



Forschungsbericht des Otto-Blume-Instituts für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik

28.02.2026

Digitale Teilhabe in Nordrhein-Westfalen: Der Einfluss der Digitalisierung auf gesellschaftliche Inklusion einkommensarmer Haushalte

Im Rahmen des Förderaufrufs des MAGS zur „Beteiligung von Armutsbetroffenen, Expertise zur Armutsbekämpfung sowie Sozialplanung in Nordrhein-Westfalen“

Autor*innen:

Annika Heller, Ulrike Kaden, Marco Puxi, Eva Roth, Hans Verbeek, Sabine Wellmer

Unter Mitarbeit von:

Nils Bühner, Anna Engler, Henrietta Lukasch, Selma Morgenthal, Daphne Walter

Otto-Blume-Institut für Sozialforschung
und Gesellschaftspolitik e.V.

Weinsbergstraße 190, 50825 Köln

www.isg-institut.de

Gefördert über das

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



Inhalt

1. Einleitung	1
2. Ausgangslage der digitalen Ausstattung und Kompetenzen armutsbetroffener Menschen	6
3. Methodisches Vorgehen	10
3.1 Auswertung von Sekundärdaten	10
3.1.1 Regionaldaten	10
3.1.2 Mikrozensus	11
3.1.3 Methodischer Schätzansatz	12
3.2 Mapping bestehender Angebote	12
3.3 Explorative Interviews	13
3.4 Regionale Fallstudien	14
3.4.1 Auswahl Fallstudienregionen	15
3.4.2 Expert*inneninterviews	16
3.4.3 Fokusgruppen mit Armutsbetroffenen	17
3.5 Validierungsworkshop	19
4. Unterschiede in der digitalen Ausstattung und dem Zugang der Haushalte zu digitalen Medien	20
4.1 Internetinfrastruktur in NRW	21
4.2 Internetzugang	24
4.3 Zugang zu digitalen Endgeräten	25
4.4 Unterschiede zwischen Personengruppen	27
4.5 Fazit	29
5. Unterschiede in der digitalen Medienkompetenz und Mediennutzung	31

5.1	Basisschätzung zur Nutzung des Internets.....	31
5.2	Art der Internetnutzung	32
5.3	Digitale Kompetenzen.....	34
5.4	Unterschiede zwischen Personengruppen.....	37
5.5	Fazit.....	45
6.	Digitale Dienstleistungen und gesellschaftliche Teilhabe.....	46
6.1	Relevante digitale Dienstleistungen für gesellschaftliche Teilhabe	48
6.2	Digitale (Mindest-)Ausstattung und (Basis-)Kompetenzen.....	51
6.3	Fazit.....	53
7.	Bestehende Unterstützungsangebote und Umsetzungsbedingungen	55
7.1	Ergebnisse des Mappings zu Förderangeboten in NRW	55
7.2	Herausforderungen bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen	61
8.	Identifikation von Ausgrenzungsmechanismen.....	69
8.1	Materielle Zugangsbarrieren (Ausstattung & Infrastruktur)	70
8.2	Kompetenzbezogene Barrieren (digitale Kompetenzen & Sicherheitswissen).....	72
8.3	Institutionelle Verlagerung und Abbau analoger Alternativen („digital only“) 74	
8.4	System- und Gestaltungsbarrieren digitaler Dienstleistungen	76
8.5	Fazit.....	82
9.	Praxisbefunde und Ansatzpunkte zur Stärkung digitaler Teilhabe.....	83
9.1	Materielle Ausstattung und Zugang zu Infrastruktur	83
9.1.1	Bestehende Praxisansätze an den Fallstudienstandorten.....	83
9.1.2	Identifizierte Bedarfe	84
9.1.3	Anforderungen an geeignete Ausgestaltung	85
9.1.4	Fazit	86

9.2	Digitale Kompetenzen.....	87
9.2.1	Bestehende Praxisansätze an den Fallstudienstandorten.....	87
9.2.2	Identifizierte Bedarfe	92
9.2.3	Anforderungen an geeignete Ausgestaltung	94
9.2.4	Fazit	96
9.3	Digitale Dienstleistungen	98
10.	Diskussion und Synthese der Ergebnisse.....	102
11.	Fazit.....	104
12.	Handlungsempfehlungen	105
	Literatur	111
	Anhang.....	116

Abbildungen

Abbildung 1: Festnetzverfügbarkeit in Prozent der Privathaushalte ≥ 1000 Mbit/s	22
Abbildung 2: Ausbau des Mobilfunknetzes in NRW (5G)	23
Abbildung 3: Art der Internetnutzung.....	33

Tabellen

Tabelle 1: Zusammensetzung des Mikrozensus und des SUF	11
Tabelle 2: Kriteriengestützte Fallstudienauswahl: Kreise	15
Tabelle 3: Altersstruktur der Fokusgruppenteilnehmenden	18
Tabelle 4: Herkunftsland der Fokusgruppenteilnehmenden mit Migrationshintergrund	19
Tabelle 5: Basisschätzungen zur Internetnutzung	32
Tabelle 6 Übersicht der identifizierten Förderprogramme zur digitalen Teilhabe in NRW (Mapping).....	116

Abkürzungen

BFSG	Barrierefreiheitsstärkungsgesetz
BIWAQ	Bildung, Wirtschaft, Arbeit im Quartier
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
EFRE	Europäischer Fonds für regionale Entwicklung
eID	elektronische Identitätsfunktion des Personalausweises
ESF	Europäischer Sozialfonds
EU	Europäische Union
gE	gemeinsame Einrichtung (Jobcenter)
KI	Künstliche Intelligenz
NRW	Nordrhein-Westfalen
OZG	Onlinezugangsgesetz
OZGÄndG	Onlinezugangsgesetz-Änderungsgesetz
PIN	Persönliche Identifikationsnummer
SGB I	Sozialgesetzbuch Erstes Buch
SGB II	Sozialgesetzbuch Zweites Buch
VHS	Volkshochschule
zkT	zugelassener kommunaler Träger (Jobcenter)

1. Einleitung

Im Rahmen des Förderaufrufs zur „Beteiligung von Armutsbetroffenen, Expertise zur Armutsbekämpfung sowie Sozialplanung in Nordrhein-Westfalen“, den das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen (MAGS) im Frühjahr 2025 veröffentlicht hat, legt das Otto-Blume-Institut eine wissenschaftliche Expertise im Baustein 2, Wissensermittlung zur Armutsbekämpfung im Thema 3 „Digitale Ausstattung und Kompetenzen einkommensarmer Haushalte“ vor.

Der vorliegende Forschungsbericht analysiert systematisch die Bedingungen digitaler Teilhabe von Armutsbetroffenen in Nordrhein-Westfalen (NRW). Dabei werden materielle Voraussetzungen wie Internetzugang und Endgeräteausrüstung ebenso berücksichtigt wie digitale Kompetenzen, Nutzungsmuster sowie die Anforderungen, die digitale Dienstleistungen insbesondere an Armutsbetroffene stellen. Darüber hinaus werden potenziell ausgrenzende Mechanismen sowie bestehende Unterstützungsstrukturen zur Förderung digitaler Teilhabe in den Blick genommen. Unterschiede innerhalb der Gruppe armutsbetroffener Personen – etwa nach Alter, Bildung, Geschlecht, Migrationshintergrund oder Beeinträchtigung – werden explizit berücksichtigt, um interne Differenzierungen sichtbar zu machen.

Vor diesem Hintergrund geht der Bericht in sechs Schwerpunktbereichen den folgenden zentralen Fragestellungen nach:

1. Unterschiede in der digitalen Ausstattung und dem Zugang der Haushalte zu digitalen Medien

- In welchem Umfang sind die Haushalte in NRW mit (schnellem) Internet ausgestattet und in welchem Umfang ist die Abdeckung des Mobilfunknetzes (mobile Daten) in NRW in der Fläche gegeben?
- Wie hoch ist der Anteil der einkommensarmen Haushalte in NRW, die (k)einen Internetanschluss haben?
- Wie sind die einkommensarmen Haushalte in NRW mit digitalen Endgeräten ausgestattet?
- Welche Unterschiede lassen sich bzgl. der Internetanschlüsse und Ausstattung mit digitalen Endgeräten in einkommensarmen Haushalten in NRW nach soziodemografischen Merkmalen identifizieren?

2. Unterschiede in der digitalen Medienkompetenz und Internetnutzung

- Welche Unterschiede lassen sich bzgl. der digitalen Kompetenzen in NRW nach Haushaltseinkommen und soziodemografischen Merkmalen identifizieren?
- Inwiefern lassen sich Unterschiede im Nutzungsverhalten von digitalen Medien nach Haushaltseinkommen und soziodemografischen Merkmalen identifizieren?

3. Digitale Dienstleistungen und gesellschaftliche Teilhabe

- Welche digitalen Dienstleistungen sind besonders relevant für die gesellschaftliche Teilhabe, insbesondere für Menschen aus einkommensarmen Haushalten?
- Welche digitale (Mindest-)Ausstattung und welche digitalen (Basis-) Kompetenzen werden für die Inanspruchnahme dieser digitalen Dienstleistungen benötigt?
- Inwiefern sind die für die Inanspruchnahme digitaler Dienstleistungen benötigten Internetzugänge, digitalen Endgeräte und digitalen Kompetenzen bei den Menschen aus einkommensarmen Haushalten vorhanden? Welche Zugänge, Geräte und/oder Kompetenzen fehlen besonders häufig? Welche Unterschiede lassen sich bzgl. unterschiedlicher Personengruppen innerhalb der Menschen aus einkommensarmen Haushalten erkennen?

4. Bestehende Unterstützungsangebote und Umsetzungsbedingungen

- Welche Angebote und Aktivitäten des Landes, des Bundes und der EU gibt es im Land NRW zur Förderung der digitalen Teilhabe
 - in Bezug auf den Zugang zu digitaler Infrastruktur einerseits und
 - in Bezug auf die digitale Kompetenzentwicklung andererseits?
- Welche Zielgruppen werden von den identifizierten Angeboten und Aktivitäten explizit angesprochen? In welchem Maße werden dabei gezielt Menschen aus einkommensarmen Haushalten angesprochen? Welche Angebote und Aktivitäten richten sich an Personengruppen, unter denen Armutsbetroffene statistisch betrachtet besonders häufig vertreten sind?
- Inwiefern wird in den Angeboten und Aktivitäten die wechselseitige Verschränkung von Armutsbetroffenheit und weiteren potenziellen Benachteiligungsmerkmalen wie Geschlecht, Alter, Herkunft berücksichtigt oder adressiert?
- Inwiefern sind die Angebote und Aktivitäten in den Regionen NRWs zugänglich? Gibt es Regionen, in denen besonders viele oder besonders wenige Angebote und Aktivitäten vorhanden sind bzw. umgesetzt werden?
- Vor welchen Herausforderungen stehen Dozierende und Fachkräfte der sozialen Arbeit hinsichtlich der Vermittlung von digitalen Kompetenzen an armutsbetroffene Menschen?

5. Identifikation von Ausgrenzungsmechanismen

- Welche ausgrenzenden Strukturen und Ausgrenzungsmechanismen hinsichtlich der digitalen Teilhabe von Menschen aus einkommensarmen Haushalten lassen sich identifizieren?
- Inwiefern wirken diese sich für bestimmte Personengruppen innerhalb der Menschen aus einkommensarmen Haushalten unterschiedlich aus?

6. Praxisbefunde und Ansatzpunkte zur Stärkung digitaler Teilhabe

- Welche Ansätze gibt es, ausgrenzenden Strukturen und Ausgrenzungsmechanismen entgegenzuwirken? Inwiefern wird das Prinzip der Sozialen Arbeit, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten, dabei berücksichtigt?
- Was gilt es bei der Konzeption und (Weiter-)Entwicklung digitaler Dienstleistungen zu beachten, um sicherzustellen, dass sie die digitale Teilhabe von Menschen aus einkommensarmen Haushalten ermöglichen bzw. verbessern und Ausschlüssen entgegenwirken?
- Welche Angebote und Aktivitäten zur digitalen Kompetenzentwicklung für Menschen aus einkommensarmen Haushalten werden besonders benötigt?
- Welche Angebote und Aktivitäten zur digitalen Kompetenzentwicklung erweisen sich als besonders geeignet, um Menschen aus einkommensarmen Haushalten die digitale Teilhabe zu ermöglichen? Was sollte für eine armutssensible Konzeption und Durchführung solcher Aktivitäten und Angebote beachtet werden?

Um diese forschungsleitenden Fragen zu beantworten, kombiniert die Studie aus methodischer Sicht datengestützte Analysen mit qualitativen Erhebungen. Neben Expert*innen im beruflichen Kontext kommen hierbei auch armutsbetroffene Menschen selbst (als „Expert*innen in eigener Sache“) zu Wort, um nicht nur institutionelle Perspektiven, sondern auch subjektiv erlebte Ausgrenzungserfahrungen systematisch zu erfassen.

Ergänzend erfolgt ein Mapping landesweit verfügbarer Angebote zur digitalen Kompetenzentwicklung und Infrastrukturförderung in NRW, die sich spezifisch an armutsbetroffene Menschen richten oder für diese zugänglich sind. Die Programme werden nach Zielgruppen, Fördermittelgebern, regionaler Verfügbarkeit und inhaltlichen Schwerpunkten erfasst und strukturiert aufbereitet, um die bestehende Unterstützungslandschaft transparent darzustellen.

Auf Grundlage der empirischen Befunde werden abschließend evidenzbasierte Handlungsempfehlungen zur Stärkung digitaler Teilhabe Armutsbetroffener entwickelt. Der Bericht versteht sich damit sowohl als analytische Bestandsaufnahme als auch als praxisorientierter Beitrag zur Weiterentwicklung digitaler Teilhabestrukturen auf Landes- und kommunaler Ebene in Nordrhein-Westfalen.

Da sich der Bericht auf armutsbetroffene Personen bezieht, bedarf es einer begrifflichen und methodischen Präzisierung des Armutsverständnisses:

Im vorliegenden Bericht wird Armut im Sinne relativer Einkommensarmut verstanden. In Anlehnung an die Armuts- und Reichtumsberichterstattung der Bundesregierung gelten Personen als armutsgefährdet, wenn ihr bedarfsgewichtetes Haushaltsnettoeinkommen unter 60 % des Medians liegt. Diese statistische Definition

bildet die Grundlage für die Auswertung von Sekundärdaten und quantitativen Analysen (BMAS 2025: 293).

Zugleich weist der Armuts- und Reichtumsbericht darauf hin, dass eine ausschließlich einkommensbasierte Messung die sozialen Dimensionen von Armut nur unzureichend erfasst. Armut geht häufig mit Einschränkungen materieller Ressourcen, begrenzten Handlungsspielräumen und reduzierten gesellschaftlichen Teilhabemöglichkeiten einher (ebd. ff.).

Für die qualitative Erhebung wurde Armutsbetroffenheit daher nicht anhand einer direkten Einkommensabfrage bestimmt. In den Fokusgruppen basierte die Teilnahme auf einer Selbsteinschätzung als armutsbetroffen. In den Fallstudien wurden Fachkräfte aus Einrichtungen befragt, die mit Personen in Kontakt stehen, die auf soziale Transfers und/oder auf soziale Unterstützung angewiesen sind, etwa im Rahmen von Sozialberatung, Schuldnerberatung oder anderen Angeboten der Wohlfahrtspflege. Unter der Klientel dieser Einrichtungen befinden sich häufig Menschen mit geringen Einkommen oder im Bezug existenzsichernder Sozialleistungen. Armutsbetroffenheit wird im Bericht somit sowohl als statistische Einkommenskategorie als auch als sozial erfahrbare und institutionell gerahmte Betroffenheit berücksichtigt.

Im Bericht werden die Begriffe „armutsbetroffene Personen“ und „Menschen aus einkommensarmen Haushalten“ als übergreifende Bezeichnungen verwendet. In den quantitativen Analysen beziehen sie sich auf relative Einkommensarmut (unterhalb der Armutsgefährdungsschwelle), in den qualitativen Erhebungen auf die beschriebenen Formen der Selbsteinschätzung bzw. institutionellen Einbindung.

Der Bericht folgt in seiner Gliederung den zuvor formulierten Forschungsfragen:

- **Kapitel 2** skizziert den wissenschaftlichen Diskurs zur digitalen Teilhabe Armutsbetroffener sowie die konzeptionellen Grundlagen der durchgeführten Analysen.
- **Kapitel 3** erläutert das methodische Vorgehen, einschließlich der datengestützten Analysen, des Mappings bestehender Angebote sowie der qualitativen Erhebungen in ausgewählten Fallstudienregionen.
- **Kapitel 4** beleuchtet die digitale Infrastruktur in Nordrhein-Westfalen und analysiert Unterschiede in Internetzugang und Endgeräteausstattung nach Einkommen und soziodemografischen Merkmalen.
- **Kapitel 5** vertieft diese Perspektive durch die Untersuchung digitaler Kompetenzen und Nutzungsmuster.
- **Kapitel 6** beleuchtet die Bedeutung digitaler Dienstleistungen für die gesellschaftliche Teilhabe Armutsbetroffener und identifiziert Mindestvoraussetzungen hinsichtlich Ausstattung und digitaler Kompetenzen.
- **Kapitel 7** stellt bestehende Unterstützungsangebote zur digitalen Teilhabe im Land Nordrhein-Westfalen anhand des Mappings dar und analysiert die

Herausforderungen, vor denen Dozierende bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen stehen.

- **Kapitel 8** rekonstruiert auf Basis der empirischen Befunde zentrale Ausgrenzungsmechanismen, die digitale Teilhabe in einkommensarmen Lebenslagen erschweren.
- **Kapitel 9** bündelt die praxisbezogenen Befunde zu Ansätzen gegen ausgrenzende Mechanismen, zur Weiterentwicklung digitaler Dienstleistungen sowie zu besonders benötigten und geeigneten Unterstützungsformaten im Bereich digitaler Kompetenzentwicklung und Ausstattung.
- **Kapitel 10** enthält eine übergreifende Diskussion und Synthese der zentralen Ergebnisse des Berichts.
- **Kapitel 11** fasst die wesentlichen Befunde in einem zusammenführenden Fazit zusammen.
- Aufbauend auf den empirischen Ergebnissen sowie den Erkenntnissen aus dem am 22.01.2026 durchgeführten Validierungsworkshop werden in **Kapitel 12** abschließend konkrete Handlungsempfehlungen formuliert.

Die Kapitel sind jeweils als eigenständige Analysebausteine angelegt. Da digitale Teilhabe jedoch durch das Zusammenspiel materieller, kompetenzbezogener und institutioneller Faktoren geprägt ist, lassen sich einzelne Aspekte nicht vollständig voneinander trennen. Entsprechende thematische Bezüge zwischen den Kapiteln ergeben sich aus der Komplexität des Untersuchungsgegenstands.

Das Evaluationsteam möchte allen Akteurinnen und Akteuren seinen Dank für das Gelingen dieser erstmals in einem Bundesland durchgeführten Analyse zur digitalen Teilhabe Armutsbetroffener aussprechen: Neben dem MAGS, Landesverbänden der Freien Wohlfahrtspflege, kommunalen Spitzenverbänden und anderen landesweit tätigen Verbänden gehören hierzu die Vertreterinnen und Vertreter der Landkreise und kreisfreien Städte, von Städten und Gemeinden, Volkshochschulen, Arbeitslosenzentren, Beratungsstellen in Trägerschaft von Kommunen, Wohlfahrtsverbänden oder Freien Trägern, Stadtteilbüros usw. im Rahmen der durchgeführten sechs regionalen Fallstudien. Ein ganz besonderer Dank gilt schließlich den Armutsbetroffenen selbst, die uns im Rahmen von Fokusgruppen tiefe Einblicke in erlebte Ausgrenzung ermöglicht haben.

2. Ausgangslage der digitalen Ausstattung und Kompetenzen armutsbetroffener Menschen

Zunehmend verlagern sich Aspekte des privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Lebens für weite Teile der Bevölkerung teilweise oder vollständig in den digitalen Raum. Diese beziehen sich bspw. auf Einkäufe (Online-Handel), die Pflege von sozialen Kontakten (soziale Medien), die Informationsbeschaffung (Nachrichtenportale oder Apps), die Freizeitplanung (Buchung von Tickets für Konzerte, Kino, etc.) oder auch die Suche nach (beruflichen) Bildungsmöglichkeiten in Online-Datenbanken und vieles mehr. Auch Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung (wie z. B. die Beantragung von Ausweisdokumenten, Briefwahlunterlagen und Sozialleistungen oder Kfz-Ummeldungen) sind inzwischen in NRW in den meisten Kommunen digital möglich (BMDS, 2026). Den bundesweit rechtlichen Rahmen hierfür bilden das im Jahr 2017 beschlossene Onlinezugangsgesetz (OZG, BGBl. S. 3122, 3138 vom 14.08.2017) sowie das OZG-Änderungsgesetz, das im Jahr 2024 verabschiedet wurde (OZGÄndG, BGBl. 2024, Nr. 245 vom 19.07.2024). Das OZG sieht eine Verpflichtung von Bund und Ländern sowie Kommunen vor, ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale zur Verfügung zu stellen. Das gesetzte Ziel, alle Verwaltungsleistungen digital bis zum Jahr 2022 anzubieten, konnte zwar nicht erreicht werden, allerdings hat die Umsetzung des OZG zu einem erheblichen Digitalisierungsschub in den öffentlichen Verwaltungen geführt (BMDS 2023). Mit dem OZG-Änderungsgesetz sollten auf Basis der Erfahrungen in der Umsetzung des OZG noch bestehende Lücken geschlossen werden und bestimmte grundlegende Entscheidungen wie z. B. die Einführung einer für alle Verwaltungsdienstleistungen bundesweit einheitlichen Digital-ID (Bund-ID) rechtlich abgesichert werden (OZGÄndG, BGBl. 2024, Nr. 245 vom 19.07.2024).

Hinweise darauf, dass das Internetangebot von Behörden besondere Teilhabehürden darstellt, lassen sich dem Teilhabesurvey (infas 2021: 205, Tabelle 104.3) entnehmen: 11 % der Bevölkerung haben bundesweit demnach „immer“ oder „häufig“ Schwierigkeiten bei der Nutzung des Internetangebots von Behörden (zum Vergleich: Internetseiten von Firmen, z. B. Verkaufsportale oder Zeitungen, stellen nur für 5 % der Befragten eine Schwierigkeit dar, infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft, 2021, S. 206, Tabelle 105). Was die Dienstleistungen im digitalen Raum betrifft, werden aktuell analoge und digitale Strukturen meist noch parallel angeboten. Doch ist, wie im Digital-Index 2022/2023 der Initiative D21 konstatiert wird, davon auszugehen, dass „diese parallelen Strukturen [...] auf Dauer nicht aufrechterhalten werden (können), digitale Alternativen werden die analogen Strukturen an immer mehr Stellen ersetzen“ (Jahn et al., 2023). So sieht u. a. die Regionaldirektion Nordrhein-Westfalen (RD NRW) der Bundesagentur für Arbeit (BA) im SGB II vor, dass „(m)ittelfristig (...) der Onlinekanal aus Sicht der BA der "führende" Kanal für die Angebote außerhalb der Beratungsdienstleistungen werden“ (soll) (RD NRW, 2024).

Dies scheint zunächst – vor dem Hintergrund, dass zwischen 94% (Eurostat 2025b) und 95% der Bevölkerung (ARD/ZDF-Forschungskommission 2024) das Internet nutzen – unproblematisch. Doch bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass die Chancen, digital zu partizipieren und von der digitalen Transformation zu profitieren, in der Gesellschaft ungleich verteilt sind (Reisdorf/Zillien 2024: 7; Rudolph 2019: 162; Hammer 2024: 313).

Es bestehen damit einerseits Unterschiede hinsichtlich des Zugangs zum Internet (der sog. „First Level Digital Divide“; Kersting 2023), der sich z. B. im Breitband-Ausbau¹ oder der Verfügbarkeit mobiler Daten und der Ausstattung mit entsprechenden Endgeräten (PC, Smartphone etc.) zeigt. Andererseits bestehen Unterschiede hinsichtlich der Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien, die es erst ermöglichen, digital zu partizipieren – sei es, einen Antrag online auszufüllen, im Internet Informationen zu finden oder ähnliches. Neben den Kompetenzen ist auch die Einstellung zur bzw. die Offenheit gegenüber der „digitalen Welt“ zu nennen (Jahn et al. 2023: 16). Dies wird als „*Second Level Digital Divide*“ bezeichnet (Kersting 2023; Dander/Stix 2024; Scheffer 2020; siehe zur Dimension Medienkompetenz z. B.: Van Deursen/Van Dijk 2011; Jahn et al. 2023: 22f; Scheffer 2020: 21; Rudolph 2019: 162; Reisdorf/Zillien 2024: 7).

Trotz insgesamt hoher Internetnutzungsraten besteht der „*First Level Digital Divide*“ auch in Deutschland weiterhin fort: So verfügt laut einer Kurzexpertise der Paritätischen Forschungsstelle bundesweit „ein Fünftel der armutsbetroffenen Menschen im eigenen Zuhause über keinen Internetanschluss“ (Schabram et al. 2023).

Auch hinsichtlich des „*Second Level Digital Divide*“, also der Medienkompetenzen, kann nicht von gleichen Ausgangsbedingungen in Deutschland gesprochen werden. So ist zwar der Anteil der Menschen in Deutschland, die über mindestens durchschnittliche digitale Kenntnisse verfügen, zwischen 2021 und 2025 von 48,9% auf 60,0% gestiegen, allerdings belegt Deutschland damit europaweit nur den 17. Rang und der Wert liegt (knapp) unterhalb des EU-Durchschnitts (2025: 60,4%) (Eurostat, 2025).²

Aus dem Zusammenspiel der beiden „*Digital Divides*“ resultieren unterschiedliche Chancen bei der gesellschaftlichen Teilhabe, dem Bildungserfolg und/oder den individuellen Arbeitsmarktchancen. In der Forschung zu digitaler Ungleichheit werden

¹ Zum Ausbau des Internets in Deutschland siehe atene KOM (2021).

² Spitzenreiter in Europa sind die Niederlande, wo zuletzt (2025) 83,6% der Bevölkerung im Alter zwischen 16 und 75 Jahren über mindestens durchschnittliche digitale Kompetenzen verfügten. Erfasst werden in den von Eurostat veröffentlichten Daten zum „Digital Skills Indicator 2.0 (DS)“ dabei fünf digitale Kompetenzbereiche: (1) Informations- und Datenkompetenz, (2) Kommunikation und Zusammenarbeit, (3) Erstellung digitaler Inhalte, (4) Sicherheit und (5) Problemlösung.

als zentrale Determinanten für Zugangs- und Nutzungsunterschiede zum einen ökonomische Ressourcen bzw. das Haushaltseinkommen und zum anderen der Bildungsstand benannt (Kersting 2023; Rudolph 2019: 162):

- Demnach bestimmen *ökonomische Ressourcen* wesentlich über Verfügbarkeit und Qualität von digitalen Endgeräten sowie der im Haushalt bzw. auf mobilen Geräten verfügbaren Internetverbindungen.
- Der *Bildungsstand* hat nachweislich Einfluss auf (1) den Grad der digitalen Kompetenzen³ und (2) den Zweck der Internetnutzung (Reisdorf/Zillien 2024: 7; Rudolph 2019: 162).

Gleichzeitig gibt es einen starken statistischen Zusammenhang zwischen der Armutsgefährdungsquote und dem Bildungsgrad: So liegt die Armutsgefährdungsquote in NRW bei niedrigem Qualifikationsniveau bei 33,3 %, bei mittlerem Qualifikationsniveau hingegen bei 13,0 % und bei hohem lediglich bei 7,9 % (Destatis 2024).

Untersuchungen liegen zudem vor, die sich mit der digitalen Teilhabe bzw. Ausschlüssen von verschiedenen Personengruppen beschäftigen, bspw. gering literatisierten Menschen (Koschorreck/Gundermann 2023) und Menschen mit Behinderungen (Lorenz et al. 2023; siehe auch in Kersting 2023). Auch zu genderbezogenen Unterschieden – insbesondere zwischen Männern und Frauen – liegen Forschungsarbeiten vor (siehe für einen Überblick BMFSFJ 2021). Reisdorf und Zilien (2024: 7) nennen neben den bereits genannten noch weitere zentrale Determinanten, für die statistisch gezeigt werden kann, dass sie die digitale Teilhabe beeinflussen, nämlich Alter, Ethnie und Ort/Region. Gleichzeitig merken die Autor*innen an, dass eine singuläre Betrachtung dieser Determinanten zu kurz greift. Vielmehr brauche es intersektionale Ansätze, die die wechselseitige Abhängigkeit der Determinanten in den Blick nehmen, um digitale Ausschlüsse zu identifizieren, da „insbesondere die Kumulationen benachteiligender Sozialkategorien dann mit hoher Wahrscheinlichkeit zu gesellschaftlichen Vor- oder Nachteilen führen“ (ebd.).

Ein übergreifender Einblick in die digitale Ausstattung und digitalen Kompetenzen mit Fokus auf einkommensarme Haushalte, der eine intersektionale Perspektive einnimmt, d. h. weitere Determinanten und deren wechselseitige Abhängigkeiten einbezieht, liegt bislang weder allgemein auf Bundesebene noch speziell für Nordrhein-Westfalen vor. Daher ist wenig darüber bekannt, inwiefern innerhalb der Gruppe von Menschen in einkommensarmen Haushalten – die keineswegs homogen ist – verschiedene Problemstellungen oder Ausschlussmechanismen vorhanden sind. Dies gilt dabei für beide der oben dargestellten digitalen Teilhabeebenen gleichermaßen:

³ Der D21-Digital Index 2022/2023 spricht von „*digitaler Resilienz*“ (Jahn et al. 2023: 24).

- „*First Level Digital Divide*“: Unklar ist, wie sich in Nordrhein-Westfalen Armutsbetroffenheit auf die digitale Teilhabe im Sinne des Zugangs zu und der Nutzung von digitalen Endgeräten und Internet auswirkt.
- „*Second Level Digital Divide*“: Zur Frage, welchen Einfluss Armutsbetroffenheit auf die Kompetenz hat, die für einen sachgerechten und zielführenden Umgang mit digitalen Angeboten und Dienstleistungen notwendig sind, liegen mit Bezug zu NRW ebenso wenig Informationen und Analysen vor.

Ebenfalls unklar ist, wie insbesondere Menschen aus einkommensarmen Haushalten digital verfügbare Dienstleistungsangebote der Kommunen in NRW nutzen.

Ohne entsprechende Informationen (von Nutzer*innen) ist es jedoch kaum möglich, Unterstützungsangebote zu entwickeln, umzusetzen und in ihrer Wirkung zu bewerten, damit die digitale Teilhabe einkommensarmer Menschen entsprechend ihrer Lebenslagen, Herausforderungen und Bedarfe gewährleistet werden kann. Dies gilt in besonderem Maße für Angebote der öffentlichen Hand (Land, Kommunen), deren Nutzung das Vorhandensein einer leistungsfähigen digitalen Ausstattung und den kompetenten Umgang mit digitalen Medien voraussetzt.

Insgesamt zeigt sich damit eine doppelte Forschungslücke: Es fehlt eine systematische, auf Nordrhein-Westfalen bezogene Analyse der digitalen Ausstattung und Kompetenzen einkommensarmer Haushalte, die sowohl infrastrukturelle und kompetenzbezogene Aspekte integriert als auch deren Verschränkung mit weiteren sozialen Ungleichheitsdimensionen berücksichtigt.

Vor diesem Hintergrund verfolgt der vorliegende Forschungsbericht das Ziel, bestehende Wissenslücken zu schließen, digitale Teilhabebedingungen in einkommensarmen Lebenslagen differenziert zu analysieren und strukturelle sowie institutionelle Herausforderungen im Kontext digitaler Dienstleistungen sichtbar zu machen.

3. Methodisches Vorgehen

Das Untersuchungskonzept verfolgt einen partizipativen Ansatz, indem die Perspektive von einkommensarmen bzw. armutserfahrenen Menschen bewusst in die Erhebungs- und Auswertungsprozesse einbezogen wurde. Zum einen sind Fokusgruppen mit Menschen aus einkommensarmen Haushalten zentraler Teil der regionalen Fallstudien (Kapitel 3.4.3), zum anderen wurden im Rahmen der Validierung der Forschungsergebnisse und Handlungsempfehlungen armutserfahrene Menschen in einem Workshop beteiligt.

Daneben wurde die Expertise von Fachkräften, die auf Landes- und/oder kommunaler Ebene im Bereich der Armutsprävention und -hilfe arbeiten oder digitale Angebote zur Kompetenzentwicklung für Armutsbetroffene anbieten, in explorativen Interviews (Kapitel 3.3) sowie im Rahmen der Fallstudien (Kapitel 3.4.2) einbezogen.

Ergänzt werden diese qualitativen Erhebungen um

- eine **Literatur- und Dokumentenanalyse** zur Situation einkommensarmer Haushalte im Digitalisierungsbereich,
- ein **Mapping der Angebote und Aktivitäten** des Landes, des Bundes und der EU zur Förderung der digitalen Teilhabe von Menschen aus einkommensarmen Haushalten (Kapitel 3.2) sowie
- eine **Auswertung von Sekundärdaten** (Kapitel 3.1). Dabei werden sowohl verfügbare Regionaldaten (Kapitel 3.1.1) als auch mit dem Mikrozensus ein sehr umfangreicher Individualdatensatz, mit dem auch Analysen für NRW durchgeführt werden können (Kapitel 3.1.2), einbezogen.

3.1 Auswertung von Sekundärdaten

3.1.1 Regionaldaten

Hinsichtlich relevanter Regionaldaten zur Darstellung der Rahmenbedingungen in Bezug auf den Ausbau der digitalen Infrastruktur wird insbesondere auf den Deutschland-Index der Digitalisierung des Kompetenzzentrums Öffentliche IT (ÖFIT) zurückgegriffen,⁴ welche sowohl bundesweit als auch regionalisiert auf Ebene der Bundesländer Informationen zur digitalen Infrastruktur, digitalem Leben und zur digitalen Verwaltung zur Verfügung stellt.

Ergänzt werden diese Informationen durch Angaben zur Flächenversorgung (Mobilfunk, Breitband) und zu Gebieten mit Ausbaudefiziten aus dem Gigabit-

⁴ Siehe hierzu: <https://www.oeffentliche-it.de/> [zuletzt aufgerufen am: 30.10.2025].

Grundbuch⁵ sowie den Kommunalprofilen der Statistik.NRW.⁶ Diese Datengrundlagen erlauben eine Auswertung auf Gemeindeebene.

3.1.2 Mikrozensus

Für die Auswertungen wurde auf den Mikrozensus 2022 zurückgegriffen. Hierfür wurde mit dem Scientific Use File (SUF), einer repräsentativen Unterstichprobe des Mikrozensus, gearbeitet (FDZ der Statistischen Ämter 2025b). Dies ist eine 70 % Unterstichprobe des Mikrozensus.

Insgesamt besteht der Mikrozensus 2022 aus folgenden Datensätzen (vgl. Tabelle 1):

- Das Kernprogramm
- Das Zusatzprogramm Wohnen wird alle vier Jahre an alle Befragten gerichtet.
- Die Arbeitsmarktbeteiligung (LFS, Labour Force Survey) wird bei einer 45 %-Stichprobe erhoben.
- Die Erhebung der Einkommen und Lebensbedingungen (SILC, Statistics on Income and Living) umfasst bis zu 12 % der Gesamtstichprobe.
- Die Erhebung der Informations- und Kommunikationstechnologie in Haushalten (IKT) wird bei bis zu 3,5 % der Befragten erhoben.⁷

Aufgrund der Größe des Mikrozensus sind auch auf Ebene von Nordrhein-Westfalen Aussagen möglich.

Tabelle 1: Zusammensetzung des Mikrozensus und des SUF

	SUF-Stichprobe	Verteilung auf Unterstichproben	NRW	Verteilung auf Unterstichproben SUF in NRW
Kernprogramm	163.914	43,5%	36.572	45,7%
LFS	150.031	39,8%	30.543	38,2%
SILC	39.947	10,6%	7.810	9,8%
IKT	23.090	6,1%	5.016	6,3%
Gesamt	376.982	100,0%	79.941	100,0%

Quelle: Eigene Berechnungen auf Grundlage des Mikrozensus 2022 (ebd.).

Zentrale erklärende Variable ist die Armutsgefährdungsquote, welche als Haushaltseinkommen unterhalb von 60 % des Median-Nettoäquivalenzeinkommens definiert wird. Dabei wird bei der Berechnung des Nettoäquivalenzeinkommens der

⁵ Siehe hierzu die Seiten des Gigabit-Grundbuchs: <https://gigabitgrundbuch.bund.de> [zuletzt aufgerufen am: 27.05.2025].

⁶ Siehe hierzu: <https://statistik.nrw/regionale-profile/datendownloads-kommunalprofile> [zuletzt aufgerufen am: 27.05.2025].

⁷ Für eine ausführlichere Erklärung siehe FDZ der Statistischen Ämter (2025a, Kapitel 2).

entsprechenden Definition der OECD gefolgt. Für die Berechnung wird auf das empfohlene methodischen Vorgehen des GESIS – Leibniz-Instituts für Sozialwissenschaften zurückgegriffen (Boehle 2015: 23–30). Hierbei wurde berücksichtigt, dass die Armutsquote für die IKT-Stichprobe, um die anderen Gewichtungsfaktoren in der Stichprobe zu berücksichtigen, separat berechnet wurde. Zudem wurde eine für NRW spezifische Armutsgefährdungsquote berechnet.

3.1.3 Methodischer Schätzansatz

Zur Beantwortung der Frage, inwiefern Armutsbetroffenheit einen Einfluss auf die Nutzung des Internets hat, wurden Regressionsschätzungen durchgeführt (vgl. Kapitel 5.1 und 5.2). Für die Schätzungen zur Nutzung des Internets (vgl. Kapitel 5.1) wurde auf das Kernprogramm des Mikrozensus zurückgegriffen, welches aufgrund der großen Stichprobe statistisch belastbare Ergebnisse ermöglicht. Da es sich bei den zu erklärenden Variablen ausschließlich um bivariate Variablen handelt (z. B. Internetnutzung in den letzten drei Monaten: Ja/Nein), wurden Probit-Modelle geschätzt. Die Koeffizienten dieser Modelle können nicht direkt als Effekte interpretiert werden. Daher wurden die durchschnittlichen marginalen Effekte (Average Marginal Effects, AME) berechnet, die angeben, wie stark sich die Wahrscheinlichkeit der Internetnutzung im Durchschnitt verändert, wenn sich eine erklärende/unabhängige Variable um eine Einheit ändert. Bei binären Variablen entspricht dies dem Effekt einer Änderung der erklärenden/unabhängigen Variable von 0 auf 1 auf die Wahrscheinlichkeit der Internetnutzung (abhängigen Variable).⁸

3.2 Mapping bestehender Angebote

Ziel des Mappings war eine Bestandsaufnahme von Aktivitäten und Angeboten des Landes, des Bundes, der EU und nichtstaatlichen Akteuren zur Förderung der digitalen Teilhabe, die im Land NRW vorhanden oder zugänglich sind und von denen Menschen aus einkommensarmen Haushalten profitieren können.

Erfasst wurden Angebote und Aktivitäten mit Bezug auf

1. Zugang zu Infrastruktur und
2. den Aufbau digitaler Kompetenzen.

Die so erfassten Angebote wurden u. a. nach dem Fördermittelgeber (z. B. Bund, Land, EU, Stiftungen), den angesprochenen Personen bzw. Zielgruppen (z. B. Armutsbetroffene insgesamt, Geringqualifizierte insgesamt, Frauen), Teilzielgruppen (z. B. armutsbetroffene Frauen, geringqualifizierte Ältere, etc.) sowie der regionalen

⁸ Lesebeispiel: Wenn eine Person von Armut betroffen ist, sinkt die Wahrscheinlichkeit der Internetnutzung um 1,75 Prozentpunkte (bundesweit) bzw. 2,20 Prozentpunkte (NRW)). Signifikante Effekte sind mit einem (10 %-Niveau), zwei (5 %-Niveau) bzw. drei Sternen (1 %-Niveau) markiert.

Verfügbarkeit innerhalb NRWs (z. B. flächendeckend, in Städten, in sozial benachteiligten Gebieten, in Modellregionen) differenziert. Außerdem wurden die Förderprogramme nach Programmen gegliedert, die Armutsbetroffene direkt ansprechen und solchen, die keinen Bezug auf die Betroffenheit von Armut der Zielgruppe nehmen.

Zu diesem Zweck wurde eine umfangreiche Recherche durchgeführt, um Aktivitäten und Angebote zu identifizieren. Aufgrund der zeitlichen Restriktionen des Forschungsprojekts konnte keine vollumfängliche Recherche bis zur kommunalen Ebene durchgeführt werden. Vielmehr wurden in das Mapping nur Angebote und Aktivitäten aufgenommen, die sich auf das gesamte Land NRW beziehen oder die in NRW umgesetzt werden bzw. zugänglich sind (bspw. Konzepte von Landesverbänden zum Aufbau von Kursen für den digitalen Kompetenzaufbau und Landesförderprogramme zur finanziellen Förderung von digitaler Ausstattung). Die Recherche der Angebote und Aktivitäten fand von Mitte September bis Ende November 2025 statt.

Insgesamt konnten 28 Förderprogramme identifiziert werden, die im Land NRW umgesetzt werden (können)⁹ und das Ziel verfolgen, die digitale Teilhabe zu fördern, indem sie zum Aufbau von digitalen Kompetenzen und/oder der Ausstattung mit digitalen Geräten beitragen und/oder den Zugang zum Internet ermöglichen.

3.3 Explorative Interviews

Insgesamt wurden vier leitfadengestützte Interviews mit Akteuren auf Landesebene geführt. Dabei umfasste der Leitfaden zentrale Fragestellungen, die in allen Interviews aufgegriffen wurden. Gleichzeitig wurden aber die inhaltlichen Schwerpunkte der Interviews in Abhängigkeit von der Funktion der einzelnen Interviewperson angepasst und um akteursspezifische Fragen ergänzt. Im Sinne des explorativen Charakters wurden möglichst offene Fragen gestellt, um den Relevanzstrukturen der Interviewten Raum zu geben. Mit dem Leitfaden wurde daher bewusst offen umgegangen, um den Relevanzsetzungen der Interviewten Raum zu geben und eigene Schwerpunktsetzungen zu ermöglichen. Der Leitfaden wurde flexibel eingesetzt, sodass vertiefende Nachfragen zu von den Interviewten eingebrachten Themen möglich waren.

⁹ Es existieren Programme, die bundesweit verfügbar sind und deren Umsetzung in NRW möglich wäre, bei denen uns jedoch keine Informationen dazu vorliegen, wo sich die Projektstandorte befinden. Diese Information haben wir in zwei Fällen nicht in Erfahrung bringen können. In zwei weiteren Fällen lag die Entscheidung, welche Projekte gefördert werden, zum Zeitpunkt der Erhebung Ende November 2025 noch in der Zukunft.

Die Interviews orientierten sich am Ansatz des problemzentrierten Interviews nach Witzel (2000), das darauf abzielt, subjektive Sichtweisen, Einschätzungen und Praxiserfahrungen der Befragten systematisch zu erfassen.

Alle vier Interviews wurden videogestützt geführt und aufgezeichnet. Auf Grundlage der Aufzeichnungen wurden mit Unterstützung einer Künstlichen Intelligenz (KI) Transkripte erstellt,¹⁰ die im Anschluss menschlich auf Fehler überprüft wurden. Die überprüften Transkripte dienten im Anschluss als Grundlage für eine inhaltsanalytische Auswertung nach Mayring (Mayring/Fenzl 2019), die mithilfe der qualitativen Methodensoftware MAXQDA erfolgte.

Die vier Interviews fanden zwischen dem 11. September und dem 10. Oktober 2025 statt und dauerten im Schnitt knapp eine Stunde. Als Interviewpersonen konnten Vertretungen der Wohlfahrtsverbände, des Förderwesens, der Arbeitsverwaltung sowie der Forschung mit Bezug zum Thema Digitalisierung und Armutsbetroffenheit gewonnen werden. Die vier explorativen Interviews werden im vorliegenden Bericht bei Zitaten mit „EI_Laufnummer“ gekennzeichnet. EI_1 steht für das Interview mit einer Person aus dem Förderwesen, EI_2 für das Interview mit einer Person aus der Arbeitsverwaltung, EI_3 für das Interview mit einer Vertretung der Wohlfahrtsverbände und EI_4 für das Interview mit einer Vertretung aus der Forschung.

3.4 Regionale Fallstudien

Über regionale Fallstudien wurde ein vertieftes und nach Lebenslagen differenziertes Verständnis für Strukturen und Mechanismen gewonnen, die zum digitalen Ausschluss von Menschen aus einkommensarmen Haushalten führen (können). Dabei war es nicht das Ziel eines Fallstudienansatzes, das Land NRW in einem statistisch-quantitativen Sinne repräsentativ zu erfassen. Vielmehr wurde anhand einer inhaltlich begründeten Auswahl von zahlenmäßig begrenzten Untersuchungseinheiten („Fälle“) angestrebt, eine möglichst große Heterogenität regionaler Kontexte – konkret Kreise und kreisfreie Städte – innerhalb des Landes abzubilden und dort das Thema digitale Teilhabe von Menschen aus einkommensarmen Haushalten aus möglichst vielen Perspektiven zu beleuchten (Kapitel 3.4.1).

Für jede der ausgewählten Regionen wurden zunächst umfangreiche Recherchen durchgeführt, die an die Ergebnisse des Mappings auf Landesebene anknüpfend (siehe hierzu Kapitel 3.2) die Aktivitäten und Angebote auf der kommunalen Ebene erfassen. Diese wurden als Hintergrundinformationen zur Auswahl von Interviewpersonen sowie für die Interviews genutzt. Im zweiten Schritt wurden je

¹⁰ Hierfür wurde MAXQDA-Transcript genutzt, welches eine datenschutzkonforme Nutzung von KI für die Transkription ermöglicht.

Fallstudie mehrere Interviews mit Expert*innen (Kapitel 3.4.2) und jeweils eine Fokusgruppe (Kapitel 3.4.3) durchgeführt.

3.4.1 Auswahl Fallstudienregionen

Ziel der Auswahl der Fallstudienregionen war es, die große Heterogenität des Landes NRW abzubilden. Daher wurden möglichst unterschiedliche regionale bzw. kommunale Kontexte ausgewählt, um der Vielfalt des Landes trotz einer begrenzten Auswahl von Untersuchungseinheiten möglichst gerecht zu werden – also über eine Auswahl die Vielfalt des Landes NRW möglichst gut abzubilden. Hierfür kommt ein Sampling nach vorab festgelegten Kriterien (Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014: 182) zum Einsatz. Die Kriterien sollen sicherstellen, dass unterschiedliche Kontexte und Strukturelemente abgebildet werden, die für die Thematik der digitalen Teilhabe relevant sind. Als Kriterien werden zum einen die Siedlungsstruktur und zum anderen die Betroffenheit der Bevölkerung von Armut herangezogen. Die Siedlungsstruktur ist relevant, weil davon ausgegangen werden kann, dass die Angebote zur Förderung der digitalen Kompetenz sich im (groß-)städtischen und ländlichen Raum unterscheiden. Die Siedlungsstruktur wird über die siedlungsstrukturellen Kreistypen des Bundesinstituts für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR 2025) operationalisiert.

Die Betroffenheit von Armut ist relevant, da im Fokus der Untersuchung die Frage steht, inwiefern armutsbetroffene Haushalte digital an der Gesellschaft teilhaben. Die Betroffenheit von Armut wird über die Armutsgefährdungsquoten auf Ebene der Raumordnungsregion operationalisiert (IT.NRW 2025). In NRW kommen drei siedlungsstrukturelle Kreistypen vor: kreisfreie Großstadt, städtischer Kreis und ländlicher Kreis mit Verdichtungsansätzen, wobei letzterer Kreistyp nur zwei Mal vertreten ist. Hinsichtlich der Armutsgefährdungsquote wurden die Kreise unterteilt in Kreise mit im Vergleich zum Landesmedian über- und unterdurchschnittlicher Quote. Somit ergibt sich eine Matrix mit sechs Feldern (Tabelle 2). Aus jedem Feld wurde ein Kreis ausgewählt, mit Ausnahme des am stärksten besetzten Feldes (Städtischer Kreis mit unterdurchschnittlicher Armutsgefährdungsquote): hier wurden aufgrund der hohen Anzahl der Kreise zwei Regionen ausgewählt. Bei der Auswahl wurde insgesamt darauf geachtet, dass Kreise aus allen Regierungsbezirken vertreten sind.

Tabelle 2: Kriteriengestützte Fallstudienauswahl: Kreise

Siedlungsstruktureller Kreistyp (BBSR)	Anzahl Kreise mit <u>überdurchschnittlicher</u> Armutsgefährdungsquote	Anzahl Kreise mit <u>unterdurchschnittlicher</u> Armutsgefährdungsquote
Kreisfreie Großstadt	11	11
Städtischer Kreis	10	19
Ländlicher Kreis mit Verdichtungsansätzen	0	2

Quelle: Eigene Darstellung auf Grundlage von BBSR (2025) und IT.NRW (2025).

3.4.2 Expert*inneninterviews

Leitfadengestützte Expert*inneninterviews bieten die Möglichkeit, einzelne vorab festgelegte Themen aus unterschiedlichen Perspektiven zu erörtern und dabei durch die im Leitfaden festgelegten Fragen eine Vergleichbarkeit der Interviews sicherzustellen. Dabei wird bewusst eine hinreichende Offenheit bei der Entwicklung des Leitfadens sowie in der Erhebung der Interviews gewahrt, sodass auch eigene Inhalte und Themen der Interviewpersonen berücksichtigt werden können.

In die leitfadengestützten Expert*inneninterviews wurden Vertretungen der öffentlichen Verwaltung (Kreis- und Gemeindeebene sowie Arbeitsverwaltung), von Beratungsstellen (z. B. Sozialberatung oder die Beratungsstellen Arbeit) sowie Einrichtungen eingebunden, welche Angebote zur digitalen Kompetenzentwicklung durchführen oder eine digitale Infrastruktur (Zugang zu Rechnern, Internet, Druckern und weiteren digitalen Geräten) zur Verfügung stellen.

In jeder Fallstudie wurden vier bis neun Interviews mit insgesamt 48 Interviewpersonen geführt. In einigen Fallstudienregionen konnten weniger relevante Interviewpersonen identifiziert werden als im Vorfeld vermutet wurde. Gleichzeitig wurden auf Wunsch der Interviewpersonen einige Gruppeninterviews durchgeführt, in denen unterschiedliche Perspektiven und Erfahrungshintergründe abgedeckt werden konnten.

Die Interviews wurden überwiegend online per Videokonferenz durchgeführt und aufgezeichnet. Analog zu den explorativen Interviews wurden die Aufzeichnungen mit KI-Unterstützung transkribiert. Die Auswertung der Transkripte erfolgte mit Unterstützung einer spezialisierten KI-Software, die auf die inhaltsanalytische Auswertung von Interviewtranskripten und Dokumenten ausgerichtet ist und eine systematische Analyse entlang der forschungsleitenden Fragestellungen ermöglicht.¹¹ Zur Sicherstellung der Ergebnisqualität wurden die KI-gestützten Auswertungen in einem zweistufigen Verfahren überprüft. In einem ersten Schritt wurden die von der KI generierten Ergebnisse anhand der jeweils angegebenen Textstellen in den Interviewtranskripten einzeln nachvollzogen und geprüft. In einem zweiten Schritt erfolgte eine inhaltliche Plausibilitäts- und Qualitätsprüfung durch die jeweils verantwortlichen Fallstudienbearbeitenden.

Wenn im Folgenden auf die Interviews mit den Expert*innen in den Fallstudienorten Bezug genommen wird, werden diese mit Fallstudieninterview (FI) und den Nummern eins bis sechs für die jeweiligen Fallstudienorte sowie einer Nummer für das jeweilige an einem Fallstudienort durchgeführte Interview gekennzeichnet, z. B. FI1_6 für das Interview Nummer sechs an Fallstudienort eins.

¹¹ Hierbei handelt es sich um Tailwind von MAXQDA.

3.4.3 Fokusgruppen mit Armutsbetroffenen

Im Sinne des insbesondere im Bereich der Armutsprävention von Kindern und Jugendlichen thematisierten Konzepts der Armutssensibilität (siehe Saleth et al. 2023) wird betont, dass eine direkte und aktive Beteiligung der armutsbetroffenen Zielgruppe an Entscheidungs- und Gestaltungsprozessen wichtig ist, um Barrieren zu minimieren und Strukturen armutssensibler zu gestalten. Übertragen auf den Datenerhebungsprozess bedeutet dies, dass nicht nur über Armutsbetroffene, sondern mit ihnen als Expert*innen in eigener Sache gesprochen wurde.

Hierfür eignen sich Fokusgruppen als partizipativer Forschungsansatz nach Bär et al. (2020) besonders, da die Fokusgruppenteilnehmenden in den Prozess der Fokusgruppe aktiv miteinbezogen werden. Es handelt sich um eine qualitative Forschungsmethode, bei der Diskussionsgruppen anhand bestimmter Kriterien (z. B. fachbezogen, regional, oder aber nach Alter, Familienstand usw.) zusammengestellt und durch einen Informationsinput zur Diskussion über ein bestimmtes Thema angeregt werden. Fokusgruppen verfolgen dabei nicht das Ziel, Einzelmeinungen möglichst effizient abzufragen, sondern über die Interaktion in der Gruppe eine Dynamik auszulösen, über die sich bspw. Positionen und Gegenpositionen herauskristallisieren, Personen zur Reflexion und Erläuterung des Gesagten angeregt werden oder aber sich gegenseitig ergänzen.

Das Oberthema der Fokusgruppen wurde mit „Chancen und Herausforderungen digitaler Mediennutzung für gesellschaftliche Teilhabe“ vorgegeben. Die Fokusgruppen sollten im Ergebnis ein vertieftes Verständnis zu Ausgrenzungs- und Ermöglichungsfaktoren digitaler Teilhabe ermöglichen, aus dem dann für die Gruppe Armutsbetroffener Ausgrenzungsmuster, aber auch Ansatzpunkte für eine verbesserte digitale Teilhabe erkennbar werden. Der Fokus lag dabei auf Erfahrungen mit digitalen Dienstleistungen von Behörden.

In jeder Fallstudie wurde eine Fokusgruppe im jeweiligen Fallstudienkreis mit vier bis zehn Teilnehmenden durchgeführt. Insgesamt haben 40 Armutsbetroffene an den Fokusgruppen teilgenommen. Dabei war die Zusammensetzung der Fokusgruppen stark abhängig vom Zugang des Forschungsteams zur Zielgruppe. So waren manche Fokusgruppen stark von spezifischen Untergruppen Armutsbetroffener (Menschen mit eigener Migrations- oder Fluchterfahrung, Personen im SGB II-Leistungsbezug etc.) geprägt.

Unter den Teilnehmenden fanden sich mehr Männer (26) als Frauen (14). Insgesamt zeigt sich eine breite Altersstreuung mit einem Schwerpunkt in der Altersgruppe der 30- bis 39-Jährigen (vgl. Tabelle 3).

Tabelle 3: Altersstruktur der Fokusgruppenteilnehmenden

Altersgruppen	Anzahl der Teilnehmenden
20-29	8
30-39	14
40-49	5
50-59	8
60-69	3
70 und älter	2
Gesamt	40

Quelle: Eigene Darstellung auf Grundlage von Kurzfragebögen der Fokusgruppenteilnehmenden.

Eine Mehrheit der Fokusgruppenteilnehmenden (25 von 40) wies keinen Migrationshintergrund¹² auf. Die 15 Personen, die angaben, einen Migrationshintergrund zu haben, stammten aus neun unterschiedlichen Herkunftsländern, darunter Afghanistan, Guinea, Kirgistan, Marokko, Rumänien, Russland, Syrien, Türkei und Ukraine. Die Verteilung ist in Tabelle 4 dargestellt.

Die Teilnehmenden haben als Dankeschön 30 Euro entweder in bar oder als Warengutschein erhalten. Hiermit sollte den Teilnehmenden nicht zuletzt eine Wertschätzung dafür gezeigt werden, dass sie Zeit – etwa 90 Minuten für die Fokusgruppe plus Wegzeiten¹³ – für das Forschungsprojekt aufgewendet haben und dadurch die Arbeit im Forschungsprojekt aktiv unterstützten.

Die Fokusgruppen wurden mit dem Einverständnis der Teilnehmenden auf Tonband aufgezeichnet. Die wortgetreue Transkription (per KI) bildet die Grundlage für die Auswertung, die – analog zum Vorgehen bei den explorativen Interviews – mithilfe der Software MAXQDA nach der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse erfolgt (siehe Kapitel 3.3). Wenn im Folgenden Bezug auf die Fokusgruppeninterviews genommen wird, werden diese nach den sechs Fallstudienorten durchnummeriert und mit FG gekennzeichnet, z. B. FG1.

¹² Der Migrationshintergrund wurde abgefragt über die Angabe, ob die Teilnehmenden selbst oder deren Eltern in einem anderen Land geboren wurden.

¹³ Insbesondere im ländlichen Raum gab es Fokusgruppenteilnehmende, die mehr als 60 Minuten einfache Wegstrecke für die Fokusgruppe zurückgelegt haben.

Tabelle 4: Herkunftsland der Fokusgruppenteilnehmenden mit Migrationshintergrund

Altersgruppen	Anzahl der Teilnehmenden
Afghanistan	3
Guinea	1
Kirgistan	1
Marokko	1
Rumänien	1
Russland	2
Syrien	2
Türkei	1
Ukraine	3
Gesamt	15

Quelle: Eigene Darstellung auf Grundlage von Kurzfragebögen der Fokusgruppenteilnehmenden.

3.5 Validierungsworkshop

Zur Validierung der vorläufigen Ergebnisse und Handlungsempfehlungen der vorliegenden Studie wurde am 22. Januar 2026 ein Workshop mit relevanten Stakeholdern auf Landesebene durchgeführt. Insgesamt nahmen 26 Personen teil, darunter Vertreter*innen des MAGS, von Wohlfahrtsverbänden, der Arbeitsverwaltung, des Stiftungswesens, von Migrant*innenorganisationen sowie aus der Stadtteilarbeit. Darüber hinaus waren Vertreter*innen der Nationalen Armutskonferenz sowie Teilnehmende der Fokusgruppen eingebunden, sodass auch armutsbetroffene Personen selbst im Workshop vertreten waren. Damit wurden im Sinne des partizipativen Forschungsansatzes sowohl fachliche Expertise als auch die Perspektiven der Zielgruppe systematisch in den Auswertungs- und Reflexionsprozess einbezogen. Nach einer Vorstellung zentraler Zwischenergebnisse und der daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen wurden diese in Kleingruppen diskutiert und anschließend im Plenum zusammengeführt. Die im Workshop formulierten Rückmeldungen wurden in die abschließende Ausarbeitung der Handlungsempfehlungen (vgl. Kapitel 9) integriert.

4. Unterschiede in der digitalen Ausstattung und dem Zugang der Haushalte zu digitalen Medien

Das folgende Kapitel untersucht zentrale Voraussetzungen digitaler Teilhabe in Nordrhein-Westfalen. Wie in der Ausgangslage dargestellt, ist digitale Teilhabe zunehmend Voraussetzung für gesellschaftliche Partizipation, etwa bei der Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen, der Informationsbeschaffung oder der beruflichen Orientierung. Grundlegend hierfür sind ein stabiler Internetzugang sowie geeignete digitale Endgeräte.

Die Literatur zeigt jedoch, wie in der Ausgangslage dargestellt (vgl. Kapitel 2), dass diese Voraussetzungen sozial ungleich verteilt sind. Im Sinne des „*First Level Digital Divide*“ betreffen Ungleichheiten insbesondere die materiellen Zugangsvoraussetzungen: Hohe Anschaffungs- und Betriebskosten für Endgeräte, Internetanschlüsse und Datenvolumina führen dazu, dass die individuelle Einkommens- und Vermögenssituation maßgeblich darüber entscheidet, ob digitale Zugänge dauerhaft und in ausreichender Qualität genutzt werden können (BMFSFJ 2024: 18). So kommt eine (bundesweite) Studie des IAB im Bereich zur Grundsicherung (Bähr/Trappmann 2024) zu folgenden Ergebnissen:

- Während knapp 7 % der SGB II-Leistungsbeziehenden über keinen eigenen Zugang zum Internet verfügen, trifft dies nur auf 1 % der Gesamtbevölkerung in Deutschland zu. Wie auch in der Gesamtbevölkerung steigt dabei der Anteil derer in der Grundsicherung ohne Internetzugang mit zunehmendem Lebensalter. Die Anteilswerte liegen bei 14 % für die 51- bis 60-Jährigen und bzw. bei 18 % für die über 60-Jährigen. Anteilig mehr Männer (11%) als Frauen (4%) sind in der Grundsicherung ohne Internetanschluss.
- Deutliche Unterschiede zwischen Beziehenden von Grundsicherung und Gesamtbevölkerung zeigen sich auch in der Art der Ausstattung mit mobilen Endgeräten: So liegt der Anteil derer, die in der Gesamtbevölkerung ausschließlich über mobile Endgeräte wie z. B. Smartphone oder Tablet (aber nicht über PCs oder Laptops) verfügen, bei 6 %. Der Vergleichswert für Leistungsbeziehende im SGB II liegt mit 26 % mehr als viermal so hoch. Während 90% der Leistungsbeziehenden über ein Smartphone verfügen, besitzt nur etwas mehr als die Hälfte einen Laptop (53%) und lediglich rd. ein Drittel einen PC (34%).

Andere empirische Studien weisen darauf hin, dass einkommensarme Haushalte überdurchschnittlich häufig von fehlenden oder nicht funktionstüchtigen Geräten betroffen sind (Bergmann et al. 2023: 10; Chiapparini et al. 2023: 4; Schabram et al. 2023). Eine Studie von Kostan et al. (2024) zeigt für Deutschland, dass armutsbetroffene Personen zwar meist über digitale Endgeräte verfügen, deren Qualität jedoch vielfach als prekär, technisch veraltet und instabil beschrieben wird (ebd.: 2035–2037). Demnach sind viele Betroffene auf gebrauchte, ältere oder

beschädigte Geräte angewiesen, die häufig über Second-Hand-Plattformen oder Weitergabe organisiert werden (ebd.: 2025–2037).

Weiterhin sind Armutsbetroffene überdurchschnittlich häufig von instabilen Internetverbindungen betroffen (Bergmann et al. 2023: 10; Chiapparini et al. 2023: 4; Schabram et al. 2023). Darüber hinaus bestehen strukturelle Unterschiede in der regionalen Infrastruktur. Insbesondere zwischen städtischen und ländlichen Räumen zeigt sich ein deutliches Gefälle in der Verfügbarkeit leistungsfähiger Breitbandanschlüsse: Während in städtischen Gebieten 78,5 % der Haushalte Zugang zu Gigabit-Anschlüssen haben, sind es in ländlichen Regionen lediglich 23,6 %. Diese „Versorgungslücken“ erschweren die digitale Teilhabe für Haushalte in weniger erschlossenen Gebieten unabhängig von ihrem Einkommen, wobei ländlich geprägte Haushalte strukturell benachteiligt sind (BMVI 2021: 3 und 7). Digitale Teilhabe ist damit nicht nur von individuellen Ressourcen, sondern auch von regionalen Versorgungsstrukturen abhängig.

Vor diesem Hintergrund wird im Folgenden die Situation in Nordrhein-Westfalen näher betrachtet. Auf Grundlage von Datenanalysen wird zunächst die Verfügbarkeit (schneller) Internetanschlüsse sowie die Abdeckung mit mobilem Internet dargestellt. Ergänzend werden qualitative Fallstudienbefunde herangezogen, um die Situation armutsbetroffener Haushalte hinsichtlich Internetzugang und Ausstattung mit digitalen Endgeräten (Smartphones, Tablets, Laptops, PCs) zu beleuchten. Abschließend wird geprüft, ob sich innerhalb der Gruppe Armutsbetroffener Unterschiede erkennen lassen, um mögliche interne Ungleichheiten sichtbar zu machen.

4.1 Internetinfrastruktur in NRW

Nach dem Deutschland-Index 2025 belegt Nordrhein-Westfalen im bundesweiten Vergleich zur digitalen Infrastruktur den 6. Rang (ÖFIT 2025). Bei der Verfügbarkeit einer Internet-Grundversorgung für Haushalte mit 50 MBit/s, welche die unterste Grenze darstellt, um in Mehrpersonenhaushalten oder kleinen Büros eine komfortable Nutzung von Internetdiensten zu ermöglichen (Opiela et al. 2025), erreicht NRW mit 97,9 Prozent den höchsten Wert unter den Flächenländern (ÖFIT 2025). Die Gigabitversorgung der Privathaushalte, d. h. die Breitbandversorgung mit mindestens 1.000 Megabit pro Sekunde, liegt Daten des Gigabitgrundbuchs zufolge mit 83,5 % (Datenstand 06/2025) über dem bundesweiten Durchschnitt von 79 % (Gigabit Grundbuch 2025b).. Die Gigabitversorgung der Schulen liegt mit 80,7 % leicht über dem Durchschnittswert (79,5 %) (ebd.). Beim Glasfaserausbau liegt NRW dem Deutschland-Index zufolge dagegen im Mittelfeld: Der Glasfaserausbau für Haushalte lag Ende 2024 mit 35,7 Prozent knapp unter dem bundesweiten Schnitt von 39,8 Prozent (ÖFIT 2025).

Darüber hinaus weist Nordrhein-Westfalen mit einer 5G-Abdeckung (5. Generation des Mobilfunkstandards, ermöglicht hohe Datenraten) von 95,4 % (Datenstand Januar

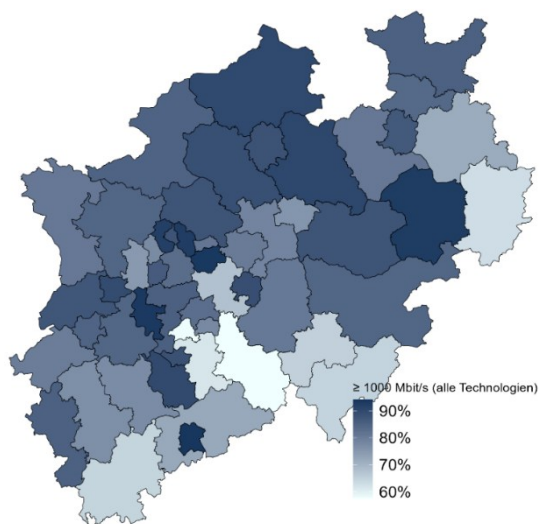
2025) einen überdurchschnittlichen Versorgungsgrad auf (Bundesdurchschnitt: 93,9 %) (Gigabit Grundbuch 2025a). Das Bundesland verfügt demnach im Vergleich der Länder über „eine starke Internet-Grundversorgung und IT-Infrastruktur“ (ÖFIT 2025), auch wenn weiterhin Entwicklungsbedarfe – insbesondere beim Glasfaserausbau – bestehen.

Im Folgenden werden die Breitbandverfügbarkeit und der Ausbau des Mobilfunknetzes in NRW auf Kreisebene gesondert in den Blick genommen.

Breitbandverfügbarkeit

Die Breitbandverfügbarkeit von ≥ 1.000 Mbit/s variiert in den nordrhein-westfälischen Kreisen deutlich und reicht von 57,51 % im Oberbergischen Kreis bis 94,02 % in Bonn (Gigabit Grundbuch 2024). Damit zeigen sich trotz insgesamt guter digitaler Infrastruktur weiterhin erhebliche regionale Unterschiede in der Verfügbarkeit leistungsfähiger Internetanschlüsse. Um mögliche regionale Strukturunterschiede systematisch zu prüfen, wurden die nordrhein-westfälischen Gebietseinheiten zusätzlich nach Kreistyp differenziert. Hierfür wurde zwischen kreisfreien Städten und Landkreisen unterschieden. Der Vergleich zeigt, dass kreisfreie Städte im Durchschnitt eine höhere Breitbandverfügbarkeit (≥ 1.000 Mbit/s) aufweisen als Landkreise (84,7 % vs. 78,8 %). Dies deutet auf das bereits in der Literatur für das gesamte Bundesgebiet beschriebene Stadt-Land-Gefälle hin, wonach leistungsfähige Festnetzinfrastrukturen in stärker urban geprägten Regionen tendenziell besser ausgebaut sind als in ländlicheren Gebieten.

Abbildung 1: Festnetzverfügbarkeit in Prozent der Privathaushalte ≥ 1000 Mbit/s



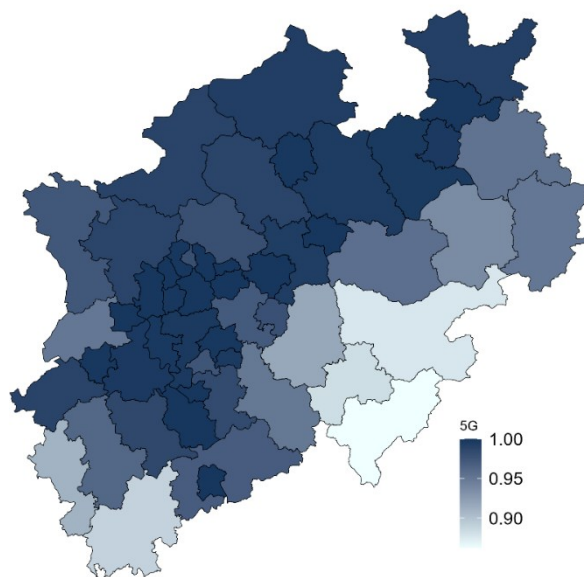
Quelle: Eigene Darstellung; Gigabit Grundbuch (12/2024).

Der abgebildeten Karte (Abbildung 1), die auf Basis von Daten des Mobilfunkmonitorings der Bundesnetzagentur erstellt wurde (Datenstand: Juli 2025),

kann man entnehmen, dass der Ausbau des 5G-Netzes in NRW generell sehr gut ist – die Mobilfunkverfügbarkeit schwankt zwischen 96,2 % (Kreis Olpe) und 100 % (22 Kreise) (Gigabit Grundbuch 2025c); allerdings lässt sich auch ablesen, dass der Ausbau in ländlichen Landkreisen im Osten NRWs relativ gering ist. Zudem existieren in 14 Kreisen Gegenden ohne Mobilfunkabdeckung (sog. „weiße Flecken“).¹⁴

Weiterhin ist zu beachten, dass für die Abdeckung der Mobilfunkverfügbarkeit alle Netze zusammengefasst werden – es kann also sein, dass beispielsweise über einen Internetanbieter eine gute Verbindung besteht, über andere Anbieter hingegen eine weniger gute oder gar keine Verbindung gegeben ist. Außerdem können ältere Endgeräte, die von Armutsbetroffenen relativ häufig genutzt werden (vgl. Kapitel 4.3), die Empfangsleistung zusätzlich einschränken (Bundesnetzagentur 2026).

Abbildung 2: Ausbau des Mobilfunknetzes in NRW (5G)



Quelle: Eigene Darstellung; Gigabit Grundbuch (01/2025).

NRW hat demnach insgesamt gesehen eine gute Mobilfunkinfrastruktur. Allerdings bestehen regionale Versorgungslücken, Anbieterunterschiede und technische Einschränkungen älterer Endgeräte. Dies kann dazu führen, dass die tatsächliche Nutzbarkeit mobiler Daten nicht überall und nicht für alle Haushalte gewährleistet ist

¹⁴ „Weiße Flecken‘ sind im Sinne des Mobilfunkförderprogramms der Bundesregierung Gebiete, in denen „keine Versorgung mit einer mobilen und breitbandigen Sprach- und Datenübertragung durch mindestens ein öffentliches Mobilfunknetz besteht“ (nur 2G-Abdeckung).“ (vgl. <https://gigabitgrundbuch.bund.de/GIGA/DE/MobilfunkMonitoring/start.html> [zuletzt aufgerufen am 06.02.2026]).

und nicht zuletzt auch das verfügbare Einkommen mit darüber bestimmt, ob zuverlässiger Mobilfunk genutzt werden kann.

4.2 Internetzugang

Übereinstimmend mit den Ergebnissen der Forschungsstelle des Paritätischen, wonach rund ein Fünftel der armutsbetroffenen Menschen in Deutschland über keinen Internetanschluss im Haushalt verfügt (Schabram et al. 2023, siehe Kapitel 2), weisen einige Interviewpersonen aus verschiedenen Fallstudienorten darauf hin, dass ein flächendeckender WLAN-Zugang in den Haushalten von Menschen aus einkommensarmen Haushalten nicht die Regel sei. Stattdessen werde häufig auf mobile Internetnutzung über Mobilfunk (z. B. Prepaid) oder auf öffentliche Hotspots zurückgegriffen, etwa in Volkshochschulen oder kommunalen Einrichtungen. Vereinzelt wurden jedoch auch abweichende Einschätzungen geäußert: Eine Verwaltungs- und ein Beratungsstellenvertretung gingen davon aus, dass die meisten Haushalte – auch in einkommensarmen Lebenslagen – mittlerweile über einen Internetzugang zuhause verfügten. Die Abhängigkeit von Mobilfunk und öffentlichen Hotspots wird insbesondere für wohnungslose Menschen als relevant beschrieben. Allerdings wurde auch mit Blick auf Kinder und Jugendliche darauf hingewiesen, dass ein stabiler Internetzugang im Elternhaus nicht in allen Fällen gegeben sei, sodass alternative Lösungen erforderlich würden. Ein Kursanbieter beschreibt, dass Internetzugang für viele der von ihm erreichten Kinder und Jugendlichen „kein pauschales“ Angebot sei und teilweise erst durch den Weg zu öffentlichen Hotspots hergestellt werden müsse:

„Das [der Internetzugang] ist nicht pauschal bei den Kindern und Jugendlichen, die wir treffen, vorhanden. [...] Da wird oft relativ kreativ darauf zurückgegriffen. [...] Das sind auch öffentliche Hotspots [...], wo man sich [...] erstmal hinbewegen muss, um im Internet zu sein.“ (F11_3)

Die Nutzung öffentlicher Hotspots setze jedoch Mobilität voraus und könne damit für bestimmte Gruppen eine zusätzliche Hürde darstellen. Zudem wird von Beratungsstellen darauf hingewiesen, dass öffentliche WLAN-Zugänge rar und zudem passwortgeschützt seien oder einen Kauf erforderten, was für Wohnungslose oder Menschen mit geringem Einkommen ein Problem darstelle. Gleichzeitig wurden unterstützende Strukturen benannt: Es gebe Tagesaufenthalte für obdachlose Menschen sowie Beratungsstellen, die WLAN und Strom zum Laden von digitalen Geräten zur Verfügung stellten. Andere Interviewpersonen wiesen jedoch daraufhin, dass in Notunterkünften oft ein Internetzugang fehle und selbst in den Büros der Beratungsstellen der Empfang eingeschränkt sei.

Als zentrale Ursache für instabile oder fehlende Internetzugänge werden in den Interviews wiederholt finanzielle Belastungen hervorgehoben. Die Forschungsstelle des Paritätischen stellt fest, dass fast ein Drittel der armutsbetroffenen Menschen ohne eigenen Internetanschluss angibt, sich diesen nicht leisten zu können (Schabram et al. 2023, S. 5). Auch verschiedene Interviewpersonen betonen, dass laufende Kosten für

Internetanschlüsse sowie für mobile Datentarife (mit ausreichendem Datenvolumen) eine erhebliche finanzielle Belastung darstellten. So wird von einer Verwaltungsvertretung berichtet, dass Internetanschlüsse teilweise abgestellt würden, wenn die Rechnungen nicht gezahlt werden könnten. Zudem sei die Internetnutzung über Prepaid-Karten verbreitet, wobei das Guthaben bzw. Datenvolumen häufig nicht bis zum Monatsende ausreiche. Eine Vertretung einer Beratungsstelle verdeutlicht dies, bezogen auf Wohnungslose, anhand der Konkurrenz zwischen alltäglichen Grundbedürfnissen und Kosten für digitale Teilhabe:

„Also die meisten haben ja Prepaid Handys und das Geld, das wieder neu aufzuladen, neues Datenvolumen zu haben muss ja auch erst mal da sein. Und jemand, der wirklich ernsthaft von Armut betroffen ist. Jetzt mal überspitzt gesagt, der überlegt es sich, ob er sich was zu essen kauft oder ob er sich für 5 € eine Aldi Talk Karte kauft.“ (F15_6)

Die Wahl eines günstigen Tarifs überfordere zudem viele, wie eine Beratungsstelle feststellt. Auch andere Interviewaussagen deuten darauf hin, dass aufgrund mangelnder Kenntnisse teilweise teure Mobilfunkverträge abgeschlossen werden, die zwar geringe Anschlusskosten aufweisen, jedoch hohe monatliche Gebühren von bis zu 70 € verursachen. Diese beiden Beobachtungen stehen nicht im Widerspruch, sondern verweisen auf eine prekäre Form digitaler Teilhabe: Internetzugang wird teils über kurzfristig praktikable, aber langfristig finanziell schwer tragbare Vertragsmodelle hergestellt. Die Fachkraft einer Beratungsstelle fasst die Situation folgendermaßen zusammen:

„Aber auch da stellen wir schon fest, dass da auch die Kenntnisse fehlen. Was ist denn jetzt ein guter Internetvertrag sozusagen? Also ganz häufig kaufen die Leute sich ein Smartphone oder schließen einen Vertrag ab, [...] damit sie eben ein Smartphone haben und damit arbeiten können. [...] [A]ber das sind dann eben natürlich auch monatliche Kosten, die häufig sehr hoch sind, weil eben einfach irgendein Vertrag abgeschlossen wird, der dann eben sehr teuer ist.“ (F15_2)

Insgesamt verdeutlichen die Interviewaussagen, dass der Internetzugang nicht ausschließlich eine infrastrukturelle Frage darstellt, sondern eng mit finanziellen Ressourcen sowie mit der Fähigkeit verknüpft ist, geeignete Vertragsmodelle auszuwählen und Kostenrisiken realistisch einschätzen zu können.

4.3 Zugang zu digitalen Endgeräten

Neben einem Internetanschluss stellt auch die Verfügbarkeit geeigneter digitaler Endgeräte eine zentrale Voraussetzung für digitale Teilhabe dar. Im Folgenden wird daher dargestellt, wie armutsbetroffene Menschen bzw. Haushalte mit digitalen Endgeräten wie Smartphones, Tablets, Laptops und PCs ausgestattet sind und welche Einschränkungen sich daraus für die Nutzung digitaler Angebote ergeben können.

Smartphones

Smartphones sind nach Einschätzung einiger befragter Expert*innen in der Regel vorhanden. Es diene dabei häufig als primäres oder sogar einziges digitales Endgerät in einkommensarmen Haushalten. Die Nutzung jedoch werde häufig durch qualitative

Einschränkungen der Geräte begrenzt. Dieser Befund entspricht auch den oben beschriebenen Ergebnissen aus der Literatur, wonach digitale Endgeräte in einkommensarmen Haushalten zwar vielfach vorhanden, jedoch häufig älter, gebraucht oder funktional eingeschränkt sind.

In den vorliegenden Interviews wird betont, dass ältere Smartphones häufig keine Sicherheitsupdates mehr erhielten oder aufgrund eingeschränkter Leistungsfähigkeit nicht alle Anwendungen unterstützen. Beispielsweise sei der Login in ein öffentliches WLAN aufgrund nicht funktionierender Browser-Apps nicht möglich. Darüber hinaus wurden Defekte wie gesprungene Displays oder nicht funktionierende Kameras als häufiges Problem genannt, wodurch Funktionen wie das Scannen von QR-Codes eingeschränkt würden. Damit seien Smartphones für komplexere Aufgaben wie das Ausfüllen von Online-Anträgen oftmals nur bedingt geeignet.

Ein defektes Gerät durch ein Neues zu ersetzen, sei aufgrund hoher Anschaffungskosten problematisch. Selbst Neugeräte von Discontnern berührten finanzielle Schmerzgrenzen der Armutsbetroffenen, wie folgendes Zitat eines Kursanbieters für digitale Kompetenzvermittlung verdeutlicht:

„Es kommen des Öfteren Leute auch hier ins Haus rein und fragen Was kann ich denn machen? Weil die dann gehört haben, ein Handy kostet mindestens 700 €, das kann ich nicht bezahlen. Und denen kann man dann immer wieder mit ruhigem Gewissen empfehlen [...], gehen [Sie] zum Aldi, wenn ein Angebot ist. Aber unter 80 € bekommen sie nichts und selbst 80 € können den Leuten wehtun, muss man ganz ehrlich sagen.“ (FI1_4)

Laptops/PCs und Tablets

An allen Fallstudienstandorten wurde von unterschiedlichen Expert*innen darauf hingewiesen, dass ein PC oder Laptop in vielen Haushalten fehle.

Tablets seien ebenfalls selten vorhanden und würden – bei Kindern und Jugendlichen – häufig über die Schule bereitgestellt. Als Grund für die geringe Verbreitung von Tablets wird in den Interviews auch auf finanzielle Priorisierungen verwiesen: Da ein Tablet zusätzlich zum Smartphone häufig nicht finanzierbar sei, würden viele Betroffene auf ein Gerät verzichten und stattdessen auf das Smartphone als multifunktionale Lösung setzen:

„Also viele wollen ganz gerne zum Beispiel ein Tablet kaufen, haben aber einfach kein Geld dafür und gehen dann auf den Kompromiss. Smartphone ist halt kleiner, kostet das gleiche Geld, aber ich kann einfach mehr damit machen. Verzichten deshalb auf Tablets, weil das Geld einfach nicht da ist.“ (FI1_4)

Das Fehlen von PCs, Laptops und Tablets in einkommensarmen Haushalten lasse sich oft neben Kostengründen auch auf Platzmangel in kleinen Wohnräumen zurückführen.

Drucker/Scanner

Ergänzend wurde von einigen Interviewpersonen darauf hingewiesen, dass auch Geräte wie Drucker oder Scanner selten in armutsbetroffenen Haushalten vorhanden seien, wodurch das Ausfüllen und Einreichen von Anträgen erschwert werde.

4.4 Unterschiede zwischen Personengruppen

In den Fallstudieninterviews wurde gezielt nach möglichen Unterschieden im Zugang zu digitaler Infrastruktur und zur Ausstattung mit Endgeräten zwischen verschiedenen Teilgruppen innerhalb der armutsbetroffenen Bevölkerung gefragt. Nicht alle Befragten konnten hierzu differenzierte Einschätzungen abgeben. Punktueller Hinweise liegen jedoch insbesondere für Kinder und Jugendliche, ältere Menschen, wohnungslose und obdachlose Personen, Menschen mit Beeinträchtigungen sowie Personen mit Migrationshintergrund vor.

Kinder und Jugendliche

Zur Ausstattung armutsbetroffener Kinder und Jugendlicher liegen in den vorliegenden Fallstudien lediglich einzelne Interviewaussagen vor. Diese deuten darauf hin, dass Kinder und Jugendliche aus einkommensarmen Haushalten häufig weder über die notwendige digitale Hardware noch über ausreichende Unterstützung im häuslichen Umfeld verfügen, um schulische Anforderungen im digitalen Raum bewältigen zu können. Eine Interviewperson weist zudem darauf hin, dass fehlende finanzielle Möglichkeiten – etwa für ein eigenes Smartphone oder einen Computer – zu sozialer Ausgrenzung und Mobbing im schulischen Kontext führen können. Gleichzeitig verdeutlichen die Aussagen, dass die bloße Bereitstellung eines Geräts im schulischen Rahmen nicht automatisch zu einer intensiven oder selbstständigen Nutzung führt. Die Vertretung eines Anbieters von Kursen zur digitalen Kompetenzentwicklung weist auf die Relevanz von Übungsmöglichkeiten hin:

„In unserer Zielgruppe würde ich sagen, ein Tablet ist manchmal vorhanden. Häufig wird das schulisch gestellt. Hier in [Stadt] gibt es da eine sehr gute Ausstattung insgesamt, aber die wird sehr unterschiedlich genutzt. Also es gibt Kinder, die kriegen das Tablet mit nach Hause. Es gibt aber auch welche, die das ganz klassisch wie ich das mit anderen Lehrmaterialien in meiner Schulzeit kennengelernt und die werden ausgeteilt, benutzt für eine Aufgabe und wieder eingesammelt. Da ist dann der freiere, das freiere Üben mit diesem Medium nicht gegeben.“ (F11_3)

Die Aussage verweist darauf, dass digitale Ausstattung nicht nur vom Vorhandensein eines Endgeräts abhängt, sondern auch von der tatsächlichen Zugänglichkeit und Nutzungsfreiheit. Gerade für Kinder und Jugendliche aus einkommensarmen Haushalten kann dies bedeutsam sein, da schulisch bereitgestellte Geräte potenziell eine wichtige kompensatorische Funktion übernehmen könnten. Wird die Nutzung jedoch auf den Unterricht beschränkt, kann dies die Entwicklung vertiefender digitaler Kompetenzen einschränken und damit bestehende Ungleichheiten im Kompetenzerwerb verstärken.

Ergänzend wird darauf hingewiesen, dass bereitgestellte Geräte teilweise nicht effektiv genutzt würden, da personelle Ressourcen für Anleitung und Begleitung fehlten. Ohne pädagogische Unterstützung könne das Potenzial der bereitgestellten Geräte nicht vollständig ausgeschöpft werden.

Ältere

Aus einigen Interviews mit Beratungsstellen geht hervor, dass ältere Menschen seltener über ein Smartphone verfügen als jüngere. Mitunter hätten diese Geräte jedoch qualitative Mängeln, wie folgendes Zitat illustriert:

„Also dass bei uns die Senioren vielleicht mit einem geklebten Telefon kommen und sagen: Ich habe hier von dem Enkel das ausrangierte iPhone 7 gekriegt und bin dankbar, dass ich damit telefonieren kann.“ (FI4_7)

PCs oder Laptops seien in dieser Gruppe häufig nicht vorhanden. Grundsätzlich stellten die Kosten für digitale Endgeräte für viele Ältere eine zusätzliche Hürde dar, wie eine Senior*innenbeauftragte anmerkt. Zudem verließen Senior*innen teils nicht mehr ihre Wohnung und könnten sich entsprechend kein Endgerät kaufen. Und nicht jede*r verfüge über ein entsprechendes soziales Umfeld, das solche Aufgaben für sie übernehme, wie die Vertretung eines Wohlfahrtsverbandes erläutert.

Obdachlose und Wohnungslose

Mehrere Interviewpersonen betonen, dass wohnungslose Menschen häufig nur sehr eingeschränkt über digitale Endgeräte verfügen. Vielfach fehlten entsprechende Geräte – wie Laptops oder PCs – vollständig oder es stünden lediglich stark beschädigte bzw. veraltete Modelle zur Verfügung. Als Ausnahme wird der Besitz von Mobiltelefonen genannt: Während einige Betroffene über Smartphones verfügten, hätten andere lediglich einfache Handys, die für digitale Anwendungen nur eingeschränkt nutzbar seien. Obdachlose und Wohnungslose seien daher meist auf öffentliche PCs oder internetfähige Arbeitsplätze angewiesen – diese würden zwar vereinzelt bereitgestellt, seien jedoch insgesamt rar und häufig nicht ausreichend verfügbar, wie eine Vertretung einer Sozialberatungsstelle anmerkt.

Die digitale Teilhabe dieser Gruppe werde zudem dadurch erschwert, dass der Verlust oder Diebstahl von Geräten vergleichsweise häufig vorkomme. Wenn Zugangsdaten auf verlorenen oder gestohlenen Geräten gespeichert waren, stelle das Speichern, Wiederherstellen und Verwalten von Passwörtern oder E-Mail-Accounts eine große Herausforderung dar. Zudem fehle es teilweise an Ausweisdokumenten, die für die Nutzung digitaler Identifikationsverfahren (z. B. Bund-ID) erforderlich wären. Dadurch seien Betroffene ohne externe Unterstützung häufig nicht in der Lage, digitale Antragsverfahren eigenständig zu bewältigen (vgl. hierzu Kapitel 8 zu Ausgrenzungsmechanismen).

Das bereits geschilderte Problem, dass Armutsbetroffene nicht ausreichend finanziellen Ressourcen für die Internetnutzung haben (vgl. hierzu Kapitel 4.2 und 4.3), stellt sich für die für die Obdachlosen und Wohnungslosen in besonderem Maße: Die Nutzung mobiler Daten scheitere oftmals, weil Geld zum regelmäßigen Aufladen von Prepaid-Karten fehle. Auch der Internetzugang in Notunterkünften wurde in einem Interview als begrenzt beschrieben, sodass viele Betroffene auf öffentliche WLAN-

Angebote angewiesen seien, die jedoch teilweise nur eingeschränkt nutzbar oder im Datenumfang limitiert seien.

Neben dem Internetzugang wird insbesondere der fehlende Zugang zu Strom als gravierende Hürde hervorgehoben. Mehrere Interviewpersonen berichten, dass wohnungslose Menschen häufig keine verlässlichen Möglichkeiten hätten, ihre Geräte aufzuladen. Ohne ausreichende Ladeinfrastruktur seien digitale Anwendungen jedoch kaum nutzbar.

Menschen mit Beeinträchtigungen

Vereinzelte wird in den Interviews betont, dass Menschen mit Behinderungen oder Beeinträchtigungen im Hinblick auf die digitale Ausstattung eine sehr heterogene Gruppe darstellen – diese beziehen sich jedoch nur auf Jugendliche mit Beeinträchtigungen. Eine Fachkraft einer inklusiven Wohneinrichtung beschreibt in Bezug auf die digitale Ausstattung dieser Gruppe eine große Spannweite: Diese reiche von Personen, die über moderne technische Ausstattung wie VR-Brillen oder 3D-Drucker verfügten, bis hin zu Jugendlichen, die lediglich ein Smartphone besäßen. Als möglichen Einflussfaktor nennt die Interviewperson das familiäre Umfeld: Wenn Eltern finanziell gut aufgestellt seien, erhielten Kinder und Jugendliche mit Behinderung häufiger bessere Geräte und mehr Unterstützung. Gleichzeitig wird betont, dass ein Smartphone bei den Bewohner*innen in der Regel vorhanden sei.

In Bezug auf Menschen mit Sehbeeinträchtigungen wurde angemerkt, dass Apple-Geräte aufgrund ihrer Barrierefreiheitseinstellungen verbreitet seien, zugleich jedoch aufgrund hoher Kosten eine finanzielle Hürde darstellen könnten.

Menschen mit Migrationshintergrund

Ein Smartphone ist bei Menschen mit Migrationshintergrund, insbesondere bei Geflüchteten, nach Einschätzung von einigen Interviewpersonen fast immer vorhanden und spielt eine zentrale Rolle als Kommunikationsmittel.

Abgesehen vom Smartphone sei die Ausstattung mit anderen Endgeräten wie PCs, Laptops oder Tablets bei Menschen mit Migrationshintergrund bzw. Fluchthintergrund oft sehr gering oder nicht vorhanden. Dies liegt häufig an beengten Wohnverhältnissen in Flüchtlingsunterkünften oder an fehlenden finanziellen Mitteln, wie eine Person anmerkt, die mit Menschen mit Fluchthintergrund arbeitet.

4.5 Fazit

Nordrhein-Westfalen verfügt im Ländervergleich über eine insgesamt gut ausgebaute digitale Infrastruktur (Platz 6 im Deutschland-Index 2025). Die Grundversorgung mit mindestens 50 Mbit/s ist nahezu flächendeckend gegeben (97,9 %), auch die 5G-Abdeckung liegt über dem Bundesdurchschnitt. Gleichzeitig bestehen regionale Unterschiede in der Gigabitversorgung – insbesondere zwischen kreisfreien Städten

und Landkreisen – und der Glasfaserausbau bleibt unter dem bundesweiten Durchschnitt.

Diese strukturellen Rahmenbedingungen gewährleisten jedoch keinen gleichmäßigen Zugang auf Haushaltsebene. Nach Angaben des Paritätischen verfügt rund ein Fünftel der armutsbetroffenen Haushalte über keinen Internetzugang. Darüber hinaus deuten die qualitativen Fallstudienbefunde darauf hin, dass auch bei formal vorhandenem Zugang Einschränkungen bestehen können. In mehreren Interviews wird berichtet, dass statt eines festen WLAN-Anschlusses häufig mobile Datentarife oder öffentliche Hotspots genutzt würden; laufende Kosten, begrenztes Datenvolumen und instabile Vertragsverhältnisse werden als wiederkehrende Hürden beschrieben.

Auch bei der Geräteausstattung ergibt sich nach den Interviewaussagen ein ambivalentes Bild. Smartphones werden meist als vorhanden beschrieben und fungieren vielfach als zentrales Endgerät, während PCs, Laptops oder ergänzende Geräte wie Drucker häufig fehlen oder als veraltet geschildert werden. Komplexere digitale Anforderungen – etwa Online-Anträge oder dokumentenbasierte Verfahren – können dadurch nur eingeschränkt oder mit Unterstützung bewältigt werden.

Die Fallstudien liefern differenzierte Hinweise auf Unterschiede innerhalb armutsbetroffener Gruppen nach soziodemografischen Merkmalen sowie spezifischen Lebenslagen und strukturelle Einschränkungen, etwa geringe Literalität, Wohnungslosigkeit oder Beeinträchtigungen. Für ältere Menschen wird in mehreren Interviews von eingeschränkter Geräteverfügbarkeit sowie von älteren oder technisch weniger leistungsfähigen Endgeräten berichtet, was die Nutzung komplexerer Anwendungen zusätzlich erschwere. Für wohnungslose Menschen schildern Interviewpersonen besonders prekäre Bedingungen, etwa fehlende eigene Geräte, unsichere Besitzverhältnisse, eingeschränkte Lade- und Aufbewahrungsmöglichkeiten oder die Abhängigkeit von öffentlichen Internetzugängen, wodurch eine kontinuierliche Nutzung digitaler Angebote erheblich erschwert werde. Bei Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund wird das Smartphone häufig als zentrales und meist verfügbares Kommunikationsmittel beschrieben, während leistungsfähigere Geräte wie Laptops oder Drucker oftmals fehlten und formelle digitale Anforderungen dadurch nur eingeschränkt bewältigt werden könnten. Für Menschen mit Beeinträchtigungen zeigen die Interviews schließlich eine große Spannweite der Ausgangslagen, die stark vom individuellen Unterstützungsbedarf sowie vom familiären und finanziellen Kontext abhängen.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass digitale Teilhabe in Nordrhein-Westfalen trotz guter Infrastruktur materiell ungleich verteilt bleibt. Im Sinne des in der Literatur beschriebenen „*First Level Digital Divide*“ zeigt sich digitale Ungleichheit damit sowohl im fehlenden Zugang eines Teils einkommensarmer Haushalte als auch in der eingeschränkten Stabilität von Internetverbindungen und der unzureichenden oder qualitativ eingeschränkten Ausstattung mit geeigneten Endgeräten.

5. Unterschiede in der digitalen Medienkompetenz und Mediennutzung

Das folgende Kapitel widmet sich den digitalen Kompetenzen sowie den Unterschieden im Nutzungsverhalten von digitalen Medien in Nordrhein-Westfalen, mit einem Fokus auf einkommensarme Haushalte. Während Internetzugang und Endgeräteausstattung grundlegende Voraussetzungen digitaler Teilhabe darstellen, hängt die tatsächliche Nutzung digitaler Angebote wesentlich von vorhandenen digitalen Kompetenzen und Einstellungen gegenüber digitalen Anwendungen ab.

Wie eingangs bereits ausgeführt (vgl. Kapitel 2), liegt die wöchentliche Internetnutzung in Deutschland mit einer Rate von rd. 95% der Gesamtbevölkerung auf einem insgesamt hohen Niveau. Auch in Nordrhein-Westfalen fällt der Anteil mit 93,96 % recht hoch aus (Eurostat 2025b). Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, inwiefern Armutsbetroffenheit und weitere soziodemografische Merkmale die Wahrscheinlichkeit regelmäßiger Internetnutzung beeinflussen.

Zur Beantwortung dieser Frage wird zunächst eine Basisschätzung zur Nutzung des Internets durchgeführt. Darauf aufbauend folgen spezifischere Schätzungen zur Art der Internetnutzung, um zu prüfen, welche Unterschiede sich zwischen Armutsbetroffenen und nicht-Armutsbetroffenen zeigen. Anschließend werden digitale Kompetenzen einkommensarmer Haushalte auf Grundlage von Sekundärdaten sowie qualitativen Fallstudienbefunden dargestellt. Abschließend werden die qualitativen Fallstudienenergebnisse herangezogen, um Unterschiede in digitalen Kompetenzen und im Nutzungsverhalten nach soziodemografischen und weiteren personenbezogenen Merkmalen vertiefend darzustellen und einzuordnen.

5.1 Basisschätzung zur Nutzung des Internets

Zur Beantwortung der Frage, inwiefern die Internutzung von der Armutsbetroffenheit abhängt, wurde eine Basisschätzung durchgeführt – eine Regressionsschätzung mit den wichtigsten Prädiktoren – welches die Identifizierung von Grundmustern ermöglicht. Die Ergebnisse der Probitschätzung zeigen für NRW, dass Armut einen relativ großen Erklärungsfaktor für die Internetnutzung darstellt (vgl. Tabelle 5). So haben lediglich die Altersgruppen über 55 Jahre im Vergleich zur jüngsten Altersgruppe (16-25 Jahre), die höchste abgeschlossene Ausbildung sowie die Verfügbarkeit eines Internetzugangs zuhause einen höheren Erklärungsfaktor als Armut auf die Internetnutzung. Andere Faktoren wie das Geschlecht oder auch der Migrationsstatus hingegen haben einen geringeren Erklärungsgehalt.

Tabelle 5: Basisschätzungen zur Internetnutzung

	Bundesweit		NRW	
	Marginaler Effekt	Standardfehler	Marginaler Effekt	Standardfehler
Von Armut betroffen	-0.0175 ***	0.0010	-0.0220 ***	0.0010
In schulischer/beruflicher Ausbildung	0.0366 ***	0.0024	0.0406 ***	0.0024
Qualifikationsniveau (höchster formaler Abschluss)				
Primarbereich	Referenz		Referenz	
Sekundarbereich I	0.0520 ***	0.0026	0.0485 ***	0.0026
(Fach-)Hochschulreife	0.0763 ***	0.0030	0.0690 ***	0.0030
Berufsgrundbildung (berufsbildend)	0.0790 ***	0.0026	0.0759 ***	0.0026
Berufliche Ausbildung	0.1042 ***	0.0028	0.1007 ***	0.0028
Meisterausbildung	0.0895 ***	0.0053	0.0704 ***	0.0053
Bachelor	0.1104 ***	0.0027	0.1067 ***	0.0027
Master	0.1232 ***	0.0028	0.1209 ***	0.0028
Promotion	0.1324 ***	0.0037	0.1192 ***	0.0037
Altersgruppen				
16-24 Jahre	Referenz		Referenz	
25-34 Jahre	-0.0077 ***	0.0016	0.0013	0.0016
35-44 Jahre	-0.0101 ***	0.0016	-0.0020	0.0016
45-54 Jahre	-0.0197 ***	0.0017	-0.0084 **	0.0017
55-64 Jahre	-0.0478 ***	0.0017	-0.0363 ***	0.0017
65-74 Jahre	-0.0945 ***	0.0022	-0.0822 ***	0.0022
Weiblich	-0.0071 ***	0.0008	-0.0097 ***	0.0008
Migrationsstatus				
Kein Migrationshintergrund	Referenz		Referenz	
Arbeitsaufnahme/Studium	0.0013	0.0019	0.0013	0.0019
Familienzusammenführung/gründung	0.0075 ***	0.0015	-0.0008	0.0015
Flucht/Verfolgung/Vertreibung/Asyl	0.0152 ***	0.0019	0.0171 ***	0.0019
EU-Freizügigkeit	0.0142 ***	0.0046	-0.0012	0.0046
Ausländer ohne Migrationserfahrung	0.0016	0.0036	-0.0083	0.0036
Deutsche mit Migrationshintergrund	-0.0002	0.0020	-0.0006	0.0020
Sonstiges	-0.0161 ***	0.0029	-0.0241 ***	0.0029
Aussiedler	-0.0148 ***	0.0019	-0.0067 *	0.0019
Internetzugang zuhause	0.1741 ***	0.0009	0.1585 ***	0.0009
Anzahl Beobachtungen	348,969		75,451	
LR chi²	76,627.47		14,493.99	
Pseudo R²	0.3714		0.3350	

Integrierte Kontrollvariablen: Erwerbsstatus, ausgeübte Tätigkeit (Blossfeld Klassifikation)

Signifikanzniveaus zum 1%- (***) , 5%- (**) und 10%-Niveau (*) kenntlich gemacht.

Quelle: Eigene Berechnungen auf Grundlage des Mikrozensus 2022 (FDZ der Statistischen Ämter 2025b).

5.2 Art der Internetnutzung

Die IKT-Stichprobe enthält umfangreiche Informationen zu der Art der Internetnutzung. Diese wurden für die Analysen zu Gruppen zusammengefasst:

- **Entertainment:** Fernsehen, Musik, Onlinespiele, Podcasts, Video-Streaming, Video-Sharing
- **Informationsbeschaffung:** Recherche zu Waren und Dienstleistungen, Nutzung von Nachrichtenseiten
- **Kommunikation:** Messengerdienste, Social-Media, Videotelefonie

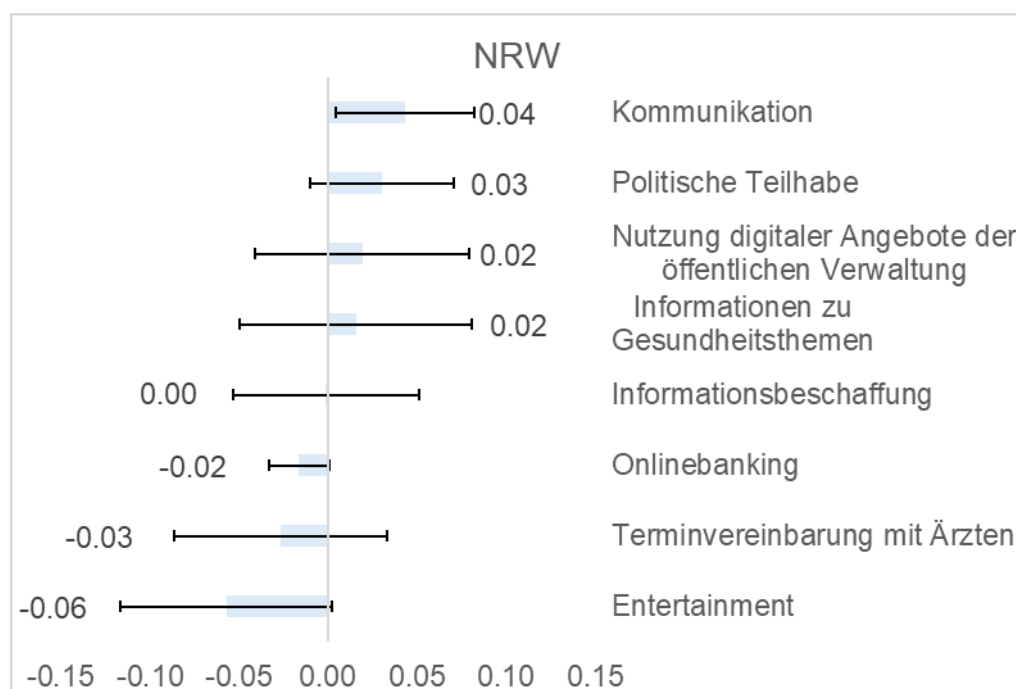
- **Politische Teilhabe:** Meinungsäußerung zu politischen oder sozialen Themen, Beratung/Abstimmung zu politischen, sozialen oder kommunalen Themen

Weitere ausgewertete Nutzungsarten betreffen:

- Nutzung digitaler Angebote der öffentlichen Verwaltung
- Informationsbeschaffung zu Gesundheitsthemen
- Terminvereinbarung bei Ärzten
- Onlinebanking

Die Ergebnisse der acht separaten Schätzungen zur Internetnutzung sind in Abbildung 3 dargestellt. Abgetragen ist immer der marginale Effekt der Armutsbetroffenheit auf die jeweilige erklärende Variable. Positive Werte bedeuten, dass armutsbetroffene Personen die jeweilige Internetanwendung häufiger nutzen, negative Werte deuten auf eine geringere Nutzung hin. Die schwarzen Linien entsprechen dem 5 %-Konfidenzintervall.

Abbildung 3: Art der Internetnutzung



Quelle: Eigene Berechnungen auf Grundlage der IKT-Stichprobe des Mikrozensus 2022 (ebd.) (Fallzahl: ca. 2.000).

Signifikante Ergebnisse sind ausschließlich für Kommunikation (zum 5 %-Niveau) sowie recht schwach signifikant für Entertainment und Onlinebanking (jeweils zum 10 %-Niveau) sichtbar. Die Ergebnisse zeigen, dass Armutsbetroffene das Internet signifikant häufiger zu Kommunikationseffekten nutzen (4 Prozentpunkte höher als bei nicht Armutsbetroffenen), weniger häufig jedoch zum Onlinebanking (-2 Prozentpunkte) oder zu Entertainmentzwecken (-6 Prozentpunkte).

Die Ergebnisse können dadurch erklärt werden, dass viele der Online-Entertainmentangebote mit Kosten verbunden sind, was die Nutzungsmöglichkeit Armutsbetroffener einschränkt. Dies wurde in mehreren Fokusgruppen (FG1, 2, 3 und 6) thematisiert: Die Teilnehmenden berichteten, dass sie sich Streamingangebote nicht leisten könnten und daher darauf verzichteten (vgl. hierzu auch Kapitel 8). Dahingegen ist Kommunikation, insbesondere auch der Austausch über Soziale Medien eine kostengünstige Freizeitbeschäftigung. Die geringere Nutzung von Onlinebanking lässt sich auf Basis der vorliegenden Daten nicht eindeutig erklären; denkbar sind jedoch Zugangs- und Vertrauensbarrieren im Umgang mit digitalen Finanzdienstleistungen (zu generellen Sicherheitsbedenken von Armutsbetroffenen siehe folgenden Kapitel 5.3).

5.3 Digitale Kompetenzen

Der „*Second Level Digital Divide*“ bezieht sich auf Unterschiede in den digitalen Kompetenzen sowie in der Fähigkeit, digitale Medien sinnvoll und selbstbestimmt zu nutzen. Hinsichtlich der digitalen Kompetenzen von Armutsbetroffenen in Deutschland gibt es aktuelle Daten aus der Studie „Digital Skills Gap 2025“¹⁵. Die Studie der Initiative D21¹⁶ zeigt einen klaren Zusammenhang zwischen Einkommen und digitalen Kompetenzen: Je höher das Einkommen, desto höher fällt das Kompetenzniveau aus (Initiative D21 2025: 24). Bei einzelnen Kompetenzfeldern liegen die Werte einkommensschwacher Haushalte im Durchschnitt 5 bis 7 Punkte unter denen der Gruppen mit mittlerem oder höherem Einkommen (ebd.). Besonders deutlich wird die soziale Kluft bei den digitalen Basiskompetenzen: In der einkommensschwachen¹⁷ Bevölkerungsgruppe verfügen nur 32 % über grundlegende digitale Kompetenzen, während es bei mittleren Einkommen 48 % und bei hohen Einkommen 66 % sind (ebd.). Als zentraler Einflussfaktor wird hierbei der Zugang zu Technologie hervorgehoben: Der eingeschränkte Zugang zu modernen Geräten wie Laptops oder Tablets sowie zu schnellem Internet von Armutsbetroffenen (siehe hierzu Kapitel 4) erschwere den Erwerb digitaler Kompetenzen (ebd.).

Darüber hinaus zeigt die Studie, dass Personen mit höherem Einkommen häufiger neue digitale Kompetenzen erwerben, etwa durch Ausprobieren oder durch Unterstützung aus dem persönlichen Umfeld (ebd.). Einkommensschwache Personen

¹⁵ Grundlage der Studie ist ein bevölkerungsrepräsentativer Datensatz, der im Juli 2024 durch 7.237 Interviews erhoben wurde (Initiative D21 2025: 2).

¹⁶ Die Initiative d21 bezeichnet sich selbst als „Deutschlands größtes gemeinnütziges Netzwerk für die Digitale Gesellschaft, das Akteur*innen aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Zivilgesellschaft vereint“ (vgl. <https://initiatived21.de/ueber-uns> [zuletzt aufgerufen am 09.02.2026]).

¹⁷ Für die Analyse wurden Personen mit einem Nettohaushaltseinkommen unter 2.000 Euro (bzw. unter 2.500 Euro mit Kindern) als „einkommensschwach“ eingeordnet (Initiative D21 2025: 24)

eignen sich dagegen insgesamt seltener neues Wissen zu digitalen Themen an (ebd.). Ein möglicher Grund ist fehlende soziale Unterstützung: Unter einkommensschwachen Personen geben 12 % an, niemanden zu haben, den sie bei digitalen Fragen um Hilfe bitten können, während dies nur 3 % der einkommensstarken Personen berichten (ebd.: 25). Dies deutet darauf hin, dass fehlende Unterstützung im sozialen Umfeld für einkommensarme Gruppen eine zusätzliche Hürde beim Erwerb digitaler Kompetenzen darstellen kann (ebd.).

An diese Befunde aus der Literatur anknüpfend zeigen die Interviewaussagen, wie sich digitale Kompetenzen in der Praxis konkret darstellen und in welchen Bereichen Unterstützungsbedarfe bestehen. Die Interviewaussagen beziehen sich nicht durchgängig auf dieselben Teilgruppen, sondern greifen sowohl allgemeine Beobachtungen zu armutsbetroffenen Personen als auch spezifische Erfahrungen mit einzelnen Zielgruppen auf. Für die folgende Darstellung werden diese Hinweise zunächst zielgruppenübergreifend gebündelt, um zentrale Kompetenzanforderungen und typische Unterstützungsbedarfe herauszuarbeiten. In Kapitel 0 werden diese gruppenspezifischen Unterschiede vertieft.

Die digitalen Kompetenzen sind den interviewten Expert*innen zufolge bei Menschen aus einkommensarmen Haushalten sehr heterogen ausgeprägt. Während grundlegende Funktionen – etwa die Nutzung von Messenger-Diensten wie WhatsApp, das Herunterladen von Apps oder das Aufnehmen von Fotos – von vielen beherrscht würden, bestünden häufig Defizite bei komplexeren und formellen Anwendungen. Insbesondere im Umgang mit Office-Programmen wie Word, Excel oder PowerPoint werde vielfach ein mangelndes Verständnis festgestellt. Wie sich diese Kompetenzlücken bei formellen Anwendungen in der Praxis konkret zeigen, verdeutlicht das folgende Zitat aus einer Beratungsstelle für Arbeitsuchende:

„Also eigentlich ganz, ganz wenige Leute haben Computer von den Leuten, die zu mir kommen [...]. Da ist das auch schon sehr häufig, dass gerade so die technischen Voraussetzungen einfach fehlen, weshalb dann da Hilfe angefordert wird und so dieses Schreiben an sich oft gar nicht so im Vordergrund steht, sondern wirklich dieses: okay, wie mache ich denn das jetzt da in Word und was ist das überhaupt? Und ich habe doch noch nie an einem Computer gesessen, Was muss ich denn da jetzt überhaupt machen?“ (FI5_2)

Zudem wüssten viele nicht, wie Dokumente heruntergeladen, bearbeitet, hochgeladen oder in andere Dateiformate umgewandelt werden können. Auch fehlten Kenntnisse im Umgang mit Scannern. Obwohl häufig eine E-Mail-Adresse vorhanden sei, fehle es teils an ausreichenden Kenntnissen zur Nutzung und Verwaltung von E-Mail-Konten.

Ängste, Datensicherheit und Anfälligkeit für Betrug

Einigen interviewten Expert*innen zufolge sind Unsicherheiten im Umgang mit digitalen Technologien bis hin zur Angst, etwas falsch zu machen, unter Armutsbetroffenen weit verbreitet. Das folgende Zitat einer Interviewperson beschreibt exemplarisch den Gedankengang von Armutsbetroffenen, wenn sie digitale Angebote nutzen sollen:

„Oft ist es einfach Unsicherheit und damit verbundene Angst. Das ist dieses Endgültige oft. Also wenn ich auf das Abschicken klicke, dann ist es weg. Und ich habe da also ich habe nichts in der Hand im Vergleich zu Papierform. (...) Es ist, man weiß nicht, wer das sonst noch bekommt, ob was abgefischt, wird abgegriffen. Wohin gehen meine Informationen? Wer bekommt das?“ (F11_1)

Die Angst vor Fehlern und die Überforderung mit komplexen digitalen Prozessen führten oft zu einer Zurückhaltung bei der Nutzung. Als ein zentraler Grund wird genannt, dass häufig grundlegendes Wissen zu Datensicherheit, Passwortschutz und der Funktionsweise digitaler Dienste fehle. Dadurch sei auch das Verständnis für digitale Prozesse wie Authentifizierung, Passwortverwaltung oder das zielgerichtete Navigieren auf Behördenwebsites oftmals gering.

Zudem berichten Interviewpersonen, dass einige Armutsbetroffene Schwierigkeiten hätten, seriöse von unseriösen Online-Angeboten zu unterscheiden, Werbung zu erkennen und Online-Informationen kritisch zu bewerten. Dies erhöhe das Risiko, auf betrügerische oder kostenpflichtige Angebote hereinzufallen (z. B. Phishing-Mails, Abo-Fallen oder Dienstleistungen, die eigentlich kostenlos verfügbar wären). Teilweise führe dies dazu, dass Betroffene kostenpflichtige (kommerzielle) Vermittlungs- oder Unterstützungsangebote in Anspruch nähmen, obwohl kostenfreie (öffentliche) Beratungsstrukturen existierten. Gleichzeitig wurde berichtet, dass manche aus Angst vor Identitätsdiebstahl, Hacking oder finanziellen Verlusten – etwa beim Online-Banking – digitale Dienste grundsätzlich meiden würden.

In diesem Zusammenhang wurde zudem von der Vertretung eines Anbieters für digitale Kompetenzentwicklung ein unkritischer Umgang mit KI-basierten Anwendungen thematisiert. Auch die Fähigkeit, gezielt im Internet zu recherchieren und Suchanfragen zu präzisieren, wird von den Interviewpersonen als ausbaufähig beschrieben.

Ergänzend weisen Interviewaussagen darauf hin, dass digitale Kompetenzdefizite nicht ausschließlich auf fehlendes Wissen zurückzuführen sind, sondern auch mit sozialen Lernbedingungen und motivationalen Faktoren zusammenhängen. Eine Vertretung eines Anbieters digitaler Kompetenzentwicklung betont, dass Kinder und Jugendliche aus einkommensarmen Haushalten in ihrem Umfeld häufig kaum Rollenvorbilder erleben, die digitale Medien für berufliche oder formelle Zwecke nutzen. Dies könne dazu beitragen, dass digitale Medien primär als Unterhaltungs- und Kommunikationsplattform wahrgenommen werden. Darüber hinaus wurde von verschiedenen Interviewpersonen betont, dass die Bewältigung digitaler Hürden häufig eine hohe Frustrationstoleranz sowie Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten erfordere. Beides sei bei vielen Betroffenen aufgrund negativer Erfahrungen oder fehlender Unterstützung jedoch nicht ausreichend ausgeprägt.

5.4 Unterschiede zwischen Personengruppen

„[Man muss] [e]rst einmal festhalten, dass einkommensarme Menschen keine homogene Gruppe sind. Also der, der sozusagen geflüchtet ist und nach Deutschland kommt, [...] ist aber eine ganz, ganz andere Person als jemand, der aufgrund seiner nicht vorhandenen Bildung beim Jobcenter ist. [...] Wir haben sehr technisch affine Leute, wir haben junge Menschen, die damit ganz anders umgehen können, aber auch Menschen, die sozusagen eher Angst davor haben, da was Falsches zu machen.“ (F11_6)

Im Folgenden werden auf Grundlage der Fallstudieninterviews digitale Kompetenzen und Nutzungsweisen nach ausgewählten soziodemografischen Merkmalen sowie spezifischen Lebenslagen und strukturelle Einschränkungen betrachtet. Im Fokus stehen insbesondere Menschen mit geringer Bildung, jüngere und ältere Menschen, Personen mit Migrations- oder Fluchthintergrund, Männer und Frauen sowie obdachlose/wohnungslose Menschen und Menschen mit Beeinträchtigungen. Das einleitende Zitat verdeutlicht dabei bereits die große Spannweite digitaler Kompetenzen innerhalb der Gruppe Armutsbetroffener.

Diese Differenzierungen knüpfen an den bestehenden Forschungsstand an (vgl. Kapitel 2), der zeigt, dass digitale Kompetenzen eng mit Bildung, Alter und sozialer Lage zusammenhängen und somit als ein zentraler Faktor sozialer Ungleichheit verstanden werden können. Als Gruppen mit unterdurchschnittlich ausgeprägter digitaler Kompetenz werden vor allem ältere und weniger gebildete Menschen, Frauen sowie Personen mit familiärer Einwanderungsgeschichte beschrieben (Koschorreck/Gundermann 2023: 6, 173).

Gleichzeitig wird ein starker Zusammenhang zwischen Bildungsgrad und digitalen Kompetenzen konstatiert. Der Sonderstudie zum D21-Digital-Index 2024/25 zufolge hat der Bildungsgrad einen stärkeren Einfluss auf die digitalen Kompetenzen als nahezu jedes andere soziodemografische Merkmal (Initiative D21 2025: 10). Während 64 Prozent der Menschen mit hoher Bildung über digitale Basiskompetenzen verfügen, sind es bei Menschen mit geringer Bildung nur 29 Prozent (ebd.: 9). Der Zusammenhang zwischen Bildung und digitalen Kompetenzen lässt sich möglicherweise auch durch unterschiedliche Lern- und Nutzungspraktiken erklären: Menschen mit höherer Bildung zeigen häufiger eigeninitiiertes Weiterbildungsverhalten: Sie probieren neue Anwendungen eher selbst aus (63 Prozent gegenüber 32 Prozent bei niedriger Bildung) und nehmen deutlich häufiger kostenlose Online-Schulungen in Anspruch (16 Prozent gegenüber drei Prozent) (ebd.). Gleichzeitig nutzen sie digitale Angebote häufiger mit dem Ziel der persönlichen Weiterentwicklung, während Personen mit geringerer Bildung das Internet vergleichsweise öfter primär zur Unterhaltung oder zur Pflege sozialer Kontakte einsetzen (Rudolph 2019: 164, 234). Diese Unterschiede in der Nutzungsorientierung und im Weiterbildungsverhalten tragen dazu bei, dass sich bestehende Kompetenzunterschiede im Zeitverlauf eher stabilisieren oder sogar verstärken. Vor diesem Hintergrund überrascht es nicht, dass sich Personen mit Hochschulabschluss

im Umgang mit digitalen Technologien signifikant sicherer fühlen als Personen ohne Abschluss (Gilroy 2020: 12–14).

Die Studie zum Digital-Index zeigt zudem, dass mit zunehmendem Alter die digitale Kompetenz kontinuierlich sinkt. Als Erklärung hierfür wird herangezogen, dass jüngere Menschen mit Technologie aufgewachsen seien und den Umgang nicht erst im Laufe des Lebens lernen mussten (Initiative D21 2025: 11 f.). Ein Unterschied zeigt sich zwischen Altersgruppen auch im Nutzungsverhalten. Während jüngere Generationen (Gen Z+) fast vollständig online sind, sinkt die Nutzung bei über 75-Jährigen auf 54 Prozent. Dies könnte eine Erklärung dafür sein, dass bei Senior*innen eine überdurchschnittliche Unsicherheit im digitalen Raum attestiert wird (Gilroy 2020: 34). Allerdings weist die Studie zum Digital-Index darauf hin, dass auch bei den „Digital Natives“ noch Defizite hinsichtlich dem Umgang mit Künstlicher Intelligenz bestehen (Initiative D21 2025: 10–11).

Darüber hinaus zeigen sich auch geschlechterbezogene Ungleichheiten: Bei Männern liegt der durchschnittliche Indexwert für digitale Kompetenzen 6 Punkte höher als bei Frauen. Allerdings wird einschränkend berichtet, dass der Unterschied bei anderen demografischen Merkmalen „bedeutend größer“ ausfalle (ebd.: 7). Eine mögliche Erklärung hierfür liefert eine repräsentative Bevölkerungsbefragung, die zu dem Ergebnis kommt, dass bei Frauen die Lernbereitschaft für digitale Spezialfähigkeiten (17%) deutlich geringer ausgeprägt ist als bei Männern (47%) (Gilroy 2020: 47).

In Bezug auf Personen in „herausfordernden Wohnsituationen“ stellt die Studie fest, dass diese deutlich seltener über digitale Basiskompetenzen verfügen (27 % gegenüber 51 % in der übrigen Bevölkerung) (Initiative D21 2025: 22 f.).

Der Faktor Migrationshintergrund wurde in der Digital Skills Gap-Studie nicht miteinbezogen. Daten von Eurostat zeigen jedoch, dass der Anteil der Menschen ohne deutsche Staatsangehörigkeit, die über mindestens durchschnittliche digitale Kompetenzen verfügen ist mit 42,1 Prozent stark unterdurchschnittlich. Der Vergleichswert für deutsche Staatsbürger*innen lag mit 62,4 Prozent rund 20 Prozentpunkte höher (Eurostat 2025a).

Bisherige Untersuchungen zeigen, dass Menschen mit Behinderung allgemein überdurchschnittlich oft von digitaler Ausgrenzung betroffen sind (Scholz et al. 2017). Für Menschen mit Behinderungen ist belegt, dass diese eine generell geringere Wahrscheinlichkeit haben, „Onliner“ zu sein (48%) als Menschen ohne Behinderungen (80%) (Reisdorf/Zillien 2024: 12). Zugleich macht die Forschung deutlich, dass Menschen mit Behinderungen keine homogene Gruppe darstellen. Unterschiede zeigen sich je nach Art der Beeinträchtigung: Personen mit Hör- oder körperlichen Beeinträchtigungen sind tendenziell eher in der Lage, digitale Angebote zu nutzen, während Menschen mit Seh-, psychischen oder Mehrfachbehinderungen häufiger auf Barrieren stoßen (Dobransky/Hargittai 2006; Tsatsou 2020). Als Erklärung hierfür kann der Umstand dienen, dass körperliche Barrieren mithilfe digitaler Technologien wie

etwa Screenreadern abgebaut werden können. Besonders ausgeprägt scheinen dahingehend Einschränkungen der digitalen Teilhabe bei psychischen, kognitiven und Lernbeeinträchtigungen zu sein (Lorenz et al. 2023).

Die dargestellten Befunde beziehen sich überwiegend auf bundesweite Erhebungen und differenzieren nach soziodemografischen Merkmalen in der Gesamtbevölkerung. Die folgenden Fallstudienresultate knüpfen daran an, beziehen sich jedoch spezifisch auf NRW und auf Untergruppen armutsbetroffener Personen. Damit verschiebt sich die Perspektive: Soziodemografische Unterschiede, die in der Gesamtbevölkerung deutlich ausgeprägt sind, können sich innerhalb einer bereits sozial selektierten Gruppe anders darstellen, abschwächen oder in spezifischer Weise überlagern. Die qualitativen Befunde ermöglichen es, diese Differenzierungen innerhalb der Gruppe armutsbetroffener Personen näher zu beleuchten und zu zeigen, dass digitale Kompetenzen nicht einheitlich verteilt sind, sondern in Abhängigkeit von Alter, Sprachkenntnissen, Bildungsbiografie und sozialer Unterstützung unterschiedlich entwickelt und genutzt werden.

Menschen mit geringer Bildung

In den Fallstudien berichten mehrere Expert*innen, dass Armutsbetroffenheit häufig mit geringer formaler Bildung einhergehe und sich dies negativ auf digitale Kompetenzen auswirke. Damit bestätigen die qualitativen Befunde den in der Literatur beschriebenen engen Zusammenhang zwischen Bildungsgrad und digitalem Kompetenzniveau.

Während die Literatur darüber hinaus auf unterschiedliche Lern- und Weiterbildungsorientierungen als mögliche Erklärung für diese Kompetenzunterschiede verweist, wird im explorativen Interview mit der Person aus dem Förderwesen ein weiterer Aspekt betont: Geringe digitale Kompetenzen könnten es einkommensarmen Personen zusätzlich erschweren, ihre berufliche oder soziale Situation zu verbessern:

„Bildungsferne und nicht bildungsfähige Menschen sind mit Sicherheit besonders betroffen, weil die neben der materiellen Armut, insbesondere bei dem Punkt „wie kann ich mir ein Gerät erschließen und nutzen“ Grenzen haben werden. Und leider ist es so, dass ich für WhatsApp oder telefonieren mein Handy nutze, aber zum Beispiel das, was mir eigentlich alles ermöglichen könnte, [...] in dem Wissen über einen Punkt einzudringen, was mir weiterhelfen würde bei der Armutsbekämpfung oder bei der Situationsverbesserungen.“ (E11)

Digitale Kompetenzen erscheinen damit nicht nur als Ergebnis bestehender Bildungsunterschiede, sondern zugleich als Faktor, der soziale Ungleichheiten stabilisieren kann.

Die Befunde legen nahe, dass geringe formale Bildung im Zusammenspiel mit weiteren Benachteiligungsmerkmalen digitale Nutzungsbarrieren verstärken kann. So wird von Beratungsstellen geäußert, dass Migrant*innen mit geringem Bildungsniveau oder ohne Schulabschluss größere Schwierigkeiten haben, digitale Dienste zu nutzen. Gut gebildete Personen aus dem Ausland könnten sich hingegen häufig besser selbst helfen, auch wenn Sprachbarrieren bestehen.

Jüngere

Jüngere Menschen werden in den Interviews insgesamt als deutlich digital affiner beschrieben als ältere Personen. Für sie sei die Nutzung digitaler Medien ein selbstverständlicher Bestandteil des Alltags, wodurch Hemmschwellen und Ängste im Umgang mit digitalen Anwendungen geringer ausfielen als bei Personen mittleren oder höheren Alters, denen die Routine in der Anwendung fehle. Gleichzeitig wird von verschiedenen Interviewpersonen betont, dass sich die Mediennutzung vieler jüngerer Menschen – auch bei Kindern und Jugendlichen aus einkommensarmen Haushalten – stark auf (kostenfreie) Unterhaltungsangebote und soziale Medien konzentriere und es an einem tiefergehenden Verständnis für die Funktionsweise und die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten digitaler Medien jenseits der Unterhaltung mangle. Dabei wird weniger ein generelles Technikdefizit beschrieben, sondern vielmehr eine selektive Kompetenzentwicklung: Anwendungen, die im Alltag als attraktiv und „relevant“ wahrgenommen werden, würden intensiv genutzt und entsprechend sicher beherrscht, während formelle Anwendungen, die für schulische oder berufliche Zwecke relevant wären, kaum eingeübt würden. Ein Interviewpartner beschreibt dies exemplarisch am Beispiel der E-Mail-Nutzung:

„Aber jüngere Leute sind natürlich an sich schon immer affin, was Technik angeht, aber eben auch nicht immer. Ja, ich glaube, das ist eher so ein bisschen das, was den Spaß macht. Das beherrschen sie. Und was so in der Gruppe auch üblich ist, also die ganzen sozialen Medien, das ist in der Regel kein Problem. Aber E-Mail ist halt altbacken. Das ist eher hat kein ist nicht cool, wird auch nicht geübt oder so, das interessiert die nicht und dann haben die auch nicht so den Fokus darauf“ (FI3_2)

Diese Einschätzung, die – wie weiter oben beschrieben – generell auf Armutsbetroffene zutrifft, wird auch in weiteren Interviews in Bezug auf Jüngere bestätigt: Demnach bestehen insbesondere bei formellen Anwendungen (z. B. E-Mail, Textverarbeitung oder strukturierte Informationssuche) sowie beim kritischen Bewerten digitaler Inhalte häufig Unsicherheiten oder Kompetenzlücken bei den „Digital Natives“.

Vor dem Hintergrund der bereits in der Literatur beschriebenen Defizite im Umgang mit Künstlicher Intelligenz zeigt sich in den Fallstudien ein ähnliches Bild. Eine Vertretung eines Anbieters für digitale Kompetenzvermittlung attestiert jüngeren Teilnehmenden in ihren Kursen einen eher unkritischen Umgang mit KI:

„Ich habe sonst mit der Zielgruppe nicht so viel zu tun gehabt, aber die haben alle sofort Google geöffnet und die Spracheingabe benutzt. Wie? Einfach mit einem KI-Bot. Und das war letztes Jahr tatsächlich. Da war das mit den KI-Bots noch gar nicht so groß. Und die haben dann total unreflektiert sofort alle Antworten übernommen, auch wenn die zum Teil gar keinen Sinn ergeben haben.“ (FI4_4)

Daraus ergibt sich insbesondere für jüngere Zielgruppen ein Risiko, auf unseriöse oder fehlerhafte Online-Angebote hereinzufallen, wie eine Interviewperson hervorhebt. Insgesamt verdeutlichen die Aussagen, dass digitale Affinität nicht automatisch mit umfassender digitaler Kompetenz gleichzusetzen ist und auch jüngere Personen je nach Anwendung Unterstützung benötigen, insbesondere bei formellen oder

arbeitsmarktrelevanten digitalen Anforderungen. Damit ergänzen die qualitativen Fallstudienenergebnisse die Literaturbefunde hinsichtlich der höheren digitalen Kompetenzen Jüngerer.

Ältere

Interviewaussagen legen nahe, dass insbesondere einige Ältere erhebliche Schwierigkeiten bei der Nutzung von Smartphones hätten. Körperliche Einschränkungen wie Seh- und Hörprobleme erschwerten die Nutzung zusätzlich. Diese Befunde stehen im Einklang mit Studienergebnissen, wonach digitale Kompetenzen mit zunehmendem Alter kontinuierlich abnehmen und ältere Generationen deutlich seltener online sind als jüngere.

Die Fallstudien bestätigen diesen Befund für armutsbetroffene ältere Menschen und machen die Unsicherheiten in ihren konkreten Erscheinungsformen sichtbar: Interviewpersonen berichten von geringer Vertrautheit mit digitalen Prozessen, schneller Überforderung im Umgang mit entsprechenden Angeboten sowie ausgeprägten Sorgen, Fehler zu machen oder auf betrügerische Angebote hereinzufallen. Damit wird deutlich, dass sich die wahrgenommene Unsicherheit nicht nur allgemein auf „digitale Technologien“, sondern spezifisch auf formelle digitale Abläufe und risikobehaftete Nutzungssituationen bezieht.

Als Erklärung für die Unsicherheiten wird unter anderem angeführt, dass viele ältere Menschen nicht mit digitalen Medien aufgewachsen seien und in ihrem Berufsleben nur wenige Berührungspunkte mit digitalen Anwendungen gehabt hätten – ein Befund, der auch in der Literatur als zentrale Ursache altersbezogener Kompetenzunterschiede genannt wird.

Eine Interviewperson weist zudem darauf hin, dass manche ältere Menschen Digitalisierung als für sie nicht mehr relevant wahrnehmen und den eigenen Lernfähigkeiten skeptisch gegenüberstünden:

“Ja, also ich denke, da ist manchmal glaube ich, dass sie sich denken, in meinem Alter brauche ich das nicht mehr. Lernen kann ich nicht mehr. Dass das Selbstvertrauen auch fehlt. Aber ich denke, dass auch ja die Erfahrung ist. Das hat sich. In den letzten Jahrzehnten hat sich das ja sehr entwickelt mit [...] dem Computer und mit den Handys. Ich denke, dass bei vielen das dann einfach vorbeigerauscht ist.“ (FI4_7)

Mehrere Interviewpersonen betonen zugleich, dass ältere Menschen keine homogene Gruppe darstellen: Während einige offen für digitale Technologien seien und sich aktiv Unterstützung suchten, würden andere digitale Angebote weitgehend meiden und bevorzugt auf analoge Wege zurückgreifen. Praktische Probleme im Umgang mit digitalen Geräten würden daher teilweise an das soziale Umfeld delegiert, etwa an Kinder oder Enkel*innen. Allerdings verfüge nicht jede Person über ein entsprechendes familiäres oder soziales Unterstützungsnetzwerk, das bei technischen Fragen unterstützen könne, worauf bereits in der Literatur zu Armutsbetroffenen generell hingewiesen wird (Initiative D21 2025: 25).

Menschen mit Migrations- und Fluchthintergrund

Einzelne Interviewaussagen deuten darauf hin, dass Fachkräfte bei Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund sehr unterschiedliche Ausgangslagen im Umgang mit digitalen Medien wahrnehmen. Dabei werden Unterschiede nicht primär auf das Herkunftsland als solches zurückgeführt, sondern vor allem auf Faktoren wie Bildungsbiografie, Geschlecht, Zugang zu formaler Bildung, Alphabetisierung, Deutschkenntnisse sowie bisherige Erfahrungen mit digitalisierten Verwaltungs- und Alltagsstrukturen.

Eine Verwaltungsvertretung beschreibt bspw., dass die Verwaltung in der Ukraine viel stärker digitalisiert sei und sich Ukrainer*innen daher über die analogen Strukturen in Deutschland wunderten:

„[U]krainische Flüchtlinge [...], die waren völlig entsetzt, warum wir noch so analog unterwegs [sind]. Weil die kennen das aus den Ländern so, da gibt es halt eine staatliche App und dann wird das alles damit gemacht und gut ist. Und die waren eigentlich viel mehr Digitalität gewohnt und wunderten sich, warum man alles jetzt hier Papier ausdrucken muss und von A nach B laufen muss und warum das nicht an einer zentralen Stelle geklärt ist.“ (F11_6)

Auch Personen, die aus Litauen stammten, hätten generell größere digitale Kompetenzen, da das Land sehr viel stärker digitalisiert sei als Deutschland.

Kulturelle Unterschiede und Erfahrungen im Herkunftsland, wo das Internet mitunter staatlich überwacht wird und private Nachrichten abgehört werden, könnten einer Interviewperson zufolge dazu führen, dass manche weniger Vertrauen in die Nutzung digitaler Medien haben. Dies wirke sich auch auf die Art der Nutzung des Internets aus:

„Ich sag mal, dort, wo Internet weniger Freiheit bedeutet, wird [es] auch für andere Sachen benutzt. Dort wird man nicht frei kommunizieren [können] übers Internet, sondern immer im Hinterkopf ha[ben], dass man beobachtet wird. Dann nutzt man auch diese[s] Kommunikationsangebot vielleicht weniger oder postet weniger das.“ (F11_1)

Personen mit Migrations- oder Fluchthintergrund haben, wie sich aus den Interviewaussagen ableiten lässt, insbesondere stark ausgeprägte Kompetenzen in der Nutzung digitaler Medien für Kommunikationszwecke – da für sie, wie bereits dargestellt, das Smartphone oftmals als wichtigste Verbindung zu Angehörigen im Herkunftsland dient. Darüber hinaus wird das Smartphone nach Einschätzung einzelner Interviewpersonen intensiv für Übersetzungen sowie zur Orientierung im Alltag im neuen Land genutzt.

Gleichzeitig wurde in den Fallstudieninterviews – sowohl Vertretungen von Beratungsstellen als auch der Verwaltung – hervorgehoben, dass Sprachbarrieren eine zentrale Herausforderung für diese Personengruppe darstellen. Denn viele digitale Angebote und Formulare seien ausschließlich auf Deutsch verfügbar, was den Zugang zu digitalen Dienstleistungen erschweren kann (vgl. hierzu Kapitel 8).

Männer und Frauen

Konträr zu den oben berichteten Ergebnissen der Digital Skills Gap-Studie betonten einige Interviewpersonen, dass sich insgesamt keine eindeutigen Unterschiede zwischen den Geschlechtern hinsichtlich digitaler Kompetenzen feststellen ließen.

Vereinzelt wurden jedoch differenzierende Beobachtungen berichtet, so auch im Kontext von Migration und tradierten Rollenverteilungen: Eine Vertretung einer Beratungsstelle beschreibt, dass Männer mit Migrationshintergrund, die bereits im Arbeitsleben standen, häufig mehr Berührungspunkte mit digitalen Systemen gehabt hätten und digitale Aufgaben innerhalb der Familie eher übernähmen, während Frauen – insbesondere wenn sie über längere Zeit nicht erwerbstätig gewesen seien – teilweise weniger Erfahrungen im Umgang mit digitalen Anwendungen aufwiesen. Zudem wurde in einem Interview darauf hingewiesen, dass Frauen mit Flucht- oder Migrationsgeschichte, insbesondere aus Ländern mit eingeschränktem Zugang zu Bildung für Mädchen und Frauen, häufig geringere digitale Kompetenzen mitbrächten; in einigen Fällen stelle auch Analphabetismus eine erhebliche Hürde dar.

Eine Interviewperson aus einer Frauenberatungsstelle berichtete außerdem von Unterschieden nach Alter: Jüngere Frauen seien zwar in sozialen Medien sehr aktiv und reaktionsschnell, würden jedoch Sicherheitsrisiken teils unterschätzen und häufiger auf Spam, Werbung oder unseriöse Angebote reagieren. Ältere Frauen hingegen täten sich oft schwerer im Umgang mit Smartphone-Anwendungen, würden aber gezielter nachfragen und im Umgang mit digitalen Aufgaben häufig strukturierter vorgehen. Zudem wurde berichtet, dass das Interesse älterer Frauen, Smartphone- und WhatsApp-Kompetenzen zu erlernen, häufig hoch sei, insbesondere um soziale Kontakte zu pflegen und mit Familie in Verbindung zu bleiben; entsprechende Kursangebote würden überwiegend von Frauen genutzt.

Darüber hinaus wurde von der Vertretung einer Beratungsstelle betont, dass Alleinerziehende - worunter Frauen überproportional vertreten sind - häufig vergleichsweise routiniert im Umgang mit dem Smartphone seien. Denn sie müssten viele organisatorische Aufgaben eigenständig bewältigen und nutzten digitale Kommunikationswege, etwa mit Behörden, regelmäßig. Sie seien daher oft in der Lage, Dokumente einzuscannen oder zu fotografieren und per E-Mail zu versenden.

Insgesamt beruhen diese Einschätzungen jedoch auf wenigen Interviewaussagen und können daher lediglich als punktuelle Praxiserfahrungen verstanden werden, nicht als belastbare Evidenz für systematische Geschlechterunterschiede.

Obdachlose und Wohnungslose

In einem Interview wurde betont, dass die Bedarfe wohnungsloser Menschen im digitalen Bereich häufig sehr grundlegend seien. Digitale Angebote müssten daher niedrigschwellig gestaltet sein und insbesondere bei unmittelbaren Anliegen unterstützen, etwa bei der Suche nach einer Unterkunft oder Arbeit. PC-Arbeitsplätze,

die im Vergleich dazu höhere formale Zugangsvoraussetzungen aufweisen, würden nur selten genutzt, wie die Vertretung eines digitalen Anlaufpunkts für wohnungslose Menschen anmerkte. Begründet wurde dies damit, dass das Angebot nicht ausreichend an die Lebensrealität der Klientel anschließe. Die Erstellung von Bewerbungsunterlagen oder die Teilnahme an Online-Terminen hätten für viele keine Priorität; der Bedarf liege vielmehr bei niedrigschwelliger Unterstützung in akuten Alltagssituationen.

Menschen mit Beeinträchtigungen

Anknüpfend an die in der Literatur hervorgehobene Differenzierung nach Art der Beeinträchtigung zeigen auch die Fallstudien, dass Menschen mit Behinderungen im Hinblick auf digitale Kompetenzen keine homogene Gruppe darstellen. Vereinzelt wird in den Interviews betont, dass die Spannweite individueller Kompetenzen groß sei. So berichtet eine Fachkraft, die in einem inklusiven Wohnprojekt arbeitet, dass einige Jugendliche sich sicher im Internet bewegten und digitale Angebote aktiv nutzten, während andere nur über sehr eingeschränkte Kompetenzen verfügten. Als Beispiel wird genannt, dass einzelne Jugendliche keine E-Mail-Adresse hätten und damit grundlegende Voraussetzungen für die Nutzung formeller digitaler Anwendungen fehlten.

Im Anschluss an die literaturbasierten Befunde zu besonderen Barrieren bei kognitiven Beeinträchtigungen verweisen auch die Fallstudien auf spezifische Herausforderungen: Insbesondere Menschen mit kognitiven Einschränkungen hätten Schwierigkeiten, „Fallstricke“ im Internet zu erkennen, etwa unseriöse Angebote oder irreführende Inhalte. Eine Interviewperson betont in diesem Zusammenhang, dass bestehende Unsicherheiten im digitalen Raum durch eingeschränkte Lese- und Verständniskompetenzen weiter verstärkt würden:

„Gerade für Menschen mit Behinderungen ist es natürlich ein bisschen kniffliger, weil man, wenn das für [...] Menschen ohne geistige Behinderung eine Schwierigkeit ist, dann hilft eine geistige Behinderung natürlich nicht. Also wenn man selber irgendwie Schwierigkeiten hat, da zu lesen oder generell im Verständnis, ähm ja, dann erschwert es das Ganze natürlich.“ (FI1_2)

Damit wird deutlich, dass digitale Risiken und Unsicherheiten nicht nur mit fehlenden technischen Kenntnissen zusammenhängen, sondern auch mit kognitiven Voraussetzungen und der Fähigkeit, Informationen zu verstehen und einzuordnen.

Vereinzelt wird darüber hinaus darauf hingewiesen, dass auch psychische Erkrankungen oder Suchterkrankungen die Nutzung digitaler Angebote zusätzlich erschweren können. Genannt werden hier insbesondere Mehrfachbelastungen sowie fehlende Alltagsstrukturen, die eine kontinuierliche Nutzung digitaler Anwendungen beeinträchtigen können.

5.5 Fazit

Die Ergebnisse des Kapitels zeigen, dass digitale Kompetenzen sowie das Nutzungsverhalten digitaler Medien in Nordrhein-Westfalen sozial ungleich verteilt sind. Eigene Auswertungen des Mikrozensus belegen, dass Armutsbetroffenheit in NRW in einem signifikant negativen Zusammenhang mit der Internetnutzung steht und in ihrer Erklärungskraft lediglich von höherem Alter (ab 55 Jahren), Bildungsniveau sowie dem Vorhandensein eines Internetzugangs im Haushalt übertroffen wird. Geschlecht und Migrationsstatus spielen demgegenüber eine geringere Rolle. Auch hinsichtlich der Art der Internetnutzung zeigen sich Unterschiede: Armutsbetroffene nutzen das Internet häufiger für Kommunikationszwecke, während Onlinebanking und kostenpflichtige Unterhaltungsangebote seltener genutzt werden, sodass sich die Internetnutzung stärker auf alltagsnahe und kostenneutrale Anwendungen konzentriert.

Die Ergebnisse entsprechen dem in der Forschung beschriebenen „*Second Level Digital Divide*“, der digitale Ungleichheit als Unterschied in Kompetenzen, Nutzungsformen und Nutzungstiefe konzeptualisiert (vgl. Kapitel 2). Der Studie „Digital Skills Gap 2025“ zufolge verfügen einkommensarme Gruppen deutlich seltener über digitale Basiskompetenzen (ebd.: 24); als zentrale Einflussfaktoren werden eingeschränkte technologische Ausstattung sowie fehlende soziale Unterstützung hervorgehoben (ebd.: 24–25).

Die qualitativen Fallstudien ergänzen diese Befunde und zeigen, dass digitale Kompetenzen Armutsbetroffener insgesamt heterogen ausgeprägt sind. Während grundlegende Smartphone-Anwendungen häufig beherrscht werden, bestehen insbesondere bei formellen Anwendungen (z. B. E-Mail, Office-Programme, Dokumentenmanagement), bei sicherheitsrelevanten Fragen sowie bei der kritischen Bewertung digitaler Inhalte wiederkehrende Unsicherheiten.

Auch innerhalb der Gruppe armutsbetroffener Personen zeigen sich die in der Literatur für die Gesamtbevölkerung beschriebenen Ungleichheitsmuster weitgehend wieder. So bestätigen die qualitativen Befunde den engen Zusammenhang zwischen geringer formaler Bildung und eingeschränkten digitalen Kompetenzen sowie die höhere Unsicherheit älterer Personen im Umgang mit komplexeren digitalen Prozessen. Für Personen mit Migrations- oder Fluchthintergrund sowie für Menschen mit Beeinträchtigungen stehen die Fallstudien im Einklang mit der Literatur, betonen jedoch stärker die Heterogenität innerhalb dieser Gruppen und die Bedeutung von Sprach- und Verständnishürden. Hinweise auf systematische Geschlechterunterschiede bleiben in den qualitativen Befunden hingegen punktuell.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass Armutsbetroffenheit in NRW mit Unterschieden in Nutzungsmustern, (formellen) digitalen Kompetenzen und Unterstützungsbedarfen verbunden ist – wobei sich diese Unterschiede innerhalb der Gruppe armutsbetroffener Personen entlang soziodemografischer Merkmale, spezifischer Lebenslagen und struktureller Einschränkungen deutlich ausprägen.

6. Digitale Dienstleistungen und gesellschaftliche Teilhabe

Dieses Kapitel untersucht, welche digitalen Dienstleistungen aus Sicht der Interview- und Fokusgruppenteilnehmenden besonders relevant für die gesellschaftliche Teilhabe von Armutsbetroffenen sind. Außerdem wird dargestellt, welche Anforderungen diese digitalen Angebote nach Fallstudienresultaten an die digitale Mindestausstattung (z. B. Endgeräte und Internetzugang) sowie an digitale Basiskompetenzen stellen. Als besonders relevant wurden dabei Angebote aus den Bereichen Verwaltung und Existenzsicherung, alltägliche Dienstleistungen, Bildung, Arbeitsmarkt und Wohnungssuche, soziale und kulturelle Teilhabe sowie Gesundheit identifiziert, die im Folgenden detaillierter vorgestellt werden. Erste Hinweise auf Teilhaberisiken werden dabei bereits sichtbar; eine systematische Analyse der ausgrenzenden Strukturen digitaler Angebote erfolgt in Kapitel 8.

Zur Einordnung dieser Fragestellungen werden zunächst zentrale Befunde aus dem Forschungsstand zur Bedeutung digitaler Teilhabe für gesellschaftliche Teilhabe zusammengefasst. Im gesellschaftspolitischen Diskurs ist unstrittig, dass eine umfassende gesellschaftliche Teilhabe grundsätzlich nicht ohne eine effektive digitale Teilhabe möglich ist (bitkom 2024: 4; Gilroy 2020: 13–14; Rudolph 2019: 31; Schabram et al. 2023: 2; Verwiebe/Hagemann 2023: 325 f.). So sind mobile Dienstleistungen dann besonders relevant, wenn mobile Endgeräte – und hierbei zunehmend das Smartphone – dominierend für die Abwicklung wesentlicher Dienste wie z. B. das Online-Banking geworden sind (Kersting 2023: 2–3). Ohne funktionierenden Internetanschluss (Bergmann et al. 2023: 6; Rudolph 2019: 31) und/oder ohne Zugang zu digitalen Endgeräten bleiben Bürger*innen von grundlegenden Dienstleistungen, Interaktions- und Informationsmöglichkeiten abgeschnitten (Dederichs et al. 2023b: 18). Besonders relevant sind demnach auch Dienstleistungen, die die Mitgestaltung gesellschaftlicher Prozesse, die Einbindung des Einzelnen in soziale Netzwerke sowie die arbeitsmarktbezogene und berufliche Entwicklung entweder ermöglichen oder zumindest deutlich erleichtern (Müller-Riedlhuber/Ziegler 2020; Schabram et al. 2023: 4 und 26). Während diese Aspekte für alle Menschen gelten, sind die materielle Absicherung über staatliche Transferleistungen (v. a. deren Beantragung) sowie Angebote zur Überwindung der sozialen Isolation für Armutsbetroffene besonders relevant.

Aus der Literaturanalyse lassen sich übergreifend die folgenden Dimensionen herausarbeiten, die die gesellschaftliche Teilhabe im Allgemeinen und von armutsbetroffenen Menschen im Besonderen bedingen:

Zugang zu Informationen und Erleichterung der Alltagsgestaltung

Der Zugang zum Internet ermöglicht die Recherche einer Vielzahl von Informationen, die für Menschen in unterschiedlichsten Lebensbereichen und Lebenslagen von Bedeutung sind. Sie können sich auf Aspekte wie Wohnungssuche, Behördeninformationen, die Suche nach offenen Arbeitsstellen oder nach

Bildungsangeboten, die Alltagsbewältigung (z. B. Einkaufsplanung, Online-Bestellungen, Budgetplanung, Terminvorgaben), die Suche nach Lieferdiensten, Kindertagesstätten, ambulante oder stationäre Pflegeangebote, personenbezogene Dienstleistungen u. ä. beziehen (Borgstedt/Möller-Slawinski 2020: 17; Dederichs et al. 2023a: 143, 144, 150, 182, 185 und 201, 2023b: 17).

Beim Erwerb von Produkten bietet das Internet zudem über Preisvergleiche die Möglichkeit, Produkte und Dienstleistungen günstiger zu erwerben als im stationären Handel. Ohne Zugang zum Internet oder ausreichende Kompetenzen im Umgang damit kann es somit zur Verstärkung ökonomischer Ungleichheiten kommen (Reidl et al. 2020: 16).

Zugang zu Bildung und Arbeitsmarkt

Neben allgemeinen Hinweisen, dass die Ausstattung mit digitalen Endgeräten und die Internetanbindung wesentliche Schlüssel zu Bildung (bitkom 2024: 4) und Beschäftigung (Walther/Chiapparini 2024: 14) sind, werden insbesondere digitale Grundkompetenzen als besonders relevant für den Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit („employability“) erachtet. Als digitale Grundkompetenzen werden dabei basale Fähigkeiten gefasst, die eine Nutzung des Internets einerseits sowie grundlegender EDV-Anwendungen andererseits möglich machen (Müller-Riedlhuber/Ziegler 2020: 4).

Zugang zu Angeboten der sozialen Teilhabe und Vernetzung

Eine große Bandbreite der analysierten Literatur widmet sich der zentralen Bedeutung digitaler Medien für die soziale Teilhabe der Bürger*innen (Bergmann et al. 2023: 6). Besondere Bedeutung kommt dabei sozialen Netzwerken und Messaging-Diensten zu. Sie dienen der Anbahnung und Aufrechterhaltung sozialer Kontakte (Dederichs et al. 2023b: 11; Kersting 2023: 2, 4 und 8) oder der politischen Partizipation und der Steigerung der gesellschaftlichen Sichtbarkeit marginalisierter Gruppen (Borgstedt/Möller-Slawinski 2020: 15). Online-Plattformen, Social Media, Cloud-Dienste und algorithmische Systeme strukturieren darüber hinaus gesellschaftliche Interaktion und den Zugang zu Ressourcen (Verwiebe/Hagemann 2023: 331–334).

Konkrete Beiträge zur sozialen Vernetzung leisten u. a. digitale Informationsangebote der Zivilgesellschaft und Nachbarschaftshilfe (Gilroy 2020: 74; Kersting 2023: 9). So bieten beispielsweise „digitale Nachbarschaften“¹⁸ die Möglichkeit zur Hilfe im Krankheitsfall und zur Vermeidung der Vereinsamung Einzelner (Skutta/Steinke 2019: 149).

¹⁸ Siehe <https://www.digitale-nachbarschaft.de/> [zuletzt aufgerufen am 14.02.2026].

Angebote dienen zudem der Information über Bildungs- sowie soziale und kulturelle Teilhabemöglichkeiten, die armutsbetroffene Familien aufgrund von Isolation sonst oft nicht erreichen (Großbröhmer et al. 2023: 5, 7 und 19).

Zugang zu sozialen Leistungen

Von besonderer Bedeutung für Armutsbetroffene ist zudem der digitale Zugang zu sozialen Leistungen: Hierzu zählen beispielsweise Online-Informationen über Unterstützungsangebote kommunaler sozialer Dienste bzw. Jobcenter oder Anträge, die online zur Sicherung des Lebensunterhalts oder zur Gewährung anderer öffentlicher Transfers ausfüllbar sind (ebd.: 19 und 25). Ein weiterer Bereich, der für Armutsbetroffene wichtig ist, ist die Unterstützung über räumliche Distanzen hinweg, was insbesondere für nicht mobile oder im ländlichen Raum lebende Bürger*innen relevant ist. Gemeint sind dabei beispielsweise Angebote der Video- und Chatberatung sowie digitale Sprechstunden, die die Aufrechterhaltung der sozialen Unterstützung auch außerhalb von Sprechzeiten oder in Krisensituationen ermöglichen (Dederichs et al. 2023a: 23, 170 und 172).

Die dargestellten Befunde aus der Literatur verdeutlichen, dass digitale Teilhabe in zentralen Lebensbereichen zunehmend zur Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe wird und insbesondere in den Bereichen Verwaltung, Bildung, Arbeitsmarkt und soziale Vernetzung an Bedeutung gewinnt. Gleichzeitig weisen zahlreiche Studien darauf hin, dass fehlende Internetzugänge, digitale Endgeräte sowie unzureichende digitale Basiskompetenzen das Risiko sozialer Exklusion erhöhen können, insbesondere für armutsbetroffene Haushalte.

Vor diesem Hintergrund gewinnt auch die konkrete Umsetzung der Verwaltungsdigitalisierung auf Landesebene an Bedeutung. Denn je stärker zentrale Dienstleistungen – etwa im Bereich der Existenzsicherung, Terminvergabe oder Antragstellung – in digitale Kanäle verlagert werden, desto mehr hängt gesellschaftliche Teilhabe faktisch von funktionierenden digitalen Zugängen und Kompetenzen ab.

6.1 Relevante digitale Dienstleistungen für gesellschaftliche Teilhabe

Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse aus Fallstudieninterviews und Fokusgruppen knüpfen an die zuvor skizzierten Erkenntnisse aus der Literatur an und konkretisieren diese aus der Perspektive von Beratungsstellen, Verwaltungsakteur*innen sowie Betroffenen. Sichtbar wird, welche digitalen Dienstleistungen in der Lebensrealität einkommensarmer Haushalte als besonders teilhaberelevant wahrgenommen werden, welche Anforderungen sich daraus an digitale Mindestausstattung und Basiskompetenzen ergeben und wo praktische Hürden auftreten.

Die qualitativen Befunde verdeutlichen dabei, dass digitale Zugangswege in zentralen Lebensbereichen zunehmend zur Standardoption werden und analoge Alternativen an Bedeutung verlieren. Damit steigt die Relevanz digitaler Dienstleistungen für die alltägliche Lebensführung und Existenzsicherung – ebenso wie das Risiko struktureller Ausschlüsse, das in Kapitel 8 systematisch analysiert wird.

Zugang zu Informationen und Erleichterung der Alltagsgestaltung

Die im Forschungsstand hervorgehobene Bedeutung digitaler Zugänge für die Alltagsbewältigung wird durch die qualitativen Ergebnisse bestätigt und anhand konkreter Nutzungssituationen weiter präzisiert. In den Fallstudieninterviews wurde wiederholt darauf hingewiesen, dass zentrale alltägliche Dienstleistungen zunehmend digital organisiert sind. Dazu zählen insbesondere Terminvergaben bei Bürgerberatungen, Arztpraxen oder Bankfilialen, die teilweise vorrangig oder ausschließlich über digitale Kanäle erfolgen. Ohne geeignete Endgeräte, Internetzugang und grundlegende digitale Kompetenzen kann dies zu erheblichen Einschränkungen im Zugang zu wichtigen Dienstleistungen führen.

Auch finanzbezogene Alltagspraktiken werden zunehmend digital vorausgesetzt. So erfolgt die Verwaltung von Bankkonten und die Abwicklung von Zahlungen nach Einschätzung mehrerer Interviewpersonen immer stärker über Onlinezugänge oder Apps. Personen ohne Konto oder ohne digitale Zugangsmöglichkeiten seien dadurch im Alltag strukturell benachteiligt. Wie in der Literatur hervorgehoben, eröffnet das Internet über Preisvergleichsmöglichkeiten die Chance, Produkte und Dienstleistungen günstiger zu erwerben; fehlender Zugang oder unzureichende Kompetenzen können somit zur Verstärkung ökonomischer Ungleichheiten beitragen. Die Fallstudienbefunde konkretisieren diesen Zusammenhang für den Bereich laufender Haushaltskosten: So wurde in den Interviews betont, dass digitale Vergleichsportale für Strom-, Gas- oder Mobilfunkanbieter eine wichtige Rolle spielen können, um Kosten zu reduzieren. Viele Menschen aus einkommensarmen Haushalten nutzten diese Möglichkeiten jedoch nicht oder nur eingeschränkt, was mitunter zu unnötig hohen Ausgaben führen könne. Auch das digitale Management von Verträgen sowie die Kontrolle des Datenverbrauchs werden als relevant beschrieben, um Kostenfallen zu vermeiden.

Ein weiterer Bereich betrifft Mobilität und die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel. In mehreren Interviews und Fokusgruppen wurde thematisiert, dass digitale Anwendungen im ÖPNV zunehmend an Bedeutung gewinnen, etwa beim Ticketkauf über Apps oder bei bargeldlosen Zahlungsverfahren. Eine teilnehmende Person aus einer Fokusgruppen erklärte diesbezüglich, dass sie nun Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln vermeide, da sie nicht mehr mit Bargeld zahlen könne. Theoretisch könne sie über die App zahlen, diese Möglichkeit werde jedoch bewusst nicht genutzt, um die Kontrolle über die eigenen Ausgaben zu behalten (FG4). Der Fokusgruppenbefund verweist darauf, dass digitale bzw. bargeldlose Bezahlssysteme

im öffentlichen Nahverkehr bestehende Strategien der finanziellen Selbstkontrolle, die insbesondere für Armutsbetroffene relevant sind, beeinträchtigen können.

Auch die Wohnungssuche erfolgt nach Einschätzung mehrerer Interviewpersonen - und übereinstimmend mit der Literatur - zunehmend über digitale Plattformen und werde damit faktisch an digitale Zugangsvoraussetzungen gekoppelt. Schließlich wurden digitale Anwendungen im Gesundheitsbereich – etwa Krankenkassen-Apps oder die elektronische Patientenakte – als von einer Interviewperson als zunehmend bedeutsam beschrieben.

Zugang zu Bildung und Arbeitsmarkt

Während die Literatur digitale Ausstattung und Grundkompetenzen als zentrale Voraussetzungen für Bildung und Beschäftigung beschreibt, zeigen die Fallstudien, wie sich diese Anforderungen in konkreten digitalen Zugangssituationen im Schul- und Arbeitskontext niederschlagen. So nutzten Schulen zunehmend digitale Plattformen für Lernmaterialien und Hausaufgaben, was eine E-Mail-Adresse und digitale Kompetenzen erfordere. Diese Interviewaussage knüpft an den Befund an, dass 83 % der Lehrkräfte in Deutschland Zugang zu digitalen Lernplattformen wie Moodle oder IServ haben, was auf eine breitflächige technische Nutzung dieser Systeme hindeutet.¹⁹

Auch im Übergang in Ausbildung und Beschäftigung nimmt die Relevanz digitaler Verfahren deutlich zu. Nach Einschätzung mehrerer Beratungsstellen erfolgt die Jobsuche häufig über Onlineportale, und Bewerbungen werden zunehmend digital erwartet. Teilweise seien Bewerbungen sogar ausschließlich über digitale Bewerbungsplattformen möglich. In den Fokusgruppen berichteten Teilnehmende zudem von Erfahrungen, dass Bewerbungsverfahren mittlerweile weitgehend online durchgeführt würden (FG3, FG2). Diese Entwicklung werde insbesondere für ältere oder technikunerfahrene Personen als Hürde wahrgenommen (FG2).

Zugang zu Angeboten der sozialen Teilhabe und Vernetzung

Die in der Literatur hervorgehobene Bedeutung digitaler Medien für soziale Teilhabe zeigt sich in den Fallstudien insbesondere mit Blick auf zwischenmenschliche Kommunikation und Informationszugang. Während politische Partizipation in den Interviews keine Rolle spielt, wird die Nutzung von E-Mails sowie Messengerdiensten – vor allem über Smartphones – als zentrales Mittel zur Aufrechterhaltung sozialer Kontakte beschrieben. Dies gilt insbesondere für Geflüchtete, die über WhatsApp den Kontakt zu Familie und sozialem Umfeld im Herkunftsland halten, (vgl. Kapitel 4 und 5) sowie, laut einer Fokusgruppenteilnehmenden, für ältere Personen, die digitale

¹⁹ Vgl. https://bitkom-research.de/news/8-von-10-lehrkraeften-haben-zugang-zu-digitalen-lernplattformen?utm_source=chatgpt.com [zuletzt aufgerufen am 16.02.2026].

Kommunikation nutzen, um am Leben von Angehörigen teilzuhaben. (FG1). Zudem seien diese Anwendungen hinsichtlich des Informationszugangs und der Kommunikation mit Beratungsstellen und Behörden von hoher Relevanz.

Zugang zu sozialen Leistungen

Während die Literatur die besondere Bedeutung digitaler Zugänge zu sozialen Leistungen hervorhebt, konkretisieren die Fallstudien diesen Befund anhand spezifischer Leistungsbereiche und praktischer Verfahrensschritte. In den Fallstudieninterviews wurden digitale Antragsverfahren für die Sozialleistungen Bürgergeld, Grundsicherung im Alter, Wohngeld, Kinderzuschlag und anderen Leistungen nach SGB XII als besonders teilhaberelevant für Armutsbetroffene beschrieben, da sie – bei funktionierenden Verfahren – potenziell eine schnellere Bearbeitung ermöglichen und damit existenzsichernde Leistungen zeitnäher zugänglich machen können. Zugleich wurde von manchen Beratungsstellen betont, dass die Antragstellung für viele Betroffene mit erheblichen Schwierigkeiten verbunden sei und sie daher weiterhin häufig auf analoge Antragswege zurückgriffen, insbesondere ältere Personen oder Menschen mit geringem Bildungsniveau. Die Fallstudien zeigen damit nicht nur die Relevanz digitaler Leistungszugänge, sondern auch deren ambivalente Wirkung: Digitale Verfahren können Zugänge erleichtern, erzeugen zugleich jedoch neue Zugangsvoraussetzungen, die für bestimmte Personengruppen schwer zu bewältigen sind. Neben der Antragstellung betreffen digitale Anforderungen auch das Hochladen von Dokumenten, die Einsicht in Bescheide sowie die Terminvereinbarung, die teilweise ebenfalls über digitale Kanäle organisiert wird.

In den Fokusgruppen und Interviews finden sich zudem Hinweise darauf, dass analoge Kontaktmöglichkeiten teilweise reduziert und digitale Zugangswege stärker priorisiert werden, wodurch die existenzsichernde Leistungsbeantragung in zunehmendem Maße an digitale Voraussetzungen geknüpft ist. Die damit verbundenen Ausgrenzungsmechanismen werden in Kapitel 8 vertieft analysiert.

6.2 Digitale (Mindest-)Ausstattung und (Basis-)Kompetenzen

Für die Inanspruchnahme der oben beschriebenen digitalen Dienstleistungen sind bestimmte technische Voraussetzungen sowie digitale Basiskompetenzen erforderlich. Dazu zählen insbesondere der Zugang zu geeigneten digitalen Endgeräten und einem Internetanschluss sowie grundlegende Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Anwendungen und Kommunikationswegen. In den Fallstudieninterviews wurde daher explizit nach der erforderlichen digitalen Mindestausstattung und nach notwendigen Basiskompetenzen gefragt. Im Folgenden werden die wesentlichen Anforderungen an eine digitale (Mindest-)Ausstattung und an digitale (Basis-)Kompetenzen näher dargestellt.

Digitale (Mindest-)Ausstattung

Über mehrere Fallstudienorte hinweg und nach Einschätzung von Beratungsstellen sowie Verwaltungsvertreter*innen gilt ein internetfähiges Smartphone als zentrale Mindestausstattung für die Nutzung digitaler Dienstleistungen. Das Gerät sollte zudem über eine funktionierende Kamera verfügen, um beispielsweise QR-Codes scannen oder Dokumente fotografieren zu können. Veraltete Smartphones können den Zugang zu Apps und Online-Diensten erschweren oder unmöglich machen, etwa wenn keine aktuellen Software-Updates mehr verfügbar sind.

Für komplexere Aufgaben – etwa das Schreiben von Bewerbungen, längeren Texten, die Teilnahme an digitalen Sprachkursen oder umfangreiche Online-Antragstellungen – wird ein Laptop oder Tablet mit größerem Bildschirm und Tastatur als deutlich geeigneter beschrieben. Teilweise werden auch formale Anforderungen benannt: So wird zur Teilnahme an bestimmten Kursformaten (z. B. BAMF-Sprachkursen) eine Mindestbildschirmgröße vorausgesetzt, weshalb mindestens ein Tablet hierfür vorgehalten werden müsse. Für komplexe Antragsverfahren, insbesondere wenn Anlagen hochgeladen werden müssen, sei ein PC oder Laptop hilfreich; auch Scanner bzw. Scan-Apps und teilweise ein Drucker seien relevant, da Dokumente weiterhin häufig ausgedruckt und unterschrieben werden müssten.

Ein stabiler Internetzugang wird darüber hinaus von mehreren Interviewpersonen als grundlegende Voraussetzung beschrieben.

Digitale Basiskompetenzen

Zu den von Interviewpersonen als zentral beschriebenen digitalen Basiskompetenzen gehören grundlegende Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen. Dazu zählen etwa das Ein- und Ausschalten von Geräten, die Nutzung von Textverarbeitungsprogrammen (z. B. Word), das Speichern von Dateien sowie das Bearbeiten und Versenden von Fotos. Diese Kompetenzen seien insbesondere im Kontext von Bewerbungsprozessen und der Kommunikation mit Behörden relevant.

Die sichere Verwaltung von Zugangsdaten (insbesondere Passwörtern), die Nutzung einer E-Mail-Adresse sowie der Umgang mit Authentifizierungsverfahren und Datensicherheitsanforderungen gelten als zentrale Voraussetzungen für die Registrierung bei Online-Diensten und die digitale Kommunikation. Diese stellten für die Gruppe Armutsbetroffener, insbesondere Personen in Wohnungsnotlagen, jedoch größere Hürden dar (vgl. hierzu Kapitel 8).

Darüber hinaus wird betont, dass das Installieren, Nutzen und Verwalten von Apps sowie das Zurechtfinden auf Onlineplattformen (Menüführung, Navigation, Formularlogik) zu den zentralen Kompetenzen gehörten - insbesondere für spezifische Anwendungen wie Jobcenter-Apps, Banking-Apps oder Terminbuchungssysteme.

Für viele digitale Verwaltungsangebote sei außerdem ein ausreichendes Verständnis der deutschen Sprache erforderlich, insbesondere wenn Formulare in Verwaltungssprache („Beamtendeutsch“) verfasst sind und keine mehrsprachigen Versionen verfügbar sind.

Ein sicherer Umgang mit digitalen Angeboten setzt nach Einschätzung mehrerer Interviewpersonen außerdem eine grundlegende Medien- und Sicherheitskompetenz voraus. Dazu gehört insbesondere die Fähigkeit, seriöse von unseriösen Angeboten zu unterscheiden, um Risiken wie Kostenfallen, Betrug oder irreführende Anbieter zu vermeiden. Ein Verwaltungsvertreter weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass Nutzer*innen bei Internetrecherchen bzw. Google-Suchen teilweise bei kostenpflichtigen Anbietern landen, weil sie offizielle Behördenseiten nicht erkennen oder nicht finden.

6.3 Fazit

Die Ergebnisse der Fallstudieninterviews und Fokusgruppen stehen im Einklang mit den in der Literatur dargestellten Befunden, wonach digitale Teilhabe in zentralen Lebensbereichen zunehmend zur Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe wird. Wie der Forschungsstand hervorhebt, kommt digitalen Zugängen insbesondere in den Bereichen Verwaltung und Existenzsicherung, Bildung und Arbeitsmarkt, Wohnungssuche sowie sozialer und gesundheitlicher Versorgung eine strukturelle Bedeutung zu.

Die qualitativen Befunde bestätigen diese Einordnung und präzisieren zugleich, wie sich die zunehmende Digitalisierung in konkreten Nutzungskontexten auswirkt. In den Interviews wird deutlich, dass Terminvergaben, Antragsverfahren, Bewerbungsprozesse oder wohnungsbezogene Suchprozesse faktisch digitale Mindestvoraussetzungen etablieren, während analoge Alternativen teilweise an Relevanz verlieren. Damit konkretisieren die Fallstudien die in der Literatur betonte Bedeutung von Internetzugang, geeigneten Endgeräten und digitalen Basiskompetenzen als zentrale Bedingungen gesellschaftlicher Teilhabe.

Darüber hinaus zeigen die Befunde, dass digitale Dienstleistungen spezifische technische Voraussetzungen implizieren, die über einen allgemeinen Internetzugang hinausgehen. Während ein internetfähiges Smartphone vielfach als Grundvoraussetzung beschrieben wird, erweisen sich für komplexere Verfahren ergänzende Geräte wie Laptop oder Tablet sowie technische Zusatzressourcen (z. B. Drucker oder Scanmöglichkeiten) als erforderlich. Ebenso bestätigen die Befunde die in der Forschung hervorgehobene Relevanz digitaler Grundkompetenzen, insbesondere im Hinblick auf E-Mail-Kommunikation, Passwortverwaltung, Authentifizierungsverfahren sowie die Navigation und Bearbeitung digitaler Formulare einschließlich Upload-Prozessen.

Im Zusammenspiel mit den Ergebnissen zur materiellen Ausstattung (Kapitel 4) und zu digitalen Kompetenzen (Kapitel 5) wird deutlich, dass diese technischen und kompetenzbezogenen Voraussetzungen nicht durchgängig gegeben sind. Digitale Dienstleistungen können gesellschaftliche Teilhabe erleichtern, erzeugen jedoch zugleich neue Zugangsvoraussetzungen. Wo stabile technische Ressourcen oder entsprechende Kompetenzen fehlen, entstehen potenzielle Teilhaberrisiken. Eine systematische Analyse dieser strukturellen Ausschlussmechanismen erfolgt in Kapitel 8.

7. Bestehende Unterstützungsangebote und Umsetzungsbedingungen

Anknüpfend an die zuvor dargestellten Befunde zu bestehenden Einschränkungen beim Zugang zu digitaler Infrastruktur und beim Aufbau digitaler Kompetenzen in einkommensarmen Lebenslagen untersucht dieses Kapitel, welche Angebote zur Förderung digitaler Teilhabe in Nordrhein-Westfalen verfügbar sind und inwiefern diese Armutsbetroffene erreichen.

Zur Beantwortung dieser Fragestellung wurde ein systematisches Mapping durchgeführt, das bundes-, landes- und EU-finanzierte Programme sowie Angebote nichtstaatlicher Akteure erfasst, die in NRW zugänglich sind (zum detaillierten Vorgehen vgl. Kapitel 3.2). Die identifizierten Programme wurden unter anderem nach Fördermittelgebern, Fördergegenstand (digitale Infrastruktur und/oder Kompetenzentwicklung), Zielgruppenansprache sowie regionaler Verfügbarkeit ausgewertet. Ein besonderer Fokus liegt darauf, ob Armutsbetroffenheit explizit adressiert wird und inwiefern Programme intersektionale Benachteiligungslagen – etwa in Verbindung mit Alter, Geschlecht oder Herkunft – berücksichtigen.

Die Ergebnisse des Mappings geben damit einen Überblick über die vorhandenen Förderstrukturen und Zielgruppenansprachen in NRW. Gleichzeitig lässt sich daraus allein noch nicht ableiten, wie digitale Teilhabe in der Praxis tatsächlich unterstützt wird und welche konkreten Anforderungen sich daraus für die Vermittlung digitaler Kompetenzen ergeben. Daher richtet das Kapitel im nächsten Schritt den Blick auf die praktische Ebene der Kompetenzvermittlung und geht der Frage nach, vor welchen Herausforderungen Dozierende und Fachkräfte der sozialen Arbeit bei der Unterstützung armutsbetroffener Menschen stehen.

7.1 Ergebnisse des Mappings zu Förderangeboten in NRW

Insgesamt konnten 28 Förderprogramme identifiziert werden, die im Land NRW umgesetzt werden²⁰ und das Ziel verfolgen, die digitale Teilhabe zu fördern, indem sie zum Aufbau von digitalen Kompetenzen und/oder der Ausstattung mit digitalen Geräten beitragen und/oder den Zugang zum Internet ermöglichen (siehe Tabelle im Anhang).

Diese Programme lassen sich differenzieren nach:

- Fördermittelgeber (Bund/ Land/ EU/ Stiftungen)
- Verfügbarkeitsebene (Bundesweit/ nur in NRW)

²⁰ Es existieren Programme, die bundesweit verfügbar sind und deren Umsetzung in NRW möglich wäre, bei denen jedoch keine Informationen dazu vorliegen, wo sich die Projektstandorte befinden. In zwei Fällen lag die Entscheidung, welche Projekte gefördert werden, zum Zeitpunkt der Erhebung Ende November 2025 noch in der Zukunft.

- Fördergegenstand (digitale Kompetenz r/ digitale Infrastruktur)
- Zielgruppe
- Adressierung von Armutsbetroffenheit
- regionaler Verfügbarkeit (flächendeckend/ in Städten/ in Modellregionen/ in sozial benachteiligten Gebieten etc.)

Im Folgenden wird ein Überblick über die Zusammensetzung der Programme anhand dieser Kategorien gegeben.

Fördermittelgeber

Die Programme werden von unterschiedlichen Fördermittelgebern getragen. In vier Fällen erfolgt die Finanzierung durch den Bund, vier weitere Programme werden aus Landesmitteln gefördert und vier Programme aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds Plus, die durch den Bund oder das Land kofinanziert werden. Ein Programm wird durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung und Kofinanzierung aus Landesmitteln gefördert. Drei Programme stammen von gemeinnützigen Organisationen, während mit 12 Programmen die Mehrheit durch Stiftungen finanziert wird.

Verfügbarkeitsebene

Ein Großteil der Programme (20) ist bundesweit verfügbar, nur acht der Programme sind ausschließlich im Land NRW zugänglich.

Zielgruppen

Die Programme adressieren unterschiedliche Zielgruppen. 14 der Programme, also mehr als die Hälfte, adressieren mehr als eine Zielgruppe.

Kinder und Jugendliche werden von 17 Programmen als Zielgruppe adressiert. Davon richtet sich ein Programm an die Teilzielgruppe junger Menschen mit Fluchterfahrung, zwei Programme auch an Kinder und Jugendliche mit Behinderung und eines an Kinder und Jugendliche in „Risikolagen“. Die Programme, die Kinder und Jugendliche adressieren, weisen eine Vielzahl unterschiedlicher Maßnahmen auf, von der digitalen Leseförderung über Tabletverleih und Medienpädagogiktrainings bis hin zu Kursen zum Experimentieren mit KI und zum Programmieren. Armutsbetroffenheit wird hier zwar nur indirekt berücksichtigt über die Adressierung von Personen in Risikolagen. Kinder und Jugendliche, die von Armut betroffen sind, profitieren von den Programmen dennoch besonders, da sie so kostenlos Zugang zu Endgeräten und digitaler Bildung erhalten.

Zehn der identifizierten Programme richten sich an **Menschen im erwerbsfähigen Alter**. Diese Zielgruppe ist durch eine hohe Heterogenität gekennzeichnet und umfasst unter anderem Geringqualifizierte, Arbeitslose, Personen mit Migrations- oder Fluchterfahrung sowie weitere marginalisierte oder schwer erreichbare Gruppen. Die Programme orientieren sich an den spezifischen Bedarfen dieser unterschiedlichen

Teilzielgruppen und sind überwiegend arbeitsmarkt- und teilhabeorientiert ausgerichtet. Etwa die Hälfte der Programme adressiert Armutsbetroffenheit direkt, während bei den übrigen ein indirekter Bezug besteht.

Ältere Menschen werden von fünf Programmen adressiert. Dazu gehören die Teilzielgruppen älterer Menschen mit Hör- oder Sehbeeinträchtigungen (ein Programm) und älterer Menschen, die der Gefahr von Isolation und Einsamkeit ausgesetzt sind oder sich in benachteiligten sozioökonomischen Situationen befinden (ein Programm). Eines der Programme adressiert armutsbetroffene ältere Menschen direkt, die anderen haben keinen Armutsbezug. Anders als die Programme für Menschen im erwerbsfähigen Alter sowie Kinder und Jugendliche ist die Programmlandschaft für ältere Menschen homogener, hier es geht primär um die Vermittlung von alltäglichen digitalen Kompetenzen und Unterstützung im Umgang mit dem Internet und digitalen Endgeräten.

Weitere fünf Programme richten sich an **Menschen mit Behinderungen oder Beeinträchtigungen**. Diese werden von Stiftungen gefördert und stellen die Barrierefreiheit in den Vordergrund, die Betroffenheit von Armut von Menschen mit Behinderung wird hingegen in keinem der Programme explizit thematisiert. Zwei weitere Programme adressieren **Wohnungslose** oder **Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße**.

Adressierung von Armutsbetroffenheit

Nur ein geringer Teil der identifizierten Programme (7 von 28) weist einen direkten Bezug zur Armutsbetroffenheit auf, indem Armutsbetroffene explizit als Zielgruppe benannt werden. Bei weiteren 12 Programmen besteht ein indirekter Bezug, da Zielgruppen adressiert werden, bei denen Armutsbetroffenheit häufig anzunehmen ist, etwa Geringqualifizierte, Alleinerziehende, Menschen mit Fluchterfahrung oder Menschen mit Behinderungen. Über die Hälfte der identifizierten Programme adressieren Armutsbetroffenheit somit mindestens indirekt.

Bei fünf der sieben Förderprogramme, in denen Armutsbetroffene direkt adressiert werden, wird eine wechselseitige Verschränkung von Armutsbetroffenheit und weiteren potenziellen Benachteiligungsmerkmalen mitgedacht. Diese adressieren Wohnungslose, Ältere, Menschen mit gesundheitlichen Problemen, Menschen mit Migrations- und Fluchthintergrund und marginalisierte Gruppen wie Sinti und Roma, (Langzeit-)Arbeitslose, Menschen mit geringer Qualifizierung oder in prekärer Beschäftigung. Ein Beispiel hierfür ist das mit ESF-Mitteln geförderte Programm „BIWAQ“, bei dem u. a. Geflüchtete angesprochen werden, die noch nicht in Beschäftigung sind. Ziel des Programms ist die (Re-)Integration in Erwerbsarbeit und die Vermeidung von Armut. Neben anderen Aktivitäten sind hier Digitalisierungsschulungen Teil der Maßnahmen, die zur Verbesserung der

Beschäftigungsfähigkeit führen sollen.²¹ Ein weiteres Beispiel ist das Förderprogramm *Miteinander – Digital*, das aus Landesmitteln gefördert wird. Angesprochen werden ältere Menschen, die aufgrund ihrer sozioökonomischen Situation besonders der Gefahr von Isolation ausgesetzt sind. In Pflegeeinrichtungen, die in Quartieren Ankerfunktionen einnehmen sollen, werden ihnen wohnortnah niedrigschwellige digitale Angebote gemacht, um ihre gesellschaftliche Teilhabe zu verbessern. Gefördert wird sowohl der Aufbau digitaler Kompetenzen als auch digitale Infrastruktur.²²

Bei den übrigen neun Programmen lässt sich hingegen kein Bezug zur Armutsbetroffenheit feststellen – auch wenn die Programme Personen mit geringem Einkommen offenstehen. Dies betrifft insbesondere Programme für Kinder und Jugendliche und ältere Menschen. Programme mit direktem Armutsbezug werden überwiegend von Stiftungen getragen, während Landesprogramme stärker sozialraumorientiert ausgerichtet sind. Die identifizierten Bundesprogramme berücksichtigen Armutsbetroffenheit hingegen nicht explizit.

Fördergegenstand

Alle identifizierten Programme verfolgen das Ziel, die digitalen Kompetenzen der jeweils adressierten Zielgruppen zu verbessern. Während 19 Programme ausschließlich auf den Aufbau digitaler Kompetenzen abzielen, kombinieren neun Programme Kompetenzvermittlung mit der Bereitstellung digitaler Infrastruktur oder Endgeräte. Programme, die ausschließlich den Aufbau digitaler Infrastruktur fördern, konnten nicht identifiziert werden. Von den Programmen mit direktem Armutsbezug fördern mehr als die Hälfte neben digitalen Kompetenzen auch die Ausstattung mit digitalen Endgeräten.

Räumliche Verfügbarkeit und Umsetzungsorte

Sieben Programme sind flächendeckend verfügbar. Die weiteren Programme sind räumlich oder institutionell begrenzt und konzentrieren sich auf verschiedene Städte (vier Programme), Pflege- bzw. Senioreneinrichtungen (zwei Programme), schulische oder außerschulische Lerneinrichtungen (z. B. Stadtteilbibliotheken/Kitas oder Piksl Labore) (zehn Programme), Stadtteile, in denen Bedarfe besonders hoch sind (zwei Programme) sowie Modellstandorte (zwei Programme). Die drei übrigen Programme zielen auf bestimmte Branchen, Betriebe oder auf verschiedene Einrichtungen.

²¹ Vgl. https://www.biwaq.de/BIWAQ/DE/Projekte/Projekte_BIWAQ5/35_NW_Dortmund.html [zuletzt aufgerufen am 09.02.2026].

²² Vgl. <https://www.mags.nrw/miteinander-digital> [zuletzt aufgerufen am 09.02.2026].

Bundesweit verfügbare Programme

Bundesmittel

Vier der identifizierten Programme werden aus Bundesmitteln gefördert. Sie richten sich an unterschiedliche Zielgruppen, darunter Kinder und Jugendliche – insbesondere aus Risikolagen –, ältere Menschen, etwa mit Seh- oder Hörbeeinträchtigungen, sowie Geringqualifizierte. Ein flächendeckendes Angebot besteht bundesweit und in NRW allerdings nur für ältere Menschen, und zwar im Rahmen der Programme *DigitalPakt Alter* und *Digital Kompass*, die über zahlreiche Standorte verfügen. Jüngere Menschen profitieren vor allem von bundesgeförderten Angeboten an Bibliotheksstandorten. Die Förderung digitaler Kompetenzen von Geringqualifizierten war über Bundesmittel lediglich bis 2024 möglich.

ESF Plus-Mittel (Kofinanzierung über den Bund)

Drei der Programme werden über Gelder des Europäischen Sozialfonds (ESF bzw. ESF-Plus-Programm) sowie über Bundesmittel finanziert. Davon liegt die praktische Umsetzung von zwei Programmen noch in der Zukunft. Ein ESF-Plus gefördertes Programm hat einen direkten Armutsbezug und richtet sich an Personen mit Migrationshintergrund, junge Erwachsene, Arbeitslose und Geringqualifizierte in benachteiligten Quartieren mit besonderen Bedarfen. Ziel ist der Aufbau von digitalen Kompetenzen zur Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit. Die übrigen beiden ESF-Programme zielen auf die Digitalisierung der Freien Wohlfahrtspflege sowie der Sozialwirtschaft und der jeweiligen Nutzer*innen ab und weisen einen indirekten Armutsbezug auf. Ein bundesweit zugängliches Programm wird unter anderem mit ESF-Mitteln finanziert, die Kofinanzierung erfolgt jedoch mit Landesmitteln. Dieses richtet sich insbesondere an Grundschüler*innen.

Gemeinnützige Organisationen

Die zwei von einer gemeinnützigen Organisation geförderten, bundesweit zugänglichen Programme sprechen Kinder und Jugendliche und Menschen mit und ohne Behinderung an. Einen Bezug zu Armutsbetroffenheit weist keines von ihnen auf. Jedes der Programme zielt sowohl auf den Aufbau digitaler Kompetenzen als auch auf den Zugang zu digitalen Endgeräten ab.

Stiftungen

Die zehn übrigen bundesweit verfügbaren Programme, die nicht über staatliche Gelder finanziert sind, werden von verschiedenen Stiftungen getragen. Vier dieser Programme adressieren Armutsbetroffene direkt. Angesprochen werden schwer erreichbare Zielgruppen zwischen 25 und 60 Jahren, Menschen die aus sozialen oder gesundheitlichen Gründen von Benachteiligung betroffen oder bedroht sind, marginalisierte Gruppen und Gäste der Bahnhofsmision. Bei zwei Programmen lässt sich ein indirekter Bezug herstellen, hier werden Kinder und Jugendliche adressiert,

wobei teilweise der Schwerpunkt auf benachteiligten Gruppen liegt sowie Menschen mit Behinderungen. Vier der Programme richten sich nicht gezielt an Armutsbetroffene. Zielgruppe dieser Programme sind ältere Menschen sowie Kinder und Jugendliche.

Landesweite Programme

Landesmittel

Fünf der landesweit verfügbaren Programme werden durch Landesmittel finanziert, bei einem davon erfolgt eine Kofinanzierung durch den Europäischen Fond für regionale Entwicklung (EFRE). Das Programm *Miteinander – Digital* adressiert ältere Menschen mit Unterstützungsbedarfen, die aufgrund ihrer benachteiligten sozioökonomischen Situation oder aufgrund einschneidender Lebensbrüche der Gefahr von Isolation und Einsamkeit ausgesetzt sind, sodass ein direkter Bezug zu Armutsbetroffenheit vorliegt. Die übrigen Programme richten sich an Schüler*innen, junge Menschen mit Fluchterfahrung und benachteiligte Gruppen wie Menschen mit Behinderung, alleinerziehende Frauen und Menschen mit Migrationshintergrund oder Fluchterfahrung, die indirekt einen Bezug zu Armut aufweisen. Hierbei geht es um die Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe durch die Arbeit mit Medien und den Aufbau von digitalen Kompetenzen. Existiert hat außerdem ein landesweit zugängliches Programm für Beschäftigte mit geringen Grundkompetenzen, das jedoch nicht fortgeführt wurde.

Sonstige Förderprogramme

Die übrigen drei ausschließlich landesweit zugänglichen Programme werden von einer gemeinnützigen Organisation und zwei Stiftungen gefördert. Ein Stiftungsprogramm richtet sich an Schüler*innen und Akteur*innen im schulischen Umfeld, das Programm der gemeinnützigen Organisation nur an Schüler*innen. Das zweite Stiftungsprogramm wird von der Sozialstiftung NRW umgesetzt, wobei Menschen mit kognitiven Einschränkungen bzw. Mehrfachbehinderungen, Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße und Wohnungslose, Pflegebedürftige sowie Kinder und Jugendliche angesprochen werden. Die so geförderten Projekte werden von sozialen Einrichtungen umgesetzt. Einen direkten Armutsbezug gibt es hierbei nur bei den Wohnungslosen. Das Förderprogramm macht mit 150 in der aktuellen Förderperiode umgesetzten Projekten einen Großteil der auf Landesebene durchgeführten Projekte aus.

Fazit

Insgesamt lässt sich festhalten, dass der Schwerpunkt von bundes- und landesweit verfügbaren Förderprogrammen zur digitalen Teilhabe nicht auf Armutsbetroffenheit liegt, da nur sieben der von uns identifizierten Programme einen expliziten Armutsbezug aufweisen. Eine Förderung der digitalen Teilhabe aus staatlichen bzw. ESF-Mitteln richtet sich bislang vor allem an ältere Menschen sowie Personen, die aufgrund prekärer Beschäftigung bzw. Erwerbslosigkeit armutsbetroffen sind.

Zwar steht bei der Mehrheit der Programme die Betroffenheit von Armut nicht im Vordergrund, dennoch richtet sich ein Großteil der Programme explizit an Zielgruppen, die von gesellschaftlicher Benachteiligung betroffen sind und aus denen in Bezug auf die digitale Teilhabe spezifische Bedarfe abgeleitet werden. So soll bspw. die Förderung der digitalen Kompetenzen von Menschen mit Fluchterfahrung zu deren gesellschaftlicher Integration beitragen und die Befähigung zur Nutzung digitaler Technologien Menschen mit Behinderungen zu besserer gesellschaftlicher Teilhabe befähigen. Dadurch kommt zum Ausdruck, dass die Benachteiligung bestimmter Gruppen in Bezug auf die digitale Teilhabe zwar berücksichtigt, meist aber nicht von der ökonomischen Benachteiligung aus gedacht wird. Auch in einem explorativen Interview mit einem*einer Vertreter*in der Freien Wohlfahrtspflege wurde die Analyse, dass eine ökonomische Benachteiligung in den Programmen nicht direkt adressiert wird, geteilt.

Dass die Mehrzahl der Programme, die Armutsbetroffenheit adressieren, nicht über staatliche Mittel, sondern von Stiftungen oder gemeinnützigen Organisationen finanziert wird, deutet daraufhin, dass es bei den staatlichen Programmen Lücken gibt. Im explorativen Interview mit einer Vertretung des Förderwesens wird darauf hingewiesen, dass nach dem Prinzip der Subsidiarität gefördert werde, d. h. Stiftungsförderung i.d.R. ergänzend zur Regelförderung erfolgt.

Zudem wird aus im Rahmen des Mappings identifizierten Programmen ersichtlich, dass die Förderlandschaft sehr divers ist, sowohl hinsichtlich der Fördermittelgeber als auch in Bezug auf die angesprochenen Zielgruppen und die Inhalte der Programme. Die Interviewperson aus dem Förderwesen attestiert dem Land NRW das Fehlen einer Digitalisierungsstrategie, die auf die Bekämpfung von Armut abzielt. Diese Sichtweise teilt auch die Interviewperson aus dem Bereich der Freien Wohlfahrtspflege, der zufolge die Entstehung von Projekten von der Initiative von einzelnen Städten oder Kommunen abhängt, die spezifische Bedarfe in ihrer Region erkennen würden. Problematisch sei dabei, dass die Bedarfe nicht strukturiert erhoben würden:

„Und so ist es manchmal auch ein bisschen ein Stochern, ein Stochern im Nebel. Und man legt Projekte auf, die vielleicht manchmal auch ein bisschen so knapp an dem, was Menschen eigentlich brauchen, auch vorbeigehen“ (EI3)

In dem Interview wird in diesem Zusammenhang auf eine stark fragmentierte und wenig koordinierte Angebotslandschaft verwiesen, in der digitale Bildungsangebote projektbezogen entstehen und nach Ende der Förderung häufig wieder wegfallen.

7.2 Herausforderungen bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen

Auf Basis der im Mapping dargestellten Förder- und Angebotsstrukturen richtet sich der Blick im nächsten Schritt auf die praktische Umsetzung digitaler Kompetenzvermittlung. Im Mittelpunkt steht die Frage, vor welchen Herausforderungen Dozierende sowie Fachkräfte der sozialen Arbeit bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen an armutsbetroffene Menschen stehen und welche Rahmenbedingungen ihre Arbeit dabei

erleichtern oder erschweren. Zur Einordnung dieser Fragestellung wird zunächst der Forschungsstand dargestellt.

Der Diskurs zu den Herausforderungen in Bezug auf die Vermittlung von digitalen Kompetenzen erfolgt auf zwei voneinander abgrenzbaren, aber gleichwohl miteinander verzahnten Ebenen: (1) Die mangelnde Inanspruchnahme von Bildungsangeboten zur Erhöhung digitaler Kompetenzen durch Armutsbetroffene und (2) die effektive Umsetzung von Angeboten zur Erhöhung digitaler Kompetenzen. Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der Literatur- und Dokumentenanalysen cursorisch zusammengefasst.

- **Mangelnde Inanspruchnahme von Bildungsangeboten zur Erhöhung digitaler Kompetenzen durch Armutsbetroffene**

In der zur Verfügung stehenden Literatur wird hinsichtlich der Motivation, sich digital weiterzubilden und weiterzuentwickeln, in der Regel nicht zwischen Armutsbetroffenen und Nicht-Armutsbetroffenen unterschieden. Allerdings verbergen Armutsbetroffene ihre prekäre wirtschaftliche Situation häufig und suchen daher auch seltener nach Unterstützungsangeboten. Damit stellt für Armutsbetroffene die Überwindung von Scham- und Tabustrukturen ein gegenüber anderen Gruppen charakterisierendes Merkmal für die Nicht-Inanspruchnahme (digitaler) Bildungsangebote dar (Großbröhmer et al. 2023: 3 und 10). Die geringere Inanspruchnahme von digitalen Bildungsangeboten dürfte zudem auch auf eine schlechtere digitale Ausstattung zurückzuführen sein, die sich aus einem geringeren Einkommen z. B. bei Arbeitslosen gegenüber Beschäftigten ergibt (Hammer 2024: 313).

Neben Schamgefühlen und fehlender digitaler Ausstattung führen aber auch die Überschätzung eigener digitaler Kompetenzen, eine technologieskeptische Einstellung vieler Menschen und insbesondere Ängste gegenüber einer zunehmend digitalen Welt dazu, das Wissen um den richtigen Umgang mit digitaler Hard- und Software nicht auf- und auszubauen. So führt der häufig starke Medienkonsum (z. B. durch Nutzung des Smartphones) nicht automatisch auch zu produktiven computerbezogenen Fähigkeiten (Barbero et al. 2021: 16).

Hinzu kommt, dass sich ein erheblicher Teil der Bevölkerung (41 %) häufig von digitalen Technologien überfordert fühlt. Rund ein Viertel der Menschen weiß nicht, wo sie im Problemfall Unterstützung erhalten können, 70% machen sich Sorgen um die Sicherheit ihrer persönlichen Daten und über ein Viertel (26%) hat schlicht Angst, etwas falsch zu machen. Um Menschen zu motivieren, Angebote an digitalen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten tatsächlich in Anspruch zu nehmen, ist daher ein hohes Maß an vertrauensbildenden Maßnahmen in Ergänzung zur „normalen“ Öffentlichkeitsarbeit erforderlich (bitkom 2024: 5 und 7).

Eine weitere Schwierigkeit besteht darin, geringqualifizierte Arbeitsuchende, bei denen es sich i. d. R. um Armutsbetroffene handelt, überhaupt zu erreichen und für das Lernen zu motivieren, da diese Zielgruppe häufig Bildungsbarrieren aufweist und erlernte Kompetenzen bei fehlender Anwendung in einer Beschäftigung schnell wieder verliert (Müller-Riedlhuber/Ziegler 2020: 4).

- **Effektive Umsetzung von Angeboten zur Erhöhung digitaler Kompetenzen**

Die erfolgreiche Vermittlung digitaler Kompetenzen setzt grundsätzlich voraus, dass sie an die spezifischen Erfordernisse besonderer Zielgruppen sowohl in technischer als auch inhaltlicher und didaktischer Sicht angepasst sind.

„Barrierefreiheit“, wie sie häufig im Kontext der Vermittlung von Wissen an Menschen mit Behinderungen thematisiert wird (Koschorreck/Gundermann 2023: 24 und 192), kann diesbezüglich bei Armutsbetroffenen, die häufig über einen niedrigen Bildungsstand verfügen, beispielsweise den Einsatz von leichter Sprache erforderlich machen oder auf digitale Endgeräte abgestellt sein, die diesen effektiv auch zur Verfügung stehen (z. B. Smartphone).

Didaktische Konzepte müssen zudem dem Umstand Rechnung tragen, dass teilnehmendenseitige Herausforderungen wie Technikangst, schnelle Überforderung, unterschiedliche Lerntempi oder heterogene Lerngruppensituationen überwunden werden müssen, damit die eigentlichen Inhalte vermittelt werden können (Dederichs et al. 2023a: 30, 216 und 251, 2023b: 10; Gilroy 2020: 10 und 27). Darüber hinaus ist erforderlich, dass Dozierende und Fachkräfte in der sozialen Arbeit eine armutssensible Haltung entwickeln müssen, die durch Empathie, Respekt und die Reflexion eigener Vorurteile geprägt ist, um eine adressant*innengerechte Ansprache und Wissensvermittlung zu gewährleisten (Großbröhmer et al. 2023: 2 und 8).

Anknüpfend an die Forschungsergebnisse aus der Literatur lassen sich folgende Ergebnisse aus den Fallstudieninterviews mit Expert*innen berichten:

- 1) **Mangelnde Inanspruchnahme von Bildungsangeboten zur Erhöhung digitaler Kompetenzen**

Hinsichtlich der **Motivationsproblematik** berichten befragte Dozierende von einer geringen Verbindlichkeit der Teilnehmenden, was sich in häufigen Absagen oder Nichterscheinen zu Kursen äußert. Dies könne nach Einschätzung einer Interviewperson auf die Belastung durch die Lebensbewältigung und lange Fahrtwege zu den Kursen zurückgeführt werden, aber auch auf eine falsche Anreizstruktur. Dadurch, dass viele Angebote kostenlos sind, hielten manche Teilnehmende ihre Anwesenheit nicht für wichtig, weil die Finanzierung des Projekts ja nicht von ihnen selbst abhängt. Zudem hätten viele Teilnehmende eine geringe Frustrationstoleranz und ein geringes Selbstbewusstsein im Umgang mit Technik, was sie davon abhalte, bei Schwierigkeiten durchzuhalten. Im Unterschied zur Literatur, die motivational-psychologische Faktoren wie Scham, Technikangst oder Selbstüberschätzung

hervorhebt, verweisen die Fallstudien damit stärker auf strukturelle und alltagspraktische Rahmenbedingungen der Teilnahme. Geringe Verbindlichkeit erscheint hier weniger als individuelle Disposition denn als Ergebnis komplexer Lebenslagen und eingeschränkter Teilnahmemöglichkeiten.

Die bereits in der Literatur angeführte **mangelnde Ausstattung bzw. der fehlende Internetzugang von Armutsbetroffenen** (vgl. Kapitel 4) ist auch nach Fallstudienkenntnissen ein Problem. In den Interviews wurde diese jedoch nicht als Grund für eine geringere Inanspruchnahme von Kursen thematisiert, sondern problematisiert, dass das Fehlen von PCs oder Laptops in vielen Haushalten (vgl. Kapitel 4) die Übungsmöglichkeiten außerhalb der Kurse stark einschränke. Wenn Teilnehmende kein eigenes Gerät besäßen, würden sie das Gelernte schnell wieder vergessen. Auch ein fehlender Zugang zum Internet führe dazu, dass Teilnehmende nicht kontinuierlich online sein könnten und somit weniger Gelegenheit hätten, digitale Fähigkeiten zu festigen.

Ein weiteres zentrales Problem ist laut zwei Kursanbietern die **Schwierigkeit, gering Literalisierte und armutsbetroffene Menschen zu erreichen** und für entsprechende Angebote zu gewinnen. Traditionelle Kommunikationskanäle wie Programmhefte, Homepages oder soziale Medien erreichten diese Zielgruppe oft nicht effektiv. Ein Anbieter für digitale Kompetenzentwicklung für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte weist zudem darauf hin, dass diese Zielgruppe mit dem Wort „digital“, auch wenn es in andere Sprachen übersetzt würde, nichts anfangen könnten.

Es fehle nach Einschätzung eines Kursanbieters darüber hinaus an einer gezielten Ansprache von Multiplikator*innen außerhalb der öffentlichen Verwaltung, insbesondere in sozialen Diensten, die Menschen mit geringen digitalen Kompetenzen identifizieren und an entsprechende Angebote vermitteln könnten.

Während die Literatur hervorhebt, dass Armutsbetroffene ihre wirtschaftliche Situation aus Scham häufig verbergen, zeigen die Fallstudienresultate eine komplementäre Dynamik: Aus Sorge vor Stigmatisierung werden Angebote oftmals nicht explizit auf Armutsbetroffene ausgerichtet, wie eine Interviewperson hervorhebt. Dadurch entsteht eine doppelte Unsichtbarkeit, in der Bedarfe weder offen artikuliert noch gezielt adressiert werden.

Während die Literatur hervorhebt, dass Armutsbetroffene ihre wirtschaftliche Situation aus Scham häufig verbergen, zeigen die Fallstudien eine doppelte Dynamik: Zum einen wird auch in Interviews und Fokusgruppen betont, dass die Offenlegung finanzieller Schwierigkeiten mit Scham verbunden ist, was problematisch ist, wenn dies ein Erfordernis für die kostenlose Kursteilnahme darstellt. Zum anderen werde aus institutioneller Perspektive aus Sorge vor Stigmatisierung häufig darauf verzichtet, Angebote explizit auf Armutsbetroffene auszurichten, wie die Vertretung eines Kursanbieters für digitale Kompetenzen anmerkt. In der Kombination kann dies dazu führen, in der Bedarfe weder offen artikuliert noch gezielt adressiert werden.

Von der **Scham und Angst** Armutsbetroffener **vor Technik**, die der Literatur zufolge ein Grund für Nicht-Inanspruchnahme digitaler Bildungsangebote seien, wurde in den Fallstudieninterviews ebenfalls berichtet. Diese seien nach Einschätzung einiger Interviewpersonen weit verbreitet. Viele Teilnehmende bezögen technische Schwierigkeiten auf ihre eigene Inkompetenz, anstatt sie als technische Fehler zu erkennen. Dies führe zu Frustration und dem Rückzug von digitalen Angeboten. Besonders ältere Teilnehmende zeigten oft weniger Routine im Umgang mit digitalen Geräten und hätten größere Ängste als jüngere Altersgruppen, für die digitale Anwendungen selbstverständlicher seien (vgl. hierzu Kapitel 5). Die Fallstudienbefunde korrespondieren damit mit der in der Literatur diskutierten Technikangst und Überforderung, verdeutlichen jedoch zugleich, wie sich diese Barrieren im konkreten Lernkontext manifestieren können – etwa in Form von Selbstzweifeln, Frustration oder dem Rückzug aus digitalen Lernsettings.

Dozierende müssten als Reaktion auf die vorherrschende Scham eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen und den Teilnehmenden vermitteln, dass sie mit ihren Schwierigkeiten nicht allein sind. Außerdem sei ein niedrigschwelliger Ansatz gefordert, der bereits beim Einschalten des Computers und der Anmeldung mit einem Passwort beginne.

2) Effektive Umsetzung von Angeboten zur Erhöhung digitaler Kompetenzen

Die in der Literatur formulierten didaktischen Anforderungen – etwa Zielgruppenorientierung, Barrierefreiheit oder adaptive Lernsettings – setzen bestimmte strukturelle Merkmale voraus. Die Fallstudien zeigen jedoch, dass diese Voraussetzungen in der Praxis häufig nur eingeschränkt gegeben sind und didaktische Konzepte daher unter erheblichen institutionellen und ressourcenbezogenen Bedingungen umgesetzt werden müssen.

Extreme Heterogenität der Teilnehmenden

Wie bereits in der Literatur konstatiert wird, stellt die – nach Einschätzung mehrere Anbieter von Kursen zur digitalen Kompetenzentwicklung – extreme **Heterogenität der Teilnehmenden** hinsichtlich ihrer digitalen Vorkenntnisse und technischen Ausstattung ein großes Hemmnis dar (zur generellen Heterogenität digitaler Kompetenzen unter Armutsbetroffenen siehe Kapitel 5). Ein Dozierender, der einen Kurs für Menschen mit Behinderung leitet, berichtet davon, oft eine breite Spanne abdecken zu müssen von Personen, die kaum digitale Geräte nutzen und keine E-Mail-Adresse besitzen, bis hin zu technikaffinen Teilnehmenden, die bereits über umfangreiche Kenntnisse verfügen. Während einige Teilnehmende sich mit grundlegenden Funktionen wie der Nutzung von YouTube beschäftigen möchten, suchen andere bereits nach fortgeschrittenen Anwendungen wie Smart-Home-Lösungen oder Excel-Berechnungen. Gruppenkurse, wie ursprünglich in einem Projekt geplant, erwiesen sich daher als ineffektiv. Aufgrund der unterschiedlichen Bedürfnisse und Lernstile wäre eine intensive, individuelle Betreuung der Lernenden sinnvoll. Dies sei jedoch bei begrenzten personellen und

finanziellen Ressourcen teilweise schwer umzusetzen. Die Kosten für Einzelberatungen, die aufgrund der individuellen Bedarfe oft notwendig seien, stellten für armutsbetroffene Menschen, wenn sie diese selbst tragen müssten, eine große finanzielle Hürde dar.

Fehlende Alphabetisierung

Eine weitere Hürde, die an zwei Fallstudienstandorten geäußert wurde, ist die fehlende Alphabetisierung von manchen Teilnehmenden. Dies betreffe die Alphabetisierung sowohl in der Muttersprache als auch in Deutsch, bei Unionsbürger*innen insbesondere bei der Gruppe der Sinti und Roma. Dies erschwere den Zugang zu digitalen Medien erheblich, da selbst grundlegende Textverständnisse fehlen.

Begrenzte Unterstützung im häuslichen Umfeld und fehlende digitale Rollenvorbilder

Eine Problematik, die Kinder und Jugendliche betrifft, ist das **Fehlen von Unterstützung im häuslichen Umfeld und von digitalen Rollenmodellen**. Viele Kinder und Jugendliche aus armutsbetroffenen Familien würden keine Erwachsenen in ihrem Umfeld sehen, die digitale Medien beruflich oder zur Datenverwaltung nutzen. Stattdessen würden digitale Geräte primär zur Unterhaltung eingesetzt. Dies führe dazu, dass die Lernenden die Relevanz digitaler Kompetenzen für ihren Alltag oder ihre berufliche Zukunft nicht erkennen. Eltern seien oft mit der eigenen Lebensbewältigung beschäftigt und könnten ihren Kindern keine zusätzliche Unterstützung bei der Nutzung digitaler Medien bieten.

Über die in der Literatur genannten Herausforderungen für Dozierende hinaus wurden in den Fallstudieninterviews eine Reihe an politischen und strukturellen Rahmenbedingungen thematisiert, die das Kursangebot für digitale Kompetenzentwicklung von Armutsbetroffenen betreffen.

Projektförmige Finanzierung und bürokratische Anforderungen

Von mehreren Kursanbietern wurde problematisiert, dass es keine originäre Finanzierung für digitale Bildungsangebote gebe, die Angebote projektbasiert oder durch Spenden finanziert seien, was ihre langfristige Sicherstellung erschwere. Außerdem binde die Notwendigkeit, sich jährlich um Fördergelder zu bemühen, erhebliche personelle Kapazitäten, die dann nicht direkt den Lernenden zugutekämen. Zudem erschwerten eine schlechte finanzielle Ausstattung sowie bürokratische Hürden (komplizierte Abrechnungsmodalitäten, Nachweispflichten bspw. Abfotografieren der Aufnahmetitel von Drittstaatsangehörigen) die effektive Umsetzung der Projekte. Ein Kursanbieter berichtet, dass die über die ESF-Förderung übernommenen Kosten pro Arbeitsstunde für den*die Dozierende nicht deckend waren und die Abrechnungsmodalitäten (Unterschrift für jede Teilnahme) zu kompliziert gewesen seien, weswegen sie ein Digitalangebot wieder eingestellt hätten.

Fehlende Nachhaltigkeit von Förderprogrammen

An einem Standort wurde zudem eine **fehlende nachhaltige Finanzierung von Geräten und Beratungsangeboten** moniert. Die Bereitstellung von Chromebooks erfolgte beispielsweise im Rahmen eines befristeten Projekts während der Covid 19-Pandemie. Sie können seitdem genutzt werden, es gibt aber keine klare Perspektive, was passiert, wenn diese Geräte veralten oder der Support ausläuft.

Fazit

Die Ergebnisse zeigen, dass Dozierende bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen an armutsbetroffene Menschen mit vielfältigen didaktischen und strukturellen Herausforderungen konfrontiert sind. Die Fallstudien korrespondieren dabei mit der Literatur, die auf motivational-psychologische Barrieren, Technikangst sowie heterogene Lernvoraussetzungen verweist. Zugleich verdeutlichen sie, wie sich diese Faktoren im konkreten Kursalltag manifestieren – etwa in Form großer Unterschiede hinsichtlich digitaler Vorkenntnisse, technischer Ausstattung, Scham- und Angstgefühlen oder mangelnder Alphabetisierung.

Eine zentrale Schwierigkeit stellt die ausgeprägte Heterogenität der Teilnehmenden dar. Während die Literatur differenzierte und zielgruppenspezifische didaktische Konzepte fordert, zeigen die Fallstudien, dass deren Umsetzung in Gruppensettings durch stark divergierende Kompetenzniveaus erheblich erschwert wird und ein hohes Maß an individueller Unterstützung erfordert, für das häufig nicht ausreichende Ressourcen zur Verfügung stehen.

Strukturelle Barrieren wie fehlende Endgeräte, eingeschränkter Internetzugang sowie unzureichende Sprach- oder Schriftkompetenzen begrenzen die Lernmöglichkeiten zusätzlich. Während die Literatur fehlende Ausstattung teilweise als Zugangshürde für Bildungsangebote diskutiert, machen die Fallstudien deutlich, dass diese insbesondere die nachhaltige Verfestigung von Lernprozessen erschwert, da Übungsmöglichkeiten außerhalb der Kurse fehlen. Dozierende stehen damit vor der Herausforderung, digitale Inhalte zu vermitteln, ohne auf stabile Grundvoraussetzungen aufbauen zu können.

Darüber hinaus verschiebt sich der Fokus gegenüber der primär didaktisch argumentierenden Literatur auf die institutionellen Rahmenbedingungen der Umsetzung. Projektbasierte Förderstrukturen, bürokratische Anforderungen und fehlende nachhaltige Finanzierungsmodelle erschweren den Aufbau stabiler Angebote und binden Ressourcen, die für pädagogische Arbeit fehlen. Die Wirksamkeit didaktischer Konzepte erweist sich damit als eng an strukturelle Voraussetzungen gekoppelt.

Insgesamt wird deutlich, dass die Vermittlung digitaler Kompetenzen für armutsbetroffene Menschen nicht allein als pädagogische Aufgabe verstanden werden kann. Sie ist wesentlich von institutionellen, finanziellen und infrastrukturellen

Rahmenbedingungen abhängig. Um digitale Teilhabe nachhaltig zu fördern, bedarf es daher langfristig gesicherter, niedrigschwelliger und strukturell stabiler Angebote, die sowohl didaktische Anforderungen als auch die spezifischen Lebenslagen der Zielgruppe berücksichtigen.

8. Identifikation von Ausgrenzungsmechanismen

Aufbauend auf den Ergebnissen zu Internetzugang, Endgeräteausstattung sowie digitalen Kompetenzen wird im folgenden Kapitel analysiert, welche strukturellen Ausgrenzungsmechanismen digitale Teilhabe für Personen aus einkommensarmen Haushalten erschweren. Im Fokus stehen dabei wiederkehrende Mechanismen – etwa Kostenbelastungen, technische und administrative Hürden sowie fehlende Barrierefreiheit –, die sich je nach soziodemografischen Merkmalen und sozialer Lage unterschiedlich auswirken und in bestimmten Konstellationen kumulieren können.

Wie oben (vgl. Kapitel 2) ausgeführt, lassen sich digitale Ungleichheiten entlang des „First“ und „Second Level Digital Divide“ beschreiben (Kersting 2023: 2–8). Beide bergen das Risiko, bestehende Spaltungen in der Gesellschaft durch die ungleiche Verteilung von Zugang und Ressourcen weiter zu verstärken (Dederichs et al. 2023b: 13–17; Initiative D21 2024: 44–45; Skutta/Steinke 2019: 28). Denn die beiden dargestellten *Divides* führen dazu, dass „jene, die in ökonomischer, kultureller oder sozialer Hinsicht eine bessere Startposition einnehmen, das Internet jeweils so einsetzen, dass sie ihre Stellung festigen oder gar verbessern können, wodurch auf gesellschaftlicher Ebene soziale Ungleichheiten reproduziert beziehungsweise verstärkt werden“ (Marr/Zillien 2019: 301). So bleiben Armutsbetroffene etwa von komplexen digitalen Prozessen (z. B. der Antragsstellung zur Grundsicherung) faktisch ausgeschlossen, selbst wenn ein Smartphone vorhanden ist. Denn diese Prozesse sind für mobile Endgeräte oft nicht optimiert (Dederichs et al. 2023a: 52).

Verstärkt werden diese Ausschlussrisiken durch institutionelle Digitalisierungsprozesse, insbesondere wenn analoge Zugangswege abgebaut oder nur noch eingeschränkt verfügbar sind (Initiative D21 2024: 22). Hinzu kommen zusätzliche bürokratische Hürden im analogen oder hybriden Raum, etwa schriftliche Antragspflichten, digitale Terminvergaben oder ausschließlich online veröffentlichte Fristen (Großbröhmer et al. 2023: 22–23).

Diese Zusammenhänge spiegeln sich auch in aktuellen Befunden zur Nutzung digitaler Verwaltungsangebote wider. Der „eGovernment MONITOR 2024“ (Initiative D21, Technische Universität München 2024) zeigt, dass digitale Verwaltungsangebote weiterhin sozial ungleich genutzt werden. Die sogenannte digitale Nutzungslücke, die bezeichnet, wie hoch der Anteil derjenigen ist, die in den letzten 12 Monaten ihren allgemeinen Bedarf an Behördendiensten offline abgedeckt haben, variiert in Deutschland deutlich nach Bildungs- und Einkommensniveau: Je höher die formale Bildung bzw. das Einkommen, desto kleiner ist die digitale Nutzungslücke. In Bezug auf das Alter zeigt sich, dass jüngere eher als ältere Menschen digitale Verwaltungsangebote nutzen (ebd.: 23). Zudem fällt die Nutzungslücke in ländlichen Gebieten (36 %) höher aus als in städtischen Räumen (24 %) (ebd.: 26). Für Nordrhein-Westfalen fällt die Nutzungslücke mit 29 % etwas geringer aus als bundesweit: 31 % (ebd.: 26, 30).

Als besonders gefährdet, einen digitalen Ausschluss zu erleben, gelten insbesondere folgende Personengruppen:

- Personen, die keinen oder wenig Zugang zu digitalen Geräten haben,
- Personen, die einen niederen Bildungsstand sowie fehlende oder negative Lernerfahrungen aufweisen,
- Personen, die über wenig Zugang zu Wissen hinsichtlich Digitalisierung und Digitalität verfügen,
- Personen, die in Digitalisierungsprozessen wenig beteiligt und bedacht werden.
- Personen, die der Digitalisierung/digitalen Geräten gegenüber grundsätzlich eher skeptisch/negative eingestellt sind (Walther/Chiapparini 2024: 3).

Diese Risikofaktoren sind für armutsbetroffene Menschen besonders relevant, da sie in einkommensarmen Lebenslagen häufig kumulativ auftreten. Die gezeigten empirischen Befunde (siehe Kapitel 4 bis 6) untermauern dies. So bestehen aufgrund begrenzter finanzieller Ressourcen oft Einschränkungen beim Zugang zu geeigneten Endgeräten und stabilen Internetverbindungen. Gleichzeitig besteht ein enger Zusammenhang zwischen Armutsbetroffenheit und niedrigeren formalen Bildungsabschlüssen (Destatis 2024), und Armutsbetroffene sind häufiger von fehlenden Unterstützungsstrukturen im sozialen Umfeld betroffen (Initiative D21 2025: 25), was den Aufbau digitaler Kompetenzen erschweren kann.

Im Folgenden wird analysiert, durch welche strukturellen Mechanismen digitale Teilhabe in einkommensarmen Lebenslagen erschwert oder verhindert wird. Während Kapitel 4 und 5 primär die Verbreitung entsprechender Teilhabebedingungen auf Basis von Sekundärdaten sowie ergänzenden qualitativen Einschätzungen beschreiben, liegt der Fokus dieses Kapitels auf der Rekonstruktion wiederkehrender Ausschlussmechanismen aus den Fallstudieninterviews und Fokusgruppen. Die Mechanismen werden dabei dort, wo möglich, mit Befunden aus den vorherigen Kapiteln rückgebunden; in anderen Bereichen basiert die Evidenz überwiegend auf den qualitativen Fallstudien.

8.1 Materielle Zugangsbarrieren (Ausstattung & Infrastruktur)

Wie bereits in der Literatur (Bergmann et al. 2023: 10; Chiapparini et al. 2023: 4; Klein 2024: 5; Schabram et al. 2023) hervorgehoben, können hohe Anschaffungs- und Betriebskosten (für digitalen Endgeräte, Internetzugang, Datenvolumen und Datengeschwindigkeit) den digitalen Zugang von Armutsbetroffenen erheblich einschränken.

Darüber hinaus wird in den Interviews darauf hingewiesen, dass der bloße Besitz eines Smartphones nicht in allen Fällen eine vollwertige digitale Teilhabe ermöglicht. Das Fehlen von PCs oder Laptops führe dazu, dass grundlegende Aufgaben wie die Bearbeitung von Dokumenten – etwa beim Schreiben von Bewerbungen – ohne externe Unterstützung kaum möglich seien. Auch komplexe digitale Antragsverfahren,

bei denen mehrere Dokumente hochgeladen oder umfangreiche Formulare bearbeitet werden müssen, ließen sich auf kleinen Smartphone-Bildschirmen nur eingeschränkt bewältigen. Teilweise setzten digitale Angebote – etwa bestimmte Online-Sprachkurse – Mindestbildschirmgrößen voraus, wodurch Betroffene ohne diesen Kriterien entsprechenden Endgeräte faktisch ausgeschlossen würden.

Zudem führen begrenzte finanzielle Spielräume den Interviewaussagen zufolge häufig dazu, dass Betroffene auf technisch veraltete oder beschädigte Endgeräte zurückgreifen müssen. Dadurch sind bestimmte digitale Anwendungen – etwa die Nutzung öffentlicher WLAN-Netze, die Installation aktueller Apps oder die Verwendung von QR-Codes – teilweise nur eingeschränkt möglich (vgl. Kapitel 4). Defekte wie gesprungene Displays oder nicht funktionierende Kameras sowie technische Limitierungen (z. B. fehlende Browser-Funktionalität oder ausbleibende Sicherheitsupdates) können dazu beitragen, dass digitale Verwaltungs- und Kommunikationsprozesse nicht immer eigenständig bewältigt werden können (siehe Kapitel 4 sowie weiter unten: System- und Gestaltungsbarrieren digitaler Dienstleistungen). Finanzielle Ressourcen beeinflussen somit nicht nur den formalen Zugang zu Internet und Endgeräten, sondern auch deren tatsächliche Nutzbarkeit und Zuverlässigkeit.

Wie bereits in Kapitel 4 dargestellt, verdeutlichen die Fallstudieninterviews, dass finanzielle Einschränkungen dabei nicht nur den Besitz digitaler Geräte betreffen, sondern auch die Stabilität und Verlässlichkeit des Internetzugangs. So wird berichtet, dass Armutsbetroffene häufig auf mobile Datenverbindungen (z. B. Prepaid-Tarife) oder öffentliche WLAN-Angebote angewiesen seien, wodurch digitale Nutzungsmöglichkeiten weniger kontinuierlich verfügbar seien.

Besonders betroffen: wohnungs- und obdachlose Menschen

Die stärkere Betroffenheit von wohnungs- und obdachlosen Menschen lässt sich in den Interviews vor allem daraus ableiten, dass hier mehrere materielle Hürden kumulieren: Es wurde berichtet, dass wohnungslose Menschen häufig keine stabilen Endgeräte besitzen, Geräte häufig verloren gingen oder gestohlen würden und gleichzeitig grundlegende Voraussetzungen wie Stromzugang zum Laden der Geräte fehlten (vgl. Kapitel 4). Auch die Finanzierung mobiler Datenverbindungen stelle hier eine zentrale Barriere dar, etwa wenn Prepaid-Karten nicht regelmäßig aufgeladen werden könnten (vgl. Kapitel 4). Diese Kombination aus fehlender Geräteverfügbarkeit, instabilen Nutzungsbedingungen und fehlender Infrastruktur unterscheidet sich von armutsbetroffenen Haushalten mit fester Wohnsituation.

Besonders betroffen: Kinder und Jugendliche

Für Kinder und Jugendliche sind materielle Zugangsbarrieren besonders folgenreich, da digitale Endgeräte und Internetzugang zunehmend Voraussetzung für schulische Teilhabe sind. Wie bereits in Kapitel 4 dargestellt, deuten einzelne Interviewaussagen

darauf hin, dass Kinder und Jugendliche aus einkommensarmen Haushalten häufig nicht über die notwendige Hardware im häuslichen Umfeld verfügen, um schulische Anforderungen im digitalen Raum zu bewältigen. Fehlende finanzielle Möglichkeiten – etwa für ein eigenes Smartphone oder einen Computer – können zudem soziale Ausgrenzungserfahrungen im schulischen Kontext begünstigen. Auch wenn Schulen Geräte bereitstellen, wird dies nicht immer als hinreichend beschrieben, da es häufig an personellen Ressourcen für Anleitung und Begleitung fehle (vgl. Kapitel 4). Damit können materielle Zugangsbarrieren das Risiko verstärken, dass bestehende Bildungsungleichheiten fortgeschrieben werden.

8.2 Kompetenzbezogene Barrieren (digitale Kompetenzen & Sicherheitswissen)

Wie in der Ausgangslage (Kapitel 2) bereits entlang des „*Second Level Digital Divide*“ herausgearbeitet wurde, können eingeschränkte digitale Kompetenzen auch bei grundsätzlich vorhandenem Internetzugang dazu führen, dass digitale Angebote nicht selbstständig genutzt werden können. Damit entsteht digitale Exklusion nicht nur durch fehlende technische Ausstattung, sondern auch durch ungleiche Voraussetzungen im Umgang mit digitalen Anwendungen.

Die in Kapitel 5 dargestellten Sekundärdaten weisen darauf hin, dass Armutsbetroffenheit mit geringeren digitalen Basiskompetenzen verbunden ist. Ergänzend verdeutlichen die Fallstudieninterviews, dass sich diese Kompetenzunterschiede in der Praxis insbesondere bei formellen und komplexeren Anwendungen zeigen. Während grundlegende Smartphone-Funktionen häufig beherrscht werden, bestehen wiederkehrende Schwierigkeiten beim Umgang mit E-Mail-Kommunikation, Dokumentenmanagement (z. B. Scannen, Speichern und Hochladen von PDF-Dateien) sowie bei der Nutzung von Onlineformularen und digitalen Verwaltungsportalen (vgl. Kapitel 5).

Darüber hinaus wird in mehreren Interviews betont, dass fehlendes Wissen zu Datensicherheit, Passwortverwaltung und digitalen Risiken mit Unsicherheiten und Ängsten verbunden ist. Die Sorge, Fehler zu machen oder auf unseriöse Angebote hereinzufallen, führe teilweise dazu, dass digitale Angebote bewusst gemieden oder nur mit externer Unterstützung genutzt würden (vgl. Kapitel 5). Kompetenzbezogene Barrieren wirken damit als eigenständiger Ausgrenzungsmechanismus, da sie digitale Teilhabe erschweren, oder gar verhindern können.

Hinweise auf spezifische Betroffenheiten zeigen sich insbesondere bei älteren Menschen, bei Personen mit geringer formaler Bildung sowie bei Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund, sofern Sprachbarrieren oder geringe Literalität hinzukommen (vgl. Kapitel 5).

Besonders betroffen: ältere Menschen

Die stärkere Betroffenheit älterer Menschen wird im Material damit begründet, dass viele nicht mit digitalen Medien sozialisiert wurden und daher weniger Routinen im

Umgang mit digitalen Anwendungen besitzen. In den Interviews wurde zudem wiederholt beschrieben, dass Unsicherheiten und Angst vor Fehlern oder Betrug bei älteren Personen besonders ausgeprägt seien (vgl. Kapitel 5). Diese Zurückhaltung steht vor allem im Zusammenhang mit fehlender Übung, begrenzten digitalen Kompetenzen und daraus resultierender Verunsicherung.

Besonders betroffen: Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund (in Kombination mit Sprachbarrieren)

Dass diese Gruppe in Bezug auf Kompetenzbarrieren häufiger Schwierigkeiten hat, wurde in den Interviews primär auf sprachliche Anforderungen digitaler Angebote zurückgeführt. In mehreren Interviews wurde betont, dass viele Formulare ausschließlich auf Deutsch verfügbar seien und dadurch digitale Verwaltungsangebote nicht verstanden oder korrekt ausgefüllt werden könnten (vgl. Kapitel 5). Dies wird durch Zeitlimits in Onlineformularen verstärkt, die bei fehlenden Sprachkenntnissen zu Abbrüchen führen können (vgl. Kapitel 5).

Besonders betroffen: gering literalisierte Personen / Analphabet*innen

Das Material zeigt, dass bei gering literalisierten Personen und Analphabet*innen nicht nur punktuelle Kompetenzdefizite bestehen, sondern schriftbasierte digitale Kommunikation insgesamt kaum realisierbar ist. Mehrere Interviewpersonen benennen dies als strukturelles Ausschlussrisiko, da zentrale digitale Zugangswege dadurch faktisch nicht nutzbar sind (vgl. Kapitel 5).

Kompetenzbezogene Barrieren können sich verfestigen, wenn armutsbetroffene Personen bestehende Kompetenzdefizite nicht durch geeignete Lern- und Unterstützungsangebote abbauen können. Hinweise aus Fallstudieninterviews und Fokusgruppen deuten darauf hin, dass entsprechende Kursangebote – etwa in Volkshochschulen – für Armutsbetroffene zwar teilweise vergünstigt, jedoch nicht immer vollständig kostenfrei sind, sodass finanzielle Hürden weiterhin bestehen. Zudem wurde von einem Kursanbieter betont, dass viele Armutsbetroffene weniger von standardisierten Gruppenkursen profitieren, sondern einen Bedarf an individueller und niedrigschwelliger Unterstützung haben, die jedoch ebenfalls häufig kostenpflichtig sei.

Insgesamt zeigt sich damit ein Zusammenwirken finanzieller und kompetenzbezogener Barrieren: Begrenzte finanzielle Ressourcen erschweren nicht nur den Zugang zu technischer Ausstattung, sondern auch den nachträglichen Aufbau digitaler Kompetenzen. Dadurch besteht das Risiko, dass bestehende Teilhabedefizite langfristig stabilisiert werden.

8.3 Institutionelle Verlagerung und Abbau analoger Alternativen („digital only“)

„Dafür müssen sie aber erstmal die Plattform zum Laufen kriegen, bevor man dann die andere Kontaktmöglichkeit wegnimmt.“ (FG3)

Ein zentraler Ausschlussmechanismus besteht darin, dass Behörden und Dienstleister ihre Angebote zunehmend ausschließlich digital zur Verfügung stellen oder digitale Zugangswege stark priorisieren („digital only“-Ansatz), wie mehrere Interviewpersonen berichten. Dadurch können Personen ohne ausreichende technische Ausstattung oder digitale Kompetenzen benachteiligt werden, insbesondere wenn analoge Alternativen nicht mehr verfügbar sind oder nur eingeschränkt kommuniziert werden. Teilweise werde die Möglichkeit, Anträge weiterhin in Papierform einzureichen, zwar formal noch angeboten, aber nicht immer aktiv kommuniziert. In Kapitel 6 zu digitalen Dienstleistungen lässt sich nachlesen, dass Angebote unterschiedlicher Lebensbereiche von der zunehmenden Digitalisierung betroffen sind.

Auch wenn aus dem explorativen Interview mit einem Vertreter der Arbeitsverwaltung hervorgeht, dass ein analoger Zugang weiterhin gewährleistet werden soll für Nutzer*innen, die diesen Zugang bevorzugen bzw. auf ihn angewiesen sind, wurde in den Fallstudieninterviews und Fokusgruppen dieser Ausgrenzungsmechanismus besonders häufig im Kontext der Arbeitsverwaltung thematisiert.²³ In mehreren Fokusgruppen berichteten Teilnehmende, dass persönliche Vorsprachen teilweise abgelehnt würden und stattdessen auf Onlineformulare oder digitale Portale verwiesen werde.²⁴ Für Personen ohne geeignetes Endgerät (z. B. Smartphone oder Laptop) führe dies zu erheblichen Schwierigkeiten und einem Gefühl der Hilflosigkeit, wie eine teilnehmende Person einer Fokusgruppe²⁵ beschreibt:

„Weil man wird dann, wenn man persönlich hingeht, weggeschickt und [es wird] [ge]sagt: machen Sie das alles online. Und wenn man dann kein Handy oder keinen Laptop hat, ist man aufgeschmissen. Dann weiß man nicht, wie man es machen soll.“ (FG3)

Neben der Antragstellung betreffe dies auch weitere digitale Prozesse wie das Hochladen von Dokumenten, die Einsicht in Bescheide sowie die Terminvereinbarung. Teilnehmende berichteten, dass Termine teilweise nur noch über Onlineverfahren zugänglich seien, wodurch spontane persönliche Kontaktaufnahmen faktisch nicht mehr möglich seien. Dies wird auch in einem Fallstudieninterview deutlich:

²³ Aus dem explorativen Interview mit einem Vertreter der Arbeitsverwaltung geht hervor, dass die Umstellung auf digitale Anträge auch die internen Prozesse betrifft. Informationen müssten vermehrt digital vorliegen, um bspw. KI einsetzen zu können, aber auch aufgrund der allgemeinen Digitalisierung der Verwaltung.

²⁴ Hierbei handelte es sich sowohl um zkTs als auch um gEs.

²⁵ Das betreffende Jobcenter ist eine zkT.

„Das [gemeint sind Termine beim Jobcenter²⁶ läuft alles über einen QR-Code. Das läuft online. Da ist nicht mehr die Möglichkeit, dass man sagt: ‚Ich laufe jetzt da hin und sage ich bin hier. Ich hätte gerne für morgen Vormittag einen Termin.‘ Das ist einfach nicht mehr drin.“ (FI1_4)

Im Zusammenhang mit dieser Entwicklung wurde auch in den Expert*inneninterviews wiederholt beschrieben, dass analoge Kontaktmöglichkeiten – etwa persönliche Ansprechpartner*innen oder direkte Vorsprachen – teilweise abgebaut würden.²⁷ Eine weitere teilnehmende Person einer Fokusgruppe verweist darauf, dass zunehmend keine direkten E-Mail-Adressen mehr verfügbar seien, über die ein direkter Kontakt zu zuständigen Sachbearbeiter*innen aufgenommen werden könne.

Mehrere Interviewpersonen betonen vor diesem Hintergrund, dass der Bedarf an persönlicher Beratung weiterhin hoch sei. Als Gründe wurden insbesondere Überforderung in digitalen Prozessen, der Wunsch nach direkter Klärung sowie Unsicherheiten im Umgang mit schriftlicher und institutioneller Kommunikation genannt. Auch in mehreren Fokusgruppen wurde der persönliche Kontakt als bevorzugterklärungsweg von einigen Teilnehmenden benannt. Der direkte Kontakt wird von einigen Fokusgruppenteilnehmenden als verlässliche, stressreduzierende und zugleich effiziente Form der Unterstützung erlebt, die Unsicherheiten abbaut und eine unmittelbare Problemlösung ermöglicht.

Ein Verwaltungsvertreter fasst die Problematik folgendermaßen zusammen:

„Digitale Angebote können eine gute Ergänzung zu bestehenden realen Angeboten sein. Aber wenn sie anfangen, reale Kontaktmöglichkeiten zu ersetzen, dann wird es schwer. Weil Menschen, die von Armut betroffen sind, oftmals auch eine geringere Bildung haben. Auch natürlich die Fähigkeit, sich auszudrücken, ihre Problemsituation vielleicht gut in wenigen Sätzen schildern zu können, nicht so gegeben sind. Das führt dann natürlich dazu, dass dadurch Hürden aufgebaut werden. Die können halt eben nicht in einer E-Mail auf den Punkt gebracht in drei Sätzen wunderbar ihre [...] Probleme darstellen, sondern brauchen einen realen Menschen, mit dem sie das erstmal besprechen und auf Nachfrage Ihr Anliegen überhaupt formulieren können.“ (FI1_6)

Damit wird deutlich, dass „digital only“-Strukturen nicht nur den Zugang zu technischen Systemen voraussetzen, sondern auch kommunikative Kompetenzen und schriftsprachliche Sicherheit erfordern. Die Bevorzugung persönlicher Gespräche kann daher als kompensatorische Strategie verstanden werden, um kommunikative Unsicherheiten auszugleichen.

Insgesamt wird die zunehmende Verlagerung zentraler Leistungen in digitale Kanäle daher von Beratungsstellen und Verwaltungsakteur*innen kritisch bewertet. Mehrere Interviewpartner*innen sprechen sich dafür aus, analoge Zugänge und persönliche

²⁶ Das betreffende Jobcenter ist eine gE.

²⁷ Ein Vorteil der Plattform Jobcenter digital sei dagegen laut explorativem Interview, dass für bestimmte Prozesse wie Änderungsmitteilungen keine Termine mehr ausgemacht werden müssten.

Unterstützungsstrukturen dauerhaft vorzuhalten, um digitale Ausschlussrisiken zu begrenzen.

Besonders betroffen: ältere Menschen, gering Literalisierte und Personen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen

Der beschriebene Mechanismus wirkt entsprechend der Fallstudienenergebnisse insbesondere für ältere Menschen ausschließend, da diese digitale Prozesse häufiger als überfordernd erleben und stärker auf analoge Kontaktwege angewiesen sind (vgl. Kapitel 5). Auch gering literalisierte Personen sowie Menschen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen sind besonders vulnerabel, da digitale Kommunikation häufig schriftsprachliche Anforderungen stellt, die ohne Unterstützung nicht bewältigt werden können (vgl. Kapitel 5).

8.4 System- und Gestaltungsbarrieren digitaler Dienstleistungen

Die Teilnehmenden der Fokusgruppen sowie die interviewten Expert*innen schildern unterschiedliche Erfahrungen mit digitalen Angeboten und Online-Antragsverfahren. Während einzelne Anwendungen – etwa die Online-Abmeldung eines Autos, die Terminvereinbarung zur Beantragung eines Personalausweises oder auch die digitale Weiterbewilligung von Bürgergeld – als schnell und unkompliziert wahrgenommen wurden, berichteten viele Befragte zugleich von erheblichen Schwierigkeiten, insbesondere im Zusammenhang mit Angeboten des Jobcenters und anderer Behörden. Damit wird deutlich, dass digitale Exklusion nicht nur durch fehlende Ausstattung oder Kompetenzen entsteht, sondern auch durch strukturelle Merkmale digitaler Dienstleistungen selbst: Mangelnde Nutzer*innenfreundlichkeit, technische Instabilität sowie komplexe Verfahren führen dazu, dass digitale Zugänge für Armutsbetroffene faktisch nur eingeschränkt nutzbar sind und in mehreren Interviews und Fokusgruppen als unübersichtlich oder wenig intuitiv bewertet wurden. Ein Verwaltungsvertreter verdeutlicht dies anhand seiner eigenen Nutzungserfahrung:

„[W]enn man sich mal unsere digitalen Angebote anguckt, würde ich bei den meisten wahrscheinlich selber sagen: Ach, bevor ich das mache, rufe ich lieber einmal an oder spreche da einmal vor. Weil das halt so kompliziert und umständlich gemacht ist.“ (FI3_1)

Ein Verwaltungsvertreter sowie eine Dozierende für digitale Kompetenzentwicklung weisen darauf hin, dass bei der Entwicklung digitaler (Verwaltungs-)Angebote die Perspektive armutsbetroffener Menschen häufig nicht ausreichend berücksichtigt werde. Es fehle vielfach an einem Verständnis für deren konkrete Bedarfe und Nutzungsvoraussetzungen, wodurch Anwendungen unnötig komplex und schwer nutzbar ausfielen.

Um die vielfältigen Problemlagen systematisch darzustellen und zugleich die Ergebnisse aus Fokusgruppen und Expert*inneninterviews zusammenzuführen, werden die identifizierten Hürden im Folgenden thematisch gebündelt dargestellt.

Dabei wird zwischen technischen Hürden, System- und Verfahrenshürden, Gestaltungshürden sowie sprachlichen Hürden unterschieden.

1. Technische Hürden

Technische Hürden umfassen Probleme und Einschränkungen, die aus der technischen Funktionsweise digitaler Antragsverfahren resultieren oder mit der digitalen Ausstattung oder Infrastruktur der Antragsteller*innen zusammenhängen und eine erfolgreiche Nutzung erschweren oder verhindern. Die Teilnehmenden der Fokusgruppen berichteten von einer Vielzahl von technischen Hürden im Zusammenhang mit Online-Angeboten, darunter, dass Apps/Portale oder Webseiten „abstürzen“. Einige Teilnehmende gaben zudem an, dass ihre digitalen Anträge aus unbekannten Gründen beim Jobcenter nicht eingegangen seien, was für sie finanzielle Konsequenzen nach sich zog. Andere Teilnehmende verfügten über eine instabile mobile Internetverbindung, was dazu führte, dass Internetseiten neu geladen werden mussten oder Verifizierungscode nicht versendet wurden. Hier zeigt sich eine direkte Verbindung zu den weiter oben beschriebenen finanziellen Hürden: Wenn sich Haushalte keinen festen Internetanschluss leisten können und daher auf mobile Datentarife angewiesen sind, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass digitale Verfahren aufgrund begrenzter Netzqualität oder Datenvolumina faktisch erschwert oder unterbrochen werden (vgl. Kapitel 8.1).

Die finanziellen Hürden schlagen sich zudem in der mangelhaften digitalen Ausstattung der Armutsbetroffenen nieder. In den Fokusgruppen wurde hierzu berichtet, dass mit einem älteren Handymodell der Kalender in einer App nicht geöffnet werden konnte, um für die Terminvereinbarung mit dem Jobcenter ein Datum auszuwählen. Ein anderer Teilnehmender berichtete von dem Problem, aufgrund einer defekten Kamera kein Foto von seinem Personalausweis machen zu können, das zur Verifizierung genutzt werden sollte, weswegen er kein Deutschlandticket beantragen konnte. Damit wird deutlich, wie die finanziellen Einschränkungen technische Hürden nach sich ziehen und somit die Wahrnehmung von Online-Angeboten einschränken.

2. System- und Verfahrenshürden

System- und Verfahrenshürden beschreiben mit dem Online-Angebot einhergehende technische Vorgaben. Hierzu zählen etwa Probleme mit der Zwei-Faktor-Authentifizierung sowie einem Zeitlimit für Einträge.

Mehrere Interviewpersonen berichten, dass behördliche Online-Angebote zunehmend an solche komplexen Anmelde- und Identifizierungsverfahren geknüpft sind (z. B. Bund-ID, NetID). Die Nutzung der Zwei-Faktor-Authentifizierung ist jedoch nicht bei allen behördlichen Online-Angeboten Pflicht: So ist sie etwa nicht in jedem Jobcenter Standard, wie ein Jobcenter-Vertreter in einem Expert*inneninterview berichtet – dies hänge bei zKTs vom Ermessen der jeweiligen Geschäftsführung ab. Auch ein Teilnehmender eines anderen Fallstudienortes berichtet davon, dass die Bund-ID bei

seinem regionalen Jobcenter umgangen werden kann, indem die Kontaktdaten selbst ausgefüllt werden.

In einigen Fallstudieninterviews sowie zwei explorativen Interviews wird hervorgehoben, dass die Multi-Faktor-Authentifizierung für viele Armutsbetroffene eine erhebliche Zugangshürde darstelle. Diese Authentifizierungsverfahren erfordern neben grundlegenden digitalen Kompetenzen auch formale Voraussetzungen wie einen Personalausweis mit aktivierter Online-Ausweisfunktion²⁸ (bzw. elektronischer Aufenthaltstitel oder Unionsbürgerkarte). Wenn die Online-Ausweisfunktion allerdings noch nicht aktiviert ist, muss beim Bürgeramt ein Termin hierfür wahrgenommen werden.²⁹ Zusätzlich müssten Nutzer*innen über die PIN des Ausweises verfügen, die jedoch häufig nicht bekannt oder nicht mehr auffindbar sei. Auch die Beantragung eines neuen PIN-Briefs setze wiederum einen weiteren Behördentermin voraus.³⁰ Dadurch entstehe ein mehrstufiges Verfahren, das selbst für digital affine Personen als kompliziert und frustrierend beschrieben wird. Für Personen mit eingeschränkten digitalen Kompetenzen könne dies dazu führen, dass eine Antragstellung ohne externe Unterstützung faktisch nicht möglich sei, wie auch das folgende Zitat einer Beratungsstelle verdeutlicht:

„Wir haben dann versucht, mit den Personen, mit den Endgeräten, die die Personen mitgebracht haben, eben einen Onlineantrag zu stellen, was oft nicht funktioniert hat, weil dieses Authentifizierungsverfahren. Also da gibt es ja mittlerweile so eine Doppelprüfung der Identität, die ist so aufwendig, dass das meistens [...] auch mit einem gut funktionierenden Handy schon Schwierigkeiten macht. Also dann [...] haben wir teilweise irgendwie zwei Stunden hier gesessen, um überhaupt erstmal da einen Zugang zu bekommen. Und ohne unsere Unterstützung wäre eine Antragstellung in dem Fall gar nicht möglich gewesen.“ (FI4_5)

Auch in dem explorativen Interview mit einem Vertreter der Arbeitsverwaltung wurde problematisiert, dass die Sicherheitsvorkehrungen es erschwerten, Nutzer*innen für das Onlineportal „Jobcenter digital“ zu gewinnen. Allerdings sei eine Mehrfach-Authentifizierung aus Sicherheitsanforderungen notwendig, da Sozialdaten im System lägen und die Bundesagentur schon mehrfach von außen angegriffen wurde.

Eine weitere systembedingte Hürde stellt das Zeitlimit für Einträge dar. Mehrere Fokusgruppenteilnehmende berichten davon, das Ausfüllen eines Onlineantrags

²⁸ Alle deutschen Bürgerinnen und Bürger ab 16 Jahren, die einen nach dem 1. November 2010 ausgestellten Personalausweis besitzen, können die Online-Ausweisfunktion nutzen. Allerdings kann diese Funktion deaktiviert sein. Zur Aktivierung muss man sich an das zuständige Bürgerbüro wenden (vgl. <https://id.bund.de/de/faq>, [zuletzt aufgerufen am 12.02.2026]).

²⁹ Vgl. <https://service.berlin.de/dienstleistung/329830/> [zuletzt aufgerufen am 12.02.2026].

³⁰ Vgl. https://www.personalausweisportal.de/SharedDocs/faqs/Webs/PA/DE/Haeufige-Fragen/6_online-Ausweisfunktion/online-ausweisfunktion-liste.html [zuletzt aufgerufen am 12.02.2026].

(einem Weiterbewilligungsbescheid des Jobcenters) bzw. einer Onlinebewerbung mehrmals wiederholen zu müssen, weil das Zeitlimit jedes Mal überschritten worden sei. Wer nicht auf zwischengespeicherte Einträge zurückgreifen könne, müsse dann von Neuem beginnen.

Besonders betroffen: obdach- und wohnungslose Menschen, ältere Menschen

Dieser Mechanismus wirkt sich besonders stark auf obdach- bzw. wohnungslose Menschen aus, da bei ihnen Ausweisdokumente, stabile Geräte oder sichere Aufbewahrungsmöglichkeiten für PINs und Zugangsdaten häufig fehlen. Bei älteren Menschen ergibt sich eine besondere Betroffenheit daraus, dass Authentifizierungsverfahren mehrschrittig sind und bereits eine gewisse Routine im Umgang mit Apps, Kamera, Codes und PINs erfordern, die bei älteren Personen laut Interviewaussagen häufig nicht vorhanden ist (vgl. Kapitel 5).

1. Gestaltungshürden (Usability)

Ein weiteres Problem stellen folgende, die Gestaltung bzw. Bedienlogik von Apps berührende Punkte dar:

- **Nicht-intuitive Gestaltung und geringe Übersichtlichkeit:** Online-Angebote seien nach Einschätzung unterschiedlicher Interviewpersonen teilweise schwer verständlich aufgebaut, sodass wichtige Informationen oder Ansprechpartner*innen nur schwer auffindbar seien. Insbesondere das Portal „Jobcenter digital“ – das von gemeinsamen Einrichtungen³¹ genutzt wird – wurde in Interviews als überfordernd und unübersichtlich beschrieben. Ein Fokusgruppenteilnehmer beschrieb aber auch in Bezug auf den Internetauftritt seines Jobcenters – einer zKT – die Schwierigkeit, die korrekten Online-Anträge für Bürgergeld zu finden, da es verschiedene Versionen gebe. Ein weiterer Teilnehmer einer anderen Fokusgruppe kritisiert ebenfalls die Unübersichtlichkeit seines Jobcenter-Angebots (zKT) folgendermaßen:

„Unübersichtlich, unübersichtlich, hoch zehn. Ja, okay, also es ist alles irgendwie. Es ist nicht intuitiv [...] gestaltet. [...]. Nimmt man andere Plattformen, da findet man auf Anhieb fast alles. Und auf dem Jobcenter ist es so, ja, man muss erst auf sein Profil klicken, dann muss man da rumklicken [...] man kommt ja gar nicht zu irgendwelchen Anträgen. [...] Den hast du nicht gefunden auf der Seite, ne. Oder ich habe ihn nicht gefunden in dem Fall.“ (FG2)

³¹ Jobcenter teilen sich auf in gemeinsame Einrichtungen (gE), die Kooperationen der Bundesagentur für Arbeit mit Kommunen darstellen und zKTs (Optionskommunen), bei denen die Jobcenter in alleiniger kommunaler Verantwortung sind. GEs machen $\frac{3}{4}$, zKTs etwa $\frac{1}{4}$ aller Jobcenter aus. (vgl. <https://www.arbeitsagentur.de/lexikon/jobcenter> [zuletzt aufgerufen am 12.02.2026]).

- **Lange und unübersichtliche Formulare:** Digitale Anträge würden häufig als umfangreich und schwer nachvollziehbar beschrieben, was Frustration auslösen und zu Abbrüchen führen könne. Teilweise seien persönliche Rückfragen notwendig, um Inhalte überhaupt korrekt zu erfassen, wie ein Verwaltungsvertreter anmerkt.
- **Fehlende Barrierefreiheit:** In den Interviews wird zudem hervorgehoben, dass digitale Angebote und Dienstleistungen – etwa die elektronische Patientenakte – häufig nicht barrierefrei gestaltet seien. Von einigen Interviewpersonen sowie in unterschiedlichen Fokusgruppen wurde in diesem Zusammenhang angemerkt, dass viele Anwendungen nicht mobiloptimiert seien und sich auf kleinen Smartphone-Bildschirmen nur schwer bedienen ließen.³² Zudem seien digitale Angebote für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen häufig nur eingeschränkt nutzbar, wenn Vorlesefunktionen fehlten oder Inhalte nicht in geeigneten Formaten (z. B. als strukturierte Listen) bereitgestellt würden.

Darüber hinaus wird in einzelnen Interviews betont, dass die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen bei der Entwicklung digitaler Anwendungen oftmals zu wenig berücksichtigt würden; barrierefreie Funktionen (z. B. Sprachsteuerung) entstünden teilweise eher zufällig als durch gezielte inklusive Planung. Eine Interviewperson verdeutlicht dies am Beispiel von Navigationsanwendungen und beschreibt, dass es an besonders niedrigschwelligen Lösungen fehle, die eine selbstständige Nutzung ermöglichen würden:

„Also Leute, die Apps bauen für [...] Google müsste quasi sich bewusst machen okay, wenn es irgendwie eine niederschwellige Alternative zu Google Maps als App gibt, mal gesagt. So [...] einen Knopf, ich will nach Hause. Ganz niederschwellig. Dann könnten das auch Menschen mit Behinderung nutzen. Und dann wäre dieses Problem von jetzt auf gleich totgeschlagen“ (F11_2)

Anhand dieser Aussage wird deutlich, dass digitale Barrieren häufig bereits in der Gestaltung digitaler Anwendungen selbst angelegt sind.

- **Hohe Prozesskomplexität:** Mehreren Interviewpersonen zufolge könne eine große Anzahl an Schritten, Klicks und Eingabefeldern Nutzer*innen schnell überfordern, insbesondere bei geringer formaler Bildung oder geringer Erfahrung mit digitalen Anwendungen.
- **Umständliche Zwischenspeicherfunktionen:** Teils existierten zwar Zwischenspeicherungsmöglichkeiten, diese seien jedoch an Codes oder E-Mail-Bestätigungen gebunden, die verloren gingen oder von den Nutzer*innen nicht aufgefunden werden könnten.

³² Aus einem der explorativen Interviews mit einem Vertreter der Arbeitsverwaltung geht diesbezüglich hervor, dass beim Portal Jobcenter digital die Smartphone-Kompatibilität berücksichtigt wurde.

Besonders betroffen: Menschen mit geringer formaler Bildung, gering literalisierte Menschen, Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund, ältere Menschen

Die Fallstudien zeigen, dass komplexe sprachliche, formale und prozessuale Anforderungen digitaler Angebote insbesondere dort ausschließend wirken, wo schriftsprachliche Sicherheit, institutionelle Routinen oder digitale Handlungskompetenzen eingeschränkt sind. Besonders betroffen sind demnach gering literalisierte Menschen, Menschen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen, ältere Menschen sowie Personen mit Beeinträchtigungen, sofern digitale Anwendungen nicht barrierefrei gestaltet sind. Die fehlende Barrierefreiheit kann nach Fallstudienenergebnissen insbesondere Menschen mit Behinderungen sowie ältere Personen besonders benachteiligen, aber auch Menschen mit niedriger formaler Bildung.

2. Sprachliche Hürden

Neben den technischen und System- bzw. Verfahrenshürden wurden in einigen Interviews sowie von einigen Fokusgruppenteilnehmenden die sprachliche Gestaltung der Onlineangebote problematisiert.

- **Komplexe Verwaltungssprache:** Unterschiedliche Vertreter*innen von Beratungsstellen und Verwaltungen berichteten davon, dass viele digitale Formulare und Plattformen in komplexer Verwaltungssprache („Beamtendeutsch“) gehalten seien, was selbst für Muttersprachler*innen eine Hürde darstellen könne.
- **Begrenzte Mehrsprachigkeit und fehlende leichte Sprache:** Viele Angebote seien laut Vertreter*innen von Beratungsstellen und Verwaltung nicht in leichter Sprache oder in relevanten Herkunftssprachen verfügbar. Auch einige Fokusgruppenteilnehmende mit Migrationshintergrund berichteten von Herausforderungen, digitale Angebote zu nutzen aufgrund sprachlicher Barrieren. Dies stelle insbesondere ein Problem dar, wenn bei Online-Angeboten eine bestimmte Benutzungsdauer vorgegeben ist (siehe Zeitlimit weiter oben), in der z. B. eine Bewerbung oder ein Antrag abgeschlossen sein muss.

Besonders betroffen: Analphabet*innen, Menschen mit geringer formaler Bildung, Menschen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen

- Die fehlende Verfügbarkeit von Formularen und Webseiteninhalten in leichter Sprache bzw. wenig anderen Sprachen betrifft insbesondere Menschen mit Lernbeeinträchtigungen sowie Personen mit Migrations- oder Fluchthintergrund, die noch nicht über ausreichende Deutschkenntnisse verfügen, wie Einschätzungen von Expert*innen bestätigen. Für Analphabet*innen – sowohl bezogen auf Deutsch als auch auf die jeweilige Erstsprache – sei die Nutzung schriftbasierter digitaler Angebote faktisch kaum möglich, selbst wenn Vorlesefunktionen verfügbar seien.

8.5 Fazit

Die Ergebnisse dieses Kapitels verdeutlichen, dass digitale Teilhabe armutsbetroffener Menschen nicht allein von der individuellen Bereitschaft zur Nutzung digitaler Angebote abhängt, sondern durch ein Zusammenspiel verschiedener struktureller Mechanismen beeinflusst wird. Anknüpfend an die in der Literatur beschriebenen „Digital Divides“ zeigt sich, dass materielle Zugangsbarrieren („*First Level Digital Divide*“) sowie kompetenzbezogene Hürden („*Second Level Digital Divide*“) für Armutsbetroffene zentrale Ausschlussrisiken darstellen.

Die Fallstudienenergebnisse ergänzen diese Forschungsperspektive, indem sie konkrete Alltagskonstellationen sichtbar machen, in denen sich digitale Ungleichheiten praktisch auswirken. So wird deutlich, dass finanzielle Einschränkungen nicht nur den Besitz von Endgeräten betreffen, sondern auch deren Nutzbarkeit (z. B. Defekte, veraltete Software) sowie die Stabilität des Internetzugangs. Gleichzeitig zeigen die Interviews, dass digitale Kompetenzdefizite besonders dort relevant werden, wo formelle Anwendungen genutzt werden müssen – etwa bei Online-Antragsverfahren, Uploads, Passwortverwaltung oder Authentifizierungsprozessen.

Darüber hinaus machen die qualitativen Befunde deutlich, dass digitale Ausschlüsse nicht ausschließlich aus fehlender Ausstattung oder Kompetenz resultieren, sondern auch durch institutionelle Rahmenbedingungen und die konkrete Gestaltung digitaler Dienstleistungen verstärkt werden. Besonders der zunehmende „digital only“-Druck, komplexe Identifikationsverfahren (z. B. Bund-ID), unübersichtliche Formulare sowie sprachliche Anforderungen und fehlende Barrierefreiheit führen dazu, dass digitale Angebote für bestimmte Personengruppen faktisch schwer oder nur mit externer Unterstützung nutzbar sind.

Insgesamt wird damit sichtbar, dass digitale Exklusion häufig nicht auf einen einzelnen Faktor zurückgeführt werden kann, sondern durch die Kumulation materieller, kompetenzbezogener und systemischer Hürden entsteht. Die Fallstudien verdeutlichen insbesondere, dass diese Mechanismen für bestimmte Personengruppen – etwa bei Wohnungslosigkeit, geringer Literalität oder im höheren Lebensalter – deutlich verschärft auftreten können.

9. Praxisbefunde und Ansatzpunkte zur Stärkung digitaler Teilhabe

Das folgende Kapitel knüpft an die zuvor herausgearbeiteten Ausgrenzungsmechanismen an und zeigt, mit welchen Ansätzen diesen an den Fallstudienstandorten bereits begegnet wird. Im Fokus stehen Maßnahmen zur Verbesserung der materiellen Ausstattung und Zugang zu Infrastruktur, zur Förderung digitaler Kompetenzen sowie zur armutssensiblen Gestaltung digitaler Dienstleistungen.

Die ersten beiden Abschnitte sind jeweils entlang eines dreistufigen Aufbaus strukturiert: Zunächst werden die an den Fallstudienstandorten bereits umgesetzten Ansätze dargestellt. Anschließend wird der von den befragten Expert*innen benannte Handlungsbedarf aufgezeigt. Abschließend wird erläutert, welche Maßnahmen aus ihrer Sicht als besonders geeignet gelten.

Die Darstellung basiert vorrangig auf den Expert*inneninterviews der Fallstudien und wird punktuell durch explorative Interviews und Literaturbefunde ergänzt.

9.1 Materielle Ausstattung und Zugang zu Infrastruktur

Ein zentraler Ausgrenzungsmechanismus besteht in der durch eingeschränkte finanzielle Ressourcen bedingten unzureichenden digitalen Ausstattung (siehe Kapitel 8). Zwar sind in den Grundsicherungsleistungen nach dem SGB II anteilig Kosten für Internetanbindung, mobile Endgeräte und Datenvolumen berücksichtigt³³ (Kersting 2023: 1, 8, 10; Schabram et al. 2023: 6), die vorgesehenen Mittel reichen nach den vorliegenden Befunden jedoch nicht aus, um einen hinreichenden Zugang zu Endgeräten und Internet sicherzustellen.

9.1.1 Bestehende Praxisansätze an den Fallstudienstandorten

Die Fallstudien zeigen, dass es an den Fallstudienorten bereits verschiedene Ansätze gibt, fehlende oder mangelhafte digitale Ausstattung zu kompensieren.

Aus den Interviews geht standortübergreifend hervor, dass es dort öffentliche Orte gibt, an denen digitale Endgeräte und WLAN zur freien Nutzung vorhanden sind. Ein Beispiel dafür sind Computerarbeitsplätze in Stadtbibliotheken, Volkshochschulen, Berufsinformations- und Arbeitslosenzentren, Jobcentern oder Begegnungszentren für Ältere. Auch Anlaufstellen für obdachlose Menschen stellen teilweise digitale Endgeräte und Internetzugang zur Verfügung.

33 So lag in 2021 der Anteil für Post und Telekommunikation am Regelbedarf bei 8,9 %, was in 2026 einem Betrag von 50,11 € entsprechen würde (vgl. https://www.gesetze-im-internet.de/rbeg_2021/_5.html [zuletzt aufgerufen am 27.02.2026]).

Freies WLAN, auf das Menschen mit ihren eigenen Geräten zugreifen können, wird nach Aussagen der Expert*innen teilweise bereits an öffentlichen Orten von der jeweiligen Kommune zur Verfügung gestellt. Auch Beratungsstellen statten ihre Standorte teilweise mit freiem WLAN aus, damit ihre Klient*innen darauf mit eigenen Geräten zugreifen können.

In den Interviews wird deutlich, dass vorhandene Ausstattungsangebote jedoch teilweise ungenutzt bleiben. Als Gründe werden eine geringe Bekanntheit entsprechender Orte sowie implizit vorausgesetzte Nutzungskompetenzen genannt, die insbesondere bei PC-Arbeitsplätzen eine Hürde darstellen. Die öffentliche Bereitstellung digitaler Endgeräte erweist sich damit allein nicht als hinreichende Voraussetzung für digitale Teilhabe.

In manchen Einrichtungen können Menschen, die sich Tablets oder Notebooks nicht selbst leisten können, entsprechende Endgeräte zur Nutzung vor Ort oder zur zeitweisen Ausleihe erhalten. Auch Anbieter von Kursen zur digitalen Kompetenzvermittlung stellen für die Kursteilnahme Leihgeräte zur Verfügung, sofern Teilnehmende über keine eigenen Geräte verfügen oder diese technisch veraltet sind.

Darüber hinaus existieren Initiativen und Unternehmen, die generalüberholte Smartphones und Tablets zu reduzierten Preisen anbieten oder den Erwerb von Endgeräten finanziell unterstützen, sofern eigene Mittel nicht ausreichen.

Neben dem Zugang zu Endgeräten und Internet ist für wohnungslose Menschen darüber hinaus der Zugang zu Strom wichtig. Notunterkünfte und Beratungsstellen stellen teilweise abschließbare Ladestationen für Handys zur Verfügung, mit denen auch das zielgruppenspezifische Problem gelöst werden kann, dass Geräte häufig entwendet werden und nicht sicher aufbewahrt werden können (vgl. hierzu auch Kapitel 4).

9.1.2 Identifizierte Bedarfe

Die von den Expert*innen formulierten Bedarfe betreffen vielfach Maßnahmen, die an einzelnen Standorten bereits existieren, und heben deren strukturelle Relevanz hervor.

In der Literatur wird betont, dass dem *First Level Digital Divide* durch niedrigschwellige und kostenfreie Zugänge zu mobilen Endgeräten mit Internetanschluss in Begegnungsstätten oder Beratungsstellen begegnet werden kann (Walther/Chiapparini 2024: 19). Die Einrichtung öffentlich zugänglicher Räume mit Endgeräten wie Computer und Tablets sowie Druckern und Scannern werden auch von den interviewten Expert*innen standortübergreifend als entscheidend angesehen, um es Menschen ohne eigene Ausstattung zu ermöglichen, Dokumente zu erstellen, zu bearbeiten und auszudrucken. Als dafür geeignete Orte werden öffentliche Einrichtungen wie Bibliotheken, Beratungsstellen, Jobcenter oder Quartierbüros genannt. Aber auch in Einrichtungen wie Welcome Cafés, Volkshochschulen und

Unterkünften für Geflüchtete sollten nach Ansicht einiger Expert*innen, die mit Menschen mit Fluchthintergrund zusammenarbeiten, öffentlich zugängliche Computer mit Druckmöglichkeiten angeboten werden.

Auch ein freier Zugang zu WLAN wird von einigen Expert*innen für Menschen, die zuhause kein Internet haben und auf Prepaid-Tarife angewiesen sind, als essenziell angesehen. Eine Reihe von befragten Expert*innen fordern daher flächendeckendes WLAN an öffentlichen Orten, insbesondere in ländlichen Regionen, öffentlichen Einrichtungen und Unterkünften. Bei der Bereitstellung von WLAN muss dem explorativen Interview mit einer Person aus der Forschung zufolge darauf geachtet werden, dass Zugänge auch erhöhtem Nutzungsaufkommen standhalten.

Neben frei zugänglicher digitaler Ausstattung und WLAN an öffentlichen Orten wird von den Expert*innen auch der Zugang zu Leihgeräten als sinnvoll erachtet. Die Bereitstellung entsprechender Geräte kann die Reichweite digitaler Angebote erhöhen, insbesondere wenn deren Nutzung eigene Endgeräte voraussetzt. Entsprechend werden Programme, die kostenlose oder kostengünstige Endgeräte für Bedürftige bereitstellen oder fördern, von einigen befragten Expert*innen als bedeutsam hervorgehoben. Für Menschen ohne festen Wohnsitz sei darüber hinaus die Möglichkeit Endgeräte sicher zu laden von grundlegender Bedeutung.

In Hinblick auf die Ausstattung öffentlicher Einrichtungen mit Endgeräten und WLAN wird in den Expert*inneninterviews darauf hingewiesen, dass die Finanzierung von Hardware eine ständige Herausforderung darstelle, da diese oftmals projektbezogen sei. Es wird daher von verschiedenen Interviewpersonen eine dauerhafte Finanzierung der Unterstützungsangebote sowie eine bessere Koordinierung dieser zwischen Kommunen, Jobcentern, Wohlfahrtsverbänden und Volkshochschulen gefordert.

Ein von den Expert*innen geäußelter Vorschlag bezüglich der individuellen Ausstattung mit Endgeräten und des Zugangs zu WLAN ist darauf gerichtet, die digitale Teilhabe stärker in Transferleistungen zu berücksichtigen. Von der im Rahmen der explorativen Interviews befragten Vertretung der Wohlfahrtsverbände wird darüber hinausgehend vorgeschlagen, Personen im Bezug von Leistungen nach dem SGB II oder SGB XII sowie anderen staatlichen Leistungen (z. B. Wohngeld) die Möglichkeit einzuräumen, einen Antrag auf ein digitales Endgerät wie Laptop, Computer oder Smartphone zu stellen. Dieser Anspruch könnte einkommensabhängig geprüft werden.

9.1.3 Anforderungen an geeignete Ausgestaltung

Die Interviews verdeutlichen, dass die Nutzbarkeit öffentlicher Ausstattung wesentlich von ihrer Ausgestaltung (Zugang, Unterstützung, Atmosphäre) abhängt.

Wie bereits im Zusammenhang mit den benannten Bedarfen deutlich wurde, wird die Bereitstellung unterstützenden Personals als zentral angesehen. In den Interviews wird dies nicht nur als zusätzliche Ressource, sondern als entscheidende

Ausgestaltungsbedingung hervorgehoben, um digitale Infrastruktur tatsächlich nutzbar zu machen. Zudem sollten sich Menschen an den Orten, an denen sie die digitale Ausstattung nutzen können, wohl fühlen und das Gefühl haben, sich dort ungestört aufhalten zu können, wie aus dem folgenden Zitat mit der Vertretung einer Frauenberatungsstelle hervorgeht:

„Ich denke, was es braucht, ist ein Ort, wo man hingeht, wo man regelmäßiger hingehen kann. Offenes Angebot, am besten, wo man wo man warm sitzt, wo man seine Ruhe hat, wo man als Frau nicht irgendwie blöd angemacht wird, wo man nichts essen und trinken muss, wie in Cafés, wo WLAN ist, sondern wo man sich so aufhalten kann. Und wenn dann noch jemand ist, der einem auf [...] Rückfrage ein Schritt weiterhilft. Ich glaube, das sind [...] niedrigschwellige Angebote, die dann auch akzeptiert werden. (..)“ (F15_5)

Die im Rahmen der explorativen Interviews befragte Vertretung der Wohlfahrtsverbände schlägt vor, öffentlich zugängliche Bereiche – etwa Eingangshallen von Stadtbibliotheken, Bürgerämtern oder Einrichtungen freier Träger – als zentrale Knotenpunkte mit entsprechender digitaler Ausstattung zu nutzen. Die Schaffung von Orten, an denen Menschen Geräte mit Unterstützung nutzen könnten, ermögliche die Entwicklung digitaler Teilhabe am Bedarf, da die Beratenden auf diese Weise einen direkten Einblick bekämen, wo die Herausforderungen für die Menschen lägen. Zudem könnten von dort aus gezielte Empfehlungen für Angebote zum Erwerb digitaler Kompetenzen ausgesprochen und entsprechende Weitervermittlungen erfolgen.

9.1.4 Fazit

Die Fallstudien zeigen, dass an den Standorten bereits vielfältige Ansätze bestehen, um materielle Zugangsbarrieren zu reduzieren. Sie zielen darauf ab, fehlende private Ausstattung zumindest temporär zu kompensieren und den Zugang zu digitalen Verwaltungs- und Kommunikationsprozessen zu ermöglichen. Öffentliche Einrichtungen wie Bibliotheken, Beratungsstellen, Volkshochschulen oder Jobcenter stellen digitale Endgeräte zur Verfügung, teilweise wird im öffentlichen Raum zudem freies WLAN angeboten. Zudem besteht an manchen Fallstudienstandorten die Möglichkeit Leihgeräte zu nutzen – etwa im Rahmen von Kursteilnahmen – oder generalüberholte Geräte kostengünstig zu erwerben. Die Ergebnisse geben damit Einblick in vorhandene Angebote, erlauben jedoch keine systematische Bewertung ihrer flächendeckenden Verfügbarkeit oder Reichweite. Das Mapping der Förderprogramme in NRW weist darüber hinaus darauf hin, dass Maßnahmen zur digitalen Infrastruktur überwiegend befristet sind und bislang nicht systematisch auf Armutsbetroffene ausgerichtet werden. (vgl. Kapitel 7.1).

Gleichzeitig machen die Interviews deutlich, dass bestehende Angebote die Zielgruppe nicht immer erreichen. Teilweise sind sie zu wenig bekannt, zu hochschwellig oder setzen Kompetenzen voraus, die nicht durchgängig vorhanden sind. Insbesondere PC-Arbeitsplätze werden ohne begleitende Unterstützung häufig nicht genutzt.

Die von den Expert*innen formulierten Bedarfe korrespondieren eng mit diesen Beobachtungen: Gefordert wird eine flächendeckende, niedragschwellige Bereitstellung digitaler Infrastruktur – insbesondere Endgeräte und Internetzugang – in öffentlichen Einrichtungen und Unterkünften für Geflüchtete, die mit personeller Unterstützung verbunden ist. Letztere sei zentral, um die Infrastruktur tatsächlich nutzbar zu machen. Darüber hinaus wird angeregt, öffentlich zugängliche Einrichtungen mit digitaler Ausstattung und Unterstützungspersonal als zentrale Anlaufstellen für digitale Anliegen auszugestalten, um Unterstützungsbedarfe zu bündeln, Zugangswege transparenter zu gestalten und bei Bedarf an weiterführende Kompetenzangebote zu vermitteln. Zudem wird eine dauerhafte Finanzierung gefordert, die nicht von Projektmitteln abhängig sei. Ergänzend wird angeregt, digitale Ausstattung stärker in Transferleistungen zu berücksichtigen, um individuelle Endgeräteanschaffungen zu ermöglichen.

Insgesamt zeigt sich, dass bestehende Praxisansätze zentrale, von den Expert*innen formulierte Bedarfe bereits aufgreifen, diese jedoch in ihrer Bekanntheit, strukturellen Absicherung und tatsächlicher Zugänglichkeit begrenzt sind.

9.2 Digitale Kompetenzen

Kompetenzbezogene Barrieren stellen einen zentralen Ausgrenzungsmechanismus dar (vgl. Kapitel 8.2). Im Folgenden werden bestehende Ansätze zur Kompensation digitaler Kompetenzdefizite, von den Expert*innen formulierte Handlungsbedarfe sowie Anforderungen an eine geeignete Ausgestaltung entsprechender Angebote dargestellt.

9.2.1 Bestehende Praxisansätze an den Fallstudienstandorten

Zu den bestehenden Praxisansätzen an den Fallstudienorten gehören unmittelbare Unterstützungsangebote bei konkreten Anliegen sowie Angebote zur digitalen Kompetenzentwicklung.

1. Unmittelbare Unterstützungsangebote bei konkreten Anliegen

Diese Art der Unterstützung ist häufig reaktiv organisiert, weil Bedarfe kurzfristig entstehen und Betroffene unter Zeitdruck stehen (z. B. aufgrund von Fristen). Sie wirkt ausgrenzenden Mechanismen insofern entgegen, als sie die Nutzung digitaler Verfahren für viele Menschen überhaupt erst praktisch ermöglicht – ersetzt aber i. d. R. keinen systematischen Kompetenzaufbau. Diese Form der Unterstützung wird von Beratungsstellen, den Behörden selbst, Anbietern von Kompetenzvermittlung sowie Ehrenamtlichen übernommen. Im Folgenden wird das jeweilige Unterstützungsangebot dieser Akteure dargestellt.

a) Unterstützung durch Beratungsstellen

Wie bereits in Kapitel 8.4 herausgearbeitet wurde, sind digitale Verwaltungsangebote häufig nicht ausreichend an die Bedarfe armutsbetroffener Menschen angepasst. Die daraus entstehenden Zugangshürden müssten in der Praxis durch Beratungsstellen

kompensiert werden. So wird berichtet, dass während der COVID-19-Pandemie zahlreiche Verwaltungsprozesse digitalisiert wurden. Gleichzeitig sei dabei weitgehend unbeachtet geblieben, dass Beratungsstellen die fehlenden digitalen Kompetenzen und technischen Voraussetzungen vieler Betroffener auffangen mussten. In einem Interview werden sie daher als „digitale Brücken“ zwischen Klient*innen und Behörden beschrieben. Beratungsstellen berichten in diesem Zusammenhang von einem erheblichen Mehraufwand. Denn Beratungsfachkräfte übernahmen häufig Aufgaben, die nicht originär zu ihrem Auftrag gehörten, um den Kontakt zu ihren Klient*innen aufrechtzuerhalten und sicherzustellen, dass notwendige, teils existenzsichernde Leistungen tatsächlich beantragt und bewilligt werden können.

Dafür ursächlich ist einer Beratungsstelle zufolge auch der Umstand, dass Behörden ihrer Beratungspflicht in Bezug auf digitale Anträge nicht nachkämen (§14 SGB I). Stattdessen verwiesen die Behörden die Betroffenen nach Erfahrung unterschiedlicher Beratungsstellen bei Problemen an andere Unterstützungsstrukturen.

In den Interviews mit den Beratungsstellen kommt standortübergreifend zum Ausdruck, dass die Unterstützung beim Ausfüllen von Online-Anträgen und bei der Nutzung digitaler Portale demzufolge inzwischen einen zentralen Bestandteil der Beratungsarbeit darstellt. Beratungsstellen bieten im Rahmen der Hilfe bei der Antragstellung vor allem eine Eins-zu-eins-Beratung an, bei der sich armutsbetroffene Menschen bspw. Unterstützung beim Einscannen von Dokumenten oder der Einrichtung von E-Mail-Adressen holen können.

Aus einem Interview mit einer Beratungsstelle geht hervor, dass auf diese Entwicklung mit der Initiierung eines Digitalisierungsprojekts reagiert wurde, das mithilfe von Fördermitteln umgesetzt werde. Im Rahmen dieses Projekts wurde eine Stelle für einen sog. „Digi-Coach“ geschaffen, der oder die als Ansprechperson zur Verfügung stehe, Beratungstermine anbiete und bei Bedarf Schulungen zu unterschiedlichen Themen durchführe. Eine solche spezialisierte Funktion wurde jedoch nur in einer der befragten Beratungsstellen berichtet; an den übrigen Fallstudienstandorten erfolgt Unterstützung bei digitalen Anliegen weiterhin im Rahmen der regulären Beratung.

Eine weitere Strategie im Umgang mit dem gestiegenen Beratungsaufwand besteht darin, Unterstützungsanfragen – nach einer ersten Hilfestellung – wieder an die zuständigen Behörden zurückzugeben:

„Also wir versuchen schon, jedem so eine [...] Ersthilfe sozusagen zu geben. [...] Wobei wir da auch zum Teil zurück an die Jobcenter und Arbeitsagenturen verweisen und sagen, wir können das nicht alles leisten.“ (FI5_2)

Die Aussagen verdeutlichen, dass Beratungsstellen zwar unterstützend tätig werden, ihre Rolle jedoch nicht als umfassende Übernahme digitaler Verwaltungsprozesse verstehen. Gleichzeitig wird erkennbar, dass die Abgrenzung der Zuständigkeiten zwischen Beratungsstellen und Behörden in der Praxis nicht eindeutig geregelt ist, sondern stark von lokalen Strukturen und Kapazitäten abhängt.

b) Unterstützung durch Behörden

Neben Unterstützungsangeboten in Beratungsstellen wurden in den Fallstudien auch punktuelle Unterstützungsstrukturen innerhalb von Jobcentern benannt. Ein Beispiel hierfür sind die Digitallots*innen (sog. "Digi-Scouts"), die bei der Antragstellung und der Nutzung digitaler Dienste unterstützen. Dies erfolge in den jeweiligen Jobcentern vor Ort mithilfe des dort öffentlich verfügbaren WLANs auf dem Smartphone der Klient*innen. Aus einem explorativen Interview mit einer Vertretung der Arbeitsverwaltung geht hervor, dass die Digi-Scouts des Jobcenters an Jobcenterstandorten beschäftigt würden, bei denen die Nutzungsquoten des digitalen Jobcenters besonders hoch seien. Die Digi-Scouts unterstützten nicht nur direkt in den Jobcentern, sondern suchten bei Bedarf auch soziale Einrichtungen auf, wie ein Fallstudieninterview mit einer Verwaltungsvertretung zeigt.

c) Unterstützung durch Anbieter digitaler Kompetenzvermittlung

Auch Anbieter digitaler Kompetenzentwicklung bieten teilweise Eins-zu-eins Beratungen an, z. B. im Rahmen einer offenen Sprechstunde einer Volkshochschule, bei der sich gering Literalisierte Unterstützung beim Ausfüllen von digitalen Formularen holen können. Auch andere Anbieter bieten individuelle Hilfestellungen u. a. bei allgemeinen technischen Fragestellungen an. Allerdings handelt es sich hierbei nicht immer um kostenfreie Angebote.

d) Unterstützung durch Ehrenamtliche

Kostenlos ist dagegen die Unterstützung durch Ehrenamtliche, die auch in der Literatur als ergänzende Ressource zur Förderung digitaler Teilhabe beschrieben wird (Bergmann et al. 2023: 14). In den Fallstudien wird deren Rolle an mehreren Standorten ersichtlich, sowohl in Bezug auf die Weitergabe von Kompetenzen an Senior*innen als auch bei der Unterstützung von Geflüchteten, bspw. beim Schreiben von Bewerbungen oder dem Stellen von (digitalen) Anträgen. Die Einbindung von Ehrenamtlichen ergänzt somit bestehende Unterstützungsstrukturen und kann helfen, personelle Engpässe in Beratungsstellen und Jobcentern zu kompensieren.

Berücksichtigung des Prinzips „Hilfe zur Selbsthilfe“

Die dargestellten Unterstützungsangebote bewegen sich in einem Spannungsfeld zwischen unmittelbarer Problemlösung und langfristiger Befähigung. Der Literatur zufolge sollten Träger der sozialen Arbeit und staatlich geförderte Beratungsstellen Empowerment und „Hilfe zur Selbsthilfe“ systematisch als Leitprinzipien der Beratungspraxis etablieren (Skutta & Steinke, 2019, S. 33).

In den Fallstudien zeigt sich, dass viele Beratungsstellen dieses Prinzip grundsätzlich berücksichtigen. Digitale Anträge werden gemeinsam mit den Ratsuchenden ausgefüllt, Geräte gemeinsam eingerichtet oder digitale Prozesse Schritt für Schritt erklärt, anstatt diese vollständig zu übernehmen. Ziel ist es, die eigenständige Nutzung digitaler Angebote langfristig zu ermöglichen. Dies erfordere jedoch mehr Zeit, als wenn die Beratungskräfte die Aufgaben selbst übernähmen. Teilweise übernähmen die Beratungsfachkräfte die digitalen Prozesse deswegen komplett selbst. Ob die Befähigung der Hilfe zur Selbsthilfe möglich ist, hänge neben den verfügbaren Ressourcen von den jeweiligen Klient*innen ab. Wenn die Hürden aufgrund von Sprachbarrieren, fehlenden Kompetenzen oder komplexen Systemen zu hoch seien, reiche eine Anleitung nicht aus. Eine Vertretung einer Volkshochschule beschreibt dies folgendermaßen:

„Aber letzten Endes ist es schon so, dass in der Regel [...] unsere Grundbildungsberaterin, dann gemeinsam mit den Leuten das ausfüllt. [...] Letzten Endes geht es nicht um die Vermittlung von der Fähigkeit, die ihnen fehlt, sondern erstmal die Krücke. So, wir helfen dir jetzt dabei, dieses Dokument online abzugeben. Nicht im Sinne von wir helfen dir, dass [Du] das beim nächsten Mal selber kannst.“ (FI6_5)

Insgesamt zeigt sich damit, dass das Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ in der Praxis leitend ist, seine Umsetzung jedoch stark von strukturellen Rahmenbedingungen und individuellen Voraussetzungen abhängt.

2. Angebote zur digitalen Kompetenzentwicklung

Neben der unmittelbaren Unterstützung bei konkreten Anliegen bestehen an den Fallstudienstandorten auch Angebote zur digitalen Kompetenzentwicklung, die auf einen nachhaltigen Aufbau grundlegender Kompetenzen abzielen. Diese können ausgrenzenden Strukturen entgegenwirken, indem sie – im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe – eine eigenständige Nutzung digitaler Dienstleistungen ermöglichen.

Aus den Fallstudien geht hervor, dass sich die vorhandenen Angebote zur Vermittlung digitaler Kompetenzen hinsichtlich Zielgruppenorientierung, Format und Zugänglichkeit deutlich unterscheiden (siehe auch Kapitel 7.1). Insgesamt lassen sich im Material zwei zentrale Formen von Angeboten zur Kompetenzentwicklung identifizieren: (a) allgemeine Kursangebote (z. B. an Volkshochschulen), und (b) zielgruppenspezifische Projekte.

a) Allgemeine Kursangebote (z. B. Volkshochschulen)

In mehreren Interviews wird deutlich, dass Volkshochschulen an den Fallstudienstandorten grundsätzlich ein breites Spektrum an Kursen zur digitalen Kompetenzentwicklung anbieten, etwa in Form von Tablet- oder Handysprechstunden sowie Kursen für Personen mit geringen digitalen Vorkenntnissen. Allerdings richten sich diese Angebote nach Einschätzung der Interviewpartner*innen häufig nicht explizit an die Zielgruppe der Armutsbetroffenen, sondern allgemein an Menschen mit geringen digitalen Kompetenzen, was in der folgenden Aussage zum Ausdruck kommt:

„[D]igitale Bildung von Armutsbetroffenen an der VHS. Eher weniger digitale Bildung. Für Menschen, die keine Ahnung haben, haben wir natürlich viel im ganz normalen, [...] geförderten offenen Programm drin. Sei es die Tablet-Sprechstunde, die Handysprechstunde oder eben diese ganzen Kurse.“ (FI2_1)

Auch an einem anderen Standort berichtete die Vertretung einer Volkshochschule, dass Kurse für Menschen im Bürgergeldbezug zwar stark vergünstigt angeboten würden, armutsbetroffene Personen jedoch häufig dennoch nicht erreicht werden. Dies deutet darauf hin, dass bestehende Kursstrukturen zwar grundsätzlich geeignet sein können, in der Praxis jedoch nur begrenzt jene erreichen, die aufgrund von Armutsbetroffenheit und Kompetenzdefiziten besonders auf Unterstützung angewiesen sind. Zwar erreichen die im Rahmen der vorliegenden Studie interviewten Volkshochschulen Armutsbetroffene teilweise auch über bestehende digitale Bildungsangebote; dort steht digitale Bildung jedoch meist nicht im Vordergrund, sondern bildet lediglich einen Programmpunkt unter vielen – etwa im Kontext von Angeboten des zweiten Bildungswegs oder von Arbeitsgelegenheiten eines Jobcenters.

b) Zielgruppenspezifische Angebote

Neben Volkshochschulen wurden in den Fallstudien auch Anbieter und Projekte berücksichtigt, deren Angebote gezielt auf digitale Kompetenzentwicklung für spezifische Zielgruppen ausgerichtet sind. Die folgenden Beispiele sind exemplarisch und zeigen Ansätze für ältere Menschen, Personen mit Migrationshintergrund sowie für Kinder und Jugendliche.

Die in den Fallstudien berücksichtigten Angebote für ältere Menschen beinhalten den Aufbau von Kompetenzen im Umgang mit technischen Endgeräten (Smartphones, PCs und Tablets) sowie mit digitalen Anwendungen, die für die Zielgruppe im Alltag relevant sind, etwa Navigationsdienste (z. B. Google Maps), Mobilitätsapps wie komoot, Terminvergabesysteme wie Doctolib oder Messengerdienste wie WhatsApp. Diese Ausrichtung korrespondiert mit der zunehmenden Nutzung digitaler Anwendungen in zentralen Alltagsbereichen (vgl. Kapitel 6.1), während zugleich über Unsicherheiten und Überforderung im Umgang mit digitalen Prozessen insbesondere unter Älteren berichtet wird (vgl. Kapitel 0).

Ein weiteres im Rahmen der Studie einbezogenes Projekt richtet sich an Menschen mit Migrationshintergrund. Im Unterschied zu vielen allgemeinen Kompetenzangeboten wird hier insbesondere die sprachliche Zugänglichkeit als zentrale Voraussetzung berücksichtigt. Die digitale Unterstützung kann in der jeweiligen Herkunftssprache erfolgen, da sowohl im hauptamtlichen Team entsprechende Sprachkompetenzen vorhanden sind als auch bei Bedarf Ehrenamtliche mit zusätzlichen benötigten Sprachkompetenzen eingebunden werden können. Darüber hinaus wurde berichtet, dass die Erreichbarkeit der Zielgruppe durch Vernetzung mit Migrant*innenorganisationen sichergestellt ist, die bereits im Kontakt mit der Zielgruppe stehen.

Ein drittes Beispiel betrifft ein Projekt für Kinder und Jugendliche mit präventivem Ansatz. Dessen Ziel ist es, frühzeitig digitale Kompetenzen aufzubauen und zugleich Risiken digitaler Mediennutzung zu adressieren und den Zugang zu verschiedenen digitalen Endgeräten zu ermöglichen. Dadurch sollen bei der Zielgruppe sowohl die Voraussetzungen für digitale Lernanforderungen im Schulalltag als auch für spätere Anforderungen der Berufswelt gestärkt werden. Nach Aussage der Interviewperson soll dadurch Ungleichheit entgegengewirkt werden, die aus unterschiedlichen Voraussetzungen des Elternhauses resultiert, insbesondere bezogen auf den Zugang zu digitalen Endgeräten und die Unterstützung beim Aufbau digitaler Kompetenzen. Gleichzeitig solle dem Fehlen von Rollenvorbildern im familiären Umfeld begegnet werden (vgl. Kapitel 0), wie folgendes Zitat verdeutlicht:

“Die Kinder sehen keine Leute in ihrem Umfeld, die [...] Eltern oder größere Geschwister oder so, die diese Medien zum Arbeiten benutzen. Und wenn also meine Kinder zum Beispiel, die sehen, dass ich im Homeoffice mit einem Laptop etwas tue, um meine Arbeit zu verrichten oder andere Dinge zu tun, die haben ein Rollenmodell in dem Sinne, dass [...] diese digitalen Medien etwas anderes oder mehr sein könnten als eine reine Unterhaltungsplattform zum Beispiel.” (F11_3)

Das Projekt setzt bereits bei Kindern im Kindergartenalter an, womit der Empfehlung einer möglichst frühzeitigen Förderung der Entwicklung digitaler Kompetenzen bei Kindern und Jugendlichen – spätestens zu Beginn der Sekundarstufe I – , die in der Literatur angeführt wird, nachgekommen wird (Bachmann et al. 2021: 37).

Zielgruppenspezifische Angebote orientieren sich an den jeweiligen Lebenslagen und adressieren unterschiedliche Nutzungshürden – etwa fehlende Vertrautheit mit digitalen Anwendungen bei Älteren, Sprachbarrieren bei Menschen mit Migrationsgeschichte oder ungleiche Unterstützungsmöglichkeiten im Elternhaus bei Kindern und Jugendlichen.

9.2.2 Identifizierte Bedarfe

Die exemplarisch dargestellten Angebote zeigen, dass zielgruppenspezifische Kursformate an einzelnen Standorten bereits bestehen. Die interviewten Expert*innen unterstreichen zugleich den Bedarf an solchen Angeboten sowie an passenden Schulungsinhalten und unterstützenden Funktionen wie Digitallots*innen.

Zielgruppenspezifik

In der Literatur wird betont, dass Angebote zur digitalen Kompetenzvermittlung zielgruppenspezifisch sein sollten und insbesondere Weiterbildungsmaßnahmen zur Förderung digitaler Kompetenzen von Erwachsenen, „die gezielt Frauen sowie zugewanderte, ältere und weniger gebildete Menschen einbeziehen“, nötig sind (ebd.). Auch die interviewten Expert*innen heben hervor, dass Angebote zur digitalen Kompetenzvermittlung differenziert ausgestaltet sein sollten, um unterschiedlichen Kompetenzniveaus, Altersgruppen, Geschlechtern und Herkunftskontexten gerecht zu werden.

Nach Einschätzung der befragten Expert*innen besteht insbesondere eine Lücke an niedrigschwelligen, kostenlosen oder kostengünstigen Bildungsangeboten, die sich gezielt an Menschen aus einkommensarmen Haushalten richten. Dies gelte einer Interviewperson zufolge insbesondere für die Erwachsenenbildung – im Bereich von Kindern und Jugendlichen seien Förderstrukturen vergleichsweise stark ausgeprägt. In der Erwachsenenbildung werde Digitalisierung jedoch meist nicht als eigenständiges Handlungsfeld, sondern eher als begleitendes Thema behandelt. Ein Kursanbieter benennt zudem die Notwendigkeit, das Thema digitale Teilhabe für Armutsbetroffene stärker in den Fokus zu rücken, da es bislang nicht systematisch als eigenständiges Handlungsfeld verankert sei. Diese Einschätzung steht im Einklang mit den Ergebnissen des Mappings, wonach Armutsbetroffenheit in bestehenden Förderstrukturen häufig nicht ausdrücklich berücksichtigt wird (vgl. Kapitel 7.1). Kostenpflichtige Angebote, wie etwa aus dem bestehenden Angebot von Volkshochschulen (vgl. Abschnitt 9.2.1), gebe es nach Aussage eines Anbieters, der digitale Kompetenzen vermittelt, dagegen zu Genüge.

Benötigte Schulungsinhalte

Aus den Fallstudien wird deutlich, dass ein Bedarf an bestimmten, in den Kursen zu vermittelnden Inhalten besteht. Wie aus Kapitel 4 und 5 hervorgeht, fehlen bei Armutsbetroffenen oftmals die nötigen Endgeräte und dementsprechend Kenntnisse im Umgang mit PCs und zur Bearbeitung von Dokumenten. Es sind daher Kurse notwendig, in denen grundlegende EDV-Kenntnisse vermittelt werden, etwa zur Funktionsweise eines Computers, zur Nutzung von Tastatur und Maus sowie zum Speichern von Daten.

Darüber hinaus sei es nötig, die Nutzung von Office-Anwendungen, das Einrichten von E-Mail-Adressen, das Schreiben und Versenden von E-Mails und das Ausfüllen von Online-Formularen zu vermitteln. In Kursen sollte außerdem ein Verständnis für Dateiformate wie PDF nähergebracht werden und die Fähigkeit, wie sich Dokumente durch das Scannen zu PDFs umwandeln lassen. Als benötigter Themenschwerpunkt von Kursen wird darüber hinaus mehrfach der Bereich Sicherheit und Medienkompetenz genannt. Dazu zählen etwa Passwortsicherheit, der Umgang mit persönlichen Daten, das Erkennen von Betrugsversuchen sowie das Unterscheiden

seriöser von unseriösen Angeboten. Schulungen dieser Art könnten dazu beitragen, Ängste im Umgang mit der digitalen Welt abzubauen, die oft ein Hinderungsgrund für die Nutzung digitaler Dienstleistungen sind (vgl. Kapitel 5.3).

Digitallots*innen

Zusätzlich zu Angeboten zum Kompetenzaufbau wird von den Expert*innen ein Bedarf an Digitallots*innen in Behörden, sozialen Trägern und Beratungsstellen benannt. Diese übernehmen – wie bereits im Zusammenhang mit der Nutzung vorhandener Infrastruktur deutlich wurde – eine Schnittstellenfunktion, indem sie sowohl die praktische Nutzung vorhandener Geräte ermöglichen als auch fehlende Kompetenzen im Anwendungskontext kompensieren. Damit adressieren sie zugleich infrastrukturelle und kompetenzbezogene Zugangshürden und ergänzen formale Schulungsangebote. Dies wird auch in der Literatur als sinnvoll erachtet, der zufolge Digitallots*innen sowohl eigenes Personal als auch Klient*innen dauerhaft unterstützen sollten (Bergmann et al. 2023: 23, 26, 35). Digitallots*innen sollten sich nach Ansicht der Expert*innen Zeit nehmen, um darüber hinaus Ängste abzubauen und Nutzende schrittweise an digitale Angebote heranzuführen.

Die im Rahmen eines explorativen Interviews befragte Vertretung der Wohlfahrtsverbände macht mit Hinblick auf die Finanzierung der Digitallots*innen den Vorschlag, dass soziale Einrichtungen von Land oder Kommune eine Refinanzierung der Personalkosten erhalten, die aufgewendet werden, um Menschen die digitale Teilhabe zu ermöglichen. Dies würde dazu führen, dass die sozialen Einrichtungen sich dafür in der Verantwortung sähen, aber auch über die notwendigen finanziellen Ressourcen verfügten. Durch die Etablierung von Digitallots*innen in sozialen Einrichtungen könnte der in Abschnitt 9.1.2 aufgezeigten Mehrbelastung von Beratungsstellen aufgrund von digitalen Anliegen entgegengewirkt und der Ansatz der Hilfe zur Selbsthilfe aufgrund zusätzlicher Ressourcen konsequenter verfolgt werden.

9.2.3 Anforderungen an geeignete Ausgestaltung

Niedrigschwellige Zugänge und aufsuchende Strukturen

In den Fallstudien wird wiederholt deutlich, dass Unterstützungsangebote und Angebote zum digitalen Kompetenzaufbau insbesondere dann als hilfreich beschrieben werden, wenn sie niedrigschwellig gestaltet sind. Ein zentraler Grund dafür, dass armutsbetroffene Menschen vorhandene Angebote nicht nutzen, liegt Fallstudienkenntnissen zufolge in begrenzter Reichweite und unzureichender Zielgruppenansprache.

Vor diesem Hintergrund werden verschiedene Strategien benannt, um armutsbetroffenen Menschen einen niedrigschwelligen Zugang zu Beratungs- und Bildungsangeboten zu ermöglichen. Ein zentraler Ansatz besteht darin, durch räumliche Nähe zur Zielgruppe den Zugang zu erleichtern. Dies kann etwa durch

Standorte in sozial benachteiligten Stadtvierteln oder durch mobile Lern- und Unterstützungsangebote erfolgen, die Orte aufsuchen, an denen sich die Zielgruppen ohnehin aufhalten, beispielsweise Jobcenter. Im Fall von Kindern und Jugendlichen böten sich einer Interviewperson zufolge Kindergärten und Schulen an, an denen diese sich unabhängig vom elterlichen Engagement aufhalten. Um Armutsbetroffene besser zu erreichen, sollten Angebote zudem zeitlich flexibel gestaltet sein, um den Lebensrealitäten der Zielgruppe gerecht zu werden (z. B. Kursangebote nach der Arbeit, bei Kinderbetreuung).

Aus einem Fallstudieninterview geht hervor, dass armutsbetroffene Menschen Unterstützungsangebote häufig nicht eigenständig recherchieren oder gezielt nach Kursformaten suchen. Stattdessen wendeten sie sich mit konkreten Anliegen an Beratungsstellen. Dadurch kommt Beratungsstellen eine Vermittlungsfunktion zu: Sie unterstützen nicht nur bei akuten digitalen Problemen, sondern können zugleich auf weiterführende Angebote zur Kompetenzentwicklung verweisen. Entsprechend erscheint es einer Vertretung einer VHS zufolge sinnvoll, Angebote zum Kompetenzaufbau eng an Beratungsstellen anzubinden oder Beratungsstellen systematisch mit Informationen über verfügbare Kompetenzentwicklungsangebote auszustatten, an die sie verweisen können (vgl. Abschnitt 9.1.3).

Schließlich verweist die Vertretung eines Anbieters für Kompetenzvermittlung darauf, dass bei Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund die gezielte persönliche Ansprache in Verbindung mit einem unmittelbar erkennbaren Nutzen entscheidend sein kann. Angebote würden demnach weniger über allgemeine Informationen wahrgenommen, sondern eher dann, wenn ein konkreter alltagsbezogener Mehrwert – etwa die praktische Nutzung einer bestimmten App – deutlich wird:

“Es ist so, dass wir Menschen tatsächlich darauf hinweisen müssen. Es muss eine Punktlandung sein. Also ich möchte Sie in meinem Projekt haben und ich probiere so lange verschiedene Apps oder verschiedene Fragestellungen, bis es Klick macht.”
(FI1_1)

Die Aussage verdeutlicht, dass Niedrigschwelligkeit auch durch eine passgenaue Ansprache, die an konkrete Lebenssituationen und unmittelbare Handlungsbedarfe anknüpft, hergestellt werden kann.

Kursgestaltung und -formate

Auch die Durchführung von Angeboten zur digitalen Kompetenzvermittlung sollte den Expert*innen zufolge niedrigschwellig sein. Hierbei sei eine vertrauensvolle Atmosphäre und die positive Bestärkung entscheidend, um Schamgefühle abzubauen. Wichtig seien zudem persönliche Ansprechpersonen, die Ruhe und Sicherheit vermitteln, sich Zeit nehmen und die Teilnehmenden kleinschrittig und geduldig begleiten. Es eigneten sich nach Unterschätzung verschiedener Interviewpersonen insbesondere Angebote zur Kompetenzvermittlung, die praxisorientiert seien, wie bspw. Lernwerkstätten, sowie Eins-zu-eins-Betreuung oder Kleingruppenformate.

Eins-zu-eins Betreuung habe gegenüber Kleingruppenformaten bei manchen Zielgruppen den Vorteil, dass Menschen, die Unterstützung suchen, individuell angeleitet werden können. Dadurch sei es möglich, auf sehr unterschiedliche Fragen und Kompetenzniveaus einzugehen. Eine individuelle Betreuung wird auch deswegen als notwendig angesehen, da sich die Darstellung von Anwendungen zwischen den Geräten unterscheide und die Menschen die Nutzung von Anwendungen auf ihren eigenen Geräten lernen müssten. Individuelle Betreuung fördere aber auch schnelle Erfolgserlebnisse und steigere dadurch die Motivation. Zur Überwindung von Ängsten und Unsicherheiten im Umgang mit digitalen Medien und bei Sprachbarrieren könne Einzelfallberatung zudem effektiver als Gruppenschulungen sein.

Als Herausforderungen bei Gruppenangeboten werden von den Expert*innen unterschiedliche Kenntnisstände, aber auch Sprachbarrieren genannt (zu allgemeinen Problemen bei Kompetenzentwicklungsformaten siehe auch Kapitel 7.2). Allerdings ermöglichten es nach Ansicht mehrerer Expert*innen auch Kleingruppenformate, Menschen individuell zu unterstützen und auf konkrete Problemstellungen und Wissensstände einzugehen, was für verschiedene armutsbetroffene Zielgruppen der Anbieter digitaler Kompetenzvermittlung als entscheidend angesehen wird.

Bei Gruppenangeboten spielt neben der individuellen Unterstützung Peer-Learning eine entscheidende Rolle, bei dem die Teilnehmenden von Gruppenangeboten voneinander lernen und sich gegenseitig unterstützen und motivieren sollen.

Angebote, die sozialen Austausch ermöglichen, gelten als besonders förderlich, da sie Motivation stärken und Schamgefühle im Umgang mit technischen Unsicherheiten verringern (Dederichs et al. 2023b: 16–21). Einer Interviewperson zufolge werde der Abbau von Scham darüber erreicht, dass die Teilnehmenden mitbekämen, dass sie mit ihren Schwierigkeiten nicht allein seien. Gruppenformate schaffen dabei einen geschützten Rahmen, der gegenseitige Unterstützung ermöglicht. Dies wird auch im folgenden Zitat deutlich:

„Die Kleingruppe bringt auch mit, dass man auf der einen Seite diesen [...] Unterstützungsscharakter hat. Also man ist in einer Gruppe, das schützt auch. Man unterstützt sich auch gegenseitig. Man ist aber auch wirklich nie alleine. Also die Vereinzelung und ich muss mich alleine mit dem auseinandersetzen, was vor mir ist. Die ist auch eine ganz, ganz große Hürde (...)“ (F11_3)

Zusammengefasst zeigt sich, dass niedrigschwellige Unterstützungs- und Kompetenzangebote sowohl einen erleichterten Zugang als auch eine bedarfsgerechte Umsetzung erfordern, bei denen individueller Betreuung – unabhängig vom Format – eine zentrale Rolle zukommt.

9.2.4 Fazit

Ansätze zur Verringerung digitaler Ausgrenzung infolge unzureichender Nutzungskompetenzen bestehen zum einen in Unterstützungsangeboten, bei denen Armutsbetroffene bei konkreten digitalen Anliegen Hilfe erhalten. Diese werden vor

allem von Beratungsstellen, aber auch von Jobcentern und Volkshochschulen bereitgestellt. Dabei übernehmen Beratungsstellen diese Unterstützung häufig zusätzlich zu ihrer Regelberatung, obwohl sie hierfür nicht primär zuständig sind, und kompensieren damit Defizite in der Nutzerfreundlichkeit digitaler Verfahren sowie fehlende Nutzungskompetenzen. Die Unterstützungsangebote tragen zur digitalen Teilhabe bei, indem sie eine selbstständige Bewältigung digitaler Anforderungen unterstützen, bleiben jedoch häufig auf situative Problemlösungen beschränkt, da begrenzte Zeitressourcen sowie Sprach- und Kompetenzbarrieren eine nachhaltige Befähigung erschweren können.

Demgegenüber zielen Angebote zur Kompetenzvermittlung stärker auf „Hilfe zur Selbsthilfe“. Diese Angebote sind, wie aus den Fallstudien hervorgeht, teilweise auf bestimmte Zielgruppen zugeschnitten, berücksichtigen jedoch Armutsbetroffenheit nicht durchgängig, und insbesondere das reguläre Schulungsprogramm in Volkshochschulen ist nicht auf die Bedürfnisse von Armutsbetroffenen ausgerichtet.

Entsprechend wird ein Bedarf an Kompetenzangeboten gesehen, die gezielt an den Lebenslagen armutsbetroffener Menschen ansetzen. Inhaltlich sollten diese Angebote digitale Grund- und Medienkompetenzen vermitteln und möglichst kostenfrei oder kostengünstig zugänglich sein.

Nach Einschätzung der Expert*innen besteht darüber hinaus ein Bedarf an Personal in Beratungsstellen und Behörden, das gezielt für digitale Anliegen zuständig ist und Ratsuchende unterstützt. Dies knüpft an die bereits in Kapitel 9.1 hervorgehobene Bedeutung begleitender Unterstützung bei der Nutzung digitaler Infrastruktur an. Dadurch könnten Zuständigkeiten klarer geregelt und zeitliche Ressourcen für die Begleitung digitaler Prozesse geschaffen werden. Entsprechende Funktionen – etwa in Form von Digitallots*innen – werden an einzelnen Fallstudienstandorten bereits projektförmig oder innerhalb von Jobcentern erprobt. Für eine verlässliche Verankerung solcher Unterstützungsstrukturen wäre jedoch eine ausreichende Finanzierung erforderlich.

Eine armutssensible Gestaltung von Angeboten setzt nach Ansicht der Expert*innen Niedrigschwelligkeit voraus – sowohl im Zugang als auch in der Umsetzung, die an der Lebensrealität der Zielgruppen anknüpfen sollte. Besonders geeignet erscheinen Angebote in räumlicher Nähe zur Zielgruppe. Da armutsbetroffene Menschen entsprechende Angebote häufig nicht eigenständig aufsuchen, kommt bestehenden Anlaufstellen wie Beratungsstellen eine zentrale Vermittlungsfunktion zu. In der Ausgestaltung werden Schulungsformate als förderlich beschrieben, die individuelle Betreuung ermöglichen, praxisnah aufgebaut sind sowie Peer-Lernen und den Austausch zwischen den Teilnehmenden unterstützen und so zum Abbau von Scham und Ängsten beitragen.

Insgesamt zeigt sich, dass bestehende Unterstützungs- und Kompetenzangebote zentrale Bedarfe bereits adressieren, ihre nachhaltige Wirkung jedoch durch begrenzte

Zielgruppenpassung, fehlende strukturelle Verankerung sowie projektförmige Finanzierungsstrukturen und bürokratische Anforderungen eingeschränkt bleibt (vgl. Kapitel 7.1).

9.3 Digitale Dienstleistungen

In Kapitel 8.4 wurde bereits die durch Gestaltung und systematische Anforderungen digitaler Dienstleistungen bedingte digitale Ausgrenzung ausführlich beschrieben. Aufbauend darauf und im Anschluss an die zuvor dargestellten Ansätze zur Verringerung digitaler Ausgrenzung infolge unzureichender materieller Ausstattung und digitaler Kompetenzen werden im Folgenden – auf Basis der Expert*inneninterviews und der Sekundärliteratur – Ansatzpunkte für eine armutssensible Gestaltung digitaler Dienstleistungen dargestellt. Diese umfasst nicht nur die Verbesserung digitaler Verfahren selbst, sondern auch die Sicherstellung alternativer Zugangswege.

Aufrechterhaltung analoger Alternativen

In der Literatur wird die Aufrechterhaltung lokaler analoger Zugänge zu Behörden und Dienstleistern als gleichrangiges Angebot zu digitalen Dienstleistungen gefordert, da digitale Angebote das persönliche Gespräch nicht ersetzen können (Nationale Armutskonferenz 2023: 1–2). Auch die befragten Expert*innen betonen standortübergreifend, dass digitale Angebote analoge Zugänge – weder in der Beratung noch in der Verwaltung – nicht ersetzen dürfen, um Ausschlüsse von Personen ohne digitale Nutzungsmöglichkeiten zu vermeiden.

Vereinfachung von Authentifizierungsverfahren

Als systembedingte Verfahrenshürde wurden insbesondere Anmeldeprozesse bei digitalen Portalen wie „Jobcenter digital“ hervorgehoben, bei denen eine Mehrfachauthentifizierung sowie die Nutzung der Bund-ID erforderlich sind. Es wird daher von den befragten Expert*innen vorgeschlagen, den Zugang zur Bund-ID zu vereinfachen, bspw. durch eine direkte Verknüpfung bei der Beantragung des Personalausweises oder indem alternative, niedrigschwellige Zugangswege geschaffen werden, die ohne komplexe Registrierung auskommen. Auch für andere digitale Dienstleistungen wie die digitale Terminvereinbarung wird gefordert, Hürden abzubauen, bspw. indem das Vorhandensein einer E-Mail-Adresse oder Smartphone-App nicht vorausgesetzt wird.

Komplexitätsreduktion

In der Literatur besteht die Auffassung, dass digitale Dienstleistungen grundsätzlich durch ein benutzerfreundliches und selbsterklärendes Design gekennzeichnet sein sollten (BMFSFJ), 2024, S. 17–18). Standortübergreifend zeigen die Expert*inneninterviews jedoch, dass die Komplexität digitaler Verfahren eine zentrale Nutzungshürde darstellt und damit als Usability- bzw. Gestaltungslücke verstanden werden kann. Entsprechend fordern die befragten Expertinnen eine intuitive

Benutzer*innenführung, die sich an populären Unterhaltungsapps orientiert und mit möglichst wenigen Klicks auskommen sollte. Die Menüführung solle möglichst einfach sein, und wichtige Funktionen sollten prominent platziert werden. Zugleich solle die Anzahl der benötigten Informationen minimiert werden, und Formulare sollten intelligent gestaltet sein, sodass nur relevante Felder angezeigt werden und Informationen nicht mehrfach eingegeben werden müssen. Auch anklickbare Infofelder, die Hinweise zu den erforderlichen Eingaben geben, können die Nutzung nach Einschätzung von befragten Expert*innen vereinfachen. Als sinnvolle Unterstützung bei der Nutzung digitaler Angebote werden zudem (mehrsprachige) Erklärvideos und Schritt-für-Schritt-Anleitungen genannt, die auf konkrete Nutzungssituationen zugeschnitten sind oder über das Funktionieren von Systemen wie dem Gesundheitssystem oder das Jobcenter aufklären.

Barrierefreiheit

Eine zentrale Gestaltungshürde stellt die mangelnde Barrierefreiheit digitaler Dienstleistungen dar, deren Bedeutung auch in den Fallstudien hervorgehoben wurde. In der Literatur wird in diesem Zusammenhang insbesondere der Ansatz des „Universal Design“ betont, der darauf abzielt, digitale Anwendungen so zu gestalten, dass sie von möglichst allen Nutzer*innen effektiv verwendet werden können (Heitplatz et al. 2022: 331). Die Einhaltung von Barrierefreiheitsstandards ist dabei nicht nur aus rechtlicher Sicht gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)³⁴ geboten (Bergmann et al. 2023: 7), sondern auch erforderlich, um Personen mit körperlichen oder kognitiven Einschränkungen nicht von der Nutzung auszuschließen (Landtag NRW 2020: 7, 22, 570).

Eng damit verbunden wird in der Literatur wiederholt die Bedeutung einer einfachen und verständlichen Sprache hervorgehoben (Bergmann et al. 2023: 22, 27; Dederichs et al. 2023b: 13–14; Kersting 2023: 7–8). Auch die interviewten Expert*innen an nahezu allen Fallstudienstandorten unterstreichen die Relevanz barrierefreier Gestaltung sowie verständlicher Sprache, um digitale Dienstleistungen für alle zugänglich zu machen. Konkrete Forderungen hierzu sind, dass die Bedürfnisse von Menschen mit Seh- und Hörbeeinträchtigungen, aber auch von Menschen mit geringer Aufmerksamkeitsspanne bei der Gestaltung digitaler Dienstleistungen von Anfang an mitgedacht werden müssen. Die Schriftgröße sollte anpassbar sein und Informationen in alternativen Formaten, z. B. mit der Vorlesefunktion und in Gebärdensprache, zur Verfügung stehen. Formulierungen sollten zudem kurz, klar und adressat*innengerecht sein und ohne Schachtelsätze und komplizierte juristische Formulierungen auskommen.

³⁴ Siehe: <https://www.gesetze-im-internet.de/bfsg/> [zuletzt aufgerufen am 23.02.2026].

Mehrsprachigkeit

Weiterhin kommt standortübergreifend seitens der Expert*innen zum Ausdruck, dass auch Mehrsprachigkeit für die Gestaltung von digitalen Dienstleistungen wichtig ist, um für Menschen mit geringen Sprachkenntnissen keine zusätzlichen Hürden zu verursachen. Dies gilt sowohl für Antragsformulare als auch für begleitende Informationen und Anleitungen. Als Unterstützung dienen kann auch ein mehrsprachiger Chat-Bot, wie er teilweise schon an Fallstudienstandorten eingesetzt wird, oder KI-gestützte Übersetzungsassistenten. Die Umsetzung solcher Ansätze wird von Verwaltungsvertreter*innen jedoch insgesamt als begrenzt beschrieben. Auch Übersetzungsfunktionen auf dem Handy (z. B. Google Translate) stellten für viele Nicht-Muttersprachler*innen eine große Hilfe dar. Allerdings hätten gerade Personen mit geringem Bildungsniveau, besonders Analphabet*innen, Schwierigkeiten mit diesen Übersetzungsfunktionen umzugehen.

Zwischenspeicherungsmöglichkeit

Zur Vereinfachung digitaler Prozesse wird darüber hinaus gefordert, dass bei der digitalen Antragstellung eine Zwischenspeicherung ermöglicht wird, die so gestaltet ist, dass der Zugriff auch bei Verlust von Passwörtern oder Problemen mit E-Mails einfach möglich ist.

Akzeptanz verschiedener Dateiformate

Das Hochladen von Dateien sollte in verschiedenen Formaten möglich sein, bspw. auch als Fotos statt als PDF.

Klare Kennzeichnung staatlicher Angebote

Neben der Notwendigkeit zur Vereinfachung digitaler Verfahren machen die Expert*innen auch darauf aufmerksam, dass staatliche digitale Dienstleistungen klar und unverwechselbar als solche gekennzeichnet werden müssen, um die Nutzenden vor unseriösen Angeboten zu schützen, die bspw. kostenpflichtige Dienste anbieten, die eigentlich kostenlos wären.

Einbezug von Armutsbetroffenen in Planung und (Weiter-)Entwicklung

In der Literatur wird betont, dass eine frühzeitige Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzerinnen zur Nutzbarkeit digitaler Dienstleistungen beiträgt und deren „Gebrauchswert“ insbesondere für vulnerable Gruppen erhöht (Dederichs et al. 2023a: 10, 74, 2023b: 13–14). Eine inklusive Gestaltung erfordert dabei die partizipative Einbindung vielfältiger Nutzendengruppen, etwa durch Bedarfsabfragen oder Usability-Tests (Bergmann et al. 2023: 7–8, 20, 30; Reidl et al. 2020: 25ff.; Scheffer 2020)

Dieser Befund spiegelt sich auch in den Ergebnissen der Expert*inneninterviews wider. Eine konsequente Nutzendenzentrierung sollte demnach auch nach Ansicht der befragten Expert*innen damit beginnen, dass armutsbetroffene Menschen in die Entwicklung digitaler Verwaltungsangebote einbezogen werden, um deren Bedürfnisse

und Herausforderungen zu verstehen und entsprechende Lösungen zu entwickeln, aber auch um deren Akzeptanz zu erhöhen. Dazu gehört auch, die technische Ausstattung und die Nutzungsgewohnheiten der Zielgruppe zu berücksichtigen. Da das Smartphone das primäre Endgerät vieler armutsbetroffener Nutzer*innen ist (vgl. Kapitel 4), müssten digitale Angebote für die Smartphonennutzung konzipiert sein. Eine Beratungsstelle schlägt allerdings vor, Beratenden einen Gastzugang zu ermöglichen, da es die Beratung wegen des kleinen Bildschirms erschwere, wenn die Antragstellung auf dem Smartphone durchgeführt werden müsse.

Bei der Gestaltung digitaler Dienstleistungen sollten zudem alltagspraktische Einschränkungen berücksichtigt werden, z. B. wechselnde Telefonnummern, fehlende E-Mail-Adressen sowie der Verlust von Dokumenten (bei wohnungs- bzw. obdachlosen Menschen).

Fazit

Die Ergebnisse verdeutlichen, welche praktischen Ansätze von den befragten Expert*innen vorgeschlagen werden, um ausgrenzenden Strukturen und Nutzungshürden digitaler Dienstleistungen entgegenzuwirken. Neben der Sicherstellung analoger Zugangswege als gleichrangige Alternative zu digitalen Verfahren kommt es den Expert*innen zufolge insbesondere auf eine armutssensible Ausgestaltung digitaler Angebote an.

Als zentrale Gestaltungsanforderungen werden die Reduktion systembedingter Zugangshürden, etwa durch vereinfachte Authentifizierungsverfahren, sowie eine intuitive und benutzerfreundliche Struktur hervorgehoben. Auch Barrierefreiheit, verständliche Sprache und Mehrsprachigkeit erweisen sich als grundlegende Voraussetzungen, um zusätzliche Ausschlüsse zu vermeiden. Ergänzend tragen technische Funktionen wie Zwischenspeicherungsmöglichkeiten oder die Akzeptanz unterschiedlicher Dateiformate zur Nutzbarkeit bei.

Darüber hinaus zeigt sich, dass eine konsequente Nutzendenorientierung – etwa durch partizipative Entwicklungsprozesse – erforderlich ist, um digitale Dienstleistungen an den tatsächlichen Lebenslagen und Nutzungsvoraussetzungen armutsbetroffener Menschen auszurichten. Insgesamt wird deutlich, dass eine inklusive Gestaltung digitaler Dienstleistungen sowohl alternative Zugangswege als auch eine vereinfachte, verständliche und alltagsnahe Ausgestaltung digitaler Verfahren voraussetzt.

10. Diskussion und Synthese der Ergebnisse

Die vorliegenden Ergebnisse verdeutlichen, dass digitale Teilhabe für Armutsbetroffene in Nordrhein-Westfalen zunehmend zur zentralen Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe wird. Die Fallstudien zeigen dabei, dass digitale Dienstleistungen für diese Gruppe in vielen Lebensbereichen – darunter die Bereiche Verwaltung, Existenzsicherung, Mobilität, Arbeitsmarkt, Bildung oder Gesundheit – mittlerweile eine hohe Relevanz aufweisen (vgl. Kapitel 6). Teilweise ist die Nutzung digitaler Zugangswege bereits heute faktisch eine Voraussetzung für den Erhalt existenziell bedeutsamer Ressourcen wie Sozialleistungen oder Wohnraum. Gleiches gilt auch für die Teilhabe am Erwerbsleben - konkret bspw. im Hinblick auf Job-Bewerbungen (vgl. Kapitel 8). Damit steigt der Druck, digitale Kanäle nutzen zu können, insbesondere dort, wo analoge Alternativen reduziert oder nur noch schwer zugänglich sind. Diese Befunde aus den Fallstudien stehen im Einklang mit der in der Literatur beschriebenen Tendenz zur fortschreitenden Digitalisierung öffentlicher und privater Dienstleistungen. Digitale Zugangswege werden demnach zunehmend zur regulären Interaktionsform (vgl. Kapitel 8). Die aus den Fallstudien gewonnen Erkenntnisse zeigen auf, welche technischen Voraussetzungen und digitalen Kompetenzen diese Entwicklung in konkreten Leistungs- und Verwaltungsprozessen erforderlich machen.

Gleichzeitig verdeutlichen die Ergebnisse, dass die zunehmende Relevanz digitaler Zugangswege nicht mit gleichwertigen Teilhabechancen einhergeht. Die Literatur beschreibt digitale Ungleichheiten zentral entlang des „*First*“ und „*Second Level Digital Divide*“, also entlang ungleicher materieller Zugangsvoraussetzungen sowie ungleicher digitaler Kompetenzen (vgl. Kapitel 2). Die Fallstudien zeigen, dass diese beiden Dimensionen für Armutsbetroffene in Nordrhein-Westfalen eng miteinander verschränkt auftreten und sich in der Praxis gegenseitig verstärken: Materielle Einschränkungen betreffen nicht nur die grundsätzliche Verfügbarkeit von Internetzugang und Endgeräten, sondern häufig auch deren Qualität, Stabilität und Nutzbarkeit (z. B. begrenztes Datenvolumen, defekte oder veraltete Geräte), wodurch digitale Zugänge im Alltag weniger verlässlich sind (vgl. Kapitel 4). Kompetenzbezogene Hürden treten wiederum besonders dort hervor, wo digitale Kommunikation und digitale Verfahren formalisierte Anforderungen darstellen – etwa bei E-Mail-Kommunikation, dem Hochladen von Dokumenten oder mehrstufigen Identifikationsprozessen – und damit Fähigkeiten voraussetzen, die über eine rein alltagspraktische Smartphone-Nutzung hinausgehen (vgl. Kapitel 5). Die Ergebnisse bestätigen damit zentrale Annahmen der Forschung zu Digital Divides, gehen jedoch insofern darüber hinaus, als sie eine zusätzliche institutionelle Dimension sichtbar machen: Digitale Exklusion entsteht nicht allein aus ungleichen Ressourcen oder Kompetenzen, sondern auch aus der konkreten Ausgestaltung digitaler Verfahren selbst, deren Komplexität und Formalisierungsgrad die Anforderungen an Nutzer*innen erhöhen. Die Ergebnisse der Fallstudien verweisen zugleich auf konkrete Ansatzpunkte, wie diesen Anforderungen durch eine angepasste

Ausgestaltung digitaler Verfahren und begleitende Unterstützungsstrukturen begegnet werden kann (vgl. Kapitel 9).

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass digitale Ungleichheit für Armutsbetroffene in NRW weniger als isoliertes Problem fehlender Infrastruktur oder individueller Kompetenzdefizite zu verstehen ist, sondern als strukturelle Diskrepanz zwischen den Anforderungen digitalisierter Systeme und den real verfügbaren Ressourcen einkommensarmer Haushalte. Digitale Teilhabe hängt somit nicht nur davon ab, ob digitale (Basis-) Kompetenzen und digitale Zugänge grundsätzlich vorhanden sind, sondern auch ob letztere in ihrer Qualität und Nutzbarkeit ausreichen, um formalisierte digitale Verfahren – insbesondere in den Bereichen Verwaltung, Existenzsicherung und Arbeitsmarkt – eigenständig bewältigen zu können.

Um die digitale Teilhabe Armutsbetroffener zu verbessern, kommt Unterstützungsstrukturen eine zentrale Bedeutung zu. Die Fallstudien belegen, dass Beratungsstellen, soziale Träger und teilweise auch Behörden eine vermittelnde Funktion übernehmen, indem sie digitale Prozesse erklären, begleiten oder stellvertretend durchführen (vgl. Kapitel 7 und 9). Diese Unterstützungsarbeit ermöglicht Teilhabe, verweist jedoch zugleich auf strukturelle Anforderungen digitalisierter Systeme, die ohne Unterstützung nicht für alle Bevölkerungsgruppen gleichermaßen bewältigbar sind.

Das Mapping der Förderlandschaft (vgl. Kapitel 7) zeigt eine Vielzahl von Programmen zur Kompetenzentwicklung und Ausstattungsförderung, die unterschiedliche Zielgruppen adressieren. Spezifisch auf Armutsbetroffene ausgerichtete Angebote sind jedoch vergleichsweise selten. Zugleich legen die qualitativen Befunde nahe, dass Kompetenzförderung ohne verlässliche materielle Voraussetzungen nur begrenzt nachhaltig wirkt, da Übungsmöglichkeiten fehlen und eine kontinuierliche Nutzung nicht oder nur eingeschränkt möglich ist (vgl. Kapitel 4 und 5).

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse für Nordrhein-Westfalen, dass digitale Teilhabe in einkommensarmen Lebenslagen von materiellen Voraussetzungen, Kompetenzanforderungen und institutionellen Rahmenbedingungen abhängt. Ob digitale Angebote genutzt werden können, hängt wesentlich von den verfügbaren Ressourcen und Unterstützungsstrukturen ab. Die Ergebnisse zeigen, dass digitale Transformationsprozesse unter ungleichen materiellen und kompetenzbezogenen Voraussetzungen unterschiedliche Teilhabeeffekte entfalten.

11. Fazit

Die vorliegende Studie zeigt, dass digitale Teilhabe für Armutsbetroffene in Nordrhein-Westfalen zunehmend eine zentrale Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe darstellt. Digitale Zugangswege prägen zentrale Lebensbereiche wie Verwaltung, Existenzsicherung, Arbeitsmarkt, Bildung, Mobilität und Gesundheit und setzen eine digitale Mindestausstattung sowie grundlegende Kompetenzen voraus.

Gleichzeitig wird deutlich, dass diese Voraussetzungen in einkommensarmen Lebenslagen nicht durchgängig verlässlich gegeben sind. Einschränkungen betreffen sowohl die Verfügbarkeit und Stabilität von Internetzugängen als auch die Qualität und Leistungsfähigkeit vorhandener Endgeräte. Smartphones sind vielfach vorhanden, erweisen sich jedoch bei komplexeren digitalen Verfahren – etwa bei formularbasierten Anträgen oder dokumentenbezogenen Prozessen – als funktional begrenzt; ergänzende leistungsfähigere Geräte stehen nicht in allen Haushalten verlässlich zur Verfügung.

Digitale Kompetenzen sind in der Gruppe der Armutsbetroffenen heterogen ausgeprägt. Schwierigkeiten bei der Nutzung digitaler Angebote treten insbesondere dort auf, wo digitale Verfahren formalisiert sind und spezifische Anforderungen an Kommunikation, Dokumentenmanagement oder Identifikationsprozesse stellen. Digitale Exklusion entsteht dabei aus dem Zusammenwirken materieller Ressourcen, kompetenzbezogener Anforderungen und institutioneller Verfahrensstrukturen. Besonders herausfordernde Konstellationen zeigen sich dort, wo mehrere Benachteiligungsdimensionen zusammentreffen.

Unterstützungsstrukturen übernehmen in diesem Kontext eine zentrale Rolle. Beratungsstellen, soziale Träger und teilweise auch Behörden begleiten oder übernehmen digitale Prozesse und kompensieren so bestehende Hürden. Das Mapping der Förderlandschaft weist eine Vielzahl von Programmen zur Kompetenzentwicklung und Infrastrukturförderung aus; Armutsbetroffenheit wird jedoch nur selten explizit als eigenständige Förderkategorie ausgewiesen. Nachhaltige Kompetenzentwicklung erscheint insbesondere dort wahrscheinlich, wo materielle Voraussetzungen gesichert sind.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass digitale Teilhabe in einkommensarmen Lebenslagen in Nordrhein-Westfalen durch das Zusammenspiel materieller, kompetenzbezogener und institutioneller Faktoren bestimmt wird. Digitale Transformationsprozesse wirken sich damit abhängig von den jeweiligen sozialen Ausgangslagen unterschiedlich auf soziale Teilhabechancen aus.

12. Handlungsempfehlungen

Die vorangegangenen Kapitel haben zentrale strukturelle Herausforderungen digitaler Teilhabe in einkommensarmen Lebenslagen in Nordrhein-Westfalen analysiert und bestehende praxisbezogene Ansätze aus den Fallstudienstandorten dargestellt. Dabei wurden materielle Zugangsvoraussetzungen, digitale Kompetenzanforderungen sowie institutionelle Rahmenbedingungen digitaler Dienstleistungen als maßgebliche Einflussfaktoren identifiziert.

Auf Grundlage dieser Befunde werden im Folgenden übergreifende Handlungsempfehlungen formuliert. Diese basieren auf der Gesamtschau der empirischen Ergebnisse und greifen die in Kapitel 9 dargestellten Praxisansätze auf. Die Empfehlungen wurden im Rahmen eines halbtägigen Validierungsworkshops am 22.01.2026 in Düsseldorf mit Vertreter*innen aus Praxis und Verwaltung diskutiert und weiterentwickelt.

Ziel dieses Kapitels ist es, die Empfehlungen systematisch entlang der zentraler Handlungsfelder

- materielle Zugangsvoraussetzungen,
- institutionelle Gestaltung digitaler Angebote,
- Kompetenzentwicklung sowie
- förder- und steuerungsbezogene Rahmenbedingungen

darzustellen. Die Empfehlungen verstehen sich als empirisch fundierte Handlungsoptionen für staatliche und zivilgesellschaftliche Akteur*innen auf Landes- und kommunaler Ebene.

1. Geräte- und Internetzugang strukturell absichern

Adressiert an: Land NRW, Kommunen, Fördermittelgeber

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass digitale Teilhabe in einkommensarmen Lebenslagen maßgeblich von stabilen materiellen Zugangsvoraussetzungen abhängt (vgl. Kapitel 4). Zwar verfügen viele armutsbetroffene Personen über ein internetfähiges Smartphone, jedoch bestehen Einschränkungen hinsichtlich Gerätequalität, Leistungsfähigkeit, Datenvolumen und dauerhafter Internetverfügbarkeit. Leistungsfähigere Endgeräte für komplexe Antrags- oder Verwaltungsverfahren stehen nicht durchgängig zur Verfügung. Zudem zeigen die Fallstudien, dass fehlende eigene Geräte oder instabile Internetzugänge die kontinuierliche Anwendung und Festigung digitaler Kompetenzen erschweren (vgl. Kapitel 4 und 7). Vor diesem Hintergrund kommt öffentlich zugänglicher Infrastruktur eine ergänzende Funktion zu, insbesondere dort, wo eigene Geräte oder stabile Internetzugänge nicht dauerhaft verfügbar sind.

Im Validierungsworkshop wurde diese Problemlage konkretisiert. Neben dem Ausbau öffentlicher Hotspots und PC-Arbeitsplätze wurden insbesondere wohnortnahe Verfügbarkeit, erweiterte Zugangszeiten sowie transparente Informationen zu Standorten und Nutzungsbedingungen thematisiert. Zugleich wurde darauf hingewiesen, dass lange Wartezeiten, mangelnde Wartung und fehlende Reparaturkonzepte die tatsächliche Nutzbarkeit vorhandener Infrastruktur einschränken.

Sowohl die Studienergebnisse (vgl. Kapitel 4, 5 und 7) als auch der Workshop verweisen darauf, dass materielle Infrastruktur allein nicht ausreicht. Ohne ausreichende Kompetenzen oder begleitende Unterstützungsangebote können bereitgestellte Geräte nur eingeschränkt zielgerichtet eingesetzt werden.

Im Validierungsworkshop wurde darüber hinaus betont, dass öffentliche Infrastruktur allein keine dauerhafte Lösung darstellen könne. Vielmehr wurde die Perspektive formuliert, dass jede Person langfristig über ein eigenes funktionsfähiges digitales Endgerät sowie über privat finanzierbares Heim-WLAN verfügen sollte. Als Hindernisse wurden insbesondere finanzielle Vorbelastungen benannt, die einen eigenständigen und dauerhaft gesicherten Internetzugang im häuslichen Umfeld erschweren.

Vor diesem Hintergrund erscheinen folgende Maßnahmen geeignet, um materielle Zugangsvoraussetzungen strukturell abzusichern:

- Ausbau wohnortnaher öffentlicher PC-Arbeitsplätze in urbanen wie ländlichen Räumen, inklusive Lademöglichkeiten für eigene Geräte und kostenlosem Internetzugang
- Bereitstellung fachkundiger Beratung an öffentlichen PC-Standorten
- Erweiterung der Zugangszeiten öffentlicher PC-Plätze unter Gewährleistung von Geräteschutz und Aufsicht
- Systematische Wartungs-, Reparatur- und Versicherungskonzepte für öffentlich bereitgestellte Geräte
- Verbesserung der Transparenz über Standorte, Zugangsbedingungen und Öffnungszeiten öffentlicher Digitalangebote
- Sicherstellung kostenfreien, stabilen WLAN-Zugangs in öffentlichen Einrichtungen
- Ausbau von Leihgerätesystemen
- Abgabe aufbereiteter Geräte inklusive notwendiger Softwarelizenzen (Betriebssystem, Office-Anwendungen)

2. Institutionelle Gestaltung digitaler Angebote nutzendenorientiert ausrichten

Adressiert an: Land NRW und Kommunen als Auftraggeber digitaler Verfahren sowie beauftragte IT-Dienstleister

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass digitale Ausschlussrisiken auch aus der konkreten Ausgestaltung digitaler Verfahren resultieren (vgl. Kapitel 6 und 8). Komplexe Menüführungen, mehrstufige Authentifizierungsprozesse, fehlende Zwischenspeicherfunktionen oder unübersichtliche Websites erhöhen die Anforderungen an Nutzer*innen erheblich. Digitale Teilhabe hängt somit nicht allein von individuellen Kompetenzen, sondern in erheblichem Maße von der institutionellen Gestaltung digitaler Dienstleistungen ab.

Zugleich zeigen die Ergebnisse, dass nicht alle armutsbetroffenen Personen über die materiellen, kompetenzbezogenen oder sprachlichen Voraussetzungen verfügen, um digitale Verfahren eigenständig zu bewältigen (vgl. Kapitel 4 und 5). Digitale Zugänge können daher analoge Zugangswege nicht vollständig ersetzen. Eine Reduktion oder faktische Erschwerung analoger Alternativen birgt das Risiko, bestimmte Personengruppen strukturell auszuschließen. In den Fallstudieninterviews wurde von befragten Expert*innen ausdrücklich gefordert, analoge Zugangswege – insbesondere bei existenzsichernden Leistungen – dauerhaft vorzuhalten (vgl. Kapitel 6 und 8). Diese Forderung wurde im Validierungsworkshop bestätigt. Dort wurde betont, dass bestimmte Leistungen weiterhin uneingeschränkt auf dem Papierweg beantragt werden können sollten, um Personen ohne stabile digitale Zugangsvoraussetzungen nicht vom Leistungsbezug auszuschließen.

Darüber hinaus wird in der Studie deutlich, dass Armutsbetroffenheit keine homogene Lebenslage darstellt. Unterschiedliche soziodemographische Konstellationen – etwa Alter, Bildungsstand, Sprachkompetenz, Aufenthaltsstatus oder gesundheitliche Einschränkungen – gehen mit variierenden Nutzungsvoraussetzungen und Unterstützungsbedarfen einher. Diese Heterogenität ist bei der Gestaltung digitaler Dienstleistungen systematisch zu berücksichtigen.

Im Validierungsworkshop wurde insbesondere die mangelnde Übersichtlichkeit digitaler Verwaltungsangebote thematisiert. Unklare Kontaktmöglichkeiten, uneinheitliche Navigationsstrukturen sowie schwer verständliche Informationen zu digitalen Verfahren wurden als praktische Hürden benannt. Zudem wurde hervorgehoben, dass Organisationen von Menschen mit Migrationshintergrund, Wohlfahrtsverbände und Selbstorganisationen sowie armutsbetroffene Personen bislang nur begrenzt in Entwicklungs- und Testprozesse digitaler Verwaltungsdienstleistungen einbezogen werden.

Die im Rahmen der Studie identifizierten Zugangshindernisse, etwa im Zusammenhang mit der Reaktivierung einer verlegten Bund-ID, wurden im Validierungsworkshop bestätigt und als praxisrelevant hervorgehoben.

Zur Reduzierung dieser Zugangshürden werden folgende Maßnahmen empfohlen:

- Sicherstellung gleichwertiger analoger und digitaler Zugänge zu Verwaltungsleistungen
- Konsequente Smartphone-Kompatibilität zentraler Online-Angebote
- Intuitive und möglichst einheitliche Navigationsstrukturen öffentlicher Websites
- Zwischenspeicherfunktionen bei längeren Antrags- und Formularprozessen
- Verwendung leichter Sprache und klarer Informationsformate
- Transparente und leicht auffindbare Kontaktmöglichkeiten
- Systematische Beteiligung von Wohlfahrtsverbänden, Selbstorganisationen und armutsbetroffenen Personen an Konzeption, Weiterentwicklung und Evaluation digitaler Dienstleistungen
- Technische Erprobung digitaler Dienstleistungen unter Einbezug armutsbetroffener Personen sowie unterschiedlicher Subgruppen mit spezifischen Bedarfen (z. B. ältere Menschen, Personen mit geringer Literalität, Menschen mit Migrations- oder Fluchterfahrung)

3. Kompetenzentwicklung niedrigschwellig und nachhaltig gestalten

Adressiert an: Land NRW, Kommunen, Anbieter digitaler Kompetenzentwicklungskurse

Die Analyse digitaler Kompetenzen (vgl. Kapitel 5) zeigt, dass diese heterogen ausgeprägt sind. Während alltagspraktische Anwendungen häufig genutzt werden, treten insbesondere bei formalisierten digitalen Verfahren Schwierigkeiten auf. Gleichzeitig verdeutlichen die Ergebnisse, dass Kompetenzentwicklung ohne stabile materielle Voraussetzungen nur begrenzt nachhaltig wirkt.

Im Validierungsworkshop wurde die Bedeutung freiwilliger und niedrigschwelliger Angebote hervorgehoben. Pauschale oder verpflichtende Modelle wurden als nicht bedarfsgerecht eingeschätzt. Zudem wurde auf das Fehlen einer zentralen Übersicht über bestehende Unterstützungsangebote hingewiesen.

Diese Einschätzungen stehen im Einklang mit den Fallstudienresultaten (vgl. Kapitel 7 und 9), die auf stark divergierende Lernvoraussetzungen in Kurskontexten verweisen. Berichtet wurde von Abbrüchen bei Überforderung, begrenzter Frustrationstoleranz sowie der Notwendigkeit individueller Begleitung, um Technikängste abzubauen und Lernprozesse zu stabilisieren. Zudem wurde deutlich, dass projektformige und zeitlich befristete Angebotsstrukturen eine kontinuierliche Kompetenzentwicklung erschweren. Nachhaltige Lernprozesse setzen jedoch nicht nur zeitliche Kontinuität der Angebote voraus, sondern auch verlässliche materielle Rahmenbedingungen, damit erworbene Kompetenzen im Alltag angewendet und

gefestigt werden können. Daher erscheint eine flexible, adressatengerechte und langfristig abgesicherte Angebotsstruktur erforderlich.

Zudem wurde deutlich, dass Unterstützungsangebote zur Nutzung digitaler Verwaltungsverfahren bislang nicht institutionell eindeutig verortet sind, sondern in den Fallstudien teils projektförmig oder im Rahmen bestehender Beratungsstrukturen mit übernommen werden.

Vor diesem Hintergrund werden folgende Maßnahmen empfohlen:

- Kostenfreie und freiwillige Teilnahmemöglichkeit an Angeboten zur digitalen Kompetenzentwicklung
- Systematische Verzahnung von Kompetenzförderung mit Maßnahmen zur materiellen Ausstattung, um kontinuierliche Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten sicherzustellen
- Wohnortnahe und lebensweltbezogene Kursformate
- Individuelle Begleitung zur Reduktion von Technikängsten
- Strukturelle Verankerung von Unterstützungsangeboten zur Nutzung digitaler Dienstleistungen der Verwaltung, etwa durch den systematischen Einsatz von Digitallots*innen in Behörden oder kooperierenden Einrichtungen
- Peer-to-Peer-Ansätze zur Reduktion von Hemmschwellen
- Aufbau einer zentralen, leicht zugänglichen Übersicht über digitale Unterstützungsangebote
- Regelmäßige Bedarfserhebungen zur Weiterentwicklung bestehender Angebote.

4. Förder- und Steuerungsstrukturen weiterentwickeln

Adressiert an: Land NRW, Fördermittelgeber, Kommunen

Das Mapping der Förderlandschaft (vgl. Kapitel 7) zeigt eine Vielzahl bestehender Programme zur Förderung digitaler Infrastruktur und Kompetenzentwicklung. Armutsbetroffene werden dabei jedoch nur selten ausdrücklich adressiert. Gleichzeitig machen die Ergebnisse der Studie deutlich, dass digitale Ausschlussrisiken bei einkommensarmen Haushalten nicht auf einzelne Faktoren zurückzuführen sind. Vielmehr wirken eingeschränkte materielle Ausstattung, unterschiedliche Kompetenzniveaus und hohe Anforderungen digitaler Verfahren zusammen (vgl. Kapitel 4–8).

Werden diese Ausgangslagen in Förderprogrammen nicht systematisch berücksichtigt, besteht die Gefahr, dass Maßnahmen einzelne Aspekte – etwa Geräte oder Schulungsangebote – isoliert adressieren, ohne die tatsächlichen

Unterstützungsbedarfe umfassend zu erfassen. Hinzu kommt, dass die Fallstudien projektförmige Finanzierungsstrukturen und administrative Anforderungen als zusätzliche Herausforderung benennen (vgl. Kapitel 7). Befristete Laufzeiten und komplexe Abrechnungsmodalitäten erschweren die langfristige Sicherung bestehender Angebote und binden personelle Ressourcen.

Im Validierungsworkshop wurde darüber hinaus berichtet, dass zahlreiche Angebote zur digitalen Kompetenzentwicklung im Kontext der COVID-19-Pandemie entwickelt, jedoch nicht nachhaltig verstetigt worden seien. Teilweise seien entsprechende Programme wieder eingestellt worden. Insgesamt wurde herausgestellt, dass ein systematischer Ansatz zur langfristigen Ausrichtung digitaler Teilhabeangebote fehle.

Vor diesem Hintergrund erscheint eine Weiterentwicklung von Förder- und Steuerungsstrukturen sinnvoll, die sowohl die spezifischen Bedarfe einkommensarmer Haushalte systematisch aufgreift als auch die Nachhaltigkeit bestehender Unterstützungsangebote stärker berücksichtigt.

Im Validierungsworkshop wurde darüber hinaus angeregt, den Einbezug armutsbetroffener Personen bei der Planung und Umsetzung digitaler Projekte stärker zu verankern. Diskutiert wurde insbesondere, dass Fördermittel stärker an die Beteiligung der Zielgruppe geknüpft werden könnten, um Bedarfe frühzeitig zu berücksichtigen und Maßnahmen passgenauer auszugestalten

Zur Weiterentwicklung bestehender Förderstrukturen werden folgende Maßnahmen empfohlen:

- Entwicklung eines langfristig angelegten und zwischen Ressorts abgestimmten strategischen Rahmens zur Förderung digitaler Teilhabe Armutsbetroffener
- Sichtbarmachung von Armutsbetroffenheit als eigenständiges Förderkriterium
- Förderprogramme sollten materielle Ausstattung, Schulungsangebote und begleitende Unterstützungsstrukturen nicht getrennt, sondern aufeinander abgestimmt fördern
- Reduzierung administrativer Zugangshürden bei Förderanträgen
- Verstetigung bewährter Projekte über befristete Modellphasen hinaus
- Langfristige Finanzierung niedrighschwelliger Kompetenz- und Unterstützungsangebote zur Sicherung kontinuierlicher Lern- und Nutzungsmöglichkeiten
- Verknüpfung von Fördermitteln mit klaren Vorgaben zum Einbezug der Zielgruppe in die Konzeption der Angebote.

Literatur

- ARD/ZDF-Forschungskommission** (2024): Basispräsentation ARD/ZDF-Medienstudie 2024 (Präsentation). ARD/ZDF-Medienstudie. ARD, ZDF.
- Bähr, Sebastian/Trappmann, Mark** (2024): Bei der IT-Ausstattung und Internetnutzung sind Personen mit SGB-II-Leistungsbezug gegenüber der Gesamtbevölkerung vielfach im Rückstand. In: IAB-Forum, S. 202406. doi:10.48720/IAB.FOO.20240610.01.
- Bär, Gesine/Kasberg, Azize/Geers, Silke/Clar, Christine** (2020): Fokusgruppen in der partizipativen Forschung. In: Hartung, Susanne/Wihofszky, Petra/Wright, Michael T. (Hrsg.): Partizipative Forschung. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 207–232. doi:10.1007/978-3-658-30361-7_7.
- Barbero, Martina/De Ramón, Maruca/Paquette, Joanie/Mateos Garcia, Juan/Tippett, Chantale** (2021): European Innovation Scoreboard - Measuring Digital Skills (Exploratory Report). European Innovation Scoreboard. European Commission.
- BBSR** (2025): Laufende Raumb Beobachtung des BBSR. Bonn: Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung.
- Bergmann, Nicole/Durst, Leveke/Frisch, Lynn/Hölzer, Moritz/Jochmaring, Jan/Pelka, Bastian/Pröhl, Erik/Schirmacher, Lisa/Schmacke, Björn/Schuchardt, Sarah/York, Jana** (2023): Entwicklung eines ‚Dortmunder Modells‘ für digitale Teilhabe mit den Dortmunder Wohlfahrtsorganisationen. In: Beiträge aus der Forschung, Jg. 216.
- bitkom** (2024): Digitaltag 2024 - Digitale Teilhabe in Deutschland. Berlin: DFA Digital für alle gGmbH.
- BMAS** (2025): Lebenslagen in Deutschland. Der Siebte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung. Berlin: Bundesministerium für Arbeit und Soziales.
- BMDS** (2023): Wohnzimmer statt Wartezimmer – Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes. Online verfügbar unter: <https://www.digitale-verwaltung.de/Webs/DV/DE/onlinezugangsgesetz/onlinezugangsgesetz-node.html> (Abgerufen am 04.02.2026).
- BMFSFJ** (2021): Dritter Gleichstellungsbericht. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- BMFSFJ** (2024): Ältere Menschen und Digitalisierung. Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).
- BMVI** (2021): Aktuelle Breitbandverfügbarkeit in Deutschland (Stand Mitte 2021). Berlin: Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur.

- Boehle, Mara** (2015): Armutsmessung mit dem Mikrozensus: Methodische Aspekte und Umsetzung für Querschnitts- und Trendanalysen (Nr. 2015/16). GESIS Papers. Mannheim: GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften.
- Borgstedt, Silke/Möller-Slawinski, Heide** (2020): Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Bonn, Heidelberg, Berlin: Aktion Mensch e.V. und SINUS Markt- und Sozialforschung GmbH.
- Bundesnetzagentur** (2026): Mobilfunkversorgung.
- Chiapparini, Emanuela/Willener, Daniela/Domonell, Kristina/Hegedüs, Anna** (2023): Digitalisierung: Hürden für vulnerable Gruppen. In: Soziale Sicherheit CHSS. doi:<https://doi.org/10.24451/arbor.18933>.
- Dander, Valentin/Stix, Daniela Cornelia** (2024): Medienforschung und soziale Ungleichheiten. Eine Metaanalyse zu Ungleichheitsdimensionen in Studien zur Mediennutzung junger Menschen. socialnet. doi:10.60049/2aadw5la.
- Dederichs, Melina/Voigt, Henry/Bleck, Christian/Hörner, Fernand/Rießen, Anne van/Voigt, Christian/Weidekamp-Maicher, Manuela** (2023a): Evaluation des Sonderprogramms „Zugänge erhalten, Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW (Evaluationsbericht). Düsseldorf: Stiftung Wohlfahrtspflege NRW.
- Dederichs, Melina/Voigt, Henry/Bleck, Christian/Hörner, Fernand/Rießen, Anne van/Voigt, Christian/Weidekamp-Maicher, Manuela** (2023b): Kurzbericht zur Evaluationsstudie zum Sonderprogramm „Zugänge erhalten, Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW (Kurzbericht). Düsseldorf: Stiftung Wohlfahrtspflege NRW.
- Destatis** (2024): A.3 Armutsgefährdungsquoten, Bundesländer nach soziodemografischen Merkmalen (Landesmedi-an) ab 2020, Statistische Ämter des Bundes und der Länder.
- Dobransky, Kerry/Hargittai, Eszter** (2006): The disability divide in internet access and use. In: Information, Communication & Society, Jg. 9/3, S. 313–334. doi:10.1080/13691180600751298.
- Eurostat** (2025a): Individuals' level of digital skills by country of citizenship. doi:DOI:10.2908/isoc_sk_dskl_i21.
- Eurostat** (2025b): Individuals who used the internet, frequency of use and activities. doi:https://doi.org/10.2908/ISOC_R_IUSE_I.
- FDZ der Statistischen Ämter** (2025a): Metadatenreport – Teil I: Allgemeine und methodische Informationen zum integrierten Mikrozensus (EVAS- Nummern: 12211, 12231, 12241, 12251), Berichtsjahre ab 2020 - Version 2. Methodenberichte. Düsseldorf: Forschungsdatenzentren der Statistischen Ämter des Bundes und der Länder.
- FDZ der Statistischen Ämter** (2025b): Mikrozensus 2022, SUF, Version 1. doi:10.21242/12211.2022.00.00.3.1.1.

Gigabit Grundbuch (2024): Daten zur Breitbandverfügbarkeit in Deutschland (Stand Ende 2024).

Gigabit Grundbuch (2025a): Auswertungen im Rahmen des Mobilfunk-Monitorings (Stand Januar 2025).

Gigabit Grundbuch (2025b): Daten zur Breitbandverfügbarkeit in Deutschland aus dem Breitbandatlas (Stand Mitte 2025).

Gigabit Grundbuch (2025c): Mobilfunkstatistik (bis Gemeinde) (Stand Juli 2025).

Gilroy, Patrick (2020): Fähigkeiten für die digitale Welt – Engagement als Chance. digital engagiert. Berlin: Stifterverband.

Großbröhmer, Kerstin/Bernstorff, Christiane von/Hübgen, Sabine (2023): Selbstcheck: Wie armutssensibel bin und arbeite ich?

Hammer, Andreas (2024): Digitale Kompetenzen von Arbeitslosen und ihre Feststellung. In: Beck, Joachim/Henkes, Jörg/Terry, Patrick (Hrsg.): Moderne Verwaltung und gesellschaftliche Entwicklung. Interdisziplinäre Perspektiven für angewandte Lehre, Weiterbildung und Forschung, Schriften des Praxis- und Forschungsnetzwerks der Hochschulen für den öffentlichen Dienst. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, S. 313–328. doi:10.5771/9783748919537-313.

infas (2021): Tabellenband Repräsentativbefragung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderung – Privathaushalte. Bonn: infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft.

Initiative D21 (2024): D21-Digital-Index 2023/24 – Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. Digital-Index. Berlin: Initiative D21 e.V., Kantar.

Initiative D21 (2025): Digital Skills Gap 2025 – Digitale Spaltung neu vermessen: Kompetenzen im Lebenslagenvergleich. Eine Sonderstudie zum D21-Digital-Index 2024/25 (Sonderauswertung).

Initiative D21, Technische Universität München (2024): eGovernmernt Monitor 2024.

IT.NRW (2025): Armutsgefährdungsquoten in Nordrhein-Westfalen 2022 und 2023 in %.

Jahn, Sandy/Müller, Lena-Sophie/Wolf, Tilman/Exel, Stefanie/Herrmann, Amelie (2023): D21-Digital-Index 2022/23 – Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. Digital-Index. Berlin: Initiative D21 e.V., Kantar.

Kersting, Norbert (2023): Digitale Ungleichheiten und digitale Spaltung. In: Klenk, Tanja/Nullmeier, Frank/Wewer, Göttrik (Hrsg.): Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 1–12. doi:10.1007/978-3-658-23669-4_19-2.

- Klein, Werner** (2024): ICILS 2023. Digital Divide: Wie ungleich sind digitale Kompetenzen in Deutschland verteilt? In: Deutsches Schulportal der Robert Bosch Stiftung.
- Koschorreck, Jan/Gundermann, Angelika** (2023): Bildung mit digitalen Medien für benachteiligte Erwachsene - Chancen und Herausforderungen. In: Wilmers, Annika/Achenbach, Michaela/Keller, Carolin (Hrsg.): Bildung im digitalen Wandel. Die Bedeutung digitaler Medien für soziales Lernen und Teilhabe. Waxmann Verlag GmbH, S. 171–201. doi:10.31244/9783830998464.06.
- Kostan, Anastassija/Olschar, Sara/Simko, Lucy/Acar, Yasemin** (2024): Exploring digital security and privacy in relative poverty in Germany through qualitative interviews. In: 33rd USENIX Security Symposium (USENIX Security 24). S. 2029–2046.
- Lorenz, Sabrina/Kreuder-Schock, Marianne/Kreider, Irina/Lietz, Sylvia/Schley, Thomas** (2023): Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Erste Erkenntnisse zu Möglichkeiten und Herausforderungen der Digitalisierung im Arbeitsleben. In: QfI - Qualifizierung für Inklusion, Jg. 5/2. doi:10.25656/01:30178.
- Marr, Mirko/Zillien, Nicole** (2019): Digitale Spaltung. In: Schweiger, Wolfgang/Beck, Klaus (Hrsg.): Handbuch Online-Kommunikation. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 283–306. doi:10.1007/978-3-658-18016-4_12.
- Mayring, Philipp/Fenzl, Thomas** (2019): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer, S. 633–648.
- Müller-Riedlhuber, Heidemarie/Ziegler, Petra** (2020): Zur Vermittlung digitaler (Grund-)Kompetenzen für Geringqualifizierte: Europäische Good Practices im Vergleich (AMS Info Nr. 492). Wien.
- ÖFIT** (2025): Deutschland-Index 2025 regional - Ländersteckbriefe. Kompetenzzentrum Öffentliche IT (ÖFIT).
- Opiela, Nicole/Tiemann, Jens/Gumz, Jan Dennis/Weber, Mike** (2025): Deutschland-Index der Digitalisierung 2025.
- Przyborski, Aglaja/Wohlrab-Sahr, Monika** (2014): Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch. Lehr- und Handbücher der Soziologie. München: Oldenbourg Verlag.
- Reidl, Sybille/Streicher, Jürgen/Hock, Marlene/Hausner, Beatrix/Waibel, Gina/Gürtl, Franziska** (2020): Digitale Ungleichheit. Wie sie entsteht, was sie bewirkt ... und was dagegen hilft.
- Reisdorf, Bianca/Zillien, Nicole** (2024): Digitale Ungleichheit. In: Böhnke, Petra/Konietzka, Dirk (Hrsg.): Handbuch Sozialstrukturanalyse. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 1–22. doi:10.1007/978-3-658-39759-3_66-1.

Rudolph, Steffen (2019): Digitale Medien, Partizipation und Ungleichheit: Eine Studie zum sozialen Gebrauch des Internets. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. doi:10.1007/978-3-658-26943-2.

Saleth, Stephanie/Faden-Kuhne, Kristina/Lippke, Anja/Lipinski, Heike (2023): Strategien gegen Armut – Armutssensibilität und Partizipation als Themen der Präventionsnetzwerke gegen Kinderarmut. Strategien gegen Armut. Stuttgart: Statistisches Landesamt Baden-Württemberg, Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration Baden-Württemberg.

Schabram, Greta/Schulze, Kay/Stilling, Gwendolyn (2023): Armut und digitale Teilhabe.

Scheffer, Jörg (2020): Digital verbunden – sozial getrennt: Gesellschaftliche Ungleichheit in räumlicher Perspektive. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. doi:10.1007/978-3-658-31110-0.

Scholz, Frederike/Yalcin, Betül/Priestley, Mark (2017): Internet access for disabled people: Understanding socio-relational factors in Europe. In: Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace, Jg. 11/1. doi:10.5817/CP2017-1-4.

Skutta, Sabine/Steinke, Joß (Hrsg.) (2019): Digitalisierung und Teilhabe: Mitmachen, mitdenken, mitgestalten! Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. doi:10.5771/9783845294308.

Tsatsou, Panayiota (2020): Digital inclusion of people with disabilities: a qualitative study of intra-disability diversity in the digital realm. In: Behaviour & Information Technology, Jg. 39/9, S. 995–1010. doi:10.1080/0144929X.2019.1636136.

Van Deursen, Alexander/Van Dijk, Jan (2011): Internet skills and the digital divide. In: New Media & Society, Jg. 13/6, S. 893–911. doi:10.1177/1461444810386774.

Verwiebe, Roland/Hagemann, Steffen (2023): Digitales Kapital: Entstehung, Reproduktion, Ungleichverteilung. In: Leviathan, Jg. 51/2.

Walther, Loretta/Chiapparini, Emanuela (2024): Gemeinsam gegen den digitalen Ausschluss (Abschlussbericht). Bern: Berner Fachhochschule.

Witzel, Andreas (2000): Das problemzentrierte Interview. In: Forum Qualitative Sozialforschung, Jg. 1/1/Art. 22. doi:http://dx.doi.org/10.17169/fqs-1.1.1132.

Anhang

Tabelle 6 Übersicht der identifizierten Förderprogramme zur digitalen Teilhabe in NRW (Mapping)

Lfd Nr.	Name/Bezeichnung	Fördermittelgeber	Ebene	Digitale Kompetenz-entwicklung (1) Digitale Endgeräte (2)	Adressierung von Armuts-betroffenen	Zielgruppe	regionale Verfügbarkeit
1	Digitale Teilhabe stärken - Gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen	Sozialstiftung NRW	landesweit	1&2	direkt	Menschen mit kognitiven Einschränkungen bzw. Mehrfachbehinderungen in besonderen Wohnformen, Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße und Wohnungslose, pflegebedürftige Menschen sowie Kinder und Jugendliche	flächendeckend
2	"Ich digital"	Stiftung Digitale Chancen	bundesweit	2	direkt	Erwachsene zwischen 25 und 60 Jahren, schwer erreichbare Zielgruppen	in Stadtteilen mit wenig Bildungsangeboten, in Einrichtungen, die mehr digitale Unterstützung brauchen
3	Förderprogramm Digitalisierung	Stiftung Deutsches Hilfswerk	bundesweit	1&2	direkt	Menschen, die aus sozialen oder gesundheitlichen Gründen von Benachteiligung betroffen oder bedroht sind (Kinder, Jugendliche, Familien, Senioren, Geflüchtete und	flächendeckend

						Menschen mit Behinderung oder schwerer Erkrankung)	
4	Transform_D: Das Förderprogramm; Thema Digitalisierung - Digitale Innovation und technologische Souveränität	Deutsche Stiftung für Engagement und Ehrenamt	bundesweit	2	direkt	insbesondere marginalisierte Gruppen	flächendeckend
5	"Bildung, Wirtschaft, Arbeit im Quartier - BIWAQ"	ESF Plus Bundesprogramm (EU-gefördert)	bundesweit	2	direkt	Personen mit Migrationshintergrund, Jugendliche, Junge Erwachsene, Arbeitslose, Unternehmen, Junge Erwachsene über 18-Jahre, (Langzeit-)Arbeitslose, Nichterwerbstätige, Geringqualifizierte, Unternehmensnetzwerke aus klein- und mittelständischen Unternehmen	Programm zielt auf Quartiere, in denen die Bedarfe besonders hoch sind: Die Quartiere sind durch u.a. eine Kombination von häufiger auftretender Armut, höherem Anteil an Arbeitslosigkeit und SGB II-Bezug, geringerer Wahlbeteiligung und Qualifikation der Bewohnerinnen und Bewohner gekennzeichnet.

6	Miteinander - Digital	Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW	landesweit	1&2	direkt	Pflegeeinrichtungen; Zielgruppen der Angebote: Menschen mit Unterstützungsbedarfen bzw. vulnerable Gruppen, die aufgrund ihrer benachteiligten sozioökonomischen Situation oder aufgrund von einschneidenden Lebensbrüchen verstärkt der Gefahr von Isolation und Einsamkeit ausgesetzt sind.	in Pflegeeinrichtungen mit Lotsen- und Ankerfunktion im Quartier
7	Digital dabei sein!	Stiftung Deutsche Bahn	bundesweit	1&2	direkt	Gäste der Bahnhofsmision	an Modellstandorten
8	Digitale Teilhabe gut umgesetzt: Projekte über die Förderprogramme "Barrierefreiheit für alle", "Kinder und Jugendliche stärken" sowie "Beratung, Begleitung und Selbsthilfe"	Aktion Mensch	bundesweit	2	indirekt	Menschen mit und ohne Behinderung; Kinder Jugendliche (mit und ohne Behinderung)	unterschiedlich
9	Förderprogramm „Gemeinsam Digital! Kreativ mit Medien“	Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend	bundesweit	2	indirekt	Kinder und Jugendliche von 3 bis 18 Jahren, insbesondere solche aus Risikolagen	in Stadtbibliotheken
10	Digi-Scouts	ASB und ASJ NRW	landesweit	1&2	indirekt	Kinder und Jugendliche	in Schulen, Kitas und Jugendeinrichtungen

11	DigitalDabei! Junge Geflüchtete partizipieren durch aktive Medienarbeit	Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration NRW	landesweit	1&2	indirekt	junge Menschen mit Fluchterfahrung	in Städten (in Einrichtungen)
12	rückenwind ³ für Vielfalt, Wandel und Zukunftsfähigkeit in der Sozialwirtschaft	ESF Plus	bundesweit	2	indirekt	Arbeitnehmer*innen aus dem Bereich der Sozialwirtschaft Gemeinnützige Unternehmen aus dem Bereich der Sozialwirtschaft	k.A.
13	Stärkung sozialer Dienste der Freien Wohlfahrtspflege mittels Digitalisierung (DigiWohl)	ESF Deutschland und Kofinanzierung durch den Bund	bundesweit	2	indirekt	Verbände, Träger der freien Wohlfahrtspflege; Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter*innen in der Freien Wohlfahrtspflege; Klient*innen bzw. verschiedene Zielgruppen der Freien Wohlfahrtspflege	flächendeckend
14	Chancen bilden - Lernorte vernetzen, gemeinsam MINT machen	Deutsche Telekom Stiftung	bundesweit	2	indirekt	Schulen, Bibliotheken, Vereine, Jugendhäuser, Makerspaces, Schülerforschungszentren, Museen und andere Einrichtungen, junge Menschen	in Bildungseinrichtungen
15	Digitalisierung/Medienkompetenz	aqtivator	bundesweit	2	indirekt	Verschiedene Zielgruppen; Kinder und Jugendliche (Schüler*innen), Menschen mit Beeinträchtigung	k.A.

16	Piksl Labore	Skalierung wird durch aqtivator gefördert	bundesweit	1&2	indirekt	Menschen mit und ohne Behinderung; Kinder Jugendliche	in Städten in außerschulischen Lerneinrichtungen
17	Sozialpartnerschaftliche Servicestelle 'Arbeitsorientierte Grundbildung in Nordrhein-Westfalen': Ein Beitrag zur Fachkräftesicherung	Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW	landesweit	2	indirekt	Beschäftigte mit nicht ausreichenden Grundkompetenzen (z.B. Lesen, Schreiben, Rechnen, Deutsch, digitale Grundkenntnisse)	in Betrieben
18	BasisKomNet (PC-Grundbildung am Arbeitsplatz)	Bundesministerium für Bildung und Forschung	bundesweit	2	indirekt	Geringqualifizierte und/ oder Geringlitalisierte Beschäftigte	in Modellregionen
19	Mediale Partizipation im lokalen Raum	Landesanstalt für Medien NRW	landesweit	2	indirekt	Umgesetzte Projekte richten sich an Menschen mit Migrationshintergrund, Geflüchtete, Menschen mit Behinderung, Schüler*innen, benachteiligte Gruppen wie alleinerziehende Frauen und junge Menschen.	flächendeckend (Umsetzung in verschiedenen Städten in NRW)
20	Digital Kompass	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	bundesweit	2	nein	Ältere Menschen und Menschen mit Beeinträchtigungen (z.B. Seh- und Hörbeeinträchtigungen)	flächendeckend
21	Digital mobil im Alter	Stiftung digitale Chancen und Telefónica	bundesweit	1&2	nein	Ältere Menschen, Einrichtungen der offenen oder stationären Seniorenarbeit	Einrichtungen der offenen und stationären Seniorenarbeit

22	DigitalPakt Alter	Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend	bundesweit	2	nein	Ältere Menschen	flächendeckend
23	KI macht Schule gUG	Google, hessian.AI, PwC Stiftung	bundesweit	2	nein	Schüler*innen Sekundarstufe I und II, Lehrkräfte	an Schulen
24	IT 4Kids Plus gUG	ESF Plus, kofinanziert durch das Ministerium für Wirtschaft, Industrie und Klimaschutz NRW u.a.	bundesweit	1&2	nein	Grundschüler*innen und pädagogische Fachkräfte	an Grundschulen
25	Gameshift NRW	WestLotto	landesweit	2	nein	Kinder und Jugendliche; Schüler*innen, Lehrkräfte, Sozialarbeit, Erziehungsberechtigte und weitere Bezugspersonen	an Schulen und außerschulischen Lernorten
26	SKILLS - Schulen nutzen KI für Lesen, Literatur und Schreiben	Auridis Stiftung und Victor Rolff Stiftung	bundesweit	2	nein	Grundschüler*innen	an ausgewählten Grundschulen

27	Digitale Helden Mentoring-Programm	Teamförderungen: aqtvator, alv Stiftung, Beisheim Stiftung, Crespo Foundation. Projektförderungen: DatevStiftung, Deutsche Bahn Stiftung, Deutsche Stiftung für Engagement und Ehrenamt, Pädagogisches Landesinstitut RP, Stadt FFM, Stiftung Zukunft	bundesweit	2	nein	Schüler*innen und Lehrkräfte	an Schulen
28	Pakt für Informatik 2.0	EFRE und Ministerium für Wirtschaft, Industrie, Klimaschutz und Energie des Landes NRW	landesweit	2	nein	Schüler*innen verschiedener Altersgruppen	an außerschulischen Lernorten

