

Digitalbarometer München -

Digitale Zugänge für alle Münchner*innen

Inhalt

1	Einleitung.....	3
2	Vorgehen.....	4
2.1	Methodik	4
2.2	Durchführung und Eckdaten der Studie	4
3	Übergreifende Erkenntnisse	5
3.1	Wichtigste Teilhabehürden insgesamt	5
3.2	Größere Teilhabehürde für Frauen	6
3.3	Gewandeltes Aufgabenspektrum für Fachkräfte	7
4	Zielgruppenspezifische Erkenntnisse	7
4.1	Kinder und Jugendliche	7
4.2	Junge Familien und Alleinerziehende	9
4.3	Senior*innen.....	10
4.4	Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung	11
4.5	Menschen mit Behinderungen	12
4.6	Menschen die von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffen sind	14
5	Zusammenfassung.....	15
6	Anlage 1: Literaturverzeichnis.....	17
7	Anlage 2: Erläuterung des Geschäftsbereichs REGSAM.....	17
7.1	Definierte Projektziele	17
7.2	Netzwerk aus Kooperationspartner*innen	18
8	Anlage 3: Durchführung der Studie.....	18

1 Einleitung

Die Stadt München formuliert „Teilhabe am digitalen Fortschritt für alle“ als Ziel der gesamtstädtischen Digitalisierungsstrategie (IT-Referat der Landeshauptstadt München, 2025). Studien zur Verbreitung von Digitalkompetenz und -nutzung in Deutschland wie der D21-Digitalindex (Initiative D21 e.V., 2025) zeigen, dass die Nutzung digitaler Angebote für einen großen Teil der Gesellschaft „normal“ geworden ist. Der Anteil der Personen, die als Offliner*innen bezeichnet werden, sinkt auf aktuell 6% der Befragten. Dennoch kann nach wie vor nicht von einer digitalen Teilhabe für alle gesprochen werden: Etwa 50% der Befragten stehen der Digitalisierung insgesamt eher „distanziert“ gegenüber. Das bedeutet, sie verfügen nicht (oder nur unvollständig) über digitale Basiskompetenzen, sind zurückhaltend bei der Nutzung digitaler Angebote oder lehnen diese sogar ab. Nach wie vor gilt, dass Alter, Bildung und Haushaltseinkommen entscheidend für die Ausprägung von Digitalkompetenz und -nutzung sind: Höheres Alter, geringere formale Bildung und finanzielle Engpässe sind gravierende Risiken für die digitale Teilhabe. Auch weisen Männer höhere Werte bei Digitalkompetenz und Nutzungsintensität auf als Frauen.

Für die Ausgestaltung von zielgerichteten Maßnahmen zur Verbesserung der Teilhabechancen sind diese Erkenntnisse allerdings noch zu wenig differenziert. Menschen mit geringerem Haushaltseinkommen etwa können sehr unterschiedliche Lebenssituationen haben und benötigen dementsprechend angepasste Unterstützungsangebote für mehr digitale Teilhabe.

Ziel der Untersuchung war es, mehr über die spezifischen Herausforderungen für digitale Teilhabe bei

- Kindern und Jugendlichen,
- Jungen Familien und Alleinerziehenden,
- Senior*innen,
- Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung,
- Menschen mit Behinderung sowie
- Menschen, die von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffen sind,

zu erfahren. Im Fokus steht die Situation speziell in München – bisherige Studien lassen kaum Rückschlüsse auf regionale oder lokale Besonderheiten zu. Sie haben Deutschland oder bestenfalls einzelne Bundesländer im Blick.

In allen betrachteten Gruppen wurde ein spezielles Augenmerk auf die Situation von Frauen gelegt, um geschlechtsspezifische Teilhaberisiken zu identifizieren. Im Fokus der Studie sind hier Frauen und weiblich gelesene Personen. Durch die Methode der indirekten Befragung (Fachkräfte berichten über ihre Beobachtung bei Personen, mit denen sie arbeiten, s.u.) ist eine differenziertere Analyse nicht möglich.

Befragt wurden die Fachkräfte des [REGSAM-Netzwerkes](#), die im Rahmen ihrer sozialen Arbeit mit den betrachteten Gruppen in Kontakt kommen und deren Herausforderungen im Kontext der digitalen Teilhabe erleben. REGSAM ist das Regionale Netzwerk für Soziale Arbeit in München und beinhaltet fast 3.000 Fachkräfte aus dem sozialen Bereich. Fachkräfte aus dem Gesundheits-, Bildungs-, und Nachhaltigkeitsbereichen sind ebenfalls themenspezifisch in den regionalen Gremien vertreten. Thematisch abgedeckt werden sehr diverse Zielgruppen und Bedarfe.

Die befragten Fachkräfte kommen in zielgruppenspezifischen Einrichtungen, bei der Arbeit in offenen und/oder aufsuchenden Angeboten, Beratungsstellen, als Streetworker*innen o.ä. in

Kontakt mit den betrachteten Zielgruppen und erleben deren Herausforderungen bei der digitalen Teilhabe als Teil ihrer Arbeit. Befragt wurden auch Fachkräfte, die speziell mit Mädchen bzw. Frauen arbeiten.

Die Studie sollte zusätzlich ermitteln, welche besonderen Herausforderungen sich im Kontext der digitalen Teilhabe für die Arbeit der Fachkräfte ergeben.

Die Befragung folgt drei Themenschwerpunkten:

- Erhebung eines Lagebildes zur digitalen Kompetenz
- Identifikation digitaler Teilhabehürden
- Erhebung eines Lagebildes zu den aktuellen Maßnahmen zur Förderung der digitalen Teilhabe

2 Vorgehen

2.1 Methodik

Für die Studie wurden quantitative Online-Interviews mit einem standardisierten Fragebogen sowie offenen Textfeldern für qualitatives Feedback gewählt.

Die Befragung erfolgte indirekt: Fachkräfte wurden zu ihren Beobachtungen über die Personen, mit denen sie arbeiten interviewt. Dieses Vorgehen wurde gewählt, da die betrachteten Zielgruppen durch klassische Umfragen nicht oder nur schwer erreichbar sind. Die gewonnenen Erkenntnisse beruhen dementsprechend auf Einschätzungen der Fachkräfte über ihre Klient*innen bezogen auf einen größeren Zeitraum.

Als Ausgangspunkt für die Verortung von Teilhaberisiken wurde der D21-Digitalindex (Initiative D21 e.V., 2025) herangezogen – eine regelmäßig im Zweijahresrhythmus durchgeführte, repräsentative Umfrage, die Entwicklungen der Digitalkompetenz innerhalb der deutschen Bevölkerung abbildet. Bei der Konzeption und Umsetzung der vorliegenden Studie diente der europäische Rahmen für digitale Kompetenzen (DigComp-Framework (Europäische Union, 2022)) als grundlegendes Referenzmodell.

Die Studie ist als eine Ergänzung und Vertiefung zu den Inhalten des D21-Digitalindex zu verstehen. Sie dient vor allem dazu, ein Lagebild für die betrachteten Gruppen im Raum München zu zeichnen als Basis für die Entwicklung gezielter Unterstützungsmaßnahmen.

2.2 Durchführung und Eckdaten der Studie

Die Online-Befragung wurde im Zeitraum vom 12.05.2025 bis 06.06.2025 durchgeführt. Die Fachkräfte wurden über E-Mailverteiler angeschrieben und zur Teilnahme eingeladen. Der Fragebogen an Fachkräfte im REGSAM-Netzwerk sowie darüber hinaus gestreut und beantwortet. Dadurch konnte eine breite Abdeckung der Zielgruppenperspektiven erreicht werden. Im Folgenden sprechen wir insgesamt von Fachkräften.

Der Aufbau der Befragung sah wie folgt aus:

1. Kontext der befragten Fachkräfte (Sozialarbeit, Bildung, Gesundheitswesen oder Verwaltung, etc.)
2. Abfrage der betreuten Zielgruppen
3. Geschlechtsspezifische Unterschiede/ beobachtbare Benachteiligung von Frauen (in den betrachteten Themenkategorien)

4. Besondere Herausforderungen der Zielgruppe
5. Digitale Kompetenz und Unterstützungsbedarf der Fachkräfte
6. Zugang der Zielgruppe zu Ressourcen (Geräte, WLAN, etc.)
7. Ausprägung von Digitalkompetenzen der Zielgruppe, Einstellung und Weiterbildung
8. Hürden der digitalen Teilhabe
9. Nutzung/ Wirksamkeit der bestehenden Unterstützungsangebote
10. Weitere benötigte Unterstützungsangebote

Die Umfrage wurde von 522 Fachkräften beantwortet. Dabei wurde zu Beginn gefragt, mit welcher Zielgruppe die Fachkräfte in erster Linie arbeiten. Mit Bezug zu dieser Gruppe wurden im Folgenden die Interviewfragen beantwortet. Die Rückmeldungen der Fachkräfte verteilen sich auf die betrachteten Zielgruppen wie folgt:

n=202 Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

n=84 Senior*innen

n=64 Junge Familien/ Alleinerziehende

n=61 Kinder und Jugendliche

n=54 Menschen mit Behinderungen

n=49 Wohnungs- und Obdachlose

3 Übergreifende Erkenntnisse

Die Rückmeldungen der Fachkräfte geben einen sehr praxisnahen, v.a. qualitativen Einblick in die Arbeitssituation der Fachkräfte selbst sowie die Situation ihrer Klient*innen im Hinblick auf deren digitale Teilhabe. Die befragten Fachkräfte arbeiten in Beratungs- und Anlaufstellen sowie Einrichtungen, die sich in erster Linie an Menschen mit spezifischen Unterstützungsbedarfen richten. Dementsprechend ist im Folgenden nicht ein Querschnitt der Münchner Bevölkerung gemeint, wenn von jungen Familien und Alleinerziehenden oder von Senior*innen die Rede ist, sondern gezielt die Personen, die diese Anlauf- und Unterstützungsstellen aufsuchen. Diese Schärfung der Perspektive ist wichtig, um die Studienergebnisse auch vor dem Hintergrund anderer Studien wie etwa D21-Digitalindex interpretieren und einordnen zu können.

Die folgenden Kapitel fassen die wichtigsten Erkenntnisse zusammen, die für alle oder die meisten der betrachteten Zielgruppen gelten. Anschließend geben jeweils einzelne Abschnitte einen Einblick in spezifische Erkenntnisse zu den einzelnen Zielgruppen.

3.1 Wichtigste Teilhabehürden insgesamt

Zu den größten Teilhabehürden zählen über alle betrachteten Zielgruppen hinweg finanzielle Einschränkungen. Sie sind ausschlaggebend dafür, ob Menschen überhaupt Zugang zu digitalen Angeboten haben. Aufgrund von finanziellen Begrenzungen haben viele Personen keinen oder nur eingeschränkten Zugang zu digitalen Endgeräten (z. B. Smartphones, Tablets, Laptops, ...) sowie auch keinen eigenen (mobilen) Netzzugang. Sie sind auf die gemeinsame Nutzung oder öffentlich zugängliche Geräte sowie auf frei verfügbares WLAN in Einrichtungen oder an öffentlichen Plätzen angewiesen.

Sprachliche Barrieren sowie die Komplexität und Unverständlichkeit digitaler Dienste sind im Bereich der Digitalkompetenz die wichtigsten Herausforderungen, die die digitale Teilhabe behindern. Zu

sprachlichen Barrieren zählen sowohl Herausforderungen, die sich aus mangelnden Deutsch- oder Englischkenntnissen ergeben, als auch solche, die mit dem Verständnis für komplexere, formale Formulierungen zusammenhängen.

Die Fachkräfte berichten, dass sich die Digitalkompetenz der betrachteten Zielgruppen im Wesentlichen auf die Recherche von Informationen, die Mediennutzung und die Kommunikation beschränkt. Die Bewertung des Informationsgehalts einer Quelle, das Lösen technischer Probleme, Risikobewusstsein bei Sicherheitsfragen oder Nutzung von digitalen Verwaltungsangeboten übersteigt i. d. R. die Kompetenz der Zielgruppen. Die durchweg sehr geringe bis fehlende Bekanntheit von Kurs- und Beratungsangeboten zur Entwicklung der Digitalkompetenz verhindert, dass diese Angebote stärker genutzt werden.

3.2 Größere Teilhabebarriere für Frauen

Insgesamt beobachten knapp 40% der befragten Fachkräfte eine generelle Benachteiligung von Frauen hinsichtlich der digitalen Teilhabe. Hauptgründe hierfür sind vor allem der Zeitmangel, da Frauen aufgrund von Mehrfachbelastungen durch Beruf und Care-Arbeit weniger Zeit für Kompetenzaufbau und Nutzung zur Verfügung haben.

Bei Menschen mit Behinderungen gibt es die geringsten Unterschiede zwischen den Geschlechtern. Am größten ist der Unterschied bei jungen Familien und Alleinerziehenden und Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung. Hier beobachten jeweils 44% bzw. 38% eine große bis sehr große Benachteiligung speziell für Frauen im Hinblick auf digitale Teilhabe. Bei Senior*innen, Menschen mit Behinderungen sowie Wohnungs- und Obdachlosen fällt ebenso wie bei Kindern und Jugendlichen der beobachtete Geschlechterunterschied geringer aus. Bei Kindern und Jugendlichen überrascht dies weniger, da andere Studien wie etwa D21 bei Jugendlichen nur geringe Geschlechterunterschiede berichten. Bei den übrigen Gruppen ist anzunehmen, dass andere Teilhabebarrieren wie die prekäre finanzielle Situation oder körperliche bzw. kognitive Beeinträchtigungen den Geschlechtereffekt überlagern.

Außerdem treten Hürden oft intersektional auf: eine Migrationsbiografie kann mitunter auch mit der Situation alleinerziehend zu sein und den damit verbundenen Herausforderungen einhergehen.

Als Hauptgründe für die besonderen Teilhabeherausforderungen für Frauen werden

- Zeitmangel für die Auseinandersetzung mit digitalen Angeboten oder den Aufbau von Digitalkompetenz durch Mehrfachbelastung,
- weniger berufsbedingte Auseinandersetzung mit Digitalisierung sowie
- weniger Zugang zu einem eigenen Gerät bzw. einem eigenen Raum zur Digitalnutzung

im Vergleich zu Männern angegeben.

Digitale Exklusion äußert sich dadurch, dass Frauen weniger häufig Zugang zu einem eigenen Tablet oder Laptop haben. Ist in einem Haushalt nur ein Gerät vorhanden, wird es selten in erster Linie als das Gerät der Frau angesehen. Außerdem sind Mädchen und Frauen deutlich häufiger Opfer digitaler Gewalt und dadurch in der Wahrnehmung ihrer digitalen Teilhabe bedroht.

Im Hinblick auf Digitalkompetenzen werden Mädchen und Frauen ebenfalls als benachteiligt angesehen. Während bei Kindern und Jugendlichen wesentliche Unterschiede lediglich bei Sicherheitsthemen und Problemlösefähigkeiten im Digitalen wahrgenommen werden, betrifft der

„Kompetenz Gap“ bei den anderen betrachteten Gruppen auch die Informations- und Datenkompetenz.

3.3 Gewandeltes Aufgabenspektrum für Fachkräfte

Die befragten Fachkräfte stehen selbst bei der Unterstützung ihrer Klient*innen hinsichtlich digitaler Teilhabe vor vielfältigen Herausforderungen. Das sind beispielsweise fehlende finanzielle Mittel und zeitliche Einschränkungen für diese neue und an Bedeutung zunehmende Aufgabe sowie auch zusätzlich benötigte zielgruppenspezifische Qualifizierungen für die Beratung und Unterstützung im Bereich digitale Teilhabe.

Zudem besteht ein digital Skill-Gap zwischen Fachkräften, die frisch von der Hochschule kommen und Fachkräften, die schon länger im Berufsleben sind. Erstere haben digitale Anwendungen möglicherweise bereits im Rahmen ihrer Ausbildung als Bestandteil ihres Arbeitsfeldes kennengelernt, zweitere mussten und müssen sich im Lauf ihres Berufslebens stetig (und schnell) dem Wandel anpassen. Dieser Umstand trägt vielfach zur Überforderung der Fachkräfte bei.

Fachkräfte sind auch häufig mit bürokratischen Hürden konfrontiert, wenn sie Ressourcen für zusätzliche Angebote zur Verbesserung der digitalen Teilhabe in ihrem Arbeitskontext beschaffen wollen.

4 Zielgruppenspezifische Erkenntnisse

Die Auswertungen zu den einzelnen Zielgruppen folgen immer demselben Schema. Zunächst beschreibt eine Zusammenfassung der Rückmeldungen der Fachkräfte die Situation der Zielgruppe hinsichtlich Digitalkompetenz und Teilhabes Risiken. Die spezifische Situation von Mädchen und Frauen im Bereich Digitalkompetenz und Teilhabe in der jeweiligen Gruppe schließt sich daran an.

Für das Verständnis der Beschreibungen zu den Zielgruppen ist wichtig, dass es sich in keinem Fall um homogene Gruppen handelt. In den meisten Gruppen gibt es bspw. neben Menschen mit geringer Digitalkompetenz auch Personen, die mühelos unterschiedliche digitale Angebote nutzen. In dieser Studie werden im Schwerpunkt Teilhabeherausforderungen betrachtet, die gehäuft in den einzelnen Gruppen auftreten. Daraus ergibt sich zwangsläufig ein gröberes Bild, das der Identifizierung von Handlungserfordernissen dienen soll.

Abschließend werden grundlegende Bedarfe zur Unterstützung der digitalen Teilhabe abgeleitet, die sich aus den Erkenntnissen ergeben.

4.1 Kinder und Jugendliche

Im Unterschied zu den übrigen betrachteten Zielgruppen kann hier hinsichtlich der finanziellen Situation der Zielgruppe von einem Bevölkerungsquerschnitt ausgegangen werden.

4.1.1 Erkenntnisse

Nach Einschätzung der Fachkräfte verfügen 78% der Kinder und Jugendlichen über ein eigenes Smartphone. Hinsichtlich des Zugangs zu Geräten und Netz sind hier offenbar keine wesentlichen Einschränkungen für die digitale Teilhabe zu erkennen.

Die Fachkräfte berichten, dass Digitalkompetenz zum Umgang mit sozialen Plattformen, Messengern und v.a. Smartphones weit verbreitet ist. Weniger ausgeprägt sind die Kompetenzen im Umgang mit Tablets und PCs, verbunden mit komplexeren Anwendungen, die ein umfassenderes Textverständnis voraussetzen: „(mehrzeilige) Texte wollen viele nicht lesen - es wird nur nach Schlüsselwörtern

gesucht und daraus dann "erfunden" worum es wohl gehen könnte.“ Kinder und Jugendliche können den Wahrheitsgehalt von Informationen oft nicht ausreichend beurteilen oder ihre Privatsphäre schützen und setzen sich so digitaler Gewalt, z. B. Erpressung mit intimmem Bildmaterial und Cybergrooming¹ aus. Auch Hatespeech wird als Problem in der Münchner Jugendbefragung (Sozialreferat der Landeshauptstadt München, 2024) erwähnt. Außerdem ist die Gefährdung von Mitschüler*innen untereinander durch fehlende Digitalkompetenz nicht zu unterschätzen: Cybermobbing kann vielfach repliziert werden und auch nach vielen Lösungsversuchen weiterhin fortbestehen, was einen enormen Leidensdruck für Betroffene bedeutet. Des Weiteren sind Schüler*innen mit der Komplexität in der Fragmentierung von Plattformen konfrontiert. Zahlreiche Wechsel zwischen unterschiedlich funktionierenden Anwendungen und teils unergonomischen Nutzeroberflächen, zumal ohne Hilfestellung seitens des familiären Umfelds oder Pädagog*innen, kann Schüler*innen an der (digitalen) Teilhabe hindern.

Außerschulische Angebote zum Aufbau von digitalen Kompetenzen haben nur geringe Bekanntheit und werden selten genutzt. Fehlendes Wissen zu Unterstützungsangeboten steht daher nach Einschätzung der Fachkräfte (79%) an erster Stelle der Hürden für mehr Digitalkompetenz und damit souveräne digitale Teilhabe.

Über ein Drittel der Fachkräfte fühlt sich gut bis sehr gut vorbereitet, der Zielgruppe zu helfen. Um noch besser unterstützen zu können, wünschen sie sich Schulungen, um Eltern über digitale Risiken aufklären zu können. Auch Ressourcen wie finanzielle Mittel und eine bessere Ausstattung mit Geräten sowie mehr Vernetzung und Zusammenarbeit mit Institutionen und/oder Einrichtungen wie Schulen und sozialen Diensten könnte helfen, die Nutzung digitaler Angebote besser zu gestalten. Außerdem wurde in unterschiedlichen Kontexten der Bedarf nach Aufklärung über digitale Gewalt sowie nach niedrigschwelligeren und mehrsprachigen Angeboten genannt.

4.1.2 Mädchen und junge Frauen

Knapp ein Viertel der befragten Fachkräfte sieht eine besondere Benachteiligung von Mädchen im Hinblick auf digitale Teilhabe. Diese zeigt sich nach ihrer Einschätzung insbesondere darin, dass Mädchen in geringerem Umfang Zugriff auf einen Laptop, PC oder Tablet haben als Jungen und in deutlich größerem Umfang von digitaler Gewalt in Form von Hasskommentaren, sexistischen Kommentaren und sexistischen Bildern etc. betroffen sind. „Das hält viele davon ab, in gleichem Maß wie gleichaltrige Jungen/ junge Männer sich digital einzubringen und z.B. Social Media zu nutzen.“ Außerdem fehlt ihnen die persönliche Unterstützung beim Sammeln von Erfahrungen mit digitalen Anwendungen. Im Bereich der Digitalkompetenz werden Rückstände gegenüber Jungen v.a. allem bei Kenntnissen rundum Fragen der Informationssicherheit und zu Datenschutz beobachtet sowie bei Problemlösefähigkeiten im Digitalen.

4.1.3 Bedarfe

Kinder und Jugendliche brauchen Aufklärung und eigene Kompetenzen zum sicheren Umgang im digitalen Raum. Dabei spielt auch das familiäre Umfeld von Kindern und Jugendlichen eine Rolle, das einen altersgerechten Umgang mit digitalen Inhalten unterstützen können sollte. Die befragten Fachkräfte wünschen sich für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen passende

¹ Als Cybergrooming wird die gezielte Manipulation Minderjähriger sowie junger Volljähriger über das Instrument Internet bezeichnet. Das Ziel ist, das Opfer in eine Falle zu locken, um Straftaten wie sexuell motivierte Übergriffe bis hin zur Vergewaltigung zu begehen.

Qualifizierungsangebote, um sensibel für Kinder- und Jugendspezifische Herausforderungen zu sein, mögliche Gefährdungen und Nachholbedarfe zu erkennen und effektiv helfen zu können. Sie halten zudem ein ganzheitliches Vorgehen unter Einbeziehung aller relevanten Stakeholder*innen für erfolgskritisch, um Kinder und Jugendliche ebenso wie ihr Umfeld beim Erlangen von Digitalkompetenz zu unterstützen.

Um Mädchen und Jungen gleichermaßen Zugang zu Laptops, PCs bzw. Tablet zu ermöglichen, spielt die systematische Bereitstellung entsprechender Geräte über Schulen eine entscheidende Rolle.

4.2 Junge Familien und Alleinerziehende

Laut eines Berichts des Paritätischen Gesamtverbandes (Der Paritätische Gesamtverband, 2024) sind 80% der Alleinerziehenden weiblich. Der D21-Digitalindex (Initiative D21 e.V., 2025) berichtet, Menschen der Generation Y (im Jahre 2025 sind das die 35- bis 45-Jährigen) seien grundsätzlich digitalaffin, sie verfügen von allen Generationen über den höchsten Anteil an Basiskompetenzen.

4.2.1 Erkenntnisse

Nach Auskunft der Fachkräfte stellen geringeres Haushaltseinkommen und Zeitmangel große Herausforderungen für junge Familien und Alleinerziehende dar. Dementsprechend berichten nur etwa zwei Drittel der befragten Fachkräfte, dass ihre Klient*innen über ein eigenes Smartphone verfügen. Tablets, Laptops bzw. PCs stehen in noch deutlich geringerem Umfang zur Verfügung. Spezifische Unterstützungsangebote zur Beschaffung von Geräten fehlen. Digitalkompetenzen können nur in der Zeit erworben werden, die neben Job und Care-Arbeit übrigbleibt.

Die Lebensphase junger Familien bringt (z.B. durch KITA- oder Kindergeldanträge etc.) besonders zahlreiche Verwaltungskontakte mit sich, insbesondere für die hier betrachtete Zielgruppe, die aufgrund von finanziellen Engpässen, Arbeitslosigkeit etc. Beratungsstellen aufsucht und verschiedene Unterstützungsleistungen beantragt. Die Unverständlichkeit digitaler Dienste (83%) in Verbindung mit Sprachbarrieren (teils auch Leseschwächen oder Analphabetismus) stellen nach Beobachtung der Fachkräfte in dieser Situation eine zusätzliche, große Hürde dar und verhindert im Extremfall, dass diese Leistungen zeitnah genutzt werden können.

4.2.2 Frauen in jungen Familien und Alleinerziehende

Frauen erleben nach Einschätzung der befragten Fachkräfte (44%) in jungen Familien oder als Alleinerziehende besonders umfassende digitale Teilhabehürden. Bei den beobachteten Zugangshürden liegt der mangelnde Zugang zu einem eigenen Laptop, PC oder Tablet vorne – allerdings nicht so deutlich wie in anderen Gruppen. Hinsichtlich der Digitalkompetenz werden in nahezu allen Kompetenzfeldern besondere Schwächen beobachtet, besonders allerdings bei Informations- und Datenkompetenz, dem Wissen um Weiterbildungsmöglichkeiten und der Problemlösefähigkeit im Digitalen. Insgesamt entsteht der Eindruck, dass der Zeitmangel für Frauen in dieser Gruppe das größte Hindernis für mehr digitale Teilhabe darstellt.

4.2.3 Bedarfe

Um Wirkung zu entfalten, müssen Angebote zum Aufbau von Digitalkompetenz bekannt sein, und junge Familien bzw. Alleinerziehende müssen zeitliche Entlastung finden, um sie zu nutzen – dies gilt in besonderer Weise für Frauen. Auch wenn sie als digital affin gelten, haben sie aufgrund der Mehrfachbelastungen ihrer Lebensphase sehr wenig Zeit, sich mit komplexen digitalen Angeboten zu beschäftigen. Insbesondere digitale Antragsstrecken zu Unterstützungsleistungen für diese Gruppe sollten daher – wie für alle anderen Zielgruppen auch – sowohl sprachlich als auch prozessual so

einfach wie möglich gestaltet sein. Ergänzend werden Angebote benötigt, die Berührungsängste mit digitalen Behördenkontakten abbauen helfen. Als gutes Praxisbeispiel wurde mehrfach das CUP-Angebot des Jobcenters hervorgehoben.

4.3 Senior*innen

Mit zunehmendem Alter erfahren Menschen auch körperliche und/ oder kognitive Beeinträchtigungen. Einige Erkenntnisse aus dem Abschnitt 4.5 *Menschen mit Behinderungen* gelten auch für Senior*innen.

4.3.1 Erkenntnisse

Mangelnder Zugang zu digitalen Endgeräten und zu breitbandigem Internet sind wesentliche Hürden für digitale Teilhabe für Senior*innen, die mit den Fachkräften in Kontakt kommen. Nur knapp ein Viertel der befragten Fachkräfte berichtet, dass die von ihnen betreuten Senior*innen größtenteils Zugriff auf ein eigenes Smartphone haben.

Im Bereich der Digitalkompetenz halten laut Aussage der Fachkräfte kognitive, motorische und sprachliche Einschränkungen Senioren*innen von der digitalen Teilhabe ab. Auch Ängste vor unzureichendem Datenschutz und Cyber-Kriminalität sind Gründe, wieso Senior*innen im Zweifelsfall auf digitale Anwendungen verzichten.

Bei Senior*innen gibt es nach Einschätzung der Fachkräfte einen signifikanten Anteil an Personen, die mit Veränderungen und insbesondere technischen Neuerungen im Bereich Digitalisierung überfordert sind, sich dafür einfach nicht interessieren und eine Nutzung ablehnen.

Die geringe Verfügbarkeit von eigenen Endgeräten zeigt u. a., dass viele Senior*innen nur begrenzte finanzielle Ressourcen haben. Bei der Vereinbarung von Arztterminen, Krankenkassenkommunikation, Bereitstellung von Informationen und Formularen zu Behördenleistungen, Bankgeschäften etc. wird zunehmend der digitale Kanal bevorzugt. Ältere Menschen ohne eigenen Zugang oder ausreichende Digitalkenntnisse geraten in Abhängigkeit von Personen, die sie bei der Bewältigung dieser Herausforderungen unterstützen.

41% der Fachkräfte berichten, dass Skepsis in ihrer Organisation gegenüber digitalen Lösungen besteht. Darüber hinaus benötigen sie mehr Zeit, passende digitale Hilfsmittel sowie finanzielle Unterstützung für den Erwerb digitaler Geräte.

4.3.2 Seniorinnen

Knapp 30% der Befragten beobachten besondere Teilhabehürden für Seniorinnen. Sie haben seltener Zugang zu einem eigenen Laptop, PC oder Tablet und erfahren zu wenig persönliche Unterstützung bei der Überwindung der Anfangshürden bei digitalen Anwendungen. Mit Ausnahme der Nutzungskompetenz für Kommunikationsanwendungen sind bei ihnen alle Digitalkompetenzfelder schwächer ausgeprägt als bei Männern.

4.3.3 Bedarfe

Das Aufgabenspektrum von Fachkräften in der Arbeit mit Senior*innen erweitert sich auch um die Unterstützung bei digitalen Herausforderungen. Entsprechend brauchen Fachkräfte Erfahrungswissen, Geräte zum Demonstrieren von Lösungswegen und ausreichend Zeit, um Senior*innen unterstützen zu können. Ihre Arbeit sollte begleitet werden durch Hilfsangebote, die auf die spezifischen Anforderungen von Senior*innen eingehen. Da mangelnder Zugang und Kompetenz gleichermaßen die digitale Teilhabe von Senior*innen beeinträchtigen, müssen Unterstützungsangebote beide Probleme geeignet adressieren. Die möglichst niederschwellige

Kombination aus Gerätezugang und persönlicher Unterstützung bei den ersten Schritten mit digitalen Angeboten ist entscheidend, um Unsicherheiten abzubauen.

Senior*innen sind teils körperlich eingeschränkt oder nicht mehr mobil und können zentrale Beratungs- oder Kursangebote im Bereich Digitalkompetenz nicht nutzen. Sie benötigen aufsuchende Unterstützung und Anleitung, die auf individuelle Probleme eingeht. Neben ehrenamtlichen Digitalpat*innen werden fachlich umfassend qualifizierte Medienpädagog*innen benötigt, die helfen Unsicherheiten und Skepsis zu überwinden.

Zusätzliche Hürden durch die Aufbereitung und Formulierung von digitalen Behördengängen sollten unbedingt abgebaut werden zugunsten einer „verständlichere[n] Darstellung der digitalen Angebote“ und „sehr spärliche Verwendung von Fachbegriffen (evtl. Erklärung) und eine[r] logische[n] Bedienung“. Auch Hilfestellung seitens der Behörden selbst, bei der Bewältigung digitaler Anträge in Form von Lots*innen sowie die Bereitstellung alternativer Kanäle (Telefon) werden genannt.

Zudem ist eine konsequent barrierefreie und nutzer*innenfreundliche Gestaltung digitaler Verwaltungsangebote Voraussetzung, um diese Personengruppe für die Nutzung zu motivieren.

4.4 Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

Die Gruppe der Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung umfasst alle Altersgruppen. Es ergeben sich damit Überschneidungen mit verschiedenen der bereits betrachteten Gruppen wie etwa Kinder und Jugendliche, junge Familien und Alleinerziehende oder Senior*innen.

4.4.1 Erkenntnisse

Der Zugang zu digitalen Endgeräten ist nach Einschätzung der befragten Fachkräfte überwiegend kein grundsätzliches Teilhabehindernis für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung. Drei Viertel der Befragten gehen davon aus, dass diese Gruppe größtenteils Zugriff auf ein eigenes Smartphone hat. Allerdings ist die Verfügbarkeit von Netzzugang (WLAN) eine Herausforderung. In vielen Fällen können sich diese Personen aus finanziellen oder formalen Gründen (z.B. Pflicht zur Abgabe des Ausweisdokuments bei bestimmten Unterkunftsformen) keine eigenen SIM-Karten für mobiles Internet kaufen und sind auf öffentlich bzw. in Unterbringungen verfügbares und funktionierendes WLAN angewiesen. Andere Geräte wie Tablets, Laptops oder PCs sind nur selten verfügbar.

Laut den Fachkräften stellen unzureichende Sprach-, Lese-, bzw. Deutschkenntnisse sowie fehlende oder nur minimale Schulbildung die größte Hürde für digitale Teilhabe dar. In der Ausnahmesituation Flucht gibt es aber zahlreiche weitere Herausforderungen, die digitale Teilhabe behindern: „Einige Personen sind Analphabeten, andere haben keine Brille und eine starke Sehschwäche.“ Dazu können in vielen Fällen auch traumatische Erfahrungen kommen.

Digitalkompetenzen sind in erster Linie in den Bereichen Informationssuche und Social Media-Nutzung vorhanden. Kenntnisse zu Informationssicherheit oder Nutzung von Authentisierungsanwendungen fehlen meist. Zudem hat ein Großteil je nach Herkunft auch die Herausforderung, die grundsätzliche Funktionsweise von behördlichen Abläufen oder das Schulsystem in Deutschland zu verstehen.

Fachkräfte brauchen mehr Zeit, finanzielle Ressourcen für den Erwerb digitaler Geräte und passender Hilfsmittel. Spezifische Schulungen für Fachkräfte sind notwendig, um digitale Kompetenzen besser vermitteln zu können.

4.4.2 Frauen mit Migrations- und Fluchterfahrung

Knapp 40% der befragten Fachkräfte beobachten eine größere Benachteiligung von Frauen im Bereich der digitalen Teilhabe. Dies zeigt sich einerseits in einem geringeren Zugang zu Geräten wie Laptops, PCs und Tablets, oder mangelnder persönlicher Unterstützung bei der Nutzung digitaler Anwendungen und andererseits in geringer ausgeprägten Digitalkompetenzen. Dabei sind mit Ausnahme von Fähigkeiten zur Nutzung von Kommunikationsanwendungen alle Bereiche der Digitalkompetenzen schwächer ausgeprägt, allen voran die Fähigkeit zur Problemlösung im Digitalen und die Informations- und Datenkompetenz.

Die digitale Teilhabe von Mädchen und Frauen mit Migrations- oder Fluchterfahrung hängt nach Einschätzung der Fachkräfte direkt von ihrer Sprachfähigkeit (Deutsch oder Englisch) ab. Sie erschließt die Möglichkeit, selbständig Alltagsherausforderungen zu bewältigen. „Die Schule und das Job Center sind extrem wichtige Institutionen, um den Alltag zu regeln und zu organisieren. Diese Angebote werden zwar stark ausgebaut, aber sind ohne Unterstützung/ Begleitung kaum nutzbar, weil die Apps oder Websites teilweise zu komplex gebaut sind.“ „Auch der deutsche Text [...] ist für muttersprachliche Personen oft kaum verständlich und es gibt Unsicherheiten schon bei der Fachkraft, die eigentlich helfen will.“

4.4.3 Bedarfe

Zur Unterstützung der Digitalen Teilhabe für Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung ist eine umfassende Ausstattung von Unterbringungen mit freiem WLAN sowie mehrsprachige digitale Angebote bzw. Angebote in einfacher Sprache erforderlich – idealerweise auch ergänzt um Piktogramme oder Symbole, die bei eingeschränkter Lesefähigkeit und Analphabetismus unterstützen.

Niederschwellige Kursangebote zur Vermittlung von Digitalkompetenzen und die Bewerbung von bewährten Angeboten (z.B. die Integreat App) sollten ergänzend zu Integrationskursen und in Verbindung mit Leihgeräten angeboten werden, so dass auch komplexere Anwendungen genutzt und geübt werden können. Einige Fachkräfte schlagen auch vor, verpflichtende Angebote zu, Aufbau von Digitalkompetenz zu machen, um eine möglichst umfassende – diskriminierungsfreie – Teilnahme zu ermöglichen.

Teils stehen kulturelle Barrieren einer umfassenderen digitalen Teilhabe speziell von Frauen entgegen, wenn etwa „patriarchale Strukturen Frauen exkludieren“. Fachkräfte benötigen ausreichend Zeit und Qualifizierung, um diese überwinden helfen zu können. Außerdem sollte die spezielle Situation von Frauen bei der Gestaltung von Angeboten zur Bereitstellung von Geräten und zur Vermittlung von Digitalkompetenz berücksichtigt werden.

Fachkräfte, die mit Menschen mit Fluchterfahrung und Behinderung oder schweren Erkrankungen (oder weiteren zusätzlich belastenden Umständen) arbeiten, sehen sich nicht in der Lage, zusätzlich auch Fragen rund um digitale Angebote oder Anträge zu unterstützen. Hier werden spezifische Hilfsangebote und Anlaufstellen benötigt.

4.5 Menschen mit Behinderungen

4.5.1 Erkenntnisse

Nach Einschätzung der befragten Fachkräfte sind Digitalkompetenzen bei Menschen mit Behinderungen insgesamt gering ausgeprägt. Auch die Verfügbarkeit von Endgeräten (Smartphones)

ist nur begrenzt gegeben: Nur die Hälfte der Fachkräfte berichtet, dass die von ihnen betreuten Personen größtenteils Zugriff auf ein eigenes Smartphone haben.

Die befragten Fachkräfte berichten, dass viele der von ihnen betreuten Personen überfordert sind mit der Nutzung digitaler Anwendungen: „[Die] Zielgruppe ist oft mit digitalen Anforderungen komplett überfordert und erlebt diese als zunehmende Belastung und unüberwindbare Hürde.“ Nach der Komplexität digitaler Angebote sind finanzielle Einschränkungen die zweitwichtigste Teilhabehürde für diese Personengruppe: Kosten entstehen für sie meist nicht nur für die Beschaffung von Endgeräten und Internetverträgen, sondern auch durch die Anschaffung von bedarfsgerechten spezialisierten Anwendungen.

Fachkräfte verbringen oft einen erheblichen Anteil ihrer Zeit mit der Beratung rund um digitale Anwendungen, andere – eigentlich geplante Themen kommen mitunter zu kurz. Sie benötigen mehr Zeit, finanzielle Ressourcen für den Erwerb digitaler Geräte und passender Hilfsmittel. Darüber hinaus betonen Fachkräfte die Bedeutung von analogen Alternativen wie z.B. Termine telefonisch oder vor Ort zu vereinbaren und einer verbesserten Zusammenarbeit mit Behörden.

4.5.2 Frauen mit Behinderung

14% der befragten Fachkräfte gehen von größeren Teilhabehemmnissen für Frauen aus. Es ist zu vermuten, dass die Teilhabebarrieren, die sich durch körperliche oder kognitive Einschränkungen ergeben, in der Wahrnehmung der Fachkräfte deutlich schwerer wiegen und geschlechtsspezifische Unterschiede dahinter zurücktreten. Die beobachteten größeren Hemmnisse für Frauen zeigen sich insbesondere in einem Mangel an persönlicher Unterstützung bei der Nutzung digitaler Anwendungen.

4.5.3 Bedarfe

Menschen mit Behinderungen sind häufig nicht nur auf Unterstützungsleistungen zur Bewältigung von Alltagshindernissen, sondern auch auf existenzsichernde finanzielle Unterstützung angewiesen. Ist die Beantragung nur digital möglich, benötigen sie Begleitung bei der Abwicklung der Formalitäten. Bei der Gestaltung entsprechender digitaler Angebote ist hier zu berücksichtigen, dass rechtliche Betreuungspersonen/ Betreuer*innen mitgedacht werden und Barrierefreiheit sich auch auf die Umsetzung von elektronischen Identitäten erstrecken muss.

Um der Komplexität/ Unverständlichkeit digitaler Dienste sowie der bestehenden Skepsis entgegenwirken zu können, braucht es maßgeschneiderte und mit Zeit und Raum hinterlegte Schulungs- und Unterstützungsangebote für die Zielgruppe u. a. in Form von Tandems und gleichbleibenden Fachkräften als Bezugspersonen: „Wir bräuchten Personal, das Zeit hat Menschen mit Behinderung ambulant und in Wohneinrichtungen bei Internetnutzung zu unterstützen. Ein Vertrauensverhältnis zwischen Unterstützer*innen und Menschen mit Behinderung ist dabei sehr wichtig.“

Sowohl Menschen mit körperlicher als auch kognitiver Beeinträchtigung brauchen so einfach wie möglich formulierte und strukturierte digitale Angebote. Es muss davon ausgegangen werden, dass in vielen Fällen eine Begleitung bzw. rechtliche Betreuung bei der Nutzung von digitalen Verwaltungsangeboten erforderlich ist. Das muss bei der Gestaltung der Angebote und bei der Weiterentwicklung von Betreuungskonzepten berücksichtigt werden.

Ebenso sollten Menschen mit Behinderungen, die nicht an bestimmte inklusive Einrichtungen angebunden sind, idealerweise zunächst in die Lage versetzt werden, inklusive Technologien beantragen können, um Zugang zur digitalen Welt zu haben.

4.6 Menschen die von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffen sind

4.6.1 Erkenntnisse

Nach Einschätzung der Fachkräfte stehen Menschen, die von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffen sind, hinsichtlich ihrer digitalen Teilhabe vor zahlreichen großen Herausforderungen. Aufgrund der meist prekären finanziellen Lage sind Endgeräte, Internetzugang und Lademöglichkeiten nur unzureichend verfügbar. Nach Einschätzung der Fachkräfte ist die Digitalkompetenz bei dieser Zielgruppe vergleichsweise gering ausgeprägt, die Nutzung von Social Media überwiegt. Die Komplexität digitaler Dienste und Sprachbarrieren stellen neben den bereits genannten die wichtigsten Teilhabehürden dar.

Unterstützungsangebote wie öffentliche PCs oder Kurse sind für diese Gruppe häufig nicht oder nur eingeschränkt nutzbar, da sie aus Scham die entsprechenden Einrichtungen (Bibliotheken, BildungsLokale oder Volkshochschulen) nicht zu betreten wagen. Haben Personen in dieser Lebenslage behördliche und andere formale Kontakte für Unterstützungsleistungen, Jobsuche, familienrechtliche Angelegenheiten etc. zu erledigen, erleben sie gravierende Hürden, wenn die Informationen dazu bzw. die Abwicklung nur auf digitalem Weg möglich ist: „Ohne sozialarbeiterische Unterstützung bleiben die Hilfen den Klient*innen unzugänglich. Die Hürden sind zu hoch. Persönliche Vorsprachen sind fast nicht mehr möglich.“

Fachkräfte erleben eine große Verunsicherung der von ihnen betreuten Personen bei der Nutzung digitaler Angebote insbesondere von Behörden. In der Einführungsphase neuer digitaler Angebote treten häufig noch Schwierigkeiten auf, diese verstärken die

- „allgemeine Skepsis ggü. Digitalisierung (das funktioniert ja gar nicht, das möchte ich nicht)
- Unsicherheit hinsichtlich der eigenen Kompetenzen (habe ich den Fehler gemacht?)
- Abhängigkeit vom Sozialdienst (Vier Augen Prinzip, ob alles korrekt ist/ Unterstützung bei der Fehlersuche & Troubleshooting mit der Hotline).“

Sie brauchen mehr Zeit und finanzielle Ressourcen für den Erwerb digitaler Geräte und passender Hilfsmittel. Auch müssen digitale Angebote einfacher werden, damit Fachkräfte weniger Zeit in individuelle Unterstützung investieren müssen.

4.6.2 Von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffene Frauen

Knapp ein Drittel der befragten Fachkräfte beobachtet bei Personen, die von Wohnungs- oder Obdachlosigkeit betroffen sind, eine besondere Benachteiligung von Frauen hinsichtlich ihrer digitalen Teilhabe. Das zeigt sich nach ihrer Einschätzung v.a. in einem geringeren Zugang zu digitalen Endgeräten wie Laptops, PCs oder Tablets sowie auch zu entsprechenden Leihangeboten.

4.6.3 Bedarfe

Zugang zu Geräten und WLAN in Unterkünften wären hilfreich, um Zugangsmöglichkeiten zu eröffnen: „In der Sofortunterbringung sollte den Bewohnerinnen und Bewohnern in jedem Haus kostenloses WLAN zur Verfügung stehen.“ Fachkräfte in den verschiedenen Einrichtungen spielen eine entscheidende Rolle dabei, Wohnungs- und Obdachlose beim Zugang zu digitalen Angeboten – insbesondere Verwaltungsangebote – zu unterstützen. Zwar sagt die Hälfte der Fachkräfte (51%), dass sie sich gut vorbereitet fühlt, allerdings fühlen sich selbst Fachkräfte von der Komplexität

digitaler Angebote überfordert. Um trotzdem individuell zu helfen, benötigen sie Qualifizierung, eine passende technische Ausstattung und mehr Zeit. Auch die Behörden, werden in der Pflicht gesehen, digitale Barrieren überwinden zu helfen und digitale Kanäle nicht ausschließlich anzubieten. Darüber hinaus werden auf die Zielgruppe zugeschnittene Unterstützungs- und Patenschaftsprojekte „zum Beispiel, Studierendenprojekte, die Einrichtungen über längeren Zeitraum besuchen und Angebote zur intensiven Hilfe schaffen,“ vorgeschlagen.

5 Zusammenfassung

Schlüssel zu digitaler Teilhabe sind in erster Linie Zugang (Endgeräte und Netzzugang) und Digitalkompetenz. Mit Ausnahme von Kindern und Jugendliche stehen alle betrachteten Gruppen vor Herausforderungen hinsichtlich der Verfügbarkeit von Geräten und Netz. Grund dafür ist die begrenzte Verfügbarkeit von finanziellen Ressourcen bei diesen Gruppen. Am verbreitetsten ist der Zugang zu Smartphones. Für die Gestaltung von niederschweligen digitalen Angeboten bedeutet dies, sie müssen mit Smartphones nutzbar sein. Die Bereitstellung von WLAN in öffentlichen Gebäuden, Plätzen und in kommunalen Unterkünften ist eine wichtige Voraussetzung für digitale Teilhabe. Auch der Zugang zu Endgeräten über Zuschüsse, öffentlich aufgestellte Geräte oder Leihkonzepte ist ein wichtiger Baustein – je nach Zielgruppe braucht es aber eine Begleitung, damit sich der Nutzen entfalten kann.

Die unzureichende Verbreitung von digitalen Basiskompetenzen ist eine gesellschaftliche Herausforderung (Initiative D21 e.V., 2025). Über alle Gruppen hinweg ist die mangelnde Bekanntheit von Beratungs- und Schulungsangeboten zum Aufbau von Digitalkompetenz eine der wichtigsten Hürden für die Nutzung dieser Angebote. In besonderer Weise trifft der Mangel an digitaler Basiskompetenz auf viele der betrachteten Gruppen zu und wird dadurch verschärft, dass viele notwendigen digitalen Behördenkontakte zusätzliche sprachliche und inhaltliche Hürden bereithalten. Die damit verbundenen Webseiten und Formulare werden als zu komplex und schwer verständlich empfunden. In finanziellen Notlagen und Zeitmangel erhöht sich dadurch die Belastung für viele Personen zusätzlich. Ohne die Unterstützung durch ihr persönliches Umfeld oder Fachkräfte in der sozialen Arbeit, sind sie nicht in der Lage diese formalen Abläufe digital zu bewältigen.

In der Folge verändert sich das Aufgabenprofil der Fachkräfte. Zusätzlich zu den ursprünglich vorgesehenen Aufgaben kommt die Beratung bei digitalen Angelegenheiten und Begleitung bei der Bewältigung digitaler Anträge. Sie übernehmen eine Schlüsselrolle bei der Unterstützung für digitale Teilhabe, für die sie oft weder die zeitlichen oder technischen Ressourcen haben noch hinsichtlich ihrer Qualifizierung darauf vorbereitet sind. Die befragten Fachkräfte finden sich vielfach in Situationen, in denen sie bei der Bewältigung von digitalen Behördengängen unterstützen und dabei mit persönlichen Informationen ihrer Klient*innen (Personalausweisdaten etc.) in Berührung kommen. Durch den Widerspruch zwischen pragmatischem Helfen-Wollen und rechtlichen bzw. Datenschutzherausforderungen entsteht für sie eine große Unsicherheit. Sie benötigen Klärung dieser Unsicherheit hinsichtlich ihrer Rolle und geeigneter Verhaltensregeln und mehr Zeit und finanzielle Ressourcen für den Erwerb digitaler Geräte. Auch Weiterbildung, um Digitalkompetenz vermitteln zu können, wird als Bedarf genannt.

Soll digitale Teilhabe für die betrachteten Personengruppen unterstützt werden, muss in Betracht gezogen werden, dieses neue Aufgabenfeld für Fachkräfte systematisch mit den notwendigen Voraussetzungen zu unterlegen, oder die Teilhabehemmnisse auf anderem Weg (konsequente

Nutzer*innenorientierung, alternative Wege der Abwicklung etc.) ausgeräumt werden. Zusätzlich benötigen viele der betrachteten Gruppen auch weitere Unterstützung durch Multiplikator*innen, die den Kompetenzaufbau sowie den Abbau von Skepsis begleiten können.

Die Untersuchung zeigt, dass bei den betrachteten Gruppen jeweils die spezifische Situation von Frauen im Hinblick auf Zugang und Digitalkompetenz berücksichtigt werden muss, um anforderungsgerecht unterstützen zu können. Für die Unterstützung im Fall von jungen Müttern und Alleinerziehenden bedeutet dies bspw., dass neben der Bereitstellung von Geräten oder flexiblen Kursangeboten auch das Problem des Zeitmangels zur Wahrnehmung dieser Angebote gelöst werden muss.

Die Erkenntnisse dieser Untersuchung bieten gleichzeitig Ansatzpunkte für weiterführende Forschung und Diskussionen. Die Fachkräfte beurteilen die Aufgabenverschiebung in ihrem Arbeitsumfeld kontrovers: Einerseits reagieren sie pragmatisch auf neue Unterstützungsnotwendigkeiten, andererseits sind sie vielfach auch mit Umfang (zeitlicher Druck) und Dynamik dieser neuen Notwendigkeiten überfordert. Welche Lösungskonstellationen den Unterstützungsbedarf im Kontext digitaler Teilhabe jeweils bestmöglich adressieren könnten, ist eine offene Frage.

Die betrachteten Zielgruppen sind zumeist heterogen zusammengesetzt. Ergänzend könnte bspw. eine differenzierte qualitative Untersuchung dazu beitragen ein genaueres Bild der Ursachen für einzelne Teilhabehemmnisse zu erlangen.

Besonders hervorzuheben ist, dass durch die gewählte Herangehensweise (Befragung von Fachkräften) Einsichten gewonnen werden konnten, die auf andere Weise nicht in dieser Tiefe zugänglich gewesen wären. Die Fachkräfte waren bereit, umfassende Erfahrungen aus ihrer Praxis in Form von qualitativen Statements zu dokumentieren. Diese qualitativen Ergebnisse liefern eine wichtige Grundlage für ein tieferes Verständnis der Lebensrealitäten und Bedarfe der Zielgruppen.

Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass es Überschneidungen zwischen den Zielgruppen gibt. So lässt sich beispielsweise eine Migrationsbiographie nicht klar einer einzelnen Gruppe zuordnen. Die betrachteten Zielgruppen sind vielschichtig und durch vielfältige Lebenslagen geprägt.

Eine Wiederholung dieser Untersuchung in einem Rhythmus von zwei bis vier Jahren erscheint sinnvoll, um langfristige Entwicklungen und insbesondere die Wirkungen von Maßnahmen systematisch beobachten zu können. Nur so kann nachvollzogen werden, ob und in welcher Form sich bestimmte Interventionen positiv auf die digitale Teilhabe auswirken.

6 Anlage 1: Literaturverzeichnis

Der Paritätische Gesamtverband. (2024). *Alleinerziehende in Deutschland*. <https://www.der-paritaetische.de/alle-meldungen/alleinerziehende-in-deutschland/>.

Europäische Union. (2022). *DigComp 2.2, The Digital Competence framework for citizens*. <https://op.europa.eu/de/publication-detail/-/publication/50c53c01-abeb-11ec-83e1-01aa75ed71a1/>.

Initiative D21 e.V. (2025). *D21-Digitalindex 2024/2025*. Berlin.

IT-Referat der Landeshauptstadt München. (2025). *Muenchen.Digital*. <https://muenchen.digital/digitalisierungsradar/Gemeinschaft-und-Teilhabe.html>.

Sozialreferat der Landeshauptstadt München. (2024). *Jugendbefragung München*. <https://jugendbefragung-muenchen.de>.

7 Anlage 2: Erläuterung des Geschäftsbereichs REGSAM

Das Regionale Netzwerk für Soziale Arbeit in München – [REGSAM](#) vernetzt professionell Soziale Arbeit in den 25 Münchner Stadtbezirken. REGSAM ist gemeinsam mit der [Münchner Pflegebörse](#) einer von zwei Geschäftsbereichen des Trägersvereins für regionale soziale Arbeit e.V. In mehr als 90 moderierten Fachgremien tauschen sich Fachkräfte in München zu den Zielgruppen, Themen oder quartiersbezogen aus und erarbeiten sozialräumliche und passgenaue Lösungen. So werden Bedarfe verschiedener Zielgruppen durch passgenaue(re) Angebote gedeckt. Ungedeckte Bedarfe werden fundiert und an Verwaltung und Sozialpolitik transportiert, um ggf. veränderte oder neue Angebote zu schaffen. Unter dem Motto „Voneinander Wissen – Miteinander Handeln!“ ist REGSAM mit seinen über 3.000 Mitwirkenden in allen Stadtteilen das soziale Nervensystem der Stadt München.

Regional organisiert, arbeitet REGSAM themenbasiert vom Kleinen ins Große. Probleme, die in mehreren Stadtteilen auftreten, werden nicht nur vor Ort bearbeitet, sondern das Netzwerk wird genutzt, um für ganz München anwendbare Lösungsstrategien zu finden. Zeitlich befristete Kooperationen unterstützen diese zielgerichtete Arbeit. Durch die finanzielle Unterstützung des IT-Referats konnte das einjährige Kooperationsprojekt: „Digitale Zugänge für alle in München: transparent und zielgruppengerecht!“ am 1. Januar 2025 starten.

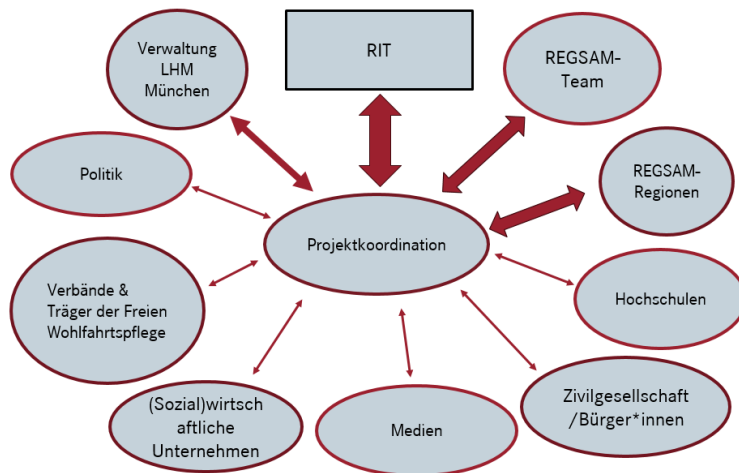
7.1 Definierte Projektziele

Das Kooperationsprojekt arbeitet an der Umsetzung der folgenden Projektziele:

- Förderung der digitalen Teilhabe und Sicherstellung des Zugangs zu digitalen Angeboten für alle Münchner*innen.
- Verbesserung der Vernetzung und Kooperation zwischen relevanten Akteur*innen.
- Unterstützung benachteiligter Gruppen durch Identifikation von Bedarf und Schließung von Angebotslücken.
- Stärkung von Transparenz und Wissenstransfer im Bereich der digitalen Teilhabe durch gezielte Kommunikationsmaßnahmen.

7.2 Netzwerk aus Kooperationspartner*innen

REGSAM bringt als einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der Projektziele ein Netzwerk aus verschiedenen Akteur*innen der sozialen Arbeit mit ein und koordiniert deren Zusammenwirken.



8 Anlage 3: Durchführung der Studie

Die Studie wurde von der digital@M GmbH, einer 100% Tochter der Landeshauptstadt München, in Zusammenarbeit mit der Driven By GmbH durchgeführt. Der Zugang zu den befragten Fachkräften wurde durch die REGSAM-Projektkoordination ermöglicht.