

**cms**

Christoph Merian Stiftung

# Digitale Kluft

Überblick  
Analysen  
Empfehlungen

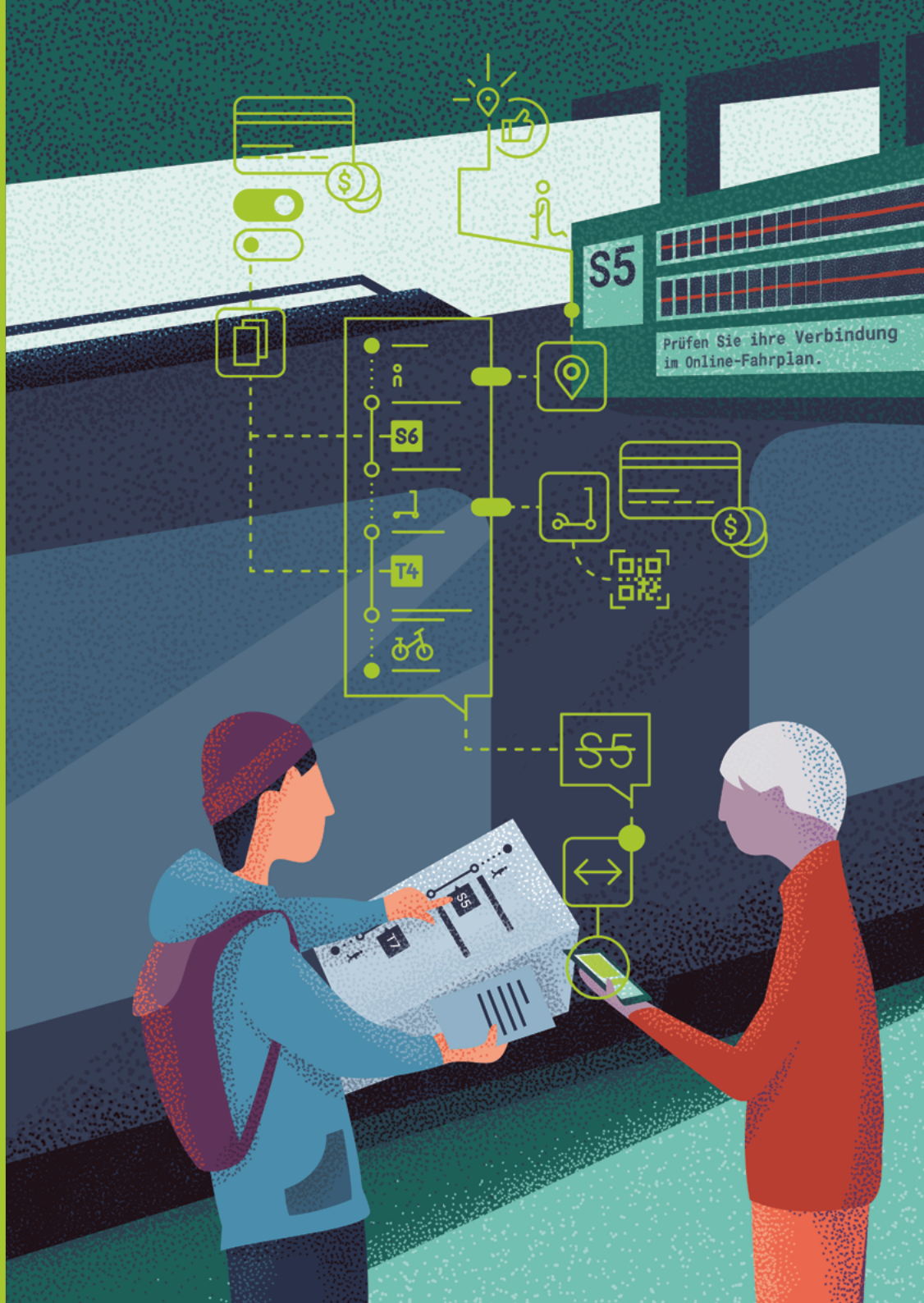
Herausgegeben von der CMS

# Digitale Kluft

Überblick, Analysen  
und Empfehlungen  
von Fachpersonen und  
Betroffenen

<b>Einleitung</b>	<b>12</b>	<b>Medien</b>	<b>63</b>
Dr. Beat von Wartburg, Direktor, Christoph Merian Stiftung		Dr. Moritz Büchi,	
Dr. Alexander Suter, Leiter Abteilung Soziales, Christoph Merian Stiftung		Institut für Angewandte Medienwissenschaft IAM	
Vorwort	12	Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW	
Rafael Freuler, Sozial.digital		Medien als Innovationen	65
Einleitung	13	Digitale Mediennutzung: Zahlen und Befunde für die Schweiz	66
		Herausforderungen für die Governance	67
		Fazit	69
<b>Portraits</b>	<b>17</b>	<b>Politische Teilhabe</b>	<b>71</b>
Mena Kost		Elias H. Schäfer, schäfer   hansen	
«Ohne Computerkenntnisse hast du hier keine Chance»	19	Schweizer Demokratie in der digitalen Welt	73
«Hauptsache, mein Kopf wird aktiviert»	21	Dimensionen der digitalen Kluft	74
«Viele haben keine Ahnung, was es bedeutet, digital benachteiligt zu sein»	23	Fazit	76
«Wenn ich lerne, geht es mir gut»	25		
«Mit dem Internet geht alles zack-zack»	27		
		<b>Recht</b>	<b>79</b>
<b>Armut</b>	<b>29</b>	Dr. iur. Kurt Pärli, Professor für Soziales Privatrecht, Universität Basel	
Loretta Walther und Prof. Dr. Emanuela Chiapparini,		Schutz im Arbeitsmarkt und bei der Organisation der Arbeit	81
Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, Abteilung Soziale Intervention		Ungleichheiten auch im Arbeitsalltag reduzieren	82
Armutsbetroffenheit und digitaler Ausschluss	31	Förderung digitaler Kompetenzen	83
Fazit	34	Fazit	84
		<b>Verwaltung</b>	<b>85</b>
<b>Jugend</b>	<b>37</b>	lic.iur. Sandra Metz, Mitarbeiterin Chief Digital Officer der Kantonalen Verwaltung Basel-Stadt	
Prof. Dr. Olivier Steiner und Prof. Dr. Rahel Heeg,		Digitalisierung im Kanton Basel-Stadt	87
Institut Kinder- und Jugendhilfe, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW		Massnahmen für eine inkludierende Digitalisierung	88
Unterschiede im Zugang zu Geräten	39	Fazit	91
Unterschiede im Zugang zu Anwendungen, Kompetenzen und Folgewirkungen	39		
Ansätze zur Überwindung der digitalen Kluft	40	<b>Erkenntnisse und Empfehlungen</b>	<b>93</b>
Fazit	43	Beteiligung	95
		Inklusion	96
		Bildung	97
		Schutz	98
		Gesellschaft	99
<b>Behinderung</b>	<b>45</b>		
Silvano Ackermann,			
Institut Integration und Partizipation, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW			
Digitale Barrierefreiheit	47		
Digitale Teilhabe	47		
Neue Chancen, neue Handlungsspielräume	48		
Intersektionalität der digitalen Ungleichheit	49		
Fazit	51		
<b>Bildung</b>	<b>53</b>		
Dr. Eveline Hipeli, Pädagogische Hochschule Zürich			
Von Medien, Medienkompetenz und digitalen Klüften	55		
Folgen von digitalisierten Systemen mit Künstlicher Intelligenz	56		
Die Rolle der Schule: Zugang bieten und Kompetenzen fördern	59		
Die Aus- und Weiterbildung der Lehrpersonen	59		
Fazit	61		





S5

Prüfen Sie ihre Verbindung  
in Online-Fahrplan.

S6

T4

S5





## Vorwort

Während die fortschreitende Digitalisierung für viele Menschen eine Erleichterung und Vereinfachung im Alltag bedeutet, entstehen für andere neue Barrieren. Damit kennt die Digitalisierung nicht nur technische oder wirtschaftliche Herausforderungen, sondern stellt auch Fragen zu sozialer Teilhabe, Bildung, Medienkompetenz oder politischer Mitbestimmung.

Die Christoph Merian Stiftung (CMS) setzt sich seit langem für Chancengerechtigkeit und soziale Teilhabe ein. In der Förderstrategie 2021–2024 lag ein besonderer Fokus auf Projekten zu sozial nachhaltiger digitaler Transformation. Die Stiftung hat in dieser Zeit verstärkt Projekte unterstützt, die darauf abzielten, benachteiligten Gruppen den Zugang zur digitalen Welt zu erleichtern und ihre digitale Selbstbestimmung zu stärken. Die neue Förderstrategie 2025–2028 baut darauf auf. Besonders im Handlungsfeld Chancengleichheit engagiert sich die CMS für den Abbau digitaler Barrieren, indem sie Projekte fördert, die den Erwerb digitaler Grundkompetenzen ermöglichen, den Zugang zu digitalen Dienstleistungen erleichtern und sich für eine inklusive digitale Gesellschaft einsetzen.

Mit der vorliegenden Publikation wollen wir das Bewusstsein für die digitale Kluft schärfen und einen Beitrag dazu leisten, dass alle Menschen – unabhängig von ihrem sozialen oder ökonomischen Hintergrund – die Möglichkeit erhalten, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen. Die versammelten Fachbeiträge und Erfahrungsberichte beleuchten die Thematik aus unterschiedlichen Perspektiven und werden mit konkreten Empfehlungen ergänzt. Unser Ziel ist es, eine sachliche und fundierte Diskussion anzuregen und Impulse für eine inklusive digitale Zukunft zu setzen.

Wir danken allen Autorinnen und Autoren sowie den beteiligten Organisationen für ihre wertvollen Beiträge und ihr gemeinsames Engagement in den Workshops zur Erarbeitung der Empfehlungen.

Dr. Beat von Wartburg, Direktor (bis März 2025), Christoph Merian Stiftung  
 Dr. Alexander Suter, Leiter Abteilung Soziales, Christoph Merian Stiftung

## Einleitung

Bewerbung, Arbeit, Dating, Beziehungspflege, Schule, Steuererklärung, Meinungsbildung, Haushalt oder Abstimmungen – in fast allen Lebensbereichen spielen das Internet und digitale Werkzeuge längst eine zentrale Rolle. Zunehmend können essenzielle Aufgaben nur noch auf digitalem Weg erfüllt werden. Das steigert oft die Effizienz, ermöglicht Vernetzung und schafft Zugänge.

Doch ist die Digitalisierung für alle vorteilhaft? Digitalität kann Hürden schaffen, anstatt für bessere Vernetzung und gesellschaftliche Teilhabe zu sorgen. Besonders häufig benachteiligt sind Menschen, die nicht über die notwendigen Geräte verfügen, welchen digitale Fähigkeiten fehlen oder die aufgrund ihrer persönlichen Voraussetzungen und Einschränkungen gängige digitale Werkzeuge nicht gewinnbringend für sich einsetzen können. Man unterscheidet dabei zwischen drei Stufen der digitalen Kluft:

Kluft Stufe 1	Kluft Stufe 2	Kluft Stufe 3
<b>Zugang</b> Geräte Internet Software	<b>Nutzung</b> Fähigkeiten Motivation Einstellung	<b>Mehrwert</b> ökonomisch sozial politisch kulturell

Eigene Darstellung nach van Dijk, 2019

Die erste Stufe bezieht sich auf den Zugang zu Geräten und Infrastruktur wie Computer, Handy, Internet, Software und Plattformen. In der Schweiz verfügen fast alle über Geräte und Internet-Anschluss. Allerdings steigen die Abo-Kosten für den Zugang zu Informationen und Werkzeugen zunehmend – kostenlose Angebote schwinden.

Doch auch das Vorhandensein der notwendigen Geräte und Software macht die digitale Kluft nicht zwangsläufig überwindbar. Die zweite Stufe betrifft die Art und Weise der Nutzung und die Fähigkeiten der Nutzer:innen. Hier entsteht eine Kluft zwischen den Menschen, die digitale Anwendungen zur Information, für Administration, Behördengänge sowie für Bildung und Karriere nutzen, und denjenigen, die primär Unterhaltungs-, Einkaufs- oder Kommunikations-Apps verwenden. So wickelten Schweizer:innen in den Jahren 2020 bis 2023 beispiels-

weise rund 31 Prozent ihrer Anliegen mit der staatlichen Verwaltung offline ab, auch wenn es digitale Möglichkeiten gegeben hätte (Initiative D21 & TU München, 2023). Entweder weil sie den digitalen Weg nicht kannten oder aber sich bewusst dagegen entschieden haben. Die Ursachen dafür liegen im unterschiedlichen Bildungshintergrund, in den kognitiven und physischen Fähigkeiten sowie dem persönlichen Umfeld und der Motivation.

Doch selbst wenn alle befähigt und motiviert sind, Digitalität für sich einzusetzen, kann Digitalisierung Ungleichheit schaffen oder verstärken. Die dritte Stufe beschäftigt sich daher mit dem tatsächlichen Mehrwert der Digitalität für einzelne Personen und Personengruppen. Bringt sie allen gleichermaßen einen ökonomischen, sozialen, politischen oder kulturellen Vorteil? Finden beispielsweise alle Stellensuchenden dank digitalen Bewerbungsverfahren tatsächlich leichter einen passenden Job oder sind spezifische Gruppen von neuen Benachteiligungen betroffen? Ist eine digitale Verwaltung für alle Nutzer:innen effizienter und gerechter? Profitieren Kund:innen von tieferen Preisen beim Online-Shopping oder werden sie häufiger Opfer von Betrug? Wer profitiert tatsächlich von den Vernetzungsmöglichkeiten mit Social Media? Diesen Fragen gehen wir in dieser Publikation eingehend nach.

Auf allen drei Stufen sind bestimmte Personengruppen besonders gefährdet oder benachteiligt:

Sowohl *armutsbetroffenen Personen* als auch *Menschen mit psychischen Erkrankungen* mangelt es oft an funktionierenden Geräten, einem Internet-Anschluss sowie an Medienkompetenz und Motivation. Nur wenige sehen in digitalen Hilfsmitteln einen Mehrwert (Chiapparini et al. 2023).

Unter *Senior:innen* nutzen zwar mehr als drei Viertel regelmässig das Internet und Smartphones (Seifert et al. 2020). Neuere Formen der Digitalität sind jedoch unbeliebt. Beispielsweise nutzen weniger als 20 Prozent Self-Checkout-Kassen. Allgemein befürworten nur 12 Prozent der über 80-Jährigen digitale Dienstleistungen. Fehlen analoge Alternativen, sind sie potenziell vom gesellschaftlichen Leben ausgeschlossen.

*Personen mit Behinderungen* können dank unterstützenden Technologien ganz besonders von digitalen Hilfsmitteln profitieren. Dazu müssen digitale Dienstleistungen jedoch – was oft vergessen geht – bewusst barrierefrei entwickelt sein. So sind mehr als 60 Prozent der 50 gängigsten Apps in der Schweiz für Personen mit Behinderungen nur ungenügend zugänglich (Stiftung «Zugang für alle» 2023).

*Personen aus bildungsfernem Umfeld*, ob jung oder alt, profitieren häufig weniger von den Möglichkeiten der Digitalität. Es fehlen ihnen die Fähigkeiten und das Kontextwissen, um Informationen rasch einzuordnen, digitale Werkzeuge gewinnbringend einzusetzen und sich vor Fehlinformation, Manipulation oder übermässigem Medienkonsum zu schützen. Das betrifft auch Menschen mit Sprachbarrieren und anderer Sozialisation aufgrund eines *Migrationshintergrundes*.

Doch auch nicht offensichtlich benachteiligte Personen sind immer wieder mit digitaler Exklusion konfrontiert. Unterschiede in Kultur, persönlichen Überzeugungen, Gewohnheiten, Lebensumständen, Charaktereigenschaften oder sexueller Orientierung können dazu führen, dass digitale Werkzeuge weniger gut zugänglich oder praktikabel sind. Beispielsweise kann es für gewisse Personen hilfreich sein, im Restaurant über eine App digital zu bestellen. Für andere jedoch ist der persönliche Kontakt entscheidend.

Somit sind wir alle in unterschiedlichen Situationen von der digitalen Kluft betroffen – manche weniger, andere mehr. Dies wirft die Frage auf, wie Digitalität gestaltet werden kann, um Ungleichheiten zu minimieren statt zu verstärken. Es braucht Massnahmen, um Digitalität so zu gestalten, dass neu entstehende Ungleichheiten abgefedert und bestehende reduziert werden. Gesamtgesellschaftlich sind die sozialen Folgen der Digitalisierung eine Herausforderung, die erst im Ansatz erkannt ist. Eine soziale Digitalisierung erfordert auf jeden Fall eine enge Zusammenarbeit von Expert:innen, Betroffenen und unterschiedlichen Akteuren.

Rafael Freuler, Sozial.digital

## Literaturhinweise

Calderón Gómez, D. (2019). The Three Levels of the Digital Divide: Barriers in Access, Use and Utility of Internet among Young People in Spain. *Interações: Sociedade e as novas modernidades* 10, 64–91, 77. [www.interacoes-ismt.com/index.php/revista/article/view/410/425](http://www.interacoes-ismt.com/index.php/revista/article/view/410/425)

Chiapparini, E., Willener, D., Domonell, K. & Hegedüs, A. (2023). *Digitalisierung: Hürden für vulnerable Gruppen*. [arbor.bfh.ch/handle/arbor/35612](http://arbor.bfh.ch/handle/arbor/35612)

Initiative D21 & Technische Universität (TU) München (2023). *eGovernment MONITOR 2023*. [initiated21.de/publikationen/egovernment-monitor/2023](https://initiated21.de/publikationen/egovernment-monitor/2023)

Seifert, A., Ackermann, T. & Schelling, H. R. (2020). *Digitale Senioren 2020, Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien durch Personen ab 65 Jahren in der Schweiz*. Pro Senectute Schweiz. [www.prosenectute.ch/dam/jcr:1e37ab48-cd44-4ba2-9a91-23ce43c7a664/Studie\\_DigitaleSenioren2020\\_DE.pdf](http://www.prosenectute.ch/dam/jcr:1e37ab48-cd44-4ba2-9a91-23ce43c7a664/Studie_DigitaleSenioren2020_DE.pdf)

Stiftung «Zugang für alle» (2023). *Schweizer Accessibility Studie 2023*. [as23.access-for-all.ch/](https://as23.access-for-all.ch/)

Van Dijk, J. (2019). *The Digital Divide*. Polity Press, 7 ff. [www.researchgate.net/publication/336775102\\_The\\_Digital\\_Divide](https://www.researchgate.net/publication/336775102_The_Digital_Divide)

Portraits von Betroffenen, aufgezeichnet von Mena Kost

*Ein Email-Konto einrichten? Sich online bewerben? Oder Begleitung beim Schreiben eines Briefes? Die Angebote des Basler Internetcafés Planet13 sind kostenlos und stehen allen offen. Wir haben uns im Computerkurs für Anfänger:innen umgeschaut und nachgefragt, vor welchen Herausforderungen und Schranken Menschen ohne Zugang zur digitalen Welt stehen.*

## «Ohne Computerkenntnisse hast du hier keine Chance»

Eden Ghebremicael (32) ist erst seit vier Jahren in der Schweiz. Trotzdem spricht die gebürtige Eritreerin bereits fließend Deutsch. Den Computerkurs im Internetcafé Planet13 besucht sie, damit sie sich besser um einen Job, eine grössere Wohnung und ihre drei jüngeren Brüder kümmern kann.

«Jetzt gerade ist mein Leben ziemlich kompliziert. Aber alles, was ich lerne, macht es einfacher. Deshalb möchte ich so viel wie möglich lernen: Emails und Bewerbungen schreiben, recherchieren, E-Banking machen, Stiftungen anschreiben und so weiter. Aber das ist nicht einfach, alles kostet Geld. Wer neu in die Schweiz kommt, darf kostenlos einen Intensiv-Deutschkurs besuchen. Das ist sehr gut. Noch besser wäre es, wenn man zusätzlich einen Intensiv-Computerkurs besuchen könnte. In der Schweiz braucht man dieses Wissen, sonst hat man hier keine Chance.

**«Auch bei meiner Ausbildung zur Krankenschwester lief alles analog ab. Soll heissen: mit Papier und Stift.»**

Ein Beispiel: Vor zwei Jahren ist einer meiner jüngeren Brüder zu mir in die Schweiz gekommen. Er ist behindert und ich muss mich um ihn kümmern. Dafür müsste ich eigentlich viele Dinge recherchieren: Gibt es hier Schulen für Menschen wie ihn? Welche Betreuungsmöglichkeiten gibt es? Welche Stiftungen könnten ihn unterstützen? Und so weiter. Aber dazu brauche ich mehr Wissen über das Internet.

In Eritrea habe ich das nicht gelernt. Niemand von meinen Bekannten hat das. Auch bei meiner Ausbildung zur Krankenschwester, die ich mit einem Diplom abgeschlossen habe, lief alles analog ab. Soll heissen: mit Papier und Stift. Ich habe in Eritrea vier Jahre in einem Spital gearbeitet, auf unterschiedlichen Abteilungen. Mein Diplom habe ich in die Schweiz mitgebracht, aber leider ist meine Ausbildung hier nicht anerkannt. Dabei dürfte ich unterdessen arbeiten und würde das auch sehr gerne tun. Wenn ich mir etwas wünschen könnte, würde ich am liebsten im Kinderspital arbeiten.

Um einen Job zu finden, muss ich jedoch Bewerbungen schreiben können. Wenn ich Hilfe brauche oder etwas ausdrücken möchte, komme ich ins Internetcafé Planet13. Bevor ich dieses Lokal kannte, war es schwieriger. Kontakt zu anderen Menschen aus Eritrea habe ich eigentlich nur in der Kirche, wo wir

uns ein- oder zweimal die Woche zum Beten treffen. Aber die Leute dort können mir auch nicht weiterhelfen – wir haben alle das gleiche Problem mit dem Internet: Wir hatten das in Eritrea einfach nicht.

Wenn alles klappt, kommen bald auch meine beiden jüngsten Brüder zu mir in die Schweiz. Weil sie erst 14 und 16 Jahre alt sind, können sie hier noch zur Schule gehen. Das ist sehr gut, so können sie lernen, wie man mit dem Computer umgeht. Das Internet ist der Zugang zur Welt. Wer weiss, vielleicht kann ich sie in ein paar Jahren um Hilfe bitten, wenn ich etwas nicht verstehe.

Aber vorerst habe ich viel Verantwortung zu tragen und muss mich um meine drei Brüder kümmern. Meine Mutter ist schon gestorben und wo mein Vater ist, wissen wir nicht. Er war im Militär, aber wir haben keine Nachricht und wissen nicht, ob er noch lebt. Für meine Brüder bin ich deshalb wie eine Mutter.

Manchmal fehlt mir mein Leben in Eritrea schon, es war trotz allem weniger kompliziert. Aber ich kann nicht zurück. Ich möchte mir hier ein neues Leben aufbauen und so viel lernen, wie es nur geht. Zum Beispiel, wie man Tickets im Internet kauft. Das habe ich noch nie gemacht und darauf freue ich mich schon. Jetzt gerade kann ich natürlich nicht reisen, das ist mir schon klar. Aber irgendwann geht das vielleicht.»

## «Hauptsache, mein Kopf wird aktiviert»

Maria Pinheiro (68) hat sich vor kurzem ihren ersten eigenen Laptop gekauft. Nun möchte sie lernen, wie er funktioniert – damit sie ohne Hilfe Emails schreiben und ihren verschiedenen Interessen nachgehen kann.

«Was ich mir schon immer gewünscht habe, ist ein Laptop. Und das, obwohl die neue Technik für mich nicht einfach ist. Es ist anders als bei den Jungen, die damit aufgewachsen sind. Früher, als ich noch gearbeitet habe und mit der Post irgendein Formular gekommen ist, haben mein Mann und ich gemeinsam versucht, es zu verstehen. Manchmal sind wir uns dabei vorgekommen wie Kinder. Heute bin ich zwar pensioniert und muss nicht mehr arbeiten. Aber was die digitale Welt angeht, sage ich mir: Es ist noch nicht zu spät!

Bei uns zu Hause haben wir Internet. Früher hatten wir auch einen Computer, aber als unsere Tochter ausgezogen ist, haben wir ihn ihr mitgegeben. Eine Weile bin ich jeweils ins Internetcafé Planet13 gegangen, wenn ich etwas im Internet nachschauen wollte. Nun habe ich mir einen eigenen Laptop gekauft. Der Laptop ist sehr gut für mich, ich habe nämlich viele Interessen: Ich reise gerne, kaufe gerne Tickets, schaue nach Angeboten. Wenn ich ein Produkt haben möchte, kann ich es im Internet suchen. Das gefällt mir. Aber um Dinge zu bestellen, ist meine Kompetenz noch ungenügend. Da habe ich Angst, etwas falsch zu machen.

Ich kann schon einiges mit dem Laptop machen, zum Beispiel kann ich ihn öffnen und starten. Auch eine Email habe ich schon zu schreiben versucht. Aber das war schwierig, etwas mit dem Passwort hat nicht geklappt. Ausserdem habe ich Tickets auf die Kapverden gesucht. Die Kapverden sind meine Heimat, ich stamme von dort. Meine Familie hat auf Santo Antão Gemüse angebaut, und so hatten wir stets genug zu essen. Ja, ich hatte eine gute Kindheit. Aber es war schon immer mein Wunsch, die Welt zu sehen. Also bin ich mit 19 nach Lissabon gegangen und später dann weiter in die Schweiz. Heute leben meine Eltern nicht mehr, aber Geschwister habe ich noch. Mit ihnen kommuniziere ich vor allem über SMS.

Wenn ich ein Problem mit meinem Handy habe, frage ich meine Tochter, ob sie mir helfen kann. Als ich mein erstes Mobiltelefon hatte, bin ich oft am Abend im Bett gelegen und habe mir den Kopf darüber zerbrochen, wie etwas funktioniert. Ich hatte Angst, dass ich etwas kaputt mache, wenn ich dieses oder jenes einstelle. Seit kurzem hat mein Mann ebenfalls ein Mobiltelefon, und nun

muss ich ihm damit helfen. Aber ich habe einiges vergessen und muss wieder trainieren. Ich habe meinen Mann gefragt, ob er nicht auch in den Computerkurs im Planet13 kommen wolle. Aber er wird bald 80 und hat gemeint, dass die Technik ihm nicht mehr in den Kopf gehe. «Lerne es für uns beide», hat er gesagt.

**«Es sind nur Kleinigkeiten, die ich verstehen will. Doch sie helfen mir dabei, in die Welt hinauszuschauen.»**

Wenn ich etwas nicht haben kann, dann akzeptiere ich das. So habe ich mein ganzes Leben gelebt. Ich fühle mich nicht benachteiligt, weil ich dieses oder jenes nicht besitzen kann. Aber zu wissen, wie die Dinge funktionieren – diesen Wunsch habe ich schon. Es sind eigentlich nur Kleinigkeiten, die ich verstehen will. Doch sie helfen mir dabei, den Kopf zu heben und in die Welt hinauszuschauen.»

Natürlich wäre es nicht schlecht, wenn ich einen Einzelkurs besuchen könnte. Aber das ist viel zu teuer. Im Planet13 sind wir etwa zehn Personen. Hier lerne ich schon auch etwas, einfach langsamer. Hauptsache, mein Kopf wird aktiviert!

## «Viele haben keine Ahnung, was es bedeutet, digital benachteiligt zu sein»

Christoph Ditzler (69) ist Gründungsmitglied des Internetcafés Planet13, wo er seit rund 18 Jahren ehrenamtlich arbeitet. Unter anderem leitet er den kostenlosen Computerkurs für Anfänger:innen, den die Portraitierten besuchen. Ditzler weiss: Ob man Anschluss hat an die digitale Welt, ist eine Geld- und eine Bildungsfrage.

«Ich war schon immer ein Computerfreak – und ein politischer Mensch. Das ist mir wichtig. Klar kann man über die Dinge reden, ich wollte aber immer auch handeln. Als wir im Jahr 2004 die Idee für ein Internetcafé für Armutsbetroffene entwickelten, besass ich nichts ausser einem uralten Desktop-Computer. Zusammen mit einem Freund habe ich als Betroffener an einer Armutskonferenz teilgenommen. Dort haben wir eine Frau kennengelernt, die bis zu ihrer Kündigung mit Computern gearbeitet hatte, und als sie dann zur Sozialhilfe kam, hatte sie plötzlich nichts mehr. Sie ist zu uns gekommen und hat gefragt: «Habt ihr vielleicht einen alten Computer für mich?» Wir hatten keinen. Stattdessen haben wir ihr aus drei alten Schrottcomputern einen neuen zusammengebaut.

Aus dieser Begegnung heraus sind zahlreiche Gespräche entstanden – und weil es viele Menschen gibt, die keinen Zugang zum Internet haben, beschlossen wir, das Internetcafé Planet13 zu gründen. Die Menschen, die zu uns kommen, haben noch immer die gleichen Bedürfnisse wie damals. Hauptsächlich brauchen sie Unterstützung beim Schreiben von Bewerbungen, beim Versenden von Emails, beim Formatieren von Dokumenten und so weiter. Viele haben keine eigenen Geräte, oder sie wissen nicht, wie man sie bedient.

Die Art der Unterstützung, die wir leisten, hat sich also nicht verändert. Ihre Bedeutung jedoch schon. Alle digitalen Geräte sind heute noch viel präsenter als damals. Man braucht für fast alles den Computer. Wir nennen das die «digitale Diktatur». Das ist keine positive Entwicklung. Zum Beispiel bezahlt man jetzt zwei Franken, wenn man eine Rechnung analog mit dem Einzahlungsschein begleichen möchte. Dabei sind es ja gerade jene Menschen, die ohnehin wenig Geld haben, die das noch so machen. Und das ist nur ein Beispiel von vielen. Auch die günstigen Spartickets der SBB gibt es nur online – und so weiter.

Trotzdem haben wir vom Planet13 nicht den Ansatz, alle Leute an die Geräte zu bringen. Nein, wir sind unbedingt dafür, dass es auch in Zukunft sowohl

**«Wenn wir die analogen Möglichkeiten weiter einschränken, grenzen wir all jene aus, die sowieso schon benachteiligt sind.»**

analoge als auch digitale Möglichkeiten für alle geben muss. Denn es wird immer Menschen geben, die keinen Zugang zur digitalen Welt haben. Ob man Anschluss hat an die digitale Welt, ist eine Geld- und eine Bildungsfrage.

Wenn wir die analogen Möglichkeiten

immer weiter einschränken, grenzen wir also all jene aus, die sowieso schon benachteiligt sind.

Zudem ist es eine Frage der Demokratie, ob man den Menschen Wahlmöglichkeiten lässt. Es muss verschiedene Wege geben, das darf nicht weggefegt werden. Der digitale Zugang ist deshalb ein hochpolitisches Thema. Nicht nur innerhalb unserer Gesellschaft, auch global betrachtet: Salopp gesagt führt das Internet um Afrika herum und geht direkt nach Amerika. Es gibt auf der Welt noch immer Millionen von Menschen ohne Zugang zu den Informationen im Netz.

Jene, die im digitalen Bereich alle Möglichkeiten haben und mit den Geräten umzugehen wissen, können sich oft gar nicht vorstellen, was es bedeutet, wenn man das alles nicht kann. Dafür ist überhaupt kein Bewusstsein vorhanden. Aber wenn man ihnen die Geräte abstellen würde, würden sie durchdrehen.»

---

**Planet13**

Das Internetcafé Planet13 wurde im Jahr 2007 von Armutsbetroffenen für Armutsbetroffene realisiert. Im Lokal können alle einen Computer benutzen, im Internet surfen und IT-Kurse besuchen. Zudem wird Hilfe beim Schreiben von Bewerbungen, Lebensläufen etc., Rechtsberatung im Sozialhilferecht und vieles mehr angeboten. Alle Dienstleistungen sind kostenlos.

[www.planet13.ch](http://www.planet13.ch)

**«Wenn ich lerne, geht es mir gut»**

Sara Goitom (41) würde am liebsten nicht nur einmal, sondern gleich zweimal die Woche in den Computerkurs für Anfänger:innen gehen. Denn Sara Goitom hat viele Pläne: unter anderem ein eigenes Zimmer für ihre 16-jährige Tochter.

«Viele Dinge machen mir Angst. Zum Beispiel, dass ich nicht mit dem Computer und dem Internet umgehen kann. Also möchte ich es unbedingt lernen, auch für die Arbeit. Ich bin in der Reinigungsbranche tätig und putze bei Privatpersonen. Wenn ich von einem Arbeitgeber eine Email erhalte, kann ich nicht zurückschreiben, weil ich nicht weiss, wie es geht. Für mich ist Schreiben sowieso schwierig. Im Sudan, wo ich aufgewachsen bin, bin ich nie zur Schule gegangen. Trotzdem würde ich das mit dem Schreiben irgendwie hinkriegen. Blöder ist, dass ich nicht weiss, wo auf dem Computer ich drücken muss.

Bisher habe ich immer jemanden um Hilfe gebeten, wenn ich eine Email beantworten wollte. Aber ich möchte unabhängig sein und nicht immer «bitte, bitte» sagen. Es macht mir grosse Freude, wenn ich etwas alleine kann. Wenn ich lerne, geht es mir gut. Deshalb bin ich auch hier im Computerkurs, jede Woche einmal. Noch besser fände ich es, wenn der Kurs an zwei Abenden stattfinden würde. Dann könnte ich schneller lernen.

**«Ich möchte unabhängig sein und nicht immer «bitte, bitte» sagen.»**

Meine Tochter freut sich sehr darüber, dass ich den Kurs besuche. Sie hofft, dass wir so eine grössere Wohnung finden. Bisher teilen wir uns ein Zimmer, aber nun ist sie 16 und hätte gerne ein eigenes. Sie sagt, dass sie dann besser Freundinnen mit nach Hause bringen könne. Aber ohne Internetkenntnisse ist es beinahe unmöglich, eine neue Wohnung zu finden.

Seit einer Weile besitze ich ein Smartphone, mit dem ich hauptsächlich telefoniere. Aber in Zukunft möchte ich damit auch Emails schreiben und googeln – etwa nachsehen, wo eine Wohnung genau liegt. Das zweite Gerät, das wir besitzen, ist ein Laptop. Meine Tochter hat ihn von jemandem geschenkt bekommen. Aber sie braucht ihn nur selten, denn meiner Tochter geht es zurzeit nicht gut. Sie war deswegen vier Monate in der Klinik, und jetzt ist sie während der Woche in einer betreuten Unterkunft. Nur am Wochenende ist sie bei mir zu Hause. Natürlich mache ich mir grosse Sorgen um sie. Sie hat in ihrem Leben schon viel erlebt. Sie war fünf Jahre alt, als wir wegen des Krieges aus dem Sudan nach Europa geflüchtet sind.

Ich denke, es macht einen riesigen Unterschied, ob man versteht, wie das Internet funktioniert oder nicht: Wer sich nicht auskennt, hat überall Nachteile. Ich zum Beispiel möchte gerne eine zusätzliche Arbeitsstelle suchen, um mehr Geld zu verdienen. Jemand hat mir gesagt, dass es im Internet viele Angebote geben würde, aber ich weiss nicht, wie ich sie finde. Ausserdem bezahle ich meine Rechnungen noch immer auf der Post, weil ich nicht weiss, wie Online-Banking funktioniert. Dabei könnte ich damit Geld sparen. Und wenn ich schon dabei bin: Ich würde auch sehr gerne lernen, wie man im Internet Musik hören kann.

Wenn ich Tram oder Bus fahre, schauen alle Menschen um mich herum auf ihre Handys. Ich kann das noch nicht. Also schaue ich auf einen der grossen Bildschirme, die im öffentlichen Verkehr angebracht sind, und versuche zu lesen, was dort steht. Das ist ja auch etwas! Aber wenn ich dann mit dem Internet umgehen kann, werde ich schon sehr stolz auf mich sein.»

## «Mit dem Internet geht alles zack-zack»

Seit Dragutin Hrnjak (70) ein eigenes Mobiltelefon hat, eröffnen sich ihm neue Welten. Den Internetkurs im Internetcafé Planet13 besucht er, um digital noch fitter zu werden – und um Kontakte zu knüpfen.

«Mein erstes Mobiltelefon habe ich im Jahr 2019 gekauft. Meine Frau hatte schon früher eines, aber ich nicht. Wenn ich etwas wissen wollte, habe ich einfach sie gefragt. Damals war mir noch nicht bewusst, was man auf einem Smartphone alles machen kann. Heute könnte ich darauf nicht mehr verzichten!

Das Telefon brauche ich vor allem, um Informationen im Internet zu suchen. Wenn ich eine Zeitung lese oder fernsehe, kann ich parallel dazu etwas auf dem Handy recherchieren und so meine Informationen erweitern. Das gefällt mir. Zum Beispiel lese ich in der Zeitung etwas über die Wahlen im deutschen Thüringen und kann sofort nachschauen, wo dieses Thüringen genau liegt. Oder ich will wissen, seit wann es in der Schweiz einen Bundesrat gibt. Mit dem Internet geht das zack-zack: 1848! So bin ich immer informiert. Auch die Foto-Funktion des Telefons finde ich sehr interessant. Nur muss ich noch abklären, ob ich die Bilder irgendwie herunterladen kann. Ich habe viele Bilder von meiner Enkelin darauf, die ich auf keinen Fall verlieren möchte.

In die Schweiz gekommen bin ich im Jahr 1974, mit 21 Jahren. Ich bin im heutigen Kroatien auf einem Bauernhof aufgewachsen. Wir waren fünf Kinder und meine Eltern haben Wein und Schnaps produziert. Als meine Mutter die Gelegenheit dazu hatte, ist sie in die Schweiz gegangen, um hier zu arbeiten. Mein Vater ist auf dem Hof geblieben. Nachdem ich den Militärdienst und eine Lehre absolviert hatte, bin ich ebenfalls in die Schweiz gekommen. Hier habe ich über vierzig Jahre als Chemielaborant gearbeitet. Weil Stellen abgebaut wurden, musste ich dann schon mit 64 in Rente gehen, obwohl ich lieber noch ein Jahr länger gearbeitet hätte. Seit ich pensioniert bin, habe ich mehr Zeit als früher. Auf den Computerkurs im Planet13 bin ich über den Aushang im Schaufenster aufmerksam geworden. Ich habe mich im Lokal danach erkundigt und mich gleich angemeldet. Das Niveau des Kurses ist eigentlich zu tief für mich, ich kann schon recht viel. Aber ich konnte trotzdem profitieren. Zum Beispiel habe ich jetzt eine zweite Email-Adresse.

Wenn ich mich verabrede, etwa mit meiner Tochter und meiner Enkelin, mache ich das per SMS. So habe ich alles schriftlich und kann noch nachschauen, um welche Zeit sie genau kommen. Viele ältere Menschen haben es versäumt,

sich rechtzeitig ein Mobiltelefon zu kaufen. Ich habe einen Onkel, der 88 Jahre alt ist. Er hat die digitale Entwicklung verpasst: kein Computer, kein Internet, kein Mobiltelefon – nur ein Festnetztelefon hat er. Das geht schon auch. Aber nur, weil seine Bank noch eine Filiale hat, wo er hingehen kann, wenn er Rechnungen bezahlen muss. Aber es ist alles viel aufwendiger, wenn man kein Inter-

**«Viele ältere Menschen haben es versäumt, sich rechtzeitig ein Mobiltelefon zu kaufen.»**

net hat. Im Netz ist ausserdem vieles günstiger, man sieht gute Angebote. Deshalb kaufe ich die Tickets für meinen Onkel, wenn er welche braucht. Ich habe immer wieder versucht, ihn von einem Mobiltelefon zu überzeugen.

Auch weil er über das Hausteleson lange mit seiner Freundin telefoniert, was teuer ist. Aber er kann sich nicht mehr umstellen, dieser Zug ist für ihn abgefahren.

Ich selber brauche auch manchmal Hilfe, zum Beispiel mit meinem Handy. Es sind Kleinigkeiten, aber ich stehe trotzdem an, wenn mir niemand zeigt, wie es geht. Hilfe zu finden ist schwierig, die Jungen haben keine Zeit. Komm morgen oder übermorgen, sagen sie. Meine Tochter möchte ich lieber nicht um Hilfe bitten: Sie hat ein Kind, einen Mann, eine Arbeit – sie ist beschäftigt! Deshalb gehe ich mit meinen Fragen zur GGG. Dort gibt es eine kostenlose Beratungsstelle, wo man mir auch geholfen hat, mein Telefon einzurichten, als ich es neu gekauft hatte. Diese Stelle kann ich wirklich jedem empfehlen!»

---

**GGG Digi Coaches**

GGG Digi Coaches helfen bei Alltagsfragen rund um Computer, Smartphone oder Tablet weiter. Per Telefon oder vor Ort, mit oder ohne Anmeldung. Die Beratung ist kostenlos.

[www.ggg-digicoach.ch](http://www.ggg-digicoach.ch)

Loretta Walther und Prof. Dr. Emanuela Chiapparini,  
 Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, Abteilung Soziale Intervention

*Armutsbetroffene Personen sind eine besonders hervorzuhebende Risikogruppe im Hinblick auf den Ausschluss aus der digitalen Welt. So zeigt sich, dass gerade armutsbetroffene Personen häufiger Herausforderungen in der Überwindung der digitalen Kluft erleben. Der folgende Beitrag gibt einen empirisch fundierten Einblick in die eigene Verortung, den Bedarf und die Lösungsvorschläge bezüglich der digitalen Kluft aus Perspektive befragter armutsbetroffener Personen.*

## Armutsbetroffenheit und digitaler Ausschluss

Um zu verstehen, welche Gruppen besonders von der digitalen Kluft betroffen sind, ist es wichtig, die Voraussetzungen für eine erfolgreiche digitale Teilhabe zu betrachten. Zentrale Faktoren hierzu sind der Zugang zur nötigen Infrastruktur, digitale Grundkompetenzen, positive Lernerfahrungen, eine entsprechende Bildungsmöglichkeit (Hashemi & Moder 2020; Wüstholtz 2023) und ausreichende finanzielle Ressourcen (Schabram, Schulze & Stilling 2023). Bestimmte Gruppen sind besonders gefährdet, vom sozialen Ausschluss betroffen zu sein: Menschen mit niedrigem Bildungsstand, negativen Lernerfahrungen (van Dijk 2019), ohne soziales Unterstützungsnetz (Friemel 2014), mit Migrationserfahrung, gesundheitlichen Einschränkungen (Kersting 2020), ältere Menschen und solche mit geringem Einkommen (Bürger & Grau 2021).

Digitaler Ausschluss kann also auf verschiedene Herausforderungen zurückgeführt werden. Besonders interessant ist hierbei, auf armutsbetroffene Personen explizit einzugehen. Denn Armut kann sowohl die Folge als auch die Ursache der oben aufgeführten Ausschlussdimensionen darstellen (vgl. Böhnke, Dittmann & Goebel 2018). Es ist daher davon auszugehen, dass armutsbetroffene Personen eine komplexe, herausfordernde Situation in Bezug auf Zugang und Nutzung von digitalen Medien aufweisen.

Aufgrund ihrer Lebenssituation haben armutsbetroffene Personen häufig wenig Zugang zu digitalen Medien und Wissen in der Digitalität (Chiapparini et al. 2023). Vermutlich werden Menschen mit niedrigem Einkommen auch bei der Entwicklung digitaler Geräte und Medien wenig berücksichtigt, da sie keine finanzstarke Zielgruppe darstellen. Digitale Geräte und Tools sind nämlich keine neutralen Objekte, sondern spiegeln die Bedürfnisse und Vorstellungen derjenigen wider, die sie entwickelt haben und für die sie gedacht sind (Reidl et al. 2020).

Vor diesem Hintergrund ist es besonders wichtig, die Herausforderungen, Bedürfnisse und Lösungsvorschläge armutsbetroffener Personen hinsichtlich digitaler Teilhabe explizit zu betrachten, um diese dann auch auf individueller und institutioneller Ebene adressieren zu können.

Dazu eignet sich ein jüngst durchgeführtes Forschungsprojekt im Rahmen des thematischen Themenschwerpunkts der Berner Fachhochschule «Humane digitale Transformation». Das Projekt zeigt, welche Bedürfnisse und Unterstützungsangebote aus Sicht armutsbetroffener Personen bestehen und notwen-

dig sind, um an der Digitalität beteiligt zu sein und diese für eine passende Alltagsgestaltung zu nutzen. Basierend darauf haben Betroffene konkrete Vorschläge dazu entwickelt, welche Arten von Unterstützungsangeboten sinnvoll und unterstützend wären (vgl. Walther & Chiapparini 2024). Anzumerken ist vor der Darstellung dieser Resultate allerdings, dass diese die Perspektive der *befragten* armutsbetroffenen Personen gebündelt aufzeigt und keine repräsentative Perspektive *aller* armutsbetroffenen Personen in der Schweiz abbildet.

Die Studie bestätigt die oben genannten Befunde aus dem Fachdiskurs: Bestimmte Gruppen von Menschen sind besonders gefährdet, vom digitalen Leben ausgeschlossen zu werden. Dazu gehören vor allem Personen, die keinen Zugang zu digitalen Geräten oder zu einem sicheren Netz haben oder die sich keine ausreichenden digitalen Kenntnisse aneignen konnten. Auch Menschen mit niedrigem Bildungsstand oder negativen Lernerfahrungen sind häufig von Ausschluss betroffen, da die Wissensaneignung im digitalen Kontext herausfordernd ist und teilweise selbstgesteuertes Lernen voraussetzt.

Die Studie gibt auch Aufschluss darüber, wie sich armutsbetroffene Personen selbst in der digitalen Welt verorten:

Alle befragten Personen haben in irgendeiner Form Zugang zu digitalen Geräten, sei es durch eigenen Besitz oder durch Angebote wie Internetcafés oder Vereine, die sie kennen und nutzen. Der Zugang zu Geräten über Dritte ist jedoch häufig zeitlich begrenzt. Die Medien werden überwiegend allein genutzt, wobei die Unterstützung durch Familie oder Freunde bei Herausforderungen eine wichtige Rolle spielt. Insbesondere Mobiltelefone und Computer werden täglich genutzt. Dabei nutzen die Befragten digitale Medien zu unterschiedlichen Zwecken: zur Arbeit, zur Kommunikation, zur Informationsbeschaffung und zur Freizeitgestaltung. Die Mehrheit der Befragten schätzt ihre digitale Affinität als mittelmässig ein, allerdings mit einer gewissen Skepsis der Digitalität gegenüber und explizit benannten Wissenslücken (z.B. in Bezug auf KI). Dennoch sind sich alle einig, dass die Auseinandersetzung mit der Digitalisierung und das Erlernen digitaler Fähigkeiten notwendig sind, um am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können.

Zu den aktuell grössten Herausforderungen in der Digitalisierung zählen laut der durchgeführten Studie fehlendes digitales Wissen, zeitlich begrenzter Zugang zu Geräten über Dritte, fehlende soziale Netzwerke, Unsicherheiten in Bezug auf Datensicherheit und Datenschutz und unzureichende Möglichkeiten, digitale Geräte – insbesondere ihre schnelllebigen und sich ständig verändernden

den Anwendungen – selbstständig auszuprobieren. Auch die Bezahlbarkeit von Geräten sowie eines stabilen digitalen Netzes und die zunehmend digitale Verwaltung von Finanzen stellen für viele eine Hürde dar.

Die Studie zeigt weiter, dass unter den Befragten eine Nachfrage nach niederschweligen und flexiblen Unterstützungsangeboten besteht, die es den Betroffenen ermöglichen würden, digitale Geräte besser zu verstehen, auszuprobieren und zu nutzen. Dabei wird besonders der Wunsch nach einem selbstständigen Umgang mit den Geräten und einer flexiblen Begleitung im Lernprozess deutlich.

Ein wichtiger Vorschlag ist, modular aufgebaute Kurse anzubieten, die sich an den individuellen Bedürfnissen der Teilnehmenden orientieren und ein Lernen im eigenen Tempo ermöglichen. Dabei soll nicht nur Wissen vermittelt, sondern auch Raum für eigene Lernprozesse geschaffen werden, damit armutsbetroffene Menschen neue digitale Werkzeuge selbstständig ausprobieren und für sich entdecken können.

Auch Peer-Arbeitskonzepte werden als sinnvoll erachtet, bei denen armutsbetroffene Menschen mit erworbenen digitalen Fähigkeiten andere armutsbetroffene Menschen mit niedrigeren digitalen Fähigkeiten oder Lernblockaden unterstützen. Solche Konzepte könnten dazu beitragen, Schamgefühle bei der Inanspruchnahme von Unterstützung abzubauen und den Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen armutsbetroffenen Personen zu fördern.

## Fazit

Zusammenfassend zeigt sich, dass es notwendig ist, speziell auf die Bedürfnisse armutsbetroffener Personen zugeschnittene flexible und niederschwellige Angebote zur digitalen Wissensaneignung und der selbstständigen Nutzung digitaler Geräte, Applikationen und Medien zu schaffen.

Hierzu lassen sich ein konkreter Angebotsbedarf und weiterführende Handlungsempfehlungen formulieren:

Die Umsetzung von flexiblen und niederschweligen Kursangeboten erfordert eine genaue Prüfung und Planung, insbesondere in Bezug auf die didaktische Gestaltung. Dabei soll eine Kombination von Fachwissen und sogenannter Erfahrungsexpertise ehemals betroffener Personen in der Kursleitung berücksichtigt werden. Des Weiteren sind Fragen der Finanzierung und der Zugang zu zeitlich flexibler technischer Infrastruktur für die Durchführung zu klären. Diese Aspekte sind entscheidend, um ein funktionierendes und bedarfsgerechtes Lernumfeld zu schaffen.

Ein weiteres zentrales Element stellt die Vermittlung von digitalen Kompetenzen in spezifischen Bereichen dar, die für armutsbetroffene Personen besonders relevant sind. Hierzu zählen vor allem Themen wie digitale Finanzverwaltung, E-Banking und Datensicherheit im digitalen Raum. Es wird empfohlen, flexible, kursorientierte Unterstützungsangebote in diesen Bereichen zu schaffen, um den Teilnehmenden zu ermöglichen, sich diese wichtigen digitalen Wissensbestände anzueignen.

Zudem soll geprüft werden, inwiefern aktuelle Unterstützungsangebote nicht nur wissensvermittelnd gestaltet sind, sondern auch eine Förderung der selbstständigen Nutzung digitaler Geräte ermöglichen. Hierzu sind Unterstützungen wie leicht verständliche Anleitungen zu digitalen Medien zur Verfügung zu stellen. Diese sollen in Leichter Sprache verfasst sein und die Perspektive der armutsbetroffenen Personen berücksichtigen, um sicherzustellen, dass die Inhalte nachvollziehbar und zugänglich sind. Überdies sind Lernräume zu empfehlen, in denen nicht ausschliesslich zielgerichtet definierte Fähigkeiten erlernt werden sollen, sondern auch Platz für selbstständiges bzw. niederschwellig begleitetes eigenes Kennenlernen und Austesten aktueller digitaler Medien geschaffen wird.

Zur Qualitätssicherung und -verbesserung der bestehenden und zu entwickelnden Angebote sind begleitende Studien sinnvoll. Diese würden es ermög-

lichen, die Wirksamkeit und Bedürfnisorientierung der Angebote zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen. Die Ergebnisse einer solchen Evaluation könnten dabei helfen, die Angebote kontinuierlich weiterzuentwickeln und optimal auf die Bedürfnisse der Zielgruppe abzustimmen.

Für eine umfassendere Vertretung der Bedürfnisse armutsbetroffener Personen hinsichtlich Digitalität und digitalem Ausschluss ist es notwendig, Forschungen umfassend zu gestalten. Es müssen auch Perspektiven von Personen einbezogen werden, die bisher unterrepräsentiert sind, wie etwa armutsbetroffene Personen aus ländlichen Gebieten, solche mit Sprachbarrieren oder betroffene Menschen, die stark von sozialer Isolation betroffen sind. Nur so kann gewährleistet werden, dass armutsbetroffene Personen nicht zunehmend aus dem digitalen Leben ausgeschlossen werden und die Chancen der Digitalisierung für sich nicht nutzen können.

## Literaturhinweise

- Böhnke, P., Dittmann, J. & Goebel, J. (Hrsg.) (2018). *Handbuch Armut. Ursachen, Trends, Massnahmen*. Verlag Barbara Budrich.
- Bürger, T. & Grau, A. (2021). *Digital Souverän 2021: Aufbruch in die digitale Post-Coronawelt?* Hrsg. Bertelsmann Stiftung. DOI: 10.11586/2021115
- Chiapparini, E., Willener, D., Domonell, C. & Hegedüs, A. (2023). *Digitalisierung: Hürden für vulnerable Gruppen*. arbor.bfh.ch/handle/arbor/35612
- Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), 313–331. doi.org/10.1177/1461444814538648
- Hashemi, S. & Moder, C. (2020). Digitalisierung inklusiv gestalten. Chancen und Risiken für Teilhabe im digitalen Zeitalter. In Die Armutskonferenz et al. (Hrsg.), *Stimmen gegen Armut. Weil soziale Ungleichheit und Ausgrenzung die Demokratie gefährden* (155–161). BoD – Books on Demand. www.armutskonferenz.at/media/hashemi-moder\_digitalisierung-inklusive-gestalten\_2020.pdf
- Kersting, N. (2020). Digitale Ungleichheiten und digitale Spaltung. In T. Klenk, F. Nullmeier & G. Wewer (Hrsg.), *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung* (1–11). doi. org/10.1007/978-3-658-23669-4\_19-1
- Kloker, S. (2020). Eine Brücke über die digitale Kluft. *Sozialwirtschaft*, 32(5), 16–18.
- Reidl, S., Streicher, J., Hoch, M., Hausner, B., Waibel, G. & Gürtl, F. (2020). *Digitale Ungleichheit: Wie sie entsteht, was sie bewirkt... und was dagegen hilft*. Österreichische Forschungsfördergesellschaft mbH (FFG), Programm Laura Bassi 4.0.
- Schabram, G., Schulze, K. & Stilling, G. (2023). *Armut und digitale Teilhabe. Empirische Befunde zur Frage des Zugangs zur digitalen Teilhabe in Abhängigkeit von Einkommensarmut*. Berlin: Der Paritätische. Paritätische Forschungsstelle.
- Van Dijk, J. (2019). *The Digital Divide*. Polity Press.
- Walther, L. & Chiapparini, E. (2024). Gemeinsam gegen den digitalen Ausschluss. Ein partizipatives Forschungsprojekt zu den Bedürfnissen und zum Angebotsbedarf von armutsbetroffenen Personen im Kontext der Digitalisierung. Abschlussbericht. Berner Fachhochschule. www.bfh.ch/dam/jcr:9b76cffb-e8c7-48e1-ae3-1a008754b526/Gemeinsam%20gegen%20den%20digitalen%20Ausschluss\_Walther\_Chiapparini\_2024%20(7).pdf
- Wüstholtz, F. (2023). Digitalisierung: Der digitale Graben – Für mich, aber auch für dich? *Surprise*. Online verfügbar unter surprise.ngo/digitalisierung-der-digitale-graben-fuer-mich-aber-auch-fuer-dich/

Prof. Dr. Olivier Steiner und Prof. Dr. Rahel Heeg,  
Institut Kinder- und Jugendhilfe, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW

*Kinder und Jugendliche sind in westlichen Gesellschaften von vielfältigen Ungleichheiten betroffen, die ihre Entwicklungschancen und Möglichkeiten zur gesellschaftlichen Teilhabe beeinträchtigen. Ungleichheiten bestehen in Lebensbereichen wie der Bildung oder der finanziellen und materiellen Ausstattung. Treffen unterschiedliche Benachteiligungen zusammen, können sich die Belastungen bei Heranwachsenden kumulieren. Ein zunehmend wichtiger Aspekt von Ungleichheit ist die Ausstattung mit und der Zugang zu digitalen Technologien.*

## Unterschiede im Zugang zu Geräten

Während im Jahr 2024 praktisch alle Jugendlichen in Familienhaushalten über Internetzugang, Handy und Computer/Laptop verfügen, zeigen sich je nach sozioökonomischem Status einige Unterschiede bei spezifischen Geräten, die insgesamt seltener vorhanden sind, wie z.B. DVD-Geräte, tragbare Spielkonsolen, Smartwatches oder E-Book-Reader. Mit steigendem sozioökonomischem Status besitzen Jugendliche häufiger eigene Geräte. Sie haben auch häufiger Zugang zu Abonnements wie Film-, Musik-, Fernseh-, Zeitschriften-, Zeitungs-, E-Book-Reader- und KI-Anwendungs-Abos (Külling et al. 2024).

## Unterschiede im Zugang zu Anwendungen, Kompetenzen und Folgewirkungen

Insgesamt besteht eine digitale Kluft somit nicht in einem (fehlenden) Zugang zum Internet, sondern im (fehlenden) Zugang zu spezifischen Anwendungen und Inhalten – was sich in der Vielfalt der möglichen Aktivitäten niederschlägt und unterschiedliche Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten bedeutet. Daraus folgen somit auch unterschiedliche Chancen der Kompetenzaneignung (Külling et al. 2024; van Deursen & van Dijk 2019).

Auch die Onlineaktivitäten von Heranwachsenden unterscheiden sich nach Bildungshintergrund:

Jugendliche aus höheren Bildungsschichten betätigen sich beispielsweise deutlich öfter online politisch und erschliessen sich dadurch etwa neue soziale Netzwerke (Jans et al. 2022). Hingegen geht ein geringerer formaler Bildungsstand mit mehr passivem Konsum Sozialer Medien und mit einem höheren Anteil an regelmässigem Gamen einher (Feierabend et al. 2024). Laut der Schweizer Studie «always on» machen sich Jugendliche mit steigender formaler Bildung öfter Gedanken zu ihrer Online-Nutzung und zu den gesellschaftlichen Auswirkungen des Internets. Sie haben seltener das Gefühl, dass sie online nichts Wichtiges verpassen wollen und fühlen sich seltener durch Apps unter Druck gesetzt, welche Nutzung belohnen und Abwesenheit bestrafen (Steiner & Heeg 2019). Auch ist das psychische Wohlbefinden bei weiblichen Jugendlichen mit tiefem sozioökonomischem Status durch die Social-Media-Nutzung beeinträchtigt (Mader et al. 2025). Weiter zeigen sich auch hinsichtlich problematischem Verhalten bildungsbezogene Unterschiede: Jugendliche mit niedrigem formalem

Bildungsgrad werden öfter online persönlich beleidigt (Feierabend et al. 2024, 56).

Etwas überraschend ist, dass mit steigendem Bildungsgrad Jugendliche häufiger auf problematische Inhalte im Netz (wie Hate Speech, beleidigende Kommentare, ungewollte pornografische Inhalte) stossen. Dies könnte an einer unterschiedlichen Einordnung von entsprechenden Erfahrungen im Netz liegen (Feierabend et al. 2024, 54), also daran, dass Jugendliche mit steigendem formalem Bildungsgrad problematische Inhalte häufiger als solche erkennen. Es sind zudem Wechselwirkungen zu beobachten: Eine problematische Mediennutzung steht oftmals in Zusammenhang mit belastenden sozialen Kontexten mit Gleichaltrigen und dem Elternhaus sowie fehlendem Support von Erwachsenen. Die problematische Mediennutzung ist insofern Ausdruck von Benachteiligungen und kann diese zugleich weiter verschärfen (Odgers & Jensen 2020).

Für sozioökonomisch benachteiligte Kinder und Jugendliche gilt somit insgesamt:

1. Sie haben einen *eingeschränkten Zugang* zu spezifischen digitalen Technologien, was sich in weniger vielfältigen Onlineaktivitäten niederschlägt.
2. Sie haben *geringere Kenntnisse und Fähigkeiten*, um digitale Technologien zu nutzen und Onlineaktivitäten kritisch zu reflektieren.
3. Sie erleben vielfältige (auch physisch-materielle) *Folgen* von digitalen Ungleichheiten.

Mit der zunehmenden Bedeutung digitaler Technologien in modernen Gesellschaften haben digitale Ungleichheiten in Bezug auf Wissen und Fertigkeiten also weiterreichende Folgen für die Bildungswege Heranwachsender.

## Ansätze zur Überwindung der digitalen Kluft

Es braucht deshalb Ansätze zum Umgang mit der digitalen Kluft unter Heranwachsenden. Die Offene Kinder- und Jugendarbeit (OKJA) ist ein wichtiger Bildungsort insbesondere für benachteiligte Jugendliche und ist damit ein zentrales Feld einer gerechtigkeitsorientierten Sozialen Arbeit (Fuchs, Gerodetti & Gerngroß 2022; Gerodetti et al. 2020; Schwerthelm & Sturzenhecker 2021).

Die OKJA orientiert sich an den fachlichen Standards Bedürfnisorientierung, Freiwilligkeit, Offenheit sowie Niederschwelligkeit. Gegenüber stärker kompetenzorientierten schulischen Ansätzen bestehen damit eigenständige Potenziale,

digitale Ungleichheiten bei Kindern und Jugendlichen zu adressieren. Im Folgenden werden entlang ausgewählter fachlicher Standards der OKJA Überlegungen für eine gerechtigkeitsorientierte Bearbeitung digitaler Ungleichheiten formuliert (vgl. Steiner 2025):

*Verstehen und Anerkennen subjektiver Lebenswirklichkeiten:* Jede Mediennutzung ist in soziale Kontexte eingebettet. Fachpersonen sind daher aufgefordert, die Sinnhaftigkeit der Mediennutzung Heranwachsender im Kontext ihrer subjektiven Lebenswirklichkeit nachzuvollziehen, auch wenn diese von gesellschaftlichen Normen abweicht. Gerade wenn milieubezogene Unterschiede zwischen Fachpersonen und Adressat:innen bestehen, ist eine interessierte, unvoreingenommene Haltung zentral, um die komplexen, digital geprägten Lebenswelten der Heranwachsenden in ihrer subjektiven Sinnhaftigkeit zu verstehen und bedarfsgerechte Angebote zu entwickeln. Dies bedeutet nicht kritiklose Akzeptanz, sondern das Anliegen, die Motive Heranwachsender für ihre Mediennutzung im Kontext ihrer Lebenslagen zu verstehen und medienrelevante Themen als Gelegenheit für pädagogische Auseinandersetzungen zu nutzen.

*Ressourcenorientierung:* Ein zentrales Element ausserschulischer Jugendarbeit besteht in der Orientierung an den Ressourcen von Kindern und Jugendlichen – ohne Belastungen und Benachteiligungen zu ignorieren. Heranwachsende verfügen oftmals über spezifisches medienrelevantes Wissen, beispielsweise zur kulturellen Bedeutung von Memes, Ästhetik in Sozialen Medien oder Formen der Konfliktbearbeitung auf Instant-Messaging-Plattformen. Dieses Wissen gilt es in der OKJA aufzugreifen und mit Jugendgruppen gemeinsam in Austausch zu bringen. Ziel ist dabei, über die Aneignung von Medienkompetenzen hinaus selbstorganisierte Bildungsprozesse für die Erlangung von Autonomie und Beteiligungsfähigkeiten auch gerade für benachteiligte Jugendliche zu ermöglichen.

*Möglichkeitsräume schaffen:* Ein zentrales Element einer gerechtigkeitsorientierten professionellen Arbeit in der Digitalität liegt darin, Heranwachsenden Erfahrungs- und Möglichkeitsräume für neue, aktive, kreative und kollaborative Online-Aktivitäten zu eröffnen sowie ihnen Zugang zu vielfältigen Technologien zu verschaffen und sie bei deren Nutzung zu begleiten.

*Partizipation:* Ein bedeutendes demokratiebildendes Arbeitsprinzip der OKJA ist die Schaffung von Gelegenheiten zur aktiven Beteiligung von Heranwachsenden an der Ausgestaltung der Einrichtung und des lokalen Umfelds. Die Heranwachsenden erproben dabei Selbstorganisation und Mitbestimmung und machen die Erfahrung, Einfluss auf gesellschaftliche Entwicklungen zu nehmen. Digitale Medien können dabei als Mittel der Beteiligung eingesetzt werden, z.B. bei Beteiligungsprozessen in der Einrichtung oder der Gemeinde, oder Gegenstand partizipativer Prozesse sein – zum Beispiel, wenn es um die Social-Media-Aktivitäten der Einrichtung oder die Einrichtung eines Minecraft Servers geht.

*Politische Einmischung:* Eine dysfunktionale Mediennutzung kann auch Ausdruck von Benachteiligungen und Stressoren sein, die gesellschaftlich verursacht sind. Die OKJA sollte deshalb nicht nur im pädagogischen Binnenraum agieren, sondern auch auf politischer Ebene Benachteiligungen und ungleiche Lebensbedingungen thematisieren.

## Fazit

Sozioökonomisch benachteiligte Jugendliche werden im digitalen Raum auf vielfältige, eher subtile Art benachteiligt. Ungleichheiten im digitalen Raum verstärken dabei die Belastungen, die Heranwachsende im analogen Bereich erleben. Die OKJA kann mit ihrer kritischen, partizipativen und ressourcenorientierten Herangehensweise benachteiligte Jugendliche auch bezogen auf digitale Benachteiligungen unterstützen. Wenn es nicht gelingt, benachteiligte Heranwachsende sowohl offline als auch online angemessen zu unterstützen, besteht die Gefahr, dass sich die digitale Kluft vertieft.

## Literaturhinweise

- Feierabend, S., Rathgeb, T., Gerigk, Y. & Glöckner, S. (2024). *JIM-Studie 2024. Jugend, Information. Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger*. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest mpfs.
- Fuchs, M., Gerodetti, J. & Gerngroß, M. (Hrsg.) (2022). *Offene Kinder- und Jugendarbeit in der Schweiz: Einblicke in Theorie, Konzepte, Empirie und Alltagspraxis*. Springer Fachmedien. doi.org/10.1007/978-3-658-37670-3
- Gerodetti, J., Fuchs, M., Fellmann, L., Gerngross, M. & Steiner, O. (2020). *Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in der Schweiz. Ergebnisse der ersten schweizweiten Umfrage*. Seismo Verlag.
- Jans, C., Golder, L., Pepe, A., Burgunder, T., Bohn, D. & Rey, R. (2022). *Jugendbarometer 2022. Unsicher statt unbeschwert: Die Jugend in Zeiten der Krise*. Credit Suisse und gfs.bern.
- Külling, C., Waller, G., Willemse, I., Deda-Bröchin, S., Suter, L., Streule, P., Settegrana, N., Jochim, M., Bernath, J. & Süss, D. (2024). *JAMES. Jugend, Aktivitäten, Medien. Erhebung Schweiz. Ergebnisbericht zur JAMES-Studie 2024*. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW.
- Mader, S., Costantini, D., Fahr, A. & Jordan, M. D. (2025). The effect of social media use on adolescents' subjective well-being: Longitudinal evidence from Switzerland. *Social Science & Medicine*, 365. doi.org/10.1016/j.socscimed.2024.117595
- Odgers, C. L. & Jensen, M. R. (2020). Adolescent development and growing divides in the digital age. *Dialogues in Clinical Neuroscience*, 22(2), 143–149. doi.org/10.31887/DCNS.2020.22.2/codgers
- Schwerthelm, M. & Sturzenhecker, B. (2021). In der Offenen Jugendarbeit geht noch was. *Sozial Extra*, 45(5), 339–343. doi.org/10.1007/s12054-021-00420-9
- Steiner, O. (2025). Fachliche Standards der Kinder- und Jugendarbeit in einer Kultur der Digitalität. In E. Rösch & N. Brüggen (Hrsg.), *(Post)Digitale Kinder- und Jugendarbeit*. Beltz Juventa (in Erscheinung).
- Steiner, O. & Heeg, R. (2019). *Studie «always on»: Wie Jugendliche das ständige Online-Sein erleben*. Hochschule für Soziale Arbeit FHNW. www.alwayson-studie.ch
- Van Deursen, A. J. & van Dijk, J. A. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375. doi.org/10.1177/1461444818797082

Silvano Ackermann,  
Institut Integration und Partizipation,  
Hochschule für Soziale Arbeit FHNW

*Die Schweiz hat 2014 die UN-Behindertenrechtskonventionen ratifiziert und sich damit verpflichtet, die darin enthaltenen Vorgaben umzusetzen (vgl. Pärli, Recht, S.79). Diese verpflichtet Bildungsorganisationen, Arbeitgebende sowie Bund, Kantone und Gemeinden, die soziale Teilhabe für Menschen mit Behinderung zu ermöglichen. Jedoch zeigt ein 2022 veröffentlichter Schattenbericht des Behindertendachverbands Inclusion Handicap, dass die Teilhabe in der Schweiz nach wie vor in vielen Bereichen mangelhaft oder gar nicht umgesetzt wird. Eine schweizweit angelegte Studie der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW hat diesen Befund für den Bereich der Berufsbildung detailliert bestätigt. Dies gilt auch im digitalen Raum. Das Ziel sollte digitale Barrierefreiheit und digitale Teilhabe für alle sein.*

## Digitale Barrierefreiheit

Während Barrierefreiheit im Bereich der Gebäude- und Städtebauplanung zunehmend ein Begriff ist, bleibt *digitale Barrierefreiheit* mehrheitlich unbekannt. Wenn etwa Wirtschaftsunternehmen oder Bildungsorganisationen Digitalisierungsmassnahmen vorantreiben, werden manche Personengruppen regelmässig vergessen. Eine schlecht navigierbare Webseite oder ein unzureichend aufbereitetes PDF-Dokument kann ähnliche Konsequenzen haben wie ein Gebäude ohne Aufzug.

Ein klassisches Beispiel für eine solche Barriere ist, wenn der Text in einer Datei oder auf einer Webseite nicht als Text, sondern als Bild formatiert ist. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn ein Textabschnitt als Screenshot gespeichert oder ein Abschnitt aus einem Buch gescannt und dann in eine Datei kopiert wird. Für Personen mit einer Sehbehinderung, die einen Screenreader (ein Vorleseprogramm) verwenden, ist es nicht möglich, sich diesen Text direkt durch das Programm vorlesen zu lassen. In vielen Fällen liesse sich dieser Umstand ohne grossen Aufwand verhindern.

## Digitale Teilhabe

Die Vereinten Nationen definieren digitale Teilhabe als «gerechten, sinnvollen und sicheren Zugang zur Nutzung, Leitung und Gestaltung digitaler Technologien, Dienste und der damit verbundenen Möglichkeiten, für alle und überall» (Digital Inclusion o.J., eigene Übersetzung aus dem Englischen). Da viele Bereiche des Alltagslebens digitalisiert sind, ist die digitale Teilhabe unabdingbar. Ob in der Rolle als Bürger:in, Arbeitnehmer:in oder als Konsument:in – ohne digitalen Zugang sind die Teilhabechancen für Betroffene massiv eingeschränkt.

Die Studie «Aktion Mensch» (Borgstedt & Möller-Slawinski, 2020) unterscheidet folgende Dimensionen der digitalen Teilhabe von Menschen mit Behinderung:

**Teilhabe an digitalen Technologien und Medien:** Dies umfasst den Zugang zu digitalen Geräten und Medien sowie den Erwerb digitaler Kompetenzen.

**Teilhabe durch digitale Technologien:** Hier sind alternative Zugangsmöglichkeiten zu gesellschaftlichen Bereichen gemeint. Dazu zählen unterstützende

Technologien wie das oben erwähnte Vorleseprogramm, moderne Hörgeräte oder digital unterstützte Prothesen. Diese Technologien kompensieren individuelle Beeinträchtigungen und fördern die Chancengleichheit für die Teilhabe an wichtigen sozialen Bereichen wie der Bildung und dem Arbeitsmarkt.

Teilhabe *in* digitalen Medien: Dies bezeichnet die Präsenz in und Mitgestaltung von digitalen Medien. Es umfasst die Möglichkeit, sich auf Plattformen wie YouTube einzubringen, auf sozialen Netzwerken Gruppen zu bilden und sich zu vernetzen. Durch das Sichtbarmachen und Vernetzen kann auch eine (politische) Partizipation erfolgen, was letztlich *Empowerment* ermöglicht.

## Neue Chancen, neue Handlungsspielräume

Digitale Barrieren können die Teilhabe beeinträchtigen. Gleichzeitig eröffnet die Digitalisierung viele neue Chancen für Menschen mit Behinderungen.

Digitale Medien erweitern den Handlungsspielraum und damit die Möglichkeiten, Barrieren zu umgehen oder mit ihnen umzugehen. Es gibt digitale Hilfsmittel, die speziell auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung zugeschnitten sind. Viele Menschen mit (und ohne) Behinderungen entwickeln dank digitaler Technologie neue Handlungsstrategien. Ein gutes Beispiel dafür ist das Smartphone. Menschen mit Sehbehinderungen fotografieren Texte und vergrößern die Ansicht auf dem Display, um den Text lesen zu können. Menschen, die besonders sensibel auf Geräusche reagieren (z.B. aufgrund von ADHS, Autismus oder Angststörungen), benutzen in der Schule, im Büro oder in öffentlichen Verkehrsmitteln Kopfhörer mit Geräuschunterdrückung. Eine Frau mit einer dissoziativen Identitätsstörung berichtet beispielsweise, wie sie auf ihrem Handy gezielt Apps nutzt, um innere Anteile zu befriedigen, die sich ansonsten störend im Alltag auswirken könnten (Inclusion Digital o.J.).

Auch die Barriere des Textes im Bildformat kann mit den richtigen Hilfsmitteln überwunden werden. Es gibt Technologien, die Text aus Bildern erkennen können. Optische Zeichenerkennung findet bereits in vielen Gebieten Anwendung.

Der Einsatz zusätzlicher digitaler Mittel baut die Barrieren jedoch nicht vollständig ab. Eine betroffene Person kann die Barriere nur durch Mehraufwand mindern oder überwinden. Sie muss im Vergleich zu anderen Personen mehr Zeit und Arbeit investieren, um das gleiche Ziel zu erreichen. Medien oder Inhalte, die nicht bereits barrierefrei sind, stellen daher für bestimmte Personengruppen

immer eine Benachteiligung dar, auch wenn die Barriere überwindbar ist.

Weiter zeigen die Beispiele, dass die Betroffenen für die Entwicklung ihrer Strategien digitale Kompetenzen benötigen. Damit besteht auch das Potenzial für neue Formen der Ungleichheit. Bestehende Ungleichheiten können potenziert werden, wenn sie beispielsweise am Knotenpunkt (der Intersektion) zwischen sozialer Herkunft und Behinderung entstehen.

## Intersektionalität der digitalen Ungleichheit

Unterschiede in der Nutzung von digitalen Medien sowie die notwendigen Kompetenzen dafür haben Konsequenzen für die Lebensentwürfe und Lebenschancen von Betroffenen (*third level digital divide*, vgl. auch Einleitung, S.13).

Menschen mit Behinderung brauchen hohe digitale Kompetenzen, um Strategien zur Überwindung ihrer digitalen Barrieren entwickeln zu können. Das birgt auch das Potenzial für neue Formen der Ungleichheit. Bestehende Ungleichheiten können sich potenzieren, wenn beispielsweise ein geringer Bildungshintergrund oder tiefes Einkommen mit einer Behinderung zusammenfallen. Menschen mit Behinderungen benötigen sowohl technische Hilfsmittel (*first level*) als auch die Möglichkeit oder Kompetenz, diese zu bedienen (*second level*). Man kann sich daher leicht vorstellen, wie sich der Effekt der digitalen Kluft hier verstärken kann.

Gerade im Bereich des Digitalen, der einem rasanten und kontinuierlichen Wandel unterliegt, gilt es umso mehr, vorausschauend zu handeln. Politik und Wirtschaft sind angehalten, nachhaltige und anpassungsfähige Massnahmen zu entwickeln, um digitale Teilhabe zu ermöglichen. Initialaufwände sind dabei als Investitionen zu sehen. In vielen Fällen entstehen höhere Kosten, wenn man bereits implementierte Strukturen nachträglich barrierefrei umgestalten muss.

Was bei all dem gerne vergessen geht: Zugänglichkeit betrifft alle Menschen, nicht nur solche, die von Behinderung betroffen sind. Der sogenannte *Universal Design*-Ansatz bringt dies auf den Punkt: *Notwendig für manche, gut für alle*. Beispielsweise ist es für manche Menschen unerlässlich, dass sie ihren Computer mit Tastaturbefehlen bedienen können. Durch die bestehenden Tastaturbefehle entstehen für alle anderen flexiblere Eingabemöglichkeiten. Gerade Personen, die häufig am Computer arbeiten, wissen das sehr zu schätzen. Responsive Design von Webseiten für Blinde macht Webseiten auch für andere

Nutzer:innen zugänglicher. Klare Kontraste sind für Menschen mit Sehbehinderungen nötig. Sie dienen allen Menschen, z.B. bei starker Sonneneinstrahlung. Spracherkennung ist für Menschen mit Dyslexie nötig. Für andere praktisch.

## Fazit

Die Digitalisierung bietet an vielen Stellen neue Möglichkeiten, den Handlungsspielraum zu erweitern. Wer mehr Optionen hat, ist im Vorteil. Für Organisationen eröffnet sich die Chance, ihre Angebote besser zugänglich zu machen. Für Individuen ergeben sich neue Möglichkeiten, bestehende Barrieren zu überwinden und am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Wenn digitale Medien gezielt zum Nutzen aller Beteiligten eingesetzt werden, gibt es nur Gewinner.

In der Realität werden diese Möglichkeiten jedoch nicht gezielt zur Förderung der Teilhabe genutzt. Die Welle des digitalen Wandels trifft Individuen und Organisationen gleichermaßen unvorbereitet. In den Organisationen fehlen Ressourcen sowie Bewusstsein und Wissen zu den Themen Behinderung und Digitalisierung. Die Betroffenen müssen zusätzliche Anstrengungen unternehmen, um mit den neuen Barrieren umzugehen. Gleichzeitig müssen sie ihr Umfeld laufend über Einschränkungen und Möglichkeiten aufklären und für ihre Rechte kämpfen.

Die Digitalisierung hat das Potenzial, bestehende Ungleichheiten für Menschen mit Behinderungen zu vergrössern – oder sie zu verringern. Entscheidend ist, wie wir mit ihr umgehen.

## Literaturhinweise

Borgstedt, S. & Möller-Slawinski, H. (2020). *Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung*. [www.sinus-institut.de/media-center/studien/digitale-teilhabe-von-menschen-mit-behinderung-trendstudie](http://www.sinus-institut.de/media-center/studien/digitale-teilhabe-von-menschen-mit-behinderung-trendstudie)

*Digital Inclusion* (o.J.). United Nations. [www.un.org/techenvoy/sites/www.un.org.technvoy/files/general/Definition\\_Digital-Inclusion.pdf](http://www.un.org/techenvoy/sites/www.un.org.technvoy/files/general/Definition_Digital-Inclusion.pdf) (abgerufen 10.02.2025)

*Inclusion Digital* (o.J.). Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in der beruflichen Bildung. [www.inclusion-digital.ch/](http://www.inclusion-digital.ch/) (abgerufen 10.02.2025)

Scheibler, C. H. & Eliane, K. (2022). Aktualisierter Schattenbericht – Bericht der Zivilgesellschaft anlässlich des ersten Staatenberichtsverfahrens vor dem UN-Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen. [www.inclusion-handicap.ch/de/themen/un-brk/schattenbericht-667.html](http://www.inclusion-handicap.ch/de/themen/un-brk/schattenbericht-667.html)

Dr. Eveline Hipeli,  
Pädagogische Hochschule Zürich

*Gerade in Bildungsinstitutionen ist es wichtig, sowohl den Zugang zu digitalen Technologien als auch die Kompetenzen im Umgang damit zu fördern. Doch trotz Fortschritten beim Zugang fehlt es vielerorts an der nachhaltigen Vermittlung der erforderlichen Kritikfähigkeit und Informationsverarbeitung. Im Folgenden wird die Rolle der Schulen bei der Verhinderung oder Verkleinerung digitaler Klüfte beleuchtet. Ein spezieller Fokus liegt auf der Rolle der Lehrpersonen und deren Kompetenzen sowie den neuen Herausforderungen, die sich durch Künstliche Intelligenz (KI) ergeben.*

## Von Medien, Medienkompetenz und digitalen Klüften

Immer früher besitzen bereits kleine Kinder ein eigenes Gerät; dazu kommt ein beeindruckend vielfältiges Medienequipment zu Hause (vgl. Külling-Knecht et al. 2024). Es wäre komfortabel, wenn man die Problematik rund um digitale Klüfte dadurch aus der Welt schaffen könnte, indem man digitale Gerätschaften einfach aus unserem Leben ausschliesst. Versuche in diese Richtung werden derzeit teilweise unternommen, etwa in Australien, wo Tablets wieder aus den Schulen genommen und Social-Media-Anwendungen für Heranwachsende bis 16 Jahre verboten werden, oder in skandinavischen Ländern, wo Schulen wieder stärker in Richtung einer nicht-digitalen Zukunft gehen (vgl. Holzwarth 2024). Es stellt sich die Frage, ob ein Zurückrudern sinnvoll ist, wenn der (vielfältige) Kompetenzerwerb dadurch einige Jahre später erfolgen muss und gestützt durch die Bildungsinstanzen.

Denn die Mediengesellschaft lässt den Heranwachsenden nicht viel Zeit, ohne Medieneinflüsse ins Leben zu starten. Vielmehr ist man heute ab dem Zeitpunkt der Geburt von Medien (einflüssen) umgeben. Man entwickelt Gewohnheiten im Umgang mit Medien, im besten Fall durch den Erwerb der nötigen Kompetenzen. Diese Fähigkeiten, die auch unter dem Begriff der Medienkompetenz zusammengefasst werden können, fallen den Heranwachsenden nicht in den Schoß. Wie Dieter Baacke bereits vor der Geburtsstunde von Smartphones und KI definierte, zählen zur Medienkompetenz unterschiedliche Dimensionen: Medienkritik, Medienkunde, Mediennutzung und Mediengestaltung (vgl. Baacke 1997, 98). Ohne Zweifel sind alle Kompetenzen wichtig, doch gerade die Medienkritikfähigkeit – und damit die Fähigkeit, Informationen zu bewerten und ihren Wahrheitsgehalt abzuschätzen – erscheint in Zeiten von Fake News, Deepfake-Mediendarstellungen und KI-generierten Medienbeiträgen, die täuschend echt wirken, wichtiger denn je (vgl. Büchi, Medien, S. 63). Ebenso bedarf es zunehmend einer übergreifenden «Informationsverarbeitungs-kompetenz», bei welcher die Heranwachsenden lernen, Informationen auszuwählen, zu beurteilen, zu verstehen und in einen grösseren Kontext einzuordnen.



Abbildung 1: Die Dimensionen von Medienkompetenz  
 Quelle: Baacke 1997, 98 f.

Dass diverse Medien gern und oft genutzt werden (vgl. Külling-Knecht et al. 2024) bedeutet noch nicht, dass die Nutzung kritisch und reflektiert erfolgt. Und an dieser Stelle entstehen digitale Klüfte (van Dijk 2019) zweiter Ordnung; dort, wo zwar der Zugang zu Gerätschaften gegeben ist, aber die Nutzung wenig reflektiert, unkritisch und letztlich zum Nachteil der Nutzer:innen geschieht. In diesem Zusammenhang wird auch von digitaler Ungleichheit gesprochen (vgl. Hargittai 2021; Paus-Hasebrink 2023). Verschiedene Sozialisationsinstanzen wie die Erziehungsberechtigten, die Schule, außerschulische Begegnungsorte oder die Peergroup umgeben die Heranwachsenden und können unterschiedliche Beiträge dazu leisten, die Medienkompetenz zu verbessern und so auch digitale Klüfte zu verringern. Die Schule hat hierbei besondere Chancen, steht aber auch vor Herausforderungen.

## Folgen von digitalisierten Systemen mit Künstlicher Intelligenz

Systeme mit Künstlicher Intelligenz können die digitale Kluft noch vertiefen. Denn wer nicht versteht, wie KI funktioniert oder sie nicht richtig einsetzt, könnte im Berufs- oder Alltagsleben Nachteile erfahren. Es gibt einen Unterschied zwischen der einfachen Nutzung von KI-Tools und dem tiefergehenden Verständnis ihrer technologischen, ethischen und sozialen Auswirkungen, was zu weiteren Ungleichheiten führen kann. Hier wird besonders deutlich, warum

Medienkompetenz heute mehr umfasst als nur den geübten Umgang mit Software und einen elaborierten Umgang mit Suchmaschinen. Das kritische Urteilsvermögen in Bezug auf Informationen, der Blick hinter die Kulissen der Medienschaffenden, aber auch der Tech-Anbieter, und die ethische Reflexion (welche Konsequenzen bringen die neuen Entwicklungen und für wen) werden immer wichtiger. Und die Entwicklung dieser Fähigkeiten beginnt mit Vorteil bereits in der Primarschule. So betonen Aufenanger et al., dass das Thema KI die Gesellschaft und den Menschen in allen Lebensbereichen betrifft und die Schule in der Pflicht sei, das Thema im Unterricht, aber auch in der Professionalisierung von pädagogischem Personal aufzugreifen (vgl. Aufenanger, Herzig & Schiefner-Rohs 2023, 199).

Blickt man auf die Beliebtheit von KI unter den jungen Nutzer:innen zwischen 12 und 19 Jahren in der Schweiz, so haben bereits 71 Prozent der Jugendlichen Erfahrungen mit ChatGPT oder anderen KI-Tools gemacht; je älter, desto mehr. Davon nutzen 34 Prozent der Jugendlichen die Anwendungen mindestens wöchentlich (vgl. Külling-Knecht et al. 2024). Was die «Informationslesefähigkeit» angeht, ist aber nicht nur die Fähigkeit von Bedeutung, KI-Tools korrekt zu nutzen. Selbst die Bedienung von Suchmaschinen und das Einordnen von Informationen, die man über verschiedene Medienquellen empfängt, erfordern kritische Kompetenzen und die Fähigkeit, die Informationen in einen größeren Zusammenhang einbetten zu können. Besonders junge Menschen informieren sich gern auf den Sozialen Netzwerken über das Weltgeschehen und immer weniger über traditionelle Informationsmedien. Dies erfordert eine Überprüfung der Informationen, der manch informierter Erwachsener nicht gewachsen sein dürfte.

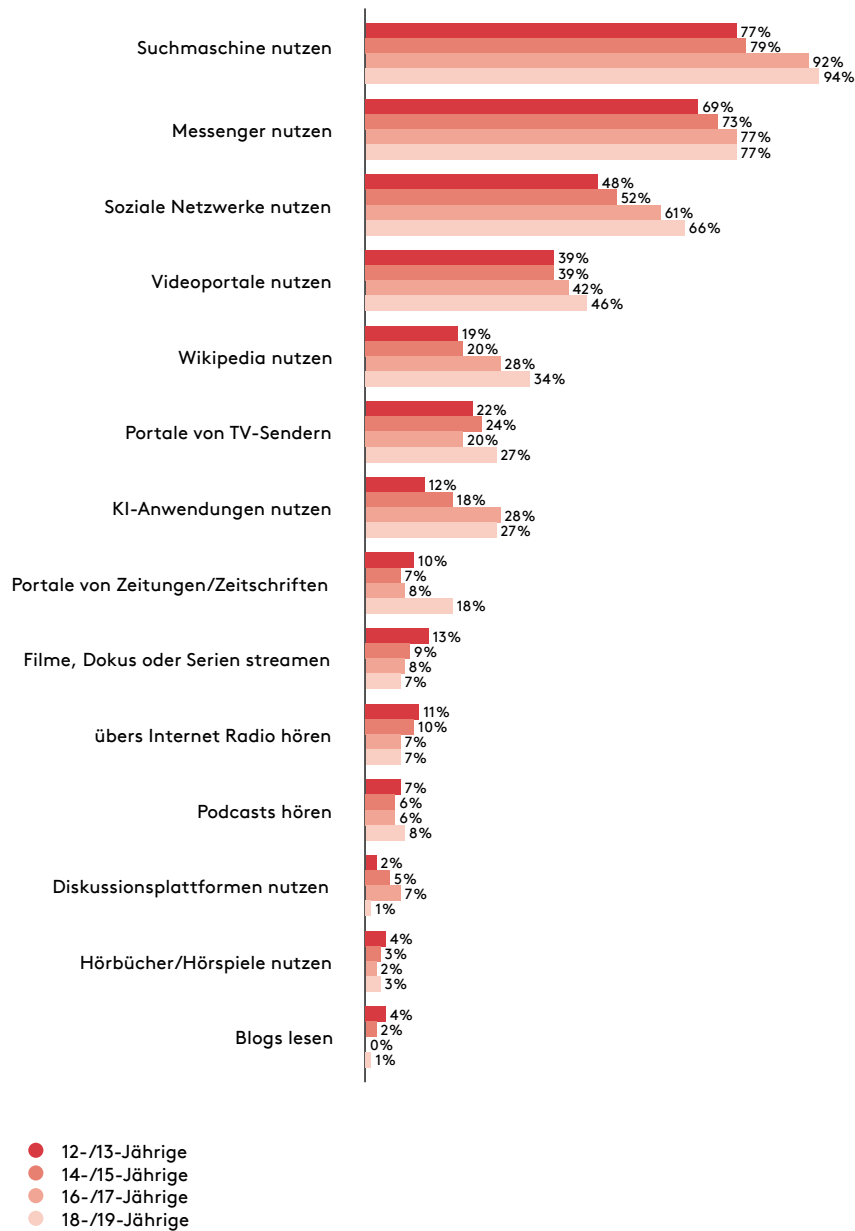


Abbildung 2: Information im Internet nach Altersgruppen  
 Quelle: Külling-Knecht et al. 2024, 41

## Die Rolle der Schule: Zugang bieten und Kompetenzen fördern

Der gesellschaftliche Diskurs sollte sich schon lange von Fragen wie «Haben wir bereits gutes WLAN in der Schule» wegbewegen – denn dieser sollte unterdessen eigentlich so selbstverständlich sein wie das fließende Wasser und das auf Knopfdruck funktionierende Licht. Vielmehr geht es um die zentralen und relevanten Kompetenzen, um Informationen kritisch und richtig verarbeiten zu können (Fake News erkennen, Informationen einbetten statt nur kurze News-Abschnitte zu verstehen). Ethische und gesellschaftliche Fragestellungen rund um Medien gehören ebenso in den Unterricht. Das sind nicht wenige Ansprüche, nebst all den fachdidaktischen Inhalten, welche die Lehrpersonen abdecken sollen.

Die Eltern als Sozialisationsinstanzen tragen durch Gespräche über Medieninhalte je nach Bildungshintergrund sehr unterschiedlich stark zu einem Zuwachs der Kritikfähigkeit bei den Heranwachsenden bei. In der Schule begegnen die Lehrpersonen daher diesbezüglich sehr heterogenen Klassen. Die (Medien-) Kritikfähigkeit aller Schüler:innen gleichermassen zu verbessern, ohne den Anspruch zu haben, alle auf ein gleiches Niveau heben zu müssen, ist eine grosse Herausforderung. Doch genau die Schule ist ein optimaler Ort hierfür, wenn sie technisch und personell darauf vorbereitet ist.

Die Problematik liegt stets darin, dass die Pädagogik jeder gesellschaftlichen oder technischen Entwicklung ein paar Schritte hinterherhinkt. Bevor Lehrmittel entstehen, finden Verankerungen in Lehrplänen statt. Das braucht Zeit. Abgesehen davon ist unbestritten, dass in einer Mediengesellschaft eine sattelfeste Informationsverarbeitungskompetenz und Kritikfähigkeit unerlässlich sind, um mündige Mitglieder einer demokratischen Gesellschaft hervorzubringen, die ihre Fähigkeiten gewinnbringend nutzen können.

## Die Aus- und Weiterbildung der Lehrpersonen

Mit der Aus- und später auch der Weiterbildung der Lehrpersonen steht und fällt, ob die Schule als Instanz dazu beitragen kann, digitale Klüfte zu verkleinern. Medienkompetente Lehrpersonen sind das eine, aber auch medienpädagogische Kenntnisse sind wichtig, damit der Transfer gelingt (Tulodziecki

2012). Denn die medienpädagogische Kompetenz umfasst mediendidaktisches Wissen, die effektive Medienintegration und auch medienerzieherische Aspekte (siehe Abb. 3).

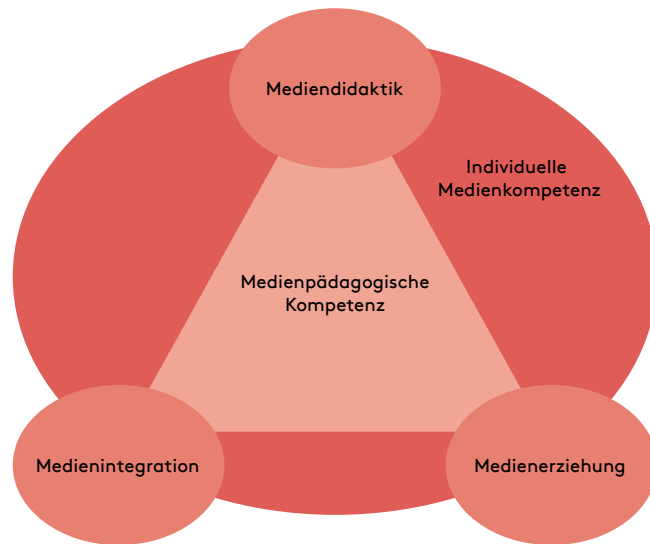


Abbildung 3: Komponenten medienpädagogischer Kompetenz  
Quelle: Breitner, Howe & Härtel 2017

In der Regel erwerben die Lehrpersonen medienpädagogische Kompetenz an den Pädagogischen Hochschulen, die sie auf ihre Arbeit stufenspezifisch vorbereiten. Aber auch in Weiterbildungen, welche sie besuchen, um bei der rasanten technisch-medialen Entwicklung auf dem Laufenden zu bleiben. Um also die Medienkompetenz der Heranwachsenden zu verbessern und damit auch zu einer Verkleinerung von digitalen Klüften beizutragen, braucht es gut geschulte Lehrpersonen, die ihre Aufgaben gemäss dem Lehrplan 21 über alle Stufen hinweg wahrnehmen. Dazu gehören bei einem so wandelbaren Thema wie den Medien eine fortlaufende Weiterbildung und vor allem auch der Wille und die Neugierde, sich mit jungen Menschen (die sich mitunter besser mit einer Anwendung oder einem Medienphänomen auskennen) in einen konstruktiven und kritischen Dialog einzusteigen: während der Unterrichtszeit oder darüber hinaus.

## Fazit

Im Kern aller Bemühungen steht eine kompetente Lehrperson, die über Medienkompetenz verfügt und diese weiter pflegt. Hinzu kommt ihre medienpädagogische Kompetenz, die sie befähigt, altersgerecht ihr Wissen an Schülerinnen und Schüler weiterzugeben. Ausserdem können durch sie die Schülerinnen und Schüler mithilfe aktiver Medienarbeit Medienwissen konkret und nicht nur theoretisch erfahren: aus Konsument:innen werden Produzent:innen. Diese Fähigkeiten erwirbt die Lehrperson an ihrer Ausbildungsstätte. Der Fokus liegt aus diesem Grund auf der Aus- und Weiterbildung der Lehrpersonen. Ein fundiertes Wissen im Bereich der Medienbildung und Informatik ist auf allen Stufen unerlässlich, was sich wiederum in den Studienverlaufsplänen niederschlagen sollte. Neben fortlaufenden Weiterbildungsangeboten könnten zudem Good-Practice-Projekte aus der Praxis systematisch dokumentiert und geteilt werden, bei denen speziell die Förderung der Kritikfähigkeit und Informationsverarbeitungskompetenz im Zentrum stehen.

Betrachtet man die Lehrpersonen als zentrale Schachfiguren auf dem Brett, sollen für ihre Ausbildung gesellschaftspolitisch die Rahmenbedingungen so geschaffen werden, dass sie ihre Aufgabe gewissenhaft wahrnehmen können. Dies bedeutet nicht, dass nicht weiterhin auch unterstützende Angebote für Erziehungsberechtigte geschaffen und erhalten werden sollen, die mit ihrer medienerzieherischen Aufgabe nicht selten an ihre Grenzen stossen. Schlussendlich braucht es ein Zusammenspiel mehrerer Sozialisationsinstanzen, damit möglichst viele Heranwachsende dazu befähigt werden können, für sich einen Mehrwert aus den digitalen Errungenschaften zu ziehen.

## Literaturhinweise

- Aufenanger, S., Herzig, B. & Schiefner-Rohs, M. (2023). Künstliche Intelligenz und Schule. Aufgaben für Unterricht und die Organisation (von) Schule. In: C. de Witt, C. Gloerfeld & S. E. Wrede (Hrsg.), *Künstliche Intelligenz in der Bildung* (199–218). Springer.
- Baacke, D. (1997). *Medienpädagogik. Grundlagen der Medienkommunikation, Bd. 1*. Niemeyer.
- Breitner, A., Howe, F. & Härtel, M. (2017). Medienpädagogische Kompetenz des betrieblichen Ausbildungspersonals. *BWP, Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, Bd. 46/2*.
- Hargittai, E. (2021). *Introduction to the Handbook of Digital Inequality*. Edward Elgar Publ. china.elgaronline.com/display/edcoll/9781788116565/9781788116565.00006.xml
- Holzwarth, P. (2024). Thesen zu «Digitalisierung» und «Schule». [Blogbeitrag]. *Das SchreibBLOGZentrum PHZH*. blog.phzh.ch/schreibzentrum/2024/10/thesen-zu-digitalisierung-und-schule/
- Külling-Knecht, C., Waller, G., Willemse, I., Deda-Bröchin, S., Suter, L., Streule, P., Settegrana, N., Jochim, M., Bernath, J. & Süss, D. (2024). *JAMES – Jugend, Aktivitäten, Medien – Erhebung Schweiz*. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW. www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienpsychologie/james/2018/JAMES\_2024\_DE.pdf
- Paus-Hasebrink, I. (2023). Vorm Bildschirm alle gleich? Digitale Spaltung und soziale Benachteiligung Heranwachsender. *SCHÜLER. Wissen für Lehrer*. elibrary.utb.de/doi/pdf/10.5555/sh-1-2023\_14
- Tulodziecki, G. (2012). Medienpädagogische Kompetenz und Standards in der Lehrerbildung. In: R. Schulz-Zander, B. Eickelmann, H. Moser & P. Grell (Hrsg.), *Jahrbuch Medienpädagogik 9*, 271–297. Verlag für Sozialwissenschaften.
- Van Dijk, J. (2019). *The Digital Divide*. Polity Press. www.researchgate.net/publication/336775102\_The\_Digital\_Divide

Dr. Moritz Büchi,  
Professor am Institut für Angewandte Medienwissenschaft IAM  
Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW

*Digitale Medieninnovationen werden von Menschen entlang sozialer Bruchlinien unterschiedlich genutzt und haben unterschiedliche Folgen. Die Forschung deutet nicht auf eine Verringerung dieser Klüfte. Vielmehr scheinen sozial besser positionierte Menschen mehr von digitalen Angeboten zu profitieren. Auf gesellschaftlicher Ebene ist eine transparente Aushandlung und demokratische Steuerung der Werte, die der digitalen Medieninfrastruktur zugrunde liegen, überfällig.*

## Medien als Innovationen

Neue Medien stellen für Individuen eine Innovation dar. Wenn jemand von der Existenz einer neuen Kommunikationstechnologie erfährt, von ihrem Nutzen oder ihren Risiken hört oder mit Nutzungserwartungen konfrontiert wird, dann muss eine Entscheidung über die (vorläufige) Annahme (Adoption) oder Nichtannahme (Nichtadoption) gefällt werden (Rogers 2003; Zillien 2009). Die klassische Wissensklufthypothese (Tichenor et al. 1970) ist anwendbar: Das Wissen und letztlich der Nutzen, der aus der Anwendung digitaler Medien entsteht, wächst vermutlich proportional zum bereits vorhandenen Wissen. Eine anfängliche Informationsungleichheit vergrössert sich mit der Zeit und ein «Aufholen» ist daher kaum realistisch. Die drei Stufen der digitalen Ungleichheit (vgl. Freuler, Einleitung, S.13) werden mit jeder digitalen Medieninnovation neu wirksam. Zugangs-, Nutzungs- und Wirkungsklüfte kumulieren sich kontinuierlich im Wechselspiel mit sozialen Ungleichheiten (Helsper 2021).

Der Zugang zu neuen Medienangeboten und das Erlernen des kompetenten Umgangs mit ihnen erfordert kontinuierliche Investitionen, die nur mit entsprechenden Ressourcen möglich sind. Auch die spezifischen Nutzungsweisen und Fähigkeiten, die bei Nichtadoption in der digitalisierten Gesellschaft gerade benachteiligend wirken, verändern sich ständig. Allein in den letzten knapp zwanzig Jahren wurde die Gesellschaft mit zahlreichen fundamentalen soziotechnischen Innovationen konfrontiert: mobiles Internet, Social Media, Streaming-Medien, Remote-Arbeit oder grosse Sprachmodelle (KI), innerhalb derer unzählige Anwendungen mit jeweils spezifischen Chancen und Risiken entstanden sind.

Die vorteilhafte und selbstbestimmte Nutzung neuer digitaler Medien ist in gewisser Weise ein Luxus: Wer es sich leisten kann (finanziell, zeitlich, gesundheitlich etc.), erkundet die sich bietenden Möglichkeiten (Robinson 2009). In dieser neugierig-spielerischen Exploration sind positive Erfahrungen viel wahrscheinlicher, als wenn man später im Diffusionsprozess durch die Notwendigkeit der sozialen Teilhabe de facto zur Nutzung gezwungen wird. In der Folge sind diejenigen, die frühzeitig und selbstmotiviert den Umgang mit neuen Kommunikationstechnologien erlernen, wiederum am besten auf die nächste Innovation vorbereitet.

Dass Menschen Medien unterschiedlich nutzen und priorisieren, ist per se nicht problematisch. Es gehört zur persönlichen Autonomie, nach eigenen Prä-

ferenzen zu entscheiden, wie man digitale Medienangebote in den Alltag integriert. Allerdings sind die strukturellen Bedingungen dafür gesellschaftlich sehr ungleich. Nicht nur die individuellen Wünsche, sondern auch die sich daraus ergebenden Möglichkeiten und Auswirkungen sind unterschiedlich und nicht zufällig (Büchi 2017).

Die Adoptions- oder Nutzungsperspektive stellt also das Individuum mit seinen Handlungsoptionen ins Zentrum. Gleichzeitig sind aber individuelle Handlungen immer durch die technischen und gesellschaftlichen Gegebenheiten mitbestimmt: Welche Angebote gibt es überhaupt und für wen optimiert? Welche Ressourcen sind verfügbar? Obwohl sich diese soziotechnische Infrastruktur ständig wandelt und letztlich aus den Handlungen aller Akteure hervorgeht, stellt sie sich im Alltag für eine:n Mediennutzer:in als relativ unveränderlich dar. Hier liegt der Ansatzpunkt für Interventionen, für die kollektiv-politische Mitbestimmung dieser digitalen Infrastruktur. Die digitale Kluft in der Mediennutzung, die im nächsten Abschnitt empirisch beschrieben wird, ist ethisch umso problematischer, je eindeutiger ihre Auswirkungen den Erwerb von Ressourcen betreffen, die für die Teilhabe an einer demokratischen Gesellschaft notwendig sind.

## Digitale Mediennutzung: Zahlen und Befunde für die Schweiz

Weltweit nutzen 68 von 100 Personen das Internet – die Schweiz zählt mit 97 Prozent zu den Ländern mit der höchsten Internetverbreitung (ITU 2025). Die relevante digitale Kluft liegt also kaum mehr im grundsätzlichen Zugang zum Internet, sondern in der gewinnbringenden Nutzung der vielen darauf basierenden Anwendungen. Wie das World Internet Project – Switzerland (WIP-CH) zeigt, bestehen bereits beim mobilen Internet Ungleichheiten: bei Männern und den 20–29-Jährigen sind es mehr als 90 Prozent der internetnutzenden Bevölkerung, während Frauen (82%) und Menschen ab 70 (72%) seltener unterwegs online sind (Latzer et al. 2023).

In den 2010er-Jahren hat sich der statistische Zusammenhang zwischen soziodemografischen Unterschieden und der Internetnutzung verstärkt, während die Nutzung aber insgesamt zugenommen hat (Festic, Büchi & Latzer 2021). Das heisst: Auch wenn sich Klüfte verschmälern – wie beim Internetzugang in der Schweiz –, können sie sich gleichzeitig vertiefen. Zwar sind nur noch sehr

wenige Menschen vollständig von der digitalen Welt ausgeschlossen, aber diejenigen, die es sind, haben es immer schwerer. Neben diesen Verbreitungsbruchlinien zeigen sich auch Differenzen in den Kompetenzen und Einstellungen. Bei Sachfragen zur Funktionsweise digitaler Dienste schneiden beispielsweise höher Gebildete besser ab. Andere repräsentative Schweizer Studien bestätigen, dass digitale Grundkompetenzen in marginalisierten Gruppen eher fehlen: So haben 42 Prozent der von Armut betroffenen oder bedrohten Personen im digitalen Alltag Schwierigkeiten, über Messenger-Apps zu kommunizieren oder Rechnungen online zu bezahlen (Ramp et al. 2024). Beide Anwendungsbeispiele sind aber zur Norm geworden und ihre analogen Alternativen mit deutlichen Nachteilen verbunden. Insgesamt ist die durchschnittliche Selbsteinschätzung der digitalen Fähigkeiten in der Schweizer Bevölkerung über die Jahre bemerkenswert stabil. Offenbar verläuft das kontinuierliche Lernen der Internetnutzer:innen parallel zur Zunahme der technisch notwendigen und sozial erwarteten Fähigkeiten.

Mit Blick auf das digitale Wohlbefinden zeigt sich, dass sich besonders Personen mit hohen Internetfähigkeiten in die Informationsgesellschaft integriert fühlen (Latzer et al. 2023). Insgesamt sind die meisten Menschen in der Schweiz der Meinung, mit dem digitalen Wandel Schritt halten zu können (Ramp et al. 2024). Ein beobachtenswerter Befund ist, dass der so empfundene digitale Überkonsum zunimmt: 36 Prozent der Schweizer Internetnutzer:innen sagten 2023, dass sie täglich mehr Zeit online verbringen, als sie es eigentlich möchten (Latzer et al. 2023). Es fehlt (noch) an sozialen Normen, die uns vor dem digitalen Erwartungsdruck schützen, etwa in Bezug auf Erreichbarkeit und Kompetenzen. Zudem gibt es auch hier Hinweise, dass Personen mit weniger Ressourcen stärker betroffen sind (Gui & Büchi 2021). Dieser kulturelle Verzug gegenüber der technologischen Entwicklung sorgt dafür, dass nun am anderen Ende des Nutzungsspektrums auch selbstbestimmtes, zeitweiliges Offline-Sein zum Privileg wird (Geber, Nguyen & Büchi 2024). Was die konkreten Auswirkungen der ungleichen digitalen Mediennutzung auf die Lebensqualität und die Gesellschaft sind, erfordert dringend weitere Forschung.

## Herausforderungen für die Governance

Um die Digitalisierung und damit alle Funktionen medienvermittelter Kommunikation – Information, Austausch, Unterhaltung etc. – sinnvoll gestalten zu

können, bedarf es einer expliziten Werteorientierung, wie sie etwa in der vor-digitalen Medienwelt im öffentlichen Rundfunk institutionalisiert wurde (Jay 2024). Das heisst, es muss in irgendeiner Form ein gesellschaftlicher Konsens über die «Endziele» der Digitalisierung erreicht und in geeigneter Weise in Prozesse von Governance umgesetzt werden. Dabei ist zentral, dass diese Ausrichtung transparent gemacht wird. Eine Möglichkeit für ein solches Ziel ist «Well-Being» (Büchi 2024; Frijters et al. 2020). Die Perspektive dieser Publikation verweist mit dem Begriff der Kluft auf eine Dynamik, die dem Wohlergehen einer Gesellschaft abträglich ist, und impliziert zugleich, dass eine Verringerung dieser Kluft gesellschaftlich anzustreben ist. Dahinter stehen neben allgemeinem Wohlergehen auch die Werte Universalität und Fairness.

## Fazit

Die eingangs beschriebene Diffusionsperspektive könnte dazu verleiten, die Verantwortung allein auf der individuellen Ebene zu suchen oder die Klüfte zu entproblematisieren. Die Voraussetzungen für eine geschickte Nutzung digitaler Medien sind jedoch bereits sozial ungleich verteilt; somit ist die Kluft nicht nur ein vorübergehender Generationeneffekt. Das zentrale Argument für Massnahmen ist, dass digitale Medien zunehmend elementare persönliche und gesellschaftliche Funktionen «ummanteln» und damit prägen, diese Technologien aber kaum demokratisch gesteuert werden. Dabei sollten Massnahmen auf verschiedenen, jeweils geeigneten Ebenen ansetzen. Dies kann beispielsweise im Kleinen bedeuten, dass eine einzelne App barrierefrei optimiert wird, oder im Grossen, dass die digitale Monopolbildung rechtlich eingeschränkt wird (Andree 2023; EMEK 2025). Gerechte digitale Gesellschaften bedingen, dass man versteht und demokratisch steuert, wie digitale Mediennutzung den Zugang zu welchen Ressourcen erfordert und ermöglicht.

## Literaturhinweise

- Andree, M. (2023). *Big Tech muss weg! Die Digitalkonzerne zerstören Demokratie und Wirtschaft – wir werden sie stoppen*. Campus.
- Büchi, M. (2017). *Digital inequalities: differentiated internet use and social implications* [doct. diss., UZH]. doi. org/10.5167/uzh-148989
- Büchi, M. (2024). Digital well-being, theory and research. *New Media & Society*, 26(1), 172–189. doi.org/10.1177/14614448211056851
- Eidgenössische Medienkommission EMEK (2025). *Markt- und Meinungsmacht von Plattformen: Ursachen und Folgen für Medien und Demokratie*. Bundesamt für Kommunikation BAKOM. www.emek.admin.ch/de/markt-und-meinungsmacht-von-plattformen
- Festic, N., Büchi, M. & Latzer, M. (2021). It's still a thing: digital inequalities and their evolution in the information society. *SCM Studies in Communication and Media*, 10(3), 326–361. doi.org/10.5771/2192-4007-2021-3-326
- Frijters, P., Clark, A. E., Krekel, C. & Layard, R. (2020). A happy choice: Wellbeing as the goal of government. *Behavioural Public Policy*, 4(2), 126–165. doi.org/10.1017/bpp.2019.39
- Geber, S., Nguyen, M. H. & Büchi, M. (2024). Conflicting Norms – How Norms of Disconnection and Availability Correlate With Digital Media Use Across Generations. *Social Science Computer Review*, 42(3), 719–740. doi. org/10.1177/08944393231215457
- Gui, M. & Büchi, M. (2021). From Use to Overuse: Digital Inequality in the Age of Communication Abundance. *Social Science Computer Review*, 39(1), 3–19. doi. org/10.1177/0894439319851163
- Helsper, E. (2021). *The Digital Disconnect: The Social Causes and Consequences of Digital Inequalities*. Sage. doi. org/10.4135/9781526492982
- ITU. (2025, January). *Statistics*. International Telecommunication Union. www.itu.int:443/en/ITU-D/Statistics/pages/stat/default.aspx
- Jay, H. (2024). A 'Public Service Internet' – Reclaiming the Public Service Mission. *The Political Quarterly*, 95(1), 64–69. doi. org/10.1111/1467-923X.13337
- Latzer, M., Festic, N., Kappeler, K. & Odermatt, C. (2023). *Internetverbreitung und digitale Bruchlinien in der Schweiz 2023* (Themenbericht Aus Dem World Internet Project – Switzerland 2023). UZH. mediachange.ch/
- Ramp, D., König, A.-L., Holenstein, M. & Angst, L. (2024). *Mobiliar #Digital Barometer 2024*. Stiftung Risiko-Dialog. www.digitalbarometer.ch/
- Robinson, L. (2009). A Taste for the Necessary: A Bourdieuan approach to digital inequality. *Information, Communication & Society*, 12(4), 488–507. doi.org/10.1080/13691180902857678
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th edition). Free Press.
- Tichenor, P. J., Donohue, G. A. & Olien, C. N. (1970). Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge. *The Public Opinion Quarterly*, 34(2), 159–170. www.jstor.org/stable/2747414
- Zillien, N. (2009). *Digitale Ungleichheit*. VS Verlag für Sozialwissenschaften. doi. org/10.1007/978-3-531-91493-

Elias H. Schäfer,  
schäfer | hansen

*Die Schweizer Demokratie hat sich in den letzten hundert Jahren institutionell kaum verändert – umso mehr haben sich die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen gewandelt. Die Bevölkerung ist heterogener geworden, die Lebensstile unterschiedlicher. Gleichzeitig haben die technologischen Möglichkeiten völlig neue Dimensionen erreicht und nehmen stetig weiter zu. Geräte werden smart, Städte zu Smart Cities und die Bürger:innen hoffentlich zu Smart Citizens. Was bedeutet das für unsere demokratische Organisation des Gemeinwesens? Alles wird einfacher – aber wohl nicht für alle.*

Anhand des Beispiels «Abstimmen» lässt sich die Spannung zwischen dem heute technisch Machbaren und dem auch wirklich Gewünschten gut illustrieren. Sowohl auf bundes- wie auch auf kantonaler Ebene wurde in den letzten Jahren intensiv die Einführung von E-Voting verhandelt, also die Möglichkeit der einfachen elektronischen Stimmabgabe. Aus technologischer Sicht wäre heute «Smart Voting» bereits möglich, ein digital assistiertes Wählen und Abstimmen. Stellen Sie sich vor, das digitale Abstimmungssystem würde Ihre politischen Präferenzen kennen: Mit Erreichen des Stimmrechtsalters füllen Sie einen Fragebogen aus und erhalten fortan Pushnachrichten mit Abstimmungsvorschlägen, die Ihren erhobenen politischen Präferenzen entsprechen. Sie könnten die Vorschläge mit einem Klick bestätigen oder bei Bedarf anpassen – das System würde daraus lernen und Ihnen bei der nächsten Vorlage passgenauere Empfehlungen liefern.

Ein solches System wäre nicht nur technisch realisierbar, sondern auch die tatsächliche Realisierung der durch E-Voting erhofften Effizienzgewinne<sup>1</sup>, da die automatisch generierten Daten sinnvoll weiterverwendet würden. Und es wäre in seinen Vorhersagen wohl sehr treffgenau und so für viele Bürger:innen auch ganz bequem. Dennoch stösst man auf wenig Begeisterung, wenn man ein solches «Smart Voting» skizziert. Warum? Auch weil ein solches System die Befürchtungen vor einer «digitalen Kluft», d.h. einer spezifischen, im Digitalen angelegten Ungleichheit, besonders berührt. Die Vorstellung einer so tiefgreifenden digitalen Transformation zentraler Elemente unseres politischen Lebens macht deutlich, welche Bedeutung zunächst der Sicherstellung eines gleichberechtigten Zugangs zur digitalen Welt für alle zukommt.

## Schweizer Demokratie in der digitalen Welt

Gerade die Schweizer Demokratie zeichnet sich durch eine breite Beteiligung der Bürger:innen, basierend auf der Möglichkeit, bei Initiativen und Referenden regelmässig über zentrale Fragen mitzubestimmen. Dieses Modell hat sich bewährt. Doch es steht vor Herausforderungen: Die Digitalisierung verändert eben nicht nur, wie wir kommunizieren, sondern auch, wie wir Entscheidungen treffen.

Einerseits eröffnen digitale Technologien neue Chancen. Online-Plattformen erleichtern es Bürger:innen, sich über politische Themen zu informieren oder Unterschriften für Initiativen zu sammeln. Abstimmungen könnten durch

E-Voting einfacher und sicherer gestaltet werden. Neue Abstimmungsformen wie «Fuzzy Voting»<sup>2</sup> werden möglich und liessen eine bessere Repräsentation des Wählerwillens zu. Andererseits verpuffen diese Chancen, wenn nicht alle gleichberechtigt Zugang zu diesen Technologien haben.

In der Schweiz tritt eine digitale Kluft daher potenziell besonders im politischen Leben zutage, da sie bislang gut integrierte Menschen langsam aus den demokratischen Prozessen ausschliessen würde. Das ist in unterschiedlichen Dimensionen möglich: über den technologischen Zugang, aufgrund der digitalen Kompetenzen und infolge der Bereitschaft, neue Technologien anzuwenden. All das birgt die Gefahr, dass bestimmte Bevölkerungsgruppen von politischer Teilhabe ausgeschlossen werden.

Die Schweiz steht also vor der Herausforderung, ihre demokratischen Prinzipien auch in der digitalen Welt zu bewahren. Dabei müssen sowohl die Chancen der Digitalisierung genutzt als auch ihre Risiken minimiert werden.

## Dimensionen der digitalen Kluft

Die digitale Kluft ist kein einheitliches Phänomen, sondern zeigt sich auf mehreren Ebenen, die sich gegenseitig verstärken. Der Zugang zu digitalen Technologien wird oft durch mangelnde Kompetenzen eingeschränkt, während fehlendes Vertrauen die Nutzung weiter hemmt. In der Schweiz sind diese Ebenen unterschiedlich ausgeprägt. So ist der technologische Zugang dank dem hohen Wohlstandsniveau und des gut ausgebauten Service public weniger problematisch als in anderen Ländern. Dennoch bleiben Zugangskosten für einkommensschwache Haushalte eine Hürde.

Grössere Bedeutung kommt hingegen den mangelnden digitalen Kompetenzen zu. Auch in einem Land mit hohem Bildungsniveau wie der Schweiz fehlen vielen Menschen grundlegende Fähigkeiten, um digitale Technologien sicher und effektiv zu nutzen. So haben über 20 Prozent der Bevölkerung Mühe mit grundlegendem Textverständnis und damit auch, mit grundlegenden digitalen Aufgaben zurechtzukommen.<sup>3</sup> Betroffen sind insbesondere Personen mit niedriger formaler Bildung, aber auch ältere Generationen, die nicht mit digitalen Technologien aufgewachsen und entsprechend in deren Nutzung ungeübt sind. Aufgrund mangelnder Fähigkeiten drohen beide Gruppen bei einer Digitalisierung der demokratischen Prozesse (noch stärker) ausgeschlossen zu werden.

Eine weitere Ebene ist das Vertrauen in digitale Systeme. Es stellt auch bei

vorhandenem Zugang und ausreichenden Kompetenzen eine weitere Hürde dar, denn viele Schweizer:innen stehen digitalen Technologien skeptisch gegenüber, insbesondere wenn es um sensible Bereiche wie Wahlen oder Abstimmungen geht. Datenschutz, Cybersicherheit und die mangelnde Transparenz vieler digitaler Systeme spielen dabei eine zentrale Rolle. Die Angst vor Hacks, Datenmissbrauch oder unbemerkter Einflussnahme durch Algorithmen mindert die Akzeptanz digitaler Verfahren. Konkret zeigen sich diese Bedenken beispielsweise bei der Akzeptanz von E-Voting: So befürworten zwar 72 Prozent der Schweizer:innen die Einführung von E-Voting, doch 38 Prozent hegen Sicherheitsbedenken und fürchten Manipulationen.<sup>4</sup>

Neben diesen technischen und kompetenzbezogenen Ebenen spielen auch kulturelle Faktoren eine wesentliche Rolle. Die direkte Demokratie in der Schweiz ist eng mit traditionellen Verfahren wie dem physischen Abstimmen verbunden. Diese Rituale schaffen Vertrauen und Identität und bringen sehr unterschiedliche Gruppen regelmässig in Austausch. Bei einer verstärkten Digitalisierung der politischen Prozesse entfallen die faktischen Notwendigkeiten solcher Rituale und Begegnungen. Der Übergang zu digitalen Prozessen geht daher potenziell einher mit dem Verlust kultureller Werte und von Begegnungen über die eigene politische Echokammer hinaus.

## Fazit

Digitale Ungleichheiten können dazu führen, dass bestimmte Bevölkerungsgruppen graduell aus den politischen Prozessen ausgeschlossen werden. Mangelndes Vertrauen in digitale Systeme untergräbt die Legitimität demokratischer Prozesse. Und der Verlust einer etablierten politischen Kultur kann zu einer Entfremdung von politischen Prozessen führen, insbesondere dann, wenn durch die Digitalisierung die politische Kommunikation fragmentiert wird und die politische Meinungsbildung in isolierten Kommunikationsräumen stattfindet, in denen Meinungen verstärkt und selten hinterfragt werden.

Wie kann also die Digitalisierung der Demokratie gestaltet werden, damit die Teilhabe gewährleistet bleibt, also die digitale Teilhabe gelingt?

Dazu braucht es vorderhand drei Dinge: Es ist unbedingt sicherzustellen, dass alle wahlberechtigten Bürger:innen sich die grundlegenden Kompetenzen aneignen können, um die jeweils notwendigen digitalen Tools für eine politische Teilhabe eigenmächtig zu bedienen. Entsprechende Bildungsangebote sind frühzeitig, ausreichend und kostengünstig anzubieten.

Zum Zweiten ist zur Sicherstellung des notwendigen Vertrauens der Einsatz transparenter und nachprüfbarer digitaler Systeme unabdingbar. Hierzu muss in der öffentlichen Verwaltung ein grundlegender Kompetenzaufbau stattfinden, um Abhängigkeiten von privaten Anbietern zu reduzieren. Zudem sind konsequent Open-Source-Ansätze zu verfolgen, bei denen unabhängige Stellen den Quellcode prüfen können. Schliesslich müssen Vorteile und die Sicherheitsmechanismen der eingesetzten Systeme aktiv und breit kommuniziert werden.

Drittens müssen Wege entwickelt werden, wie die bestehende «demokratische Kultur» in einer digitalen Demokratie adaptiert werden kann. Wie das gelingen soll, ist im Moment noch unklar, und entsprechend erfordert die Entwicklung einer wünschenswerten «digitalen demokratischen Kultur» die besondere Aufmerksamkeit aller Interessengruppen. Mögliche Ansätze könnten vorerst in hybriden Modellen liegen, die analoge und digitale Ansätze kombinieren und damit Bewährtes bewahren und Neues integrieren.

Zu der Bildung, der Transparenz und der Kulturentwicklung tritt im Schweizer Kontext noch eine spezifische Chance – der Föderalismus. Die föderale Struktur erlaubt es gerade auch im Bereich der digitalen Demokratie, eine Vielzahl lokaler «Experimente» durchzuführen. Diese Chance gilt es zu nutzen und dabei immer auch die spezifischen Dimensionen der politischen Teilhabe im Auge zu

behalten. So können die enormen Potenziale der Digitalisierung auch im Bereich des Politischen genutzt und die politische Teilhabe in der Schweiz gar noch gestärkt werden. Die Schweiz kann ihre Tradition der direkten Demokratie auch in einer digitalisierten Zukunft bewahren.

- 1 Die erhofften Effizienzgewinne aus dem E-Voting dürften gering ausfallen, solange mit der physischen, postalischen und elektronischen Stimmabgabe drei parallele Prozesse organisiert werden müssen.
- 2 «Fuzzy Voting» bezeichnet Abstimmungsverfahren, bei welchen die Stimmberechtigten im Gegensatz zu herkömmlichen Ja/Nein-Abstimmungen die Möglichkeit zu einer nuancierten, graduellen Stimmabgabe haben. Die Auswertung der Ergebnisse folgt dann einer sogenannten Fuzzy-Logik zur Datenverarbeitung von Wahrheitsgraden.
- 3 OECD (2024). Survey of Adults Skills 2023: Switzerland [www.oecd.org/en/publications/survey-of-adults-skills-2023-country-notes\\_ab4f6b8c-en/switzerland\\_c6e580a6-en.html](http://www.oecd.org/en/publications/survey-of-adults-skills-2023-country-notes_ab4f6b8c-en/switzerland_c6e580a6-en.html)
- 4 GFS Zürich (2023). Einstellungen zu e-Voting [gfs-zh.ch/schweizer-bevoelkerung-befuerwortet-e-voting/](http://gfs-zh.ch/schweizer-bevoelkerung-befuerwortet-e-voting/)

Dr. iur. Kurt Pärli,  
Professor für Soziales Privatrecht,  
Universität Basel

*Die digitale Kluft fordert die Rechtsordnung heraus. Internationale Menschenrechtsverträge und die schweizerische Bundesverfassung sind dem Ideal verpflichtet, dass allen Menschen ungeachtet ihrer Herkunft, ihres Geschlechts und anderer Persönlichkeitsmerkmale die gleichen Teilhabechancen zukommen. Negative Auswirkungen der digitalen Transformation auf die Arbeitsbedingungen, ungleicher Zugang zu digitalen Technologien und Diskriminierung durch den Einsatz künstlicher Intelligenz sind längst nicht alle, aber zentrale Probleme, die auch mit rechtlichen Instrumenten bekämpft werden müssen.*

## Schutz im Arbeitsmarkt und bei der Organisation der Arbeit

Mit der Digitalisierung geht eine Transformation des *Arbeitsmarktes* und der *Organisation der Arbeit* einher. Die beruflichen Anforderungen verändern sich rasch, was von den Arbeitnehmenden erhebliche Anpassungsleistungen verlangt. Art. 41 der Bundesverfassung verpflichtet den Staat in Ergänzung zur persönlichen Verantwortung, dafür zu sorgen, dass alle Erwerbsfähigen den Lebensunterhalt mit *Arbeit zu angemessenen Bedingungen* bestreiten können. Weiter haben alle Personen einen Anspruch auf *Teilhabe an der sozialen Sicherheit*. Identische Verpflichtungen ergeben sich auch aus den von der Schweiz ratifizierten Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) und aus den UN-Menschenrechtspakten. Die zunehmende Nutzung digitaler Internetplattformen für die Organisation von Arbeit hat jedoch eine Reihe von Herausforderungen mit sich gebracht. Dazu zählen die Zunahme sozialversicherungsrechtlich wenig abgesicherter selbstständiger Erwerbstätigkeit, die Verbreitung prekärer Beschäftigung und ein Anstieg der Scheinselbstständigkeit. Das Phänomen ist weltweit verbreitet und beschäftigt Gerichte aller Instanzen. Die Herausforderungen sowohl für die Verwaltung und die Gerichte als auch für den Gesetzgeber und die Sozialpartner sind gross (Pärli 2020)

Die *Rechtspraxis* muss dafür sorgen, dass die bestehenden Bestimmungen zum Schutz der Arbeitnehmenden, zur Bekämpfung von Scheinselbstständigkeit und digitaler Schwarzarbeit konsequent gegenüber digitalisierten Unternehmen angewendet und durchgesetzt werden (Pärli 2020). Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die politischen Entscheidungsträger die Behörden mit den entsprechenden finanziellen und personellen Ressourcen ausstatten. Die Durchsetzung gesetzlicher Bestimmungen zum Schutz der Beschäftigten gegenüber international organisierten Plattformen wie Uber erfordert hohe fachliche Qualifikationen und Durchsetzungswillen seitens der zuständigen Behörden und der politischen Ebene. Der *Gesetzgeber* ist aufgerufen, *Schutzlücken* und Defizite bei den Instrumenten zur *Rechtsdurchsetzung* zu identifizieren und entsprechende Abhilfe zu schaffen. Eine Möglichkeit, dieses Ziel zu erreichen, wäre der erleichterte Nachweis des Vorliegens eines Arbeitsverhältnisses, etwa durch eine Beweislastleichterung (Pärli 2024). Zudem ist an die Einführung *wirkamer und abschreckender Sanktionen* gegen Missbräuche zu denken. Die *Sozialpartner* sind aufgefordert, in Gesamtarbeitsverträgen prekären Beschäftigungsverhältnissen besondere Aufmerksamkeit zu widmen (Hassel et al. 2019).

## Ungleichheiten auch im Arbeitsalltag reduzieren

Die Digitalität wirkt sich auf den *Arbeitsalltag* fast aller Beschäftigten aus. Digitalisierte Arbeitsabläufe führen zu einer Verdichtung der Arbeit, erhöhen den Stress und können die Gesundheit gefährden. Die Allgegenwärtigkeit von Smartphones und Internet führt zu einer Vermischung von Arbeits- und Wohnort sowie Arbeit und Freizeit. Technologien wie GPS-Tracking, E-Mail- und Internetüberwachung sowie Analysemöglichkeiten der generierten Daten ermöglichen eine umfassende Überwachung von *Leistung und Verhalten der Arbeitnehmenden*. Durch die Verlagerung von Arbeit ins Homeoffice greift die Überwachung zudem auch in den Privatbereich über und die gewonnenen Personendaten können datenschutzrechtlich bedenklich sein (Pärli & Eggmann 2021). Auch bei diesen Phänomenen zeigt sich eine digitale Kluft. Hochspezialisierte Arbeitnehmende haben dank digitaler Technik einen grossen Freiheitsgewinn. Sie können ihre Arbeit weitgehend orts- und zeitunabhängig verrichten, verfügen über eine starke Verhandlungsposition und sind in der Lage, sich gegen zu starke Überwachung und Eingriffe in die Privatsphäre zu wehren. Im Gegensatz dazu sind «gewöhnliche» Arbeitnehmende den Gefahren ausgeliefert, wenn es an rechtlichen Schutzbestimmungen fehlt.

Art. 110 BV ermächtigt den Bund, Bestimmungen zum Schutz der Arbeitnehmenden zu erlassen. Das Arbeitsgesetz sieht entsprechend Vorschriften zur Arbeitszeit und zum Gesundheitsschutz vor. Es ist jedoch fraglich, ob die heutigen Bestimmungen den Anforderungen einer sich rasch wandelnden Arbeitswelt gerecht werden. Zu diskutieren ist ein «*Recht auf offline*» und Bestimmungen zum *algorithmischen Management*. Dabei kann sich der Gesetzgeber an der EU-Plattform-Richtlinie und auch an der EU-KI-Verordnung orientieren (Pärli 2024). Beim Vollzug des Datenschutzgesetzes ist die besonders Gefährdung der Persönlichkeitsrechte der Arbeitnehmenden zu beachten. Allenfalls ist auch eine besondere *Regulierung zum Beschäftigtenschutz* erforderlich, die über die wenigen heute geltenden Bestimmungen hinausgeht. Zudem ist ein verstärkter rechtlicher Schutz vor «*algorithmischer Diskriminierung*» notwendig. Auch die *Sozialpartner* sind aufgerufen, in den Gesamtarbeitsverträgen für Branchen und Berufe innerhalb der bestehenden gesetzlichen Schranken und Handlungsspielräume den neuen Arbeitsrealitäten Rechnung zu tragen. Innerbetrieblich sind die auf dem Mitwirkungsgesetz basierenden Arbeitneh-

mervvertretungen (Personalkommissionen) aufgerufen, im Dialog mit den Arbeitgebenden die Gefahren und Nachteile der Digitalität zu thematisieren und gemeinsam nach Lösungen zu suchen (Grasy, Seibold & Klengel 2024).

## Förderung digitaler Kompetenzen

Bildung, Aus- und Weiterbildung sind zentrale Erfolgsfaktoren für die berufliche Integration. Im Internet zugängliche Informationen und Online-Lernangebote haben das Potenzial, den Zugang zu Informationen und Wissen zu erleichtern sowie Chancengleichheit zu ermöglichen. Dies setzt indes voraus, dass Menschen über die Kompetenz verfügen, mit den entsprechenden digitalen Tools umzugehen. Denn Kompetenzlücken verstärken die digitale Kluft. Diejenigen, die also bereits durch vorbestehende Umstände wie etwa soziale Ungleichheiten benachteiligt waren, haben allenfalls zusätzliche Probleme, gleichauf zu bleiben, während andere profitieren (Stiller & Trkulja 2024). Wiederum ist auf die Verfassung zu verweisen. Art. 41 der Bundesverfassung sieht vor, dass Bund und Kantone dafür verantwortlich sind, Kindern und Jugendlichen wie auch Personen im erwerbsfähigen Alter eine ihren Fähigkeiten entsprechende Aus- und Weiterbildung zu ermöglichen. Dieses verfassungsrechtliche Sozialziel wird in der Gesetzgebung zur Grundschule, zur Berufs- und Hochschulbildung sowie im Weiterbildungsgesetz konkretisiert. Bei der Umsetzung der Gesetzgebung sind Behörden aller Staatsebenen und Stufen, die Sozialpartner und weitere Akteure der Zivilgesellschaft gefordert, Rahmenbedingungen zu schaffen, damit die einzelnen Personen ihrerseits ihre Verantwortung für die Bewältigung des digitalen Wandels wahrnehmen können. Die gesellschaftliche Realität ist vielfältig und entsprechend haben nicht alle Menschen die gleichen Voraussetzungen, Neigungen und Interessen an digitaler Technologie. Je stärker jedoch nicht nur die berufliche, sondern auch die gesellschaftliche Teilhabe zunehmend von digitaler Kompetenz abhängt, desto mehr braucht es einen rechtlichen Rahmen, der Ausgrenzung verhindert.

## Fazit

Körperliche oder psychische Behinderung, fortgeschrittenes Alter, eine Krankheit, das Geschlecht oder insbesondere die soziale Stellung innerhalb der Gesellschaft können sich als Nachteil für die Teilhabe an der digitalisierten Gesellschaft erweisen. Das verfassungsrechtliche Diskriminierungsverbot (Art. 8 Abs. 2 BV) verlangt, dass solche Barrieren durch geeignete Massnahmen verhindert bzw. abgebaut werden. Erforderlich sind eine erhöhte Aufmerksamkeit der relevanten staatlichen und wirtschaftlichen Akteure gegenüber Ausgrenzungsmechanismen sowie entsprechende bedarfsgerechte Unterstützungsangebote für die Zielgruppen.

Gesetzgeber, Behörden und Sozialpartner müssen sich je in ihrem Kompetenzbereich dafür einsetzen, dass die digitale Kluft verhindert oder zumindest deren Auswirkungen abgemildert werden. Als «Kompass» für die Debatte und die zu ergreifenden Massnahmen eignen sich die in Art. 41 der Bundesverfassung verankerten Sozialziele (Soziale Sicherheit für alle, Arbeit zu angemessenen Bedingungen, Aus- und Weiterbildung entsprechend den Fähigkeiten) sowie die verfassungsrechtlichen Diskriminierungsverbote und Egalisierungsgebote (Art. 8 BV).

### Literaturhinweise

Grasy, J., Seibold, B. & Klengel, E. (2024). KI und algorithmische Systeme verstehen, bewerten und begrenzen. So gelingt Mitbestimmung bei KI: Praxisbeispiele und Impulse. In *Mitbestimmungspraxis*, No. 59, Hans-Böckler-Stiftung, Institut für Mitbestimmung und Unternehmensführung (I.M.U.).

Hassel, A., Ahlers, E., Schulze Buschhoff, K. & Sieker, F. (2019). Die Rolle der Sozialpartnerschaft in der digitalen Transformation: Stellungnahme für die Enquêtekommission Digitale Transformation der Arbeitswelt in NRW. *WSI Policy Brief*, No. 29.

Pärli, Kurt (2024). Neue Richtlinie zu Arbeitsbedingungen bei Plattformarbeit in der EU: Hintergrund, Übersicht, Analyse und Bedeutung für die Schweiz. In *Jusletter* vom 24. Juni 2024.

Pärli, Kurt (2020). Arbeits- und sozialversicherungsrechtliche Aspekte der Plattformökonomie: Status Quo, Analyse und Ausblick. In *Basler Juristische Mitteilungen*, Nr. 3, 141–178.

Pärli, Kurt & Eggemann, J. (2021). Ausgewählte Rechtsfragen des Homeoffice. In *Jusletter* vom 22. Februar 2021.

Stiller, J. & Trkulja, V. (2024). Digitale Teilhabe und Chancengleichheit: Wege zu gerechten Bildungsangeboten für Erwachsene. In *Information – Wissenschaft & Praxis* 75(5–6), 243–252. <https://doi.org/10.1515/iwp-2024-2030><https://doi.org/10.1515/iwp-2024-2030>

lic.iur. Sandra Metz,  
Mitarbeiterin Chief Digital Officer der Kantonalen Verwaltung Basel-Stadt

*Die Digitalisierung spielt in der kantonalen Verwaltung von Basel-Stadt eine wichtige Rolle. In allen Departementen werden Digitalisierungsprojekte mit Hochdruck umgesetzt. Die Dienstleistungen der kantonalen Verwaltung sollen zu jeder Zeit und auch auf mobilen Geräten verfügbar sein. Der Dialog zwischen Bürger:innen und Behörden wird durch die Digitalisierung und die dadurch entstehenden Möglichkeiten einfacher, nachhaltiger und kundenorientierter.*

Die digitale Transformation ist ein fortlaufender, komplexer Prozess, der Zeit braucht. Dabei macht der technische Aspekt nur einen Teil einer Digitalisierung aus. Mindestens ebenso wichtig ist der Aspekt der Transformation, der Wandel von Werten, Normen und Verhaltensweisen.

Der Umgang mit digitalen Dienstleistungen und Prozessen setzt digitale Grundkenntnisse im Umgang mit den elektronischen Medien voraus. Diese Kompetenz ist nicht bei allen Mitgliedern der Gesellschaft gleichermassen vorhanden. Sei es, weil der Wille zur Anwendung der elektronischen Mittel nicht gegeben ist, sei es wegen anderer Hinderungsgründe. Dadurch entsteht in der Gesellschaft eine digitale Kluft, die betroffenen Personen die Teilnahme an alltäglichen Handlungen und die Wahrnehmung ihrer Interessen und Verpflichtungen verunmöglicht oder diese erschwert.

Dem trägt der Kanton Basel-Stadt Rechnung, indem er neben den technischen Innovationen zur Digitalisierung auch Offline-Angebote beibehält oder Unterstützungsangebote für die Nutzung digitaler Dienstleistungen bereitstellt.

## Digitalisierung im Kanton Basel-Stadt

Im Legislaturplan 2021–2025 vom September 2021 ([www.bs.ch/legislaturplan](http://www.bs.ch/legislaturplan)) erklärte der Regierungsrat Basel-Stadt unter anderem die Digitalisierung zum Schwerpunktthema und beschloss die Gründung der Geschäftsstelle digitale Verwaltung sowie die Schaffung der Stelle des Chief Digital Officer (CDO). 2022 genehmigte der Regierungsrat eine umfassende Digitalstrategie ([digital-basel.ch](http://digital-basel.ch)). Durch das Vorantreiben der digitalen Transformation soll im Kanton Basel-Stadt der Service public gestärkt und eine nachhaltige Kantonsentwicklung im Sinne einer Smart City erreicht werden.

Die in der Digitalstrategie erarbeiteten Grundsätze haben zum Ziel, die Lebensqualität in Basel-Stadt für alle Bevölkerungsgruppen zu steigern, die Standortattraktivität und die Wettbewerbsfähigkeit des Kantons zu stärken, natürliche Ressourcen zu schonen sowie den kundenfreundlichen Service public auszubauen. Dabei werden auch die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen, Sprachbarrieren oder geringem Einkommen in die Planung und Umsetzung von Innovationen einbezogen.

Zudem postuliert die Digitalstrategie «Digital first – aber nicht digital only». Der erste Teil dieses Grundsatzes, «Digital first», begründet die Verpflichtung, die bestehenden Prozesse nicht einfach elektronisch zu übersetzen, sondern

unter Berücksichtigung der digitalen Technologien und Anwendungen von Grund auf neu zu denken. Der zweite Teil, «aber nicht digital only», bedeutet wiederum, die digitale Transformation so umzusetzen, dass weiterhin adäquate Zugänge und Hilfsangebote für all jene verbleiben oder geschaffen werden, welche die digitalen Lösungen nicht nutzen können oder möchten.

## Massnahmen für eine inkludierende Digitalisierung

### Barrierefreie Kommunikation

Für die Nutzung digitaler Hilfsmittel und das Verstehen von Informationen bringen Menschen unterschiedliche Voraussetzungen mit. Dabei spielen beispielsweise Behinderungen oder mangelnde Sprachkenntnisse eine Rolle. Eine Grundvoraussetzung für die Nutzung der Angebote der Verwaltung ist eine barrierefreie Kommunikation (ADIS 2024). Die Fachstelle Behindertenrechte des Kantons hat in Zusammenarbeit mit Anspruchsgruppen und den Gemeinden eine neue Themenseite auf die kantonale Website aufgeschaltet ([www.bs.ch/pd/gleichstellung-und-diversitaet/rechte-von-menschen-mit-behinderungen/barrierefreie-kommunikation](http://www.bs.ch/pd/gleichstellung-und-diversitaet/rechte-von-menschen-mit-behinderungen/barrierefreie-kommunikation), Stand 28.08.2024). Diese neue Seite vermittelt Wissen zum Thema barrierefreie Kommunikation, gibt praktische Tipps und Best-Practice-Beispiele und stellt Hilfsmittel wie verschiedene Anleitungen, Vorlagen oder Leitlinien zur Verfügung. Auch leitet die Themenseite zum Aktionsplan für barrierefreie Kommunikation ([www.bs.ch/pd/gleichstellung-und-diversitaet/rechte-von-menschen-mit-behinderungen/barrierefreie-kommunikation/aktionsplan-barrierefreie-kommunikation](http://www.bs.ch/pd/gleichstellung-und-diversitaet/rechte-von-menschen-mit-behinderungen/barrierefreie-kommunikation/aktionsplan-barrierefreie-kommunikation), Stand 27.11.2024). Dieser läuft offiziell seit dem 1. Januar 2025 und soll in den kommenden vier Jahren schrittweise umgesetzt werden. Die Themenseite zur barrierefreien Kommunikation wird laufend erweitert, damit möglichst für alle Situationen eine passende Lösung gefunden werden kann.

### ePortal

Das kantonale ePortal ([eportal.egov.bs.ch](http://eportal.egov.bs.ch), Stand 01.2025), Herzstück des Service public, ist somit bereit, stetig weitere Dienstleistungen aus den Departementen und Fachstellen barrierefrei in sein Angebot aufzunehmen. Zur Unterstützung im Fall von Schwierigkeiten bei der Registrierung oder anderen Bedienungsunsicherheiten wurde eine Supportstelle eingerichtet, die schriftlich

über ein Kontaktformular oder telefonisch kontaktiert werden kann. Auch bietet ein HelpPoint nach Terminvereinbarung persönliche Unterstützung an.

### Kundenpanel

Zentrale Anliegen sind dem Kanton Basel-Stadt die Kundenzufriedenheit und das Angebot bedürfnisorientierter Dienstleistungen. Um dieses Angebot zu verbessern, werden die bestehenden Dienstleistungen kontinuierlich hinterfragt. Für direkte Rückmeldungen aus der Bevölkerung speziell geeignet ist das Kundenpanel, mit dem Umfragen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt werden können. Die auf diese Weise erhaltenen Anregungen aller Bevölkerungsgruppen dienen der Optimierung von kantonalen Dienstleistungen. Auch die Bedürfnisse oder Verbesserungswürdigkeit von inkludierenden Angeboten werden mithilfe eines Kundenpanels sichtbar und ermöglichen kundenorientierte Massnahmen zur Überwindung der digitalen Kluft. Die Durchführung von Kundenzufriedenheits-Umfragen ist ab Spätsommer 2025 geplant.

### Kantonale Website [www.bs.ch](http://www.bs.ch)

Ein wichtiger Schritt zur Verbesserung des Zugangs zu elektronisch verfügbaren Informationen und die Nutzung von digitalen Angeboten ist die neue Website des Kantons ([www.bs.ch](http://www.bs.ch), Stand 01.2025). Diese wurde Ende August 2024 live geschaltet. Die Website des Kantons Basel-Stadt wurde unter Berücksichtigung der vom Eidgenössischen Departement des Innern, Geschäftsstelle E-Accessibility Bund ([www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/digitale\\_inklusion\\_und\\_dienstleistungen/geschaeftsstelle\\_bund.html](http://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/digitale_inklusion_und_dienstleistungen/geschaeftsstelle_bund.html), Stand 12.07.2023) vorgeschriebenen E-Accessibility Standards eCH0059 des Vereins eCH komplett erneuert ([www.ech.ch](http://www.ech.ch), Stand 25.06.2020). Die mit dem «Splash Award» prämierte Website verfügt über eine nutzerfreundliche Struktur, es wurde auf eine verständliche Sprache und eine gute Such-Funktion geachtet.

### KI-unterstützte Anwendungen

«Alva» ist ein experimenteller digitaler Assistent der kantonalen Website [www.bs.ch](http://www.bs.ch). Das System ist darauf trainiert, gemäss Stichwortanalyse der Fragen und den korrespondierenden Inhalten der Website Auskünfte über die kantonale Verwaltung zu geben. Das Angebot solcher immer besser trainierten Chatbots wird gesamtkantonal in verschiedenen Bereichen laufend erweitert. Weitere KI-unterstützte Dienstleistungen werden im Bereich Übersetzung möglich.

So kann der Mehrwert des Service public durch sogenannte Transkriptionstools erhöht werden, indem diese Übersetzungen von Webinhalten, Merkblättern oder Formularen in verschiedenen Sprachen bereitstellen. Dadurch können Kundenanfragen effizienter bearbeitet und eine Sprachbarriere abgebaut werden. Solche Anwendungen ermöglichen es auch, komplexere Formulierungen in eine einfachere Sprache zu übersetzen und so gewisse Unterlagen für die ganze Bevölkerung verständlich zu machen.

### **Umgang mit digitaler Technik als Teil des Lehrplans**

Etabliert ist das Heranführen der Schüler:innen an die digitale Technik bereits in der Primarschule. Auf das Erlernen eines verantwortungsbewussten Umgangs wird seitens der Volksschulen grosser Wert gelegt. Ab der 5. Klasse der Primarschule erhalten die Schülerinnen und Schüler ein persönliches Tablet ([www.bs.ch/ed/volksschulen/edubs-book](http://www.bs.ch/ed/volksschulen/edubs-book), Stand 19.08.2024). Für Schülerinnen und Schüler mit Behinderungen und Benachteiligungen koordiniert die zuständige Fachstelle der Volksschulen die Ausstattung mit allenfalls weiteren spezifischen oder angepassten Geräten, die teilweise auch direkt durch die Invalidenversicherung finanziert werden. Insbesondere im Hinblick auf die integrative Schule werden auch neue Lernmethoden unter Einbezug digitaler Technologien angestrebt, um die Lernerfahrung für alle Schülerinnen und Schüler zu optimieren.

Auch Erwachsene können von verschiedenen Stellen angebotene Kurse besuchen, um ihre digitalen Fähigkeiten zu verbessern oder Basiskenntnisse zu erlangen.

### **Persönliche Unterstützung vor Ort für digitale Tools**

Im Bereich der Sozialhilfe haben die Kundinnen und Kunden neu die Möglichkeit, die notwendigen administrativen Schritte direkt an Computerterminals im Eingangsbereich zu erledigen. Mithilfe persönlicher Unterstützung durch Mitarbeitende des Amtes können sie ihre Anträge und Unterlagen direkt vor Ort selber elektronisch einreichen. Auch in anderen Bereichen gibt es persönliche Beratung bei der Nutzung digitaler Angebote: zum Beispiel bei der Registrierung für den Behörden-Login AGOV oder bei der Nutzung der Steuersoftware BalTax Online. In den Help Points ([www.bs.ch/baltax-helppoint](http://www.bs.ch/baltax-helppoint), Stand 29.01.2025) wird vor Ort eine persönliche Hilfestellung angeboten und einzelne Anliegen wie die AGOV-Registrierung oder das Hochladen von Steuerbelegen Schritt für Schritt erklärt.

## **Fazit**

Die digitale Transformation hat im Kanton Basel-Stadt einen hohen Stellenwert. Wichtig ist dem Kanton aber auch, dass hilfreiche analoge Angebote erhalten bleiben und Unterstützungsangebote für die Nutzung digitaler Tools existieren. Der Prozess der digitalen Transformation bietet viele Chancen, die nicht nur die technischen Innovationen zu einer Verbesserung des Service public betreffen, sondern auch die Gelegenheit bieten, das bisherige Bewusstsein für Inklusion im Bereich der Digitalisierung zu schärfen. Letztlich sollen alle Bevölkerungsgruppen ein sich laufend optimierendes, barrierefreies Dienstleistungsangebot nutzen können. So kann der Kanton einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, die digitale Kluft zu verkleinern und eine inkludierende Gesellschaft zu fördern.

# Erkenntnisse und Empfehlungen

## Literaturhinweise

ADIS – Allianz Digitale Inklusion Schweiz-ADIS,  
Fachtagung «E-Accessibility» vom  
21. November 2024 [www.edi.admin.ch/edi/de/  
home/fachstellen/ebgb/digitale\\_inklusion\\_  
und\\_dienstleistungen/fachtagungendesebgb/  
tagung\\_e-access\\_24.html](http://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/digitale_inklusion_und_dienstleistungen/fachtagungendesebgb/tagung_e-access_24.html)

*Aus den Beiträgen dieser Publikation und deren Diskussion haben die Mitwirkenden in zwei Workshops Empfehlungen zur Verkleinerung der digitalen Kluft erarbeitet. Im Fokus stehen dabei Personen aus potenziell benachteiligten Gruppen wie Jugendliche, Senior:innen, Menschen mit Behinderungen, Migrant:innen, armutsbetroffene Personen und bildungsferne Personen.*

*Digitalität soll benachteiligte Personen inkludieren statt ausschliessen. Sie müssen an der Entwicklung beteiligt sein. Es braucht mehr Bildung für alle sowie Schutzmassnahmen, die Missbrauch verhindern. Gesamtgesellschaftlich müssen wir für eine Kultur der Digitalität von Menschen für Menschen sorgen.*

## Beteiligung

Bei der Konzeption, Umsetzung und dem Testen neuer digitaler Werkzeuge und Plattformen sind benachteiligte Personen selten involviert, denn sie sind oft weder zahlungskräftige Kund:innen noch haben sie politisch starke Vertretungen.

Ergebnis sind Produkte, die bereits benachteiligte Personen zusätzlich ausschliessen. Es braucht Bewusstsein, Gesetze sowie deren konsequente Anwendung und Praxis, um ihre Bedürfnisse bei Digitalisierungsprozessen von Anfang an mitzudenken.

### Empfehlungen

### Adressat:innen

#### **Benachteiligte Personen als Erfahrungsexpert:innen in die Entwicklung miteinbeziehen**

Benachteiligte Personen müssen bei der Entwicklung und Erprobung von Digital-Richtlinien und Produkten Teil des Entwicklungsprozesses sein, damit die Produkte auf ihre Bedürfnisse und Alltagslogiken abgestimmt sind.

Verwaltung,  
Wirtschaft,  
Zivilgesellschaft

#### **Austausch mit Organisationen fördern, die Benachteiligte vertreten**

Bei der Planung, Entwicklung und Erprobung digitaler Prozesse und Tools muss die Expertise von Organisationen einfließen, die anwaltschaftlich für benachteiligte Personen eintreten, wie beispielsweise NGOs, Verbände oder innerbetriebliche Mitwirkungsorgane.

Politik,  
Zivilgesellschaft

#### **Eigenständige, kreative Auseinandersetzung mit Medien für benachteiligte Personen ermöglichen**

Es braucht mehr Angebote für benachteiligte Personen, um selbstständig, auf Wunsch unterstützt durch Expert:innen, digitale Tools und Medien ausprobieren zu können.

Politik,  
Verwaltung,  
Zivilgesellschaft

## Inklusion

Digitale Barrierefreiheit bedeutet, dass alle Menschen ein digitales Werkzeug uneingeschränkt nutzen können, unabhängig von ihren persönlichen Voraussetzungen.

Aufgrund von Unwissenheit, Kosten- oder Zeitdruck sowie fehlender Praxis sind digitale Werkzeuge vor allem für die Mehrheitsgesellschaft entwickelt. Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen werden zu wenig berücksichtigt. Zudem bleiben Chancen ungenutzt, die sich für Menschen mit Behinderung aus der Digitalität ergeben.

### Empfehlungen

### Adressat:innen

#### Digitale Barrierefreiheit stärker rechtlich verankern

Es muss rechtlich verbindlich verankert werden, dass öffentliche digitale Plattformen für alle zugänglich sein müssen – sowohl bei neuen als auch bei bestehenden Plattformen. Es müssen die gleichen Standards gelten, wie es bei neuen Gebäuden und Sanierungen bereits heute üblich ist.

Staatliche wie auch private Institutionen müssen persönlich betreute Hilfe anbieten, falls wichtige Interaktionen nur digital möglich sind (z.B. mit dem Einsatz von digitalen Mediator:innen).

Zivilgesellschaft,  
Verwaltung,  
Wirtschaft,  
Schulen,  
Politik

#### Digitale Möglichkeiten für Barrierefreiheit ausnutzen

Internationale Standards für barrierefreie Digital-Inhalte müssen eingehalten sein (UNO-BRK und WCAG). Digitale Inhalte müssen für Personen mit Behinderung gleichwertig nutzbar sein wie für alle anderen. Darüber hinaus müssen digitale Unterstützungsmöglichkeiten zur Förderung des Zugangs von Personen mit Behinderung ausgebaut werden.

Zivilgesellschaft,  
Verwaltung,  
Wirtschaft,  
Schulen,  
Politik

## Bildung

Für Chancengleichheit in einer digitalisierten Gesellschaft ist es entscheidend, dass alle über die notwendigen Fähigkeiten verfügen, um die digitalen Werkzeuge, Plattformen und Kommunikationsformen für sich zielführend einzusetzen. Das Bildungssystem muss auf allen Ebenen dafür sorgen, dass auch benachteiligte Personen die notwendigen Grundvoraussetzungen erlangen.

### Empfehlungen

### Adressat:innen

#### Zielgruppenspezifische Bildungsformate schaffen

Es müssen speziell auf die Bedürfnisse benachteiligter Personen zugeschnittene flexible, kostenfreie und niederschwellige Angebote zur digitalen Wissensaneignung und zur selbstständigen Nutzung digitaler Technologien geschaffen werden.

Schulen,  
Erwachsenen-  
bildung,  
Politik,  
Zivilgesellschaft

#### Kritische Medienkompetenz fördern

Insbesondere die Lesekompetenzen und die Kritikfähigkeit gegenüber Medieninhalten in jedem Alter müssen bei Bildungsangeboten und im Lehrplan verankert und gefördert werden. Dabei muss der Fokus auf generalisierten digitalen Fähigkeiten liegen und nicht nur auf einzelnen Medien.

Ressourcen für die Förderung von Medienkompetenzen müssen auch kantonal gesetzlich verankert sein.

Schule,  
Politik,  
Zivilgesellschaft

#### Digitale Fähigkeiten Heranwachsender auch außerschulisch fördern

Die Medienbildung, partizipativ mit Kindern und Jugendlichen, muss in der Kinder- und Jugendhilfe stärker gefördert werden. Es braucht Angebote, die sowohl die kreativen Möglichkeiten von Medien für Heranwachsende zugänglich machen und gleichzeitig auch für die Gefahren sensibilisieren. Analog dazu muss auch die Elternbildung zu Digitalität ausgebaut werden, damit sie für Heranwachsende kompetente Bezugspersonen zum Umgang mit Medien sein können.

Verwaltung,  
Zivilgesellschaft

#### Lehrpersonen und Sozialarbeitende in der Digitalität ausbilden

Lehrpersonen und Sozialarbeitende müssen selbst über digitale Fähigkeiten verfügen und befähigt sein, diese zu vermitteln. An pädagogischen Hochschulen und in der sozialarbeiterischen Aus- und Weiterbildung muss daher ein technisches, ökonomisches und kulturelles Grundverständnis für die Funktionsweise digitaler Angebote sowie die Grundsätze digitaler Inklusion vermittelt werden.

Aus- und  
Weiterbildungs-  
institutionen

## Schutz

Benachteiligte Personen werden häufiger Opfer in digitalen Interaktionen. Benachteiligte Personen müssen vor Missbrauch, Betrug und Benachteiligung geschützt werden. Dafür braucht es auf gesellschaftlicher Ebene konkrete Massnahmen, welche die Risiken der Digitalität reduzieren und die Verantwortung nicht nur auf das Individuum übertragen.

### Empfehlungen

### Adressat:innen

#### Digitale Souveränität stärken

Für öffentliche Aufgaben muss die Abhängigkeit von privaten Anbietern reduziert werden. Die verwendeten technischen Hilfsmittel müssen transparent und unter der Kontrolle der öffentlichen Hand bleiben.

Es gilt, den kommerziellen Missbrauch von Daten sowie die Gefährdung der Datensicherheit zu vermeiden und aktiv zu kontrollieren.

Politik,  
Wirtschaft

#### Algorithmische Systeme regulieren

Es braucht gesetzliche Grundlagen, die algorithmische Entscheidungsprozesse (z.B. mit KI) in öffentlichen Bereichen und in Arbeitsverhältnissen transparent machen und im Sinne benachteiligter Personen regulieren. Insbesondere muss darauf geachtet werden, dass keine neuen Ausschlussverhältnisse geschaffen oder bestehende verstärkt werden.

Politik,  
Wirtschaft

#### Recht auf offline verankern

Es braucht ein Recht auf analoge Behördengänge und analoge Information.

Politik,  
Verwaltung

## Gesellschaft

Digitalität führt zu Veränderungen in Zusammenleben und Kultur. Als Gesamtgesellschaft sind wir gefordert, die Chancen und Risiken der Digitalität auf den Lebensalltag aller Menschen zu beachten. Eine digitale Kultur muss menschenzentriert sein. Insbesondere braucht es Initiativen, welche die Bedürfnisse benachteiligter Personen in den Fokus nehmen.

### Empfehlungen

### Adressat:innen

#### Auf Chancen fokussieren

Ohne die Risiken zu ignorieren, müssen das Potenzial und die Chancen der Digitalität, insbesondere auch für die Inklusion Benachteiligter, vermehrt genutzt werden. Beispielsweise mit digitalen Partizipationsformaten spezifisch für Personen aus benachteiligten Gruppen oder unterstützende Technologien für Menschen mit Behinderung.

Zivilgesellschaft,  
Medien

#### Öffentlichkeit aufklären

Im öffentlichen Diskurs muss faktenbasiert auf die Gefahren der Stigmatisierung und des Ausschlusses von sowie auf die Chancen für benachteiligte Gruppen hingewiesen werden. Es braucht eine Sensibilisierung für die digitale Kluft.

Zivilgesellschaft,  
Medien

#### Zielgruppengerechte Information zur Verfügung stellen

Es müssen mehr zielgruppengerechte Inhalte und Formate für verlässliche und vertrauenswürdige Information zu Digitalität geschaffen werden. Beispielsweise mit einem Gütesiegel für geprüfte Information oder durch öffentlich geförderte Information und Medienarbeit.

Zivilgesellschaft,  
Medien,  
Verwaltung

#### Forschung vertiefen

Konkrete Auswirkungen der ungleichen digitalen Mediennutzung auf die Lebensqualität und Gesellschaft müssen, auch mit Beteiligung betroffener Personen, erforscht werden.

Forschung

Herausgeberin: Christoph Merian Stiftung  
Konzept: Rafael Freuler, Dr. iur. Alexander Suter  
Redaktion: Rafael Freuler, Aisha Frischknecht  
Beiträge: Silvano Ackermann, Dr. Moritz Büchi, Prof. Dr. Emanuela Chiapparini,  
Prof. Dr. Rahel Heeg, Dr. Eveline Hipeli, Mena Kost, Sandra Metz, Prof. Dr. iur. Kurt Pärli,  
Elias H. Schäfer, Prof. Dr. Olivier Steiner, Loretta Walther  
Lektorat und Korrektorat: Rosmarie Anzenberger, Basel  
Grafisches Konzept, Satz, Diagramme: BKVK, Basel  
Illustration: Monika Rohner, Zürich  
Druck: Steudler Press AG, Basel  
Auflage Mai 2025: 800 Exemplare

Für den Druck wurden umweltverträgliche Papiere und Folien verwendet.

