



Handlungsbericht des Kooperationsprojekts: „Digitale Zugänge für alle in München: transparent und zielgruppengerecht!“

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	1
1. Einleitung: Auftrag und Kontext.....	3
2. Methodischer Ansatz: Vom Digitalbarometer München zur kommunalen Handlungsanalyse	4
2.1 Empirische Basis.....	4
2.2 Qualitative Ergänzungen des REGSAM-Netzwerks.....	4
3. Die Lage in München: Soziale Infrastruktur und strukturelle Besonderheiten.....	5
4. Ergebnisse und Analysen: Vom empirischen Befund zur sozialräumlichen Bewertung	6
4.1 Befunde aus dem Digitalbarometer München.....	6
4.2 Ergänzende Erkenntnisse aus dem REGSAM-Netzwerk	7
4.3 Sozialräumliche Bewertung	7
4.4 Fazit der Analyse	8
5. Zielgruppenanalyse: Bedarfe, Lücken und Ansatzpunkte.....	8
5.1 Zielgruppenübergreifende Befunde.....	8
5.2 Kinder und Jugendliche	8
5.3 Junge Familien und Alleinerziehende.....	9
5.4 Senior*innen	9
5.5 Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung	10
5.6 Menschen mit Behinderung.....	10
5.7 Menschen die von Wohnungslosigkeit und Obdachlosigkeit betroffen sind	11
5.8 Fazit	11
6. Priorisierung nach Zielgruppen und Dringlichkeit.....	11
7. Handlungsempfehlungen nach Adressat*innen	12
7.1 Verwaltung	12
7.2 Politik.....	13
7.3 Einrichtungen der Sozialen Arbeit	13
8. Querschnittsthemen	14
8.1 Barrierefreiheit und Leichte Sprache	14
8.2 Digitale Souveränität und Sicherheit.....	15
8.3 Armut als systemischer Risikofaktor.....	15
9. Ausweitung bestehender Best-Practice-Beispiele.....	16
9.1 Integreat App.....	16
9.2 Digitale Hilfe	17

9.3 Digital Lots*innen und Go digital!	17
10. Innovative Projektideen	18
10.1 Generationentandems – Lernen zwischen Jung und Alt	18
10.2 „Mama-PC“ und „Mama-Pad“-Initiativen	18
10.3 Weiternutzung von Altgeräten	19
10.4 Barrierefreiheits-Bot	19
11. Learnings zum Digitalbarometer München	19
12. Fazit und Appell aus Sicht der Projektkoordination	20
13. Literaturverzeichnis	22
14. Impressum	23

Management Summary

Der vorliegende Handlungsbericht wurde von der REGSAM-Projektkoordination für das einjährige Kooperationsprojekt „Digitale Zugänge für alle in München: transparent und zielgruppengerecht!“ verfasst. Die Projektsteuerung liegt beim Büro der Referatsleitung, Gemeinschaft und Digitale Teilhabe, des IT-Referats der Landeshauptstadt München (LHM). Das Sozialreferat leistet in beratender Funktion Unterstützung und REGSAM stellt die Projektdurchführung sicher.

Der Bericht basiert auf den empirischen Ergebnissen des „Digitalbarometer München – Digitale Zugänge für alle Münchner*innen,“ (kurz Digitalbarometer München) indem zum ersten Mal systematisch die Teilhabehürden von Fachkräften im Sozialen Bereich und den sechs Zielgruppen, mit denen sie häufig arbeiten, erfasst wurden. Angereichert wird die Befragung, an der 522 Fachkräfte teilnahmen, mit Rückmeldungen aus dem REGSAM-Netzwerk. Somit wird der Auftrag einer systematischen Erhebung und Dokumentation von Bedarfen zur digitalen Teilhabe von Fachkräften aus dem Sozialen Bereich und deren Zielgruppen, erfüllt.

Während das Digitalbarometer München vor allem vergleichende Aussagen der Fachkräfte zur digitalen Teilhabe in München liefert und einen besonderen Fokus auf die digitale Teilhabe von Frauen und Mädchen ermöglicht, legt der Handlungsbericht den Schwerpunkt auf die sozialräumliche Interpretation dieser Ergebnisse, die Identifizierung kommunaler Besonderheiten und die Ableitung handlungspraktischer Empfehlungen.

Das Digitalbarometer München zeigt deutlich, dass digitale Teilhabe hier an vier zentralen Faktoren scheitert: **Armut, Sprache, Zeit** und **Kompetenz**. Fehlende finanzielle Mittel, sprachliche Barrieren, geringe zeitliche Ressourcen und fehlende digitale Basiskompetenzen bilden die größten Hindernisse für eine gleichberechtigte Nutzung digitaler Angebote. Besonders betroffen sind Menschen mit geringem Einkommen, alleinerziehende Frauen, Migrant*innen, Senior*innen, Menschen mit Behinderung und Personen, die von Wohnungslosigkeit und Obdachlosigkeit betroffen sind. Die Ergebnisse zeigen darüber hinaus, dass im Vergleich zur Geschlechterungleichheit, Armut durch alle Zielgruppen hinweg, ein noch viel höherer Risikofaktor für digitale Exklusion ist.

Diese Exklusion wird anhand von drei Grundproblemen deutlich:

1. **Fehlende digitale Basiskompetenzen** – viele Menschen verfügen nicht über ausreichende Kenntnisse, um Geräte oder Online-Dienste sicher und selbstbestimmt zu nutzen.
2. **Materielle Zugangshürden** – die Anschaffung und Wartung digitaler Geräte sowie die Kosten für Internetzugänge stellen für viele Haushalte eine zu hohe Belastung dar.
3. **Geschlechtsspezifische Unterschiede** – Frauen, insbesondere Alleinerziehende, Migrantinnen und Seniorinnen, erleben signifikant größere Barrieren aufgrund von Zeitmangel, Mehrfachbelastung, eingeschränktem Gerätezugang oder geringerer digitaler Praxiserfahrung.

Die Ergebnisse aus dem Digitalbarometer München und der REGSAM-Auswertung führen zu drei zentralen Schlussfolgerungen: 1. Digitale Teilhabe ist sozial ungleich verteilt – strukturelle Benachteiligung verstärkt digitale Exklusion. 2. Fachkräfte sind Schlüsselakteur*innen der digitalen Grundversorgung. Sie brauchen unabhängig von ihrer Zielgruppe und ihrem Standort Ressourcen, Schulung und Unterstützung. 3. Kommunale Koordination ist entscheidend. Die digitale Teilhabe muss referatsübergreifend gesteuert und in bestehende soziale Strukturen integriert werden, um Doppelstrukturen zu vermeiden.

Die sozialräumlichen Rückmeldungen zeigen, dass sich die Herausforderungen in der digitalen Teilhabe in München nach Dringlichkeit und Betroffenheit unterschiedlich gewichten lassen. Besonders hohe

Handlungspriorität besteht dort, wo mehrere strukturelle Barrieren gleichzeitig auftreten wie Armut, Sprachhürden, Care-Verpflichtungen und eingeschränkter Zugang zu Geräten. Daher wird folgende Priorisierung nach Zielgruppen vorgeschlagen:

Priorität 1 – Frauen, Alleinerziehende und junge Familien mit geringem Einkommen

Diese Gruppe ist aufgrund von Zeitmangel, Mehrfachbelastung und erhöhter Gefährdung durch digitale Gewalt besonders stark benachteiligt. Laut einer Erhebung der Bertelsmann Stiftung sind 80% der Alleinerziehenden Frauen und somit besonders von Armut gefährdet (Bertelsmann Stiftung, 2024). Maßnahmen, die dem Schutz und der Qualifizierung von Frauen dienen, würden auch junge Familien in prekären Verhältnissen unterstützen.

Priorität 2 – Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

Sprachliche Barrieren, nicht ausreichendes und fehlendes WLAN oder Datenvolumen im häuslichen Umfeld und kommunalen Unterkünften erschweren die digitale Teilhabe dieser Gruppe erheblich. Gleichzeitig macht sie einen großen Querschnitt der Bevölkerung aus und beinhaltet Migrantinnen und Seniorinnen, die häufig Mehrfachbelastungen ausgesetzt sind. Mehrsprachige, visuelle Lernformate in Leichter Sprache und Community-Mentor*innen sind hier zentral und würden einer großen Anzahl von Personen zugutekommen.

Dringender Handlungsbedarf: Bedarfsanalyse der Fachkräfte

Als Schlüsselakteur*innen digitaler Teilhabe brauchen Fachkräfte der Sozialen Arbeit Zeit, Ausstattung und Weiterbildung, um Menschen auch in Zukunft wirkungsvoll zu begleiten. Allzu oft fühlen sie sich mit den gestiegenen Anforderungen der Digitalisierung alleingelassen und wünschen sich mehr Unterstützung durch Verwaltung, Politik sowie ihrer eigenen Träger und Kolleg*innen. Der Digital Skills Gap zwischen den Generationen macht sich auch in diesem Arbeitsbereich innerhalb der Teams bemerkbar. Daher besteht dringender Handlungsbedarf für eine zeitnahe systematische Bedarfsanalyse.

Die Projektkoordination fordert, digitale Teilhabe – im Sinne einer Digitalen Grundversorgung für alle - als Bestandteil der kommunalen Daseinsvorsorge zu sichern. Nur durch referatsübergreifende Zusammenarbeit, die Einbindung der Fachpraxis und eine konsequent nutzerorientierte Gestaltung aller digitalen Prozesse kann München ein Ort bleiben, an dem technologische Innovation und soziale Gerechtigkeit Hand in Hand gehen. Auch das Timing ist entscheidend. Die durch das Digitalbarometer München gewonnenen Erkenntnisse sollten zügig umgesetzt werden, in dem eine von Armut besonders betroffene Gruppe wie z.B. Frauen, Alleinerziehende und junge Familien und deren Bedarfe umgesetzt werden. Diese Priorisierung sollte die Grundlage für eine zielgerichtete Mittelverteilung und strategische Planung für 2026 bilden. Gleichzeitig sollten die teilweise sehr spezifischen und sich überschneidenden Bedarfe der anderen Zielgruppen wo möglich nachfolgend realisiert werden. Die existierenden Best-Practice-Beispiele sollten bestehen bleiben und finanziell abgesichert werden, um hier Rückschritte zu vermeiden.

Die kommunale digitale Teilhabe gelingt, wenn sie niederschwellig, systematisch und strukturiert in das bestehende soziale Netzwerk eingebettet wird. Sie muss in den Quartieren, Einrichtungen und Lebenswelten der Menschen verankert werden. Eine nachhaltige und gerechte digitale Grundversorgung kann erzielt werden, wenn die Kooperation und Vernetzung der bestehenden Stakeholder fortgeführt und diese Handlungsempfehlungen umgesetzt werden.

1. Einleitung: Auftrag und Kontext

Die Landeshauptstadt München (LHM) gestaltet die Digitalisierung aktiv, sozial verantwortlich und im Sinne des Gemeinwohls. Durch die Finanzierung des einjährigen Kooperationsprojekts „Digitale Zugänge für alle in München: transparent und zielgruppengerecht!“ verfolgt sie das Ziel, die digitale Teilhabe ihrer Bürger*innen datenbasiert zu verbessern und Angebote passgenau auf die Bedarfe unterschiedlicher Zielgruppen auszurichten.

Das Kooperationsprojekt geht auf den Sammelbeschluss des Stadtrats vom 18. Dezember 2024¹ zurück. Gesteuert wird das Projekt durch das Büro der Referatsleitung, Gemeinschaft und Digitale Teilhabe, beim IT-Referat (RIT), die Sozialplanung im Sozialreferat ist unterstützend tätig und die Projektkoordination liegt bei REGSAM–dem Regionalen Netzwerk für Soziale Arbeit in München.

Mit Projektbeginn wurde mit der Konzipierung und Durchführung des **„Digitalbarometer München – Digitale Zugänge für alle Münchner*innen“** (kurz Digitalbarometer München) der politische Auftrag umgesetzt, eine Studie zu den sozialen Barrieren digitaler Teilhabe zu entwickeln und Handlungsempfehlungen zur Stärkung der digitalen Gerechtigkeit in München zu erarbeiten.

Der **Handlungsbericht der REGSAM-Projektkoordination**² wurde aufbauend auf den Ergebnissen des Digitalbarometer München erstellt und durch die Erkenntnisse aus dem REGSAM-Netzwerk erweitert. Er konkretisiert die Bedarfe für zentrale Zielgruppen, benennt Angebotslücken und formuliert Empfehlungen, um diese Lücken im Sinne einer fundierten und bedarfsgerechten digitalen Grundversorgung zu schließen. Damit leistet der Bericht einen Beitrag zur Umsetzung des gesamtstädtischen Auftrags, digitale Teilhabe als Bestandteil der kommunalen Daseinsvorsorge zu verankern.

Ein besonderer Fokus des Digitalbarometer München liegt auf der digitalen Teilhabe von Frauen und Mädchen. Aufbauend auf dem Stadtratsantrag **„Frauen* in der Digitalisierung – Geschlechtergerechtigkeit in München stärken“**³ (2023) wurde die Gleichstellungsperspektive als verbindliche Querschnittsaufgabe festgeschrieben.

Ziel ist es, anhand aus der Studie gewonnener Erkenntnisse geschlechterspezifische Benachteiligungen im digitalen Raum sichtbar zu machen und abzubauen – insbesondere dort, wo Care-Arbeit, Zeitmangel, Einkommensunterschiede oder digitale Gewalt den Zugang zu digitalen Angeboten erschweren.

Während das Digitalbarometer München qualitativ erhebt, wo digitale Teilhabe in München an Grenzen stößt, beschreibt der Handlungsbericht warum diese Hürden bestehen und wie sie auf kommunaler Ebene überwunden werden können. Gewonnen wurden diese Erkenntnisse durch die REGSAM-Projektkoordination, die in ihrer Doppelrolle als REGSAM-Moderation und in Rücksprache mit dem Moderationsteam, die sozialräumliche Expertise, Praxisnähe und Perspektive der regionalen Fachkräfte einbringt. Diese regionalen Rückmeldungen und Erkenntnisse werden in die überregionale Arbeitsgruppe „Digitale Grundversorgung“ einspeist, die aus Praktiker*innen aus dem Arbeitsbereich besteht. So können die Bedarfe und Kenntnisse optimal weitergeleitet und Informationslücken geschlossen werden.

Die Arbeit der Projektkoordination zeigt: Digitale Teilhabe ist mehr als technischer Zugang – sie ist eine soziale Frage. Wer keinen stabilen Netzzugang, keine eigene digitale Ausstattung oder ausreichende Kompetenzen besitzt, bleibt von wichtigen Teilen des gesellschaftlichen Lebens ausgeschlossen. Gerade

¹ Vgl. Sammelbeschluss „Digitale Teilhabe in der Landeshauptstadt München“ – SV Nr. 20-26/14606 vom 18.12.2024.

² Die Begriffe „Handlungsbericht“ und „Projektkoordination“ werden im Text teilweise synonym verwendet, da der Bericht von der REGSAM-Projektkoordination verfasst wurde. Wo spezifisch das REGSAM-Netzwerk oder die regionale Moderationstätigkeit gemeint sind, wird dies im Text kenntlich gemacht.

³ Vgl. Antrag Nr.20-26/A04123 vom 21.08.2023.

in einer teuren Stadt wie München, mit hoher sozialer und kultureller Vielfalt, aber auch Ungleichheit wirkt sich dies besonders deutlich aus. Die Förderung digitaler Teilhabe bedeutet hier, soziale Unterschiede auszugleichen, Zugänge zu schaffen und Vertrauen in den digitalen Wandel zu stärken.

Mit diesem Handlungsbericht legt die Projektkoordination eine kommunal verortete, praxisnahe Grundlage vor, um die Erkenntnisse des Digitalbarometers München in konkrete Maßnahmen zu übersetzen. Ziel ist es, die vorhandenen Ressourcen und Netzwerke der Stadt zu nutzen, Doppelstrukturen zu vermeiden und die digitale Grundversorgung systematisch weiterzuentwickeln – für ein München, in dem alle Bürger*innen den digitalen Wandel selbstbestimmt, sicher und souverän mitgestalten können.

2. Methodischer Ansatz: Vom Digitalbarometer München zur kommunalen Handlungsanalyse

Der Handlungsbericht baut inhaltlich auf den empirischen Ergebnissen des „Digitalbarometers München – Digitale Zugänge für alle Münchner*innen“ auf und ergänzt diese durch qualitative Auswertungen aus dem REGSAM-Netzwerk. Während das Digitalbarometer München vor allem vergleichende Aussagen der Fachkräfte zur digitalen Teilhabe in München liefert, legt der Bericht den Schwerpunkt auf die sozialräumliche Interpretation dieser Ergebnisse, die Identifizierung kommunaler Besonderheiten und die Ableitung handlungspraktischer Empfehlungen.

2.1 Empirische Basis

Grundlage des Kooperationsprojekts bildet die vom Stadtrat beauftragte Studie „Digitalbarometer München – Digitale Zugänge für alle Münchner*innen“, die vier Wochen lang vom 12. Mai bis 6. Juni 2025 durchgeführt wurde. Sie basiert auf 522 Rückmeldungen von Fachkräften aus dem REGSAM-Netzwerk und darüber hinaus, die in ihrem Arbeitsalltag direkten Kontakt zu Menschen mit unterschiedlichen Teilhabersituationen haben. Die Befragung zielte darauf ab, sowohl die eigenen Erfahrungen und Einschätzungen dieser Fachkräfte zu erfassen als auch ein realistisches Bild der digitalen Teilhabe bezüglich der Zielgruppen zu erhalten, mit denen sie in München schwerpunktmäßig arbeiten.

Das Digitalbarometer München zeigt, dass digitale Teilhabe in München vor allem an vier Faktoren scheitert: **finanziellen Ressourcen, Sprache, Zeit und Kompetenz**. Fehlende Geräte und Netzzugänge, Verständnisschwierigkeiten bei digitalen Verwaltungsangeboten sowie mangelnde Informations- und Sicherheitskompetenzen bilden zentrale Hürden. Besonders deutlich wird, dass Smartphones die am meisten genutzten Endgeräte sind, während Laptops und PCs deutlich seltener verwendet werden. Die Studie hebt außerdem hervor, dass digitale Exklusion nicht nur Bürger*innen betrifft, sondern zunehmend auch die Fachkräfte, die als Multiplikator*innen fungieren. Sie benötigen selbst gezielte Qualifizierung und strukturelle Unterstützung, um digitale Teilhabe in ihrer Arbeit fördern zu können.

2.2 Qualitative Ergänzungen des REGSAM-Netzwerks

Ergänzend zu den quantitativen Ergebnissen des Digitalbarometers München wurden die offenen Rückmeldungen der Fachkräfte systematisch durch die Projektkoordination ausgewertet und um eigene qualitative Erkenntnisse erweitert. Hierzu wurden insbesondere einbezogen:

- die Ergebnisse der Arbeitsgruppe Digitale Grundversorgung,
- Rückmeldungen und Fallbeispiele aus den 15 REGSAM-Regionen,
- Beiträge und Protokolle aus Fachgesprächen, Netzwerktreffen und Workshops,
- die Angebotsanalyse zu bestehenden Unterstützungsstrukturen in München.

Diese qualitativen Daten erlauben eine vertiefte Einschätzung der Lebenslagen, in denen digitale Teilhabe in München auf besondere Hindernisse stößt. Sie beleuchten zudem die strukturellen und organisatorischen Rahmenbedingungen, unter denen Fachkräfte und Träger agieren. So zeigen die

regionalen Erkenntnisse, dass es in München nicht primär am Willen zur Digitalisierung fehlt, sondern an der Passgenauigkeit der bestehenden Angebote, an der Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen und an der Koordination zwischen Trägern, Verwaltung und Ehrenamt.

Die methodische Stärke des Handlungsberichts liegt in der Kombination aus empirischer Breite (Digitalbarometer München) und praxisnaher Tiefe (REGSAM-Rückmeldungen). Dadurch entsteht ein vielschichtiges, datenbasiertes und zugleich sozialräumlich verankertes Gesamtbild. Es macht sichtbar, wo strukturelle Lücken bestehen, welche Zielgruppen besondere Unterstützung benötigen, und welche Maßnahmen geeignet sind, digitale Teilhabe im Sinne der kommunalen Grundversorgung zu sichern.

Mit diesem Vorgehen wird sichergestellt, dass die Befunde des Digitalbarometers München nicht isoliert stehenbleiben, sondern in die kommunale Praxis überführt werden. Die Erkenntnisse dienen zugleich als Grundlage für die Priorisierung zukünftiger Maßnahmen und die strategische Weiterentwicklung der digitalen Grundversorgung in München.

3. Die Lage in München: Soziale Infrastruktur und strukturelle Besonderheiten

München ist eine wohlhabende, wirtschaftlich starke und zugleich sozial polarisierte Stadt. Die Lebensverhältnisse unterscheiden sich teils deutlich zwischen und innerhalb von Stadtteilen. Hohe Lebenshaltungskosten, Wohnungsknappheit und Einkommensunterschiede führen dazu, dass Armut, Bildungsbenachteiligung und eingeschränkte Teilhabechancen auch in einer reichen Stadt wie München sichtbar sind. Diese sozialen Spannungen spiegeln sich unmittelbar in der digitalen Teilhabe wider.

Diese ist eng mit den vorhandenen Ressourcen der Menschen verknüpft – mit Einkommen, Sprachkenntnissen, Zeitbudgets, Bildung und technischer Ausstattung. Wer über geringe finanzielle Mittel verfügt oder in einer prekären Wohnsituation lebt, hat oft keinen Zugang zu geeigneten Geräten, stabilem Internet oder Lernangeboten. Damit wird soziale Benachteiligung digital fortgeschrieben. Nach dem **Münchener Armutsbericht 2022** liegt das Einkommen von rund 266.000 Münchner*innen und damit jeder sechsten Person unterhalb der Armutsschwelle (Münchener Armutsbericht 2022: 10). Diese hohe Quote verdeutlicht, dass Maßnahmen zur digitalen Teilhabe untrennbar mit der kommunalen Armutsbekämpfung verbunden sind.

Zugleich verfügt München über eine besonders dichte soziale Infrastruktur. Zahlreiche Träger bieten in einer Vielfalt von Einrichtungen wie Beratungsstellen, Nachbarschaftstreffs, Jugendeinrichtungen, Alten- und Service-Zentren (ASZs) und Quartiersinitiativen Angebote für Menschen jeden Alters an und prägen das Stadtbild. Diese Orte bilden das Rückgrat einer sozial verantwortlichen Digitalpolitik, weil sie physische, organisatorische und emotionale Zugänge zu Menschen schaffen, die analoge und digitale Unterstützung benötigen. Gerade in Stadtteilen mit niedrigem Einkommen, hoher Migrationsquote und erhöhter sozialer Belastung übernehmen diese Einrichtungen eine Schlüsselrolle, um analoge wie digitale Kompetenzen alltagsnah zu vermitteln.

Die REGSAM-Erkenntnisse zeigen jedoch, dass diese starke Infrastruktur bislang nur bedingt für digitale Themen und Unterstützung genutzt wird. Bestimmte Angebote wie z.B. die „Digitale Hilfe“ oder „Go Digital!“ (s. Kapitel 9) sind räumlich ungleich verteilt oder hängen von zeitlichen und räumlichen Befristungen ab. Während in einigen Stadtbezirken engagierte Träger oder Nachbarschaftsprojekte digitale Lern- und Beratungsangebote etabliert haben, bestehen in anderen Gebieten deutliche Versorgungslücken. Auch die regelmäßigen Angebote der Stadtbibliotheken, Volkshochschulen, ASZs und BildungsLokalen sind nicht flächendeckend bekannt und erreichen nicht alle Zielgruppen. Besonders auffällig ist die fehlende Verzahnung zwischen sozialräumlichen Projekten und stadtweiten digitalen Programmen. Die Folge sind Doppelstrukturen, mangelnde Sichtbarkeit und ineffiziente Ressourcennutzung.

Ein zentrales Ergebnis des Handlungsberichts ist daher die Feststellung, dass München zwar über ein vielfältiges Unterstützungsnetz verfügt, dieses aber nicht systematisch aufeinander abgestimmt und bekannt ist. Hinzu kommt, dass es für die teilweise sehr spezifischen Bedarfe bestimmter Zielgruppen nur wenige Einrichtungen gibt. So wünschen sich z.B. Alleinerziehende viel mehr Sichtbarkeit und Aufmerksamkeit bei städtischen Angeboten und Förderungen. Filterfunktionen mit entsprechenden Stichworten helfen nicht nur bei der Suche, sondern unterstützen auch das Empowerment dieser Personengruppe.

Diese Angebotsfragmentierung erschwert Fachkräften und Bürger*innen gleichermaßen den Überblick. Um hier Abhilfe zu schaffen, ging die städtische Angebotsplattform „**Digitale Teilhabe**“, am 21. Oktober 2025 live. Unter der Federführung des IT-Referats schafft sie heute erstmals digitale Transparenz über vorhandene Unterstützungsstrukturen. Ihre Ursprünge gehen auf einen praktischen Bedarf während der Corona-Lockdowns zurück. Als die Schüler*innen damals ins Homeschooling geschickt wurden, wurde schnell deutlich, dass nicht alle Haushalte und Schulen dieselbe Hardwareversorgung haben. Daher entstand im Rahmen der Arbeitsgruppe Digitale Grundversorgung eine „Sammlung von Unterstützungsleistungen“. Schnell wurde die Übersicht um die WLAN-Verfügbarkeit in kommunalen- und Gemeinschaftsunterkünften erweitert, da sich hier ebenfalls Kinder aufhielten und die Geräte nicht nutzen konnten.

Für die kommunale Steuerung digitaler Teilhabe bedeutet dies: München hat bereits starke Grundlagen – wie z.B. die bestehende Arbeitsgruppe Digitale Grundversorgung und die neue Angebotsplattform. Aber es fehlt weiterhin an verbindenden Strukturen, Transparenz und Koordination. Die Stadt muss ihre bestehenden sozialen Infrastrukturen gezielt nutzen und weiterentwickeln, um digitale Grundversorgung sozial gerecht, quartiersnah und nachhaltig zu gestalten. Damit wird deutlich: Digitale Teilhabe in München ist keine rein technische Aufgabe. Sie ist Ausdruck sozialer Verantwortung und kommunaler Gestaltungskraft. Das Zusammenspiel von Verwaltung, der Sozialen Arbeit, Zivilgesellschaft und Bürger*innen ist der Schlüssel, um den digitalen Wandel inklusiv und gerecht zu gestalten und alle Münchner*innen mitzunehmen.

4. Ergebnisse und Analysen: Vom empirischen Befund zur sozialräumlichen Bewertung

Der Handlungsbericht verdichtet die Ergebnisse des Digitalbarometers München mit eigenen qualitativen Analysen aus dem Netzwerk. Ziel ist, die empirischen Befunde im Lichte der Münchner Sozialstruktur zu interpretieren und daraus sozialräumlich differenzierte Handlungsperspektiven abzuleiten.

4.1 Befunde aus dem Digitalbarometer München

Das Digitalbarometer München zeigt deutlich, dass digitale Teilhabe kommunal an vier zentralen Faktoren scheitert: **Armut, Sprache, Zeit und Kompetenz**. Fehlende finanzielle Mittel, sprachliche Barrieren, geringe zeitliche Ressourcen und fehlende digitale Basiskompetenzen bilden die größten Hindernisse für eine gleichberechtigte Nutzung digitaler Angebote. Die befragten Fachkräfte bewerten die digitale Teilhabe ihrer Klient*innen als grundsätzlich eingeschränkt. Besonders betroffen sind Menschen mit geringem Einkommen, Migrant*innen, Menschen mit Behinderung, ältere Bürger*innen und Personen, die von Wohnungslosigkeit und Obdachlosigkeit betroffen sind.

Ein weiterer zentraler Befund betrifft die geschlechtsspezifischen Unterschiede. Der Bericht unterstreicht, dass Frauen und Mädchen überdurchschnittlich häufig strukturellen Barrieren in der digitalen Teilhabe begegnen. Ursachen sind geringere Zeitbudgets durch Care-Arbeit, geringerer Zugang zu Geräten, fehlende Räume für digitale Bildung sowie die erhöhte Gefährdung durch digitale Gewalt. Diese Mehrfachbelastungen führen zu einer kumulativen Exklusion, die durch soziale und strukturelle Faktoren weiter verstärkt wird. Um hier eine Verbesserung zu erzielen, braucht es gezielte Gegenstrategien – etwa geschützte Lernräume, gendersensible Bildungsangebote und Empowerment-Programme durch Vorbilder.

Die Ergebnisse zeigen darüber hinaus, dass im Vergleich zur Geschlechterungleichheit, Armut durch alle Zielgruppen hinweg, ein noch viel höherer Risikofaktor für digitale Exklusion ist. Fehlende Endgeräte, instabile Internetverbindungen und unzureichende Kenntnisse im Umgang mit digitalen Verwaltungsangeboten verstärken soziale Benachteiligung. Zugleich verdeutlicht die Studie, dass digitale Exklusion nicht nur die betroffenen Bürger*innen betrifft, sondern auch die Fachkräfte der Sozialen Arbeit: Sie übernehmen zunehmend Aufgaben digitaler Unterstützung – oft zusätzlich zu ihrem regulären Arbeitsauftrag und ohne ausreichende zeitliche oder technische Ressourcen. Damit werden sie zu einem entscheidenden, jedoch teils unfreiwilligen Bindeglied zwischen Verwaltung, Zivilgesellschaft und Bürger*innen. Benötigen jedoch selbst gezielte Qualifizierung und Entlastung.

4.2 Ergänzende Erkenntnisse aus dem REGSAM-Netzwerk

Die Betrachtung der Netzwerk-Erkenntnisse bestätigt und vertieft die im Digitalbarometer München identifizierten Trends. Fachkräfte berichten, dass digitale Teilhabe in München nicht am mangelnden Willen der Menschen scheitert, sondern an unzureichender Passgenauigkeit der bestehenden Unterstützungsstrukturen und fehlenden Endgeräten. Besonders deutlich wird dies in sozial benachteiligten Stadtteilen: Dort, wo finanzielle Ressourcen, Sprachkenntnisse und Zugänge zu Lernorten fehlen, summieren sich die Hürden.

Auch die Projektkoordination stellt fest, dass die digitale Teilhabe in vielen Fällen nicht nur an der fehlenden Technik, sondern an sozialen Strukturen scheitert. So sind etwa in bestimmten Bereichen nicht nur zu wenig Geräte oder WLAN-Angebote vorhanden, sondern werden nicht genutzt, weil das notwendige Wissen, Vertrauen oder die Sprachkenntnisse fehlen. Viele Fachkräfte berichten, dass Klient*innen die teilweise sehr komplexen digitalen Anträge nicht verstehen oder Angst haben, Fehler zu machen. Diese Unsicherheit führt zu Rückzug und weiterer Exklusion.

Zudem zeigen die Rückmeldungen, dass die bestehende Angebotslandschaft in München zwar vielfältig, aber bezüglich der digitalen Angebote fragmentiert und ungleich verteilt ist. Projekte und Einrichtungen arbeiten teilweise isoliert voneinander, und die angebotene digitale Hilfe ist von der Initiative und Expertise der Fachkraft abhängig. Während Kooperationen zwischen Verwaltung, Bildungseinrichtungen, Sozialarbeit und Zivilgesellschaft noch zu selten institutionell verankert sind. In der Folge entstehen Doppelstrukturen und Lücken in der Transparenz.

Eine weitere wichtige Erkenntnis betrifft die veränderte Rolle der Fachkräfte als Multiplikator*innen. Fachkräfte der Sozialen Arbeit, Bildungseinrichtungen und verwandten Disziplinen wie Gesundheit und Ehrenamt übernehmen zunehmend Aufgaben der digitalen Unterstützung und Vermittlung. Sie sind zentrale Akteur*innen der digitalen Grundversorgung, benötigen dafür aber Zeit, technische Ausstattung und didaktische Unterstützung. Ihre Erfahrungen und Bedarfe spiegeln sich direkt in der Qualität der digitalen Teilhabe vor Ort wider.

4.3 Sozialräumliche Bewertung

Die Zusammenführung der empirischen und qualitativen Befunde ergibt ein klares Bild: Digitale Teilhabe in München ist sozialräumlich ungleich verteilt. In Stadtteilen mit höherer Armutsquote, erhöhter Migrationsdichte und begrenztem Zugang zu öffentlichen Lern- oder Begegnungsräumen ist die digitale Exklusion besonders ausgeprägt. Infrastrukturell gut ausgestattete zentrale Quartiere profitieren dagegen stärker von digitalen Angeboten und Projekten.

Diese Ungleichheit verdeutlicht die Notwendigkeit einer gezielten, räumlich differenzierten Steuerung der kommunalen Maßnahmen. Denn dort, wo soziale Einrichtungen aktiv und vernetzt sind, entstehen funktionierende lokale analoge Zugänge – etwa durch Nachbarschaftstreffs, Familienzentren oder Bildungsinitiativen. Dies sollte genutzt werden, um flächendeckend auch digitale Teilhabe zu ermöglichen.

Wo diese Strukturen fehlen, bleiben digitale Angebote abstrakt und erreichen die Zielgruppen kaum. Ein besonders plastisches Beispiel ist die nach wie vor fehlende flächendeckende WLAN-Abdeckung in Kommunalen- und Gemeinschaftsunterkünften. Dieser Umstand beschäftigte durchgängig die Arbeitsgruppe Digitale Grundversorgung. Wegen der zahlreichen involvierten Akteure, Regeln und Kosten konnten hier keine zufriedenstellenden Lösungen gefunden werden. Die Projektkoordination fordert daher, digitale Teilhabe künftig sozialräumlich zu denken und zu steuern: nicht allein als technische Aufgabe, sondern als Bestandteil integrierter Stadtentwicklung und sozialer Planung.

4.4 Fazit der Analyse

Die Ergebnisse aus dem Digitalbarometer München und REGSAM-Auswertung führen zu drei zentralen Schlussfolgerungen: 1. Digitale Teilhabe ist sozial ungleich verteilt – strukturelle Benachteiligung verstärkt digitale Exklusion. 2. Fachkräfte sind Schlüsselakteur*innen der digitalen Grundversorgung – sie brauchen unabhängig von ihrer Zielgruppe und ihrem Standort Ressourcen, Schulung und Unterstützung. 3. Kommunale Koordination ist entscheidend. Die digitale Teilhabe muss ressortübergreifend gesteuert und in bestehende soziale Strukturen integriert werden, um Doppelstrukturen zu vermeiden. Damit schafft der Bericht die Grundlage für die folgenden Handlungsempfehlungen, die auf eine nachhaltige, gerechte und regional verankerte digitale Grundversorgung in München zielen.

5. Zielgruppenanalyse: Bedarfe, Lücken und Ansatzpunkte

Die Zielgruppenanalyse des Handlungsberichts folgt der Systematik des Projekts „**Digitale Zugänge für alle in München: transparent und zielgruppengerecht!**“ und basiert auf den Ergebnissen des Digitalbarometers München sowie den qualitativen Ergänzungen aus dem REGSAM-Netzwerk. Im Fokus stehen sechs Zielgruppen, die laut den Fachkräften besonders gefährdet sind, von digitaler Teilhabe ausgeschlossen zu werden. Hierbei muss betont werden, dass die Fachkräfte im Rahmen des Digitalbarometers München nach den Zielgruppen gefragt wurden, mit denen sie hauptsächlich arbeiten und gleichzeitig die Teilnehmer*innen der Gruppen sich überschneiden können z.B. kann eine junge Erwachsene alleinerziehend sein und ein Senior eine Migrationsbiografie haben. Übergreifend gilt: Wo finanzielle, sprachliche, zeitliche und strukturelle Barrieren zusammentreffen, ist die Gefahr digitaler Exklusion am größten.

5.1 Zielgruppenübergreifende Befunde

Über alle Zielgruppen hinweg treten drei Grundprobleme deutlich hervor:

Fehlende digitale Basiskompetenzen – viele Menschen verfügen nicht über ausreichende Kenntnisse, um Geräte oder Online-Dienste sicher und selbstbestimmt zu nutzen.

Materielle Zugangshürden – die Anschaffung und Wartung digitaler Geräte sowie die Kosten für Internetzugänge stellen für viele Haushalte eine zu hohe Belastung dar.

Geschlechtsspezifische Unterschiede – Frauen, insbesondere Alleinerziehende, Migrantinnen und Seniorinnen, erleben signifikant größere Barrieren aufgrund von Zeitmangel, Mehrfachbelastung, eingeschränktem Gerätezugang oder geringerer digitaler Praxiserfahrung.

Die Fachkräfte betonen, dass diese Barrieren kumulativ wirken: Von Armut betroffene Menschen haben oft weniger Zeit und geringere Sprachkenntnisse. Darüber hinaus wünschen sich die Fachkräfte mehr Orientierung im Umgang mit digitalen Verwaltungsverfahren sowie verbindliche Schulungen und Regelungen, um Bürger*innen wirkungsvoll unterstützen zu können.

5.2 Kinder und Jugendliche

Das Digitalbarometer München zeigt, dass Kinder und Jugendliche trotz hoher Smartphone-Nutzung häufig über unzureichende digitale Kompetenzen mit anderen Endgeräten verfügen. Fehlende Aufklärung über digitale Risiken, insbesondere zu Cybermobbing und digitaler Gewalt, führt zu Unsicherheit,

Überforderung und Fehleinschätzung der eigenen Fähigkeiten. In der schulischen und außerschulischen Bildung mangelt es an flächendeckenden, niedrigschwelligen Lernangeboten, die Medienkompetenz und digitale Selbstschutzstrategien gendergerecht fördern.

REGSAM-Befunde:

Schulen, Freizeitstätten, Jugendeinrichtungen, Kinder- und Familienzentren sind zentrale Lernorte digitaler Teilhabe. Ihre Potenziale werden bislang jedoch nicht systematisch und interdisziplinär genutzt. Besonders in sozial benachteiligten Regionen fehlen personelle und technische Ressourcen. Der Ausbau von Peer-to-Peer-Angeboten und Kooperationen zwischen Schulen, Jugendhilfe und Medienpädagogik ist daher dringend erforderlich.

Handlungsimpuls:

Die digitale Bildung von Kindern und Jugendlichen muss alltagsnah, praxisorientiert und geschlechtergerecht gestaltet werden. So sollten z.B. die Merkmale von Deepfakes und Fake News beigebracht werden. Schulen und Jugendzentren sollten gemeinsam mit freien Trägern und der Verwaltung gezielte Programme zur Förderung von Medienkompetenz konzipieren, um diese Zielgruppe und ihre Bedarfe differenziert zu unterstützen.

5.3 Junge Familien und Alleinerziehende

Junge Familien und Alleinerziehende stehen häufig unter hohem Zeit- und Finanzdruck. Gleichzeitig müssen sie zum Erhalt von Leistungen eine Vielzahl von Anträgen ausfüllen. Sie benötigen einfache, flexible und verständliche digitale Angebote, um Verwaltungsprozesse, Bildungsinformationen und die Alltagsorganisation bewältigen zu können. Fehlende Endgeräte und stabile Internetverbindungen erschweren insbesondere einkommensschwachen Haushalten die Nutzung digitaler Verwaltungsdienste.

REGSAM-Befunde:

Fachkräfte berichten, dass diese Gruppe häufig von digitalen Prozessen überfordert ist und analoge Alternativen sucht. Digitale Teilhabe kann hier nur gelingen, wenn Lernangebote zeitlich flexibel und wohnortnah gestaltet werden – etwa durch Abendformate, mobile Beratungen oder familienfreundliche Schulungsorte.

Handlungsimpuls:

Digitale Teilhabeangebote sollten mit Betreuungszeiten, Care-Arbeit und familiären Routinen vereinbar sein. Ergänzend braucht es geschützte Lernräume für Frauen sowie Maßnahmen zur Prävention digitaler Gewalt.

5.4 Senior*innen

Senior*innen sind laut Digitalbarometer München überdurchschnittlich von digitaler Exklusion betroffen. Fehlende Geräte, Unsicherheit im Umgang mit Technik und Angst vor Datenmissbrauch erschweren den Zugang zu digitalen Angeboten. Viele Senior*innen fühlen sich überfordert oder misstrauisch gegenüber neuen Anwendungen. Weitere Faktoren können kognitive Beeinträchtigungen und Mobilitätseinschränkungen sein.

REGSAM-Befunde:

Senior*innen profitieren besonders von persönlichen und wohnortnahen Lernsettings, in denen sie individuell begleitet werden. Niedrigschwellige Kurse in Alten- und Service-Zentren, Nachbarschaftstreffs, Stadtteilbibliotheken und BildungsLokalen erweisen sich als wirksam, müssen aber verstetigt, besser vernetzt und bekannter gemacht werden.

Handlungsimpuls:

Digitale Bildungsangebote für Senior*innen sollten kontinuierlich gefördert, in den Sozialräumen

verankert und eng mit analogen Treffpunkten kombiniert sowie aufsuchend angeboten werden. Hier könnte das SAVE⁴ Projekt als Vorbild dienen.

5.5 Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

Im Rahmen des Digitalbarometer München waren 202 von insgesamt 522 Rückmeldungen zu dieser Zielgruppe. Dies zeigt neben dem Interesse der Fachkräfte auch den hohen Handlungsbedarf. Laut der Fachkräfte stößt diese Gruppe vor allem auf sprachliche, kulturelle und technische Barrieren. Fehlendes WLAN in Unterkünften und/oder im häuslichen Umfeld, geringe Lesekompetenz, Analphabetismus und komplexe digitale Verwaltungsverfahren erschweren die Nutzung städtischer Online-Dienste.

REGSAM-Befunde:

Die Fachkräfte berichten, dass sowohl Neuzugewanderte wie auch sich seit längerem hier befindende Personen auf persönliche Unterstützung angewiesen sind. Mehrsprachige, visuelle und interaktive Lernformate sind essenziell, um Selbstständigkeit zu fördern. Erfolgreich sind niedrigschwellige Projekte, die Vertrauenspersonen aus den Communities einbinden.

Handlungsimpuls:

Die Landeshauptstadt München sollte niedrigschwellige, mehrsprachige und interkulturelle Lernangebote und flexible Formate fördern, die digitale Grundkompetenzen mit sozialer Orientierung verbinden. Außerdem sollten standardmäßig zusätzlich zu digitalen Basiskompetenzen Best-Practice-Beispiele wie die Integreat App, das CUP-Projekt und SOWON in den Integrationskursen vorgestellt werden.

5.6 Menschen mit Behinderung

Menschen mit Behinderung benötigen barrierefreie digitale Dienste in Leichter Sprache sowie spezialisierte Hilfsmittel, um gleichberechtigt teilhaben zu können. Fehlende Kenntnis über Mittel und Nutzung von unterstützenden Technologien und Schulungen wirken hier exkludierend.

REGSAM-Befunde:

Fachkräfte berichten von eingeschränktem Zugang zu bedarfsgerechten Geräten und Anwendungen. Barrierefreiheit ist in vielen digitalen Angeboten und Webseiten noch nicht ausreichend umgesetzt. Insbesondere Menschen mit kognitiven Einschränkungen benötigen begleitende und mit Zeit hinterlegte Unterstützungen durch Bezugspersonen und Informationen in Leichter Sprache. Die fehlende telefonische Erreichbarkeit erschwert die Teilhabe zusätzlich.

Handlungsimpuls:

Die Landeshauptstadt München sollte sicherstellen, dass alle digitalen Verwaltungsangebote barrierefrei gestaltet sind und Assistenzleistungen (wie z.B. Erklärvideos in Gebärdensprache) zur Verfügung stehen. Barrierefreiheit muss verbindlicher Standard kommunaler Digitalisierung werden. Ebenso wichtig ist es, eine telefonische Erreichbarkeit zu ermöglichen und die Information zu den zur Verfügung stehenden Angeboten in ausgedruckter Form vorrätig zu haben.

⁴ SAVE ist ein Akronym für das Projekt „Seniorinnen und Senioren aufsuchen im Viertel durch Expertinnen und Experten“. Das in 17 von 34 ASZ installierte präventive Angebot bietet regelmäßige aufsuchende Arbeit an markanten Stellen und Orten im Einzugsgebiet eines ASZs an und beantwortet Fragen zum Thema Alter. Vgl. SAVE-Projekt ASZ-Milbertshofen abrufbar unter: <https://www.awo-muenchen.de/senioren/begegnung-und-beratung/alten-und-service-zentren/einrichtungen-in-ihrer-naeche/alten-und-service-zentren-1/praeventive-hausbesuche-1> abgerufen am 13.11.2025.

5.7 Menschen die von Wohnungslosigkeit und Obdachlosigkeit betroffen sind

Diese Personen sind in besonderem Maße von digitaler Exklusion betroffen und benötigen besondere Unterstützung. Fehlende Endgeräte, keine stabilen Strom- oder WLAN-Verbindungen und mangelnde Privatsphäre verhindern digitale Kommunikation und den Informationszugang. Persönliche Faktoren wie Suchtproblematiken, Schulden, Lernschwächen und die Scham, Hilfe in Anspruch zu nehmen, können erschwerend hinzukommen.

REGSAM-Befunde:

In Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe fehlt es häufig an technischer Infrastruktur. Da die vorhandenen Smartphones oft verlorengehen oder gestohlen werden, verbringen Fachkräfte viel Zeit mit der wiederholten Installation der benötigten Apps (z.B. Jobcenter.digital), was zu Frust und Überforderung auf beiden Seiten führen kann. Gleichzeitig müssen Fachkräfte aus Zeitmangel zwischen Existenzsicherung und digitaler Unterstützung abwägen. Dabei sind Zugänge zu Geräten, WLAN und Begleitung bei Online-Behördengängen entscheidend, um Teilhabe zu ermöglichen.

Handlungsimpuls:

Diese sehr vulnerable Gruppe muss in der städtischen Digitalstrategie ausdrücklich berücksichtigt werden. Auch sie profitiert von Angeboten in Leichter Sprache, telefonischer Erreichbarkeit und analogen und lokalen Zugangswegen. Stabiles WLAN, ein unkomplizierter Geräteverleih und niedrigschwellige Schulungsangebote in Notunterkünften und Einrichtungen, die sich auf die Smartphonennutzung fokussieren, würde ihre digitale Inklusion unterstützen.

5.8 Fazit

Die Zielgruppenanalyse verdeutlicht: Digitale Teilhabe in München ist ungleich verteilt und folgt sozialen, ökonomischen und geschlechtsspezifischen Mustern. Wo Armut, Sprachbarrieren, Zeitmangel und fehlende Kompetenzen zusammentreffen, entsteht digitale Exklusion. Der Handlungsbericht zeigt zugleich, dass durch sozialräumlich verankerte Lernorte, niedrigschwellige Unterstützungsangebote und gezielte Koordination kommunaler Ressourcen ein wesentlicher Beitrag zur digitalen Gerechtigkeit geleistet werden kann.

6. Priorisierung nach Zielgruppen und Dringlichkeit

Die Ergebnisse der Fachkräftebefragung und der sozialräumlichen Rückmeldungen zeigen, dass sich die Herausforderungen in der digitalen Teilhabe in München nach Dringlichkeit und Betroffenheit unterschiedlich gewichten lassen. Besonders hohe Handlungspriorität besteht dort, wo mehrere strukturelle Barrieren gleichzeitig auftreten – etwa Armut, Sprachhürden, Care-Verpflichtungen und eingeschränkter Zugang zu Geräten. Daher wird folgende Priorisierung vorgeschlagen:

Priorität 1 – Frauen, Alleinerziehende und junge Familien mit geringem Einkommen

Diese Gruppe ist aufgrund von Zeitmangel, Mehrfachbelastung und erhöhter Gefährdung durch digitale Gewalt besonders stark benachteiligt. Laut einer Erhebung der Bertelsmann Stiftung sind 80% der Alleinerziehenden Frauen und somit besonders von Armut gefährdet (Bertelsmann Stiftung, 2024). Gleichzeitig fühlen sich manche Alleinerziehende von der Gesellschaft vernachlässigt und wünschen sich mehr Sichtbarkeit durch Hilfestellungen. Maßnahmen, die dem Schutz und der Qualifizierung von Frauen dienen, würden hier wichtige Abhilfe leisten und bei familienfreundlichen Lernformaten auch junge Familien in prekären Verhältnissen unterstützen.

Priorität 2 – Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung

Sprachliche Barrieren, nicht ausreichendes und fehlendes WLAN und Datenvolumen im häuslichen Umfeld und kommunalen Unterkünften erschweren die digitale Teilhabe erheblich. Gleichzeitig macht

diese Gruppe einen großen Querschnitt der Bevölkerung aus. Mehrsprachige, visuelle Lernformate und Community-Mentor*innen sind hier zentral und würden einer großen Gruppe zugutekommen.

Priorität 3 – Menschen mit Behinderung und Wohnungslose

Diese beiden Gruppen sollten zusammengedacht werden da sie ähnlich spezialisierte Bedarfe aufweisen und gleichermaßen von niedrigschwelligen Maßnahmen profitieren würden. Sie benötigen barrierefreie inklusive Angebote, technische Hilfsmittel und verlässliche wohnortnahe Strukturen. Fehlender Netzzugang und unterstützende Technologien sind hier kritische Engpässe. Gleichzeitig ist auch hier die persönliche Komponente in Form von Bezugspersonen wichtig.

Priorität 4 – Senior*innen

Fehlende Geräte, Misstrauen gegenüber Technik und Angst vor Datenmissbrauch erfordern kontinuierliche, niedrigschwellige persönliche Unterstützungsangebote. Analoge wohnortnahe Angebote sollten nach wie vor zur Verfügung stehen. Bestehende aufsuchende Unterstützungsangebote wie das SAVE-Projekt, welches an die Alten- und Service-Zentren angedockt ist, sollte mit digitalen Unterstützungselementen ausgebaut werden.

Dringender Handlungsbedarf: Bedarfsanalyse der Fachkräfte

Als Schlüsselakteur*innen digitaler Teilhabe brauchen Fachkräfte Zeit, Ausstattung und Weiterbildung, um Menschen auch in Zukunft wirkungsvoll zu begleiten. Aktuell fühlen sie sich allzu oft mit den gestiegenen Anforderungen der Digitalisierung alleingelassen und wünschen sich mehr Unterstützung durch Verwaltung, Politik sowie ihrer eigenen Träger und Kolleg*innen. Der Digital Skills Gap zwischen den Generationen macht sich auch in diesem Arbeitsbereich innerhalb der Teams bemerkbar. Daher besteht Handlungsbedarf für eine systematische Bedarfsanalyse.

Diese Priorisierung soll die Grundlage für eine zielgerichtete Mittelverteilung und strategische Planung bilden. Die Projektkoordination empfiehlt, die aufgeführten Zielgruppen bei der Umsetzung künftiger Maßnahmen zu bevorzugen.

7. Handlungsempfehlungen nach Adressat*innen

Die folgenden Handlungsempfehlungen leiten sich aus den Ergebnissen des Digitalbarometers München und den ergänzenden REGSAM-Erkenntnissen ab. Sie richten sich an drei zentrale Adressatengruppen: Verwaltung, Politik und Einrichtungen der Sozialen Arbeit. Ziel ist, die digitale Teilhabe in München strukturell zu verankern, Doppelstrukturen abzubauen und ressortübergreifende Kooperation zu fördern.

7.1 Verwaltung

Digitale Teilhabe ist eine gesamtstädtische Querschnittsaufgabe. Damit sie nachhaltig gelingt, müssen alle städtischen Referate, Eigenbetriebe und Dienststellen ihre digitalen Angebote konsequent nutzerorientiert, barrierefrei und inklusiv gestalten.

Zentrale Empfehlungen:

1. Barrierefreiheit und Leichte Sprache:

Digitale Verwaltungsangebote sind so zu gestalten, dass sie unabhängig von Sprache, Vorbildung, Alter oder Behinderung zugänglich und verständlich sind. Inhalte sollen schrittweise in Leichter Sprache bereitgestellt werden. Die Nutzung von Symbolen, Icons und visuellen Hilfen in Form von Erklärvideos in Gebärdensprache, ist zu fördern.

2. Analoge Alternativen sichern:

Trotz der fortschreitenden Digitalisierung müssen persönliche und analoge Zugänge weiterhin gewährleistet bleiben. Die Möglichkeit, Anträge vor Ort, telefonisch oder mit Unterstützung von Fachkräften und in ausgedruckter Form zu stellen, bleibt ein wichtiger Bestandteil sozialer Inklusion.

3. Schulung und Unterstützung der Mitarbeitenden:

Verwaltungsmitarbeitende und Fachkräfte benötigen Schulungen, um digitale Angebote erklären und begleiten zu können. Hierzu sind praxisnahe Lernformate zu entwickeln, die Datenschutz, Benutzerfreundlichkeit und medienpädagogische Aspekte verbinden.

4. Partizipation und Feedback:

Bürger*innen und Fachkräfte sollen aktiv in die Weiterentwicklung digitaler Verwaltungsprozesse einbezogen werden. Nutzer*innenbeiräte und Testgruppen können helfen, die Alltagstauglichkeit neuer Anwendungen und Apps sicherzustellen.

Handlungsimpuls:

Digitale Verwaltung ist nur dann inklusiv, wenn sie die Lebensrealitäten der Menschen und Fachkräfte widerspiegelt. Verwaltungshandeln sollte daher stärker sozialräumlich ausgerichtet und gemeinsam mit der Fachpraxis gestaltet werden. Wie die Vielzahl der bestehenden Angebote die Zielgruppen leichter erreichen, soll gemeinsam erörtert werden.

7.2 Politik

Die politische Ebene trägt die Verantwortung, digitale Teilhabe dauerhaft in den kommunalen Strukturen zu verankern und mit ausreichenden Ressourcen zu sichern. Gleichzeitig kann sie durch wegweisende Entscheidungen eine wichtige Vorbildfunktion übernehmen.

Zentrale Empfehlungen:

1. Verstetigung des Budgets „Digitale Teilhabe“:

Das dem IT-Referat zur Verfügung gestellte Budget für die referatsübergreifende Aufgabe „Digitale Teilhabe“ ermöglicht Maßnahmen wie das Kooperationsprojekt: „Digitale Zugänge für alle“ und fördert innovative Ansätze wie die „Digitale Hilfe“. Seine langfristige Sicherung ist Voraussetzung für die nachhaltige Umsetzung von kreativen Ideen und Visionen.

2. Integration in die Stadtentwicklungs- und Sozialplanung:

Digitale Teilhabe muss als Bestandteil kommunaler Daseinsvorsorge gesetzlich und strukturell verankert werden. Die oft wiederholte Forderung nach kostenfreien WLAN-Zugängen in kommunalen Unterkünften sollte als digitale Grundversorgung in die strategische Planung aufgenommen werden.

3. Fokus auf Chancengerechtigkeit:

Politische Entscheidungen zur Digitalisierung sollten stets unter dem Gesichtspunkt sozialer Faktoren wie Geschlechtergerechtigkeit, Chancengleichheit und Armutsbekämpfung getroffen werden. Jede Person sollte die Möglichkeit erhalten, sich Basiskompetenzen im Rahmen ihrer digitalen Grundversorgung anzueignen.

4. Kooperation und Netzwerkbildung fördern:

Die Zusammenarbeit zwischen dem IT-, Sozial-, Kultur- und Referat für Bildung und Sport ist transparenter zu gestalten und zu intensivieren. Zudem sollten Kooperationen mit externen Partner*innen – insbesondere mit freien Trägern und Initiativen – systematisch unterstützt werden.

Handlungsimpuls:

Der Stadtrat sollte digitale Teilhabe als zentrales Steuerungsziel verankern und als festen Bestandteil sozial gerechter Stadtpolitik definieren. Eine kommunale Digitalstrategie ist nur dann zukunftsfähig, wenn sie soziale Gerechtigkeit in den Mittelpunkt stellt.

7.3 Einrichtungen der Sozialen Arbeit

Soziale Einrichtungen sind die wichtigsten Kontaktpunkte für Menschen mit eingeschränkter digitaler Teilhabe. Sie sind Orte des Vertrauens, der Begegnung und der Unterstützung. Ihre Mitarbeitenden übernehmen zunehmend und teilweise unfreiwillig Aufgaben digitaler Beratung und Vermittlung. Dies führt zu Unmut und Überforderung.

Zentrale Empfehlungen:

1. Fortbildung und Qualifizierung:

Fachkräfte benötigen regelmäßige Schulungen zu digitalen Themen, Datenschutz, Online-Kommunikation und Hilfestellungen bei Verwaltungsverfahren. Diese Fortbildungen sollten praxisnah, bedarfsorientiert und leicht zugänglich sein. Sie sollten sowohl von den eigenen Einrichtungen als auch von der Verwaltung (z.B. zu Jobcenter.digital und SOWON) angeboten werden.

2. Ressourcen für digitale Infrastruktur:

Soziale Einrichtungen brauchen technische Grundausstattung – WLAN, Endgeräte, Druck- und Scanmöglichkeiten – sowie personelle und zeitliche Unterstützung, um digitale Teilhabe zu fördern.

3. Betrachtung des Digital Skills Gap:

Die Soziale Arbeit hat sich durch die zunehmende Digitalisierung und die Coronapandemie in den letzten Jahren stark gewandelt. Die digitale Unterstützung von Klient*innen ist in vielen Beratungskontexten anstelle einer Zusatzleistung zu einem Muss geworden. Da die durch Fachkräfte zur Verfügung gestellten Hilfen teilweise sehr personen- und alters abhängig sind, braucht es seitens der Träger einheitliche Konzepte, Fortbildungsprogramme und Qualitätsziele, die die benötigten Basiskompetenzen im Rahmen von Digitalisierungsstrategien festlegen.

4. Kooperationen und Wissensaustausch:

Einrichtungen sollen auch im Bereich der digitalen Angebote und Kompetenzen stärker miteinander und den bestehenden Netzwerken wie Interaktiv und REGSAM vernetzt werden. Um voneinander zu lernen, gemeinsame Projekte umzusetzen, Fachwissen zu teilen und Doppelstrukturen zu vermeiden muss interdisziplinär gedacht und gehandelt werden. Das Kooperationsprojekt „Digitale Zugänge für alle“ und die daraus entstandene Plattform „Digitale Teilhabe“ bietet mit ihrem Fokus auf digitale Kompetenzen und Zugängen eine zentrale Austauschbasis und sollte in Zukunft noch weiter ausgebaut werden, um weitere bereits bestehende Plattformen zu verlinken und Ehrenamtliche miteinzubeziehen.

Handlungsimpuls:

Digitale Teilhabe beginnt bei den Fachkräften selbst. Nur wenn sie die notwendige Zeit, Ausstattung und Unterstützung erhalten, und die bestehenden Angebote kennen, können sie Menschen wirksam dabei helfen, ihre digitalen Chancen zu nutzen und Barrieren zu überwinden.

8. Querschnittsthemen

Die Analyse der Fachkräfte-Rückmeldungen und der sozialräumlichen REGSAM-Befunde zeigt, dass sich bestimmte Themenfelder über alle Zielgruppen hinweg als besonders relevant für die digitale Teilhabe in München erweisen. Sie betreffen strukturelle Voraussetzungen, rechtliche Standards und gesellschaftliche Haltungen, die das Fundament einer sozial gerechten digitalen Stadt bilden. Drei dieser Querschnittsthemen sind für die strategische Weiterentwicklung zentral: **Barrierefreiheit und Leichte Sprache, digitale Souveränität und Sicherheit** sowie **Armut als systemischer Risikofaktor**.

8.1 Barrierefreiheit und Leichte Sprache

Barrierefreiheit ist die Grundlage digitaler Gleichberechtigung. Sie umfasst weit mehr als technische Standards – sie bedeutet, dass digitale Angebote unabhängig von körperlichen, sprachlichen oder kognitiven Einschränkungen nutzbar sind. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass viele Online-Angebote der

Landeshauptstadt München für Menschen mit Behinderung noch immer schwer zugänglich sind. Fehlende Übersetzungen, unklare Menüführungen oder unverständliche Fachbegriffe stellen Hürden dar.

REGSAM-Erkenntnisse:

Fachkräfte berichten, dass selbst alltägliche digitale Verwaltungsprozesse – etwa Online-Anträge oder Terminbuchungen – für viele Klient*innen nur mit Unterstützung bewältigbar sind. Dabei betrifft Barrierefreiheit nicht nur Menschen mit Behinderung, sondern auch Ältere, Personen mit geringen Sprachkenntnissen oder eingeschränkten Lese- und Schreibfähigkeiten.

Empfehlungen: 1. Alle digitalen Verwaltungsangebote der Landeshauptstadt München müssen konsequent barrierefrei und nach den Vorgaben der BITV 2.0⁵ gestaltet werden. 2. Inhalte sollen verstärkt in Leichter Sprache, mit Symbolen und Vorlesefunktionen bereitgestellt werden. 3. Fachkräfte sollen bei der Entwicklung neuer digitaler Angebote einbezogen werden, um die Praxistauglichkeit zu prüfen. 4. Barrierefreiheit ist als verbindliches Qualitätskriterium in Ausschreibungen und Projektvergaben festzuschreiben.

Handlungsimpuls:

Digitale Barrierefreiheit ist keine Zusatzleistung, sondern Voraussetzung sozialer Gerechtigkeit. Sie muss Teil des kommunalen Selbstverständnisses einer modernen, inklusiven Landeshauptstadt sein.

8.2 Digitale Souveränität und Sicherheit

Digitale Souveränität beschreibt die Fähigkeit, sich sicher, kritisch und selbstbestimmt in der digitalen Welt zu bewegen. Fehlende Kenntnisse über Datenschutz, Datensicherheit und digitale Selbstverteidigung führen häufig zu Unsicherheit, Angst und Rückzug. Dies betrifft sowohl Bürger*innen als auch Fachkräfte.

REGSAM-Erkenntnisse:

In den Rückmeldungen der Fachkräfte zeigt sich, dass viele Menschen aus Angst vor Fehlbedienungen oder Datenverlust digitale Angebote meiden. Gleichzeitig bestehen Unsicherheiten bei Fachkräften, die Klient*innen bei digitalen Anträgen zu unterstützen – insbesondere in Bezug auf Datenschutz und IT-Sicherheit.

Empfehlungen: 1. Ausbau praxisnaher Schulungen zu Datenschutz, sicherer Kommunikation und digitaler Selbstverteidigung – sowohl für Bürger*innen als auch für Fachkräfte. 2. Integration von Sensibilisierungsmodulen zur digitalen Sicherheit in allen Bildungs- und Fortbildungsprogrammen der Stadt. 3. Einrichtung von Unterstützungsangeboten gegen digitale Gewalt – in Kooperation mit der Gleichstellungsstelle und der IT-Fachberatung. 4. Stärkere Einbindung des Themas in die Öffentlichkeitsarbeit, um Vertrauen und Bewusstsein für digitale Sicherheit zu fördern.

Handlungsimpuls:

Digitale Teilhabe braucht Vertrauen. Wer sich sicher fühlt, kann die Chancen der Digitalisierung nutzen. Die Landeshauptstadt München sollte digitale Souveränität als Bestandteil kommunaler Bildungs- und Präventionsarbeit begreifen.

8.3 Armut als systemischer Risikofaktor

Armut wirkt sich auf alle Dimensionen digitaler Teilhabe aus. Menschen mit geringem Einkommen verfügen seltener über eigene Geräte, stabile Internetverbindungen oder geeignete Lernorte. Fehlende

⁵ Vgl. Bundesministerium des Innern (2025). Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) abrufbar unter: <https://www.barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de/Web/PB/DE/gesetze-und-richtlinien/bitv2-0/bitv2-0-node.html> abgerufen am 11.11.2025.

Mittel verhindern die Anschaffung technischer Ausstattung und erschweren den Zugang zu Beratungsangeboten. Laut dem Münchner Armutsbericht 2022 fallen 17% der Münchner*innen in die Armutsgefährdungsquote und sind somit von Armut gefährdet (Münchner Armutsbericht 2022: 19).

REGSAM-Erkenntnisse:

Fachkräfte berichten, dass Armut nicht nur finanzielle, sondern auch organisatorische und psychologische Barrieren erzeugt. Viele Klient*innen erleben Scham, Unsicherheit oder Misstrauen gegenüber digitalen Verfahren. Zudem fehlen häufig die Zeitressourcen, um sich mit digitalen Themen auseinanderzusetzen. Diese Mehrfachbelastung führt dazu, dass Armut digital fortgeschrieben wird.

Empfehlungen: 1. Einrichtung eines kommunalen Schwerpunktprogramms „**Armut und Digitale Teilhabe**“, das im Jahre 2026 in Form eines Kooperationsprojekts Maßnahmen für besonders betroffene Gruppen bündelt und sozialräumlich steuert. 2. Ausbau kostenfreier WLAN-Zugänge in öffentlichen Gebäuden, kommunalen Unterkünften und öffentlichen Plätzen. 3. Förderung von Leihgeräte- und Spendenprogrammen für einkommensschwache Haushalte. 4. Entwicklung spezieller Schulungsformate für Menschen mit niedrigem Einkommen, die alltagsnah und verständlich gestaltet sind.

Handlungsimpuls:

Armut ist die höchste Barriere digitaler Teilhabe. Eine gerechte Stadtpolitik muss sicherstellen, dass niemand aufgrund finanzieller Einschränkungen vom digitalen Leben ausgeschlossen bleibt.

9. Ausweitung bestehender Best-Practice-Beispiele

Die im Rahmen des Projekts „Digitale Zugänge für alle“ gewonnenen Erkenntnisse zeigen, dass digitale Teilhabe dann besonders wirksam ist, wenn sie praxisnah, niedrighschwellig und gemeinschaftsorientiert umgesetzt wird. In München existieren bereits innovative Ansätze wie das CUP-Projekt, die ReDi School, DigiStreet und Digital Streetwork Bayern, die digitale Bildung bzw. Unterstützung, soziale Integration und Stadtentwicklung miteinander verbinden. Diese Modellprojekte verdeutlichen, wie Digitalisierung als sozialer Prozess gestaltet werden kann – nah an den Menschen und ihren Lebenswelten. Gleichzeitig wird in den Rückmeldungen der Fachkräfte die mangelnde Sichtbarkeit digitaler Unterstützungsangebote als zentrale Herausforderung beschrieben. Ebenso wichtig ist daher, dass diese Projekte nicht nur bestehen bleiben, sondern auch bekannter werden. Im Folgenden werden vier Maßnahmen detaillierter vorgestellt.

9.1 Integreat App

Die **Integreat App** bietet, mit der dazugehörigen Plattform, Bürger*innen – insbesondere Neuzugewanderten und Menschen mit Sprachbarrieren – in 24 Sprachen und 13 Themenbereichen wie z.B. „Beratung und Hilfe“, „Gesundheit“, „Alltag“ Informationen zu einer Vielzahl an lokalen Angeboten und Verwaltungsprozessen. „Angebote für Frauen und Mädchen“ sind ebenfalls aufgeführt. Durch die Verknüpfung mit der Plattform „Digitale Teilhabe“ können nun Synergien genutzt und digitale Hilfsangebote besser gebündelt sichtbar gemacht werden.

REGSAM-Bezug:

Insbesondere im Rahmen der REGSAM-Arbeitsgruppen Flucht und Wohnungslosigkeit werden durch die Fachkräfte die Vorteile dieser App hervorgehoben. Daher wäre eine strukturierte Vorstellung der App im Rahmen von Integrationskursen wichtig, denn sie schafft eine zusätzliche digitale Schnittstelle zwischen Verwaltung, Fachpraxis und Bürger*innen.

Empfehlungen:

Die Landeshauptstadt München sollte die Kooperation mit der Integreat App ausbauen und die Plattform „Digitale Teilhabe“ technisch und redaktionell anbinden, um Reichweite und Zugänglichkeit für unterschiedliche Zielgruppen zu erhöhen.

9.2 Digitale Hilfe

Die **Digitale Hilfe** ist ein Projekt des JFF-Instituts für Medienpädagogik in Forschung und Praxis⁶ und bietet seit 2020 an zwei festen Standorten kostenlose Unterstützung bei digitalen Fragen für alle Münchner*innen an. Durch die Beratungsstellen, temporäre mobile Angebote und Telefonberatung werden niederschwellig und mehrsprachig Menschen erreicht, die sonst keinen Zugang zu digitalen Lernorten haben.

REGSAM-Bezug:

Durch die Vernetzung im Rahmen der Arbeitsgruppe Digitale Grundversorgung erkennt die Projektkoordination die stetige Weiterentwicklung der „Digitalen Hilfe“ als elementaren Bestandteil kommunaler Grundversorgung an. Durch das bewährte Konzept werden reale Versorgungslücken geschlossen. Das Projekt bietet einen Anker für unterschiedliche Gruppen und entlastet Fachkräfte in der Sozialen Arbeit. Die hohe Nachfrage aus den Regionen zum Ausbau des mobilen Angebots zeigt, dass niedrigschwellige persönliche Unterstützung unverzichtbar bleibt.

Empfehlungen:

Die Landeshauptstadt München sollte das Projekt langfristig absichern, räumlich und inhaltlich ausweiten und stärker mit anderen Angeboten (z. B. Welcome-Center, Nachbarschaftstreffs, CUP-Mobil) verknüpfen, um Synergien zu nutzen und Doppelstrukturen zu vermeiden.

9.3 Digital Lots*innen und Go digital!

Hier werden zwei bereits bewährte Lots*innen Projekte vorgestellt: Angesiedelt beim Amt für Soziale Sicherung (S-I), Fachstelle Beratung, existiert seit fünf Jahren das Projekt der **Digital lots*innen** in Kooperation mit der Seniorenhochschule. Interessierte Personen können über die Münchner Volkshochschule (MVHS) einen kostenlosen Kurs zur Ausbildung als Digital Lots*innen absolvieren. Inhalte der Fortbildung sind u.a. die Senior*innengerechte Nutzung von Smartphone und Tablet, das Kommunizieren im Internet mit Social Media und Online-Tools, Sicherheit im Datenverkehr und methodisch-didaktisches Wissen für das Lernen mit Älteren. Nicht alle Personen, die diesen Kurs absolvieren, können oder müssen sich in einer Einrichtung der (offenen) Altenhilfe engagieren. Wegen der großen Nachfrage wurde das Projekt vor drei Jahren in Kooperation mit dem ZAB e. V. und dem Familienzentrum Trudering erweitert, um die Vermittlung der Freiwilligen zu unterstützen. Die Zahlen sprechen für sich: laut Seniorenhochschule nahmen bereits 183 Personen am angebotenen Kurs teil und 70 davon sind bereit zum Einsatz.

Das Projekt **Go digital!** ist ein kostenloses Angebot für Migrant*innen und Geflüchtete. Angesiedelt an der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) des BRK, existiert das Modellprojekt seit drei Jahren. In Kooperation mit BildungsLokalen vermitteln Ehrenamtliche Grundkenntnisse im digitalen Bereich und helfen bei allen Fragen und IT-Problemen rund um die Nutzung von Computer, Handy, Internet und beim Ausfüllen von Online-Formularen (SOWON, Kita-Finder). Das Erstellen von E-Mail-Adressen und Hilfe beim Online-Banking wird ebenfalls geübt. Weitere Themen wie z.B. die Online-Terminvereinbarungen, das Erstellen eines Lebenslaufs am PC, Informationen zu Gefahren im Netz (Cybermobbing, Love-Scamming) und Datenschutz (Phishing-E-Mails, Online-Gewinnspiele) werden in Gruppen bearbeitet.

REGSAM-Bezug:

Obwohl beide Maßnahmen teilweise unterschiedliche Zielgruppen ansprechen, bieten sie durch ihre

⁶ Träger des JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis ist der gemeinnützige Verein "JFF – Jugend Film Fernsehen e. V." Vgl. abrufbar unter: <https://www.jff.de/ueber-uns/jff-jugend-film-fernsehen-e-v>. Abgerufen am 06.11.2025.

niederschwellige Arbeit auf Augenhöhe einen Anker für ihre Zielgruppen. Dies wird auch die Projektzahlen und die positiven Rückmeldungen deutlich.

Empfehlung: Auch diese beiden Projekte sollten langfristig bestehen bleiben und gefördert werden.

10. Innovative Projektideen

Die in diesem Abschnitt vorgestellten Ideen verdeutlichen das Innovationspotenzial der Landeshauptstadt München im Bereich sozialer Digitalisierung. Sie zeigen, dass digitale Teilhabe dort gelingt, wo Technik, Bildung und soziale Nähe zusammenkommen. Die Projektkoordination empfiehlt, diese Ansätze gezielt zu fördern, zu evaluieren und in eine kommunale Gesamtstrategie einzubetten, um München langfristig als Vorreiter für sozial verantwortliche Digitalisierung zu positionieren.

10.1 Generationentandems – Lernen zwischen Jung und Alt

Beschreibung:

Die bereits beschriebenen Lots*innen Projekte als Grundlage nehmend könnten diese weiter ausgebaut werden in dem in generationenübergreifenden Lernprojekten digital affine Jugendliche und junge Erwachsene älteren Menschen den Umgang mit digitalen Geräten, Anwendungen und Apps zeigen. Gleichzeitig würden junge Menschen lernen, ihr Wissen zu festigen und niederschwellig und humorvoll weiterzugeben.

REGSAM-Bezug:

Immer wieder wünschen sich Fachkräfte intergenerationale Pilotprojekte, bei denen Schulen, Jugendzentren und Seniorentreffs gemeinsame Lernformate entwickeln. Diese Ansätze würden nicht nur digitale Kompetenz fördern, sondern auch gegenseitiges Verständnis und gesellschaftlichen Zusammenhalt.

Empfehlung:

Die Landeshauptstadt München sollte solche Lernpartnerschaften verstetigen und über Mehrgenerationenhäuser, Nachbarschaftstreffs und Kulturhäuser koordinieren. So würde nicht nur eine stärkere Bindung zwischen den jeweiligen Nutzer*innen dieser Einrichtungen hergestellt werden, sondern auch die intergenerationelle Solidarität gefördert werden.

10.2 „Mama-PC“ und „Mama-Pad“-Initiativen

Beschreibung:

In Anlehnung an die iPads für Schüler*innen, die während der Coronapandemie durch das Referat für Bildung und Sport (RBS) ausgegeben wurden, könnte die unbürokratische zur Verfügungstellung oder das Verschenken von „Mama-Laptops“- oder „Mama-Pads“ flexible Lernzeiten für Mütter, insbesondere für Alleinerziehende oder Frauen mit Migrationsgeschichte ermöglichen, ihre digitale Teilhabe unterstützen und sie empowern.

REGSAM-Bezug:

Die Fachkräfte betonen, dass Frauen häufig aufgrund von Care-Arbeit und begrenzten zeitlichen und finanziellen Ressourcen an klassischen Schulungsangeboten nicht teilnehmen können. Gleichzeitig stecken Frauen häufig im Haushalt zugunsten ihrer Kinder zurück und überlassen ihnen das vorhandene Endgerät.

Empfehlung:

Die Verwaltung sollte den Aufbau dieser Dienstleistung ermöglichen, um insbesondere in Kooperation mit Familienzentren, Frauenprojekten und Trägern der Sozialen Arbeit Maßnahmen zu planen. Eine gezielte Ansprache über bestehende Netzwerke (z. B. Gleichstellungsstelle, Netzwerk Interaktiv) ist

sicherzustellen. Als Vorbild könnte hier das Wiener Projekt „PCs für alle⁷“ dienen, von dem auch andere Personengruppen profitieren würden.

10.3 Weiternutzung von Altgeräten

Beschreibung:

Im Sinne einer sozial-ökologischen IT-Strategie sollen funktionsfähige städtische Altgeräte nach zertifizierter Datenlöschung an Bürger*innen mit geringem Einkommen oder soziale Einrichtungen weitergegeben werden.

REGSAM-Bezug:

Fachkräfte berichten, dass der Mangel an Geräten eine der häufigsten Ursachen digitaler Ausgrenzung ist. Eine strukturierte Weiternutzung von Altgeräten kann diesen Engpass nachhaltig verringern.

Empfehlung:

Das IT-Referat und die Stadtkämmerei sollten gemeinsam mit Partnern wie „Der Weiße Rabe“ oder der „Halle 2“ ein stadtweites Wiederverwendungsmodell etablieren, das ökologische Nachhaltigkeit mit sozialer Wirkung verbindet.

10.4 Barrierefreiheits-Bot

Beschreibung:

KI-gestützte Tools, die automatisiert Webseiten auf Barrierefreiheit überprüfen technische Hürden, unverständliche Sprache oder fehlende Kontraste erkennen und melden gibt es bereits. Diese Anwendung sollte auf die städtischen Online-Angebote ausgeweitet werden und Feedback-Funktionen für Verbesserungsvorschläge beinhalten.

REGSAM-Bezug:

Die REGSAM-Fachkräfte verweisen auf zahlreiche Barrieren in digitalen Formularen und Services der Verwaltung. Eine systematische Überprüfung durch automatisierte Verfahren kann helfen, Barrierefreiheit kontinuierlich zu verbessern und Ressourcen in der Verwaltung zu schonen.

Empfehlung:

Das IT-Referat sollte die Entwicklung eines Barrierefreiheits-Bots prüfen und die Finanzierung von Pilotanwendungen im Rahmen der Digitalstrategie ermöglichen.

11. Learnings zum Digitalbarometer München

Die Auswertung der Fachkräftebefragung zum Digitalbarometer München liefert wertvolle Erkenntnisse für zukünftige Erhebungen und Projekte. Sie zeigt zugleich, dass methodische und inhaltliche Anpassungen erforderlich sind, um bestimmte Zielgruppen und Themen präziser abzubilden.

1. Barrierefreiheit der Befragung

Mehrere Fachkräfte wiesen darauf hin, dass die Online-Erhebung nicht für alle Teilnehmenden barrierefrei zugänglich war. Eine vereinfachte Benutzerführung und die Bereitstellung in Leichter Sprache werden für künftige Wiederholungen empfohlen.

2. Geschlechtergerechte Fragestellung

Die Formulierung einzelner Fragen sollte stärker gendersensibel gestaltet werden, um die Lebensrealitäten von Mädchen und Frauen abzubilden. Gleichzeitig sollte stärker zwischen Mädchen und jungen Frauen

⁷ Vgl. Nach dem Ausfüllen eines Online-Kontaktformulars über die Webseite „PCs für alle“ können Österreicher*innen, die sich keinen PC leisten können und Schulkinder bestückt werden. Priorisiert werden bei der Auswahl: Familien mit Schulkindern, Schulen, karitative NGOs abrufbar unter: <https://www.pcsfueralle.at/pc-laptop-bekommen>. Abgerufen am 11.11.2025.

und ihren Bedarfen unterschieden werden. Hier kann eine Altersspezifizierung hilfreich sein. Themen wie digitale Gewalt, Care-Arbeit und Zeitressourcen verdienen explizitere Berücksichtigung.

3. Diversität und Zielgruppenspezifität

Fachkräfte berichteten, dass manche Fragen zu allgemein gehalten waren, um die unterschiedlichen sozialen Lagen – etwa von Wohnungslosen, Menschen mit Behinderung oder Migrant*innen – zu erfassen. Eine sozialräumliche Differenzierung wäre bei einer Wiederholung notwendig.

4. Wahrnehmung der Fachkräfte

Die Rückmeldungen zeigen eine große Spannweite zwischen digital-affinen und digital-belasteten Fachkräften. Künftige Studien sollten diesen Digital Skills Gap systematisch erfassen, um gezielte Qualifizierungsmaßnahmen entwickeln zu können.

5. Vertrauen und Datenschutz

Unsicherheiten im Umgang mit Datenschutz und IT-Sicherheit beeinflussen die Nutzung digitaler Angebote stark. Schulungen und rechtliche Klarstellungen für Fachkräfte wie auch Bürger*innen werden als Voraussetzung für mehr digitale Souveränität gesehen.

Insgesamt bestätigt das Digitalbarometer München die Notwendigkeit, empirische Forschung eng mit der Fachpraxis zu verzahnen. Gleichzeitig wird anhand des positiven Feedbacks deutlich, wie wichtig und richtig die Durchführung der Studie war. Die Projektkoordination empfiehlt, bei der geplanten Wiederholung der Studie die Learnings einzubeziehen und die Perspektive sozialer Akteur*innen strukturell zu verankern.

12. Fazit und Appell aus Sicht der Projektkoordination

Der Handlungsbericht zeigt deutlich: Digitale Teilhabe ist nicht nur eine technische, sondern eine soziale Aufgabe. Sie entscheidet darüber, ob Menschen in einer zunehmend digitalen Stadtgesellschaft Zugang zu Bildung, Arbeit, Kultur und Verwaltung haben – oder ob sie ausgeschlossen bleiben. Münchens dichte soziale Infrastruktur, engagierte Trägerlandschaft, eine für diese Belange offene Stadtverwaltung und eine politisch gewollte Strategie, Digitalisierung sozial zu gestalten, sind unterstützende Faktoren. Doch die Ergebnisse des Digitalbarometers München und der REGSAM-Erkenntnisse machen ebenso deutlich, dass erhebliche Lücken bestehen, die gezielt geschlossen werden müssen.

Die zentrale Erkenntnis lautet: Digitale Teilhabe ist in München ungleich verteilt, personell überlastet und digital noch zu wenig ausgestattet. **Armut, Sprache, Zeitmangel und fehlende Kompetenzen** sind die Hauptbarrieren. Diese wirken kumulativ – insbesondere bei Frauen, Alleinerziehenden, Migrant*innen, Senior*innen, Menschen mit Behinderung und Wohnungslosen. Digitale Exklusion ist damit kein individuelles, sondern ein strukturelles Problem. Sie folgt sozialen Linien und verlangt politische, organisatorische und finanzielle Antworten.

Die Projektkoordination hat die empirischen Befunde des Digitalbarometers München mit der sozialräumlichen Perspektive erweitert. Die qualitativen Rückmeldungen der Fachkräfte verdeutlichen, dass digitale Teilhabe in München dort gelingt, wo sie in bestehende soziale Strukturen eingebettet ist – in Nachbarschaftstreffs, Familienzentren, Jugendzentren und Bildungseinrichtungen. Hier entstehen Vertrauen, Nähe und Lernräume, die technische Hürden überwinden.

Damit München den Anspruch einer sozial gerechten Digitalisierung einlösen kann, sind drei Leitlinien entscheidend:

1. Digitale Teilhabe als kommunale Daseinsvorsorge begreifen.

Digitale Angebote sind Teil der **digitalen** Grundversorgung und müssen wie Bildung, Wohnen

oder Mobilität sozial gerecht ausgestaltet werden. Das bedeutet: Zugang zu Geräten, stabile Netze, barrierefreie Angebote und leicht verständliche Kommunikation für alle.

2. Soziale Infrastruktur als Schlüssel begreifen.

Digitale Teilhabe entsteht in den Sozialräumen – dort, wo Menschen leben, lernen und sich begegnen. Träger, Ehrenamt und Quartiersmanagements müssen gezielt in die kommunale Digitalstrategie eingebunden werden. Das REGSAM-Motto „Voneinander wissen, miteinander handeln!“ sollte nicht vergessen werden.

3. Ressourcen, Verantwortung und Nachhaltigkeit sichern.

Projekte wie die Digitale Hilfe oder die Plattform „Digitale Teilhabe“ beweisen ihre Wirksamkeit. Sie benötigen jedoch Verstetigung und verbindliche Finanzierung. Digitalisierung darf nicht von Projektlaufzeiten abhängen, sondern braucht dauerhafte Strukturen.

Digitale Teilhabe entsteht nicht von selbst, sondern durch politisches Handeln, fachliche Kooperation und gesellschaftliches Engagement. München hat bereits mit seinen soliden Netzwerkstrukturen eine Vielzahl von analogen Angeboten und nun die Chance, bundesweit Vorbild für sozial verantwortliche Digitalisierung zu werden – vorausgesetzt, die Stadt nutzt die nun vorliegenden Erkenntnisse konsequent und zeitnah für die Weiterentwicklung ihrer digitalen Grundversorgung.

Die Projektkoordination fordert, digitale Teilhabe – im Sinne einer Digitalen Grundversorgung für alle - als Bestandteil der kommunalen Daseinsvorsorge zu sichern. Durch ressortübergreifende Zusammenarbeit, die Einbindung der Fachpraxis und eine konsequent nutzerorientierte Gestaltung aller digitalen Prozesse. Nur so kann München ein Ort bleiben, an dem technologische Innovation und soziale Gerechtigkeit Hand in Hand gehen. Auch das Timing ist entscheidend. Die durch das Digitalbarometer München gewonnenen Erkenntnisse sollten zügig in Maßnahmen umgesetzt werden, in dem eine Zielgruppe -wie Frauen und Alleinerziehende – priorisiert wird. Das Wiener Frauenbarometer 2020 verdeutlichte, wie wichtig es ist mehr über die digitalen Zugänge, Kompetenzen und Bedarfe von alleinerziehenden Frauen zu wissen (Wiener Frauenbarometer 2020). Trotz ihrer Heterogenität vereinen sie Mehrfachbelastungen, die es gilt anhand von niederschwelligen Maßnahmen zu beseitigen.

Ebenso sollte zeitnah eine Bedarfsabfrage mit Fachkräften aus dem Sozialen Bereich stattfinden, um ihre Bedarfe, Wünsche und Hürden in Bezug zum Digital Skills Gap besser analysieren und in Maßnahmen zu übersetzen.

13. Literaturverzeichnis

Bertelsmann Stiftung (2024). Factsheet. Alleinerziehende in Deutschland. Sarah Menne und Antje Funcke.

Bundesministerium des Innern (2025). Der Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik. Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0). <https://www.barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de/Webs/PB/DE/gesetze-und-richtlinien/bitv2-0/bitv2-0-node.html> abgerufen am 11.11.2025.

„Digitalbarometer München - Digitale Zugänge für alle Münchner*innen“ vom Mai/Juni 2025. Online-Studie für Fachkräfte des REGSAM-Netzwerks.

JFF – Der Verein Jugend Film Fernsehen e. V. <https://www.jff.de/ueber-uns/jff-jugend-film-fernsehen-e-v> abgerufen am 11.11.2025.

Landeshauptstadt München (2022). Münchner Armutsbericht 2022. Fachstelle Armutsbekämpfung, Sozialreferat der Landeshauptstadt München. S. 10, 19.

PCs für alle. Verein in Wien, Österreich. Kontaktformular zum Erhalt eines PCs oder Laptops. <https://www.pcsfueralle.at/pc-laptop-bekommen>. Abgerufen am 11.11.2025.

Rückmeldungen von Fachkräften im Rahmen des Netzwerktags am 21.10.2025.

SAVE (Seniorinnen und Senioren aufsuchen im Viertel durch Expertinnen und Experten) im ASZ Milbertshofen: <https://www.awo-muenchen.de/senioren/begegnung-und-beratung/alten-und-service-zentren/einrichtungen-in-ihrer-naehe/alten-und-service-zentren-1/praeventive-hausbesuche-1> abgerufen am 13.11.2025.

Sitzungsprotokolle der AG Digitale Grundversorgung 2025. Veronika Beras und Silke Florstedt.

Wiener Frauenbarometer 2020. Kurzfassung. Frauenservice der Stadt Wien „Frauen – Digitalisierung – Gestaltungspotenziale“. Nadja Bergmann, Katharina Aufhauser, Petra Wetzel (L&R Sozialforschung) Wien, März 2021.

14. Impressum

Geschäftsbereich REGSAM-Das Regionale Netzwerk für Soziale Arbeit in München

Trägerverein für regionale Soziale Arbeit e.V.

Bayerstraße 77c im Rgb.

80335 München

romey@regsam.net

<https://regsam.net/>

Sitzungsprotokolle der Arbeitsgruppe Digitale Grundversorgung:

Silke Florstedt und Veronika Beras, REGSAM Verwaltung

Projektkoordination:

Aylin Romey, REGSAM, Trägerverein für regionale Soziale Arbeit e.V.

Projektleitung:

Florian Stein, Stv. Geschäftsführung REGSAM, Trägerverein für regionale Soziale Arbeit e.V.

Projektsteuerung:

Büro der Referatsleitung, Gemeinschaft und Digitale Teilhabe, IT-Referat der LHM München

Unser besonderer Dank gilt allen Kolleg*innen, die uns bei der Vorbereitung und Durchführung der unterschiedlichen Veranstaltungsformate unterstützen.

November 2025

Im Rahmen des Kooperationsprojekts gefördert durch:



Landeshauptstadt
München
IT-Referat