

 Digital Austria

 oead
DIGITALE
KOMPETENZEN



Evaluierung der Pilotphase der „Digital Skills for All“-Initiative

Endbericht
April 2024

Nadja Bergmann, Flavia Enengl, Daniela Hosner

IMPRESSUM

Verfasserinnen: Der vorliegende Evaluierungsbericht wurde von L&R Sozialforschung im Auftrag von der OeAD-GmbH, Agentur für Bildung und Internationalisierung, Geschäftsstelle Digitale Kompetenzen erstellt.

Medieninhaberin:

L&R Sozialforschung GmbH, Liniengasse 2A/1, 1060 Wien

Alle Rechte vorbehalten, Nachdruck – auch auszugsweise nur mit Quellenangabe gestattet.

Bergmann, Nadja, Enengl, Flavia, Hosner, Daniela (2024):
Evaluierung der Pilotphase der „Digital Skills for All“-Initiative.
Wien.

Wien, April 2024

Inhalt

Abbildungsverzeichnis	3
1 Evaluierung der Pilotphase der „Digital Skills for All“-Initiative: Kontext und zentrale Fragestellungen	5
1.1 Zentrale Fragestellungen der Evaluierung der Pilotphase	6
1.2 Aufbau des vorliegenden Evaluierungsberichts	6
2 Evaluierungsdesign sowie durchgeführte Erhebungsschritte im Überblick	8
2.1 Evaluierungsdesign im Überblick	8
2.2 Durchgeführte Erhebungsschritte im Überblick	9
3 Erreichte Zielgruppen, Themen und regionale Streuung der „Digital Skills for All“-Initiative	12
3.1 Auf einen Blick: Umgesetzte Workshops nach Region und Thema	13
3.2 Erreichte Zielgruppen entlang ausgewählter soziodemographischer Merkmale	16
3.3 Zu adressierende und adressierte Zielgruppen	24
4 Erfahrungen mit der Konzeption und Planung der Workshops im Rahmen der Pilotphase	29
4.1 Entwicklung der Workshopkonzepte	29
4.2 Trainer:innenakquise und -einsatz	31
4.3 Planung und Organisation der Workshops: Learnings aus der Pilotphase	33
4.4 Planung und Organisation der Workshops: Erlebte Herausforderungen	35
5 Erfahrungen mit der Umsetzung der Workshops im Rahmen der Pilotphase	38
5.1 Bewertung der Abwicklung der Pilotphase	38
5.2 Umsetzung der Workshops: Learnings aus der Pilotphase	39
5.3 Umsetzung der Workshops: Erlebte Herausforderungen	41
5.4 Umsetzung der Workshops: Bewertung	44
6 Einschätzung des Wissens- und/oder Kompetenzzuwachses bei den Teilnehmenden durch die Workshops der Pilotphase	49
6.1 Einschätzung des Wissens- und/oder Kompetenzzuwachses bei den Teilnehmenden aus Sicht der Trägerorganisationen	49
6.2 Selbsteinschätzung des Wissens- und/oder Kompetenzzuwachses durch die Workshopteilnahme aus Sicht der Teilnehmenden	51
7 Anregungen aus den Befragungen zur Fortführung und Weiterentwicklung des Programms	54
7.1 Förderliche Rahmenbedingungen des Programms	54
7.2 Zusätzliche inhaltliche und konzeptionelle Bedarfe	56
7.3 Unterstützungsbedarfe der Trägerorganisationen	60

8	Zusammenfassende Gesamteinschätzung der „Digital Skills for All“-Pilotphase und Empfehlungen	65
9	Anhang	69
10	Literaturangaben	70

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Überblick Evaluierungsdesign	8
Abbildung 2:	Verteilung der Workshops* nach Themenschwerpunkt** auf die unterschiedlichen Gemeinden Österreich (mit Ausnahme von Wien)	14
Abbildung 3:	Verteilung der Workshops nach Themenschwerpunkt* auf die Wiener Bezirke**	15
Abbildung 4:	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Ausgewählte soziodemographische Merkmale der Teilnehmenden im Überblick	17
Abbildung 5	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Geschlecht, differenziert nach Schwerpunkt und insgesamt	18
Abbildung 6	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Alter, differenziert nach Schwerpunkt	18
Abbildung 7	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Erstsprache, differenziert nach Schwerpunkt und insgesamt	19
Abbildung 8	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Höchste abgeschlossene Schulausbildung, differenziert nach Schwerpunkt (exklusive Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendlichen“) und insgesamt	20
Abbildung 9	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Motivation für die Teilnahme an den Workshops, Schwerpunkt „Digitale Senior:innenbildung“	21
Abbildung 10	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Motivation für die Teilnahme an den Workshops, allgemeiner Fragebogen	21
Abbildung 11	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Motivation für die Teilnahme an den Workshops, Schwerpunkt „E-Government“	22
Abbildung 12	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Motivation für die Teilnahme an den Workshops, Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendliche“	22
Abbildung 13	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Motivation für die Teilnahme an den Workshops, Schwerpunkt „sicherer Umgang mit digitalen Medien für Eltern“	23
Abbildung 14	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Zugänge zu den Workshops, differenziert nach Schwerpunkt	24
Abbildung 15	<i>Trägerbefragung:</i> Einschätzung der Bedeutung der Kostenlosigkeit des Angebots	26
Abbildung 16	<i>Trägerbefragung:</i> Erreichbarkeit der Zielgruppen	26
Abbildung 17:	<i>Trägerbefragung:</i> Verwendete Kommunikationskanäle zur Bewerbung der Workshops	28
Abbildung 18:	<i>Trägerbefragung:</i> Vorgehensweise bei der Entwicklung der Workshopkonzepte, differenziert nach Schwerpunkt	30
Abbildung 19:	<i>Trägerbefragung:</i> Motivation, um Workshops im Rahmen der Pilotphase anzubieten (<i>Mehrfachauswahl</i>)	31
Abbildung 20	<i>Trägerbefragung:</i> Verwendete Strategien für die Trainer:innenakquise (<i>Mehrfachauswahl</i>)	32
Abbildung 21	<i>Trägerbefragung:</i> Bewertung des Erfolgs der Trainer:innenakquise	32
Abbildung 22	<i>Trägerbefragung:</i> Herausforderungen im Zusammenhang mit der Planung und Organisation der Pilotphase	36
Abbildung 23	<i>Trägerbefragung:</i> Zufriedenheit mit der Abwicklung der Pilotphase	38
Abbildung 24	<i>Trägerbefragung:</i> Herausforderungen im Zusammenhang mit der Umsetzung der Pilotphase	42
Abbildung 25	<i>Teilnehmendenbefragung:</i> Feedback zur Umsetzung der Workshops in der Pilotphase – Bewertung der inhaltlichen Aspekte, differenziert nach Schwerpunkten	45

Abbildung 26	<i>Teilnehmendenbefragung</i> : Feedback zur Umsetzung der Workshops in der Pilotphase – Bewertung der organisatorischen Aspekte, differenziert nach Schwerpunkten	46
Abbildung 27	<i>Teilnehmendenbefragung</i> : Bewertung der Gruppengröße, differenziert nach Schwerpunkt	47
Abbildung 28	<i>Teilnehmendenbefragung</i> : Bewertung der Workshopdauer, differenziert nach Schwerpunkt	48
Abbildung 29	<i>Trägerbefragung</i> : Bewertung des Wissenszuwachses der Teilnehmenden, differenziert nach Schwerpunkt	50
Abbildung 30	<i>Trägerbefragung</i> : Wunsch nach Fortführung des Workshopangebots, differenziert nach Schwerpunkt	55
Abbildung 31	<i>Trägerbefragung</i> : Einschätzung des Interesses der Zielgruppen an Weiterbildungsangeboten (<i>Mehrfachauswahl</i>)	56
Abbildung 32	<i>Teilnehmendenbefragung</i> : Interesse an Weiterbildungsangeboten, differenziert nach Schwerpunkt (<i>Mehrfachauswahl</i>)	58
Abbildung 33	<i>Trägerbefragung</i> : Einschätzung der Unterstützungsbedarfe	63

1 Evaluierung der Pilotphase der „Digital Skills for All“-Initiative: Kontext und zentrale Fragestellungen

Digitale (Basis-)Kompetenzen können als zunehmend essentiell für die gesellschaftliche, wirtschaftliche und kulturelle Teilhabe angesehen werden. Die Europäische Kommission hat dieses Jahrzehnt zur „digitalen Dekade“ erklärt und für die EU-Staaten unter anderem das Ziel festgelegt, dass bis 2030 mindestens 80% der Europäer:innen über grundlegende digitale Kompetenzen verfügen sollten (Europäische Kommission 2022a; Europäische Kommission 2022b). Messungen der Statistik Austria (2023) zufolge verfügen in Österreich derzeit 63% der 16- bis 74-jährigen Bevölkerung über zumindest grundlegende digitale Kenntnisse. Diese Kennzahl liegt zwar über dem vergleichbaren EU-Durchschnitt von 54%, ist aber dennoch deutlich von der genannten Zielsetzung entfernt.

Zudem unterscheiden sich Zugangsmöglichkeiten zum Erwerb digitaler Kompetenzen zwischen unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen: Vor allem Personen ohne weiterführende Ausbildung bzw. ältere Menschen verfügen vergleichsweise seltener über digitale Grundkompetenzen: Während 60% der Personen mit maximal Pflichtschulabschluss über keine digitalen Grundkompetenzen verfügen, liegt der entsprechende Anteil bei Personen mit Matura sowie tertiärer Ausbildung bei 20%. Bei Personen mit Lehrabschluss bzw. berufsbildenden mittleren Abschluss liegt der Anteil bei knapp unter 50%. Auch das Alter stellt hier eine relevante Größe dar: Rund 20% der 16- bis 24-Jährigen verfügen über keine entsprechenden Grundkenntnisse, bei den 65- bis 74-Jährigen sind es knapp 60%. In dieser Gruppe ist auch der Geschlechterunterschied zuungunsten von Frauen am höchsten, während dieser bei den jungen Alterskohorten keine Rolle mehr spielt (Statistik Austria 2023).

In Österreich wurde 2023 die „Digitale Kompetenzoffensive für Österreich“ ins Leben gerufen, die von vier Ministerien getragen wird: dem Bundesministerium für Finanzen, dem Bundesministerium für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport, dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und dem Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft¹. Ein Teil dieser Kompetenzoffensive ist die „Digital Skills for All“-Initiative, die die Vermittlung digitaler Grundkompetenzen mittels kostenloser Workshops in ganz Österreich zum Ziel hat, um die genannten Kompetenzlücken zu schließen. Die Initiative wird von der 2023 eingerichteten Geschäftsstelle für Digitale Kompetenzen (angesiedelt im OeAD – Österreichs Agentur für Bildung und Internationalisierung) betreut.

Von Oktober bis Dezember 2023 wurden die ersten „Digital Skills for All“-Workshops im Rahmen einer Pilotphase umgesetzt. Konkret wurden im Zuge einer ersten Ausschreibung Einrichtungen der Erwachsenenbildung dazu eingeladen, zu den folgenden drei Schwerpunkten Workshopkonzepte einzureichen und umzusetzen:

- Zur Heranführung an E-Government, also der Nutzung digitaler Tools für die Erledigung von Amtswegen etc.,
- zur Unterstützung eines sicheren Umgangs mit digitalen Medien für Jugendliche und Eltern und
- zur Vermittlung von digitalen Basiskompetenzen für Senior:innen.

Dem Aufruf folgten zahlreiche Bildungseinrichtungen: Insgesamt wurden 753 Workshops von 35 Bildungsträgern durchgeführt und dabei 8.544 Teilnehmende erreicht. Bei den Workshops mit einer Dauer von zwei bis drei Übungseinheiten (in Anlehnung an Schulstunden) handelte

¹ Weiterführende Informationen sind unter <https://www.digitalaustria.gv.at/Strategien/DKO-Digitale-Kompetenzoffensive.html> erhältlich (abgerufen am 19.03.2024).

es sich um kostenlose Veranstaltungen rund um die genannten Schwerpunktthemen, die sich durch einen besonders niederschweligen Zugang auszeichneten und vor allem auch jene Personengruppen ansprechen sollten, die bislang über wenige digitale Grundkenntnisse bzw. nicht über die spezifischen Kenntnisse verfügen, die im Rahmen der Workshops vermittelt werden.

Die Evaluierung dieser Workshops sowie die organisatorischen Rahmenbedingungen für deren Umsetzung stehen im Fokus des vorliegenden Evaluierungsberichtes. Die Erfahrungen aus der Pilotphase sollen in die Ausweitung der „Digital Überall“-Initiative 2024 einfließen. Insgesamt ist geplant, im Rahmen der Initiative rund 4.500 niederschwellige Workshopangebote umzusetzen, die beim Erwerb digitaler Basiskompetenzen unterstützen sollen.

An dieser Stelle sei der Leitung und den Kolleg:innen der Geschäftsstelle für Digitale Kompetenzen für die Unterstützung bei allen Evaluierungsschritten gedankt wie auch den involvierten Bildungsträgern, den Trainer:innen und den Teilnehmenden der Workshops, die unsere vielfältigen Befragungen mitgetragen haben.

1.1 Zentrale Fragestellungen der Evaluierung der Pilotphase

Um für die Ausrollung der Initiative evidenzbasierte Empfehlungen ableiten zu können, hat die gegenständliche Evaluierung die im Rahmen der Pilotphase durchgeführten Workshops und damit in Zusammenhang stehende Prozesse umfassend beleuchtet.

Folgende zentrale Themen bzw. Fragestellungen leiteten die Evaluierung:

- Zielgruppenerreichung der Workshops und Zusammensetzung der Teilnehmenden: Wer wurde durch die Workshops erreicht und welche (Teil-)Zielgruppen konnten nicht (ausreichend) eingebunden werden?
- Bewertung der Workshops aus Sicht der Teilnehmenden, Trainer:innen und Erwachsenenbildungsorganisationen: Wie gestaltete sich die Zufriedenheit mit den Workshops und wo gibt es Optimierungspotential? Was können zentrale Lessons Learned sein?
- Beitrag der Workshops zur Steigerung der digitalen Grundkompetenzen in Österreich: Fühlen sich die Teilnehmenden nach einem Workshopbesuch sicherer und kompetenter im Umgang mit digitalen Tools? Welche Effekte können identifiziert werden?
- Organisatorische Rahmenbedingungen: Wie werden die organisatorischen Rahmenbedingungen – etwa die Art der Ausschreibung und die Abrechnungsmodalitäten, die Qualitätssicherung sowie die begleitende Evaluierung – beurteilt?
- Identifizierung von Optimierungsmöglichkeiten und Formulierung von Handlungsansätzen für die Weiterentwicklung der Initiative: Gibt es Aspekte, die zukünftig adaptiert werden sollten, um die Wirkung der Workshops im Hinblick auf die Steigerung der Grundkompetenzen zu optimieren? Entsprechen die bisherigen Schwerpunktsetzungen den Bedarfen der Zielgruppen?

1.2 Aufbau des vorliegenden Evaluierungsberichts

Kapitel 2 enthält einen Überblick über das Evaluierungsdesign und die Erhebungsschritte. Die Ergebnisse der Evaluierung sind in Kapitel 3 bis 6 zu finden: In Kapitel 3 wird die Zielgruppenerreichung bzw. regionale und thematische Streuung diskutiert, in Kapitel 4 auf die

konkreten Erfahrungen mit der Konzeption und Planung der Workshops eingegangen, Kapitel 5 setzt sich mit der Umsetzung der Workshops auseinander und Kapitel 6 nähert sich der Frage an, welche Lerneffekte die Teilnehmenden auf Basis einer Selbsteinschätzung feststellen. Das anschließende Kapitel 7 trägt einige Schlussfolgerungen und Anregungen zur Weiterentwicklung der Initiative zusammen und mit Kapitel 8 wird eine abschließende Gesamtbewertung für eine Ausrollung von Workshops zur Diskussion gestellt.

2 Evaluierungsdesign sowie durchgeführte Erhebungsschritte im Überblick

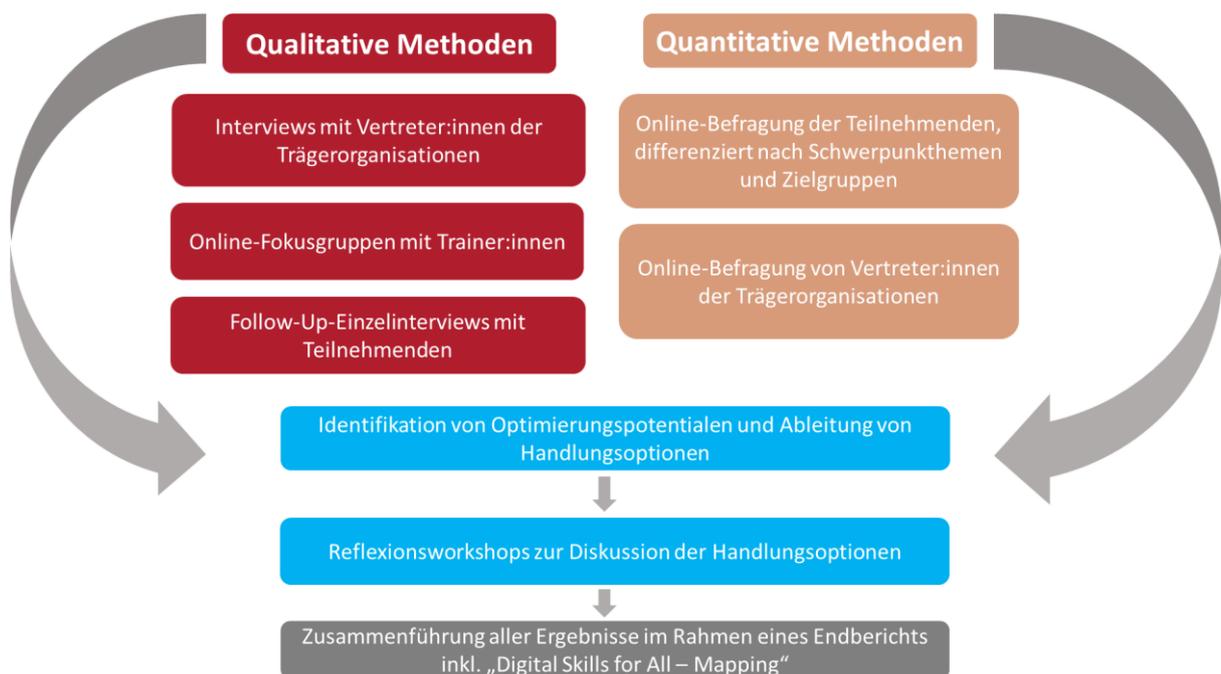
Um die genannten Fragestellungen beantworten zu können, wurde ein umfassendes Evaluierungsdesign auf- und von Oktober 2023 bis März 2024 umgesetzt. Nachfolgend findet sich ein Überblick über das Gesamtdesign sowie nähere Informationen zu den durchgeführten Erhebungsschritten.

2.1 Evaluierungsdesign im Überblick

Um die Perspektiven der involvierten Akteur:innen und Teilnehmenden gut einbeziehen zu können, wurde ein Evaluierungsdesign gewählt, welches auf qualitative sowie quantitative Methoden der empirischen Sozialforschung zurückgreift. Konkret wurde eine Methodentriangulation, bestehend aus qualitativen Interviews, Fokusgruppen, quantitativen Befragungen sowie Reflexionsworkshops angewendet.

Abbildung 1 stellt die verschiedenen methodischen Ansätze im Überblick dar.

Abbildung 1: Überblick Evaluierungsdesign



Quelle: L&R Sozialforschung 2024

Im Überblick kamen somit folgende Methoden zum Einsatz:

- Qualitative Interviews mit Vertreter:innen der Trägerorganisationen
- Online-Befragung der Vertreter:innen der Trägerorganisationen
- Quantitative (Online-)Befragung der Workshopteilnehmenden
- Qualitative Interviews mit Workshopteilnehmenden
- Qualitative Online-Fokusgruppen mit Trainer:innen
- Reflexionsworkshops mit Vertreter:innen der Trägerorganisationen und Trainer:innen

Ergänzend wurden seitens der Geschäftsstelle für Digitale Kompetenzen zusammengestellte bzw. zur Verfügung gestellte Materialien und Aufstellungen (Workshopaufstellungen, -konzepte, -endberichte etc.) in die Analyse einbezogen und die Zwischenergebnisse mit der Geschäftsstelle zu unterschiedlichen Evaluierungszeitpunkten reflektiert.

2.2 Durchgeführte Erhebungsschritte im Überblick

Nachfolgend werden die Erhebungsschritte jeweils im Überblick angeführt.

Qualitative Interviews mit Vertreter:innen der Trägerorganisationen

Im Zeitraum Oktober bis November 2023 wurden zehn Interviews mit Vertreter:innen ausgewählter Trägerorganisationen², die an der Konzeption und/oder Organisation der Workshops mitgewirkt haben, durchgeführt. Bei der Auswahl der Interviewpartner:innen wurde auf verschiedene Merkmale der Trägerorganisationen geachtet, wie regionale Verteilung, inhaltliche Schwerpunktsetzungen sowie anvisierte Zielgruppen und Organisationsgröße. Damit konnte die Bandbreite der Trägerorganisationen abgedeckt und möglicherweise unterschiedliche Perspektiven in die Analyse einbezogen werden. Themen der Befragung waren unter anderem die Zielsetzungen und geplante Umsetzung der Workshops sowie bislang gemachte Erfahrungen bei deren Implementierung. Die am Beginn der Evaluierung stehenden Interviews stellten eine wichtige Basis für die Entwicklung der weiteren Erhebungsinstrumente, insbesondere die Erstellung der (Online-)Befragungsbögen für die Workshopteilnehmenden dar.

Online-Befragung von Vertreter:innen der Trägerorganisationen

Um den Programmverantwortlichen aller Trägerorganisationen die Möglichkeit zu geben, ihre Erfahrungen mit der Konzeption und Umsetzung der Pilotphase zurückzumelden, wurde ergänzend zu den Interviews auch eine Vollerhebung unter den beteiligten Organisationen durchgeführt. Zu diesem Zweck wurde eine Online-Befragung im Zeitraum Dezember 2023 bis Jänner 2024 umgesetzt.

Insgesamt nahmen 28 der insgesamt 35 Trägerorganisationen, die Workshops im Rahmen der Pilotphase durchführten, an der Befragung teil. Eine weitere Trägerorganisation füllte ebenfalls den Fragebogen aus, setzte allerdings letztlich keine Workshops in der Pilotphase um. Somit beteiligten sich insgesamt 29 Organisationen an der Befragung. Gemeinsam mit den qualitativen Interviews konnte somit fast eine Vollerhebung erzielt werden.

Quantitative (Online-)Befragung von Workshopteilnehmenden

Die Workshopteilnehmenden wurden zu ihren Erfahrungen mit der Pilotphase direkt im Anschluss an die Workshops befragt. Um auf die Zielsetzungen der verschiedenen inhaltlichen Schwerpunkte der Workshops eingehen zu können, wurden für die Teilnehmendenbefragung verschiedene Fragebögen entwickelt: Ein Fragebogen für Workshops, die vor allem dem Schwerpunkt „E-Government“ zugeordnet werden konnten, ein Fragebogen für die digitale Senior:innenbildung, ein extra Fragebogen für die erreichten Schüler:innen bzw. Jugendlichen und einer für die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten. Darüber hinaus wurde ein fünfter,

² Die vollständige Liste der Trägerorganisationen, die in der Pilotphase Workshops angeboten haben, ist der Tabelle 2Tabelle 2 im Anhang zu entnehmen.

allgemeiner Fragebogen entwickelt, der bei Bedarf für Workshops eingesetzt werden konnte, die keinem der genannten Schwerpunkte eindeutig zuordenbar waren bzw. für Teilnehmende, die in keine der genannten Zielgruppen eindeutig fielen. Die Entscheidung, welcher der fünf Fragebögen je Workshop zum Einsatz kam, oblag den Trainer:innen. Folglich müssen die von den Trainer:innen ausgewählten Schwerpunkte der Befragung nicht zwingend mit der vom OeAD vorgenommenen Zuordnung der Workshops nach Schwerpunkt übereinstimmen. Dies gilt beispielsweise für Workshops, die mehrere Schwerpunkte bzw. Zielgruppen gleichzeitig adressieren (z.B. Heranführung an E-Government für Senior:innen).

Inhalt der Befragung war die Motivation zur Teilnahme, die Zufriedenheit mit der Workshopgestaltung, die Einschätzung des eigenen Wissens-/Kompetenzzuwachses und soziodemografische Eckdaten.

Die Befragung fand online und bei Bedarf bzw. Wunsch der Teilnehmenden schriftlich mittels Papierfragebogen statt. Unterstützt durch die Trainer:innen der Workshops erfolgte die Befragung der Teilnehmenden zwischen November und Dezember 2023 (bei den Workshops im Oktober 2023 konnte aus zeitlichen Gründen noch keine Befragung durchgeführt werden).

In die Auswertung für die vorliegende Aufbereitung wurden alle retournierten Antworten aus der Pilotphase einbezogen. Aufgedröselte nach den Schwerpunkten konnte für jeden Themenbereich auf eine große Anzahl vollständig ausgefüllter Fragebögen zurückgegriffen werden:

- 747 Fragebögen zum Schwerpunkt „E-Government“
- 588 Fragebögen zum Schwerpunkt „Digitale Senior:innenbildung“
- 210 Fragebögen zum Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Eltern“
- 1.010 Fragebögen zum Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendliche“
- 421 Fragebögen ohne eindeutige Schwerpunkt- oder Zielgruppenzuordnung („Allgemeiner Fragebogen“)

Insgesamt beruhen nachfolgende Auswertungen also auf knapp 3.000 retournierten Fragebögen. Im Zeitraum November und Dezember 2023 fanden 572 Workshops mit 6.142 Teilnehmenden statt. Damit konnte dank der Unterstützung der Trainer:innen eine Rücklaufquote von knapp 50% erzielt werden.

Qualitative Interviews mit Workshopteilnehmenden

Mit insgesamt neun Personen wurden rund sechs Wochen nach der Workshopteilnahme im Jänner und Februar 2024 qualitative Interviews durchgeführt. Die Interviewpartner:innen wurden aus einem Pool von Personen ausgewählt, die sich im Rahmen der Fragebogenerhebung selbst für ein weiterführendes Interview gemeldet hatten. Bei der Auswahl der Befragten wurde auf eine entsprechende Zielgruppenstreuung nach Geschlecht, Bundesland, Workshopschwerpunkt sowie anbietende Bildungsträger geachtet.

Mit der Befragung zu einem späteren Zeitpunkt konnten einerseits Einschätzungen zu der Nachhaltigkeit der durch die Workshops erzielten Lernergebnisse getroffen werden, andererseits konnte die Sicht der Teilnehmenden zu diesen wichtigen Workshopaspekten vertieft eingeholt werden.

Qualitative Online-Fokusgruppen mit Trainer:innen

Schließlich galt es auch die Perspektive der Workshoptrainer:innen zu erfassen. Dazu wurden drei Online-Fokusgruppen durchgeführt – je eine zu jedem thematischen Schwerpunkt. Für jedes Schwerpunktthema wurden die Lessons Learned mit Fokus auf Erfolge und Hindernisse

bei der Umsetzung erfasst, etwa in Bezug auf die Zielgruppenerreichung, die Beurteilung der gewählten Lernorte, die Deckung der zielgruppenspezifischen Bedürfnisse oder die Erreichung der Zielsetzungen und Erwartungen im Zusammenhang mit den Workshops. Insgesamt nahmen 25 Trainer:innen an den drei Fokusgruppen teil, die von Jänner bis Februar 2024 abgehalten wurden.

Reflexionsworkshops

Erste ausgewählte Ergebnisse der Evaluierung wurden im Rahmen von Reflexionsworkshops, die im März 2024 stattfanden, vorgestellt und mit insgesamt 13 Vertreter:innen der Trägerorganisationen diskutiert. Die Workshops befassten sich mit der Reflexion der Erfahrungen im Zusammenhang mit der Konzeption und Umsetzung der Workshops aus den inhaltlichen Schwerpunkten „E-Government“ und „Digitale Senior:innenbildung“, auf welche auch im Zuge der Fortführung des Programms besonderes Augenmerk gelegt wird.

3 Erreichte Zielgruppen, Themen und regionale Streuung der „Digital Skills for All“-Initiative

In diesem Kapitel wird einleitend auf Basis eines regionalen Mappings ein Überblick über die umgesetzten Workshops nach Region und Schwerpunkt gegeben. Dieser Überblick soll eine erste Annäherung darüber geben, welche Personengruppen mit den thematischen Schwerpunkten in welchen Regionen angesprochen wurden. In den anschließenden Unterkapiteln wird das Thema der Zielgruppenerreichung entlang der Auswertung der Teilnehmenden-Befragung sowie der Befragung der Trägerorganisationen vertiefend diskutiert.

Die Frage der erreichten Zielgruppen kann im Rahmen der vorliegenden Evaluierung vor dem Hintergrund der in Kapitel 1 angeführten Differenzierung der Statistik Austria (2023) als wichtiges Kriterium betrachtet werden: So verfügen etwa Personengruppen ohne weiterführende Bildungsabschlüsse und/oder ältere Personen durchschnittlich gesehen über weniger Zugangsmöglichkeiten zum Erwerb digitaler (Basis-)Kompetenzen. Dies wird auch im von van Dijk (2005, 2020) geprägtem Konzept der „Digital Divides“ (Digitale Klüfte) herausgearbeitet, welches auf den Einfluss sozioökonomischer sowie personenbezogener Faktoren auf die Möglichkeiten der Aneignung digitaler (Basis-)Kompetenzen sowie Zugang zu digitalen Tools verweist. Neben dem Alter und Bildungshintergrund werden weitere mitbeeinflussende Faktoren für den digitalen Kompetenzerwerb gesehen: etwa Einkommen, Erstsprache bzw. Migrationshintergrund, städtischer oder ländlicher Lebensraum, gesundheitliche Faktoren, Erwerbsstatus oder mögliche Beeinträchtigungen (Chetty et al. 2018, Bergmann et al 2021, Reidl et al. 2020). Geschlecht hat im Hinblick auf den Erwerb digitaler Grundkompetenzen einen geringen Einflussfaktor, vor allem in den jungen Alterskohorten. Anders gesagt: Je jünger die betrachtete Altersgruppe ist, desto kleiner sind geschlechtsbezogene Unterschiede (Statistik Austria 2021).

Die Erreichung insbesondere jener Personengruppen, die vom digitalen Ausschluss betroffen sind, kann im Rahmen einer digitalen Basiskompetenzinitiative, die auf kostenlose Workshops setzt, daher ein wichtiges Bewertungskriterium sein.

Zudem sei noch auf einige Begrifflichkeiten rund um digitale Kompetenzen hingewiesen: Der weite und dynamisch im Wandel befindliche Begriff der digitalen Kompetenzen wurde unter anderem von der Europäischen Kommission im Rahmen des „Digital Competence Framework“ 2013 systematisiert und seitdem ständig weiterentwickelt (European Commission. Joint Research Centre 2020, Vuorikari et al. 2022). Diese europäische Systematisierung unterteilt digitale Kompetenzen in fünf Kompetenzbereiche: (1) Informationen und Daten, (2) Kommunikation und Zusammenarbeit, (3) Erstellen digitaler Inhalte, (4) Sicherheit und (5) Problemlösen. Im Auftrag des österreichischen Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (2018) wurde das digitale Kompetenzmodell für Österreich „DigComp 2.3 AT“ weiterentwickelt und umfasst im Unterschied zum „original“ noch einen sechsten Kompetenzbereich: (0) Grundlagen und Zugang (Nárosy et al. 2022). Diese Bereiche werden wiederum in acht Kompetenzniveaus (von digitalen Grund- bis hin zu hoch spezialisierten Kompetenzen) unterschieden, digitale Grundkompetenzen sind in allen Kompetenzbereichen angesiedelt. Als Leitfrage für die elementare bzw. solide grundlegende Stufe wird angeregt diese Einstufungen vorzunehmen, wenn Personen beginnen das jeweilige „Thema zu verstehen“ und „mit direkter Anleitung erste einfache Aufgaben erfüllen“ (können) bzw. „einfache Aufgaben unter Anleitung mit einem gewissen Maß an Selbstständigkeit durchführen“ können (Nárosy et al. 2022, 81).

Im Zuge der Ausschreibung wurde zwar nicht explizit auf diese Systematisierung eingegangen, aber implizit durch die Auswahl der Themenschwerpunkte sowie dem Hinweis,

dass die Workshops der Vermittlung von digitalen Basiskompetenzen dienen sollen, auf diese Bezug genommen. Damit orientierte sich die Ausschreibung an den Kompetenzstufen und adressierte insbesondere die Kompetenzstufen 1 und 2 (Basiskompetenzen). Eine explizitere Systematisierung der zu erwerbenden Basiskompetenzen im Rahmen weiterer Ausschreibungen könnte dazu beitragen, den angestrebten Kompetenzerwerb besser erfassen und strukturieren zu können.

Im Rahmen der aktuellen Evaluierung erfolgte somit die thematische Ausrichtung entlang der in der Ausschreibung festgelegten Themen (E-Government, sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendliche und Eltern und die Vermittlung von digitalen Basiskompetenzen für Senior:innen). Ergänzend konnten in der Pilotphase auch Workshops rund um den Erwerb digitaler Grundkompetenzen durchgeführt werden, die unter einem „Sonstigen Schwerpunkt“ zusammengefasst wurden. Herunter fielen etwa spezifische Konzepte und Zielgruppen wie beispielsweise frauenspezifische Angebote oder Workshops, die sich ohne Einschränkungen an eine breite Zielgruppe richteten. Auch diese unter dem „Sonstigen Schwerpunkt“ zusammengefassten Angebote sowie weitere einem der genannten Themen nicht einfach zuordenbaren Angebote wurden in der Evaluierung berücksichtigt und mittels eines allgemeinen Fragebogens untersucht.

Insgesamt wurde mit den Workshops die Vermittlung unterschiedlicher Anwendungskompetenzen aufgegriffen und das Thema (Daten-)Sicherheit in allen Schwerpunkten adressiert.

3.1 Auf einen Blick: Umgesetzte Workshops nach Region und Thema

Insgesamt wurden in der Pilotphase 753 Workshops von 35 Bildungsträgern durchgeführt. Mit diesen wurden 8.544 Personen erreicht. Bezogen auf die Schwerpunkte wurden die meisten Angebote im Schwerpunkt für Jugendliche und Eltern umgesetzt (327 Workshops), gefolgt von Angeboten für Senior:innen (243 Workshops). Workshops, die sich mit der Heranführung an das E-Government beschäftigten, wurden 155-mal durchgeführt. Die verbleibenden 28 Workshops lassen sich dem „Sonstigen Schwerpunkt“ zuordnen.

Auf Basis spezifischer Auswertungen der OeAD-Geschäftsstelle für Digitale Kompetenzen konnten mit den Workshops 5.282 Jugendliche (Großteils Schüler:innen) und Eltern erreicht werden. An Angeboten für Senior:innen nahmen insgesamt 1.905 Personen und an E-Government-Angeboten 1.175 Personen teil. Angebote, die unter dem „Sonstigen Schwerpunkt“ fielen, wurden von insgesamt 182 Personen besucht.

Umsetzende Trägerorganisationen waren beispielhaft

- unterschiedliche Zweigstellen der großer Erwachsenenbildungsträger wie beispielsweise das BFI, WIFI und die VHS,
- auf bestimmte Themen spezialisierte Einrichtungen wie das epicenter oder das ÖIAT (z.B. mit Saferinternet) und/oder
- Bildungsträger, die sich an spezifische Zielgruppen richten, etwa an Senior:innen (beispielsweise qualitätszeit), spezifisch an Frauen (abz*Austria oder Verein nowa), an Personen mit Migrationshintergrund (Verein Piramidops) oder an Personen mit Lernschwierigkeiten (beispielsweise atempo).

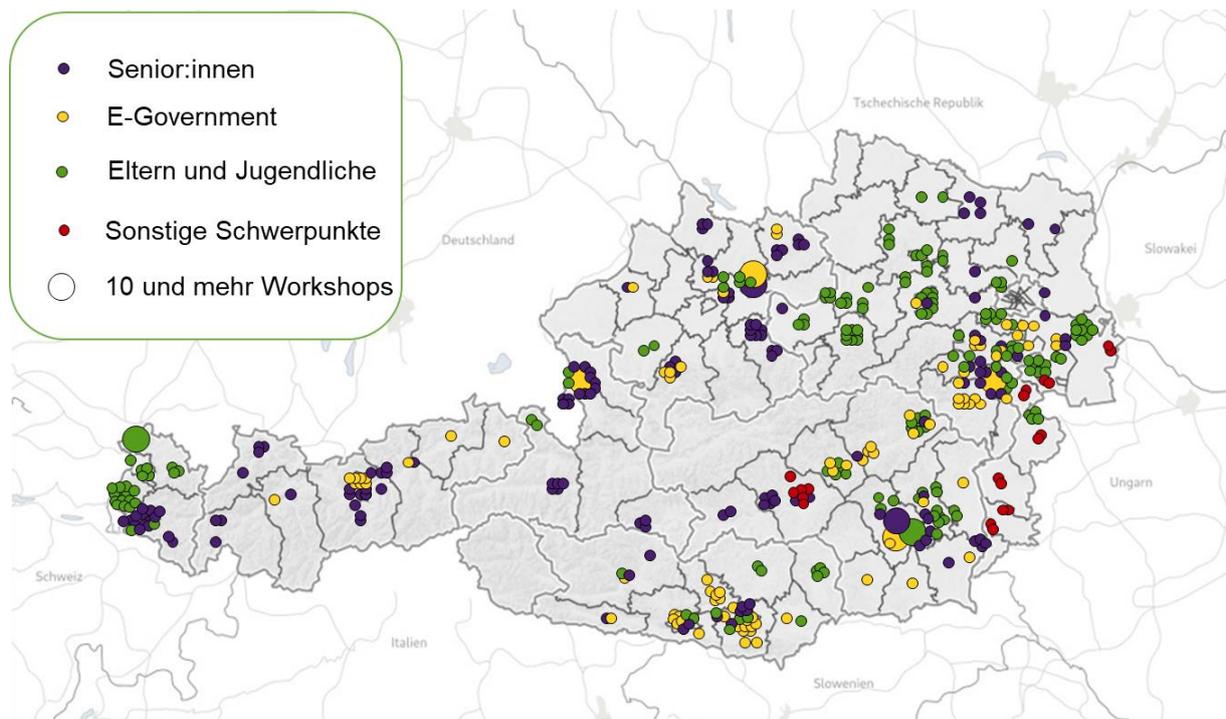
Die Heterogenität der Trägerorganisationen ermöglichte die Abdeckung der doch recht unterschiedlichen Themenfelder und damit zusammenhängend die Erreichung unterschiedlicher Zielgruppen. Auch eine breite regionale Streuung ließ sich durch in

unterschiedlichen Regionen und Gemeinden wirkende Trägerorganisationen der Erwachsenenbildung erzielen.

Die nachfolgenden beiden Abbildungen machen mittels eines Mapping der durchgeführten Workshops im Überblick erfassbar, in welchen Regionen welche thematischen Workshops stattgefunden haben. Durch die Verbindung der Themenschwerpunkte „Digitale Senior:innenbildung“ sowie der Angebote für Eltern und Jugendliche mit spezifischen Zielgruppen, lässt sich hier bereits eine erste Annäherung an die Frage der Zielgruppenerreichung treffen. In Bezug auf die Senior:innen wurde damit jedenfalls eine spezifische Zielgruppe adressiert, die in der Literatur als eine jener Gruppen genannt wird (mit großen Variationsbreiten innerhalb dieser Gruppe), welche einen erhöhten Bedarf an digitalen Grundkompetenzen hat.

Die erste Abbildung stellt die Verteilung auf Gemeindeebene in Österreich ohne Wien dar, die zweite Abbildung die Verteilung auf die Bezirke in Wien.

Abbildung 2: Verteilung der Workshops* nach Themenschwerpunkt auf die unterschiedlichen Gemeinden Österreich (mit Ausnahme von Wien)**



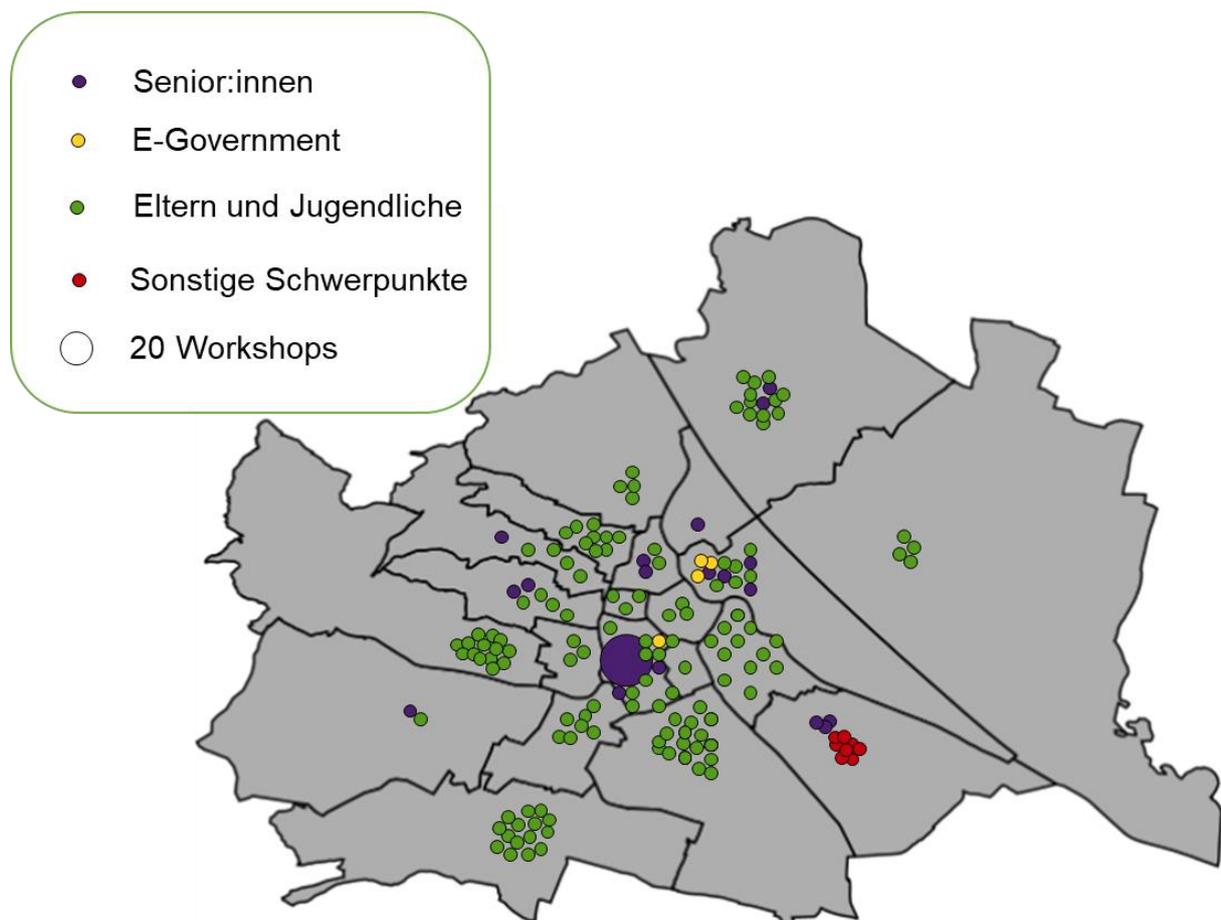
Quelle: Überblick über durchgeführte Workshops der Pilotphase auf Basis der OeAD-Geschäftsstelle für Digitale Kompetenzen. * Wenn in einer Gemeinde mehr als 10 Workshops zum selben Schwerpunkt erfolgten, wurden diese in einem größeren Kreis zusammengefasst, um eine übersichtliche Darstellung zu gewährleisten. ** Manche Workshops adressieren gleichzeitig mehrere Schwerpunkte; die abgebildeten Punkte beziehen sich jeweils auf den vom OeAD klassifizierten Hauptschwerpunkt.

Aus der Abbildung ist die regionale Verteilung der Workshops und eine gewisse themenspezifische regionale Clusterung ersichtlich. Beispielsweise wurden in Vorarlberg und im nördlichen Niederösterreich oder dem Burgenland deutlich weniger E-Government-Workshops durchgeführt als etwa in Kärnten oder im südlichen Niederösterreich. Angebote für Eltern und Jugendliche waren wiederum relativ breit verteilt, außer in Tirol und Salzburg außerhalb der Landeshauptstadt. Die Senior:innen wurden in den Städten gut abgedeckt, im ländlichen Raum außerhalb von Tirol und Niederösterreich aber weniger häufig. Angebote, die unter den „Sonstigen Schwerpunkt“ fallen, wurden wiederum vor allem im Burgenland und der

Steiermark angeboten. Die Clusterung erklärt sich vornehmlich durch die heterogene Trägerlandschaft, die jeweils spezifische Angebote besonders gut bereitstellen kann bzw. jeweils spezifische Zielgruppen adressiert. Dadurch ergibt sich einerseits über Österreich gesamt gesehen eine gute Durchmischung der Themen und erreichten Zielgruppen, andererseits aber regionale Schwerpunktsetzungen bzw. Landesteile wo spezifische Workshops durchgeführt, andere aber nicht angeboten werden.

Zudem macht das Mapping einige „weiße Flecken“ sichtbar: Diese sind großteils in dünn besiedelten Gebieten (z.B. einige Alpentäler) oder ländlich geprägten Gebieten im Norden Österreichs zu finden. Einige „weiße Flecken“ sind demgegenüber Regionen ohne einreichende Workshop-Anbieter:innen in der Pilotphase, etwa Osttirol.

Abbildung 3: Verteilung der Workshops nach Themenschwerpunkt* auf die Wiener Bezirke**



Quelle: Überblick über durchgeführte Workshops der Pilotphase auf Basis der OeAD-Geschäftsstelle für Digitale Kompetenzen. * Die Verteilung der Punkte innerhalb der Bezirke gibt nicht passgenau den Ort (Adresse) des Workshops wieder, sondern orientiert sich bei den größeren Flächenbezirken jeweils an lokalen Bezirkszentren wie in der thematischen Kartographie zwecks besserer optischer Erfassung üblich. ** Manche Workshops adressieren gleichzeitig mehrere Schwerpunkte; die abgebildeten Punkte beziehen sich jeweils auf den vom OeAD klassifizierten Hauptschwerpunkt.

Auch in Wien lässt sich eine Clusterung feststellen. Während in fast allen Bezirken, außer in Brigittenau und Simmering, Workshops für Eltern und/oder Jugendliche durchgeführt wurden, zeigt sich, dass zu den anderen Themen nur jeweils in bestimmten Bezirken Workshops stattgefunden haben: Angebote für Senior:innen vor allem in den Bezirken innerhalb des Gürtels, E-Government in der Leopoldstadt und in Mariahilf sowie Angebote, die unter den

"Sonstigen Schwerpunkt" fallen, in Simmering. Auch in einigen der großen Bezirke wie der Donaustadt oder Hietzing ist die Anzahl der angebotenen Workshops insgesamt recht überschaubar.

Zusammenfassend lässt sich auf Basis des regionalen Mappings die Schlussfolgerung ziehen, dass der Vorteil der regionalen Bildungsträger jedenfalls darin zu sehen ist, dass insgesamt (bis auf einige Regionen, wo in der Pilotphase keine Workshops stattgefunden haben) innerhalb kürzester Zeit für eine Vielzahl österreichischer Regionen und Gemeinden Workshops angeboten werden konnten. Gleichzeitig hat die Umsetzung durch regionale Anbieter:innen mit ihren jeweiligen Themenschwerpunkten eine inhaltliche Clusterung nach sich gezogen, das heißt je nach Portfolio der regionalen Trägerorganisation konnte nur ein spezifisches Angebot je nach Region angeboten werden. In Regionen mit vielen Anbieter:innen konnten mehrere Themen abgedeckt werden, in Regionen mit einem Bildungsträger ist von einem inhaltlich eingeschränkterem Angebot auszugehen.

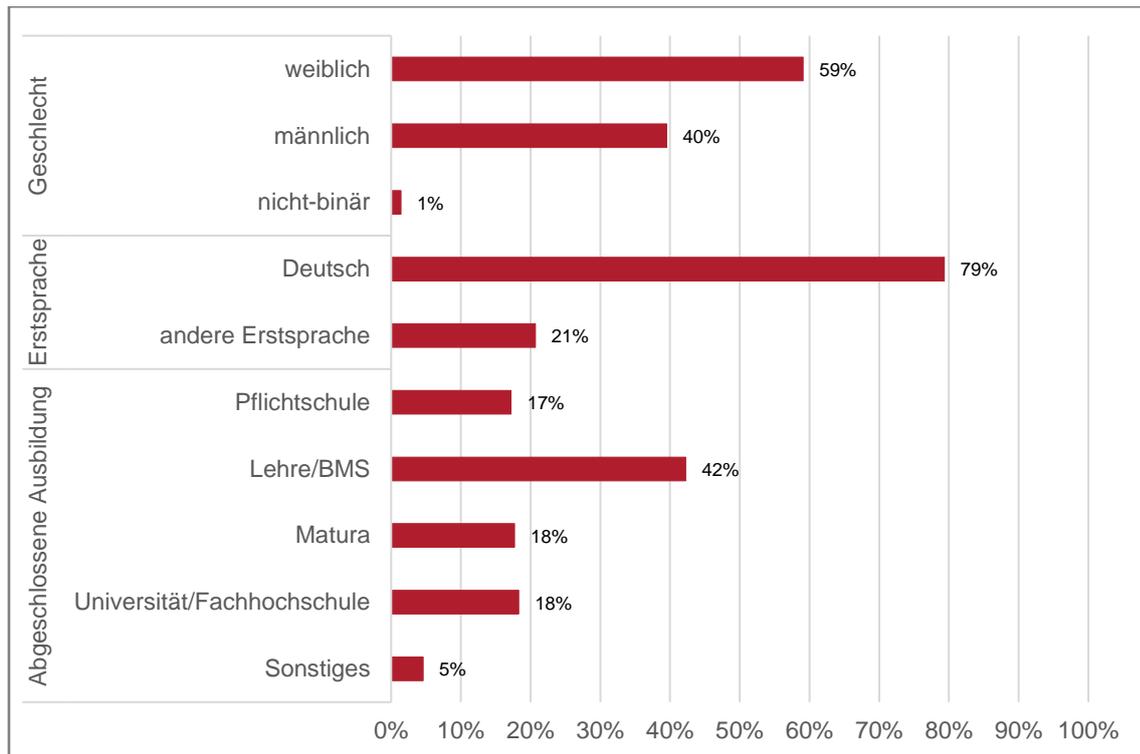
3.2 Erreichte Zielgruppen entlang ausgewählter soziodemographischer Merkmale

Etwas tiefergehend kann die Zielgruppenerreichung entlang der Teilnehmenden-Befragung betrachtet werden. Im Rahmen der (Online-)Befragung wurden die Teilnehmenden gebeten, Angaben zu ihrem Geschlecht, Alter, der Erstsprache und dem höchsten abgeschlossenen Ausbildungsgrad zu machen.

Der Überblick zeigt, dass

- 59% der Teilnehmenden weiblich sind,
- die Teilnehmenden in erster Linie Deutsch als Erstsprache (79%) haben und
- 42% der Teilnehmenden eine Lehre bzw. mittlerer Fachausbildung aufweisen.

Abbildung 4: Teilnehmendenbefragung: Ausgewählte soziodemographische Merkmale der Teilnehmenden im Überblick

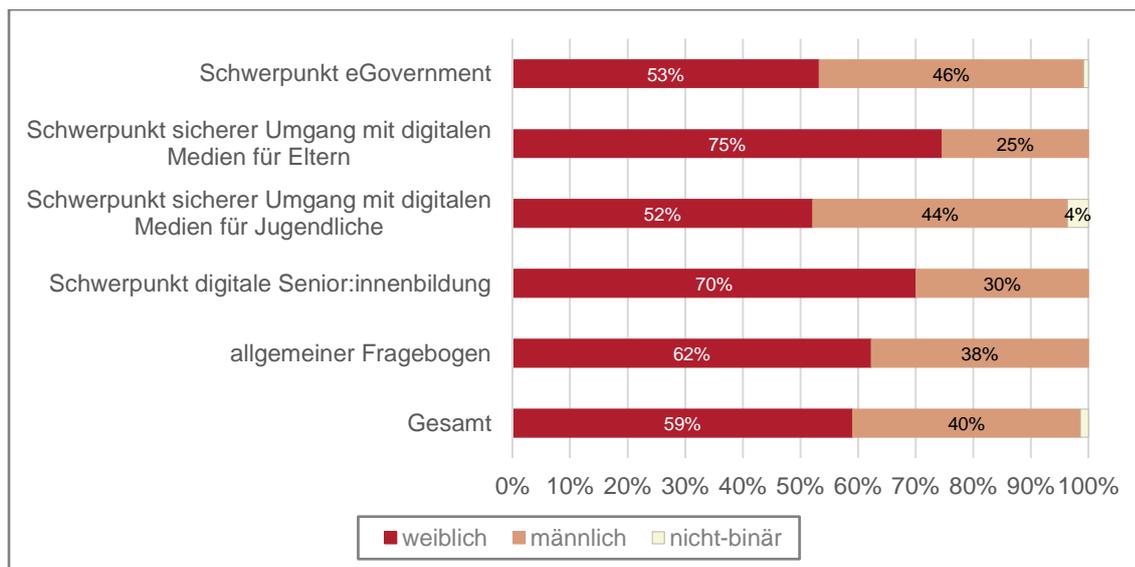


Quelle: L&R Datafile ‚Digital skills for all teilnehmenden befragung 2023‘, n zwischen 197 und 853, Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen; der Schwerpunkt „höchste abgeschlossene Schulausbildung“ enthält keine Jugendlichen

Im Detail nach Schwerpunkt betrachtet, lassen sich folgende Bilder zeichnen: Bezogen auf das Geschlecht zeigt sich, dass mehr Frauen als Männer an den Workshops teilnahmen, konkret 59% weibliche, 40% männliche sowie 1% nicht-binär/diverse Teilnehmende. Einen besonders hohen Anteil machten weibliche Teilnehmende vor allem bei der Zielgruppe der Eltern aus, wo über drei Viertel der Teilnehmenden Mütter bzw. weibliche Erziehungsberechtigte waren. Aber auch bei der Gruppe der Senior:innen nahmen mit einem Anteil von 70% überdurchschnittlich viele Seniorinnen teil. In den Schwerpunkten „E-Government“ sowie den Workshops für Jugendliche bzw. Schüler:innen ist der Anteil relativ ausgeglichen. In der Gruppe der Jugendlichen ist zudem der verhältnismäßig größte Anteil nicht-binärer Teilnehmenden zu finden.

Aufgrund der Tatsache, dass bei der Alterskohorte der Senior:innen einerseits der Frauenanteil generell höher ist bzw. auch – wie weiter oben festgehalten – gerade bei älteren Personen ein Gender Gap bezüglich digitaler Kompetenzen festzustellen ist, kann der Überhang an Seniorinnen hier durchaus positiv gesehen werden. Bei der Zielgruppe der Eltern ist anzumerken, dass Mütter generell häufiger Schulveranstaltungen wahrnehmen bzw. Erziehungsarbeit leisten (wie auch von der aktuellen Zeitverwendungsstudie der Statistik Austria (2023a) bestätigt), wodurch sich vermutlich die hohe Beteiligung erklären lässt. So dürfte die Ansprache durch die Schulen hier eine höhere Auseinandersetzungsbereitschaft mit aktuellen Entwicklungen rund um die Digitalisierung bei den Müttern bzw. weiblichen Erziehungsberechtigten nach sich ziehen – ein für digitale Initiativen interessantes Learning zur Zielgruppenerreichung generell.

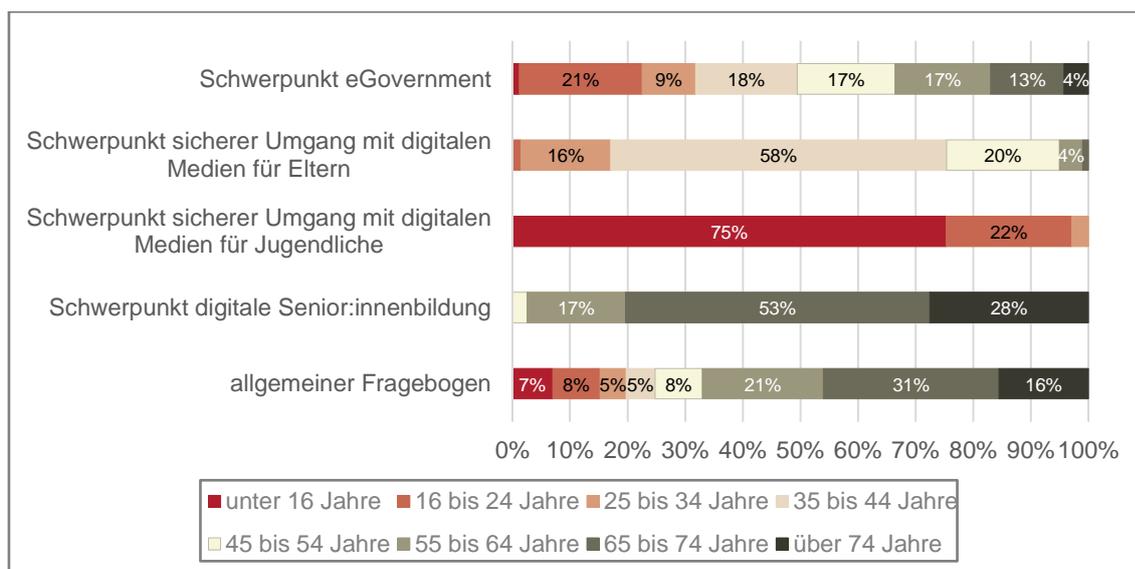
Abbildung 5 Teilnehmendenbefragung: Geschlecht, differenziert nach Schwerpunkt und insgesamt



Quelle: L&R Datafile ‚Digital skills_for_all teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 197 und 853, Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Die Angaben zur Altersverteilung zeigen die Passgenauigkeit der Angebote: Bei den Jugendlichen sind drei Viertel der Teilnehmenden unter 16 Jahre, bei den Senior:innen der Großteil über 65 Jahre mit einem beachtlichen Anteil an Personen über 74 Jahre, nämlich rund 30%. Bei den Angeboten für Eltern wurden überwiegend Personen im Alter von 35 bis 44 Jahren angesprochen, bei E-Government sowie den Workshops, die den allgemeinen Fragebogen eingesetzt haben, quer über alle Altersgruppen. Dadurch lässt sich insgesamt eine breite Altersdurchmischung und eine pro Schwerpunkt altersadäquate Zielgruppenreichung feststellen.

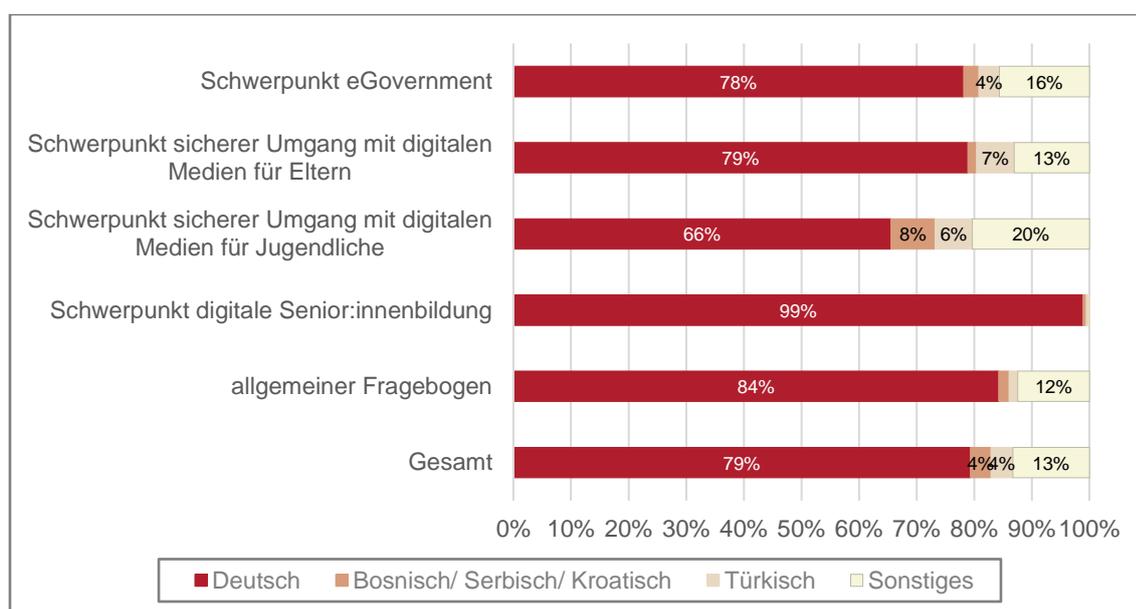
Abbildung 6 Teilnehmendenbefragung: Alter, differenziert nach Schwerpunkt



Quelle: L&R Datafile ‚Digital skills_for_all teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 199 und 860, Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Hinsichtlich der Verteilung der Erstsprache fällt auf, dass bei den Senior:innen fast keine Personen mit nicht-deutscher Erstsprache erreicht wurden. Hier ist vor allem die Zielgruppe der Jugendlichen hervorzuheben: Bei dieser Zielgruppe hatte ein Drittel der Teilnehmenden eine andere Erstsprache als Deutsch. Bei den „Sonstigen Schwerpunkten“, bei „E-Government“ sowie den Eltern bzw. Erziehungsberechtigten, bewegt sich der entsprechende Anteil rund um ein Fünftel. Angesichts der Studienergebnisse, die darauf verweisen, dass Personen mit Migrationshintergrund bzw. nicht-deutscher Erstsprache einen erschwerten Zugang zu digitalem Kompetenzerwerb haben, kann deren Nicht-Erreichung in der Gruppe der Senior:innen durchaus kritisch gesehen und hier im Hinblick auf eine Ausrollung der Workshops ein entsprechender Handlungsbedarf abgeleitet werden.

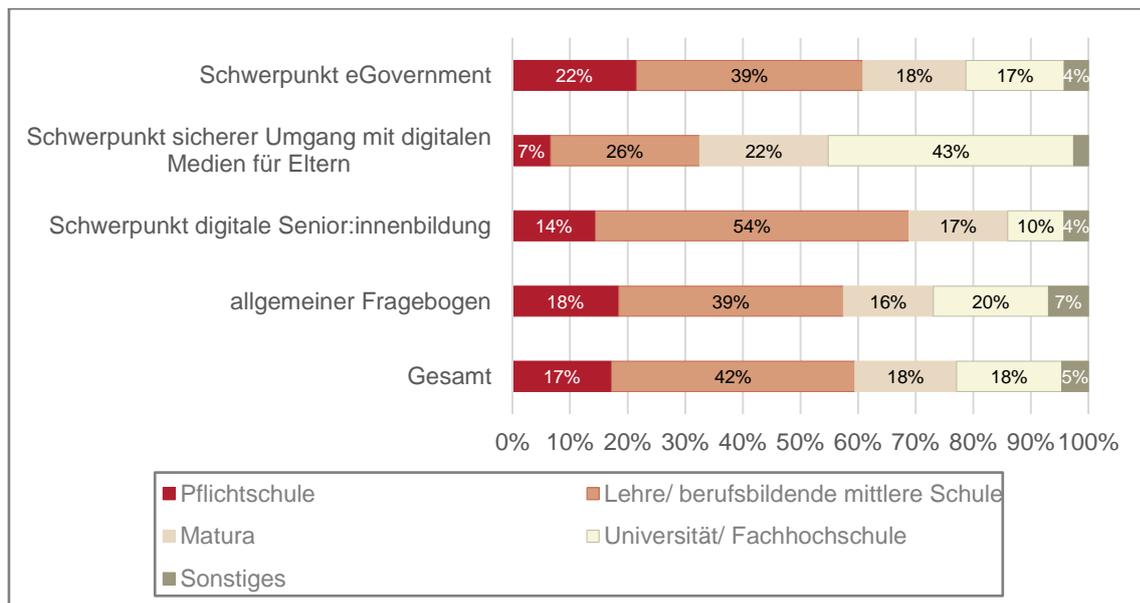
Abbildung 7 *Teilnehmendenbefragung: Erstsprache, differenziert nach Schwerpunkt und insgesamt*



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 199 und 847, Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Die Differenzierung nach Bildungshintergrund (hier wurden die Jugendlichen ausgenommen, da sich diese größtenteils in Ausbildung befanden) zeigt, dass mit den Workshops rund um E-Government und die digitale Senior:innenbildung, die mittlere Bildungsebene (Lehre, berufsbildende mittlere Schulen) gut erreicht wurde. Dies gilt auch für Workshopteilnehmende, die mittels des allgemeinen Fragebogens befragt wurden. Personen mit höherer Ausbildung (Matura, tertiäre Ausbildung) kommen vor allem in der Gruppe der Eltern überproportional vor, hingegen sind Personen ohne weiterführende Ausbildung vergleichsweise unterrepräsentiert vertreten. Gerade vor dem Hintergrund, dass Personen mit maximal Pflichtschulabschluss am seltensten Zugang zum Erwerb digitaler Grundkompetenzen haben und aufgrund der durchschnittlich geringsten Einkommen über wenig Ressourcen für Workshop- oder Schulungsbesuche verfügen, wäre für diese Gruppe der Zugang zu kostenlosen Workshops besonders wichtig. Vor diesem Hintergrund kann im Hinblick auf eine Ausrollung der Workshops ebenfalls ein weiterer Handlungsbedarf abgeleitet werden.

Abbildung 8 *Teilnehmendenbefragung: Höchste abgeschlossene Schulausbildung, differenziert nach Schwerpunkt (exklusive Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendlichen“) und insgesamt*



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 197 und 720, Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Dass bei der Inanspruchnahme von Workshop- bzw. Bildungsangeboten die (Eigen-)Motivation eine Rolle spielt, wird von verschiedenen Studien unterstrichen. Während beispielsweise erwerbstätige Personen durch die zunehmende Digitalisierung in den meisten Berufsfeldern zwangsläufig digitale Kompetenzen erwerben (müssen), fehlt diese Motivation bei Personen im Ruhestand oder Personen in arbeitsmarktfernen Lagen (Bergmann et al. 2020). Für ein Programm wie die „Digital Skills for All“-Initiative ist daher neben der Berücksichtigung zielgruppenspezifischer Anforderungen auch die Ansprache von Personengruppen, die bislang wenig mit digitalen Settings konfrontiert waren, von Bedeutung (Reidl et al. 2020): Welche Vorteile können digitale Kompetenzen bei der Bewältigung alltäglicher Aufgaben bieten? Was bringt es beispielsweise, einen Preisvergleich online durchführen oder E-Rezepte nutzen zu können?

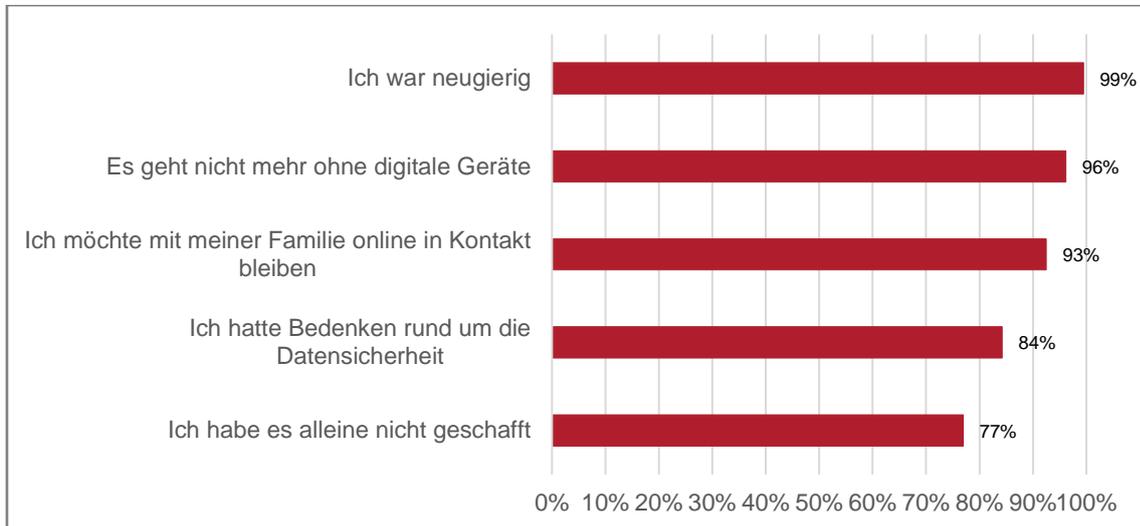
Darüber hinaus zeigen Studien, dass Angebote „zu den Menschen“ kommen müssen, also dort zur Verfügung gestellt werden sollten, wo sich Personen mit geringen digitalen Kompetenzen aufhalten. Damit soll die Hemmschwelle, Angebote in klassischen (Weiter-) Bildungseinrichtungen in Anspruch zu nehmen, umschifft werden. Auch Lehrkonzepte selbst sollten möglichst niederschwellig sein und Kompetenzen nicht abstrakt, sondern an lebensweltlichen Alltagsbeispielen und konzentriert auf deren praktische Anwendung vermitteln.

Mit welchen Motivlagen die Teilnehmenden der „Digital Skills for All“-Workshops in ihr jeweiliges Angebot gekommen sind, wurde daher ebenfalls im Rahmen der Befragung erhoben.

Neugierde war bei allen Schwerpunkten – bis auf jene die Jugendliche und Eltern adressieren – eine bzw. die Haupttriebfeder für die Teilnahme. Für die Senior:innen bzw. Teilnehmenden, die den allgemeinen Fragebogen ausgefüllten, spielte auch die Tatsache eine Rolle, dass „nichts mehr ohne digitale Geräte gehe“. Kontakthalten mit der Familie war zudem vor allem für die Senior:innen ein wichtiges Motiv. Auch wenn die Bedenken rund um Datensicherheit nicht zu den Top-3-Motiven zählen, zeigt die Zustimmung zu dieser Aussage dennoch, dass

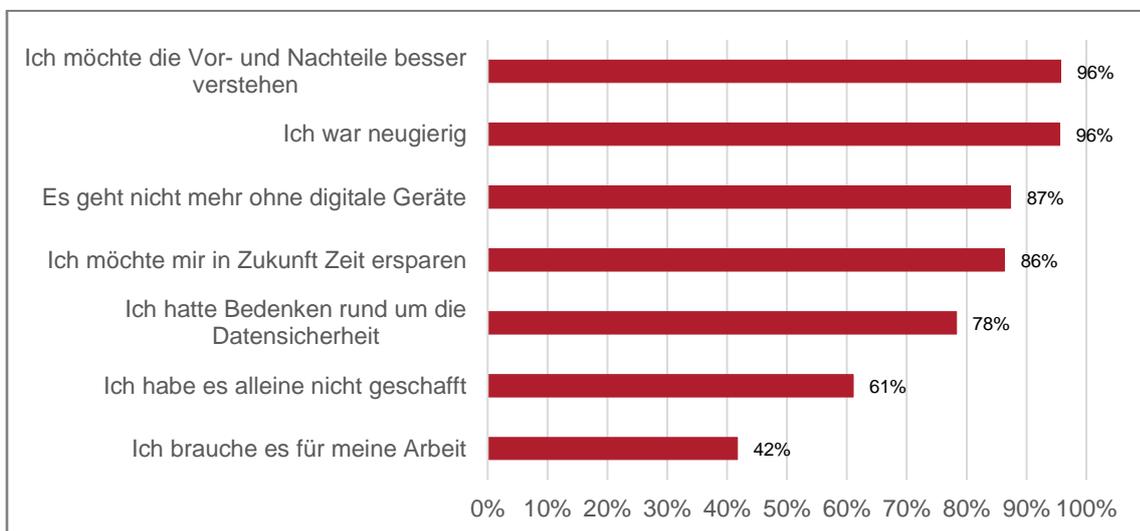
hier ein hohes Bewusstsein besteht und somit als wichtiger Beweggrund für den Workshopbesuch zu sehen ist.

Abbildung 9 Teilnehmendenbefragung: Motivation für die Teilnahme an den Workshops, Schwerpunkt „Digitale Senior:innenbildung“



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 403 und 541, die Prozentwerte stellen die Antwortkategorie „ja“ dar.

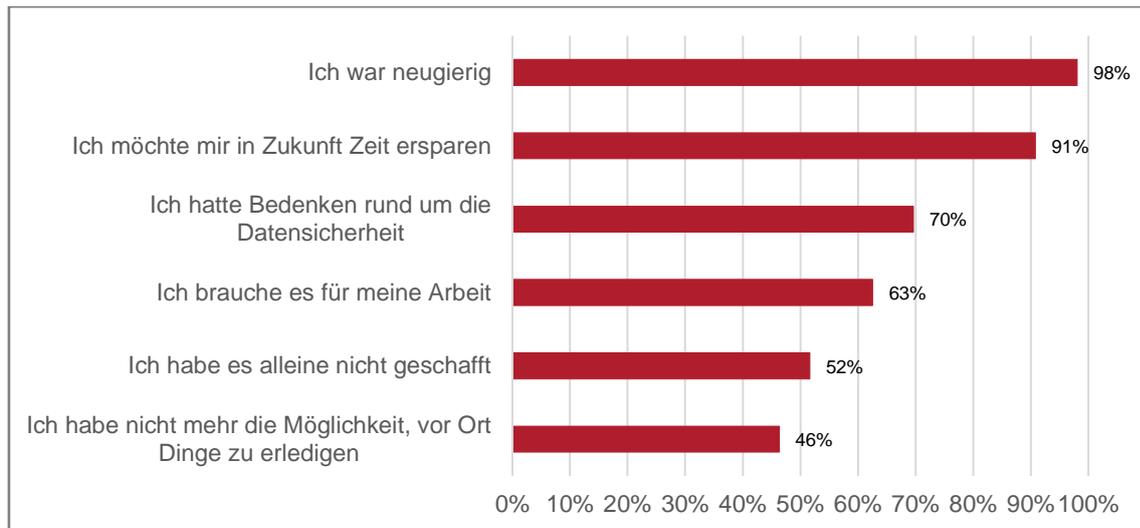
Abbildung 10 Teilnehmendenbefragung: Motivation für die Teilnahme an den Workshops, allgemeiner Fragebogen



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 308 und 381, die Prozentwerte stellen die Antwortkategorie „ja“ dar.

Auch bei den E-Government-Angeboten stand die Neugierde als Beweggrund im Vordergrund. Daneben war Zeitsparen und eigene Datensicherheitsbedenken eine weitere wichtige Motivation für die Teilnahme an den Workshops. Immerhin die Hälfte meinte, es nicht alleine geschafft zu haben.

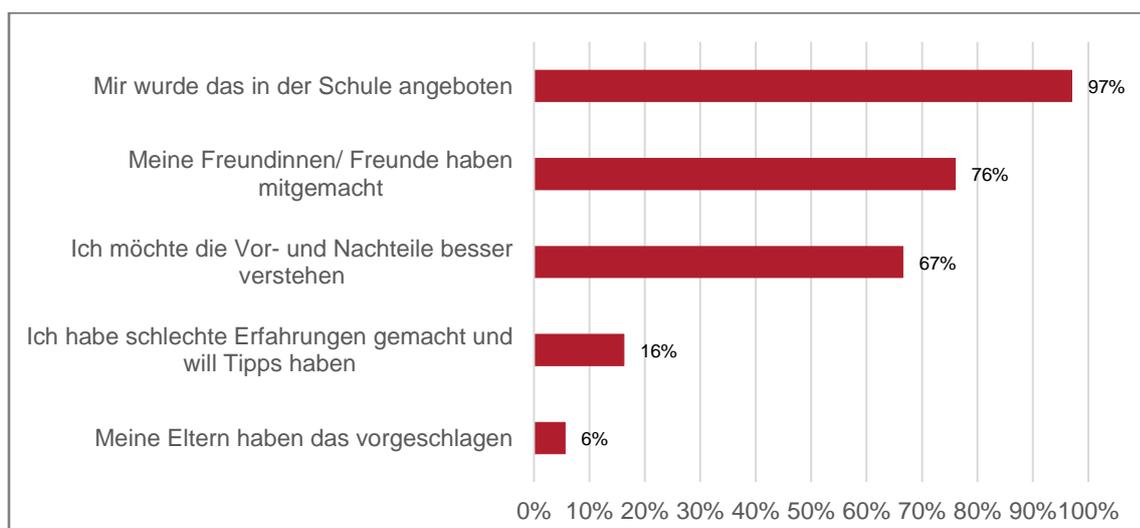
Abbildung 11 *Teilnehmendenbefragung: Motivation für die Teilnahme an den Workshops, Schwerpunkt „E-Government“*



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 608 und 719, die Prozentwerte stellen die Antwortkategorie „ja“ dar.

Bei den Jugendlichen bzw. hauptsächlich Schüler:innen war das Angebot häufig seitens der Schulen vorgegeben, weshalb dies das „Hauptmotiv“ war, aber auch die Teilnahme der Freund:innen motivierte. Zwei Drittel nannten, dass sie Vor- und Nachteile besser verstehen wollen und immerhin 16% meinten, dass sie bereits schlechte Erfahrungen gemacht haben und sich Tipps holen wollen. Neben einem gewissen „Zwang“ zur Teilnahme lassen sich hier also auch inhaltliche Motivlagen feststellen, die zeigen, dass auch die „Digital Natives“ hier Weiterentwicklungsbedarf für sich sehen.

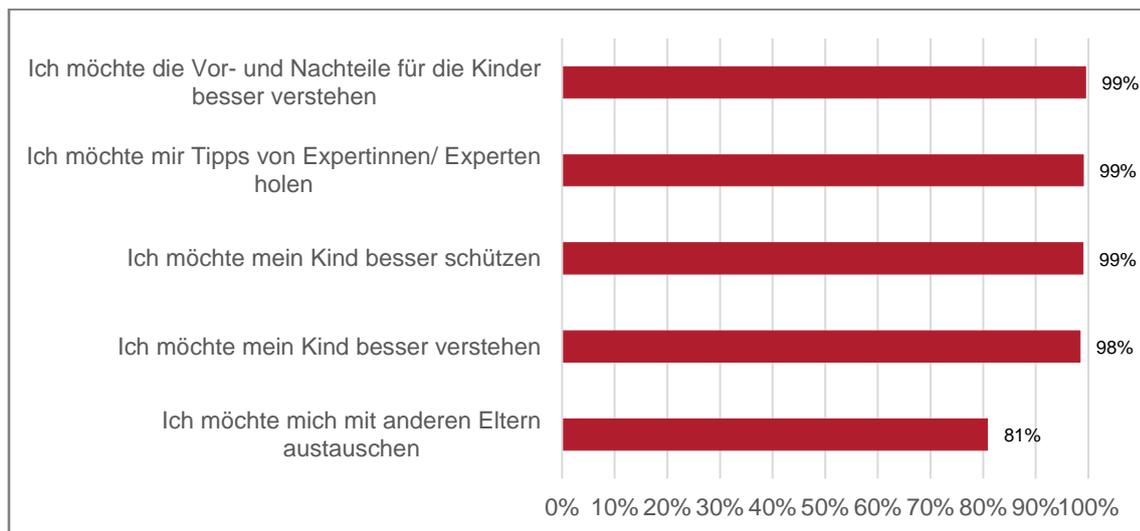
Abbildung 12 *Teilnehmendenbefragung: Motivation für die Teilnahme an den Workshops, Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendliche“*



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 853 und 1.001, die Prozentwerte stellen die Antwortkategorie „ja“ dar.

Die Motivlage der Eltern bzw. Erziehungsberechtigten beziehen sich stark auf ihre Kinder: Diese besser verstehen, unterstützen und schützen zu können, sind zentrale Beweggründe. Die Möglichkeit sich Tipps von Expert:innen zu holen, wurde ebenso von fast allen als Motiv genannt.

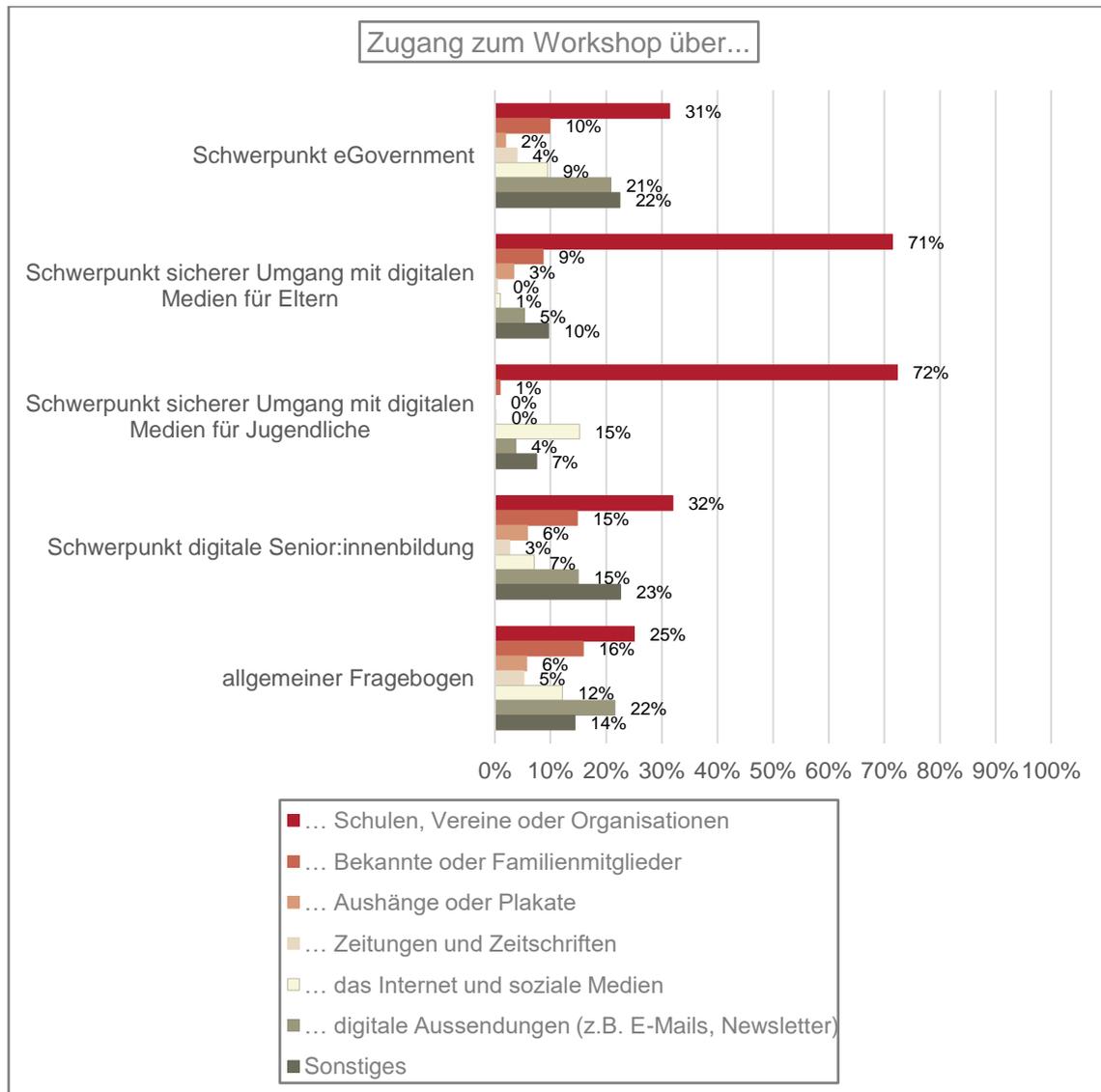
Abbildung 13 *Teilnehmendenbefragung: Motivation für die Teilnahme an den Workshops, Schwerpunkt „sicherer Umgang mit digitalen Medien für Eltern“*



Quelle: L&R Datafile „Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023“, n zwischen 188 und 202, die Prozentwerte stellen die Antwortkategorie „ja“ dar.

Nachfolgende Abbildung unterstreicht die zentrale Rolle des Zugangs zu den Jugendlichen/Schüler:innen und Eltern/Erziehungsberechtigten über Schulen, Vereine oder sonstige Organisationen: Knapp über 70% der Teilnehmenden aus diesen beiden Gruppen sind über diese Einrichtungen zu den Workshops gekommen. Die Teilnehmenden der anderen Schwerpunkte sind hingegen über unterschiedliche Kanäle über die Workshops informiert worden. Aber auch bei diesen nahm der organisationale Zusammenhang einen wichtigen Stellenwert ein. Bei Senior:innen spielten beispielsweise auch Verwandte bzw. Bekannte eine wichtige Rolle, bei den Teilnehmenden der E-Government-Schwerpunkte digitale Aussendungen. Darüber hinaus nannten Senior:innen insbesondere Gemeinden, aber auch Pensionistenverbände und -vereine und private Kontakte als weitere Zugänge, während Teilnehmende an E-Government-Workshops auch über den/die Arbeitgeber:in oder den/die Ausbilder:in Zugang bekommen haben.

Abbildung 14 Teilnehmendenbefragung: Zugänge zu den Workshops, differenziert nach Schwerpunkt



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 210 und 1.010

Wie in den nachfolgenden Kapiteln gezeigt wird, berichten die Trägerorganisationen davon, dass sie aufgrund der relativ kurzen Vorlaufzeit, die sie hatten, um die Workshops zu planen und umzusetzen, stark auf bestehende Kund:innen gesetzt haben und keinen erweiterten Interessent:innen-Kreis einbeziehen konnten.

3.3 Zu adressierende und adressierte Zielgruppen

Wie wird die Zielgruppenerreichung nun aus Sicht der befragten Bildungsträger, welche im Rahmen der „Digital Skills for All“-Pilotphase Workshops umgesetzt haben, eingeschätzt? Auf Basis der Interviews und Online-Befragungen mit Vertreter:innen der Trägerorganisationen sowie der Fokusgruppen mit Trainer:innen wird ergänzend zu der Auswertung der Teilnehmenden-Daten nachfolgend ein Blick darauf geworfen, welche Personengruppen erreicht werden sollten und welche im Rahmen der Pilotphase gut erreicht wurden.

Auch wenn sich je nach Themenfokus der Bildungsträger gewisse Unterschiede dahingehend feststellen lassen, wer angesprochen werden soll, zeigte sich, dass im Rahmen einer derartigen Initiative an die Erreichung spezifischer Gruppen gedacht wurde. Genannt wurden etwa:

- Personen mit Beeinträchtigungen
- Senior:innen (insbesondere Frauen)
- Personen mit Migrationshintergrund bzw. Deutsch als Zweitsprache (insbesondere ältere Personen)
- Personen in ländlichen Regionen
- Bildungsbenachteiligte Personen bzw. generell vulnerable Personengruppen

Während die meisten Befragten derartige Initiativen also eher auf Personengruppen konzentriert sehen wollen, die diese besonders benötigen, da sie aufgrund ihrer Lebens- und/oder sozioökonomischen Situation wenig Zugangsmöglichkeiten zur digitalen Bildung haben, gab es auch vereinzelte Stimmen, die meinten, dass letztendlich „alle“ von einer derartigen Initiative profitieren könnten, da es immer Lernbedarfe gäbe.

Jugendliche bzw. deren Eltern werden – wiewohl Jugendliche als „Digital Natives“ bezeichnet werden – auch als zu erreichende Gruppe genannt, da diese zwar digitale Geräte (teils ausgiebig) nutzen, aber gerade dadurch anderen Risiken ausgesetzt sind als Personen, die digitale Geräte wenig nutzen. Während also bei manchen Gruppen die Hinführung zu digitalen (Basis-)Kompetenzen als sinnvoll gesehen wird, um etwa in Verbindung mit anderen treten zu können, wird speziell bei der Gruppe der Jugendlichen der sichere Umgang in den Vordergrund gerückt und der Schutz etwa der eigenen Daten und Bilder.

Gründe, wieso aus Sicht der befragten Bildungseinrichtungen der Erwerb digitaler Grundkompetenzen wichtig erscheint und das Angebot kostenloser Workshops in diesem Zusammenhang ein wichtiges Zugangsvehikel ist, werden jedenfalls zahlreich genannt.

Einerseits werden positive Anwendungsmöglichkeiten betont, die für potentielle Nutzer:innen hilfreich sein können, beispielsweise:

- Online-Dienste nutzen,
- Beschäftigungschancen verbessern und sich in der modernen Arbeitswelt zurechtfinden,
- Ausgleich von einer geringen Zahl an Weiterbildungsmöglichkeiten in ländlichen Regionen herstellen,
- Unterstützung von Personen mit Behinderungen die Vorteile der Technologie zu nutzen,
- Nutzung von Online-Ressourcen für günstigere Dienstleistungen ermöglichen,
- Unterstützung dabei sich in einer neuen Umgebung zurechtzufinden, Arbeitsmöglichkeiten finden und soziale Kontakte aufrechterhalten und
- Bildungschancen verbessern und Zukunftsaussichten erweitern.

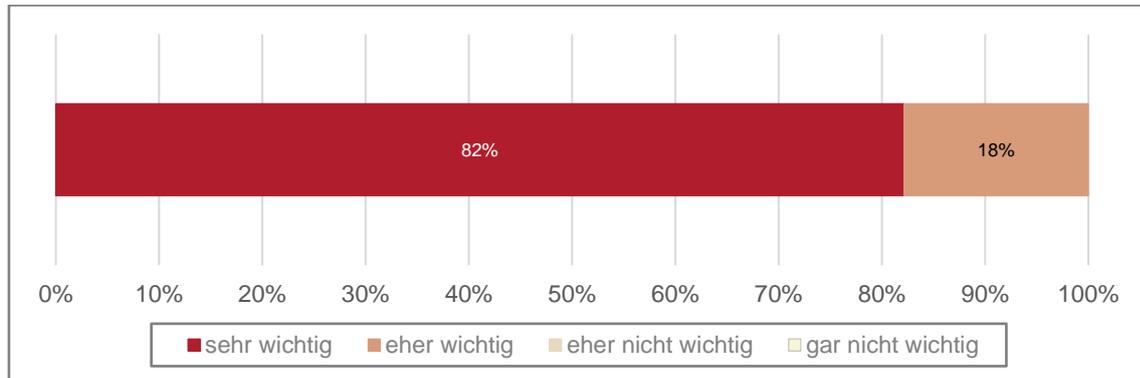
Andererseits wird der Sicherheitsaspekt als Teil der digitalen Grundkompetenzen in den Vordergrund gerückt:

- um Betrugsfallen im Internet zu vermeiden,
- Datenschutz und Urheberrechte verstehen,
- sich selbst und die Kinder besser schützen zu können und
- Fake News erkennen bzw. richtiges Recherchieren und Einordnen erlernen.

Aus Sicht der befragten Trägerorganisationen wurde die hohe Bedeutung der Kostenlosigkeit des Angebotes mehrfach hervorgehoben – wenn damit auch die Gefahr verbunden ist, dass sich Personen leichtfertig anmelden, dann aber nicht beim Workshop erscheinen. Dennoch: Vor allem bildungsbenachteiligte, ältere sowie einkommensschwache Personengruppen sind

niederschwellig nur über kostenfreie Angebote erreichbar. Nachfolgende Abbildung zeigt, dass 82% der befragten Personen aus den Bildungseinrichtungen die Bedeutung der Kostenlosigkeit als sehr und weitere 18% als eher wichtig einschätzen – niemand der Befragten befand diesen Aspekt eher nicht oder gar nicht wichtig.

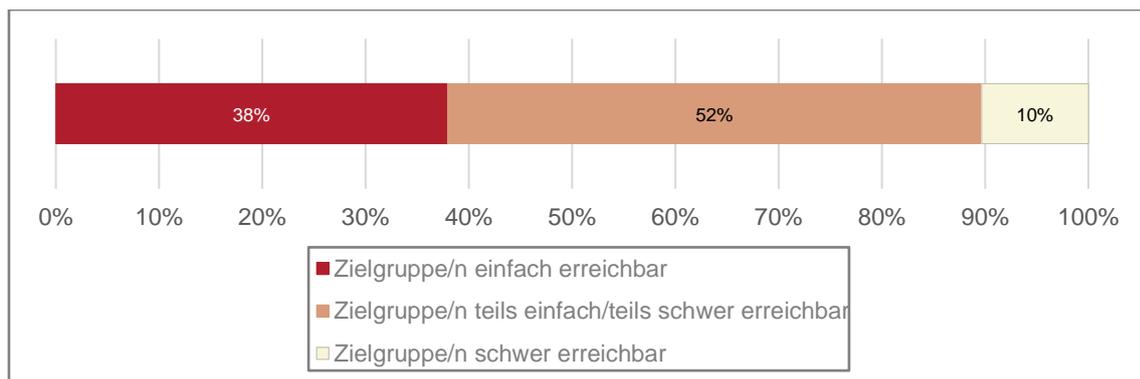
Abbildung 15 Trägerbefragung: Einschätzung der Bedeutung der Kostenlosigkeit des Angebots



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_träger_innen_befragung_2023‘, n=29, Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Inwiefern es den Bildungseinrichtungen aus ihrer Sicht tatsächlich gelungen ist, ihre jeweils angepeilten Zielgruppen zu erreichen, zeigt nachfolgende Abbildung: 38% der Befragten ging davon aus, dass sie die gewünschten Personen mit den Workshops gut erreichen konnten, etwas mehr als die Hälfte, dass ihnen dies teilweise gelang bzw. sich teilweise als schwierig herausstellte und 10%, dass ihre Zielgruppe schwer erreichbar war.

Abbildung 16 Trägerbefragung: Erreichbarkeit der Zielgruppen



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_träger_innen_befragung_2023‘, n=29, Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Als insgesamt schwer erreichbare Zielgruppen wurden Personen mit Migrationshintergrund sowie Personen aus dem ländlichen Raum genannt. Vor allem in dünn besiedelten Gebieten wurde es als schwierig eingestuft „angesichts der wenigen Einwohner:innen“ (Fokusgruppe 2_Trainer:innen) ausreichend Teilnehmende zu akquirieren und auch der Kontakt über Gemeinden wurde hier nicht immer als zielführend eingestuft. Bei Personen mit Migrationshintergrund wurden vor allem sprachliche Barrieren als Hindernis gesehen, da die Workshopzeit bzw. das Workshopbudget nicht ausreichte, um beispielsweise eine

Übersetzung anbieten zu können. Zudem wurde – außer bei den auf Personen mit Migrationshintergrund spezialisierten Einrichtungen – der Zugang zu der Personengruppe als aufwändig und „oft erfolglos“ eingeschätzt (Fokusgruppe 2_Trainer:innen).

Gerade Senior:innen sind über bestehende Anknüpfungspunkte wie gemeinsame Senior:innengruppen, Pensionistenverbände etc. gut zu erreichen. Hier werden aus Sicht der Trägerorganisationen relativ homogene Senior:innengruppen angesprochen. Einzelne ältere Personen außerhalb bestehender Gruppen für einen Workshop zu gewinnen wird als schwierig eingestuft: „*neue Teilnehmer sind sehr scheu*“ (Fokusgruppe 2_Trainer:innen). Dass kaum Senior:innen mit Migrationshintergrund bzw. einer nicht-deutschen Erstsprache angesprochen wurden, erklärten die befragten Trägerorganisationen vor allem damit, dass der Zugang zu entsprechenden Netzwerken fehle und der Aufbau entsprechender Kooperationen als relativ aufwändig angesehen wird.

Richtige „Offliner“ werden ebenfalls als schwierig erreichbar bezeichnet.

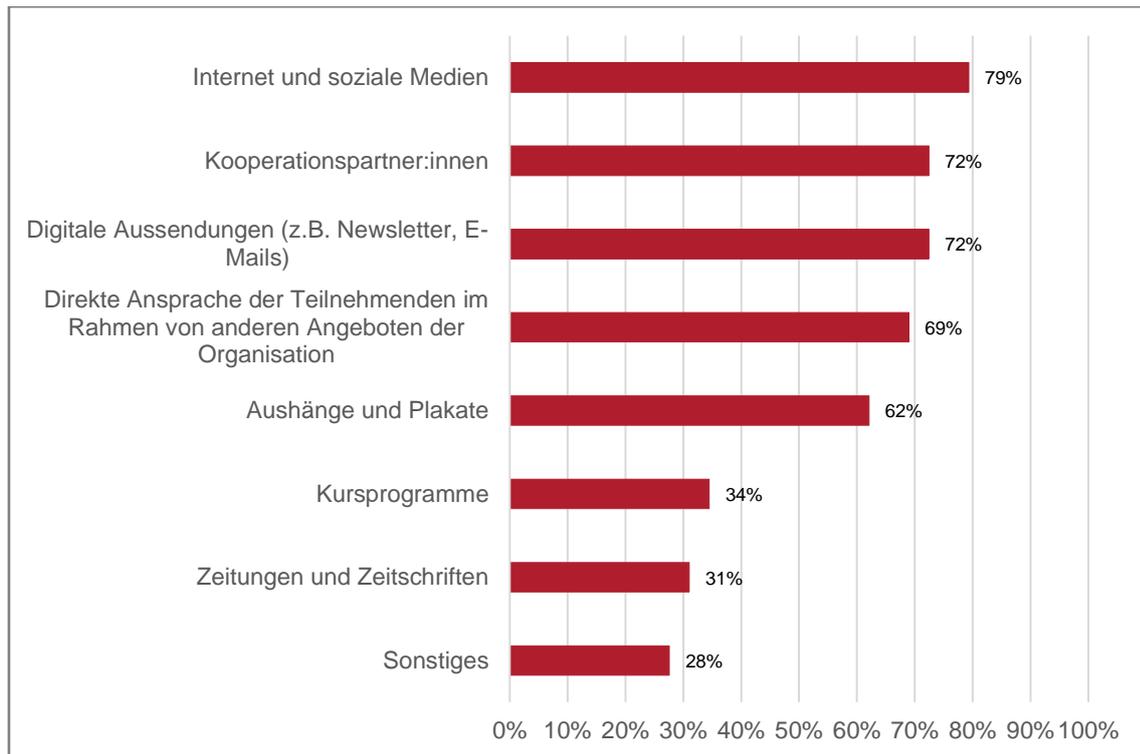
Ein spezifisches Thema war, dass trotz guter Bewerbung der Workshops über die Schulen manche Eltern/Erziehungsberechtigte schwer erreicht werden konnten – in erster Linie Eltern/Erziehungsberechtigte, die insgesamt – also auch für Lehrkräfte bzw. das pädagogische Personal – schwierig zu erreichen sind. Hier wären ebenfalls andere Akquiseüberlegungen anzustellen, die im Rahmen der Ausschreibung nicht berücksichtigt werden konnten.

Zudem wurde auch darauf hingewiesen, dass die Erreichung von Personen mit Behinderung und/oder gesundheitlichen Beeinträchtigungen nach Einschätzung einiger Bildungsträger mehr Vorlaufzeit sowie einer differenzierteren Herangehensweise bedürfen würde. Bildungsträger, welche inklusive Workshopkonzepte eingereicht und umgesetzt haben, haben sich bereits langjährig mit (digitaler) inklusiver Bildung auseinandergesetzt. Der Wunsch nach einer besseren Berücksichtigung spezifischer Bedarfslagen und die Notwendigkeit mit sehr heterogenen Teilnehmendengruppen zu arbeiten, erschien im bestehenden Rahmen relativ schwierig umsetzbar. Wiederholungen und dafür kürzere Einheiten werden als wünschenswert gesehen, insbesondere für die Gruppe mit Lernschwierigkeiten.

Insgesamt ist auf Basis der Erhebungen der Schluss zu ziehen, dass nicht zuletzt bedingt durch die relativ knappe Vorlaufphase die meisten Bildungsträger ihre bestehenden Kontakte zur Zielgruppenerreichung nutzten bzw. „ihre“ Zielgruppen direkt ansprachen und nicht unbedingt eine Konzentration auf Zielgruppen erfolgte, welche die Befragten generell als wichtige Zielgruppe im Rahmen der „Digital Skills for All“-Initiative nannten.

Das Angebot wurde über bestehende Kooperationspartner:innen, unter Nutzung digitaler Aussendungen, über Social Media Kanäle und mittels Aushängen und Plakaten beworben. Zudem erfolgte die direkte Ansprache von Interessierten im Rahmen anderer Angebote der Bildungseinrichtungen. Hier – so die Einschätzung der Trägerorganisationen – kommt der Initiative zugute, dass die Bildungseinrichtungen bereits über guten Zugang zu den erreichten Teilnehmendengruppen verfügen oder direkter Kontakt zu Teilnehmenden über andere bestehende Angebote besteht und dass die Organisationen insgesamt über einen hohen Bekanntheitsgrad verfügen.

Abbildung 17: Trägerbefragung: Verwendete Kommunikationskanäle zur Bewerbung der Workshops



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_träger_innen_befragung_2023‘, n=29

Als ein Zwischenresümee kann festgestellt werden, dass nicht zuletzt der breiten Trägerlandschaft geschuldet, sehr unterschiedliche Konzepte umgesetzt werden konnten und eine Vielzahl an Teilnehmenden fast quer über ganz Österreich erreicht wurden. Speziellere Zielgruppen wurden in erster Linie durch spezialisierte Bildungseinrichtungen erreicht, die allerdings nur einen kleinen Teil der Workshops umsetzen konnten. Die Durchführung der Workshops sowie Erreichung der Zielgruppe ist jedenfalls in engen Konnex mit den Trägerorganisationen zu sehen. Eine Fokussierung auf bestimmte Zielgruppen, die bislang wenig erreicht wurden, könnte daher unter anderem durch eine Verbreiterung der einreichenden Trägerlandschaft oder einer Verstärkung der Kooperationen erfolgen.

Eine Reflexion der konkreten Workshopinhalte und deren Zusammenhang mit zu adressierenden digitalen (Basis-)Kompetenzen konnte im Rahmen der vorliegenden Evaluierung nicht vorgenommen werden. Hier könnte eine genauere Systematisierung der bisherigen Erfahrungen und Reflexion dieser, etwa auf Basis des Eingangs skizzierten Kompetenzmodell, lohnend sein.

4 Erfahrungen mit der Konzeption und Planung der Workshops im Rahmen der Pilotphase

Diejenigen Weiterbildungsorganisationen, die sich an der Pilotphase der „Digital Skills for All“-Initiative beteiligt haben, wurden im Rahmen von Interviews und einer Online-Umfrage zu ihren Erfahrungen mit der organisatorischen Abwicklung der Pilotphase befragt. Dabei standen Themen wie die Bewertung des Einreichungs- und Beauftragungsverfahrens, die externe Evaluierung, die vorhandenen Ressourcen und Rahmenbedingungen für die Planung und Organisation der Workshops wie auch die Entwicklung der Workshopkonzepte im Fokus der Gespräche.

4.1 Entwicklung der Workshopkonzepte

Bei einem Großteil der Trägerorganisationen, die im Rahmen der Pilotphase Workshops durchgeführt haben, handelt es sich um etablierte Einrichtungen im Bereich der Erwachsenenbildung, die auf umfassende Erfahrungen in der Konzeption und Umsetzung von Workshops zurückgreifen können. So führen viele Trägerorganisationen regelmäßig interne Evaluierungen durch, um aktuell relevante Themen zu ermitteln und ihre Angebote auf Basis dieser Erkenntnisse anzupassen und zu optimieren.

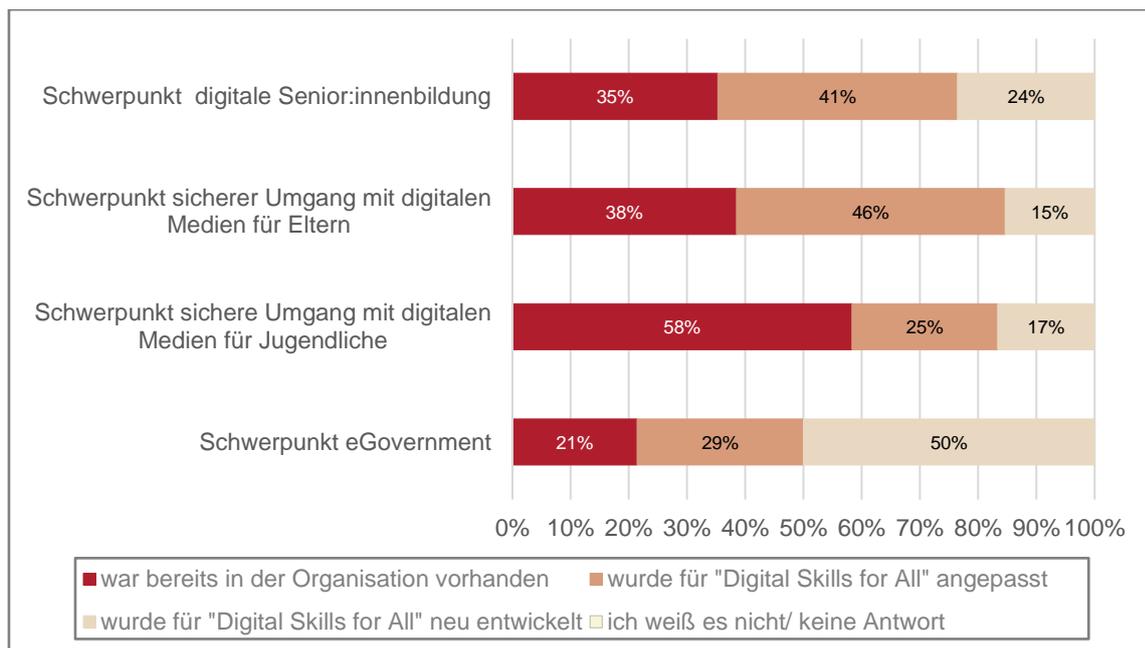
Vor diesem Hintergrund und bedingt durch die geringe Vorlaufzeit für die Angebotsentwicklung aufgrund der kurzfristig erfolgten Ausschreibung, waren für die meisten Themenschwerpunkte bereits Workshopkonzepte in den Organisationen vorhanden und konnten in der Pilotphase von „Digital Skills for All“ unverändert übernommen oder angepasst werden, wie auch folgendes Zitat aus den Interviews mit den Trägerorganisationen zeigt:

„Bei der Konzeptentwicklung hatten wir schon sehr stark als Vorgabe das Innovative und Niederschwellige, weil das war ja der Wunsch. Deswegen haben wir in dem einen Fall tatsächlich was Neues entwickelt. Das haben wir in einer kleinen Expertengruppe gemacht, eigentlich mehr oder weniger über Telefon und ad hoc, weil das war schon im Juni, weil da haben wir gesagt unbedingt etwas Innovatives. Beim zweiten war nur das Material innovativ, weil da haben wir gesagt, da greifen wir auf ein Format, das vorhanden ist, zurück.“ (Interview 7_Trägerorganisation)

Für den Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendliche“ verfügte bereits mehr als die Hälfte aller Trägerorganisationen über ein Konzept, das unverändert übernommen werden konnte, was für die Schwerpunkte „Digitale Senior:innenbildung“ und „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Eltern“ lediglich für jeweils etwas mehr als ein Drittel zutraf. Darüber hinaus zog jeweils knapp die Hälfte der Organisationen, die Workshops in den Schwerpunkten „Digitale Senior:innenbildung“ und „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Eltern“ angeboten haben, bestehende Konzepte heran und passte diese für „Digital Skills for All“ an.

Für den Themenschwerpunkt „E-Government“ konnte rund ein Fünftel der Trägerorganisationen auf bestehende Konzepte zurückgreifen, 29% haben diese angepasst. Die Hälfte aller Bildungseinrichtungen entwickelten für die Pilotphase vollständig neue Workshopkonzepte.

Abbildung 18: Trägerbefragung: Vorgehensweise bei der Entwicklung der Workshopkonzepte, differenziert nach Schwerpunkt

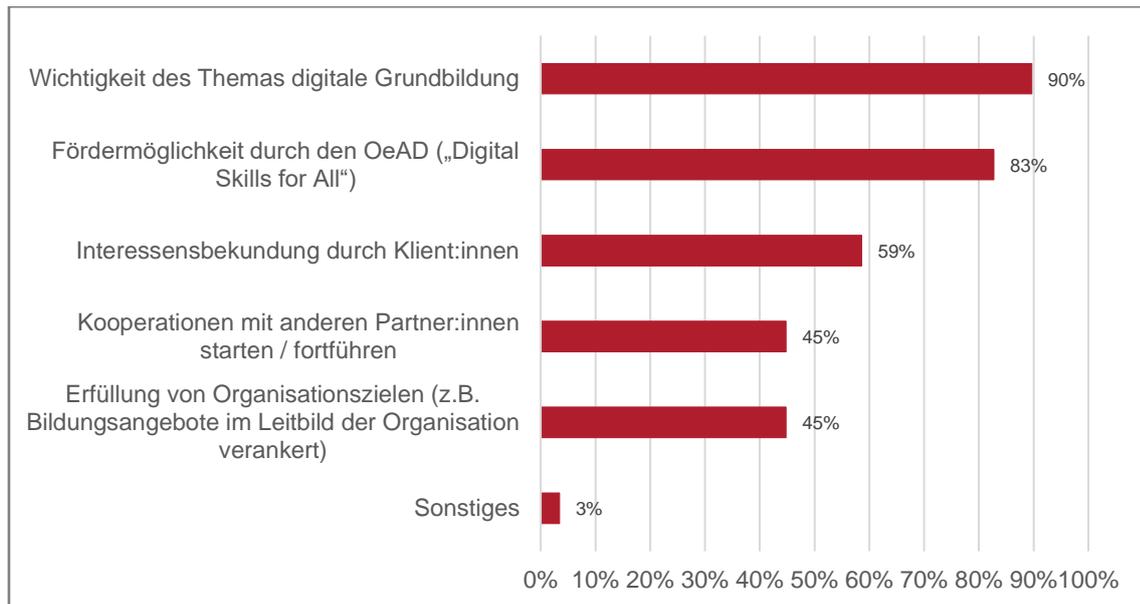


Quelle: L&R Datafile ‚Digital skills for all trägerbefragung 2023‘, n zwischen 12 und 17, „sonstiger Schwerpunkt“ aufgrund der geringen Fallzahl <5 nicht abgebildet; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Seitens der Trägerorganisationen wurde in der Online-Befragung sowie den Interviews mit Vertreter:innen mit Blick auf die Konzeption der Angebote die Notwendigkeit, flexibel auf die spezifischen Bedürfnisse der Zielgruppen einzugehen, besonders hervorgehoben. Auch in der Praxis wurde wenig mit vorgefertigten Inhalten gearbeitet, sondern viel mehr wurden im Rahmen der Workshops die Wünsche der Teilnehmenden berücksichtigt und konkrete Fragestellungen behandelt. Dabei war es wichtig, die Teilnehmenden aktiv mit einzubinden. Dazu haben die Trainer:innen beispielsweise zu Beginn der Workshops gemeinsam mit den Teilnehmenden relevante Themen auf einer Tafel, einem Whiteboard oder einem Flipchart o.ä. gesammelt, die dann in weiterer Folge näher behandelt wurden.

Die zwei zentralen Motive der Trägerorganisationen, die im Rahmen der Pilotphase von „Digital Skills for All“ zur Einreichung eines Workshopsangebots geführt haben und die mit wenigen Ausnahmen auf den Großteil der befragten Organisationen zutrafen, waren die „Wichtigkeit des Themas digitale Grundbildung“ wie auch die „Fördermöglichkeit durch den OeAD“. Darüber hinaus spielten noch „Interessensbekundungen durch Klient:innen“ sowie „Kooperationen mit anderen Partner:innen starten/fortführen“ und die „Erfüllung von Organisationszielen“ für einen wesentlichen Anteil der Trägerorganisationen eine wichtige Rolle.

Abbildung 19: Trägerbefragung: Motivation, um Workshops im Rahmen der Pilotphase anzubieten (Mehrfachauswahl)



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_trägerbefragung_2023‘, n=29

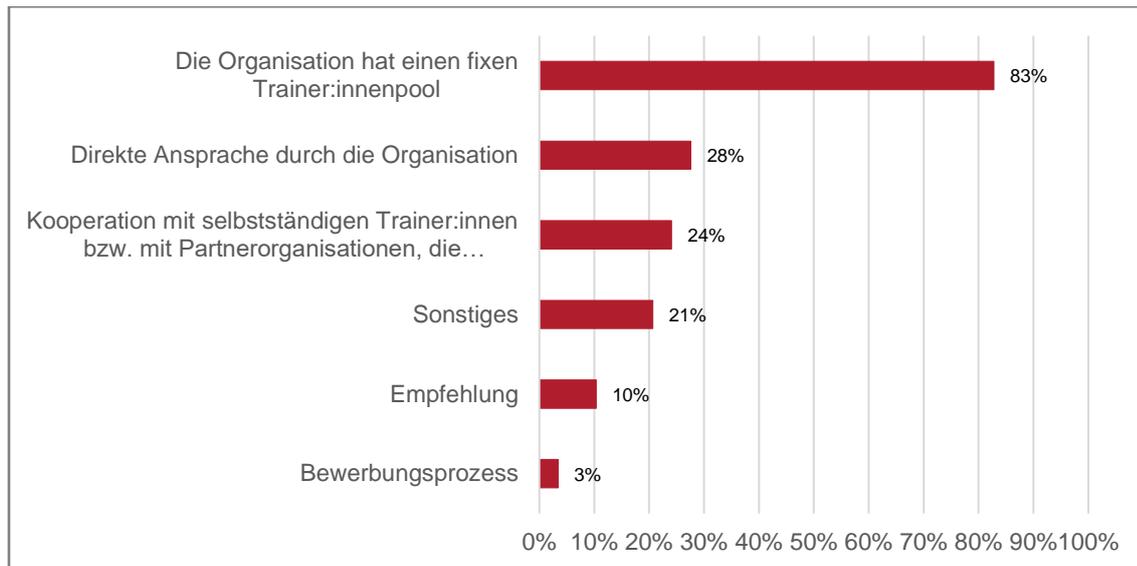
Darüber hinaus wurde im Rahmen der Interviews mit den Vertreter:innen der Bildungseinrichtungen noch weitere Beweggründe wie die Gewährleistung eines niederschweligen und kostenlosen Zugangs verschiedener Gesellschaftsgruppen zu Weiterbildungsangeboten im Bereich der digitalen Grundkompetenzen, die Möglichkeit einer vergleichsweise offenen und flexiblen Handhabung des Workshop-Formates und die direkte Ansprache durch den OeAD genannt.

4.2 Trainer:innenakquise und -einsatz

Für die Konzeption, Planung und Durchführung der Workshops waren sowohl die Trägerorganisationen als auch der Trainer:innen verantwortlich. Daher war es unerlässlich für den Erfolg der Workshops, Trainer:innen einzusetzen, die das entsprechende inhaltliche Wissen aufwiesen sowie Erfahrung im Umgang mit den jeweiligen Zielgruppen hatten.

Dementsprechend verfügt etwas mehr als vier Fünftel der Trägerorganisationen über einen fixen Pool an Trainer:innen. Ergänzend akquirieren die Trägerorganisationen diese über direkte Ansprache, arbeiten mit Selbstständigen oder mit Partnerorganisationen zusammen, die Trainer:innen beschäftigen. Eine Trainer:innenakquise durch Empfehlung oder einen Bewerbungsprozess spielte im Rahmen von „Digital Skills for All“ eine vergleichsweise geringe Rolle.

Abbildung 20 Trägerbefragung: Verwendete Strategien für die Trainer:innenakquise (Mehrfachauswahl)



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_trägerbefragung_2023‘, n=25

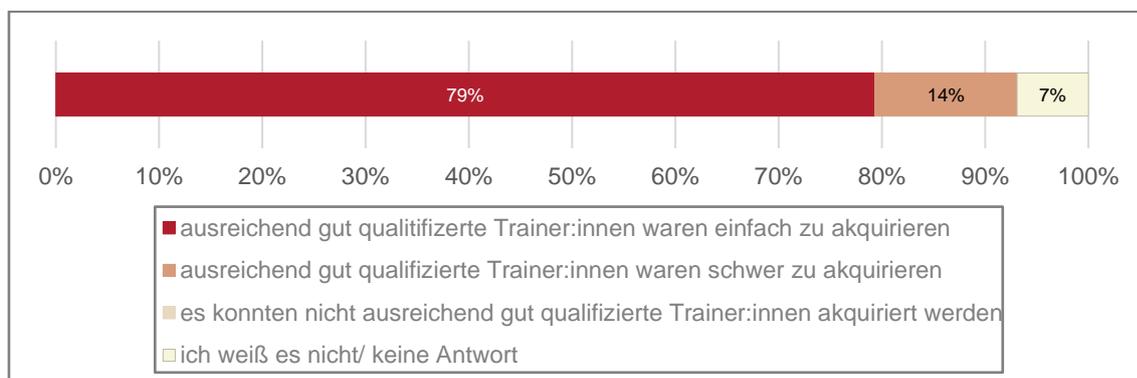
Im Hinblick auf die Skalierbarkeit der Initiative erwarten die Trägerorganisationen größere Herausforderungen bei der Suche nach ausreichend gut qualifizierten Trainer:innen. Dabei nahmen die Trägerorganisationen durchaus große qualitative Unterschiede zwischen Trainer:innen wahr, wie folgendes Zitat verdeutlicht:

„[...] aber es sind qualitativ ganz große Unterschiede auch bei den Trainern und Trainerinnen. Wie man das - das wird man für nächstes Jahr, also wenn das ab nächstes Jahr wieder startet, nicht so viel besser machen, weil wir einfach zu wenig haben; und das ist überall so - wo zu wenig Leute sind, musst du mit dem arbeiten, was da ist.“ (Interview 4_Trägerorganisation)

Die meisten Bildungseinrichtungen verfügen jedoch über bewährte Strategien, um gut qualifizierte Trainer:innen zu akquirieren bzw. bilden diese sogar selbst aus.

Daher fiel es etwas mehr als drei Viertel der befragten Trägerorganisationen leicht, ausreichend gut qualifizierte Trainer:innen für die Umsetzung der Workshops zu akquirieren. Allerdings berichteten viele Organisationen von einer erschwerten Planbarkeit aufgrund der kurzfristig umgesetzten Pilotphase und somit einer eingeschränkten zeitlichen Verfügbarkeit der Trainer:innen.

Abbildung 21 Trägerbefragung: Bewertung des Erfolgs der Trainer:innenakquise



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_trägerbefragung_2023‘, n=29; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Im Falle einer Neuakquisition von Trainer:innen berichteten einige Trägerorganisationen in den Interviews über entsprechende Auswahlkriterien und erforderliche Qualifikationen, die im Rahmen der organisationsinternen Qualitätssicherung (z.B. Handbuch etc.) festgehalten sind. So sind etwa eine abgeschlossene (Trainer:innen-)Ausbildung in Kombination mit einer zielgruppengerechten Vermittlungskompetenz/Didaktik zentrale Kriterien bei der Auswahl (z.B. ISO-Zertifizierung, zertifizierte Digital-Trainerausbildung etc.). Darüber hinaus stellen Berufs- und Praxiserfahrung, entsprechende Expertise in der Vermittlung der jeweiligen Inhalte wie auch der versierte Umgang mit verschiedenen Zielgruppen und die Fähigkeit sich auf die jeweiligen zielgruppenspezifischen Bedürfnisse einzustellen wesentliche Auswahlkriterien dar. Dies wird auch in folgendem Zitat beschrieben:

„Also das Runterbrechen, das ist die Kunst, und es so zu machen, dass die Person einerseits nicht das Gefühl hat: ‘Ich bin da aber jetzt nicht im Kindergarten’, aber gleichzeitig auch nicht ‚Oida, da vorn redet der Universitätsprofessor‘. Diesen Grad zu finden, und der ist ganz schwierig, weil wir ja in der Zielgruppe ganz unterschiedliche Personen haben, und grad bei diesen - das ist ja so schwierig, wenn ich die nur einmal sehe, ich weiß nach dem einen Mal: ‚Ah, der hat sich gelangweilt, und für den war’s zu viel.‘ (Interview 4_ Trägerorganisation)

Es wurde seitens der Trägerorganisationen mehrfach darauf hingewiesen, dass der Nachweis einer Ausbildung allein noch nicht viel über die Eignung von potentiellen Trainer:innen aussagt. Vielmehr ist die Praxiserfahrung und das spezifische Wissen über die zu adressierenden Zielgruppen ausschlaggebend für eine:n gut qualifizierten Trainer:in. Aus diesem Grund wird beispielsweise auch das Feedback der Teilnehmenden zur Bewertung der Befähigung herangezogen, wie das folgende Zitat unterstreicht:

„Da hilft die Qualifikation allein nichts. Eine pädagogische Fachausbildung haben viele Referenten nicht. Deswegen gibt es im Qualitätsmanagement genaue Regelungen welche Qualifikationen man haben muss; wir schauen uns aber alle an und auch die Evaluierungsbögen und scheiden dort auch Leute aus. Und nicht einmal, wenn jemand Lehrer in einer Schule ist, heißt das nicht [sic], dass der sich für die Erwachsenenbildung eignet. Es ist ein Unterschied, ob ich Volksschulkindern etwas beibringe oder 50-Jährigen, auch wenn die Qualifikation nach objektiven Kriterien gegeben sein könnte. Fachliche und pädagogische Schulung – mit bestimmten Ausnahmen – und wichtig ist, wie er sich anstellt und wie die Rückmeldung sind. Manche geben auch von selber auf.“ (Interview 6_ Trägerorganisation)

4.3 Planung und Organisation der Workshops: Learnings aus der Pilotphase

Bei der Planung und Organisation der Workshops achteten die Trägerorganisationen generell auf eine leichte Erreichbarkeit des Workshoportes und einen möglichst niederschweligen Zugang (z.B. keine Anmeldung oder direkte Ansprache der Zielgruppe bereits bestehender Angebote).

Darüber hinaus spielten bei der Planung und Organisation der Workshops noch folgende Aspekte eine zentrale Rolle, auf welche in weiterer Folge näher eingegangen wird:

- Workshopformat, Dauer und Gruppengröße
- Infrastruktur und Ausstattung
- Materialien

Workshopformat, Dauer und Gruppengröße

Das Workshopformat wurde unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der einzelnen Zielgruppen bestimmt: Erfahrungsgemäß haben sich für digitalisierungsferne Zielgruppen eher Präsenz- statt Onlineangebote bewährt. Ausnahmen sind z.B. niederschwellige Informationsangebote für Eltern oder Workshops zum Thema E-Government, die

digitalisierungsaffinere Personen adressieren. In diesen Fällen würden Online-Angebote den Teilnehmenden mehr Planungsflexibilität und Zeitersparnis bieten.

Gemäß den Ausschreibungsvorgaben umfasste die Dauer der Workshops zwei bis drei Unterrichtungseinheiten zu je 50 Minuten.

Die Gruppengröße wurde vielfach zielgruppenorientiert definiert: Eine Höchstanzahl an Teilnehmenden ist für viele Zielgruppen unerlässlich, um individuelles Ausprobieren und Üben wie auch das gezielte Eingehen auf konkrete Fragen zu ermöglichen. Weiters muss auch die Anzahl an Trainer:innen an die Gruppengröße sowie die speziellen Bedarfe der jeweiligen Zielgruppen angepasst werden, um für eine optimale Betreuung und Begleitung zu sorgen, wie folgendes Zitat verdeutlicht:

„Die Digital Skills sind grundsätzlich von uns so konzipiert, dass wir auch individuell auf die Kundenfragen eingehen. Dass wir da technische Details vielleicht auch noch besprechen und dort ist unserer Meinung nach eine Gruppengröße von 15 Teilnehmern sicher das Maximum. Lieber weniger. Unsere Kollegen in Tirol z.B. die setzen das anders auf, die haben da mehrere Referenten dabei.“ (Interview 6_Trägerorganisation)

So wurde von mehreren Trägerorganisationen im Rahmen der Interviews die „ideale“ Gruppengröße mit vier bis maximal 15 Teilnehmenden beschrieben, wobei an dieser Stelle erneut zu unterstreichen ist, dass dies stark von den zu adressierenden Zielgruppen abhängt. Ab einer Größe von etwa zehn Teilnehmenden bräuchte es mindestens zwei Trainer:innen, um eine individuelle Betreuung der Teilnehmenden gewährleisten zu können. Laut Einschätzung der Trägerorganisationen war die Pilotphase somit eher auf die praktische Anwendung in Kleingruppen ausgelegt und weniger für Vorträge mit vielen teilnehmenden Personen.

Infrastruktur und Ausstattung

Das Spektrum der Räumlichkeiten, in denen die Workshops stattfanden, reichte von (externen) Seminar- oder EDV-Räumen in den Trägereinrichtungen über Schulklassen, bis hin zu diversen Lokalitäten in ländlichen Regionen (z.B. diverse Veranstaltungsräumen der Gemeinden, Vereinslokalitäten oder Gasthäuser).

Bei der Bereitstellung der Räumlichkeiten für die Workshops waren grundlegende Rahmenbedingungen wie eine entsprechende Infrastruktur (z.B. WCs, barrierefreier Zugang, funktionierende Stromversorgung und Technik, Steckdosen) zentral. Weitere zu beachtende Anforderungen waren eine dem Workshopthema entsprechende Ausstattung (W-Lan, PCs etc.), aber auch die Bereitstellung von zielgruppengerechten Möbeln (z.B. keine Kindersessel für Erwachsene).

Dennoch wurde im Rahmen der Fokusgruppen und der Interviews deutlich, dass es an den verschiedenen Workshoporten bzw. -räumen teils große Unterschiede in der bereitgestellten technischen Infrastruktur und Ausstattung zu verzeichnen gab und dementsprechend war es nicht immer möglich diese zielgruppengerecht bereitzustellen.

Im Hinblick auf die vorhandene Infrastruktur gab es somit eine weite Bandbreite, die von einer bloßen Bereitstellung eines Raumes ohne jegliche technische Ausstattung oder W-Lan bis hin zu einem vollausgestatteten Seminarraum mit diversen digitalen Geräten reichte. Vor allem im ländlichen Raum, wo die Trainer:innen an mehreren Workshoporten tätig waren, wurde häufig eine Grundausstattung (z.B. Laptop, Tablet, Beamer, Leinwand, Verlängerungskabel, mobiles Internet) seitens der Trägerorganisationen bereitgestellt.

Materialien

Im Hinblick auf die Vermittlung der Inhalte bzw. die didaktische Umsetzung der Workshops lag der Fokus der meisten Workshops auf lernzielorientierten und interaktiven Lehrmethoden.

Darüber hinaus war die laufende Sammlung und zum Teil Neuentwicklung von Informations- und Unterrichtsmaterialien (z.B. Präsentationen, Handouts, Übungsblätter) erforderlich – eine Aufgabe, die sich für viele der befragten Trägerorganisationen als herausfordernd herausstellte. Aufgrund der besonderen Schnelllebigkeit des digitalen Bereichs ist es sehr zeitintensiv, die Aktualität der Materialien sicherzustellen, beispielsweise wenn Bildschirmaufnahmen von Apps oder Programmen oder Links vor jedem Workshop geprüft und aktualisiert werden müssen, falls seit der letzten Verwendung Änderungen an der Benutzeroberfläche vorgenommen wurden. Dies verdeutlicht auch folgendes Zitat einer Trägerorganisation:

„Also wir haben jetzt für die Kurse eigene Unterlagen nochmal erstellt [...]. Also wir haben eben schon jetzt verschiedenste Materialien gesammelt, aber dadurch, dass sich die Themen immer so schnell ändern und jedes Handy so schnell ändert und jede Ansicht irgendein Update kommt; also es ist halt auch nichts, was man hat und dann kann man, kann ich das fünf Jahre lang brauchen, sondern - also wir haben eben also verschiedenste Materialien, und dann, wenn wir einen neuen Workshop - eben es ist dann doch jeder anders. Und bei jedem eben starten wir dann einfach nochmal, dass wir eben drüber schauen, noch was zusätzlich ergänzen, noch einmal - wir arbeiten bei den Handouts einfach immer sehr viel mit Screenshots, dass wir die reinkopieren, und die müssen einfach ganz oft neu gemacht werden, weil dann einfach ganz schnell die Ansicht am Telefon eben doch eine ist, die sich einfach nur leicht verändert hat, aber trotzdem verändert hat, und dann gleich verwirrend ist [...].“ (Interview 5_Trägerorganisation)

In den Fokusgruppen mit den Trainer:innen wurde die Erstellung der Workshop-Materialien im Rahmen von „Digital Skills for All“ ebenfalls thematisiert. Dabei wurde ersichtlich, dass die Arbeitsmaterialien teils von den Trainer:innen selbst und/oder in Abstimmung mit der Trägerorganisation erstellt und/oder den Trainer:innen zentral von der jeweiligen Bildungseinrichtung zur Verfügung gestellt wurden. Dabei verwendeten viele Trainer:innen eigene Präsentationen, Handouts und Übungsmaterialien, aber auch Unterlagen für Digitaltrainer:innen, die von Safer Internet bereitgestellt wurden oder von der Plattform „Digitale Senior:innen“ erhältliche Unterlagen. Weiterführende Informationen wie etwa Videos und Links zu den Workshopunterlagen wurden seitens mancher Trägerorganisationen auch für Übungs- und Wiederholungszwecke für die Teilnehmenden (z.B. in Form einer Online-Plattform) zur Verfügung gestellt, was sich im folgenden Zitat gut nachvollziehen lässt:

„Diese Unterlagen werden dann als PDF zur Verfügung gestellt; oft sind auch QR-Codes drauf, wo einfach noch kleine Videosequenzen dazu hinterlegt sind, und die können die Kursteilnehmenden dann mitnehmen, die sind eben auch ganz kleinschrittig aufgebaut, dass wirklich jeder einzelne Click quasi auf dem Endgerät gut nachvollziehbar ist, und die stehen dann eben zur Verfügung und da kann damit gearbeitet werden und diese Unterlagen werden von uns selbst erstellt. Also es gibt da nicht wirklich viel, worauf man zugreifen kann, und deswegen erstellen wir die Unterlagen auch selbst. Aber es gibt natürlich dann auch immer noch Weiterverweise auf weiterführende Videos, weiterführende Literatur, die irgendwo zu finden ist, für jemanden, der mehr wissen möchte.“ (Interview 2_Trägerorganisation)

Einige Materialien haben sich auch für bestimmte Zielgruppen besonders bewährt. So haben sich beispielsweise Bildkarten für migrantische Communities und Memory-Karten für Senior:innen als überaus brauchbar herausgestellt.

4.4 Planung und Organisation der Workshops: Erlebte Herausforderungen

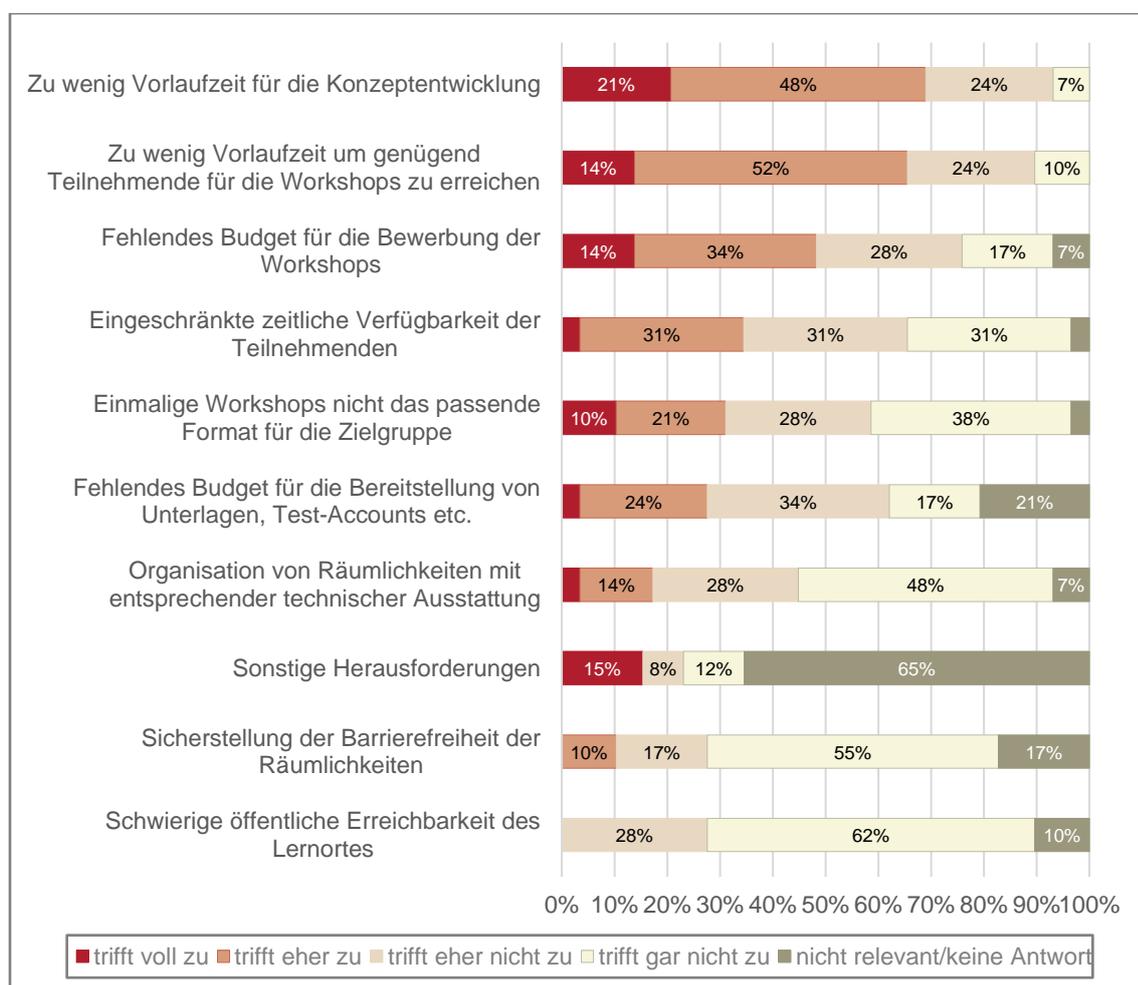
Die Planung und Organisation der Workshops war für die Trägerorganisationen auch mit Herausforderungen verbunden.

Eine zu geringe Vorlaufzeit im Zusammenhang mit der Konzeptentwicklung, Workshopbewerbung und der Akquise der Teilnehmenden wurde von rund zwei Drittel der befragten Bildungseinrichtungen als sehr oder eher herausfordernd wahrgenommen. Eine weitere Schwierigkeit bei der Bewerbung der Angebote ließ sich auf ein unzureichendes

Budget für Bewerbungsmaßnahmen zurückführen und stellte für knapp die Hälfte der Trägerorganisationen eine sehr oder eher große Herausforderung dar.

Darüber hinaus stimmte etwas mehr als ein Drittel der befragten Trägerorganisationen der Aussage voll oder eher zu, dass das einmalige Workshopformat für die Zielgruppe nicht passend ist. Darüber hinaus stellte die eingeschränkte zeitliche Verfügbarkeit der Teilnehmenden für rund ein Drittel der Befragten und für rund ein Viertel das fehlende Budget für die Bereitstellung von Unterlagen und Materialien (eher) eine Herausforderung dar. Die öffentliche Erreichbarkeit der Workshoporte sowie die Sicherstellung der Barrierefreiheit der Räumlichkeiten wurden wiederum von den befragten Trägerorganisationen überwiegend als unproblematisch empfunden.

Abbildung 22 Trägerbefragung: Herausforderungen im Zusammenhang mit der Planung und Organisation der Pilotphase



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_trägerbefragung_2023‘, n=29; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Diese Ergebnisse spiegelten sich auch in den Interviews mit den Trägerorganisationen wider: So ergaben sich viele Herausforderungen aufgrund der bereits mehrfach erwähnten kurzen Vorlaufzeit. Diese erschwerte die Terminplanung, die Zielgruppenerreichung, Bewerbung und die rechtzeitige Erstellung von Drucksorten wie auch die Verfügbarkeit von Trainer:innen und

Räumen, mit dementsprechenden Folgen auf die vorhandene Ausstattung letzterer. Dies wird auch im folgenden Zitat deutlich:

„Man muss aber sagen, Bildungsarbeit ist eine langfristige Geschichte. Wir haben ein Bildungsprogramm, das mindestens 12 Monate im Vorhinein geplant wird und wenn wir im Oktober einen Zuschlag für Kurse, die bis Weihnachten durchgeführt sein müssen, bekommen, dann ist das organisatorisch überhaupt kein Problem, wir schaffen das schon, aber man muss Leute auch dazu haben und Kursteilnehmer. Auch wenn es gratis ist, 60% unseres Bildungsangebotes ist kostenlos. Wir haben sehr viele Gratisveranstaltungen. Das ist kein Kriterium, dass man wohin geht. Dazu braucht es ein Marketing, eine Öffentlichkeitsarbeit, eine Vorbereitung und wir erreichen jetzt halt unsere Stammkunden. Leute, die das machen, weil wir ihnen sagen, dass das geschieht und wichtig ist. Den durchschnittlichen Kursteilnehmer – da brauchen wir dafür mehr Vorlaufzeit.“ (Interview 6_Trägerorganisation)

Zusätzlich zu den Rahmenbedingungen der Workshops haben sich auch spezifische Herausforderungen je nach Themenschwerpunkt ergeben. Insbesondere bei den Workshops zu E-Government und der Zielgruppe der Senior:innen berichteten die Trainer:innen von Herausforderungen in der Planung und Organisation der Workshops.

Dabei spielten bei den Senior:innen insbesondere Überlegungen zur zielgruppengerechten Vermittlung von Inhalten eine große Rolle, die mit dem teils sehr unterschiedlichen Vorwissen und dem Vorhandensein unterschiedlicher Betriebssysteme und Handytypen in Verbindung standen.

Eine besondere Herausforderung ergab sich zudem im Themenschwerpunkt „E-Government“, da die Umstellung der Handysignatur auf ID Austria per 1. Dezember 2023 genau in die Pilotphase von „Digital Skills for All“ fiel und daher eine Anpassung der Konzepte und große Flexibilität in der Workshop-Umsetzung (z.B. Trennung der Registrierung und Vorstellung konkreter Funktionen der ID-Austria-App) erforderlich machte.

Nicht zuletzt in diesem Kontext wurde im Rahmen der Interviews und in den Fokusgruppen mehrfach der Bedarf nach weiterführenden Angeboten bzw. Folgeworkshops geäußert, da digitalisierungsferne Zielgruppen durch ein einmaliges Angebot nicht ausreichend und nachhaltig unterstützt werden konnten.

5 Erfahrungen mit der Umsetzung der Workshops im Rahmen der Pilotphase

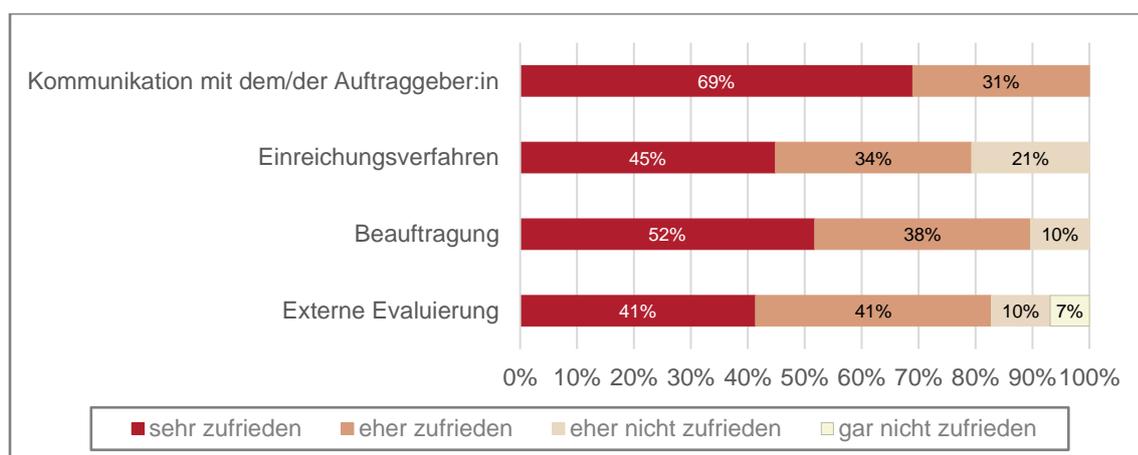
Im folgenden Kapitel werden die Einschätzungen der Trainer:innen und Vertreter:innen der Trägerorganisationen wie auch der Workshopteilnehmenden zu den Erfahrungen bei der Durchführung der Workshops im Zuge der Pilotphase wiedergegeben.

5.1 Bewertung der Abwicklung der Pilotphase

Allgemein äußerten die befragten Trägerorganisationen eine hohe Zufriedenheit mit der Abwicklung der Pilotphase und nahmen diese als unkompliziert, unbürokratisch und lösungsorientiert wahr. Insbesondere die Kommunikation mit dem OeAD wurde sehr positiv bewertet, denn damit waren ausnahmslos alle bislang befragten Trägerorganisationen sehr oder eher zufrieden.

In einer offenen Antwortoption im Rahmen der Trägerbefragung wurde besonders die gute Zusammenarbeit und klare und transparente Kommunikation mit und Betreuung durch den OeAD in Form von Beratungen und/oder einer raschen Rückmeldung auf Fragen positiv hervorgehoben. Ebenfalls überwiegend positiv bewertet wurde die rasche und unbürokratische Abwicklung der Einreichung, Beauftragung und Abrechnung. Die genannten Ergebnisse spiegeln sich auch in den Interviews mit den Vertreter:innen der Trägerorganisationen wider. Bemängelt wurde hauptsächlich die hohe Geschwindigkeit des Projektes in allen Phasen, von der Konzeptentwicklung über die Planung und Organisation der Workshops und bis zur Einbettung der Evaluierung. Dies spiegelt sich auch in einer vergleichsweise geringeren Zufriedenheit der Bildungseinrichtungen mit dem Einreichungsverfahren, der Beauftragung und der externen Evaluierung wider, wenngleich die Bewertung dieser Aspekte generell auf einem zufriedenstellenden Niveau angesiedelt ist.

Abbildung 23 Trägerbefragung: Zufriedenheit mit der Abwicklung der Pilotphase



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_trägerbefragung_2023‘, n=29

Hinsichtlich der Evaluierungsbögen wurde seitens der befragten Vertreter:innen der Trägerorganisationen angemerkt, dass diese als zu umfangreich und der Fragebogen zu lange im Verhältnis zu den niederschweligen und kurzen Workshopangeboten wahrgenommen wurde. Auch die Trainer:innen waren mit einem weiteren administrativen Aufwand durch die

Betreuung der Feedbackbögen am Ende der Workshops konfrontiert, was teilweise einen nicht unwesentlichen Teil der Unterrichtszeit beanspruchte oder in einem Überziehen der vorgesehenen Workshopdauer mündete. Vereinzelt wurde auch von technischen Problemen beim Aufrufen des Fragebogens via QR-Code berichtet (z.B. verschiedene Betriebssysteme bzw. technische Voraussetzungen der Smartphones). Einzelne Trägerorganisationen berichteten zudem von organisationsspezifischen Herausforderungen bei der Verteilung der Evaluierungsbögen aufgrund der schweren Erreichbarkeit von ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen an dezentralen Standorten oder auch der zu späten Übermittlung der Evaluierungsbögen.

Auch die Entscheidung den Fragebogen in einfacher Sprache zur Verfügung zu stellen, traf nicht bei allen Trägerorganisationen auf Zustimmung. Dies verdeutlicht die Schwierigkeit den unterschiedlichen und teils sehr individuellen Bedürfnissen der Trägerorganisation und deren vielfältigen Zielgruppen gerecht zu werden.

*„Ok, aber das war jetzt halt wirklich sehr spezifisch jetzt für unsere Zielgruppe. Ich glaub nicht, dass es für alle relevant ist, aber man kann ja auch bei Fragebögen zwei Versionen machen, eine „leichter lesen“ Variante, oder eine normale oder wie auch immer.“
(Interview 3_Trägerorganisation)*

Manche Trägerorganisationen äußerten konkrete Lösungsvorschläge wie etwa einen Fragebogen in zwei Versionen oder einen mit dem OeAD abgestimmten einheitlichen Feedbackbogen, der sowohl den organisationsspezifischen Bedürfnissen wie auch den Erfordernissen einer externen Evaluierung entspricht. Zudem wurde von den Trägerorganisationen der Wunsch geäußert, Einsicht in die Evaluierungsergebnisse der Workshops der eigenen Organisation zu erhalten, um eine laufende Prüfung und Anpassung der eigenen Angebote zu ermöglichen.

5.2 Umsetzung der Workshops: Learnings aus der Pilotphase

Im Einklang mit den zentralen Aspekten, welche die befragten Trainer:innen und Vertreter:innen der Trägerorganisationen bereits im Zusammenhang mit der Konzeptionsphase nannten, wurde auch für die konkrete Umsetzung der Workshops die Notwendigkeit einer flexiblen Handhabung sowie die Nutzung von interaktiven Lehrmethoden hervorgehoben.

Bei der Vermittlung der Workshopinhalte wurde großer Wert daraufgelegt, die Inhalte an das Vorwissen und die individuellen Bedürfnisse der Zielgruppen, wie beispielsweise spezifische Sprachkenntnisse oder Beeinträchtigungen, anzupassen. Dies beschreibt auch folgendes Zitat:

„Was wir auch sehen, aber das ist jetzt für uns in dem Sinne nichts Neues, aber einfach immer wichtig für die Erwachsenenbildung, dass durchaus das Vorwissen und das Können eben der Personen eben auch manchmal super unterschiedlich ist; also auch eben da ist es so, dass dann doch zwar schon viele wirklich - also die allermeisten Basiskompetenzen, aber dann immer wieder in einem Kurs doch so zwei, drei Personen, die dann doch nochmal auf einem höheren Level sind, und dann eben das ausgleichen zu können, wie können sich dann auch die Personen, die da schon fitter sind, wie können die auch was mitnehmen und trotzdem wie kann in einem Tempo und in einer Art und Weise das Training stattfinden, dass keine Person rausgeht und sich denkt: ‚Ok, ich bin jetzt im Nachhinein gestresster, als ich vorher war, weil da so viel an neuen Begriffen vorgekommen ist, mit denen ich gar nichts anfangen kann‘. Aber es sollt halt eben auch keine Person rausgehen und sich denken: ‚Ok, da hab ich jetzt überhaupt nichts Neues dazugelernt‘. Genau, ich glaub das ist einfach die Herausforderung, die in der Erwachsenenbildung einfach eine alltägliche ist und die das dann aber auch spannend macht, den Kurs eben. Ddie Unterschiedlichkeit von Menschen einfach eben da auch ein Thema ist.“ (Interview 5_Trägerorganisation)

Unter den befragten Trainer:innen gibt es bereits vereinzelte Erfahrungen mit der Verwendung von Simultan-Übersetzungen im Rahmen von Online-Kursen, um besser auf spezifische Sprachbedürfnisse eingehen zu können, die sich auch für das „Digital Skills For All“-Programm als hilfreich erweisen könnten. So wurde in den Fokusgruppen berichtet, dass Simultanübersetzungen in der Regel bei einem Vortragsformat gut funktionieren, bei interaktiven Workshopformaten wiederum weniger gut.

Darüber hinaus heben auch die Vertreter:innen der Trägerorganisationen die Bedeutung eines flexiblen Umgangs mit den behandelten Themen hervor, wie auch das folgende Zitat verdeutlicht:

„Einerseits, das Thema ist schon - Die Themen sind wichtig, aber gleichzeitig ist es eben so, dass die Themen auch flexibel dann auch gehandhabt werden. Also es ist jetzt auch in einigen Kursen einfach drinnen, dass manchmal das Einsteigen ins - eben wenn's heißt „Unterwegs im Internet“ oder auch „Sicherheit im Internet“, dass manchmal, grad wenn wir dann bei der Gemeinde sind, wo sich vielleicht alle zum ersten Mal ins W-Lan einloggen, dass das vielleicht schon eine halbe Stunde dauern kann, und währenddessen dann noch überhaupt nicht auch mit, ja, vorgefertigten Materialien gearbeitet wird, sondern wirklich noch einmal von Grund auf eben erklärt wird, und Fachbegriffe rund ums Internet, und wie lang mobile Daten, um all diese Dinge mal auch zu erklären, und ja.“ (Interview 5_Trägerorganisation)

Ziel ist es folglich, Wissen zu vermitteln ohne den Fokus auf die vorhandenen Wissenslücken der Teilnehmenden zu legen, was überfordern und abschrecken könnte. Vielmehr soll versucht werden, die Teilnehmenden für die Workshopthemen zu begeistern und neugierig zu machen sowie sie zu ermutigen, sich näher damit auseinanderzusetzen. Somit nehmen die Workshops auch eine wichtige bewusstseinsbildende Funktion ein. Dafür ist neben der Ebene des Digitalen im Sinne der Informations- und Kompetenzvermittlung auch die Beziehungsebene besonders wichtig: Trainer:innen streben an, im Rahmen der Workshops einen sicheren Raum für Austausch zu schaffen und dadurch die Teilnehmenden zum Ausprobieren zu motivieren, wie auch folgendes Zitat zeigt:

„Wenn es um digitale Bildung geht, es ist auch sehr viel Scham dabei – das heißt – oder, die Person hat das Handy, es heißt „Mach das, mach das“ - dann gehen wir dort, dann schauen wir dort, und dann kann das ganz schnell dazu führen, dass eine Person sagt „Ich hab's eh gemacht“, dann musst du aber sehen, dass sie's nicht gemacht hat.“ (Interview 3_Trägerorganisation)

Der interaktive Charakter vieler Workshops der Pilotphase ergab sich laut den befragten Vertreter:innen der Trägerorganisationen aus einer Kombination verschiedener Lehrmethoden: Oft wurde der Einsatz von angewandten Übungsmöglichkeiten ergänzend zu einem Vortragsteil als besonders erfolgreich erachtet. Konkrete Übungsbeispiele waren aber oft nur in sehr einfachem und zielgerichtetem Ausmaß möglich, da ein ausgedehnter Übungsteil den zeitlichen Rahmen des Workshops gesprengt hätte. Dies geht auch aus dem folgenden Zitat deutlich hervor:

„Es muss immer ein Austauschelement in unseren Veranstaltungen geben [...] und das haben wir einfach hier auch reingenommen, weil es wichtig und gut ist und weil es Basics der Erwachsenenbildung abdeckt. Also, nicht nur einfach einen Vortrag zu machen. Das gibt es in der [...] Erwachsenenbildung nicht, reine Vorträge. Wenn, dann ganz selten und aus einem besonderen Anlass. Dieser Austausch und die Wichtigkeit des Transfers in den Alltag – auch darauf zu schauen, dass die Leute das auch mitnehmen können und ihnen dafür Hilfestellung zu geben und auch das selber ausprobieren, dass nicht frontal unterrichtet wird. Einer der wichtigsten Aspekte ist dieses Anschlusslernen. Erwachsene lernen einfach nur, wenn sie es gerade brauchen. Lernen auch nur das was sie gerade brauchen. Deswegen auch zu Beginn in unseren Formaten sehr oft dieses Themensammeln.“ (Interview 7_Trägerorganisation)

Aber auch die Schaffung von Austauschmöglichkeiten, entweder untereinander bzw. individuell zwischen Teilnehmenden und Trainer:innen oder in Kleingruppen, wird als wichtiger Lern-Erfolgsfaktor betrachtet. Erste Erfahrungen aus der Pilotphase zeigen, dass viel Erklärungsarbeit tatsächlich auch unter den Teilnehmenden selbst geleistet wird. Im Zuge der Workshops wurde oft erstmalig erkannt, dass auch andere mit ähnlichen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Digitalisierung zu kämpfen haben, was zur gegenseitigen Unterstützung anregt.

„Dieser Austausch worauf wir immer so viel Wert legen in den Formaten, tut da schon sehr viel in diesem Anpassen des Wissens. Das ist eben kein Beschulen, sondern da geht es darum: ‘Der Nachbar, der weiß das eh und der installiert mir das auch und dem vertraue ich, weil das ist ja mein Nachbar...’ Mindestens ein Experte, der immer dabei ist, geht von Tisch zu Tisch und der hat halt ein bisschen mehr Wissen und der löst halt dann was noch offen ist für die Leute.“ (Interview 7_Trägerorganisation)

Die Fokusgruppen mit den Trainer:innen haben gezeigt, dass sich partizipative Formate insbesondere für die Zielgruppen der Eltern und Jugendlichen bewährt haben. Eine gute Möglichkeit, um die Eltern zu erreichen, war beispielsweise indem die Kinder und Jugendlichen Inhalte aufbereiteten, diese ihren Eltern vorstellten und die Eltern in weiterer Folge zu gemeinsamen Aktivitäten einluden.

Weitere Beispiele für interaktive Workshopformate, die im Rahmen von „Digital Skills for All“ angewendet wurden, sind Sprach- oder World-Cafés, der digitale Stammtisch, das Barcamp-Format, Rollenspiele und Quizze oder generell Gruppendiskussionen und Gesprächsrunden mit den Teilnehmenden.

5.3 Umsetzung der Workshops: Erlebte Herausforderungen

In der Praxis stellen sich die flexible Handhabung und die Anpassung an die spezifischen Bedürfnisse der Zielgruppen allerdings als herausfordernd heraus.

Insbesondere der Umgang mit dem unterschiedlichen Vorwissen der Teilnehmenden über Digitalisierung bereitete beinahe 80% der befragten Trägerorganisationen (eher) Schwierigkeiten. Dies erschwerte für rund zwei Drittel der Trägerorganisationen die Möglichkeit, auf individuelle Wünsche der Teilnehmenden einzugehen. Die Berücksichtigung weiterer zielgruppenspezifischer Bedürfnisse, wie etwa unzureichende Deutschkenntnisse oder gesundheitliche Einschränkungen, beeinträchtigte vergleichsweise wenige Trägerorganisationen bei der Durchführung der Workshops.

Angesichts des einmaligen Formats der Workshops in der Pilotphase nahm etwas mehr als die Hälfte der teilnehmenden Trägerorganisationen die Sicherstellung der Nachhaltigkeit der Lernergebnisse als herausfordernd wahr. Dies wird auch im folgenden Zitat beschrieben:

„Das wäre auch eine Rückmeldung: Die Leute wünschen sich da eine vertiefendere Information noch dazu. Die würden dann noch gerne weitermachen, einen zweiten Kurs.“ (Interview 6_Trägerorganisation)

Neben dem Aspekt der weiterführenden, aufeinander aufbauenden Workshopangebote, kann Nachhaltigkeit wiederum auch durch eine individuelle, bedarfsorientierte Handhabung der Workshopinhalte gewährleistet werden. Dies verdeutlicht auch folgendes Zitat:

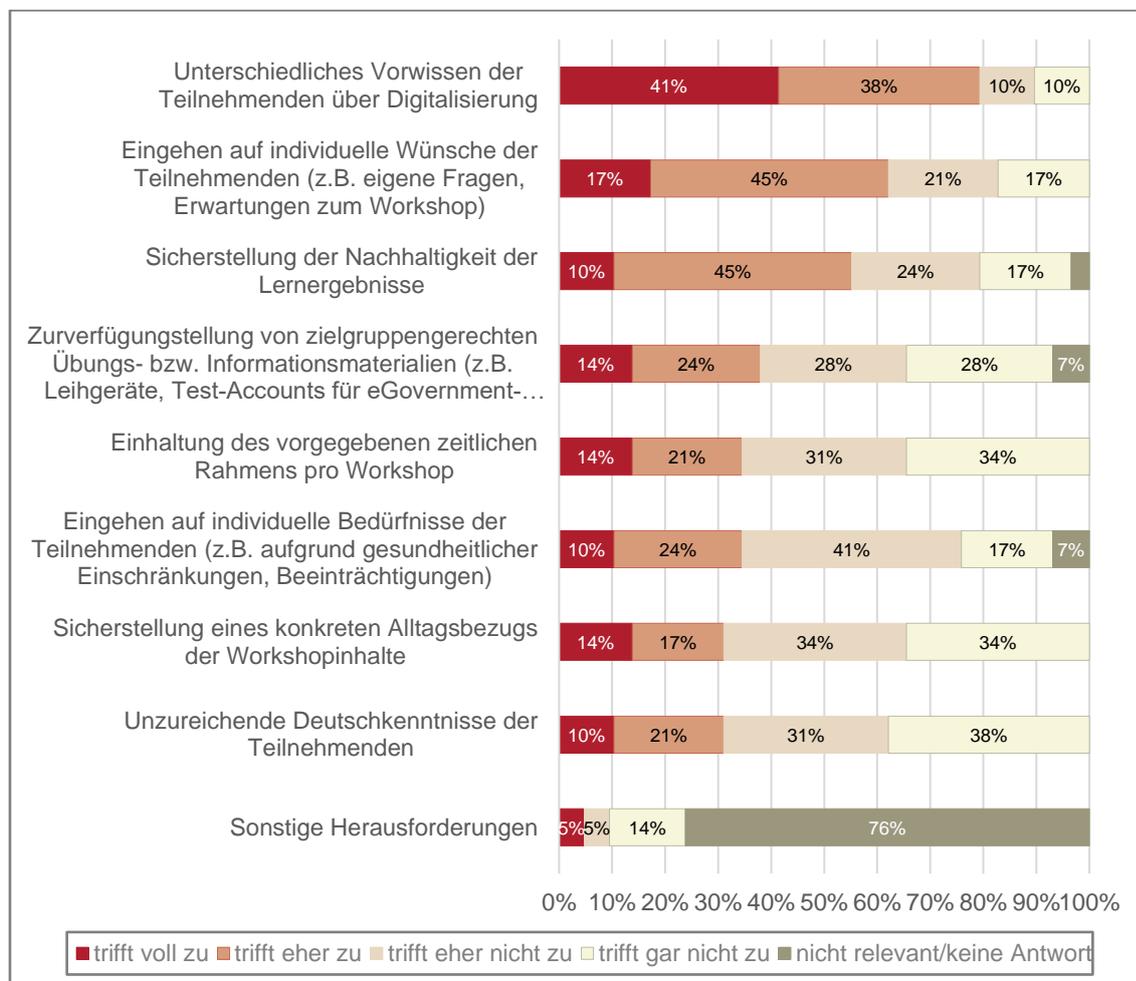
„Wir haben ja eben keine vorgefertigten Inhalte, bei beiden Formaten nicht. Dadurch ist es weiterführend, wenn sie noch einmal kommen, weil dann bekommen sie das, was sie da gerade brauchen und dadurch ist eine sehr starke Nachhaltigkeit gegeben, weil sie das bekommen, was sie genau jetzt haben wollen.“ (Interview 7_Trägerorganisation)

Aber auch das Fehlen von Testaccounts oder Demoversionen insbesondere für den neuen inhaltlichen Schwerpunkt „Heranführen an E-Government“ stellte eine deutliche Herausforderung dar, wie aus der Trägerbefragung sowie den Interviews mit Vertreter:innen von Trägerorganisationen hervorgeht. Schwierig ist es, etwa beim Herzeigen des eigenen Bildschirminhaltes während Präsentationen, wenn die Vortragenden aufgrund von fehlenden Demoversionen mit den persönlichen Daten für ID Austria, SVS oder Finanzonline einsteigen müssen. Darüber hinaus nahmen die Trägerorganisationen auch das Aktuellhalten von Unterlagen und Informationsblättern als herausfordernd wahr, wie es auch aus dem folgenden Zitat hervorgeht:

„Wir teilen wenig Unterlagen aus – das ist auch bei € 500 Budget nicht möglich – außerdem sind die nächste Woche schon wieder veraltet, weil es schon wieder etwas Neues gibt oder sich irgendwas geändert hat.“ (Interview 6_Trägerorganisation)

Vereinzelt wurden auch die Einhaltung des vorgegebenen zeitlichen Rahmens pro Workshop, die Bereitstellung von zielgruppengerechten Übungs- und Informationsmaterialien sowie die Sicherstellung eines konkreten Alltagsbezugs der Workshopinhalte von den befragten Trägerorganisationen als herausfordernd empfunden.

Abbildung 24 Trägerbefragung: Herausforderungen im Zusammenhang mit der Umsetzung der Pilotphase



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_trägerbefragung_2023‘, n zwischen 21 und 29; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Einige der von den Trägerorganisationen erlebten Herausforderungen wurden teilweise auch von den Teilnehmenden selbst wahrgenommen. So empfand eine Person, die an einem Workshop im Rahmen der Initiative teilgenommen hat, die große Streuung der Kompetenzen als sehr schwierig, um bedarfsorientiert diskutieren zu können, und ihr erschien es zielführender, die Gruppe, je nach Vorwissen der Teilnehmenden, in Untergruppen aufzuteilen.

Weiters wurde auch die Nachhaltigkeit der Lernergebnisse indirekt kritisiert, indem der Großteil der interviewten Teilnehmenden auch nach der Workshopteilnahme immer noch den Bedarf für weiterführende, vertiefende Angebote sah. Dies könnte darauf hindeuten, dass ein einmaliges Workshopangebot meistens nicht ausreichend ist, um nachhaltige und langfristige Lernergebnisse zu erreichen. Auch aus den Interviews mit den Vertreter:innen der

Trägerorganisationen ging hervor, dass fortgeschrittene, weiterführende Workshops als sinnvoll erachtet werden, wie folgendes Zitat verdeutlicht:

„Ein einmaliger Workshop kann ein bisschen etwas anstoßen, aber erst durch die Vertiefung kann es besser verarbeitet und angewendet werden. [...] Insgesamt werden Folgeaktivitäten sehr wichtig eingeschätzt – gerade bei einer Zielgruppe, die sich mit dem Lernen nicht so leicht tut bzw. ohnehin so viele andere Dinge parallel lernen muss.“ (Interview 8_Trägerorganisation)

Differenziert nach inhaltlichen Schwerpunkten zeigen sich aus Sicht der befragten Trainer:innen Herausforderungen insbesondere im Bereich der E-Government-Workshopangebote. Ein möglicher Grund dafür ist, dass im Unterschied zu den anderen Schwerpunkten, der E-Government-Schwerpunkt für das „Digital Skills For All“ neu konzipiert und erstmalig umgesetzt wurde, so dass dafür nicht auf frühere Erfahrungen zurückgegriffen werden konnte. Häufig wurden diese Workshops von Personen besucht, die noch keine App oder Vollversion von ID Austria auf dem Handy hatten bzw. erst die Vollversion bei einer Behörde beantragen mussten, was in Kombination mit dem begrenzten zeitlichen Workshoprahmen häufig dazu führte, dass in den Workshops häufig „nur“ Inhalte vorgezeigt werden konnten. Weitere Kritikpunkte waren die schwierige Registrierung und Einrichtung von ID Austria, für welche die Anleitungen als (zu) kompliziert und unklar empfunden wurden, aber auch die Voraussetzung eines zweiten Gerätes zur Fertigstellung der Registrierung, worüber viele Workshopteilnehmende nicht verfügten. Nicht zuletzt deshalb wäre ein PC-Raum mit Online-Anbindung bzw. W-Lan für die Teilnehmenden und Trainer:innen eine wichtige Voraussetzung für die frictionslose Durchführung der Registrierung.

Weiters sorgten im Hinblick auf die Nutzung von ID Austria mitunter auch fehlende technische Voraussetzung wie etwa ein Fingerabdruckscanner oder eine biometrische Gesichtserkennung für Schwierigkeiten, da viele Teilnehmende keine tauglichen Geräte bzw. Smartphones besaßen und deswegen die Dienstleistungen nicht nutzen konnten. Vor diesem Hintergrund wurde seitens der Trainer:innen angeregt, die Abläufe generell zu vereinfachen sowie die Zugangsvoraussetzungen für die Nutzung von ID Austria zu erleichtern. Zum Teil bereitet die Anwendung sogar den Trainer:innen Schwierigkeiten, wie das folgende Zitat zeigt:

„Da sind die Kursleiter:innen teilweise auch noch immer sehr verunsichert, was dieses Angebot angeht, weil das mit der ID Austria so kompliziert ist, mit den Gesichtserkennungen, keine Ahnung was es da gibt. Das ist bei jedem Handy wieder anders. Ich glaube, da müssen wir selber gerade erst einmal die Erfahrungen sammeln und es gibt ein, zwei Kursleiter:innen, die haben schon ein bisschen Erfahrung. Die trauen sich da auch mehr zu. Da haben wir auch gemeint, dass wir da vielleicht Anfang Jänner einen Austausch unter den Kursleiter:innen, die das anbieten, machen, damit man sieht, welche Praxisbeispiele kommen gut an, wo gibt es da noch mehr Bedarf. Da sind wir selber in Progress.“ (Interview 1_Trägerorganisation)

Für die Zielgruppe der Senior:innen wurde insbesondere der Umgang mit unterschiedlichen Betriebssystemen und Handymarken als herausfordernd empfunden, wie aus den Fokusgruppen mit Trainer:innen hervorgeht. Dies erschwerte das Üben am eigenen Gerät, weil das von dem/der Trainer:in vorgezeigte sich oft nicht mit der eigenen Benutzeroberfläche der Teilnehmenden deckt und somit zu Verwirrung führte. Dies zog mitunter in weiterer Folge eine individuelle Anleitung durch die Trainer:innen nach sich, was sehr zeitintensiv und generell nur bei Kleingruppen möglich war. Auch befragte Vertreter:innen der Trägerorganisationen bestätigten diese Herausforderung und nahmen als Learning mit, betriebssystemspezifische Workshopgruppen zu bilden. Dies wird auch im folgenden Zitat beschrieben:

„Ein Learning war: Da haben die Teilnehmenden ein Huawei-Handy gehabt und auch noch ein Apple und ein Android-Telefon und das was sehr schwierig, weil man dann immer auf jedes einzelne eingehen muss, dass man das besser trennt. Das Learning haben wir vorher auch schon gehabt, aber meistens schreibt man es frei aus und dann trennt man es erst. Damit man erst mal sieht, was da ist. Aber das ist vielleicht ein Learning.“ (Interview 9_Trägerorganisation)

5.4 Umsetzung der Workshops: Bewertung

Generell zeigt sich, dass die in der Pilotphase angebotenen Workshops von den Teilnehmenden sehr positiv angenommen wurden. Ein Hinweis dafür ist die sehr gute Inanspruchnahme der Workshops: Diese waren rasch ausgebucht und teilweise mussten aufgrund der großen Nachfrage Wartelisten geführt oder die Gruppengröße erweitert werden. Aber auch das grundsätzliche Interesse der Teilnehmenden an weiterführenden Angeboten verdeutlicht die hohe Relevanz des Programms sowie den noch vorhandenen Weiterbildungsbedarf.

Das Feedback der Teilnehmenden zu den Workshops der Pilotphase fiel in allen inhaltlichen Schwerpunkten sehr positiv aus. Dies bestätigen sowohl die Ergebnisse der Teilnehmendenbefragung als auch die Rückmeldungen der befragten Trägerorganisationen. Die befragten Jugendlichen beurteilten alle behandelten Aspekte tendenziell kritischer, dennoch finden sich auch ihre Bewertungen auf sehr hohem Niveau.

Das unter den Trägerorganisationen sehr beliebte interaktive Lehrformat stieß auch bei den befragten Teilnehmenden auf großen Zuspruch. Sie äußerten eine besonders hohe Zufriedenheit mit den Bemühungen der Trainer:innen, individuelle Unterstützung zu leisten und auf ihre Fragen konkret einzugehen. Die Zustimmung war mit Werten von jeweils über 90% insbesondere unter den Teilnehmenden an E-Government-Angeboten sowie den Senior:innen und Eltern sehr groß.

Trainer:innen berichteten in den Fokusgruppen, Beamer, Leinwände und Bildschirme genutzt zu haben, um das eigene Handy zu spiegeln oder machten Screenshots vom eigenen Smartphone-Display, die projiziert wurden, um den Teilnehmenden zu ermöglichen mitzuschauen, Anwendungsmöglichkeiten vorzustellen und gegebenenfalls mitzuarbeiten. Es konnte häufig aus verschiedenen Gründen nicht direkt auf den Geräten der Teilnehmenden gearbeitet werden: Dabei gab es die Vielfalt der mobilen Geräte und die verschiedenen Betriebssysteme zu beachten, manchmal verfügten die Handys der Teilnehmenden oft nicht über die benötigten technischen Voraussetzungen (z.B. Fingerprint oder Gesichtssensor um ID Austria zu installieren) oder Apps mussten erst installiert werden und nicht zuletzt die verschiedenen Vorkenntnisse, die die Teilnehmenden mitbrachten.

Seitens der befragten Vertreter:innen der Trägerorganisationen wurde allerdings öfter eingebracht, dass insbesondere bei Workshops mit starkem Augenmerk auf individuelle Hilfestellungen, auch mehr Fachbetreuung in Form einer zweiten Trainerin bzw. eines zweiten Trainers benötigt wird. Aber auch sogenannte „Digital Natives“ werden bei offenen Workshopformaten mit ihrer Fachexpertise eingebunden, wie folgendes Zitat verdeutlicht:

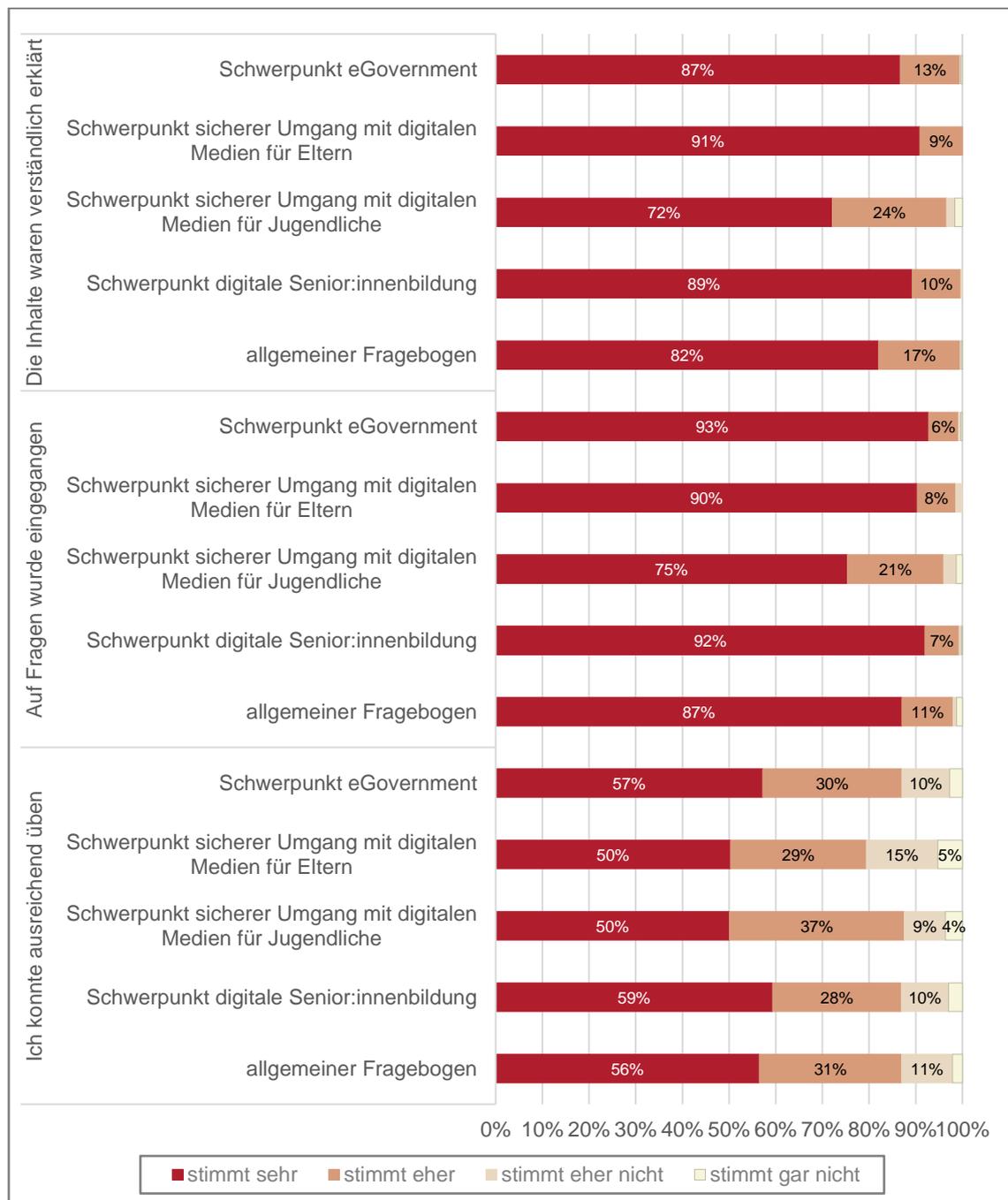
„Das ist dem Format geschuldet, dass wir das nicht vorgeben, sondern dass wir mit jeder einzelnen Veranstaltung dazu lernen, welche Themen die Leute interessieren. Darauf dann natürlich jeweils immer besser vorbereitet sind. Weil beim ersten Mal wird der Experte/ die Expertin auch nicht extra geschult, da werden Personen gesucht, die sich grundsätzlich gut mit Smartphones auskennen - Digital Natives. Die aber auch selber wissen, dass sie sich gerne damit befassen und dass sie halt glauben, sie können anderen Menschen was gut erklären. Solche Personen sind gesucht, die kriegen ja keine extra Schulung dafür. Das ging sich ja auch nicht aus. Aber das sind verschiedene Personen, die werden lokal gesucht. Zusätzlich zur Moderation.“ (Interview 7_ Trägerorganisation)

Darüber hinaus meldete der Großteil der befragten Teilnehmenden zurück, dass die Workshopinhalte verständlich erklärt waren. Auch in dieser Hinsicht zeigten insbesondere die Eltern und Senior:innen mit je 91% bzw. 87% die höchste Zufriedenheit.

Am ehesten haben den Teilnehmenden die praktischen Übungsmöglichkeiten gefehlt. Dies trifft insbesondere auf die befragten Jugendlichen und Eltern zu, die jeweils lediglich zur Hälfte angaben, während des Workshops ausreichend geübt zu haben. Aber auch in den restlichen inhaltlichen Schwerpunkten stimmte nur jeweils etwas mehr als die Hälfte der befragten

Teilnehmenden dem sehr zu, über ausreichende praktische Übungsmöglichkeiten verfügt zu haben. Weiters geht der Wunsch der Teilnehmenden, mehr Zeit und Möglichkeiten zum Üben zur Verfügung zu haben, auch aus den Interviews mit den Vertreter:innen der Trägerorganisationen hervor.

Abbildung 25 *Teilnehmendenbefragung: Feedback zur Umsetzung der Workshops in der Pilotphase – Bewertung der inhaltlichen Aspekte, differenziert nach Schwerpunkten*



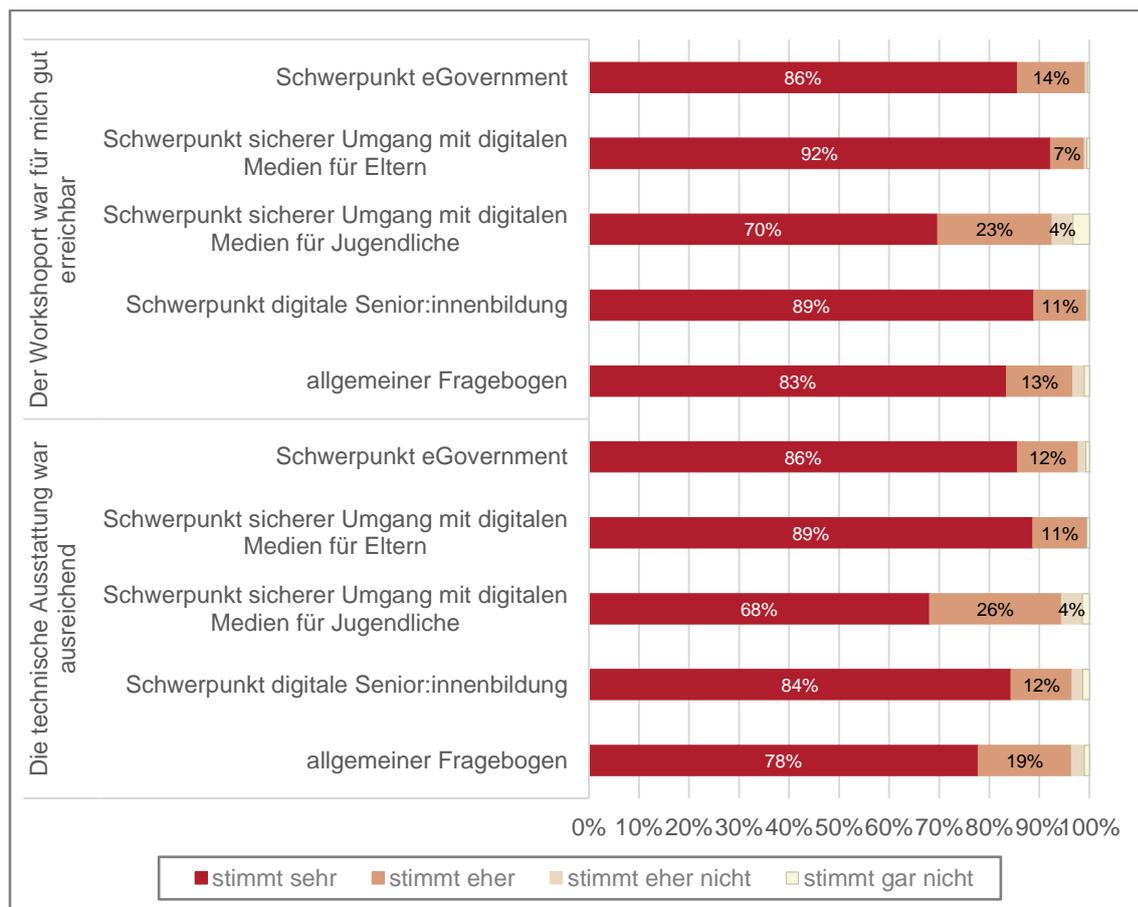
Quelle: L&R Datafile ‚Digital skills_for_all teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 189 und 998; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Auch für passende organisatorische Rahmenbedingungen wurde seitens der Trägerorganisationen ausreichend gesorgt. So waren die befragten Teilnehmenden zu einem Großteil sehr zufrieden mit der öffentlichen Erreichbarkeit des Workshoportes. Dies stieß insbesondere bei den befragten Eltern mit einem Anteil von über 90%, die den Workshoport als gut erreichbar bewerteten, auf sehr große Zustimmung, aber auch unter den Senior:innen lag dieser Anteil lediglich knapp unter 90%.

Die befragten Teilnehmenden waren in allen Themenschwerpunkten sehr zufrieden mit der vorhandenen technischen Ausstattung vor Ort. Während mehr als zwei Drittel der befragten Jugendlichen der Aussage sehr zustimmten, dass die technische Ausstattung ausreichend war, lag dieser Anteil bei den befragten Eltern, E-Government-Teilnehmenden und Senior:innen bei jeweils über 80%.

Aus Sicht der befragten Trainer:innen stellte beispielsweise ein schlechter Handyempfang in manchen Workshopräumlichkeiten (vorwiegend in ländlichen Regionen), insofern eine Herausforderung dar, als ein guter Empfang unerlässlich für die Umsetzung von E-Government-Workshops ist..

Abbildung 26 Teilnehmendenbefragung: Feedback zur Umsetzung der Workshops in der Pilotphase – Bewertung der organisatorischen Aspekte, differenziert nach Schwerpunkten

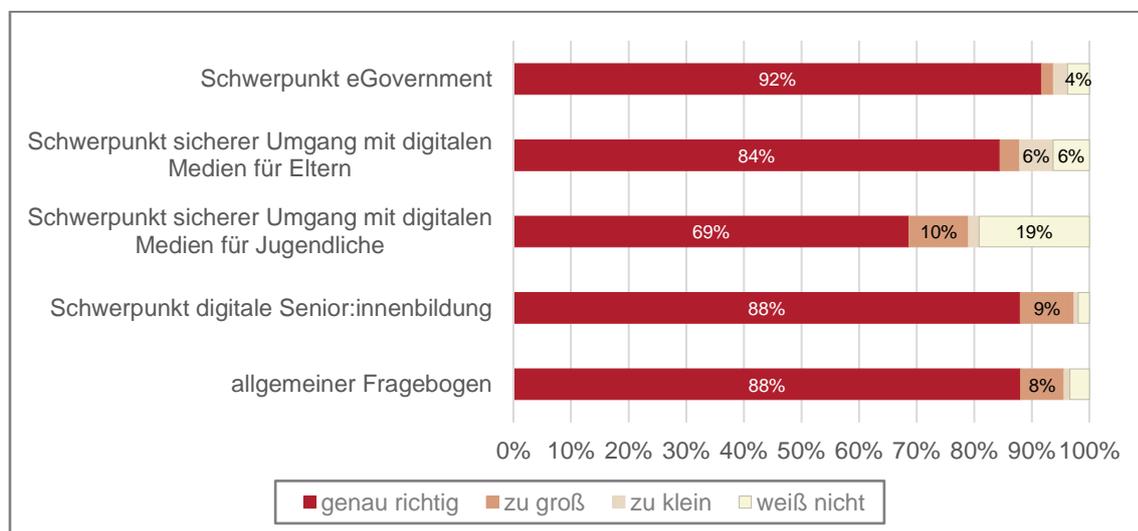


Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 203 und 982; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Hinsichtlich der Gruppengröße konnten einige Unterschiede zwischen den inhaltlichen Schwerpunkten festgestellt werden. Befragte Senior:innen, Teilnehmende an E-Government-Angeboten sowie mittels des allgemeinen Fragebogens befragte Teilnehmende berichteten größtenteils von Gruppen zwischen fünf und 15 Personen: Dies traf auf rund drei Viertel der befragten Senior:innen bzw. zwei Drittel der mittels des allgemeinen Fragebogens befragten Teilnehmenden und die Hälfte jener im Bereich E-Government zu. Die Workshops mit Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Eltern“ fanden laut der Teilnehmendenbefragung in ähnlichem Ausmaß von jeweils über 40% entweder in Gruppen zwischen fünf und 15 Personen oder in Gruppen von mehr als 15 Personen statt. Die größten Gruppen finden sich im Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendliche“ wieder: So berichteten knapp 80% der befragten Jugendlichen von Gruppen mit mehr als 15 Personen, wobei an dieser Stelle anzumerken ist, dass die Workshops für diese Zielgruppe häufig in Kooperation mit Schulen umgesetzt und somit ganzen Schulklassen angeboten wurden. Kleingruppen von weniger als fünf Personen kamen über alle Schwerpunkte gesehen lediglich vereinzelt vor.

Trotz der tendenziell eher größeren Workshopgruppen wurde die Gruppengröße in allen Schwerpunkten von den befragten Teilnehmenden als überwiegend passend und lediglich in wenigen Fällen als zu groß eingeschätzt. Insbesondere die Teilnehmenden an E-Government-Angeboten sowie die befragten Senior:innen und die mittels des allgemeinen Fragebogens befragten Teilnehmenden waren mit Anteilen von rund 90% besonders zufrieden mit der Gruppengröße. Auch in dieser Hinsicht waren die Jugendlichen vergleichsweise kritischer eingestellt, wobei über zwei Drittel der Befragten die Gruppengröße dennoch als passend einstufen.

Abbildung 27 Teilnehmendenbefragung: Bewertung der Gruppengröße, differenziert nach Schwerpunkt



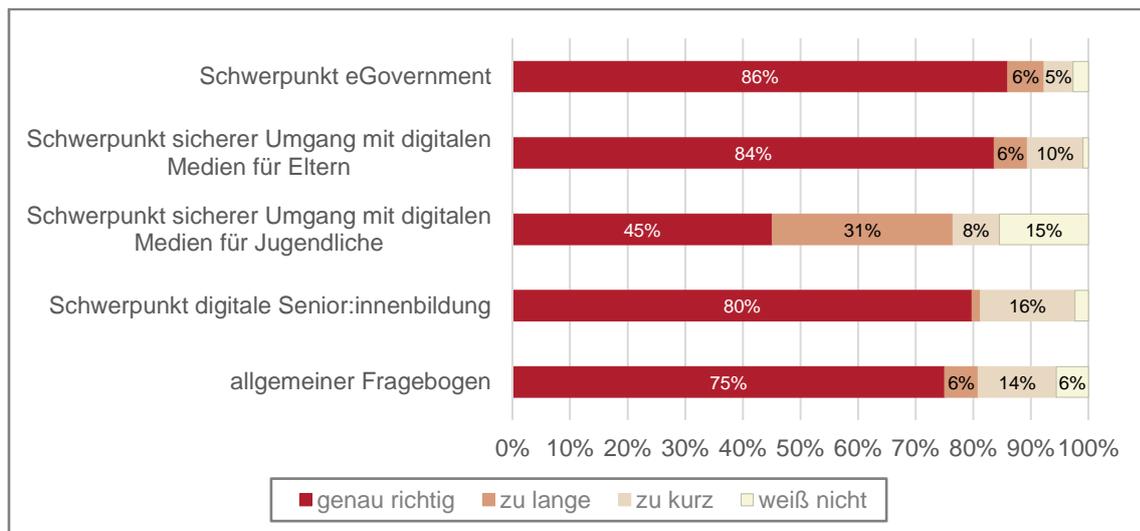
Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 206 und 986; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Auch die Bewertung der Workshopdauer fiel aus Sicht der befragten Teilnehmenden in vier von fünf Schwerpunkten überwiegend positiv aus. Die befragten Jugendlichen stellen in dieser Hinsicht die Ausnahme dar, da lediglich etwas weniger als die Hälfte die Dauer für passend und fast ein Drittel als zu lange einschätzte.

Die befragten Trainer:innen hingegen bewerteten die Workshopdauer im Schwerpunkt „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Eltern und Jugendliche“ mit drei Unterrichtseinheiten als zu knapp bemessen, was auch dem Wunsch nach einer tiefergehenden Auseinandersetzung mit dem Thema (z.B. im Rahmen von vier Unterrichtseinheiten) seitens einiger Schüler:innen wie auch des Lehrpersonals entspricht.

Unter den befragten Senior:innen und mittels des allgemeinen Fragebogens befragten Teilnehmenden haben wiederum beachtliche Anteile von 16% bzw. 14% die Workshops als zu kurz empfunden.

Abbildung 28 Teilnehmendenbefragung: Bewertung der Workshopdauer, differenziert nach Schwerpunkt



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 208 und 991; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

6 Einschätzung des Wissens- und/oder Kompetenzzuwachses bei den Teilnehmenden durch die Workshops der Pilotphase

Die befragten Vertreter:innen der Trägerorganisationen sowie die Trainer:innen und die Teilnehmenden selbst stellten nach der Workshopteilnahme positive Veränderungen im Wissensstand sowie in der persönlichen Einstellung der Teilnehmenden gegenüber der Nutzung digitaler Medien und Geräte fest. Diese Erkenntnisse beruhen auf einer quantitativen Teilnehmendenbefragung, die gleich im Anschluss an den Workshop stattfand bzw. stattfinden musste. Daher kann in diesem Fall nur von einem kurzfristigen, subjektiven Effekt berichtet werden. Über die Nachhaltigkeit dieser Lernergebnisse sowie etwaige objektiv messbare Wirkungen kann in diesem Kontext keine Aussage getroffen werden.

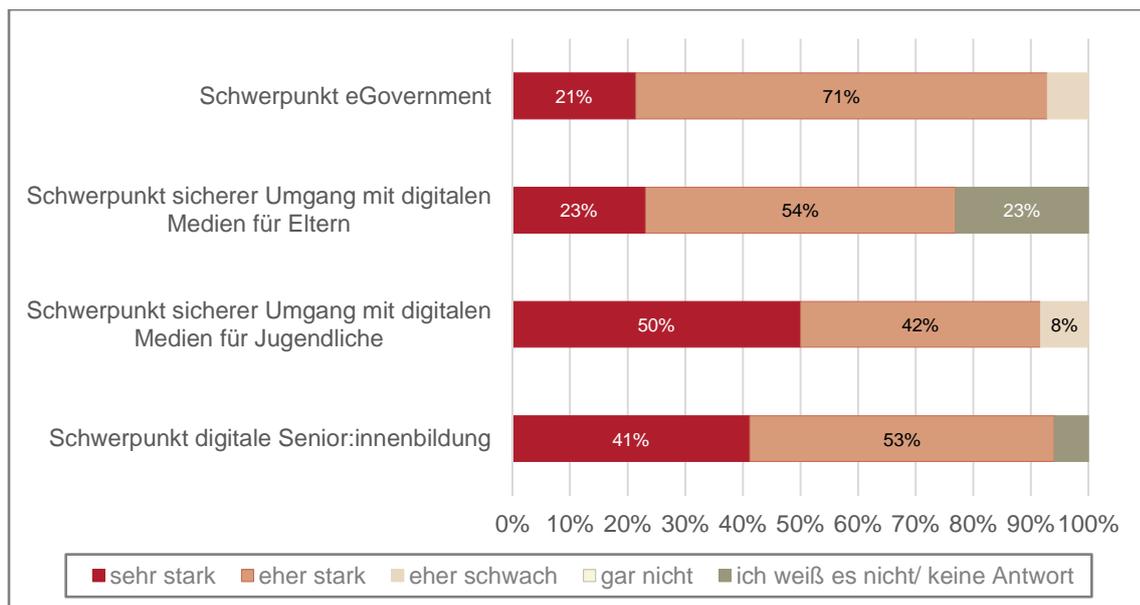
Die Befragungen der Vertreter:innen der Trägerorganisationen und der Trainer:innen gaben ebenfalls vorwiegend Auskunft über kurzfristige Lerneffekte, da in den meisten Fällen nach der einmaligen Workshopteilnahme kein weiterer Kontakt zu den Teilnehmenden mehr besteht und folglich keine Veränderungen über einen längeren Zeitraum beobachtet werden können.

Die Dimension der Nachhaltigkeit kann durch qualitative Interviews mit Teilnehmenden, die zu einem späteren Zeitpunkt durchgeführt wurden, beleuchtet werden, wobei es sich auch in diesem Fall um eine subjektive Selbsteinschätzung der Teilnehmenden handelt.

6.1 Einschätzung des Wissens- und/oder Kompetenzzuwachses bei den Teilnehmenden aus Sicht der Trägerorganisationen

Die befragten Vertreter:innen der Trägerorganisationen berichteten in allen inhaltlichen Schwerpunkten über einen eher bzw. sehr starken Wissenszuwachs der Teilnehmenden nach Workshopteilnahme. Insbesondere bei den teilnehmenden Jugendlichen (50%) und Senior:innen (41%) schätzten die Trägerorganisationen den Wissenszuwachs als sehr stark ein. Für Teilnehmende an Workshops in den inhaltlichen Schwerpunkten „E-Government“ und „Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Eltern“ wird dieser Lernerfolg von über 70% bzw. knapp über der Hälfte der befragten Vertreter:innen als eher stark bewertet. An dieser Stelle sei jedoch anzumerken, dass aufgrund der geringen Fallzahlen diese Ergebnisse mit Vorsicht zu interpretieren sind.

Abbildung 29 Trägerbefragung: Bewertung des Wissenszuwachses der Teilnehmenden, differenziert nach Schwerpunkt



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_trägerbefragung_2023‘, n zwischen 12 und 17, „sonstiger Schwerpunkt“ aufgrund der geringen Fallzahl <5 nicht abgebildet; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Die befragten Vertreter:innen der Trägerorganisationen verorten den Wissenszuwachs insbesondere im Bereich der Stärkung des Selbstvertrauens der Teilnehmenden bei selbstständiger Anwendung des Gelernten sowie der Sensibilisierung und Befähigung für einen reflektierten Umgang mit den neu erlernten Anwendungsmöglichkeiten. Dies verdeutlicht auch folgendes Zitat:

„Die meisten haben ja irgendjemand, der diese Dinge für sie macht (z.B. die Kinder, die Eltern, den Nachbarn etc.). Es ist ja nicht so, dass die komplett ausgeschlossen wären, aber die suchen sich halt Hilfe bei irgendjemanden. Und das Ziel für unsere Zielgruppe ist, dass sie keinen mehr dazu brauchen; dass sie das selber machen, dass sie die Scheu verlieren und sagen: ‚Ok, das habe ich jetzt gesehen, das ist jetzt kein Problem; das kann ich jetzt am Handy selber machen, ich kann mit den anderen mitreden, ich habe da ein bisschen eine Ahnung davon.‘ Und wenn einer nach 3 Stunden merkt, ich gehe lieber persönlich auf die Bank, weil wer weiß, was da alles passieren kann, dann hat er auch was gelernt. Dann hat er auch eine aktive, bewusste Entscheidung getroffen und nicht, weil er es nicht weiß, sondern weil er sagt ‚das ist mir zu gefährlich.‘“ (Interview 6_Trägerorganisation)

Gleichzeitig hinterfragen die befragten Vertreter:innen der Trägerorganisationen aber auch, welche tatsächliche Lernerfolge mit einem einmaligen Workshopangebot nachhaltig bewirkt werden können. Folgende Zitate veranschaulichen die Möglichkeiten, aber auch die Grenzen dieses einmaligen Angebotsformats:

„Personen, die wenig schriftliche Literalität haben, haben Strategien gefunden, sich darin zurechtzufinden, das heißt aber nicht, dass sie literat sind, ja, dass sie selber das aktiv anwenden können. Und wenn sie dann diese Literalität erlernen wollen, brauchen sie eine sehr lange Zeit. Und das ist genau das Gleiche mit der Digitalisierung, ja, Menschen haben sich Strategien angeeignet, aber es ist nicht möglich, das so schnell zu machen, sondern sie brauchen eine längere Zeit, um sich - um digital literat zu werden und - ja, in 2 Stunden oder 2 Unterrichtseinheiten kann niemand schriftliche Literalität erlernen, und genauso wenig kann jemand digitale Literalität erlernen, das kann wirklich nur einen ersten Einblick in irgendetwas geben, ja.“ (Interview 3_Trägerorganisation)

„Ganz wichtig würde ich es finden, so etwas auch nicht als Einzelworkshops anbieten zu können, sondern als durchgängiges Kursformat, weil man das ganz anders planen könnte,

ebenso wie ich schon zu Beginn schon gesagt hab, auch den Lernerfolg, den Lernfortschritt besser im Blick behalten könnte, individuelle Entwicklungen besser anschauen könnte. [...] Beim längerfristigen Format habe ich immer die Möglichkeit mit Zwischenassessments dann zu schauen, ob der Lernerfolg gewährleistet ist oder nicht, das lässt sich bei so einem Workshop natürlich schwer sagen. Deswegen versuchen wir einfach, möglichst viel auch bereitzustellen, was dann in weiterer Folge einfach Hilfestellung gibt, dass ich mir das immer wieder ins Gedächtnis holen kann.“ (Interview 2_Trägerorganisation)

Mehrmalige Workshopformate bieten wiederum den Vorteil, die Lernfortschritte und Lernerfolge besser nachzuverfolgen.

6.2 Selbsteinschätzung des Wissens- und/oder Kompetenzzuwachses durch die Workshopteilnahme aus Sicht der Teilnehmenden

Aus Sicht der befragten Teilnehmenden war das Hauptergebnis der Workshops im Schwerpunkt „E-Government“ unmittelbar nach Workshopteilnahme die Wissens- und Informationsvermittlung: So fühlten sich jeweils mehr als drei Viertel der befragten Teilnehmenden besser über vorhandene Unterstützungsmöglichkeiten sowie über neue Anwendungsmöglichkeiten im Bereich digitales Amt informiert.

Auch für die teilnehmenden Eltern stellte die Wissens- und Informationsvermittlung einen wesentlichen Lernerfolg dar: Über 80% wissen nun, wo sie sich bei Bedarf Unterstützung holen können und mehr als drei Viertel haben das Gefühl, durch den Workshop die Vor- und Nachteile der Digitalisierung für die Kinder besser zu verstehen. Weiters berichteten ebenfalls mehr als drei Viertel davon, dass der Workshop Spaß machte.

Die befragten Jugendlichen wurden zu jeweils knapp 60% über Sicherheitsrisiken im Internet aufgeklärt und wissen nach Workshopteilnahme Bescheid, wie sie sich besser schützen sowie bei welchen Stellen sie sich im Notfall Hilfe holen können.

Einem Großteil der befragten Senior:innen hat der Workshop Spaß gemacht. Durch die Teilnahme am Workshop haben sie aber zu einem hohen Anteil auch Wissenszuwächse erlebt, da sie neue Anwendungen kennengelernt haben und über vorhandene Unterstützungsmöglichkeiten informiert sind. Im persönlichen Gespräch mit einer Person, die an einem Workshop teilgenommen hat, wurde ein konkretes Beispiel für ihre Fähigkeit, sich bei Bedarf Hilfe zu holen, genannt: So hat sie nach dem Workshop eine von ihrem Trainer angebotene Kaufberatung für die Neuanschaffung eines Laptops in Anspruch genommen.

Ähnliche Wirkungen nannten auch die mittels des allgemeinen Fragebogens befragten Teilnehmenden. Zusätzlich hat der Workshop diese Teilnehmenden in ihren Bemühungen gestärkt, so dass sie sich nun zutrauen, das Gelernte im Alltag anzuwenden.

Tabelle 1: Teilnehmendenbefragung: Selbsteinschätzung der Wirkungen der Workshops, differenziert nach Schwerpunkt

Top 3 Wirkungen der Teilnehmenden nach dem Workshop					
	Schwerpunkt E-Government	Schwerpunkt sicherer Umgang mit digitalen Medien für Eltern	Schwerpunkt sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendliche	Schwerpunkt digitale Senior:innen-bildung	Allgemeiner Fragebogen
1. Stelle	Ich weiß, wo ich mir Hilfe holen kann (78%*)	Ich weiß, wo ich mir Hilfe holen kann (82%)	Ich weiß, wo ich mir Hilfe holen kann (60%)	Der Workshop hat Spaß gemacht (84%)	Der Workshop hat Spaß gemacht (73%)
2. Stelle	Ich habe neue Anwendungen kennengelernt (76%)	Der Workshop hat Spaß gemacht (79%)	Ich kann mich besser schützen (59%)	Ich habe neue Anwendungen kennengelernt (78%)	Ich habe neue Anwendungen kennengelernt (72%)
3. Stelle	Der Workshop hat Spaß gemacht (70%)	Ich verstehe die Vor- und Nachteile für die Kinder besser (77%)	Ich kann Sicherheitsrisiken besser erkennen (58%)	Ich weiß, wo ich mir Hilfe holen kann (72%)	Ich traue mir zu, das Gelernte im Alltag anzuwenden (65%)

Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 198 und 992, *die Prozentwerte stellen die Antwortkategorie „stimmt sehr“ dar.

Die zu einem späteren Zeitpunkt durchgeführten Interviews mit Teilnehmenden gaben Auskunft über länger andauernde, durch die Workshopteilnahme ausgelösten Lerneffekte. Während sich je nach inhaltlichem Schwerpunkt auch deutliche Unterschiede beobachten ließen, wurde insbesondere die Möglichkeit, sich Informationen über verschiedene Themen zu holen, die für die Teilnehmenden von Interesse sind, sowie das steigende Bewusstsein für die Alltagsrelevanz dieser Themen über alle Schwerpunkte hinweg hervorgehoben.

Aber auch Teilnehmende, die aktuell das Gelernte nicht unmittelbar in ihrem Alltag anwendeten, bewerteten die vermittelten Informationen über konkrete Anwendungsmöglichkeiten positiv. Dies betrifft beispielsweise Eltern, die nach dem Workshop angaben, nun mehr über Sicherheitsrisiken für ihre Kinder bei Nutzung von Social-Media-Plattformen zu wissen. Obwohl sie bis jetzt noch keinen konkreten praktischen Bedarf für das Gelernte hatten, weil ihre Kinder bislang keine negativen Erfahrungen auf Social-Media-Plattformen machten, fühlten sie sich nach Workshopteilnahme gut ausgerüstet, um im Notfall damit umzugehen. Ebenso erkannten Teilnehmende nach einem E-Government-Workshop keinen konkreten Eigenbedarf für die Nutzung von digitalen Dienstleistungen, sahen aber dennoch einen Vorteil darin, grundsätzlich über Anwendungsmöglichkeiten Bescheid zu wissen, falls sie diese Dienstleistungen in Zukunft benötigen würden.

Eine interviewte Person, die an einem Workshop teilgenommen hat, teilte die Einschätzung, den Zugang zu den vermittelten Informationen auch über andere Wege wie etwa eigene Recherchen bekommen zu können, allerdings wäre dies mit einem deutlich erhöhten persönlichen Aufwand verbunden gewesen. Somit wird der Hauptvorteil des Workshops vor allem darin gesehen, ein schnelles und unkompliziertes Einarbeiten in das Thema zu ermöglichen.

Vereinzelt haben die Workshops allerdings zusätzliche Fragen aufgeworfen und dadurch zu mehr Verunsicherung der Teilnehmenden geführt. So berichtete eine teilnehmende Person, durch die Workshopteilnahme noch einmal bestätigt bekommen zu haben, wie wichtig es ist, Sicherheitsaspekte bei der Nutzung ihrer Geräte zu beachten. Daher äußerte die Person

Sorgen im Hinblick auf die Sicherheit ihrer Daten, weil sie dies bislang nicht ausreichend getan hat.

Ein:e Vertreter:in einer Trägerorganisationen warnt allerdings vor der Aussagekraft der Selbsteinschätzung der eigenen Fähigkeiten der Teilnehmenden, unabhängig von den konkreten Zielgruppen, denen sie zugehören, wie auch aus folgendem Zitat hervorgeht:

„Wenn wir über KI reden, was da jetzt alles passieren kann bzw. was inzwischen alles gefakt werden kann, wobei Jugendliche das wissen - oft mehr als die Erwachsenen, weil sie einfach am Zeitgeist sind, aber das Bewusstsein dann wieder ganz schnell weg ist, wenn sie sich auf den Kanälen wie Social Media, Instagram, TikTok, Twitch bewegen, weil sie dann in ihrer Bubble drinnen sind und sie meinen, jeder sieht so aus. Das ist wirklich alles so gefiltert. Jeder hat das supertolle Leben und nur sie nicht. Das merke ich schon oft, die Entwicklung, wenn ich jetzt mit jüngeren Personen spreche. Bei den Erwachsenen oder Älteren ist es oft so, wenn sie keine Kinder in dem Alter haben, geht das an ihnen ziemlich vorbei bzw. wollen sich oft nicht damit beschäftigen, wenn sie nicht beruflich damit konfrontiert sind bzw. oft ein bisschen Angst davor haben. Deswegen finde ich so eine digitale Grundbildung - oder auch, dass sie nicht das Internet löschen können, das meinen noch immer einige – nicht schlecht. Weil die Selbsteinschätzung, das merken wir immer wieder bei firmeninternen Angeboten, ist komplett falsch, egal in welche Richtung – Über- und Unterschätzung.“ (Interview 10_Trägerorganisation)

7 Anregungen aus den Befragungen zur Fortführung und Weiterentwicklung des Programms

Auf Basis der Erhebungen bei Vertreter:innen der Trägerorganisationen und den Trainer:innen werden in diesem Abschnitt mögliche Weiterentwicklungsansätze, aber auch Wünsche für die Fortführung des Programms zusammenfassend dargestellt.

In einem ersten Schritt werden förderliche Rahmenbedingungen für die Programmumsetzung dargelegt, die bei den befragten Organisationen besonders auf Zuspruch gestoßen sind und folglich auch für die Programmförderung beibehalten werden sollen. Im Anschluss werden Angebotslücken, die seitens der Trägerorganisationen identifiziert wurden, dargestellt sowie Anregungen gegeben wie diese Lücken abgedeckt werden könnten. Weiters wird noch aufgezeigt, wo die Interessen der Workshopteilnehmenden hinsichtlich Weiterbildungsangebote liegen. Zum Schluss werden Unterstützungsbedarfe und -wünsche der Trägerorganisationen gesammelt, um die Inanspruchnahme, Reichweite und Wirksamkeit bei einer Ausrollung der Initiative zu erhöhen.

7.1 Förderliche Rahmenbedingungen des Programms

Seitens der befragten Trägerorganisationen wurde in der Online-Befragung sowie den Interviews mit Blick auf die Pilotphase samt Umsetzung der Workshops insbesondere das freie und flexible Format positiv hervorgehoben. Dieses ermöglichte den Trägerorganisationen die Entwicklung von zielgruppengerechten und innovativen Workshopkonzepten mit freier Themenwahl und Raum zum experimentellen Ausprobieren und förderte den Austausch sowie das „Voneinander-Lernen“ unter den Workshopteilnehmenden. Dies funktionierte – wie auch die befragten Trainer:innen in den Fokusgruppen zurückmeldeten – insbesondere für Workshops in Schwerpunkten, die bereits etabliert sind und zu welchen schon viele Erfahrungen gemacht wurden, besonders gut. Eine Orientierung an „Schulstunden“ mit Lerneinheiten à 50min wurde allerdings gelegentlich als einschränkend erlebt. Als Nachteile des flexiblen Formats wurde vereinzelt eine unklare und zu breite Schwerpunktsetzung genannt, was jedoch durch die bereitgestellte Flexibilität hinsichtlich Kosten und Dauer wieder aufgewogen wird. Dies wird auch im folgenden Zitat beschrieben:

„Es war ein bisschen unklar von den Themenschwerpunkten bzw. es war zu weiträumig und man hat nicht gewusst, wo jetzt wirklich die Grenze ist oder wo der Rahmen aufhört. Was auch gleichzeitig positiv war, muss man sagen, weil es gerade jetzt am Anfang einfach war zum Testen. Eventuell, dass man das ein bisschen konkreter formuliert und dann gleichzeitig nicht so einengt in dem was es ist, von den Rahmenbedingungen.“ (Interview 10_Trägerorganisation)

Die unkomplizierte Kommunikation mit der Geschäftsstelle sowie das einfache Berichtswesen und die unkomplizierte Abrechnung wurden von einigen Trägerorganisationen als sehr angenehm empfunden und soll in ähnlicher Form weitergeführt werden.

Die Möglichkeit einer regionalen Umsetzung bzw. eines Workshopangebots im ländlichen Raum, welches auf eine große Nachfrage trifft, wurde von den befragten Trägerorganisationen ebenfalls positiv hervorgehoben und soll bei einer Fortführung des Programms weiterbestehen. Dies fördert eine enge Zusammenarbeit mit den Gemeinden, die sich in der Pilotphase teils sehr engagiert für die Bewerbung und Umsetzung der Workshopangebote einsetzten, wie auch das folgende Zitat verdeutlicht:

„Eben vielleicht nur eben als Ergänzung, also dass wir das sehr - also wirklich sehr, sehr positiv aufgenommen haben, dass es da die Möglichkeit gibt, und bis jetzt läuft's einfach super [...] das Rückmelden, wie wichtig das ist, also dass eben auch die - sowohl jetzt die Personen, die Teilnehmer:innen, aber auch die Gemeinden, die da einfach super glücklich sind, dass wir

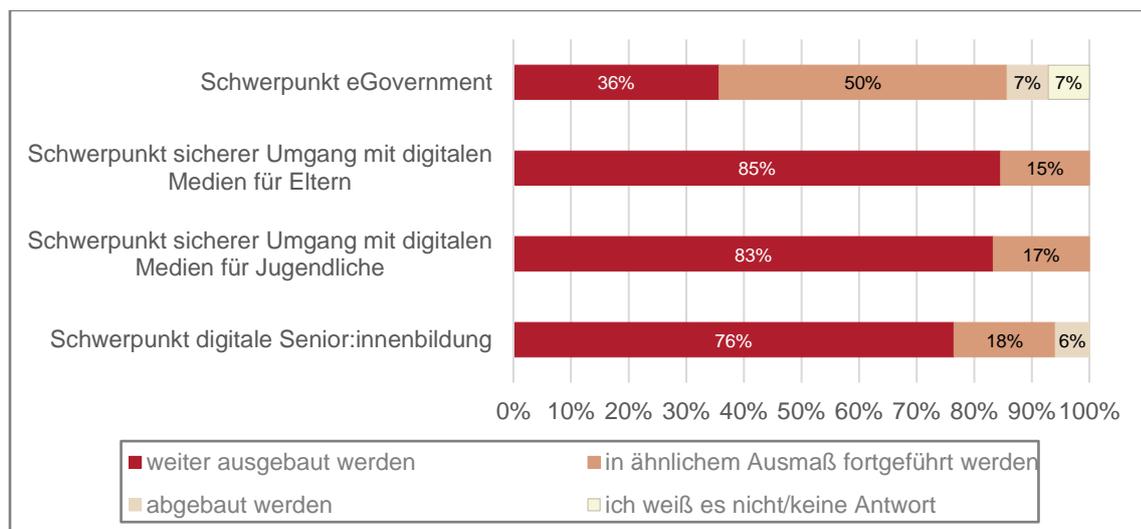
da auch eben initiativ auf sie zukommen können und etwas auch in ihren Regionen anbieten können. Und ja - einfach das nochmal, ein anderer Bedarf ist auch: In der Stadt ist schon [...] ein hoher Bedarf, aber am Land ist es einfach noch einmal mehr, dass eben Personen manchmal da gar nicht, ja, noch einfach viel weniger Möglichkeiten haben.“ (Interview 5_Trägerorganisation)

Das kostenlose Workshopangebot wurde von den meisten Trägerorganisationen ebenfalls als positiv erlebt, allerdings mit der Einschränkung, dass das kostenlose Format Einfluss auf die Verbindlichkeit der Teilnahme hatte, was als unfair anderen Personen (z.B. auf der Warteliste) gegenüber empfunden wurde, die gerne am Workshop teilgenommen hätten. Ebenso sind die kostenlosen Angebote bei den Teilnehmenden manchmal auf Skepsis gestoßen und wurden aufgrund der Kostenlosigkeit als potentiell minderwertiger wahrgenommen bzw. bestand die Befürchtung, dass versteckte Kosten entstehen könnten, wie in den Reflexionsworkshops diskutiert wurde. Allgemein wurde die Kostenlosigkeit der Angebote allerdings als sehr wichtig bewertet, insbesondere für Zielgruppen, die sich kostenpflichtige Angebote nicht leisten könnten, aber auch für diejenigen Personen, die bislang noch keine Berührungspunkte zu den Workshopinhalten hatten und deswegen nicht bereit wären, kostenpflichtige Angebote in Anspruch zu nehmen.

Große Übereinstimmung bestand bei jeweils mehr als drei Viertel der befragten Trägerorganisationen im Wunsch nach der Fortführung der Workshops nach der Pilotphase sowie einem gleichzeitigen Ausbau der Initiative, vor allem in Hinblick auf die Unterstützung eines sicheren Umgangs mit digitalen Medien für Eltern und Jugendliche wie auch der Vermittlung von digitalen Basiskompetenzen für Senior:innen.

Für den Schwerpunkt „Heranführung an E-Government“ könnten die anfänglichen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Workshopumsetzung wie etwa die schwierige Registrierung für die ID Austria oder das fehlende Unterstützungsangebot in Form von Demozugängen oder -videos, eine mögliche Erklärung liefern, warum lediglich etwas mehr als ein Drittel der befragten Trägerorganisationen für einen Weiterausbau des Angebots plädierte und wiederum die Hälfte das Angebot in ähnlichem Ausmaß fortgesetzt sehen wollte. Ein weiterer Grund für diese Einschätzung könnte allgemein die niedrige Akzeptanz der ID Austria in der Bevölkerung sein, die auf eine mangelhafte Umsetzung zurückgeführt wurde.

Abbildung 30 Trägerbefragung: Wunsch nach Fortführung des Workshopangebots, differenziert nach Schwerpunkt



Quelle: L&R Datafile ‚Digital skills for all träger innen befragung 2023‘, n zwischen 12 und 17, „sonstiger Schwerpunkt“ aufgrund der geringen Fallzahl <5 nicht abgebildet; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

7.2 Zusätzliche inhaltliche und konzeptionelle Bedarfe

Anregungen zur Weiterentwicklung der Angebotsformate

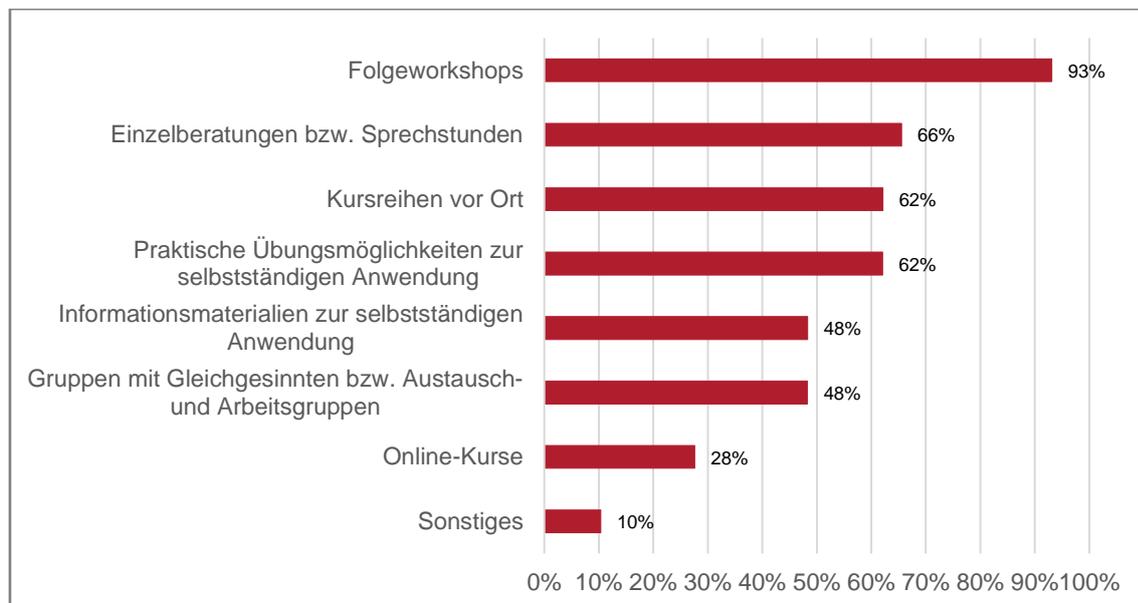
Wie die in den vorherigen Kapiteln präsentierten Ergebnisse bereits zeigten, wird das einmalige Workshopformat sowohl von den befragten Trägerorganisationen als auch von den Workshopteilnehmenden als teilweise unzureichend empfunden bzw. als ersten wichtigen Schritt wahrgenommen, dem noch weitere folgen sollten.

So war ein Großteil der Trägerorganisationen der Meinung, dass für Folgeworkshops, Einzelberatungen bzw. Sprechstunden wie auch Kursreihen vor Ort und praktische Übungsmöglichkeiten zur selbstständigen Anwendung ein großer Bedarf bestünde. Auch die Trainer:innen bestätigten den aus ihrer Sicht gegebenen Bedarf für Folgeworkshops sowie individuelle Beratungstermine zur Unterstützung bei Problemen (z.B. Kaufberatung beim Erwerb eines neuen Computer / Laptops).

Online-Angebote wurden von etwas mehr als einem Viertel der befragten Trägerorganisationen als sinnvoll betrachtet, wobei hier eine Unterscheidung nach Zielgruppen notwendig sei. So könnten Online-Angebote beispielsweise mehr Personen in ländlichen Regionen erreichen oder von Personen in Anspruch genommen werden, die bereits über grundlegende digitalen Kompetenzen verfügen, aber für welche eine Teilnahme vor Ort aus zeitlichen Gründen nicht möglich ist. Folgendes Zitat legt diese Problematik näher dar:

„Ich denke jetzt noch an die Regionalität. Natürlich wäre für mich langfristig auch die Frage: Was ist eigentlich mit Online-Formaten? Ich verstehe voll, dass das alles in Präsenz ist, aber ein aufsuchendes Format ist für manche Menschen auch ein digitales Format. Ich denke z.B. an pflegende Angehörige. Für die wäre aufsuchend, wenn es digital ist. Manchmal auch junge Eltern.“ (Interview 7_ Trägerorganisation)

Abbildung 31 Trägerbefragung: Einschätzung des Interesses der Zielgruppen an Weiterbildungsangeboten (Mehrfachauswahl)



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_träger_innen_befragung_2023‘, n=29

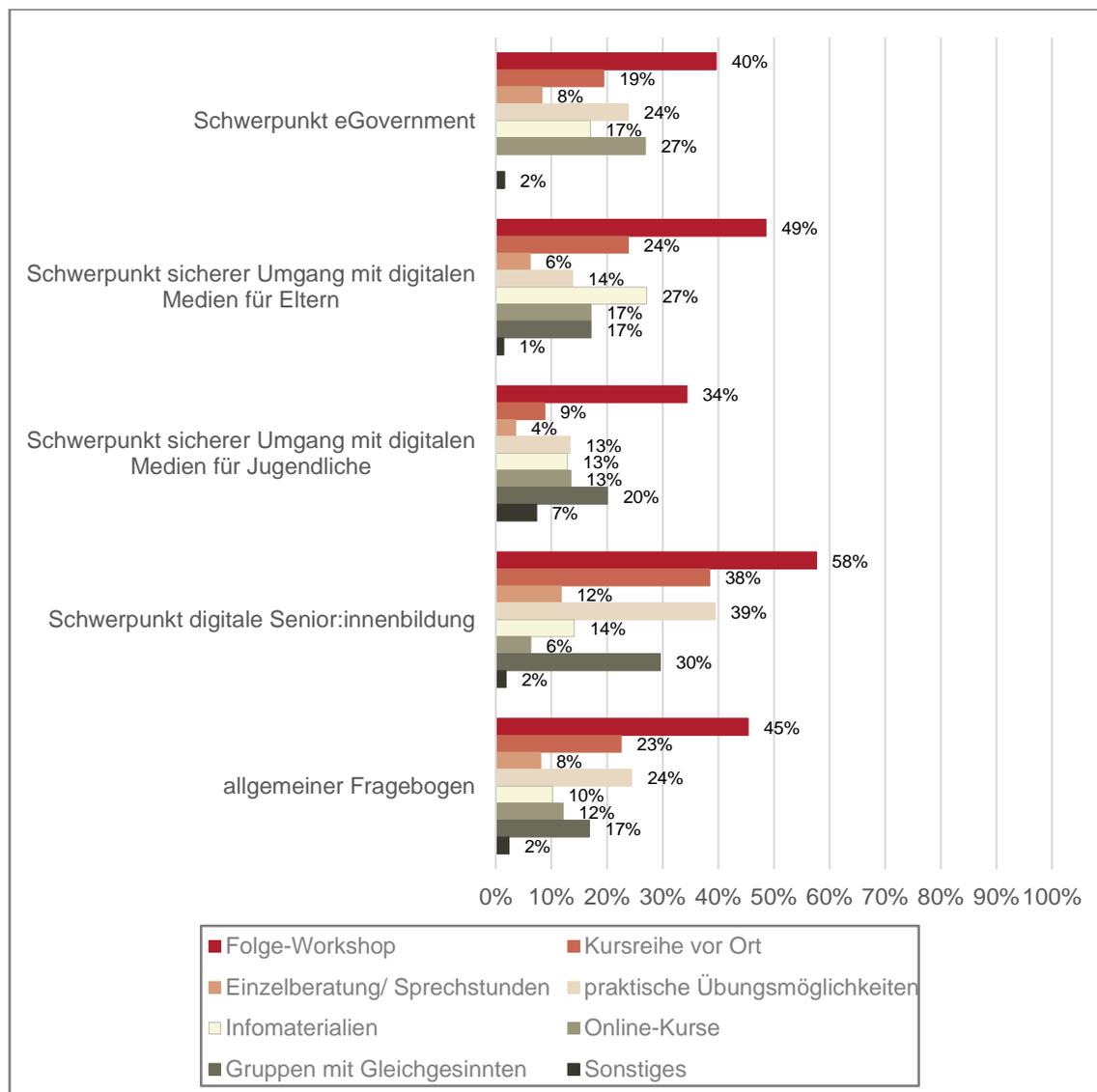
Die Frage, ob Online-Kurse für die anvisierten Zielgruppen der Workshops geeignet sind wurde auch im Rahmen der Reflexionsworkshops diskutiert. Ein Großteil der Vertreter:innen der Bildungseinrichtungen sprach sich für Online-Angebote zu spezifischen Themen für

Teilnehmende, die bereits über grundlegende Kenntnisse verfügen, aus. Besonders zur Abdeckung breiterer Themengebiete, wie etwa die Vermittlung von kritischer Medienkompetenz (Stichwort: Sicherheit im Netz) oder Fragerunden, die keine Übungsteile enthalten, scheinen Online-Angebote geeignet. Kritische Stimmen führen demgegenüber an, dass der persönliche Austausch mit anderen Teilnehmenden durch Online-Angebote verloren geht. Dennoch könnten Online-Angebote spezifische Zielgruppen (z.B. Personen mit Betreuungspflichten, mobilitätseingeschränkte sowie pflegende Personen) die Möglichkeit bieten an den Workshops teilzunehmen.

Allgemein wurde seitens der befragten Trägerorganisationen sowie der Trainer:innen der Wunsch nach mehr Flexibilität betreffend der Dauer, aber auch der Ausgestaltung der Workshops geäußert, um dadurch die Angebote besser an die spezifischen Bedürfnisse ihrer Zielgruppen anpassen zu können.

Den Ergebnissen der Befragung der Trägerorganisationen stehen die Ergebnisse aus der Teilnehmendenbefragung gegenüber. Hier zeigte sich, dass in allen Schwerpunkten die Teilnehmenden insbesondere an Folgeworkshops interessiert waren. Aber auch für Kursreihen vor Ort wurde mit Ausnahme der Jugendlichen großes Interesse geäußert, ebenso wie für praktische Übungsmöglichkeiten. Insbesondere die befragten Senior:innen waren stark an diesen Angebotstypen interessiert, aber auch an Gruppen mit Gleichgesinnten, was allgemein auf einen noch nicht abgedeckten Weiterbildungsbedarf und Bedarf nach Austausch dieser Zielgruppe hindeuten könnte. Darüber hinaus hielt etwas mehr als ein Viertel der Befragten ein Onlineangebot mit Schwerpunkt E-Government für sinnvoll. Die Teilnehmenden bekundeten im Gegensatz zur Einschätzung der Trägerorganisationen und der Trainer:innen in allen inhaltlichen Schwerpunkten jedoch weniger Interesse an Einzelberatungen oder an Sprechstunden.

Abbildung 32 Teilnehmendenbefragung: Interesse an Weiterbildungsangeboten, differenziert nach Schwerpunkt (Mehrfachauswahl)



Quelle: L&R Datafile ‚Digital_skills_for_all_teilnehmenden_befragung_2023‘, n zwischen 210 und 1.010

Des Weiteren äußerten einige Trägerorganisationen den Wunsch weitere Formate im Rahmen der Initiative auszuprobieren, um besser auf zielgruppenspezifische Bedürfnisse eingehen zu können. Damit sollen beispielsweise bildungsferne Zielgruppen sowie „schwer zu erreichende“ vulnerable Gruppen besser adressiert werden können. Auch der ländliche Raum wurde insgesamt als Herausforderung benannt für die Ausweitung entsprechender Angebote. Obwohl die Ausschreibung grundsätzlich die Entwicklung solcher Angebote zuließ, konnten die Trägerorganisationen zum Teil diese noch nicht gedeckten Bedarfe erst im Zuge der Pilotphase identifizieren. Zudem war aufgrund der geringen Vorlaufzeit nicht ausreichend Zeit auf spezifische Bedarfe zugeschnittene Angebote zu erarbeiten. Folglich sind diese Wünsche hauptsächlich als Learnings, die Trägerorganisationen aus der Pilotphase mitnehmen und Ansätze zur Weiterentwicklung ihrer Angebote liefern, zu verstehen.

So wurden beispielsweise Angebote, die sich gezielt an Frauen zum Ausbau ihrer digitalen Basiskompetenzen sowie zur Förderung der digitalen Teilhabe aus einer Gleichstellungsperspektive richten, vorgeschlagen. Vor dem Hintergrund, dass Frauen –

insbesondere Ältere – mit spezifischen Herausforderungen zu kämpfen haben, wurden bedarfsorientierte Angebote als sinnvoll betrachtet, wie auch aus folgendem Zitat hervorgeht:

„Idealerweise gibt es einfach sowohl Kurse, die offen für alle sind, aber auch Kurse nur mit Frauengruppen, weil eben das einen Unterschied macht, und das doch noch einmal das Thema Armut im Alter und digitale Kompetenzverteilung - einfach Alter und ältere Frauen einfach diejenigen sind, die da einfach besonders viel von Ausschluss getroffen sind, und die es einfach als ganz wichtig erfahren und uns sehr viel so im Alltag zurückmelden, eben wie wichtig das ist, einen Ort zu haben, wo sie das Gefühl haben, einfach jede Frage stellen zu können.“ (Interview 5_Trägerorganisation)

Aber auch mehrsprachige Workshopformate könnten beispielsweise ermöglichen, mehr Personen mit nicht-deutscher Muttersprache zu erreichen. Dazu wurde im Rahmen des Reflexionsworkshops zum Themenschwerpunkt „Digitale Senior:innenbildung“ die Kooperation bzw. Einbindung von Migrant:innenvereine vorgeschlagen, da hier kaum Personen mit nicht-deutscher Muttersprache erreicht wurden. Dies würde jedoch höhere finanzielle Mittel erfordern.

Im Hinblick auf experimentelle Workshopformate wurden mehrere Ideen eingebracht, die Zugänge zur Erreichung zusätzlicher Zielgruppen schaffen könnten. So könnten aufsuchende Formate zuhause (oder wie bereits weiter oben erwähnt Online-Angebote) die Möglichkeit bieten, zeitlich eingeschränkte Personen wie etwa pflegende Angehörige oder Personen in ländlichen Regionen, Senior:innen und Personen mit Beeinträchtigungen, die aus verschiedenen Gründen von Mobilitätseinschränkungen betroffen sind, ebenfalls zu erreichen. Folgendes Zitat verdeutlicht die Vorteile dieses Angebotsformats:

„Was sicher auch manchmal ein Thema ist, ist eben bei Personen jetzt über 55, dass jetzt nicht alle mobil sind, und wir haben jetzt auch in [Ort] etwas auch schon seit Längerem [...] wo wir auch die Möglichkeit anbieten, nach Hause zu kommen über eine spezielle Förderung eben, so was wäre sicher in den Gemeinden auch super interessant, weil eben, ja, manche einfach nicht mobil sind, entweder aufgrund von körperlichen Beeinträchtigungen, oder aber auch, weil sie selber eben nicht Autofahren und öffentlich nicht angebunden sind, also so zu Menschen hinzukommen.“ (Interview 5_Trägerorganisation)

Vor dem Hintergrund, dass die befragten Trägerorganisationen den Umgang mit dem unterschiedlichen Vorwissen der Teilnehmenden über Digitalisierung bislang als eine der zentralen Herausforderungen wahrgenommen haben, war ein Learning aus der Pilotphase, dass es sinnvoll ist, den Wissensstand der Teilnehmenden im Vorfeld genauer abzufragen. Auf Basis dieser Informationen könnte eine Aufteilung in Anfänger:innen- und Fortgeschrittenengruppen erfolgen, was viele Bildungsorganisationen aufgrund der ohnehin schon hohen Heterogenität der Zielgruppen befürworten würden.

Anregungen für zusätzliche Themen

Die Befragung der Trägerorganisationen gab auch Auskunft über zusätzliche Themen, die für die zu adressierenden Zielgruppen von besonderer Relevanz waren, und somit bei der Fortführung und Weiterentwicklung der Initiative stärker berücksichtigt werden sollten.

Insbesondere der Vermittlung praktischer Anwendungsmöglichkeiten mit einem klaren Alltagsbezug für verschiedene Tools und Dienstleistungen wurde ein hoher Stellenwert eingeräumt, vor allem vor dem Hintergrund, dass Erwachsenenbildung sehr ergebnisorientiert sei und Lernerfolge bei Erwachsenen nur dann zu erzielen seien, wenn diese einen konkreten eigenen Nutzen in den zu behandelnden Themen erkennen.

Weiters interessierte der Themenkomplex rund um Datensicherheit und -schutz bzw. in diesem Zusammenhang konkret die Chancen und Grenzen des praktischen Einsatzes von künstlicher Intelligenz im Alltag. Der Wunsch nach einer stärkeren Aufklärung über Fake News, und KI-generierte Inhalte wie etwa Videos oder Fotos wurde ebenfalls mehrmals geäußert. Datensicherheit wurde als ein zentrales Querschnittsthema wahrgenommen, das für alle Schwerpunkte von Relevanz ist, sei es beispielsweise im Zusammenhang mit dem

Urheberrecht im Internet, digitalen Behördenwegen, der Nutzung von Social Media, Passwortsicherheit, Identitätsdiebstahl oder der Abwicklung von Online-Käufen und Zahlungen.

Im Hinblick auf die im Rahmen der Ausschreibung vorgegebenen Rahmenbedingungen gab es geteilte Meinungen: Während sich manche Trägerorganisationen eine Schärfung bzw. Konkretisierung der Programmziele und Inhalte gewünscht hätten, haben wiederum andere Bildungseinrichtungen die offenen und flexiblen Umsetzungsmöglichkeiten in Bezug auf die Workshopgestaltung sehr positiv und angenehm wahrgenommen. Dafür könnte je nach Zielgruppe und Themenschwerpunkte ein Modulcharakter sinnvoll sein, um aufbauend auf Basismodulen auch Intensivierungsmodule mit spezifischeren Zielsetzungen anbieten zu können. So könnten vertiefende, spezielle Inhalte ausgearbeitet werden, wie etwa im Bereich E-Government die Durchführung des Lohnsteuerausgleichs, die Einreichung einer Arztrechnung oder die Nutzung einer neuen Gemeindeapp. Im Bereich der digitalen Kommunikation und der Social-Media-Nutzung wurden z.B. konkrete Themen wie die Bedienung von Apps, der Umgang mit Cybermobbing sowie eine stärkere Bewusstseinsbildung mit Blick auf den digitalen Fußabdruck angeregt.

7.3 Unterstützungsbedarfe der Trägerorganisationen

Vorlaufzeit und Planungssicherheit

In Hinblick auf die Abwicklung des Programmes wurde vorwiegend, wie bereits in den vorherigen Kapiteln ausführlich dargelegt, die zu geringe Vorlaufzeit bzw. die zeitliche gedrängte Umsetzung der Pilotphase seitens der befragten Trägerorganisationen kritisiert. So wurde mehrfach der Wunsch geäußert, dass zu Programmbeginn alle relevanten Unterlagen (Evaluierungsbögen, Logo etc.) fertiggestellt und vorliegen sollten und auch etwaige Vorgaben für einzureichende und abzugebenden Unterlagen (z.B. Endberichte) klarer definiert sind. Dies verdeutlicht folgendes Zitat:

„Der Fragebogen ist ein Schnellschuss und zu spät eigentlich für die Umsetzung fertig gewesen für den Umsetzungszeitraum. Ich habe aber die Hoffnung, dass das heuer ein Pilot war und das dann ausgereifter, ordentlich geplant sein soll. Deswegen mache ich da keinen Vorwurf, aber es ist für eine Bildungseinrichtung, die das umsetzen soll, schwierig, wenn es zum Kursstart der Evaluierungsbogen noch nicht fertig ist und dann ein Abschlussbericht gefordert wird, wo wir heute noch nicht die Fragen gescheit dazu kennen, was dort eigentlich genau gefordert ist. Ich muss solche Sachen vorher erheben, abfragen. [...] Das ist in der Geschwindigkeit des Projekts wahrscheinlich geschuldet nicht passiert, dass vorher alles klar ist, was man danach braucht.“ (Interview 6_Trägerorganisation)

Demzufolge wünschten sich die Trägerorganisationen mehr Vorlaufzeit, damit sie dann selbst über mehr Planungssicherheit verfügen können. Aber auch für die Trägerorganisationen selbst wird eine längere Vorlaufzeit zwischen Workshopzuschlag und Durchführung der Workshops als hilfreich gesehen, um Trainer:innen und Räume organisieren sowie eine Anpassung der technischen Infrastruktur vornehmen zu können. Mehr Zeit wird auch für die Bewerbung der Workshops als notwendig erachtet, etwa um verschiedene Kommunikationskanäle zu bespielen sowie Partnerorganisationen und weitere Multiplikator:innen (z.B. Senior:innen- und Pensionistenverbände, Migrant:innenvereine, Blindenvereine) zu aktivieren. Dies wird für die bessere Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen (mit Migrationshintergrund, Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen oder Behinderungen) als förderlich gesehen.

Ausreichender Budgetrahmen

Ein weiteres Anliegen, welches in der Online-Befragung und den Interviews mit Vertreter:innen der Trägerorganisationen genannt wurde, betrifft das Workshop-Budget. Vor allem (aber nicht

nur) für kleinere Bildungsorganisationen im ländlichen Raum war es mit dem bereitgestellten Budget kaum möglich den/die Trainer:in, die Fahrkosten, den Raum und den Verwaltungsaufwand abzudecken. Hier profitieren größere Organisationen von bestehenden Kund:innenstöcken, Räumen, Trainer:innen und Werbekanälen.

„Schön wäre halt, wenn ein Budget auch vorhanden wäre, um das zu publizieren. Ordentlich eine Marketingkampagne zu machen. Natürlich könnte die auch österreichweit passieren. Ich hätte jetzt nichts wahrgenommen. [...] Ich muss sagen, bei 500 Euro für einen Workshop haben wir kein Budget, dass wir da eine große Marketingkampagne anlegen hätten können. In Wirklichkeit zahlen [wir] nicht einmal gescheit den Referenten damit, geschweige Raummieten, unseren Aufwand. Also, wenn man das ordentlich machen möchte, dann muss man das finanziell besser ausstatten.“ (Interview 6_ Trägerorganisation)

Zur Erhöhung der Sichtbarkeit der Initiative sollten Kommunikations- und Werbemaßnahmen breiter aufgestellt werden, beispielsweise in Form einer österreichweiten Werbe-Kampagne. Damit könnten auch kleine Trägerorganisation, die weniger budgetäre Mittel zur Verfügung haben besser unterstützt werden. Darüber hinaus hat sich auch eine spezifische Zielgruppenakquise pro Trägerorganisation bewährt, um für konkrete Zielgruppen und/oder Regionen zielgerichtet Werbemaßnahmen setzen zu können. Diese Bemühungen sollten unbedingt weitergeführt werden.

Darüber hinaus war beispielsweise auch für Personen in Servicestellen, die eine koordinierende Rolle einnahmen und selbstständige Trainer:innen für die Durchführung der Workshops eingesetzt hatten und diese je nach Bedarf auch inhaltlich unterstützten, kein Budget vorgesehen.

Für manche Zielgruppen hat sich aus Sicht der befragten Trägerorganisationen die Bereitstellung von zwei Trainer:innen pro Workshop als sinnvoll herausgestellt, um individuell besser auf die Teilnehmenden eingehen zu können. Dies war insbesondere bei offenen Workshopformaten, wo spezifische Fragen der Teilnehmenden behandelt und ein starkes Augenmerk auf individuelles Üben gelegt wurde, wichtig. Der Einsatz von zwei Trainer:innen pro Workshops war allerdings in der aktuellen Ausführung des Programms aus Kostengründen sehr schwer möglich.

Auch um spezifische Zielgruppen besser erreichen zu können – etwa Personen mit nicht-deutscher Muttersprache oder Personen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen – sollte wie bereits erwähnt mehr Budget zur Verfügung stehen, da der Aufwand größer gesehen wird. Hierfür müssten zusätzliche Fachpersonen wie etwa Dolmetscher:innen oder persönliche Assistent:innen herangezogen werden.

Weitere unterstützende Rahmenbedingungen

Die Online-Befragung der Trägerorganisationen gibt nähere Auskunft über Unterstützungsbedarfe, die diese im Zuge der Pilotphase wahrgenommen haben. Besonderen Unterstützungsbedarf sahen die befragten Trägerorganisationen bei der Einführung von neuen Schwerpunkten wie beispielsweise E-Government – dieser Aussage stimmten 86% sehr bzw. eher zu. Konkret wäre hier vor allem die Bereitstellung von Demoseiten, Probeversionen und Dummy-Zugängen für Veranschaulichungs- und Übungszwecke hilfreich. Weiters berichteten Trainer:innen in den Fokusgruppen, dass die Vermittlung der Inhalte im Rahmen eines einmaligen Workshopformats schwierig sei, weil für die Nutzung der ID Austria eine behördliche Registrierung notwendig ist, die vor dem Workshop oft nicht vorliegt. Daher wäre es insbesondere in diesem Schwerpunkt sinnvoll, entweder einen Folgetermin nach erfolgter Registrierung anzubieten oder eine zuständige Person einer staatlichen Behörde vor Ort zu haben, die während des Workshops die ID Austria ausstellt. Weiter wurde seitens der Trainer:innen angemerkt, dass insbesondere für diesen neu eingeführten Schwerpunkt ein „roter Faden“ geholfen hätte. In der Tat gab es aber keine Vorgaben zu den zu vermittelnden

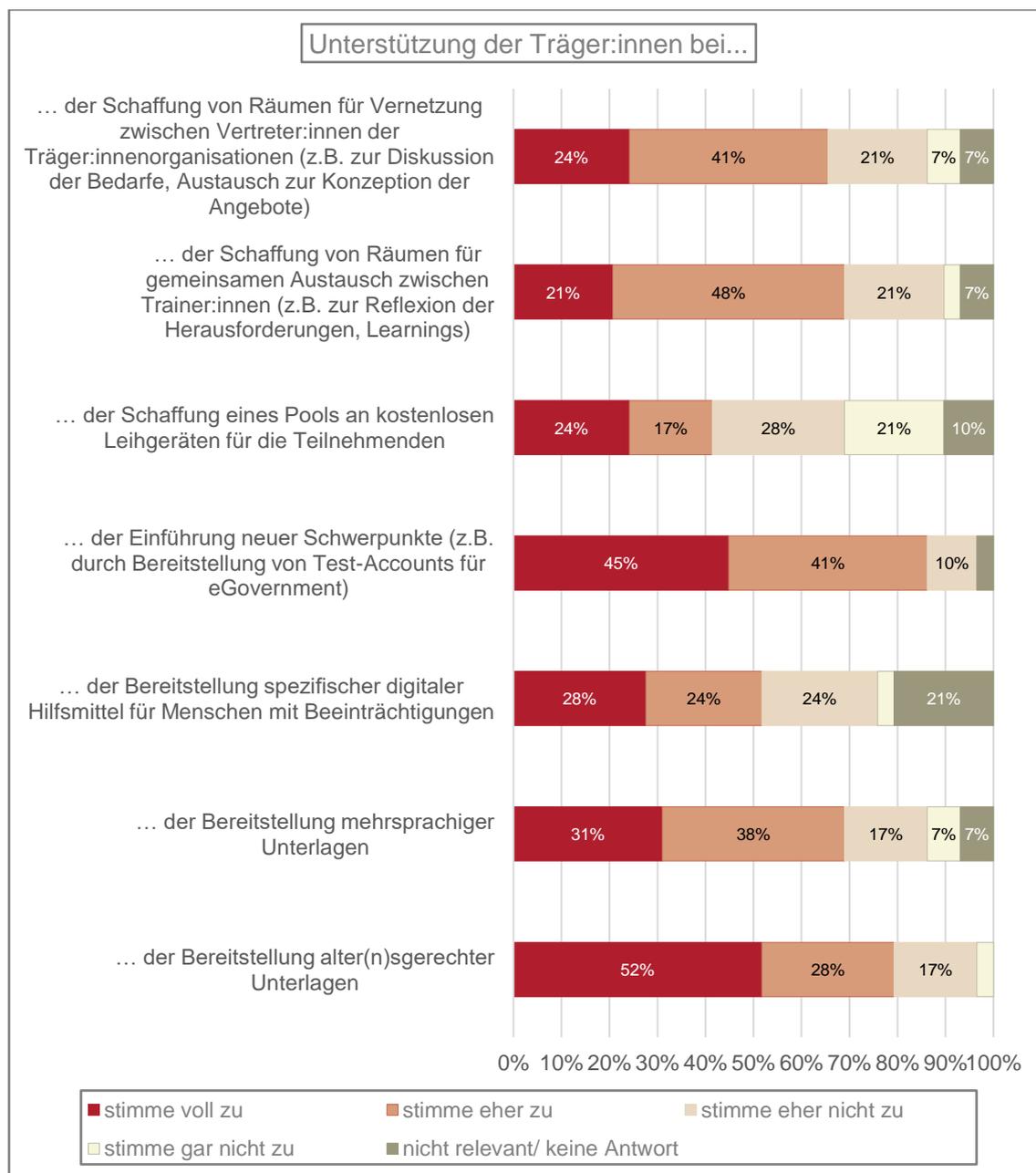
Inhalten und die Trainer:innen konnten folglich nicht überprüfen, inwiefern die Programmzielsetzungen von ihren Angeboten tatsächlich auch erfüllt wurden.

Aber auch der Notwendigkeit einer Bereitstellung von alter(n)sgerechten und mehrsprachigen Unterlagen sowie von bedarfsgerechten digitalen Hilfsmitteln für Menschen mit Beeinträchtigungen stimmte je mehr als drei Viertel bzw. zwei Drittel der befragten Trägerorganisationen sehr bzw. eher zu.

Weiters wurde seitens jeweils rund zwei Drittel der befragten Trägerorganisationen, Unterstützungsbedarf hinsichtlich der Schaffung von Austauschräumen zwischen den Trainer:innen sowie von Räumen für die bessere Vernetzung der Vertreter:innen der Trägerorganisationen geäußert. In den Fokusgruppen mit Trainer:innen wurden wiederum Bedenken mitgeteilt, dass die Einführung solcher Kommunikationsstrukturen eher Trainer:innen mit wenig Erfahrung zugutekommen und die bereits sehr eingeschränkten Zeitressourcen der erfahreneren Trainer:innen noch stärker beanspruchen.

Die Bereitstellung eines Pools an kostenlosen Leihgeräten für Teilnehmende wurde seitens der befragten Bildungsorganisationen zu gleichen Teilen tendenziell befürwortet oder tendenziell verneint, was auf stark abweichende Bedarfe unterschiedlicher Zielgruppen hindeutet. In den Fokusgruppen und den Reflexionsworkshops wurde angeregt, im Bedarfsfall Leihgeräte auch für Trainer:innen zur Verfügung zu stellen.

Abbildung 33 Trägerbefragung: Einschätzung der Unterstützungsbedarfe



Quelle: L&R Datafile „Digital skills for all träger_innen_befragung_2023“, n=29; „sonstige Weiterentwicklungsschritte“ aufgrund der geringen Fallzahl nicht abgebildet; Werte unter 3% zur besseren Darstellbarkeit nicht ausgewiesen

Zur laufenden Weiterentwicklung und Adaption des „Digital Skills for All“-Programmes wurde generell die Intensivierung des Erfahrungsaustausches vorgeschlagen, um qualitativ hochwertige Workshopangebote und -programme erstellen zu können. Darin sollen alle beteiligte Akteur:innen wie Programmverantwortliche seitens der Trägerorganisationen und des OeAD, aber auch Trainer:innen und gegebenenfalls sonstige Partnerorganisationen einbezogen werden.

Auch die digitale Sammlung aller Angebote sowie die Bereitstellung und breitere Streuung der Programminformationen könnte den Zugang zum Programm erleichtern und zur stärkeren Etablierung der Initiative beitragen, wie aus den Interviews mit Vertreter:innen der Trägerorganisationen hervorgeht. Dies würde den Trägerorganisationen und Trainer:innen ermöglichen, Synergien zu nutzen und interessierten Personen weitere passende Angebote

zu empfehlen, etwa wenn die eigenen Angebote ausgebucht sind oder die Interessen dieser Personen in anderen Themenbereichen, die von anderen Trägerorganisationen abgedeckt werden, liegen.

Als Lösungsvorschlag, wie auf die zu erwartenden Schwierigkeiten bei der Trainer:innenakquise für die Fortführung und Skalierung der Initiative reagiert werden könnten, nannten einige Vertreter:innen der Trägerorganisationen den Aufbau eines auf einzelne Themenschwerpunkte spezialisierten Ausbildungsprogramms für Trainer:innen. Dies wurde als ein notwendiger Schritt erachtet, um Engpässe im Angebot zu vermeiden und die Workshops im geplanten Umfang anbieten zu können. Um ein Mindestmaß an Qualitätsstandards sicherzustellen wurde eine Verbindung mit einem „Gütesiegel“ für Trainer:innenausbildungen seitens der Trägerorganisationen angeregt. Dies wird auch im folgenden Zitat verdeutlicht:

„Wir werden auch angefragt: Könnt ihr noch eine Trainer:innenausbildung machen? Könnt ihr noch was machen? Sage ich ‚Ja, aber ich mache es nicht in drei mal drei Stunden.‘ Aber ich weiß, das wird die Herausforderung sein nächstes Jahr. Weil selbst wenn man von den 3500 die 860 Workshops abzieht, bleiben noch immer ganz viele, für die wir keine Trainer, Trainerinnen haben werden. Oder, das Schlimme passiert dann, ‚na, dann gibt es halt für die Senioren weniger‘, das will ich auch nicht. Aber es ist halt eng, ja.“ (Interview 4_Trägerorganisation).

Auch für die Fortführung der externen Evaluierung wurden seitens der befragten Trägerorganisationen Verbesserungsvorschläge eingebracht. Neben der Tatsache, dass die Evaluierungsfragebögen für die Teilnehmendenbefragung aufgrund der geringen Vorlaufzeit erst nach Programmstart an die Trägerorganisationen übermittelt werden konnten, wurden die Fragebögen von den Trägerorganisationen und den Teilnehmenden als zu umfangreich wahrgenommen. Darüber hinaus gibt es zielgruppenspezifische Herausforderungen zu bewältigen, etwa dass die Zielgruppe der Senior:innen am Smartphone häufig eine größere Schrift verwenden würden und viele daher Schwierigkeiten hatten, den Anweisungen der Evaluierung zu folgen. In diesem Zusammenhang bestand der Wunsch, den Fragebogen kürzer und in einfacher Sprache zu gestalten bzw. mitunter auch mit den trägerinternen Evaluierungsbögen abzustimmen, damit die Teilnehmenden künftig nur mehr einen Fragebogen ausfüllen müssen. Für wieder andere Trägerorganisationen wurden (wie im Rahmen der Reflexionsworkshops sichtbar wurde) die Frageformulierungen wiederum als zu „einfach“ für höher gebildete Zielgruppen wahrgenommen. Auch die Bereitstellung eines Fragebogens in Papierform wurde von manchen als Rückschritt in Zeiten der Digitalisierung gesehen. Weiters wurde die Zurverfügungstellung der Ergebnisse pro Workshop angeregt, um die interne Qualitätsprüfung sicherzustellen und auf Basis der Erkenntnisse gegebenenfalls die laufende Anpassung der Workshopkonzepte vornehmen zu können.

Aus den vorangegangenen Überlegungen werden die vielfältigen Ansprüche und Wünsche der Trägerorganisationen sichtbar, die je nach Zielgruppe und deren spezifischen Bedürfnislagen wie auch je nach Schwerpunkt unterschiedliche Faktoren berücksichtigen müssen und daher auch selbst unterschiedliche Bedürfnislagen vertreten.

8 Zusammenfassende Gesamteinschätzung der „Digital Skills for All“-Pilotphase und Empfehlungen

Die Europäische Kommission hat dieses Jahrzehnt zur „digitalen Dekade“ erklärt und für die EU-Staaten unter anderem das Ziel festgelegt, dass bis 2030 mindestens 80% der Europäer:innen über grundlegende digitale Kompetenzen verfügen sollten (Europäische Kommission 2022a; Europäische Kommission 2022b). Messungen der Statistik Austria (2023) zufolge verfügen in Österreich 63% der 16- bis 74-jährigen Bevölkerung über zumindest grundlegende digitale Kenntnisse bei ausgeprägten Unterschieden nach soziodemographischen Merkmalen, etwa dem Alter oder Bildungsabschluss.

Vor diesem Hintergrund soll mit der „Digital Skills for All“-Initiative, die die Vermittlung digitaler Grundkompetenzen mittels kostenloser Workshops in ganz Österreich zum Ziel hat, ein Beitrag dazu geleistet werden, den Zugang zum Erwerb digitaler Basiskompetenzen auf- bzw. auszubauen und den Anteil jener Personen, die über grundlegende digitale Kompetenzen verfügen, zu erhöhen.

Die im Rahmen einer Pilotphase der „Digital Skills for All“-Initiative umgesetzten Workshops waren Gegenstand der vorliegenden Evaluierung. Betrachtet wurden die Zielgruppenenerreichung, die Bewertung der Workshops aus Sicht der Teilnehmenden, Trainer:innen sowie der Trägerorganisationen, die Einschätzung des Beitrags der Workshops zur Steigerung der digitalen Grundkompetenzen, die Bewertung der organisatorischen Rahmenbedingungen und mögliche Optimierungsbedarfe sowie Weiterentwicklungsansätze für die Ausrollung der Initiative im Jahr 2024.

Diese abschließende Gesamtbetrachtung fasst einige aus Sicht der Evaluatorinnen wesentlichen Einschätzungen und daraus ableitbaren Empfehlungen für eine Ausrollung der Initiative zusammen.

(Fast) österreichweite Umsetzung der Workshops bei einer sehr positiven Gesamtbewertung

Resümierend lässt sich festhalten, dass bereits im Rahmen der Pilotphase sehr viel bewegt wurde: Nach einer relativen kurzen Ausschreibungsphase seitens der neu eingerichteten OeAD-Geschäftsstelle für Digitale Kompetenzen und einer ebenso kurzen Vorbereitungsphase für die Trägerorganisationen wurden von Oktober bis Dezember 2023 von 35 Bildungsträgern 753 Workshops (fast) österreichweit umgesetzt. Bei der Ausschreibung zur Entwicklung und Umsetzung der Workshops wurden thematische, organisatorische und finanzielle Rahmenbedingungen vorgegeben und festgelegt, dass die Workshops niederschwellig und kostenfrei anzubieten sind. Die genaue Konzeption, Zielgruppenenerreichung und Umsetzung der Workshops wurde den Bildungsträgern überantwortet.

Das Echo war trotz der kurzen Vorlaufzeit sehr groß und es wurden zahlreiche Konzepte rund um die ausgeschriebenen Themenfelder (E-Government, Sicherer Umgang mit digitalen Medien für Jugendliche und Eltern sowie Digitale Senior:innenbildung) eingereicht. Nicht zuletzt da Österreich über eine breit aufgestellte, regional differenzierte und heterogene Bildungsträgerlandschaft verfügt und die Geschäftsstelle guten Support leistete, wurde eine breite Umsetzung in der Kürze der Zeit ermöglicht. Gleichzeitig gibt die schnelle Reaktion der Bildungsträger auch Hinweise darauf, dass diese dem Thema Digitalisierung großen Raum einräumen und hier innerhalb kürzester Zeit entsprechende Workshopangebote umsetzen können. Auf diese Ressourcen sollte auch bei der Ausrollung der Initiative im Jahr 2024 zurückgegriffen sowie ergänzend zusätzliche Expertise zur Abdeckung etwaiger neuer

inhaltlicher Schwerpunkte, zur Adressierung spezifischer Zielgruppen bzw. einer genauen Zielgruppenenerreichung herangezogen werden.

An den durchgeführten Workshops nahmen über 8.500 Personen teil und stellten diesen ein sehr positives Zeugnis aus. So zeigt sich eine hohe Motivation der Teilnehmenden und Zufriedenheit dieser mit den Angeboten. Auch die subjektive Wahrnehmung über gewonnene Erkenntnisse sowie Wissens- und Kompetenzzuwächse zeugt von der positiven Wahrnehmung der Workshops durch die Teilnehmenden.

Der Aspekt der Kostenlosigkeit der Workshops wird seitens der Bildungsträger und Trainer:innen dabei als sehr wichtiges Element erachtet sowie von den Workshopteilnehmenden positiv aufgenommen und sollte in dieser Form weitergeführt werden, damit unterschiedliche Zielgruppen angesprochen werden können und Zugang zum Angebot haben.

Anregungen zur Weiterentwicklung und Schärfung der „Digital Skills for All“-Initiative

Die regionale Verteilung der Workshops nach den Schwerpunkten zeigt eine gewisse regionale Clusterung der Angebote und damit der erreichten Personengruppen je nach Einzugsgebiet und Kompetenzfeld der Bildungsträger.

Insgesamt wurde bereits in der Pilotphase eine umfassende regionale Abdeckung mit Workshopangeboten erreicht, mit einigen „weißen“ Flecken, wo keine Workshops umgesetzt wurden. Allerdings zeigen sich große Unterschiede hinsichtlich der Vielfalt der Angebote: In manchen Regionen wurden Workshops zu verschiedenen Schwerpunkten angeboten, in manchen zu einem Themenschwerpunkt. Hier könnte bei einer Ausrollung der Workshops darauf geachtet werden, dass weitere regionale Bildungsträger und Institutionen über die Initiative informiert und eingeladen werden, Workshopkonzepte einzureichen bzw. auch explizit Organisationen und Netzwerke angesprochen werden, die bislang weniger erreichte Zielgruppen adressieren.

So zeigt die Analyse der erreichten Zielgruppen, dass mehr Frauen als Männer angesprochen wurden (vor allem in der Gruppe der Senior:innen und Eltern), bezüglich der höchsten Ausbildung Personen aus allen Ausbildungsstufen erreicht wurden, allerdings Personen mit maximal Pflichtschulabschluss bei der Gruppe der Eltern sowie Senior:innen deutlich unterrepräsentiert waren und im Hinblick auf die Erstsprache vor allem bei den Senior:innen ein starker Fokus auf Deutsch feststellbar ist. Inwiefern Menschen mit Lernschwierigkeiten, spezifischen Behinderungen oder gesundheitlichen Einschränkungen erreicht wurden, kann auf Basis der bestehenden Daten nicht beurteilt werden. Während ein „Überhang“ an Frauen vor dem Hintergrund des bei den Senior:innen feststellbaren „Gender Gaps“ bezogen auf digitale Basiskompetenzen als zielführend bezeichnet werden kann, sollten Personen ohne weiterführender Ausbildung sowie mit nicht-deutscher Erstsprache stärker in den Fokus der Initiative rücken, da gerade diese – wie ebenfalls Statistiken und Studien zeigen – erschwerten Zugang zu digitalen (Basis-)Kompetenzen haben. Vor dem Hintergrund der statistisch ausgewiesenen Kompetenzlücken älterer Personen erscheint jedenfalls ein Schwerpunkt auf diese Personengruppe auch bei einer Ausrollung der Initiative sinnvoll.

Für eine bessere Erreichung bislang wenig erreichter, aber im Fokus einer digitalen (Basis-)Kompetenzoffensive zu adressierender Zielgruppen (z.B. bildungsferne Personen, Personen mit nicht-deutscher Erstsprache, Personen mit Lernschwierigkeiten und Einschränkungen oder gänzliche „Offliner“) erscheinen weitere Anstrengungen sowie spezifische Überlegungen oder Ansätze im Rahmen der Ausschreibung der Ausrollung der Initiative empfehlenswert. Es wird daher angeregt neben der Fortführung des bewährten Ansatzes eine zweite Ausschreibungsschiene anzudenken, um die Entwicklung und Umsetzung

zielgruppenaufschließender Workshopkonzepte zu fördern. Eine mögliche zweite Programmschiene könnte mit einem höheren Budget pro Workshop ausgestattet werden und genauere Auflagen enthalten, welche Zielgruppen erreicht werden sollen. Ein höheres Budget erscheint vor dem Hintergrund der schwierigeren Zielgruppenerreichung sowie einer passgenauen Ausgestaltung der Workshops sowie etwaiger zusätzlicher personeller Ressourcen oder Materialien argumentierbar. Zusätzlich könnte für die Erreichung der genannten (oft schwer erreichbaren) Zielgruppe der Aufbau von Kooperationen unterstützt werden.

Zudem könnte für spezifische Zielgruppen oder Themen eine kleine Workshopreihe oder die Möglichkeit von Folgeworkshops angedacht werden. Dies könnte für manche Zielgruppen – etwa Personen mit Lernschwierigkeiten – hilfreich bei der Aneignung digitaler Basiskompetenzen sein, aber auch bei manchen Themen – etwa bei der Notwendigkeit zwischen zwei Einheiten eigenständige Schritte zu setzen, wie spezifische Downloads oder Amtserledigungen – eine sinnvolle Ergänzung darstellen. Dadurch kann ein schrittweises Verfestigen der Workshopinhalte unterstützt werden. Bei Angeboten, die über einen einmaligen Workshop hinausreichen, wäre auch eine fundiertere Prüfung der Lernerfolge sowie der Kompetenzzuwächse möglich.

Auch eine mögliche Ausdifferenzierung des Workshopformats könnte überlegt werden, um spezifischen Zielgruppenbedarfen gerecht zu werden. So könnten Online-Angebote für bestimmte Themen eine sinnvolle Ergänzung leisten (z.B. Folgeworkshops, Fragerunden, allgemeine Infoveranstaltungen) und auch mobilitätseingeschränkten Personen oder pflegenden Angehörigen einen Zugang bzw. die Teilnahme an den Workshops ermöglichen.

Insgesamt scheint es aus Sicht der Evaluatorinnen aber ratsam, die relativ große Offenheit der Ausschreibung in der Pilotphase, die von den meisten Trägerorganisationen sehr geschätzt wurde, im Rahmen einer größeren Ausschreibung fortzuführen, um es möglichst unterschiedlichen Trägerorganisationen zu ermöglichen, Konzepte einzureichen und umzusetzen. Dennoch könnten manche Stellschrauben gedreht werden, um sicherzustellen, dass mit der Initiative vor allem jene erreicht werden, die bislang wenig Zugang zu digitalen Kompetenzen hatten und über die bisher erprobten Kanäle nicht erreichbar waren.

Der so gebotene Spielraum ermöglicht es, dass die Trägerorganisationen auf ihre Expertise zurückgreifen und auf Basis ihrer Erfahrungen mit den Bedarfen der potentiellen Zielgruppen Workshops gestalten können. Auch etwaige „blinde Flecken“, die in einer sehr fokussierten Ausschreibung möglicherweise keine Berücksichtigung fänden, können so adressiert werden.

Inwiefern die Themenschwerpunkte, die im Rahmen der „Digital Skills for All“-Initiative vorgeschlagen wurden ergänzt oder geändert werden sollten, kann auf Basis der kurzen Laufzeit nicht fundiert beantwortet werden. Auch hier scheint eine gewisse Offenheit für die Trägerlandschaft angebracht. Allerdings könnte es sinnvoll sein, nähere Hinweise zu geben, dass die Vermittlung digitaler Basiskompetenzen im Vordergrund steht und hier auch bereits Systematiken erstellt wurden, die bei der Gestaltung der Workshops hilfreich sein können, wie etwa eine Fokussierung auf die ersten beiden Basiskompetenzstufen. Mittelfristig könnte eine Systematisierung der zu vermittelnden Basiskompetenzen helfen, den anzustrebenden Kompetenzerwerb der Workshops besser zu erfassen und zu strukturieren. Dies könnte auch im Sinne der Qualitätssicherung und Erfassung möglicher Gesamtwirkungen einer breiter ausgerollten Initiative unterstützend sein.

Organisatorische Rahmenbedingungen

Im Rahmen der Evaluierung wurde deutlich, dass die Unterstützung seitens der OeAD-Geschäftsstelle für Digitale Kompetenzen seitens der Trägerorganisationen als sehr positiv gesehen wurde, dennoch manche organisatorischen Aspekte einer Konsolidierung bedürfen:

etwa eine Verlängerung der Vorlaufzeiten, eine Verschlankung der Evaluierung bzw. des damit für die Bildungsträger verbundenen Aufwandes und eine klarere Kommunikation der Anforderungen für das Berichtswesen.

Die weitere Bewerbung der Initiative bzw. der Aufbau einer Dachmarke zur besseren Bekanntmachung der Angebote bei den angestrebten Zielgruppen sowie bei potentiellen Trägerorganisationen und Kooperationspartner:innen sowie der Aufbau gewisser Unterstützungsleistungen für die Bildungsträger (etwa die Sammlung von guten Beispielen oder Lehrgänge für Trainer:innen) wären weitere mögliche Entwicklungsschritte für die breite Ausrollung der Initiative.

9 Anhang

Tabelle 2 Liste der Trägerorganisationen, die in der Pilotphase Workshops angeboten haben

Trägerorganisationen Pilotphase
ABZ*AUSTRIA
Alen Velagic
atempo
BFI Niederösterreich
BFI Oberösterreich
BFI Salzburg
BFI Steiermark
BFI Tirol
BFI Wien
VHS Burgenland
VHS Kärnten
VHS Wien
Digitaler Kompass
epicenter.academy
FERNFH
Forum KEB
handykurse.at
KBW Tirol
LFI Kärnten
LFI Tirol
LFI Steiermark
NÖ Familienbund
ÖIAT
ONME GmbH
Panda Edu
qualitätszeit
Salzburger Bildungswerk
VBW
Verein nowa
Verein Piramidops
VHS Bludenz
VHS Götzis
VHS Linz
VHS Oberösterreich
WIFI Tirol

Quelle: OeAD 2024

10 Literaturangaben

- Bergmann, Nadja/Aufhauser, Katharina/Wetzel Petra (2021): Frauen – Digitalisierung – Gestaltungsmöglichkeiten, in: Wiener Frauenbarometer, Wien: Frauenservice Wien, 6–13.
- Bergmann, Nadja/Fink, Marcel/Nikolatti, Ronja/Sorger, Claudia/Steiner Hannah/Titelbach, Gerlinde (2023): Dekonstruktion von Geschlechterstereotypen in einer digitalisierten Welt?! Die Perspektive von Jugendlichen, Berufsberater*innen und Unternehmen, Gemeinsamer Forschungsbericht im Rahmen des Projekts „DigiTyps“, Wien.
- Buchegger, Barbara/Schedenig, Hannah (2022): Jugend-Internet-Monitor 2022: Das sind die beliebtesten Sozialen Netzwerke, in: Medienimpulse, 60(1).
- Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort. (2018). Digitales Kompetenzmodell für Österreich. DigComp 2.2 AT. Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort.
- Chetty, Krish/Qigui, Liu/Gcora, Nozibele/Josie, Jaya/Wenwei, Li/Fang, Chen (2018): Bridging the digital divide: Measuring digital literacy, in: Economics 12(1), 1–21.
- Dijk, Jan van (2005): The deepening divide: inequality in the information society: Thousand Oaks, California: Sage Pub.
- Dijk, Jan van (2020): The digital divide, Cambridge, UK; Medford, MA: Polity.
- European Commission. Joint Research Centre. (2017). DigComp 2.1: The digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use. Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2760/38842>
- European Commission. Joint Research Centre. (2020). DigComp at work: The EU's digital competence framework in action on the labour market: a selection of case studies. Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2760/17763>
- Europäische Kommission (2022a): Digital Economy and Society Index (DESI) 2022. Thematic chapters. Online verfügbar unter <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> Abgerufen am 22.08.2023.
- Europäische Kommission (2022b): Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI) 2022. Österreich. Online verfügbar unter <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-austria> Abgerufen am 22.08.2023.
- European Commission (2024): Pact for Skills: Analysing of up- and reskilling policy initiatives and identifying best practices. Final Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Initiative D21 (2020): Digital Gender Gap: Lagebild zu Gender(un)gleichheiten in der digitalisierten Welt, in: Kompetenzzentrum Technik-Diversity-Chancengleichheit.
- Möller, Renate (2016): Das Smartphone als Leitmedium, in: Becker, Ulrike/Friedrichs, Henrike/von Gross, Friederike/Kaiser, Sabine (Hg.): Ent-Grenzt es Heranwachsen, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 185–199.
- Nárosy, Thomas/Schmölz, Alexander/Proinger, Judith/Domany-Funtan, Ulrike (2022): Digitales Kompetenzmodell für Österreich: DigComp 2.3 AT (2022). Medienimpulse, 60(4), 103 Seiten. <https://doi.org/10.21243/mi-04-22-23>.
- Reidl, Sybille/Streicher, Jürgen/Hock, Marlene/Hausner, Beatrix/Waibel, Gina/Gürtl, Franziska (2020): Digitale Ungleichheit, Wien: Österreichische Forschungsfördergesellschaft, 1–40.

- Romero Tena, Rosalía/Barragán-Sánchez, Raquel/Martínez-Pérez, Sandra/Palacios-Rodríguez, Antonio (2022): Habits, norms and use of technologies at home from a gender perspective in early childhood, in: Digital Education Review 41, 19–31.
- Statistik Austria (2023): Digitale Kenntnisse in Österreich und der Europäischen Union. Ergebnisse des Digital Skills Indicator (DSI 2.0) 2021. Wien. Online verfügbar unter https://www.statistik.at/fileadmin/pages/284/Digitale_Kenntnisse_in_Oesterreich_und_der_Europaeischen_Union.pdf (letzter Download: 7.3.2024).
- Statistik Austria (2023a): Zeitverwendung 2021/22. Ergebnisse der Zeitverwendungserhebung. Wien. Online verfügbar unter https://www.statistik.at/fileadmin/user_upload/ZVE_2021-22_barrierefrei.pdf (letzter Download: 7.3.2024).
- Vuorikari, Riina/Kluzer, Stefano/Punie, Yves (2022): DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes. Luxembourg.