2,4	8,5
... kein internetfähiges Endgerät	6,3	12,1	6,1	12,1	17,1	9,6

Quelle: GISS Online-Befragung (n=1.026), eigene Berechnung, Mehrfachnennungen möglich. Angaben in %. Fragen: „Besitzen Sie derzeit folgende Geräte?“ und „Wie ist ihre aktuelle Wohnsituation?“

Mehr als drei Viertel der Befragten nutzten das Internet über mobile Datenzugänge, aber nur 37 % verfügten über einen eigenen WLAN-Zugang. Öffentliche Internetzugänge, z. B. in Form von Hotspots, wurden von 36 % der Befragten genutzt und waren damit ähnlich häufig. 31 % der Befragten nutzten Angebote der Wohnungslosenhilfe für den Internetzugang, und etwa ein Viertel ging bei Bekannten oder Verwandten ins Netz. Andere Zugangsformen spielten nur eine untergeordnete Rolle. Überwiegend wurden eigene WLAN-Zugänge von Menschen mit eigenem Wohnraum genutzt (46 %), jedoch gaben auch Menschen in Wohneinrichtungen (20 %) und Notunterkünften (17 %) der Wohnungslosenhilfe an, den Internetzugang über ein eigenes WLAN-Netz zu realisieren (Tabelle A2 im Anhang)³.

Tabelle 8: Art der Internetzugänge

Die befragte Person nutzt als Internetzugang ...	Anzahl	In %
... mobile Daten	685	76,4
... eigenes WLAN	565	37,0
... Bekannte / Verwandte	224	25,0
... Angebote der Wohnungslosenhilfe	282	31,0
... öffentliche Internetzugänge	321	35,8
... andere Zugänge	16	1,8

Quelle: GISS Online-Befragung (n=897), eigene Berechnung, Mehrfachnennungen möglich. Frage: „Welche Zugänge zum Internet nutzen Sie?“

Die Internetnutzung über kostenpflichtige mobile Datenzugänge ist abhängig von dem zur Verfügung stehenden Guthaben, aber nur etwa ein Drittel der Befragten (34 %) verfügte immer über ausreichendes Guthaben für die mobile Internetnutzung. Der größte Anteil (43 %) hatte meistens ein ausreichendes Guthaben. Fast ein Viertel (23 %) der Befragten gab aber auch an, selten oder nie über ausreichendes Guthaben zu verfügen. Auch hier gilt: Je prekärer die Lebenslage, desto schlechter die Zugänge und desto höher die Gefahr von Ausschluss: Menschen ohne Unterkunft und in verdeckter Wohnungslosigkeit gaben am seltensten an, immer über ausreichendes Guthaben zu verfügen, und am häufigsten, selten oder nie ausreichendes Guthaben für die Internetnutzung zu haben (Tabelle 10).⁴

³ Dies kann auf Unschärfen in der Beantwortung des Fragebogens zurückzuführen sein, wenn Bewohner*innen von Einrichtungen ihnen verfügbare Zugänge als eigenes WLAN einordnen.

⁴ Ähnlich sah es auch mit den Guthaben für Telefonie aus: „Immer“ hatte nur etwas über ein Drittel der Befragten Guthaben. 44 % der auf der Straße lebenden Menschen hatten selten oder nie ein ausreichendes Guthaben (Tabelle A-3 im Anhang).

Tabelle 9: Vertrag/Guthaben für die Internetnutzung

Die befragte Person ...	Guthaben ist immer vorhanden		... meistens vorhanden		... selten/nie vorhanden		Gesamt	
	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %
... wohnt in eigenem Wohnraum (Miete/Eigentum)	97	37,5	110	42,5	52	20,1	259	100		
... ist derzeit ordnungsrechtlich untergebracht	52	32,1	74	45,7	36	22,2	162	100		
... lebt in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen (§§ 67 ff. SGB XII)	88	40,6	89	41,0	53	18,4	217	100		
... lebt in verdeckter Wohnungslosigkeit bei Bekannten/Verwandten	28	24,6	50	43,9	36	31,5	114	100		
... lebt überwiegend ohne Unterkunft (Straße, Park, Abrisshaus etc.)	20	22,5	39	43,8	54	33,7	89	100		
Gesamt	285	33,9	362	43,0	194	23,0	841	100		

Quelle: GISS Online-Befragung (n=841), eigene Berechnung. Fragen: „Wie ist Ihre aktuelle Wohnsituation?“ und „Wenn Sie Ihr Smartphone oder Tablet nutzen wollen, um ins Internet zu gehen: Verfügen Sie über einen Vertrag oder über ausreichend Guthaben für die mobile Datennutzung/mobile Internetnutzung?“

6.2 „Es ist schon schlimm, wenn man sich das heutzutage nicht leisten kann.“

Nur eine der Teilnehmenden am qualitativen Erhebungsprogramm führte ein Leben, „*als würde es das Internet gar nicht geben*“. Die ältere Frau besaß lediglich ein Mobiltelefon, um erreichbar zu sein: „*Bei mir ist es so*“, erläuterte sie, „*dass ich weder das Internet nutze noch digital bin und es ganz ehrlich auch nicht vermisse*.“ (Interview 3) Ein andere Frau hatte ihr Handy verloren. Um Zugang zum Internet zu erhalten, war sie auf andere angewiesen, und für sie war es deshalb „*Glück*“, „*dass mir immer irgendjemand ein Handy zur Verfügung gibt*“ (Fokusgruppe 1). Alle anderen Gesprächspersonen besaßen ein eigenes Smartphone.

Für die interviewten Menschen und die Teilnehmenden der Fokusgruppen gehörte der Zugang zum Internet und zu Geräten „*zum existenziellen Warenkorb dazu*“ (Interview 8), denn „*ohne Internet geht es gar nicht. Das Digitale schreitet immer weiter fort*“ (Interview 4). Auch die Menschen, die der Digitalisierung skeptisch gegenüberstanden oder so weit als möglich analoge Wege bevorzugten, teilten diese Einschätzung: „*Es muss jedem zugänglich gemacht werden. Auf jeden Fall*“ (Interview 1). Einige fanden es notwendig, die Bedarfe für digitale Teilhabe im Regelsatz der Grundsicherung zu berücksichtigen, andere stellten sich vor, dass das Jobcenter Anschaffungskosten erstatten oder Schüler*innen mit Endgeräten ausstatten sollte. Als privilegiert sahen sich diejenigen an, die sich einen „*Vertrag mit einer Flatrate*“ (Interview 4) leisten konnten. Die meisten Interviewpersonen nutzten jedoch Prepaid-Karten mit begrenztem Volumen, um Kosten zu sparen.

Obwohl die meisten Teilnehmenden Internetzugänge und Nutzungsmöglichkeiten eigentlich als unverzichtbar erachteten, zwang ihr niedriges Einkommen etliche von ihnen regelmäßig zum Verzicht. Zwar kann ein Smartphone durch relativ geringe Anschaffungskosten den Zugang zu digitalen Technologien erschwinglich machen. Jedoch bedeuten die laufenden Kosten für Mobilfunktarife eine andauernde finanzielle Belastung, die nicht von allen Teilnehmenden dauerhaft gestemmt werden konnte. Dadurch

wird der Grad der erreichten Teilhabe auch zu einer Frage der Prioritätenabwägung, wie ein Interviewpartner exemplarisch verdeutlicht:

„Dann muss man Prioritäten setzen. Entweder kauft man Lebensmittel ein oder lädt sein Handy auf.“ (Interview 2)

Einer der Teilnehmenden, ein internetaffiner jüngerer Mann, war sogar bereit, sich bei den Mahlzeiten einzuschränken, um den Zugang zum Netz zu behalten:

„Aber ich finde im Endeffekt eigentlich immer besser, weniger Essen für mich, sage ich jetzt mal, sodass ich dann wenigstens meine Kosten gedeckt habe.“ (Interview 9)

Öffentlich zugängliche Infrastrukturen, die keine eigenen Ressourcen voraussetzen, wären ein Weg, um armutsbedingte Zugangsschwierigkeiten zu kompensieren. Einige Teilnehmer*innen berichteten von Strategien, um das Internet auf diese Weise zumindest zeitweise und fragmentiert zu nutzen. Dies funktionierte insbesondere über (teil-)öffentliche Internetzugänge, etwa in Bibliotheken, Bahnhöfen oder Einkaufszentren. Eine wohnungslose Frau, die seit vielen Jahren auf der Straße lebte, ging *„schon mal“* in die Bibliothek:

„Da lade ich mein Handy auf, zum Beispiel. Ich muss es ja auch aufladen, ne. Also da kann ich das aufladen. Und in der Zeit bin ich dann am Computer da und lese dann da eine Zeitung.“ (Interview 5)

Jedoch war auch die Nutzung solcher Zugänge mit Einschränkungen verbunden – sei es aufgrund von geringer Datengeschwindigkeit, begrenztem Datenvolumen oder Vertreibung. Für relativ konstante Zugänge war es notwendig, verschiedene Standorte zu nutzen.

„Und dann stehst du da und dann weißt du nicht mehr weiter. Zum Beispiel jetzt in [Stadt] Innenstadt kommst du zum Beispiel nur eine Stunde kostenlos im Internet rein, danach ist das Datenvolumen aufgebraucht von denen. So, und dann denkst du dir so: Mist, ich brauche das weiter. Wie komme ich jetzt weiter ins Internet?“ (Interview 9)

Vielfach berichteten die interviewten Menschen und die Teilnehmer*innen der Fokusgruppen von Umgehungslösungen und solidarischem Teilen beim Zugang zum Internet. Besser ausgestattete Nutzer*innen in den Einrichtungen waren daran gewöhnt, Zugangsprobleme bei anderen zu kompensieren. Seinen Mitbewohnern in der Wohngruppe hatte ein junger Mann nach seinem Einzug *„mein Internet komplett angeboten“* (Interview 5):

„Da hatte ich noch mein altes Handy. Da habe ich dann einfach die SIM-Karte reingesteckt und dann habe ich das einfach Tag und Nacht am Kabel gelassen und dann war das Hotspot an. Dann war das unser Modem da oben.“ (Interview 5)

Auch ein anderer Mann teilte und gab seine *„mobilen Daten gerne raus“* (Interview 9). Ein Mann hatte aus einer Phase der verdeckten Wohnungslosigkeit *„immer noch die ganzen Passwörter und sonst was“* (Interview 6) des Freundes, bei dem er damals untergekommen war. Die Frau, die ihr Handy verloren hatte, konnte sich bei Bedarf ein Handy leihen. Und selbst die Frau, die überhaupt keinen Zugang zum Internet wollte, war sicher, dass ihr im Fall des Falles zwei Freunde helfen würden, Angelegenheiten auch digital zu regeln.

Einige Gesprächspersonen hatten aber auch Vorbehalte oder Sorge vor Daten- und Handydiebstahl. Ein Mann, sah zwar, dass *„der Bedarf ... wirklich da“* war, doch gab er sein Handy *„grundsätzlich wegen vertraulicher Daten nicht aus der Hand“* (Interview 1):

„Wenn man sich eine Prepaidkarte holt, ist es meist nicht viel oder es ist schnell weg. [...] Dann kommen die Fragen: Kann ich einmal dein Handy haben? Kann ich einmal telefonieren? Dann gibt es Streit, weil nur ein Telefon da ist oder weil ich meine mobilen Daten nicht hergebe, auch wenn ich eine Flatrate habe. Da geht es mir einfach ums Prinzip. Dann gibt es natürlich Streit.“
(Interview 1)

Wenngleich der Mangel an materiellen Ressourcen nicht unmittelbar mit der Wohnungsnotfallsituation verbunden ist, so besteht doch ein mittelbarer Zusammenhang mit dieser von materieller Armut geprägten Lebenslage. Da digitale Teilhabe von den interviewten Menschen als Teil des Existenzminimums angesehen wurde, erstreckten sich ihre Forderungen nach inklusiven Strukturen auch auf die Wohnungsnotfallhilfen. Den Nutzer*innen von Tagesaufenthalten und den Menschen, die in Einrichtungen lebten, reichten die Zugänge über die Angebote der Wohnungslosenhilfe nicht aus. So gebe es oft keine Möglichkeiten, sich mit einem eigenen Gerät ins Netz einzuwählen oder aber die Datengeschwindigkeit sei so gering, dass viele Nutzungsmöglichkeiten nicht in Frage kommen. Ein Nutzer dachte vor allem an *„die Leute, die aus dem Leben geworfen sind oder sich selbst herausgeschmissen haben“*. Weil es für diese schwer sei, *„ohne solche Sachen wieder ins Leben einzutreten“*, schlug er Arbeitsplätze mit Laptops oder Tablets und kostenfreies WLAN für Nutzer*innen vor, *„sodass sich die Leute um ihre Stadtangelegenheiten oder sonstiges kümmern können“* (Interview 1, vgl. Kapitel 9 und 10).

6.3 Zusammenfassung

Bei der Ausstattung mit Endgeräten und beim mobilen Zugang reicht die Bandbreite von Personen, die kaum oder gar keine digitalen Technologien nutzen, bis hin zu mehrfach ausgestatteten, differenziert Nutzenden. Und doch sind Menschen in besonders prekären Lebenslagen – in verdeckter Wohnungslosigkeit oder ohne Unterkunft – in beiderlei Hinsicht auffallend stärker benachteiligt.

Ihre Endgeräte müssen in der Nutzung hoch mobil und in der Anschaffung preisgünstig sein. Für viele der Befragten war daher das Smartphone das wichtigste Zugangsgerät. Dagegen war die Ausstattung mit Laptops, Computern und anderen Geräten deutlich geringer, was die Bearbeitung komplexerer Vorhaben erschweren kann.

Internetzugänge sind zwar grundsätzlich gegeben, allerdings vor allem auf mobile und zum Teil instabile Weise. Während einmalige Beschaffungskosten von Endgeräten oft noch zu stemmen sind, bedeutet ein Mobilfunkvertrag mit durchgängigem Datenvolumen eine stärkere und andauernde finanzielle Belastung. Hinzu kommen Nutzungsbeschränkungen in unsicheren Wohnverhältnissen – insbesondere auf der Straße oder in Notschlafstellen. In Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sind Internetzugänge vielleicht nicht vorhanden, oder sie reichen nicht aus. Auch notwendige Standortwechsel unterbrechen den Zugang. Diese Umstände erschweren selbstbestimmte Internetnutzung.

Auch für Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen ist digitale Teilhabe ein selbstverständlicher Aspekt der gesellschaftlichen Zugehörigkeit, sie wird als Teil des Existenzminimums aufgefasst. Während sich fehlender Wohnraum als spezifische Bedingung der prekären Lebenslage auch auf die digitale Teilhabe auswirkt, ist es zuvorderst die extreme Form der Armut, die digitale Spaltung verstärkt. Durch die ökonomische Benachteiligung der Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen sind Ausstattung und Zugang zwar deutlich eingeschränkt, aber sie sind davon nicht ausgeschlossen.

7 Kompetenzen

Zur Teilhabe „an“ digitalen Technologien gehören neben Ressourcen ausreichende Kompetenzen. Wer ein Gerät besitzt, muss dieses bedienen können, wer in die digitale Welt eintritt, muss sich dort orientieren und zurechtfinden – sonst ist Teilhabe nicht möglich.

Nach dem Digital Index der Initiative D21 verfügen knapp 50 % der Deutschen über grundlegende digitale Kompetenzen: Sie können etwa Fotos und Videos versenden, Smartphonefunktionen anpassen und sie finden Informationen online. Das Kompetenzniveau sinkt bei älteren, geringer gebildeten und arbeitsbetroffenen Menschen (vgl. Initiative D21 2025). Für Menschen in Wohnungsnotlagen können besondere Barrieren bestehen, die den Erwerb und die Anwendung digitaler Fähigkeiten erschweren. Ihr Zugang zu Geräten und Netzwerken kann eingeschränkt sein (siehe 6.) und deshalb haben sie weniger Gelegenheit, digitale Fertigkeiten systematisch zu erwerben.

Für die Untersuchung ergeben sich daraus verschiedene Fragestellungen: Über welche digitalen Kompetenzen verfügen die Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen? Wie sind ihre Kompetenzen im Vergleich zur Gesamtbevölkerung einzuordnen? Welche Wirkungszusammenhänge liegen dem digitalen Kompetenzerwerb von Menschen in Wohnungsnotlagen zugrunde? Welche Anforderungen an Digitalkompetenz nehmen die Menschen selbst wahr und wie gehen sie mit diesen Anforderungen um?

7.1 „Ich kann ein Smartphone bedienen“ – Basiskompetenzen sind vorhanden

Gemeinsam mit Fach- und Erfahrungsexpert*innen entwickelte das Forschungsteam einen kurzen Katalog von acht Basiskompetenzen, die für einen zweckmäßigen Gebrauch digitaler Medien grundlegend sind (Tabelle 10). Die Ergebnisse der Online-Befragung zeigen, dass sich mit 91 % ein Großteil der Befragten zur allgemeinen Bedienung eines Smartphones in der Lage sah. 87 % gaben an, dass sie Geräte mit dem Internet verbinden können. Deutlich weniger Befragte – aber mit 79 % immer noch eine große Mehrheit – gaben darüber hinaus an, Datenschutz- und Privatsphäre-Einstellungen zu kennen, um ihre Geräte zu schützen.

Tabelle 10: Vorhandene Basiskompetenzen

Basiskompetenzen	Anzahl	In %
Ich kann ein Smartphone bedienen. (n = 999)	911	91,2
Ich kann ein Smartphone einrichten. (n = 997)	820	82,2
Ich kann Geräte über W-Lan oder Mobilfunk mit dem Internet verbinden. (n = 997)	864	86,7
Ich weiß, wie man eine E-Mail-Adresse erstellt. (n = 1.004)	857	85,4
Ich kenne Datenschutz- und Privatsphäre-Einstellungen, um meine Daten zu schützen. (n = 988)	779	78,8
Ich weiß, wie Apps heruntergeladen und installiert werden. (n = 1.004)	893	88,9
Ich kenne die Vor- und Nachteile in der Nutzung von Prepaidkarten und Mobilfunkverträgen. (n = 986)	819	83,1
Ich weiß, wie ich QR-Codes scannen kann. (n = 994)	868	87,3

Quelle: GISS Online-Befragung, eigene Berechnung. Fragenkatalog Kompetenzen, Werte 2 (trifft eher zu) und 3 (trifft zu).

7.2 Digitale Kompetenzen im Vergleich

Um darüberhinausgehende digitale Kompetenzen bei der befragten Gruppe der Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen zu messen und die Ergebnisse der Befragung adäquat einzuordnen, lag ein systematischer Vergleich mit der Gesamtbevölkerung nahe. Als Referenz diente das Digitalbarometer (Stürz et al. 2022), das als etablierte Datenquelle eine solche Einordnung der Befunde ermöglicht. Der vergleichende Zugang erlaubt es, Unterschiede in einzelnen Kompetenzdimensionen sichtbar zu machen und erste Hinweise auf strukturelle Ungleichheiten digitaler Teilhabe zu identifizieren.

Die abgefragten und für die Studie leicht angepassten Items (siehe Kasten) wurden in beiden Befragungen in einer vierstufigen Likert-Skala abgefragt. Um die Ergebnisse intuitiv interpretierbar zu machen, bildet das Digitalbarometer aus den Antworten Mittelwerte auf einer Skala von 0 bis 100, und dies wurde methodisch auch für die hier erhobenen Daten nachvollzogen⁵. Stellt man die Ergebnisse gegenüber, ist nun ein Mittelwertvergleich von digitalen Kompetenzen in der Gesamtbevölkerung und von Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen möglich.

Die Gesamtbevölkerung erreicht bei fast allen Items höhere Mittelwerte als die online befragten Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen (Tabelle A2 im Anhang). Durchschnittlich macht der Abstand über alle Items etwa 7 Prozentpunkte aus. Dieser Befund fundiert die naheliegende Vermutung empirisch, dass eine Kompetenzlücke im Bereich digitaler Fähigkeiten und digitalen Wissens besteht.

Insgesamt zeigen sich die Unterschiede zwischen Menschen in Wohnungsnotlagen und der Gesamtbevölkerung weniger bei elementaren

Digitale Kompetenzen messen und vergleichen

Grundlegende Basiskompetenzen erfasste der Online-Fragebogen durch eigenkonstruierte Items (7.1).

Mit dem Fragebogen des DigCompSAT (vgl. Clifford et al. 2020, in der deutschen Übersetzung des Digitalbarometers nach Stürz et al. 2022) stand darüber hinaus ein europaweit geprüftes Instrument zur Messung von digitalen Kompetenzen zur Verfügung. Der Originalfragebogen umfasst 82 Items zu fünf Kompetenzbereichen. Sie bilden den einheitlichen Referenzrahmen des EU Digital Competence Framework for Citizens (DigComp) (vgl. Vourikari et al. 2022). Fragen werden differenziert nach den Typen Wissen, Fähigkeiten und Einstellungen auf vierstufigen Skalen beantwortet.

Um die Akzeptanz der Befragung nicht zu gefährden, wurde der Fragebogen auf die grundlegenden Kompetenzbereiche „Umgang mit Informationen und Daten“ sowie „Kommunikation und Zusammenarbeit“ reduziert. Da die Items hohe Anforderungen an Verständnis und Sprachkompetenz der Befragten stellen, passte das Studienteam die Fragen gemeinsam mit Fachkräften und Nutzer*innen der Wohnungsnotfallhilfen ohne inhaltliche Verluste in Form und Sprache an. Das Erhebungsinstrument erlaubt Vergleiche mit der Gesamtbevölkerung.

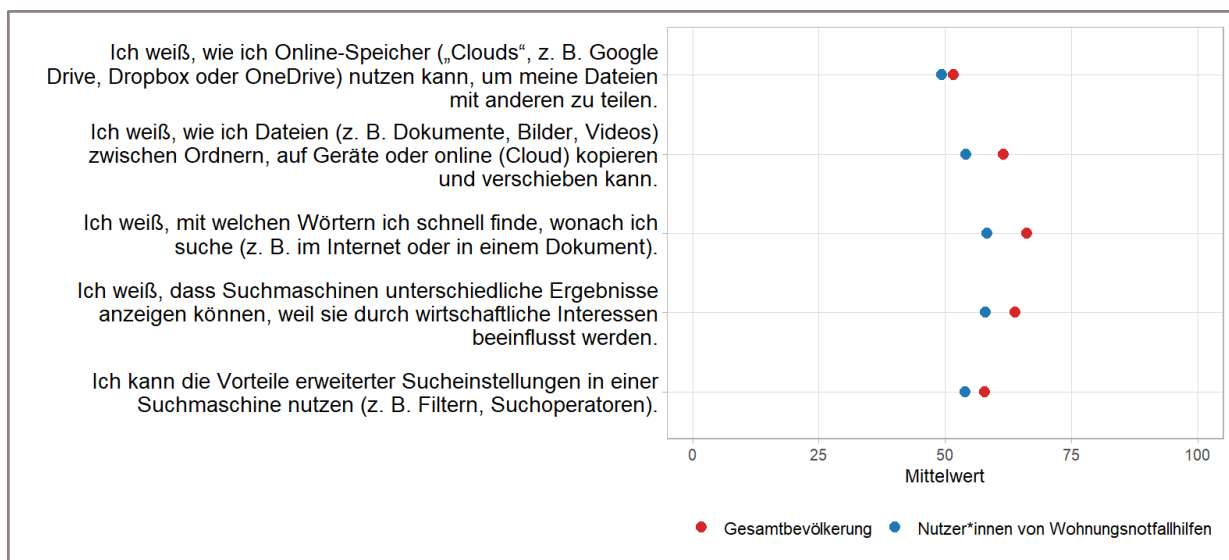
Zum Fragebogen und zur Fragebogenentwicklung siehe auch Kapitel 12.

⁵ Ein Mittelwert von 3 auf einer vierstufigen Likert-Skala entspricht auf der hier verwendeten Skala einem Wert von 75.

und grundlegenden Kompetenzen, sondern bei spezialisierteren und teilweise auch bei komplexeren Kompetenzanforderungen.

Die höchsten Mittelwerte erreichen beide Gruppen bei grundlegenden, alltagsnahen Kompetenzen, wie z. B. der Nutzung von Suchmaschinen sowie beim Teilen digitaler Inhalte. In diesen Bereichen sind die Unterschiede zwischen den beiden Gruppen gering, obwohl ein kleiner Abstand zugunsten der Gesamtbevölkerung bestehen bleibt.

Abbildung 2: Mittelwertvergleich: Nutzung von Suchmaschinen und Online-Speicher

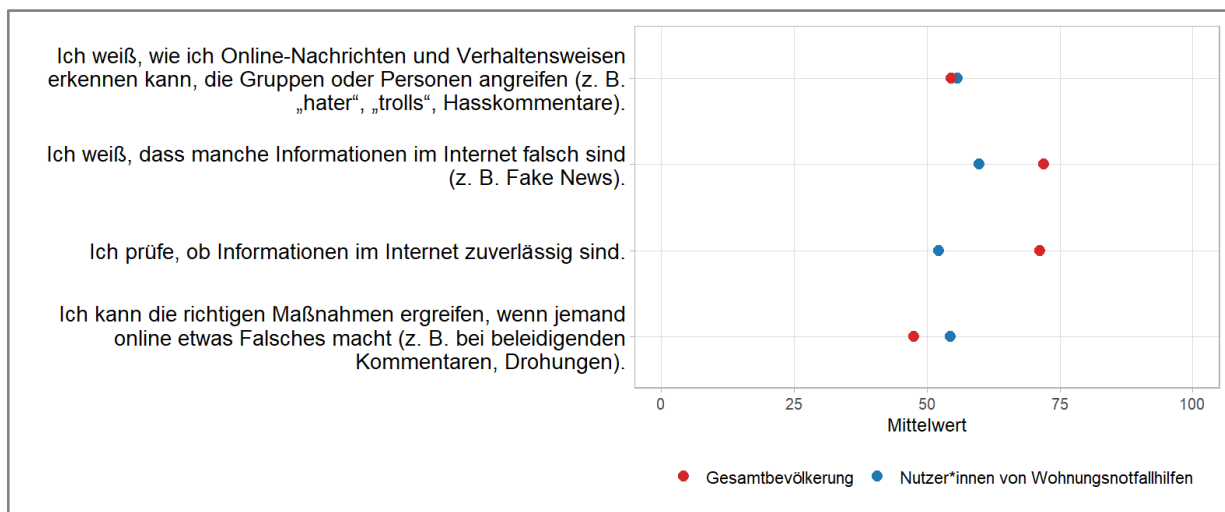


Quelle: GISS Online-Befragung, eigene Berechnung. Fragenkatalog Kompetenzen. Digitalbarometer (Stürz et al. 2022).

Der größte Unterschied besteht bei Kompetenzen im Umgang mit E-Mail, insbesondere beim Versenden, Beantworten und Weiterleiten von Nachrichten, und große Unterschiede gibt es auch bei anderen Kompetenzen, die vor allem im Arbeitsleben eine Rolle spielen (z. B. „Ich verstehe die Vorteile von mobiler Arbeit oder Home-Office [z. B. reduzierte Pendel-/Reisezeit]“). Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen erreichen dabei niedrigere Mittelwerte im Vergleich zur Gesamtbevölkerung. (Ähnliches gilt für die Kenntnis zu Online-Bezahlssystemen, s. auch unten: 8.1). Die Kompetenzniveaus nähern sich aber wieder stark an, wenn es um Kenntnisse geht, die auch im Arbeitsleben besondere Expertise verlangen: etwa die Datenverwaltung und -auswertung mit Programmen (Tabelle A2 im Anhang).

Groß sind auch die Unterschiede bei Items, die einen reflexiven und kritischen Umgang mit Inhalten und dem Geschehen im Netz erfordern. Beim Umgang mit Datenschutz- und Privatsphäre-Einstellungen, der kritischen Bewertung von Informationen, wie z. B. „Fake News“, und vor allem bei der Beurteilung, ob Quellen zuverlässig sind, liegen die Mittelwerte von Menschen in Wohnungsnotlagen deutlich unter denen der Gesamtbevölkerung. Allerdings schätzten sie im Durchschnitt ihre Kompetenzen höher ein, bei Fehlverhalten, beispielsweise bei beleidigenden Kommentaren, die richtigen Maßnahmen ergreifen zu können.

Abbildung 3: Mittelwertvergleich: Erkennen von Fehlinformation und Umgang mit Fehlverhalten

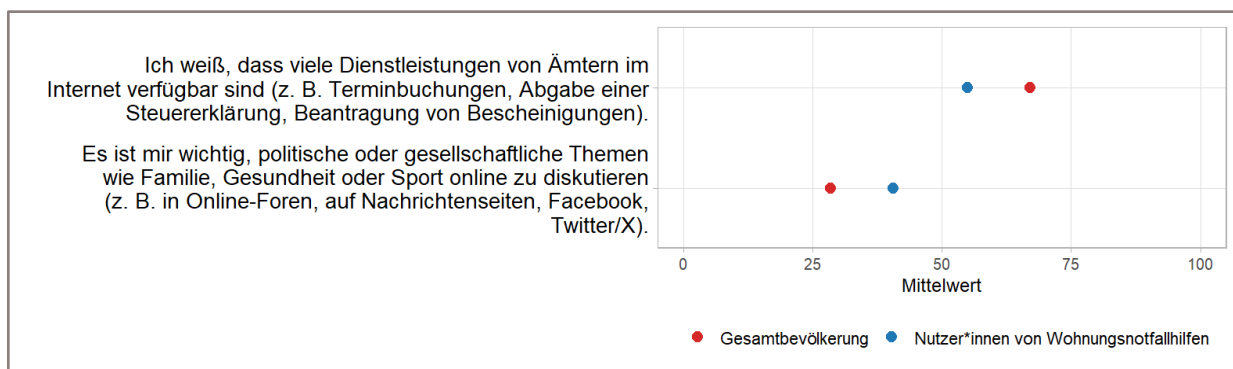


Quelle: GISS Online-Befragung, eigene Berechnung. Fragenkatalog Kompetenzen. Digitalbarometer (Stürz et al. 2022).

Unterschiede zeigen sich im Kenntnisstand zu Online-Dienstleistungen öffentlicher Stellen. Menschen in Wohnungsnotlagen sind seltener über digitale Angebote von Behörden informiert als die Gesamtbevölkerung (siehe aber auch 9.3).

Schließlich messen Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen der Online-Diskussion politischer und gesellschaftlicher Themen eine höhere Bedeutung bei als die Gesamtbevölkerung. In diesem Bereich liegen die entsprechenden Mittelwerte bei Menschen in Wohnungsnotlagen über denen der Gesamtbevölkerung.

Abbildung 4: Mittelwertvergleich: Kenntnis von öffentlichen Dienstleistungen und Interesse an politischer und gesellschaftlicher Diskussion



Quelle: GISS Online-Befragung, eigene Berechnung. Fragenkatalog Kompetenzen. Digitalbarometer (Stürz et al. 2022).

Bei der differenzierten Betrachtung der Kompetenzbereiche nach der Wohn- und Unterbringungsform zeichnet sich ein Muster ab: Menschen, die überwiegend ohne Unterkunft leben, schneiden vergleichsweise am schlechtesten ab. Die höchsten Kompetenzwerte lassen sich hingegen bei Menschen in Wohnheimen identifizieren. Diese fallen auch höher als bei Menschen im eigenen Wohnraum aus. Die positivere Selbsteinschätzung kann mit Unterstützungsmöglichkeiten und der sozialen Infrastruktur in den Wohneinrichtungen erklärt werden. Trotz dieser Tendenzen sind die Abweichungen zwischen den

Gruppen marginal. Aus der aktuellen Wohn- bzw. Unterbringungsform ergibt sich keine tiefgreifende Divergenz bei den digitalen Kompetenzen der Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen.

Auch zwischen Männern und Frauen bestehen keine nennenswerten Unterschiede bei den digitalen Kompetenzen.⁶

Jüngere Menschen verfügen dagegen auch im Sample dieser Studie über die höheren digitalen Kompetenzen. Im Vergleich der Altersgruppen schneiden die unter 30-Jährigen am stärksten und die über 70-Jährigen am schwächsten ab. Die Kompetenzen von Menschen zwischen 30 und 39 und zwischen 40 und 49 Jahren unterscheiden sich kaum. Ähnliches gilt für die höheren Altersgruppen der 50- bis 59-Jährigen und der über 60 Jahre alten Personen.

Unterschiede in den digitalen Kompetenzen lassen sich auch im Hinblick auf den Bildungsgrad erkennen. Nutzer*innen der Wohnungsnotfallhilfen, die mindestens einen Hauptschulabschluss vorweisen, zeigen ein höheres Maß an digitalen Kompetenzen im Vergleich zu Nutzer*innen, die nur einen Förderschulabschluss oder keinen Schulabschluss erlangt haben.

7.3 Wirkungsanalyse mit Strukturgleichungsmodellierung

Die dargestellten Unterschiede nach Alter, Geschlecht und Bildungsgrad ermöglichen eine erste deskriptive Einordnung der digitalen Kompetenzen von Nutzer*innen der Wohnungsnotfallhilfen. Zugleich werfen diese Befunde die Frage auf, inwiefern die beobachteten einzelnen Gruppenunterschiede auf kausal wirksame Einflussfaktoren zurückgeführt werden können. Zur weiterführenden Prüfung kausaler Zusammenhänge wird im folgenden Abschnitt ein Strukturgleichungsmodell geschätzt.

7.3.1 Forschungsfragen und Modellierung

Bei der Messung von Kompetenzen ist es sinnvoll, zwischen praktischen Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Geräten und wissensbasierten Kompetenzen wie Datenschutzverständnis oder Kenntnis digitaler Angebote zu unterscheiden. Fähigkeiten werden in hohem Maße durch direkte Nutzungsmöglichkeiten geprägt, während wissensbasierte Fertigkeiten stärker von formalen Bildungsressourcen und der Möglichkeit zum reflektierten Umgang mit digitalen Technologien abhängen.

Vor diesem Hintergrund ergeben sich die zentralen Forschungsfragen:

- Welche Faktoren erklären die Ausprägung digitaler Fähigkeiten und digitalen Wissens bei Menschen in Wohnungsnotlagen?
- Welche Rolle spielen individuelle Merkmale wie Alter, Bildungsstand oder Migrationserfahrung für die beiden Kompetenzdimensionen?
- In welchem Maße bestimmen strukturelle Bedingungen, insbesondere der Zugang zu digitalen Ressourcen, die Entwicklung von Fähigkeiten und Wissen?

Um die beiden Kompetenzdimensionen (Fähigkeiten und Wissen) und den Zugang zu digitalen Ressourcen getrennt zu betrachten und gleichzeitig die Bedingungen zu identifizieren, die digitale Ungleichheiten begünstigen oder abschwächen, wurde eine Strukturgleichungsmodellierung verwendet. Sie ermöglichte es, das latente Konstrukt der digitalen Kompetenzen durch mehrere Indikatoren messbar zu

⁶ Menschen, die sich als divers identifizierten, wiesen geringfügig niedrigere digitale Kompetenzen auf, diese Gruppe war allerdings sehr klein (n = 27).

machen. Durch die explizite Berücksichtigung von Messfehlern liefert das Modell robuste Schätzungen der Beziehungen zwischen den Variablen und validiert theoriegeleitete latente Konstrukte empirisch.

Das Vorgehen kombinierte ein dreifaktorielles Messmodell, das die Konstrukte operationalisierte, mit einem Strukturmodell, das deren Beziehungen zu exogenen Variablen abbildet. So können sowohl direkte als auch indirekte Effekte analysiert werden, etwa wie der Zugang zu digitalen Ressourcen über Fähigkeiten und Wissen wirkt. Die digitalen Kompetenzen unterteilen sich in die latenten Konstrukte „Fähigkeiten“ und „Wissen“. Auch der Zugang zum Internet wurde latent gemessen.

Übersicht 2: Latente Konstrukte „Fähigkeiten“, „Wissen“ und „Zugang“

Latentes Konstrukt	Item-Nummer	Itemtext	Skala
Fähigkeiten	1	Ich kann ein Smartphone bedienen.	4-stufige Selbsteinschätzung
	2	Ich kann ein Smartphone einrichten.	4-stufige Selbsteinschätzung
	3	Ich kann Geräte über WLAN oder Mobilfunk mit dem Internet verbinden.	4-stufige Selbsteinschätzung
	4	Ich weiß, wie man eine E-Mail-Adresse erstellt.	4-stufige Selbsteinschätzung
	5	Ich weiß, wie Apps heruntergeladen und installiert werden.	4-stufige Selbsteinschätzung
Wissen	1	Ich kenne Datenschutz- und Privatsphäre-Einstellungen, um meine Daten zu schützen (z. B. in sozialen Medien).	4-stufige Selbsteinschätzung
	2	Ich kenne die Vor- und Nachteile in der Nutzung von Prepaid-Karten und Mobilfunk-Verträgen.	4-stufige Selbsteinschätzung
Zugang	1	Wenn Sie mit Ihrem Handy telefonieren wollen: Verfügen Sie über einen Vertrag oder über ausreichend Guthaben?	4-stufige Häufigkeitsskala (immer, meistens, selten, nie)
	2	Wenn Sie Ihr Smartphone oder Tablet nutzen wollen, um ins Internet zu gehen: Verfügen Sie über einen Vertrag oder über ausreichend Guthaben für die mobile Datennutzung/mobile Internetnutzung?	4-stufige Häufigkeitsskala (immer, meistens, selten, nie)

Quelle: Eigene Darstellung.

Alle Items wurden auf vierstufigen Skalen erhoben. Bei Fähigkeiten und Wissen handelt es sich um Selbsteinschätzungsskalen, während es sich beim Zugang um eine Häufigkeitsskala handelt.

Exogene Variablen

Im Strukturmodell werden die beiden Kompetenzdimensionen *Fähigkeiten* und *Wissen* als endogene Variablen definiert. Beide werden durch dieselben exogenen Einflussgrößen vorhergesagt:

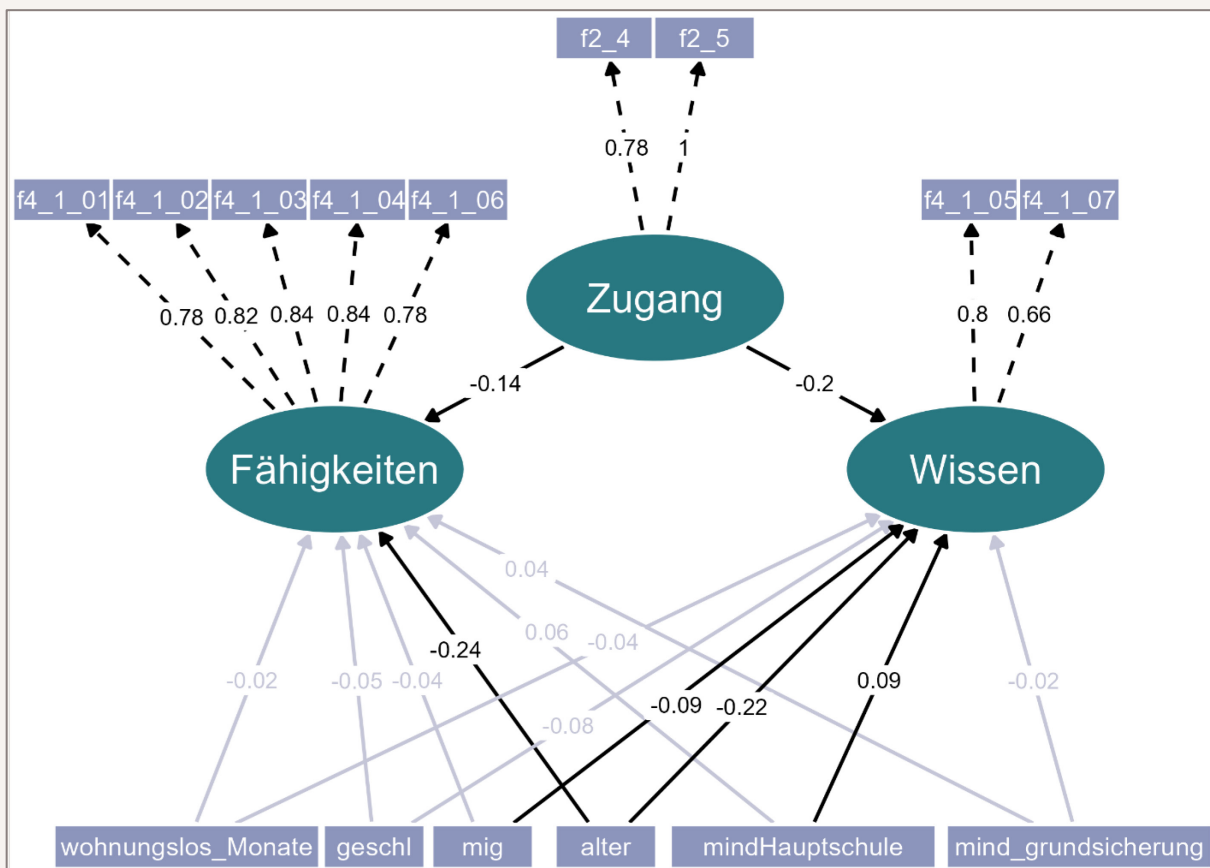
- Dauer der Wohnungslosigkeit
- Besitz eines Smartphones
- Zugang (latente Variable des Messmodells)
- Geschlecht
- Alter
- Migrationsgeschichte

- Mindestens Hauptschulabschluss
- Finanzielle Situation auf mindestens Grundsicherungsniveau

Die Modellierung ermöglicht die gleichzeitige Untersuchung von zwei Kompetenzdimensionen unter Kontrolle derselben Bedingungen und berücksichtigt Messfehler im Rahmen des latenten Ansatzes.

Die Güte des Strukturgleichungsmodells wurde anhand gängiger Gütekriterien geprüft (vgl. Kapitel 12.4). In der Modellierung wurden 662 Interviews berücksichtigt. Die Ergebnisse zeigen insgesamt eine gute bis sehr gute Passung zwischen dem theoretisch entwickelten Modell und den empirischen Daten. Die zur Beurteilung der Modellpassung herangezogenen Indikatoren liegen im empfohlenen Bereich und sprechen dafür, dass die angenommene Struktur die beobachteten Zusammenhänge angemessen widerspiegelt. Auch das Messmodell, das die Plausibilität der latenten Konstrukte (Fähigkeiten, Wissen und Zugang) empirisch prüft, erweist sich als überzeugend (vgl. Kapitel 12.4). Die Zusammenhänge zwischen den jeweiligen Items und den übergeordneten Konzepten sind deutlich ausgeprägt, was auf eine verlässliche und valide Operationalisierung hinweist.

Abbildung 5: Strukturgleichungsmodell



Quelle: Strukturgleichungsmodellierung, eigene Berechnung auf Basis der GISS-Befragung (n = 662). Standardisierte Koeffizienten. Signifikante Effekte in Schwarz, nicht signifikante in Grau. Latente Konstrukte in Grün, direkt gemessene Variablen in Blau. Regressionen als durchgezogene, Faktorladungen als gestrichelte Linien.

7.3.2 Zugang und Alter als zentrale Kompetenztreiber

Die digitalen Fähigkeiten und das digitale Wissen der befragten Personen werden in erster Linie durch strukturelle Zugangsbedingungen, altersspezifische Unterschiede sowie teilweise durch bildungs- und migrationsbezogene Faktoren geprägt.

Für beide Kompetenzdimensionen erweist sich der Zugang zu digitalen Ressourcen als einer der stärksten negativen Prädiktoren: Ein eingeschränkter oder seltener Zugang geht sowohl mit geringeren Fähigkeiten als auch mit geringerem Wissen einher. Diese Befunde bestätigen, dass mangelnde technische und finanzielle Ausstattung eine zentrale Barriere für die digitale Teilhabe darstellt und sich unmittelbar auf das Kompetenzniveau auswirkt.

Der Besitz eines Smartphones wirkt in beiden Modellen positiv auf die Ausprägung von Fähigkeiten und Wissen. Dies spricht dafür, dass der regelmäßige, unmittelbare Kontakt zu digitalen Geräten eine wichtige Voraussetzung für den Erwerb und die Aufrechterhaltung digitaler Kompetenzen ist. Nutzungsmöglichkeiten scheinen hier direkt in Lerngelegenheiten zu übersetzen.

Konsistent zeigt sich ein deutlicher negativer Alterseffekt. Ältere Personen verfügen sowohl über geringere digitale Fähigkeiten als auch über weniger digitales Wissen. Mit zunehmendem Alter sind der Zugang zu Lerngelegenheiten, die Routine im Geräteumgang und die Anpassung an digitale Veränderungen offenbar erschwert.

Auch Personen mit Migrationsgeschichte verfügen tendenziell über geringeres digitales Wissen, und ein formelles Bildungsniveau von mindestens einem Hauptschulabschluss steht mit einem höheren (digitalen) Wissensniveau in Zusammenhang. Diese Muster legen nahe, dass sowohl sprachlich-kulturelle Hürden als auch formale Bildungsressourcen eine Rolle spielen, insbesondere bei eher konzeptionellen oder regelbasierten Wissensbeständen.

Für die digitalen Fähigkeiten hingegen sind diese sozialstrukturellen Effekte deutlich schwächer ausgeprägt; hier erreichen weder Bildungsstatus noch Migration signifikante Zusammenhänge. Dies deutet darauf hin, dass praktische Fertigkeiten im Umgang mit Geräten weniger stark von formaler Bildung oder sozialen Herkunftsmerkmalen abhängen.

Weder die Dauer der Wohnungslosigkeit noch die finanzielle Absicherung auf mindestens Grundsicherungsniveau stehen in einem bedeutsamen Zusammenhang mit den beiden Kompetenzdimensionen. Digitale Kompetenzen sind somit weniger durch längerfristige Exklusionserfahrungen geprägt, sondern vielmehr durch den Zugang zu Ressourcen und die unmittelbare Nutzung digitaler Technologien.

Insgesamt zeigt das Modell, dass digitale Fähigkeiten und Wissen primär durch aktuelle Nutzungsvoraussetzungen (Zugang, Gerätverfügbarkeit) und individuelle Merkmale (Alter, teilweise Bildung und Migration) beeinflusst werden, während längerfristige strukturelle Benachteiligungen wie Armut oder die Dauer der Wohnungslosigkeit überraschend geringe direkte Effekte entfalten.

7.4 „Ich frage meinen Sohn“ – Kompetenzanforderungen und Kompetenzerwerb

Digitale Kompetenz wächst mit der regelmäßigen Nutzung – auf diese kurze Formel lässt sich ein wesentlicher Befund der vorgestellten Strukturgleichungsmodellierung bringen. Wer Zugang und Gelegenheit zur Nutzung hat, eignet sich Wissen und Kenntnisse leichter an. Genau dies beschrieben auch die Menschen, die sich zu Interviews bereitfanden und in Fokusgruppen teilnahmen.

7.4.1 Autodidaktischer Kompetenzerwerb und Peer-Unterstützung

Ein Teil der Teilnehmenden hatte viel Nutzungserfahrung und schätzte die eigenen Kompetenzen bereits als hoch ein. Ein Mann betrieb selbst eine Website und fühlte sich digitalen Anforderungen gut gewachsen. Einige ältere Teilnehmer*innen griffen auf frühere Erfahrungen zurück: Sie habe „zu Hause auch einen PC gehabt“, sagte die ältere Frau, die auf der Straße lebte: „Mit digital kenne ich mich aus.“ (Interview 7) „Bei mir läuft fast alles digital“, erklärte auch ein Mann, der vor „30 Jahren“ seinen ersten Computer erwarb (Interview 4) und das Internet „nicht vermissen“ wollte. Seine Kompetenzen hatte er autodidaktisch erworben:

„Ich habe mir das alles über die Jahre selbst beigebracht. Wenn man etwas nicht weiß, kann man sich bei YouTube Filme herunterladen, in denen ausführlich erklärt wird.“ (Interview 4)

Knapp beantwortete auch die Teilnehmerin einer Fokusgruppe die Frage, woher sie ihr Know-how bekomme, „wenn Sie mal an eine digitale Grenze stoßen“, mit der Antwort: „Google“ (Fokusgruppe 1). Einen anderen Teilnehmer überforderte die Nutzung von Suchmaschinen (siehe oben 7.2), weil er danach eine Auswahl unter den Ergebnissen treffen musste. Das schloss ihn aber nicht von Teilhabe aus, denn er hatte stattdessen ChatGPT für sich entdeckt:

„Es ist, glaube ich, das Beste bis jetzt. Besser als YouTube und so, also alles einfach. Du sagst einfach, wie kann ich diese App herunterladen? Es geht nicht bei iPhone. Dann steht schon drauf, mach auf PC, USB Stick rein, USB Stick in Handy rein und dann kannst du es schon runterladen. Dann ist das schon, ich sage mal so, gegessene Sache. Das ist halt einfacher.“ (Fokusgruppe 1)

Wo das Selbststudium nicht mehr fruchtete, ließen sich die meisten Interviewpartner*innen von Peers, von Bekannten oder von Verwandten „weiterhelfen“ (Fokusgruppe 2): etwa „der Tochter“, von der auf jede Nachricht „innerhalb von 30 Sekunden eine Antwort kommt“ (Interview 2), von dem Sohn oder dem „Ex-Mann“, der sich „auskennt“ (Fokusgruppe 2). Ein jüngerer Mann unterstützte seine Mutter und die Mitbewohner*innen in der Wohneinrichtung. Er leitete z. B. einen Mann an, der „vorher so lange auf der Straße gewohnt hat leider“, dass er mit dem neuen Handy erst einmal „mehr oder weniger gar nichts ... anzufangen“ wusste, und erläuterte sein didaktisches Vorgehen so:

„Und dann bin ich lieber ein Freund davon, wir machen das jetzt zusammen beziehungsweise du machst das, und bei jedem Punkt kriegt man von mir Unterstützung. Wenn man so seine Dinger da eintippen kann, das kriegt ja eigentlich jeder dann selber hin, aber dann bei gewissen Einstellungen oder so auch am Handy führe ich die dann da rein: Und gucke mal das und gucke mal das.“ (Interview 5)

Beiläufig gab der Teilnehmer einer Fokusgruppe einer anderen Teilnehmerin den Tipp, ihr Passwort „auch mal“ zu „aktualisieren“, als die Rede auf Datensicherheit und Passwörter kam. Allerdings ließen sich für die Gesprächspartner*innen nicht alle Fragen, die Wissen und Kompetenzen verlangen, immer gleich gut lösen. Eine Frau räumte ein:

„Hin und wieder klappt es nicht. Dann gucke ich in die Röhre und muss gucken, ob ich jemanden habe, der das zufälligerweise weiß, oder darauf verzichten.“ (Fokusgruppe 2)

Als sie etwa daran scheiterte, wichtige E-Mails, die im Spamordner landeten, systematisch in den Posteingang ihres E-Mail-Postfaches schicken zu lassen, resignierte sie:

„Und dann habe ich gedacht: So, und jetzt ist sowieso egal.“ (Fokusgruppe 2)

Von Anforderungen, die sie nicht ohne Weiteres erfüllen konnten (eine Erfahrung, die vermutlich auch vielen anderen Nutzer*innen digitaler Technologien nicht erspart bleibt), ließen sich die Interviewpersonen und Fokusgruppenteilnehmer*innen aber überwiegend nicht abschrecken. Auch Gesprächspersonen mit geringen Kompetenzen war der Zugang zur digitalen Welt und ihren Möglichkeiten so wichtig, dass es für sie nicht in Frage kam, darauf zu verzichten.

Ein Interviewpartner, der unbedingt ein Handy hatte besitzen wollen, weil er wusste, *„was es alles kann“* (Interview 8), stand bei der tatsächlichen Nutzung vor großen Problemen:

„Aber ich kann ja nicht mal damit telefonieren. Was soll ich denn mit so einem Handy? Und das hat so viel gekostet. Einen Monat habe ich über 200 Euro bezahlt nur für Prepaidkarten, ne?“
(Interview 8)

Trotz hoher Kosten konnte der Mann sein Handy nur eingeschränkt nutzen. Er hatte erhebliche Probleme bei der Einrichtung seines Smartphones und der Buchung von Tarifen. Er hatte zwar mehrfach versucht, das Problem zu lösen, aber das klappte nicht. Das wiederholte Scheitern an den Strukturen erlebte er als Betrug, dem er nicht entkommen konnte. Trotz massiver finanzieller Belastung und stark eingeschränkter Nutzungsmöglichkeiten hielt er an überteuerten Zugängen fest, um wenigstens ein Mindestmaß an digitaler Teilhabe zu realisieren – nämlich Musik mit dem Handy zu hören. Die insgesamt problembehaf-tete Situation, die sich aus dem Zusammenspiel mangelnder Kompetenzen, fehlender Unterstützung und ungünstigen strukturellen Rahmenbedingungen wie einem intransparenten und komplexen Tarifsysteem und unverständlichen Authentifizierungsanforderungen ergab, führte für ihn zum weitgehenden Ausschluss. Seine deutliche Überforderung brachte er selbst so zum Ausdruck:

„Und so machen die es immer weiter, bis man irgendwann pleite ist.“ (Interview 8)

7.4.2 Risiken und Vertrauen im Netz

Die Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen schätzten ihre Kompetenz, Fehlinformationen (Fake News) zu erkennen, geringer ein als die Gesamtbevölkerung – so einer der Befunde in Abschnitt 7.2 –, und sie prüften offenbar wesentlich weniger systematisch, ob sie Inhalten im Netz vertrauen können.

In den Interviews und Fokusgruppen erwiesen sich die Teilnehmenden dagegen durchaus als reflektierende, umsichtige und kritische Gesprächspartner*innen, wenn sie über Kompetenzanforderungen für den Umgang mit digitalen Medien und Informationen sprachen. Das muss nicht heißen, dass sie auch über die Kompetenzen verfügten, die es braucht, um sichere Entscheidungen zu treffen und die eigenen Geräte und Daten zu schützen.⁷ Doch zeigten sie sich sensibilisiert für konkrete Risiken, die aus ihrer Sicht mit der zunehmenden Digitalisierung einhergingen. In Gesprächen beschrieben sie unterschiedliche Aspekte, die bei ihnen Verunsicherung hervorriefen.

Ein Fokusgruppenteilnehmer nutzte etwa seinen alten Windows-10-Rechner nicht mehr, um sich vor *„Identitätsdiebstahl“* und Datenmissbrauch zu schützen (Fokusgruppe 2). Ein Teilnehmer fürchtete Scammer bei Instagram und handelte nach dem Motto *„Ein komisches Wort im Text, direkt weg.“* (Fokusgruppe 1). Ein Mann mied TikTok, denn *„sagen wir mal so, was Datensicherheit angeht, bin ich China jetzt gegenüber nicht unbedingt so vertrauensvoll“* (Interview 6). Und ein weiterer Mann passte auf, um

⁷ Der Kompetenzbereich „Sicherheit“ wurde nicht abgefragt.

nicht auf „gekaufte Bewertungen“ hereinzufallen (Interview 5). Eine Frau schließlich irritierten künstlich erzeugte Inhalte, die ihr Bedürfnis nach Orientierung und Stabilität unterliefen.

„Ja, was schlimm ist, ist wirklich auch diese KI-generierten Videos mittlerweile. Die, wo man kaum noch unterscheiden kann, was ist real und was ist gefakt? Was ist echt? Also das mag ich gar nicht. Ich hasse das, wenn man nicht weiß, wenn man es nicht mehr sehen kann.“ (Fokusgruppe 1)

Wer über Kompetenzen verfügte, sicherte sich ab, so berichteten die Gesprächspartner*innen; und die anderen ersetzten Handlungskompetenz durch kritische Vorsicht (auch eine Kompetenz) und übten im Zweifel Verzicht.

„Und dann lässt man lieber die Finger von und sagt: Nee, lass mal, ich bin da kein Profi drinnen. Ich lasse das lieber.“ (Interview 11)

Viele Gespräche zeigten: Auch die Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen setzen sich mit den Veränderungen auseinander, die mit der digitalen Transformation der Gesellschaft einhergehen. Sie teilten Bedenken hinsichtlich Entfremdungstendenzen in der Kommunikation, befassen sich mit den Chancen und Risiken im Zuge der wachsenden Bedeutung künstlicher Intelligenz und diskutieren das Für und Wider der digitalen Transformation. Unabhängig von der Wohnungsnotlage gibt es auch unter ihnen Menschen mit mehr und auch mit weniger reflektierter Nutzung, mit größeren und kleineren Vorbehalten und unterschiedlicher Nutzungsbereitschaft. So stehen die Erzählungen und Diskussionen in den Interviews und Fokusgruppen im deutlichen Kontrast zum gängigen Sozialbild der „abgehängten Wohnungslosen“.

7.5 Kompetenzerwerb durch Schulungen

Schulungen können eine alternative Form des Kompetenzerwerbs eröffnen, wenn Nutzer*innen der Angebote der Wohnungsnotfallhilfen Schwierigkeiten haben, sich digitale Kenntnisse und Fertigkeiten im Alltagshandeln anzueignen. Einige Träger der Wohnungsnotfallhilfen bieten solche Schulungen an.

Fast 60 % der online Befragten kannten aber kein Kurs- oder Schulungsangebot von Einrichtungen (Tabelle 11) – jedenfalls keines, das kostenlos und in der Nähe gewesen wäre. Ein knappes Viertel kannte ein Angebot und hatte es bereits genutzt. Etwas mehr kannten ein Angebot, ohne es jedoch bislang genutzt zu haben.

Am besten informiert waren die Menschen ohne Unterkunft, und unter ihnen war auch der Anteil derjenigen am höchsten, die schon einmal an einer Schulung teilgenommen hatten. Vermutlich bedeutet das, dass vor allem Beratungsstellen und Tagesaufenthalte Kurse anbieten – Dienste, die vor allem nicht institutionell untergebrachte Menschen ohne Wohnung regelmäßig nutzen.

Tabelle 11: Kenntnis und Nutzung von Schulungsangeboten nach Wohn-/Unterbringungssituation

Die befragte Person kennt kein Schulungsangebot		... hat ein solches Angebot schon einmal genutzt		... kennt ein Angebot, hat es aber noch nie genutzt		Gesamt	
	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %
... wohnt in eigenem Wohnraum (Miete/Eigentum)	193	63,7	58	19,1	52	17,2	303	100
... ist derzeit ordnungsrechtlich untergebracht	130	60,5	36	16,7	49	22,8	215	100
... lebt in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen	142	58,2	42	17,2	60	24,6	244	100
... lebt in verdeckter Wohnungslosigkeit bei Bekannten/Verwandten	80	56,7	24	17,0	37	26,2	141	100
... lebt überwiegend ohne Unterkunft (Straße, Park, Abrisshaus etc.)	62	50,4	28	22,8	33	26,8	123	100
Gesamt	607	59,2	188	18,3	231	22,5	1.026	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n=1.026). Frage: „Manche Einrichtungen bieten kostenlose Schulungen oder Kurse an, wenn man mit Computer, Handy oder Internet Hilfe braucht. Kennen Sie solche Angebote in Ihrer Nähe?“

Nur sehr wenige Teilnehmende an Fokusgruppen und Interviews zeigten Interesse an derartigen Schulungsangeboten. Eine Frau, die sich selbst nur sehr wenig zutraute, kannte zwar kein Angebot, fand eine Weiterbildung aber potenziell lohnend:

„Um zu wissen, dass man wirklich aus dem Handy rausholen könnte? Warum denn nicht? Dann wüsste man wenigstens, wofür man zahlt. Und was man alles machen kann, wenn man nicht darauf reinfallen will.“ (Interview 11)

Eine zweite Frau nahm gerade an einer Schulung teil, die sie einerseits nützlich fand („das Nächste, was hier auf dem Programm steht, ist also so Passwörter“), andererseits traf das Angebot ihre Bedürfnisse aber nicht genau:

„Da sind überwiegend ältere Leute. Was nicht so toll ist, weil man da oft sehr lange warten muss. Die älteren Leute, die hören dann nicht richtig oder haben noch viel weniger Ahnung als ich.“ (Fokusgruppe 1)

Viele Gesprächspartner*innen waren eher skeptisch und sahen keinen Bedarf. Wie die Teilnehmerin des Kurses hatte auch ein anderer Mann das Problem, dass er keinen „Anfängerkurs“ (Fokusgruppe 2) besuchen wollte. Eine Gesprächsperson hätte statt Schulungen gern eine KI-gestützte App, die konkrete Fragen beantwortet. Für einen langzeitobdachlosen Mann waren feste Termine problematisch. Er pendelte tagsüber zwischen verschiedenen Einrichtungen im Hilfesystem und sorgte sich, dass er entweder auf die morgendliche Dusche in der einen oder auf das Mittagessen in der anderen Einrichtung verzichten müsste, wenn er an einer Schulung teilnehmen würde. Er glaubte nicht, dass „da wirklich Leute hingehen“, und stellte sich ein flexibles Unterstützungsangebot zum Kompetenzerwerb als ein bis abends geöffnetes „Geschäft in der Stadt“ vor:

„Dass ich dann kommen kann, das nutzen kann und dann einfach wieder gehen kann.“ (Fokusgruppe 1)

7.6 Zusammenfassung

Basiskompetenzen, die grundlegend für eine zweckmäßige Nutzung digitaler Medien sind, waren bei den meisten befragten Personen gut ausgebildet. Sie sahen sich überwiegend in der Lage, ein Smartphone zu benutzen und einfache Einstellungen vorzunehmen.

Nach ihrer Selbsteinschätzung verfügten die befragten Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen aber insgesamt über etwas geringere digitale Kompetenzen als die Gesamtbevölkerung. Das Kompetenzgefälle betrifft fast alle abgefragten Items, der Abstand war aber nicht so groß, dass von Ausschluss gesprochen werden kann. Besonders niedrige Kompetenzen bescheinigten sich die Befragten selbst beim Mailing, im digitalen Zahlungsverkehr und bei der Prüfung, ob sie Inhalten im Netz vertrauen konnten. Auf das Fehlverhalten anderer im Netz angemessen reagieren zu können, traute sich unter den hier befragten Menschen ein höherer Anteil zu als in der Gesamtbevölkerung.

Wie das Strukturgleichungsmodell zeigte, sind die digitalen Kompetenzen der Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen vor allem von Ressourcen- und Nutzungsvoraussetzungen abhängig. Insbesondere der Zugang zu digitalen Technologien erweist sich als zentraler Faktor: Eingeschränkte Zugänge zu Geräten, zu Datenvolumen oder bei Internetverbindungen – oft Ergebnis materieller Ungleichheit – gehen mit geringeren digitalen Fähigkeiten und Wissen einher.

Soziodemografische Merkmale haben signifikanten Einfluss. Ältere Personen weisen geringere Kompetenzen auf. Für das digitale Wissen treten zudem Effekte von Bildungsstand und Migrationsgeschichte auf, während praktische Fertigkeiten im Umgang mit Geräten kaum von diesen Faktoren abhängen. Strukturelle Benachteiligungen wie die Dauer der Wohnungslosigkeit oder eine finanzielle Situation auf mindestens Grundsicherungsniveau zeigten keine nennenswerten Effekte.

Die Ergebnisse der quantitativen Analysen illustrieren die positiven und negativen Wechselwirkungen zwischen Zugängen, Nutzung und Kompetenzen. Digitale Kompetenzentwicklung ist vor allem von bestehenden Nutzungsmöglichkeiten abhängig. Materielle Ungleichheit und Benachteiligung führen zu eingeschränkten Zugängen. Diese beeinflussen die Nutzungsmöglichkeiten negativ und das wiederum beeinträchtigt den eigenständigen Erwerb digitaler Kompetenzen. Bestehende soziale Ungleichheiten können im digitalen Raum also tendenziell verstärkt werden, wenn materielle und infrastrukturelle Barrieren Kompetenzentwicklungen verhindern.

Viele Interviewpartner*innen und Teilnehmende an Fokusgruppen schätzten ihre digitalen Kompetenzen als hoch und differenziert ein. Sie begründeten dies insbesondere mit intensiverer Mediennutzung. Sie hatten sich Nutzungskompetenzen autodidaktisch und gestützt über YouTube oder KI-Sprachmodelle angeeignet. Informelle Unterstützungsstrukturen waren weit verbreitet. Nutzer*innen organisierten sich etwa die Unterstützung Dritter, wenn sie Hilfe brauchten. Als Expert*innen halfen erfahrene Nutzer*innen anderen dabei, Geräte einzurichten und Probleme zu lösen.

Schulungsangebote waren nur einem Teil der Befragten bekannt, und die Interview- und Fokusgruppenteilnehmer*innen bevorzugten zeitlich und räumlich flexiblere Angebote. Überwiegend gaben sie der Unterstützung durch Peers den Vorzug von Seminaren und Schulungen. Kursförmige Angebote dürften sich nach der Analyse vor allem für Menschen ohne Grundkenntnisse anbieten.

Denn sofern grundlegende Kompetenzschwellen nicht überschritten werden, können Menschen trotz ausgeprägtem Wunsch nach Teilhabe, entsprechender Ausstattung und Zugang digital exkludiert sein. Strukturelle Rahmenbedingungen wie intransparente Tarife oder hohe Anforderungen bei der Einrichtung von Smartphones können sich als Barrieren erweisen, die insbesondere in prekären Lebenslagen schwer zu überwinden sind. Die Nutzung digitaler Medien ist bei fehlendem Grundverständnis nicht nur begrenzt, sondern potenziell risikobehaftet. Maßnahmen, die den stabilen Zugang zu Geräten,

Datenvolumen und Internetverbindungen sichern und zugleich niedrigschwellige Unterstützungsangebote bereitstellen, dürften das Potenzial haben, digitale Ungleichheiten zu reduzieren.

8 Nutzung

Ist der Zugang zu digitaler Technologie und zu Geräten gesichert und sind ausreichend Kompetenzen vorhanden, steht der Internetnutzung nichts entgegen. Der folgende Abschnitt 8 dieses Berichts befasst sich deskriptiv mit der Frage, wie häufig und wozu die befragten Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen das Internet nutzten. Unterscheidet sich ihre Nutzung von den Nutzungsmustern der übrigen Bevölkerung, und welchen Einfluss hat ihre Lebenslage auf die Art und Weise, in der sie sich im digitalen Raum bewegen?

8.1 Nutzungsbereiche

Die Ergebnisse zu den abgefragten Nutzungsbereichen und der Häufigkeit der Nutzung digitaler Dienste ergeben das Bild einer alltagsnahen, primär konsum- und kommunikationsorientierten Medienverwendung, die sich kaum von der der Gesamtbevölkerung unterscheidet (Abbildung A1 im Anhang sowie Abbildungen 6 und 7).

85 % der Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen nutzten beinahe täglich oder häufiger Sofortnachrichten-Dienste, und nur ein sehr kleiner Teil der befragten Personen gab an, diese nie zu verwenden. In der Gesamtbevölkerung sind es 83 % (Stürz et al. 2022). Dies unterstreicht die Bedeutung von Smartphones für die Kommunikation über alle Lebenslagen hinweg. Auch die Nutzung sozialer Medien gehörte für einen großen Teil der befragten Personen zum Alltag. Während in der Gesamtbevölkerung 48 % diese Dienste täglich nutzen, lag der Anteil bei den Befragten dieser Studie mit 62 % deutlich höher.

Digitale Endgeräte dienen als wichtige Informationsquelle zur Alltagsplanung: So wurden beispielsweise Nachrichten und der Wetterbericht regelmäßig verfolgt. Im Mobilitätsbereich nutzten 43 % regelmäßig Fahrplan-Apps, was die Bedeutung des öffentlichen Nahverkehrs für die Gruppe der hier befragten Menschen unterstreicht. Die Nutzung von Navigations- und Routenplanern (33 % täglich) ist im Vergleich zur Gesamtbevölkerung (10 % täglich) deutlich höher ausgeprägt, was auf eine stärkere Abhängigkeit von digitalen Orientierungshilfen im öffentlichen Raum hindeutet.

Nutzungsbereiche und Nutzungsintensität im bidt-sz-Digitalbarometer

Zur Erfassung von Internet-Nutzungsbereichen sowie der Nutzungsintensität wurden die Nutzungsdimensionen des bidt-sz-Digitalbarometers (vgl. Stürz et al. 2022) genutzt und ergänzt. Dieser Katalog (siehe 12.3.1) fragt alltägliche und spezifische Nutzungsbereiche ab – etwa das Nutzen von Kurznachrichtendiensten, Mailing, Musikstreaming oder Online-Banking.

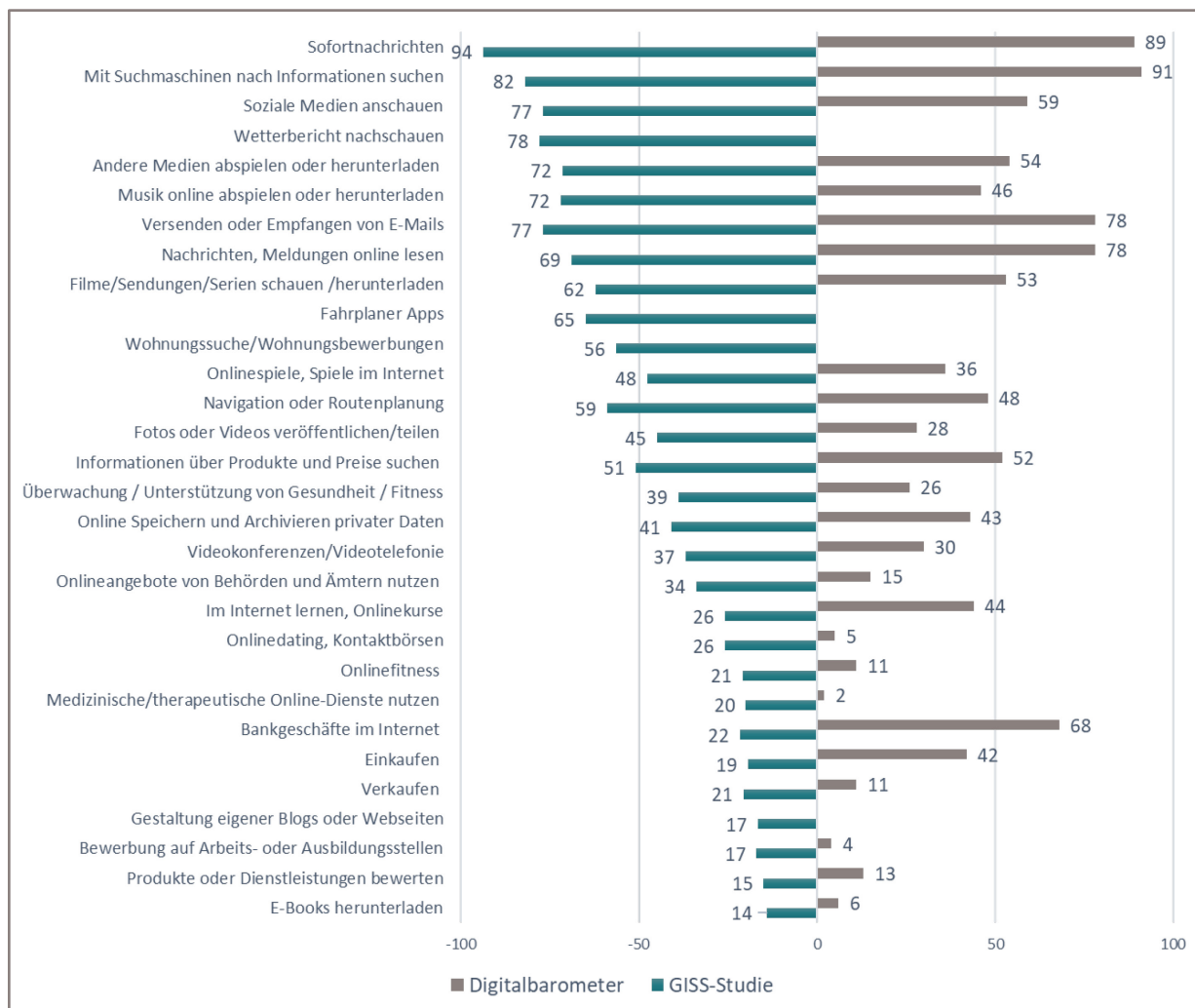
In Forschungswerkstätten nahm das Studienteam gemeinsam mit Fachkräften und Nutzer*innen der Wohnungsnotfallhilfen leichte sprachliche Anpassungen vor. Die Nutzer*innen ergänzten Beispiele und fügten weitere Nutzungsbereiche hinzu. Teils stehen diese im Zusammenhang mit der Lebenslage: Ergänzt wurde z. B. die Suche nach Hilfeangeboten oder die Nutzung zur Wohnungssuche.

Die Nutzungsintensität wurde auf einer 5-stufigen Skala abgefragt: [0] Nie, [1] 1–3 mal pro Monat oder seltener, [2] 1–3 mal pro Woche, [3] Beinahe täglich oder täglich, [4] Mehrmals täglich. Für den Vergleich mit den Ergebnissen des Digitalbarometers für der Gesamtbevölkerung wurden die Ausprägungen [3] und [4] zusammengefasst.

Für die Analysen wurden für jede befragte Person über alle Items Mittelwerte gebildet.

Zum Fragebogen und zur Fragebogenentwicklung: siehe Kapitel 12.

Abbildung 6: Vergleich GISS-Studie und Digitalbarometer 2022: Ausgewählte Nutzungsbereiche, Nutzung mindestens ein- bis dreimal wöchentlich



Quelle: GISS-Online Befragung (n=884; Abweichungen bei einzelnen Items), eigene Berechnung, Digitalbarometer (Stürz et al. 2022, S. 28), zusammengefasste Werte, eigene Darstellung.

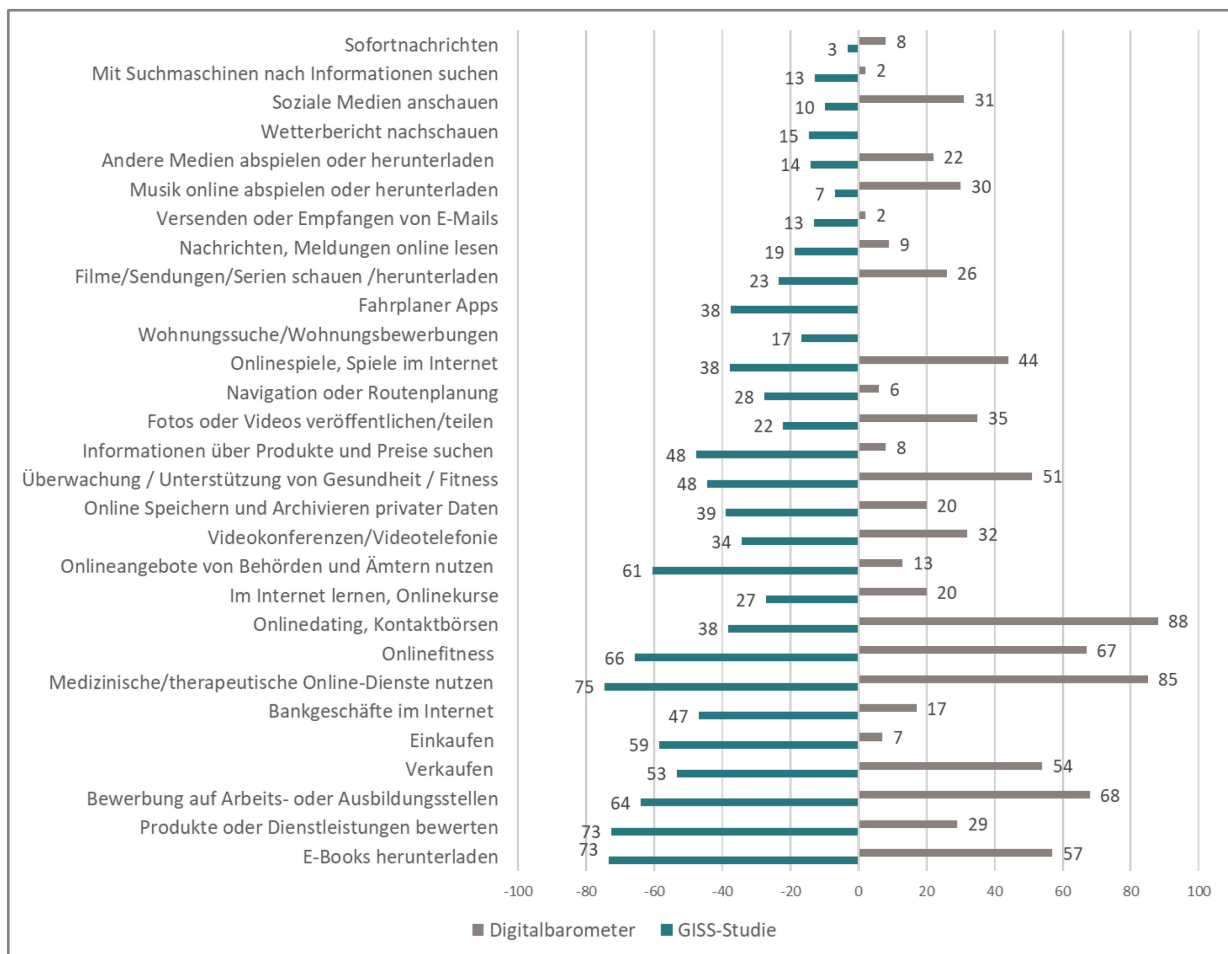
Weit verbreitet war die Nutzung von Suchmaschinen. Darüber hinaus wurden Angebote zur Unterhaltung intensiv genutzt, insbesondere Anwendungen, um Musik zu hören und Videos anzusehen. Hier lagen die Nutzer*innen der Wohnungsnotfallhilfen gegenüber der Gesamtbevölkerung bei der täglichen Verwendung deutlich vorne. In beiden Gruppen verzichtete rund ein Viertel der Befragten ganz darauf, Filme im Internet zu konsumieren.

E-Mail-Kommunikation kommt bei den befragten Menschen seltener vor als in der Gesamtbevölkerung (aber dennoch bei immerhin 51 % täglich). Der Unterschied deckt sich mit den Befunden oben (7.2), nach denen die hier Befragten ihre Kompetenzen im Umgang mit E-Mails deutlich geringer einschätzten als die Gesamtbevölkerung. Das unterstreicht die Interdependenz von Nutzungsmöglichkeiten und Kompetenzen.

Im Bereich der digitalen Finanzdienstleistungen und beim Konsum zeigten sich deutliche Unterschiede: Während in der Gesamtbevölkerung das Einkaufen im Internet mit 6 % täglicher und 36 % wöchentlicher Nutzung gängige Praxis ist, spielten Käufe für Nutzer*innen der Wohnungsnotfallhilfen nur eine untergeordnete Rolle. Im Vergleich zur Gesamtbevölkerung verkauften sie aber etwas häufiger Dinge. Der

gleiche Unterschied zeigt sich auch bei der Verwendung von Online-Banking-Diensten. Deren tägliche Nutzung ist in der Gesamtbevölkerung fast doppelt so hoch. Der Befund ist maßgeblich auf die finanzielle Situation der Befragten zurückzuführen: Eingeschränkere finanzielle Spielräume sowie Barrieren beim Zugang zu Bankdienstleistungen führen dazu, dass tägliche Transaktionen und die damit verbundene digitale Kontoverwaltung in der Lebensrealität der Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen eine deutlich geringere Rolle spielen als in der Gesamtbevölkerung. 59 % der befragten Personen kauften nie online ein, und 47 % tätigten nie Bankgeschäfte im Internet.

Abbildung 7: Vergleich GISS-Studie und Digitalbarometer 2022: Ausgewählte Nutzungsbereiche, Nutzung nie



Quelle: GISS-Online Befragung (n=884; Abweichungen bei einzelnen Items), eigene Berechnung; Digitalbarometer (Stürz et al. 2022, S. 28), eigene Darstellung.

8.2 Nutzungsintensität

Die Intensität der Mediennutzung sinkt linear mit steigendem Lebensalter. Während jüngere Befragte bis 39 Jahre digitale Technologien und Internetanwendungen häufig nutzten (Mittelwerte 1,66 bis 1,63), nimmt die Nutzungsintensität ab 60 Jahren (Mittelwerte 1,10) deutlich ab.

Es lassen sich hingegen kaum geschlechtsspezifische Unterschiede feststellen. Die Nutzungshäufigkeiten bei Männern und Frauen sind nahezu identisch.⁸

Ein bemerkenswerter Befund zeigt sich beim Bildungsgrad: Personen ohne mindestens einen Hauptschulabschluss weisen höhere Nutzungshäufigkeiten auf als Personen mit Hauptschulabschluss oder höheren Bildungsabschlüssen. Dies verdeutlicht, dass digitale Endgeräte gerade für bildungsbenachteiligte Gruppen (trotz geringerer Kompetenzen) eine essenzielle Rolle in der alltäglichen Lebensführung einnehmen.

Tabelle 12: Mittelwert der Nutzungshäufigkeit nach Soziodemografie

Merkmal	Kategorie	Mittelwert (Index)
Alter (gruppiert)	18–29 Jahre	1,66
	30–39 Jahre	1,63
	40–49 Jahre	1,45
	50–59 Jahre	1,25
	Über 60 Jahre	1,09
Geschlecht (n = 676)	1 = männlich	1,48
	2 = weiblich	1,47
Bildung (mind. Hauptschule)	0 = nein	1,65
	1 = ja	1,44

Quelle: GISS Online-Befragung (n = 688), arithmetisches Mittel über alle Items zur Nutzungshäufigkeit gebildet und nach Alter, Geschlecht und Bildung gruppiert.

Die Wohn- bzw. Unterbringungssituation wirkt sich auf die Häufigkeit der Nutzung offenbar nur geringfügig aus: Personen in eigenem Wohnraum nutzten digitale Medien ebenso oft wie jene, die in Notunterkünften untergebracht waren. Auch die Nutzung bei Menschen, die ohne eigenen Mietvertrag bei Bekannten oder Verwandten leben, liegt auf einem sehr ähnlichen Niveau. Geringfügig niedrigere Nutzungshäufigkeiten lassen sich bei Personen in Wohneinrichtungen der Wohnungsnotfallhilfe sowie bei Personen ohne Unterkunft feststellen.

Tabelle 13: Mittelwert der Nutzungshäufigkeit nach Wohn-/Unterbringungssituation

Wohn-/Unterbringungssituation	Mittelwert (Index)
Eigener Wohnraum (z. B. Mietwohnung, Eigentum)	1,54
Notunterkunft für wohnungslose Menschen (z. B. Gemeinschaftsunterkunft, Hotel)	1,54
Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen (z. B. Übergangwohnheim, stationäre Einrichtung)	1,41
Bei Bekannten/Verwandten, ohne eigenen Mietvertrag	1,49
Ohne Unterkunft	1,43

Quelle: GISS Online-Befragung (n = 688), arithmetisches Mittel über alle Items zur Nutzungshäufigkeit.

⁸ Personen mit diversem Geschlechtseintrag konnten aufgrund der geringen Fallzahl nicht berücksichtigt werden.

Zur präziseren Einordnung von Nutzungshäufigkeiten wurde die Gruppe der regelmäßigen Nutzer*innen nochmals gesondert untersucht. Mithilfe eines Mittelwerts über alle Nutzungsbereiche wurden Personen, die digitale Medien im Durchschnitt mindestens bei 1–3 Mal pro Woche verwendeten, den regelmäßigen Nutzer*innen zugeordnet. Es waren 316 Personen.

Die regelmäßigen Nutzer*innen gehören tendenziell eher den jüngeren und mittleren Alterskohorten an. Über 60 % von ihnen waren zwischen 18 und 39 Jahre alt, wobei die 30–39-Jährigen mit einem Anteil von 34 % die größte Untergruppe darstellten. Mit zunehmendem Alter sank die Repräsentanz in der Gruppe der regelmäßigen Nutzer*innen deutlich. Personen über 60 Jahre machten zusammen weniger als 5 % der regelmäßigen Nutzer*innen aus (Anhang: Tabelle A-5).

Männliche Nutzer stellten zwei Drittel der Gruppe, während Frauen nur einen Anteil von einem Drittel ausmachten. Doch diese Diskrepanz in der Nutzungshäufigkeit scheint keinen Effekt auf die Kompetenzausbildung zu haben. Im Bildungsbereich zeigt sich, dass der überwiegende Teil der regelmäßigen Nutzer*innen über eine formale Qualifikation mindestens auf Hauptschulniveau verfügt.

Die Verteilung der regelmäßigen Nutzer*innen nach ihrer Wohn- bzw. Unterbringungssituation verdeutlicht nun doch, dass die jeweilige Lebenslage die Nutzungshäufigkeiten stark prägt. Personen in eigenem Wohnraum waren anteilig die größte Gruppe innerhalb der regelmäßigen Nutzer*innen. Mit einer stabilen Wohnsituation gehen bessere infrastrukturelle Voraussetzungen und die Verfügbarkeit von unterschiedlichen Endgeräten (siehe Tabelle 7) einher, was vielfältigere Nutzungsmöglichkeiten eröffnet.

Insgesamt 44 % der regelmäßigen Nutzer*innen hielten sich in Notunterkünften (20,3 %) oder Wohneinrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen (23,7 %) auf. Am deutlichsten begrenzt scheinen die Möglichkeitsräume für Menschen ohne Unterkunft, die recht selten zur Gruppe der regelmäßigen Nutzer*innen gehören. Dies lässt sich durch ihre eingeschränkten Zugangsmöglichkeiten zu digitalen Technologien und Infrastrukturen erklären. Im Gegensatz zu Personen in stationären Wohneinrichtungen oder eigenem Wohnraum fehlen ihnen Zugänge zu stationären Endgeräten, und sie sind hauptsächlich auf das Smartphone angewiesen. „Ohne Unterkunft“ zu sein, wirkt als restriktiver Faktor, der die Möglichkeiten begrenzt, das Internet regelmäßig und intensiv zu nutzen.

8.3 „Ich schreibe gerne Briefe“ – gute Gründe für Nutzung und Nicht-Nutzung

Wenn die Teilnehmenden an Fokusgruppen und Interviews ihre Nutzungsgewohnheiten beschrieben und sich mit anderen verglichen, zeigte sich vor allem eins: Vielfalt. Wozu sie ihre Smartphones nutzten, welche Seiten sie im Netz besuchten, zu wem sie dort Kontakte pflegten – dies alles war (auch) Ausdruck selbstgewählter Lebensführung, einerseits ähnlich, andererseits völlig individuell.

Viele der Nutzer*innen teilten die Einschätzung, dass die Digitalisierung viele Lebensbereiche durchdringe und es letztlich unvermeidbar sei, einen Umgang damit zu finden. Sie ließen sich pragmatisch auf die neuen Anforderungen ein:

„Ohne Medien, ja, YouTube und so, kann man darauf verzichten, aber Sie können kein Bankkonto einrichten ohne eine Zwei-Faktor-Authentifizierung. Sie können gar nichts mehr machen, ne? Also Sie müssen einen Rechner und Sie müssen ein Handy haben.“ (Interview 6)

Andere suchten nach alternativen Wegen, die Anforderungen der Digitalisierung möglichst lange zu umgehen. Im Wesentlichen entsprach jedoch das, was sie über die konkrete Nutzung berichteten, den Befunden aus der Online-Erhebung: Die meisten Teilnehmer*innen der Fokusgruppen und Interviews hielten über Messenger-Dienste Kontakt zu ihrem Freundeskreis und zu Familienangehörigen. Wenn der Internetzugang gesichert war, nutzten sie gern auch die kostengünstige Telefoniefunktion der

Messenger. Einige der befragten Personen vernetzten sich über Soziale Medien wie Facebook oder TikTok oder sie bildeten mit anderen Interessensgemeinschaften. Viele Gesprächspersonen verstanden digitale Medien als grundsätzlich notwendig, um gesellschaftlich mitzuhalten, informiert zu sein oder den Alltag zu organisieren.

„Ich finde, das ist im heutigen Zeitalter sehr wichtig, wo wirklich alles digitalisiert wird. Sie kriegen sonst wirklich überhaupt nichts mehr auf die Kette.“ (Interview 1)

Manche gingen Hobbys nach und gebrauchten spezifische Applikationen, beispielsweise zur Bestimmung von Pflanzen oder zur astronomischen Beobachtung des Universums. Viele bewahrten auf ihren Smartphones oder anderen digitalen Endgeräten persönliche Dokumente und vor allem Fotos als persönliche Erinnerungen auf oder sie verwalteten Adressen. Einige riefen die Online-Angebote klassischer Rundfunk- und Printmedien auf, viele spielten im Netz und viele nutzten Streamingdienste für Musik, Filme, Serien oder Hörbücher. Manche der Interviewpersonen lehnten Spiele aber auch ab, etliche verzichteten auf Online-Banking, viele sahen lieber fern, einige mieden soziale Netzwerke und viele beschränkten sich darauf, nur mit den engsten Angehörigen Kontakt zu halten.

Solche Entscheidungen zu ihrer Mediennutzung bzw. Nicht-Nutzung begründeten die Interviewpartner*innen und Fokusgruppenteilnehmenden häufig mit – quasi natürlichen – Unterschieden zwischen den (Medien-)Generationen.

Er sei noch „auf dem alten Stand“ (Fokusgruppe 2), charakterisierte sich der Teilnehmer einer Fokusgruppe selbst, ein anderer erklärte, er sei „vom alten Schlag“ (Interview 2), und eine dritte Frau bezeichnete sich als „old school“ (Interview 12) in ihren Nutzungsgewohnheiten. Viele ältere Menschen im Sample erklärten damit, warum sie bei bestimmten Aktivitäten die analoge Nutzung dem digitalen Weg vorzogen. Ein Mann kaufte lieber im Laden ein als im Internet, denn „ich muss immer sehen, was ich kaufe und es in der Hand haben“ (Interview 2). Auch einer anderen Frau ging es so:

„Das brauche ich einfach. Damit bin ich groß geworden. Meine Kinder würden digital alles bestellen.“ (Fokusgruppe 2)

Zum (digitalen) Ausschluss führen diese und viele andere Entscheidungen gegen die Nutzung digitaler Technologien bei bestimmten Zwecken nicht. Sie beruhen vielmehr auf Präferenzen, und sowohl der eine als auch der andere Weg führt zu Teilhabe.

Ein Mann Mitte 30 fand etwa „Zeitungen überflüssig“:

Man kann sich alles im Internet anschauen. Außerdem ist das Umweltverschmutzung, mit der Druckerschwärze. Es müssen sehr viele Bäume dafür sterben. Der, der es mag, kann es gerne tun. Aber ich nicht. Ich bin ein WELT-Schauer und Nachrichtenleser auf Google. (Interview 1)

Ein älterer Mann war mit der „Zeitung großgeworden“ und entschied sich anders:

Es ist schöner, wenn man morgens beim Frühstück eine Zeitung liest und nicht direkt auf das Handy schaut. Das ist, zumindest für mich, ein ganz anderes Lebensgefühl. (Interview 2)

Präferenzentscheidungen, die Teilhabe ermöglichten, trafen Menschen selbst unter sehr eingeschränkten materiellen Bedingungen. In der Regel vermieden die Teilnehmenden an Fokusgruppen und Interviews beispielsweise kostenpflichtige Abonnements und sie brachen die Nutzung von Anwendungen ab, wenn sie auf Bezahlschranken stießen. Auch bei Spielen bevorzugten sie kostenlose Versionen. Aber ein wohnungsloser Mann, der online gern Skat spielte, ärgerte sich über die Kommentare bestimmter Mitspieler. Um sich aussuchen zu können, mit wem er spielte, brauchte er einen Premium-Zugang und traf bei aller Prekarität eine klare Präferenzentscheidung.

„Also so ungefähr auf zehn Cent am Tag läuft das hinaus. Eine Bierflasche, die ich mehr sammeln muss, kann ich mir wirklich leisten. Wenn man dieses Premium, Premium Version hat, kann man 200 Leute ignorieren. Das heißt, die kriegen einen roten Kringel. Und wenn die dann versuchen, mit dir zu spielen, dann ist das geblockt, kommt nicht. Dass man mit den Idioten nichts mehr zu tun hat.“ (Fokusgruppe 2)

Nicht einmal die Frau, die sich entschieden hatte, das Internet überhaupt nicht zu nutzen, sah sich in ihrer Teilhabe eingeschränkt oder von Chancen ausgeschlossen. Sie hörte Radio und sah fern – gern auch gleichzeitig –, Bankgeschäfte am Schalter erledigte sie „ohne Stress“ („ist nicht problematisch“), ihr Arzt hatte seine Praxis gleich um die Ecke und auch bei den Behörden konnte sie durch eine Vorsprache oder schriftlich alles Notwendige klären:

„Ich schreibe gerne Briefe und bin da sehr altmodisch.“ (Interview 3)

Noch gab es für diese Frau wenig Grund, etwas an ihrer Lebensführung zu ändern. Zwar hatte sie sich bereits einen neuen Versandanbieter suchen müssen, weil der Händler, den sie bevorzugte, die Bestellung über den gedruckten Katalog abgeschafft hatte. Das wertete sie noch nicht als Beeinträchtigung. Sie nahm sich vor, so lange wie möglich ohne Internet auszukommen, konnte sich allerdings auch vorstellen, mit dieser Strategie irgendwann an Grenzen zu stoßen. Keine Wahl mehr zu haben, würde ihre Teilhabechancen eines Tages vielleicht einschränken.

Wenn es aber zum Zwang wird, bleibt mir nichts anderes übrig. Wenn das jetzt gesetzlich wird, fragt mich kein Mensch danach. (Interview 3)

8.4 Zusammenfassung

Sowohl in der Nutzungsbreite als auch Nutzungsintensität offenbarte die Studie eine bemerkenswerte Vielfalt. Wie auch bei vielen anderen Personen, war die Mediennutzung der Befragten vor allem alltagspraktisch, konsum- und kommunikationsorientiert. Sie reichte von der Nutzung von Kurznachrichtendiensten und sozialen Medien über die Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen bis hin zur Verwirklichung von Hobbys, unterschied sich aber in einigen Bereichen deutlich von der Gesamtbevölkerung. So etwa beim Online-Einkauf oder digitalen Bankgeschäften, die aufgrund der Armutsbetroffenheit vieler Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen weitaus seltener genutzt wurden. Online-Angebote von Behörden oder Ämtern wurden dagegen häufiger von den Befragten in Anspruch genommen (s. auch Kapitel 9.3).

Mit steigendem Alter sank die Nutzungsintensität und jüngere Befragte gehörten zu den intensiveren Nutzer*innen. Darüber hinaus bestand ein Bildungseffekt: Menschen ohne einen Bildungsabschluss wiesen höhere Nutzungshäufigkeiten auf als Personen mit mindestens Hauptschulabschluss.

Zu der Gruppe der besonders regelmäßigen Nutzer*innen des Internets gehörten insbesondere junge Menschen und Männer. Zudem wurde deutlich, dass das Internet vor allem von Menschen intensiv genutzt wird, die in regulärem Wohnraum leben – gerade im Vergleich zu Menschen ohne Unterkunft. Dies betont abermals die Wichtigkeit von Infrastruktur, die intensivere und diversere Internetnutzung ermöglicht.

Bei aller Vielfalt der Internetnutzung gab es auch Vorbehalte gegenüber digitalen Medien. Es zeigten sich beispielsweise generationale Unterschiede, nach denen junge Menschen die Durchdringung des Alltags mit digitalen Medien in ihrer Generation als selbstverständlich ansahen, während ältere Personen sich als „old school“ bewusst von jüngeren Mediengenerationen und der Nutzung digitaler Medien

abgrenzten. Dabei war auffällig, dass bewusste Entscheidungen des Nicht-Mitmachens und des Nicht-Digital-Teilhabens weniger als Ausschluss oder Nachteil, sondern vielmehr als der bessere und stressfreiere Weg verstanden wurde. So berichteten die Menschen je nach Bereich und Notwendigkeit von alternativen und analogen Wegen, ihre Anliegen zu realisieren.

9 Teilhabe durch digitale Technologien

Teilhabe „durch“ digitale Technologien kann in einem instrumentellen Sinn die Voraussetzung dafür sein, dass Teilhabe in unterschiedlichen Lebenslagedimensionen erreicht wird. Der digitale Weg ist hier das Mittel zum Zweck. Das gewünschte Ergebnis besteht nicht aus mehr Teilhabe an Medien oder an digitaler Infrastruktur, sondern im günstigen Fall etwa in mehr Teilhabe beim Wohnen, z. B., weil in einem digitalen Portal eine Wohnung gefunden und bezogen wird, oder in mehr gesundheitlicher Teilhabe, weil ein Arzt gefunden und kontaktiert und ein Behandlungstermin vereinbart wird. Da infolge der „*tiefgreifenden Mediatisierung*“ „*zunehmend alle Elemente unserer sozialen Welt eng mit digitalen Medien und den ihnen zugrundeliegenden Infrastrukturen verbunden sind*“ (Hepp 2021, S. 24), ist die instrumentelle Funktion digitaler Technologien inzwischen für nahezu alle Lebensbereiche relevant.

Dieser Abschnitt behandelt Bereiche, die für die Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen einerseits besonders wichtig sind, und bei denen die Digitalisierung andererseits bereits weit fortgeschritten ist. Eröffnen digitale Wege ihnen mehr Teilhabe bei der Versorgung mit Unterstützung? Wie bewegen sie sich im digitalen Wohnungsmarkt und wie gut sind sie darauf eingestellt, mit der Sozialverwaltung nur noch auf digitalem Wege zu kommunizieren? Welche Teilhabechancen büßen sie ein, wenn sie sich zur Nutzung digitaler Technologien nicht mehr entscheiden können, sondern müssen?

9.1 Suche nach Hilfe

Eine der Interviewteilnehmerinnen für diese Expertise hatte ein prekäres Mitwohn- und Arbeitsverhältnis mit dem Beginn einer Krankenhausbehandlung verloren und war von dort aus in die Obdachlosigkeit entlassen worden. Von einer Bank im Krankenhauspark aus, auf der sie einige Nächte blieb, suchte sie per Handy nach einem Hilfsangebot und wandte sich schließlich an eine Fraueneinrichtung in ihrer Stadt. Dort fand sie Unterstützung. Nach den Ergebnissen der Online-Erhebung (siehe 8.1) ist eine solche gezielte Suche nach Kontaktdaten von Hilfeangeboten nicht unüblich. Jeweils etwa ein Drittel der Menschen ohne Unterkunft und der Personen, die sich in ordnungsrechtlicher Unterbringung befanden, suchten beinahe täglich oder häufiger nach solchen Informationen (Anhang: Tabelle A-4). Wie das Beispiel der wohnungslosen Frau zeigt, kann die digitale Präsenz von Diensten und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen von entscheidender Bedeutung für Menschen in prekärer Lage sein, die dringend nach einem Angebot suchen.

9.2 Suche nach Wohnraum

Deutlich über die Hälfte (56 %) der online befragten Menschen waren mindestens ein- bis dreimal pro Woche auf der digitalen Wohnungssuche. Das ist ein bemerkenswert hoher Wert, erst recht, wenn man bedenkt, dass fast 30 % der befragten Personen schon in einer Wohnung lebten⁹, oder dass für Menschen, die eine Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in stationärer Form erhalten, die Suche nach einer Wohnung zeitweilig im Hintergrund stehen kann. Am dringendsten suchten Menschen in verdeckter Wohnungslosigkeit – die Hälfte von ihnen beinahe täglich und mehr als drei Viertel mindestens ein- bis dreimal

⁹ Über ein Drittel der Menschen, die in Wohnungen lebten, suchten nie nach einer Wohnung.

wöchentlich.¹⁰ Ordnungsrechtlich untergebrachte Menschen suchten fast ebenso dringlich: knapp 70 % mindestens ein- bis dreimal wöchentlich. Und sogar unter den Menschen, die auf der Straße lebten, waren fast zwei Drittel (63 %) regelmäßig auf der Wohnungssuche.

Tabelle 14: Internetnutzung zur Wohnungssuche nach Wohn-/Unterbringungssituation

Die befragte Person sucht online Wohnraum ...	Nie		1–3 Mal pro Monat oder seltener		1–3 Mal pro Woche		Beinahe täglich oder häufiger		Insgesamt	
	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %	Anzahl	In %
... wohnt in eigenem Wohnraum (Miete/Eigentum)	92	36,1	66	25,9	44	17,3	53	20,8	255	100
... ist derzeit ordnungsrechtlich untergebracht	26	15,1	27	15,7	43	25,0	76	44,2	172	100
... lebt in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen (§§ 67 ff. SGB XII)	44	20,0	58	26,4	53	24,1	65	29,6	220	100
... lebt in verdeckter Wohnungslosigkeit bei Bekannten/Verwandten	9	7,6	19	16,1	30	25,4	60	50,9	118	100
... lebt überwiegend ohne Unterkunft (Straße, Park, Abrisshaus etc.)	19	20,2	16	17,0	17	18,1	42	44,6	94	100
Gesamt	190	22,1	186	21,7	187	21,8	296	34,5	859	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n = 859), eigene Berechnung.

Wie intensiv die digitale Wohnungssuche verläuft, zeigt zweierlei. Erstens sind die (technischen) Schwellen bei der digitalen Wohnungssuche überwindbar. Wer Zugang zu digitaler Technologie und Infrastruktur hat, verfügt offenbar in der Regel auch über genug Kompetenz zur digitalen Wohnungssuche. Zweitens ist die Mehrheit der von Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen weit davon entfernt, sich resignativ in ihr Schicksal zu fügen. Sie suchen intensiv – aber sie scheitern.

Das zeigen auch die qualitativen Analysen. Ein hoher Grad der Digitalisierung oder Mediatisierung garantiert die Teilhabe am Wohnen nicht. Digitale Teilhabe allein kann die Herausforderungen der Lebenslagen nicht kompensieren.

Einerseits ist die Wohnungssuche auch über digitale Medien zeitkritisch, weshalb Teilhabechancen auch von gesicherten und uneingeschränkten individuellen Zugängen oder guten Infrastrukturen (z. B. in ordnungsrechtlicher Unterbringung oder in Wohnheimen) abhängen. Verzögerte Zugriffe auf E-Mails oder andere digitale Kommunikationswege können unmittelbar zu einem Ausschluss führen, da die dauerhafte digitale Erreichbarkeit implizit als selbstverständlich vorausgesetzt wird:

„Ich habe also über E-Mail mich beworben bei einem sehr interessanten Vermieter und habe von diesem Vermieter per E-Mail ein Angebot bekommen. [...] Ich hatte damals immer abends, wenn ich meine ganzen Sachen gemacht hatte, habe ich mir immer die E-Mails angeguckt [...]. Ja, und dann habe ich das ran, dann sagt der: ‚Ja, schade, die Besichtigung war schon heute.‘

¹⁰ Wenn Wohnungslosigkeit eintritt, kommen viele Menschen erst einmal bei Verwandten oder Bekannten unter. Dass es in dieser Gruppe so viele gibt, die intensiv suchen, heißt auch, dass sie noch Chancen sehen, eine Verschlimmerung ihrer Lage zu verhindern. Für die Hilfesysteme ist das eine wichtige Information. Erreichen sie verdeckt wohnungslose Menschen mit ihren Unterstützungsangeboten, beugt dies der Verfestigung von Wohnungslosigkeit vor.

„Man ging also damals auch schon davon aus, dass E-Mails zeitnah, also innerhalb von Minuten oder einer halben Stunde oder so, zur Kenntnis genommen wurden.“ (Fokusgruppe 2)

So können Menschen in prekären Lebenslagen zwar über dieselben Mittel und Kommunikationskanäle am Wohnungsmarkt teilnehmen. Sie nutzen dieselben Plattformen und Apps, kommunizieren in angemessenen Modi, sie lassen sich bei Wohnungsgesellschaften registrieren, bewerben sich auf Wohnungen und sehen dabei durchaus einige Vorteile. Vor allem durch die Anonymität der Kommunikation müssen sie zunächst ihre Lebenslage nicht offenlegen, und davon erhoffen sie sich Schutz vor Stigmatisierung. Praktische Vorteile habe es, *„weil man auf den Plattformen gesammelt Angebote beziehen kann“* (Fokusgruppe 2). Im Verlauf der Wohnungssuche treten aber die lebenslagebezogenen Benachteiligungen wieder zutage. Schulden, negative SCHUFA-Auskünfte oder Stigmatisierungen verlieren nicht an Bedeutung, und Digitalisierung allein trägt zur Bewältigung der Lebenslage wenig bei:

„Die Vermieter, die wollen keine Obdachlosen. Und Rentner wollen die auch nicht. [...] Also wer mir eine Wohnung gibt, wüsste ich nicht. Wirklich nicht. Ich habe das Thema auch wirklich abgehakt. [...] Ich habe so tolle E-Mails geschrieben. Also wirklich. Ich hätte mich genommen, sage ich mal so, ne? [lacht] Aber das nützt ja alles gar nichts.“ (Interview 7)

„Man bemüht sich ja dann schon mit dem Handy. Es gibt ja eBay-Kleinanzeigen, es gibt ja Immobilienscout. [...] Wenn du die anschreibst und die wissen, dass du obdachlos bist ..., dass du keine Adresse hast, ist das schon erledigt.“ (Fokusgruppe 1)

Die Motivation zur Nutzung digitaler Angebote ist also durchaus vorhanden, und auch benachteiligte Menschen nehmen am Markt teil. Strukturell bedingte Ausschlüsse werden jedoch nicht dadurch ausgeglichen, dass sie digital kommunizieren und technisch mithalten können. Die Zugänge und Kompetenzen mögen gegeben sein, reichen jedoch nicht aus, um die Lebenslage zu überwinden oder Teilhabechancen zu entwickeln. Digitale Teilhabe ist zwar notwendige Voraussetzung, aber kein Garant für soziale Teilhabe.

9.3 Existenzsicherung und digitale Verwaltung

„Wohnzimmer statt Wartezimmer“ – mit diesem Motto verspricht der deutsche Staat seinen Bürger*innen, (Dienst-)Leistungen künftig digital, integriert, medienbruchfrei und schneller zu erbringen.¹¹ Die Sozialstaatskommission, die im Januar 2026 ihre Empfehlungen abgab, strebt einen *„Durchbruch bei der Digitalisierung der Sozialverwaltung“* an (Sozialstaatskommission, S. 34) – mit einheitlichen Anlaufstellen, in denen der Zugang zu Leistungen KI-unterstützt und nach dem *„Once-Only-Prinzip“* abläuft: Bürger*innen sollen der Verwaltung ihre Daten nur einmal zur Verfügung stellen müssen. Obwohl sie die Vorteile der Verwaltungsmodernisierung anerkennen, machen Verbände der Wohlfahrtspflege, Datenschützer und Lobbyorganisationen für ältere, wohnungslose oder behinderte Menschen Bedenken gegen diese Entwicklung geltend. Was, wenn unversehens aus dem Recht auf digitale Teilhabe ein *„Digitalzwang“* (Schuler & Weichert 2024) wird?

Der *„Online-First-Grundsatz“*, ist inzwischen als Bestandteil der Mitwirkungspflichten im Sozialrecht (in § 60 Absatz 2 SGB I) verankert worden. Stehen *„elektronische Formulare“* zur Verfügung, sollen diese vorrangig genutzt werden. Vor dieser Regel darf nur in Ausnahmefällen abgewichen werden. Ein solcher Ausnahmefall kann zwar bestehen, wenn den antragstellenden bzw. leistungsberechtigten Menschen

¹¹ <https://www.digitale-verwaltung.de/Webs/DV/DE/onlinezugangsgesetz/onlinezugangsgesetz-node.html>; Abruf: 18.2.2026.

Geräte oder auch Kompetenzen fehlen, doch muss das ja erst einmal festgestellt werden. Bei der Existenzsicherung, bei der Wohnungssicherung oder bei der Anmietung einer neuen Wohnung ist Zeit jedoch kostbar – und wer am digitalen Verfahren scheitert, steht ohne Mittel zum Lebensunterhalt da, verliert vielleicht seine Wohnung oder büßt die Chance auf eine neue ein. Einheitlich fordern Verbände daher, auch ein Recht auf analoge Zugänge zu den (Dienst-)Leistungen von Behörden festzuschreiben (z. B. AWO Bundesverband 2024, Der Paritätische Bundesverband 2022).

Nach den Analysen zu Kompetenzen (7.2) waren die Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen seltener über die Online-Angebote von Behörden informiert als der Rest der Bevölkerung. Offenbar fehlte ihnen Wissen und damit Kompetenz. Die Befunde zur Nutzung relativieren diese Einschätzung ein wenig, denn der Anteil der Menschen, die Online-Angebote der Behörden mindestens ein- bis dreimal pro Woche nutzten, war in dieser Studie mehr als doppelt so hoch wie in der Gesamtbevölkerung (diese Befragung: 34 %, Digitalbarometer 15 %). Allerdings: Unter den hier befragten Personen bezogen fast 80 % Leistungen auf Grundsicherungsniveau überwiegend von den Jobcentern. Diese bieten allen Leistungsberechtigten an, für Antragstellung, Verwaltung von Dokumenten, Terminvereinbarungen und Kontaktaufnahme das Portal Jobcenter.digital zu nutzen, und sie haben eine eigene App für Mobilgeräte zur Verfügung gestellt. Während die Wohnungssuche auch bei den hier Befragten ausschließlich digital ablief, nutzte ein großer Teil der Leistungsberechtigten nach dem SGB II den digitalen Weg demnach nicht. 27 % der Befragten gaben zudem an, Online-Angebote der Behörden nie zu nutzen.

Die Teilnehmenden an Fokusgruppen und den Interviews, die Leistungen bezogen, hatten unterschiedliche Erfahrungen mit dem digitalen Jobcenter gesammelt.

Einige der Jüngeren hatten die Jobcenter-App installiert, und ein Mann hob positiv hervor, man könne mit deren „neuer Funktion“ „mittlerweile“ sogar „Anträge oder irgendwas“ regeln (Interview 9). Ein anderer Mann fand die Nutzung unproblematisch: Er „hatte auch schon digitale Termine und so“ gehabt (Interview 6). Ein dritter Mann, der nur kurzzeitig Leistungen beziehen musste, hatte den Zugang nicht allein, sondern telefonisch „mit dem Berater von mir zusammen“ (Fokusgruppe 2) innerhalb einer halben Stunde eingerichtet. Er war zufrieden:

„Ich habe nur einfach online beantragt alles. Und dann hat es geklappt. Ich habe einfach alles online gemacht, habe einfach telefoniert und da hat alles geklappt.“ (Fokusgruppe 2)

Bei allen übrigen Teilnehmenden im Leistungsbezug überwogen jedoch Vorbehalte und Unsicherheit im Umgang mit den technischen und bürokratischen Anforderungen.

Ein älterer Teilnehmer einer Fokusgruppe, der versuchte, die App zu nutzen, scheiterte bereits daran, die Anwendung einzurichten:

„Beim Jobcenter muss ich jetzt mittlerweile mir da ein extra Programm installieren. Da wird ein Code generiert und damit komme ich dann auf meine Seite halt. [...] Und, ja, jetzt komme ich gar nicht mehr auf diese Seite drauf oder auf dieses Konto von mir. Und das wird dann generiert halt, ne? Und dann musste ich den Code eingeben, der kommt jetzt nicht drauf halt.“ (Fokusgruppe 1)

Er fürchtete nun, Briefe des Jobcenters zu versäumen. Die Teilnehmerin einer Fokusgruppe, die ihr Handy verloren hatte, war aus einem ähnlichen Grund erleichtert, dass sie nun wieder direkt mit ihrem Berater kommunizieren konnte. Sie hatte es nicht geschafft, benötigte Unterlagen in ihr Kundenkonto zu laden, und „er wollte mich schon ganz rausschmeißen, aus dem Portal, dass ich gar nichts bekomme“. Nun jedoch wisse ihr Sachbearbeiter, „dass ich kein Handy habe und er weiß, dass ich das nicht kann“ (Fokusgruppe 1). Wie vorher regelte sie ihre Angelegenheiten im persönlichen Kontakt und reagierte auf

die Briefe des Jobcenters. Eine Frau mittleren Alters hätte sich zwar „so eine Jobcenter App runterladen können“, entschied sich aber von vornherein dagegen. Sie hatte eine Betreuerin, die sich gerade um ihre Post kümmerte, „um mich da ein bisschen zu entlasten“, und sie war froh, deshalb mit Behördenangelegenheiten weniger zu tun zu haben.

Eine andere Interviewteilnehmerin, die ebenfalls auf herkömmlichem Weg mit dem Jobcenter kommunizierte und sich selbst digital wenig zutraute, betonte, dass ihre Schwierigkeiten nicht allein auf fehlende Kompetenzen zurückzuführen waren. Selbst versiertere Nutzer*innen seien in ähnlicher Lage:

„Ich kenne mich da nicht mit aus. Ich kenne ja auch mehrere Leute, die sich nicht direkt damit auskennen und hier auch mit einstellen das Handy, ne? Da bin ich nicht alleine der Dumme, der dann sagt: Nee, ich schaffe es nicht.“ (Interview 11)

Für einen interviewten älteren Mann mit geringen Kompetenzen bedeuteten die Anforderungen des Jobcenters eine Einschränkung seiner Selbstbestimmung sowie Frustration, weil der Zugang zu Leistungen eingeschränkt war und er in weiteren Teilhabemöglichkeiten behindert werde. Nach seiner Erfahrung war digitale Inklusion längst nicht in allen Lebensbereichen realisiert. Die Verantwortung für viele Schwierigkeiten sah er bei den Behörden. In den Verwaltungen wie beispielsweise dem Jobcenter funktionierten die digitalen Abläufe noch gar nicht.

„Das geht nicht, ne? Die können nicht das ganze Sozialsystem über den Haufen schmeißen, weil die das bestimmen, ne, und dann klappt es immer noch nicht. Oder das ist zu schwierig, dauert zu lange oder dauernd irgendwelche Hürden, ne? Nee, das muss nicht sein, ne?“ (Interview 8)

Offensichtlich bergen hochschwellige digitale Behördenlösungen also hohe Ausschlussrisiken (siehe auch Schabram 2025), an denen Menschen mit geringen digitalen Kompetenzen oder Menschen in belastenden Lebenssituationen schneller scheitern als andere. Ein Teil der beschriebenen Schwierigkeiten besteht auch in der analogen Welt, in der deshalb die Unterstützung bei der Realisierung von Leistungsansprüchen oder der Regelung von Behördenangelegenheiten eine zentrale Aufgabe von Sozialberatungsstellen, rechtlichen Betreuungen oder der Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten ist. Derzeit jedoch ist für Institutionen, die Menschen im Kontakt mit Ämtern unterstützen, noch kein Zugang zum digitalen Jobcenter-Portal möglich. An einer technischen Lösung wird gearbeitet.¹²

9.4 Sicherheit

Ein letzter zentraler Aspekt der Lebenslage betrifft Fragen der Sicherheit von Menschen ohne Unterkunft oder Personen mit Lebensmittelpunkt auf der Straße. Diese sind in erhöhtem Maße gefährdet, Opfer von Gewalt zu werden. Mehrere Befragte schilderten, dass die Möglichkeit mobiler Kommunikation ihr subjektives Sicherheitsgefühl stärkt – etwa, um im Notfall Hilfe rufen zu können oder mit Dritten in Kontakt zu bleiben.

Mir ist das zum Beispiel schon passiert, ich bin jetzt seit 21 Jahren obdachlos, dass man mich angegriffen hat oder dass man irgendwo gelandet ist und irgendwann (...) Du hast ja diesen Notruf, der ist ja dann umsonst. Und damit kannst du dich dann wenigstens aus gewissen Situationen retten, ne? So denke ich dann immer, ne? (Fokusgruppe 1)

¹² Siehe etwa: <https://www.jobcenter-rhein-sieg.de/service/infos-fuer-betreuerinnen-und-betreuer>.

Voraussetzung dafür ist unter anderem allerdings, dass das Telefon funktioniert und eine aktive SIM-Karte eingelegt ist.

9.5 Zusammenfassung

Digitale Medien sind in vielerlei Hinsicht ein Mittel, um Teilhabe in anderen Lebenslagedimensionen zu erreichen. Sie sind oftmals unabdingbar, um etwa passende Hilfeangebote zu finden, als Zugang zu Wohnungs- und Arbeitsmärkten oder aber, um existenzsichernde Leistungen zu beantragen. Die Befunde im Bereich der Wohnungssuche verdeutlichen, dass viele Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen aktiv und stetig bemüht daran arbeiten, ihre Wohnsituation zu verbessern. Bemerkenswert hoch ist der Anteil derer, die mindestens einmal pro Woche auf digitalen Plattformen nach Wohnraum suchen – vor allem die befragten Menschen in verdeckter Wohnungslosigkeit und in ordnungsrechtlicher Unterbringung suchen regelmäßig nach passendem Wohnraum. Ein weitreichender *digitaler* Ausschluss ist hier also nicht erkennbar.

Zugleich wird aber klar: Ein hohes Maß an Digitalisierung allein schafft zwar gleichberechtigte Zugänge zu Märkten, garantiert aber längst keine Teilhabe am Wohnen. Während die einen von Digitalisierung massiv profitieren, können die anderen aus der Nutzung digitaler Medien weniger analoge Vorteile generieren. Digitale Teilhabe allein reicht nicht aus, um lebenslagenbezogene Benachteiligungen auszugleichen – allen voran Armut oder aber Stigmatisierung aufgrund von Wohnungslosigkeit. Die analogen Ergebnisse digitaler Teilhabe sind demnach auch bei vergleichbaren digitalen Nutzungsbedingungen in hohem Maße abhängig vom sozialen Status der Nutzer*innen (van Deursen & Helsper 2015). Reale Ungleichheit kann dadurch – wie auch dieses Beispiel zeigt – nicht nur nicht ausgeglichen, sondern durch digitale Ungleichheit noch verstärkt werden (Third Level Divide).

Besonders relevant wird Teilhabe *durch* digitale Medien zudem beim Zugang zu existenzsichernden Leistungen. Aktuelle Entwicklungen bei der Digitalisierung der Sozialverwaltung weisen darauf hin, dass dies zukünftig einen immer höheren Stellenwert einnehmen wird. Die Online-Befragung zeigt dabei, dass die Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen im Vergleich mit der Gesamtbevölkerung zwar häufiger digitale Plattformen von Behörden und Ämtern nutzen. Ein genauerer Blick zeigt jedoch: Berücksichtigt man, dass die Befragten überwiegend Sozialleistungen beziehen, nutzen im Gegenteil noch sehr viele die analogen Wege, unter anderem, weil offenbar technische Barrieren stärker wirken als etwa am Wohnungsmarkt.

Einerseits müssen also gleichberechtigte analoge Wege und Zugänge – allen voran zu Sozialleistungen – dringend erhalten bleiben. Andererseits bringen digitale Zugänge einige Vorteile mit sich, weshalb die Ausstattung mit digitalen Endgeräten, gesicherte Zugänge zum Internet und die Ausbildung digitaler Kompetenzen in einem instrumentellen Sinne notwendig sind, um Teilhabechancen in verschiedenen Lebensbereichen zu eröffnen.

10 Teilhabe in digitalen Technologien

In der tief mediatisierten Gesellschaft verschmelzen Lebensbereiche und der Alltag wird digital durchdrungen. Über die instrumentelle Nutzung digitaler Medien hinaus beschreibt Teilhabe „in“ digitalen Technologien die aktive Teilnahme in digitalen Räumen. Im Zentrum stehen Mitgestaltung, Beeinflussung, Positionierung und die Entwicklung neuer Formen von Sozialität (Seyfert, 2023), die durch die digitale Transformation der Gesellschaft hervorgebracht werden. Die Teilhabe in digitalen Medien kann Zugehörigkeit und Gleichberechtigung ermöglichen. Hat digitale Teilhabe in individueller Perspektive einen Eigenwert, dann wird sie zur eigenständigen Teilhabedimension.

In diesem Kapitel werden Aspekte der Nutzung digitaler Technologien diskutiert, die für die Teilhabe der befragten Menschen einen solchen Eigenwert hatten. Entfalten digitale Medien Räume für die Entwicklung sozialer Identität? Welchen symbolischen Wert entwickelt ein Smartphone für die Nutzer*innen? Welche Bedeutung hat digitale Kommunikation? Welche Potenziale liegen in der Aneignung digitaler Räume? Gleichzeitig werden Schattenseiten angesprochen, wie etwa die Sorge vor Effekten auf die mentale Gesundheit.

10.1 Die Umwelt beobachten – Zugang zu einem unbegrenzten Informationsraum

Armutsbetroffene Menschen sind Mangel gewöhnt. Während sich etwa das Sozialgesetzbuch (SGB) IX an der UN-Behindertenrechtskonvention orientiert und „*volle und wirksame Teilhabe an der Gesellschaft und Einbeziehung in die Gesellschaft*“ zum Ziel hat (Artikel 3c UN-BRK), ist für sie selten mehr als Teilhabe auf niedrigem Niveau möglich. Grundsicherungsleistungen nach dem SGB II und SGB XII müssen als unterstes soziales Sicherungsnetz nur ein Mindestmaß an Teilhabe garantieren (Bundesverfassungsgericht 2010).

Teilhabe im digitalen Raum verspricht eine Überwindung vieler Beschränkungen – das machte den Besitz des Smartphones und die Internetnutzung sogar für diejenigen attraktiv, die nur wenige Kompetenzen besaßen und gar keine besonderen Nutzungswünsche hatten. Anders als viele andere Konsumgüter ist das Smartphone erschwinglich, und es öffnet auch armen Menschen eine Tür zu Möglichkeiten, die theoretisch unbegrenzt sind, und zu jeder gewünschten Information.

Für den älteren Mann ohne Wohnung, der sein Smartphone kaum bedienen konnte, war der Besitz allein deshalb wichtig, weil das Gerät so viele Nutzungsmöglichkeiten versprach. Ein Mann war „*ein kleiner Hobbyastronom*“ (Interview 1). Früher hatte er ein Teleskop besessen, aber nun beobachtete er mit einer App den Himmel. Ein anderer Mann, der sich für Quantenphysik interessierte, hätte in einer ausschließlich anlogischen Welt Schwierigkeiten gehabt, sich die Informationen zu beschaffen, die ihn interessierten. „*Allein schon Wikipedia*“ (Interview 6) eröffnete ihm jedoch Wissen, zu dem er vorher keinen Zugang hatte. Inzwischen nutzte er auch ChatGPT:

„Ich komme auf jeden Fall an mehr Informationen, beziehungsweise auch gezieltere Informationen. Wenn ich jetzt zum Beispiel was über Quantenfeldtheorie normal google, bekomme ich zwar einige an Websites ausgeworfen, aber dann nicht zum Beispiel genau die Bereiche, wo ich dann Genaueres zu wissen möchte. Da gehe ich dann halt lieber auf ChatGPT, und da kann man auch einen guten Austausch haben.“ (Interview 6)

Auf sein großes Allgemeinwissen war dieser Mann sehr stolz, aber über einen Freund, der ihn oft mit Fragen anrief, wunderte er sich trotzdem.

„Und manchmal sind da aber auch so Sachen, wo er mich fragt, da sage ich: Google doch einfach, ich habe darauf gerade keine Antwort.“ (Interview 6)

Zum soziokulturellen Minimum, das benötigt wird, „um das Leben als akzeptabel zu empfinden“, rechnen Irene Becker und Benjamin Held „Informationsmöglichkeiten, zum einen, um hinsichtlich gesellschaftlicher und politischer Entwicklungen auf dem Laufenden zu bleiben, zum anderen, um eigene Rechte zu kennen und durchsetzen zu können“ (2024, S. 9). Nach Andreas Hepp (2022, S. 140) realisieren Menschen ihre Verbindung zur Öffentlichkeit unter anderem dadurch, dass sie „ihre Umwelt im Hinblick auf mögliche Chancen und Risiken“ ständig beobachten. Das Smartphone deckte bei vielen Interviewpersonen und Fokusgruppenteilnehmenden das grundlegende Bedürfnis nach der Beobachtung der Welt.

Die wohnungslose Frau, die seit sechs Jahren auf der Straße lebte, nestelte ein Handy unter ihren vielen Pullovern hervor. Ohne das Gerät, sagte sie, sei sie „verloren“ (Interview 7). Im Alltag nutzte sie die Wetter-App und sah sich Filme in den Mediatheken der großen Rundfunkanstalten an. Manchmal lud sie sich ein Spiel herunter. An die Passwörter für die Zugänge zu ihren Social-Media-Accounts konnte sie sich nicht mehr erinnern und die SIM-Karte hatte sie aus Kostengründen nicht aktiviert. Aber der Besitz des Smartphones war für sie ein „Muss“, wie sie mehrfach betonte.

„Natürlich. Ohne Handy läuft gar nichts. Man muss sich auch informieren über Nachrichten und alles, was in der Welt so los ist. Man bekommt ja sonst gar nichts mit.“ (Interview 7)

Ein Mann bezog „alles an News“ über den örtlichen Fußballverein aus dem Internet (Interview 9). Ein anderer verfolgte täglich „stundenlang“ Nachrichten über den Ukrainekrieg.

„Das interessiert mich, ich möchte wissen, was in der Welt passiert. ... Man will auch nicht ungebildet sein. Es ergeben sich immer Möglichkeiten, in eine Unterhaltung zu kommen, und dann möchte man mitsprechen können. ... In diesem Sinne bin ich sehr gebildet. Das hat das Internet bewirkt.“ (Interview 4)

Eine Zeitung hatte er aus Kostengründen nicht mehr abonniert, versuchte aber trotzdem, „ein bisschen auf dem Laufenden“ zu bleiben. Dazu las er oft auch den Polizeibericht.

„Es steht alles darin, was in der Nacht oder in den letzten Tagen passiert ist. So halte ich mich auf dem Laufenden, damit ich weiß, wo ich behutsam sein muss.“ (Interview 4)

10.2 „Mein Handy ist quasi alles“ – mehr als nur ein Mittel zur Kommunikation

Smartphones sind aufgrund der relativ überschaubaren Beschaffungskosten und ihrer vielfältigen Anwendungsbereiche zweifellos die wichtigsten Endgeräte. Dies gilt nicht nur für Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen. Gerade aber für Menschen in unsicheren Wohnverhältnissen, die über wenige eigene Rückzugsräume verfügen und häufig ihre Aufenthaltsorte – oftmals mit nur dem Nötigsten – wechseln müssen, sind nicht nur zur Kommunikation, sondern auch als Speichermedium und als Träger biografisch bedeutsamer Informationen und Erinnerungen unabdingbar:

„Ja, da sind die Baby-Fotos von meinem ältesten Sohn, also 21 Jahre alte Bilder, drauf. [...] Die von Handy zu Handy immer gewandert sind, die ersten Bilder.“ (Fokusgruppe 1)

Daneben dient das Handy als zentraler Knotenpunkt sozialer Beziehungen. Kontakte und Chats bilden soziale Eingebundenheit ab, sie stehen für soziale Beziehungen und Netzwerke. Eine Fokusgruppenteilnehmerin fand, *„wenn man das [Smartphone] klaut, klaut man das ganze persönliche Leben von diesem Menschen.“* (Fokusgruppe 1)

Der Verlust eines Geräts bedeutet nicht nur materiellen Verlust, sondern kann einen Bruch mit bestehenden sozialen Verbindungen bedeuten, die nur schwerlich wiederherstellbar sind.

„Mein letztes Handy oder vorletztes Handy quasi ist mir vor gut einem Jahr gestohlen worden. Ich hatte die Daten nicht gesichert. Das Handy selber, das hätte vielleicht noch einen Wert von zehn Euro gehabt [...]. Ich hatte ungefähr 600 Telefonkontakte da drauf gespeichert. Die meisten davon nicht gesichert und viele davon sind für immer weg und fehlen mir wahnsinnig.“ (Fokusgruppe 2)

Gerade in prekären Lebenslagen erhält das Smartphone eine bedeutsame symbolische Aufladung und wird als Bestandteil der eigenen Identität wahrgenommen. So betont ein Interviewpartner:

„Mein Handy ist quasi alles. Mein Handy ist mehr oder weniger ein Teil von mir, weil, sehen Sie ja selber, ich habe hier alles.“ (Interview 5)

Für einen Mann, der nach einem gescheiterten Hotelprojekt aus seiner Wahlheimat Thailand mittellos zurück nach Deutschland gekommen war, diente das Smartphone dazu, einen alternativen Lebensentwurf aufrechtzuerhalten. Fotos und Kontakte, aber auch viele Apps repräsentierten ein idealisiertes und derzeit nicht erreichbares Leben und erinnerten ihn an eine Zeit größerer Mobilität und finanzieller Stabilität. Sie behielten symbolische Bedeutung, obwohl sie keinen praktischen Nutzen mehr erfüllten:

„Reisen. Flüge. Einkaufen. [...] Hotelbuchungen. [...] Ja, ich gucke da hin und wieder rein. Weil wenn es mir wieder finanziell besser gehen sollte, dann, klar, man kann ja träumen, ne?“ (Interview 10)

Das Smartphone ist also nicht nur alltägliches Werkzeug, das Zugänge zu Teilhabe in verschiedenen Lebensbereichen schaffen kann, sondern es ermöglicht Selbstdarstellung, sichert Identität und kann für soziale Eingebundenheit stehen.

10.3 Kommunikation und Sozialität

Digitale Medien sind insbesondere Kommunikationsmittel – das bestätigt auch diese Studie. In den Fokusgruppen und Interviews berichteten die Menschen über verschiedenste Erfahrungen mit der digitalen Kommunikation und bewerteten diese. Während einige von ihnen größere Vorbehalte hatten und persönliche Nähe in der digitalen Kommunikation vermissten, erzählten andere von ihren Online-Freundschaften, Online-Dating, positiven Erfahrungen mit digitaler Kommunikation und dem Transfer von Online-Beziehungen in die analoge Welt und betonten die *„Möglichkeiten, Kontakte zu halten über Distanz“* (Fokusgruppe 2). Diese Ambivalenz – einerseits positiv bewertete neue Möglichkeiten, Dinge einfacher zu erreichen, und andererseits Gefühle von Verunsicherung, Angst und Überforderung – prägten viele Gespräche.

Die Erzählungen waren dabei Ausdruck individueller Interessen und Routinen, und sie standen oftmals im Zusammenhang mit positiven oder negativen persönlichen Erfahrungen. Eine Teilnehmerin der Fokusgruppen suchte auch online gerne neue Kontakte, *„weil ich generell Menschen gerne kennenlerne, so und ja, Menschen generell sehr interessant finde, weil man halt von gegenseitig Sachen lernen kann, sich informieren kann, Gemeinsamkeiten hat“* (Fokusgruppe 2).

Teilweise bargen flüchtige Kontakte das Potenzial zur Entwicklung neuer belastbarer sozialer Beziehungen. Aus geteilten Interessen und Online-Bekanntschaften entstanden dabei festere Konstellationen.

Ein junger Mann drehte Karaoke-Videos, die er auf TikTok veröffentlichte. Er gab sich damit viel Mühe und erhielt viele Likes. Von negativen Kommentaren blieb er nicht verschont, verließ sich dabei aber auf die Unterstützung der ihm nahestehenden anderen Nutzer*innen im digitalen Raum.

„Du kannst da Leute kennenlernen. Du kannst auch da viele Leute von früher wiederfinden, ne, wenn du die zum Beispiel gar nicht mehr gehört hast. Aber TikTok ist halt so wichtig. Man kann sagen, wie eine Familie halt. Man hält zusammen. Man zieht es gemeinsam durch. Aber wenn es zum Beispiel um Mobbing geht oder so, sind natürlich viele Leute da, die dann hintereinanderstehen und sagen: Hey, nicht so, so wird hier nicht umgegangen. Wenn ihr Probleme habt, privat, klärt es bitte privat, aber nicht auf TikTok.“ (Interview 9)

Kontakte entstanden auch in der geteilten Praxis des Online-Gaming:

„Bei League of Legends kann man Gilden machen. Wir haben auch eine Gildegruppe auf WhatsApp und so. Da gibt es zwar ein paar, die habe ich noch nicht in Persona getroffen, aber eigentlich die ganzen Leute an sich kenne ich.“ (Interview 6)

Dies entspricht bekannten Mechanismen, nach denen geteilte Aufgaben, parallele Interaktionen mit den anderen Spieler*innen und online-Gruppenkonstellationen neue Vergemeinschaftungserfahrungen ermöglichen (vgl. Inderst 2009). Die Nutzung der digitalen Medien erhält hierüber einen Eigenwert, der über das Spiel hinausgeht. Auch andere berichteten von solchen positiven Erfahrungen:

„Und die andere, mit der ich jetzt sehr viel über WhatsApp/ Das ist das erste Mal, dass ich so intensiv [...] Ich dachte mein Gott, was hast du viel mit der jetzt ausgetauscht? Ich finde das wirklich schön.“ (Fokusgruppe 2)

Für eine Gesprächsteilnehmerin war es im digitalen Raum leichter, mit anderen in Kontakt zu treten, sogar über einen Chatbot:

„Ich habe Probleme, mit Menschen zu telefonieren, die ich nicht sehe. Deswegen bin ich ganz froh, dass es das mittlerweile gibt, dass die Ärzte viel auch schriftlich machen. Für mich ist das sehr praktisch. ... Gerade für Menschen, die eben halt so mit so einer Sozialphobie ... Also ich meine, so extrem bin ich nicht. Ich sitze ja auch jetzt hier und [lacht] Aber nur telefonieren kann ich gar nicht. Dann würde ich nur stottern, dass ... Da kommt nichts rum.“ (Fokusgruppe 1)

Doch es gab auch Vorbehalte gegenüber digitaler Kommunikation, die Gesprächspersonen als unpersönlich, entfremdet, unsozial und verunsichernd empfanden:

„B3: Es wird immer unpersönlicher alles, ne? B2: Ja, genau, damit haben auch ältere Menschen ein Problem, mit der Unpersönlichkeit, ne? Sich mit einem Chatbot von der Krankenkasse zu unterhalten. B3: Na ja, und junge Leute haben Probleme, sich mit normalen Menschen zu unterhalten, weil sie nur digitalisiert sind. B1: Sitzen nebeneinander im Bus und schreiben sich WhatsApp oder so, ne?“ (Fokusgruppe 1)

„Die dissen sich alle und machen einen auf: Ich bin das fetteste Hühnchen. Ich komme damit nicht klar. Echt nicht“ (Interview 1)

10.4 Aneignung digitaler Räume

Während viele Anwendungen digitaler Medien weitgehend passiv konsumiert werden, liegt gerade in einer aktiven Nutzung ein Potenzial zur Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten und Identitätsentwicklung. Eine solche gestaltende und aktiv tätige Auseinandersetzung mit der digitalen Umwelt kann als Aneignung bezeichnet werden (vgl. Deinet 2010). Wie öffentliche Räume sind auch digitale Räume stark vorstrukturiert und zeichnen sich durch ungleiche Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten aus. Eine tätige Auseinandersetzung mit ihnen, die Positionierung des Selbst in den Räumen und damit innerhalb der Gesellschaft kann dabei – vermittelt über Zugehörigkeits- und Abgrenzungspraktiken – identitätsbildend wirken. Zudem können dadurch zuvor begrenzte Handlungsmöglichkeiten erweitert werden.

Bei den Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen fanden sich solche Aneignungspraktiken in verschiedener Form. Sie fanden sich im Kleinen, wenn Menschen über ihre aktive Beteiligung in digitalen Räumen sprachen, wenn etwa ein Interviewpartner online „gerne irgendwo [seinen] Senf dazu“ gab. Selbst durch eine einfache Produktbewertung können Selbstwirksamkeitserfahrungen gemacht werden:

„Eine super Marke, aber das war super scheiße. Das habe ich natürlich auch gleich darunter geschrieben, dass jede Coladose besser klinge. Das haben die auch angenommen.“ (Interview 1)

Gerade unter Berücksichtigung der teils ausgeprägten Marginalisierungs- und Ausgrenzungserfahrungen kann das Erleben von Handlungsfähigkeit identitätsbildend wirken.

„Ich sage da meinen richtigen Namen. Das ist überhaupt kein Problem. [...] Wenn ich so etwas mache, stehe ich auch dazu: Das ist mein Name, das ist meine Meinung und akzeptiere sie bitte.“ (Interview 1)

Der junge Mann, der Videos für TikTok aufnahm, zeigte sich im Internet wie auf einer Bühne. Er hatte einen leichten Sprachfehler, den seine Karaoke-Videos kaschierten. Mit seiner kleinen Fangemeinde pflegte er auch private Kontakte, offenbarte dort aber nicht alles. Darüber dachte er laut nach:

„Man kann mit den Leuten persönlich, privat schreiben, reden. ... Zum Beispiel ich hatte auch schon mal ein paar Leute gehabt, ne, die hatten zum Beispiel Beziehungsprobleme. Die haben dann zum Beispiel um Rat gebeten, ich habe ... Meine Beziehung läuft manchmal nicht immer selber gut, aber dann tue ich immer so, ne, als wäre meine Beziehung gut am Laufen. Dann gibst du da halt Ratschläge und dann denkst du dir selber: Warum gibst du anderen Leuten Ratschläge, aber du führst es selber nicht bei dir durch?“ (Interview 9)

Aneignung fand sich jedoch auch im Großen, war mit Autonomieentwicklung und Selbstermächtigung verknüpft:

„Kurz vorher habe ich einen Artikel in meiner Website veröffentlicht, schon nach wenigen Monaten. Da ging es um Obdachlosigkeit [...] Das dann wirklich, was auch dahintersteckt, nicht nur ... Sondern wie die Menschen auch dazu gekommen sind. [...] Und dann habe ich noch halt einen Podcast gemacht, mit einer Journalistin aus Düsseldorf. Die hat meinen Artikel auch im Internet gefunden und sucht eben halt Leute, die solche Erfahrungen gemacht haben. Dann haben wir zwei Stunden lang geredet und das kommt auch bald. In mehreren Social Medias wird das dann geteilt. Also ich versuche mich dann auch in die Richtung so ein bisschen zu engagieren, aber wie gesagt auch, um mich für Menschen einzusetzen.“ (Fokusgruppe 1)

Die Veröffentlichung eigener Beiträge und die Beteiligung an einem Podcast berührten dabei mehrere Ebenen. Sie schufen durch die Entwicklung von Gegenarrativen gegen ein vereinfachendes Sozialbild von Wohnungslosigkeit Kontrolle über die eigene Identität und ermöglichten einen Moment politischer Partizipation und politischer Produktivität. Das hohe Maß an sozialer Wertschätzung ist ein zentrales Element der Anerkennung und folgte hier unmittelbar auf die Aneignungs- und Gestaltungspraxis.

Daran schloss auch eine Erzählung über eine wohnungslose Person an, die sich in digitalen Räumen Handlungsmöglichkeiten schuf:

„Der macht so was wie Fundraising. Der streamt sich selber den ganzen Tag auf bestimmten Seiten, also [...] seinen Arbeitstag [lacht] sozusagen, sein Leben in der Obdachlosigkeit. Und verdient damit auch Geld. Ja, also warum eigentlich nicht?“ (Fokusgruppe 1)

10.5 Effekte auf die mentale Gesundheit

Der digitale Raum als Raum der Möglichkeiten beinhaltet einerseits die Freiheit, sich selbst anders zu präsentieren, als es in der analogen Welt aufgrund von gesellschaftlichen Positionierungen und Zuschreibungsprozessen möglich ist. Zum anderen gelten für den digitalen Raum u. a. deshalb andere Verhaltenskonventionen, was häufiger und schneller eine (kommunikative) Eskalation zur Folge haben kann (Online-Enthemmungs-Effekt, vgl. Suler, 2004). Wie ein Interviewpartner berichtete, kann dies gesundheitliche Effekte haben, vor denen er sich mit Hilfe eines veränderten Nutzungsverhaltens schützte.

„Ab und an lese ich [bei YouTube] auch mal Kommentare, aber da habe ich eigentlich vor Jahren schon aufgehört, weil ich gemerkt habe, das ist alles viel zu toxisch, teilweise. Was da in den Kommentaren abgeht. Eigentlich keiner, der seine sozusagen geistige Gesundheit behalten möchte, geht in YouTube-Kommentare oder Reddit-Kommentare. Das ist so.“ (Interview 6)

Der gleiche Mann mied Plattformen wie TikTok. Am Beispiel seiner eigenen Erfahrungen beschrieb er eine Art Sogwirkung insbesondere der sozialen Medien. Er hielt sich für gefährdet und passte sein Nutzungsverhalten vorausschauend an, um einer Abhängigkeit zu entgehen:

„Weil, das ist ja ... Internet, zum Beispiel YouTube Shorts oder auch TikTok, ist ja absolutes Dopaminfeuerwerk. [...] Ich bin Cannabiskonsument, ich rauche auch normale Zigaretten und ich habe früher auch anderes konsumiert, aber aufgrund dessen habe ich die Epilepsie, deswegen habe ich mit der ganzen Scheiße aufgehört. [...] Man merkt erst im Nachhinein, wie dopaminabhängig dadurch man eigentlich ist. Gerade von solchen Sachen. Aber da bin ich auch viel am Gucken. Zum Beispiel, deswegen will ich mir auch kein TikTok holen, weil ich weiß, ich kenne mich.“ (Interview 6)

10.6 Zusammenfassung

Teilhabe „in“ digitalen Technologien bedeutet aktive Teilnahme, Gestaltung und Positionierung. Digitale Teilhabe kann dabei einen Wert für die eigene Lebensführung entwickeln, der über einen instrumentellen Zugang hinausgeht und nicht von einem ökonomischem Nutzen abhängt. Und auch die Ergebnisse der Fokusgruppen und Interviews zeigen: Die befragten Menschen erfahren die Nutzung digitaler Medien durchaus als eigenständige Teilhabedimension.

Sie decken im Internet ein grundlegendes Bedürfnis nach der Beobachtung der Welt. Das Smartphone selbst kann auch in prekären Lebenslagen eine symbolische Qualität erhalten, und es kann für

Zugehörigkeit und Kontinuität stehen. In der digitalen Kommunikation liegen neue Potenziale für Sozialität, die über den rein praktischen Aspekt der Kommunikation hinausgehen. Anonymität schafft Schutzräume, und aus digitalen Praktiken selbst können neue Formen der Beziehung entstehen.

Besonders deutlich wird jedoch die Bedeutung von Aneignungspraktiken, in denen durch die aktive Mitwirkung in digitalen Räumen und an digitalen sozialen Prozessen Identität und Zugehörigkeit sowie Handlungsfähigkeit entwickelt werden kann.

11 Ausblick: Impulse für die Weiterentwicklung praktischer Hilfeangebote zur Armutsbekämpfung und sozialen Integration

Der Förderaufruf des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW) zielte darauf, „Befunde zur digitalen Ausstattung und Kompetenzen“ einkommensarmer Haushalte zu gewinnen und Handlungsansätze zur Bekämpfung von Benachteiligungen zu identifizieren, die sich aus ihrer Armutslage ergeben (www.mags.nrw/system/files/media/document/file/flyer_baustein_2_aufruf_mags.pdf). Dieser letzte Abschnitt des Berichts zieht Schlussfolgerungen aus den Ergebnissen der Expertise und spricht einige Empfehlungen aus.

11.1 Empfehlungen für politische Entscheidungsträger*innen beim Land NRW und den Kommunen

Öffentliche Infrastrukturen schaffen

Die Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen, um die es in dieser Expertise ging, sind von digitaler Teilhabe nicht ausgeschlossen. Aber insbesondere Menschen, die in verdeckter Wohnungslosigkeit bei Bekannten und Verwandten unterkommen, und Menschen, die ohne Unterkunft auf der Straße leben, können nicht auf die gleiche Weise am digitalen Leben teilnehmen wie die übrige Bevölkerung. Vielen der hier befragten Menschen fehlten Ressourcen und Zugänge zu digitalen Technologien, und sie hatten weniger Gelegenheit, Kompetenzen zu erwerben. Teilhabe an digitalen Technologien war für sie häufig nur situativ und nicht verlässlich möglich.

Wer Digitalisierung will, muss digitale Teilhabe ermöglichen. Zugangsprobleme zu digitalen Technologien müssen, wo sie bestehen, abgebaut werden. Möglichst flächendeckend öffentliche, frei verfügbare digitale Infrastrukturen bereitzustellen, ist der einfachste Weg, um digitale Ungleichheit und digitalen Ausschluss zu verhindern und die Kompetenzentwicklung zu fördern. Dazu gehören öffentliches und kostenfreies WLAN und Lademöglichkeiten für digitale Geräte im öffentlichen Raum. Auch die „Bereitstellung von frei verfügbaren Geräte in öffentlichen Einrichtungen“, für die die NRW-Landesregierung sich laut dem Koalitionsvertrag von 2022 (CDU/Grüne 2022) einsetzen will, ist eine sinnvolle Maßnahme, um Infrastrukturen auszubauen.

Digitale Teilhabe als Bestandteil des Existenzminimums

Individuellen Mangel auszugleichen, ist eine zweite Aufgabe. Fast alle der in den Interviews und Fokusgruppen befragten Menschen verstanden digitale Teilhabe als Bestandteil des soziokulturellen Existenzminimums. Das entspricht auch der Einschätzung vieler Expert*innen aus der Armuts- und Ungleichheitsforschung. Was als Lebensqualität wahrgenommen werde, hänge „von gesellschaftlichen Standards ab. Damit sind Gewohnheiten und Stile, die in der Umgebung gelebt werden, allgemeine Normen und Anforderungen gemeint. Beispielsweise ist der Besitz eines Smartphones in unserer heutigen Gesellschaft für Zwecke der Kommunikation wie auch der Information üblich, vor 30 Jahren reichte ein Festnetzanschluss, ein Lexikon und der Zugang zu einer Bibliothek.“ (Becker & Held, 2024, S. 8) Diese Einschätzung begründet die Forderung von Verbänden, die Kosten für digitale Ausstattung und Zugänge in den Sozialleistungstransfers stärker zu berücksichtigen (AWO Bundesverband 2024, Diakonie Deutschland et al. 2022). Digitale Teilhabe ist über einen (kleinen) Anteil für Geräte und Zugangskosten im Regelsatz der Grundsicherung nicht zu erreichen. Wie die Ergebnisse dieser Studie zeigen, können materielle Mängellagen

Priorisierungen zugunsten des physischen Existenzminimums erzwingen. Dieser Bericht empfiehlt dem Land NRW und den Kommunen, sich auf Bundesebene für eine (ggf. pauschalierte) Deckung der Anschaffungskosten für digitale Endgeräte im Rahmen der Grundsicherung nach dem SGB II und SGB XII einzusetzen.

Information über die Angebote der Behörden verbessern

Menschen in Wohnungsnotlagen sind seltener über digitale Angebote von Behörden informiert als die Gesamtbevölkerung. Sollen digitale Wege genutzt werden, gilt es, die Informationen über Online-Angebote auszubauen und zugänglicher zu machen, damit auch Menschen in prekären Lebenslagen von ihnen profitieren können.

Digitale Zugänge zur Verwaltung vereinfachen und analoge Zugänge erhalten

Bei allen Vorteilen, die digitale Zugänge schaffen, bleiben gleichberechtigte analoge Zugänge unabdingbar. Obwohl viele Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen digital „unterwegs“ sind, zeigen die oben dargestellten Befunde, dass ein großer Teil von ihnen nach wie vor auf analoge Wege angewiesen ist oder diese bevorzugt. Um weiteren Ausschluss dieser Menschen zu verhindern, darf die begrüßenswerte Digitalisierung der Sozialverwaltung keinen Digital-Only-Weg verfolgen (Roth 2025), der analoge Möglichkeiten weitreichend beschränkt.

Anwendungen der digitalen Verwaltung müssen systematisch berücksichtigen, dass Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten, ältere oder behinderte Menschen Unterstützung durch Träger der freien Wohlfahrtspflege oder Ehrenamtliche erhalten. Solche Assistenzleistungen müssen auch in der digitalen Welt möglich sein. Technische Zugangshürden und hochschwellige Verfahren, die als strukturelle Barrieren wirken und eine Inanspruchnahme verhindern, müssen beseitigt werden. Scheitern Leistungsberechtigte, die Grundsicherung erhalten, an solchen Hürden, darf dies keine negativen Konsequenzen für sie haben. Das Land und die Regionaldirektion der Bundesagentur für Arbeit sollten diese Anliegen auf die Bundesebene transportieren.

Digitale Teilhabe als Bestandteil der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII

Über die Hilfen nach den §§ 67 ff. SGB XII wird auf der Ebene der Bundesländer zwischen den Trägern der Sozialhilfe und den Anbietern der Hilfen ein Vertrag nach § 80 SGB XII geschlossen. Dieser Landesrahmenvertrag ist in NRW 2024/2025 neu verhandelt worden, dabei wurden die Leistungstypen der Hilfe überarbeitet, aktualisiert und ergänzt. Sie sollen unter anderem künftig digitale Teilhabe fördern, und zur notwendigen Ausstattung der Tagesaufenthalte zählt deshalb z. B. die „*technische Ausstattung zur Gewährleistung digitale Teilhabe (W-Lan, freizugänglicher PC)*“. Auch für die wohnbezogenen Hilfen ist die Unterstützung bei der Entwicklung von Medienkompetenz als Aufgabe definiert worden. Sozialverwaltung und Anbieter sollten Standards dafür definieren, wie diese Unterstützungsleistungen flächendeckend bereitgestellt und auch in der Vergütungssystematik berücksichtigt werden können.

Wohnungsversorgung hat Vorrang

Von Wohnungslosigkeit betroffene oder bedrohte Menschen benötigen jederzeit Zugänge zum digitalen Wohnungsmarkt, um selbst auf die Suche nach Wohnraum gehen zu können. Dazu sind sie hochmotiviert. In kommunalen Notunterkünften und Übernachtungseinrichtungen sollte es daher freien Zugang zum Internet geben. Das reicht aber nicht aus: Um den weitgehenden Ausschluss von Menschen in Wohnungsnotlagen vom Wohnungsmarkt zu verhindern, benötigen sie zusätzliche Unterstützung. Zuvorderst braucht es deshalb wohnungspolitische Maßnahmen wie den Erwerb von Belegrechten, die Nutzung kommunaler Wohnungsbestände für die Versorgung von Menschen, die am Wohnungsmarkt

benachteiligt sind, die Förderung sozialer Wohnraumagenturen und die Aktivierung von Wohnraum für wohnungslose Menschen beispielsweise durch Sanierungszuschüsse, Kooperationsverträge und durch Sonderregelungen bei den Kosten der Unterkunft und Heizung (KdUH). Die „Kümmerer“-Projekt der NRW-Landesinitiative „Endlich ein ZUHAUSE!“ und der Plan des MAGS, Housing First landesweit auszubauen, weisen in die richtige Richtung.

11.2 Empfehlungen für die Praxis der Wohnungsnotfallhilfen

Digitale Präsenz der Wohnungsnotfallhilfen sicherstellen

Auch die Träger der Wohnungsnotfallhilfen müssen auf die digitale Transformation reagieren. Ihre digitale Präsenz sollte deshalb überall ausgebaut werden. Dazu gehört, auch auf Social-Media-Plattformen vertreten zu sein und über Unterstützungsangebote zu informieren. Eine verlässliche Erreichbarkeit über E-Mail, Soziale Medien sowie Kurznachrichtendienste erleichtert den Zugang zu Hilfeleistungen. Außerdem sollten bestehende Beratungsangebote durch niedrigschwellige digitale oder hybride Formate ergänzt werden. „Digital Streetwork“ etabliert sich als neues Format der Hilfe: Chancen liegen nach den Erfahrungen aus dem Projekt „Social Media Streetwork“ (SoMS) der BAG W (2025) darin, dass insbesondere von einem Wohnungsverlust bedrohte Menschen oder Menschen in verdeckter Wohnungslosigkeit niedrigschwelliger, frühzeitiger und besser erreicht werden können. Digitale Beratungsangebote können nach den Erfahrungen dazu beitragen, Beratung im ländlichen Raum bereitzustellen und Beratungsanliegen durch schnelle Verweisberatung an die „richtigen“ und zuständigen Stellen zu transportieren.

Voraussetzung für eine bessere digitale Präsenz der Wohnungsnotfallhilfe sind eine gute technische Ausstattung der Dienste und Einrichtungen. Entsprechende digitale Kompetenz der Mitarbeitenden sind zu gewährleisten.

Infrastrukturen in den Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen schaffen

Angebote der Wohnungsnotfallhilfen können insbesondere auf infrastruktureller Ebene wesentlich zur Stärkung digitaler Teilhabe ihrer Nutzer*innen beitragen. Dafür gilt es, in allen Einrichtungen WLAN-Zugänge, Lademöglichkeiten und ausreichend Endgeräte möglichst ohne Nutzungsrestriktionen bereitzustellen. So können Dienste und Einrichtungen zu Orten digitaler Grundversorgung werden, die gerade für Menschen mit eingeschränkten Ressourcen von zentraler Bedeutung sind. Dabei ist es wichtig, sich von allein „zweckgebundenen“ Erwartungen der Nutzung digitaler Technologien zu lösen. Über zweifellos wichtige Aktivitäten wie Wohnungs- oder Arbeitssuche hinaus bedeutet digitale Teilhabe vor allem eine selbstbestimmte Nutzung, und diese umfasst vielfältige Lebensbereiche.

„Einsteiger“-Schulungen und Peer-Support organisieren

Viele digitale Kompetenzen entwickeln sich durch Anwendung und Ausprobieren – wenn Zugänge und Ausstattung gegeben sind. Dennoch können niedrigschwellige und zielgerichtete Schulungen sinnvoll sein, um die ersten Zugangshürden zu meistern und Basisnutzungskompetenzen zu entwickeln. Dafür braucht es die Finanzierung und Bereitstellung von zielgruppenspezifische Schulungsformate. Insbesondere über Peer-orientierte Angebote kann niedrigschwellige Erreichbarkeit hergestellt werden.

12 Methodenbericht

Das methodische Design für die hier vorgestellte Expertise ist in verschiedener Hinsicht ungewöhnlich. Vor allem gelten Online-Befragungen unter wohnungslosen oder von Wohnungslosigkeit bedrohten Menschen oder unter Menschen mit Wohnungslosigkeitserfahrung als fast nicht durchführbar. Wie es dennoch gelang, über 1.000 Menschen auf diesem Weg zu befragen, obwohl sie in Einrichtungen oder Notunterkünften lebten, bei Freunden oder Bekannten untergekommen waren, auf der Straße lebten oder nach zum Teil langjähriger Wohnungslosigkeit wieder eine Wohnung bezogen hatten, schildert der nachfolgende Methodenbericht.

Zunächst werden die Hypothesen und Forschungsfragen vorgestellt, die für das Projekt leitend waren. Anschließend geht es um eine zweite Besonderheit, nämlich den partizipativen Ansatz, durch den sowohl Fachkräfte als auch Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen am Forschungsprojekt beteiligt wurden und ohne den das Vorhaben so nicht möglich gewesen wäre. Die zwei folgenden Abschnitte befassen sich mit der Online-Befragung. In diesen werden zunächst das Erhebungsinstrument, die Durchführung der Erhebung und der Prozess der Datenbereinigung vorgestellt. Anschließend wird das Strukturgleichungsmodell ausführlich erläutert, das für die Wirkungsanalyse zum Einsatz kam. Danach gibt der Methodenbericht Einblick in die qualitativen Erhebungen – zwölf Einzelinterviews und zwei Fokusgruppen – und schließt mit einer Reflexion des Forschungsprozesses.

12.1 Hypothesen und Forschungsfragen

Ziel der Expertise war es, verlässliche Informationen über verschiedene Dimensionen digitaler Teilhabe von Menschen in Wohnungsnotlagen zu erlangen. Digitale Teilhabe wurde dazu als leitendes Forschungskonzept in Teilhabe „an“ digitalen Technologien (Zugang und Kompetenzen), Teilhabe „durch“ digitale Technologien (instrumenteller Wert) und Teilhabe „in“ digitalen Technologien (Eigenwert) weiter ausdifferenziert (vgl. Lorenz et al. 2023). Daran anschließend richtete sich das übergreifende Forschungsinteresse an Fragen der materiellen Ausstattung von Menschen in Wohnungsnotlagen, ihren Nutzungsprofilen und digitalen Kompetenzen sowie individuellen und in der spezifischen Lebenslage begründete Nutzungs- und Ausschlusserfahrungen.

Leitende Forschungsfragen waren:

Teilhabe an digitalen Technologien

- Wie sind Menschen in Wohnungsnotlagen hinsichtlich der Möglichkeiten digitaler Teilhabe ausgestattet? Über welche Kompetenzen verfügen sie?
- Welche Endgeräte stehen ihnen zur Verfügung?
- Wie schätzen wohnungslose Menschen ihre digitalen Kompetenzen ein?
- Inwieweit erleben wohnungslose Menschen, die im Kontakt zu Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen stehen, diese als unterstützend beim Zugang zu digitalen Technologien?

Teilhabe durch digitale Technologien:

- Inwieweit nutzen wohnungslose Menschen digitale Technologien, um Teilhabe in welchen Dimensionen zu realisieren?

- In welchen Bereichen, wie intensiv und zu welchem Zweck nutzen wohnungslose Menschen digitale Technologien? Welche Erfahrungen machen sie jeweils dabei?
- Welche Rolle spielt die Lebenslage Wohnungslosigkeit für das Nutzungsverhalten?
- Inwiefern tragen digitale Technologien bzw. deren Nutzung zur Überwindung von Wohnungslosigkeit oder Mittellosigkeit bei?
- Inwiefern erleben wohnungslose Menschen Benachteiligung oder sogar Ausschlüsse in Folge der zunehmenden Digitalisierung unterschiedlicher gesellschaftlicher Bereiche?
- Aus welchen Gründen werden digitale Technologien nicht genutzt?
- Inwiefern können Dienste und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen sowie Angebote der Armutsbekämpfung dazu beitragen, Nutzungshürden abzubauen und damit digitale Teilhabe zu fördern?

Teilhabe in digitalen Technologien:

- Inwieweit entsteht durch die Nutzung digitaler Technologien durch wohnungslose Menschen ein eigenständiger Teilhabebereich, dem sie für ihre Lebensführung Eigenwert beimessen?
- Inwieweit erleben wohnungslose Menschen im „digitalen Raum“ neue Formen des Miteinanders bzw. der Gemeinschaft?
- Inwieweit machen sie dabei Ein- bzw. Ausschlusserfahrungen?
- Inwieweit bewerten sie diesen Bereich digitaler Teilhabe als relevant für ihr eigenes Leben?

12.2 Partizipativer Ansatz: Forschungswerkstätten und Interpretationsgruppe

12.2.1 Forschungswerkstätten

Forschung kann marginalisierten Gruppen eine Stimme geben, wenn sie entsprechend konzipiert ist. Dies ist besonders in praxisorientierten Forschungskontexten relevant, die das Potenzial haben, reale Lebensverhältnisse zu beeinflussen – weil etwa ihre Ergebnisse politische Maßnahmen oder die Entwicklung und Anpassung sozialer Dienstleistungen begründen. Als Teilhabeforschungsprojekt war die Studie partizipativ ausgerichtet. Teilhabe sollte nicht nur Forschungsgegenstand sein, sondern als handlungsleitendes Prinzip realisiert werden (Bartelheimer et al. 2022). Damit dies gelingt, bedarf es gemeinsamer Aktivitäten der Beteiligten, durch die lebensweltnahe Forschung geschaffen wird. Forschungsdesigns müssen an ihre Zielgruppe angepasst werden, was durch reflexive und partizipative Ansätze gelingen kann.

Im Sinne eines partizipativ-forschenden Ansatzes (von Unger 2014) wurden Nutzer*innen und Fachkräfte von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen als Co-Forschende in den Prozess miteinbezogen. Dies reichte von der gemeinsamen Konzeption des Vorhabens mit (Fach-)Verbände der freien Wohlfahrtspflege in NRW und ihren Diensten und Einrichtungen über die Weiterentwicklung des Erhebungsinstruments der Online-Befragung bis hin zur Reflexion des Projekts und Interpretation der Ergebnisse.

Die Partizipation der Beteiligten wurde im Projektverlauf zuvorderst durch Forschungswerkstätten realisiert in denen jeweils ein bis zwei Nutzer*innen der Wohnungsnotfallhilfe, eine Fachkraft und eine Person aus dem Forschungsteam zusammenarbeiteten. Sie diskutierten umfassend den Online-Fragebogen und entwickelten ihn weiter. Zum Projektende traten sie noch einmal zur Reflexion und Interpretation

der Befunde zusammen. Die Forschungswerkstätten fanden in ausgewählten Einrichtungen statt, die Teilnehmenden wurden durch die Einrichtungen akquiriert. Die beteiligten Einrichtungen waren der Sozialberatungsdienst der Diakoniestiftung Herford, das Christophorushaus der Bischof-Hermann-Stiftung in Münster, die Fachberatungsstelle für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten des SKM Paderborn sowie verschiedene Dienste und Angebote der Wohnhilfen Köln der Diakonie Michaelshoven.

Methodisch war das Vorgehen an dem „Cognitive Interviewing“ (Beatty & Willis 2007) angelehnt. Dieses Verfahren zielt darauf ab, ergänzende verbale Informationen zu vorläufigen Items zu erfassen, auf deren Basis diese weiterentwickelt werden. Nach Beatty und Willis (2007, S. 288) umfasst das so erhobene Material insbesondere „(1) respondent elaborations regarding how they constructed their answers, (2) explanations of what they interpret the questions to mean, (3) reports of any difficulties they had answering, or (4) anything else that sheds light on the broader circumstances that their answers were based upon.“ Zum Einsatz kam eine Kombination zweier methodischer Zugänge: Thinking Aloud und Probing. Über diese methodische Rahmung hinaus, wurden die Teilnehmenden als Fach-Erfahrungsexpert*innen angesprochen und diskutierten die Items umfassend hinsichtlich ihrer Verständlichkeit und Passung für das Forschungsvorhaben. In einem ersten Schritt lasen die Teilnehmenden die Items laut vor und sprachen über ihre Gedanken zu den Items: „Ich verstehe die Frage so...“, „Ich würde X Antworten, weil...“ oder „Ich finde die Frage gut/schwer verständlich...“. Die Forschenden hielten sich dabei weitgehend zurück und gaben – falls notwendig – lediglich Impulse zur Gesprächsanregung: „Sag mir, was du denkst, wenn du diese Frage liest“, „Kannst du mir in deinen eigenen Worten sagen, worum es in dieser Frage geht?“, oder „Wie kommst du zu deiner Antwort?“ So konnte in einem halbstrukturierten Ansatz „Thinking Aloud“ und „Probing“ kombiniert werden, wobei die Erfahrungsexpert*innen das Vorgehen durch ihre Perspektive leiteten. Ziel war es, den Bedeutungsgehalt der Items aus Sicht der Teilnehmenden zu erfassen, sprachliche Unklarheiten zu identifizieren und Potenziale für Vereinfachungen herauszuarbeiten. Vielfach berücksichtigten die Teilnehmenden auch die Perspektive Dritter und machten etwa darauf aufmerksam, dass Items für bestimmte Nutzer*innen, z. B. Mitbewohner*innen der Einrichtung, schwer verständlich seien. So identifizierte Items wurden dann von die Fach- und Erfahrungsexpert*innen gemeinsam mit den Forschenden umformuliert.

Die ersten drei Werkstätten fanden zwischen dem 21. und dem 28. August 2025 statt. Die ersten beiden arbeiteten mit der ursprünglichen Version des Fragebogens, während die dritte Werkstatt bereits eine überarbeitete Fassung bearbeitete. Der Ablauf war in den drei Werkstätten weitgehend identisch:

Projektvorstellung und Zielklärung

→ Einholen des Einverständnisses zur Teilnahme und zur Audioaufnahme.

Erste Durchsicht des gesamten Fragebogens

→ Sammlung erster Eindrücke zu Verständlichkeit, Relevanz und Struktur.

→ Leitfragen: Ist die Struktur nachvollziehbar? Gibt es unklare Begriffe? Sind die Inhalte verständlich?

Prüfung der Skalenformate zu digitaler Kompetenz

→ Visualisierung der Antwortformate.

→ Leitfrage: „Wie würdest du den Unterschied zwischen den Antwortoptionen jemand anderem erklären?“

Cognitive Interviewing zu den Items

Fokus auf die Bereiche 2.1 Nutzungsbereiche und 3. Digitale Kompetenz

Thinking Aloud:

- Items laut vorlesen lassen.
- Gedanken zum Item erläutern lassen
- Erläutern lassen, wie die Antwort zustande kam.

Probing:

- „Was stellst du dir darunter vor?“
- „Gab es Wörter oder Begriffe, die du nicht verstanden hast?“
- „Erläutere mir in deinen eigenen Worten, wonach die Frage fragt.“

Umformulierung der Items

- „Wie kann man das Gleiche einfacher fragen?“

Dokumentation

Während der Werkstätten wurden Notizen angefertigt. Bei Bedarf wurde ergänzend das Audiomaterial herangezogen, um offene Fragen zu klären.

Überarbeitung der Items

Die Rückmeldungen wurden jeweils im Anschluss in das Item-Set eingearbeitet.

Die vierte Werkstatt fand am 22.09.2025 statt. In dieser wurde ein qualitativer Pre-Test (n=8) des finalen Fragebogens durchgeführt. Hierzu füllten die Teilnehmenden in zwei Gruppen den Fragebogen an unterschiedlichen Endgeräten aus (Laptops der Einrichtung und Mobiltelefone). Dabei wurde die durchschnittliche Bearbeitungszeit erfasst und anschließend über den Fragebogen diskutiert. Anschließend wurde der Fragebogen ein letztes Mal angepasst.

12.2.2 Interpretationsgruppe

Die Forschungswerkstätten traten im weiteren Projektverlauf noch einmal im Rahmen einer Interpretationsgruppe zusammen. An dieser beteiligten sich drei Fachkräfte und ein Nutzer von Wohnungsnotfallhilfen. Die anderen Teilnehmenden der Forschungswerkstätten waren leider aus verschiedenen Gründen verhindert. Die Interpretationsgruppe diskutierte im ersten Teil zunächst über den partizipativen Ansatz des Vorhabens. Dabei stellte sie fest, dass die Kommunikation mit den Einrichtungen und Diensten überwiegend gut funktionierte, vereinzelt die Informationen zum Vorhaben jedoch sehr kurzfristig bei den Fachkräften ankamen, was die Beteiligung an der Online-Befragung erschwerte. Besonders positiv wurden die Forschungswerkstätten hervorgehoben. Neben dem großen Mehrwert, die diese für das Forschungsprojekt hatten, betonten insbesondere die Fachkräfte, dass diese zu Anerkennungs- und Selbstwirksamkeitserfahrungen der beteiligten Nutzer*innen beigetragen haben. Dabei wurde der partizipative und gleichberechtigte Ansatz hervorgehoben, der durch zur Veränderung der Selbstwahrnehmung beitragen konnte.

Im zweiten Teil diskutierte die Interpretationsgruppe sowohl den methodischen Ansatz der Befragung als auch ausgewählte Ergebnisse. Dabei wurde insbesondere kritisch angemerkt, dass das Verfahren der Online-Befragung – trotz Unterstützung durch Mitarbeitende – Gefahr lief Menschen auszuschließen, die kaum bis gar nicht digital affin waren und über keine Endgeräte verfügten. Für die Weiterentwicklung der Hilfesysteme kamen die Beteiligten zu dem Ergebnis, dass insbesondere infrastrukturelle

Maßnahmen und die Bereitstellung von Endgeräten digitale Teilhabe fördern können. Gleichwohl betonten die Fachkräfte, dass es bei einzelnen Nutzer*innen gänzlich an digitalen Kompetenzen fehle und Schulungen dringend notwendig seien. Der beteiligte Erfahrungsexperte teilte diese Einschätzung hingegen nicht und erlebte sein Umfeld als überwiegend digital affin.

12.3 Online-Befragung

Ausgewählte Aspekte digitaler Teilhabe in den Bereichen Ausstattung und Zugang, Nutzung und Kompetenzen wurden über eine umfassende, fragebogenbasierte Online-Befragung erhoben. Neben soziodemografischen Merkmalen wurden erstens die materielle Ausstattung der Zielgruppen mit Endgeräten sowie deren realen Zugangsmöglichkeiten erhoben – etwa Stromversorgung, Internetzugang, verfügbares Guthaben. Zweitens wurden Nutzungsbereiche und Nutzungsintensität erfragt. Drittens wurden lebenslagenspezifischen Aspekte digitaler Teilhabe, die sich auf die spezifischen Bedingungen von Menschen in Wohnungsnotlagen beziehen, erhoben. Viertens diente der Fragebogen als Instrument zur Erfassung der Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenz der Befragten.

12.3.1 Erhebungsinstrument

Das Erhebungsinstrument (siehe 12.1) kombiniert bestehende Items, die für das Vorhaben weiterentwickelt wurden, mit projektspezifischen Eigenkonstruktionen. Der Fragebogen umfasst:

- Soziodemografische Merkmale
- Die Ausstattung mit Endgeräten und Zugänge zu Nutzungsmöglichkeiten, die durch eigens entwickelte Fragen erhoben wurden.

Für die Nutzungsbereiche und Nutzungsintensitäten griff das Studienteam auf die im Rahmen des bidt-sz-Digitalbarometers (Stürz et al. 2022) abgefragten Items zurück. Diese werden in unterschiedlichen Kategorien abgebildet: Im Bereich der Internetnutzung sind das unter anderem das Versenden und Empfangen von E-Mails, die Verwendung von Sozialen Medien und Sofortnachrichtendiensten (z. B. WhatsApp, Signal, etc.), das Einkaufen von Produkten und Dienstleistungen, Onlinebanking, das Lesen von Nachrichten oder die Nutzung von Onlineangeboten von Behörden und Ämtern.

Übersicht 2: Abgefragte Nutzungsbereiche im bidt-SZ Digitalbarometer (2022) und in der GISS-Studie Digitale Teilhabe von Menschen in Wohnungsnotlagen (2025)

bidt-SZ Digitalbarometer: Nutzungsbereiche (Stürz et al. 2022, S. 28)	Digitale Teilhabe von Menschen in Wohnungsnotlagen: Nutzungsbereiche (GISS)
Sofortnachrichten (z. B. WhatsApp) etc.	Sofortnachrichten (z. B. WhatsApp, Telegram)
Versenden oder Empfangen von E-Mails	Versenden oder Empfangen von E-Mails
Mit Suchmaschinen nach Informationen suchen	Mit Suchmaschinen nach Informationen suchen (z. B. Google, Ecosia)
Nachrichtenangebote online lesen	Nachrichten, Meldungen online lesen (z. B. Politik, Sport, News)
Soziale Medien (z. B. Facebook, Instagram, Pinterest, Twitter)	Soziale Medien anschauen (z. B. Facebook, Instagram, Pinterest, Twitter/X, TikTok, SnapChat)
	Beteiligung an Online-Diskussionen (z. B. in sozialen Medien, Foren, Chats)

bidt-SZ Digitalbarometer: Nutzungsbereiche (Stürz et al. 2022, S. 28)	Digitale Teilhabe von Menschen in Wohnungsnotlagen: Nutzungsbereiche (GISS)
Andere Medien (z. B. kurze Videoclips, Bilder etc.) streamen/herunterladen	Andere Medien (z. B. kurze Videoclips, Bilder etc.) abspielen oder herunterladen (z. B. Youtube)
Musik streamen/herunterladen	Musik online abspielen (streamen) oder herunterladen
Filme/TV-Sendungen/Serien streamen/ herunterladen	Filme/TV-Sendungen/Serien online abspielen (streamen) oder herunterladen (z. B. Netflix, Amazon Prime, Mediathek)
Onlinespiele	Onlinespiele, Spiele im Internet (z. B. Browsergames, Online Mehrspieler-Spiele)
	Spiele herunterladen
Onlinebanking/-trading	Bankgeschäfte im Internet (Onlinebanking, z. B. Online-Überweisungen, PayPal)
Wissen erweitern, Lernen, Onlinekurse	Im Internet Lernen, Onlinekurse (z. B. Sprachapps, Führerschein)
Computersoftware als Onlineservice (z. B. Office-Anwendungen online)	
Speichern und Archivieren privater Daten, Dokumente, Fotos etc.	Online-Speichern und Archivieren privater Daten, Dokumente, Fotos etc. (z. B. Google Fotos, Clouds, Server)
Anwendungen zur Überwachung und Unterstützung von Gesundheit und Fitness	Programme zur Überwachung und Unterstützung von Gesundheit und Fitness (z. B. Schritte zählen, Kalorien zählen, Fitnessapps)
Videokonferenzen/Videotelefonie	Videokonferenzen/Videotelefonie
Informationen über Dienstleistungen, Produkte und Preise (z. B. Tests, Preisvergleiche, Bewertungen)	Informationen über Dienstleistungen, Produkte und Preise suchen (z. B. Tests, Preisvergleiche)
Navigation oder Routenplanung (z. B. mit Google Maps)	Navigation oder Routenplanung (z. B. mit Google Maps)
Fotos oder Videos veröffentlichen/teilen	Fotos oder Videos veröffentlichen/teilen (zum Beispiel auf YouTube, Instagram, etc.)
Produkte oder Dienstleistungen einkaufen	Einkaufen (Online-Bestellungen)
Verkaufen von Produkten oder Dienstleistungen	Verkaufen (z. B. Ebay Kleinanzeigen)
Onlineangebote von Behörden und Ämtern (z. B. Termine vereinbaren, Anträge stellen etc.)	Onlineangebote von Behörden und Ämtern nutzen (z. B. Termine vereinbaren, Anträge stellen)
Onlinefitness (z. B. Sportkurse, Trainingsvideos etc.)	Onlinefitness (z. B. Sportkurse, Trainingsvideos)
Onlinedating, Kontaktbörsen	Onlinedating, Kontaktbörsen
Produkte oder Dienstleistungen bewerten	Produkte oder Dienstleistungen bewerten (z. B. Sterne vergeben, Erfahrungsberichte, Rezensionen schreiben)
Für eine Arbeits- oder Ausbildungsstelle bewerben	Bewerbung auf Arbeits- oder Ausbildungsstellen
E-Books herunterladen	E-Books herunterladen

bidt-SZ Digitalbarometer: Nutzungsbereiche (Stürz et al. 2022, S. 28)	Digitale Teilhabe von Menschen in Wohnungslagen: Nutzungsbereiche (GISS)
Medizinische/therapeutische Dienstleistungen (z. B. Onlinesprechstunde)	Medizinische/therapeutische Online-Dienste nutzen (z. B. Onlinesprechstunde)
	Online-Radio oder Podcasts hören
	Pornografische Inhalte anschauen
	Online-Glücksspiele, online-Wetten
	Suche nach Kontaktdaten von Hilfeangeboten (z. B. Beratung, Notunterkünfte, Essensausgabe)
	Inanspruchnahme von Hilfeangeboten (z. B. Online-Beratung, Chat-Beratung)
	Wohnungssuche/Wohnungsbewerbungen
	Wetterbericht nachschauen
	Übersetzungs-Apps nutzen (z. B. deepl, google translate)
	Gestaltung eigener Blogs oder Webseiten
	Unterstützung von politischen oder sozialen Kampagnen (z. B. Petitionen unterschreiben, Inhalte teilen)
	Selber Livestreams machen (z. B. Twitch, TikTok)
	Fahrplaner-Apps (z. B. DB Navigator)
	Kontaktloses Bezahlen per Smartphone an der Kasse
	KI Sprachmodelle nutzen (z. B. Chat GPT)
	Spenden sammeln, Fundraising
	E-Scooter oder Fahrräder über das Internet ausleihen

Zur spezifischen lebensweltnahen Erfassung von Dimensionen digitaler Teilhabe der Zielgruppe sowie von Basiskompetenzen wurden eigene Items entwickelt.

Digitale Kompetenzen sind vielschichtig und lassen sich nur schwer direkt erfassen. Neben aufwendigen Tests zur Messung der sogenannten ICT-Fähigkeiten (Informations- und Kommunikationstechnologie), haben sich Fragebögen zur Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenz bewährt. Diese skalenbasierten Befragungen sind im Gegensatz zu Kompetenztests mit verhältnismäßig geringem Aufwand an großen Stichproben umsetzbar. Für die Erfassung der digitalen Kompetenz konnte mit dem Fragebogen des DigCompSAT (Clifford et al. 2020, in der deutschen Übersetzung nach Stürz et al. [2022]) auf ein bewährtes Instrument zurückgegriffen werden. Der Originalfragebogen umfasst 82 Items, die dem Referenzrahmen des EU Digital Competence Framework for Citizens (DigComp) (Vourikari et al. 2022) zugeordnet sind. Fünf Kompetenzbereiche – Umgang mit Informationen und Daten, Kommunikation und Zusammenarbeit, Erzeugen von digitalen Inhalten, Sicherheit und Probleme lösen – werden differenziert nach den Typen Wissen, Fähigkeiten und Einstellungen abgefragt. Die Einzelaussagen werden auf vierstufigen Skalen beantwortet, die sich je nach Typ unterscheiden. Der Fragebogen wurde zur Steigerung der Akzeptanz auf die ersten beiden, grundlegenden Kompetenzbereiche reduziert. Jedoch stellen die teils komplexen Items hohe Anforderungen an Verständnis und Sprachkompetenz der Befragungspersonen. In sogenannten Forschungswerkstätten wurden sie daher gemeinsam mit Fachkräften und Menschen in

Wohnungsnotlagen in Form und Sprache angepasst. Die überarbeitete Skala wurde validiert, wodurch erstmals ein Instrument entstand, mit dem die Selbsteinschätzungen digitaler Kompetenzen von besonders marginalisierten Gruppen erfasst werden können.

Trotzdem ist zu berücksichtigen, dass die Abfragen nicht die tatsächlichen Kompetenzen direkt erfassen und Verzerrungen unterliegen können: Einerseits neigen Menschen oft dazu, ihre Fähigkeiten zu überschätzen (Gnams 2021). Andererseits gibt es bekannte Verzerrungen nach soziodemographischen Merkmalen. Studien zeigen etwa, dass weibliche Probandinnen ihre Fähigkeiten realistischer einschätzen als männliche. Zudem führen hohe Bildschirmzeit und positive Einstellungen zu Kommunikationstechnologien zu einer positiveren Selbsteinschätzung, aber nicht notwendigerweise zu ausgeprägteren Kompetenzen (Ihme & Senkbeil 2017).

12.3.2 Durchführung der Erhebung

Die Befragung ausschließlich elektronisch durchzuführen, bedeutete ein Risiko. Aufgrund des kurzen Förder- und Projektzeitraums war einerseits eine andere Form kaum möglich – Fragebögen zu drucken, zu versenden, auf die Rücksendungen zu warten, die Bögen dann zu erfassen und sie schließlich auszuwerten, hätte den zur Verfügung stehenden Zeitrahmen gesprengt. Die digitale Form lag auch thematisch nahe. Es hätte vermutlich einen eigenartigen Eindruck gemacht, Daten zur digitalen Teilhabe „analog“ zu erheben. Andererseits bestand die Gefahr, dass nur junge, gut ausgestattete und internetaffine Menschen sich an einer Online-Befragung beteiligen würden oder dass die Datenqualität sehr schlecht sein würde, weil das Format zu viele Teilnehmende überforderte. Die enge Kooperation mit der freien Wohlfahrtspflege gab schließlich den Ausschlag, eine landesweite Online-Erhebung bei einer sehr schwer zu befragenden Gruppe zu wagen.

Der Forschungsdienstleister uzbonn übernahm die Programmierung des Fragebogens und sowie die anschließende Aufbereitung der Rohdaten. Um die heterogene Zielgruppe möglichst umfassend befragen zu können, wurde der Fragebogen in fünf weiteren Sprachen zur Verfügung gestellt. Den Zugang zur Zielgruppe bahnten die Einrichtungen und Dienste der Wohnungsnotfallhilfen in NRW, die ihre Nutzerinnen und Nutzer zur Teilnahme motivierten und im Befragungszeitraum vom 20.09.2025 bis 31.09.2025 bei Bedarf unterstützten. Die beteiligten Einrichtungen wurden durch Infoblätter sowie drei digitale Informationsveranstaltungen auf die Befragung vorbereitet. Dadurch sollte sichergestellt werden, dass auch Personen an der Befragung teilnehmen können, die digital weitgehend ausgeschlossen sind, über keine Zugänge oder gering ausgeprägte Nutzungskompetenzen verfügen.

Alle Befragten erhielten als Dank für die Teilnahme einen 5-€-Einkaufsgutschein. Dazu wurden die E-Mail-Adressen sowie anonyme Identifier der Teilnehmenden unabhängig von den Antworten erfasst und die Gutscheine an diese Mailadressen versandt. In Absprache mit den Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern konnten auch E-Mail-Adressen der Einrichtungen oder persönlicher Vertrauenspersonen genutzt werden, um allen Teilnehmenden die Incentivierung zusichern zu können.

Im Anschluss an die Erhebung erfolgte eine Nachbefragung der beteiligten Einrichtungen und Dienste, um Einschätzungen zum Verfahren und der Umsetzung zu erhalten.

12.3.3 Datenbereinigung

Am Ende des Befragungszeitraums bestand der Ertrag der Erhebung aus über 1.400 Einzeldatensätzen. Schon während der Befragung waren jedoch Unregelmäßigkeiten aufgefallen. Denn die GISS erhielt in Echtzeit eine Meldung per Mail, wenn jemand die Befragung abgeschlossen hatte und ein Gutschein versandt werden konnte. Während diese Meldungen über den Tag verteilt in Abständen eintrafen, kam

es insbesondere in den Abendstunden am Wochenende zu Meldungen im Minutentakt. Wie sich zeigte, waren dann die Identifier bzw. Mailadressen oft identisch oder fast identisch, und viele Datensätze waren lückenhaft.

Zur Sicherstellung einer hohen Datenqualität wurden im Rahmen der Datensäuberung daher alle Datensätze einzeln überprüft und mehrere Ausschlusskriterien angewendet. Über 300 Datensätze wurden ausgeschlossen.

- Zunächst mussten Interviews entfernt werden, bei denen Hinweise auf Mehrfachteilnahmen einzelner Personen vorlagen. Solche Fälle ließen sich durch identische oder hochgradig übereinstimmende personenbezogene Angaben identifizieren (z. B. gleiche Initialen, identisches Alter, identische oder nahezu identische E-Mail-Adressen). In Fällen eindeutig erkennbarer Doppelungen wurde ausschließlich das erste vollständig abgeschlossene Interview als gültig klassifiziert.
- Darüber hinaus wurden potenzielle Mehrfachteilnahmen berücksichtigt, bei denen E-Mail-Adressen teilweise übereinstimmten oder strukturell so ähnlich waren, dass sie mit hoher Wahrscheinlichkeit derselben Person zugeordnet werden konnten. Auch diese Interviews wurden aus Gründen der Validität der Stichprobe ausgeschlossen, da sie ein systematisches Verzerrungsrisiko darstellen.
- Zur weiteren Sicherung der Datenqualität wurden nur Fälle berücksichtigt, die eine Item-Response-Rate von mindestens 70 % aufwiesen. Dieses Vorgehen entspricht etablierten Praktiken der quantitativen Sozialforschung, da eine zu hohe Anzahl fehlender Werte die Reliabilität der Messinstrumente sowie die Interpretierbarkeit der Ergebnisse beeinträchtigen kann (Enders 2022; Little & Rubin 2019).
- Zusätzlich wurde eine Mindestbearbeitungszeit von 4 Minuten festgelegt, um sicherzustellen, dass die Befragten den Fragebogen inhaltlich überhaupt angemessen bearbeiten konnten. Interviews unterhalb dieser Schwelle weisen erfahrungsgemäß eine deutlich erhöhte Wahrscheinlichkeit für Satisficing, zufällige Antworten oder Abbrüche auf und gelten daher als methodisch problematisch (Greszki et al. 2015; Zhang & Conrad 2014).

Personen, die angaben, das Internet nicht zu nutzen, wurden von den beiden letzten Filterkriterien ausgeschlossen. Für diese Subgruppe ist eine kürzere Bearbeitungszeit plausibel, da einzelne Fragen für Nichtnutzende nicht relevant waren.

Durch die Kombination dieser Ausschlusskriterien – Vermeidung von Mehrfachteilnahmen, Sicherstellung ausreichender Item-Response, Mindestbearbeitungszeit und Ausschluss von Fällen mit potenziell verzerrender Antwortlogik – wurde eine Stichprobe hergestellt, die hinsichtlich Datenqualität, Konsistenz und Validität den Standards empirischer Datenerhebung entspricht.

12.4 Strukturgleichungsmodell

Zur Analyse der digitalen Kompetenzen bei Menschen in Wohnungsnotlagen diente ein Strukturgleichungsmodell. Die Strukturgleichungsmodellierung (SEM) vereinte zwei zentrale Analyseebenen: ein Messmodell für latente Konstrukte und ein Strukturmodell für hypothesengeleitete Beziehungen zwischen diesen Konstrukten bzw. Variablen. Diese Kombination bringt wesentliche methodische Vorteile, die SEM von einfacheren Verfahren (z. B. mehreren Regressionsanalysen) abheben (Hair et. al., 2021)

Latente Variablen stehen für theoretische Konstrukte, die sich nicht direkt beobachten lassen –wie „digitale Kompetenzen“. Sie werden durch mehrere beobachtbare Indikatoren (z. B. Selbsteinschätzungen beim Umgang mit bestimmten Endgeräten) operationalisiert (Hair et. al., 2021).

Ein großer Vorteil von SEM: Der Messfehler der Indikatoren wird explizit modelliert und damit aus den Schätzungen der Beziehungen zwischen latenten Variablen herausgerechnet. So reduzieren SEM-Modelle die Verzerrung, die durch nicht reliables Messen entstehen kann, und liefern valide Effekte.

Im Gegensatz zu standardmäßigen Regressionsanalysen erlaubt SEM die Schätzung mehrerer Gleichungen parallel — also direkte, indirekte (moderierete) und bidirektionale Effekte innerhalb eines einzigen Modells. Dadurch lassen sich komplexe theoretische Hypothesen abbilden, inklusive indirekter Wirkwege oder mehrfacher Abhängigkeiten unter Variablen. Ebenso können Kovarianzen zwischen exogenen Variablen und Residualvariablen berücksichtigt werden (Hair et. al., 2021; Wallenburg & Weber, 2005).

Durch Fit-Indizes (z. B. RMSEA, CFI, TLI, SRMR) kann beurteilt werden, wie gut das gesamte Modell — Messmodell plus Strukturmodell — mit den Daten übereinstimmt. Damit wird nicht nur jede Beziehung isoliert betrachtet, sondern das System als Ganzes.

Die Anpassungsgüte des Modells wurde anhand verschiedener etablierter Fit-Indikatoren beurteilt. Das Modell wurde mittels Maximum-Likelihood-Schätzung (ML) mit insgesamt 35 zu schätzenden Parametern und 662 vollständigen Beobachtungen geschätzt.

Tabelle 15: Fit-Indizes des Strukturgleichungsmodells

Fit-Indikator	Wert	Interpretation
p-Wert	<.001	Signifikant → Sensitiv, daher ergänzende Indizes heranziehen
CFI	0.961	≥ .95 = sehr guter Fit
TLI	0.947	≥ .95 = sehr guter Fit; ≥ .90 = akzeptabel
RMSEA	0.057	≤ .06 = guter Fit; ≤ .08 = akzeptabel
SRMR	0.032	≤ .08 = guter Fit

Eigene Darstellung.

Die vergleichenden Fitmaße weisen insgesamt auf eine gute Modellanpassung hin. Der Comparative Fit Index (CFI = 0.961) überschreitet den gängigen Schwellenwert von 0.95 und spricht damit für eine sehr gute Passung des Modells an die Daten. Auch der Tucker-Lewis-Index (TLI = 0.947) liegt nur geringfügig unter dem Richtwert von 0.95 für eine sehr gute Modellanpassung und kann als guter Fit interpretiert werden.

Ebenso sprechen die absoluten Fitmaße für die Angemessenheit des Modells. Der Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA = 0.057) liegt knapp unter dem häufig verwendeten Grenzwert von 0.06 und damit im Bereich eines guten Fits. Der Standardized Root Mean Square Residual (SRMR = 0.032) fällt ebenfalls sehr niedrig aus und liegt klar unter dem Richtwert von 0.08, was auf eine geringe durchschnittliche Abweichung zwischen den beobachteten und den durch das Modell erwarteten Korrelationen hinweist.

Insgesamt zeigt das Modell nach gängigen Beurteilungskriterien eine gute bis sehr gute Modellgüte. Die Fit-Indizes unterstützen die Angemessenheit der Modellstruktur und sprechen dafür, dass das spezifizierte Mess- und Strukturmodell die Daten adäquat abbildet.

Das Faktorenmodell weist durchgehend hohe und signifikante Faktorladungen auf und bestätigt damit die theoretische Struktur der drei latenten Konstrukte Fähigkeiten, Wissen und Zugang. Die fünf

Indikatoren des Faktors *Fähigkeiten* zeigen eine konsistente und ausgeprägte Verbindung zum zugrunde liegenden Konstrukt, was auf eine verlässliche und stabile Erfassung grundlegender digitaler Fertigkeiten hinweist.

Tabelle 16: Faktorladungen des Messmodells

Latentes Konstrukt	Indikator	Schätzung	Std.-Fehler	z-Wert	p-Wert	Standardisiert (β)
Fähigkeiten	f4_1_01	1.000	–	–	–	0.779
	f4_1_02	1.305	0.057	22.837	< .001	0.817
	f4_1_03	1.213	0.052	23.498	< .001	0.836
	f4_1_04	1.336	0.056	23.772	< .001	0.844
	f4_1_06	1.055	0.049	21.555	< .001	0.780
Wissen	f4_1_05	1.000	–	–	–	0.801
	f4_1_07	0.741	0.041	18.221	< .001	0.656
Zugang	f2_4	1.000	–	–	–	0.779
	f2_5	1.261	0.228	5.542	< .001	0.996

Hinweis: Unstandardisierte und standardisierte Faktorladungen aus dem Strukturgleichungsmodell. Die jeweils erste Ladung pro Faktor wurde zur Skalierung auf 1 fixiert.

Auch der Faktor *Wissen* wird durch die beiden zugehörigen Items adäquat abgebildet. Das Referenzitem zeigt dabei erwartungsgemäß die stärkste Bindung an das Konstrukt.

Der Faktor *Zugang* weist die stärksten Zusammenhänge des gesamten Messmodells auf. Die beiden Items bilden ab, wie häufig ausreichend finanzielle Ressourcen für den Zugang zur digitalen Vernetzung vorhanden sind.

Insgesamt zeigt das Messmodell eine sehr gute Passung und bestätigt eine valide Operationalisierung. Die klare Faktorstruktur legt nahe, dass die zugrunde gelegten Konstrukte theoretisch wie empirisch schlüssig erfasst wurden.

12.5 Einzelinterviews

Einzelinterviews mit Nutzer*innen von Diensten und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen (zum Sample: siehe 5.2) dienen über die standardisierte Befragung hinaus dazu, individuelle Erfahrungen, Einstellungen und Deutungen zu rekonstruieren und üblicherweise verdeckte Wahlentscheidungen nachzuvollziehen. In gemeinsamer Reflexion ließ sich genauer bestimmen, inwieweit die jeweils tatsächlich erreichte Teilhabe Ausdruck selbstbestimmter Lebensführung und persönlicher Präferenzen war und wo ggf. Benachteiligung oder Ausschluss begannen.

Die Interviews wurden mit einer Erläuterung zum Thema „digitale Teilhabe“ eröffnet, doch wie sich gleich in den ersten Gesprächen zeigte, war es nicht möglich, dieses Thema sofort zu vertiefen. Stattdessen begannen die Teilnehmenden von sich aus mit einer ausführlichen Darstellung ihrer gegenwärtigen Lage und schilderten zunächst, wie sie wohnungslos geworden oder in die akute Wohnungsnotlage geraten waren. In den weiteren Gesprächen gaben die Interviewenden diesen oft emotionalen und für die Gesprächspersonen bedeutsamen Schilderungen bewusst mehr Raum. Danach beugten Interviewer*in und Teilnehmende sich gemeinsam über die Smartphones der Interviewpersonen. Über die Erläuterung,

welche Apps sie installiert hatten und zu welchen Zwecken sie sie wie häufig nutzten, erschlossen sich Nutzungsverhalten, Interessen und Präferenzen, Teilhabeeinschränkungen und -chancen, Einstellungen und Bewertungen. Ziel war es insbesondere, mit den Teilnehmenden herauszuarbeiten, inwiefern die Nutzung digitaler Technologien für sie instrumentellen Wert und/oder Eigenwert im Sinne des oben beschriebenen (4.) Teilhabemodells hatte.

Für ihre Bereitschaft mitzuwirken, erhielten die Interviewpersonen jeweils Gutscheine im Wert von 25 €. Die Interviews wurden mit ihrer Einwilligung aufgenommen, transkribiert und anschließend mit der Analyse-Software MAXQDA teiloffen codiert und ausgewertet.

12.6 Fokusgruppen

Parallel und ergänzend zur Online-Befragung und den Einzelinterviews wurden zwei Fokusgruppen mit insgesamt neun Nutzer*innen von Angeboten der Wohnungsnotfallhilfen durchgeführt.

Die Interaktion in einer Fokusgruppe soll die Teilnehmer*innen zur Reflexion der eigenen Gedanken und Motive anregen sowie dazu, diese für die anderen Gesprächsteilnehmenden nachvollziehbar zu machen. In Ergänzung zu den Einzelinterviews brachten die Teilnehmenden im Rahmen der Fokusgruppen in kurzer Zeit eine Vielfalt von Erfahrungen und Einschätzungen zur Sprache. Sie erhielten die Möglichkeit, sich an der bislang unterbestimmten Ausdeutung des Verständnisses von digitaler Teilhabe und Wohnungslosigkeit zu beteiligen.

Wie auch die Einzelinterviews wurden die Fokusgruppen mit einem elektronischen Aufnahmegerät aufgenommen und im Anschluss transkribiert und ausgewertet. Die Analyse stützt sich auf Elemente der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 2015). Ein deduktiv entwickeltes Codesystem wurde am Material induktiv weiterentwickelt.

Eine Fokusgruppe wurde im Rheinland (Köln) und eine in Westfalen (Münster) durchgeführt. Zur Gewinnung der Teilnehmer*innen (zum Sample: siehe 5.2) wurden verschiedene Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen in Köln und Münster sowie den umliegenden Gemeinden um Unterstützung gebeten. Kenntnisse im Umgang mit digitalen Technologien wurden ausdrücklich nicht vorausgesetzt. Den Teilnehmer*innen wurde Anonymität zugesichert und sie erhielten eine Aufwandsentschädigung. Bis auf eine Person verfügten alle Teilnehmer*innen über ein eigenes Smartphone.

12.7 Reflexion des Forschungsprozesses

Die Konzeption zu diesem Forschungsvorhaben entstand in enger Zusammenarbeit zwischen dem Evangelischen Fachverband Wohnungslosenhilfe Rheinland-Westfalen-Lippe (Diakonie RWL) und einzelnen der darin organisierten diakonischen Einrichtungen und der GISS e. V. Innerhalb kürzester Zeit gelang es, auch andere (Fach-)Verbände der freien Wohlfahrtspflege in NRW mit ihren Diensten und Einrichtungen für das Vorhaben zu gewinnen. Die Landesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege NRW und ihr „Fachausschuss Gefährdetenhilfe“ unterstützten die Antragstellung ausdrücklich. Expert*innen aus Erfahrung waren einbezogen und sie signalisierten Interesse an der Fragestellung und Zustimmung zum Forschungsvorhaben.

Diese breite Unterstützung war insbesondere aufgrund des herausfordernden Zeitplans elementar für das Gelingen des Projektes, weil die Verbände neben der inhaltlichen und strategischen Beratung die Zugänge zu den Einrichtungen und Diensten der Wohnungsnotfallhilfe eröffneten. Das Forschungsvorhaben setzte somit von Beginn an auf eine enge Kooperation zwischen den Verbänden, ihren

Einrichtungen und Diensten sowie Nutzer*innen von Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfen und den Forschenden, die gemeinsam ein tragfähiges Netzwerk zwischen den beteiligten Kooperationspartnern vorbereiteten.

Die Vertreter*innen der Fachverbände akquirierten mögliche teilnehmende Einrichtungen für die Forschungswerkstätten, warben für eine breite Beteiligung an dem Vorhaben und übernahmen die gesamte Kommunikation in die Praxis. Im weiteren Projektverlauf war die Wohlfahrtspflege zudem in einem ständigen Begleitkreis vertreten. Insgesamt profitierte das Forschungsvorhaben sehr von der Kooperation. Gerade die nachdrückliche Werbung für eine Beteiligung der Praxis hat zum Projekterfolg beigetragen. Zugleich war keine direkte Kommunikation der Forschenden mit den Einrichtungen vorgesehen. Die Verbandsvertreter*innen sprachen sich dagegen aus, E-Mail-Listen ihrer Einrichtungen zur Verfügung zu stellen. Dies hatte den Nachteil, dass Informationen zur Studie über mehrere Stellen weitergeleitet werden mussten, was Kommunikationsprozesse verlängerte. Da keine vollständigen Listen der zu beteiligten Einrichtungen vorlagen, fehlten wichtige Informationen zur Grundgesamtheit der Einrichtungen, die für eine Befragung ihrer Nutzer*innen infrage kamen. Diese unklare Stichprobenbasis führt zu einem starken explorativen Charakter der Studie.

Das Projekt arbeitete im Rahmen der Forschungswerkstätten intensiv mit Fachkräften sowie Nutzer*innen der Wohnungsnotfallhilfe zusammen. Interessierte Einrichtungen wurden durch die Vertreter*innen der Wohlfahrt akquiriert und seitens des Forschungsteams ausgewählt. Entgegen vorherigen Überlegungen, die Forschungswerkstätten gleichmäßig über das Landesgebiet zu verteilen, fiel die Wahl aus forschungswirtschaftlichen Gründen auf gut erreichbare Standorte. Eine geplante Forschungswerkstatt wurde seitens der Einrichtung kurzfristig abgesagt, sie konnte nicht nachgeholt werden. Insgesamt beteiligten sich drei Fachkräfte und sechs Nutzende an den Forschungswerkstätten zur Fragebogenentwicklung, acht Nutzer*innen an der Forschungswerkstatt zum qualitativen Pretest. An der Interpretationsgruppe beteiligten sich drei Fachkräfte und ein Nutzer. Die anderen Nutzer*innen mussten ihre Teilnahme kurzfristig absagen. Die Forschungswerkstätten dauerten zwischen drei und fünf Stunden. Die beteiligten Erfahrungsexpert*innen bekamen ein Tablet, das als Incentivierung im Anschluss an die Werkstätten behalten werden konnte. Bereits in den Forschungswerkstätten war vorgesehen, mit Personen zusammenzuarbeiten, die die Breite der Affinität zu und Kompetenz im Umgang mit digitalen Medien abbilden. Allerdings zeigte sich in der Durchführung, dass die Einrichtung vorwiegend Nutzer*innen für eine Beteiligung motivieren konnten, die ein mittleres bis hohes Maß an digitaler Kompetenz erreicht haben. Dies führte zwar zu eingeschränkten Perspektiven in der Überarbeitung des Fragebogens, jedoch profitierte das Vorhaben von der ausgeprägten Motivation der Beteiligten.

Die Planung und Durchführung der Online-Befragung stellte angesichts der knappen Projektlaufzeit eine größere logistische und forschungspraktische Herausforderung dar. Dies betraf insbesondere Fragen nach der (Nicht-)Erreichbarkeit der Zielgruppen, der räumlichen Verteilung der Fälle, der Incentivierung und Datenbereinigung.

Grundsätzlich sind armutsbetroffene Menschen in Umfragen und Surveys regelmäßig unterrepräsentiert, und Menschen in Wohnungsnotlagen gelten für die Wissenschaft als eine besonders schwer erreichbare Gruppe. In der Bevölkerung bilden sie eine kleine Minderheit, zu der Basisdaten fehlen: Sie sind nach einer Systematik von Roger Tourangeau (2014, zit. nach Bohlender et al. 2023: 146, 154) „hard-to-sample“. Sie lassen sich nicht ohne Weiteres identifizieren (sind „hard-to-identify“, ebd.). Vor allem wohnungslose Menschen mit wechselndem Aufenthalt und ohne Meldeanschrift sind kaum zu erreichen („hard-to-contact“ ebd.), ihre Bereitschaft, an wissenschaftlichen Untersuchungen teilzunehmen ist gering („hard-to-persuade“, ebd.). Einer (standardisierten) Befragung können zusätzliche individuelle und praktische Hemmnisse entgegenstehen („hard-to-interview“ ebd.), z. B., weil ein Interview an einem öffentlichen Ort stattfinden muss. Viele Studien zu wohnungslosen Menschen verzichten daher auf die

direkte Befragung und stützen sich allein auf Aussagen von Expert*innen. Das Ausmaß digitaler Teilhabe lässt sich hingegen nur durch direkte Befragungen der Nutzer*innen von Wohnungsnotfallhilfen erfassen. In der Konzeption des Vorhabens wurde sich sowohl aus finanziellen als auch logistischen Gründen dafür entschieden, eine reine Online-Befragung durchzuführen. Aufgrund der Annahme, dass die Zielgruppe zumindest in der materiellen Ausstattung und den Zugängen zur digitalen Teilhabe benachteiligt sind, verschärfen sich die benannten Herausforderungen in der Beteiligung an einer Online-Befragung. So wurde umfassend diskutiert, inwiefern das Vorgehen zu einer Verzerrung der erreichbaren Zielgruppen führt, denn auch Nutzer*innen, die wenig oder keine digitale Medien nutzen, nicht „online“ sind und gering ausgeprägte Nutzungskompetenzen aufweisen, sollten in der Studie abgebildet werden.

Neben einer engen Zusammenarbeit mit den beteiligten Akteuren sollten die Teilnahmebereitschaft deshalb durch Incentivierung erhöht werden. Der beauftragte Umfragedienstleister uzbonn leitete die E-Mailadressen der Teilnehmenden – vorausgesetzt ihrer Einwilligung – datenschutzkonform und unabhängig von ihren Antworten an die Forschenden weiter. Das Team prüfte diese mehrmals täglich auf mögliche Mehrfachteilnahmen und versendete anschließend digitale 5-Euro-Gutscheine als Incentives an die Befragten. Die Einrichtungen und Dienste der Wohnungsnotfallhilfen waren vorab über das Vorgehen informiert, stellten bei Bedarf E-Mail-Adressen der Einrichtung zur Verfügung, und druckten die Gutscheine für die Teilnehmenden aus. Anonymisierte Identifier ermöglichten die Zuordnung zu den Nutzer*innen.

Durch die methodische Anlage und die Form der Kooperation mit den verschiedenen Akteuren verfügte das Forschungsteam über verhältnismäßig geringe Kontroll- und Steuerungsmöglichkeiten in der Erhebung. Aus diesem Grund spielte die Datenbereinigung eine besondere Rolle, wobei das Vorgehen im Team umfassend diskutiert wurde. Es sollte einerseits die Datenqualität sichergestellt werden, was für hohe Item-Response-Raten und Mindestbearbeitungszeit spricht. Andererseits sollten auch Informationen zu digital weitgehend ausgeschlossenen Menschen erfasst werden, bei denen geringere Response-Raten und höhere Abbruchquoten zu erwarten waren. Letztlich entschied sich das Studienteam für relativ strenge Kriterien der Datenbereinigung, wobei Nutzer*innen, die angaben, das Internet nicht zu nutzen, von diesen ausgenommen wurden (siehe Kapitel 12.3.3).

Die Einrichtungen und Dienste der Wohnungsnotfallhilfe in NRW wurden im Anschluss an die Erhebung zwecks einer Nachbefragung zur Reflexion der Methodik kontaktiert. 16 Personen nahmen daran teil, was lediglich exemplarische Rückschlüsse ermöglicht. 13 Personen gaben an, dass es bestimmte Personengruppen gab, die zwar grundsätzlich Ihre Einrichtung nutzen, aber weniger an der Befragung teilgenommen haben. Benannt wurden Personen, die über keine eigenen Endgeräte und/oder Zugänge verfügen, ältere Menschen oder jene, die nur geringe digitale Kompetenzen aufweisen. So berichten einzelne Befragte, dass vor allem Nutzer*innen teilgenommen haben, die bereits eine gewissen Affinität zur Digitalisierung aufwiesen. Zudem wurden komplexe Problemlagen, ein zu großer Umfang und geringe Relevanz der Thematik für die Betroffenen sowie generelle Vorbehalte gegen die Befragung als Gründe für die Nicht-Teilnahme genannt. Aus der Praxis wurde zudem zurückgemeldet, dass teils die Kapazitäten fehlten, Klient*innen beim Bearbeiten der Befragung zu unterstützen. Gleichwohl geben zehn Personen an, dass auch Klient*innen an der Befragung teilgenommen haben, die wenig bis gar nicht im Umgang mit digitalen Technologien vertraut sind.

Letztlich gibt die Verteilung der Stichprobe Hinweise darauf, dass ein vielfältiger Personenkreis erreicht wurde. So lebten beispielsweise 12 % der Befragten ohne Unterkunft auf der Straße, 21 % waren ordnungsrechtlich untergebracht und 24 % waren in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen. Außerdem sind 24 % der Befragten älter als 50 Jahre und es konnten einige „Offliner“ erreicht werden: 13 % der Befragten gaben an, das Internet nicht zu nutzen und 10 % keine eigenen Internetfähigen Endgeräte zu besitzen. Dank der breiten Beteiligung der Einrichtungen und Dienste der

Wohnungsnotfallhilfe, ihrer Unterstützung sowohl durch das Bereitstellen von Endgeräten als auch der Hilfe beim Ausfüllen des Fragebogens sowie insbesondere einer großen Teilnahmebereitschaft der Befragten konnte also ein zufriedenstellendes und heterogenes Sample erreicht werden, wobei Verzerrungen nicht ausgeschlossen werden können. Mit 1.026 validen Fragebögen war die Studie erfolgreich und dürfte zu den größten Online-Befragungen der Zielgruppe zählen.

13 Literatur

AWO Bundesverband e.V. (2024). *Positionspapier. Für eine inklusive Digitalpolitik. Positionen des AWO Bundesverbandes zu Digitaler Teilhabe.*

Bach, M., Gawronski, K., Hoffmann S., & Mudiappa, M. (2024). Bildungsniveau der Bevölkerung. In: Bpb – Bundeszentrale für politische Bildung (2024): *Sozialbericht 2024*. <https://www.bpb.de/kurzknapp/zahlen-und-fakten/sozialbericht-2024/553121/bildungsniveau-der-bevoelkerung/>

Bachmann, R.; Hertweck, F., Kamb, R., Lehner, J., Niederstadt, M., & Rulff, C. (2021). *Digitale Kompetenzen in Deutschland – eine Bestandsaufnahme* [RWI Materialien, No. 150]. RWI – Leibniz-Institut für Wirtschaftsforschung.

BAG W – Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V. (2023). *Statistikbericht. Zu Lebenslagen wohnungsloser und von Wohnungslosigkeit bedrohter Menschen in Deutschland – Lebenslagenbericht. Schwerpunktthema: Wohnungsnot und Wohnungslosigkeit unter Migrant*innen. Berichtsjahr 2023*. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/STA/STA_Statistikbericht_2023.pdf

Bartelheimer P., & Henke, J. (2026). Teilhabeorientierte Unterstützung – im Jobcenter und im Modellprojekt BEA. In: K. Lammers & G. Dobslaw (Hrsg.), *Peer-Unterstützung im Jobcenter. Praktische Umsetzungen und wissenschaftliche Perspektiven*. S. 98–113. Psychiatrie-Verlag.

Bartelheimer, P., Behrisch, B., Daßler, H., Dobslaw, G., Henke, J., & Schäfers, M. (2020). Teilhabe – eine Begriffsbestimmung. *Beiträge zur Teilhabeforschung*. Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-30610-6>

Bartelheimer, P., Behrisch, B., Daßler, H., Dobslaw, G., Henke, J., & Schäfers, M. (2022). Teilhabe – Versuch einer Begriffsbestimmung. In G. Wansing, M. Schäfers & S. Köbsell (Hrsg.), *Teilhabe-forschung – Konturen eines neuen Forschungsfeldes. Beiträge zur Teilhabeforschung*. Springer VS. https://doi.org/10.1007/978-3-658-38305-3_2

Beatty, P.C., & Willis, G.B. (2007). Research Synthesis: The Practice of Cognitive Interviewing, *Public Opinion Quarterly*, 71(2), 287–311. <https://doi.org/10.1093/poq/nfm006>

Becker, I., & Held, B. (2025). *Ein Lebensqualitätsminimum für Deutschland. Bericht zur Erhebungsmethodik*. Technical Report im Auftrag des Zentrums für neue Sozialpolitik gGmbH in Zusammenarbeit mit dem Dezernat Zukunft – Institut für Makrofinanzen e.V. o.V. https://dezernatzukunft.org/wp-content/uploads/2025/09/250701_Technical-Report-2_LQM.pdf

BMWSB – Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (2024). *Wohnungslosenbericht der Bundesregierung. Ausmaß und Struktur von Wohnungslosigkeit*.

Bohlender, A., Brix, J., Gröber, J., Heien, T., & Hofäcker, D. (2023). Herausforderungen in der empirischen Sozialforschung mit disziplinspezifischen Zielgruppen („hard-to-survey populations“). In A. A. Kellert & D. Hofäcker, Dirk (Hrsg.), *Quantitative Daten in bildungswissenschaftlichen Disziplinen* (S. 140–155). Verlag Barbara Budrich.

Bohnsack, R. (2021). *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden*. Opladen: Verlag Barbara Budrich.

Busch-Geertsema, V., Henke, J., Schöpke, S., & Steffen, A. (2024). *Befragung zur Lebenslage von obdachlosen und wohnungslosen Menschen in Köln*. GISS.

- BVErfG – Bundesverfassungsgericht (2010). Urteil des Ersten Senats vom 09. Februar 2010 – 1BvL 1/09 - Rn. (1-220). https://www.bundesverfassungsgericht.de/SharedDocs/Entscheidungen/DE/2010/02/ls20100209_1bvl000109.html
- CDU/Grüne (2022). *Zukunftsvertrag für Nordrhein-Westfalen*. Koalitionsvereinbarung von CDU und GRÜNEN 2022–2027. https://www.cdu-nrw.de/sites/www.neu.cdu-nrw.de/files/zukunftsvertrag_cdu-grune.pdf
- Clifford, I., Kluzer, S., Troia, S., Jakobsone, M., & Zandbergs, U. (2020). *DigCompSAT. A Self-reflection Tool for the European Competence Framework for Citizens*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/77437>
- Crawford, K. (2024). *Atlas der KI. Die materielle Wahrheit hinter den neuen Datenimperien*. C. H. Beck.
- Deinet, U. (2010). Aneignung öffentlicher und virtueller Räume durch Jugendliche. In G. Cleppien & U. Lerche (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S. 37–51). VS Verlag für Sozialwissenschaften. https://doi.org/10.1007/978-3-531-92376-5_3
- Der Paritätische Gesamtverband (2022). *Positionspapier: Digitalisierung fördern, Zivilgesellschaft stärken, digitale Teilhabe für alle ermöglichen*.
- Diakonie Deutschland, Armutsnetzwerk e.V. & Evangelischer Verband Kirche-Wirtschaft-Arbeitswelt (KWA) (2022). *6 Forderungen für ein digitales Existenzminimum*. Positionspapier. https://www.diakonie.de/diakonie_de/user_upload/diakonie.de/PDFs/Stellungnahmen/Positionspapier_Digitales_Existenzminimum_Veroeffentlichung_22.11.2022.pdf
- Enders, C. (2022). *Applied missing data analysis*. New York: Guilford Publications.
- Gnambs, T. (2021). The development of gender differences in information and communication technology (ICT) literacy in middle adolescence. *Computers in Human Behavior* 114. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106533>
- Greszki, R., Meyer, M., & Schoen, H. (2015). Exploring the effects of removing “too fast” responses and respondents from web surveys. *Public Opinion Quarterly*, 79(2), 471–503.
- Hargittai, E. (2002). Second-Level Digital Divide: Differences in People’s Online Skills. *First Monday*, 7(4). <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>
- Hauprich, K. (2021). *Die Mobiltelefon- und Internetnutzung durch Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße in Nordrhein-Westfalen und ihr Nutzen in deren besonderen Lebensverhältnissen* [Dissertation]. Universität Duisburg-Essen.
- Hepp, A. (2021). *Auf dem Weg zur digitalen Gesellschaft. Über die tiefgreifende Mediatisierung der sozialen Welt*. Halem.
- Hepp, A., Berg, M., & Roitsch, C. (2022). *Mediengeneration und Vergemeinschaftung. Digitale Medien und der Wandel unseres Gemeinschaftslebens*. Springer VS.
- Humphry, J. (2014). The importance of circumstance: Digital access and affordability for people experiencing homelessness. *Australian Journal of Telecommunications and the Digital Economy* 2(3). <https://doi.org/10.7790/ajtde.v2n3.55>
- Ihme, J.M., & Senkbeil, M. (2017). Warum können Jugendliche ihre eigenen computerbezogenen Kompetenzen nicht realistisch einschätzen? *Zeitschrift für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie*, 49 (1), S. 24–37. <http://goi.org/10.1026/0049-8637/a000164>

- Iller, M., Overhoff, C., Weber, H., & Tietmeyer, J. (2025). Wohnungslosenhilfe und die Digitalisierung der Sozialverwaltung: Möglichkeiten und Herausforderungen im Kontext des Online-Zugangsgesetzes. *soci-
alnet Materialien*. <https://doi.org/10.60049/ufxcocei>
- Inderst, R. T. (2009). *Vergemeinschaftung in MMORPGs* [Dissertation]. vwh.
- Initiative D21 (2025). D21-Digital-Index 2024/25. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. Initiative D21.
- Lewis, C., Mehmet, M., Quinton, S., & Reynolds, N. (2023). Methodologies for researching marginalised and/or potentially vulnerable groups. *International Journal of Market Research*, 65 (2-3), S. 147–154. <https://doi.org/10.1177/14707853231155238>
- Little, R., & Rubin, D. (2019). *Statistical analysis with missing data*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Beltz.
- Nassehi, A. (2019). *Muster. Theorie der digitalen Gesellschaft*. C.H. Beck.
- NTIA – National Telecommunications and Information Administration (1995). *Falling Through the Net: A Survey of the “Have Nots” in Rural and Urban America*. <https://www.ntia.gov/page/falling-through-net-survey-have-nots-rural-and-urban-america>
- Reitzes, D.C., Parker, J., Crimmins, T., & Ruel, E.E. (2017). Digital Communications among Homeless People: Anomaly or Necessity? *Journal of Urban Affairs* (39), 145–159. <https://doi.org/10.1111/juaf.12310>
- Rhoades, H., Wenzel, S., Rice, E., Winetrobe, H., & Henwood, B. (2017). No Digital Divide? Technology Use among Homeless Adults. *Journal of Distress and Homelessness* 26(1), 73–77. <https://doi.org/10.1080/10530789.2017.1305140>
- Roth, A. (2025). *Digitale Teilhabe und das Recht auf analogen Zugang*. <https://www.rosalux.de/news/id/53184/digitale-teilhabe-und-das-recht-auf-analogen-zugang>
- Schabram, G. (2025). Armut und digitale Teilhabe. *Wohnungslos* 4/25. S. 132–136
- Schuler, K. & Weichert, T. (2024). *Ein Recht auf analoge Teilhabe – Freiheit vor Digitalzwang*. Praktische und rechtliche Aspekte. Hg. von Netzwerk Datenschutzexpertise. https://www.netzwerk-datenschutz-expertise.de/sites/default/files/gut_2024_digitalzwang3.pdf
- Sen, A. (2010). *Die Idee der Gerechtigkeit*. Beck.
- Sen, A. (2007). *Ökonomie für den Menschen. Wege zu Gerechtigkeit und Solidarität in der Marktwirtschaft*. Hanser.
- Seyfert, R. (2023). Die Theorie algorithmischer Sozialität (TaS). *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, 49, S. 23–46.
- Seyfert, R. & Roberge, J. (Hrsg.) (2017). *Algorithmenkulturen: Über die rechnerische Konstruktion der Wirklichkeit*. transcript.
- Sowa, F., Heinrich, M., Holzmeyer, T., Proschek, K., & Freier, C. (2023). *Smart Inklusion für Wohnungslose (SIWo). Schlussbericht, Schriftenreihe „Prekäres Wohnen und Wohnungslosigkeit“* [Band 1]. Ohm.
- Sozialstaatskommission – Kommission zur Sozialstaatsreform (2026). Empfehlungen der Kommission zur Sozialstaatsreform. Bericht. https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Soziales/Modernisierung-Sozialstaat/abschlussbericht-sozialstaatskommission.pdf?__blob=publicationFile&v=1

- Stürz, R., Stumpf, C., Schlude, A., & Putfarken, H. (2022). *Das bidt-SZ-Digitalbarometer*. Bayerisches Forschungsinstitut für Digitale Transformation.
- Stürz, R., Schlude, A., Harles, D., Mendel, U., & Stumpf, C. (2025). *Das bidt-Digitalbarometer 2025*. Bayerisches Forschungsinstitut für Digitale Transformation.
- Suler, J.R. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology and Behavior*, 7, S. 321–326.
- Van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.
- Van Dijk, J. (2013). Digitale Spaltung und digitale Kompetenz. In A. Schüller-Zwierlein & N. Zillien (Hrsg.), *Informationsgerechtigkeit. Theorie und Praxis der gesellschaftlichen Informationsversorgung* (S. 108–133). De Gruyter.
- Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Sage Publications.
- Van Deursen, J., & Helsper, E. (2015). The Third-Level Digital Divide: Who Benefits from Being Online? *Communication and Information Technologies Annual*, 10. <https://doi.org/10.1108/S2050-2060201510>
- Von Unger, H. (2014). *Partizipative Forschung. Einführung in die Forschungspraxis*. Springer VS.
- Vourikari, R., Kluzer, S., Punie, Y., (2022). *DigComp 2.2. The Digital Competence Framework for Citizens. With new examples of knowledge, skills and attitudes* [EUR 31006 EN]. Publications Office of the European Union.
- Weisser, G. (1978). Sozialpolitik. In: G. Weisser (Hrsg.): *Beiträge zur Gesellschaftspolitik*. S. 275–283. Verlag Otto Schwartz & Co.
- Wilmers, A., Keller, C., Stöbe-Blossey, S., Achenbach, M., & Nieding, I. (2023). Digitalisierung und Teilhabe in der Bildung. Eine Absteckung des Themenfeldes und Erläuterung des methodischen Vorgehens in den Forschungssynthesen. In A. Wilmers, M. Achenbach & C. Keller (Hrsg.), *Bildung im digitalen Wandel. Die Bedeutung digitaler Medien für soziales Lernen und Teilhabe* [S. 7–32]. Waxmann Verlag GmbH.
- Zhang, C., & Conrad, F. (2014). Speeding in web surveys: The tendency to answer very quickly and its association with survey satisficing. *Survey Research Methods*, 8(2), 127–135.

14 Anhang

14.1 Fragebogen

[NAME DER SPRACHE]

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,

mit diesem Fragebogen möchten wir mehr darüber erfahren, wie Menschen in verschiedenen Wohnsituationen digitale Technologien nutzen. Ihre Daten werden im Rahmen eines NRW-Forschungsprojekts zur digitalen Teilhabe wohnungsloser Menschen erhoben. Die Teilnahme ist anonym und freiwillig. Ihre Daten werden durch die GISS erhoben und verarbeitet und nur in anonymisierter Form gespeichert.

Als Dank erhalten Sie nach Abschluss einen 5€ Rewe-Gutschein per E-Mail.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Bei Rückfragen kontaktieren Sie bitte:

Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V. (GISS Bremen)

E-Mail: digitale-teilhabe@giss-ev.de

Tel.: 0421/334708-5 (Dr. Marie-Therese Haj Ahmad), 0421/334708-7 (Jutta Henke) oder 0421/334708-3 (Axel Steffen)

Ausfüllhinweise

Die folgenden **Hinweise** sind **auf jeder Seite** des Fragebogens über einen Link **unten links** (unter „Ausfüllhinweise“) aufrufbar.

- Um im Fragebogen zu navigieren, nutzen Sie bitte jeweils den „Weiter“- bzw. „Zurück“-Button, verwenden Sie **nicht** die **Navigations-Buttons Ihres Browsers**.
- Wenn Sie eine Frage einmal nicht beantworten möchten, können Sie diese **überspringen, indem Sie zweimal hintereinander den „Weiter“-Button anklicken**. Nach dem ersten Mausklick erhalten Sie eine Fehlermeldung, nach dem zweiten Mausklick gelangen Sie zur nächsten Frage.

Über welche Einrichtung oder welches Angebot wurden Sie auf diese Umfrage aufmerksam?

Einrichtungsname: _____

Ort: _____

Angaben zur Person

Erster Buchstabe des Vornamens: _____

Erster Buchstabe des Nachnamens: _____

Alter in Jahren: _____

Geben Sie bitte hier eine E-Mail-Adresse an, an die wir den Gutschein senden können. Wenn Sie keine eigene Email-Adresse besitzen, fragen Sie bei der Einrichtung nach einer E-Mail-Adresse, die Ihnen die Umfrage zur Verfügung gestellt hat. Sie können den Gutschein dort abholen.

E-Mail-Adresse: _____

Wie ist Ihre aktuelle Wohnsituation?

Ich lebe...

...in eigenem Wohnraum (z. B. Mietwohnung, Eigentum)

...überwiegend bei Bekannten oder Verwandten, obwohl ich dort keinen eigenen Mietvertrag habe und es nicht mein ständiger Wohnsitz ist

...überwiegend in einer Notunterkunft für wohnungslose Menschen (z. B. Gemeinschaftsunterkunft, Hotel)

...überwiegend in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen (z. B. Übergangwohnheim, stationäre Einrichtung, sonstige Wohnung eines Trägers/einer Einrichtung)

...überwiegend ohne Unterkunft (z. B. auf der Straße, unter einer Brücke, im Park oder ähnliches, in einer Gartenlaube, einem Abrisshaus, einem Wohnmobil, einem Keller)

[Anmerkung: Diese Frage wird Online nur angezeigt, wenn Sie wohnungslos sind.]

Seit wann sind Sie in Deutschland wohnungslos?

Monat: - bitte wählen -

Jahr:

[Anmerkung: Diese Frage wird Online nur angezeigt, wenn Sie in eigenem Wohnraum leben.]

Waren Sie schon einmal wohnungslos?

Ja

Nein

[Anmerkung: Diese Frage wird Online nur angezeigt, wenn Sie in eigenem Wohnraum leben.]

Sind Sie aktuell oder waren Sie schon einmal von Wohnungslosigkeit bedroht?

Ja, ich bin aktuell von Wohnungslosigkeit bedroht

Ja, ich war schon einmal von Wohnungslosigkeit bedroht

Nein

Nutzen Sie das Internet für private Zwecke?

Ja

Nein

[Anmerkung: Diese Frage wird Online nur angezeigt, wenn Sie das Internet nutzen.]

Welche Zugänge zum Internet nutzen Sie?

Ich nutze...

Eine Mehrfachauswahl ist möglich.

...eigene Internetzugänge über mobile Daten.

...eigene Internetzugänge über W-Lan.

...die Internetzugänge von Bekannten oder Verwandten.

...die Internetzugänge in Angeboten der Wohnungslosen-hilfe (z. B. Wohneinrichtung, Tagesaufenthalt, Beratungsstelle)

...öffentliche Internetzugänge (z. B. öffentliche Hotspots in der Stadt, im Kaufhaus, im Bahnhof oder in Bibliotheken).

...sonstige Internetzugänge, und zwar: _____

Besitzen Sie derzeit folgende Geräte?

Eine Mehrfachauswahl ist möglich.

Smartphone

Handy ohne Internetfunktion

Laptop/PC

Tablet

Smart TV mit Internetzugang

Spielekonsole mit Internetzugang

Kein eigenes Gerät

[Anmerkung: Diese Frage wird Online nur angezeigt, wenn Sie ein Handy oder Smartphone besitzen.]

Wenn Sie mit Ihrem Handy telefonieren wollen: Verfügen Sie über einen Vertrag oder über ausreichend Guthaben?

immer

meistens

selten

nie

Manche Einrichtungen bieten kostenlose Schulungen oder Kurse an, wenn man mit Computer, Handy oder Internet Hilfe braucht. Kennen Sie solche Angebote in Ihrer Nähe?

Nein

Ja, ich habe ein solches Angebot schon einmal genutzt.

Ja, aber ich habe sie noch nie genutzt.

[Anmerkung: Diese Frage wird Ihnen Online nur angezeigt, wenn Sie das Internet nicht nutzen.]

Warum nutzen Sie das Internet nicht?

Eine Mehrfachauswahl ist möglich.

Ich habe kein Interesse daran, das Internet zu nutzen.

Ich kann es mir finanziell nicht leisten.

Ich habe keine Geräte, um das Internet zu nutzen.

Ich kenne mich damit nicht genug aus.

Sonstige Gründe, und zwar: _____

[Anmerkung: Diese Frage wird Ihnen Online nur angezeigt, wenn Sie das Internet nutzen. Wenn Sie das Internet nicht nutzen, springen Sie in diesem Übersetzungsdokument bitte auf Seite 13].

Bitte kreuzen Sie an, wie häufig und für welche Bereiche Sie das Internet nutzen.

Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (1/9)

	Mehrmals täglich	Beinahe täglich oder täglich	1-3 Mal pro Woche	1-3 Mal pro Monat oder seltener	Nie	Unbekannt
Sofortnachrichten (z. B. WhatsApp, Telegram)						
Versenden oder Empfangen von E-Mails						
Videokonferenzen/ Videotelefonie						
Soziale Medien anschauen (z. B. Facebook, Instagram, Pinterest, Twitter/X, TikTok, SnapChat)						
Fotos oder Videos veröffentlichen/ teilen (zum Beispiel auf YouTube, Instagram, etc.)						

Bitte kreuzen Sie an, wie häufig und für welche Bereiche Sie das Internet nutzen.

Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (2/9)

	Mehrmals täglich	Beinahe täglich oder täg- lich	1-3 Mal pro Woche	1-3 Mal pro Monat oder sel- tener	Nie	Un- bekannt
Beteiligung an Online- Diskussionen (z. B. in sozialen Medien, Foren, Chats)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onlinedating, Kontaktbörsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selber Livestreams machen (z. B. Twitch, TikTok)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musik online abspielen (streamen) oder herunterladen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online-Radio oder Podcasts hören	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte kreuzen Sie an, wie häufig und für welche Bereiche Sie das Internet nutzen.

Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (3/9)

	Mehrmals täglich	Beinahe täglich oder täglich	1-3 Mal pro Woche	1-3 Mal pro Monat oder seltener	Nie	Unbekannt
Filme/TV-Sendungen/Serien online abspielen (streamen) oder herunterladen (z. B. Netflix, Amazon Prime, Mediathek)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Medien (z. B. kurze Videoclips, Bilder etc.) abspielen oder herunterladen (z. B. Youtube)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pornografische Inhalte anschauen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onlinespiele, Spiele im Internet (z. B. Browsergames, online Mehrspieler-Spiele)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiele herunterladen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte kreuzen Sie an, wie häufig und für welche Bereiche Sie das Internet nutzen.

Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (4/9)

	Mehr- mals täg- lich	Beinahe täglich oder täg- lich	1-3 Mal pro Woche	1-3 Mal pro Monat oder sel- tener	Nie	Un- bekannt
Online Glücks- spiele, online Wetten						
E-Books herunter- laden						
Mit Suchmaschinen nach Informationen suchen (z. B. Google, Ecosia)						
Nachrichten, Meldungen online lesen (z. B. Politik, Sport, News)						
Informationen über Dienstleistungen, Produkte und Preise suchen (z. B. Tests, Preisvergleiche)						

Bitte kreuzen Sie an, wie häufig und für welche Bereiche Sie das Internet nutzen.

Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (5/9)

	Mehr- mals täg- lich	Beinahe täglich oder täg- lich	1-3 Mal pro Woche	1-3 Mal pro Monat oder sel- tener	Nie	Un- bekannt
Wetterbericht nach- schauen						
Fahrplaner Apps (z. B. DB Navigator)						
Navigation oder Routenplanung (z. B. mit Google Maps)						
Programme zur Überwachung und Unterstützung von Gesundheit und Fitness (z. B. Schritte zählen, Kalorien zählen, Fitnessapps)						
Onlinefitness (z. B. Sportkurse, Trainingsvideos)						

Bitte kreuzen Sie an, wie häufig und für welche Bereiche Sie das Internet nutzen.

Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (6/9)

	Mehr- mals täg- lich	Beinahe täglich oder täg- lich	1-3 Mal pro Woche	1-3 Mal pro Monat oder sel- tener	Nie	Un- bekannt
Medizinische/ therapeutische Online-Dienste nutzen (z. B. Online- sprechstunde)						
Suche nach Kontaktdaten von Hilfeangeboten (z. B. Beratung, Not- unterkünfte, Essensausgabe)						
Inanspruchnahme von Hilfeangeboten (z. B. Online- Beratung, Chat- Beratung)						
Onlineangebote von Behörden und Ämtern nutzen (z. B. Termine vereinbaren, Anträge stellen)						
Wohnungssuche/ Wohnungs- bewerbungen						

Bitte kreuzen Sie an, wie häufig und für welche Bereiche Sie das Internet nutzen.

Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (7/9)

	Mehr- mals täg- lich	Beinahe täglich oder täg- lich	1-3 Mal pro Woche	1-3 Mal pro Monat oder sel- tener	Nie	Un- bekannt
Im Internet Lernen, Onlinekurse (z. B. Sprachapps, Führerschein)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übersetzungs-Apps nutzen (z. B. deepl, google translate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewerbung auf Arbeits- oder Ausbildungsstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestaltung eigener Blogs oder Webseiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung von politischen oder sozialen Kampagnen (z. B. Petitionen unterschreiben, Inhalte teilen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte kreuzen Sie an, wie häufig und für welche Bereiche Sie das Internet nutzen.

Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (8/9)

	Mehr- mals täg- lich	Beinahe täglich oder täg- lich	1-3 Mal pro Woche	1-3 Mal pro Monat oder sel- tener	Nie	Un- bekannt
Kontaktloses Bezahlen per Smartphone an der Kasse						
Bankgeschäfte im Internet (Online- banking, z. B. online Überweisungen, PayPal)						
Einkaufen (Online- Bestellungen)						
Verkaufen (z. B. Ebay Kleinanzeigen)						
Produkte oder Dienstleistungen bewerten (z. B. Sterne vergeben, Erfahrungsberichte, Rezensionen schreiben)						

Bitte kreuzen Sie an, wie häufig und für welche Bereiche Sie das Internet nutzen.

Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (9/9)

	Mehr- mals täg- lich	Beinahe täglich oder täg- lich	1-3 Mal pro Woche	1-3 Mal pro Monat oder sel- tener	Nie	Un- bekannt
Spenden sammeln, Fundraising						
Online Speichern und Archivieren privater Daten, Dokumente, Fotos etc. (z. B. Google Fotos, Clouds, Server)						
KI Sprachmodelle nutzen (z. B. Chat- GPT)						
E-Scooter oder Fahrräder über das Internet ausleihen						







Im Folgenden sehen Sie Aussagen zu digitalen Themen. Bitte antworten Sie so gut Sie können und gehen Sie bis zum Ende durch. Wenn Ihnen etwas gar nicht bekannt ist, wählen Sie einfach ‚unbekannt‘ oder überspringen Sie die Aussage.

Bitte antworten Sie auf einer Skala von 👍 👍 (Trifft voll und ganz zu) bis 👎 👎 (Trifft überhaupt nicht zu).







Diese Frage ist auf mehrere Seiten aufgeteilt. (1/9)

	Trifft voll und ganz zu 👍 👍	👍	👎	Trifft überhaupt nicht zu 👎 👎	Unbekannt
Ich kann ein Smartphone bedienen.					
Ich kann ein Smartphone einrichten.					
Ich kann Geräte über WLAN oder Mobilfunk mit dem Internet verbinden.					
Ich weiß, wie man eine E-Mail-Adresse erstellt.					
Ich kenne Datenschutz- und Privatsphäre-Einstellungen, um meine Daten zu schützen (z. B. in sozialen Medien).					

(2/9)

	Trifft voll und ganz zu  			Trifft überhaupt nicht zu  	Unbekannt
Ich weiß, wie Apps heruntergeladen und installiert werden.					
Ich kenne die Vor- und Nachteile in der Nutzung von Prepaid-Karten und Mobilfunk-Verträgen.					
Ich weiß, wie ich QR-Codes scannen kann					
Ich weiß, dass Suchmaschinen unterschiedliche Ergebnisse anzeigen können, weil sie durch wirtschaftliche Interessen beeinflusst werden.					
Ich weiß, mit welchen Wörtern ich schnell finde, wonach ich suche (z. B. im Internet oder in einem Dokument).					

(3/9)

	Trifft voll und ganz zu  			Trifft überhaupt nicht zu  	Unbekannt
Ich kann die Vorteile erweiterter Sucheinstellungen in einer Suchmaschine nutzen (z. B. Filtern, Suchoperatoren).					
Ich weiß, wie ich eine Webseite wiederfinden kann, die ich zuvor schon besucht habe.					
Ich weiß, wie ich Werbung von anderen Inhalten im Internet unterscheiden kann (z. B. in sozialen Medien oder Suchmaschinen).					
Ich weiß, wie ich das Ziel oder die Absicht eines Beitrags im Internet erkennen kann (z. B. Informieren, Beeinflussen, Unterhalten oder Verkaufen).					







(4/9)

	Trifft voll und ganz zu  			Trifft überhaupt nicht zu  	Unbekannt
Ich weiß, dass manche Informationen im Internet falsch sind (z. B. Fake News).					
Ich kenne verschiedene Speichermedien (z. B. interne oder externe Festplatten, USB-Speicher-Sticks, Speicherkarten).					
Ich weiß, wie ich Dateien (z. B. Dokumente, Bilder, Videos) organisieren kann, um sie später wiederzufinden (z. B. mit Ordnern oder Schlagwörtern).					
Ich weiß, wie ich Dateien (z. B. Dokumente, Bilder, Videos) zwischen Ordnern, auf Geräte oder online (Cloud) kopieren und verschieben kann.					
Ich weiß, wie ich Daten mit Programmen verwalten und auswerten kann (z. B. Sortieren, Filtern, Berechnen mit MS Excel).					

(5/9)

	Trifft voll und ganz zu  			Trifft überhaupt nicht zu  	Un- bekannt
Ich weiß, wie ich E-Mails versenden, beantworten und weiterleiten kann.					
Ich weiß, dass viele soziale Medien und Dienste zur Kommunikation kostenlos sind, weil sie sich durch Werbung finanzieren.					
Ich weiß, wie man erweiterte Funktionen bei Videokonferenzen nutzt (z. B. Moderation, Aufzeichnen und Speichern von Audio und Video).					
Ich weiß, welche Wege der Kommunikation in unterschiedlichen Situationen angemessen sind (z. B. Anrufen, E-Mail, Videokonferenz, Textnachricht).					
Ich würde digitale Inhalte mit anderen teilen, die für sie interessant und nützlich sein könnten.					

(6/9)

	Trifft voll und ganz zu  			Trifft überhaupt nicht zu  	Unbekannt
Ich weiß, wie ich Online-Speicher („Clouds“, z. B. Google Drive, Dropbox oder OneDrive) nutzen kann, um meine Dateien mit anderen zu teilen.					
Ich weiß, wie ich einstellen kann, mit wem ich Inhalte teile (z. B. auf sozialen Medien: Follower, Freunde, Freunde von Freunden, alle).					
Ich weiß, wie ich die Quelle von Bildern und Texten angeben kann (z. B. den Autor oder die Internetadresse), die ich online gefunden habe.					
Ich weiß, wie ich mich über eine Online-Plattform für eine Arbeitsstelle bewerbe (z. B. ein Formular ausfüllen, meinen Lebenslauf und ein Foto hochladen).					
Ich weiß, dass viele Dienstleistungen von Ämtern im Internet verfügbar sind (z. B. Terminbuchungen, Abgabe einer Steuererklärung, Beantragung von Bescheinigungen).					

(7/9)

	Trifft voll und ganz zu  			Trifft überhaupt nicht zu  	Unbekannt
Ich weiß, wie ich für online gekaufte Waren und Dienstleistungen bezahlen kann (z. B. mittels Direktüberweisung, Kredit-/Debitkarten, anderen Onlinezahlungssystemen wie Klarna oder PayPal).					
Es ist mir wichtig, politische oder gesellschaftliche Themen wie Familie, Gesundheit oder Sport online zu diskutieren (z. B. in Online-Foren, auf Nachrichtenseiten, Facebook, Twitter/X).					
Ich verstehe die Vorteile von mobiler Arbeit oder Home-Office (z. B. reduzierte Pendel-/Reisezeit).					
Ich weiß, wie ich ein online geteiltes Dokument bearbeite.					
Ich weiß, wie man andere zur Zusammenarbeit an einem online geteilten Dokument einlädt und die passenden Berechtigungen vergibt.					

(8/9)

	Trifft voll und ganz zu  			Trifft überhaupt nicht zu  	Unbekannt
Ich weiß, dass ich eine Person um Erlaubnis bitten sollte, bevor ich Fotos von ihr veröffentliche oder teile.					
Ich weiß, wie ich Online-Nachrichten und Verhaltensweisen erkennen kann, die Gruppen oder Personen angreifen (z. B. „hater“, „trolls“, Hasskommentare).					
Ich kann die richtigen Maßnahmen ergreifen, wenn jemand online etwas Falsches macht (z. B. bei beleidigenden Kommentaren, Drohungen).					
Ich weiß, wie ich mich online je nach Situation richtig verhalte (z. B. formell oder informell).					
Ich weiß, dass meine Online-Identität alles umfasst, woran man mich im Internet erkennen kann (z. B. Benutzernamen, Likes und Posts in sozialen Medien, unterzeichnete Onlinepetitionen).					

(9/9)

	Trifft voll und ganz zu 👍 👍	👍	👎	Trifft überhaupt nicht zu 👎 👎	Unbekannt
Ich weiß, wie man online ein Profil erstellt (z. B. Facebook oder LinkedIn).					
Ich weiß, dass die EU mit einer Verordnung das „Recht auf Vergessenwerden“ eingeführt hat (das heißt das Recht, seine privaten Informationen aus dem Internet entfernen zu lassen).					
Ich weiß, wie ich meinem Internetbrowser einstellen kann, um Cookies zu verhindern oder einzuschränken.					

Geschlecht

männlich

weiblich

divers

Staatsangehörigkeit:

- bitte wählen -

Sind Sie selbst oder ihre beiden Eltern seit 1950 nach Deutschland eingewandert?

Nein

Ja, ich bin selbst eingewandert.

Ja, meine Eltern sind eingewandert.

Unbekannt

Ich möchte keine Angabe machen.

Wie schätzen Sie Ihre Deutsch-Sprachkenntnisse ein?

Ich kann mich gut/sehr gut auf Deutsch verständigen.

Mein Deutsch reicht gerade so für die Verständigung im Alltag.

Ich kann nur wenig/gar kein Deutsch.

Welchen höchsten Bildungsabschluss haben Sie erworben?

Ich besuche derzeit eine Schule.

kein Schulabschluss

Sonderschulabschluss/Förderschulabschluss

Hauptschulabschluss

Realschulabschluss

Abitur/(Fach)Hochschulreife

Ich habe im Ausland eine Schule besucht und einen Schulabschluss erworben.

Berufsausbildung

(Fach-)Hochschulabschluss (Bachelor, Master, Diplom)

Von welchem Einkommen leben Sie derzeit?

Eine Mehrfachauswahl ist möglich.

- Einkommen aus Arbeit (z. B. Lohn aus abhängiger Beschäftigung oder selbstständiger Arbeit)
- Renten und Pensionen (z. B. gesetzliche Altersrente, Erwerbsminderungsrente oder Hinterbliebenenrente)
- Geld oder andere Leistungen vom Jobcenter oder Sozialamt (z. B. Bürgergeld/Hartz 4, Sozialhilfe, Asylbewerberleistungsgesetz)
- Geld durch andere Sozialleistungen (z. B. Arbeitslosengeld I, Kindergeld, BAföG, Wohngeld)
- Einkommen aus unangemeldeter Beschäftigung („Schwarzarbeit“)
- Geld durch Betteln, „Schnorren“, Flaschensammeln, etc.
- Einkommen von anderen Haushaltsmitgliedern (z. B. Partner oder Partnerin, Kinder)
- Unterhalt für sich selbst oder Ihre Kinder
- Sonstiges Einkommen: _____

Haben Sie eine dauerhafte gesundheitliche Beeinträchtigung oder Behinderung, die Sie bei der Nutzung digitaler Medien oder des Internets beeinträchtigt?

Nein

Ja, nämlich: _____

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Sie haben den Fragebogen **fast beendet**.

Um die Befragung nun endgültig abzuschließen und Ihre Antworten abzuschicken, **nutzen Sie bitte den „Abschluss“-Button**.

Danach können keine Änderungen mehr vorgenommen werden.

Sie haben die Befragung abgeschlossen. Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!

Sie erhalten Ihren Einkaufsgutschein per Mail. Bitte beachten Sie, dass es einen Werktag dauern kann, bis Sie den Gutschein erhalten.

Bei Rückfragen kontaktieren Sie bitte:

Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V. (GISS Bremen)

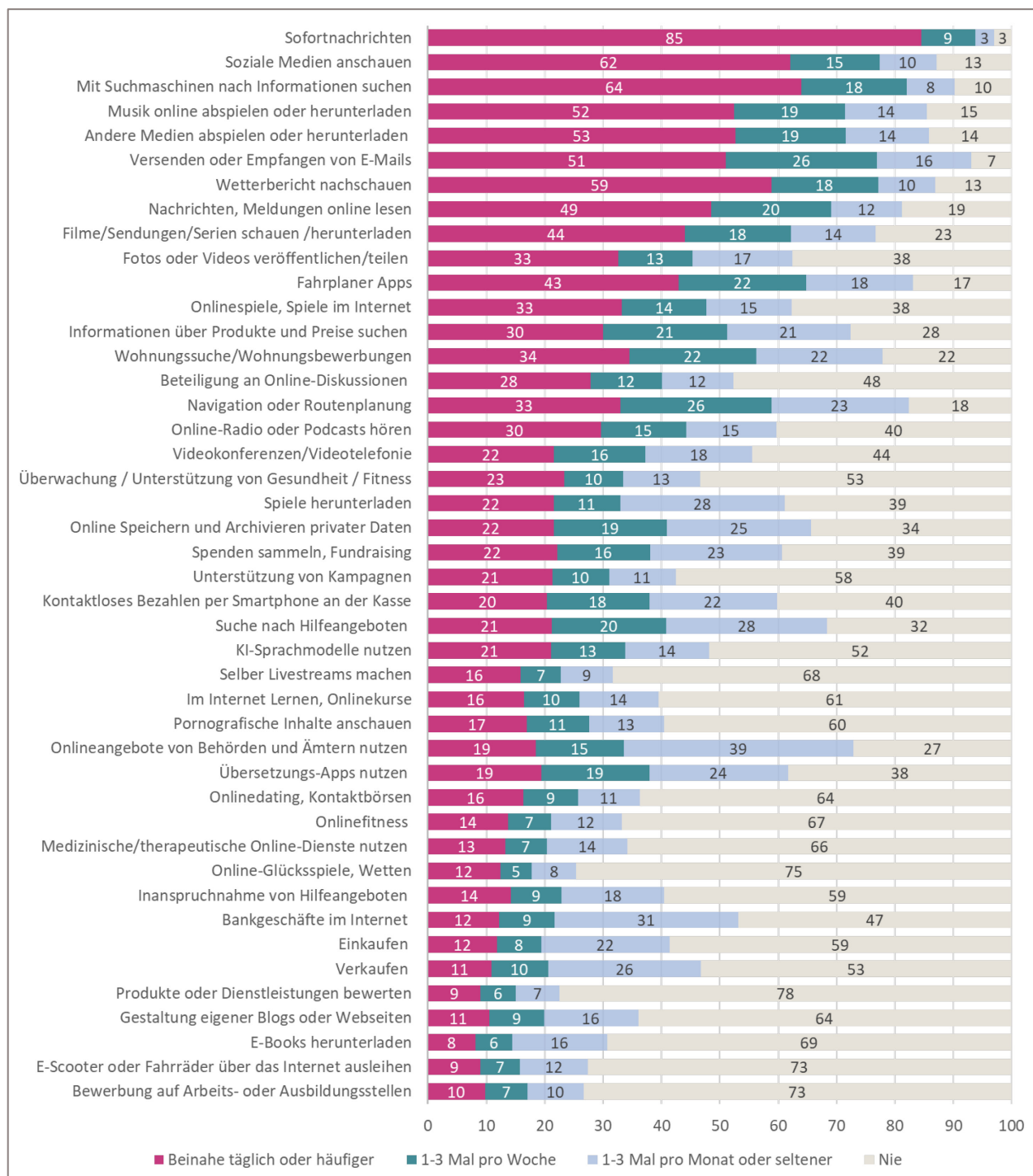
E-Mail: digitale-teilhabe@giss-ev.de

Tel.: 0421/334708-5 (Dr. Marie-Therese Haj Ahmad), 0421/334708-7 (Jutta Henke) oder 0421/334708-3 (Axel Steffen)

Sie können nun Ihr Browserfenster schließen.

14.2 Tabellen und Abbildungen

Abbildung A-1: Nutzungsbereiche und Nutzungshäufigkeit (in %)



Quelle: GISS Online-Befragung (n=884; Abweichungen bei einzelnen Items), eigene Berechnung, eigene Darstellung in %.

Tabelle A-1: Vollständiger Mittelwertvergleich Kompetenzen

Frage	Mittelwert GISS-Befragung	Mittelwert Digitalbarometer
Ich weiß, dass Suchmaschinen unterschiedliche Ergebnisse anzeigen können, weil sie durch wirtschaftliche Interessen beeinflusst werden. (n = 980)	58,0	63,8
Ich weiß, mit welchen Wörtern ich schnell finde, wonach ich suche (z. B. im Internet oder in einem Dokument). (n = 995)	58,3	66,1
Ich kann die Vorteile erweiterter Sucheinstellungen in einer Suchmaschine nutzen (z. B. Filtern, Suchoperatoren). (n = 974)	53,9	57,8
Ich weiß, wie ich eine Webseite wiederfinden kann, die ich zuvor schon besucht habe. (n = 993)	57,1	68,0
Ich weiß, wie ich Werbung von anderen Inhalten im Internet unterscheiden kann (z. B. in sozialen Medien oder Suchmaschinen). (n = 979)	56,6	63,8
Ich weiß, wie ich das Ziel oder die Absicht eines Beitrags im Internet erkennen kann (z. B. Informieren, Beeinflussen, Unterhalten oder Verkaufen). (n = 971)	54,5	59,1
Ich prüfe, ob Informationen im Internet zuverlässig sind. (n = 962)	52,2	71,3
Ich weiß, dass manche Informationen im Internet falsch sind (z. B. Fake News). (n = 986)	59,8	72,0
Ich kenne verschiedene Speichermedien (z. B. interne oder externe Festplatten, USB-Speicher-Sticks, Speicherkarten). (n = 979)	58,5	68,4
Ich weiß, wie ich Dateien (z. B. Dokumente, Bilder, Videos) organisieren kann, um sie später wiederzufinden (z. B. mit Ordnern oder Schlagwörtern). (n = 980)	55,4	57,5
Ich weiß, wie ich Dateien (z. B. Dokumente, Bilder, Videos) zwischen Ordnern, auf Geräte oder online (Cloud) kopieren und verschieben kann. (n = 969)	54,1	61,6
Ich weiß, wie ich Daten mit Programmen verwalten und auswerten kann (z. B. Sortieren, Filtern, Berechnen mit MS Excel). (n = 955)	48,6	49,4
Ich weiß, wie ich E-Mails versenden, beantworten und weiterleiten kann. (n = 1.002)	61,1	82,7
Ich weiß, dass viele soziale Medien und Dienste zur Kommunikation kostenlos sind, weil sie sich durch Werbung finanzieren. (n = 994)	59,0	71,2
Ich weiß, wie man erweiterte Funktionen bei Videokonferenzen nutzt (z. B. Moderation, Aufzeichnen und Speichern von Audio und Video). (n = 963)	49,0	51,9
Ich weiß, welche Wege der Kommunikation in unterschiedlichen Situationen angemessen sind (z. B. Anrufen, E-Mail, Videokonferenz, Textnachricht). (n = 984)	54,9	68,0
Ich würde digitale Inhalte mit anderen teilen, die für sie interessant und nützlich sein könnten. (n = 979)	52,4	52,1
Ich weiß, wie ich Online-Speicher („Clouds“, z. B. Google Drive, Dropbox oder OneDrive) nutzen kann, um meine Dateien mit anderen zu teilen. (n = 965)	49,4	51,7
Ich weiß, wie ich einstellen kann, mit wem ich Inhalte teile (z. B. auf sozialen Medien Follower, Freunde, Freunde von Freunden, alle). (n = 977)	53,1	61,1
Ich weiß, wie ich die Quelle von Bildern und Texten angeben kann (z. B. den Autor oder die Internetadresse), die ich online gefunden habe. (n = 953)	50,2	53,4

Frage	Mittelwert GISS-Befragung	Mittelwert Digitalbarometer
Ich weiß, wie ich mich über eine Online-Plattform für eine Arbeitsstelle bewerbe (z. B. ein Formular ausfüllen, meinen Lebenslauf und ein Foto hochladen). (n = 973)	52,6	58,5
Ich weiß, dass viele Dienstleistungen von Ämtern im Internet verfügbar sind (z. B. Terminbuchungen, Abgabe einer Steuererklärung, Beantragung von Bescheinigungen). (n = 971)	55,0	67,0
Ich weiß, wie ich für online gekaufte Waren und Dienstleistungen bezahlen kann (z. B. mittels Direktüberweisung, Kredit-/Debitkarten, anderen Onlinezahlungssystemen wie Klarna oder PayPal). (n = 982)	55,5	74,4
Es ist mir wichtig, politische oder gesellschaftliche Themen wie Familie, Gesundheit oder Sport online zu diskutieren (z. B. in Online-Foren, auf Nachrichtenseiten, Facebook, Twitter/X). (n = 963)	40,5	28,5
Ich verstehe die Vorteile von mobiler Arbeit oder Home-Office (z. B. reduzierte Pendel-/Reisezeit). (n = 950)	49,9	61,8
Ich weiß, wie ich ein online geteiltes Dokument bearbeite. (n = 965)	47,4	53,9
Ich weiß, wie man andere zur Zusammenarbeit an einem online geteilten Dokument einlädt und die passenden Berechtigungen vergibt. (n = 938)	44,9	42,1
Ich weiß, dass ich eine Person um Erlaubnis bitten sollte, bevor ich Fotos von ihr veröffentliche oder teile. (n = 990)	60,6	78,4
Ich weiß, wie ich Online-Nachrichten und Verhaltensweisen erkennen kann, die Gruppen oder Personen angreifen (z. B. „hater“, „trolls“, Hasskommentare). (n = 969)	55,7	54,6
Ich kann die richtigen Maßnahmen ergreifen, wenn jemand online etwas Falsches macht (z. B. bei beleidigenden Kommentaren, Drohungen). (n = 962)	54,4	47,6
Ich weiß, wie ich mich online je nach Situation richtig verhalte (z. B. formell oder informell). (n = 969)	54,8	66,2
Ich weiß, dass meine Online-Identität alles umfasst, woran man mich im Internet erkennen kann (z. B. Benutzernamen, Likes und Posts in sozialen Medien, unterzeichnete Onlinepetitionen). (n = 965)	55,4	67,9
Ich weiß, wie man online ein Profil erstellt (z. B. Facebook oder LinkedIn). (n = 986)	58,5	51,8
Ich weiß, dass die EU mit einer Verordnung das „Recht auf Vergessenwerden“ eingeführt hat (das heißt das Recht, seine privaten Informationen aus dem Internet entfernen zu lassen). (n = 947)	49,3	51,5
Ich weiß, wie ich meinem Internetbrowser einstellen kann, um Cookies zu verhindern oder einzuschränken. (n = 967)	51,0	53,2

Quelle: GISS Online-Befragung, eigene Berechnung, Fragenkatalog Kompetenzen, Stürz et al. 2022.

Tabelle A-2: Art des Zugangs nach Wohn-/Unterbringungssituation in %

Die befragte Person lebt ... Die befragte Person nutzt...	in eigenem Wohnraum	in Notunterkunft	in Wohneinrichtung	bei Bekannten/ Verwandten	ohne Unterkunft
... mobile Daten	82,9	77,0	65,0	80,3	62,6
... eigenes W-LAN	56,9	32,0	26,8	30,3	20,2*
... Bekannte/ Verwandte	19,3	21,4	17,5	53,7	28,3*
... Angebote der Wohnungslosenhilfe	15,6	33,2	49,6	26,0	36,4
... öffentliche Internetzugänge	26,0	29,8	42,1	38,2	55,6
... andere Zugänge	2,2	1,1	1,3	1,6	3,0

Quelle: GISS Online-Befragung (n = 897), eigene Berechnung.

* Menschen ohne Unterkunft können eigentlich nicht über eigenes WLAN verfügen. Möglicherweise meinten sie mobile Datenzugänge. Dass sie Zugänge über Bekannte und Verwandte erhalten, ist dagegen nicht nur plausibel, weil es tagsüber geschehen kann, sondern auch, weil es viele Menschen gibt, die überwiegend auf der Straße leben, ab und zu aber auch Mitwohngelegenheiten nutzen können.

Tabelle A-3: Guthaben für Telefonie

Die befragte Person verfügt über Guthaben für Telefonie ... Die befragte Person ...	immer		meistens		selten		nie		Gesamt	
	n	In %	n	In %	n	In %	n	In %	n	In %
... wohnt in eigenem Wohnraum (Miete/Eigentum)	120	41,8	122	42,5	33	11,5	12	4,2	287	100
... ist derzeit ordnungsrechtlich untergebracht	63	32,8	82	42,7	34	17,7	13	6,8	192	100
... lebt in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen (§§ 67 ff. SGB XII)	95	40,6	99	42,3	27	11,5	13	5,6	234	100
... lebt in verdeckter Wohnungslosigkeit bei Bekannten/Verwandten	38	29	52	39,7	33	25,2	8	6,1	131	100
... lebt überwiegend ohne Unterkunft (Straße, Park, Abrisshaus etc.)	18	17,1	41	39	37	35,2	9	8,6	105	100
Gesamt	334	35,2	396	41,7	164	17,3	55	5,8	949	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n = 949), eigene Berechnung.

Tabelle A-4: Recherche nach Kontaktdaten von Hilfeangeboten nach Wohn-/Unterbringungssituation

Nach Kontakten von Hilfeangeboten sucht die befragte Person	nie		1–3 Mal pro Monat oder seltener		1–3 Mal pro Woche		beinahe täglich oder häufiger		Insgesamt	
	n	In %	n	In %	n	In %	n	In %	n	In %
Die befragte Person ...										
... wohnt in eigenem Wohnraum (Miete/Eigentum)	90	34,9	70	27,1	54	20,9	44	18,0	258	100
... ist derzeit ordnungsrechtlich untergebracht	35	20,3	44	25,6	37	21,5	56	32,5	172	100
... lebt in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen (§§ 67 ff. SGB XII)	96	42,7	64	28,4	39	17,3	26	11,6	225	100
... lebt in verdeckter Wohnungslosigkeit bei Bekannten/Verwandten	27	22,5	35	29,2	30	25,0	28	23,3	120	100
... lebt überwiegend ohne Unterkunft (Straße, Park, Abrisshaus etc.)	27	28,7	26	27,7	11	11,7	30	31,9	94	100
Gesamt	275	31,6	239	27,5	171	19,7	184	21,2	869	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n = 869), eigene Berechnung.

Tabelle A-5: Nutzung von Online-Angeboten von Behörden nach Wohn-/Unterbringungssituation

Online-Angebote von Behörden nutzt die befragte Person	nie		1–3 Mal pro Monat oder seltener		1–3 Mal pro Woche		beinahe täglich und öfter		Insgesamt	
	n	In %	n	In %	n	In %	n	In %	n	In %
Die befragte Person ...										
... wohnt in eigenem Wohnraum (Miete/Eigentum)	75	29	91	35,1	45	17,4	48	18,5	259	100
... ist derzeit ordnungsrechtlich untergebracht	52	31	45	26,8	26	15,5	45	26,8	168	100
... lebt in einer Wohneinrichtung für wohnungslose Menschen (§§ 67 ff. SGB XII)	49	22	124	55,6	26	11,7	24	10,7	223	100
... lebt in verdeckter Wohnungslosigkeit bei Bekannten/Verwandten	24	20,5	46	39,3	20	17,1	27	23,1	117	100
... lebt überwiegend ohne Unterkunft (Straße, Park, Abrisshaus etc.)	33	35,9	32	34,8	12	13,0	15	16,3	92	100
Gesamt	233	27,1	338	39,3	129	15	159	18,5	859	100

Quelle: GISS Online-Befragung (n = 859), eigene Berechnung.

Tabelle A-6: Häufige Nutzer*innen nach Altersgruppen

Altersgruppe	Anzahl	In %
18–29 Jahre	86	26,5
30–39 Jahre	106	32,6
40–49 Jahre	84	25,8
50–59 Jahre	27	8,3
über 60 Jahre	22	6,8

Quelle: GISS Online-Befragung (n = 325), Mittelwert über alle Nutzungs-Items entspricht Nutzung mindestens 1–3 Mal pro Woche. eigene Berechnung.

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



Gefördert durch

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen
Förderaufruf „Beteiligung von Armutsbetroffenen, Expertise zur
Armutsbekämpfung sowie Sozialplanung in NRW“

Fürstenwall 25
40219 Düsseldorf



Erstellt durch

Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V.
Kohlhökerstraße 22
28203 Bremen

Tel.: 0421 334708-0
E-Mail: post@giss-ev.de
Internet: www.giss-ev.de

Autor/Autorin

Dr. Eike Bösing
Dr. Marie-Therese Haj Ahmad
Jutta Henke
Christian Koop
Axel Steffen

Bremen, Januar 2026