

Evaluierung der digitalen Teilhabe für Menschen mit Behinderung

Ergebnisse einer Evaluation von *queraum. kultur- und sozialforschung* im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Sofia Heger & Ivana Veznikova

November 2021



Zielsetzungen der Evaluation

- Informationen zu sammeln, die zur Weiterentwicklung der Medienkompetenz bei KundInnen und in den Leistungen beitragen können,
- Erfahrungen der KundInnen und Trägerorganisationen zu neuen Medien durch Good Practice Beispiele sichtbar zu machen und somit
- einen Beitrag zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention zu leisten.

Zielgruppen der Studie

- **MitarbeiterInnen und Leitungskräfte** der Trägerorganisationen der Leistungen Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahmen, Berufsintegration, Voll- und Teilbetreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung in Wien.
- **KundInnen** der Trägerorganisationen der Leistungen Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahmen, Berufsintegration, Vollbetreutes Wohnen, Teilbetreutes Wohnen und die KundInnen des Selbstvertretungszentrums.

Auftragsübersicht

Auftraggeberin

- Fonds Soziales Wien
- verantwortlich für Spezifikationen (Lastenheft), Basisdesign und alle datenschutzrechtlichen Belange sowie die Datenerhebung der Online-MitarbeiterInnen-Befragung

Auftragnehmerin

- queraum. kultur- und sozialforschung
- verantwortlich für Datenerhebung (qualitative KundInneninterviews), Datenanalyse und Berichtslegung

Auftragsgegenstand

- Erstellung einer Evaluierung zur digitalen Teilhabe in den Bereichen Beschäftigung und Tagesstruktur sowie Wohnen für Menschen mit Behinderung.

Studienautoren

- Anna Schachner und Ulrike Fleischanderl

Projektzeitraum

- 01.02.2021 – 31.07.2021

Forschungsfragen

- Wie gestaltet sich die digitale Teilhabe für Menschen mit intellektueller Behinderung in den Leistungen Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahme und Berufsintegration sowie Vollund Teilbetreutes Wohnen?
- Wie werden digitale Medien von den KundInnen im Kontext der geförderten Leistung und privat genutzt?
- Welche Zugänge und Nutzungsmöglichkeiten gibt es für die KundInnen in den Leistungen?
- Welchen Hürden und Herausforderungen stehen sie bei der Nutzung gegenüber?
- Welche Good Practice Beispiele für den Umgang mit digitalen Medien gibt es?

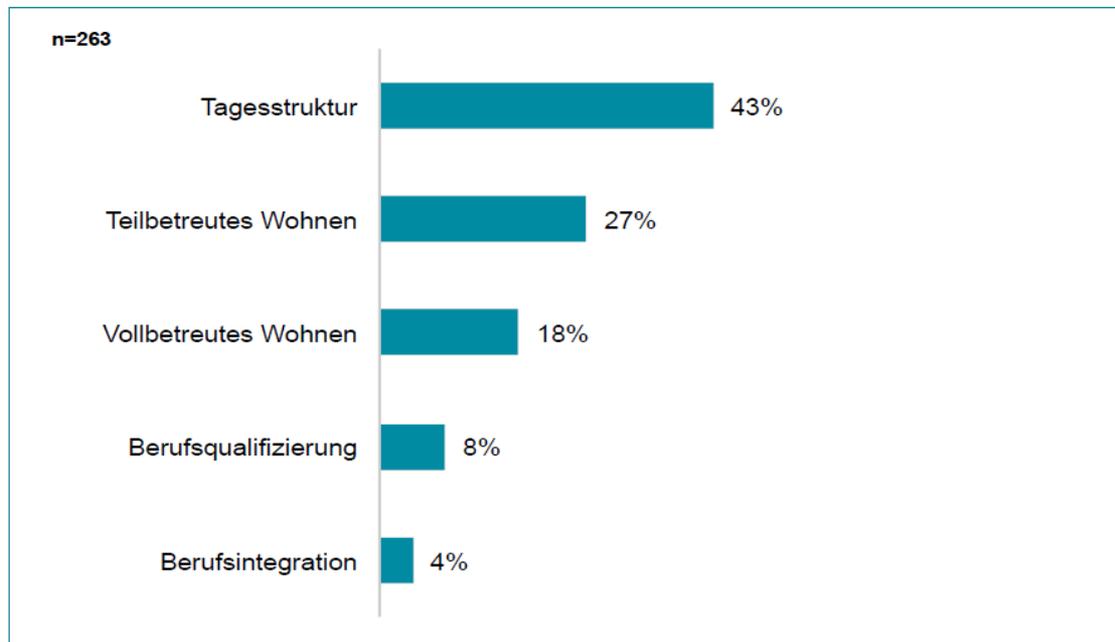
Evaluationsdesign (Aufbau der Studie)



Methodik:

- Mixed Methods-Ansatz
- Auswertung Rohdaten einer Online-MitarbeiterInnen-Befragung zu digitaler Teilhabe (Datensatz 263 Personen)
- 25 qualitative Leitfadeninterviews mit KundInnen zwischen Mai und Juli 2021 (25 Personen) und thematischer Auswertung

Zusammensetzung Sample quantitative Erhebung



Funktionen:

- 28% Einrichtungsleitung
- 72% MitarbeiterInnen

Zusammensetzung Sample qualitative Erhebung

Gesamt:

- Tagesstruktur:
- Vollbetreutes Wohnen:
- Teilbetreutes Wohnen:
- Berufsqualifizierungsmaßnahme:
- Berufsintegration:
- Selbstvertretungszentrum:

25 Interviews

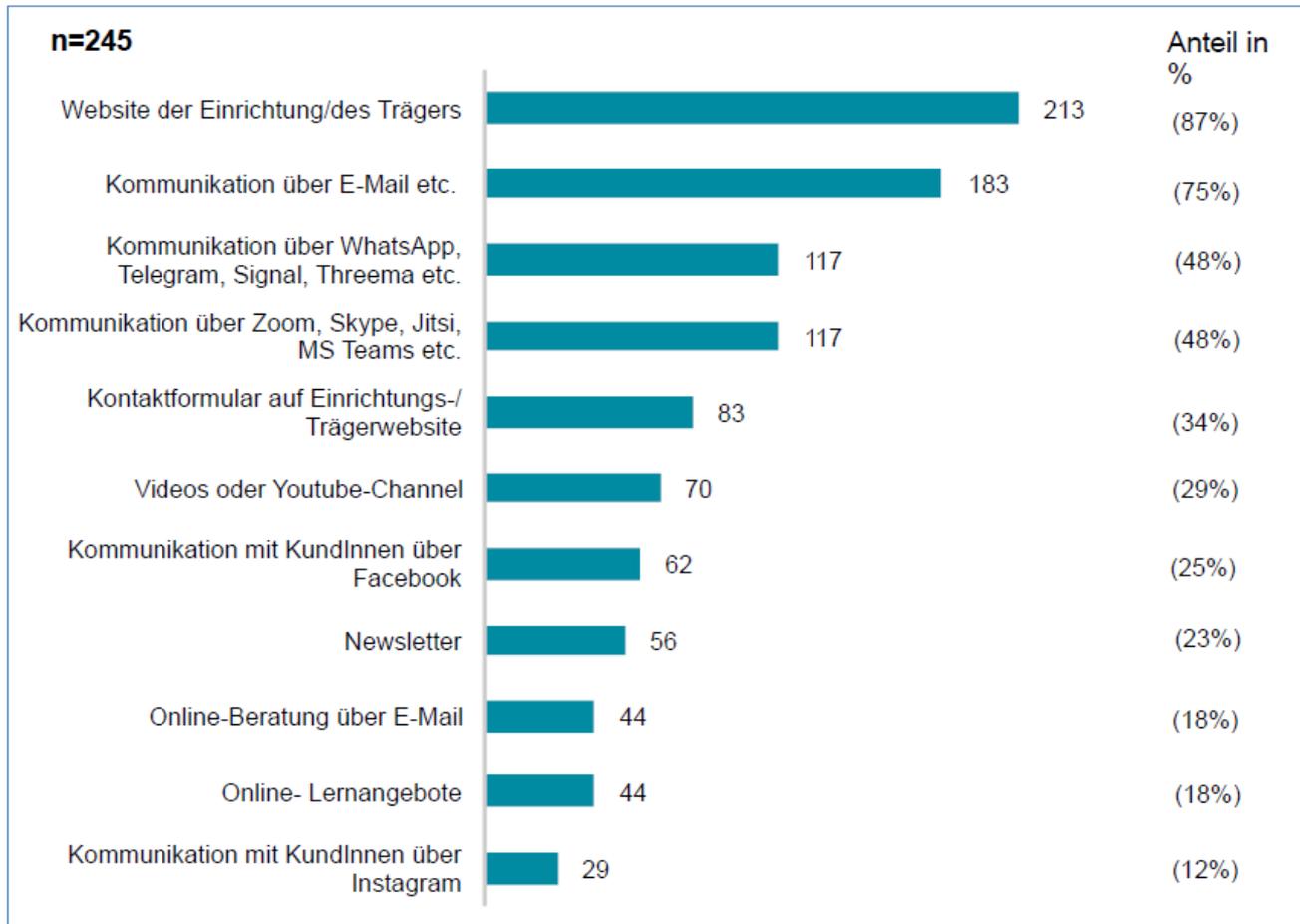
- 7 Einrichtungen
- 6 Einrichtungen
- 4 Einrichtungen
- 4 Einrichtungen
- 2 Einrichtungen
- 2 Interviews

InterviewteilnehmerInnen:

- 16 Befragte waren männlich und 9 weiblich
- 10 Interviews fanden persönlich vor Ort statt
- 4 Gespräche wurden (teilweise) mit Unterstützung von BetreuerInnen durchgeführt

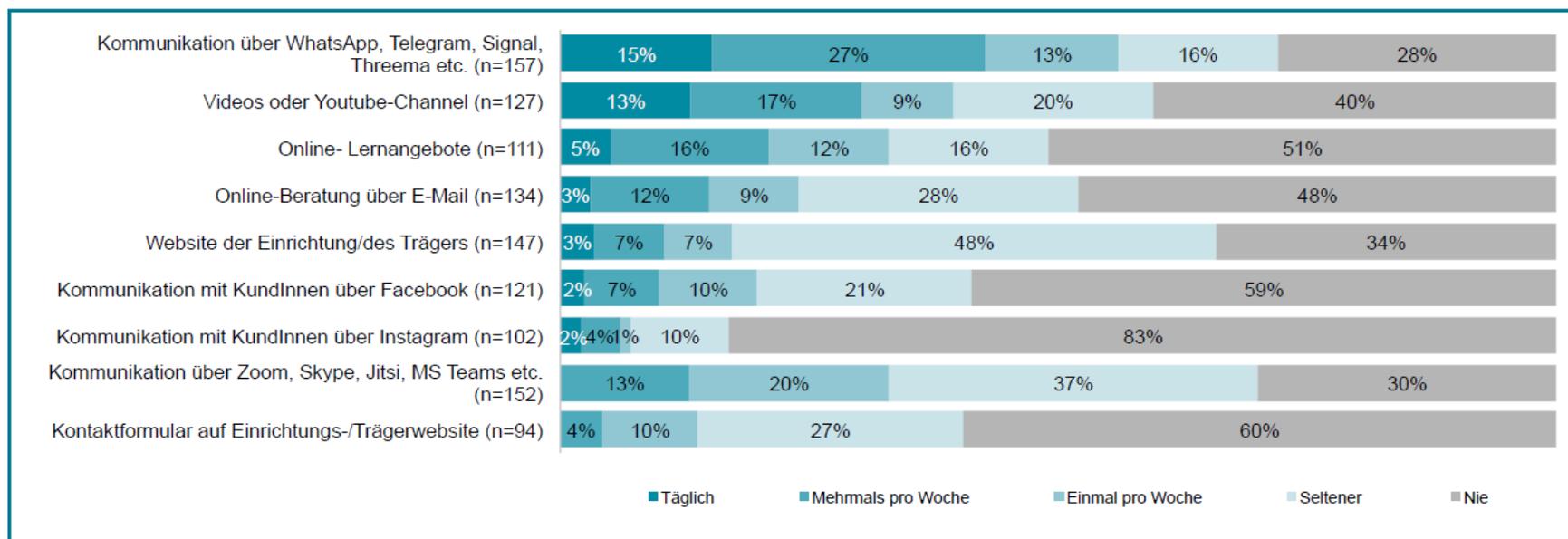
Digitale Angebote (Mehrfachantworten)

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen)



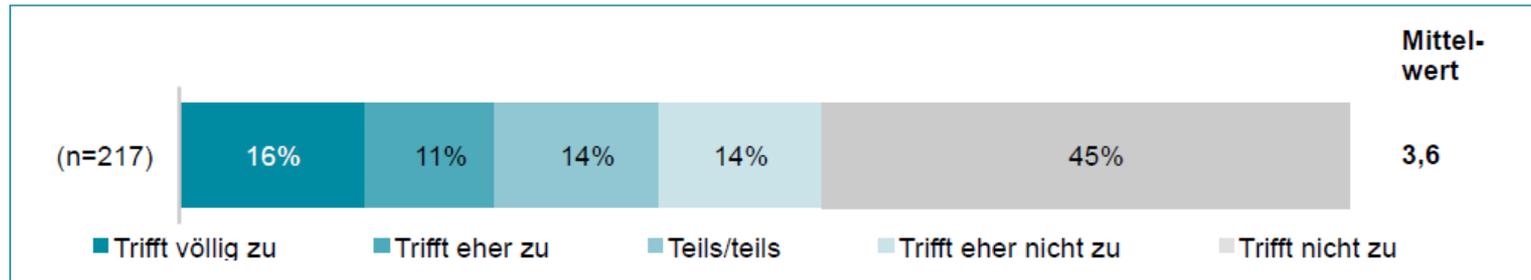
Möglichkeiten der Nutzung und Zugänglichkeit

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen)



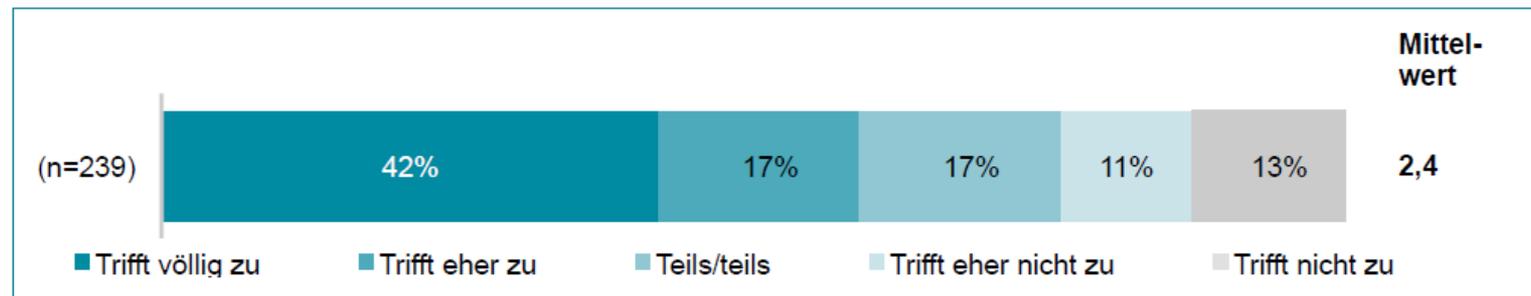
Einschätzung der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen)



Einschätzung Zugang zu digitalen Medien

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen)



Möglichkeiten der Nutzung und Zugänglichkeit aus Sicht der KundInnen

- Einrichtungen stellen zumeist digitale Geräte in der Einrichtung zur Verfügung, allerdings ist bei einem Großteil der Einrichtungen, aus welchen KundInnen befragt wurden, die Zugänglichkeit beschränkt.
- Sehr häufig steht allen KundInnen in den Einrichtungen nur ein Gerät mit Internetzugang zur Verfügung.
- Häufiger kritisiert wurde das nicht störungsfreie oder erst gar nicht vorhandene Internet in Einrichtungen.
- Die digitale Teilhabe im Privatbereich scheiterte allerdings nach Erzählungen der Befragten oftmals an den fehlenden finanziellen Ressourcen, sich Geräte anzuschaffen.

Nutzungsverhalten KundInnen & Relevanz

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen):

- Etwa 40% MitarbeiterInnen gaben an, dass digitale Medien für die alltägliche Arbeit mit KundInnen und für die KundInnen in ihrem Alltag sehr bis eher relevant seien.
- Je höher die MitarbeiterInnen die Relevanz von digitalen Medien für KundInnen bewerten, desto besser schätzen sie die Zugangsmöglichkeiten zu digitalen Medien in den Einrichtungen ein.

Qualitative Interviews mit KundInnen:

- Bei dem überwiegenden Großteil wurde die hohe Relevanz digitaler Medien und einzelner Programme hervorgehoben.
- Das Nutzungsverhalten ist sehr vielseitig bei den Befragten.
- Personen erwähnten auch die Notwendigkeit der digitalen Medien, um sich als Mensch mit Behinderung mehr Gehör zu verschaffen, indem man wirksam Öffentlichkeitsarbeit betreiben kann.
- Eine große Rolle spielte vor allem die Kommunikation mit der Familie und mit FreundInnen durch digitale Medien – insbesondere zur Zeit der Pandemie.

Hürden bei der Nutzung

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen):

- Mangelnde technische Ausstattung: es wurde von Seiten der Einrichtungen oft hervorgehoben, dass es zu wenige oder sogar gar keine Geräte zur digitalen Nutzung geben würde.
- Individuelle Faktoren (z.B. Alter, Behinderung etc.)
- Fehlende Kenntnisse und Kompetenzen (auf Seiten der KundInnen)
- Fehlende finanzielle und personelle Ressourcen

Qualitative Interviews mit KundInnen:

- Schwierigkeiten bei der Handhabung: häufig waren KundInnen auf die Unterstützung einer Betreuungsperson angewiesen.
- Vorwissen gering: es fehle an der Vermittlung von Kenntnissen, Information und Kompetenzen, um digitale Medien auch ohne Unterstützung nutzen zu können.
- Finanzielle Hürden: zusätzliche Geräte und auch Programme sind oft zu teuer.
- Fehlende/veraltete/mangelhafte Geräte in Einrichtungen

Wissen zu digitalen Medien

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen):

- Das digitalen Know-hows der MitarbeiterInnen wurde eher höher und das Interesse der KundInnen an Schulungen etc. etwas geringer eingeschätzt.
- Je größer das geschätzte Know-how der MitarbeiterInnen ist, desto höher ist auch die Einschätzung der Relevanz der digitalen Teilhabe für KundInnen.

Qualitative Interviews mit KundInnen:

- Einige Befragte gaben eine Vorbildung an. Aufbauendes und auch grundlegendes Wissen wurde in vielen Fällen aber auch selbst und/oder mit Unterstützung der BetreuerInnen erarbeitet.
- BetreuerInnen werden als sehr hilfsbereit und unterstützend von den KundInnen wahrgenommen. Aber auch die KundInnen selbst unterstützen andere.

Verbesserungswünsche aus Sicht der KundInnen

- Interesse an Wissenserweiterung: mehr Kurse und Schulungen zu digitalen Medien
- Ergänzende Geräte, Hardware und Software
- Verbessertes Internet
- Erhöhung der Barrierefreiheit: Einfache Sprache im Internet, physische Barrierefreiheit
- Mehr Partizipation und Gestaltungsspielraum sowie Mitspracherecht bei digitalen Medien und dessen Nutzung
- Ausbau der Unterstützungsmöglichkeit bei der Nutzung von digitalen Medien

Covid-19-Pandemie & digitale Medien

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen):

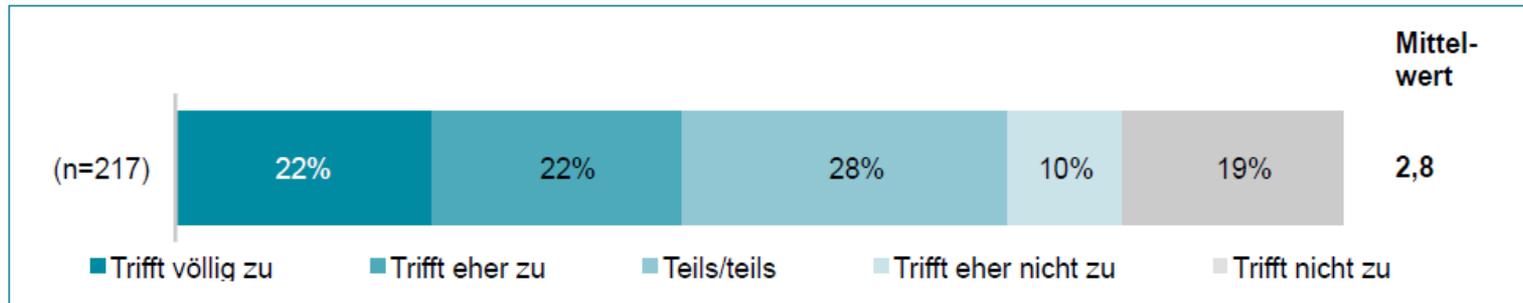
- Die Kommunikation mit KundInnen über digitale Medien war für einige Einrichtungsformen eine Möglichkeit im Lockdown mit den KundInnen in Kontakt zu bleiben. Für die Betreuungstätigkeit hat fast die Hälfte der befragten Fachkräfte auf digitale Medien während der Pandemie zurückgegriffen.
- Je besser die eingeschätzten Zugangsmöglichkeiten der KundInnen zu digitalen Medien sind, umso besser hat auch die Kommunikation mit KundInnen im Lockdown funktioniert.
- Positiver Einfluss: laut Aussagen der befragten Fachkräfte habe sich die digitale Teilhabe der KundInnen in einigen Einrichtungen erweitert.

Qualitative Interviews mit KundInnen:

- Einschränkung der Lebensqualität und Belastung waren in den Interviews sehr präsent.
- Corona habe auch dazu beigetragen, dass KundInnen sich digitale Kompetenzen aneigneten oder die Einrichtungen digitale Teilhabemöglichkeiten ergänzen konnten.

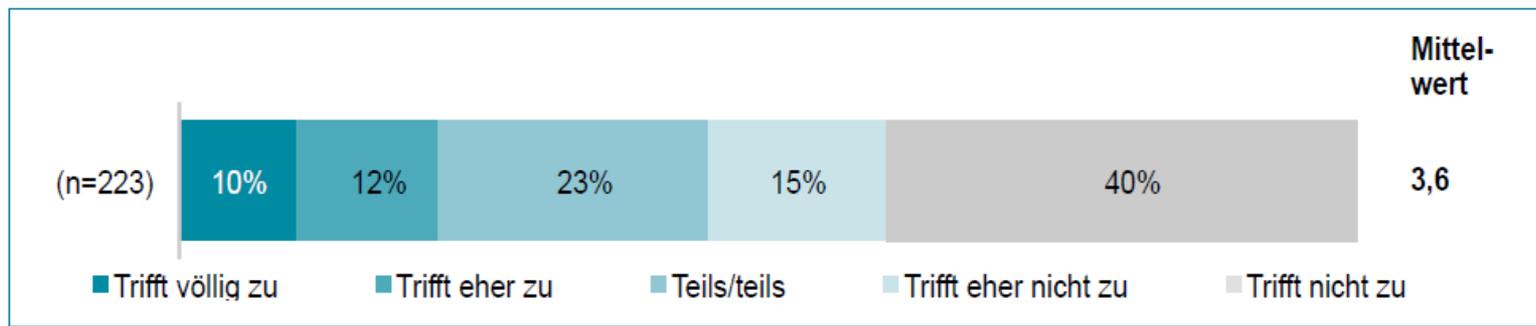
Einschätzung funktionierende Kommunikation über digitale Medien mit den KundInnen im Lockdown

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen)



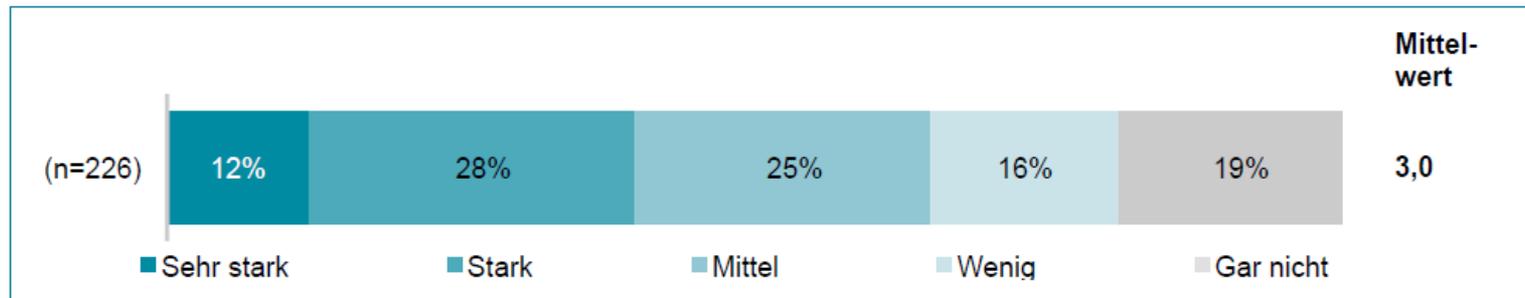
Einschätzung KundInnen privat über verschiedene digitale Kommunikationswege erreichen

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen)



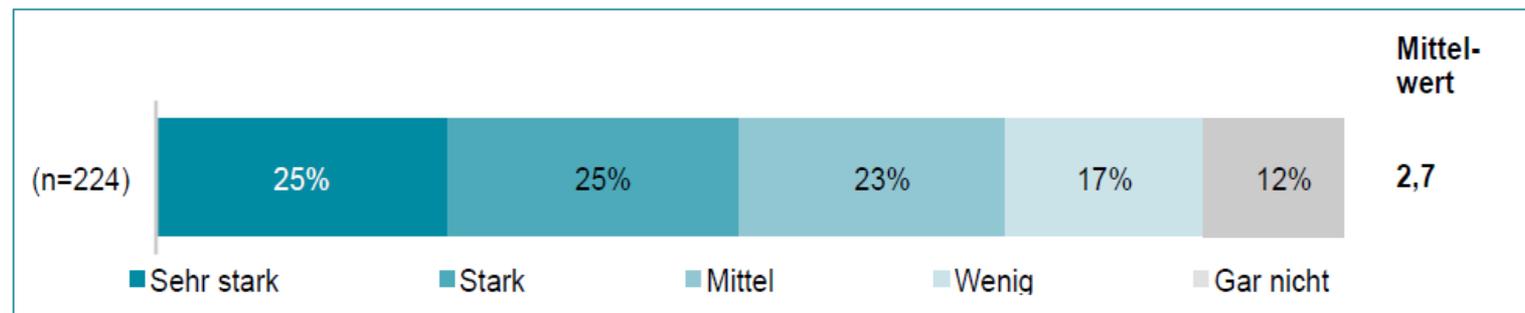
Einschätzung Veränderung der alltägl. Nutzung digitaler Medien in der Betreuung der KundInnen durch Corona

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen)



Rückgriff auf digitale Medien in der Betreuungstätigkeit während der Coronazeit

MitarbeiterInnenbefragung (Onlinefragebogen)



Good Practice Beispiele I

- **Videotelefonie als unkomplizierter Kommunikationsweg:** Sie ermöglicht soziale Kontakte, Informationsweitergabe und Austausch in (Arbeits-) Gruppen. Zudem wurden kreative Wege zur Nutzung gefunden, wie beispielsweise Zoom-Online-Bingo mit Preisen.
- **Workshops und Erklär-Videos zu digitalen Medien:** In manchen Einrichtungen wurden spezielle Kurse/Kursreihen/Schulungen angeboten, um die digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu erhöhen. Es wurden auch „einfache“ Ideen zur Wissenssteigerung entwickelt, bspw. durch YouTube-Videos in einfacher Sprache zur Grundlagenvermittlung.
- **Nutzung digitaler Medien zur Information und Weiterbildung:** Digitale Medien können dazu genutzt werden, um über gesellschaftspolitische Themen zu informieren und Menschen mit Behinderungen mehr Zugang zum Tagesgeschehen und der Gesellschaft zu ermöglichen.
- **Zurverfügungstellung von Geräten:** diverse Anschaffungen (Hardware), bspw. im Zuge der Pandemie mehrere Tablets seitens des Trägers für KundInnen oder ein eigener Computerraum. Durch die Anschaffungen zeigten KundInnen mehr Interesse am Medium und setzten sich mehr damit auseinander.

Good Practice Beispiele II

- **Bedürfnisgerechte und individuelle Unterstützung:** Durch umfangreiche, bedürfnisgerechte Unterstützung bei der Nutzung digitaler Medien kann die Betreuung erleichtert werden. KundInnen setzen sich mehr damit auseinander und können durch digitale Medien auch mehr Kontakt zur Außenwelt herstellen, was wiederum dazu führt, dass KundInnen nicht mehr nur BetreuerInnen als einzige Ansprechpersonen suchen.
- **Peers als wichtige Ressource:** Häufig bieten die KundInnen selbstständig ihre Hilfe anderen KundInnen an. Die rasche Hilfe durch Peers erscheint hier sehr unkompliziert und wird gerne von anderen Personen angenommen.
- **Selbst entwickelte Angebote und Projekte:** spezifische partizipative Angebote, die sich mit Texten, Aufnahmen, Gestalten, Schneiden etc. von Radioprogrammen, Blogs und der visuellen Aufbereitung von Informationen auseinandersetzen.

Fazit

- KundInnen ist die **gesellschaftliche Bedeutung digitaler Medien** und Kompetenzen bewusst
- **Auswirkungen der Corona-Krise:** Digitale Medien als Mittel um sozialer Isolation vorzubeugen und strukturierten Alltag aufrechtzuerhalten.
Chance: **Kompetenzsteigerung**
- **Rolle der MitarbeiterInnen:** Zentral für die Vermittlung von Kompetenzen, Unterstützung wird als äußerst positiv empfunden und verstärkt gewünscht
- **Hürden und Potenziale:** Digitale Teilhabe ist **voraussetzungsreich**, fördert längerfristig jedoch die Selbstbestimmung und Selbstständigkeit
- Beispiele guter Praxis zeigen Umsetzungsmöglichkeiten und Potentiale digitaler Teilhabe auf

Kontakt

Ivana Veznikova, Msc.

Fachmitarbeiterin

Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung

Abteilung Beschäftigung & Tagesstruktur

Tel.: +43 505 379– 10168

E-Mail: ivana.veznikova@fsw.at

Sofia Heger, BA

Fachmitarbeiterin

Berichtswesen & Statistik

Abteilung Befragungen

Tel.: +43 5 05 379 – 20 638

E-Mail: sofia.heger@fsw.at