



# «man muss einfach mitziehen»

Die Rolle der digitalen Benachteiligung  
auf die berufliche Integration  
junger Erwachsener

Silvan Surber  
Master Thesis

Eingereicht bei Dr. phil. Jan Willem Nieuwenboom  
Hochschule für Soziale Arbeit FHNW Olten  
Masterstudiengang Soziale Arbeit mit Schwerpunkt Soziale Innovation

Basel, Juli 2014



## Abstract

Jungen Erwachsenen wird meist unterstellt, über grosse digitale Kompetenzen zu verfügen. Studien belegen jedoch, dass gerade bildungsbenachteiligte Personen meist auch von einer digitalen Benachteiligung betroffen sind. Digitale Kompetenzen werden bei einem Einstieg in die Berufswelt oft vorausgesetzt. Auf Basis der fünf Dimensionen der digitalen Benachteiligung nach DiMaggio et al. (2001) wurde ein Index entwickelt, welcher die digitale Benachteiligung quantifiziert. Diese Operationalisierung diente als Grundlage für eine quantitative Erhebung. Im Anschluss an die quantitative Befragung wurden Interviews mit Betroffenen geführt und qualitativ ausgewertet.

Die empirische Untersuchung ergab, dass alle Interviewten ihre digitalen Kompetenzen aktuell halten wollen, um eine Chance auf dem Arbeits- und Lehrstellenmarkt haben. Dies erleben letztlich alle Befragten als eine Pflicht, der sie mit aller Kraft versuchen nachzukommen. Weiter zeigt die vorliegende Untersuchung, dass ihnen dieser Schritt jedoch nicht ohne Unterstützung gelingt und sie ohne entsprechende Unterstützung Gefahr laufen, den Anschluss für einen Einstieg in die berufliche Grundbildung zu verlieren.



# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>4</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>5</b>
<b>1. Einleitung</b>	<b>6</b>
1.1 Erkenntnisinteresse	7
1.2 Fragestellung	8
1.3 Aufbau der Arbeit	9
<b>2. Theoretischer Teil</b>	<b>10</b>
2.1 Das Ausbildungssystem und die Bildungsbenachteiligung	11
2.1.1 Die Sekundarstufe I im Kanton BS	11
2.1.2 Der Informatikunterricht	12
2.1.3 Die berufliche Grundbildung	13
2.1.4 Der Lehrstellenmarkt	14
2.1.5 Schulische Brückenangebote	16
2.1.6 Motivationssemester	17
2.2 Von der Ausbildungslosigkeit in die Arbeitslosigkeit	18
2.2.1 Folgen der Ausbildungs- und Arbeitslosigkeit für das Individuum	19
2.3 Digitale Spaltung, digitale Ungleichheit, digitale Benachteiligung	20
2.4 Zusammenhang zwischen Bildung und digitaler Ungleichheit	24
<b>3. Methodisches Vorgehen</b>	<b>27</b>
3.1 Methodischer Hintergrund der quantitativen Untersuchung	28
3.1.1 Operationalisierung der Dimensionen	28
3.1.1.1 Digitale Kompetenz	29
3.1.1.2 Ausstattung mit digitalen Geräten	30
3.1.1.3 Nutzungsautonomie	31
3.1.1.4 Soziale Unterstützung hinsichtlich der Computernutzung	32
3.1.1.5 Nutzungsumfang	32
3.1.1.6 Bildungschancen	33
3.1.2 Sampling	34
3.2 Methodischer Hintergrund der qualitativen Untersuchung	36
3.2.1 Das fokussierte Interview	36
3.2.2 Leitfadenskonstruktion	36
3.2.3 Inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse	37
<b>4. Empirische Ergebnisse</b>	<b>38</b>
4.1 Übersicht zu den Ergebnissen der quantitativen Untersuchung	38
4.1.1 Soziodemographische Angaben	39
4.1.2 Dimension der Bildungschancen	42
4.1.3 Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenz	45
4.1.4 Dimension der digitalen Kompetenz	48
4.1.5 Dimension der Ausstattung mit digitalen Geräten	49
4.1.6 Dimension der Nutzungsautonomie	52
4.1.7 Dimension der sozialen Unterstützung	54
4.1.8 Dimension des Nutzungsumfangs	55
4.1.9 Dimension der digitalen Benachteiligung	58
4.2 Übersicht zu den Ergebnissen der qualitativen Untersuchung	61
4.2.1 Vorgehen beim Sampling	61
4.2.2 Fallzusammenfassungen	62
4.2.2.1 Aleksandar	62
4.2.2.2 Nikola	63
4.2.2.3 Djamila	63
4.2.2.4 Branislava	64
4.2.2.5 Andrea	64
4.2.3 Auswertung der Aufgabe zur digitalen Kompetenz	65

4.2.4	Beschreibung der Hauptkategorien	67
4.2.4.1	Bildungschancen	67
4.2.4.2	Digitale Kompetenz	67
4.2.4.3	Ausstattung mit digitalen Geräten	68
4.2.4.4	Nutzungsautonomie	68
4.2.4.5	Soziale Unterstützung	68
4.2.4.6	Nutzungsumfang	69
<b>5.</b>	<b>Fazit</b>	<b>70</b>
5.1	Formen der digitalen Benachteiligung bei Jugendlichen mit geringen Chancen auf eine berufliche Integration	71
5.2	Folgen für die berufliche Integration	74
5.3	Ansätze für die Überwindung der digitalen Spaltung	75
5.4	Weiterführende Fragestellungen	76
<b>6</b>	<b>Literatur- und Quellenverzeichnis</b>	<b>78</b>
<b>7.</b>	<b>Anhang</b>	<b>80</b>
7.1	Fragestellungen im Fragebogen:	80
7.2	Pretest des Fragebogens	84
7.3	Fragen für den Leitfaden für die qualitative Untersuchung	85
7.4	Aufgabe zur digitalen Kompetenz der interviewten Personen	87
7.5	Unterkategorien der Dimension der Bildungschancen	88
7.5.1	Ungenügende Zeugnisnoten als Hindernis bei der beruflichen Integration	88
7.5.2	Relevanz guter Bewerbungen	89
7.5.3	Berufswahlprozess und Berufswunsch	90
7.5.4	Mutterschaft als Hindernis bei der beruflichen Integration	92
7.5.5	Angst vor einem Versagen als Hindernis bei der beruflichen Integration	93
7.6	Unterkategorien der Dimension der digitalen Kompetenz	93
7.6.1	Digitale Kenntnisse sind Grundlage für die Teilhabe an der Gesellschaft	93
7.6.2	Verstärker beim Erwerb digitaler Kompetenzen	95
7.6.3	Behinderungen beim Erwerb digitaler Kompetenzen	96
7.6.4	Autodidaktisch erworbenes Wissen und Selbsthilfe	97
7.7	Unterkategorien der Dimension der Ausstattung mit digitalen Geräten	100
7.7.1	Vorhandene Infrastruktur digitaler Geräte	100
7.7.2	Smartphone als fast vollständiger Computerersatz	102
7.8	Unterkategorien der Dimension der Nutzungsautonomie	103
7.8.1	Vertrauen gegenüber dem sozialen Umfeld	103
7.8.2	Gefahren in der digitalen Welt	105
7.9	Unterkategorien der Dimension der sozialen Unterstützung	106
7.9.1	Erstellen von Bewerbungen nur in Kooperation mit Fachpersonen	106
7.9.2	Sich im sozialen Umfeld Hilfe holen	109
7.10	Unterkategorien der Dimension des Nutzungsumfangs	110
7.10.1	Interaktionen nur mit bestehendem sozialen Netz	110
7.10.2	Zurückhaltende Social Media-Nutzung	111
7.10.3	Berufliche und schulische Nutzung vom Computer	112
7.11	Interviewtexte	114
7.11.1	Interview mit Aleksandar	114
7.11.2	Interview mit Nikola	121
7.11.3	Interview mit Branislava	130
7.11.4	Interview mit Djamila	144
7.11.5	Interview mit Andrea	152
7.12	Ehrenwörtliche Erklärung	157

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Anschlusslösungen von Schulabgängerinnen und Schulabgänger, Juni 2011 (Abbildung: BASS 2012: 32, Abb. 16)	16
Abbildung 2:	Anschlusslösungen von Abgängerinnen und Abgänger von Brückenangeboten, Juni 2011 (BASS 2012: 36, Abb. 19, ausgeblendet sind die Städte Bern und Zürich)	16
Abbildung 3:	An der Umfrage teilnehmende Institutionen (eigene Darstellung)	39
Abbildung 4:	Alter der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	39
Abbildung 5:	Geschlecht der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	40
Abbildung 6:	Wohnsituation der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	40
Abbildung 7:	Nationalität der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	41
Abbildung 8:	Altersgruppe bei Einreise in die Schweiz der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	41
Abbildung 9:	Aktuelle Tätigkeit der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	42
Abbildung 10:	Durchlaufene Massnahmen der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	42
Abbildung 11:	Anzahl durchlaufener Massnahmen der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	43
Abbildung 12:	Anzahl bisheriger Abbrüche der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	43
Abbildung 13:	Darstellung der Dimension der Bildungschancen der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)	44
Abbildung 14:	Darstellung der Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenzen der Bildungschancen der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)	45
Abbildung 15:	Darstellung der Kreuztabelle der digitalen Kompetenzen und der Selbsteinschätzung (eigene Darstellung)	46
Abbildung 16:	Darstellung der Dimension der digitalen Kompetenz der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)	48
Abbildung 17:	Ausstattung der Untersuchungseinheit mit digitalen Geräten (eigene Darstellung)	49
Abbildung 18:	Ausstattung der Vergleichsgruppe mit digitalen Geräten (eigene Darstellung)	50
Abbildung 19:	Funktionsfähigkeit der Computer der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	50
Abbildung 20:	Darstellung der Dimension der Ausstattung mit digitalen Geräten der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)	51
Abbildung 21:	Anzahl Nutzerinnen und Nutzer pro Computer und Haushalt (eigene Darstellung)	52
Abbildung 22:	Einfluss auf die Nutzung durch das Teilen des Computers (eigene Darstellung)	52
Abbildung 23:	Darstellung der Dimension der Nutzungsautonomie der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)	53
Abbildung 24:	Darstellung der Dimension der sozialen Unterstützung der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)	54
Abbildung 25:	Nutzungsbereiche der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)	55
Abbildung 26:	Nutzungsbereiche der Vergleichseinheit (eigene Darstellung)	56
Abbildung 27:	Darstellung der Dimension des Nutzungsumfangs der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)	57
Abbildung 28:	Darstellung der Kreuztabelle der digitalen Kompetenzen und der Tätigkeiten (eigene Darstellung)	57
Abbildung 29:	Darstellung der digitalen Benachteiligung der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)	59
Abbildung 30:	Darstellung der Kreuztabelle der digitalen Benachteiligung und der Dimension der Bildungschancen (eigene Darstellung)	60
Abbildung 31:	Bereitschaft der Untersuchungseinheit ein Interview zu geben (eigene Darstellung)	62
Abbildung 32:	quantitative Auswertung der Kategorien der Aufgabenstellung im Interview (eigene Darstellung)	65
Abbildung 33:	Darstellung der zentralen Erkenntnisse (eigene Darstellung)	75

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Kreuztabelle der digitalen Kompetenzen und der Selbsteinschätzung	46
Tabelle 2:	Korrelation der Variablen der digitalen Kompetenzen und der Selbsteinschätzung	46
Tabelle 3:	Kreuztabelle der digitalen Kompetenzen und der Tätigkeiten	58
Tabelle 4:	Korrelation der Variablen der digitalen Kompetenzen und der Tätigkeiten	58
Tabelle 5:	Kreuztabelle der digitalen Benachteiligung und der Dimension der Bildungschancen	60
Tabelle 6:	Korrelation der Variablen der digitalen Benachteiligung und der Dimension der Bildungschancen	60

# 1. Einleitung

## «Man muss einfach mitziehen»

Dies gilt für vieles in der Gesellschaft, doch nirgends scheint diese Aussage passender als im Falle der Digitalisierung. Wer nicht mitzieht, bleibt stehen. Unser Alltag ist geprägt von technischen Geräten, die unsere Arbeitsabläufe dominieren. Die Technologien entwickeln sich in einem Schwindel erregenden Tempo. Kaum erscheint ein neues Gerät, wird es bereits durch ein Konkurrenzprodukt mit noch mehr Funktionen überholt. Die Komplexität der Geräte wächst, aber auch der Umgang damit in unserer Informationsgesellschaft wird immer komplexer. Neue Technologien bringen neue Gefahren mit sich. Der Verlust der Privatsphäre und die Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsmarkt und auf die Wirtschaft sind nur ein kleiner Teil der Probleme, welche die Digitalisierung mit sich bringt.

Gleichzeitig entstehen neue Möglichkeiten der Teilhabe, Innovationen, die den Alltag erleichtern oder eine Kommunikation mit weit entfernten Menschen ermöglichen. Neue Chancen wollen genutzt werden: «Man muss einfach mitziehen». Es scheint eine unumgängliche Tatsache zu sein, dass es ohne dieses Mitziehen nicht mehr möglich ist, mit unserer Gesellschaft Schritt zu halten.

Dieser Satz fiel in einem Interview, welches für diese Arbeit geführt wurde. Gesagt hat ihn ein junger Mann, welcher mit der digitalisierten Welt durchaus Schritt gehalten hat. Trotz seiner grossen Kenntnisse hinsichtlich der digitalen Welt ist es ihm nicht gelungen, einen Bildungsabschluss zu erreichen. Zu gross sind die Probleme um ihn herum, auch wenn er dort so gern mitgezogen hätte.

Durch alle Interviews zog sich die Aussage dieses Satzes wie ein roter Faden. Alle wollen an der Gesellschaft teilhaben, wollen den Anschluss nicht verlieren, den Kontakt zu den Peers nicht verlieren und ihre Kompetenzen aktuell halten, um eine Chance auf dem Arbeits- und Lehrstellenmarkt haben. Unterschiedlich ist nur ihr Vorgehen. Für alle gleich aber sind die Erwartungen und Bedingungen, welche der Markt an sie stellt. Und da müssen sie mitziehen. Dies erleben letztlich alle als eine Pflicht, der sie mit aller Kraft versuchen nachzukommen. Dies gelingt ihnen mal besser, mal schlechter. Der Übergang von der Schule in die berufliche Grundbildung ist für alle schwer. Doch er ist noch schwerer, wenn diese Strecke mit einem schweren Rucksack absolviert werden muss. Bestehen mehrfache Benachteiligungen, so wird der Weg fast unmöglich zu beschreiten.

Ausschlaggebend für die Wahl des Themas der vorliegenden Arbeit war insbesondere die Erkenntnis, dass Jugendlichen und jungen Erwachsenen grundsätzlich eine hohe digitale Kompetenz unterstellt wird. Einige können jedoch dieser Erwartung nicht entsprechen und ihre Benachteiligung bleibt unbeachtet. Und doch ist sie gerade beim Übergang von der Schule in die berufliche Grundbildung von sehr hoher Wichtigkeit. Viele der Betroffenen haben bezüglich der digitalen Kompetenz auch keine Unterstützung von ihrem familiären Umfeld, sondern sind auf sich alleine gestellt. Scham und Unsicherheiten verdecken die Problematik und sichtbar wird einzig, dass sich eine Person gar nicht erst auf dem Lehrstellenmarkt bewirbt. Ohne



Unterstützung gelingt ihnen dieser Schritt nicht, und sie drohen den Anschluss für einen Einstieg in die berufliche Grundbildung zu verlieren.

Die vorliegende Arbeit versucht dem Zusammenhang zwischen der Bildungsbenachteiligung und der digitalen Benachteiligung nachzugehen und die Prozesse aufzuzeigen, die zur Benachteiligung führen. Es soll ein erster Erkenntnisgewinn erreicht werden, um die Basis für Innovationen und Interventionen zu schaffen, die das «Mitziehen» ermöglichen können.

## 1.1 Erkenntnisinteresse

Jugendliche und junge Erwachsene, welche nach 1980 geboren wurden, gelten als «Digital Natives». Ein Begriff, der von Marc Prensky 2001 in einem Artikel erstmals erwähnt wurde (vgl. Prensky 2001: 1) und der seither beinahe schon in den allgemeinen Sprachgebrauch Einzug gefunden hat. Prensky beschreibt damit diejenige Generation, die mit der rasanten technologischen Entwicklung aufgewachsen ist und diese in ihrer ganzen Breite zu nutzen weiss. Demgegenüber stehen gemäss Prensky die «Digital Immigrants», welche vor dieser Zeit geboren wurden und welchen die Nutzung neuer Informationstechnologien eher schwerfällt. Zwischen den beiden Generationen besteht eine digitale Kluft. Viele dieser digitalen Gräben sind bekannt, so auch beispielsweise zwischen Arm und Reich oder Industrienationen und Ländern der Dritten Welt (vgl. Marr 2005: 25). Digitale Gräben führen zu einer verminderten Teilhabe an der Gesellschaft und zu sozialer Ungleichheit. Vermehrt wird in der Literatur auch von digitaler Ungleichheit gesprochen. Mit diesem Begriff wird deutlich, dass bestehende Ungleichheiten verstärkt werden: «Aufgrund statusdifferenter Nutzungsarten des Internets sind es die von vornherein besser Gestellten, die von der Verfügbarkeit des Internets in höherem Ausmass profitieren, weshalb sich infolge der Internetverbreitung wachsende soziale Ungleichheiten ergeben» (Zillien 2009: o.S., im Vorwort).

Einer dieser digitalen Gräben durchzieht auch die Generation der «Digital Natives» selbst, denen am meisten zugetraut wird, was Informatikkenntnisse betrifft. Es sind meist Jugendliche und junge Erwachsene, die auch in anderen Lebensbereichen von der Gesellschaft ausgeschlossen sind, und bei denen sich die Ungleichheit des Zugangs zu Informationstechnologien langfristig sehr verheerend auswirkt. An Jugendliche und junge Erwachsene werden hohe Erwartungen bezüglich ihrer Informatikkompetenz gestellt. Jugendliche und junge Erwachsene, die noch ohne einen Ausbildungsabschluss sind, können diese oftmals kaum erfüllen, da ihnen der Zugang zur digitalen Welt verwehrt ist. Dies erschwert beispielsweise in hohem Masse deren Fähigkeit, eine Lehrstelle zu finden, da sie auf fremde Hilfe beim Erstellen einer Bewerbung angewiesen sind. Diese Hilfe steht ihnen jedoch nur selten in ihrer Peergroup zur Verfügung, zumal ihnen auch der Zugang zu notwendigen Informatikmitteln fehlt. Da ihre Informatikkenntnisse von der Gesellschaft überschätzt werden, richten sich kaum konkrete Hilfeangebote an diese Gruppe. Dadurch wird ihre Integration in die Gesellschaft weiter erschwert. An jugendgerechten Angeboten zur Überwindung der digitalen Spaltung mangelt es noch weitgehend.

Erfahrungen des Autors aus der täglichen Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen zeigen, dass ein Grossteil mit der Arbeit an Computer schnell überfordert ist und dass das Erstellen einer Bewerbung nur mit Unterstützung möglich ist. Die so gemachten Erfahrungen bei «Gap, Case Management Berufsbildung», einer staatlichen Beratungsstelle für Jugendliche und junge Erwachsene, welche noch über keinen Bildungsabschluss verfügen und aufgrund ihrer Lebensumstände Schwierigkeiten haben, einen Abschluss zu erreichen, waren für die Wahl der Thematik der vorliegenden Arbeit handlungsleitend. Die geringen digitalen Kompetenzen der Personen führen zu einer Benachteiligung auf dem Lehrstellenmarkt, da für die Erstellung eines Bewerbungsschreibens Grundkenntnisse notwendig sind und vom Arbeitsmarkt erwartet werden.

Die vorliegende Arbeit versucht auf Basis der Fachliteratur, einer quantitativer Erhebung und qualitativer Daten aus Interviews mit jungen Erwachsenen, welche einen erschwerten Zugang zu Bildung haben, die Folgen der digitalen Benachteiligung dieser Zielgruppe zu untersuchen. Mittels einer inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse sollen so die relevanten Punkte herausgearbeitet werden. Daraus ergeben sich konkrete Ansatzpunkte, wie entsprechende Unterstützungsangebote der Sozialen Arbeit ausgestaltet werden sollen, damit diese Zielgruppe hinsichtlich digitaler Kenntnisse befähigt werden kann.

## 1.2 Fragestellung

Die Untersuchung geht der Frage nach, ob die digitale Ungleichheit eine berufliche Integration derjenigen Menschen noch zusätzlich erschwert, die bereits in ihrem Zugang zu Bildung benachteiligt sind.

1. Welche Rolle spielt die digitale Benachteiligung im Leben junger Erwachsener mit gleichzeitiger Bildungsbenachteiligung?
2. Wie wirkt sich die digitale Benachteiligung auf die berufliche Integration der jungen Erwachsenen aus?
3. Besteht bei den digital benachteiligten jungen Erwachsenen die Bereitschaft die digitale Benachteiligung zu überwinden und worin bestehen Möglichkeiten diese zu überwinden?

Für die Operationalisierung der digitalen Ungleichheit dient das Modell basierend auf der von DiMaggio aufgestellten Forderung, die digitale Ungleichheit in einem breiten Sinne hinsichtlich der von ihm definierten fünf Dimensionen zu betrachten. Diese umfassen: die Informatikausrüstung, die Autonomie bezüglich des Zugangs zu diesen Mitteln, die Fähigkeit, diese Informatikmittel zu bedienen, die vorhandene Hilfe, Informatikmittel anzuwenden sowie die soziale Vernetzung innerhalb des Internets (vgl. DiMaggio 2001: 51). Zur Operationalisierung der Bildungsbenachteiligung bzw. zur Definition der Zielgruppe dient folgendes Kriterium: Ein Bildungsabschluss auf Sekundarstufe II konnte nicht erreicht werden, und dies trotz entsprechender Absicht und Anstrengungen. Unter jungen Erwachsenen ohne Bildungsabschluss werden Personen beiderlei Geschlechts verstanden, die nach Abschluss der

obligatorischen Schulzeit nicht direkt in eine nachobligatorische Schule eintreten, bzw. keine Ausbildung auf Sekundarstufe II beginnen konnten (FMS, HMS, IMS, Gymnasium oder Lehre EBA/EFZ). Ihnen gelingt eine berufliche Integration oft erst nach unterschiedlichen Praktika, subventionierten Programmen des zweiten Arbeitsmarkts oder schulischen Brückenangeboten. Zu letzteren zählt in Basel insbesondere das Zentrum für Brückenangebote, welches unterschiedliche schulische Angebote als schulisches Zwischenjahr anbietet. Das Alter dieser Personen liegt zwischen 18 und 25 Jahren. Nachfolgend wird aufgezeigt, wie sich die Arbeit gliedert um die oben erläuterte Fragestellung zu beantworten.

### 1.3 Aufbau der Arbeit

Als erstes folgt ein Blick in Erkenntnisse der Literatur und aktueller Studien zum Thema der digitalen Benachteiligung und der Bildungschancen. Dabei wird in einem ersten Schritt ein kurzer Überblick über das Basel-Städtische Bildungssystem und das System der Berufslehren dargestellt, um ein besseres Verständnis für die Bildungssituation der jungen Erwachsenen zu ermöglichen. In diesem Zusammenhang werden ebenfalls die zur Verfügung stehenden Zwischenlösungen kurz dargestellt, welche notwendig sind, wenn eine Schülerin oder ein Schüler nach einer Schule keinen Anschluss findet. Im Anschluss daran folgt eine Übersicht über die bisherigen Erkenntnisse in der Literatur hinsichtlich der digitalen Benachteiligung am Wandel der Definition von der digitalen Spaltung bis hin zur Definition der digitalen Ungleichheit. Zusammenfassend wird ein kleiner Überblick über den Zusammenhang zwischen der digitalen Benachteiligung und der Ausbildungs- und Arbeitslosigkeit aufgezeigt, sowie die enge Verknüpfung der Thematiken.

Im dritten Teil folgt die Darstellung des methodischen Vorgehens und das Aufzeigen der Operationalisierung der digitalen Benachteiligung anhand des Modells von DiMaggio et al., welches die Grundlage für die quantitative Befragung darstellt und somit auch die Grundlage für das Sampling für die Auswahl der Interviewpartnerinnen und -partner definiert. Im Anschluss folgen Erläuterungen zum methodischen Teil der qualitativen Untersuchung.

Im vierten Teil werden die Ergebnisse der empirischen Untersuchung zusammengefasst. Zuerst die Darstellung der quantitativen Erhebung entlang den Dimensionen der digitalen Benachteiligung. Im Anschluss die Ergebnisse der qualitativen Analyse, beginnend mit den Fallzusammenfassungen und der Darstellung der Hauptkategorien. Die dazu gehörenden Subkategorien aus der qualitativen Analyse sind im Anhang separat dargestellt und dienen als Ergänzung und konkrete Erläuterungen der Hauptkategorien.

Im fünften und letzten Teil der Arbeit folgen im Fazit die Beantwortung der Fragestellung und die Darstellung der Erkenntnisse aus der gesamten Arbeit.

Im Anhang finden sich unter anderen vertiefende und ergänzende Texte zur Methodik und wie bereits erwähnt zu den empirischen Ergebnissen.

Aufgrund der hier dargelegten Struktur soll ein Überblick über die Thematik erreicht werden, um erste Erkenntnisse zu bringen, in welcher Form sich das Phänomen der digitalen Benachteiligung auf die berufliche Integration auswirkt und wo Handlungsansätze sein könnten, um Betroffene unterstützen zu können. Denn wie aus dem folgenden Kapitel hervorgeht, ist das Phänomen nicht neu, sondern seit Jahren bekannt und dennoch unterschätzt.

## 2. Theoretischer Teil

Die Digitalisierung des Alltags schreitet voran. Der technologische Fortschritt hält fast ungebremst seit der industriellen Revolution an. Die Einführung und die seither stete Weiterentwicklung von Computern verändert die Arbeitswelt immer wieder aufs Neue und hat Auswirkungen auf die Arbeit und auch auf das private Leben jedes Einzelnen. In fast allen Lebensbereichen sind heutzutage Computer selbstverständlich. Was vor Kurzem noch als Science Fiction angesehen wurde, wird Realität. Diese rasante Entwicklung ist für den Menschen kaum mehr nachzuverfolgen. Sich diesem Wandel zu entziehen, erscheint unmöglich. Es entstehen Ungleichheiten zwischen denjenigen, die dem Wandel folgen können, und denjenigen, die auf der Strecke bleiben. Es entsteht eine Spaltung der Gesellschaft, die teilweise tiefe Gräben zieht zwischen Kontinenten, zwischen alten und jungen Menschen, zwischen arm und reich. Dieser «digital gap» ist seit vielen Jahren Thema unterschiedlichster Untersuchungen und Publikationen, welche aus unterschiedlichsten Motivationen entstanden. Dieser Teil der Arbeit soll einen groben Überblick darüber geben, wie die digitale Spaltung und deren Ursachen und Folgen in der Literatur und Forschung im Laufe der Zeit beurteilt und dargestellt wurde.

Ebenso rasant wie die Technologien verändern sich das Bildungssystem und der Arbeitsmarkt. Neue Berufe entstehen, alte Berufe verschwinden, der Druck und die Erwartungen an die Kompetenzen der Neueinsteigenden erhöhen sich, und nicht Wenigen gelingt ein Einstieg in den Arbeitsmarkt nicht mehr oder nur noch mit Mühe. Die Jugendarbeitslosigkeit steigt in hohem Masse in ganz Europa. Wer in einem Bereich von einer Benachteiligung betroffen ist, ist es meist auch noch in anderen Bereichen. Verschiedene Thesen gehen davon aus, dass Personen, die eine digitale Benachteiligung erleben, auch in ihrer Bildung benachteiligt sind. Eben dieser These und den Folgen versucht die vorliegende Arbeit nachzugehen, darum wird in diesem Teil auch das Bildungssystem in seinem Zusammenhang zu den in dieser Arbeit befragten Personen genauer beleuchtet. Im folgenden Kapitel wird daher zunächst auf das Ausbildungssystem und die Bildungsbenachteiligung im Allgemeinen eingegangen.

## 2.1 Das Ausbildungssystem und die Bildungsbenachteiligung

Das Ausbildungssystem der Schweiz ist sehr heterogen. Auf engstem Raum bestehen kantonal und kommunal unterschiedliche Schulsysteme. Die mit dieser Arbeit untersuchte Personengruppe lebt im Kanton Basel-Stadt. Entsprechend wird hier auch kurz das derzeitige Schulsystem dargelegt. Es ist trotz der grossen Diversität an Schulsystemen davon auszugehen, dass die Resultate des empirischen Teils auf andere Schulsysteme übertragbar sind, da diese nur geringfügig durch das Schulsystem des Kantons Basel-Stadt beeinflusst sind.

### 2.1.1 Die Sekundarstufe I im Kanton BS

2010 beschloss der Grosse Rat des Kantons Basel-Stadt den Beitritt zur interkantonalen Vereinbarung über die Harmonisierung der obligatorischen Schule, besser bekannt als «HarmoS-Konkordat». Dieses versucht, die Schulstruktur der Kantone zu vereinheitlichen. Für Basel-Stadt beginnt die stufenweise Umsetzung des Konkordats für die Schülerinnen und Schüler der Jahrgänge 2002/2003. Entsprechend ist die in dieser Arbeit befragten jungen Erwachsenen zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Arbeit noch nicht von der Schulstufenänderung betroffen gewesen. Aus diesem Grund bezieht sich das hier dargestellte Bildungssystem auf die Abläufe vor der Umsetzung von HarmoS.

Die Schulstruktur des Kantons Basel-Stadt sieht zwei Jahre Kindergarten vor Eintritt in die Primarschule vor. Die Primarschule dauert vier Jahre. Darauf folgen drei Jahre in der Orientierungsschule (OS). Auf der Grundlage ihrer schulischen Leistungen werden die Schülerinnen und Schüler nach Abschluss der OS in drei Leistungszüge eingeteilt: Das Gymnasium mit einer Dauer von fünf Jahren sowie die Weiterbildungsschule (WBS), welche in zwei Leistungszüge unterteilt ist: «Der A-Zug nimmt leistungsschwächere und mittlere Schülerinnen und Schüler auf und bereitet diese auf Lehre und Attestausbildung vor. Der E-Zug nimmt leistungsstärkere Schülerinnen und Schüler auf und bereitet auf anspruchsvolle Lehrstellen und auf weiterführende Schulen vor». (Erziehungsdepartement Basel-Stadt 2014: o.S.) Die WBS stellt damit die letzten beiden Jahre der obligatorischen Schulzeit dar. In dieser Zeit finden auch die wichtigsten Schritte zur Zukunftsplanung und zur Bewerbung auf Lehrstellen statt (vgl. Erziehungsdepartement Basel-Stadt 2014: o.S.). Schülerinnen und Schüler des E-Zuges ist bei entsprechenden Zeugnisnoten auch der Übertritt in weiterführende Schulen möglich.

Aufgrund dieser Schulstruktur «dürfte sich sowohl der frühe Übertritt ins Gymnasium in Basel als auch das geteilte Schulmodell auf Sekundarstufe I mit geringerer Durchlässigkeit zwischen den Niveaüzügen für Schüler/innen aus bildungsfernen Elternhäusern erschwerend auswirken – was ihre Berufsbildungs- und Arbeitsmarktchancen tendenziell schmälert» (BASS 2012: 29). Dies ist demnach auch ein Hauptgrund, warum Basel sich entschied, diese Schulstruktur mittels HarmoS anzupassen. Ein weiterer Grund für die Reform der WBS liegt vermutlich auch im Ruf der Schule. Der Schule lastet seit ihrer Gründung ein Image als «Restschule» (BASS 2012: 42) an, da die WBS nach Abschluss der Orientierungsschule die einzige Alternative

zum Gymnasium darstellt. «Dies dürfte die Situation der Jugendlichen aus Basel-Stadt beim Wettbewerb um den Zugang zu Lehrstellen mit Jugendlichen aus anderen Kantonen auch leicht erschweren.» (BASS 2012: 42) Wie stark der interkantonale Konkurrenzkampf auf die Lehrstellen in Basel-Stadt ist, wird später noch erläutert.

Ein zentraler Inhalt der WBS ist die Vorbereitung auf die bevorstehende Berufswahl. «Die berufliche Erstorientierung nimmt einen besonderen Stellenwert für den späteren Verlauf von Berufsbiographien ein und prägt die weiteren individuellen Aufstiegs- und Einkommenschancen.» (Reckinger 2010: 53) Da die Berufswahlvorbereitung in Basel-Stadt in der WBS stattfindet, beginnt diese relativ spät (vgl. BASS 2012: 28). In einzelnen Städte und Kantonen liegt die Verantwortung für diesen Prozess bei der Berufsberatung. «Die Federführung in der Laufbahnvorbereitung liegt in Basel und in Bern bei den Lehrpersonen. Die Berufsberatung wirkt in beiden Städten unterstützend.» (BASS 2012: 28) Dies hat einen Einfluss auf die Qualität der Berufswahlvorbereitung, da das «Gelingen des Übergangs an der ersten Schwelle stärker als von der Ausgestaltung des Bildungssystems von den Lehrpersonen auf Sekundarstufe I abhängt. Gemäss Aussagen der Expert/innen unterscheiden sich die Kenntnisse über das Berufsbildungssystem und das Engagement der Lehrpersonen stark» (BASS 2012: 28). Ein Hinweis, wie wichtig die richtige berufliche Orientierung vor dem Anfang der Lehre ist, zeigt sich an der Anzahl der Lehrabbrüche. 26 % aller Lehrabbrüche erfolgen aufgrund einer beruflichen Neuorientierung (vgl. BASS 2012: 45).

## 2.1.2 Der Informatikunterricht

Für die weitere Bearbeitung des Themas der digitalen Benachteiligung soll auch ein kurzer Einblick in den schulischen Informatikunterricht gegeben werden. Das Fach Informatik findet zwar in beiden Schuljahren der Weiterbildungsschule statt, ist aber nur im ersten Jahr ein Pflichtfach, danach ist der Besuch optional möglich.

«Im Fach Informatik lernen die Schülerinnen und Schüler Grundfertigkeiten, welche sie befähigen sollen, im Informations- und Kommunikationszeitalter zurechtzukommen. Die Schülerinnen und Schüler erhalten hier einen Einblick in die Bedeutung dieser Technologien, auch im Hinblick auf eine spätere Berufswahl.» (Erziehungsdepartement Basel-Stadt 2004: 2) Eine umfassende Schulung von Informatikkenntnissen steht nicht im Zentrum und wird relativiert. «Die schnelle Entwicklung in diesen Bereichen macht eine umfassende Ausbildung an der Schule unmöglich. Vielmehr sollte versucht werden, Bereitschaft und Interesse zu wecken, sich diesbezüglich zu informieren und weiterzubilden.» (Erziehungsdepartement Basel-Stadt 2004: 2)

Mit den gleichen Grundsätzen wird das Fach Informatik auch auf gymnasialer Stufe unterrichtet. Auf Sekundarstufe II ist der Informatikunterricht in aller Regel berufsbezogen und damit sehr unterschiedlich ausgeprägt. Bei Berufen, die im Alltag keine Computerkenntnisse voraussetzen, kommt er gar nicht mehr vor. So bleibt das eine Jahr in der WBS oft das einzige Jahr, in dem Schülerinnen und Schüler einen Informatikkurs besucht haben.

Nach der WBS folgt in der Regel eine Ausbildung auf Sekundarniveau II wie die Fachmaturitätsschule oder andere Mittelschulen. Dort ist je nach Fachrichtung der Informatikunterricht mal mehr mal weniger im Zentrum. Dasselbe gilt für die berufliche Grundbildung. Diese ist berufsbezogen und beinhaltet ausser dem Fach «Allgemeinbildung» fast ausschliesslich nur noch berufsbezogene Fächer. Wie die berufliche Grundbildung grundsätzlich aufgebaut ist, erläutert das folgende Kapitel.

### 2.1.3 Die berufliche Grundbildung

Die berufliche Grundbildung bzw. die Lehre ist für viele Berufe der am häufigsten gewählte Weg in die Berufswelt. «Die Ausbildung in Betrieb und Berufsfachschule ist die überwiegende Form der Berufsbildung. Rund 250 Lehrberufe stehen zur Wahl.» (SBFI 2013: 3) Die Ausbildung funktioniert nach dem dualen System in der Kombination von Lehrbetrieb und Berufsfachschulen (vgl. SBFI 2013: 3). Diese Aufteilung der Ausbildung hat zur Folge, dass sich die Jugendlichen nicht bei einer Ausbildungsstätte für eine Aufnahme qualifizieren, sondern sich um eine freie Lehrstelle in einem Lehrbetrieb bemühen müssen: «Die Jugendlichen müssen sich für einen Beruf entscheiden, sich um Lehrstellen bewerben und Bewerbungsverfahren erfolgreich durchlaufen, bis sie ihre Berufslehre beginnen können. Im Unterschied zum Selektionsverfahren in Mittelschulen (...) durchlaufen die Jugendlichen ein Auswahlverfahren, das dem Bewerbungsverfahren im Arbeitsmarkt ähnlich ist.» (Neuenschwander/Grunder 2010: 24)

Neben dem dualen Bildungssystem bestehen auf der Ebene der Sekundarstufe II auch die Mittelschulen und Gymnasien, die zur Matur führen. Die Mittelschulen sind auf Berufsbereiche wie Handelsberufe, pädagogische Berufe oder auf das Gesundheitssystem ausgerichtet, schliessen in der Regel aber nicht mit einem Berufsdiplom ab, sondern sind vorbereitend für höhere Fachschulen, spezialisierte Lehrstellen oder die Fachhochschulen bzw. das Gymnasium und die universitäre Bildung. Alle diese Bereiche erfordern eine Qualifikation auf der Ebene des Sekundarschulniveaus I durch entsprechend definierte Zeugnisnoten.

Auch die Berufslehren sind in der Regel in zwei verschiedene Leistungszüge unterteilt: das eidgenössische Fähigkeitszeugnis (EFZ) und das eidgenössische Berufsattest (EBA). Nicht alle Berufsbereiche bieten jedoch bereits neben der EFZ-Ausbildung auch eine entsprechende EBA-Ausbildung. Viele sind zur Zeit noch im Aufbau. Die EFZ-Ausbildung ist demnach die am häufigsten angebotene Ausbildungsform, sie dauert drei bis vier Jahre und «dient der Vermittlung der Qualifikationen zur Ausübung eines bestimmten Berufs und bietet Zugang zur höheren Berufsbildung» (SBFI 2013: 4). Die zweijährige EBA-Berufsausbildung löst die bisherigen beruflichen Anlehren ab und gibt diesen einen festgelegten Rahmen mit einem anerkanntem Abschluss. Die Anlehren waren kantonal organisiert und beinhalteten in der Regel auch keinen anerkannten Berufsabschluss. Die EBA-Ausbildung «ermöglicht vorwiegend praktisch begabten Jugendlichen einen anerkannten Abschluss mit einem eigenständigen Berufsprofil und gewährt den Zugang zu einer drei- oder vierjährigen Grundbildung mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis» (SBFI 2013: 4). Der Grund zur Schaffung dieser zwei Leistungszüge liegt

unter anderem auch im Einfluss des technologischen Fortschritts auf den Arbeitsmarkt und dessen Bedürfnis nach Rationalisierung. «Einfachere Erwerbstätigkeiten wurden stark reduziert, gleichzeitig stiegen bei der verbleibenden Erwerbsarbeit die kognitiven Anforderungen an die Arbeitnehmerinnen und -nehmer. Die steigende Nachfrage nach qualifizierten Arbeitskräften führte zu einer erhöhten Qualifizierungsnotwendigkeit.» (Schaffner 2007: 31) Um diesen Bedürfnissen zu genügen, folgte 2004 die Umwandlung und Aufwertung der Anlehre in eine berufliche Grundausbildung auf Attestebene. «Diese stellt höhere Anforderungen als die Anlehre, was allerdings zur Folge hat, dass die Zielgruppe (...) diesen Anforderungen oft nicht genügt. Dies verdeutlicht, dass Bildungsanforderungen gegenwärtig nicht ohne negative soziale, ökonomische und kulturelle Folgen für die Betroffenen gesenkt werden können.» (Schaffner 2007: 32) Im Kanton Basel-Stadt finden sich die meisten Berufslehren im Handel und in der Pharmaindustrie. Beide Bereiche bieten Lehrstellen auf einem hohen Qualifikationsniveau (vgl. BASS 2012: 38). Dies hat zur Folge, dass sich der Leistungsdruck stärker als in anderen Städten auswirkt: «Vor allem in Basel und in Bern besteht gemäss den Gesprächspartner/innen eine Herausforderung darin, dass das Angebot an Lehrstellen mit geringen Anforderungen für die Anzahl an Schulabgänger/innen mit schwachen schulischen Leistungen nicht ausreicht.» (BASS 2012: 39)

In der Grundstruktur sind sich beide Arten der beruflichen Grundbildung gleich. Sie beinhalten drei Lernorte: Im Lehrbetrieb «erwerben die Lernenden die berufspraktischen Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten und werden gleichzeitig aktiv in den betrieblichen Produktionsprozess integriert» (SBFI 2013: 11). Die schulische Bildung wird in der Berufsfachschule vermittelt. «Diese besteht aus beruflichem und allgemein bildendem Unterricht. Sie fördert Sozial-, Methoden- und Fachkompetenzen durch die Vermittlung der theoretischen Grundlagen zur Berufsausübung und durch Allgemeinbildung. Sie umfasst ein bis zwei Tage pro Woche.» (SBFI 2013: 11) In überbetrieblichen Kursen werden ergänzend zu den ersten beiden genannten Lernorten grundlegende praktische Fertigkeiten vermittelt, welche in brancheneigenen Ausbildungszentren stattfinden (vgl. SBFI 2013: 11).

#### 2.1.4 Der Lehrstellenmarkt

Ein Grund, warum sich das Finden einer Lehrstelle als schwierig erweisen kann, liegt in der wirtschaftlichen Einbettung der Berufslehre. Sie findet nicht im geschützten Rahmen einer Schule statt, sondern in der freien Wirtschaft. Dies hat erhebliche Vorteile, aber auch Nachteile. Damit steht die Ausbildung auch in direkter Abhängigkeit vom gesamten Wirtschaftssystem und ist den arbeitsmarktlichen Schwankungen unterworfen. «Bildungs- und Berufssystem stehen in engem Wechselverhältnis. Durch die grosse Nähe der Betriebslehre zum Arbeitsmarkt ist die Berufsbildung konjunkturellen Schwankungen und Veränderungen des Arbeitsmarkts stark ausgesetzt.» (Schaffner 2007: 31) Die Steuerung der Lehrstellen und das Lehrstellenmarketing sind kantonale Aufgaben – zuständig sind die kantonalen Berufsbildungsämter. Diese «sind mit den Verhältnissen in den Regionen vertraut und pflegen den Kontakt mit den Unternehmungen vor Ort. Sie können dadurch die Entwicklung des Lehrstellenangebotes am



besten abschätzen, rechtzeitig geeignete Massnahmen ergreifen und die Jugendlichen bei der Lehrstellensuche individuell unterstützen» (SBFI 2013: 11). In Basel-Stadt betreibt das zuständige Amt in Kooperation mit dem Kanton Baselland die Internetseite [www.lenabb.ch](http://www.lenabb.ch), den «Lehrstellennachweis beider Basel». Darauf werden jeweils ab ca. Mitte September die ersten Lehrstellen für das kommende Jahr publiziert und das Angebot wird laufend aktualisiert.

Der interkantonale Einfluss setzt die in Basel-Stadt lebenden Jugendlichen und jungen Erwachsenen unter Konkurrenzdruck: Lediglich 36.7 % der Berufslehren sind durch Personen aus Basel-Stadt besetzt, der Rest kommt aus der übrigen Nordwestschweiz (vgl. BASS 2012: 41)

Der Lehrstellenmarkt und dessen Funktionsweisen wirken gerade auf schulisch Schwache selektionierend. «Allerdings stimmt das Verhältnis von nachgefragten Berufslehren nur teilweise mit dem Angebot überein. Dadurch wird es für die Jugendlichen schwieriger, eine Lehrstelle zu finden, die ihren Wunschvorstellungen, aber auch ihren Fähigkeiten und Interessen entspricht.» (Neuenschwander/Grunder 2010: 24) So kann zwar der Berufswahlprozess erfolgreich abgeschlossen sein und eine konkrete Vorstellung über einen Wunschberuf mit den entsprechenden schulischen Voraussetzungen bestehen, wenn jedoch die Nachfrage auf das sehr geringe Angebot im gesuchten Bereich derart gross ist, gestaltet sich das Erhalten einer Lehrstelle äusserst schwierig. Vielfach steigen bei Lehrstellen mit sehr grosser Nachfrage auch die Anforderungen: es wird ein Vorkurs vorangestellt, was die Ausbildungszeit entsprechend verlängert.

Weiter bedeutet das Suchen einer Lehrstelle einen grossen Aufwand. Die Lehrbetriebe erwarten eine vollständige schriftliche Bewerbung mit Lebenslauf und Zeugnissen. Nicht nur weil sich die Schulnoten im Raum Nordwestschweiz sehr stark unterscheiden, sondern auch, da Zeugnisse je nach Lehrperson und Schulhaus sehr unterschiedlich ausfallen können, ist ein Vergleich der Zeugnisse für die Lehrbetriebe sehr schwer. Dies führte in den vergangenen Jahren dazu, dass neben den üblichen Bewerbungsunterlagen auch ein standardisierter Check eingefordert wurde. Dieser wird bei privaten Anbietern absolviert und ist kostenpflichtig. Der Check beinhaltet einen Test über das schulische Können und soll vergleichbare Resultate liefern. Er soll Aufschluss darüber geben, ob eine Kandidatin oder ein Kandidat die schulischen Voraussetzungen für das gewählte Gebiet mitbringt. Neben diesem sehr aufwendigen Bewerbungsverfahren bestehen weitere Einschränkungen auf dem Lehrstellenmarkt: «Die unentschuldigten Absenzen bilden das wichtigste Selektionskriterium. Es lässt auf Devianzneigung und Schulmüdigkeit schliessen, welche Berufsbildner zu einem Negativentscheid veranlassen.» (Neuenschwander/Grunder 2010: 26) Bewerberinnen und Bewerber stehen demzufolge vor einem Selektionsprozess, der von ihnen hohe Kompetenzen und gute Zeugnisse erwartet. Sind diese nicht gegeben, erschwert sich die Lehrstellensuche um ein Vielfaches.

### 2.1.5 Schulische Brückenangebote

Die nachfolgende Abbildung zeigt die unterschiedlichen Schulstufen am Ende der obligatorischen Schulzeit und deren Abgangsstatistik. 37 % aller Schüler, welche die obligatorische Schulzeit abschliessen, treten in eine Berufslehre ein, 30 % gelingt der Einstieg in eine weiterführende Mittelschule oder eine Berufslehre nicht und ihr Weg verläuft über ein schulisches Brückenangebot. Dieses ist in Basel-Stadt öffentlich und bietet unterschiedliche schulische Angebote an. Dieses Jahr versuchen die Schülerinnen und Schüler dafür zu nutzen, ihre Noten aufzubessern, um ihre Chancen auf eine Lehrstelle zu erhöhen oder sich einen Übertritt in weiterführende Schulen zu ermöglichen.

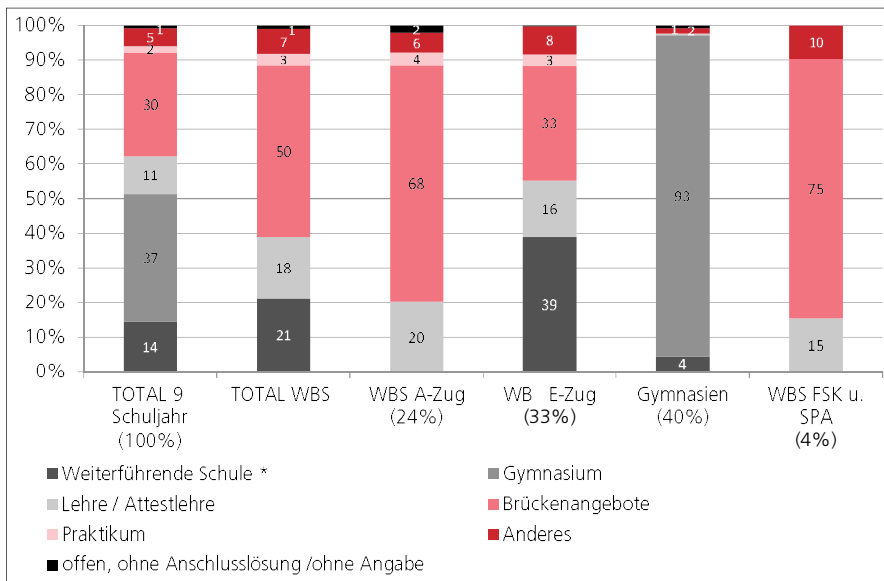


Abbildung 1: Anschlusslösungen von Schulabgängerinnen und Schulabgänger, Juni 2011 (Abbildung: BASS 2012: 32, Abb. 16)

Einen Eindruck, wie der weitere schulische Verlauf nach diesem einen Jahr im Brückenangebot aussieht, liefert die Abgangsstatistik des Brückenangebotes:

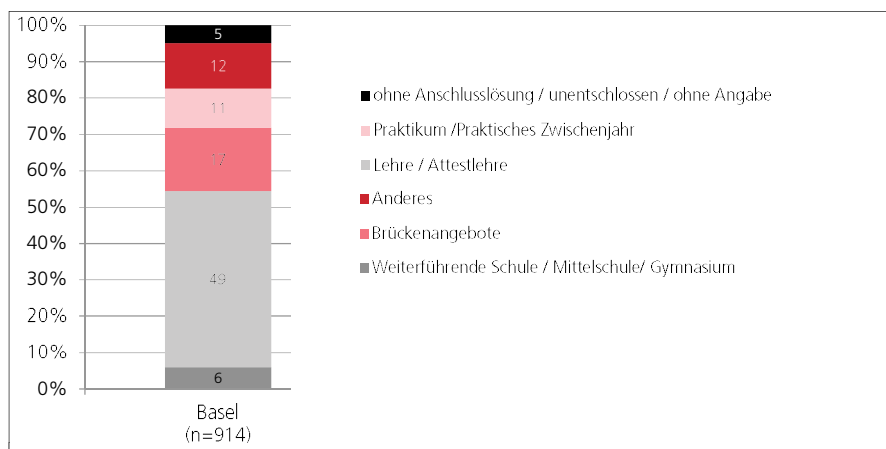


Abbildung 2: Anschlusslösungen von Abgängerinnen und Abgänger von Brückenangeboten, Juni 2011 (BASS 2012: 36, Abb. 19, ausgeblendet sind die Städte Bern und Zürich)

Die vorstehende Abbildung zeigt, dass ein Übertritt in eine weiterführende Schule nur sehr schwer umsetzbar, hingegen der Eintritt in eine Berufslehre durchaus realisierbar ist. Dennoch treten viele der Abgänger in eine unsichere oder unklare Ausbildungssituation wie Praktika oder weitere schulische Brückenangebote über. Je länger die Phase, bis ein Einstieg in eine Ausbildung umgesetzt werden kann, dauert, umso schwieriger gestaltet sich dieser Übertritt. Ohne Bildung jedoch ist auch ein Einstieg in das Berufsleben sehr schwer. «Eines der zentralen Ziele bei der Bekämpfung von Jugendarbeitslosigkeit besteht darin, jungen Erwachsenen zu einem Ausbildungsabschluss zu verhelfen. Dieser bildet eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt.» (BASS 2012: 23)

### 2.1.6 Motivationssemester

Gelingt einer Person nach der Schule der Einstieg in eine weiterführende Ausbildung nicht, kann sie sich bei der Arbeitslosenversicherung melden und hat Anrecht auf den Besuch eines Motivationssemesters. «In Motivationssemestern verdienen die Jugendlichen rund 450 CHF. Dieser Verdienst ist bewusst tiefer angesetzt als ein Lehrlingslohn. Es sollte deshalb nicht vorkommen, dass Jugendliche wegen eines höheren Einkommens eine arbeitsmarktliche Massnahme einer Ausbildung vorziehen.» (BASS 2012: 53) In Basel-Stadt stehen Jugendlichen und jungen Erwachsenen fünf verschiedene Motivationssemester zur Auswahl, die sich in der Ausrichtung und teilweise auch hinsichtlich der Zielgruppe unterscheiden. Alle verfügen über einen praktischen Tätigkeitsbereich und einen Teil, in welchem eine Unterstützung zur Bewerbung auf Lehrstellen angeboten wird. Diese sind je nach Angebot unterschiedlich gewichtet.

Innerhalb der TREE-Studie (vgl. Schaffner 2007: 20) wurde unter anderem versucht herauszufinden, welche Funktionen Zwischenlösungen wie schulische Brückenangebote und Motivationssemester wahrnehmen: «Die Ergebnisse der Studie deuten darauf hin, dass Zwischenlösungen weniger der Behebung der individuellen schulischen, sprachlichen oder anderer Defizite dienen, denn Jugendliche in Zwischenlösungen verfügen durchschnittlich über ähnliche schulische Leistungsvoraussetzungen wie Jugendliche in Ausbildungen.» (Schaffner 2007: 35) Zwischenlösungen dienen gemäss der TREE-Studie insbesondere als «Orientierungs- und Pufferfunktion und daher viel häufiger der Überbrückung von Systemschwierigkeiten» (Schaffner 2007: 35). Es ist ein Abwarten auf den nächsten Start der Berufslehren und Schulen im kommenden Jahr. Ein Vermeiden von Lücken im Lebenslauf. Kaum je diskutiert wurden die unterschiedlichen finanziellen Möglichkeiten der Herkunftsfamilien. Bei entsprechenden finanziellen Voraussetzungen sind Alternativen möglich, wie beispielsweise ein Auslandsaufenthalt, eine Sprachschule oder eine Privatschule zum Erwerb eines besseren Schulabschlusses. Dies sind jedoch alles Alternativen, die für eine Familie ohne grosse finanzielle Ressourcen undenkbar sind. Das eben dargestellte Bildungssystem und die bereit stehenden Auffangsysteme sollen die Schülerinnen und Schüler zu einer Ausbildung hinführen, um eine spätere Arbeitslosigkeit zu verhindern. Dies gelingt nicht immer und hat langfristige Folgen, wie das nachfolgende Kapitel aufzeigt.

## 2.2 Von der Ausbildungslosigkeit in die Arbeitslosigkeit

Die Arbeitslosigkeit allgemein, wie auch die Jugendarbeitslosigkeit im Speziellen, ist in der Schweiz weit weniger stark ausgeprägt als in anderen Ländern. Jedoch nimmt die Jugendarbeitslosigkeit in der Schweiz seit Ende des letzten Jahrtausends zu (vgl. Schaffner 2007: 30f). Reckinger bezeichnet die Situation auf dem Arbeitsmarkt als einen «Selbstbedienungsmarkt» auf welchem Arbeitgeber «die höchstqualifizierten Bewerberinnen bevorzugen konnten, die ohne Aussicht auf eine ihrer Qualifikation entsprechende Stelle auch geringere Bezahlung und eine Verschlechterung ihrer Arbeitsbedingungen in Kauf nehmen mussten» (Reckinger 2010: 42). Dies ist ein Effekt, den auch Jugendliche und junge Erwachsene deutlich zu spüren bekommen, wenn sie auf Lehrstellensuche sind und nur noch die besten Bewerberinnen und Bewerber eine reelle Chance auf eine Lehrstelle haben. Diese Tatsache begünstigt folglich die Jugendarbeitslosigkeit, da diese Jugendlichen sowohl auf dem Lehrstellenmarkt geringere Chancen haben als auch folglich ohne Ausbildung auf dem Arbeitsmarkt. «Die Kombination von Ausbildungslosigkeit und Erwerbslosigkeit erscheint besonders gravierend, weil eine ohnehin nur geringe Qualifikation zusätzlich entwertet wird, wenn den Betroffenen der Einstieg in den ersten Arbeitsmarkt auf längere Dauer nicht gelingt.» (BASS 2012: 17)

Unter dem Begriff der Jugendarbeitslosigkeit werden diejenigen Jugendlichen und jungen Erwachsenen subsumiert, die im Alter zwischen 15 und 24 als arbeitslos gemeldet sind (vgl. Bass 2012: 2). Verfügen diese Personen im Alterssegment von 18 bis 24 noch nicht über einen Bildungsabschluss auf Sekundarstufe II und sind auch nicht in einer entsprechenden Ausbildung, werden diese als «Drop-Outs» bezeichnet (vgl. Reckinger 2010: 56). Diese sogenannten «Drop-Outs» sind diejenigen, die im Fokus der vorliegenden Arbeit stehen. Da jedoch die Begrifflichkeit eher negativ konnotiert ist, wird diese nicht weiter aufgenommen. «Unterschwellig ist damit jedoch - aus der Perspektive des Schulsystems auf Schulabbrecherinnen - eine Stigmatisierung der Jugendlichen verbunden, die, wie der technische Terminus drop-out in Anlehnung an industrielle Produktionsprozesse nahe legt, mit Überproduktion und Ausschuss konnotiert ist.» (Reckinger 2010: 59) Weiter zeigt der Begriff auch nicht auf, dass es sich um Personen handelt, die eigentlich eine Ausbildung abschliessen möchten und dies im Grunde genommen auch könnten. Ein weiterer Mangel ist die Tatsache, dass diejenigen, die bereits in einer Ausbildung stehen, nicht zu diesem Begriff gezählt werden. Denn viele Jugendliche beginnen zwar eine Ausbildung, doch ist diese stets von einem Abbruch bedroht und das Ausbildungsverhältnis eher labil. So reihen sich Ausbildungswechsel und Abbrüche aneinander, ohne dass die Betroffenen zu den Drop Outs gezählt werden. Doch diese zahlreichen Schul- und Ausbildungsabbrüche sind fatal, da sie weitreichende Konsequenzen auf die Ausbildungschancen haben, denn mit dem Abbruch ist «nicht nur ein Entzug aus schulischen Normen und Bewertungen, sondern die soziale Bewertung mangelnder Anpassung an Normen, Leistungsanforderungen und Disziplin des Schulsystems verbunden, die nicht mehr gänzlich rückgängig gemacht werden kann, sondern als Stigma an den Betroffenen haftet» (Reckinger 2010: 61). Darum wird als Umschreibung für die Personengruppe, mit der sich diese Arbeit

beschäftigt, der Begriff «mit geringen Bildungschancen» verwendet. Dieser soll all diejenigen jungen Erwachsenen miteinschliessen, welche in labilen Ausbildungsverhältnissen stehen, und diejenigen, die arbeitslos und auf der Suche nach einem Ausbildungsplatz sind. Er soll alle diejenigen umfassen, bei denen das Finden eines passenden Ausbildungsplatzes in irgendeiner Art und Weise erschwert ist.

Ein reines Abstützen auf die Arbeitslosigkeit ist problematisch, da die Arbeitslosenzahlen je nach Statistik in der Schweiz unterschiedlich erfasst werden. «In der Schweiz schwankt die Zahl der Jugendarbeitslosigkeit 2004 je nach Berechnung zwischen um 5 Prozent (SECO, AMOSA) und 7,7 Prozent (SAKE).» (Schaffner 2007: 30) Ein weiterer Faktor, der die Berechnung der tatsächlich Arbeitslosen erschwert, ist die Tatsache, dass die Arbeitslosenquoten gebildet werden, «indem man die Zahl der Arbeitslosen durch die Zahl der Erwerbspersonen (...) teilt. Während Lehrlinge zu den Erwerbstätigen zählen, gelten Jugendliche in einer schulischen Ausbildung und Studierende als Nichterwerbspersonen» (BASS 2012: 2). Gemessen an der Anzahl derjenigen, die in diesem Alter noch ein schulisches Brückenangebot besuchen, verzerrt diese Berechnungsart das eigentliche Bild. «Die Arbeitslosenquoten drücken also nicht aus, wie gross der Anteil der Arbeitslosen unter allen Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist, sondern sie beziehen sich einzig auf diejenigen, die – als Stellensuchende oder Erwerbspersonen – tatsächlich schon im Erwerbsleben stehen.» (BASS 2012: 2) Unabhängig davon, wie gross die Anzahl der Arbeitslosen ist, so drückt keine Quote die Folgen für das einzelne Individuum aus.

### 2.2.1 Folgen der Ausbildungs- und Arbeitslosigkeit für das Individuum

Die Arbeitslosigkeit und die gleichzeitige Ausbildungslosigkeit bedingen sich gegenseitig. Ist jemand arbeitslos, ist es schwierig in eine Ausbildung zu gelangen, fehlt jemandem eine Ausbildung, ist es schwierig eine Anstellung zu finden. «Nichtlineare Ausbildungs- und Berufseinstiegskarrieren und ein erschwerter Arbeitsmarkteinstieg, der mit an Gelegenheiten orientierten Überbrückungsversuchen kompensiert wird, haben folgenschwere Konsequenzen.» (Reckinger 2010: 53) Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen landen nicht selten bei der Sozialhilfe. 33 % aller jungen Erwachsenen, die im Jahr 2010 in Basel-Stadt Sozialhilfe bezogen, sind ohne Ausbildung. Dies sind 391 Personen (vgl. BASS 2012: 19). Und diese Zahl ist gestiegen. «Im Kontext der Veränderungen des Übergangs und der damit verbundenen Risiken kam es in den letzten Jahren zu einem massiven Anstieg der jungen Erwachsenen, die früh auf Sozialhilfe angewiesen sind.» (Schaffner 2007: 58) Die Sozialhilfe ist das letzte Auffangnetz für diese Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Das hat zur Folge, dass diese sich schon in jungen Jahren von einem Sozialsystem fremd bestimmen lassen müssen und ihre Entscheidungsfreiheit eingeschränkt ist. Zudem entsteht ein zeitlicher Druck, da sie eine Ausbildung noch in der Zeit anfangen müssen, in der sie noch zu den jungen Erwachsenen zählen, da danach kein Anspruch mehr auf eine Ausbildung besteht: Die berufliche Integration weicht dann der Arbeitsintegration.

Die Folgen der frühen Arbeitslosigkeit sind langfristig, das heisst «auch weiterhin mit geringerer Beschäftigungsstabilität konfrontiert zu sein, da Eintrittsschwierigkeiten von potentiellen

Arbeitgeberinnen als negatives Signal für die Beschäftigungsfähigkeit entwertet werden können» (Reckinger 2010: 53). Das erklärt auch, warum Personen ohne Berufsausbildung und mit tiefem Schulungsniveau die grösste Gruppe der Sozialhilfebeziehenden darstellen (vgl. BASS 2012: 19 oder Reckinger 2010: 55).

Eine Folge der frühen Arbeitslosigkeit liegt auf der Ebene der Psyche. «Erleben Jugendliche an der sensiblen Schnittstelle ihrer Biographien die Konfrontation der eigenen Wünsche und (eigenen, normativen oder durch das Umfeld gestellten) Erwartungen mit den eingeschränkten Möglichkeiten der Realisierung, entstehen aus den Erfahrungen anhaltender Arbeitslosigkeit und Prekarität erhebliche psychische Konflikte.» (Reckinger 2010: 63f) Diese psychischen Probleme manifestieren sich unter anderem in Depression und Demotivation (vgl. Reckinger 2010: 64), was wiederum Bemühungen für einen Wiedereinstieg erheblich erschwert und auch die Bewältigung der übrigen Lebensaufgaben, die in diesem Alter anfallen. «Die Lebensphase zwischen 18 bis 25 Jahren ist typischerweise durch Statuspassagen gekennzeichnet. (...) Wie gut es den Jugendlichen gelingt, diese Übergänge zu bewältigen, bestimmt in erheblichem Mass ihre Chancen im späteren Leben.» (BASS 2012: 14)

Die Folgen der Arbeitslosigkeit auf junge Erwachsene wird hier nur zusammenfassend angeschnitten. In der vorliegenden Arbeit geht es primär um den Zusammenhang zwischen der digitalen Benachteiligung und der beruflichen Integration. Um die digitale Integration besser verstehen zu können, folgt im kommenden Kapitel eine Zusammenfassung bisheriger Erkenntnisse zu dieser Thematik.

### **2.3 Digitale Spaltung, digitale Ungleichheit, digitale Benachteiligung**

Der begriffliche Hintergrund der digitalen Kluft oder digitalen Spaltung hat seinen Ursprung in einem erweiterten Diskurs über die Wissensklufftheorie. Diese «beschreibt ein paradoxes Phänomen: Mit dem Ansteigen verfügbarer Informationen vergrössern sich die (Wissens-) Unterschiede zwischen Besser- und Schlechtergestellten. Dieser Vorgang scheint sich mit der Diffusion des Internets zu wiederholen.» (Zillien 2009: 82) Während sich die Wissenskluffhypothese noch ausschliesslich mit den informellen Bildungsprozessen hinsichtlich der traditionellen Medien beschäftigte, kamen mit der Digitalisierung neue Medien hinzu. Die Wissensklufftheorie beschäftigte sich mit milieu- und bildungsbedingten Strategien hinsichtlich informeller Bildungsprozesse im Zusammenhang mit den zur Verfügung stehenden Medien wie Zeitungen, TV, Literatur und Radio (vgl. Zwiefka 2007: 57). Die aufgeworfenen Fragen betreffend einer gerechteren Verteilung von Wissen und Chancen verschärfen sich mit der zunehmenden Dominanz des digitalisierten Alltags. Über das Internet steht uns eine riesige nicht mehr quantifizierbare Menge an Informationen zur Verfügung, die massiven Einfluss auf die Gesamtgesellschaft hat und das Individuum vor neue Herausforderungen stellt. «Die Informations- und Wissensgesellschaft ist technologie-, informations- und wissensbasiert, komplex, unübersichtlich, globalisiert, vernetzt, kommunikationsintensiv, angebotsreich,

enttraditionalisiert, zunehmend anonymisiert und erfordert selektives und flexibles Handeln.» (Zillien 2009: 56) Die digitale Spaltung als neues Phänomen der Digitalisierung der Gesellschaft «kann dabei als nicht-intendierte Folge der sich ausbildenden Informations- und Wissensgesellschaft verstanden werden.» (Zillien 2009: 2)

Eine Frage, die den Diskurs rund um die digitale Spaltung stets begleitete, ist die Frage, worin denn der ungleiche Zugang zu Informationen besteht. Einen der frühesten Versuche diese Thematik zu definieren und zu operationalisieren, unternahm die National Telecommunications & Information Administration (NTIA), welche dem U.S. Departement of Commerce regelmässig Berichte über die Verbreitung von Telefonen und digitalen Technologien übermittelte (vgl. Marr 2005: 23). Diese erste Definition lautete wie folgt: «Disparities in access to telephones, personal computers (PCs), and the Internet across certain demographic groups». (NTIA, zitiert in: Marr 2005: 23) Im Zentrum stand der Zugang zur Technologie. Entsprechend dem Bild eines Gap, einer Spaltung oder einer Kluft, wurde unterteilt in solche, die Zugang zu der entsprechenden Technologie haben, um das Internet aufzurufen, und solche, denen dieser Zugang fehlt (vgl. Schäfer/Lojewski 2007: 102). Diese Sichtweise mag in den Anfängen des Internets durchaus Sinn gemacht haben. So war anfänglich die Technologie kaum bezahlbar und einer Schicht mit entsprechenden finanziellen Ressourcen vorbehalten. Dies änderte sich stetig, die Technologie wurde immer günstiger. Das Internet verbreitete sich dadurch immer stärker. «Die meisten frühen Konzepte des Digital Divide gehen von einer solchen binären Codierung aus.» (Zillien 2009: 92) Der Begriff reduziert das Phänomen auf eine Frage der Ausstattung und lässt andere Dimensionen ausser acht. Ein Grund dafür, warum sich Definitionen im Sinne des «have» und «have-nots» (DiMaggio et al. 2001: 52) derart lange gehalten haben, kann aber auch an dem lange vorherrschenden Erkenntnisinteresse gelegen haben, welches der jeweiligen Forschung zugrunde lag.

Ungeachtet aller gegenteiligen Beteuerungen kann einem Grossteil der am Steuerungsdiskurs um die digitale Spaltung beteiligten Akteure ähnlich wie den hinter der Diffusionsforschung stehenden Auftraggebern und «change agents» unterstellt werden, dass sich ihre Interessen in erster Linie auf die Forcierung der Internetverbreitung richten und erst in zweiter Linie auf eine bessere Verteilung sozialer Ressourcen. Nicht zufällig lautet der Schlachtruf «Zugang für alle» und nicht «Informationen, Bildung, Partizipation oder Wohlstand für alle». Insofern ist es verständlich, dass von diesen Akteuren vor allem Befunde nachgefragt werden, die darüber Auskunft geben können, inwiefern das Ziel einer bevölkerungsweiten Internetdiffusion erreicht wurde. (Marr 2005: 37)

In diesen Bereich gilt es mit einem kritischen Blick zu prüfen, da hinter der Forderung nach einem breiten öffentlichen Zugang zum Internet immer auch gewichtige wirtschaftliche Interessen stehen. Der wirtschaftlichen Logik gegenüber steht die Forderung zum Ausbau staatlicher Hilfsprogramme zur Erreichung einer chancengleicherer Gesellschaft: «Diejenigen, die eine Ausweitung staatlicher Fördermassnahmen befürworten, sehen hingegen in der

allgemeinen Internetverbreitung erst den Ausgangspunkt zur Schaffung einer chancengleichen Informations- und Wissensgesellschaft.» (Zillien 2009: 85)

Mit der technologischen Weiterentwicklung und der Ausbreitung des Internets mussten die auf die Ausstattung reduzierten binären Begriffdefinitionen ebenfalls weiter entwickelt werden. «Je weiter sich das Internet jedoch ausbreitet, um so differenzierter muss mit dem Begriff Digitale Spaltung umgegangen werden.» (Pohl 2012: 102) Im Fokus blieben technologische Aspekte wie Internetbandbreite, Rechenleistung und dergleichen. Diese waren jedoch nicht zielführender als bisherige binäre Definitionen, da «(fast) alle Mitglieder eines Gesellschaftssystems über einen (heimischen, Breitband-, täglich genutzten etc.) Internetzugang verfügen» (Zillien 2009: 95). Eine differenziertere Betrachtungsweise wurde notwendig, die weitere Aspekte mitberücksichtigen sollte. Eine Unterteilung entlang der Verbreitung des Internets wurde vorgenommen. Für die Anfangsphase der Verbreitung wurde der Begriff der primären Digitalen Spaltung definiert (vgl. Pohl 2012: 102), der – wie oben beschrieben – den Zugang zur Technologie definiert. «Die Sekundäre Digitale Spaltung bezieht sich schliesslich auf die Qualität der Nutzung. Diese Nutzungsunterschiede werden als Digitale Ungleichheiten bezeichnet; sie beziehen sich nicht mehr nur auf Unterschiede zwischen Nutzern und Nichtnutzern, sondern auf solche innerhalb der Gruppe der Onliner.» (Pohl 2012: 102)

Diese neue Betrachtungsweise lässt neue Dimensionen ins Zentrum rücken, um eine digitale Ungleichheit festzulegen: «Auch nach Abbau von verschiedenen Zugangs- und Nutzungsbarrieren besteht eine Digitale Spaltung fort (...) Diese Ungleichheiten umfassen die technische Ausstattung, die Nutzungsautonomie, die Nutzungskompetenz, die soziale Unterstützung und den Zweck bzw. das Ziel der Internetnutzung.» (Pohl 2012: 102f) Diese breitere Sichtweise auf das Phänomen ermöglicht ein exakteres Hinsehen und hat sich weitgehend durchgesetzt. «Gegenwärtig haben sich weitestgehend Begriffsverwendungen etabliert, welche sich sowohl dem Zugangs- als auch dem Nutzungsaspekt widmen, da einseitige Sichtweisen eher kritisch zu bewerten sind.» (Zwiefka 2007: 68) Entsprechend wird auch nicht mehr von einer Spaltung oder Kluft gesprochen, sondern von einer Ungleichheit. Doch auch hier stellen sich grundlegende Fragen, denn die digitale Benachteiligung steht als Phänomen nicht isoliert da. «Es handelt sich nicht etwa um eine digitale Ungleichheit, sondern um eine soziale, die sich auch im virtuellen Raum des Internet fortsetzt.» (Schäfer/Lojewski 2007: 170) Dies ist eine zentrale Erkenntnis, welche in vielen Publikationen nicht berücksichtigt wurde. Selten manifestiert sich eine Benachteiligung isoliert, meist sind es weitere Benachteiligungen, welche die Gesamtsituation eines Menschen definieren. Meist blieb es bei der Fokussierung auf ein einzelnes Phänomen unter vielen, mit welchem eine Situation angesehen wurde. Aus diesem Grund wird in dieser Arbeit der Begriff Ungleichheit verwendet, da er dieses Phänomen trotz der oben erwähnten Einschränkung am ehesten umschreibt. Noch weiter geht in diesem Zusammenhang Marr, der erst dann von einer digitalen Benachteiligung spricht, wenn sich die Ungleichheiten «bei der Implementierung des Internets in einer Verstärkung bestehender Ressourcenunterschiede niederschlagen oder umgekehrt, wenn sich die Entstehung oder Vergrößerung von Ressourcenunterschieden eindeutig auf Differenzen im Zugang zum Internet oder auf unterschiedliche Arten seiner Verwendung zurückführen lassen» (Marr 2005: 39). Hinter dieser Aussage steht die Vorstellung, dass sich die Ungleichheiten stets reproduzieren: «Im



Sinne des technologiebezogenen Problemverständnisses kann jedoch davon ausgegangen werden, dass die Verbreitung und Verwendung des Internets einem ähnlichen Muster folgt, wie die Ungleichverteilung zahlreicher Ressourcen.» (Marr 2005: 40)

Es ist die Frage der Ressourcenausstattung des Einzelnen, die das Phänomen ausmacht, unabhängig davon, warum eine Ressource eher gering vorhanden ist oder fehlt. So oder so wirkt sich dieser Mangel auf die Nutzung digitaler Möglichkeiten aus und führt zu einer digitalen Benachteiligung. «Nutzung, Beteiligung und Bildungsprozesse ergeben sich nicht zwangsläufig durch ein vorliegendes, zur Verfügung stehendes Angebot, sondern erfordern eine entsprechende Berücksichtigung der unterschiedlichen Ressourcen von jugendlichen Nutzern.» (Iske/Klein/Kutscher 2004: 23) Eine Definition dieser Denkweise findet sich bei Warschauer. Er definiert die Ursachen für die digitale Benachteiligung mit dem Begriff der «Electronic Literacy»: «Im Einzelnen setzt sich die 'Electronic Literacy' aus der 'Computer Literacy', der 'Information Literacy', der 'Multimedia Literacy' und der 'Computer-Mediated Communication Literacy' zusammen.» (Zillien 2009: 113) Diese Definition vermittelte erstmals einen spezifischen Blick auf die Medienkompetenzen bzw. die digitalen Kompetenzen. Eine Erkenntnis daraus war, dass ein Zusammenhang zwischen der digitalen Kompetenz und der Ausstattung festgestellt wurde (vgl. Zillien 2009: 110). Daraus entstand dann ein dreistufiges Modell, welches den Zugang, die Medienkompetenz und die Fähigkeit, Informationsquellen richtig zu bewerten, definierte (vgl. Zillien 2009: 99).

Eine in zahlreichen Publikationen verwendete Definition der digitalen Benachteiligung ist diejenige von Paul DiMaggio, Eszter Hargittai, Coral Celeste und Steven Shafer (DiMaggio et al. 2001). Sie fasst die wichtigsten Definitionen zusammen und stellt eine gute Basis dar, um die digitale Benachteiligung konkreter fassen zu können. Leider wurde sie aber nie konkret operationalisiert und für eine Messung der digitalen Ungleichheit verwendet. Diesen Versuch hat die vorliegende Arbeit gewagt und einen Index entwickelt, mit welchem die digitale Benachteiligung bei den befragten Personen betrachtet wurde. Die fünf Dimensionen als Kernstück der Definition nach DiMaggio et al. dienten hierfür als Basis:

We call attention to five broad forms of inequality. The first is variation in the technical means (hardware, software, and connections) by which people access the Internet. The second is variation in the extent to which people exercise autonomy in using the Web - for example whether they access it from work or home, whether their use is monitored or unmonitored, and whether they must compete with other users for time online. The third is inequality in the skill that people bring to their use of the medium. The fourth is inequality in the social support on which Internet users can draw. The fifth is variation in the purposes for which people use the technology. (DiMaggio 2001: 30f)

Im methodischen Teil wird vertiefter auf die Definition eingegangen und die einzelnen Dimensionen für die Operationalisierung werden konkret erläutert. Ihre Definition ist insbesondere als Gegenentwurf zu den technologieelastigen Definitionen und binären Sichtweisen entstanden.

Eine weitere Sicht auf die digitale Benachteiligung ist diejenige der Diffusion von Innovationen nach Rogers (vgl. Pohl 2012: 19). Diese beleuchtet das individuelle Verhalten verschiedener Personen im Prozess der Einführung und Verbreitung einer Innovation wie dem Internet. Während der Phasen der Einführung kann sich das Individuum jeweils entscheiden, wie es auf die Innovation reagiert. «Aus Sicht des Individuums wird gefragt, welche Bedingungen als Voraussetzung für die Adoption einer Innovation gegeben sein müssen und welche sie verhindern. Adoption als zentraler Begriff dieser Mikroperspektive bezeichnet dabei den Prozess der freiwilligen Übernahme einer Innovation.» (Marr 2005: 56) Die Phase, Early Adoption, bezeichnet die erste Phase der Einführung einer Innovation, also den Zeitpunkt, wenn erst wenige das Neue nutzen. Darauf folgt die Phase des Take-Off, des Aufschwungs, also der Zeitpunkt, an dem die Innovation an Kraft gewinnt und nicht mehr zu stoppen ist. Zuletzt folgt die Phase der Sättigung (Saturation), wenn die meisten Personen die Innovation bereits übernommen haben (vgl. Pohl 2012: 22).

Im Ergebnis lassen sich hinsichtlich der Innovationsbereitschaft fünf verschiedene Gruppen bilden. Die Pioniere des Adoptionsprozesses werden als Innovatoren bezeichnet. Ihnen folgen im Adoptionsprozess die frühen Übernehmer (early adopters). Eines ihrer zentralen Merkmale ist es, dass sie häufig als Meinungsführer innerhalb ihrer Bezugsgruppe fungieren und deshalb eine Vorbildfunktion für folgende Adoptergruppen übernehmen. Durch den dadurch ausgelösten Multiplikationseffekt erfährt der Adoptionsprozess eine deutliche Beschleunigung, von der die Gruppe der frühen Mehrheit (early majority) erfasst wird. Zahlenmässig etwa ebenso stark wie die frühe Mehrheit gilt die späte Mehrheit (late majority) als wesentlich skeptischer und zurückhaltender gegenüber Neuerungen. Als letzte Gruppe steigen die Nachzügler (laggards) in den Adoptionsprozess ein. (Marr 2005: 59f)

Interessant an dieser Sichtweise ist insbesondere, dass sie sich nicht nur auf das Internet als Gesamtes anwenden lässt, sondern auch auf Entwicklungen während des Gesamtprozesses der Digitalisierung des Alltags. Der Verlauf ist jeweils derselbe, ebenso die daraus resultierenden Ausschlussituationen.

Inwiefern sich die Literatur und die Forschung bereits über den Zusammenhang der digitalen Benachteiligung und der Bildungsintegration geässert hat, zeigt zusammenfassend das folgende Kapitel.

## 2.4 Zusammenhang zwischen Bildung und digitaler Ungleichheit

Die Erwartungen der Arbeitgebenden an Berufseinsteiger und Lehrstellensuchende haben zugenommen. Dies zeigte die Darstellung der Situation zu Beginn des theoretischen Teils in Kapitel xx. Die digitale Benachteiligung verschärft diese Problematik, da sich die Digitalisierung auf die Gesamtgesellschaft auswirkt. «Das besondere an den neuen Informations- und

Kommunikationstechnologien ist aber, dass sie die Gesellschaft als Ganzes verändern und der beschriebene Ausgrenzungseffekt sich auf vielen Ebenen bemerkbar macht.» (Lanzke 2010: 70) So zeigt sich, dass der Bildungsstand um die Jahrtausendwende ein gewichtiger Faktor dafür war, ob jemand das Internet nutzte oder nicht: «Der Befund lautet: Unter 100 Hochschulabsolventen findet man 86 Internetnutzer, unter 100 Hauptschulabsolventen nur neun. Die Internetnutzerrate in diesen beiden Bildungsschichten unterscheidet sich um den Faktor zehn und hat sich in den vergangenen drei Jahren nicht angenähert.» (Kubicek 2001: o.S.) Diese Ungleichheit reproduziert sich dadurch, dass Computerkenntnisse eine Voraussetzung darstellen, eine Stelle zu finden. «So werden zum Beispiel Arbeitgeber Fähigkeiten im Umgang mit Internet als Eintrittskriterien für Bewerbungsgespräche – auch für Betätigungsfelder ohne direkten Bezug dazu – einfordern.» (Lanzke 2010: 70) Dass davon besonders Personen mit tiefer Bildung betroffen sind, zeigt auch das folgende empirische Ergebnis: «Der Faktor Bildung erweist sich national und international als deutliche Determinante für die Wahrscheinlichkeit der Nutzung bzw. Nichtnutzung des Internet. Der formale Bildungshintergrund steht darüber hinaus in einem engen Zusammenhang mit der Einkommensstruktur.» (Konert 2004: 19) Gleichermassen drückt sich diese Benachteiligung im Nutzungsumfang aus. «Ebenso wie die JIM-Studien kommen auch die Studien des KIB [Kompetenzzentrum informelle Bildung, vgl. Iske/Klein/Kutscher/Otto (2007) Anmerkung des Verfassers] zu der Erkenntnis, dass formal niedriger gebildete Jugendliche eine geringere Bandbreite an Nutzungsweisen zeigen, während bei formal höher gebildeten Jugendlichen eine breitere Variabilität in der Internet-Nutzung festgestellt werden kann.» (Zwiefka 2007: 95) Entsprechend sind besonders bildungsferne Milieus von einer digitalen Benachteiligung betroffen: «Besonders zu fokussieren sind dabei die bildungsfernen Milieus bzw. bildungsbenachteiligte Gruppen, da (...) der formale Bildungsgrad ein zentraler Faktor der digitalen Ungleichheit ist.» (Schäfer/Lojewski 2007: 153) Diese mangelnde digitale Integration hat eine Vergrößerung der Kluft hinsichtlich der Arbeitsintegration zur Folge und damit auch der gesellschaftlichen Teilhabe. Die Digitalisierung von Arbeitsprozessen und die damit verbundenen Rationalisierungen wirken sich entsprechend auf dem Arbeitsmarkt aus. «Produktionsintelligenz wird weiter in die 'Software' wandern und zunehmenden Druck auf den Arbeitsmarkt erzeugen.» (Simonitsch 2010: 145)

Auch kann mit der oben dargestellten These der Diffusion von Innovationen nachgewiesen werden, dass Personen mit geringer Bildung digital benachteiligt sind: «Angesichts der Bedeutung der sozialen Statusmerkmale bei der Übernahme auf der Individualebene ist es leicht nachvollziehbar, dass die Diffusion von Innovationen etwa in sozialen Systemen mit einem relativ hohen Bildungsniveau von vorn herein auf günstige Bedingungen trifft.» (Marr 2005: 61) Somit gehören Personen mit einem tieferen Bildungsniveau zu denjenigen, welche eine Innovation eher erst gegen Ende übernehmen. Doch sind Bildungsbenachteiligte nicht nur von einer digitalen Benachteiligung betroffen, sondern die digitale Benachteiligung begünstigt ebenso die Bildungsbenachteiligung:

Ökonomische Ressourcen kanalisieren die Zugangsmöglichkeiten,  
Alltagsrelevanzen prägen die jeweiligen Nutzungsintentionen, soziale  
Beziehungen beeinflussen die verfügbaren Unterstützungsstrukturen,

Aneignungsweisen (im Sinne von Selbstbildungsprozessen im sozialen Handeln) reproduzieren ein spezifisches Bildungsverständnis. Dies führt gerade für die nachwachsende Generation zu einer frühen Stratifizierung der Chancen und damit für viele zu einer weitreichenden Bildungsbenachteiligung. (Iske/Klein/Kutscher/Otto: 2007: 7)

Beides sind demnach Prozesse und Bedingungen, die sich gegenseitig beeinflussen und verstärken. Dieser Teufelskreis spiegelt die mehrfache Benachteiligung hinsichtlich der digitalen Integration, der Bildung und damit auch des Einkommens, und somit auch hinsichtlich der Teilhabe an der Gesellschaft wider.

Die Problematik ist für Jugendliche und junge Erwachsene besonders gross. Sie werden von der breiten Öffentlichkeit in der Regel als besonders kompetent in digitalen Angelegenheiten betrachtet. Es wird angenommen, dass sie mit digitalen Technologien aufwachsen und sich entsprechend damit auskennen. Dies führt dazu, dass Jugendliche und junge Erwachsene mit geringer digitaler Kompetenz nicht ernst genommen und von der Gesellschaft zu wenig gefördert werden. Und dies, obwohl die Realität ganz anders aussieht:

Die überwältigende Mehrheit der heute weltweit geborenen Menschen wächst nicht als Digital Natives auf. Es herrscht eine enorme Diskrepanz bei der Teilhabe an diesen Entwicklungen zwischen den Digital Natives und ihren Altersgenossen, die den Umgang damit nicht lernen und vollkommen anders leben. (Palfrey/Gasser 2008: 17)

Und weil eine ausreichende Ausstattung mit digitalen Geräten noch nicht reicht, um eine digitale Benachteiligung zu überwinden, verschärft sich die Problemlage für solche Jugendliche und junge Erwachsene. «Schliesslich müssen junge Leute zunächst eine gewisse digitale Kompetenz erwerben, um sich in dieser komplizierten und ambivalenten Welt zurechtzufinden, in der ihre Altersgenossen aufwachsen. Dies stellt eine Ungleichheit von ausserordentlich grosser Tragweite dar, die es zu überwinden gilt.» (Palfrey/Gasser 2008: 17) Diese Benachteiligung macht sich wiederum bemerkbar, wenn sich diese Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf dem Arbeits- oder Lehrstellenmarkt bewerben müssen, da die Wirtschaft digitale Kenntnisse erwartet bzw. sogar voraussetzt. «Unternehmen müssen darauf vertrauen können, dass ihre Beschäftigten diese vierte Kulturtechnik beherrschen, wollen sie Produktivitätssteigerungen und damit Wachstum generieren. Damit ist aber auch klar, dass die Chancen auf dem Arbeitsmarkt auch von guten Kenntnissen im Bereich der Informationsverarbeitung abhängen werden.» (Faymann 2010: 13) Es ist anzumerken, dass diese Äusserung nicht aus der Wirtschaft selbst stammt, sondern vom Österreichischen Bundeskanzler, im Vorwort zu einem Sammelband über die digitale Benachteiligung. Es scheint demnach, dass diese Beurteilung nicht nur aus der Wirtschaft und vom Arbeitsmarkt stammt, sondern eine Überzeugung widerspiegelt, die auch im politischen System ihren Niederschlag findet.

Es stellt sich die Frage, wie der digitalen Benachteiligung in der Gesellschaft zu begegnen ist. Diesbezüglich existieren unzählige Projekte und Massnahmen. Eine entsprechende Darstellung

wäre eine eigene Arbeit wert, würde jedoch den Rahmen dieser Arbeit sprengen. Eine Erkenntnis aus der Literatur ist dennoch erwähnenswert: Die Angebote müssen lebensweltlich orientiert dort stattfinden, wo sich die Zielgruppe aufhält und konkret dort, wo sie von der digitalen Benachteiligung betroffen ist. Es gilt demnach «lebensalltagsbezogene Relevanzstrukturen der Jugendlichen zu erkennen. Es kann nicht darum gehen alle Jugendlichen zu einer spezifischen Nutzungsweise und inhaltlichen Konformität anzuregen, sondern es gilt hierbei, die Bildungspotentiale im kontextbezogenen Sinn zu entdecken und zu fördern» (Iske/Klein/Kutscher/Otto: 2007: 84).

### 3. Methodisches Vorgehen

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist eine Annäherung an das Phänomen der digitalen Benachteiligung bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die gleichzeitig von einer Bildungsbenachteiligung betroffen sind. Es bestehen zahlreiche Untersuchungen, die nahelegen, dass gerade Personen ohne oder mit geringer Bildung digital besonders benachteiligt sind. Bis anhin existieren keine Untersuchungen, welche sich konkret denjenigen Benachteiligten widmen, die noch in einem Alter sind, in dem sie eine Ausbildung abschließen können, und die gleichzeitig aufgrund ihres Alters als digital kompetent angesehen werden.

Um sich diesem Phänomen anzunähern, wird bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Bildungsbenachteiligung deren digitale Benachteiligung mittels eines Fragebogens eruiert. Die quantitative Auswertung dieser Fragebogen führt zu einer ersten - wenn auch nicht repräsentativen - Annäherung. Sie kann erste Hinweise darauf liefern, wie Computer und technische Hilfsmittel durch diese Zielgruppe eingesetzt werden, wie sie sich selbst hinsichtlich ihrer digitalen Kenntnisse einschätzt und ob allenfalls eine digitale Benachteiligung vorliegt.

Im Zentrum steht die qualitative Vorgehensweise. Auf Basis der quantitativen Umfrage und deren Ergebnissen werden mittels dem theoretischen Sampling Interviewpartnerinnen und Interviewpartner ausgewählt. Diese Interviews werden mittels der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Sie soll Erkenntnisse über die Situation der Zielgruppe auf dem Bildungsmarkt generieren und deren subjektives Erleben beleuchten.

In einem ersten Schritt wird nachfolgend zunächst das quantitative Vorgehen aufgezeigt. Dieses beinhaltet in erster Linie die Operationalisierung der digitalen Benachteiligung und der Bildungsbenachteiligung. Diese ist sowohl für die Fragebogenkonstruktion als auch für die qualitative Analyse von grosser Relevanz. Ferner wird konkret auf das Vorgehen bei der qualitativen Analyse eingegangen.

## 3.1 Methodischer Hintergrund der quantitativen Untersuchung

Es bestehen wenig Forschungsarbeiten zur digitalen Spaltung, von denen die Fragebogen publiziert wurden. Bei den Fragebogen, die sich finden liessen, geht es weniger um die digitale Spaltung an sich als vielmehr um das Nutzungsverhalten im Internet hinsichtlich eines konkreten Aspekts (vgl. KIM-Studie). In den Fragebogen wird selten eine konkrete Operationalisierung der digitalen Spaltung vorgenommen, sondern nach der Verfügbarkeit bzw. Nicht-Verfügbarkeit eines Internetanschlusses zuhause gefragt (vgl. Lanzke 2010: 248). Für die vorliegende Arbeit sollen die von DiMaggio et al. (2002: 30f) dargelegten fünf Dimensionen der digitalen Benachteiligung als Grundlage für die Operationalisierung dienen. Es ist der Versuch einer Operationalisierung für eine kleine quantitative Erhebung mit dem Ziel, einen Indexwert für den Grad der digitalen Benachteiligung zu erhalten, der sich an der Definition von DiMaggio et al. orientiert.

### 3.1.1 Operationalisierung der Dimensionen

Das, was DiMaggio et al. (2001: 52) unter dem Begriff «the full range of digital inequality» verstehen, beinhaltet die fünf Dimensionen: «equipment, autonomy, skill, support, and scope of use among people who are already online» (ebd.). Diese dienen als zentraler Baustein des Instruments für die Erfassung der digitalen Benachteiligung, da diese Definition am konkretesten das ausdrückt, was digitale Ungleichheit ausmacht.

Diese fünf Dimensionen können sowohl als Barrieren als auch als Brücken für den Zugang zur digitalen Welt verstanden werden, da sie miteinander verknüpft sind. So begünstigt die eine Dimension eine andere oder kann sie in gewisser Weise ersetzen. Eine digitale Ausgrenzung aufgrund fehlender Ausrüstung kann durch einen autonomen Zugang verhindert werden. Die Dimension der Nutzungsautonomie wird umso wichtiger, je schlechter die Ausstattung hinsichtlich digitaler Geräte ist. Der Besitz einer funktionierenden eigenen Infrastruktur hat demzufolge meist auch einen autonomen Zugang zur Folge, womit die Dimension des autonomen Zugangs durch den Besitz der Infrastruktur unwichtiger wird.

In einem ähnlichen Verhältnis zueinander stehen die beiden weiteren Dimensionen der digitalen Kompetenz und der sozialen Unterstützung hinsichtlich der Computernutzung. Bestehen grosse Fähigkeiten, ist die soziale Unterstützung untergeordnet. Bei einer starken sozialen Unterstützung können jedoch mangelnde Fähigkeiten als ausgrenzende Dimension gemildert werden. Jedoch reduzieren diese wiederum in erheblichem Masse die Autonomie.

Als letzte Dimension ist der Nutzungsumfang zu nennen. Diese Dimension erfordert das Vorhandensein einer Computerausrüstung. Ist diese vorhanden, funktioniert diese Dimension, sofern sie stark ausgeprägt ist, als Verstärker der Dimension der digitalen Kompetenz. Je breiter der Nutzungsumfang ist, desto grösser das Potenzial der Fähigkeiten, sich in den digitalen Welten zu bewegen. Ist der Nutzungsumfang auf eine Plattform (nur Facebook oder nur Mail)

reduziert, steigert diese Nutzung zwar die Fähigkeiten auf dieser Plattform, verringert aber darüber hinaus die Ausweitung der Fähigkeiten.

Im Folgenden werden die einzelnen Dimensionen detaillierter definiert und operationalisiert. Die quantitative Operationalisierung und die Fragestellungen für den Fragebogen selbst finden sich im Anhang.

### 3.1.1.1 Digitale Kompetenz

Besonders für Jugendliche ist die digitale Kompetenz im Zusammenhang mit der digitalen Ungleichheit von zentraler Bedeutung: «Schliesslich müssen junge Leute zunächst eine gewisse digitale Kompetenz erwerben, um sich in dieser komplizierten und ambivalenten Welt zurechtzufinden, in der ihre Altersgenossen aufwachsen. Dies stellt eine Ungleichheit von ausserordentlich grosser Tragweite dar, die es zu überwinden gilt». (Palfrey/Gasser 2008: 17)

Unter digitaler Kompetenz versteht Hargittai: «the capacity to respond pragmatically and intuitively to challenges and opportunities in a manner that exploits the Internet's potential and avoids frustration» (Hargittai 2002, zit. in DiMaggio 2001: 33). Es ist anzunehmen, dass Personen, die keinen Frust dabei erleben, häufiger freiwillig den Computer verwenden.

Im selben Werk kommt die Autorin zu dem Schluss, dass, sich Frauen tendenziell als schlechter einschätzen als sie es in Wirklichkeit sind, wenn es darum geht die eigenen Fähigkeiten einzuschätzen (vgl. DiMaggio 2001: 33). Entsprechend wenig sagt demzufolge eine Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenz aus, zumal diese wiederum vom eigenen Kenntnisstand und dem eigenen Bedürfnis nach Computernutzung abhängig ist. So kann es für die einen als notwendig erachtet werden, auf einem Touch-Screen-Automaten am Bahnhof ein Zugticket kaufen zu können, für andere beinhalten notwendige Computerkenntnisse das Wissen über Wartung der Hard- und Software. Die Kompetenz steht also letztlich immer im Zusammenhang mit der individuellen Perspektive und den Bedürfnissen einer Person hinsichtlich einer Aufgabe, welche gelöst werden soll.

Gemäss DiMaggio et al. besteht die digitale Kompetenz aus vier unterschiedlichen Wissensarten: «Internet users vary in their possession of at least four kinds of relevant knowledge: recipe knowledge about how to log on, conduct searches, and download information; non-domain-specific background knowledge (e.g, of Boolean logic for designing search algorithms); integrative knowledge about the way the Web operates that helps them navigate better; and technical knowledge about software, hardware, and networks necessary for troubleshooting problems or ensuring that one stays up to date». DiMaggio 2001: 32)

Die vier Wissensarten Rezeptwissen, unspezifisches Hintergrundwissen, Zusatzwissen zur Funktionsweise des Internets und aktuelles technisches Wissen zu Software und Hardware (vgl. Zillien 2009: 108) lassen sich ohne Selbsteinschätzung kaum mittels Fragebogen erfassen. Diese Selbsteinschätzung ist eine subjektive Wahrnehmung und kann deshalb nur unzureichend als eine vergleichbare Variable verwendet werden. Deshalb stellt die subjektive Wahrnehmung der eigenen digitalen Kompetenz den zentralen Inhalt der vertiefenden Interviews dar. Die

Erfassung der digitalen Kompetenz dient dort als Ausgangspunkt für die im Rahmen des Interviews gestellte Aufgabe.

Für die Erfassung des Rezeptwissens wird die Breite der genutzten Applikationen erfragt, in Anlehnung an die im Fragebogen von Dzeyk verwendete Kategorisierung: Textverarbeitung, Bildverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenbanken, Statistikprogramme, Präsentationsprogramme, Multimedia (Musik/Bildbearbeitung), Sonstige (vgl. Dzeyk 2005: 460).

Das unspezifische Hintergrundwissen und das Zusatzwissen zur Funktionsweise des Internets lässt sich kaum quantifizieren und vergleichen. Ein breites Wissen in diesen Bereichen zeugt jedoch von einer hohen digitalen Kompetenz. Diese äussert sich darin, dass eine Person von anderen im Bezug auf Computerfragen kontaktiert wird und über die Bedienung einzelner Funktionen am Computer Auskunft geben kann. Es ist der Beweis vorhandener Kenntnisse und Beleg dafür, dass eine andere Person diesem Wissen vertraut. Das technischen Wissen zu Soft- und Hardware zeigt sich darin, dass eine Person auftretende Probleme selbständig beheben kann.

Auf eine Befragung zu absolvierten Kursen oder zum Informatikunterricht wird verzichtet. Dieses Kriterium würde eher die Qualität des Unterrichts bzw. Kurses verdeutlichen als die erworbenen Kenntnisse. Das ist mit ein Grund, warum bei allen in die Arbeit einbezogenen Untersuchungen diesbezügliche Fragen fehlen.

### **Kernpunkte zur Dimension der digitalen Kompetenz:**

- Breite der genutzten Applikationen und der verwendeten Software.
- Befragte Person wird von anderen Personen hinsichtlich Fragen zur Bedienung des Computers kontaktiert.
- Technische Probleme am Computer können in der Regel selbständig behoben werden.

#### **3.1.1.2 Ausstattung mit digitalen Geräten**

Wie bereits mehrfach erwähnt, richteten sich besonders ältere Definitionen der digitalen Spaltung fast ausschliesslich auf den Punkt der Ausrüstung. Diese ist nach wie vor eine wichtige Dimension, da sie auch Personen mit optimaler digitaler Kompetenz ausschliessen kann. DiMaggio et al. richten sich hinsichtlich der Ausrüstung nach einer Definition von Kling: «'Technological access' refers to the physical availability of suitable equipment, including computers of adequate speed and equipped with appropriate software for a given activity». (Kling 1999: o.S.) Es gilt anzumerken, dass durch die Zunahme der mobilen Geräte mit Zugang zum Internet auch die Variation der Funktionalität zugenommen hat. So ist es zwar möglich, mit einem Smartphone ins Internet zu gehen, das Schreiben einer Bewerbung auf diesem ist jedoch sehr umständlich. Im Hinblick auf städtische Gebiete in der Schweiz und auf die derzeit verfügbaren Angebote für einen Internetanschluss gibt es keine grossen Unterschiede bezüglich der Geschwindigkeit. Diese sind erst bei intensiver Nutzung für Internetspiele oder das Streamen von Filmen relevant. Wichtig für diese Dimension ist ein Computer mit Internetanschluss und aktueller Software. Letztere erfordert breite digitale Kompetenz, um den



Computer aktuell zu halten oder sogar von frei verfügbarer Software profitieren zu können. Aus diesem Grund werden Kenntnisse über die Installation von Programmen und Open Source Software der Dimension der digitalen Kompetenz zugeordnet.

Entscheidend bei dieser Definition nach Kling ist die Funktionsfähigkeit des Geräts. Diese ist bei günstigen Computermodellen nicht immer gegeben. Für die Erstellung von Bewerbungen wird ferner ein funktionsfähiger Drucker benötigt.

#### **Kernpunkte zur Dimension der Computerausrüstung:**

- Verfügbarkeit einer Computerausrüstung mit Drucker.
- Verfügbarkeit eines Internetanschlusses am Computer.
- Funktionsfähigkeit des Computers ist gewährleistet.

#### **3.1.1.3 Nutzungsautonomie**

Die Nutzungsautonomie umschreibt den Aspekt des Kontextes, in welchem der Zugang zum Computer und dem Internet stattfindet. «The second is variation in the extent to which people exercise autonomy in using the Web – for example whether they access it from work or home, whether their use is monitored or unmonitored, and whether they must compete with other users for time online». (DiMaggio 2001: 30f) Entscheidend sei insbesondere die Frage nach dem Ort des Zugangs zum Internet. «How far does the user have to travel? To what extent do regulations, time limits, filtering software or monitoring arrangements limit use? If access is at work, what uses are permitted (and how does this vary with organizational role), what kinds of filtering or monitoring systems are in place, and how stringently are rules enforced». (DiMaggio et al.: 32) Gerade die Art und Weise wie und durch wen eine Kontrolle über die Internetnutzung stattfindet, hat einen signifikanten Einfluss auf die Nutzungsautonomie. Letztlich ist es aber auch eine Frage der subjektiven Wahrnehmung. Jede Art der Nutzung kann auf jedem digitalen Gerät überwacht werden. Wie die Aufdeckungen zeigten, sammelt der US-Geheimdienst seit Jahren Daten aus jedweder Computernutzung, und Internetfirmen sammeln analog breit angelegt Daten für Werbezwecke. Ob und wie diese Daten genutzt werden, entzieht sich der Kenntnis der Benutzerinnen und Benutzer. Dennoch kann die Vorstellung, ausspioniert oder überwacht zu werden, einen Einfluss auf den Umgang mit Informatikmitteln und insbesondere auf die Nutzung des Internets haben. Dies gilt auch bei der Überwachung durch einen Elternteil oder bei der Gefahr der Überwachung durch den Betreiber eines Internetcafés. Ob Überwachungen und Kontrollen als solche wahrgenommen werden, entspringt einer persönlichen Einschätzung und die Auswirkungen werden subjektiv interpretiert.

Weil heutzutage nicht nur über Computer, sondern auch über Smartphones, Spielkonsolen oder andere Geräte auf das Internet zugegriffen werden kann, eröffnen sich neue Möglichkeiten. So kann eine Person, die über keine eigene Computerausrüstung verfügt, beispielsweise in der Schule die Informatikmittel für Bewerbungen nutzen, für Mails oder Chats mit Personen, die sie nicht auf dem öffentlichen Schulcomputer kontaktieren möchte, aber das Smartphone einsetzen. Diese Variante kann einen restriktiven Zugang zu einer Computerausrüstung entschärfen, sofern entsprechende Alternativen vorhanden sind.

Grundsätzlich gilt es festzuhalten, dass ein autonomer Zugang der betroffenen Person einen grösseren Nutzen bietet als ein fremdbestimmter oder überwachter Zugang: «we expect that among people with access to the Internet, the greater the autonomy of use, the greater the benefits the user derives». (DiMaggio et al.: 32) Dieser Aussage folgend sind das Vorhandensein einer Computerausrüstung und ein autonomer Zugang zu einer Ausrüstung elementar für die Bildung der digitalen Kompetenz.

#### **Kernpunkte zur Dimension der Nutzungsautonomie:**

- Anzahl Personen, welche dieselbe Computerausrüstung benutzen.
- Subjektive Wahrnehmung zur autonomen Nutzung der Informatikmittel.
- Alternative Geräte zur Nutzung des Internets.

#### **3.1.1.4 Soziale Unterstützung hinsichtlich der Computernutzung**

Ähnlich wie bei der Computerausrüstung, kann mit sozialer Unterstützung bei der Computernutzung ein Grossteil der fehlenden digitalen Kompetenz aufgefangen, nicht jedoch ersetzt werden. Das Fehlen oder der Wegfall von sozialer Unterstützung verschärft hingegen das Niveau der digitalen Kompetenz.

Die soziale Unterstützung bei der Computernutzung umfasst gemäss DiMaggio et al. drei verschiedene Arten: «We hypothesize that three kinds of support increase users' motivation to go online and their digital competence: technical assistance from persons employed to provide it (for example, workplace support staff, customer support staff, librarians, and teachers); technical assistance from friends and family members ; and emotional reinforcement from friends and family in the form of commiseration when things go wrong and positive interest when things go right. We further hypothesize that social support influences returns to Internet access, however these are measured». (DiMaggio et al. 2001: 34) Diese drei Arten (professionelle technische Unterstützung, private technische Unterstützung, emotionale Unterstützung) schliessen sich gegenseitig nicht aus. Ebenso ist soziale Unterstützung auch dann hilfreich, wenn eine hohe digitale Kompetenz vorhanden ist, denn auch auf einem höheren Niveau ist Unterstützung immer wieder notwendig. Der Effekt bleibt derselbe: Zuwachs von digitaler Kompetenz.

#### **Kernpunkte zur Dimension der sozialen Unterstützung hinsichtlich der Computernutzung:**

- Soziale Unterstützung durch professionelle Personen findet statt.
- Soziale Unterstützung durch Privatpersonen findet statt.
- Emotionale Unterstützung findet statt.

#### **3.1.1.5 Nutzungsumfang**

DiMaggio et al. schlussfolgern zur digitalen Kompetenz: «We infer from this that Internet competence is related to the satisfaction users derive from the experience, the extent to which they find it stressful or rewarding, and therefore, the extent to which they persist in Internet use and acquire additional skills». (DiMaggio 2001: 34) Dies lässt darauf schliessen, dass

Personen mit mehr Wissen mehr Erfolgserlebnisse aufweisen, was sie zur weiteren Anwendung motiviert, und dies bewirkt wiederum eine positive Rückkoppelung auf ihre digitale Kompetenz. Je intensiver der Computer in seiner ganzen Anwendungsbreite und das Internet mit seinen unzähligen Funktionen genutzt werden, desto grösser die digitale Kompetenz.

Um die Breite der Nutzungszwecke zu erfragen, verwendete die ACTA-Befragung 2004 eine Liste der möglichen Tätigkeiten und Zwecke, die mittels Computer getätigt und erreicht werden können. Sie umfasst die Kategorien: Schreiben/Textverarbeitung, Austausch von Nachrichten/E-Mails, Spielen, Rechnen/Kalkulieren/Tabellen, Fotos, Speichern/Verwalten/Präsentieren, Lernen/Fortbildung, Musik-CDs Brennen, Fotobearbeitung, Zeichnen/Grafik, Einkommensteuer-/Lohnsteuererklärung, Musik-Dateien Speichern/Umwandeln/Überspielen, betriebliche Anwendung wie Verwaltung/Aufträge/Rechnungen, Erstellen von Web-Seiten für die eigene Homepage, Film- oder Videodateien, Speichern/Umwandeln/Überspielen, Musikbearbeitung/Sound-Mix/Vertonung, Programmieren/eigene Computerprogramme Erstellen, DVDs Brennen, Videoschnitt/Videobearbeitung für das Heimkino (vgl. Zillien 2009: 170). Diese Kategorisierung wird nach einer Anzahl Nennungen ausgewertet: fokussierte Computernutzung (0-2 Anwendungen), eher geringe Vielseitigkeit (3-5 Anwendungen), eher hohe Vielseitigkeit (6-8 Anwendungen), sehr vielseitige Computernutzung (9 und mehr Anwendungen) (vgl. Zillien 2009: 171).

Ein weiterer Hinweis auf die Breite der Computernutzung ist dessen Verwendung in verschiedenen Lebensbereichen, sei dies bei der Arbeit, in der Ausbildung oder im Privaten, wobei zu beachten ist, dass nicht sämtliche Befragten über alle Lebensbereiche verfügen. Entsprechend gilt es dabei die Arbeit und die Ausbildung der Suche nach Arbeit und Ausbildung gleichzusetzen.

Letztlich ist eine Kernaussage von DiMaggio et al., dass die Computernutzung Spass macht und zu weiterem Lernen anregt. Dies nicht zu erfragen, entspräche nicht der Vollständigkeit eines Fragebogens.

### **Kernpunkte zur Dimension des Nutzungsumfangs:**

- Einsatzgebiete des Computers für unterschiedliche Zwecke.
- Die Nutzung des Computers geschieht in verschiedenen Lebensbereichen.
- Die Arbeit am Computer regt an, neues am Computer auszuprobieren.

#### **3.1.1.6 Bildungschancen**

Für Jugendliche ist der Übergang von der Schule in den Beruf für die künftige berufliche Karriere von grosser Bedeutung. Je eher eine passende Lehrstelle gefunden wird, um so erfolgreicher gelingt der Einstieg in den Arbeitsmarkt und damit das Erreichen eines Einkommens (vgl. Drilling 2004, Neuenschwander/Grunder 2010). Dieser Übergang erfordert jedoch einen durchlaufenen Berufswahlprozess und ein hohes Engagement, um einen entsprechenden Ausbildungsplatz zu finden. Für weiterführende Schulen sind gute schulische Leistungen notwendig, ebenso wie für einen Einstieg in eine Berufslehre. Sind die notwendigen Kompetenzen noch nicht genügend ausgereift, so sind Massnahmen schulischer Art erforderlich oder der Einstieg in

den zweiten Arbeitsmarkt. Erst so gelingt es den bildungsbenachteiligten Jugendlichen, einen Einstieg ins Berufsleben zu finden. Doch dieser ist vielfach von Abbrüchen und Neuanfängen geprägt.

Für die Definition der Zielgruppe mit geringen Bildungschancen dient die Tatsache, dass ein Bildungsabschluss auf Sekundarstufe II trotz Bemühungen nicht im direkten Anschluss erreicht werden konnte und Überbrückungsangebote besucht wurden. Je länger diese Zwischenzeit dauert, um so schwerer wiegt die Benachteiligung beim Einstieg in eine Ausbildung. Das Schulsystem des Kantons Basel-Stadt regelt, dass Jugendliche nach der obligatorischen Schulzeit - bei Fehlen einer Anschlusslösung - die Schule für Brückenangebote besuchen können. Die Zuteilung erfolgt über eine zentrale Triagestelle (vgl. Erziehungsdepartement Basel-Stadt 2013: o.S.). Nach dieser schulischen Zwischenlösung folgt in Ausnahmefällen ein zweites Jahr in dieser Schule, meistens jedoch Motivationssemester, welche über die Arbeitslosenkasse finanziert werden (vgl. Froidevaux/Weber 2003: 19).

Ein weiterer Indikator für geringe Bildungschancen ist die Anzahl absolvierter Zwischenlösungen. Der Besuch mehrerer Zwischenlösungen ist ein Anzeichen dafür, dass stets erfolglos probiert wurde, den Einstieg in eine Ausbildung zu finden. Ein weiterer Faktor für geringe Bildungschancen ist die Anzahl der bereits erfolgten Abbrüche in Schulen, Lehren und Zwischenlösungen.

#### **Kernpunkte zur Dimension der Bildungschancen:**

- Dauer zwischen dem Abschluss der obligatorischen Schulzeit und dem Eintritt in eine Ausbildung auf Sekundarschulniveau II.
- Anzahl der bereits absolvierten Zwischenlösungen.
- Anzahl der bereits erfolgten Abbrüche in Schulen, Ausbildungen und Zwischenlösungen.

### **3.1.2 Sampling**

Der Fragebogen wird in Institutionen verteilt, die sich mit Jugendlichen aus dem Kanton Basel-Stadt beschäftigen, die im nicht-schulischen Bereich des Übergang von der Volksschule in eine Ausbildung auf Sekundarschulstufe II ihren Aufgabenbereich haben, in erster Linie Motivationssemester bzw. Arbeitsmarktliche Massnahmen für Jugendliche im Alter von 16 bis 25 Jahren, sowie eine Beratungsstelle, die sich speziell an Jugendliche und junge Erwachsene richtet, die eine Mehrfachproblematik hinsichtlich dem Erreichen eines Bildungsabschlusses aufweisen. Zudem wurde eine Stiftung angeschrieben, die jungen Erwachsenen ohne Berufsabschluss begleitetes Wohnen anbietet. Kontaktiert wurden alle entsprechenden Angebote. Lediglich ein Motivationssemester konnte nicht erreicht werden. Die Rücklaufquote war weitaus positiver als erwartet.

Mit der Einschränkung der Adressaten auf einen Kanton sollte erreicht werden, dass die Befragten hinsichtlich der schulischen Vorbildung und der Chancen auf dem Ausbildungsmarkt vergleichbar bleiben. Mit der Einschränkung auf Jugendliche in Angeboten des nicht-schulischen Bereiches ist sichergestellt, dass die meisten Befragten seit mehr als einem Jahr auf der Suche

nach einem Ausbildungsplatz sind, da sie in der Regel bereits ein schulisches Brückenangebot besucht haben. Die mittels dem Sampling ausgewählte Untersuchungseinheit besteht also aus jungen Erwachsenen im Alter von 18 bis 25 Jahren, die im Kanton Basel-Stadt wohnhaft sind und seit Abschluss der obligatorischen Schulzeit nicht unmittelbar in eine nachobligatorische Ausbildung eingetreten sind. Sie haben demnach alle mindestens eine Massnahme besucht, die sie bei dem Einstieg in eine berufliche Grundbildung unterstützen soll.

Um die Resultate trotz fehlender Repräsentativität in einem Kontext zu betrachten, wurde eine Vergleichsgruppe befragt. Diese ist hinsichtlich der Bildung nicht benachteiligt und hat den Einstieg in eine EFZ-Lehre ohne Umwege geschafft. Die Vergleichsgruppe besteht aus zwei zufällig ausgewählten Berufsschulklassen, die sich bereit erklärt haben, denselben Fragebogen auszufüllen. Das Alter der Teilnehmenden liegt unter demjenigen der untersuchten Gruppe, da diese nicht von einer Bildungsbenachteiligung betroffen sind. Eine Vergleichbarkeit hinsichtlich des Alters war deshalb nicht möglich, da stattdessen eine Gruppe hätte befragt werden müssen, die ihre Berufsausbildung bereits abgeschlossen hat, was in anderen Bereichen eine Kontextualisierung verunmöglicht hätte. Der Entscheid, diese Vergleichsgruppe hinzuzuziehen, erfolgte nach einer ersten Auswertung der Antworten. Da diese für die Interpretation der quantitativen Ergebnisse sehr hilfreich war, sind deren Ergebnisse bei einzelnen Auswertungen als Vergleich ebenfalls in die Darstellung der Resultate miteinbezogen worden. Sie sind entsprechend auch nicht Teil der Untersuchungseinheit. Da dieses Vorgehen methodisch so nicht vorgesehen war und - wie erwähnt - mehr der Kontextualisierung dient, sind keine statistischen Vergleiche gezogen worden, da dies für die Beantwortung der Forschungsfrage nicht notwendig war.

Auf der Basis dieser Fragebogen wird mittels des theoretischen Samplings (vgl. Flick 1999: 81f., Kelle/Kluge 2010: 47f.) eine Auswahl aus der Untersuchungseinheit für die Interviews getroffen. «Auswahlentscheidungen richten sich dabei auf dasjenige Material, das im Lichte des bereits verwendeten Materials und der daraus gewonnenen Erkenntnisse die grössten Aufschlüsse verspricht.» (Flick 1999: 82) Massgeblich sind die aus dem Interviewmaterial gewonnenen Kategorien. «Die Auswahl und Einbeziehung weiteren Materials wird abgeschlossen, wenn die 'theoretische Sättigung' einer Kategorie oder Untersuchungsgruppe erreicht ist, d. h., sich nichts Neues mehr ergibt.» (Flick 1999: 83) Einzige Einschränkung bei der Auswahl der Interviewpartnerinnen und -partner ist deren Bereitschaft für ein Interview. Auf dem Fragebogen konnte angekreuzt werden, ob die Bereitschaft dazu vorhanden ist oder nicht. Diese Voraussetzung schränkt zwar das Sampling ein, respektiert aber den Wunsch der Befragten, sich lediglich anonym in einem Fragebogen zu äussern und sich nicht zwingend noch einem Interview stellen zu müssen. Die Anwendung des theoretischen Samplings wird bei den Interviews im empirischen Teil dargestellt und begründet.

## 3.2 Methodischer Hintergrund der qualitativen Untersuchung

Nach erfolgter Auswahl basierend auf dem theoretischen Sampling folgt das Leitfadeninterview. Als methodischer Hintergrund für die Interviewführung dient das fokussierte Interview nach Merton und Kendall (vgl. Diekmann 2002: 446f). Als erster Input für das Interview dient eine konkrete Aufgabe am Computer. Damit wird sowohl ein Einstieg in die Thematik geschaffen als auch die Kompetenzen der Person hinsichtlich ihrer digitalen Kompetenz nochmals überprüft. Dieser Einstieg lässt sich damit begründen, dass eine geringe digitale Kompetenz massgeblich die digitale Benachteiligung begünstigt und diese im Fragebogen nur marginal messbar ist. Anhand der Aufgabenlösung wird diese sichtbar und kann in die Diskussion mit der Interviewpartnerin bzw. dem Interviewpartner einfließen. Die Interviews werden anhand der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2012: 77f) ausgewertet. Zur Kategorienbildung werden sowohl die Vorgaben des theoretischen Hintergrunds der Thematik berücksichtigt als auch Erkenntnisse aus Fragebogen und Interview ausgewertet.

### 3.2.1 Das fokussierte Interview

Diese Form der Interviewtechnik setzt eine geringere Erzählkompetenz der interviewten Person voraus als beim narrativen Interview, da die interviewende Person eine aktivere Rolle einnimmt (vgl. Diekmann 2002: 450f). Die gewählte Technik entspricht eher der Zielgruppe und unterstützt den Erzählstil bei Hemmungen seitens der Interviewten. «Die Technik geht von dem Prinzip aus, dass zunächst irgendein ‘Stimulus’ (ein Film, eine Rundfunksendung, ein Werbespot, ein Bild, eine Geschichte) vorgegeben wird, oder dass die Probanden bereits vorher ein konkretes Ereignis erfahren (z. B. einen Film gesehen oder ein Buch gelesen) haben.» (Diekmann 2002: 446) Dieser Stimulus ist die erste Aufgabenstellung zur digitalen Kompetenz der Interviewten. Diese Kompetenz spiegelt die Fähigkeiten wider, die für eine erfolgreiche Lehrstellensuche nicht nur nützlich, sondern beinahe eine Grundvoraussetzung sind.

Es kann davon ausgegangen werden, dass der Interviewte im Laufe der Lehrstellensuche mit der nachfolgenden Aufgabe schon einmal konkret konfrontiert wurde oder in Zukunft konfrontiert werden wird. Denn da von der Prämisse ausgegangen wird, dass Jugendliche grundsätzlich gute Kenntnisse der digitalen Medien haben, verlagerten sich die Lehrstellenangebote beinahe ausschliesslich ins Internet. So ist das gesamte Lehrstellenverzeichnis der Kantone Basel-Stadt und Basellandschaft nur noch über Internetportale abrufbar. Eine gedruckte Version existiert nicht. Ebenso wird von praktisch allen Lehrbetrieben eine am Computer erstellte schriftliche Bewerbung erwartet.

### 3.2.2 Leitfadenkonstruktion

Im Zentrum steht die Fragestellung nach dem Erleben und den Folgen einer allfällig vorhandenen digitalen Benachteiligung bei der Suche nach einem Ausbildungsplatz. Um einen Einstieg in die

Thematik zu finden, steht am Anfang - nach Erläuterung des Ablaufs - eine Aufgabe am Computer, welche kommentierend gelöst werden soll. Sie dient der Anregung einer Diskussion über die Strategien, die zur Lösung der Aufgabe geführt haben. Danach folgen die Themenbereiche entsprechend dem Modell von DiMaggio et al., das bereits im Fragebogen berücksichtigt wurde. «Der Leitfaden (...) enthält eine Reihe thematischer Gesichtspunkte, die im Verlauf des Interviews angesprochen werden sollen; die Fragen sind aber 'offen', und auch die Reihenfolge wird nicht im Vorhinein festgelegt.» (Diekmann 2002: 446) Im fokussierten Interview steht das subjektive Erleben der Anfangsstimulation, das Phänomen der digitalen Benachteiligung und deren Folgen für die berufliche Integration im Zentrum. Nach Merton und Kendall gelten vier Prinzipien für das fokussierte Interview: «1. Nicht-Beeinflussung, 2. Spezifität, 3. Erfassung eines breiten Spektrums, 4. Tiefgründigkeit und personaler Bezugsrahmen» (Diekmann 2002: 447).

Analog zum Fragebogen fand auch für das Interview ein Pretest mit einer Jugendlichen statt, um den Leitfaden auf seine Anwendbarkeit hin zu analysieren. Diese Jugendliche nahm nicht an der Umfrage teil, da sie ausserhalb des Kantons Basel-Stadt lebt und zur Schule gegangen ist. Obwohl sie den Voraussetzungen für ein Interview entsprochen hätte, konnte sie aufgrund des Samplings nicht bewertet werden. Deshalb wurde sie für den Interview-Pretest ausgewählt. Nach der Aufgaben- und Fragesequenz wurde das Gespräch reflektiert. Verbesserungen am Leitfaden wurden in diesem Gespräch angeregt und schliesslich umgesetzt. Ebenso wurden das Setting des Interviews und der für die Aufgabe vorgesehene Computer optimiert. Die Aufgabe wie auch der Leitfaden finden sich im Anhang

### 3.2.3 Inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse

Ausgewertet werden die Interviews mit der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2012: 77f). Das Ziel ist es, Aufschlüsse über die Wirkungen der digitalen Benachteiligung bei bildungsbenachteiligten Personen zu erhalten. «Durch Vergleichen und Kontrastieren von interessierenden Subgruppen gewinnt die kategorienbasierte Auswertung und Darstellung an Differenziertheit, Komplexität und Erklärungskraft.» (Kuckartz 2012: 77) Es soll ein detaillierteres Bild der digitalen Benachteiligung bei der Zielgruppe entstehen, welches als Basis für weitere Forschungsarbeiten dienen oder Konzepte für die Bearbeitung dieser Thematik anstossen kann.

Die inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse gehört - wie der Name sagt - zu den Inhaltsanalysen. Kuckartz definiert sie als «Methoden, die komprimierend und resümierend arbeiten, die also nicht das Datenmaterial in sequenzanalytischer Vorgehensweise vermehren und dieses in exegetischer Absicht interpretieren, sondern mit der Intention der Zusammenfassung - und auch Reduktion von Komplexität - angewandt werden». (Kuckartz 2012: 76) Es sind Methoden, die eine Kombination mit quantitativen Methoden erlauben und sowohl induktive als auch deduktive Anteile beinhalten. Kuckartz beschreibt sieben Schritte für die Analyse:

1. Initiierende Textarbeit, Markieren wichtiger Textstellen, Schreiben von Memos
2. Entwickeln von thematischen Hauptkategorien
3. Codieren des gesamten bisher vorhandenen Materials mit den Hauptkategorien
4. Zusammenstellen aller mit der gleichen Hauptkategorie codierten Textstellen
5. Induktives Bestimmen von Subkategorien am Material
6. Codieren des kompletten Materials mit dem ausdifferenzierten Kategoriensystem
7. Kategorienbasierte Auswertung und Ergebnisdarstellung (vgl. Kuckartz 2012: 78-99)

Bei dieser Vorgehensweise werden die Kategorien mit jedem Arbeitsschritt detaillierter und mit Subkategorien und Textpassagen aus den Interviews angereichert. Im gesamten Prozess wird zweimal codiert. Beim dritten Schritt werden die zuvor festgelegten Hauptkategorien überprüft. Dies ist der ideale Schritt, um das theoretische Sampling anzuwenden und zu überprüfen, in welche Richtung weitere Interviews geführt werden sollen. Erweisen sich die Hauptkategorien aufgrund der Interviewdaten und des Codierens als vollständig, folgen die nächsten Schritte. Ein Entscheid betreffend weitere Interviews resultiert nach Schritt 5, der Bestimmung der Subkategorien. Sind diese ausreichend belegt und begründet, schliesst sich das weitere Sampling. Mit den weiteren Schritten werden die Kategorien und die Unterkategorien weiter mit Material und Erkenntnissen angereichert, so dass am Schluss eine übersichtliche Ergebnisdarstellung vorliegt, die sich beispielsweise an den Kategorien entlang bewegt und sich damit an den zentralen Erkenntnissen orientiert.

## 4. Empirische Ergebnisse

### 4.1 Übersicht zu den Ergebnissen der quantitativen Untersuchung

Im ersten Teil wird ein Überblick über die quantitativen Ergebnisse präsentiert. Die Untersuchung erhebt keinerlei Anspruch auf Repräsentativität. Sie ist primär Basis für die Auswahl der Interviewpartnerinnen und -partner für die qualitative Analyse. Aufgrund des nicht einfachen Zugangs zu jungen Erwachsenen mit erschwerem Zugang zu Bildung wurden gleichzeitig mehrere Institutionen angefragt, den Papierbogen bei ihrer Klientel auszuteilen. Erwartet wurde ein Rücklauf von maximal 40 bis 50 Bogen. Die Bereitschaft, den Bogen auszufüllen, wurde massiv unterschätzt. Insgesamt wurden 108 Bogen ausgefüllt. Zwei Bogen mussten aussortiert werden, weil nur zwei bzw. drei Fragen beantwortet wurden, und weitere 7 Bogen wurden von Personen weit unter 18 ausgefüllt. Letztere wurden zwar erfasst, aber von der Auswertung ausgeschlossen. Das Interesse und die Bereitschaft den Bogen auszufüllen war so gross, weil das Thema als sehr wichtig beurteilt wurde.



Die Fragebogen wurden bei Gap (Case Management Berufsbildung), in verschiedenen Motivationsseminaren (Lotse, InTeam Tischlein deck Dich (TDD), Jobfactory) und in einem Arbeitsintegrationsprojekt des Schweizerischen Arbeiterhilfswerks (My Way) sowie bei der Stiftung Wohnhilfe abgegeben und ausgefüllt. Der Rücklauf lässt sich wie folgt darstellen:

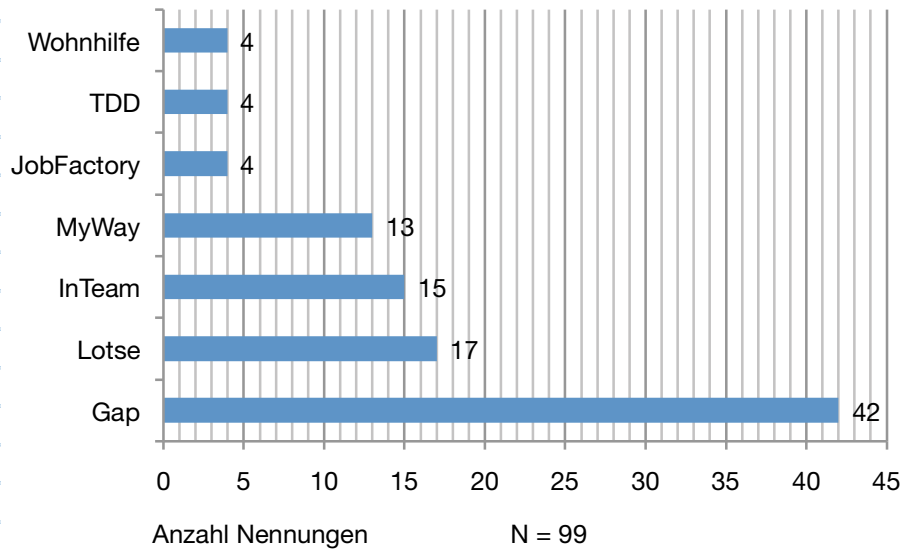


Abbildung 3: An der Umfrage teilnehmende Institutionen (eigene Darstellung)

Der hohe Wert bei der Institution Gap, Case Management Berufsbildung, erklärt sich damit, dass der Verfasser der vorliegenden Arbeit dort tätig ist und die Anzahl der betreuten Jugendlichen, im Vergleich zu den anderen Institutionen, sehr hoch ist.

#### 4.1.1 Soziodemographische Angaben

Untersucht wurden lediglich Personen ab Alter 18. Der Mittelwert des Alters liegt bei 20.55 Jahren mit einer Standardabweichung von 2.28. Dies entspricht in etwa dem Mittelwert der anvisierten Zielgruppe der Institutionen, die an der Umfrage teilnahmen.

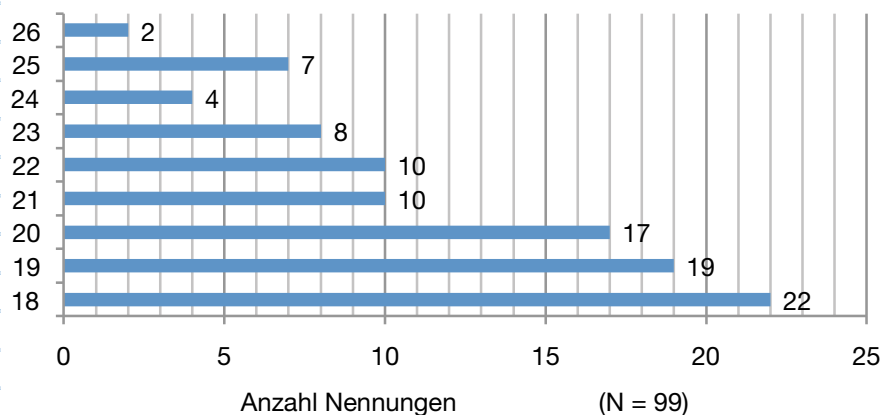


Abbildung 4: Alter der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Hinsichtlich der Geschlechterverteilung zeigt sich, dass männliche junge Erwachsene in der Befragung deutlich stärker vertreten sind. Das entspricht nicht den Durchschnittswerten der befragten Institutionen. Warum mehr Männer als Frauen die Bereitschaft gezeigt haben, den Fragebogen auszufüllen, konnte nicht ermittelt werden.

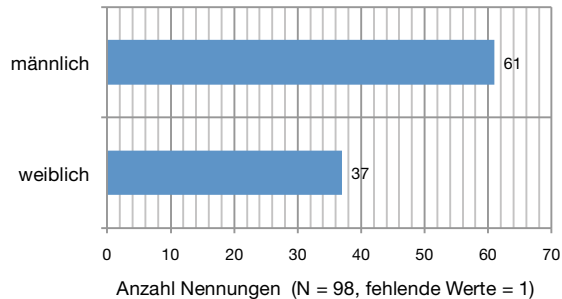


Abbildung 5: Geschlecht der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Der überwiegende Teil der Befragten lebt noch bei den Eltern. Diese Tatsache lässt sich einerseits mit dem Alter erklären, andererseits können junge Erwachsene mit geringem Einkommen, als Sozialhilfebezieher oder in Ausbildung stehend, kaum eine eigene Wohnung finanzieren. Ein Blick auf die Wohnsituation der Vergleichsgruppe zeigt, dass von den 36 Befragten nur eine Person in einer eigenen Wohnung lebt.

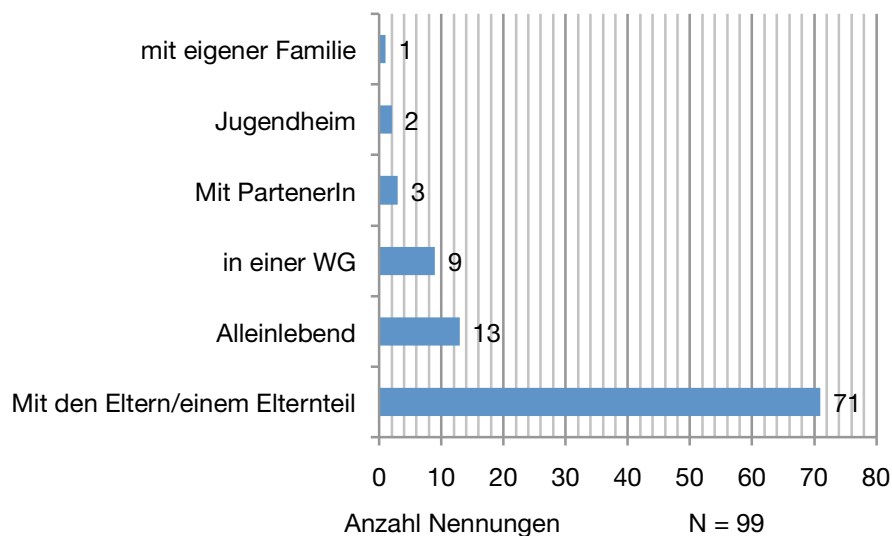


Abbildung 6: Wohnsituation der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Knapp die Hälfte der befragten jungen Erwachsenen besitzt einen Schweizer Pass, 51 von 99 Befragten haben eine ausländische Staatsangehörigkeit. Bei den Ausländerinnen und Ausländern überwiegt die türkische Staatsangehörigkeit, gefolgt von Personen mit italienischem und portugisischem Pass. Gesamthaft wurden bei der Befragung 32 Nationalitäten erfasst.

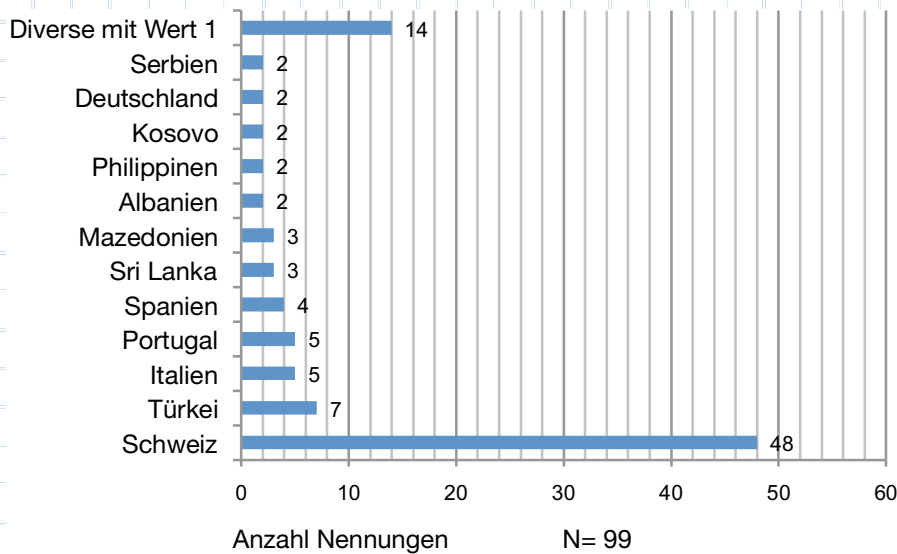


Abbildung 7: Nationalität der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Um ein konkreteres Bild des Migrationshintergrundes zu erhalten, wurde erfragt, wann die Zuwanderung in die Schweiz erfolgte. Aufgrund der vorliegenden Daten wurde berechnet, zu welchem Zeitpunkt der Schul- und Berufsbildung die Zuwanderung stattfand.

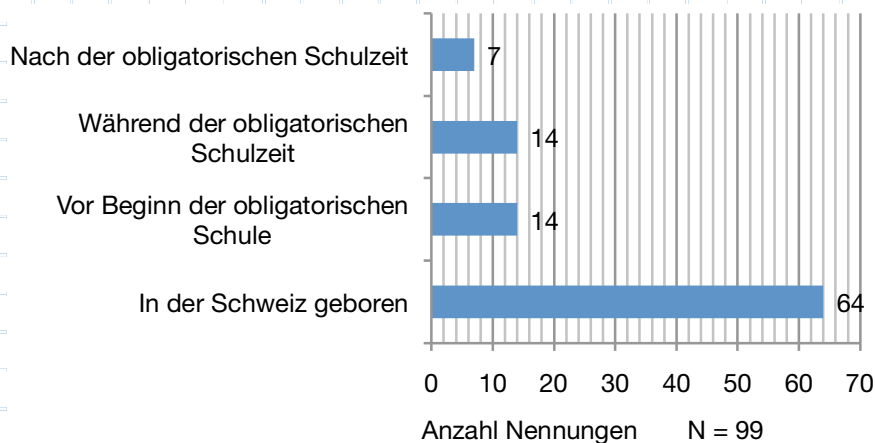


Abbildung 8: Altersgruppe bei Einreise in die Schweiz der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Nur 21 Personen von 99 haben nicht das gesamte Schulsystem in der Schweiz durchlaufen, sondern sind zu einem späteren Zeitpunkt mit dem Schweizer Schulsystem in Berührung gekommen. Aus den Daten der Vergleichsgruppe geht hervor, dass nur drei von 36 Personen erst nach Beginn der obligatorischen Schulzeit in die Schweiz einreisten. Die Übrigen sind in der Schweiz geboren. Dies zeigt auf, dass Personen mit Migrationshintergrund einen deutlich erschwerteren Zugang zu Bildung haben.

## 4.1.2 Dimension der Bildungschancen

Die grosse Mehrheit der Untersuchungseinheit durchläuft ein Motivationssemester. Lediglich 12 der 99 Befragten sind im Bildungssystem angekommen. Personen ohne Tagesstruktur sind meist bei der Sozialhilfe gemeldet oder leben zuhause bei den Eltern, und sind nicht in einem Integrationsprogramm oder Motivationssemester eingebunden.

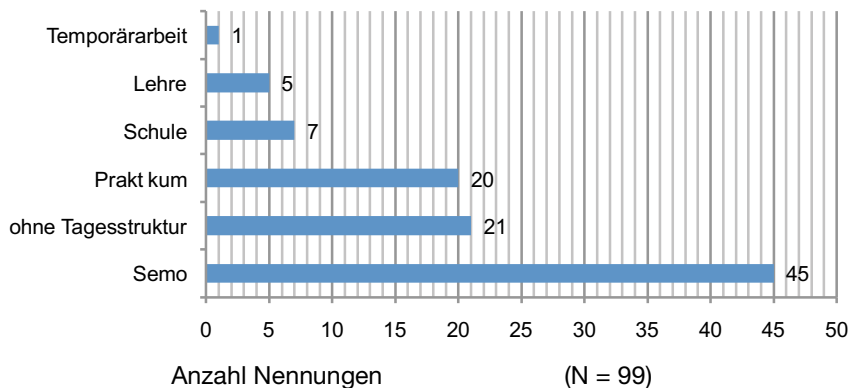


Abbildung 9: Aktuelle Tätigkeit der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Die folgende Übersicht zeigt, welche beruflichen und schulischen Massnahmen oder andere Zwischenlösungen die befragten jungen Erwachsenen bereits durchlaufen haben.

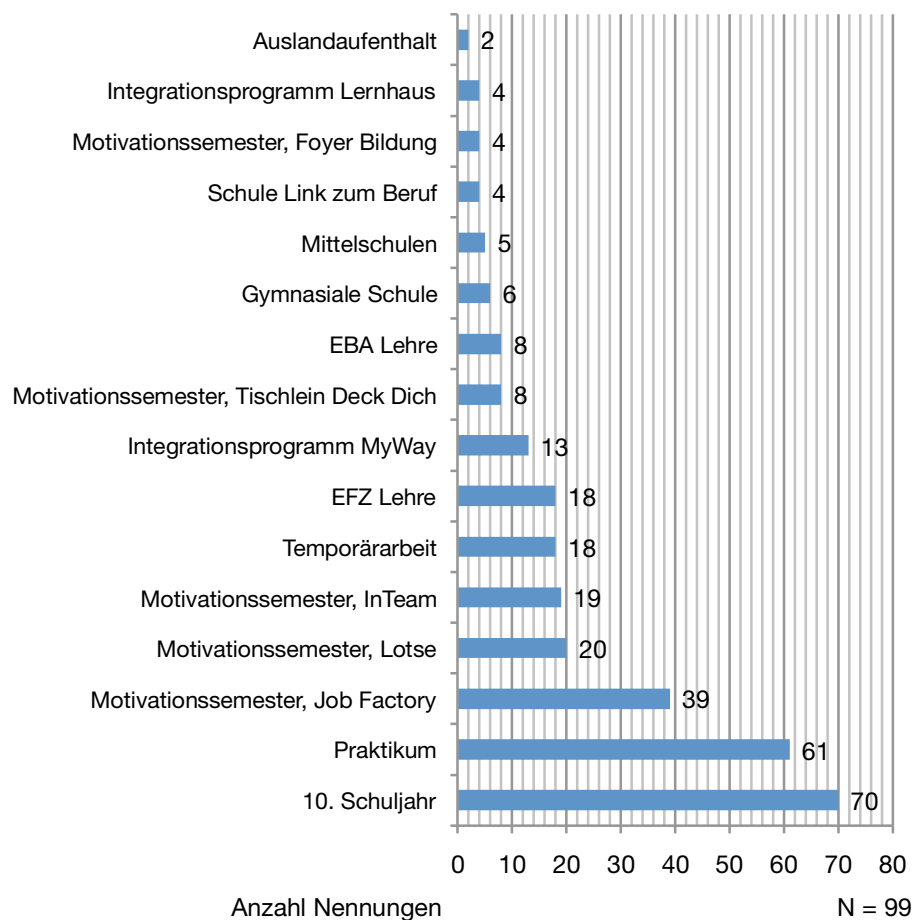


Abbildung 10: Durchlaufene Massnahmen der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Die obige Übersicht gibt keinen Aufschluss darüber, wie lange jemand eine Massnahme bzw. Zwischenlösung durchlaufen hat, zeigt aber die zahlreich zur Verfügung stehenden Institutionen auf, die an dem Weg zur beruflichen Integration beteiligt sind. Nicht aufgeführt sind Institutionen, die im beratenden oder finanziellen Bereich involviert sind, wie die Sozialhilfe oder spezifische Beratungsstellen. Der Mittelwert beträgt 3.02 durchlaufenen Massnahmen pro Person.

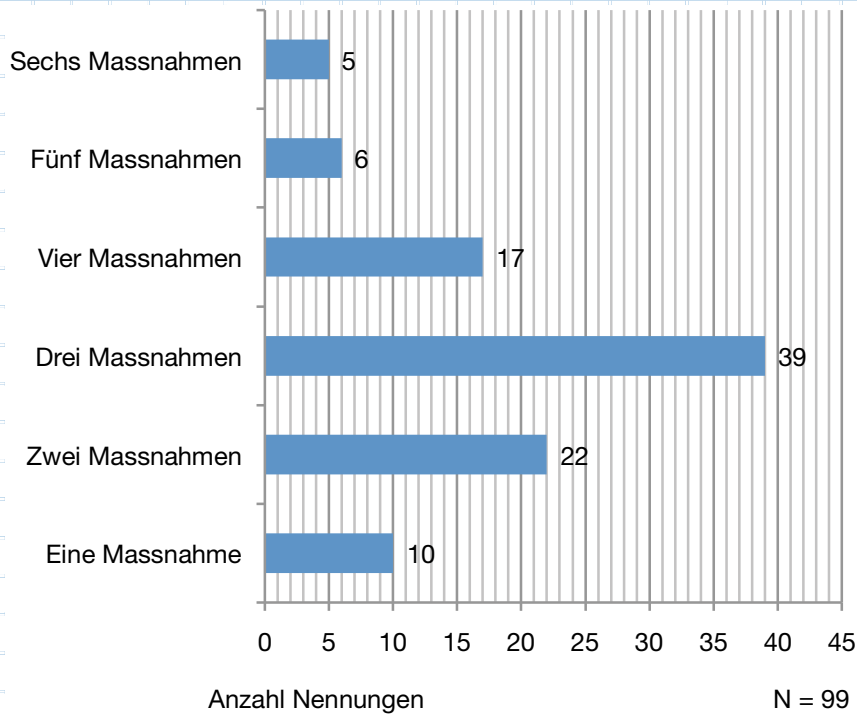


Abbildung 11: Anzahl durchlaufener Massnahmen der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Einen Einblick in die bisherigen Schul- und Berufskarrieren bietet die Darstellung der Anzahl der Abbrüche.

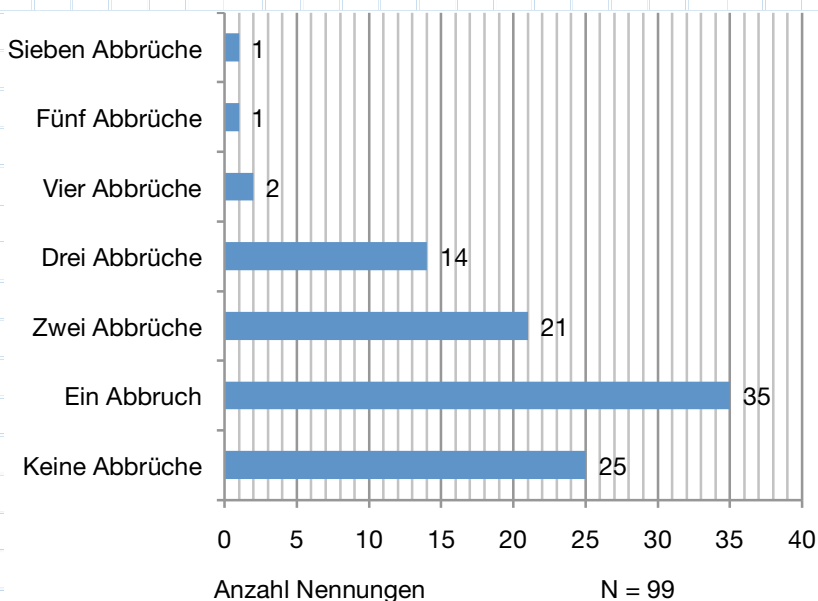


Abbildung 12: Anzahl bisheriger Abbrüche der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Der Mittelwert der Abbrüche beträgt 1.4 pro Person. Abbrüche in Motivationssemestern oder Integrationsprogrammen haben meistens finanzielle Konsequenzen, da Leistungen der Arbeitslosenversicherung oder der Sozialhilfe gekürzt werden. Abbrüche von Ausbildungen sind in Lebensläufen und bei Vorstellungsgesprächen schwer erklärbar und sind ein gravierendes Hindernis bei der Lehrstellensuche.

Im methodischen Teil wurde erläutert, aus welchen Variablen ein Quotient zur Bildungsbenachteiligung erstellt wurde, um diese zu quantifizieren. Aufgrund der Analyse der Ergebnisse der Interviews erwies sich dieser Quotient als ungenügend. Als zentrales Merkmal der Bildungsbenachteiligung erwies sich der Zeitraum zwischen Volksschulabschluss und Beginn einer Ausbildung. Der Übertritt in eine Ausbildung sollte unmittelbar nach Abschluss der Volksschule oder nach dem absolvierten 10. Schuljahr stattfinden. Findet jemand nach einem schulischen Brückenangebot keine Anschlusslösung innerhalb einer Ausbildung auf Sekundarstufe II, verschlechtern sich die Chancen für den Eintritt in das Bildungssystem und weitere Massnahmen und Zwischenlösungen werden notwendig.

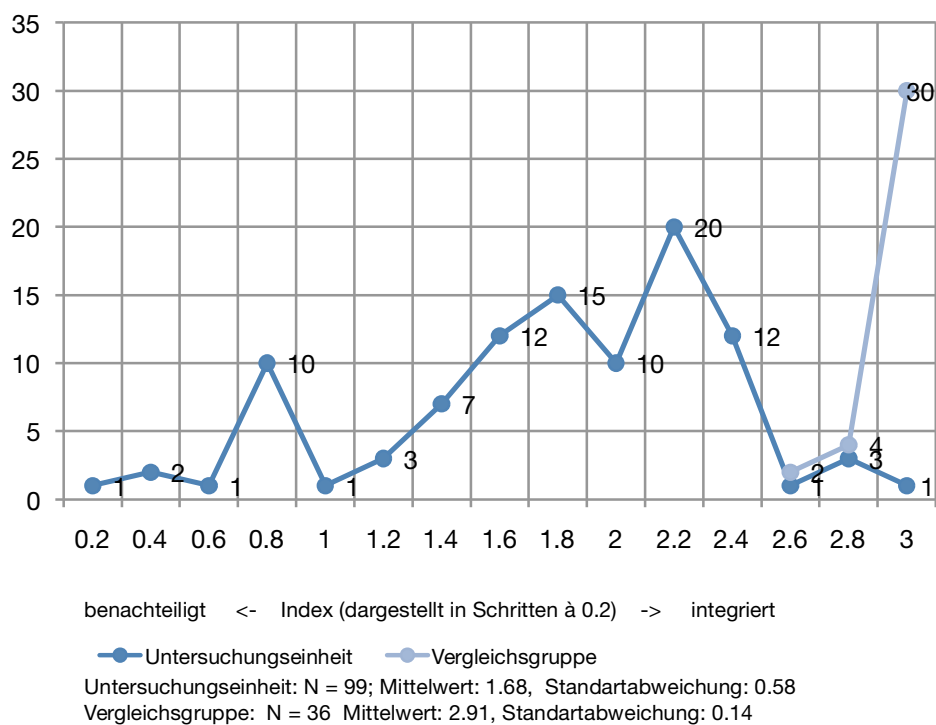


Abbildung 13: Darstellung der Dimension der Bildungschancen der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)

In der Dimension der Bildungschancen sind in hellblau diejenigen Werte abgebildet, welche bei der Vergleichsgruppe erhoben wurden. Es kommt zum Ausdruck, wie deutlich sich die Bildungschancen der Vergleichsgruppe von denjenigen der Untersuchungseinheit unterscheiden.

Bei der Untersuchungseinheit ist die Fallverteilung stark gestreut. Der Mittelwert liegt bei 1.68 und damit nur knapp über der Mitte der Skala. Der Grund für vereinzelte Ausreisser nach oben liegt am Alter. Achtzehnjährige haben altersbedingt weniger Abbrüche hinter sich und weniger

Massnahmen besucht. Warum diese trotzdem schon bei Beratungsstellen anhängig sind, die sich mit dieser Zielgruppe auseinandersetzen, lässt sich mit dem Fragebogen nicht eruieren. Die vielfältigen Gründe, warum jemand lange auf der Suche nach einer Lehre ist, zeigen erst die detaillierten Interviewanalysen im qualitativen Teil.

### 4.1.3 Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenz

Am Schluss des Fragebogens wurde sowohl bei der Untersuchungseinheit als auch bei der Vergleichsgruppe die Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenz thematisiert.

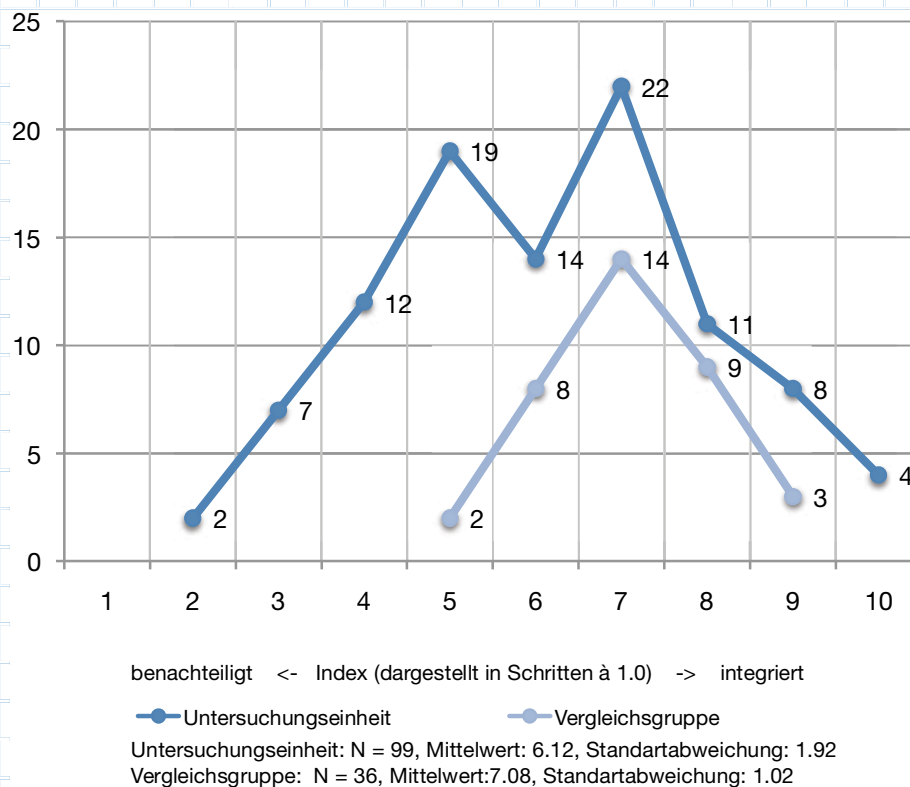


Abbildung 14: Darstellung der Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenzen der Bildungschancen der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)

Je tiefer der Wert, desto geringer werden die eigenen digitalen Kompetenzen eingeschätzt. In Dunkelblau sind die Ergebnisse der Untersuchungseinheit dargestellt, in hellblau diejenigen der Vergleichsgruppe. In beiden Gruppen schätzten sich die meisten Personen mit dem Wert 7 ein, doch ist ersichtlich, dass die Gruppe, die hinsichtlich Bildung nicht benachteiligt ist, sich selbst stärker einstuft. Deren tiefster Wert liegt bei 5. Bei der Untersuchungseinheit liegt der tiefste Wert bei 2. Inwiefern ein Zusammenhang besteht zwischen der Selbsteinschätzung und der realen digitalen Kompetenz, zeigt folgende Abbildung:

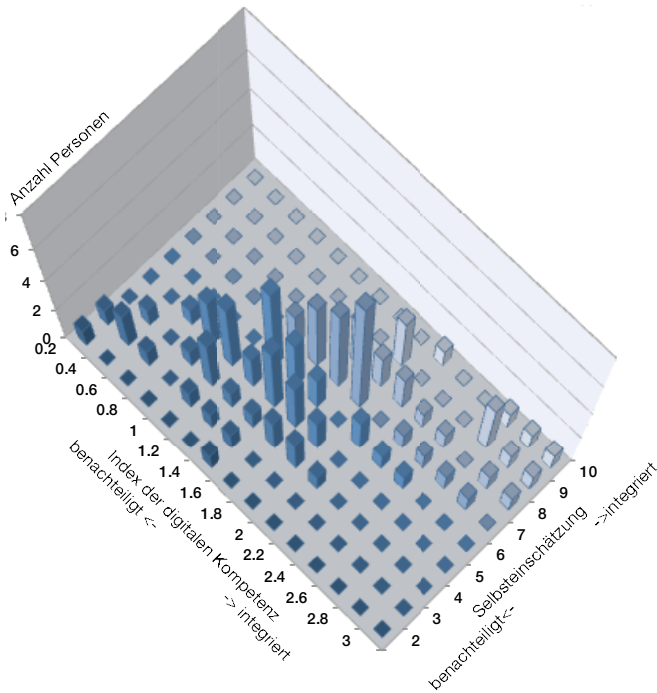


Abbildung 15: Darstellung der Kreuztabelle der digitalen Kompetenzen und der Selbsteinschätzung (eigene Darstellung)

		Selbsteinschätzung										
		benachteiligt <-	2	3	4	5	6	7	8	9	integriert ->	10
Index der digitalen Kompetenz (dargestellt in Schritten à 0,2)	benachteiligt ->	0.2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.4	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	
	0.6	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
	0.8	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	
	1	0	1	3	4	0	0	0	0	0	0	
	1.2	0	1	1	2	5	2	0	0	0	0	
	1.4	1	1	1	4	3	4	0	0	0	0	
	1.6	0	0	2	3	2	5	3	0	0	0	
	1.8	0	0	2	2	0	7	2	3	0	0	
	2	0	0	1	0	2	0	2	0	0	1	
	2.2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
	2.4	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
	2.6	0	0	0	0	0	1	0	3	1	1	
2.8	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1		
integriert ->	3	0	0	0	0	0	0	1	1	1		

		Digi ale Kompe enz	Selbs einschä zung
Digi ale Kompe enz	Pearson Correla ion	1 00	73
	Sig (2- ailed)		00
	N	99	99
Selbs einschä zung	Pearson Correla ion	73	1 00
	Sig (2- ailed)	00	
	N	99	99

Tabelle 1: (oben) Kreuztabelle der digitalen Kompetenzen und der Selbsteinschätzung

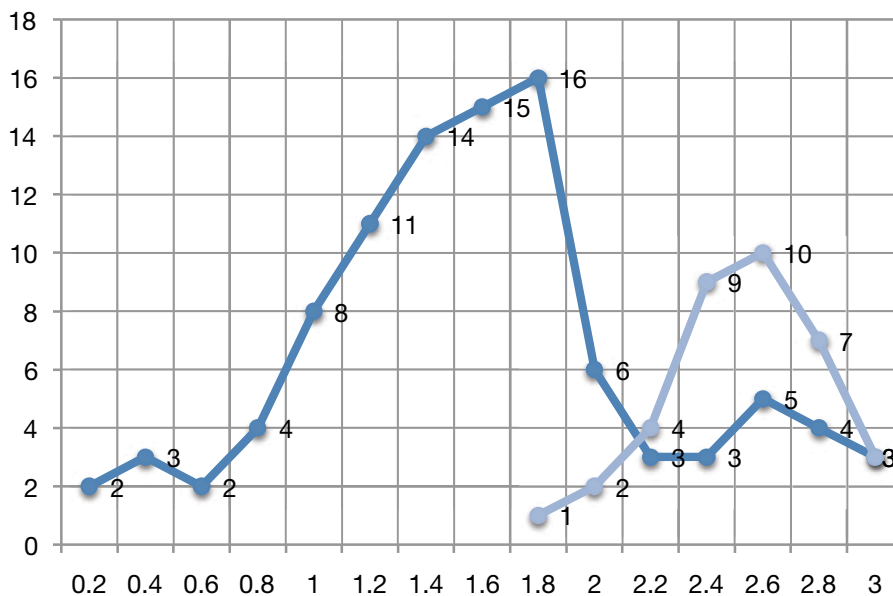
Tabelle 2: (unten) Korrelation der Variablen der digitalen Kompetenzen und der Selbsteinschätzung



Die Kreuztabellen wurden jeweils einer Korrelationsanalyse unterzogen. Aus dem Korrelationskoeffizienten wird das Bestimmtheitsmass errechnet, welches eine Aussage über die Effektstärke nach Cohen ermöglicht. Ist der Wert zwischen 0.1 und 0.3, wird eine kleine Effektstärke angenommen; ist der Wert zwischen 0.3 und 0.5, liegt eine mittlere Effektstärke vor; liegt der Wert über 0.5, besteht eine grosse Effektstärke (vgl. Schwarz 2010: o.S.). Aus der obigen Kreuztabelle geht ein Korrelationskoeffizient von 0.73 hervor. Daraus lässt sich ableiten, dass zwischen der digitalen Kompetenz und der Selbsteinschätzung ein signifikant positiver linearer Zusammenhang besteht, und dass 53.3 % der Varianz erklärt sind und von einer hohen Effektstärke ausgegangen werden kann. Dieser Zusammenhang lässt sich auf verschiedene Arten erklären. Es ist anzunehmen, dass der Vergleichsgruppe bewusster ist, was am Computer alles möglich ist. Sie kennt die noch nicht erreichten Möglichkeiten am Computer. Folglich stuft sich keine der Personen auf dem höchsten Wert 10 ein. Die Untersuchungseinheit liegt hinsichtlich der digitalen Kompetenz deutlich unter der Vergleichsgruppe. Entsprechend schätzen sich diese Befragten auch mengenmässig deutlich schlechter ein, wobei es einzelne Ausreisser gibt, die sich als sehr stark einstufen. Diese Darstellung lässt einen weiteren Schluss zu: Die Vergleichsgruppe erhält im Lehrbetrieb und in der Schule laufend konkrete Rückmeldungen zu ihren digitalen Kenntnissen und Fortschritten. Der Untersuchungseinheit hingegen mangelt es wegen der zahlreichen durchlaufenen Programme und Zwischenlösungen an Selbstbewusstsein. Zusätzlich fehlt es ihr – im Unterschied zur Vergleichsgruppe – an positiven Verstärkern, Vergleichsmöglichkeiten, Lernfeldern, sowie Rückmeldungen bezüglich digitaler Kenntnisse und Fortschritte, weshalb sich die Befragten dieser Gruppe hinsichtlich der digitalen Kompetenz schlechter einstufen.

#### 4.1.4 Dimension der digitalen Kompetenz

Bei der Darstellung der Dimension der digitalen Kompetenz zeigt sich ein sehr klares Bild.



benachteiligt < - Index (dargestellt in Schritten à 0.2) -> integriert

● Untersuchungseinheit ● Vergleichsgruppe

Untersuchungseinheit: N = 99; Mittelwert: 1.50, Standardabweichung: 0.64

Vergleichsgruppe N = 36, Mittelwert: 2.44, Standardabweichung: 0.34

Abbildung 16: Darstellung der Dimension der digitalen Kompetenz der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)

Allein die Differenz der Mittelwerte der beiden Gruppen zeigt einen deutlichen Unterschied. Dieser ist bei der Vergleichsgruppe um 29 % des Maximalwertes höher als bei der Untersuchungseinheit. Das Untersuchungsergebnis zeigt auf, dass die Befragten der Untersuchungseinheit über eine tiefe digitale Kompetenz verfügen. Das verdeutlicht die Interviewanalyse und die Ergebnisse der gestellten Aufgabe. Trotz immer noch gängiger Meinung vieler existieren offenbar Jugendliche und junge Erwachsene, die sich hinsichtlich digitaler Kompetenz keinesfalls als «digital Natives» bezeichnen können. Und diese kommen bei Jugendlichen mit geringen Chancen auf eine berufliche Integration gehäuft vor. Wie bereits eingangs erwähnt, kann diese quantitative Untersuchung keinesfalls repräsentativen Ansprüchen genügen, zumal sie auch nicht dahingehend ausgelegt war. Dennoch entspricht die erreichte Grösse der Untersuchungseinheit einem Viertel der Jugendlichen, welche 2010 im Kanton Basel-Stadt Sozialhilfe bezogen haben und über keine Ausbildung verfügen, bzw. 8.35 % aller sozialhilfebeziehenden jungen Erwachsenen im Kanton zum selben Zeitpunkt (vgl. BASS 2012: 19). Deshalb können anhand der vorliegenden Stichprobe Rückschlüsse auf alle Bildungsbenachteiligten gezogen werden. Als Resultat der vorliegenden Untersuchung kann festgehalten werden, dass die untersuchte Gruppe tatsächlich mit einer tiefen digitalen Kompetenz ausgestattet ist. Zwar weist die Vergleichsgruppe einen erheblich höheren Grad

an digitalen Kompetenzen auf, doch sind die Ergebnisse nicht direkt vergleichbar, da sie – wie bereits erwähnt – vor allem als Illustration und Kontextualisierung einzelner Zahlen hinsichtlich der digitalen Kompetenz dienen. Darum gestattet die Untersuchung keine Rückschlüsse auf die Differenz der digitalen Kompetenz der betroffenen Gruppe im Vergleich zur Gesamtpopulation junger Erwachsener.

#### 4.1.5 Dimension der Ausstattung mit digitalen Geräten

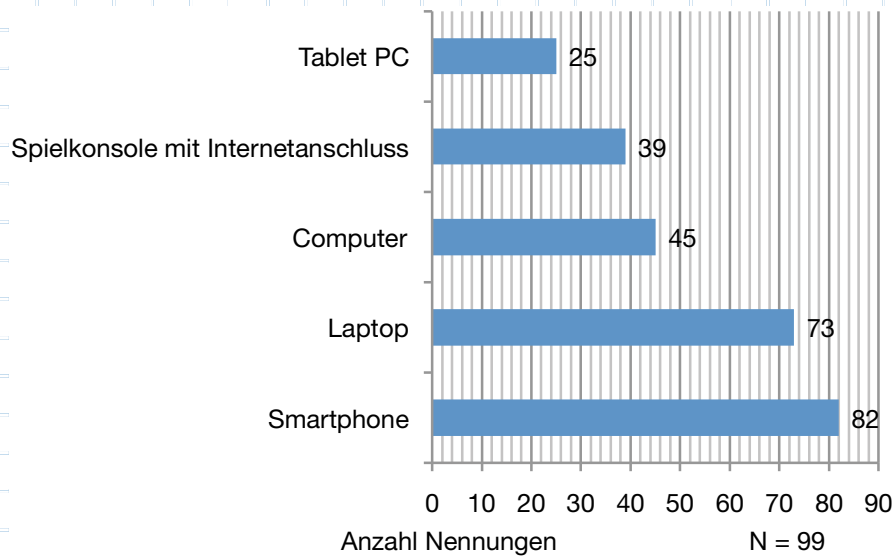


Abbildung 17: Ausstattung der Untersuchungseinheit mit digitalen Geräten (eigene Darstellung)

Die überwiegende Mehrheit der Befragten besitzt ein Smartphone, gefolgt vom Besitz eines Laptops. Der Computerbesitz liegt schon wesentlich tiefer. Weniger als die Hälfte verfügt über einen Desktopcomputer. Knapp dahinter folgen die Spielkonsole und am Schluss Tablet PCs. Dasselbe Bild zeigt sich bei der Vergleichsgruppe. Einzig die Anzahl gesamthaft besitzter Geräte ist in der Vergleichsgruppe etwas höher.

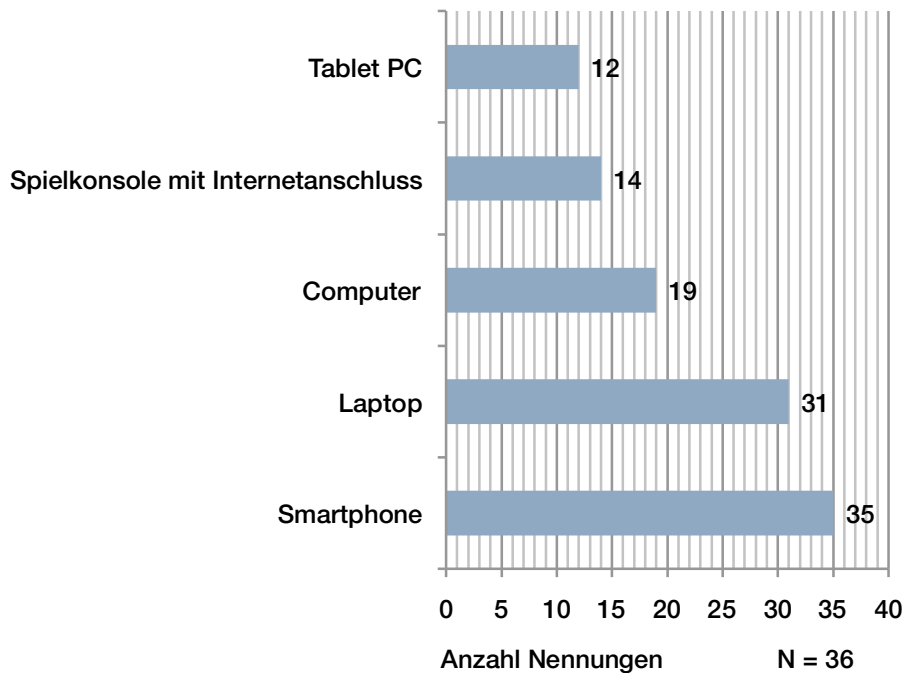


Abbildung 18: Ausstattung der Vergleichsgruppe mit digitalen Geräten (eigene Darstellung)

Es ist anzunehmen, dass sich die Verteilung bei den Geräten im Laufe der letzten Jahre massiv verändert hat und vermutlich weiterhin stark verändern wird. In Bezug auf die Resultate der qualitativen Untersuchung ist anzunehmen, dass die Verwendung von Desktopcomputern zugunsten von Laptops und Tablet PCs massiv abgenommen hat. Bei beiden Gruppen wird die zentrale Bedeutung von Smartphones, die zahlreiche Aufgaben und Funktionen anderer Geräte nach und nach übernehmen, deutlich sichtbar.

Interessant wird die obige Darstellung, wenn die Funktionstüchtigkeit der beiden Arten von Computern (Laptop und Desktopcomputer) miteinbezogen wird. Diese Betrachtungsweise reduziert die Anzahl der Computer, da eine beträchtliche Anzahl nicht funktionstüchtig ist.

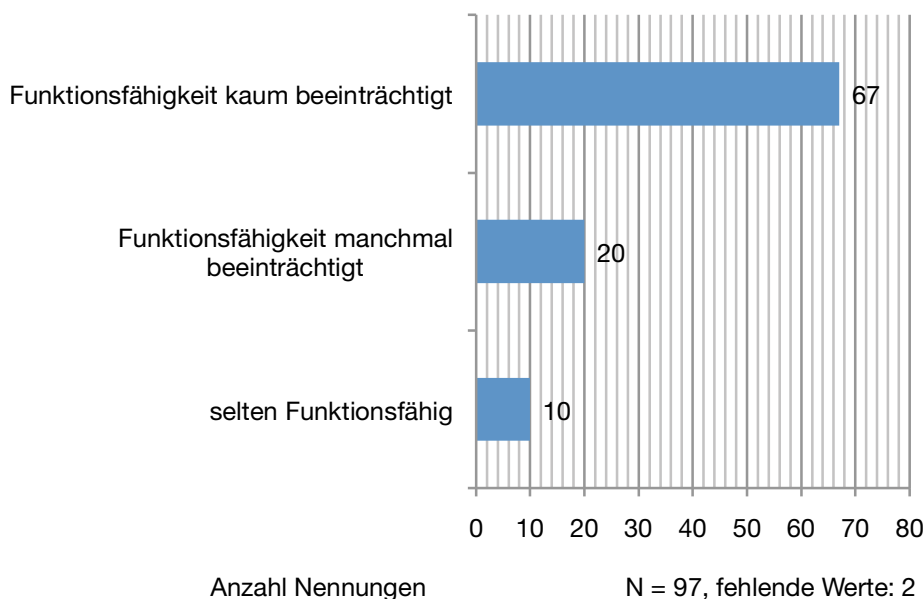


Abbildung 19: Funktionsfähigkeit der Computer der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Nicht funktionstüchtige Computer sind immer Ausdruck für fehlende Wartung oder dafür, dass diese im Schadenfall nicht repariert werden oder nicht repariert werden können.

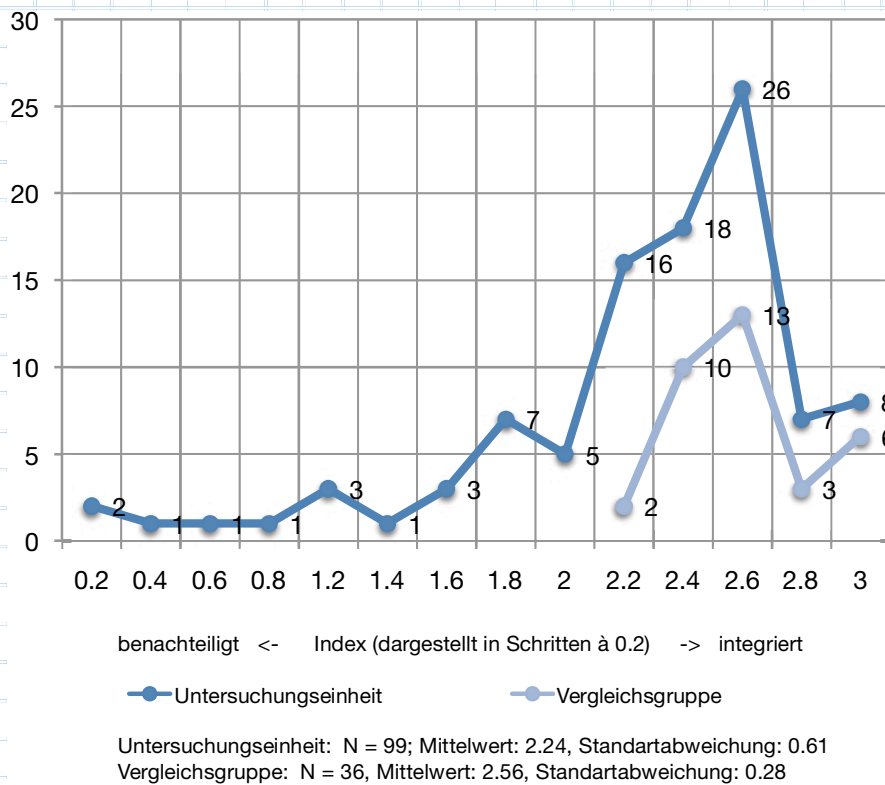


Abbildung 20: Darstellung der Dimension der Ausstattung mit digitalen Geräten der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)

Die Ausstattung mit digitalen Geräten zeigt, wie gross die Unterschiede in der Untersuchungseinheit sind. Ein Grossteil ist sehr gut ausgestattet. Dies illustriert der Mittelwert von 2.24, der nur knapp unter demjenigen der Vergleichsgruppe liegt. Nur 9 Personen liegen unter 1.5, die übrigen liegen darüber bzw. weit darüber.

Diese Auswertung sagt wenig aus über die Benachteiligung der Untersuchungsgruppe in dieser Dimension. Wie aus den vorangegangenen Auswertungen hervorgeht, ist nur ein kleiner Teil mit einem funktionsfähigen Computer ausgestattet. Wesentlicher ist in diesem Zusammenhang die Tatsache, dass sich die Nutzung zunehmend auf mobilere Geräte verschiebt. Daraus folgen zwei Effekte: Zum einen verstärkt sich die digitale Kompetenz auf diesen Geräten, zum anderen bieten diese jedoch nicht den Leistungsumfang einer vollwertigen Textverarbeitung. Entsprechend verkümmern digitale Kompetenzen für die Benutzung von Computern. Dadurch verringert sich die selbständige Anwendung von Computern, was die Angewiesenheit auf Unterstützung und somit eine Verschlechterung der Chancen auf den Einstieg in eine berufliche Integration zur Folge hat.

#### 4.1.6 Dimension der Nutzungsautonomie

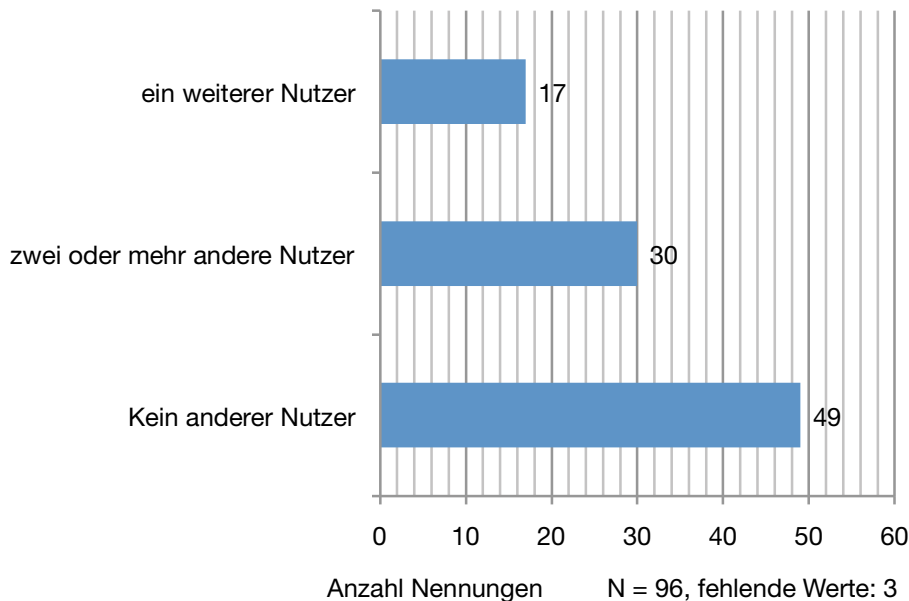


Abbildung 21: Anzahl Nutzerinnen und Nutzer pro Computer und Haushalt (eigene Darstellung)

Die Hälfte aller befragten Personen der Untersuchungseinheit nutzen den Computer gemeinsam mit anderen Personen im Haushalt, was in Bezug auf den Platzbedarf und die Anschaffungskosten sinnvoll ist. Hier zeigt sich ein deutlicher Unterschied zur Vergleichsgruppe. Die gemeinsame Nutzung bedeutet eine Einschränkung der Nutzungsautonomie. Ist ein Teilen nicht notwendig oder eher selten, wie dies bei der Vergleichsgruppe der Fall ist, ist die Nutzungsautonomie nicht beeinträchtigt. Im Fragebogen wurde auch nach dem subjektiven Empfinden dieser Autonomiebeschränkung gefragt, die Antworten hierauf verdeutlicht die folgende Abbildung.

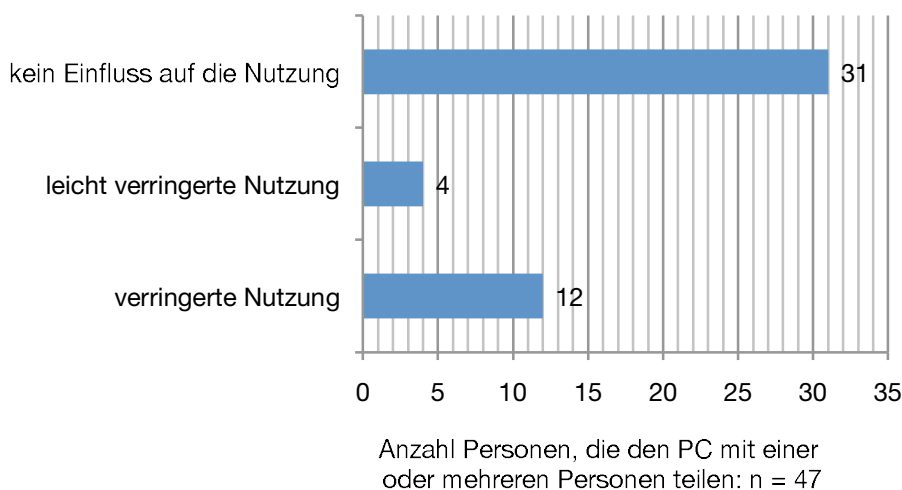


Abbildung 22: Einfluss auf die Nutzung durch das Teilen des Computers (eigene Darstellung)

16 von 47 Personen, die ihren Computer teilen, empfinden dies als Einschränkung. Es wurde ein deutlich höherer Wert erwartet. Dieser tiefe Wert lässt sich damit erklären, dass alternative Geräte für den Internet- und Mailzugang genutzt werden können. Für Aktivitäten wie beispielsweise die Kommunikation mit Gleichaltrigen können andere Geräte genutzt werden. Als Smartphones noch weniger verbreitet waren, diente der Computer als einziges Kommunikationsmittel neben dem Telefon. Im Interview mit Djamila kommt zum Ausdruck, wie rasant diese Verschiebung vonstatten ging, und dass mobile Technologien den Computer als Kommunikationsmittel ablösen. Diese Verschiebung beeinflusst markant die Dimension der Nutzungsautonomie, hat diese doch mit dem vereinfachten Zugang zu alternativen Geräten an Bedeutung verloren.

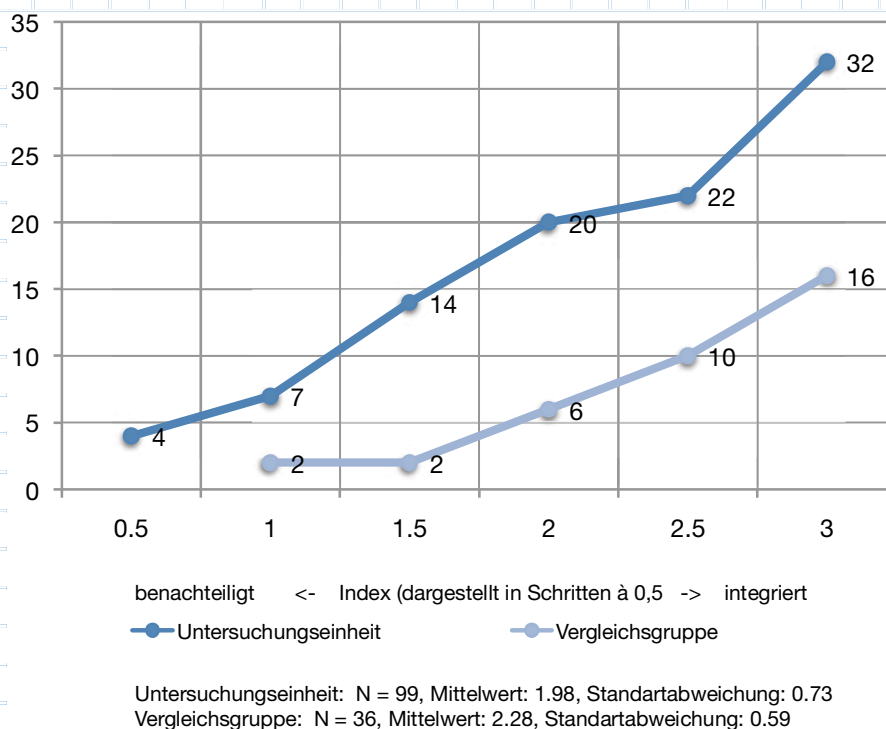


Abbildung 23: Darstellung der Dimension der Nutzungsautonomie der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)

Sowohl bei der Untersuchungseinheit als auch bei der Vergleichsgruppe zeigt sich ein ähnliches Bild. Die Verteilung weist keine nennenswerten Differenzen auf. Wie bereits weiter vorne diskutiert und dargestellt, ist die Ausstattung mit internetfähigen mobilen Geräten ein entscheidender Faktor, warum die Nutzungsautonomie eine untergeordnete Rolle spielt. Die Dimension hat durch die permanente Verfügbarkeit des Internets auf verschiedensten Geräten an Bedeutung verloren. Internetfähige Telefone sind auf ein zahlbares Preisniveau gesunken. War es früher schwierig ein Mobiltelefon zu finden, das neben der Telefonfunktion noch weitere Funktionen anbietet, ist heute das Gegenteil der Fall. Fast jedes Telefon ist ein Smartphone und wird von den Mobilfunkbetreibern mit Verträgen vermarktet. Dass der Besitz eines solchen Gerätes zum Zwang wird, illustriert das Interview mit Djamila. Sie argumentiert, dass eine neue Technologie sich dann durchsetzt, wenn andere aus der Gruppe der Peers diese nutzen. Um mitzukommunizieren zu können, ist die Übernahme dieser Technologie notwendig.

Der Frage, ob der Smartphonebesitz als Zwang wahrgenommen wird, wurde leider nicht näher nachgegangen, da sich diese Frage erst nach der Analyse der Interviews heraus kristallisierte. Die Frage hätte jedoch ein grösseres Verständnis über das Konsumverhalten erzeugt. Von dieser Warte aus betrachtet erscheint die Dimension der Autonomie der Gerätenutzung in einem ganz anderen Licht: Nicht mehr das Bedürfnis nach der autonomen Gerätenutzung, wie ursprünglich gemeint, sondern der Wunsch nach der Autonomie, sich für oder gegen die Nutzung eines Gerätes entscheiden zu können, rückt ins Zentrum. Als Folge der Tendenz, dass die Computernutzung unter Jugendlichen und jungen Erwachsenen immer mehr zurück geht, die digitalen Kompetenzen hinsichtlich der Smartphone-Nutzung in diesem Alterssegment aber rasant zunehmen, kann allerdings davon ausgegangen werden, dass nicht mehr von einem autonomen Entscheid hinsichtlich der Wahl der digitalen Gerätenutzung gesprochen werden kann, sondern vielmehr von einem Zwang, das vorherrschende Gerät zu kaufen und zu nutzen.

#### 4.1.7 Dimension der sozialen Unterstützung

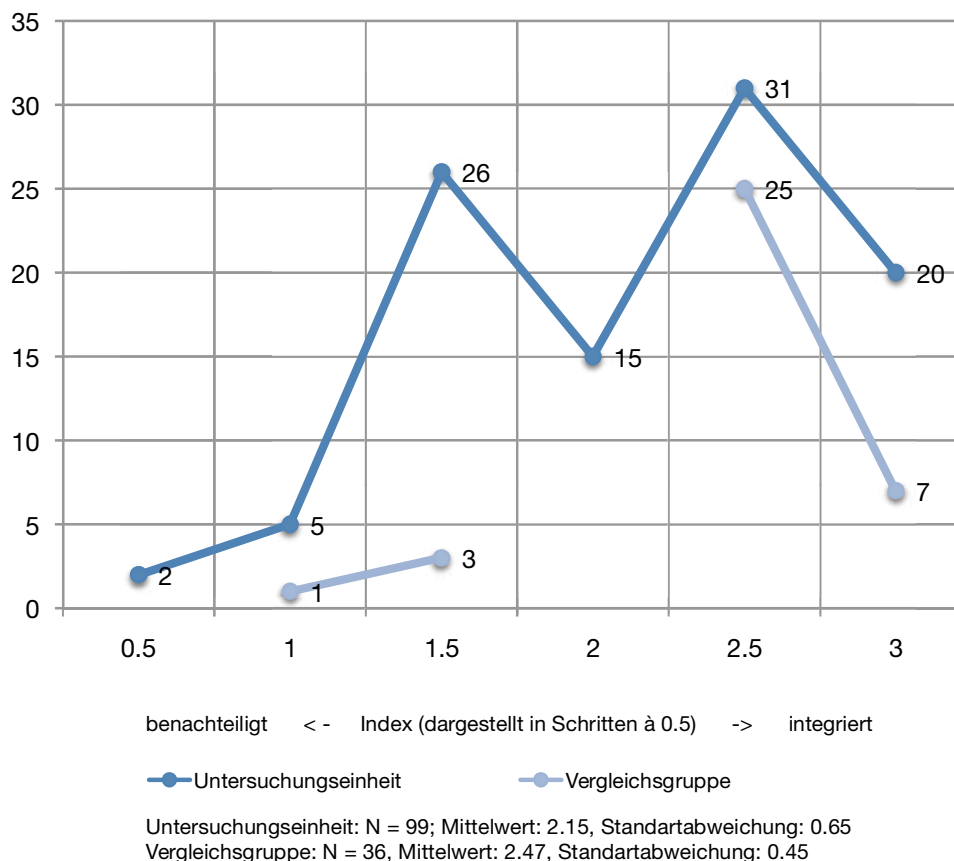


Abbildung 24: Darstellung der Dimension der sozialen Unterstützung der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)

Die Dimension der sozialen Unterstützung ist breit gefächert. Es zeigen sich bei der Untersuchungseinheit zwei grössere Häufungen, die eine beim Wert 1.5, die andere beim Wert 2.5. Eine Gruppe ist eher unterdurchschnittlich mit sozialer Unterstützung hinsichtlich



der digitalen Welt ausgestattet. Ein ähnliches Bild zeigt auch die Verteilung der Fälle bei der Vergleichsgruppe. Trotz der geringeren Anzahl an Benachteiligten ist die Häufung an derselben Stelle zu finden.

Es ist nachvollziehbar, dass die soziale Unterstützung die vermutlich wichtigste Kompensationsmöglichkeit darstellt, wenn am Computer ein technisches Problem auftritt. Damit diese Hilfe wirkt, ist ein rascher Zugang zu dieser Unterstützung notwendig. Wie aus den Interviews hervorgeht, kann die soziale Unterstützung kaum innerhalb der Familien abgerufen werden, da Familienmitglieder oft eine geringe digitale Kompetenz aufweisen. In der Mehrheit der Fälle ist zwar Unterstützung vorhanden, doch die Befragung sagt nichts darüber aus, wie rasch diese erreicht werden kann und in welchem Ausmass diese Unterstützung angeboten wird. Die Tatsache, dass viele Computer – aus welchem Grund auch immer – unbrauchbar geworden sind, lässt vermuten, dass die eigene digitale Kompetenz zusammen mit der sozialen Unterstützung diese Lücke nicht füllen kann. Weil diese Dimension in den Fragebogen unzureichend erfragt wurde und viele Fragen offen blieben, wurde diese Dimension in den Interviews stark gewichtet. Die Interviewanalyse liefert zu dieser Dimension fundiertere und konkretere Aussagen.

#### 4.1.8 Dimension des Nutzungsumfangs

Bei den Nutzungsbereichen steht Internet an erster Stelle, gefolgt von der Bildbearbeitung und den Anwendungen im Multimediabereich

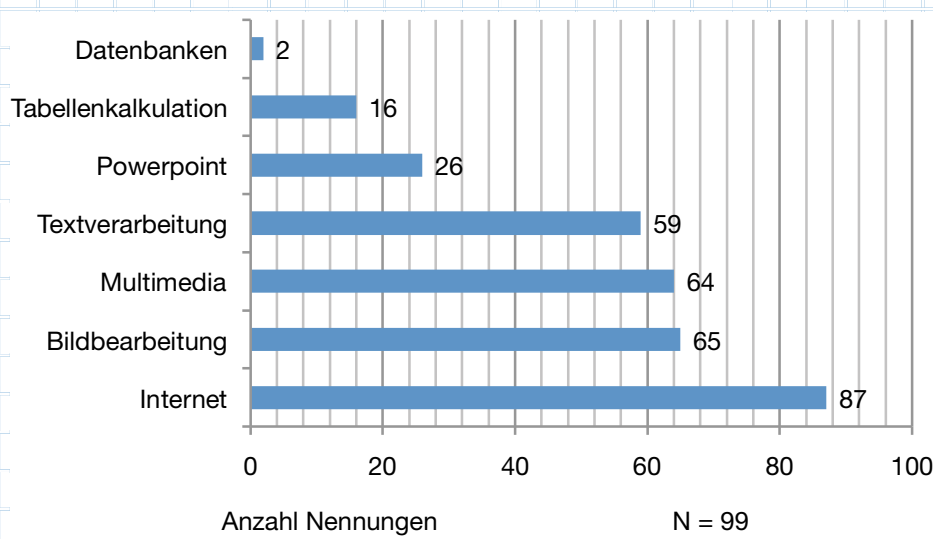


Abbildung 25: Nutzungsbereiche der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Nur ein Drittel der Befragten der Untersuchungseinheit nutzt Textverarbeitungsprogramme. In dieser Dimension manifestieren sich die grössten Unterschiede zur Vergleichsgruppe.

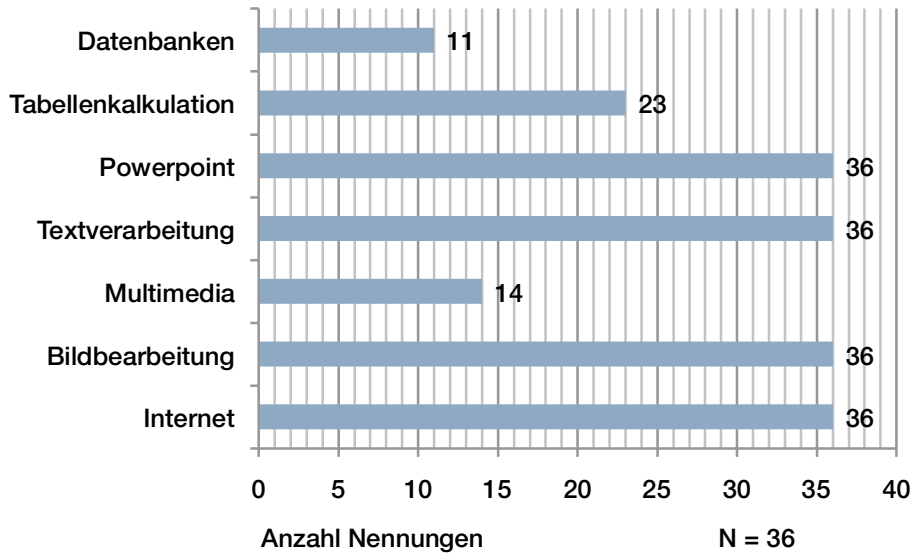


Abbildung 26: Nutzungsbereiche der Untersuchungseinheit (eigene Darstellung)

Bei der Vergleichsgruppe ist ersichtlich, dass die Computernutzung stark von schulischen Inhalten geprägt ist. Programme wie Powerpoint oder Textverarbeitung werden zwangsweise von allen benutzt. Dasselbe Bild zeigt sich bei der Untersuchungseinheit, wenn das Augenmerk auf diejenigen gerichtet wird, die eine Berufslehre absolvieren. Die Verpflichtung, Programme aus schulischen Gründen nutzen zu müssen, führt auch zu einem Zuwachs der digitalen Kompetenz. Wie dieser Zuwachs jedoch vonstatten geht, lässt sich auf Basis der Untersuchungsergebnisse nicht eruieren. Auch kann keine Aussage darüber gemacht werden, wie nachhaltig sich dieser Zuwachs auswirkt. Aufgrund der Interviews findet der Zuwachs der digitalen Kompetenz nicht innerhalb von schulischen Strukturen statt, sondern autodidaktisch und unter Mithilfe von Peers.

In dieser Dimension wurde unter anderem nach verschiedenen Tätigkeiten gefragt, die am Computer erledigt werden. Zusammengerechnet konnten maximal 19 Tätigkeiten ausgeführt werden. Die Auswertung der Anzahl der an digitalen Geräten erledigten Tätigkeiten ergab ein sehr differenziertes Bild des Nutzungsverhaltens. Da diese im Vergleich zu den anderen Variablen dieser Dimension nicht ausreichend gewichtet wurde und die übrigen Variablen wenig aussagekräftig ausfielen, ist die Darstellung der Dimension des Nutzungsumfanges nicht aufschlussreich.

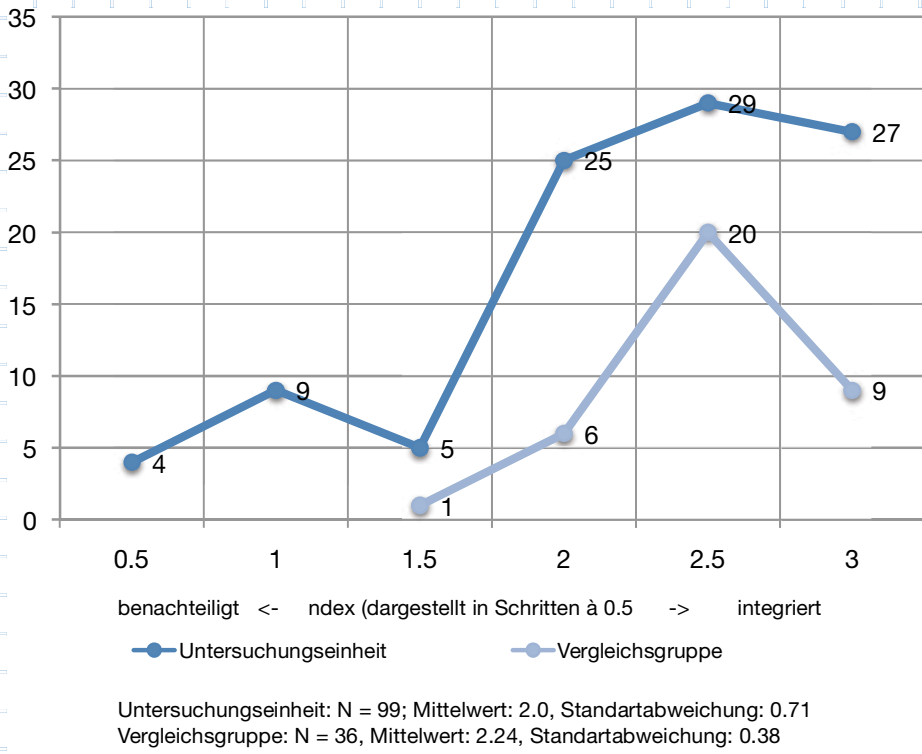


Abbildung 27: Darstellung der Dimension des Nutzungsumfangs der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)

Je intensiver die Nutzung, desto grösser der Effekt bei der Nutzerkompetenz. Diese logische Konsequenz manifestiert sich in der vorliegenden Untersuchung deutlich. Und je breitgefächerter die Anzahl der Tätigkeiten, die an digitalen Geräten erledigt wird, umso höher liegt die digitale Kompetenz.

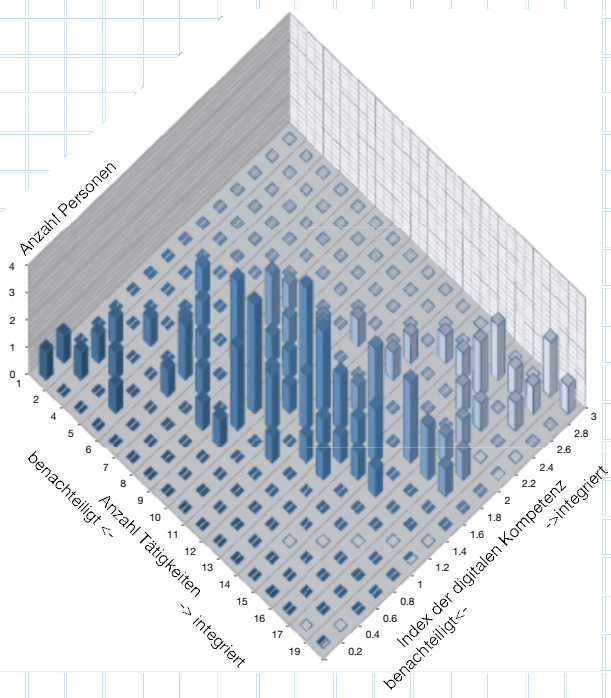


Abbildung 28: Darstellung der Kreuztabelle der digitalen Kompetenzen und der Tätigkeiten (eigene Darstellung)

Index der digitalen Kompetenz (dargestellt in Schritten à 0.2) integriert <- -> benachteiligt	Anzahl Tätigkeiten																		
	benachteiligt <-									-> integriert									
	1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19		
0.2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
0.4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
0.6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
0.8	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
1	0	0	1	0	2	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0		
1.2	0	0	0	1	1	0	1	4	2	0	1	1	0	0	0	0	0		
1.4	0	0	0	1	0	3	2	1	1	2	1	1	1	1	0	0	0		
1.6	0	0	1	0	0	0	1	1	4	3	2	1	2	0	0	0	0		
1.8	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0	1	3	0	3	2	1	0		
2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0		
2.2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0		
2.4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0		
2.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1	0		
2.8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0		
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1		

		Digi ale Kompe enz	Anzahl Tä igkei en
Digi ale Kompe enz	Pearson Correla ion	1 00	77
	Sig (2- ailed)		00
	N	99	98
Anzahl Tä igkei en	Pearson Correla ion	77	1 00
	Sig (2- ailed)	00	
	N	98	98

Tabelle 3: (oben) Kreuztabelle der digitalen Kompetenzen und der Tätigkeiten

Tabelle 4: (unten) Korrelation der Variablen der digitalen Kompetenzen und der Tätigkeiten

Aus der Kreuztabelle geht ein Korrelationskoeffizient von 0.77 hervor. Daraus lässt sich ableiten, dass zwischen der digitalen Kompetenz und der Anzahl der gemachten Tätigkeiten an digitalen Geräten ein signifikant positiver linearer Zusammenhang besteht. 59.3 % der Varianz werden daraus erklärt und es besteht eine hohe Effektstärke. Folglich besteht ein Zusammenhang zwischen der digitalen Kompetenz und der Anzahl Tätigkeiten an digitalen Geräten. Diese Tatsache ist logisch, da das Anwenden die Kenntnisse vertieft und erweitert, und umgekehrt, da nur dort angewendet wird, wo mindestens geringfügige Kenntnisse vorhanden sind. Die Nutzung ist sowohl Auslöser von Lernprozessen als auch Voraussetzung für neue Lernprozesse. Je mehr eine Anwendung notwendig ist, sei es um mit Gleichaltrigen zu kommunizieren oder eine Arbeit für die Schule zu erstellen, desto eher werden Lernprozesse in Gang gesetzt.

### 4.1.9 Dimension der digitalen Benachteiligung

Die Dimension der digitalen Benachteiligung ist eine Zusammenfassung der eben besprochenen Dimensionen. Einzelne Dimensionen zeigen deutlich die digitale Benachteiligung der Untersuchungsgruppe auf, andere wiederum sind nicht sehr deutlich und relativieren sich im Kontext anderer Dimensionen, wie dies bereits erwähnt wurde hinsichtlich der Dimension der Nutzungsautonomie, welche durch die Ausstattung digitaler Geräte kompensiert wird. Aufgrund dessen, dass die drei Dimensionen Ausstattung mit digitalen Geräten, Nutzungsautonomie und

soziale Unterstützung jedoch mit Vorbehalt zu lesen sind, hat dies einen erheblichen Einfluss auf diese zusammenfassende Dimension.

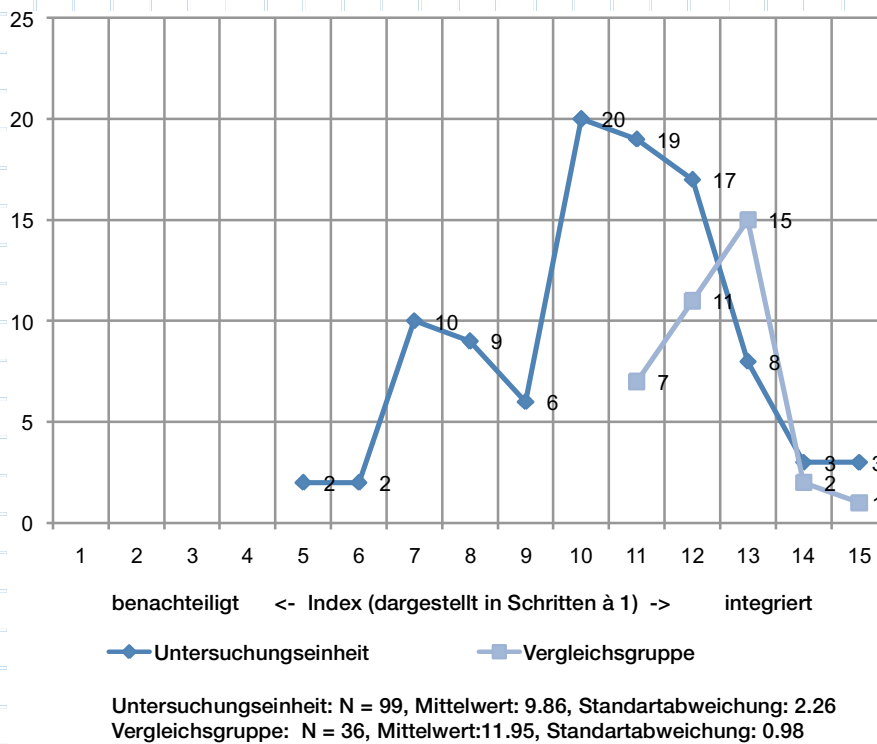


Abbildung 29: Darstellung der digitalen Benachteiligung der Untersuchungseinheit und der Vergleichsgruppe (eigene Darstellung)

In Bezug auf die Vergleichsgruppe weist die Untersuchungseinheit eine deutlich erkennbare digitale Benachteiligung auf. Die Personen aus der Vergleichsgruppe sind ausschliesslich im obersten Drittel gelegen, die Personen der Untersuchungseinheit verteilen sich primär auf die oberen zwei Drittel. Dieser Index hat die Schwäche, dass die einzelnen Dimensionen nicht gewichtet werden. Aufgrund der Resultate und der aus dieser Arbeit gezogenen Schlussfolgerungen steht fest, dass der digitalen Kompetenz und der sozialen Unterstützung zentrale Rollen zufallen. Bei der digitalen Kompetenz ist diese Rolle bei den Zahlen ersichtlich, bei der sozialen Unterstützung in der qualitativen Analyse.

Allerdings ist es kaum möglich, sinnvolle Rückschlüsse aufgrund von Vergleichen mit anderen Dimensionen zu ziehen. Dies zeigt die folgende Kreuztabelle der Dimensionen der digitalen Benachteiligung und der Bildungschancen auf:

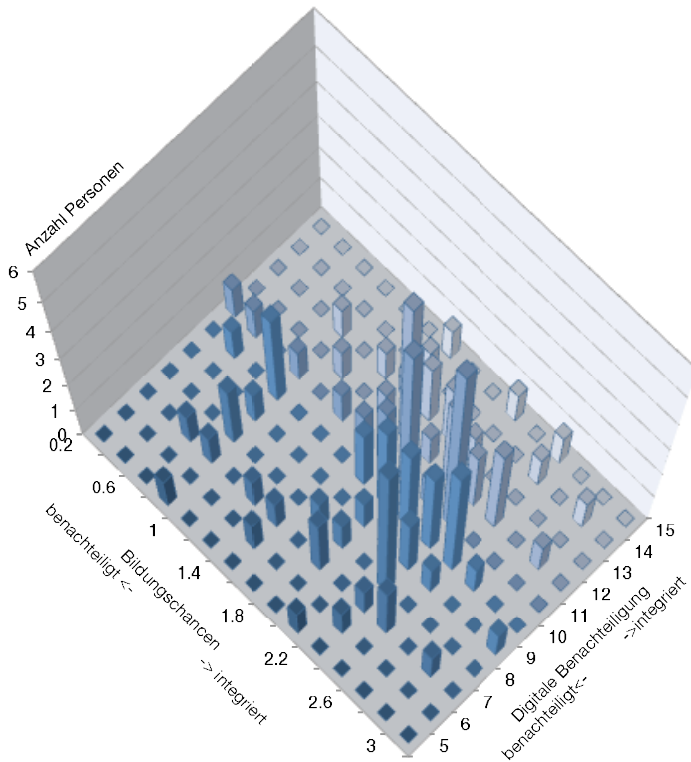


Abbildung 30: Darstellung der Kreuztabelle der digitalen Benachteiligung und der Dimension der Bildungschancen (eigene Darstellung)

	Bildungschancen (dargestellt in Schritten à 0.2)														
	benachteiligt <-										-> integriert				
	0.2	0.4	0.6	0.8	1	1.2	1.4	1.6	1.8	2	2.2	2.4	2.6	2.8	3
5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
7	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	2	0	1	0
8	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	5	0	0	0	0
9	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	1
10	0	1	0	3	0	0	0	2	3	3	3	4	1	0	0
11	1	1	0	1	0	1	1	2	5	1	6	0	0	0	0
12	0	0	0	0	1	0	1	5	1	3	2	3	0	1	0
13	0	0	0	1	0	1	1	2	2	1	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
15	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0

		Digitale Benachteiligung	Bildungschancen
Digitale Kompetenz	Pearson Correlation	1.00	.5
	Sig. (2-sided)		.63
	N	99	99
Bildungschancen	Pearson Correlation	.05	1.00
	Sig. (2-sided)	.63	
	N	99	99

Tabelle 5: (oben) Kreuztabelle der digitalen Benachteiligung und der Dimension der Bildungschancen

Tabelle 6: (unten) Korrelation der Variablen der digitalen Benachteiligung und der Dimension der Bildungschancen

Ein Zusammenhang ist gemäss den oben beschriebenen Gründen nicht ablesbar. Weder besteht ein hoher Korrelationskoeffizient noch eine Signifikanz. Eine Effektstärke ist ebenfalls nicht feststellbar.

Daraus lassen sich verschiedene Möglichkeiten ableiten. Zum einen besteht durchaus die Möglichkeit, dass methodische Fehler begangen wurden. Diese allein erklären aber kaum die derart geringe Korrelation zwischen den beiden zentralen Dimensionen für die Fragestellung dieser Arbeit. Es war aber letztlich auch nicht die Absicht festzustellen, dass eine digitale Benachteiligung bei jungen Erwachsenen mit geringen Bildungschancen vorhanden ist, sondern wie sich diese äussert. Darum steht mit der Untersuchungseinheit ausschliesslich die Gruppe der Betroffenen im Fokus. Die Reduktion erweist sich als Chance. Denn so rückt der Fokus weg von der Beweislast, dass Jugendliche und junge Erwachsene mit geringen Bildungschancen von digitaler Benachteiligung betroffen sind. In den Fokus rücken andere Gründe. Zumal nicht die Bildungsbenachteiligung alleine als Phänomen für die digitale Benachteiligung verantwortlich ist, sondern andere Situationen und Lebensumstände dazu führen. Dies haben die Ergebnisse gezeigt. So tritt die digitale Benachteiligung insbesondere wegen der geringen digitalen Kompetenz in den Fokus und nicht aufgrund fehlender Ausstattung oder beeinträchtigter Nutzungsautonomie. Vielmehr sind es die fehlenden Lernorte und die geringe digitale Kompetenz im Umfeld der Betroffenen, die ein Aneignen digitaler Kenntnisse erschweren. Diese zentralen Erkenntnisse führen zu der Schlussfolgerung, dass auch das digital benachteiligte familiäre Umfeld unterstützt werden müsste.

## 4.2 Übersicht zu den Ergebnissen der qualitativen Untersuchung

Es folgt ein Überblick zu den Ergebnissen der qualitativen Untersuchung, beginnend mit einer Zusammenfassung des umgesetzten Samplingverfahrens, gefolgt von einer Zusammenfassung über die Personen, die am Interview teilgenommen haben. Anschliessend an die Präsentation der Resultate folgt eine Zusammenfassung der Ergebnisse, geordnet nach den Hauptkategorien aus der Interviewanalyse und der Beantwortung der Fragestellungen.

Die Namen der interviewten Personen sind anonymisiert. Die in der Arbeit verwendeten Namen sind von Sportlern entlehnt, die aus demselben Herkunftsland wie die interviewten Personen stammen, je nach Geschlecht entsprechend angepasst.

### 4.2.1 Vorgehen beim Sampling

Geplant war ein theoretisches Sampling anhand der Angaben aus der Umfrage. Es kamen jedoch grössere Hindernisse als erwartet auf. Den Teilnehmenden wurde freigestellt, den Fragebogen auszufüllen, ohne sich für ein Interview zur Verfügung zu stellen. Dieses Ansinnen

vermittelte einen ersten Eindruck, wie schwierig es ist, mit Betroffenen über diese Thematik eingehender zu sprechen.

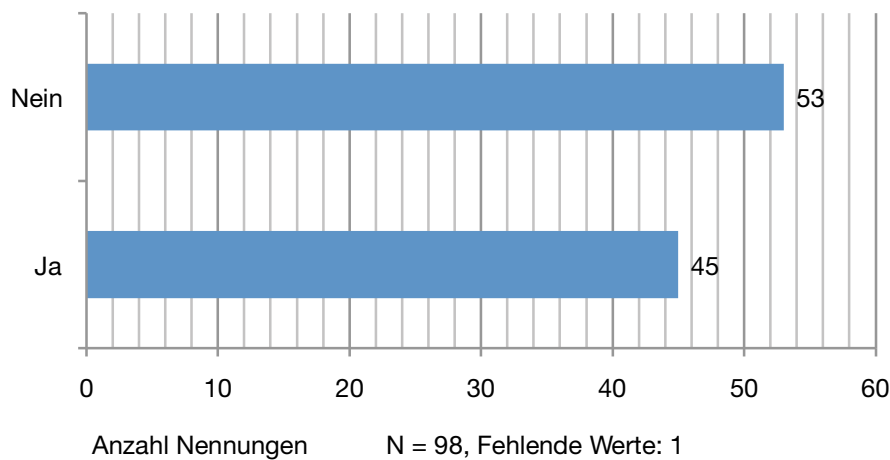


Abbildung 31: Bereitschaft der Untersuchungseinheit ein Interview zu geben (eigene Darstellung)

Weniger als die Hälfte zeigte die Bereitschaft zur Teilnahme am Interview, was das Sampling stark einschränkte. Ein weiteres Hindernis bildete die Erreichbarkeit. Viele konnten unter den angegebenen Telefonnummern nicht erreicht werden oder das Mobiltelefon war wegen unbezahlter Rechnungen vorübergehend blockiert. Ein zusätzliches Hindernis bildete die Zuverlässigkeit bei der Wahrnehmung der Termine. So konnten drei potentielle Interviewteilnehmende zwar erreicht werden, kamen aber mehrfach nicht zum vereinbarten Termin. Diese Hindernisse schränkten die Auswahl beträchtlich ein.

Die erste Person wurde ausgewählt, da sie aufgrund des Fragebogens über einen sehr tiefen Quotienten hinsichtlich der digitalen Integration verfügt (Aleksandar). Die zweite Person wurde ausgewählt, weil sie hinsichtlich der digitalen Integration und Kompetenz über einen hohen Quotienten verfügt (Nikola). Danach wurden Personen ausgewählt, die hinsichtlich konkreter Kategorien über Ausprägungen verfügten, die untersuchenswert erschienen. Die weitere Auswahl gestaltete sich aus den oben genannten Gründen schwieriger als erwartet, weil nicht immer die Personen mit den gewünschten Ausprägungen für ein Interview gewonnen werden konnten. Schliesslich gelang es doch noch Personen zu finden, welche die Kategorien ausreichend zu füllen vermochten und die gewünschte Tiefe in die Analyse brachten. Die Kriterien, die zur Wahl des Interviews führten, sind in der Fallzusammenfassung erwähnt. Ein Kriterium, mit dem keine Person zu einem Interview bewegt werden konnte, waren tiefe Werte hinsichtlich der Computerautonomie.

## 4.2.2 Fallzusammenfassungen

### 4.2.2.1 Aleksandar

Aleksandar stammt aus Mazedonien, ist 22 Jahre alt und lebt mit seinen Eltern zusammen. Er wuchs in der Schweiz auf. Seit Abschluss des 10. Schuljahres ist er auf der Suche nach



einer Lehrstelle. Er arbeitete immer wieder temporär auf dem Bau. Einen funktionierenden Computer hat er nicht zu Hause. Einen solchen benutzt er nur, um Bewerbungen zu schreiben. Da er für diesen Zweck ohnehin Unterstützung benötigt, ist der Computerbesitz für ihn keine Notwendigkeit. Er kann zum Berater gehen und mit ihm zusammen am Computer die Bewerbungen schreiben und sich inhaltlich und technisch helfen lassen. Was er alles am Computer tun könnte, ist ihm nicht bekannt. Er nutzt das Internet primär über das Smartphone. Im Zentrum stehen für ihn die Stellensuche und Facebook. Die Aufgabe zur digitalen Kompetenz konnte er kaum bewältigen. Ihm gelang es zwar das Internet zu starten, er suchte jedoch nicht über die üblichen Portale. Er fand über eine Website des Kantons Graubünden eine Lehrstelle in der Region Basel. Die Nutzung von bekannten Inhalten gelingt ihm, wenn sie sich so präsentieren wie er es gewohnt ist. Das Starten von entsprechenden Applikationen gelingt ihm kaum. Er verwechselt Word mit Adobe Reader. Er wurde ausgewählt, da er hinsichtlich der digitalen Integration über einen tiefen Quotienten verfügt.

#### **4.2.2.2 Nikola**

Nikola ist 20 Jahre alt. Seine Familie stammt aus Serbien. Er ist in der Schweiz geboren und durchlief hier die gesamte obligatorische Schulzeit. Er hatte seit jeher immer wieder Probleme in der Schule leistungsmässig mitzukommen. Er habe eine Schreibblockade, die ihm vieles verunmögliche, weshalb er auch so schlechte Noten habe. Die reguläre Schulzeit beendete er im Jahr 2011 an einer Privatschule und ein zehntes Schuljahr schloss er ohne genügende Noten ab. Er selbst sieht sich derzeit nicht imstande eine Ausbildung zu absolvieren, weshalb auch berufliche Massnahmen der IV abgewiesen wurden. Seit vielen Jahren schon beschäftigt er sich intensiv mit Informatik und seine Kenntnisse sind beeindruckend. Ihm gelingt es jedoch nicht, diese Kenntnisse für eine Ausbildung einzusetzen. Zu gross ist seine Angst, in einer Ausbildung zu versagen. Er nutzt weder Smartphone noch Tablet-PC, sondern allein den Computer. Seine bisherigen beruflichen Erfahrungen sammelte er ausschliesslich im handwerklichen Bereich. Den Kontakt über digitale Medien liegt ihm nicht und solche mag er auch nicht. Er sucht den Kontakt mit der realen Welt. Seine Auswahl erfolgte als Kontrast zu Aleksandar, da Nikola bezüglich der digitalen Kompetenz über den höchsten Wert verfügt.

#### **4.2.2.3 Djamila**

Djamila kam 1992 in die Schweiz. Ihre Eltern sind aus Algerien. Sie beendete 2010 Ihre obligatorische Schulzeit. Da sie nach dem 10. Schuljahr keine Lehrstelle fand, wechselte sie in ein Motivationssemester. Danach fand sie eine Lehrstelle als Detailhandelsfachfrau. Dort ergaben sich aber erhebliche Probleme und sie war nahe daran die Lehre abzubrechen, fand dann aber noch rechtzeitig eine neue Lehrstelle, wo sie seit diesem Winter arbeitet. Djamila verfügt über viele technische Geräte und kann auf diesen das für sie Wichtigste erledigen, in erster Linie Applikationen im Bereich Kommunikation und Social Media. Der volle Leistungsumfang ihrer Geräte ist ihr jedoch nicht bekannt. Den Computer sieht sie als ein veraltetes Gerät und beschäftigt sich kaum mehr damit. Ihre Kenntnis hat sie sich autodidaktisch angeeignet und ihre Nutzung beschränkt sich auf diejenigen Sachen, die sie bereits kennt. Dennoch fühlt sie sich sehr sicher in der Anwendung. Digitale Unterstützung von fachlicher Seite oder von Peers

erfährt sie derzeit keine. Ihre Auswahl zum Interview geschah aufgrund des tiefen Wertes hinsichtlich des Nutzungsumfangs.

#### 4.2.2.4 Branislava

Branislava, 23 Jahre alt, kam 1994 aus Serbien in die Schweiz. Sie beendete 2008 ihre obligatorische Schulzeit und hängte noch ein 10. Schuljahr an, während dem sie aus gesundheitlichen Gründen zahlreiche Absenzen hatte. Nach vielen Praktika fand sie im Jahr 2012 eine Lehrstelle als Fachfrau Betreuung, Bereich Behinderte. Ihr Verhalten am Computer wirkt eher hektisch. Sachen, die sie kennt, meistert sie routiniert. Sobald sie jedoch mit etwas Neuem konfrontiert wird, stösst sie an ihre Grenzen. Ihre Hauptnutzung des Internets beschränkt sich auf Smartphone und Tablet. Den Computer nutzt sie lediglich für die Arbeiten, die sie am Tablet nicht erledigen kann. Obwohl ihre digitale Kompetenz relativ bescheiden ist, kann sie die wichtigsten Aktivitäten meistern. In ihrem beruflichen Umfeld hat sie keine Personen mit ausreichenden digitalen Kenntnissen. Alle ihre Bewerbungen schrieb sie in Begleitung ihres Beraters, einerseits, um Unterstützung bei ihrer schriftlichen Ausdrucksweise zu erhalten, andererseits, um die Bewerbungen am Computer erstellen und gestalten zu können. Sie reagiert rasch mit Frustration, wenn ihr am Computer etwas nicht gelingt. Dennoch ist es ihr wichtig, ihre Geräte nutzen zu können. Branislava wies einen hohen Wert bezüglich der Ausstattung mit digitalen Geräten, aber einen tiefen Wert bezüglich digitaler Kompetenz aus, weshalb sie als Interviewpartnerin ausgewählt wurde.

#### 4.2.2.5 Andrea

Andrea, 1989 in der Schweiz geboren, hat einen zweieinhalbjährigen Sohn. Ihre Eltern stammen aus Italien und sind in der Schweiz eingebürgert. Sie besuchte im Kanton Baselland die Primar- und Sekundarschule und dann in Basel das 10. Schuljahr. Darauf absolvierte sie ein Motivationssemester, gefolgt von Praktika. Schliesslich fand sie eine Lehrstelle als Pflegeassistentin. Diese Lehre brach sie ab. Seither gelang es ihr trotz Praktika und Temporärarbeit nicht, wieder in eine Lehre in diesem Berufsfeld einzutreten. Nach der Babypause war der Einstieg umso schwieriger. Inzwischen arbeitet sie in einem kleinen Verkaufsladen im Rahmen eines IV-Integrationsprogramms. Dieses oder im nächsten Jahr kann sie dort voraussichtlich die Ausbildung zur Detailhandelsassistentin beginnen. Zwar besitzt sie einen Laptop mit Drucker, doch ist ersterer virenverseucht und nicht mehr benutzbar. Die Arbeit am Computer ist für sie nicht zentral. Zugang zum Internet hat sie in erster Linie über ihr Smartphone, über das sie alle relevanten Aufgaben erledigen und ihre Interessengebiete, die übers Internet laufen, abdecken kann. Bedarfsweise benutzt sie auch das Tablet ihres Freundes. Auf diesen beiden Geräten fühlt sie sich in der Anwendung wesentlich sicherer als am Computer. Sie vermisst einzig die Möglichkeit etwas ausdrucken zu können. Wenn sie digitale Hilfe benötigt, organisiert sie sich diese, sei es im Kontakt mit Bekannten, über Facebook oder auch auf der Strasse bei fremden Personen. Andrea war die letzte ausgewählte Person. Sie wurde als Gegenbeispiel zu Branislava ausgewählt, da sie über einen geringen Nutzungsumfang und eine beschränkte Ausstattung mit digitalen Geräten verfügt, sowie mit tiefer digitaler Kompetenz ausgestattet ist.

### 4.2.3 Auswertung der Aufgabe zur digitalen Kompetenz

Die Aufgabe wurde zu Beginn des Interviews allen Teilnehmenden gestellt. Die Aufgabenstellung war allen Interviewten verständlich und – aufgrund der gemeinsamen Erfahrung bei der Lehrstellensuche – inhaltlich klar. Die Aufgabe bezweckte, die digitalen Kompetenzen in der Praxis konkret zu testen und danach zu analysieren. Alle Interviewteile, die im Zusammenhang mit der Aufgabe standen, wurden mit denselben Kategorien, die sich induktiv aus dem Material entwickelten, kodiert. Es wurde geprüft, in welche Richtung der eingeschlagene Lösungsweg geht. Geht er direkt Richtung Aufgabenlösung? Geht er über einen Umweg, ist aber letztlich zielführend? Ist es eine orientierende Tätigkeit oder führt der gewählte Schritt in eine Sackgasse? Schritte, die ein Eingreifen des Interviewers erforderten, wurden separat kodiert, wenn sich ein Weiterkommen ohne Hilfestellung als unmöglich erwies. Dasselbe galt auch bei Äusserungen und Tätigkeiten der Interviewten, die von Selbstzweifel geprägt waren. Mittels sechs verschiedener Kategorien zur Aufgabestellung wurden alle Aufgabenlösungen kodiert und am Schluss zusammengerechnet.

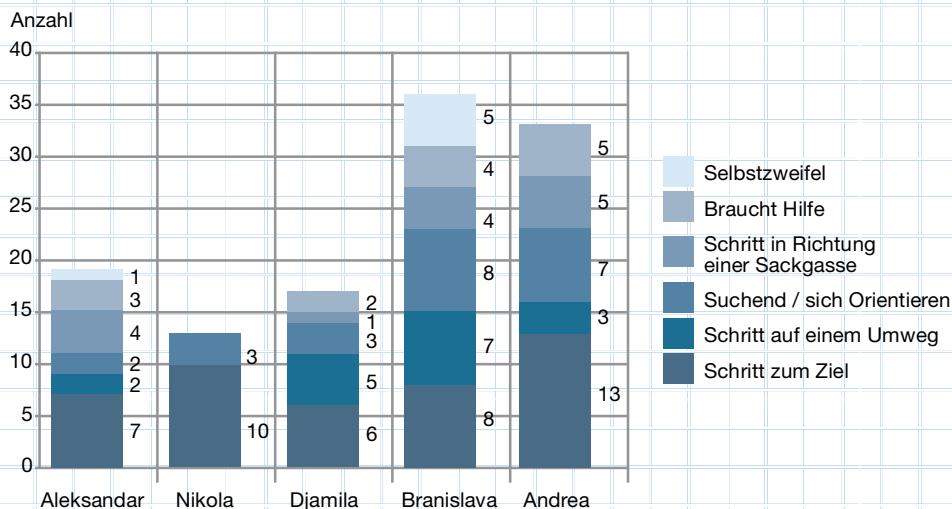


Abbildung 32: quantitative Auswertung der Kategorien der Aufgabenstellung im Interview (eigene Darstellung)

Diese Auswertung zeigt deutliche Unterschiede zwischen Nikola und den übrigen Interviewpartnerinnen und -partner. Nikola hat lediglich Schritte auf dem Weg zum Ziel und suchende Tätigkeiten ausgeführt. Die Übrigen haben mindestens einen Schritt in eine nicht zielführend Sackgasse eingeschlagen. Die digitale Kompetenz ist – wie erwartet – bei den Interviewten tief. Ohne Unterstützung ist das Suchen von Lehrstellen eine grosse Hürde. Wer diese Hilfestellung anbietet, ist unerheblich. Tatsache ist, dass diese Hilfe notwendig ist. Zwar ist das Erstellen eines gut gestalteten Bewerbungs dossiers allenfalls möglich, doch benötigt dieses Unterfangen viel Zeit, was zur Folge hat, dass der Bewerbungsprozess als hochschwierig einzustufen ist.

Am schwierigsten gestaltete sich bei allen das Handling mit der Textverarbeitung. Aufgrund der Ergebnisse im quantitativen Teil ist dies nachvollziehbar, da diese Programme kaum

angewendet werden. Das Recherchieren nach einer freien Lehrstelle war einzig für Aleksandar eine Herausforderung. Die Übrigen gelangten auf mehr oder weniger direktem Weg zu den entsprechenden Portalen des Kantons. Bei der Suche und Zeitberechnung des Weges von zuhause bis zu einem bestimmten Ziel fiel auf, dass die Interviewten gewohnt sind, die ihnen bekannten Suchsysteme auf dem Smartphone zu nutzen. So war es beispielsweise für Aleksandar erstaunlich, dass seine Position auf Google Maps nicht so gekennzeichnet ist, wie er es auf seinem Smartphone kennt. Oder Djamila, die den Online-Fahrplan der öffentlichen Verkehrsbetriebe kaum starten konnte, da sie diese Funktion vom Smartphone her anders kennt.

Wie in der folgenden Analyse aufgezeigt wird, fehlt es den Interviewten an Unterstützung im sozialen Umfeld, insbesondere in der Familie. Deshalb sind sie trotz ihrer mangelhaften digitalen Kompetenz auf sich alleine gestellt oder auf professionelle Hilfe von Beratungsstellen im sozialen Bereich angewiesen. Was bei Branislava auffiel: Je länger der Lösungsweg dauert, je mehr Sackgassen den Weg zum Ziel behindern, desto grösser die Frustrationen und der Selbstzweifel. Oder auch: Je mehr Frustrationen, desto öfter werden Umwege eingeschlagen, desto öfter passieren Fehler.

Einerseits bestätigt die Aufgabenlösung die tiefe digitale Kompetenz der Untersuchungseinheit. Andererseits manifestierten sich auch Strategien im Umgang mit fehlender Kompetenz, wie beispielsweise bei Djamila, die trotz vieler Umwege und Sackgassen versuchte, irgendwie zum Ziel zu gelangen. Sie suchte Wege, die sie von anderen Aufgabenstellungen kannte, jeweils im Bewusstsein, dass es wohl einen direkteren Weg geben könnte, den sie jedoch leider nicht kennt. Diese Strategie half ihr ruhig zu bleiben und mit insgesamt wenig Schritten dennoch ans Ziel zu gelangen. Vergleichbar ist dieses Vorgehen mit der Strategie von Andrea. Diese war sich ihrer tiefen digitalen Kompetenz bewusst, was ihr half stets ruhig zu bleiben und dazu führte, dass sie nicht unter Druck geriet. Anders Branislava, die sich selbst unter Druck setzte, weil sie sich zum Ziel setzte, die Aufgabe optimal zu lösen.

Sich am Computer nicht gut auszukennen, wird negativ bewertet. Alle Interviewten mit einer tiefen digitalen Kompetenz wären gerne besser in diesem Bereich. Dieser Mangel belastet sie. Dass sie sich dennoch trauten, darüber zu sprechen, zeigt, dass diese Personen bereit sind, sich mit dem Thema und ihrer Schwäche auseinanderzusetzen. Dass diese Tatsache nicht für alle gilt, beweist der betriebene Aufwand, um fünf Interviews zu organisieren. Angefragt wurden 20 Personen. Die in den Interviews wahrgenommenen Selbstzweifel, gepaart mit der Scham hinsichtlich der tiefen digitalen Kompetenz, war bei den übrigen Angefragten wohl zu sehr ausgeprägt.

## 4.2.4 Beschreibung der Hauptkategorien

### 4.2.4.1 Bildungschancen

Das Finden eines Ausbildungsplatzes ist nicht einfach. Gross ist der Konkurrenzkampf bei begehrte Lehrstellen, hoch sind die Ansprüche der Lehrstellenanbieter. Für weitergehende schulische Anschlusslösungen sind klar definierte Noten oder entsprechende Schulverläufe Voraussetzung. Je länger ein Einstieg nicht gelingt, desto schwerer wird er. Dennoch bleibt er möglich und das Ziel, einen Ausbildungsplatz zu finden, wird – trotz widriger Umstände – weiterhin angestrebt:

Ich gebe nicht auf (Nikola, Absatz 114).

Ich mache vieles gut, so dass ich es schaffe. Ich hoffe, dass ich es gut mache (Aleksandar, Absatz 120).

Der Druck und entsprechend der Wunsch eine Ausbildung zu machen sind hoch. Ebenso hoch, oder gar überhöht, sind die Ansprüche, die an sich bewerbende junge Menschen gestellt werden. Selbst für Berufe, die kaum in Berührung mit digitaler Technik kommen, werden Bewerbungen auf höchstem Niveau erwartet. Ebenso hohe Erwartungen werden an die Zeugnisnoten der Bewerbenden gestellt. Können diese Erwartungen nicht erfüllt werden, müssen die eigenen Fähigkeiten anders präsentiert werden. Doch dafür müsste den Lehrstellensuchenden eine Chance gewährt werden, die sie nicht erhalten. Die Abwärtsspirale dreht sich weiter: Rückschläge müssen hingenommen werden und die ohnehin bereits vorhandene Angst vor Rückschlägen oder dem eigenen Versagen wird weiter verstärkt. Das Selbstvertrauen sinkt kontinuierlich, was auf dem beschwerlichen Weg wenig hilfreich ist.

Sämtliche Unterkategorien der einzelnen Dimensionen finden sich im Anhang und sind dort ausführlich beschrieben.

### 4.2.4.2 Digitale Kompetenz

Für die gesellschaftliche Teilhabe ist ein Bildungsabschluss von Vorteil. Damit dieser erreicht werden kann, sind digitale Kenntnisse von Bedeutung. Digitale Kompetenzen sind Schlüssel zur gesellschaftlichen Teilhabe für Jugendliche und junge Erwachsene ohne absolvierte Ausbildung. Diese Tatsache erkennen auch die interviewten Personen an. Für den Erwerb digitaler Kompetenzen braucht es als Voraussetzung den Willen, das Interesse und den Mut, sich mit dieser Materie auseinanderzusetzen. «Man muss einfach mitziehen» (Nikola, Absatz 78), und zwar sowohl beim Erwerb digitaler Kompetenzen als auch bei den Bemühungen zwecks einer erfolgreichen beruflichen Integration. Diesem Druck sind Personen mit geringen digitalen Kompetenzen besonders ausgesetzt. Neben Wille, Interesse und Mut sind beim erfolgreichen Erwerb digitaler Kenntnisse auch positive Erlebnisse, Ergebnisse und Rückmeldungen wichtig, welche die Personen bestärken, den eingeschlagenen Weg fortzusetzen. Bei der konkreten

Anwendung der Kenntnisse sind alle meist auf sich selbst angewiesen. Je nach Stand der eigenen digitalen Kompetenzen lassen sich Probleme einfacher oder schwieriger lösen. Alle interviewten Personen verfügen über Fähigkeiten, eigene Strategien zu entwickeln und anzuwenden, um sich digitale Kenntnisse anzueignen, auch wenn der Weg manchmal mit Frust und Rückschlägen gepflastert ist. Ein negatives Selbstbild, Selbstzweifel und Überforderungen aufgrund der breiten Variation von Darstellungen und Einstellungen am Computer verhindern hingegen Lernfortschritte, da sie sich negativ auf die Motivation auswirken, den Computer näher kennenzulernen.

#### **4.2.4.3 Ausstattung mit digitalen Geräten**

Alle Interviewten besitzen ein Smartphone, das Gerät, das ihnen am wichtigsten ist, welches sie stets bei sich tragen und auch nicht mehr hergeben würden. Es ist das Gerät, das sie am intensivsten nutzen, was ihre Kompetenzerweiterung unterstützt. Der Computer verliert laufend an Wichtigkeit und wird kaum mehr benutzt. Entsprechend eingeeengt ist die Ausstattung mit digitalen Geräten. Von den fünf Interviewten haben nur drei einen funktionierenden Computer zuhause, der zudem immer seltener benutzt wird. Durch das Aufkommen von Tablet-PCs werden die Computer weiter verdrängt, da viele Tätigkeiten, die früher einen Computer erforderten, nun am Tablet-PC erledigt werden können. Allerdings fehlen noch ausreichende Kenntnisse, um das Nutzungspotential der Geräte voll auszuschöpfen.

#### **4.2.4.4 Nutzungsautonomie**

Alle interviewten Personen haben über das von ihnen bevorzugte digitale Gerät – insbesondere Smartphones – einen autonomen Zugang zum Internet. Eine Einschränkung der Nutzung ist aufgrund des geringen Bedarfs nicht feststellbar. Damit erklärt sich auch die hohe Bereitschaft zum Teilen von digitalen Geräten innerhalb desselben Haushalts und im sozialen Umfeld. Je mobiler ein Gerät ist, desto eher wird es für persönliche Aktivitäten genutzt. Folglich nimmt dann die Bereitschaft zum gemeinsamen Gebrauch ab.

Allerdings schränken Cyberkriminalität, Viren und anderen Gefahren im Internet die Autonomie ein. Diese Gefahren werden unterschätzt und, wenn sie überhaupt wahrgenommen werden, wird nur ungenügend auf sie reagiert: Die mangelnde digitale Kompetenz wirkt sich bei dieser Problematik nachteilig aus, weil die Wartung von Geräten und Software sowie der Schutz vor Viren nicht gewährleistet ist, mit der Folge, wie im Fall von Andrea, dass ein Laptop unbrauchbar wird.

#### **4.2.4.5 Soziale Unterstützung**

Die soziale Unterstützung bei digitalen Fragestellungen und Problemen ist für die Kompensation geringer digitaler Kompetenzen von grosser Bedeutung. Kann ein Problem selber nicht gelöst werden, wird das soziale Umfeld aktiviert. So können die meisten Probleme und Fragestellungen, die beim alltäglichen Gebrauch digitaler Geräte auftauchen, gelöst werden. Wie weiter oben ausgeführt wird der Computer ohnehin nur für wenige Aktivitäten genutzt. Die für diese Gruppe zentrale Arbeit ist das Erstellen von Bewerbungen. Dafür benötigen sie sowohl auf inhaltlicher

als auch auf technischer Ebene Unterstützung. Da diese Unterstützung in den seltensten Fällen im familiären Umfeld eingefordert werden kann, wird sie bei Beratungsstellen eingeholt. Können dort beide Ebenen abgedeckt werden, ist die Beratungsstelle gleichzeitig auch Lernort zur Erlangung digitaler Kompetenzen.

#### 4.2.4.6 Nutzungsumfang

Der primäre Nutzungsumfang ist die Kommunikation mit dem bestehenden sozialen Umfeld. Dies geschieht in erster Linie via Smartphone. Genutzt werden die gängigsten dafür zur Verfügung stehenden Applikationen. Somit ist dies auch gleichzeitig einer der Orte, an dem wertvolle digitale Kompetenzen erworben werden. Der folgende Interviewausschnitt illustriert dies:

Interviewer: Womit kommunizieren Sie mit den Kolleginnen?

Djamila: Whats App und Facebook, SMS ... so Sachen halt

Interviewer: Die Bedienung von whats App ist für Sie nicht schwierig?

Djamila: Nein...

Interviewer: Könnten Sie auch jemandem, der davon nichts versteht, erklären wie das funktioniert?

Djamila: Ja so halb... man muss selber die Erfahrung machen, damit man das alles im Kopf behalten kann... aber es ist ja nicht so schwer, es ist einfach...

Interviewer: Wie haben Sie es gelernt?

Djamila: ähm... auch selber. Am Anfang benutzte ich das gar nicht und dann haben mir Leute geschrieben und ich habe nicht gecheckt, von wo das kam...

(Djamila, Ansatz 41 - 48)

Der Lernerfolg geschieht über die Nutzung selbst und unter dem Druck des Verstehenmüssens, denn ohne diese Kenntnisse ist eine Teilhabe am eigenen sozialen Umfeld unmöglich. Wie schon weiter oben erwähnt ist das Erstellen von Bewerbungen ein weiterer wesentlicher Bereich der Nutzung.

## 5. Fazit

Das Fazit gliedert sich entlang der anfangs dargelegten Forschungsfrage, teilt sich in je ein Kapitel zu einer Frage und schliesst mit einem Kapitel zu weiterführenden Fragen, die sich im Laufe der Arbeit gestellt haben. Dies sind Fragen, die wiederum Anlass für weitere Forschungsarbeiten sein könnten. Dieses Kapitel fokussiert nun die Erkenntnisse zu den Formen digitaler Benachteiligung, die Folgen für die berufliche Integration und mögliche Ansätze zur Überwindung der digitalen Benachteiligung. Nicht im Zentrum stehen hingegen Nachweise zur digitalen Benachteiligung (vgl. S. 61). Diese wurden zwar erhoben und bei der Untersuchungseinheit – im Gegensatz zur Vergleichsgruppe – festgestellt, mit der Fragestellung jedoch bereits hypothetisch angenommen. Diese Faktum ist in der Literatur hinreichend dargestellt (vgl. S. 25) und der Nachweis dieser Tatsache war im Kanton Basel-Stadt auch erkennbar. Im Fokus des Autors standen die Dimensionen der digitalen Benachteiligung und der Bildungsbenachteiligung. Die Herausforderung bestand hierbei darin, die gewählte Definition der digitalen Benachteiligung nach DiMaggio et al. in einen Index zu verwandeln, der die Dimensionierung mess- und erkennbar macht (vgl. S. 28).

Wie bereits erwähnt liegt bei der Untersuchungseinheit eine erkennbar tiefe digitale Kompetenz vor (vgl. S. 45), die sich verschieden auswirkt. Insbesondere sind diejenigen Kompetenzen gering, die für ein umfangreicheres Bedienen eines Computers erforderlich sind. Tätigkeiten wie beispielsweise die Textverarbeitung fehlen. Computer sind zwar vorhanden, aber in der Regel in einem unbrauchbaren Zustand (vgl. S. 50). Diese Erkenntnis muss für eine weitere Nutzung des in dieser Arbeit erstellten Index der digitalen Benachteiligung in Form einer Gewichtung einfließen. Das Fehlen digitaler Kompetenzen erwies sich als Hauptursache für die digitale Benachteiligung in anderen Dimensionen. Mangelnde digitale Kompetenzen verhindern die Computernutzung (vgl. S. 58). Sie wirken sich nachteilig auf die Wartung der Geräte aus, die zwar vorhanden, aber nicht mehr benutzbar sind (vgl. S. 51). Der Preiszerfall bei digitalen Geräten würde eine optimale Ausstattung erlauben, aber die Geräte müssten auch gewartet werden. Durch die Verschiebung persönlicher Tätigkeiten wie der Kommunikation auf kleinere und mobilere Geräte, deren Besitz die Regel darstellt, reduziert sich die Wichtigkeit der Dimension der Nutzungsautonomie. Dementsprechend müsste die Dimension der digitalen Kompetenz höher, die Dimension der Nutzungsautonomie hingegen tiefer gewichtet werden.

Ein Erklärungsansatz für diese Veränderung der Wichtigkeiten und Ausprägung dieser Dimensionen seit der Niederschrift durch deren Autoren (vgl. DiMaggio et al. 2001) könnte wie folgt aussehen: Zu Beginn der Bearbeitung der Thematik der digitalen Benachteiligung durch Forschung, Staat und Wirtschaft stand die fehlende Ausrüstung im Vordergrund. Da es sich um einen wirtschaftlich interessanten Markt handelt, kümmerte sich anfänglich primär die Wirtschaft um diese Thematik. Mit Initiativen zur Ausstattung der Schulen mit Computern wurde eine Abhängigkeit von bestimmten Betriebssystemen geschaffen. Der Besitz eines Computers wurde selbst auf der Primarschulstufe zur Notwendigkeit. Der Computerbesitz pro Haushalt stieg und kaum ein Haushalt verfügt heutzutage nicht über einen Computer. Initiativen zur Erhöhung der digitalen Kompetenz waren wirtschaftlich uninteressant und andere Systeme



übernahmen diese Aufgabe nicht (vgl. Marr 2005: 37). Der Staat oder das Sozialsystem nahmen bei der Förderung der digitalen Kompetenzen keine tragende oder steuernde Rolle ein. Das mag mit ein Grund für die digitale Benachteiligung sein, die sich nicht mehr im fehlenden Gerätebesitz, sondern in der mangelnden digitalen Kompetenz ausdrückt.

Dass die Förderung der digitalen Kompetenz nötig ist, unterstreicht das Zitat von Nikola, das der vorliegenden Arbeit den Titel gab: «Man muss einfach mitziehen...also in gewissen Sachen muss man sich einfach weiterbilden und mitziehen, sonst geht man unter in dieser Gesellschaft» (Nikola, Absatz 78).

## **5.1 Formen der digitalen Benachteiligung bei Jugendlichen mit geringen Chancen auf eine berufliche Integration**

### **«Welche Rolle spielt die digitale Benachteiligung im Leben junger Erwachsener mit gleichzeitiger Bildungsbenachteiligung?»**

Zentral bei der Beantwortung der Frage ist die Erkenntnis, dass nicht nur die digitale Benachteiligung die Chancen auf eine berufliche Integration vermindert, sondern auch die Bildungsbenachteiligung eine digitale Benachteiligung zur Folge hat, wobei ein nachweisbarer Zusammenhang gegeben ist: Die digitale Benachteiligung ist Resultat und Ausdruck der Bildungsbenachteiligung. Den Betroffenen wurde keine entsprechende Förderung zuteil, um diese Kompetenzen zu erwerben. Weder war dies im Elternhaus möglich, noch gelang es dem Bildungssystem, diese Benachteiligung auszugleichen. Auch das soziale System konnte diese Benachteiligung nicht auffangen. Den Betroffenen fehlt die Wissensressource in ihrem Umfeld und die sie umgebenden Lernorte sind nicht oder nur ungenügend in der Lage, diese zu bieten. Für digitale Kompetenzen sind – ähnlich wie beim Sport – regelmässige Übungseinheiten notwendig. Das theoretische Vermitteln ohne Realitätsbezug erzeugt keine nachhaltige Kompetenz. Da sich die digitale Welt laufend weiterentwickelt, müssen die Kompetenzen laufend angepasst werden, um ein Verkümmern zu vermeiden. Zuhause fehlt dieses Umfeld in der Regel, da die Eltern über noch geringere digitale Kompetenzen verfügen als die betroffenen Jugendlichen und jungen Erwachsenen (vgl. S. 68, S. 107). Auch fehlte es vermutlich lange an der entsprechenden Infrastruktur und damit an den zwingend notwendigen Übungsfeldern. All dies ist Ausdruck einer geringen Ressourcenausstattung in vielerlei Hinsicht und gleichzeitig Ursache für unterschiedlichste Benachteiligungen: Geringes elterliches Wissen bezüglich Schulsystem und schulischen Lerninhalten, geringe finanzielle Mittel, geringe zeitliche Ressourcen für die Unterstützung hinsichtlich schulischer und beruflicher Anforderungen als Folge intensiver Arbeitstätigkeit, oder sprachliche Defizite der Eltern aufgrund des Migrationshintergrundes. All dies sind bereits bekannte Faktoren, welche die schulische, berufliche, aber auch die digitale Integration Jugendlicher erschweren. Die Betroffenen suchen einen Weg, um mit diesen erschwerten Bedingungen umgehen zu können. Sie strengen sich an, in dem Wissen, mehr Anstrengungen leisten zu müssen als andere. Sie haben (noch) nicht kapituliert, sondern halten ihre Hoffnung aufrecht und kämpfen mit ihren

eigenen Strategien gegen den Ausschluss aus der Gesellschaft an (vgl. S. 94). Sie gehen auf eigenen Wegen, nehmen Umwege und Sackgassen in Kauf, in dem Wissen, dass ihr Weg im Moment der sicherste Weg zum Ziel ist. Die Strategien gegen die digitale Benachteiligung oder die Bildungsbenachteiligung unterscheiden sich nicht grundsätzlich (vgl. S.98f). In beiden Bereichen wird ein Weg gesucht, die eigenen Kompetenzen zu nutzen um sich gut zu präsentieren, bzw. erfolgreich ans Ziel zu gelangen.

Eine der wesentlichsten Strategien in den Bereichen der beruflichen Integration und der digitalen Welt ist die der sozialen Unterstützung. Bei der Lehrstellensuche werden die Beziehungen der Eltern oder die Kenntnisse des Umfeldes genutzt, um beispielsweise zu erfahren, wo eine Chance auf eine passende Lehrstelle bestehen könnte. Um ein konkretes Problem am Computer rasch und effizient zu lösen, wird das unmittelbare Umfeld einbezogen. Diese Möglichkeit fehlt den interviewten Personen weitgehend (vgl. S. 109). In beiden Bereichen sind sie auf sich alleine gestellt oder auf eine Fachstelle angewiesen. Wenn das soziale Netz fehlt, kommen Fachstellen zum Tragen, sofern kein weiteres Netz wie beispielsweise die Schule verfügbar ist. Allerdings entstehen so Abhängigkeiten, verbunden mit einem Verlust an Autonomie (vgl. S. 107).

Sowohl auf dem schulischen Weg als auch auf dem bisher beschrittenen Weg zur beruflichen Integration musste die Untersuchungseinheit viele Rückschläge hinnehmen. Diese Rückschläge und Misserfolge haben einen erheblichen Einfluss auf die psychische Entwicklung (vgl. Reckinger 2010: 64). Weil dieser Personenkreis auch bezüglich ihrer digitalen Kompetenzen kaum je positive Verstärker erhält, sinkt auch der Glaube an die eigenen Fähigkeiten (vgl. S. 47). Die bisher erfolglose beruflichen Integration verstärkt die Selbstzweifel auch in anderen Lebensbereichen, nicht zuletzt im Bereich der digitalen Kompetenzen. Ohne sich in einer Tagesstruktur zu befinden, in welcher es möglich ist, die eigenen digitalen Kompetenzen zu üben und positive Rückmeldungen zu erhalten, ist es schwer, digitale Kompetenzen zu entwickeln. Das sinkende Selbstvertrauen begünstigt Fehler, welche wiederum zu Misserfolgen bei der Anwendung eines Computerprogramms führen. Das Selbstbild der digitalen Inkompetenz verstärkt die Abwärtsspirale und der Kreislauf schliesst sich. Nur marginale digitale Kenntnisse zu besitzen ist negativ und mit Scham besetzt. Dieses negative Image manifestierte sich auch bei der Suche nach Personen, die bereit sind, sich für ein Interview zur Verfügung zu stellen (vgl. S. 66). Diejenigen, die telefonisch absagten, waren der Ansicht, dass sie sich dafür nicht eignen, da sie keine Ahnung von Computern hätten und nicht gerne darüber bei laufendem Tonband sprechen möchten.

Ebenso kann davon ausgegangen werden, dass Personen mit geringeren digitalen Kompetenzen eher Berufe wählen, in welchen diese Kompetenzen weniger wichtig sind (vgl. S. 114). Beide Interviewten, die eine Lehrstelle gefunden haben, absolvieren Lehren in Betrieben, in denen die digitale Kompetenz ohne Relevanz ist. Als Folge bleiben digitale Kompetenzen ohne Nutzung und Förderung und können sich nicht weiterentwickeln. Die Auswahl an Berufen für den Einstieg in eine berufliche Grundbildung ist somit eingeschränkt und eine spätere berufliche Neuorientierung wird erheblich erschwert.

Eine weitere Erkenntnis ist das veränderte Nutzungsverhalten, welches einen enorm starken Einfluss auf die digitale Integration hat. So lässt sich sagen, dass die Nutzung von Smartphones fast ein flächendeckendes Ausmass erreicht hat (vgl. S. 49, S. 103). Ihre Verwendung dient primär der Kommunikation (vgl. S. 111). In diesem Bereich bestehen auch ausreichend hohe digitale Kompetenzen. Diese Tendenz entwickelt sich zu Lasten bisheriger Geräte wie Laptop oder Desktopcomputer. Der Nachteil der Computernutzung liegt darin, dass diese Systeme aktuell gehalten werden müssen, über eine Vielzahl an unterschiedlichen Einstellungen verfügen, und dass sie störungsanfällig sind. Ohne ausreichende digitale Kompetenz und ohne Unterstützung wird der Computer funktionsunfähig (vgl. S. 101). Das Umfeld nutzt Smartphones oder bestimmte Apps auf einem Smartphone für die Kommunikation. Ohne den Besitz eines Smartphones und der Apps ist eine Kommunikation mit dem Umfeld nicht mehr möglich (vgl. S. 112). Ähnlich dem Prinzip der Diffusion von Innovationen (vgl. Pohl 2012: 19, Marr 2005: 56) werden digitale Geräte oder bestimmte Apps durch die Peergroup zur Kommunikation eingeführt. Wer nicht mitzieht, läuft Gefahr, den Anschluss an die Gruppe der Peers zu verlieren.

Computer, die bis vor kurzem der digitalen Kommunikation dienten, werden unter Jugendlichen kaum mehr genutzt. Dadurch schwindet auch die Kompetenz, diese zu bedienen (vgl. S. 103). Dies macht sich besonders in der Textverarbeitung bemerkbar, welche kaum mehr benutzt und beherrscht wird (vgl. S. 55). Es ist jedoch gerade diese digitale Kompetenz, die von Arbeitgebern und Schulen eingefordert wird. Die Priorisierung von Smartphones führt dazu, dass Funktionen wie Google Maps oder Fahrpläne am Computer kaum mehr bedient werden können, da deren Erscheinungsbild nur noch auf Smartphones als App erkannt wird (vgl. S. 99). Wie bereits einleitend in diesem Kapitel erwähnt, hat die Priorisierung von Smartphones den positiven Effekt, dass die Dimension der Nutzungsautonomie entschärft wird, da persönliche Aktivitäten auf dem eigenen Gerät stattfinden und dadurch die Bereitschaft zum Teilen von Computern grösser geworden ist.

Die digitale Benachteiligung zeigt sich demzufolge in unterschiedlichen Formen. Sie ist, in Kombination mit anderen Benachteiligungen, Ausdruck eines fehlenden oder geringen sozialen Unterstützungsnetzes, verstärkt durch ein negatives Selbstbild und die stete Konfrontation mit Neuerungen in der digitalen Welt.

## 5.2 Folgen für die berufliche Integration

### «Wie wirkt sich die digitale Benachteiligung auf die berufliche Integration der jungen Erwachsenen aus?»

Wie bereits bei der ersten Fragestellung dargestellt, ist die digitale Benachteiligung Ausdruck anderer Benachteiligungen. Die Kombination dieser behindert letztlich die berufliche Integration (vgl. S. 26). Die kombinierten Benachteiligungen erschweren nicht nur den Einstieg in eine berufliche Grundausbildung, sondern verlängern auch den Zeitraum, bis dieser allenfalls gelingt (vgl. Reckinger 2010: 53).

Die fehlenden Kenntnisse hinsichtlich Textverarbeitungsprogrammen aufgrund der Änderung des Nutzungsverhaltens sind eine weitere Form digitaler Benachteiligung im Hinblick auf die berufliche Integration. Das Erstellen von Bewerbungen ist eine hochschwellige Hürde, vielen ohne fachliche Hilfe nicht gelingt (vgl. S. 107). Diese Abhängigkeit und Angewiesenheit auf Hilfe zur Stellensuche ist die eine Seite. Die andere Seite ist diejenige der Arbeitgeber. Sie stellen überhöhte Ansprüche an die digitale Präsentation der Bewerbung, obwohl digitale Kenntnisse bei der Berufsausübung nicht im Zentrum stehen (vgl. S. 89). Diese Anspruchshaltung ist auf die zunehmende Digitalisierung der Gesellschaft zurückzuführen (vgl. Lanzke 2010: 70), aber auch auf die Rationalisierungsbestrebungen auf dem Arbeitsmarkt, auf dem schwache Lernende keinen Platz mehr zu haben scheinen. Arbeitnehmer, aber auch Lehrlinge müssen von Anfang an belastbar sein und volle Leistung erbringen können. Zeit, um etwas zu lernen, bleibt immer weniger. Entsprechend steigt der Wunsch nach hochkompetenten Lernenden, ein Wunsch, den die Mehrfachbenachteiligten nicht erfüllen können.

Wie bereits mehrfach betont, ist ein Übungsfeld für den Erhalt und den Neuerwerb von digitalen Kompetenzen von grosser Bedeutung. Die Übungen sollen aber nicht theoretischer Art sein, sondern eine konkrete Aufgabenstellung beinhalten. Für Personen, die sich in keiner beruflichen Grundbildung befinden, sind die meisten Tätigkeiten an einem Computer daher meist eine Simulation ohne eigentlichen Sinn, mit Ausnahme der Erstellung von Bewerbungsunterlagen. Andere Tätigkeiten am Computer bilden die Ausnahme (vgl. S. 55). Daher ist für diesen Personenkreis die Nutzung eines Computers ohne Relevanz, da darin kein Sinn entdeckt werden kann. Erst mit dem Beginn einer beruflichen Grundausbildung entstehen Bedürfnis und Notwendigkeit für die Nutzung eines Computers, sofern dieser für die Ausbildung oder die Tätigkeit im Betrieb erforderlich ist. Erst, wenn die Nutzung Sinn macht, kann das Interesse am Computer geweckt werden (vgl. S. 109). Die verpflichtende Nutzung digitaler Inhalte während der Ausbildung fördert digitale Kompetenzen, während der Informatikunterricht ohne Ausrichtung auf praktische Nutzungsbereiche keine Steigerung der digitalen Fähigkeiten bewirkt (vgl. S. 107).

Zusammenfassend lässt sich die gestellte Frage wie folgt beantworten: Digitale Kompetenz ist ein entscheidender, aber nicht der alleinige Faktor zur erfolgreichen beruflichen Integration. Fehlen aber digitale Kompetenzen, dann ist die berufliche Integration erschwert, weil die Anforderungen betreffend Textverarbeitung nicht erfüllt werden können (vgl. S. 94). Aber auch das von Wirtschaft und Arbeitgeberschaft überhöhte Anforderungsprofil stellt ein Hindernis vor dem Eintritt in eine berufliche Grundausbildung dar.

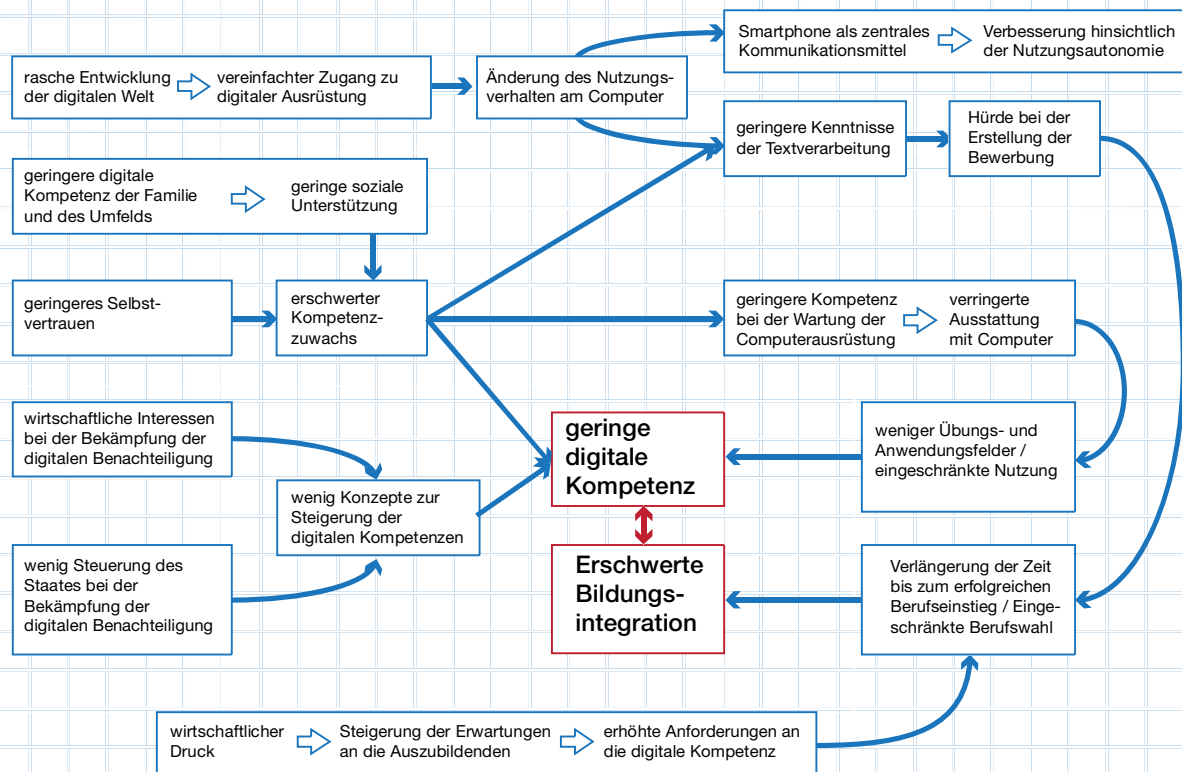


Abbildung 33: Darstellung der zentralen Erkenntnisse (eigene Darstellung)

### 5.3 Ansätze für die Überwindung der digitalen Spaltung

**«Besteht bei den digital benachteiligten jungen Erwachsenen die Bereitschaft die digitale Benachteiligung zu überwinden und worin bestehen Möglichkeiten diese zu überwinden?»**

Dass die Bereitschaft besteht, die digitale Benachteiligung zu überwinden, zeigen die entwickelten Strategien (vgl. S.94) und die bereits erworbenen Kompetenzen beim Gebrauch des Smartphones (vgl. S. 103). Zwei entscheidende Faktoren für den Erwerb digitaler Kompetenzen sind jedoch bei Personen, die noch auf der Suche nach einem Ausbildungsplatz sind, nicht oder nur teilweise vorhanden: Zum einen fehlt es an einer praktisch orientierten Wissensvermittlung, welche Kompetenzen vermittelt, die der Lebenssituation angepasst sind und praktisch genutzt werden können. Zum anderen fehlt es an möglichen Übungsfeldern, die einen konkreten Nutzen erbringen.

Was also nötig ist, um die digitale Kompetenz der Zielgruppe zu fördern, sind Lernangebote, die in den Lebensalltag der Zielgruppe integriert sind. Eine individuelle Unterstützung kann eingebettet in einer konkreten Beratung oder Zusammenarbeit stattfinden, beispielsweise beim Erstellen und Führen eines Budgets mit Hilfe technischer Hilfsmittel im Rahmen einer Budgetberatung, oder – im Rahmen einer beruflichen Integration – beim Erstellen eines

Bewerbungsdossiers. Solche konkreten Hilfeleistungen betrachteten die Interviewten als optimal (vgl. S. 109). Diese Art von Unterstützung erfordert allerdings eine hohe digitale Kompetenz und Vermittlungsfähigkeit der Beratenden (vgl. S. 109).

Je häufiger Kompetenzen geübt und angewendet werden, desto besser verfestigen sie sich. Es besteht ein nachgewiesener Zusammenhang zwischen der digitalen Kompetenz und der Anzahl der am Computer ausgeübten Tätigkeiten (vgl. S. 58). Orte, Geräte und Applikationen müssen zur Verfügung gestellt werden, um die erworbenen Kenntnisse üben und festigen zu können. Eine weitere Unterstützung kann darin bestehen, dass vorhandene Computer kostengünstig repariert, fehlende Geräte ersetzt oder zu bestimmten Themen passende Apps für Smartphones zur Verfügung gestellt werden, da bei letzteren auf bereits vorhandenen digitalen Kompetenzen aufgebaut werden kann.

Nicht zu unterschätzen sind auch Unterstützungsangebote für die Eltern, da deren Kompetenz in der Regel ebenso tief oder noch tiefer ist als die der Untersuchungseinheit (vgl. S. 110). Kennen sich diese besser mit Computer und digitalen Geräten aus, dann können sie auch eher eine soziale Unterstützungsfunktion für ihre Kinder wahrnehmen. So könnte beispielsweise eine Forderung lauten: Personen, die von der Sozialhilfe unterstützt werden, haben – zwecks Erwerb oder Verbesserung digitaler Kenntnisse – einen subventionierten oder kostenlosen Zugang zu entsprechenden Bildungsangeboten.

## 5.4 Weiterführende Fragestellungen

Das Feld der digitalen Benachteiligung in Industrienationen, auch in der Schweiz, ist bisher von der Sozialarbeit nur rudimentär untersucht und bearbeitet worden. Damit öffnet sich ihr ein weites Forschungsfeld. Ein zentrales Thema von Forschungsarbeiten müsste den Bereich der Wirksamkeit von Massnahmen zur Bekämpfung der digitalen Benachteiligung umfassen.

Ein weiterer Forschungsbereich wäre die Erforschung des Zusammenspiels von verschiedenen Benachteiligungen und deren gegenseitige Wirkung. Dabei müsste der Fokus auf konkrete Situationen in einem begrenzten Raum, z. B. in einer Stadt oder in einem Kanton, gerichtet werden. Bei der Erstellung der vorliegenden Arbeit offenbarten sich erhebliche kantonale Unterschiede, beispielsweise im Bildungssystem, so dass nicht alle gewonnenen Erkenntnisse hinsichtlich der Bildungsbenachteiligung auf andere Kantone übertragbar sind. Auch andere Benachteiligungen sind jeweils unter dem räumlichen Aspekt der Untersuchung zu betrachten und nicht immer übertragbar.

Betrachtet man die Titel der Abschlussarbeiten der letzten Jahre, dann tauchen immer wieder Begrifflichkeiten und Themen rund um die Verwendung von Social Media auf. Zahlreiche Beratungsstellen und Institutionen der sozialen Arbeit setzen auf eine Social Media-Präsenz, ungeachtet der Tatsache der digitalen Benachteiligung. Zu schnell wird unreflektiert eine digital kompetente Jugend vorausgesetzt und es werden Konzepte entworfen, die an der Zielgruppe vorbeiführen.

In denselben Themenbereich gehört die Online-Beratung, die mehr und mehr in die Sozialarbeit vordringt. Auch diese muss den Aspekt der digitalen Benachteiligung miteinbeziehen und unbedingt vor der Implementierung eines Angebots die Kompetenzen und Lebensumstände ihrer Zielgruppe überprüfen. Nicht selten werden solche Angebote ungenügend evaluiert, da sie sich ausschliesslich auf die Nutzerinnen und Nutzer konzentrieren, anstatt die Nicht-Nutzenden miteinzubeziehen. Das ist vermutlich eines der grössten Probleme auf diesem Forschungsgebiet: Dass diejenigen, die solche Angebote nur selten oder gar nicht nutzen, nur schwer erreichbar sind.

Es gilt auch ein Augenmerk zu richten auf aktuelle Trends der Sozialinformatik, welche immer mehr Applikationen für die soziale Arbeit entwickelt, die den Einbezug des Klientels im Sinne einer elektronischen Beratung zum Ziel haben. Dabei entstehen immer neue Applikationen und Möglichkeiten in unterschiedlichsten Ausführungen und mit komplexen Spezifikationen, die eine Vermischung von Dokumentation, Steuerung des Hilfeprozesses und Online-Beratung beinhalten. Die soziale Arbeit bleibt in einer reagierenden Rolle und übernimmt Denklögen der Informatik, ohne sich auf eigene Standards zu stützen. Es gilt hierbei jedoch ein breiteres Verständnis für Informatik zu entwickeln und die daraus entstehenden Möglichkeiten und Risiken besser abschätzen zu können. Dies um bei neuen Entwicklungen eine sozialarbeiterische Haltung einfließen zu lassen. Verbunden mit dem Aspekt, dass es sowohl unter der Klientinnen und Klienten als auch beim helfenden System Personen gibt, welche in der einen oder anderen Dimension und Form digital benachteiligt sein könnten.

## 6 Literatur- und Quellenverzeichnis

- DiMaggio, Paul / Hargittai, Eszter / Celeste, Coral / Shafer, Steven (2001) From Unequal Access to Differentiated Use. A Literature Review and Agenda for Research on Digital Inequality. Princeton: Russell Sage Foundation.
- Drilling, Matthias (2004). Young urban poor. Abstiegsprozesse in den Zentren der Sozialstaaten. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Dürr, Roland/Märkli Roger (2000). Der Einfluss EDV-unterstützter Klientverwaltung auf die sozialarbeiterische Tätigkeit. HFS Ostschweiz - Hochschule für Soziale Arbeit. Rorschach.
- Erziehungsdepartement Basel-Stadt 2004: Lehrplan Weiterbildungsschule - Fachlehrplan Informatik. Basel: Erziehungsdepartement Basel-Stadt.
- Erziehungsdepartement Basel-Stadt 2013: Das Triageverfahren. [http://www.bbe-bs.ch/jugendliche\\_ eltern/triagestelle](http://www.bbe-bs.ch/jugendliche_ eltern/triagestelle) [Zugriff: 16.1.2014].
- Erziehungsdepartement Basel-Stadt 2014: Die Weiterbildungsschule. <http://www.ed-bs.ch/bildung/ volksschulen/weiterbildungsschule> [Zugriff: 5.6.2014].
- Faymann, Werner (2010): Die digitale Kluft verhindern. In: Kotlowski, Marcin (Hrsg.) (2010): Der digitale Wohlfahrtsstaat. Beiträge zur Überwindung der digitalen Kluft. Wien: echomedia buchverlag ges.m.b.h.
- Flick, Uwe (1999). Qualitative Forschung – Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften 4. Auflage. Reinbeck bei Hamburg: rowohlt's enzyklopädie.
- Fröhlich, Werner D. (1997). Wörterbuch Psychologie. 21. Aufl. München: Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH & Co. KG.
- Froidevaux, Aline / Weber, Markus. 2003. Motivationssemester (SEMO) - Bericht 1999 - 2002. Bern: Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
- Iske, Stefan/Klein, Alexandra/Kutscher, Nadia 2004: Digitale Ungleichheit und formaler Bildungshintergrund – Ergebnisse einer empirischen Untersuchung über Nutzungsdifferenzen von Jugendlichen im Internet, Universität Bielefeld. Fachbereich für Pädagogik, Kompetenzzentrum informelle Bildung.
- Iske, Stefan/Klein, Alexandra/Kutscher, Nadia/Otto, Hans-Uwe 2007: Grenzenlose Cyberwelt? Zum Verhältnis von digitaler Ungleichheit und neuen Bildungszugängen für Jugendliche. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kelle, Udo / Kluge, Susanne (2010). Vom Einzelfall zum Typus, Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kling, Rob (1999) What is Social Informatics and Why Does it Matter? In: D-Lib Magazine, Vol 5, Nr. 1. URL: <http://www.dlib.org/dlib/january99/kling/01kling.html> [Zugriff: 25.10.2013]
- Konert Bertram (2004): Deutschland und die digitale Welt. In: Gehrke, Gernot (Hrsg.) (2004): Digitale Teilung - digitale Integration. Perspektiven der Internetnutzung. München: kopaed.
- Kuckartz, Udo (2012): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computernutzerstützung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa
- Lanzke, Stephan (2010): Digitale Spaltung und Regionalentwicklung in ländlichen Räumen. Philipps-Universität Marburg, Fachbereich Gesellschaftswissenschaften und Philosophie, Inauguraldissertation



- Marr, Mirko (2005): Internetzugang und politische Informiertheit. Zur digitalen Spaltung der Gesellschaft. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Müller-Alten, Lutz (1991). Vermeiden ist besser als Schützen. Persönlichkeitwert, Sozialgeheimnis und Datenschutz. In: Meyer, Bernhard (Hg.). Hilfe vom Bildschirm. Computer in der sozialen Arbeit. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag. S. 65-82.
- Neuenschwander, Markus P./Gründer Hans Ullrich (Hrsg) 2010:Schulübergang und Selektion. Forschungsbefunde – Praxisbeispiele – Umsetzungsperspektiven. Zürich/Chur: Rüegger Verlag
- Palfrey, John/Gasser, Urs (2008): Generation Internet. Die Digital Natives: Wie sie leben, Was sie denken, Wie sie arbeiten. München: Carl Hanser Verlag.
- Pohl, Martina 2012: Soziale Ungleichheit im digitalen Zeitalter. Eine Analyse der Internetnutzung in Deutschland. Saarbrücken: AV Akademikerverlag.
- Prensky, Marc (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. On The Horizon, ISSN 1074-8121, MCB University Press, Vol. 9 No. 5, Oktober 2001.Raithel, Jürgen (2006): Quantitative Forschung. Ein Praxiskurs. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Reckinger, Gilles (2010): Perspektive Prekarität. Wege benachteiligter Jugendlicher in den transformierten Arbeitsmarkt. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Schäfer, Miriam/Lojewski, Johanna (2007): Internet und Bildungschancen. Die soziale Realität des virtuellen Raumes. München: kopaed.
- Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) (2013). Fakten und Zahlen - Berufsbildung in der Schweiz. Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation, Ressort Grundsatzfragen + Politik: Bern.
- Schwarz, Jürg (2010) Methodenberatung - Korrelation. URL: <http://www.methodenberatung.uzh.ch/datenanalyse/zusammenhaenge/korrelation.html> [Zugriff: 09.06.2014].
- Simonitsch Karoline (2010) Der doppelte Digital Divide: Nutzer und Nichtnutzer. In Kotlowski, Marcin (Hrsg.) (2010): Der digitale Wohlfahrtsstaat. Beiträge zur Überwindung der digitalen Kluft. Wien: echomedia buchverlag ges.m.b.h.
- Zillien, Nicole(2009): Digitale Ungleichheit. Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

## 7. Anhang

### 7.1 Fragestellungen im Fragebogen:

Die oben aufgeführten Kernpunkte stellen die Variablen dar, die mittels dem Fragebogen erhoben werden. Die folgende Tabelle zeigt deren Operationalisierung und die konkrete Fragestellung im Fragebogen:

Dimension	Kernpunkt	Frage im Fragebogen	Operationalisierung / Berechnung des Index
digitale Kompetenz 1	Breite der genutzten Applikationen und der verwendeten Software	Was für Software benutzen Sie am Computer regelmässig?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textverarbeitung (z.B. Word)</li> <li>• Internetbrowser (z.B. Internetexplorer, Firefox, Safari)</li> <li>• Bildverarbeitung (z.B. Photo-shop)</li> <li>• Tabellenkalkulation (z.B. Excel)</li> <li>• Datenbanken (z.B. Access)</li> <li>• Präsentationsprogramme (z.B. Powerpoint)</li> <li>• Multimedia (Musik/Bildbearbeitung) (z.B. iTunes oder VLC)</li> </ul>	Pro Nennung eines Items ergibt dies ein Wert von einem Sechstel von 1., der höchste Wert bleibt 1 in der Annahme, dass die Nutzung von 6 von 7 Bereichen bereits einer maximalen Nutzung entspricht.
digitale Kompetenz 2	Befragte Person wird von anderen Personen hinsichtlich Fragen der Bedienung des Computers angefragt	Welche Aussage passt am besten zu Ihnen?  a) ich wurde noch nie von anderen gefragt wie man etwas am Computer macht b) Ich werde ab und zu von anderen gefragt wie man etwas am Computer macht c) Ich werde viel von anderen gefragt wie man etwas am Computer macht	a = 0 b = 0.5 c = 1
digitale Kompetenz 3	Technische Probleme am Computer können in der Regel selbständig behoben werden	Welche Aussage passt am besten zu Ihnen?  a) Wenn etwas am Computer nicht funktioniert, brauche ich meistens Hilfe a) Wenn etwas am Computer nicht funktioniert, kann ich Probleme (nur Software) selbständig lösen c) Wenn etwas am Computer nicht funktioniert, kann ich die Probleme (Software und Hardware) gut selbständig lösen	a = 0 b = 0.5 c = 1

Ausstattung mit digitalen Geräten 1	Verfügbarkeit einer Computerausrüstung mit Drucker	Haben sie Zugang zu einem Computer? a) Ja b) Nein  Haben sie Zugang zu einem Drucker? c) Ja d) Nein	a = 1 b = 0 c = 0.5 d = 0
Ausstattung mit digitalen Geräten 2	Verfügbarkeit eines Internetanschlusses am Computer	Hat dieser Computer einen Internetanschluss? a) Ja b) Nein	a = 0.5 b = 0
Ausstattung mit digitalen Geräten 3	Funktionsfähigkeit des Computers ist gegeben.	Dieser Computer /Internetanschluss/Drucker funktioniert... ... a) meistens, es gibt kaum Probleme ... b) nicht immer, denn immer wieder geht etwas nicht ... c) selten oder fast nie funktioniert alles	a = 1 b = 0.5 c = 0
Nutzungsautonomie 1	Anzahl Personen, welche dieselbe Computerausrüstung benutzen	Wird dieser Computer nur von Ihnen genutzt? a) Ja b) Nein, noch eine weitere Person nutzt diesen Computer c) Nein, noch zwei oder mehr Personen nutzen diesen Computer	a = 1 b = 0.5 c = 0
Nutzungsautonomie 2	Subjektive Wahrnehmung zur autonomen Nutzung der Informatikmittel	Welche Aussage passt am besten zu Ihnen?  Wenn andere den gleichen Computer benutzen wie ich... a) ...stört mich das nicht gross b) ...fühle ich mich etwas eingeschränkt in dem was ich an diesem Computer mache. c) ...nutze ich den Computer weniger und nicht für alles was ich eigentlich machen möchte	a = 1 b = 0.5 c = 0  Frage wird mit 1 gewertet, bei Antwort a in vorhergehender Frage
Nutzungsautonomie 3	Alternative Geräte für die Nutzung von Computerausrüstung und Internet	Welche Geräte besitzen Sie • Computer • Laptop • Tablet PC (z.B. iPad) • Smartphone mit funktionierendem Internetanschluss (Sony Xperia, Samsung Galaxy, iPhone, etc.) • Spielkonsole mit Internetanschluss (PS4, Xbox, etc.)	Keine Nennung = 0 1 Nennung = 0.5 2 und mehr Nennungen = 1
Soziale Unterstützung 1	Soziale Unterstützung durch professionelle Personen findet statt	Bei Problemen die ich nicht lösen kann, wende ich mich an eine Fachperson Beim Computer kann ich mich an eine Fachperson wenden ( Fachgeschäft/technischer Support, Helpline etc.) a) Ja b) Nein	a = 1 b = 0

Soziale Unterstützung 2	Soziale Unterstützung durch Private findet statt	Bei Problemen die ich nicht lösen kann, wende ich mich an eine Person aus meinem Bekanntenkreis ( Freunde/Bekannte/Kollegen/Familie) a) Ja b) Nein	a = 1 b = 0
Soziale Unterstützung 3	emotionale Unterstützung findet statt	Was würde Ihre Freundin/Ihr Freund/Ihre Familie hier ankreuzen:  a) Computer sind etwas Sinnvolles, man muss sich damit auskennen b) Computer sind OK, man sollte wissen wie man sie bedient b) Computer und Computerkenntnisse sind nicht so wichtig	a = 1 b = 0.5 c = 0
Nutzungsumfang 1	Einsatzgebiete des Computers für unterschiedliche Zwecke	Welche der folgenden Tätigkeiten erledigen Sie am Computer:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schreiben/Textverarbeitung</li> <li>• Austausch von Nachrichten/E-Mails</li> <li>• Spielen</li> <li>• Rechnen/Kalkulieren/Tabellen</li> <li>• Fotos speichern/verwalten/präsentieren</li> <li>• Lernen/Fortbildung</li> <li>• Musik-CD's brennen</li> <li>• Fotobearbeitung</li> <li>• Zeichnen/Grafik</li> <li>• Steuererklärung</li> <li>• Musik-Dateien speichern/umwandeln/überspielen</li> <li>• berufliche oder schulische Anwendungen</li> <li>• Web-Seiten für die eigene Homepage erstellen</li> <li>• Film- oder Videodateien speichern/umwandeln/überspielen</li> <li>• Musikbearbeitung/Sound-Mix/Vertonung</li> <li>• programmieren/eigene Computerprogramme erstellen</li> <li>• Videoschnitt/Videobearbeitung</li> <li>• Heimkino</li> <li>• Social Media (Facebook, Twitter, ..)</li> <li>• Im Internet surfen</li> </ul>	Pro Nennung eines Items ergibt dies ein Wert von 1/19 .
Nutzungsumfang 2	Die Nutzung des Computers geschieht in verschiedenen Lebensbereichen	Wo nutzen Sie den Computer a) privat b) nicht-privat (Schule/Arbeit/Arbeitssuche/Lehrstellensuche)	keine oder nur eine Nennung = 0 Private und Nicht-Private Nutzung = 1

Nutzungsumfang 3	Die Arbeit am Computer regt an, neues am Computer auszuprobieren	<p>Welche der folgenden Aussagen trifft am besten auf Sie zu?</p> <p>a) Die Arbeit am Computer macht mir Spass und regt mich an, neues auszuprobieren</p> <p>b) Die Arbeit am Computer motiviert mich manchmal, neues am Computer auszuprobieren</p> <p>c) Die Arbeit am Computer motiviert mich nicht gross etwas Neues am Computer auszuprobieren</p> <p>d) Ich kann den Computer zwar sicher bedienen, mag aber das Arbeiten am Computer nicht und benutze ihn deshalb nur wenn es wirklich sein muss.</p>	<p>a = 1  b = 0.5  c = 0  d = 0.5</p>
Selbsteinschätzung	Selbsteinschätzung bezüglich der digitalen Integration	<p>Wie schätzen sie sich selbst auf einer Skala von 0-10 ein?</p> <p>0 heisst dass Sie keinen Zugang zum Computer haben und kaum Ahnung haben wie Computer bedient werden, 10 bedeutet dass sie sich mit Computern sehr gut auskennen und auch selbst über eine gute Computerausrüstung verfügen. Wie viele Punkte würden Sie sich selbst geben?</p>	Nicht bewertet aber Prozentual in Vergleich gesetzt zum Total der oben ausgewerteten Fragen.
Bildungschancen 1	Dauer zwischen dem Abschluss der obligatorischen Schulzeit und dem Eintritt in eine Ausbildung auf Sekundarschulniveau II	<p>In welchem Jahr haben Sie die obligatorische Schulzeit (WBS oder Sekundarschule) abgeschlossen?</p> <p>Was ist Ihre aktuelle Tätigkeit (Lehre, arbeitslos, Arbeit, etc)</p>	Dauer zwischen Volksschulabschluss und Eintritt in eine Ausbildung auf Sekundarschulniveau 2 bzw. bis heute, wenn keine Ausbildung angefangen wurde
Bildungschancen 2	Anzahl der bereits absolvierten Zwischenlösungen	<p>Was haben Sie schon alles gemacht? Auch ankreuzen wenn sie es nur kurz gemacht haben oder wieder abgebrochen haben)</p> <p>(Mehrfachnennungen möglich)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schule für Brückenangebote (SBA)</li> <li>• Link zum Beruf (AGS)</li> <li>• Jobfactory</li> <li>• In Team</li> <li>• Tischlein Deck Dich</li> <li>• Foyer Bildung</li> <li>• Lotse</li> <li>• Praktikum</li> <li>• Temporärarbeit</li> <li>• Lehre (EBA)</li> <li>• Lehre (EFZ)</li> <li>• FMS/IMS/HMS/WMS</li> <li>• Gymnasium</li> <li>• Au Pair - Einsatz</li> <li>• Auslandjahr</li> </ul>	Anzahl Nennungen

Bildungs- chancen 3	Anzahl der bereits er- folgten Abbrüche von Schulen, Ausbildungen und Zwischenlösungen	Haben Sie schon mal eine Leh- re/Schule/Praktikum abbrechen müssen? Wenn ja wie oft?	Anzahl Abbrüche
Soziodemo- graphische Daten	Alter	Ihr Geburtsdatum:	kein Einfluss auf eine Dimen- sion
	Sozialräumliche Verortung	Ihre Postleitzahl:	
	Geschlecht	Sind Sie... ...a) weiblich ...b) männlich	
	Wohnsituation	Leben Sie.. ...alleine ...mit Freund/Freundin ...mit Mutter und/oder Vater ...in einer WG ...in einem Jugendwohnheim  Wie viele Personen leben im selben Haushalt?	
	Migrationshintergrund	Was ist Ihre Nationalität? Wenn sie keinen Schweizer Pass haben: Welche Auslän- derbewilligung haben Sie?  Wo sind Sie geboren?  Wie lange leben sie schon in der Schweiz? - Seit Geburt - Jahreszahl xxxx	

## 7.2 Pretest des Fragebogens

Für den Pretest wurden Fachpersonen aus der Sozialen Arbeit, Lehrpersonen und Computerspezialisten befragt sowie zwei Personen, welche über geringfügige digitale Kompetenzen verfügen. Alle neun im Pretest befragten Personen gaben mündlich bzw. schriftlich ausführliche Rückmeldungen zu den Fragestellungen und lieferten wertvolle Hinweise für die konkrete Formulierung der Fragestellung. Für den Pretest wurde der Fragebogen online verfügbar gemacht, um rascher zu Rückmeldungen zu gelangen. Der definitive Fragebogen ist in Papierform an die Zielgruppe verteilt worden. Für eine Überprüfung des Indexes wurde am Schluss des Pretests eine Selbsteinschätzung bezüglich der digitalen Integration gestellt. Diese wäre nicht im definitiven Fragebogen erschienen. Eine Mehrheit der Pretester empfahl diese Selbsteinschätzung dennoch im Fragebogen aufzunehmen, da diese zur Verifizierung des Indexes hilfreich sein kann. Bei Überprüfung der Selbsteinschätzung mit dem Ergebnis des Indexes anhand der Antworten des Pretests, ergab sich eine deutliche Übereinstimmung. Die männlichen Teilnehmer schätzten sich selbst um einen Indexpunkt schlechter ein als der Fragebogen ergab. Die weiblichen Teilnehmerinnen schätzten sich um 2 Indexpunkte schlechter ein, als die Antworten im Fragebogen errechnen liessen. Dieses Faktum deckt sich mit dem Befund, dass Frauen ihre Computerkenntnisse schlechter einschätzen als Männer (vgl. DiMaggio 2001: 33).

## 7.3 Fragen für den Leitfaden für die qualitative Untersuchung

Die folgenden Fragen sind als Leitfaden zu betrachten. Sie dienen dem Interviewer als Orientierung und Gedankenstütze, da es nicht die Absicht war, alle Fragen abzuarbeiten. Vor jedem Interview wurden spezifische Fragen, Notizen und Überlegungen hinzugefügt, welche sich aufdrängten oder relevant erschienen.

### Fragen zur Aufgabe:

- Worauf haben Sie beim Lösen dieser Aufgabe besonders geachtet?
- Haben sie den Computer für die Lösung solcher Fragestellungen schon einmal verwendet?
- Wo hatten Sie Mühe, was war einfach?
- Gibt es Sachen am Computer die für sie einfacher/schwieriger sind?
- Was hätte Ihnen bei der Lösung dieser Aufgabe geholfen?

### Fragen zur Dimension der digitalen Kompetenz:

- Wie schätzen Sie selbst Ihre Fähigkeiten am Computer ein?
- Woher stammt Ihr Wissen? (Kurse, Schule, autodidaktisches Lernen)
- Was machen Sie, wenn Sie etwas nicht wissen? (Coping-Strategien, Hilfenetz, Kenntnisse bezüglich Hilfsfunktionen)
- Mit was kennen Sie sich am besten aus?
- Was würden Sie gerne besser können?
- Was sagen Sie zur Aussage, dass vor allem Jugendliche Computer und Technik gut bedienen können? Stimmen Sie dem zu?
- Wenn Sie eine Bewerbung schreiben müssen, brauchen Sie dabei Hilfe?
- Was denken Sie, welche Computerkenntnisse erwartet werden, wenn Sie eine Lehre beginnen? (Denken Sie, diese Erwartungen zu erfüllen?)
- Haben Sie das Gefühl, dass sie, was Computer angeht, zuwenig draus kommen und deshalb weniger Chancen haben eine Lehrstelle zu finden? (Warum und was könnten Sie dagegen tun?)
- Was könnten Sie tun, um Ihre Kenntnisse zu verbessern? (Würden Sie das auch machen wollen?)

### Fragen zur Dimension der Computerausrüstung:

- Im Fragebogen haben Sie geantwortet, dass Sie einen Computer haben. Können sie mir diesen Computer etwas genauer beschreiben? (Alter, angeschlossene Geräte, Betriebssystem, Funktionsfähigkeit des Computers und der Geräte, Art des Internetanschlusses, Kosten, Zufriedenheit mit dem Computer und seiner Funktionsfähigkeit)

- Hatten Sie schon immer (k)einen Computer? (Was hat sich verändert, warum, wie geht es Ihnen damit?)
- Sind Sie mit Ihrer Computerinfrastruktur zufrieden? (Wünsche nach Verbesserungen oder Anschaffungswünsche, Wünsche nach alternativen Geräten und die Gründe für diese Wünsche)
- Könnten Sie sich vorstellen keinen Internetanschluss zu haben oder gar keinen Computer zu besitzen? (Was würde am meisten fehlen? Wäre dies eine Erleichterung?)
- Wo schreiben Sie Bewerbungen? (Speicherort auf Stick, Harddisk, Grund für die Angabe dieses Ortes, alternative Orte)

### **Fragen zur Dimension der Nutzungsautonomie:**

- Müssen Sie Ihren Computer mit anderen Personen teilen? (Wenn ja: Was wäre anders, wenn sie den Computer nicht teilen müssten? Hätte das einen Einfluss darauf, was sie am Computer machen?)
- Gibt es Personen mit denen Sie den Computer nie teilen würden?
- Fühlen Sie sich kontrolliert? (Sowohl von real existierenden Personen, als auch von Internetbetreibern, Staaten, Hackern etc.)
- Was machen Sie, wenn Sie sich kontrolliert fühlen?

### **Fragen zur Dimension der sozialen Unterstützung hinsichtlich der Computernutzung:**

- Kennen sich Ihre Eltern mit Computern aus? (Geschwister, Partnerin/Partner, Kollegen, Freunde)
- Kennen Sie jemanden, der sich sehr gut mit Computern auskennt? (Privatperson, Fachperson aus Sozialem Hilfesystem, Lehrperson, Informatikfachperson, ...)
- Wie wichtig sind für Sie selbst Computerkenntnisse?
- Wie wichtig sind Computerkenntnisse für Ihr Umfeld?
- Sind Computerkenntnisse wichtig für die Lehrstellensuche? (Wenn ja: Warum?)

### **Fragen zur Dimension des Nutzungsumfangs:**

- Wofür nutzen Sie den Computer am meisten? (privat, Ausbildung, Arbeit, Ausbildungsplatzsuche)
- Warum nutzen Sie den Computer nicht auch für andere Sachen?
- Fühlen Sie sich aus irgend einem Grund eingeschränkt in ihrer Computernutzung?
- Gefällt es Ihnen mit dem Computer etwas zu tun? (Warum/warum nicht?)
- Wofür würden Sie den Computer auch noch gerne nutzen?



### **Fragen zur Dimension der Bildungschancen:**

- Was ist Ihr Wunschberuf?
- Worin sehen Sie den Grund, dass Sie bis jetzt noch keine Ausbildung anfangen konnten?
- Woran scheiterte es bis anhin?
- Was haben Sie bis jetzt alles gemacht?
- Was könnten Sie noch alles machen, um Ihre Chancen zu verbessern?
- Denken Sie, Sie hätten einen Ausbildungsplatz, wenn Sie sich mit Computern sehr gut auskennen würden?
- Wie sehen Sie Ihre eigene Zukunft?

## **7.4 Aufgabe zur digitalen Kompetenz der interviewten Personen**

Im ersten Teil soll erkannt werden, ob die entsprechenden Suchportale im Internet bekannt sind und angewendet werden können. Der gewählte Beruf ist eher weniger bekannt. Deshalb benötigt es eine Strategie, um den Beruf auf den Suchportalen zu finden. Das Auffinden freier Lehrstellen kann aber auch über allgemeine Suchmaschinen gelingen, sofern die Schreibweise korrekt ist.

### **Aufgabe:**

Versuchen Sie die folgende Aufgabe zu lösen. Wichtig ist, dass sie laufend kommentieren, was sie gerade machen und überlegen

- Bitte suchen Sie im Internet nach einer freien Lehrstelle als Forstwart/in EFZ in Ihrer Nähe.
- Kopieren Sie die Adresse dieser Lehrstelle in eine Word-Datei.
- Finden Sie im Internet heraus, wann Sie bei sich Zuhause raus gehen müssen, um am Montag um 10.00 Uhr dort zu einem Bewerbungsgespräch zu erscheinen.

Das Einkopieren der Adresse in eine Word-Datei kann auf verschiedenen Wegen geschehen. Entscheidend ist die Fähigkeit, auf einem fremden Computer das Textverarbeitungsprogramm finden und dieses öffnen zu können. Auf vielen Betriebssystemen sind Programme verschieden angeordnet und anders aufzurufen. Bereits die jeweilige Konfiguration desselben Betriebssystems kann erheblichen Einfluss auf die Darstellung haben. Deshalb ist das Aufrufen eines bekannten Programms auf einem fremden Computer nicht immer einfach.

Der letzte Teil der Aufgabe soll Aufschluss darüber geben, welche Strategie zur Aufgabenlösung gewählt wird. Da die Lehrstelle als Forstwart ausserhalb der Stadt angeboten wird, ist die Planung der Anreise relevant. Vorgespräche und eigene Erfahrungen im Vorfeld dieser Arbeit zeigten, dass die Planung der Anreise von Jugendlichen und jungen Erwachsenen nicht immer selbstständig gelöst werden kann, jedoch immer wieder Inhalt ist, bei der Suche von Lehrstellen.

Um eine gewisse Stringenz bei zu behalten richtet sich der Leitfaden gleich der quantitativen Operationalisierung nach den Dimensionen nach DiMaggio et al., jedoch steht besonders das eigene Erleben und das eigene subjektive Empfinden hinsichtlich des Phänomens der digitalen Benachteiligung im Zentrum des Interviews.

## 7.5 Unterkategorien der Dimension der Bildungschancen

### 7.5.1 Ungenügende Zeugnisnoten als Hindernis bei der beruflichen Integration

Sich bewerben ist ein Sich-Anpreisen mit seinen Fähigkeiten und Stärken, meist auf schriftlichem Weg. Arbeitszeugnisse und Zeugnisnoten sind von grosser Bedeutung, da diese als Beweis für eine gute Arbeitshaltung und -leistung angesehen werden. Fast alle der interviewten Personen hatten während der regulären Schulzeit ungenügende Noten und mussten bzw. müssen sich mit diesem Makel für eine Lehrstelle bewerben. Dies ist für die Betroffenen ein grosses Hindernis auf der Suche nach einer Lehrstelle:

(...) und ja, jetzt versuche ich einfach eine Lehrstelle zu finden, mit schlechten Noten ist das natürlich schwierig ... und ja, ich habe bis jetzt immer noch keine gefunden... es ist ein nicht einfach... ! (Nikola, Absatz 86).

(...) einfach schlechte Noten, sehr schlechte Noten...es ist einfach so, dass Papierchen, auf denen ein paar Zahlen stehen, einem das ganze Leben eigentlich wie... also... schwerer machen können (Nikola, Absatz 96).

Interviewer: Was ist wichtig, um eine Lehrstelle zu bekommen?

Djamila: Eine Lehrstelle...? Also, dass man ... Absenzen und Noten, glaube ich (Djamila, Absatz 136 - 137).

Für Nikola sind die schlechten Noten sehr belastend, zumal er den Grund für die schlechten Noten darin sieht, dass er Schwierigkeiten mit dem Schreiben hatte und dies seine Noten in allen Fächern heruntergezogen hat (vgl. Nikola, Absatz 86).

Entsprechend sind alternative Strategien von grosser Bedeutung. Diese basieren auf der Hoffnung, bei einem Praktikum oder an einem Probetag die eigenen Fähigkeiten und Stärken gut präsentieren zu können:

Sie schauen, wie gut sie sind, wenn sie keine Lehre haben. Und da habe ich hoffentlich die Chance das zu zeigen, dass ich gut mithilfe

Interviewer: Wie können Sie das zeigen?

Aleksandar: Zum Beispiel, wenn ich so Arbeiten sehe, die einfach logisch. Zum Beispiel einer will etwas an einer Decke basteln und er kommt nicht hin und dann warte ich nicht, bis er sagt «hol die Leiter», sondern ich hole die einfach.

Ja ich möchte jetzt also... in die Passage eintreten und da möchte ich mich gut anstellen, das weiss ich schon jetzt, ich möchte meine Arbeit erledigen und so gut wie möglich, gut auffallen... und wenn ich dann eine gute Bewertung habe, kann ich mich auch besser bewerben und dann ja...dann schaut man vielleicht nicht zu sehr auf die Noten (Nikola, Absatz 114).

Es ist für Personen mit ungenügenden Noten notwendig, dass sie diese Schwäche kompensieren können. Das ist nicht einfach und erschwert ihre ohnehin bereits komplizierte Lage. Aufgrund ihrer Noten wird ihnen wenig zugetraut, was wiederum keine gute Voraussetzung ist, um die Chance zu erhalten, das eigene Können in der Praxis unter Beweis zu stellen.

## 7.5.2 Relevanz guter Bewerbungen

Unter den Interviewten besteht Uneinigkeit hinsichtlich der Relevanz guter Bewerbungen. Die einen sehen eine gut gestaltete Bewerbung als Schlüssel zum Eintritt in eine Lehre:

Wer schön schreibt, den nehmen sie halt (Aleksandar, Absatz 104).

Branislava: Es ist der erste Eindruck schon, den man bei der Bewerbung bekommt und sie sehen, dass diese schon ein paar Fehler hat, das Format stimmt nicht, der Zeilenabstand auch nicht und alles mögliche. Dann sieht das ja schon ganz blöd aus. Dann würde ich als Chefin wahrscheinlich auch denken, ob es nicht noch eine schönere Bewerbung geben würde? Man zeigt mit einer schönen Bewerbung auch.... ich weiss nicht.... dass man... Anstand und auch Respekt hat... und das halt auch gut machen will und nicht einfach etwas schickt, dass es geschickt ist, denke ich... (Branislava, Absatz 162).

Auf der anderen Seite werden der Bewerbungsinhalt und die eigenen Fähigkeiten als relevant gewichtet. Die perfekte Gestaltung ist aus Sicht der Interviewten zweitrangig:

Interviewer: Sie meinen die Gestaltung eines korrekten Bewerbungsschreibens?

Nikola: ja, das ist halt, ehrlich gesagt, in meinen Augen unnötig (Nikola, Absatz 103 - 104).

Es ist schon schwer, eine Lehrstelle zu finden, die Bewerbung spielt auch eine Rolle, dass sie sauber ist und keine Fehler aufweist und so Zeugs... ich glaube nicht, dass das an erster Stelle (...) (Djamila, Absatz 137).

Wenn zum Beispiel etwas drin steht, das nicht sehr gut ist, dann kann die Bewerbung noch so gut aussehen. Nicht nur die Schönheit zählt, auch das Innere muss dann stimmen. Wenn das Innere nicht stimmt, dann kann die Bewerbung noch so schön aussehen, dann kann man es vergessen (Andrea, Absatz 46).

Die unterschiedlichen Haltungen lassen kein Muster erkennen, weder bezüglich des Berufsbereichs, in dem eine Lehre gesucht wird, noch hinsichtlich bisheriger Erfolgserlebnisse. Einzig Djamila hat mit einer unkorrigierten Bewerbung bis anhin Erfolg (vgl., Djamila, Absatz 137). Jedoch ist es ein wichtiges Thema für die Betroffenen und sie sind sich einig, dass das Erstellen einer guten Bewerbung mit einem grossen Aufwand verbunden ist, welchem sie sich entweder entziehen oder mittels Unterstützung versuchen nachzukommen.

Die Erstellung einer guten Bewerbung ist für viele zu hochschwellig und nicht umsetzbar. Verglichen mit der Kategorie des beruflichen Nutzungsumfangs zeigt sich – sofern die Ansprüche tatsächlich voraussetzen, dass eine Bewerbung perfekt daher kommen soll – dass Fertigkeiten verlangt werden, die im Berufsalltag weder genutzt noch von den Angestellten erfüllt werden könnten. Dies trifft – gemäss der Kategorie zum Nutzungsumfang der schulischen Nutzung – offenbar auch auf Lehrpersonen zu. Folglich ist die Erwartung gegenüber den sich Bewerbenden unverhältnismässig hoch und entspricht nicht dem, was für die Ausübung des entsprechenden Berufes notwendig ist.

### 7.5.3 Berufswahlprozess und Berufswunsch

Ein erfolgreich durchlaufener Berufswahlprozess zeichnet sich dadurch aus, dass der Berufswunsch realistischerweise erreichbar ist und den Interessengebieten einer Person entspricht. Dies sind zwei der Schlüsselvoraussetzungen für eine erfolgreiche berufliche Integration. Eine falsche Berufswahl birgt das Risiko, dass eine Lehre frühzeitig abgebrochen wird, da das Interesse an der Thematik des Berufs fehlt. Ausser Djamila und Branislava, welche

eine Lehre absolvieren, die offenbar ihrem Berufswunsch entspricht, haben die übrigen keine konkreten und/oder realistischen Vorstellungen:

Interviewer: Und als was würden Sie gerne eine Ausbildung machen?

Aleksandar: Also ich möchte gerne in... also ich bin wie ein Allrounder geworden. Ich weiss über Elektriker, Maler und Gipser (Aleksandar, Absatz 111 - 112).

Also... ähm... ich wollte Arzt werden (Nikola, Absatz 86).

Schön wäre es ja schon, wenn ich es in der normalen Arbeitswelt absolvieren könnte, aber wenn das nicht geht, dann eben halt durch die IV aber dann ist das halt so, dann habe ich wenigstens eine Sicherheit. Dann bin ich mir wenigstens zu 90 % sicher, dass ich die Lehre abschliessen kann (Andrea, Absatz 48).

Konkreter sind die Vorstellungen, was den Interviewten bei einem Beruf wichtig ist. Etwas Sichtbares und Sinnvolles erschaffen zu können, etwas, worauf man stolz sein kann, steht im Vordergrund.

Es ist zwar nicht wirklich mein Beruf, auf der Baustelle, aber ich habe am Schluss gesehen, ich habe die Decke gemacht, ich habe die Konstruktion gemacht... ich habe eigentlich eine komplett kahle Decke zu etwas Schöнем gemacht, so mit den Lampen und allem möglichen... (Nikola, Absatz 90).

Beim Arzt ist das etwa so...man hat das quasi wie zweifach...ähm...zum Beispiel jemand, der ins Krankenhaus eintritt und hat jetzt einen gebrochenen Arm (...) und ich als Doktor könnte das beheben und nach ein paar Monaten würde er wieder kommen und ich nehme ihm den Gips weg und auf einmal sieht er seinen ganz normalen Arm, dass wieder alles ganz genau gleich funktioniert, wie früher. Dann... dann ist das das Schöne, er kommt persönlich zu mir mit dem Arm und sagt mir danke vielmals... (Nikola, Absatz 92).

Dort habe ich als Maler gearbeitet bei einer Firma und so ist meine Faszination heraus gekommen, so wie es aussieht also von der Baustelle und wie es danach aussieht. Das ist das, was mich erstaunt und im besten Fall kann ich sagen dort habe ich gearbeitet, also diese Wand habe ich gemacht beim Durchfahren (Aleksandar, Absatz 116).

Bei allen Interviewten wird deutlich, wie wichtig ihnen das Finden einer Lehrstelle ist und wie stark ihr Wille, sich im Berufswahlprozess durchzusetzen. Die Identifikation mit der digitalen Welt und der Wunsch, im realen Leben etwas zu erreichen, sind bei Nikola allgegenwärtig:

Es ist einfacher im richtigen Leben etwas herauszufinden und zu lösen, als im Computer... also für mich jetzt... es ist nicht so, dass ich mit dem Computer... wie soll ich sagen... dass ich digital besser leben würde als real. Es ist nicht so, dass ich als Computerprogramm besser existieren könnte als als realer Mensch... ähm... ich meine, es ist so, dass ich in der realen Welt eigentlich mehr mache für mich (Nikola, Absatz 112).

#### 7.5.4 Mutterschaft als Hindernis bei der beruflichen Integration

Andrea ist die einzige interviewte Person, welche bereits die Elternrolle hat. Ihre Schwangerschaft fiel in die Zeit nach ihrem Lehrabbruch und verlängerte den Zeitraum, bis sie einen Wiedereinstieg versuchen konnte.

Einen Grund habe ich schon. Ich bin Mutter geworden. Darum hat sich dann alles zwei, drei Jahre verschoben (Andrea, Absatz 48).

Die Mutterschaft erzeugte neue Ansprüche an eine Lehrstelle und an das Umfeld, da zuerst die Betreuung des Sohnes geklärt sein muss, bevor der Beginn der Lehre konkret geplant werden kann. Der Einstieg in eine Lehre ist auch damit verbunden, dass sie ihren Sohn weniger sieht, was ihr schwerzufallen scheint.

Ich habe ja jetzt ein Kind und muss am Abend auf ihn schauen. Davor habe ich dann eben auch Angst, dass ich nicht so viel Zeit mit meinem Sohn verbringen kann. Aber zu 80 % habe ich eine Chance an der jetzigen Stelle eine Lehre zu machen, das wäre gut. Aber das grösste Problem wäre dann einfach die Betreuung vom Kleinen. (Andrea, Absatz 48).

Die Betreuungssorgen werden dadurch gesteigert, dass sie seit einem halben Jahr vom Kindsvater getrennt lebt und sich die Familie des Kindsvaters mit der neuen Beziehung von Andrea schwer tut. Wie zentral eine gute Betreuungssituation ist, bringt Andrea auf den Punkt:

Aber wenn ich die Lehre anfangen, muss mein Sohn eine gute Betreuung haben, weil sonst kann ich meine Lehre nicht anfangen, dann sage ich nein, ich will keine Lehre (Andrea, Absatz 48).

### **7.5.5 Angst vor einem Versagen als Hindernis bei der beruflichen Integration**

Die bisherigen beruflichen Laufbahnen verliefen bei keiner der interviewten Personen gradlinig. Viele sind geprägt von Abbrüchen und Phasen der Arbeitslosigkeit. Von fünf interviewten Personen ist es dreien noch nicht gelungen einen Ausbildungsplatz zu finden. Sie bewerten das unter anderem auch als eigenes Versagen und entsprechende Selbstzweifel sind entstanden. Die Angst erneut zu scheitern hinderte sie daran, selbstbewusst aufzutreten:

...und vor allem... war es auch die Angst, dass ich in der Berufsschule nicht mitkommen könnte... das war früher ein grosses Problem (Nikola, Absatz 106).

Ich dachte, ich schaffe es nicht. Die Angst war auch da, immer noch, dass ich meine Lehre, dass wenn ich noch mal eine Lehre anfangen, ich sie wieder abbreche und das ist halt einfach, eben das ist vor allem das. Dass ich Angst habe, dass ich sie wieder abbreche (Andrea, Absatz 48).

## **7.6 Unterkategorien der Dimension der digitalen Kompetenz**

### **7.6.1 Digitale Kenntnisse sind Grundlage für die Teilhabe an der Gesellschaft**

Digitale Geräte beherrschen den heutigen Alltag. Entsprechend wichtig sind auch digitale Kompetenzen geworden. Das ist auch den interviewten Personen bewusst.

Früher ist das ja alles von Hand gegangen, man hat Briefe geschrieben, man hat Datenbanken auf Papier gehabt... so ganze Datenbankschränke... und man wollte das einfach immer mehr verkleinern und immer wieder wollte man das auch einfacher machen... so sind auch immer weniger Stellen geblieben - leider - ähm ja... es geht einfach nicht mehr, man muss einfach mitziehen... also in gewissen Sachen muss man sich einfach weiterbilden und mitziehen, sonst geht man unter in dieser Gesellschaft (Nikola, Absatz 78).

Die verlangte Fähigkeit, eine Bewerbung am Computer erstellen zu können, unterstreicht die Wichtigkeit digitaler Kompetenz:

Ja also es ist.. es ist schon wichtig, wie man was macht, also dass man es beherrscht. Also wie ich jetzt zum Beispiel meinen Lebenslauf schreiben (Aleksandar, Absatz 44).

Das müssen alle können, das muss jeder können. Wenn man das nicht kann, dann macht man es auch nicht (Djamila, Absatz 117).

Interviewer: ... das würde heissen, weil Sie nicht gut sind im Umgang mit dem Computer, hatten Sie Mühe, eine Lehrstelle zu finden?

Branislava: Ja, davon bin ich eigentlich überzeugt... (Branislava, Absatz 159 - 160).

Erst recht zur Absolvierung einer Ausbildung sind der Besitz eines Computers und Kenntnisse zu dessen Bedienung unabdingbar:

Es geht gar nicht anders, man kann diese Ausbildung gar nicht ohne PC machen, wenn man das nicht hat... ich weiss auch nicht, wie die anderen das schaffen. (Branislava, Absatz 83)

Von einem digitalen Desinteresse bei den Interviewten kann nicht gesprochen werden. Sie sind sich der Wichtigkeit dieser Technologie durchaus bewusst und wissen, dass digitale Kenntnisse ein Schlüssel zu einer gelungenen beruflichen und gesellschaftlichen Integration ist. Doch dieses Wissen um die Wichtigkeit kann nicht umgesetzt werden, obwohl die zwingende Notwendigkeit gesehen wird, sich mit dieser Thematik vertraut zu machen.



## 7.6.2 Verstärker beim Erwerb digitaler Kompetenzen

Erste Voraussetzungen zum Erlernen von digitalen Kompetenzen sind der Wille und die Bereitschaft etwas zu lernen.

Ja, weil ich etwas finden will und ich etwas machen muss dafür und einfach, dass ich das besser kann. Ich habe solche Sachen versucht zu lernen, dass ich das beherrsche und ich besser organisiert bin. (Aleksandar, Absatz 38)

Die zweite Voraussetzung für den Erwerb digitaler Kompetenzen ist das Interesse an digitalen Geräten und der digitalen Welt.

Es spielt sicher auch das Interesse eine Rolle (Branislava, Absatz 152).

Als Möglichkeit, sich digitale Kompetenzen anzueignen, sehen die Interviewten in erster Linie die häufige regelmässige praktische Anwendung. Das Erlernen von Kompetenzen in der Schule oder in Kursen blieb als Möglichkeit unerwähnt.

Klar mit der Zeit lernt man das kennen und mit der Zeit, wenn man mehrere Bewerbungen geschrieben hat, dass man das mit der Zeit auch selbst machen kann (Andrea, Absatz 26).

Zuerst hatten wir den PC und dann erst habe ich gelernt, wie man damit arbeitet. Ich wusste es vorher nicht... Auch beim iPhone wusste ich nicht, wie das funktioniert, es ist ein halbes Jahr vergangen. (Branislava, Absatz 186)

Positive Verstärker sind für das «Dranbleiben» von grosser Bedeutung. Dies kann die Erkenntnis sein, dass man etwas kann, worauf man stolz sein darf. Oder aber das Realisieren, das man etwas gelernt hat, das konkret angewandt werden kann und etwas bringt:

Und was mir eigentlich gefallen hat, ich weiss zum Beispiel, wo ich nach einer Stelle suchen kann... und ich weiss auch, was es für Möglichkeiten gibt herauszufinden, wie man zum Beispiel mit dem Routenplan die Zeit berechnen kann.. (Branislava, Absatz 43).

Nikola vergleicht den Lernprozess bei der Aneignung digitaler Kompetenzen mit dem Laufenlernen eines Kindes.

Nikola: Es ist, ehrlich gesagt wie laufen lernen. Wenn man als Kind laufen gelernt hat, irgendwann lernt man dann im Galopp zu laufen oder zu sprinten oder zu joggen, seitwärts oder rückwärts laufen, irgendwann hat man das dann einfach

drauf... und es ändert sich ja auch nicht gross etwas daran, man macht es automatisch... es fällt einem einfach leichter, wenn man es kennt... ja (Nikola, Absatz 40).

Es braucht etwas Spielerisches, die Freude daran, aber auch das Erkennen, dass man damit seinen Horizont erweitern kann, und dass man so weiter kommt. Und es braucht die Übung. Auch wenn man hinfällt, braucht es die Kraft wieder aufzustehen und weiter zu machen. Ist das Lernen hinsichtlich Umfeld und Infrastruktur gegeben, so ist der Erwerb von digitalen Kompetenzen umsetzbar.

### 7.6.3 Behinderungen beim Erwerb digitaler Kompetenzen

Angst bei der Verwendung eines Computers kann sich hemmend auswirken. Neues wird erst gar nicht mehr ausprobiert, da stets befürchtet wird, dass man etwas kaputt machen könnte:

Es regt mich auf, die hundert Meldungen... ich weiss nicht, man kann so viel falsch machen durch einen Mausklick. Wie zum Beispiel ich, als ich alles gelöscht habe... die Word Dokumente, als ich gar keinen Zugriff mehr auf sie hatte... und das finde ich so schlimm, einfach Dokumente weg! (Branislava, Absatz 126).

Branislava: Ich weiss nicht... manchmal, wenn ich Updates gemacht habe, ist alles komisch herausgekommen... alles... ich weiss auch nicht, was ich gemacht habe... (Branislava, Absatz 130).

Manchmal kam ich gar nicht mehr rein und wenn ich rein kam, sagte es mir, es sei ein Virus gekommen und ich soll irgend eine CD kaufen und das ist dann was mich anscheisst. Ich weiss dann nicht einmal, was für eine CD (Andrea, Absatz 42).

Ähnlich negativ wirken sich Selbstzweifel aus. Aufgrund gemachter Fehler oder der frustrierenden Erkenntnis, dass man selbst nicht gut bei der Anwendung technischer Geräte ist, werden positive Lernerfolge verhindert.

Also optimal bin ich nicht da dran (Aleksandar, Absatz 5).

Eben, ich kenne mich nicht so gut aus mit dem PC. (Branislava, Absatz 88).

Ich bin halt nie so... vor allem am Laptop war ich nie sicher. Ich hatte nie meinen Laptop richtig im Griff. (Andrea, Absatz 42).

Als verwirrend beim Computergebrauch wird das stets andere Erscheinungsbild einer Software oder einer Funktion wahrgenommen. So kann dasselbe Element in einem anderen Programm anders dargestellt sein oder in einer neueren Version eines Programms ist etwas an einem anderen Ort. Die Orientierungspunkte wechseln stets. Ohne Kenntnis und Verständnis für die dahinter liegende Struktur und Logik der Informatik fällt es schwer, Programme anzuwenden:

Also, was ich hasse am PC sind eben die verschiedenen Orte, wo man verschiedenes eingeben kann, es gibt ja mehrere Orte ... damit komme ich gar nicht zurande (Branislava, Absatz 43).

Aufgrund geringer digitaler Kompetenzen fehlt auch ein Überblick, was digitale Geräte alles können und wofür einem noch Kompetenzen fehlen:

Was ich gerne besser könnte ist... [langes Nachdenken] ... also ich würde also ich kann mir nichts vorstellen... also besser... da fällt mir nichts ein (Aleksandar, Absatz 70).

Ohne diesen Überblick ist es unmöglich konkret zu benennen, was man noch lernen möchte oder wofür weitere Unterstützung benötigt wird.

#### **7.6.4 Autodidaktisch erworbenes Wissen und Selbsthilfe**

Stellen sich im Zusammenhang mit digitalen Geräten Fragen, wird zuerst einmal versucht das Problem selber zu lösen. Je nach Stand der digitalen Kenntnisse setzen die Interviewten unterschiedliche Strategien ein. Nikola erkennt bei Softwareapplikationen eine sich stets

wiederholende Grundlogik. Anhand von Orientierungspunkten versucht er sich in neuen Systemen zu orientieren und dadurch die Funktion eines Programms zu verstehen:

Also... es ist diese Sache, wenn man halt von Anfang an, seit man klein war, mit dem Computer zu tun hatte, dann ist so ziemlich jedes Programm gleich, man kann sich schnell orientieren. Jetzt zum Beispiel, sucht man nach Informationsbalken Einstellungen oder aha, wenn ich dort oben in die linke Ecke gehe, sehe ich eine Datei, die man einfügen kann oder so... dann mache ich den Ordner auf und füge die Datei bei... bei Word zum Beispiel... das sind dann einfach Orientierungspunkte, die man schneller erkennen kann, wenn man schon viel damit zu tun hatte. Und man baut eigentlich schon seit 20 Jahren auf diese Sachen und es ist eigentlich gleich geblieben... ähm... ja so bei Windows zum Beispiel... (Nikola, Absatz 38)

Sind die Kenntnisse unausgereift, greifen die Interviewten zur Strategie des «trial and error»:

Ich bin mehr... ich schaue selbst. Wenn ich etwas suche und es schnell gehen muss und ich nicht weiss, wie, dann probiere ich einfach weiter, bis ich es habe und dann probiere ich halt weiter (Aleksandar, Absatz 89 - 90).

Ich probiere einfach, wie es gehen könnte (Djamila, Absatz 88 - 89).

Ich motze eine Runde... werde hässig, probiere dann weiter und bekomme dann meistens Kopfweg, weil ich so lange probiert habe (Branislava, Absatz 96).

Hinweise darauf, wie die Interviewten digitale Probleme angehen, bot das Vorgehen bei der Lösung der zu Beginn des Interviews gestellten Aufgabe. Es wurden immer wieder neue Wege ausprobiert, um ans Ziel zu gelangen. Versperrt sich ein Weg, wird eine Alternative gesucht. Ist aber keine Person verfügbar, die einem Ratschläge für den Lösungsweg erteilt, nutzen die Interviewten die Möglichkeit, Probleme mit Hilfe des Internets zu lösen.

Das mache ich übers Internet, also ich... es gibt da sehr gute Lehrer, die das alles auf Englisch erklären und äh... einfach auf Youtube Videos oder ich recherchiere in Foren... es ist zwar meistens mühsam in Foren nachzusehen, weil ja... ähm... da muss man manchmal lange auf Antwort warten... da bin ich manchmal auf zehn verschiedenen Foren (Nikola, Absatz 24).

In Youtube kann man nachsehen, wenn ich zum Beispiel nicht weiss, wie man CDs brennt, kann man dort nachschauen (Djamila, Absatz 141).

Also, es gibt ja die Internetseite «gutefrage.net» im Internet und dort bin ich meistens und stelle Fragen und das wird dann beantwortet (Branislava, Absatz 104).

Die Grundvoraussetzung jedoch bringt Andrea auf den Punkt: Es muss ein Interesse vorhanden sein, sei es eine Frage zu digitalen Problemen mit Hilfe des Internets zu lösen oder über dieses Medium eine Recherche zu einem Thema aus dem realen Leben zu machen.

Zum Beispiel Schwangerschaft. Wenn mich eine Kollegin dazu etwas fragt, das ich nicht weiss, dann schaue ich so nach. Das ist ein Thema, das mich halt auch sehr interessiert. Das erforsche ich dann sehr gerne. Dann suche ich, ist es so oder so. Wenn mich etwas wirklich interessiert. Ich gehe zum Beispiel auf Youtube (Andrea, Absatz 50).

Unabhängig davon, wie gut die digitalen Kompetenzen sind: Es wird versucht, ein Problem mit Unterstützung des Internets selbst zu lösen. Auch wenn die eigenen Versuche ein Problem zu lösen sehr nervenaufreibend und schwierig sind, wird stets weiter versucht. Dies zeigte sich auch bei der Lösung der Anfangsaufgabe zu Beginn des Interviews.

## 7.7 Unterkategorien der Dimension der Ausstattung mit digitalen Geräten

### 7.7.1 Vorhandene Infrastruktur digitaler Geräte

Der Gerätebesitz ist bei den Interviewten ähnlich: Alle besitzen ein Smartphone, drei haben einen funktionierenden Computer zuhause und ausser Aleksandar befindet sich in jedem Haushalt mindestens ein Tablet-PC.

Branislava: Ich habe einen Computer, also einen PC, ein iPad, einen Laptop und ein iPhone (Branislava, Absatz 67).

Ich habe jetzt einen kleinen Laptop, ein iPad, ein Samsung Tablet und mein Natel (Djamila, Absatz 31 - 32).

Der intensivste Computernutzer ist Nikola. Er stellte seinen Computer nach eigenen Bedürfnissen zusammen, ist aber mit der Ausstattung noch nicht zufrieden. Aber die finanziellen Ressourcen setzen ihm Grenzen.

Also ich mache alles mit dem Computer (Nikola, Absatz 18).

Ja, also ich habe meinen Computer selber zusammengestellt, selber zusammengebaut... und erst noch billiger (Nikola, Absatz 46).

Ich habe zwar eine neue Grafikkarte, die mir aber langsam zu schwach ist... weil ich recht viel Leistung brauche, ... was ich mache, braucht sehr viel Leistung (Nikola, Absatz 50).

Seine Computerverwendung unterscheidet sich massgeblich von derjenigen der anderen interviewten Personen. Die Übrigen besitzen keinen eigenen Computer. Wenn doch, dann ist er in einem schlechten, wenn nicht gar unbrauchbaren Zustand.

Interviewer: Einen eigenen Computer haben Sie nicht?

Djamila: Nein, aber meine Mutter hat einen und ich gehe dort ab und zu nachsehen (Djamila, Absatz 35 - 36).

Dann habe ich so viele Spiele drauf gehabt, dann wurde der Computer langsam

und dann hatte ich gar keinen mehr (Aleksandar, Absatz 40).

Also bei uns ist ja... wir haben den PC. Ich habe mal unsere Word Dokumente und alles gelöscht... [lacht] ...ich weiss nicht, wie ich das geschafft habe... eben, ich kenne mich nicht so gut aus mit dem PC... und irgendwie habe ich das gelöscht und dann hat es lange gedauert, bis mein Vater halt ein neues Gerät gekauft hat (Branislava, Absatz 88).

Und so ist mein Laptop jetzt auch völlig durch. Ich bekomme ihn nicht mehr an. Und ich weiss nicht, was ich machen soll. Es heisst, er brauche eine CD, um irgendwie die Viren wegzutun irgendwie (Andrea, Absatz 42).

Interviewer: Haben Sie zuhause einen Computer?

Aleksandar: Ja, also nein, da sage ich nein (Aleksandar, Absatz 71 - 72).

Zwar haben alle schon einmal Zugang zu einem Computer gehabt, doch ist er mit der Zeit aufgrund von Fehlmanipulationen, Viren oder Überlastung unbrauchbar geworden. Ein Ersatz ist kostspielig und aufgrund dessen, dass der Nutzungsumfang durch die vorhandenen Geräte abgedeckt werden kann, besteht auch keine dringende Notwendigkeit den Computer zu ersetzen oder reparieren zu lassen. Die beiden Personen, welche die Berufsschule besuchen und deshalb auf einen Computer angewiesen sind, nutzen den Computer der Eltern. Die Tatsache, dass der Tablet-PC als vollwertiger Ersatz des Desktopcomputers oder des Laptops eingestuft werden kann, hat sich bei den Interviewten noch nicht durchsetzen können. Der mögliche Nutzungsumfang wird erst zu einem kleinen Teil beansprucht.

Wenn ich etwas genauer anschauen will... oder wenn man halt gemütlich zu Hause ist, dann nehme ich nicht das Natel, dann nimmt man eher das Tablet und schaut Facebook und alles, aber wenn man unterwegs ist, muss man halt mit dem Natel... (Djamila, Absatz 59).

Also, das hatte ich mit dem iPad, da war das mit dem Schreibprogramm ganz anders als auf dem Computer, da er Word Dokumente nicht hatte und das war halt auch auf englisch und im Englischen bin ich eben nicht so gut... und da hatte ich schon Mühe und musste alles ausprobieren (Branislava, Absatz 92).

Da Djamila und Branislava den Tablet-PC noch nicht lange besitzen, ist es vermutlich eine Frage der Zeit, bis ihnen diese Technologie ähnlich einfach erscheint wie beim Smartphone und diese Geräte den Computer ganz ablösen.

## 7.7.2 Smartphone als fast vollständiger Computerersatz

Zentral ist die Nutzung des Smartphone. Auf ihm können beinahe alle Aktivitäten ausgeführt werden, die bis vor kurzem nur am Computer denkbar waren.

Wohnungen suchen, sehr oft. Ich tue sehr oft halt auch ab und zu ins Facebook, What's up... das ist so ein Ding, wo man gratis SMS schreiben kann. Ich gehe auch ab und zu noch für Lehrstellen schauen und schauen, was es noch drin hat. Aber jetzt am meisten im Moment ist Wohnungen suchen und Facebook, da bin ich ganz ehrlich. Das sind diese beiden. Aber ich komme nicht so oft dazu, weil ich jetzt 80 % arbeite. (Andrea, Absatz 32)

Also Facebook und so, das ja jetzt mit dem Natel und nicht mit dem Computer (Aleksandar, Absatz 48)

Interviewer: Was würden Sie machen, wenn Sie kein Natel hätten?

Aleksandar: Dann würde ich ein neues holen [lacht] (Aleksandar, Absatz 117 - 118).

Interviewer: Gibt es Tage, an denen Sie ohne Natel unterwegs sind?

Djamila: Nein,nein [lacht] (Djamila, Absatz 62 - 67).

Der Grund für die intensive Nutzung des Natel liegt sowohl in seiner Mobilität als auch bei den erworbenen Kompetenzen durch den regelmässigen Gebrauch.

Djamila: Ja, wenn ich zum Beispiel etwas ausdrucken müsste, dann wüsste ich nicht, wann es weiter geht, wenn ich mal ein Tram verpasse. Aber wenn ich das Tram verpasse, dann kann ich mit dem Natel immer wieder nachsehen, ah, wann ist die nächste... oder kann ich ein anderes Tram nehmen... aber mit dem PC... ich kann doch den Laptop nicht herumschleppen (Djamila, Absatz 30).

Ich lerne gerne Sachen, aber jetzt das mit dem Computer glaube ich nicht. Für das habe ich das Tablet, da kenne ich mich gut aus... und mein Natel (Djamila, Absatz 103).

Interviewer: Ist es denn einfacher auf dem Natel als auf dem Computer?

Andrea: Ich weiss es nicht, weil ich kenne mich halt mit dem Natel viel besser aus. Und ja auch von den Apps und auch von den Einstellungen kann ich halt... Weil... Weil man hat es es halt sehr oft in der Hand hat und dann lernt man



daraus. Aber den Laptop hat man halt nicht immer bei sich (Andrea, Absatz 35 -36).

Der Computer hat als digitales Gerät ausgedient. Er weicht portablen Geräten, die durch ihre Struktur zwar weniger Einstellmöglichkeiten erlauben, aber dadurch auch weniger störungsanfällig sind als Computer.

Djamila: Meine MSN-Adresse kenne ich gar nicht mehr. Das ist alles ganz neu mit What's App und alles, und alle Leute vergessen das Computerzeugs (Djamila, Absatz 70 - 73).

Also früher, also wirklich früher, als ich 17 oder 18 Jahre alt war, da war ich sehr oft am Laptop aber eben nur einfach zum entweder Bewerbungen schreiben oder ins Facebook. Sonst... und jetzt wurde es halt weniger. Jetzt halt eher mit dem Natel gehe ich sehr oft Sachen ansehen (Andrea, Absatz 38).

Durch den vermehrten Einsatz der Smartphones wird der Computer überflüssig und die Geräte, aber auch das Wissen über deren Gebrauch, liegen brach. Es verschwindet das Wissen und die Geräte werden unbrauchbar, weil sie nicht instand gehalten werden. Hingegen verbessern sich die Fertigkeiten beim Smartphone, doch decken diese noch lange nicht alle Nutzungsfunktionen ab, die ein Computer bietet, dessen Bedienung allerdings hohe digitale Kompetenzen voraussetzt. Wohin die Tendenz beim Gebrauch des Smartphone geht und wie sich die Fähigkeiten entwickeln, ist schwer vorhersehbar. Wahrscheinlich jedoch kann davon ausgegangen werden, dass der Computer mehr und mehr aus den Haushalten verdrängt wird.

## **7.8 Unterkategorien der Dimension der Nutzungsautonomie**

### **7.8.1 Vertrauen gegenüber dem sozialen Umfeld**

Keine der interviewten Personen verfügt über einen persönlichen Computer zum alleinigen Gebrauch. Alle nutzen ihn gemeinsam mit den übrigen Personen des Haushalts. Da sie den Computer fast ausschliesslich für schulische Zwecke oder für die Erstellung von Bewerbungen

verwenden, kaum aber für private Zwecke, wird das Teilen nicht als Autonomieverlust wahrgenommen.

Interviewer: Stört es Sie, wenn die anderen sehen, was Sie machen?

Djamila: Nein, nein (Djamila, Absatz 120 - 121).

Interviewer: Stört Sie das, wenn andere auch noch auf dem Computer arbeiten?

Branislava: Nein (Branislava, Absatz 135 - 136).

Interviewer: Würden Sie sich auch nicht kontrolliert fühlen, wenn jemand anderes an Ihrem Computer arbeiten würde?

Nikola: Nein, also ich habe nichts zu verbergen (Nikola, Absatz 63 - 64).

Je mobiler die Geräte sind, desto persönlicher die Nutzung und je persönlicher die Nutzung, desto weniger wird geteilt. Für Branislava, die auch das iPad mit ihrer Mutter und ihrer Schwester teilt, war dies anfänglich nicht selbstverständlich, wie zuvor beim Teilen des Computers:

Ja also... meine Schwester... meine Mutter... ich habe meiner Mutter das Passwort vom iPad anvertraut, weil sie so gerne am PC ist und auch gerne mit dem iPad spielt... und mittlerweile weiss auch meine Schwester das Passwort ... und mir ist es jetzt eigentlich ganz egal (Branislava, Absatz 144).

Deutlicher bringt Djamila die Problematik des Teilens und der persönlichen Nutzung auf den Punkt:

Interviewer: Würden Sie, wenn Sie müssten, das Tablet mit jemandem teilen?

Djamila: Teilen, nein nicht!

Interviewer: Das Natel?

Djamila: Das sowieso nicht! Ja früher hatte ich einen eigenen Laptop, dann konnte ich es nicht teilen. Aber da hat man Bilder drauf, da hat man Nachrichten drauf, MSN-Zeugs, dort war das alles noch drauf. Aber jetzt macht man so Sachen nicht am PC, wenn alle daran arbeiten. Man geht nur schnell ans Internet und loggt sich wieder aus und dann kommt der nächste dran (Djamila, Absatz 122 - 125).

Im sozialen Umfeld werden digitale Geräte nur dann geteilt, wenn sie nicht für persönliche Aktivitäten genutzt werden. Für diesen persönlichen Gebrauch dienen die mobilen Geräte, insbesondere das Smartphone, welches keine der interviewten Personen deshalb teilt und das stets bei sich getragen wird. Da der Computer nur für wenige Tätigkeiten genutzt wird und alternative Geräte wie Smartphone und/oder Tablet-PC zur Verfügung stehen, besteht keine nennenswerte Einschränkung der Autonomie durch gemeinsame Nutzung des Computers.

## 7.8.2 Gefahren in der digitalen Welt

Infolge der Unkenntnis möglicher Gefahren wird mit dem Thema Cyberkriminalität locker umgegangen. Dasselbe Verhalten zeigt sich in Bezug auf Viren und wie man sich dagegen schützen kann. Selbst bei entsprechenden Attacken wird kein Handlungsbedarf erkannt.

Interviewer: Haben sie Angst, dass jemand mal ihr Natel oder sonst etwas von Ihnen hacken könnte?

Andrea: Das ist schon sehr oft passiert, ja sehr oft, also es ist zweimal passiert (Andrea, Absatz 41 - 42).

Interviewer: Befürchten Sie, dass eines Ihrer Geräte gehackt werden könnte von Hackern?

Djamila: Ich glaube nicht an das Ding da... ich glaube nicht, dass es das gibt, Hacker... (Djamila, Absatz 106 - 107).

Ich habe eigentlich für Hacker nichts Spannendes zum lesen....wenn die Lust haben, meine Arbeiten zu lesen, dann ja, dann sollen die das machen (Branislava, Absatz 168).

Ähnlich hilflos wird auf den Verlust der Privatsphäre im Internet reagiert. Das Problem wird zwar zur Kenntnis genommen und negativ beurteilt, doch sind die Reaktionen nicht so umfassend, dass die Privatsphäre ausreichend geschützt ist.

Ich habe bei «What's App» zum Beispiel eingestellt, dass ich nur schauen kann, wenn jemand online zu sehen ist, die anderen aber nicht bei mir. Was ich dann tags darauf gehört habe im Klassenzimmer: «Ja, sie hat es jetzt so eingestellt, dass man nicht mehr sieht, wenn sie online war». Und genau das regt mich auf, wenn die Leute wissen wollen, wann ich online gewesen war, warum hat sie nicht sofort zurückgeschrieben, und so weiter... du bist einfach immer unter Kontrolle und hast gar keine Privatsphäre mehr (Branislava, Absatz 178).

Einmal habe ich einfach so auf ein Kleid geklickt und seitdem kommt immer wieder Werbung, wenn ich auf dem PC arbeite. Und dann musste ich es einfach kaufen! (Branislava, Absatz 170).

Die Reaktionsweise: Vermeidungsverhalten, um schwerwiegendere Zwischenfälle zu verhindern.

Was ich zum Beispiel nicht mache, ist übers Internet meine Rechnungen bezahlen, das mache ich nicht... da bin ich schon noch ein wenig.... altmodisch! Ich gehe immer auf die Post und bezahle dort... weil ich schon ein wenig Angst habe, dass ich etwas falsch mache und dann mein ganzes Geld weg ist (Branislava, Absatz 168).

Wissen Sie, es kamen immer wieder Viren auf meinen PC. und immer wieder habe ich das weggeklickt. Und irgendwann ist er dann abgestürzt und ich kam nicht mehr rein (Andrea, Absatz 42).

Ich ignoriere es meistens... aber war noch nie richtig kaputt (Djamila, Absatz 91).

Der Cyberkriminalität und dem Verlust der Privatsphäre stehen Personen mit geringen digitalen Kompetenzen ziemlich hilflos gegenüber. Die einzige wirksame Strategie ist das Vermeiden von Handlungen mit hohem Risiko. Durch diese Vermeidungshaltung und durch durch Computerviren verursachte Schäden an Geräten wird die Autonomie massiv eingeschränkt.

## 7.9 Unterkategorien der Dimension der sozialen Unterstützung

### 7.9.1 Erstellen von Bewerbungen nur in Kooperation mit Fachpersonen

Alle interviewten Personen nahmen bei der Erstellung ihrer Bewerbungsunterlagen Unterstützung in Anspruch. Dies ist weiter nicht verwunderlich, da praktisch alle Jugendlichen für eine Lehrstellenbewerbung Unterstützung in Anspruch nehmen, sei es bei der technischen Erstellung oder aber bei der Korrektur der Texte. In der Regel geschieht diese Unterstützung durch das bestehende soziale Netz wie beispielsweise die Eltern. In der Gruppe der Interviewten erhielt nur Andrea für die Erstellung der Bewerbungsunterlagen Unterstützung durch die Eltern. Die Übrigen waren auf die Unterstützung einer Beratungsstelle angewiesen:

Also wie ich jetzt zum Beispiel meinen Lebenslauf schreibe. Also ich hätte das nie so hin bekommen wie dieser hier [deutet auf seinen Lebenslauf].

Interviewer: Mit wem haben Sie diesen Lebenslauf gemacht?

Aleksandar: Mit meinem Berater (Aleksandar, Absatz 44 - 46).

Interviewer: Was hätten Sie gemacht, wenn Sie keine Computerunterstützung erhalten hätten?

Djamila: Dann hätte ich keine Lehrstelle... ich weiss nicht... ich hätte keine Ahnung gehabt, wie man eine Bewerbung schreibt (Djamila, Absatz 128 - 129).

Interviewer: Was hätten Sie gemacht ohne die Unterstützung. Wenn Sie hier die Bewerbungen nicht geschrieben hätten, sondern diese sonst irgendwo hätten machen lassen?

Branislava: Dann hätte ich vielleicht keine Stelle...[lacht]. Ja, ich glaube, es wäre wirklich gar nicht mehr so einfach gewesen, eine Lehrstelle zu finden (Branislava, Absatz 157 - 158).

Ich hatte überall Hilfe, beim Lebenslauf, bei der Bewerbung, dem Foto. überall. Die Hilfe also hier bei Gap und sonst... ja. und ja auch von meiner Mutter und meinem Vater (Andrea, Absatz 28).

Ist das soziale Umfeld nicht imstande, diese Unterstützung zu leisten, sind die Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf anderweitige Hilfe angewiesen. Solange sie zur Schule gehen, können sie diese Unterstützung bei Lehrpersonen abrufen. Fällt die Schule als Unterstützungsort weg, sind sie auf spezialisierte Beratungsstellen angewiesen. Dies führt zu einer Abhängigkeit. Aber ohne die Bereitschaft Hilfe anzunehmen, stehen die Betroffenen ohne Unterstützung da. Um sich von dieser Abhängigkeit lösen zu können, ist der Kompetenzerwerb unabdingbar. Dass dieser Kompetenzerwerb auch für die selbständige Lebensführung wichtig ist, wird von den Betroffenen erkannt:

Es gehört einfach dazu, wenn man einmal einen Job sucht oder so, dann hat man keine Ausrede, man könne keine Bewerbungen schreiben (Djamila, Absatz 117).

Vom Informatikunterricht in der Schule konnten die interviewten Personen nicht gross profitieren. Es war für sie keine ideale Umgebung zum Erwerb digitaler Kompetenzen:

Aber ich muss sagen, das habe ich alles nicht in der Schule gelernt oder in der WBS oder so, sondern weil ich ein Jahr im Foyer gewesen bin. Dort bereitete man sich vor, Lehrstellen zu suchen und dort hat man wirklich alles richtig lernen können. In der WBS lernte man eher etwas über die Festplatte oder ein Kabel

und das... dort lernte man nicht richtig, wie man Bewerbungen schreibt, wie Word genau funktioniert... nein... (Djamila, Absatz 79).

Und es ist dort eigentlich mehr darum gegangen, Texte abzuschreiben... Wir haben dort gar nicht gross etwas gemacht in der Zehnten... Eigentlich ist es mehr darum gegangen, Texte abzuschreiben (Branislava, Absatz 49).

Eine Lehrerin, zum Beispiel, stellt die meisten Unterlagen auf Dropbox und diejenigen, die kein Internet haben, sind einfach aufgeschmissen... (Branislava, Absatz 75).

Die Lehrer selber kommen oft nicht mit (Branislava, Absatz 190).

Ein Kompetenzerwerb in schulischer Umgebung scheint offenbar für diese Interviewten misslungen zu sein. Für die Betroffenen ist die konkrete Hilfe bei der eigenen Bewerbung und das gemeinsame Erstellen mit Fachpersonen das ideale Lernfeld:

Aber es ist ja schon gut, wenn man nicht so motiviert ist, dass man trotzdem Hilfe bekommt ... eben wie beim Gap, wo man spezifische Hilfe bekommt ... nicht einfach nur Gespräche wie «Wie verhältst du dich?» und «Was kannst du besser machen?» sondern wirklich Hilfe, wie man am PC besser arbeiten kann (Branislava, Absatz 166).

Es gibt dort ja Betreuer, es hat einen Raum mit Computern, Betreuerinnen und man hat dann Lektionen, wo man Bewerbungen schreiben kann... am Freitag hatten wir Informatik, wo man Fragen stellen konnte und sie hat genau gezeigt, wie man eine Bewerbung macht, worauf man achten sollte, dass man da eben mit diesen Dingen... diesen Pünktchen ja, Zeilen und Tabellen einfügen kann, das alles lernt man dort super, das wusste ich gar nicht (Djamila, Absatz 85).

Ich bin ja jetzt im Sahara Fairtrade am arbeiten und dort ist auch so eine Coaching-Frau, die andere Frauen unterstützt beim Bewerbung schreiben und Lebenslauf und alles mögliche und sie schaut halt auch, wo die Fehler sind und so. Und dort hat es auch einen PC zur Verfügung, wo man auch für den Multicheck lernen kann und Bewerbungen schreiben kann und alles (Andrea, Absatz 36).

Die Erkenntnis, dass die konkret geleistete Hilfestellung für die Arbeit am Computer gleichzeitig als idealer Lernort dient, ist von grosser Bedeutung. So kann das gemeinsame Überarbeiten der

Bewerbung als Anlass dienen, dies mit konkretem Vermitteln von Wissen über die Anwendung von Computern zu nutzen. Damit dies als Lernort in dieser Art genutzt werden kann, sind zwei Grundbedingungen notwendig: Es braucht erstens spezialisierte Beratungsstellen, die sich für eine kooperative Erstellung von Bewerbungen Zeit nehmen können, und zweitens muss das Beratungspersonal hohe digitale Kompetenzen aufweisen und diese auch vermitteln können. Doch bei Professionellen in der Sozialarbeit sind mangelhafte digitale Kompetenzen feststellbar. Diesbezüglich besteht Schulungsbedarf.

## 7.9.2 Sich im sozialen Umfeld Hilfe holen

Sich bei digitalen Problemen Hilfe zu organisieren, scheint bei keiner der interviewten Personen eine Hemmschwelle darzustellen. Diese wird bei Notwendigkeit als Selbstverständlichkeit eingefordert, unabhängig von den vorhandenen digitalen Kompetenzen.

Ich bin nicht perfekt. Zum Glück gibt es Helfer (Aleksandar, Absatz 68).

Dann habe ich einfach einen guten Kollegen, der Systemtechniker gelernt hat (...) dann hilft er mir einfach, weil er die binären Codes und alles auch kennt... (Nikola, Absatz 76).

Interviewer: Welche Personen stehen Ihnen zur Verfügung?

Branislava: Mein Bruder... und wenn ich im Geschäft bin, frage ich irgendjemanden, der gerade vorbeigeht... und die wissen dann meistens selber auch nicht, wie es geht. Aber irgendjemand, irgendwann finde ich dann jemanden (Branislava, Absatz 97 - 98).

Ja! Und bevor ich etwas falsch mache, rufe ich jemanden und wenn halt niemand da ist, den ich fragen kann, dann rufe ich an (Andrea, Absatz 44).

Die digitalen Kenntnisse der Eltern sind - ausser bei Andrea - bei allen Interviewten gering. Entsprechend gering sind auch ihre Möglichkeiten bei der Vermittlung digitaler Kenntnisse und bei der Unterstützung ihrer Kinder in digitalen Belangen:

Die ältere Generation zum Beispiel wie mein Vater, er kommt fast gar nicht mit dem Computer zurecht... fast gar nicht... auch Handys, das ist eine Katastrophe... ich weiss nicht, es ist einfach unmöglich, ihm das beizubringen... er hat vor kurzem gelernt, wie man den Computer einschaltet... tja... ich habe keine Ahnung von Gärtnerei... (Nikola, Absatz 82).

Interviewer: Haben Sie jemanden, der Ihnen helfen kann innerhalb der Familie?  
Djamila: Nein, ich glaube, ich kenne mich am besten aus zuhause (Djamila, Absatz 86 - 87).

Sie skypen oder spielen Schach, eigentlich so Sachen... und wagen sich jetzt aber auch, selber etwas zu schreiben... es ist schon gut, sie haben eigentlich ja nicht grosse Erfahrung damit (Branislava, Absatz 122).

Ähm... mein Vater eher als meine Mutter. Meine Mutter, es geht so, sie ist eigentlich fast nie am Laptop, weil sie sich auch nicht auskennt, aber mein Vater kennt sich eher aus. Und mein Bruder ist auch sehr, sehr, sehr gut. Mein Bruder ist auch... mein Bruder, ja der kennt sich aus im Laptop, weil er erstens mal als kaufmännischer Angestellter arbeitet, daher kennt er sich aus, aber er hat mir fast nie geholfen [lacht] (Andrea, Absatz 30).

Durch die Möglichkeit, das eigene soziale Umfeld zu aktivieren und für Fragen hinzuzuziehen, kann ein Teil der fehlenden digitalen Kompetenz kompensiert werden.

## 7.10 Unterkategorien der Dimension des Nutzungsumfangs

### 7.10.1 Interaktionen nur mit bestehendem sozialen Netz

Die vermutlich intensivste Nutzung digitaler Geräte findet bei der Kommunikation mit dem bereits bestehenden sozialen Netz und insbesondere mit den Peers statt. Die Kommunikation geschieht fast ausschliesslich über das Smartphone mittels unterschiedlichster Kurznachrichtensysteme.

Also... es gibt verschiedene Apps und da maile ich meistens... mit anderen Leuten, ja und da habe ich irgendwie gemerkt, dass das mir guttut mit anderen zusammen (Branislava, Absatz 73).

What's App und Facebook, SMS ... so Sachen halt (Djamila, Absatz 39 - 42).

Ich tue sehr oft halt auch ab und so ins Facebook, What's up... das ist so ein Ding, wo man gratis SMS schreiben kann (Andrea, Absatz 32).



Kommunizieren? ich kommuniziere eigentlich nur mit dem Natel, abmachen (Djamila, Absatz 69).

Keine der interviewten Personen kommuniziert mit ihr unbekanntem Personen, wie dies häufig in grossen Online-Spielen oder in anonymen Chatforen möglich ist. Ebenso wird kaum mit Peers per Mail kommuniziert. Wenn Mails gewählt werden, dann im Kontakt mit Erwachsenen:

Interviewer: Stehen Sie mit vielen Leuten per E-Mail im Kontakt?  
Ähm, jetzt je älter ich werde, so mit Lehrerinnen und so, aber wir Kolleginnen schreiben uns keine E-Mails! (Djamila)

Auffallend bei Nikola ist sein Wunsch nach direktem Kontakt in der realen Welt:

Wenn ich mit einem Kollegen nach draussen will oder... eine Frau am kennen lernen bin, dann sind die meistens am Handy oder sagen, ja hey, ich kann nicht nach draussen, komm wir schwatzen doch übers Internet oder übers Facebook, dann denke ich mir, hey, was soll das, ich möchte nicht mit dir abmachen, nur weil ich mit dir schwatzen will, sondern ich möchte dich halt auch sehen, so... (Nikola, Absatz 34).

Die Nutzung der portablen digitalen Geräte dient beinahe ausschliesslich der Kommunikation. Es sind auch diejenigen Systeme und Geräte, die von den befragten Personen am besten genutzt werden können. Dies deckt sich auch mit den Erkenntnissen hinsichtlich der erhöhten digitalen Kompetenz bei der regelmässigen Nutzung eines Geräts. Djamila beschreibt in Absatz 48, dass sie diese Systeme am Anfang auch nicht beherrscht habe, aber aufgrund dessen, dass andere diese benutzt haben und mit ihr auf dieser Ebene kommuniziert haben, sei sie nicht umhin gekommen, die Handhabung der Geräte kennenzulernen.

### **7.10.2 Zurückhaltende Social Media-Nutzung**

Bei der Nutzung von Social Media fällt auf, dass nur Facebook verwendet wird. Andere Social Media Portale kommen nicht vor. Ebenfalls auffällig ist die Konsumtion und die Reduktion auf die direkte Kommunikation mit einem Gegenüber, anstelle der Kommunikation mit allen Nutzerinnen und Nutzer.

Facebook, Facebook. Dann auch noch, ich habe dann viele so. Also mit Kollegen in Kontakt bleiben, schauen, wie es geht im Facebook (Aleksandar, Absatz 96).

Ich gehe nur schauen dort, der Rest interessiert mich nicht... also kommentieren und so Zeugs anschauen und so Apps anschauen, nein... nur schauen...(Djamila, Absatz 53).

Die Nutzung von Facebook geschieht fast ausschliesslich über das Smartphone, ausnahmsweise noch über ein Tablet-PC:

Oder wenn man halt gemütlich zu Hause ist, dann nehme ich nicht das Natel, dann nimmt man eher das Tablet und schaut Facebook (Djamila, Absatz 59).

Also Facebook und so, das ja jetzt mit dem Natel und nicht mit dem Computer (Aleksandar, Absatz 48).

Nur am Natel. Ab und zu, wenn ich ins Facebook gehe, noch auf dem iPad vom Freund, sonst nur auf dem Natel (Andrea, Absatz 34)

Über den Grund der geringen Social Media-Nutzung lässt sich nur mutmassen. Ist das so, weil für eine intensivere Nutzung bessere Kenntnisse erforderlich wären oder ist es so, weil die Interviewten aufgrund ihrer Lebenssituation kein Interesse verspüren, sich zu exponieren, da ihre Arbeitslosigkeit zu stark mit Scham behaftet ist? Aufgrund der starken Ausrichtung der Nutzung auf die direkte Kommunikation über Facebook lässt sich schlussfolgern, dass Facebook in diesem Fall mehr als Kommunikationsplattform angesehen wird als als Social Media Plattform.

### 7.10.3 Berufliche und schulische Nutzung vom Computer

Die schulische und berufliche Nutzung bezieht sich insbesondere auf das Schreiben von Arbeiten und das Erstellen von Powerpoint-Präsentationen. Im Falle von Branislava kommt die Nutzung von Cloud-Speichersystemen zum Einsatz, da einzelne Lehrpersonen die Schulungsunterlagen über Dropbox zur Verfügung stellen.

Nein, Unterricht nicht, wir haben einfach Gesellschaft, wir haben dort einen Computer zur Verfügung, wenn wir Präsentationen... dort müssen wir nur Präsentationen vortragen... und dann sitzen wir einfach am PC und müssen Powerpoints machen... (Djamila, Absatz 93).

In der OS und WBS mussten wir weniger am PC arbeiten oder gar nicht... jetzt müssen wir fast jede Arbeit am PC machen... es gibt nichts mehr mit Handschrift

und alles... und eben die meisten Unterlagen sind im Internet. (Branislava, Absatz 79).

CD's brennen... ja Sachen für die Schule, wenn ich eine Powerpoint Präsentation machen muss, dann muss ich dran, das kann man ja nicht mit dem iPad machen. (Djamila, Absatz 37 - 38)

Im Lehrbetrieb kommt Djamila als Detailhandelsfachfrau nicht in Berührung mit Computern, ebenso wenig wie Andrea, die im Detailhandel ein Praktikum absolviert. Auch Branislava als Fachfrau Betreuung im Behindertenbereich kommt mit Computern nur marginär in Berührung:

Im Team - die sind auch schon älter als ich - aber die meisten tragen einfach im Computer ein, was so gegangen ist tagsüber bei den Bewohnern... aber das war's dann... die verstehen den PC auch nicht wirklich. Obwohl es eigentlich nur wenige Optionen sind, die wir brauchen... (Branislava, Absatz 150)

Sowohl der Arbeitsplatz als auch die Schule sind ideale Lernorte. In den oben erwähnten Fällen fallen die Arbeitsstellen als Lernorte aus. Dann, wenn die digitalen Kompetenzen der anderen Mitarbeiter auf ähnlich tiefem Niveau liegen, kann kein gegenseitiges Lernen stattfinden. Nur Betriebe und Berufe, in denen Computerarbeit zum Alltag gehört, bieten ein geeignetes Lernumfeld. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass dann Berufe gewählt werden, in denen im Alltag mit Computern gearbeitet wird, wenn ein Interesse an der digitalen Technologie vorhanden ist. Personen mit geringen digitalen Kenntnissen, aber auch Personen mit geringem Interesse an der digitalen Welt wählen eher Berufe, bei denen der Computer nicht im Zentrum des Arbeitsalltags steht. Sollte dies empirisch belegt werden können, so wäre dies ein weiterer Hinweis darauf, dass sich die Kluft zwischen digital integrierten und nicht-integrierten Personen dadurch vergrößert.

## 7.11 Interviewtexte

### 7.11.1 Interview mit Aleksandar

1. Interviewer: Ich stelle Ihnen diese Aufgabe ich gebe sie Ihnen auch noch schriftlich aber erkläre sie Ihnen jetzt noch. Das Ziel ist, dass Sie diese Aufgaben, das sie diese drei Aufgaben zu lösen versuchen, immer der Reihenfolge nach, zuerst die erste, dann die zweite, dann die dritte. Und mir ist wichtig dass wenn sie etwas am Computer machen dass sie das Kommentieren und erzählen was sie machen. Ich werde vielleicht auch eine Frage stellen dazwischen aber das einfach so zum versuchen das zu lösen. Also die erste Aufgabe ist, suchen sie im Internet eine freie Lehrstelle als Forstwart EFZ. Die in ihrer Nähe ist.
2. Aleksandar: ok dann gehe ich bei Google Chrome [Startet den Google Chrome-Browser über das Icon auf dem Desktop]
3. Interviewer: mhm
4. Aleksandar: Dann gehe ich hier und schreibe F...O...R... [Schreibt in die Such- und Adresszeile von Google Chrome die Berufsbezeichnung Forstwart EFZ]
5. Aleksandar: also optimal bin ich nicht da dran
6. Interviewer: ok, sie müssen ja auch nicht optimal sein, es geht ja darum dass sie das finden und wenn sie nicht mehr weiter kommen gebe ich ihnen einen Hinweis
7. Aleksandar: Wo sind die Adressen von den Lehrtellen? [Ist via die Google Suchergebnisse auf eine kantonale Lehrstelleninfoseite des Kantons Graubünden gelandet]
8. Aleksandar: da bin ich richtig? EDK Ausbildung?
9. Interviewer: Dann gebe ich Ihnen einen Tipp: Schauen sie mal hier auf der rechten Seite
10. Aleksandar: suche nach offenen Lehrstellen.... [Liest den Link vor und klickt drauf. Dieser Link führt ihn auf die Liste der offenen Lehrstelen der ganzen Schweiz auf Berufsberatung.ch, darauf erscheint eine Liste aller Kantone]
11. Aleksandar: Aha ja [Klickt auf Basel]
12. Interviewer: jetzt können sie hier irgendeinen nehmen, das kommt nicht so drauf an
13. Aleksandar: dann nehme ich den obersten
14. Interviewer: gut
15. Aleksandar: dann drucke ich das jetzt aus also
16. Interviewer: moment schnell, jetzt kopieren sie diese Adresse in eine Worddatei, das ist der zweite Teil der Aufgabe.
17. Aleksandar: ok, dann ich mach ich das kleiner [Sucht nach der Fensterminimierung auf der falschen Seite]
18. Interviewer: das ist hier [Minimiert das Fenster vom Google Chrome, es erscheint der Desktop]
19. Aleksandar: dann gehe ich... dann gehe ich hier... bei Adobe... also nur kopieren?
20. Interviewer: genau nur kopieren
21. Aleksandar: genau, soll ich "öffnen" drucken? nein ich bin falsch.
22. Befragter: das ist falsch hier.... [Schliesst den Adobe Acrobat Reader, klickt dann mit der rechten Maustaste auf den Desktop und klickt dort auf "neu" und startet so eine neues Worddokument, welches er durch doppelklick öffnet]

23. Aleksandar: genau, mit rechter Maustaste haben sie es kopiert und mit der rechten Maustaste wieder eingefügt. ...hmmm sie sind auf dem richtigen Weg...
24. Aleksandar: Ah hier! [Sucht im Kontextmenue das "Einfügesymbol" und klickt dann drauf]
25. Interviewer: wunderbar! das war die zweite Aufgabe, jetzt kommt die dritte Aufgabe dabei geht es darum: nehmen wir an am nächsten Montag also heute in einer Woche um 10.00 Uhr hätten sie einen Termin an dieser Lehrstelle an diesem Ort. Können sie mir sagen, finden sie das mit dem Internet heraus, wann sie bei sich Zuhause losgehen müssten damit sie rechtzeitig dort sind
26. Aleksandar: ähm dann muss ich... hier beim google... dann.. dann muss ich Map gehen, also Karten. und dann ist hier auf der Linken Seite "mein Ort"
27. Interviewer: jetzt sind sie hier auf diesem Computer nicht selber angemeldet, darum erscheinen hier "meine Orte" nicht...
28. Aleksandar: müsste ich mich da anmelden? eigentlich müsste ich doch, also ich hab das mal gemacht als ich nach Pratteln gehen musste und dann habe ich einfach gesehen wo ich bin und wo ich hin muss. und wo der Zug ist...
29. Interviewer: achso dann hat ihr damaliger Computer das automatisch erkannt. jetzt müssen sie überlegen wie sie das lösen ohne diese Funktion... genau!
30. Aleksandar: da hier! das... ich mache jetzt hier Messeplatz Basel Basel hier und dann mache ich hier... dann kopiere ich diese Adresse hier und mache einfügen also ich mach es jetzt via Auto weil ich habe ja jetzt denn Führerschein!
31. Interviewer: Genau das können sie ja seit heute nutzen! Das haben sie ja vor dem Gespräch gesagt... genau!
32. Aleksandar: Ah da kann man alles erkennen auch mit Bus und Velo... jetzt habe ich 45 Minuten mit dem Auto dorthin
33. Interviewer: Wann würden sie also Zuhause losfahren damit sie rechtzeitig dort sind am Termin
34. Aleksandar: ich würde schauen dass ich so viertel vor also eine stunde vorher losfahre
35. Aleksandar: wunderbar! sehr gut, dann können wir alles schliessen auf dem Computer und stellen ab. Dann schieben wir den Computer auf die Seite, so! das war sehr interessant. Sie haben das sehr schnell gelöst, vorallem den Schluss, wie sie dorthin kommen das war sehr schnell.
36. Aleksandar: und dann habe ich mich die letzte Zeit stark damit beschäftigt, darum weiss ich das.
37. Interviewer: warum haben sie sich damit in letzter Zeit beschäftigt?
38. Aleksandar: ja, weil ich etwas finden will und ich etwas machen muss dafür und einfach dass ich das besser kann. Ich habe solche Sachen versucht zu lernen das ich das beherrsche und ich besser organisiert bin.
39. Interviewer: wo haben sie gelernt mit dem computer zu arbeiten?

40. Aleksandar: in der schule habe ich das gelernt. in der schule und ja dann habe ich privat computer gehabt und dann habe ich soviel Spiel drauf gehabt, dann wurde der Computer langsam und dann hatte ich gar keinen mehr.
41. Interviewer: also hatten Sie dann gar keinen Computer mehr?
42. Aleksandar: also ich wollte keinen mehr, also...
43. Interviewer: ok, denken Sie es ist wichtig das man sich bei Computer auskennt, wenn man sich für eine Lehrstelle bewirbt?
44. Aleksandar: ja also es ist.. es ist schon wichtig wie man was macht, also dass man es beherrscht. also wie ich jetzt zum Beispiel meinen Lebenslauf schreibe. also ich hätte das nie so hin bekommen wie dieser hier [Deutet auf seinen Lebenslauf]
45. Interviewer: mit wem haben sie diesen Lebenslauf gemacht?
46. Aleksandar: Mit meinem Berater vom Gap habe ich das gemacht
47. Interviewer: ok. und. und sie sagten ja auch sie haben am Computer auch Spiele gemacht. Mit was kennen Sie sich denn am besten aus am Computer?
48. Aleksandar: also ich habe mal, ich habe damals... also nein.. am besten auskennen... so richtig auskennen... also... ja. internet! Suchmaschinen wie Google. dort kann man alles finden. Ja das wichtigste. Also Facebook und so das ja jetzt mit dem Natel und nicht mit dem Computer
49. Interviewer: Was haben sie für ein Natel ?
50. Aleksandar: Ich habe das 5
51. Interviewer: Iphone 5?
52. Aleksandar: genau
53. Interviewer: und da nutzen sie verschiedene Apps?
54. Aleksandar: da nutz ich, da nutze ich so eine App. Ich nutze die Dings... ich habe ein paar, vier Spiele drauf und ja ein bisschen Chatten. Man ich habe das unter einer Kategorie. Und hier habe ich eine App mit der ich Jobs finden kann. und da schaue ich ein paar mal vorbei und lese es durch und wenn mir einer gefällt, also wenn jetzt etwas steht das einem interessiert und dann steht das hier. also hier schreibt man hin was man will, zum Beispiel Maler und wo zum Beispiel Basel und dann sucht es von alleine dann kann man es hier lesen wo es ist und dann geht man da rein. Also das ändert sich ständig also ich sehe ein paar Inserate haben etwas aufgeschrieben und wenn ich dann später nochmals vergleiche dann ändern die das hier also es ist das aktuell. Also wenn hier der Job weg ist, dann haben sie den Job verteilt aber wenn er hier noch drauf ist dann hats den Job noch
55. Interviewer: also dann ist dass ein App das aktuelle Stelleninserate anzeigt. Und damit arbeiten Sie wenn sie eine Stelle suchen?
56. Aleksandar: genau damit suche ich
57. Interviewer: wie ist das, wenn sie hier eine stelle sehen die sie interessiert...?
58. Aleksandar: ah dann rufe ich dort mal an und sage also ähm und ich sage was ich halte und wie ich also ich schaue und lese gründlich durch was diese schreiben dass ich dann weiss

was dazu sagen kann und zu den Themen welche diese möchten. Also zum Beispiel mit Führerschein. Da habe ich, also bei sehr vielen handwerklichen Berufen die Autokenntnis und Arbeitskenntnis erwarten und suchen. Und Auto habe ich.

59. Interviewer: Was haben sie das Gefühl, was ist das wichtigste oder auf was schauen die am meisten die Personen suchen für eine Arbeitsstelle?
60. Aleksandar: Die schauen auf am Anfang... sie schauen was der andere drauf hat. Sie schauen wie gut sie sind wenn sie keine Lehre haben. Und da habe ich hoffentlich die Chance das zu zeigen dass ich gut mithilfe
61. Interviewer: wie können Sie das zeigen?
62. Aleksandar: zum Beispiel wenn ich so Arbeiten sehe die einfach logisch. Zum Beispiel einer will etwas an einer Decke basteln und er kommt nicht hin und dann warte ich nicht bis er sagt "hol die Leiter" sondern ich hole die einfach. Oder frage
63. Interviewer: also durch die Art und Weise wie sich präsentieren beim Probearbeiten?
64. Aleksandar: genau
65. Interviewer: haben sie das Gefühl es wäre in Ihrem Fall sinnvoll wenn sie einen Computerkurs machen würden?
66. Aleksandar: Nein
67. Interviewer: können Sie genug?
68. Aleksandar: also das wichtigste kann ich und ich bin nicht perfekt. Zum Glück gibt es Helfer. Wenn es keine Helfer gäbe, dann müsste ich einen Computerkurs besuchen.
69. Interviewer: Was würden sie den gerne besser können?
70. Aleksandar: Was ich gerne besser könnte ist... [langes Nachdenken] ...also ich würde also ich kann mir nichts vorstellen.. also besser... da fällt mir nichts ein.
71. Interviewer: haben sie zuhause ein Computer?
72. Aleksandar: ja, also nein da sage ich nein
73. Interviewer: was heisst das genau?
74. Aleksandar: Der Computer ich habe Windows 2 das sagt schon alles. Das ist von früher aber eigentlich geht er noch ganz gut aber mit den neuen Programmen ist es einfach zu überlastet und du kannst gar nichts drann machen.
75. Interviewer: wie lange schon können sie diesen nicht mehr gut gebrauchen?
76. Aleksandar: : seit zwei Jahren
77. Interviewer: und seither? sie haben ja Bewerbungen geschrieben, wo machen sie das normalerweise?
78. Aleksandar: also eine Kollegin hat mir mal geholfen und dann hier bei Gap wo mir auch geholfen wird. Und da habe ich den Lebenslauf schön hinbekommen und habe viele Fehler gesehen die ich gemacht habe
79. Interviewer: das heisst sie brauchen den Computer nur zum Bewerbungen zu schreiben?
80. Aleksandar: genau

81. Interviewer: und dazu kommen sie in der Regel auf die Beratungsstelle und machen es hier?
82. Aleksandar: genau
83. Interviewer: und wenn der Berater weg ist?
84. Aleksandar: dann komme ich trotzdem vorbei und dann ist sicher jemand da der mir helfen kann
85. Interviewer: ist das für sie blöd, dass sie keinen Computer haben oder ist das egal?
86. Aleksandar: nein, blöd ist es nicht. Mit Natel ins Internet und Google also da kann man wenn man wirklich etwas sucht und etwas will dann kann man es auch finden
87. Interviewer: also die Sachen die sie gerne machen möchten im Internet machen sie am Natel und nicht am Computer?
88. Aleksandar: also Adressen suchen und notieren tue ich es dann auf einem Blatt oder gerade auf dem Natel. Oder Termine mache ich auch meistens im Natel. Also ohne Natel wäre könnte ich nichts finden. Ohne Internet und alles... hmm also das hat schon viele Vorteile.
89. Interviewer: wenn sie am Natel etwas nicht verstehen, was machen sie dann?
90. Aleksandar: ich bin mehr.. ich schaue selbst. wenn ich etwas suche und es schnell gehen muss und ich nicht weiss wie, dann probiere ich einfach weiter bis ich es habe und dann probiere ich halt weiter
91. Interviewer: wie sieht es aus mit den Computerkenntnissen der Eltern? Kommen die draus?
92. Aleksandar: Meine Eltern hatten noch nicht einmal einen Computer in der Schule
93. Interviewer: die wissen nicht wie bedienen?
94. Aleksandar: also doch, doch. Also wir haben ihnen so gezeigt. Es kommen ja ganz neue Sachen auf den Markt. Also so Iphone. Mein Vater wusste auch nicht wie bedienen also eigentlich ja keiner am Anfang und dann schauten wir einfach.
95. Interviewer: Sie haben jetzt viel darüber geredet wie sie Stellen suchen im Internet und am Natel. Gibt es auch Private Sachen die sie im Internet machen?
96. Aleksandar: Facebook, Facebook. Dann auch noch ich habe dann viele so. Also mit Kollegen in Kontakt bleiben schauen wie es geht im Facebook. Also Fotos und alles. Jeder hat ja Facebook
97. Interviewer: also vorallem Kommunikation mit anderen Kollegen und Freunden?
98. Aleksandar: und Musik hören, Itunes und die App ist auch sehr sehr gut diese App hier. [Zeigt App "Autonummern Index" auf seinem Iphone] weil wenn ein Auto sein Licht an vergisst, das habe ich schon paar mal gesehen, dann hast Du hier die Adresse.
99. Interviewer: Ah dann können sie die Autonummer eingeben und sehen wem es gehört
100. Aleksandar: genau, von wo. und wenn man hier basel eingibt und hier die Nummer und dann suchen. Aber es kommt dann per Email mit Adresse und alles
101. Interviewer: Email benutzen Sie?
102. Aleksandar: je also... mmm nein, nein. Emailbewerbungen sind mir zu digital und darum gehe ich meistens lieber persönlich vorbei.



103. Interviewer: was meinen sie mit zu digital
104. Aleksandar: zu wenig... zu wenig... wie eine Nummer ist es dann. Es ist so wer schöner schreibt es ist nicht so dass wenn einer nicht schön schreibt, seine anderen Stärken gesehen werden, sondern wer schön schreibt den nehmen sie halt. Darum denke ich dass wenn ich vorbei gehe habe ich mehr Chancen als so mit einer digitalen Bewerbung
105. Interviewer: das heisst wenn sie sich bewerben gehen sie immer persönlich vorbei
106. Aleksandar: ja genau
107. Interviewer: und beim persönlichen Kontakt mit Freunden und Kollegen übers Internet ist ihnen das auch zu digital?
108. Aleksandar: nein das ist anders, ich kenne sie ja schon., es ist nicht das dass ich, also das ist wie man schreibt mit einer auf Facebook welche du noch nie gesehen hast und dann machst du mit ihr ab und es ist dann ganz anders. Also das ist unerwartet, also darum.
109. Interviewer: gehen wir zu einem anderen Thema, was möchten Sie eigentlich beruflich werden? Haben sie noch vor eine Ausbildung zu machen
110. Aleksandar: also ich möchte gerne eine Lehre abschliessen aber bevor ich eine Lehre anfrage möchte ich zuerst in der Firma arbeiten, zeigen was ich kann, zeigen dass ich gut bin und dass diese mehr profitieren wenn ich eine Lehre machen. Also dass der Chef mir das finanziert. weil der bekommt sein Geld
111. Interviewer: und als was würden sie gerne eine Ausbildung machen
112. Aleksandar: also ich möchte gerne in.. also ich bin wie ein Allrounder geworden. Ich weiss über Elektriker, Maler und Gipser. Praktisch könnte ich in eine Baustelle gehen und sagen was ich tun soll und dann beherrsche ich alles wichtige von diesen drei Sachen. Zum Beispiel hier ein Loch reinhauen, Türe einbauen, Türe wegnehmen, hier die Wand zumachen und so sachen. Diese Sachen: Abrieb. Ich habe sehr viel gelernt in dieser Zeit. Also ich hab das von meinem Vater. Die ganze Zeit Notizen habe ich Notizen gemacht. Und ich habe immer so ein Heft gemacht wo ich alles drauf geschrieben habe. Und dank diesem Heft kann ich auch sehr viel
113. Interviewer: haben sie das Gefühl wenn sie sich besser mit Computer auskennen würden, hätten sie mehr Chancen auf eine Lehrstelle
114. Aleksandar: dann denke ich mal dass ich einiges mehr an Bewerbungen schreiben würde aber aber so wie bis jetzt habe ich, ich bin gut dabei mit Bewerbungen. Aber ich denke ich wäre schneller mit Bewerbungen schreiben und mit Lebenslauf neu machen.
115. Interviewer: was haben sie bis jetzt alles gemacht gehabt? Die Schule machten Sie in der Schweiz?
116. Aleksandar: Ja, also ich bin in der Schweiz aufgewachsen und Schulen hier gemacht. Primar, OS, WBS dann habe ich viel anderes gemacht. Zum Beispiel Vorlehre A Jobfactory, Lotse dann Committed at Work. Also mit 16 habe ich angefangen. Ich bin jetzt 22. Ab 16 habe ich eigentlich angefangen also in ein Arbeitsfeld reinzukommen und dort habe ich als Maler gearbeitet bei einer Firma und so ist meine Faszination heraus gekommen, so wie es aussieht

also von der Baustelle und wie es danach aussieht. Das ist das wo mich erstaunt und am besten Fall kann ich sagen dort habe ich gearbeitet, also diese Wand habe ich gemacht beim durchfahren.

117. Interviewer: Was würden sie machen wenn Sie kein Natel hätten?

118. Aleksandar: dann würde ich ein neues holen [lacht]

119. Interviewer: wie sehen Sie ihre Zukunft?

120. Aleksandar: hmmm also... ich denke mir dass es nur Bergauf gehen. Es kann nur besser werden. Zum Beispiel jetzt habe ich eine Glückssträhne. Ich habe so einen richtigen Führerschein. Dann auf einmal sicher eine Lieferfirma oder Zügelfirma Umzugsfirma und so... es gab schon paar mal... Also wenn du es gut machst dann fährst Du gut. Also so denke ich. ich mache vieles gut so dass ich es schaffe. Ich hoffe, dass ich es gut mache.und in den letzten Tagen habe ich Glück

121. Interviewer: Ich wünsche Ihnen alles Gute und viel Erfolg. Danke fürs Interview!

## 7.11.2 Interview mit Nikola

1. Interviewer: das hier wäre die Aufgabenstellung.
2. Nikola: mhm [Er öffnet den Mozilla Firefox mittels Doppelklick auf dem Desktop] es sollte jetzt eigentlich beginnen...
3. Interviewer: Genau... und jetzt kommt das mit dem Benutzernamen...
4. Nikola: [Gibt Passwort und Benutzername ein um ins Internet zu gelangen, dieses steht auf dem Aufgabenblatt, welches er erhalten hat] ja, jetzt läuft es.
5. [Er gibt in der Adresszeile [www.lenabb.ch](http://www.lenabb.ch) ein. Klickt auf den Bereich der freien Lehrstellen und wählt den Bereich Natur aus] Forst... das geht unter... oder einfach Forstwart...äh nein, Forstwart EFZ oder haben Sie gesagt..
6. Interviewer: genau
7. Nikola: Ah, Forstwart...da [Er klickt drauf und wählt direkt die erste freie Lehrstelle welche in Basel-Stadt ist, er minimiert den Internetbrowser und startet ein neues leeres Dokument mittels rechter Maustaste über den Desktop, er klickt in die leere Datei mit der rechten Maustaste und das Kontextmenü von Word öffnet sich, bei den Einfügeoptionen wählt er die erste von drei Möglichkeiten, welche jedoch nicht reagiert]
8. Nikola: das sollte sich eigentlich einfügen lassen... ah nein da muss ich das hier nehmen... [er wählt die dritte Einfügevariante, die kopierte Adresse ist im Worddokument eingesetzt]
9. Interviewer: OK, das war der zweite Teil der Aufgabe, jetzt kommt der dritte Teil der Aufgabe
10. Nikola: Ja [Er wechselt zurück in den Mozilla Firefox und startet [www.maps.google.ch](http://www.maps.google.ch)] Ah wo war das schon wieder... nein, das war dort... die Strasse... [er wechselt nochmals zurück ins Word, kopiert die Strasse der Adresse und fügt diese bei [www.maps.google.ch](http://www.maps.google.ch) in der Suchzeile ein, der Stadort der gesuchten Adresse erscheint] Ah ok, ich weiss wie ich dorthin komme, in sieben Minuten bin ich am Claraplatz, dann mit dem 30er Bus über die Brücke und dann noch fünf Minuten laufen also müsste ich etwa um viertel vor zehn los gehen damit ich um zehn dort bin, vielleicht besser um 20 vor ..okay?
11. Interviewer: Wunderbar...das ist sehr schnell gegangen...
12. Nikola: Ich benutze zuhause keine Maus mehr, ich habe Leap Motion anstelle einer Maus das geht eben noch schneller, das ist so ein Gerät, das Finger- und Handbewegungen aufnimmt. Also, da legt man einfach seine Hände über das Gerät, also nicht richtig drauflegen sondern nur in der Luft und man schwingt irgendwie die Hände, so wie Schwingungen verursachen...
13. Interviewer: Also alles mit Handbewegungen steuern und die Maus ganz weglassen...
14. Nikola: ..und falls Sie Kinect kennen... das ist 2 Millionen mal genauer als Kinect
15. Interviewer: ..also ziemlich moderne Technologie, mit der Sie zuhause arbeiten! Ich kommen nochmals zurück zur Aufgabe, die Sie eben gelöst haben...haben Sie auf etwas bestimmtes geachtet, während dem Sie die Aufgabe lösten? oder wie ist es Ihnen gegangen damit?
16. Nikola: Es ist ganz normal, ganz einfach gegangen..

17. Interviewer: das war also für Sie eine ganz normale Sache, die Sie da machten im Internet Brauchen Sie den Computer häufig genau für solche Aufgaben...
18. Nikola: für alles mögliche eigentlich, also ich mache alles mit dem Computer.
19. Interviewer: Wenn ich also sagen würde, Sie müssten bei einer Ihnen unbekanntem Adresse etwas abholen, dann würden Sie das auch ähnlich machen?
20. Nikola: Ja
21. Interviewer: Gibt es Sachen, die Sie am Computer nicht so gut können...
22. Nikola: ..also programmieren...da bin ich jetzt am lernen...gewisse Programmiersprachen, wie zum Beispiel CC++ oder gewisse Füllsprachen und Darstellungssprachen wie HTML und ..wie hat das nur geheissen... ist mir gerade entfallen...auf jeden Fall sind das einfach nur Füllsprachen, keine richtigen Programmiersprachen... es ist quasi die Darstellung... und da bin ich immer noch am lernen im Moment...
23. Interviewer: Wie lernen Sie denn das, gehen Sie in einen Kurs?
24. Nikola: Das mache ich übers Internet, also ich... es gibt da sehr gute Lehrer, die das alles auf Englisch erklären und äh... einfach auf Youtube Videos oder ich recherchiere in Foren .. es ist zwar meistens mühsam in Foren nachzusehen, weil ja...ähm... da muss man manchmal lange auf Antwort warten...da bin ich manchmal auf zehn verschiedenen Foren...
25. Interviewer: Wie ist denn das mit diesen Lehrer auf Youtube?
26. Nikola: Das ist ..also quasi wie ein Lehrer, aber...er ist ein anerkannter Lehrer mit einer eigenen Seite und darum macht er das ganz gratis...
27. Interviewer: Das ist öffentlich zugänglich und Sie nutzen das?
28. Nikola: Ja, er macht das leidenschaftlich...
29. Interviewer: Wie sind sie darauf gestossen?
30. Nikola: Ja, der Kollege wollte einmal mit mir ein Projekt machen und wir sind im Moment immer noch dran...und er ist halt die Quelle am aufbereiten, weil er schon programmieren kann, sehr gut...und dann habe ich ihm halt gesagt, dass ich anfangen zu programmieren und wir sind gestalten eigene Webseiten und eigene Apps und so...
31. Interviewer: Ok!
32. Nikola: Und ich kann schon jetzt etwas verraten... es sollte im Social Media Bereich sein ..auch wenn ich das nicht so gerne habe...[lacht]...Social Media Bereich
33. Interviewer: Sie haben Social Media nicht gerne und programmieren etwas im Bereich Social Media...! Was passt Ihnen denn nicht an Social Media?
34. Nikola: ähm...es ist einfach... ich sehe die Leute nur noch am Handy oder am PC. Wenn ich mit einem Kollegen nach draussen will oder .. eine Frau am kennen lernen bin, dann sind die meistens am Handy oder sagen ja hey, ich kann nicht nach draussen, komm wir schwatzen doch übers Internet oder übers Facebook, dann denke ich mir, hey, was soll das, ich möchte nicht mit dir abmachen, nur weil ich mit dir schwatzen will, sondern ich möchte dich halt auch sehen, so...

35. Interviewer: Gibt es Personen, mit denen Sie nur digital kommunizieren?
36. Nikola: Ja, aber das sind meistens Personen, die sehr weit weg wohnen...so Luxemburg .. Berlin oder teilweise auch aus den Staaten...
37. Interviewer: Also ganz weit weg...Kennen Sie sich in allen Computerbereichen aus?
38. Nikola: Ja auf jeden Fall, also... es ist diese Sache, wenn man halt von Anfang an, seit man klein war, mit dem Computer zu tun hatte, dann ist so ziemlich jedes Programm gleich, man kann sich schnell orientieren. Jetzt zum Beispiel, sucht man nach Informationsbalken Einstellungen oder aha, wenn ich dort oben in die linke Ecke gehe, sehe ich eine Datei, die man einfügen kann oder so...dann mache ich den Ordner auf und füge die Datei bei... bei Word zum Beispiel... das sind dann einfach Orientierungspunkte, die man schneller erkennen kann, wenn man schon viel damit zu tun hatte. Und man baut eigentlich schon seit 20 Jahren auf diese Sachen und es ist eigentlich gleich geblieben...ähm...ja so bei Windows zum Beispiel... bei Mac bin ich anfänglich nicht wirklich mitgekommen... aber ich habe es auch gelernt..
39. Interviewer: .also es ist wie eine eigene Logik...oder wie würden Sie es beschreiben?
40. Nikola: Es ist, ehrlich gesagt, wie laufen lernen. Wenn man als Kind laufen gelernt hat, irgendwann lernt man dann im Galopp zu laufen oder zu sprinten oder zu joggen, seitwärts- oder rückwärts laufen, irgendwann hat man das dann einfach drauf...und es ändert sich ja auch nicht gross etwas daran, man macht es automatisch... es fällt einem einfach leichter, wenn man es kennt...ja
41. Interviewer: Braucht es auch eine gewisse Liebe, eine gewisse Faszination oder Leidenschaft dafür?
42. Nikola: Also früher hatte ich eine Faszination dafür, aber jetzt nicht mehr so gross, weil sich nicht mehr viel ändert... vor allem in der... ich gehe jetzt ein wenig detaillierter damit um wegen den Prozessoren, zum Beispiel der Firma Intel, die produzieren keine Prozessoren mehr, die 110 Prozent besser sind als die letzte Generation, sondern nur noch in 15%-Schritten. Und das ist für mich eigentlich , wie soll ich sagen, langweilig... es passiert nichts Innovatives mehr... bei den Grafikprozessoren hingegen ist es schon wieder anders, weil immer wieder neue Sachen kommen...aber die Platten, aus denen die Prozessoren gemacht werden, sind aus Silizium und... es ist langsam das Ende erreicht, wo man die Transistoren, also die einzelnen Komponenten, draufmachen kann... es ist einfach langsam ausgeschöpft, man kann nichts mehr gross daran machen, ausser man schafft viel, viel kleiner und das machen sie jetzt schon seit 10 Jahren, immer kleiner, immer kleiner, immer kleiner...ich meine, früher war... vor 30 oder 40 Jahren..war ein einzelnes RAM-Stück?...wenn Sie wissen was RAM ist? Die waren ungefähr einen halben Meter gross...so mit komischen Verstrebungen und alles... es hat wirklich komisch ausgesehen- und das waren dann so ungefähr 5 Kb oder so .[lacht]..
43. Interviewer: Jetzt geht es Ihnen einfach zu langsam, also die digitale Welt müsste sich schneller entwickeln?

44. Nikola: Ja...also es ist zwar immer noch schneller als alles andere, was in der Forschung ist, aber ja... es ist einfach langsamer als früher.
45. Interviewer: Ja... wie sind Sie denn zuhause ausgerüstet? .. haben Sie das Gefühl, Sie sind zuhause mit Computergeräten gut ausgerüstet?
46. Nikola: Ja, also ich habe meinen Computer selber zusammengestellt, selber zusammengebaut...und erstens noch billiger. Zweitens man kann, was dann wirklich braucht, gut einsetzen, man hat dann irgendwie zum Beispiel...jetzt habe ich einen Computer von Manor gekauft mit einem schlechten Prozessor...ich kann damit nicht wirklich arbeiten, er ist mir zu langsam oder er macht andere Berechnungen...also er ist nicht gut in den Berechnungen, die ich brauche...und vom Computer so...ja..
47. Interviewer: Sie haben also einen eigenen Computer für ihre eigenen Bedürfnis ..
48. Nikola: Er sollte mehr können ..[lacht]... aber das ist...
49. Interviewer: Woran ist es gescheitert, dass es nicht mehr ist?
50. Nikola: ..also eine bessere Grafikkarte... ähm...ich habe zwar eine neue Grafikkarte, die mir aber langsam zu schwach ist... weil ich recht Leistung brauchende Sachen mache,... was ich mache braucht sehr viel Leistung...ähm, gewisse Berechnungen...kryptologische Berechnungen... ähm, wenn Sie wissen, was das ist...?
51. Interviewer: Ich kenne mich damit zu wenig aus. Sie hätten also gerne etwas stärkeres, aber ich nehme an, das ist sicher auch eine finanzielle Frage?
52. Nikola: Ja, ja, ich kann mir das nicht leisten, sonst würde ich mir schon lange etwas stärkeres leisten... ja und mir fehlt eine Soundkarte und mir fehlt eine gute Soundanlage...
53. Interviewer: Also alles Sachen, die eine finanzielle Investition benötigen würde.
54. Nikola: .ja, sonst habe ich eigentlich alles...jetzt hole ich mir bald die nächsten zwei Bildschirme - also ich habe jetzt nur einen, aber ich brauche einen zweiten - und ja..
55. Interviewer: Ich frage jetzt mal andersrum... normalerweise frage ich, für was alles man einen Computer braucht...ich frage Sie jetzt aber, für was brauchen Sie den Computer nicht?
56. Nikola: ..zum mich gross unterhalten...also ich spiele keine Computerspiele, nicht so wie früher... ich halte mich eigentlich wenig am Computer auf... es ist eher so, wenn ich halt etwas zu tun habe oder etwas Neues herausgekommen ist und ich möchte das ausprobieren, irgend ein neues Programm, das ich unbedingt zuerst... zum Beispiel früher einmal ist einmal Sony Vegas herausgekommen, ein Videobearbeitungsprogramm, das habe ich benutzt...oder Adobe Fotoshop habe ich alle Versionen einmal ausprobiert...aber ich bin lieber draussen mit Kollegen.
57. Interviewer: Teilen Sie den Computer mit jemandem anderem?
58. Nikola: Auch wenn ich ihn zur Verfügung stelle, es benutzt ihn eigentlich niemand ausser ich...
59. Interviewer: Wieviele Personen ausser Ihnen leben bei Ihnen?
60. Nikola: Noch zwei Personen, mein Vater und meine Schwester
61. Interviewer: Würde Sie das stören wenn diese den Computer benutzen?
62. Nikola: Nein, überhaupt nicht.

63. Interviewer: Da würden Sie sich auch nicht kontrolliert fühlen, wenn jemand anderes an Ihrem Computer arbeiten würde?
64. Nikola: Nein, also ich habe nichts zu verbergen.
65. Interviewer: Das ist nicht so, dass Sie diesen Gegenstand mit niemandem teilen möchten .?
66. Nikola: Nein, nein... und es ist alles abgesichert... man kann nicht etwas verändern..
67. Interviewer: ..und auch nicht kaputt machen in diesem Fall..
68. Nikola: ..nein, es ist eigentlich fest mein Computer.
69. Interviewer: Wie sieht es denn in Ihrem Umfeld aus, in Ihrer Familie - kennen sie sich auch so gut aus mit dem Computer wie Sie?
70. Nikola: Eigentlich überhaupt nicht..
71. Interviewer: We sieht es in Ihrem weiteren Umfeld aus... Kollegen..?
72. Nikola: Kollegen gibt es ein paar, die sehr gut mit dem Computer zurechtkommen... aber ja... ich habe auch nicht so gross Kontakt mit ihnen...also, die meisten sind halt zu sehr am Computer ..und das mag ich nicht.
73. Interviewer: Wenn Sie am Computer ein Problem haben, dann lösen Sie das meistens, indem Sie selber mal nachschauen, in den Foren nachlesen. Gibt es den Moment auch, wo Sie direkt mit anderen Personen in Kontakt treten?
74. Nikola: Also früher schon, aber jetzt ist es eigentlich kein Problem mehr...ich habe eigentlich nie grosse Probleme am Computer... ausser vielleicht wenn ich einmal...es gibt ja zeitweise so Momente, wo Bluescreens auftreten...das sind einfach Fehler im System, wo einfach mit Nullen oder Einern oder sonst irgendwelchen Zeichen ein Fehlercode angezeigt wird...ich kenne nicht alle, und wenn man sie im Internet eingibt, könnte man es eigentlich lösen... aber, das sind sehr viele zusätzliche Aspekte... zum Beispiel steht, dass mit dem Prozessor etwas nicht gut ist...und es hat mit dem Fehlercode 0000136...irgendetwas zu tun und ja, es hat viele zusätzliche Sachen...es kommen immer wieder Fehlercodes, so quasi wie eine Endlosschleife... und meistens ist man dann sehr lange am Suchen.
75. Interviewer: Ja, ja...was machen Sie denn, wenn so etwas auftaucht?
76. Nikola: Dann habe ich einfach einen guten Kollegen, der Systemtechniker gelernt hat und das also... nicht mit einer Lehre, er hat sich das selber beigebracht und hat auch...ja, er vertieft sich in alles mögliche in Sachen Computer und Elektronik und ist einfach sehr gut darin und dann hilft er mir einfach, weil er die binären Codes und alles auch kennt..
77. Interviewer: Wie ist es eigentlich dazugekommen, dass Sie sich für Computer interessieren?
78. Nikola: Es ist so, dass sehr viele Leute einfach .. es geht ja eigentlich gar nichts mehr ohne Computer und in der Gesellschaft . Man sieht auch in der Zeitung, dass man sich viel mehr mit den Computertechnologien beschäftigt...es kommen immer wieder Zeitungseinträge wie zum Beispiel, das und das ist neu herausgekommen, neue Computerteile oder so...und ähm .. jetzt zum Beispiel jetzt auch der ganze Hype um Playstation 4. ja, es geht eigentlich gar nicht mehr ohne das. Auch in den Büros sieht man alles nur noch Computer... früher ist das ja alles von

Hand gegangen, man hat Briefe geschrieben, man hat Datenbanken auf Papier gehabt...so ganze Datenbankschränke...und man wollte das einfach immer mehr verkleinern und immer wieder wollte man das auch einfacher machen...so sind auch immer weniger Stellen geblieben - leider - ähm ja... es geht einfach nicht mehr, man muss einfach mitziehen...also in gewissen Sachen muss man sich einfach weiterbilden und mitziehen, sonst geht man unter in dieser Gesellschaft.

79. Interviewer: Und Sie ziehen mit?
80. Nikola: Also ich bin eher der, wen etwas wichtiger ist, sich informiert und sich vertieft, so dass ich eine Ahnung habe... es mir nicht wichtig, dass ich gegenüber anderen einen Vorteil habe... sondern ich möchte einfach informiert sein... das ist alles..
81. Interviewer: Ihnen gefällt es also, dass sie informiert sind. Es ist nur ein sich informieren müssen, Ihnen gefällt auch, informiert zu sein. Sie haben vorher gesagt, Computer bedienen sei wie laufen... Sie sind jemand, der gerne joggt und manchmal gerne auch sprintet...
82. Nikola: Ja...es war eigentlich so gemeint. Die ältere Generation zum Beispiel wie mein Vater, er kommt fast gar nicht mit dem Computer zurecht...fast gar nicht...auch Handys, das ist eine Katastrophe...ich weiss nicht, es ist einfach unmöglich, ihm das beizubringen...er hat vor kurzem gelernt, wie man den Computer einschaltet...tja... ich habe keine Ahnung von Gärtnerei...wenn ich beginnen würde, als Gärtner zu arbeiten, ich müsste so ziemlich alles neu lernen ..ich weiss etwas von meinem Vater, weil er Landwirtschaft studiert hat, aber mehr weiss ich nicht .. ich weiss nicht, also mehr als öfters giessen oder faule Blätter oder so wegschneiden oder Aeste wegschneiden, mehr weiss ich nicht... und das ist einfach so... man lernt es von klein auf , man baut es auf, man baut es immer mehr auf, weil man viel damit zu hat, dann bleibt es haften..
83. Interviewer: Ein Beruf ist für Sie also nicht etwas, das man irgend einmal lernt, sondern das ist etwas, wo man hineinwächst?
84. Nikola: Ja... also das ist .. der macht einem dann auch Spass, dieser Beruf...zum Beispiel wenn jemand gerne im Rechnungswesen arbeitet oder allgemein Rechnen gern hat, dann wählt diese Person nicht den Gärtnerberuf...der geht irgendwo in einem Büro arbeiten...Rechnungswesen oder Buchführung oder so..
85. Interviewer: Und wie ist das bei Ihnen? Sind Sie schon in einen Beruf hinein gewachsen?
86. Nikola: Also...ähm... ich wollte Arzt werden. Das Problem ist einfach .. ja, ich habe da ein kleines Problem mit dem Schreiben - ich kann nicht schnell schreiben von Hand...und das war in der Schule immer ein Nachteil. Ich habe bei den Tests auch nie genug Zeit bekommen und habe dementsprechend schlechte Noten erhalten, obwohl ich es eigentlich gekonnt hätte. In Mathematik war ich früher sehr gut, bin aber immer wie weiter gesunken, weil ich einfach .. ja, ich hatte selber keine Lust mehr, weil einfach, wenn man mir nicht mehr Zeit gibt, warum soll ich den Test überhaupt mitschreiben... wenn man mir für halbe perfekte Tests einen Dreier oder einen Zweier gibt... das bringt mir gar nichts. Da habe ich am Schluss immer noch einen



Zweierschnitt oder einen Dreierschnitt... und das bringt mir nicht viel... und ja, jetzt versuche ich einfach eine Lehrstelle zu finden, mit schlechten Noten ist das natürlich schwierig... und ja, ich habe bis jetzt immer noch keine gefunden... es ist ein nicht einfach... !

87. Interviewer: Sie haben gesagt, dass Sie Arzt werden wollten. So wie Sie es erzählt haben, leben Sie sich aber in den Beruf des Informatikers ein?
88. Nikola: Ja... aber es ist nicht meine Sache. Ich mag PCs schon, aber, es ist etwas das...ich will nicht zuhause sitzen und so...Kleinigkeiten machen. Es ist natürlich, wie soll ich sagen... man kann schon etwas Grosses bewirken, aber man sieht es nicht gross, es ist kein richtiger Fortschritt... wenn ich Forscher wäre, der jetzt neue Roboter oder so entwickelt... das sieht man... man hat ihn vor sich, wenn er fertig ist. Aber wenn man sich dann an ein Programm halten müsste... ja, ich habe gerade ein Programm entwickelt, das helfen sollte, eine Webseite zum Beispiel schneller erstellen zu können...das sieht man nicht, das ist nur ein Programm... es ist eigentlich nur eine kleine Oberfläche, die im Hintergrund aber sehr viel mehr macht, bewirkt, aber man sieht es nicht...zum Beispiel Word... hinter Word steckt viel mehr als das, was man sieht. Man tippt Sachen ein und wenn man dann, zum Beispiel auf das grosse F drückt, fett, zum Beispiel damit eine fettere Schrift entsteht, dann ist das auch eine Funktion dahinter... da steht eine Zeile und ich soll sie fetter machen, die Schrift .. und ja, das ist mir zuwenig. Ich habe...es ist nicht... man sieht es einfach nicht, es ist unsichtbar...unsichtbare Arbeit.
89. Interviewer: Sie wollen sichtbare Arbeit machen!?
90. Nikola: Ja, ich habe jetzt zum Beispiel ein halbes Jahr lang als Deckenmonteur gearbeitet mit Deckenmontagefirma und da habe ich schöne, wirklich schöne Akustikdecken montiert auf die Decke und das hat mir einfach mega gefallen. Es ist zwar nicht wirklich mein Beruf, auf der Baustelle, aber ich habe am Schluss gesehen, ich habe die Decke gemacht, ich habe die Konstruktion gemacht... ich habe eigentlich eine komplett kahle Decke zu etwas Schöнем gemacht, so mit den Lampen und allem möglichen... Der Elektriker macht auch alles im Verborgenen, man sieht eigentlich nur die Lampen... [lacht]
91. Interviewer: Man kann das also gut vergleichen. Sie würden gerne etwas machen, das sichtbar ist und nicht wie der Programmierer, der im Hintergrund einen komplizierten Code schreiben muss, damit etwas schön fett dargestellt werden kann, oder wie der Elektriker, der hinten Kabel verlegt und macht, dass das Licht schön leuchtet... Sie möchten das vorne machen
92. Nikola: ja...und beim Arzt ist das etwa so...man hat das quasi wie zweifach...ähm...zum Beispiel jemand, der ins Krankenhaus eintritt und hat jetzt einen gebrochenen Arm und der Knochen schaut heraus zum Beispiel...ja, ist unschön zum anschauen...und ja, er hat halt Angst um seinen Arm, dass er nicht mehr funktionieren würde und ich als Doktor könnte das beheben und nach ein paar Monaten würde er wieder kommen und ich nehme ihm den Gips weg und auf einmal sieht er seinen ganz normalen Arm, dass wieder alles ganz genau gleich funktioniert, wie früher. Dann... dann ist das das Schöne, er kommt persönlich zu mir mit dem Arm und sagt mir, danke vielmal... also er sieht es, und bei einem Deckenmonteur ist es so, der Architekt kommt

- vielleicht und sagt, ah! wie schön ist die Decke...aber jemand der zum Beispiel in ein Büro kommt oder in einen Saal, schaut sich das vielleicht kurz an und sagt dann, ja,ja hat halt irgendjemand gemacht... interessiert sich nicht gross dafür...als Arzt ist das alles sehr persönlich und das gefällt mir einfach...und den Menschen helfen allgemein...
93. Interviewer: Haben Sie sich denn auch schon für Lehrstellen beworben, bei denen sie fanden, doch diesen Beruf würde ich gerne ausüben?
94. Nikola: Ja...also...als Informatiker habe ich mich beworben - das würde ich natürlich auch machen - aber ja...
95. Interviewer: Was ist denn der Grund, warum Sie bis jetzt noch keine Lehrstelle erhalten haben? Sie besitzen ja hohe Qualitäten, die Sie mitbringen?
96. Nikola: Danke... also .ja... einfach schlechte Noten, sehr schlechte Noten...es ist einfach so, dass Papierchen, auf denen ein paar Zahlen stehen, einem das ganze Leben eigentlich wie... also... schwerer machen können..
97. Interviewer: ..Sie meinen die Noten?
98. Nikola: Ja...
99. Interviewer: Wie war es denn beim Bewerbungsschreiben, war das für Sie schwierig?
100. Nikola: Nein...eigentlich nicht...
101. Interviewer: Brauchten Sie Hilfe beim Schreiben der Bewerbung?
102. Nikola: Nein...nicht wirklich... ausser halt... früher wusste ich bei den Abständen, den ganzen Abständen halt, nicht, wieso man auch immer irgendwie 5 Mal, 5 Schritte abwärts gehen musste .. zum Beispiel ..
103. Interviewer: .aha, Sie meinen die Gestaltung eines korrekten Bewerbungsschreibens...
104. Nikola: ..ja, das ist halt, ehrlich gesagt, in meinen Augen unnötig, dass es da bestimmte Sachen hat... wenn es gut aussieht, sieht es gut aus und man kann es abschicken und fertig .. aber das ist auch... das hat sich auch geregelt ..und...
105. Interviewer: Aber technisch hatten Sie dort also keine Probleme , das war einfach für Sie? Das Schwierigste war für Sie, sich mit Ihren Noten gut verkaufen zu können...
106. Nikola: ..und vor allem ..war es auch die Angst, dass ich in der Berufsschule nicht mitkommen könnte...das war früher ein grosses Problem, aber eben, ich habe mitbekommen, dass es da sehr viele Möglichkeiten gibt, wie man das umgehen könnte oder ein wenig umschreiben könnte..
107. Interviewer: Wenn Sie ein Problem as dem realen Leben haben, suchen sie dann auch im Internet nach Lösungen?
108. Nikola: Ja auf jeden Fall... also ich habe mich immer einfach überall erkundigt...also ich bin bei der FaBe angemeldet, der Familienberatung Basel... und da gibt es auch Berater, die einem sagen, was man da machen könnte...ja, ich habe mich eigentlich überall ein wenig informiert, auch so beim Staat, bei der IV habe ich mich informiert, ob es da vielleicht auch Möglichkeiten gäbe, bei der IV eine Lehrstelle zu bekommen... und ja..

109. Interviewer: Sie versuchen also auch in ihrem eigenen Leben mit ihren analytischen Fähigkeiten und Hilfe von Fachpersonen weußer zu kommen?
110. Nikola: ja... aber im richtigen Leben ist das mehr ausgeprägt, als im PC [lacht]
111. Interviewer: Ist es komplexer?
112. Nikola: Es ist... nein, nein... es ist .. es ist einfacher im richtigen Leben etwas herauszufinden und zu lösen, als im Computer... also für mich jetzt...es ist nicht so, dass ich mit dem Computer... wie soll ich sagen...dass ich digital besser leben würde, als real. Es ist nicht so, dass ich als Computerprogramm besser existieren könnte, als als realer Mensch... ähm... ich meine, es ist so, dass ich in der realen Welt eigentlich mehr mache für mich, also nicht, dass ich mich mehr über den Computer informiere oder so... das interessiert mich nicht gross..
113. Interviewer: Wie geht es bei Ihnen jetzt beruflich weiter?
114. Nikola: Ja ich möchte jetzt also... in die Passage eintreten und da möchte ich mich gut anstellen, das weiss ich schon jetzt, ich möchte meine Arbeit erledigen und so gut wie möglich, gut auffallen... und wenn ich dann eine gute Bewertung habe, kann ich mich auch besser bewerben und dann ja...dann schaut man vielleicht nicht zu sehr auf die Noten. und ich möchte mich auf jeden Fall weiter bewerben... das ist... also ich gebe nicht auf...
115. Interviewer: Das hoffe ich! Sie haben grosse Fähigkeiten und ich kann gut verstehen, dass es für Sie schwierig ist mit schlechten Noten sich bewerben zu müssen, aber ich wünsche ich Ihnen alles Gute, dass das klappt!

### 7.11.3 Interview mit Branislava

1. Interviewer: So, dass ist die Aufgabe. Ich schiebe ihnen den PC in die Nähe, damit Sie das wirklich gut erledigen und sich mit der Frage in Ruhe auseinandersetzen können
2. Branislava: Okay, jetzt gehe ich mal aufs Internet. [Sie öffnet den Internetexplorer über das Icon auf dem Desktop]. Ich muss da immer Google eingeben, weil ich sonst nicht drauskomme. [Gibt in der Suchleiste des Internetexplorers "Google" ein, der Laptop verlangt ein ein Internetpasswort, welches auf dem Aufgabenblatt notiert ist]
3. Interviewer: und jetzt kommt eben das mit dem Passwort
4. Branislava: Oh Gott.. also das dort oben [Pause]..... ich habe mega Mühe damit und jetzt .... Sie sehen, es geht lange bei mir. [Pause] Okay...okay.. jetzt nochmals auf Google [Es öffnet sich die Seite der Suchmaschine Bing, zuoberst steht ein Link auf Google, welcher sie anklickt, der Ladevorgang dauert relativ lange] ... etwas ist komisch gemacht habe. Also jetzt gebe ich da..... ah, jetzt! Ich hoffe, dass Sie genug Zeit eingeplant haben....
5. Interviewer: Aber sicher... jetzt sollte es gehen
6. Branislava: okay [Die Suchseite von Google ist geöffnet], ...jetzt gehe ich auf lenabb [sie gibt "lenabb" in der Suchzeile von Goolge ein] ... suchen... Lehrstellennachweis bei Basel.... jetzt
7. [Kommt über das erste Suchresultat auf [www.lenabb.ch](http://www.lenabb.ch), der Lehrstellensuchseite beider Basel] ...suchen.. und dann Forstwart dass muss bei "Wirtschaft und Verwaltung" sein, nein ich schaue weiter ... Gastgewerbe... Holz.. ah nein nein.... okay, ich probiere mal bei Wirtschaft... ..und da haben wir mal ... oh Gott, oh Gott... nein ... da bin ich falsch, alles zurück...
8. Interviewer: Was denken Sie, was macht ein Forstwart?
9. Branislava: Der arbeitet im Wald
10. Interviewer: Ja... welches Gebiet könnte zum Wald passen von diesen 22 Berufsgebiete auf dieser Seite?
11. Branislava: Natur ...oh Gott, oh Gott..
12. Interviewer: Genau..
13. Branislava: Forstwartin EFZ [Klickt drauf] Okay, das habe ich jetzt schon mal und dann ... kopieren sie die Adresse dieser Lehrstelle in eine Worddatei.... okay, ich probiere das mal .... markieren... .... also nehme ich Riehen.. das letzte.... ich markiere das mal ... huch .... [markiert die Adresse einer Lehrstelle in Riehen und klickt mit der rechten Maustatste auf das Kontextmenü, wo sie "kopieren" anwählt] und dann... rechts.. und kopieren... ich schiebe das ein wenig zur Seite... und dann mache ich, neu...
14. [Sie wechselt auf den Desktop und versucht mit der rechten Maustatste eine neue Worddatei zu eröffnen, klickt aber zu rasch das Kontextmenue wieder weg] geht nicht , also gehe ich ins word... [Sie Startet über das Desktopicon Word, ein neues leeres Dokument geht auf, sie klickt mit der rechten Taste ins leere Dokument, es erschienen im Kontextmenüdre verschiedene

Einfügevarianten] ...und dann, Einfügeoption... ich probiere mal das erste, wenn es geht...[Pause].. geht nicht... geht auch nicht.... der Zugriff ist verweigert... dann probiere ich mal dort...jetzt... [Sie probiert alle drei Varianten durch von vorne nach hinten, die letzte ist erfolgreich]

15. Interviewer: Wunderbar, Jetzt haben Sie die Adresse drin, jetzt können Sie zur dritten Aufgabe gehen..
16. Branislava: .."finden Sie im Internet heraus, wann Sie bei sich zuhause rausgehen müssen, um am Montag um 10 Uhr dort zu einem Bewerbungsgespräch zu erscheinen" ...
17. Interviewer: Genau...
18. Branislava: ... Internet ..huch ... jetzt habe ich mega viele Dateien hier... das macht nichts.... [In der vorangegangenen Internetsuche öffnete sie immer wieder neue Fenster im Internetexplorer, diese bezeichnet sie als Dateien, sie öffnet ein neues Fenster] ehm... wie heisst das jetzt schon... [Pause] ... ich gebe einfach mal die Adresse ein... nein, ich gebe nochmals Google ein... damit ich es übersichtlich habe, weil ich es nicht so sehe [Sie tippt in der Adresszeile Google ein, aufgrund der unvollständigen Adresse erscheint die Meldung, dass die gewünschte Seite nicht geöffnet werden kann] ... oh nein
19. Interviewer: geben sie mal Google in der Suchzeile ein..
20. Branislava: also.. jetzt gebe ich mal einfach die Adresse ein, weil mir fällt die Seite, wo man suchen kann, nicht mehr ein...
21. Interviewer: ..wo man was suchen kann?
22. Branislava: .. wo man die Adresse und die Routenberechnung.... ah, die Routenberechnung!... okay.. so... mmh ... das sieht nicht so aus, wie ich es sonst immer benutze... [Sie gibt in der Suchzeile Routenberechnung ein] ...Routenplaner... ..kostenlos... ich kenn das so nicht ... aha [sie scrollt sich durch alle Suchresultate und findet ganz unten ein Link zum Michelin Routenplaner welcher sie anklickt] Ich gebe jetzt einfach mal den Strassennamen ein und kopiere aus dem Text...jetzt habe ich ihn eingefügt... [Sie kopiert die Adresse nicht in die Suchzeile des Routenplaners, sondern in die Suchzeile im Internetexplorer, sie landet so auf einer Suchseite für Firmen] mmh, das kenne ich aber auch nicht... es ist so eine komische Seite... wie heisst das... ich gebe es einfach mal da ein, oder? bei local.ch...[Pause]..... neeeeei... Also jetzt, mmh... jetzt kommt er da zuerst zu einer Kanzlei, aber das ist die gleiche Adresse...damit sollte es eigentlich.....wir sind da, aber wo ist der Routenberechner? ...neeeeei... es sieht nicht gut aus.... [lange Pause]...
23. Interviewer: Wie würden Sie es machen, wenn Sie jetzt nicht am Computer wären, wenn Sie von mir die Adressen bekommen hätten und darauf erwähnt wäre, dass Sie um 10 Uhr dort an dieser Adresse in Riehen sein müssten. Wie würden Sie das Problem ohne Computer lösen?
24. Branislava: nicht am Computer.... Dann würde ich aufs Tram und mal ausprobieren, wie viel Zeit ich für diese Strecke einsetzen müsste.
25. Interviewer: Wohin würden Sie fahren?

26. Branislava: Nach Riehen...
27. Interviewer: also Sie würden einfach mal nach Riehen fahren und dann weiterschauen... okay. Doch zum wirklich im Voraus herausfinden, wenn Sie losfahren müssten, würden Sie das auf dem Natel suchen oder würden sie jemanden fragen?
28. Branislava: ... sonst klappt es immer, was ich jetzt am suchen bin... aber ich weiss jetzt nicht... ich habe halt einen Hänger...
29. Interviewer: Ja...Ich zeige Ihnen jetzt eine Seite, wo sie vielleicht meinen, dass Sie drauf waren...[Pause].....sieht die vielleicht so aus? [Interviewer öffnet maps.google.ch]
30. Branislava: ..das ist es, ja...! also Route berechnen... und dann nehme ich das Tram und gehe los von zuhause aus... und jetzt, hier die Strasse in Riehen...
31. Interviewer: Genau
32. Branislava: ..Riehen... und dann muss ich da drauf "Ankunft bis.." wann ist das... am Montag... nehmen wir jetzt Montag.... dann gehe ich etwa dann, ich möchte ja etwas früher dort sein...huch.... es geht nur bis 10 Uhr... !also ich gehe .... Jesses Gott.... [lange Pause].... dann gehe ich einfach früher....
33. Interviewer: Sie konnten jetzt auslesen, 9 Uhr oder 10 Uhr Ankunftszeit, 10 Uhr war etwas zu spät, 9 Uhr zu früh, jetzt sehen Sie da...
34. Branislava: ..also ich wäre um 9 Uhr, eh um 9 Uhr12 losgefahren.... bei das ist dort bei Ankunft.....
35. Interviewer: Wann würden Sie zuhause weggehen?
36. Branislava: ..ehm, 9 Uhr15..
37. Interviewer: Gut, 9 Uhr 15.. okay.. und der Fahrplan bietet Möglichkeiten für 9 Uhr 12, 9 Uhr 18..
38. Branislava: .. ich muss noch zur Tramhaltestelle laufen, da habe ich ein paar Minuten ....
39. Interviewer: ... okay da haben wir die Verbindung von 9 Uhr 18 mit dem Tram, dann wären Sie dann dort...
40. Branislava: ... um 9 Uhr 32
41. Interviewer: Gut, jetzt sehen Sie da, der Fussweg von Zuhause ist bereits eingerechnet....da gehen Sie zu Fuss bis zum Bus, dann mit dem Bus zum 6-er und danach zu Fuss noch bis zum Ziel in Riehen...also!Die Aufgabe ist damit abgeschlossen.
42. Interviewer: was ist Ihnen bei dieser Aufgabe schwer gefallen, was ist Ihnen leicht gefallen?
43. Branislava: .. ich muss noch schnell überlegen.... also was ich hasse am PC sind eben die verschiedenen Orte, wo man verschiedenes eingeben kann, es gibt ja mehrere Orte ... damit komme ich gar nicht zurande, zum Beispiel. Und die Seiten sind mir nicht mehr in den Sinn gekommen.. das ist auch so etwas, wo mir öfters passiert, wo mir einfach nichts mehr in den Sinn kommt... und was mir eigentlich gefallen hat, ich weiss zum Beispiel, wo ich nach einer Stelle suchen kann... und ich weiss auch, was es für Möglichkeiten gibt herauszufinden, wie man zum Beispiel mit dem Routenplan, die Zeit berechnen kann.. aber eben, das Problem ist, die Seite zu finden.

44. Interviewer: Also bei Ihnen ist es offenbar abhängig davon, dass Sie wissen müssen, wie die Seite heisst, damit sie sie aufrufen können und diese auch richtig anwenden können, nutzen können. Und wenn das nicht möglich ist, dann müssen Sie über Google suchen. Haben Sie jemals einen Computerkurs gemacht, besucht ...?
45. Branislava: .. nein..
46. Interviewer: ..haben Sie Informatikunterricht gehabt in der Schule?
47. Branislava: .. da habe ich lange gefehlt... [lacht]..
48. Interviewer: .. da haben Sie lange gefehlt.. Da haben Sie also nicht so viel mitbekommen.
49. Branislava: Und es ist dort eigentlich mehr darum gegangen, Texte abzuschreiben... wir haben dort gar nicht gross etwas gemacht in der Zehnten.. eigentlich ist es mehr darum gegangen, Texte abzuschreiben.
50. Interviewer: Texte abgeschrieben.. dann ist es mehr um die Computertastatur gegangen, weniger ums Verstehen, wie man daraus etwas macht?
51. Branislava: Genau
52. Interviewer: Ich habe Ihnen jetzt eine Aufgabe gestellt, bei der ich fast sicher bin, dass Sie schon eine ähnliche Fragestellung für sich lösen mussten, wie, wo ist diese Lehrstelle, resp. wo gibts eine offene Lehrstelle. Sie kennen das eigentlich.. ist Ihnen diese Aufgabe bekannt vorgekommen?
53. Branislava: Eigentlich schon, ja
54. Interviewer: Dann haben Sie das alles also auch schon machen müssen? Natürlich nicht für Forstwart... aber, Sie kennen das grundsätzlich. Was würden Sie machen, wenn Sie kein Internet zur Verfügung haben ?
55. Branislava: mmh....
56. Interviewer: Wie würden Sie diese Frage lösen.. wüssten Sie, wohin Sie sich wenden müssten?
57. Branislava: Also, als unser Computer zu lange defekt war, bin ich auch zum Beispiel schon in die Bibliothek gegangen. Wenn das nicht gelten würde, würde ich ein Buch nehmen ... nicht irgendein Buch, wir haben zuhause einen Sozialkompass, dort würde ich dann nachsehen.
58. Interviewer: .. dann würden Sie im Sozialkompass nachsehen, wie Sie diese Fragen lösen könnten ... sehr gut. Wenn Sie auf Stellensuche sind, kennen Sie noch andere Seiten, die Lehrstellen anzeigen?
59. Branislava: ehmmm...zum Beispiel Liliput.... dann gibt es noch soziale-mmm.... mir fällt es nicht mehr ein... dann gibt es noch... nochmal ein anderes..Lehrstellen.ch.. das ist aber nicht lenabb.ch
60. Interviewer: mmh... genau
61. Branislava: .. und was gibt es noch?...eigentlich auf die einzelnen... wenn ich jetzt weiss, es gibt ein Wohnheim das so oder so heisst, dann würde ich auch dort auf der homepage schauen.

62. Interviewer: Jawohl..
63. Branislava: .. das gehört ja auch dazu..
64. Interviewer: Genau.. für Ihren Bereich wäre noch wichtig gewesen, z.Bsp. [www.bs.ch](http://www.bs.ch).. Basel-Stadt..
65. Branislava: ah ja, stimmt, genau..
66. Interviewer: ...Wie ist es bei Ihnen zuhause, wie sind Sie ausgerüstet, was haben Sie an Geräten zur Verfügung, mit denen Sie ins Internet gehen könnten?
67. Branislava: Ich habe einen Computer, also ein PC, einen iPad, Laptop und ein iPhone.
68. Interviewer: Was besitzen Sie schon am längsten?
69. Branislava: Den PC....mmh
70. Interviewer: .. den PC.. und wann ist das iPad dazugekommen?...
71. Branislava: ..etwa vor einem halben Jahr
72. Interviewer: Gehen Sie häufiger ins Internet seitdem Sie das iPad haben... und was machen Sie vor allem auf dem iPad?
73. Branislava: also... es gibt verschiedene Apps und da maile ich meistens... mit anderen Leuten, ja und da habe ich irgendwie gemerkt, dass das mir gut tut mit anderen zusammen.. das schickt man dann ab und die müssen dann deuten, was es ist, so ein Spiel halt. oder.... und eigentlich nur das... und früher habe ich eigentlich das Internet primär benutzt, um eine Lehrstelle zu suchen oder zu finden..
74. Interviewer: Sie machen im Moment eine Lehre.. haben Sie viele Situationen, in denen Sie von der Schule aus im Internet Sachen recherchieren müssen, suchen und herausfinden müssen?
75. Branislava: Sehr viel eigentlich.. eine Lehrerin , zum Beispiel, stellt die meisten Unterlagen auf Dropbox und diejenigen, die kein Internet haben, sind einfach aufgeschmissen... und eigentlich haben wir dauernd Arbeiten und vor allem jetzt im letzten halben Jahr waren es sehr viele, zum Beispiel auch die Probeprüfung oder die Arbeit die ich schreiben musste und so weiter.
76. Interviewer: Dann sind Sie also völlig aufs Internet angewiesen. Jetzt haben Sie auch gesagt, diejenigen, die kein Internet haben, seien aufgeschmissen. Hat es Leute in ihrer Klasse, die kein Internet haben?
77. Branislava: es sind glaube ich, zwei.
78. Interviewer: Wie löst ihr dieses Problem?
79. Branislava: Das weiss ich gar nicht, das habe ich mich auch schon gefragt, aber ich glaube.. ich weiss es nicht, ich weiss es nicht.... ich kann mir gar nicht vorstellen, wie die das machen... und ehm... und in der OS und WBS mussten wir weniger am PC arbeiten oder gar nicht .. jetzt müssen wir fast jede Arbeit am PC machen.. es gibt nichts mehr mit Handschrift und alles.. und eben die meisten Unterlagen sind im Internet..
80. Interviewer: Das heisst , dass Sie eigentlich alle Ihre digitalen Kenntnisse von der Ausbildung her kennen.. war das auch ein Grund, weshalb Sie sich in dieser Zeit einen iPad und Laptop kauften oder ist das Zufall?



81. Branislava: Das ist ...nicht nur Zufall, das habe ich schon aus dem Grund herausgemacht, weil ich eben wenig Zeit habe, am PC zu arbeiten, weil ich entweder in der Schule bin oder am arbeiten und einfach sehr wenig Freizeit habe und dann mache ich es einfach so, wenn ich morgens um 5 Uhr aufstehe und aufs Trämli gehe, dass ich meine Arbeiten halt dann schreibe....
82. Interviewer: Eben, dass Sie wirklich auch mobil sind .. früher konnten Sie es auch überall machen, da konnten Sie Ihre Aufgaben mitnehmen, am Rhein oder sonstwo den Aufsatz, den Sie machen mussten, weiterschreiben... jetzt müssen Sie halt den Computer haben und damit es möglich ist, dass Sie auch weggehen können, haben Sie jetzt einen laptop..
83. Branislava: ..es geht gar nicht anders, man kann diese Ausbildung gar nicht ohne PC machen, wenn man das nicht hat.. ich weiss auch nicht, wie die anderen das schaffen.
84. Interviewer: Sie machen eine Ausbildung als....
85. Branislava:
86. Fachfrau Betreuung im Behindertenbereich
87. Interviewer: Welche Programme benutzen Sie Zuhause?
88. Branislava: Also bei uns ist ja.. wir haben den PC... . ich habe mal unsere Word Dokumente und alles gelöscht... [lacht] ....ich weiss nicht, wie ich das geschafft habe.. eben, ich kenne mich nicht so gut aus mit dem PC.. und irgendwie habe ich das gelöscht und dann hat es lange gedauert, bis mein Vater halt ein neues Gerät gekauft hat... ich arbeite eigentlich nur mit word.. auch mit Powerpoint...
89. Interviewer: Aha.. und gibt es andere Programme, die Sie auch noch nutzen?
90. Branislava: ...nein..
91. Interviewer: Wie ist das, wenn Sie ein völlig neues Word bekommen, das sie vorher noch nie gesehen haben oder auch ein anderes Programm, das Ihnen nicht bekannt ist, wie finden Sie sich da zurecht? haben Sie Schwierigkeiten damit?
92. Branislava: Also, das hatte ich mit dem iPad, da war das mit dem Schreibprogramm ganz anders als auf dem Computer, da er word Dokumente nicht hatte und das war halt auch in englisch und im englisch bin ich eben nicht so gut... und da hatte ich schon Mühe und musste alles ausprobieren, aber wirklich alles und probierte mich daran zu orientieren, wie es beim Word ausgesehen hat, gibt es eventuell ähnliche Zeichen und so habe ich einen grossen Teil herausgefunden, aber es ist nicht einfach.
93. Interviewer: Gibt es auch sprachliche Barrieren auf dem Computer? Wäre es gut, wenn man als PC Benutzerin englisch sprechen könnte!..
94. Branislava: ja [lacht]... auf jeden Fall...
95. Interviewer: Wie ist es, wenn Sie am Computer oder am iPad oder am Laptop sind und etwas funktioniert nicht so, wie Sie es möchten, was machen Sie dann?

96. Branislava: Ich motze eine Runde... werde hässig, probiere dann weiter und bekomme dann meistens Kopfweg, weil ich so lange probiert habe und dann hole ich mir eigentlich meistens Hilfe..
97. Interviewer: Welche Personen stehen Ihnen zur Verfügung?
98. Branislava: Mein Bruder.. und wenn ich im Geschäft bin, frage ich irgend jemand, der gerade vorbeigeht.. und die wissen dann meistens selber auch nicht, wie es geht.. aber irgend jemand, irgend wann finde ich dann jemand...also das habe ich letztthin bei der Gruppenarbeit gemacht.. ich hätte sie abgeben sollen und ehmm... wenn ich es ausdrucken wollte, kam alles nur in Viertelgröße und ich hätte sie am nächsten Tag abgeben müssen..., deswegen bin ich extra ins Geschäft gegangen um das Dokument auszudrucken, weil es bei mir zuhause nicht funktionierte ..und dann war gerade der Neffe eines Bewohners dort und ich konnte ihn fragen und er hat es dann für mich gemacht. Er hat es irgendwie als Pdf gespeichert und dann kam es ganz heraus... aber das hätte ich alleine nie geschafft, ich wäre nie auf die Idee gekommen..
99. Interviewer: Da hatten Sie einfach Glück gehabt, dass jemand dort war und sonst fragen Sie meistens Ihren Bruder oder jemand bei der Arbeit...
100. Branislava: ..oder ich schaue im Internet nach..
101. Interviewer: .. das wollte ich Sie eben fragen! Gibt es diese Situation auch, dass Sie im Internet versuchen herauszufinden, wenn etwas nicht klappt? Was zum Beispiel?
102. Branislava: ... ja das mache ich..
103. Interviewer: Was zum Beispiel?
104. Branislava: Also, es gibt ja die Internetseite gutefrage.net im Internet und dort bin ich meistens und stelle Fragen und das wird dann beantwortet . Was ich auch mache, wenn ich zum Beispiel ein Zeichen suche, das ich nicht finde auf der Tastatur, das eigentlich aber dort sein sollte, aber ich finde es einfach nicht, dann versuche ich es einfach zu beschreiben und dann finde ich das irgendwann mal. Ich habe zum Beispiel auch mal das @-Zeichen nicht gefunden.. ja, obwohl das wahrscheinlich megaeinfach ist und dann habe ich es so eingegeben, dann ist es gekommen und ich habe es heraus kopiert.
105. Interviewer: Aha, Sie haben eine Internetseite gesucht, um das @-Zeichen zu finden und das dann heraus kopiert. Wie ist es, wenn Sie andere Sachen haben, gehen Sie manchmal auch in Internetforen, zum schauen wie man das macht, wenn Sie zum Beispiel einen Vortrag machen müssen über ein Fachthema, gehen Sie dann auf Internetforen, zum schauen, wie andere das Problem gelöst haben, auch unabhängig vom Computer.
106. Branislava: Ja, das mache ich auch. Also was ich nicht mache ist, herauskopieren oder so, das nicht. Aber ich schaue schon, wie jemand anderer, zum Beispiel einen Kündigungsvertrag, macht.
107. Interviewer: Aha, so Sachen machen Sie also ... und das gelingt und funktioniert dann?
108. Branislava: Ja, das geht
109. Interviewer: Haben sich Ihre Fähigkeiten am Computer verändert?

110. Branislava: Ich glaube schon, ja.
111. Interviewer: Was hat am meisten zur Veränderung beigetragen?
112. Branislava: Ja.. also zum Beispiel in der Beratung wo ich mit dem Berater von Gap die Bewerbung gemacht habe oder mal bei einer Arbeit für die Schule geholfen, da habe ich viel gelernt wie man etwas macht und ein paar Sachen erklärt wo ich gar nicht wusste, dass es das gibt, das zum Beispiel mit dem Inhaltsverzeichnis und auch in der Schule, da haben wir schon viel am Computer arbeiten müssen. Da habe ich halt immer mehr Sachen herausgefunden, zum Beispiel ah da gibt es das und das und so weiter.
113. Interviewer: Arbeiten Sie gerne am Computer und haben Sie Freude daran, Sachen herauszufinden?
114. Branislava: Eigentlich ja... aber die Zeit....!
115. Interviewer: .. die Zeit fehlt?!....
116. Branislava: Und es ist halt schwierig, ohne Lehrerin ,zum Beispiel ein ganz anderes Dokument, das sie auf Dropbox stellt... mit dem kann ich halt.. die meisten, also 70% von meinen Mitschülern, können nur sehr wenig am Dokument etwas verändern oder können es nicht öffnen und es kommen lauter Zahlen und Buchstaben.... und das ist auch etwas, das mich sehr, sehr sehr aufregt und dann mag ich dann einfach gar nicht mehr.
117. Interviewer: Woran liegt es denn? Weiss die Lehrerin selber nicht recht, wie man das macht oder...
118. Branislava: Ich glaube, bei ihr zeigt es richtig an, aber sie hat irgendwie etwas anderes, ich glaube, sie hat einen Mac... und das kommt dann halt bei einigen ganz schlecht heraus.. einfach alles durcheinander.
119. Interviewer: Aha, dann erkennt man gar nicht mehr, was auf dem Dokument stehen sollte. Wie ist denn die Einstellung zum Computer bei Ihnen zuhause? Was denken sie über Computer? Finden zum Beispiel Ihre Eltern die Arbeit am Computer als etwas gutes, etwas wichtiges oder empfinden sie sie als eine technische Spielerei?
120. Branislava: Meine Eltern waren ganz, ganz am Anfang, vor vielen Jahren nicht so gut darauf gestanden, aber jetzt sind es die zwei, die ständig am PC sitzen.. und das nervt so, zwei Teenies zuhause zu haben, die immer... die sind wie Teenies, die ständig am PC sind und das regt mich auf...
121. Interviewer: Was machen sie denn am PC?
122. Branislava: Sie skypen oder spielen Schach, eigentlich so Sachen.. und wagen sich jetzt aber auch, selber etwas zu schreiben.... es ist schon gut, sie haben eigentlich ja nicht grosse Erfahrung damit
123. Interviewer: Das hat bei Ihnen erst in der letzten Zeit angefangen... warum hat das so plötzlich angefangen..kennen Sie den Grund oder haben Sie eine Erklärung dafür?
124. Branislava: Die haben, glaube ich, einfach gemerkt, wie viel man am PC machen kann, zum Beispiel Nachrichten lesen und so und kommen schon mega gut zurecht damit und dann

- denke ich... ich weiss nicht...also ich glaube, selber zu bestimmen, was mache ich jetzt, was kommt jetzt, das gefällt ihnen glaube ich.. weil im Fernsehen kommt ja einfach irgend etwas und am PC kann man selber auswählen, was man sehen will.. das ist glaube ich auch ein Grund, dass sie jetzt so gerne am PC sind..
125. Interviewer: Und Sie machen das auch so, sie schauen auch Nachrichten und so im PC.. das ist also auch für Sie inzwischen normal. Da hat eigentlich die ganze Familie in letzter Zeit einen Schub gemacht. Wenn Sie etwas verändern könnten bei Ihren Geräten zuhause, bei iPad, PC oder Laptop, was möchten Sie daran verbessern?
126. Branislava: hmm.. die ganzen Meldungen, die sollten nicht mehr kommen... ich weiss, ich will bestimmen, was läuft und so, es kommt vielleicht irgend etwas, was ich falsch mache, aber es regt mich auf, die hundert Meldungen... ich weiss nicht, man kann so viel falsch machen durch einen Mausclick. Wie zum Beispiel ich, als ich alles gelöscht habe... die Word Dokumente, als ich gar keinen Zugriff mehr auf sie hatte... und das finde ich so schlimm, einfach Dokumente weg!...
127. Interviewer: Haben Sie Angst, den Computer zu bedienen?
128. Branislava: Ja mittlerweile schon, ja... eben weil ich das alles gelöscht habe....
129. Interviewer: Also weil Ihnen einmal etwas passiert ist, sind Sie verunsichert...
130. Branislava: ..ich weiss nicht..... manchmal, wenn ich updates gemacht habe, ist alles komisch herausgekommen.. alles... ich weiss auch nicht, was ich gemacht habe...
131. Interviewer: .. dann stimmte einfach alles nicht mehr...hmm.....Was machen Sie denn in solch einer Situation?
132. Branislava: .. was ich dort gemacht habe?... ich bin dann einfach aufgestanden und gegangen.. [lacht].. und habe meinen Eltern nichts gesagt.. und ja, dann haben sie doch herausgefunden, dass irgendetwas nicht stimmt.. aber ich habe nicht gesagt, dass ich es war...jaa [lacht] ...es war wirklich ganz übel..
133. Interviewer: Aber der Computer hat trotzdem noch funktioniert..?
134. Branislava: ja...ja.. also man konnte noch ins Internet.. ja.. und Bilder anschauen..ja, aber mehr nicht...
135. Interviewer: mmh...und den Computer zuhause, habe ich das richtig verstanden?, benutzen alle in der Familie - der gehört eigentlich allen.. stört Sie das, wenn andere auch noch auf dem Computer arbeiten?
136. Branislava: Nein
137. Interviewer: Und wie ist das mit Ihrem Laptop... benutzen sie diesen alleine oder teilen Sie ihn mit jemandem?
138. Branislava: Also, den benutze ich jetzt gar nicht mehr, meine Schwester braucht ihn jetzt.
139. Interviewer: ...aber Sie teilen ihn eigentlich mit ihrer Schwester ... mit welchem Gerät arbeiten Sie hauptsächlich?
140. Branislava: iPad und Natel

141. Interviewer: auf dem iPad können Sie auch Word Dateien schreiben und bearbeiten..
142. Branislava: Nein, dort gibt es immer noch andere Dokumente.. aber die schicke ich mir dann einfach aufs Email und dann mache ich sie am PC noch fertig, damit ich den Text wenigstens unterwegs schreiben kann..
143. Interviewer: und fertig ausarbeiten, das machen Sie dann nachher mit dem PC.. dann brauchen Sie gleichzeitig beide Geräte... Und mit dem iPad funktioniert es gut? ...das gehört ja Ihnen alleine..?
144. Branislava: Ja also.... meine Schwester.. meine Mutter... ich habe meiner Mutter das Passwort vom iPad anvertraut, weil sie so gerne am PC ist und auch gerne mit dem iPad spielt.. und mittlerweile weiss auch meine Schwester das Passwort ... und mir ist es jetzt eigentlich ganz egal.
145. Interviewer: So können also diese beiden den iPad auch benutzen.. und es stört Sie nicht, dass andere Leute Ihre Sachen auch anschauen können..
146. Branislava: nein, gar nicht..
147. Interviewer: .. das ist also kein Problem. Wie sieht es in Ihrem Umfeld aus, bei Ihren Freundinnen... wie kommen diese mit dem Computer klar, ist der Computer überhaupt ein Thema
148. Branislava: .. wir mussten ja schon oft zusammen Arbeiten schreiben und dann ist es bei mir ganz anders herausgekommen und bei ihnen hat es auch nicht geklappt, sie sind auch nicht mehr klargekommen, zum Beispiel beim Zeilenabstand, wo es mir dann einfach grössere oder kleinere Abstände gegeben hat und alles durcheinander gekommen ist...und sie konnten es auch nicht machen, es hat bei ihnen auch nicht geklappt... also ich bin nicht die einzige in der Klasse, die wirklich Mühe hat mit dem PC .... einige haben ein Problem..
149. Branislava: Haben Sie allgemein das Gefühl, dass Computerkenntnisse bei den Jugendlichen nicht so gross sind?
150. Branislava: ..eigentlich schon, ja... und auch im Team- die sind auch schon älter als ich- aber die meisten tragen einfach im Computer ein, was so gegangen ist tagsüber bei den Bewohnern... aber das wars dann.. die verstehen den PC auch nicht wirklich. Obwohl es eigentlich nur wenige Optionen sind, die wir brauchen...
151. Interviewer: Was denken Sie, was sind mögliche Gründe warum Jugendliche bei Computer Schwierigkeiten haben könnten?
152. Branislava: Es spielt sicher auch das Interesse ein Rolle, ob man will, dass eine Arbeit gut wird oder nicht , habe ich den Eindruck ... auch bei meiner Freundin.. dann ist sicher auch ein Grund, dass man in der Schule den Umgang mit PCs nicht wirklich gut gelernt hat.... und ja, es sind halt wirklich viele Sachen, die man mit dem PC machen kann... hundert verschiedene Einstellungsmöglichkeiten beim Word zum Beispiel.. . [lange Pause].. toll wäre es, eine Liste zu haben, auf der aufgelistet ist, das und das ist für das und das , zum Beispiel beim Word, wo einfach wirklich alles drauf steht ....

153. Interviewer: ..Ist es einfach zu kompliziert...müsste das Programm einfacher sein, weniger Funktionen haben ... ?
154. Branislava: ...nicht weniger Funktionen, aber zum Beispiel einfach so eine Liste.. weil die Funktionen sind schon toll, wenn man sie nutzen kann... aber das ist auch nicht so einfach..
155. Interviewer: Ja... und die Hilfsprogramme, die diese Computer fast alle haben, die helfen Ihnen zuwenig?
156. Branislava: ja...
157. Interviewer: Und wenn Sie sich überlegen, wie viele Bewerbungen Sie schreiben mussten, bis Sie diese Lehrstelle bekommen haben! Sie haben sich hier beraten lassen, haben Unterstützung erhalten beim Erstellen einer Bewerbung.... was hätten Sie gemacht ohne die Unterstützung. Wenn sie hier die Bewerbungen nicht geschrieben hätten, sondern diese sonst irgendwo hätten machen lassen..?
158. Branislava: ...dann hätte ich vielleicht keine Stelle....[lacht]. Ja, ich glaube es wäre wirklich gar nicht mehr so einfach gewesen, eine Lehrstelle zu finden, weil mir wurde am Vorstellungsgespräch gesagt, dass zum Beispiel die Schulnote in Mathe nicht so gut waren, aber nachdem ich bei Gap mit meinem Berater eine Bewerbung gemacht hatte und er danach fand, dass meine Bewerbung sehr gut ist... und es ist ja schon so, dass ich das alleine nie geschafft hätte und dass er eigentlich den grössten Teil gemacht hat... und ich glaube schon, dass das der primäre Grund war, warum ich auch zum Vorstellungsgespräch eingeladen wurde...
159. Interviewer: ..das würde heissen, weil Sie nicht gut sind im Umgang mit dem Computer, hatten Sie Mühe, eine Lehrstelle zu finden..?
160. Branislava: Ja, davon bin ich eigentlich überzeugt...
161. Interviewer: Wie erklären Sie sich das?
162. Branislava: Eben, es ist der erste Eindruck schon, den man bei der Bewerbung bekommt und sie sehen, dass diese schon ein paar Fehler hat, das Format stimmt nicht, der Zeilenabstand auch nicht und alles mögliche.. dann sieht das ja schon ganz blöd aus. Dann würde ich als Chefin wahrscheinlich auch denken, ob es nicht noch eine schönere Bewerbung geben würde? Man zeigt mit einer schönen Bewerbung auch.... ich weiss nicht.... dass man... Anstand und auch Respekt hat.. und das halt auch gut machen will und nicht einfach etwas schickt, dass es geschickt ist, denke ich...
163. Interviewer: .. zum sich selber gut präsentieren zu können, einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen, ist das wichtig. Was sollte man denn machen, dass die Jugendlichen das besser machen könnten, damit sie mehr Chancen hätten bei einer Bewerbung?
164. Branislava: Also, ich hätte jetzt gesagt.. als meine Lehrerin mir angeboten hat, ins Gap zu gehen, habe ich gedacht, dass das eine gute Sache ist, dass man mir dort hilft. Und viele in der Klasse hatten keine Lust drauf.. und ich denke, dass es eine grosse Rolle spielt, ob man selber Lust dafür hat... ich habe meiner Kollegin zum Beispiel auch schon eine Bewerbung

- geschrieben, aber sie war dann zu faul, die Adresse beizufügen.. und so findet man auch keine Lehrstelle.... ich denke, der erste Schritt sollte schon von mir selber kommen und eben auch das Interesse..
165. Interviewer: Das heisst, es wäre wichtig, dass man versucht, die Motivation zu fördern, aber auch die Leute zu befähigen, mit dem PC umzugehen, damit sie eine schöne Bewerbung zustande bringen.
166. Branislava: ..aber wenn ich höre, "zu motivieren", dann tönt das für mich wieder so "komm jetzt und mache jetzt" und ich finde eigentlich, man sollte diese Kraft selber aufbringen... aber es ist ja schon gut, wenn man nicht so motiviert ist, dass man trotzdem Hilfe bekommt .... eben wie beim Gap, wo man spezifische Hilfe bekommt ... nicht einfach nur Gespräche wie "wie verhältst du dich" und "was kannst du besser machen", sondern wirklich Hilfe, wie man am PC besser arbeiten kann..
167. Interviewer: also konkrete Unterstützung. das hat Ihnen am meisten geholfen. Im Moment liest man in den Zeitungen ja immer wieder, dass es Angriffe von Häckern gibt, dass Internetseiten unsicher sind, obwohl man meinte, sie seien sicher. Beschäftigt sie das alles, oder interessieren Sie sich weniger dafür. Wie sehen Sie das?
168. Branislava: Eigentlich interessiert mich das schon ein wenig, aber ich habe eigentlich für Hækker nichts Spannendes zum lesen.... wenn die Lust haben, meine Arbeiten zu lesen, dann ja, dann sollen die das machen. Eben von da her denke ich... was ich zum Beispiel nicht mache ist, übers Internet meine Rechnungen bezahlen, das mache ich nicht.. da bin ich schon noch ein wenig....altmodisch! ich gehe immer auf die Post und bezahle dort.. weil ich schon ein wenig Angst habe, dass ich etwas falsch mache und dann mein ganzes Geld weg ist. Ich glaube, man muss wirklich blöd sein, aber passieren kann es...!
169. Interviewer: ..und wie ist es mit Bezahlen mit der Kreditkarte oder ähnliches...?
170. Branislava: Okay.. ich habe jetzt angefangen.. bei Zalando habe ich etwas eingekauft und das habe ich eigentlich lange nicht wollen, war auch dagegen, aber jetzt... ich weiss nicht...es hat mich einfach so.... weil einmal habe ich einfach so auf ein Kleid geklickt und seitdem kommt immer wieder Werbung, wenn ich auf dem PC arbeite. Und dann musste ich es einfach kaufen! aber das gefällt mir eigentlich nicht...aber eben, Zalando macht das so, wenn man irgendwann irgendwas angeklickt hat, kommen immer ähnliche Angebote wieder ....
171. Interviewer: Für die Anbieter ist es praktisch, Angebote vorzuschlagen, die Sie interessieren .. Sie jedoch finden es lästig...
172. Branislava: ...einfach weil man nie mehr in Ruhe etwas machen kann, ohne dass Werbung dazukommt, dass immer wieder irgend etwas Neues dazu kommt, immer wieder Werbung, das unterbricht immer ... und das nervt einfach.... auch am PC, das immer wieder wegklicken und dann kommt es aber trotzdem wieder....weil du vielleicht neben das Kreuz geklickt hast und das saumühsam, megamühsam... beim Fernsehen nervt es mich auch ...
173. Interviewer: Was würden Sie sonst noch im Internet verändern wollen, wenn Sie das könnten ?

174. Branislava: ..was möchte ich noch?... ich weiss es gar nicht. Bei Zalando wird ja gerade das gespeichert, was ich gerne anziehe, was mich interessiert... das finde ich eben auch nicht so cool. Zalando sagt sich zwar, das ist ja praktisch, aber ich finde es nervig, wenn ich etwa auf dem Facebook oder online bin... das ganze Zeugs nervt mich schon sehr... auch mit dem online oder nicht online... das finde ich schrecklich.. das kann ich nicht ausstehen...
175. Interviewer: ... wenn jemand anderes sieht, ob Sie on- oder offline sind..?
176. Branislava: ..ja, das ist schrecklich..
177. Interviewer: Was ist denn das Schreckliche daran?
178. Branislava: Ich weiss es nicht....ich habe erlebt.... ich habe bei whats App zum Beispiel ein gestellt, dass ich nur schauen kann, wenn jemand online zu sehen ist, aber die anderen aber nicht bei mir. Was ich dann tags darauf gehört habe im Klassenzimmer, "ja, sie hat es jetzt so eingestellt, dass man nicht mehr sieht, wenn sie online war". Und genau das regt mich auf, wenn die Leute wissen wollen, wann ich online gewesen war, warum hat sie nicht sofort zurückgeschrieben, und so weiter... du bist einfach immer unter Kontrolle und hast gar keine Privatsphäre mehr. Das ist auch Scheisse am Internet. Die Chefin, zum Beispiel, schreibt dann eine Mail, kannst du dann und dann arbeiten oder Whats App oder so. Eine Mitarbeiterin von mir hatte ein Problem und kam wieder einmal nicht zur Arbeit. Eine andere Mitarbeiterin sagte dann der Chefin, "schau, die war nachts um 2 Uhr online!"... das ist dann schon blöd, oder! ..das ist das liebe Internet...ja!
179. Interviewer: : Mehr Kontrolle also auch durch den Arbeitgeber über das Internet. Nicht nur Firmen und Händer wollen kontrollieren, sondern auch die anderen Leute, die Einblick in die Daten haben oder ob man online oder offline ist. Irgendwann sind Sie dann mit der Ausbildung fertig und müssen sich wieder bewerben. Sie werden sich wieder auf dem Markt verkaufen müssen. Haben Sie das Gefühl, dass Sie sich in der Zwischenzeit genug Fähigkeiten erworben haben, um auf dem Computer selbständig eine Bewerbung zu erstellen, die schön aussieht und Sie finden, doch, damit kann ich mich gut verkaufen?
180. Branislava: Ich glaube, es wäre so an der Grenze zwischen gut und wirklich gut, aber trotzdem gäbe es sicher noch Sachen, die mich sehr aufregen. Aber ich denke, ich würde es schneller schaffen... ich bräuchte vielleicht dann 5 Stunden, aber wenn es wirklich gut gehen würde, könnte ich es vielleicht sogar in 1 Stunde schaffen...
181. Interviewer: Sie sagen, eigentlich könnte ich es, aber ich brauche einfach mehr und genug Zeit dafür. Gibt es Sachen, die Sie unbedingt noch lernen möchten am Computer... etwas, das Sie als wichtig erachten?
182. Branislava: Wo ich zum Beispiel noch nicht mitkomme ist, Zeit 2, das ganze Zeugs ist ja schrecklich... 1.1, 1.2 wissen Sie....
183. Interviewer: Aha, Sie meinen Nummerierungen im Word...



184. Branislava: ..das kann ich zum Beispiel gar nicht...ja..ja...jetzt habe ich mich wieder mit der Kopf- und Fusszeile, oder wie heisst das, ein wenig angefreundet und jetzt komme ich da auch besser draus.
185. Interviewer: Kann man sagen, dass sich Ihre Fähigkeiten verändert haben, dadurch dass Sie mehr Geräte zuhause haben, mit denen Sie Internet und Computer benutzen können?
186. Branislava: Ja, so war es... zuerst hatten wir den PC und dann erst habe ich gelernt, wie man damit arbeitet. Ich wusste es vorher nicht... auch beim iphone wusste ich nicht, wie das funktioniert, es ist ein halbes Jahr vergangen.
187. Interviewer: An der Schule... wenn Sie bei einer Arbeit Schwierigkeiten am Computer haben, haben Sie niemanden an der Schule, der Ihnen helfen kann?
188. Branislava: Doch, wir haben jemanden, der ist mega gut am PC. Auch wenn die Lehrer mit dem Beamer Schwierigkeiten haben oder so, dann schreien alle gleichzeitig nach ihm, er kann das Problem dann auch meistens beheben. Er lebt auch so ein wenig in seiner eigenen Welt, immer kann man ihn ja auch nicht ansprechen. Aber er ist nett und eigentlich der einzige, der mitkommt.
189. Interviewer: Ist er angestellt dafür oder ...
190. Branislava: Nein, er ist ein Mitschüler. die Lehrer selber kommen oft nicht mit.
191. Interviewer: Aha, ein Mitschüler...Und von der Schule, gibt es niemanden, der Ihnen Unterstützung anbieten könnten?
192. Branislava: Vielleicht die von der Lernberatung, aber ich glaube nicht,dass die uns helfen könnten.
193. Branislava: Gibt es Fachlehrer, die sich mit Thema auskennen, die man fragen könnte?
194. Branislava: ..nein...
195. Interviewer: Wie würden Sie selber Ihre Computerfähigkeiten einschätzen?
196. Branislava: 0 bis 10 und 10 ist das Beste?
197. Interviewer: Zum Beispiel, ja...
198. Branislava: ...Fünf
199. Interviewer: Wie hätten Sie sich eingeschätzt, bevor Sie einen Laptop hatten und das iphone?
200. Branislava: Zweieinhalb
201. Interviewer: Sie haben den Computer also schon lange? Das heisst also, sie haben Ihre Fähigkeiten am Computer verdoppelt, seitdem sie mehrere Geräte haben?
202. Branislava: genau
203. Interviewer: Gut... wunderbar... ich bin am Ende meiner Fragen. Kommt Ihnen noch etwas , das Ihnen wichtig ist für die Computernutzung in den Sinn?
204. Branislava: Eben, die Liste.. so eine hätte ich gerne..
205. Interviewer: Gut, ich danke Ihnen für das Interview!

## 7.11.4 Interview mit Djamilia

1. Interviewer: Das ist die Aufgabe
2. Djamilia: Ich muss jetzt eine Lehrstelle als Forstwartin suchen...
3. Interviewer: Genau
4. Djamilia: Wald und Pflanzen und so Zeugs, oder?...
5. Interviewer: Genau, diejenigen die im Wald arbeiten
6. Djamilia: also, jetzt gehe ich ins Internet... [sie startet den Internet Explorer über das Icon auf dem Desktop] ... und jetzt gehe ich auf lenabb... [Sie gibt www.lenabb.ch in der Adresszeile ein] und jetzt gehe ich auf die Suche... [Sie klickt sich auf die Suche nach offenen Lehrstellen] ähm, das ist... hier... [Sie klickt sich auf die Berufsgruppe der Berufe die in der Natur stattfinden] und dann Forstwartin, das wäre da. [Sie markiert die erste Adresse einer freien Lehrstelle in Bubendorf und kopiert es mit dem Kontextmenü über die rechte Maustaste] und dann mache ich das Word hier auf...und füge es ein ...okay... dann mache ich einfach...ich weiss nicht ...[Sie versucht über das Kontextmenü über die rechte Maustaste den Text einzufügen, sieht zwar die drei Einfügeoptionen, probiert diese jedoch nicht aus]
7. Interviewer: Sie können nun eine dieser drei Optionen wählen, alle funktionieren, oder sie drücken auf der Tastatur Ctrl + v
8. Djamilia: ah ok
9. Interviewer: Genau, Nun kommt schon der dritte Teil der Aufgabe. Nehmen wir an, Sie hätten am nächsten Montag um 10 Uhr ein Vorstellungsgespräch, wann müssten Sie von zuhause weggehen? Können Sie das mit dem Internet herausfinden?
10. Djamilia: Mit dem Internet und dem PC...? ich gehe... [Pause] ja, es gibt mehrere Möglichkeiten. Man kann bei Google nachsehen oder man kann die BVB Internetseite eingeben... [Sie sucht im Word nach der Adresszeile, wechselt dann aber das Fenster und gibt im Internetexplorer google.ch ein]
11. Djamilia: ähm... er will die Adresse...ich schreibe mal BVB hin... [Es finden sich fast ausschliesslich Suchresultate zum Fussballverein Borussia Dortmund] dann halt BVB Basel... [In den Resultaten erscheint nun ein ein Link auf die Seite der Basler Verkehrsbetriebe, welchen sie anklickt] wo ist er Fahrplan... oh Gott... [sie sucht lange nach dem Fahrplan. Der Link zum Fahrplan ist in der Mitte der Seite, jedoch hat sich offenbar das Erscheinungsbild der Seite vor Kurzem verändert]
12. Interviewer: Schauen Sie mal hier
13. Djamilia: ah ok...dann muss ich meine Adresse und die Haltestelle eingeben... [Bei der Eingabe des Ziels hat sie etwas mühe, da die von ihr gesuchte Adresse des Ziels nicht sofort erscheint, sie probiert es mehrfach, beim dritten Versuch kann sie die korrekte Haltestelle anwählen.

14. Djamila: Ich würde da 9 .45 Uhr... keine Ahnung, an einem Montag einfach... da würde ich einfach ankommen... und dann sollte es eigentlich gehen...da hat es mehrere...ich würde das Tram um 7.40 Uhr schon nehmen...
15. Interviewer: Dann wären Sie um 8.36 Uhr in Bubendorf . Eine Stunde später hätte es auch noch eine Verbindung.
16. Djamila Stimmt, das wär ein bisschen besser.
17. Interviewer: Dann ist die Aufgabe schon vorbei, war das schwierig?
18. Djamila: Nein, also ich war schon lange nicht mehr am PC, darum.
19. Interviewer: Wo hatten Sie Schwierigkeiten?
20. Djamila: ähm...mit dem Kopieren...ich wusste nicht, dass man auch so einfügen kann, also man kopiert und wens dann nicht geht, hat es das andere gehabt, das Sie mir gezeigt haben, das wusste ich nicht.
21. Interviewer: Neuerdings gibt es beim Word drei Möglichkeiten, das kann schon verwirren. Sie haben sicher schon viel Bewerbungen gemacht, die Aufgabe war Ihnen also nicht fremd?
22. Djamila: Oh ja, ich habe schon viele Bewerbungen geschrieben!
23. Interviewer: Ich habe auch gesehen, dass Sie sofort auf [www.lenabb](http://www.lenabb) gegangen sind, das kannten Sie schon gut. Wie ist es mit dem Fahrplan? Nutzen sie den häufig?
24. Djamila: ...Mit dem Natel eigentlich. Aber zum Beispiel wenn ich kein Natel hätte, würde ich schon auf [BVB.ch](http://BVB.ch) gehen.
25. Interviewer: Sie machen eine Fahrplansuche normalerweise mit dem Natel?
26. Djamila: ja... es gibt ja eine App, die man einfach herunterladen kann...BVB... da kann man einfach schauen, wann man ankommt oder in welcher Zeit man dort ist oder wegfahren muss, da sieht man einfach alles...
27. Interviewer: Wenn Sie ins Internet gehen, machen Sie das lieber mit dem Natel oder mit dem Computer?
28. Djamila: Uebers Natel
29. Interviewer: Was ist der Unterschied?
30. Djamila: Ja, wenn ich zum Beispiel etwas ausdrucken müsste, dann wüsste ich nicht wann es weiter geh wenn ich mal ein Tram verpasse. Aber wenn ich das Tram verpasse, dann kann ich mit dem Natel immer wieder nachsehen, ah, wann ist die nächste... oder kann ich ein anderes Tram nehmen... aber mit dem PC... ich kann doch den Laptop nicht herumschleppen...[lacht]
31. Interviewer: Was für Geräte haben Sie mit denen Sie ins Internet gehen können?
32. Djamila: Ich habe jetzt einen kleinen Laptop, ein iPad, ein Samsung Tablet und mein Natel einfach...
33. Interviewer: Wie lange sind Sie schon im Besitz dieser Geräte?
34. Djamila: Den iPad habe ich seit einem halben Jahr, als Geschenk zum Geburtstag erhalten... das Samsung Tablet habe ich auch geschenkt bekommen von einer Kollegin und mein kleiner

- Laptop, den ich von meiner kleinen Schwester geschenkt bekommen, das [deutet auf ihr Smartphone] habe ich mir im September gekauft...
35. Interviewer: Einen eigenen Computer haben Sie nicht?
36. Djamilia: Nein, aber meine Mutter hat einen und ich gehe dort ab und zu nachsehen
37. Interviewer: Was machen Sie jetzt noch am Computer?
38. Djamilia: CD's brennen...ja Sachen für die Schule, wenn ich eine Power Point Präsentation machen muss, dann muss ich dran, das kann man ja nicht mit dem iPad machen. Wenn ich Bewerbungen schreiben musste, da habe ich ja da drüben gearbeitet [Zeigt in die Richtung eines Ladens wo sie einst die Lehre gemacht hat] und musste den Betrieb wechseln und dann musste ich wieder Bewerbungen schreiben...aber so ja, E-mails anschauen ist schon besser am PC, anstelle vom Natel...
39. Interviewer: Stehen Sie mit vielen Leuten per E-mail im Kontakt?
40. Djamilia: ähm, jetzt je älter ich werde, so mit Lehrerinnen und so, aber wir Kolleginnen schreiben uns keine E-mails!
41. Interviewer: Womit kommunizieren Sie mit den Kolleginnen?
42. Djamilia: Whats App und Facebook, SMS ... so Sachen halt
43. Interviewer: Die Bedienung von whats App ist für Sie nicht schwierig?
44. Djamilia: Nein...
45. Interviewer: Könnten Sie auch jemandem, der davon nichts versteht, erklären wie das funktioniert?
46. Djamilia: Ja so halb... man muss selber die Erfahrung machen, damit man das alles im Kopf behalten kann... aber es ist ja nicht so schwer, es ist einfach...
47. Interviewer: Wie haben Sie es gelernt?
48. Djamilia: ähm... auch selber. Am Anfang benutzte ich das gar nicht und dann haben mir Leute geschrieben und ich habe nicht gecheckt, von wo das kam...
49. Interviewer: Und das gleiche ist mit Facebook passiert?
50. Djamilia: Facebook benutze ich seit sechs sieben Jahren...[lacht]
51. Interviewer: Das haben Sie also schon früher vom Computer aus benutzt? Djamilia: Genau
52. Interviewer: Wie gut kennen Sie sich auf Facebook?
53. Djamilia: Ich gehe nur schauen dort, der Rest interessiert mich nicht... also kommentieren und so Zeugs anschauen und so Apps anschauen, nein... nur schauen...
54. Interviewer: Schreiben Sie auch was sie gerade machen?
55. Djamilia: Nein, das mache ich nicht so...
56. Interviewer: Sie schauen einfach
57. Djamilia: Ja genau...Bilder posten ja, so...
58. Interviewer: Was machen Sie mit dem Tablet? Was mit dem Natel? Wo sind da die Unterschiede?

59. Djamila: Wenn ich etwas genauer anschauen will...oder wenn man halt gemütlich zuhause ist, dann nehme ich nicht das Natel, dann nimmt man eher das Tablet und schaut Facebook und alles, aber wenn man unterwegs ist, muss man halt mit dem Natel...
60. Interviewer: Das Tablet nehmen Sie nicht mit für unterwegs?
61. Djamila: Nein
62. Interviewer: Und was für ein Natel haben Sie?
63. Djamila: Samsung
64. Interviewer: Haben Sie das immer mit dabei?
65. Djamila: Ja
66. Interviewer: Gibt es Tage, an denen Sie ohne Natel unterwegs sind?
67. Djamila: Nein,nein [lacht]
68. Interviewer: Was alles machen Sie mit dem Natel?
69. Djamila: Es ist, glaube ich, meine zweite Hälfte! Kommunizieren? ich kommuniziere eigentlich nur mit dem Natel, abmachen, alles. Wenn ich nicht weiss welche Strasse, dann schaue ich dort nach. Man kann auch E-mails schreiben, aber es ist schon besser am PC, man sieht dort einfach alles ... ich mache eigentlich alles damit...beim Wetter nachsehen, wie es wird... man hat halt auch Gruppenchats, klassenweise, dann schreibt man sich gegenseitig...
70. Interviewer: Das ist also Ihre Art zu kommunizieren übers Natel. Wie haben Sie das vorher gemacht, bevor Sie ein Natel hatten?
71. Djamila: ähm... mit dem PC, es hatte dort ein MSN drin, da bin ich...
72. Interviewer: MSN brauchen Sie nicht mehr am Computer?
73. Djamila: Meine MSN-Adresse kenne ich gar nicht mehr. Das ist alles ganz neu mit Whats App und alles, und alle Leute vergessen das Computerzeugs...
74. Interviewer: Haben Sie den Eindruck, dass es ein allgemeiner Trend ist, vom Computer wegzugehen und mehr auf Tablett und Natel umstellt?
75. Djamila: Es ist so, wenn ich weiss, jeder hat Whats App, jeder hat das, dann gehe ich doch nicht auf MSN , wenn das keiner hat. Sobald es andere machen, machen es alle andern auch.
76. Interviewer: Was würden Sie machen, wenn Sie kein Natel hätten, würden Sie eines kaufen?
77. Djamila: Jetzt? Wenn ich jetzt keines hätte? ... Ja, natürlich [lacht]
78. Interviewer: Wie gut gelingt es Ihnen am Computer Sachen, wie zum Beispiel Power Point Vorträge oder Bewerbungen zu machen?
79. Djamila: Damit ich habe ich kein Problem. Aber ich muss sagen, das habe ich alles nicht in der Schule gelernt oder in der WBS oder so, sondern weil ich ein Jahr im Foyer gewesen bin, dort bereitete man sich vor, Lehrstellen zu suchen und dort hat man wirklich alles richtig lernen können. In der WBS lernte man eher etwas über die Festplatte oder ein Kabel und das... dort lernte man nicht richtig, wie man Bewerbungen schreibt, wie Word genau funktioniert... nein...
80. Interviewer: Was müsste man anders machen, damit man es richtig gut lernt?

81. Djamila: Ja dass man... also ich spreche jetzt nicht über Bewerbungen, sondern einfach über Word... dass einem das genau erklärt würde...wie man richtig kopiert, wie man richtig das... man spricht das nur oberflächlich an und dann springt man schon zu Excel oder Power Point und dann ja...
82. Interviewer: Dann haben Sie das Gefühl, in der WBS zuwenig gelernt zu haben am Computer? Ihre Fähigkeiten haben Sie vor allem vom Foyer
83. Djamila: Wir hatten dort Informatik...man hat ein Jahr lang Informatik
84. Interviewer: War das eine Informatiklehrperson?
85. Djamila: Nein, es gibt dort ja Betreuer, es hat einen Raum mit Computern, Betreuerinnen und man hat dann Lektionen, wo man Bewerbungen schreiben kann... am Freitag hatten wir Informatik, wo man Fragen stellen konnte und sie hat genau gezeigt, wie man eine Bewerbung macht, worauf man achten sollte, dass man da eben mit diesen Dingen... diesen Pünktchen ja, Zeilen und Tabellen einfügen kann, das alles lernt man dort super, das wusste ich gar nicht..
86. Interviewer: Wie ist das bei Ihnen in der Familie zuhause? Wenn Sie ein Problem am Computer haben, wenn Sie etwas nicht machen können, haben Sie jemanden, der Ihnen helfen kann innerhalb der Familie?
87. Djamila: Nein, ich glaube, ich kenne mich am besten aus zuhause.
88. Interviewer: Wenn Sie bei irgend etwas nicht nachkommen, was machen Sie dann?
89. Djamila: Ich probiere einfach wie es gehen könnte...
90. Interviewer: Und wenn mal etwas kaputt geht?
91. Djamila: Ja.. ich ignoriere es meistens... aber war noch nie richtig kaputt so
92. Interviewer: Müssen Sie in der Schule auch auf dem Computer arbeiten, haben Sie dort auch Informatikunterricht?
93. Djamila: Nein, Unterricht nicht, wir haben einfach Gesellschaft, wir haben dort einen Computer zur Verfügung, wenn wir Präsentationen... dort müssen wir nur Präsentationen vortragen... und dann sitzen wir einfach am PC und müssen Power Points machen...
94. Interviewer: Und dann kann man die Lehrer fragen, die verstehen genug davon?
95. Djamila: Nein,nein... das ist so wie eine Vorbereitung auf die Semesterarbeit, die ist am Schluss der Lehre, die letzten zwei Semester muss man einfach Präsentationen machen, so wie eine Vorbereitung zum selbständig sein ...das klappt schon... man kann schon untereinander, wenn ich etwas nicht verstehe, kann ich jemandem rufen, der mehr davon versteht. Aber der Lehrer lässt uns allein.
96. Interviewer: Untereinander, unter Kolleginnen und Kollegen von der Klasse kann man fragen, aber die Lehrer unterstützen dort nicht direkt
97. Djamila: Doch... aber wenn wir wirklich nicht weiterkommen... aber wir können da nicht jedesmal... er kommt jetzt nicht und sagt, wie das funktioniert, er lässt uns...
98. Interviewer: Gibt es Sachen am Computer, die Sie gerne besser können würden?
99. Djamila: Ja, Excel, das ist doch das mit dieser Tabelle?... das kann ich gar nicht, also

100. Interviewer: Könnten Sie sich vorstellen, dafür einen Kurs zu besuchen?
101. Djamilia: Nein, ich bin zu besetzt! Das hätte ich früher nötig gehabt, als ich noch nichts zu tun hatte, aber jetzt...
102. Interviewer: Finden Sie die Arbeit am Computer interessant? Etwas auszuprobieren?
103. Djamilia: Ich bin ja jemand, der gerne etwas Neues lernt.. ich lerne gerne Sachen, aber jetzt das mit dem Computer glaube ich nicht. Für das habe ich das Tablet, da kenne ich mich gut aus... und mein Natel... wenn ich mal Zeit hätte, dann würde ich einen Kurs aussuchen, aber ich glaube jetzt nicht...
104. Interviewer: Was würden Sie sagen, sind Jugendliche gut in Computersachen gut oder eher schlechter?
105. Djamilia: Jugendliche?.. ich glaube es gibt schon Jugendliche die sich gut auskennen, jedoch eher nur auf eine Sache...zum Beispiel nur im Internet wissen, wo was ist, wie man einen Bildschirm fotografiert oder so, aber sie wissen dann nicht wie Excel oder das und das und das funktioniert.. man fixiert sich nur auf etwas Bestimmtes, man schaut nicht das Ganze an, aber dass sie sich wirklich überall gut auskennen, eher nicht... ausser es ist dann... [lacht]... im Internet kennt sich, glaube ich, jeder aus.
106. Interviewer: Befürchten sie, dass eines Ihrer Geräte gehackt werden könnte von Hacker?
107. Djamilia: Ich glaube nicht an das Ding da... ich glaube nicht, dass es das gibt, Hacker...
108. Interviewer: Haben Sie also keine Angst vor Hacker?
109. Djamilia: Nein
110. Interviewer: Als Sie Bewerbungen schreiben mussten, was war für Sie am schwierigsten?
111. Djamilia: So kleine Details, Sie meinen im Word?, so ganz kleine Details, das mit dem Abstand... es gibt ja so Dinger, wo man sehen kann, wo man Abstand hat, ich wusste nicht, wie man das macht, wie das funktioniert... oder mit dem Abstand oben und unten, das wusste ich alles nicht.
112. Interviewer: Wenn Sie mit der Lehre fertig sind, werden Sie sich wieder für Arbeitsstellen bewerben müssen.
113. Djamilia: Noch nicht...das geht ja noch eine Weile!
114. Interviewer: Denken Sie, dass Sie dann weiterhin Hilfe benötigen bei den Bewerbungen oder können Sie bis dann soviel am Computer, dass Sie das ganz alleine machen können?
115. Djamilia: Ich werde das alleine machen können, ja!
116. Interviewer: Was würden Sie sagen, ist Bewerbungen zu schreiben eine Grundanforderung ans Computerwissen, das alle haben müssten oder ist das eher etwas Schwieriges, das nicht alle machen können?
117. Djamilia: Das müssen alle können, das muss jeder können. Wenn man das nicht kann, dann macht man es auch nicht. Man hat nicht immer Lust... also wenn ich das kann und ich kenne da zwei, drei Leute, die das nicht können, ich hätte auch keine Lust, denen immer Bewerbungen zu schreiben ich finde, dass sollte jeder können. Es gehört einfach dazu, wenn

- man einmal einen Job sucht oder so, dann hat man keine Ausrede, man könne keine Bewerbungen schreiben!
118. Interviewer: Bei Ihnen zuhause steht ein Computer. Wie viele Personen benutzen diesen Computer?
119. Djamila: Mit mir sind es vier Personen
120. Interviewer: Und wenn Sie dort was etwas machen, stört es Sie, wenn die anderen sehen, was Sie machen?
121. Djamila: Nein, nein
122. Interviewer: Würden Sie, wenn Sie müssten, das Tablet mit jemandem teilen?
123. Djamila: Teilen, nein nicht!
124. Interviewer: Das Natel?
125. Djamila: Das sowieso nicht! Ja früher hatte ich einen eigenen Laptop, dann konnte ich es nicht teilen. Aber da hat man Bilder drauf, da hat man Nachrichten drauf, MSN-Zeugs, dort war das alles noch drauf. Aber jetzt macht man so Sachen nicht am PC, wenn alle daran arbeiten Man geht nur schnell ans Internet und loggt sich wieder aus und dann kommt der nächste dran.
126. Interviewer: Das heisst, Sie benutzen den Computer schon anders, wenn Sie ihn mit andern teilen müssen und nicht ganz alleine darauf arbeiten?
127. Djamila: Ja
128. Interviewer: Was hätten Sie gemacht, wenn Sie keine Computerunterstützung erhalten hätten?
129. Djamila: Dann hätte ich keine Lehrstelle... ich weiss nicht...ich hätte keine Ahnung gehabt, wie man eine Bewerbung schreibt...
130. Interviewer: Hätten Sie eine Idee gehabt, man sonst noch hingehen könnte?
131. Djamila: Ja zur Berufsinformation oder wie das heisst... aber die helfen einem auch nicht viel!
132. Interviewer: Sie wären damit also ziemlich alleine gewesen?
133. Djamila: Ja
134. Interviewer: Was denken Sie war am Schluss der Grund, dass Sie eine Lehrstelle bekommen haben?
135. Djamila: Ja... ich weiss nicht...Aber an erster Stelle war es wahrscheinlich wegen den Noten... ich hatte gute Noten... hatte sehr gute Noten... und dann habe ich mich beworben und habe sie sofort bekommen. Danach habe ich mich nicht weiter beworben.
136. Interviewer: Was ist wichtig um eine Lehrstelle zu bekommen?
137. Djamila: Eine Lehrstelle...? Also, dass man ... Absenzen und Noten, glaube ich. Noten und vor allem Absenzen. Ich war ja zuesrt dort und dann wechselte ich und musste wieder Bewerbungen schreiben. Bei Coop City arbeite ich jetzt. Hätte ich mich früher dort beworben, ich glaube, ich hätte die Stelle nicht bekommen... keine Ahnung warum. Ich habe eine Bewerbung alleine geschrieben. Ich habe sie nicht korrigieren lassen, ich habe sie einfach abgeschickt ...Ich bin seit Februar bei Coop...und da habe ich die Bewerbung alleine gemacht und abgeschickt und dann habe ich die Lehrstelle bekommen... aber hätte ich sie früher



geschrieben, ich glaube nicht, dass ich sie bekommen hätte. Es ist schon schwer, eine Lehrstelle zu finden, die Bewerbung spielt auch eine Rolle, dass sie sauber ist und keine Fehler aufweist und so Zeugs... ich glaube nicht, dass das an erster Stelle...

138. Interviewer: Wo holen Sie sich jetzt Hilfe zu Computerfragen?
139. Djamila: Wenn ich Fragen habe, kann ich alleine im PC nachsehen, wie das funktioniert. Das kann man auch...
140. Interviewer: Wie meinen Sie das?
141. Djamila: In Youtube kann man nachsehen, wenn ich zum Beispiel nicht weiss, wie man CD's brennt, kann man dort nachschauen...
142. Interviewer: Schauen Sie auch in Internetforen nach?
143. Djamila: Ja, ja...
144. Interviewer: Schreiben Sie dort auch, stellen Sie manchmal Fragen?
145. Djamila: Nein, meistens ist meine Frage schon beantwortet.
146. Interviewer: Ok, vielen Dank für das Interview!

## 7.11.5 Interview mit Andrea

1. Interviewer: Hier ist die Aufgabe
2. Andrea: also, was ich sicher zuerst mal mache, ist... ich könnte ins Google gehen oder ins Mozilla aber ich gehe jetzt mal ins Google rein [öffnet via Desktop den Google Chrome Browser] ok da braucht es jetzt noch kein Passwort, dann gebe ich lenabb ein [gibt lenabb in der Suchzeile von Google ein] und dann steht hier Lehrstellennachweis beider Basel da klicke ich drauf, ah jetzt muss ich das Passwort eingeben?
3. Interviewer: genau, das können Sie jetzt hier eingeben, wie es auf dem Blatt steht
4. Andrea: ah ok [gibt Benutzernamen und Passwort ein] dann klicke ich auf Anmelden und jetzt kommt die Seite, dann klicke ich hier "Suchen" und jetzt "Suchen nach Berufsgruppen" jetzt hats da verschiedene Berufsgruppen und wir wollen Forstwartin, das nehme ich ist .. da muss man beim ... Natur... [klickt auf den Bereich "Natur" liest sich durch alle vorgeschlagenen Berufe] Forstpraktikerin... da steht Forst... Forst... das ist aber EBA und nicht EFZ, da steht... hmmm.. also wenn es hier nicht ist... ah da genau Forstwartin EFZ genau. Dann gehe ich da drauf. Und dann in meiner Nähe... das ist Bubendorf Basel Stadthausgasse, ich weiss zwar nicht wo das ist... Waldenburg ist ja auch mega weit entfernt. Riehen, das wäre vielleicht in der Nähe wo ich bald wohne, dann nehme ich jetzt aber mal Basel. Kann ich da nicht drauf? äh. [Sie klickt auf den zum Inserat publizierten Link des Lehrstellenanbieters und gelangt so auf die Startseite der Bürgergemeinde Basel-Stadt] Kontaktformular da steht eigentlich die Adresse und Telefonnummer. Öffnungszeiten...
5. Interviewer: Sie müssen nun die Adresse ins Word kopieren
6. Andrea: ok... jetzt muss ich schauen... ouh wart mal, ich muss glaub ich ich muss nochmals zurück. Also zurück. [Sie wechselt wieder auf die Seite [www.lenabb.ch](http://www.lenabb.ch), nach mehreren Versuchen mit der Maus die Adresse zu markieren, kopiert sie die Adresse mit der rechten Maustaste] kopieren und dann... hmm beim Word? ähm wo ist das, also ich geh mal hier drauf, oh jetzt bin ich glaub draussen. ähm. [Pause] "Ordner hinzufügen"? Nein.
7. Interviewer: Suchen Sie das Word? gehen sie mal auf den Desktop und schauen sie dort ob sie das Word dort finden.
8. Andrea: Sie sagten Word... also, das das Internet, das ist Mozilla, das ist Chrome da Word. Das ist das. Drauf klicken. Jetzt warten, es ist am laden... OK, dann tu ich... hmm, eigentlich könnte ich kopieren machen aber das geht nicht...
9. Interviewer: Kopiert haben sie bereits, sie müssten es jetzt einfügen
10. Andrea: also [klickt mit der rechten Maustaste in die leere Datei, übersieht aber offenbar die Einfügeoptionen und klickt es wieder weg] wenn ich hier bei "einfügen" drauf gehe... [klickt auf den Menübalken "einfügen"] Tabelle... einfügen und erstellen... hmm hier...? hmm [Pause] das ist nicht das ähm.
11. Interviewer: hier hat es keine Möglichkeit etwas kopiertes einzufügen. Sie können es nochmals mit der rechten Maustaste nochmals versuchen

12. Andrea: Also da geht ausschneiden nicht und kopieren auch nicht. Dann hier Einfügeoptionen, da passiert nicht. Ich glaube ich habe es nicht getroffen. Ah so jetzt hier. Ah jetzt muss ich das Internetpasswort nochmals eingeben... [gibt das Internetpasswort ein, die Adresse wird eingefügt] und jetzt ist es da!
13. Interviewer: wunderbar! jetzt noch der dritte Teil der Aufgabe
14. Andrea: ich schaue mal im Google Maps wo das ist oder so. [Schliesst die Datei und ist wieder auf dem Desktop] Aber Google ist ja da nicht drauf, das heisst ich müsste nochmals in Google Chrome und dann schreib ich hier Google Maps [Schreibt in die Suchzeile von Google "Google Maps"] dann kommt hier Google Maps. äh ok, Orientierung Gelände... Jetzt gehe ich bei Verkehrslage... fliessend. stockend. aktuelle Verkehrslage. Jetzt bin ich nicht 100% sicher was ich machen muss...
15. Interviewer: Sie suchen ja jetzt die Adresse...
16. Andrea: dann gebe ich hier die Strasse ein... [Gibt in der Suchzeile von Goolge.maps den Strassennamen ein] da da hier ist sie, dann gehe ich hier drauf. [Klickt auf die auf der Karte markierte Adresse] ...Umgebung erkundigen... [klickt weiter auf der Karte herum] jetzt sehe ich nicht genau wo das genau ist. Dann ist das hier.... hmm dann gehe ich mal hier... ah dann gebe ich hier meine Adresse ein! [Findet das Suchfeld für den Start einer Routenberechnung und gibt ihre Adresse ein und drückt auf "Route berechnen"] ok, das heisst... das ist hier... also hier sieht man.. also man ist eigentlich 7 Minuten entfernt und hier sehe ich noch die Busverbindungen und dann ist man in 7 Minuten dort und hier "nächste Fahrt" oder man kann auch mit dem Tram gehen. Ich würde also am 20 vor 10 Zuhause losgehen, dann habe ich gut Zeit. Ja
17. Interviewer: Das war schon alles! Danke. War diese Aufgabe für Sie schwer?
18. Andrea: nein, es geht, nicht wirklich. Einfach war ins Internet zu kommen, klar dann das Passwort eingeben, was war noch einfach? also einfach war noch die Lehrstelle. Was mir schwer fiel ist das mit dem kopieren, das war nicht ganz so einfach aber sonst... aber dann halt erst beim dritten Versuch vom einfügen halt. Das war für mich ja also das war schwierig und das eben mit dem.. also doch das ist das.
19. Interviewer: Was denken Sie, wie gut sind ihre Kenntnisse am Computer?
20. Andrea: Es kommt drauf an was ich machen muss. Also zum Lehrstellen zu suchen kommt es mir einfacher vor als wenn ich jetzt etwas suchen muss das schwieriger ist. Wenn es zum Beispiel ein Wort ist wie. ich weiss nicht... etwas speichern in einem Dokument oder ich weiss nicht, das wäre vielleicht etwas schwerer aber sonst so etwas wie Lehrstellensuchen oder ins Internet gehen und etwas suchen das fällt mir weniger schwer.
21. Interviewer: wie gut können sie am Computer Bewerbungen schreiben?
22. Andrea: es geht. Was mir schwer fällt sind Abstände von... es gibt ja so die Dinger oben so... wie heissen die?
23. Interviewer: Tabulatoren?

24. Andrea: ja genau, und die muss man dann immer einschalten dann weiss man so viel Abstand muss man haben. oder ich muss dann immer wieder herum drücken, das ist das was mir schwer fällt. Aber sonst schreiben... Abstände wie man eine Bewerbung schreibt weiss ich, da habe ich genug Erfahrungen. [Pause] und zum Beispiel etwas kopieren. also eben das blau machen und dann hinzufügen dass kann ich auch, dann kann ich das ja kopieren damit ich das nicht ein zweites Mal schreiben muss kann man es ja kopieren und dann ist es ja eigentlich kopiert, aber sonst... ist es nicht so schwer
25. Interviewer: denken sie dass es so wie eine Grundanforderung ist am Computer, das alle eine Bewerbung schreiben können?
26. Andrea: Nein... also wenn man wirklich also ich sag jetzt mal... wenn man es wirklich nicht kann und so das man sich dann auch Hilfe holen geht. Dass man es dann nicht irgendwie selber macht, dann plötzlich ist die Bewerbung so... blöd auf deutsch gesagt dass es dann plötzlich schickt man es ab und man darum immer wieder keine Chance hat und Absagen bekommt dann holt man sich besser Hilfe und Personen die das selber können, die machen es eben auch selber. Also ich persönlich wenn ich jetzt sehe dass ich die Bewerbung nicht selber schreiben kann. weil ich nicht wüsste wie es geht, würde ich mich an jemand eine Person wenden die eine Bewerbung schreiben kann wo mir helfen kann und auch beim Lebenslauf und alles und das ist ja auch kein Schämer, man muss sich deswegen auch nicht schämen oder und das... klar mit der Zeit lernt man das kennen und mit der Zeit wenn man mehrere Bewerbungen geschrieben dass man das mit der Zeit auch selbst machen kann.
27. Interviewer: Wobei hatten Sie den Hilfe und von wo?
28. Andrea: Ich hatte überall Hilfe, beim Lebenslauf bei der Bewerbung, dem Foto. überall. Die Hilfe also hier bei Gap und sonst... ja. und ja auch von meiner Mutter und meinem Vater hatte ich sehr viele Unterstützung und konnte viele Bewerbungen schreiben am Laptop. Und von ihnen war es die erste Hilfe und dann kam ich dann zu Gap
29. Interviewer: Ihre Eltern kennen sich also gut mit Computer aus?
30. Andrea: ähm.. mein Vater eher als meine Mutter. Meine Mutter es geht so, sie ist eigentlich fast nie am Laptop weil sie sich auch nicht auskennt, aber mein Vater kennt sich eher aus. Und mein Bruder ist auch sehr sehr sehr gut. Mein Bruder ist auch... mein Bruder ja der kennt sich aus im Laptop weil er erstens mal als kaufmännischer Angestellter arbeitet daher kennt er sich aus aber er hat mir fast nie geholfen [lacht] er war immer zu Faul, aber ich hatte mein Vater der geholfen hat.
31. Interviewer: Was machen sie meistens am Natel?
32. Andrea: Wohnungen suchen, sehr oft. Ich tue sehr oft halt auch ab und so ins Facebook, What's App... das ist so ein Ding wo man gratis SMS schreiben kann. Ich gehe auch ab und zu noch für Lehrstellen schauen und schauen was es noch drin hat. Aber jetzt am meisten im Moment ist Wohnungen suchen und Facebook da bin ich ganz ehrlich. Das sind diese beiden. Aber ich komme nicht so oft dazu weil ich jetzt 80% arbeite.

33. Interviewer: Wohnungen suchen und Facebook machen Sie also vor allem am Natel?
34. Andrea: nur am Natel. Ab und zu wenn ich ins Facebook gehe noch auf dem iPad vom Freund sonst nur auf dem Natel
35. Interviewer: Ist es denn einfacher auf dem Natel als auf dem Computer?
36. Andrea: ich weiss es nicht weil ich kenn mich halt mit dem Natel viel besser aus. Und ja auch von den Apps und auch von den Einstellungen kann ich halt.... Weil.. Weil man hat es es halt sehr oft in der Hand und dann lernt man draus. Aber den Laptop hat man halt nicht immer bei sich. Und das Natel ist das anders, das hat man halt wirklich sehr oft bei sich und man lernt man auch viel mehr und alles und ja. aber eben jetzt zum Beispiel wegen dem Multicheck war ich jetzt auch auf dem Laptop vom Freund reingegangen und habe dort die Probeübungen gemacht. Ich bin ja jetzt im Sahara Fairtrade am arbeiten und dort ist auch so eine Coaching-Frau die andere Frauen unterstützt beim Bewerbung schreiben und Lebenslauf und alles mögliche und sie schaut halt auch wo die Fehler sind und so. Und dort hat es auch PC zur Verfügung wo man auch für den Multicheck lernen kann und Bewerbungen schreiben kann und alles. Und auf den Multicheck habe ich mich selbständig von Zuhause aus angemeldet, das ging gut. Ich hoffe der Multicheck geht nicht in die Hosen... ich weiss nicht. Ich bin in Mathe einfach nicht gut. einfach nicht. Bei anderen Sachen bin ich besser.
37. Interviewer: Haben Sie den Computer nie gross benutzt, waren sie immer mit dem Natel vor allem im Internet?
38. Andrea: Also früher, also wirklich früher wo ich 17 oder 18 Jahre alt war, da war ich sehr oft am Laptop aber eben nur einfach zum entweder Bewerbungen schreiben oder ins Facebook. Sonst... und jetzt wurde es halt weniger. Jetzt halt eher mit dem Natel gehe ich sehr oft Sachen ansehen. Es ist halt blöd wenn man zum Beispiel etwas sieht, also irgendetwas ausdrucken will und das geht ja nicht. Man kann mit dem Natel nicht man muss das Natel zuerst am Laptop anschliessen und dann vom Laptop ausdrucken und das ist eben das wo ich schade finde.
39. Interviewer: also das würden sie gerne können, etwas direkt vom Natel ausdrucken?
40. Andrea: Also wenn man nur einfach ein Kabel einstecken könnte am Natel und am Laptop und man nur "drucken" drücken müsste und fertig, dass es irgendwie keine Ahnung irgendwo ausdrückt ich weiss nicht, das wäre genial. So ein kleiner Drucker den man anschliessen kann das wäre eine super Idee.
41. Interviewer: Haben sie angst das jemand mal ihr Natel oder sonst etwas von Ihnen hacken könnte?
42. Andrea: Das ist schon sehr oft passiert. ja. sehr oft also es ist zweimal passiert. Das erste mal, ich weiss nicht, da war ich, da bin ich gar nicht mehr ins Natel rein gekommen. Auch mit dem Passwort nicht. Also die von Swisscom haben dann gefragt ob jemand mit meinem Natel gemacht. Aber ich sagte nein, ich komme ja nicht mehr rein. Und ja. beim anderen Mal weiss ich nicht ob das etwas mit dem was zu tun aber das war bei Facebook und das wurde gehackt und und ich musste meine Emailadresse bei Facebook angeben und die haben mir dann ein

neues Passwort geschickt. Ich bin halt nie so... vor allem am Laptop war ich nie sicher. Ich hatte nie mein Laptop richtig im Griff. Mein Vater sagte immer dass ich kein Scheiss herunterlade oder sonst was wo Viren entstehen. Wissen sie, es kamen immer wieder Viren auf meinen PC. und immer wieder habe ich das weggeklickt. Und irgendwann ist er dann abgestürzt und ich kam nicht mehr rein und das ist eben mein Problem. Machmal kam ich gar nicht mehr rein und wenn ich rein kam sagte es mir es sei ein Virus gekommen, es sei ein Virus gekommen und ich soll irgend eine CD kaufen und das ist dann was mich anscheisst. Ich weiss dann nicht einmal was für eine CD. Dann hole ich mir Hilfe. Und dann heisst es ich weiss nicht was für eine CD oder es heisst "ich habe keine Zeit" oder so. Und dann mach ich es nicht mehr. Und so ist mein Laptop ist jetzt auch völlig durch. Ich bekomme ihn nicht mehr an. Und ich weiss nicht was ich machen soll. Es heisst er brauche eine CD um irgendwie die Viren wegtun irgendwie. Und dann gibt es noch... ähm dann war noch wegen dem Drucker. Der braucht Druckerpatronen aber die sind enorm teuer, die kann ich mir nicht leisten. Aber das ist auch so eine Sache. Ich brauche den Drucker auch und das ist mir zu teuer und ich meine ich habe einen guten Laptop und einen guten Drucker oder und es wäre schade den weg zu werfen und dann bleibt er halt im Keller und verstaubt.

43. Interviewer: Wenn sie etwas am Computer machen, haben sie angst dass sie das falsch machen?
44. Andrea: Ja! und bevor ich etwas falsch mache rufe ich jemand und wenn halt niemand da ist, der ich fragen kann. Dann rufe ich an. Und wenn die Person nicht kann oder selber nicht weiss. Schreibe ich es halt auf Facebook, das ich mit dem und dem Hilfe brauche. Ich versuche dann alles Mögliche. aber wenn ich merke es geht nicht, dann lass ich es. Dann Versuch ich keinen Fehler zu machen. Das ist eben mein Problem. Das wenn der Laptop nicht mehr geht, lege ich ihn zur Seite.
45. Interviewer: Hilft eine gute Bewerbung eine Lehrstelle zu finden?
46. Andrea: Es hilft schon, aber du musst ähm... musst auch gut sein. Aber gut ist nicht alles. Ich meine, desto mehr Erfahrungen man hat in einem Beruf, ich weiss nicht. Wenn man aus der Schule kommt, kann man nicht schreiben das man viel Erfahrungen hat. Aber wenn man schon Erfahrungen auf dem Beruf hat, kann man auch mehr schreiben aber ich denke gut ist nicht alles. Ich kann es nicht erklären warum. Ich meine es muss nicht perfekt sein. Jede Bewerbung sieht anders aus. Jeder Mensch auf dieser Welt macht eine Bewerbung anders aber wenn es gut und sauber ist also einfach vom Dings her, von der Schritten her gut aussieht, dann ist es ok aber wenn es zum Beispiel etwas drin steht, das nicht sehr gut ist, dann kann die Bewerbung noch so gut aussehen. Nicht nur die Schönheit zählt, auch das innere muss dann stimmen. Wenn das innere nicht stimmt dann kann die Bewerbung noch so schön aussehen dann kann man es vergessen, finde ich ich, das ist meine Meinung.
47. Interviewer: Was denken Sie, was ist der Grund dass Sie bis jetzt keine Lehrstelle gefunden haben?

## 7.12 Ehrenwörtliche Erklärung

Ich erkläre hiermit ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne unerlaubte Hilfe verfasst habe.

Basel, 20. Juli 2014

Silvan Surber