



Foto: XY

Lokale Erfahrungen digitaler Kommunikation mit Kund*innen in Arbeitsmarktinstitutionen

Cristina Torres Mendes
Online-Fachtag IKA, 29.10.21

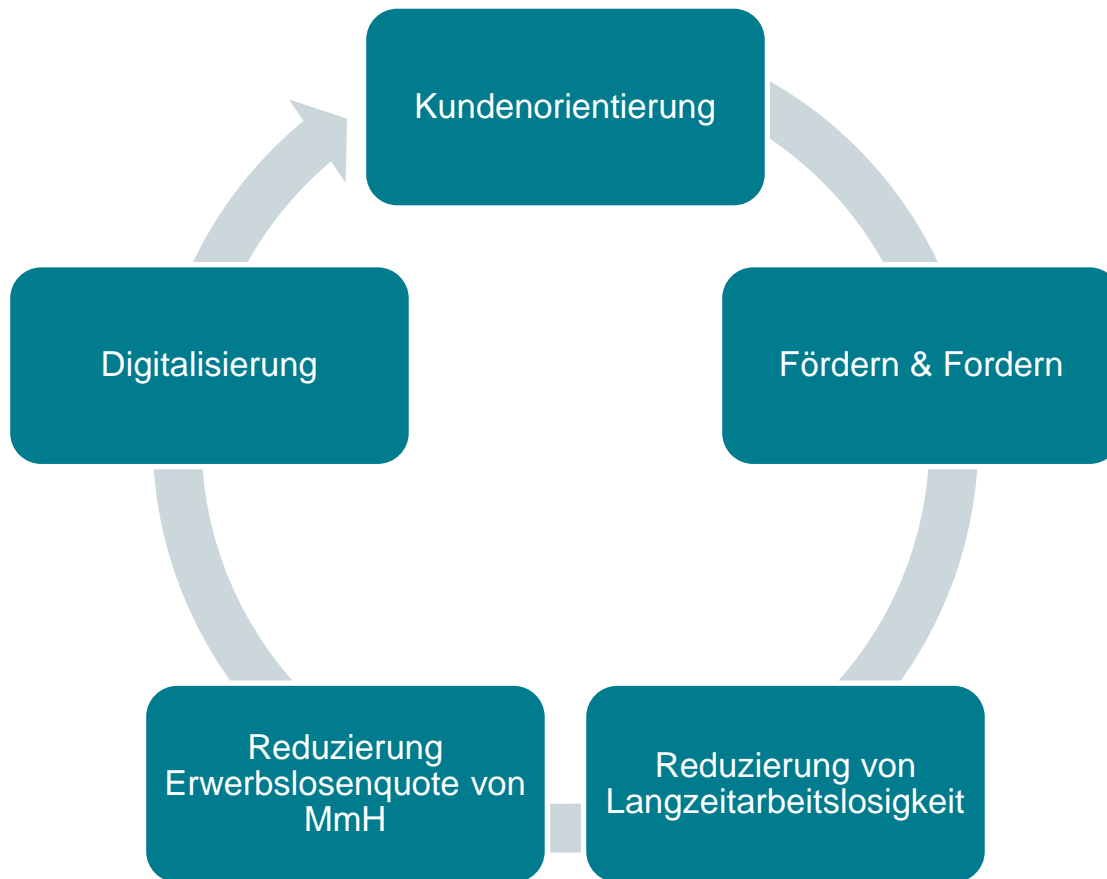


Agenda

- **Problemanalyse:**
Digitalisierung und soziale Teilhabe:
 - Digital Divide
 - Digitale Kompetenz und Literalität
- **Diskriminierungsrisiken im Schatten von Digitalisierung**
- **Zukunftsperspektive:**
Digitalisierung und soziale Teilhabe

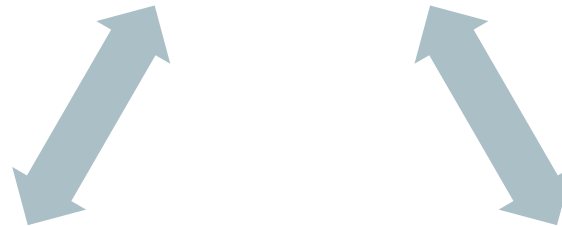


Zukunftsperspektive - Zukunftsfragen



Wie kommt die Arbeitsverwaltung ihrem Auftrag nach, soziale Teilhabe zu befördern?

Soziale Ungleichheit
digitale Ungleichheit



Zugang zu
digitalen
Medien

Digitale
Kompetenz

Soziale Ungleichheit digitale Ungleichheit

Kernaussagen van Dijk:

- ***Currently digital inequality reinforces existing social inequality***
- ***Policies to close the digital divide have to reduce social and digital inequalities simultaneously***

Digital divide

- jung
- männlich
- Mehrheitsangehöriger
- mit höherem Bildungsabschlüsse
- in höher qualifiziertem Job tätig
- in städtischer Umgebung lebend

(Quelle: "The digital divide", van Dijk,2020)

Digital divide

- ältere Menschen
- weiblich
- Angehörige marginalisierter Gruppen
- mit niedrigen Bildungsabschlüsse
- in geringqualifizierten Jobs
- in ländlicher Umgebung lebend

(Quelle: "The digital divide", van Dijk,2020)

Soziale Ungleichheit – digitale Ungleichheit

Armutsgefährdung in Deutschland 2019

16 % der Wohnbevölkerung in Deutschland ist armutsgefährdet.

13,2 % - deutsche Staatsbürgerschaft

35,2 % - ausländische Staatsbürgerschaft

11,7 % ohne Migrationshintergrund

27,8 % mit Migrationshintergrund

Erwerbslosigkeit ist ein Risikofaktor für Armutsgefährdung

(Quelle: Stat. Bundesamt 2019)

Agentur/JobCenter

Langzeitarbeitslose

Eingewanderte

Armutsgefährdete

Digitalkompetenz und Literalität

- Erwachsene in Deutschland verfügen im internationalen Vergleich im Durchschnitt über eher geringe IT-Kompetenzen
Deutliche Kompetenzunterschiede:

Ältere Erwachsene

länger nicht Erwerbstätige

Migrantinnen und Migranten der ersten Generation

(Wicht, Lechner, Rammstedt, 2018)

- Digitale Kompetenz und Literalität
Schriftsprache als Hindernis *(Grotlüschen, Buddenberg, 2018)*

31,4 % der Erwerblosen sind gering literalisiert

2018 – 6,2 Millionen Bürger:innen gelten als gering literalisiert

52,6 % mit Deutsch als Erstsprache

47,2 % mit Deutsch-als-Zweitsprache, davon sind allerdings 78 % in Herkunftssprache literalisiert

Agentur/JobCenter

Langzeitarbeitslose

Eingewanderte

gering Literalisierte

Armutsgefährdete

Diskriminierungsrisiken im Schatten von Digitalisierung

Fehlende
Systemkenntnisse

Unzureichende
Fachkenntnisse
(Rechte, Pflichten)

Sprachbarriere
Amtssprache

Digitale
Ausstattung



Digitale
Kommunikationskompetenz

Im Schatten von Digitalisierung.....

Konsequenzen für Kund:innen:

- Höhe Schwellen für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen, Beratung und Rechte
- Druck und Verantwortung für den Umgang mit den erschwerten Kommunikationshürden lastet auf Kund:innen

Die Suche nach Support beginnt....

Im Schatten von Digitalisierung.....

Konsequenzen für Kund:innen:

- Suche im privatem Umfeld nach Supporter:innen:
 - Behördenkenntnissen
 - Deutschkenntnissen
 - Herkunftssprachlichen Kenntnissen



- Digitale Kompetenzen
- Digitaler Ausstattung

Im Schatten von Digitalisierung.....

Konsequenzen für Beratungsstellen

- Stark erhöhtes Beratungsaufkommen
- Mehrarbeit durch verkomplizierte und verlangsamte Behördenkommunikation

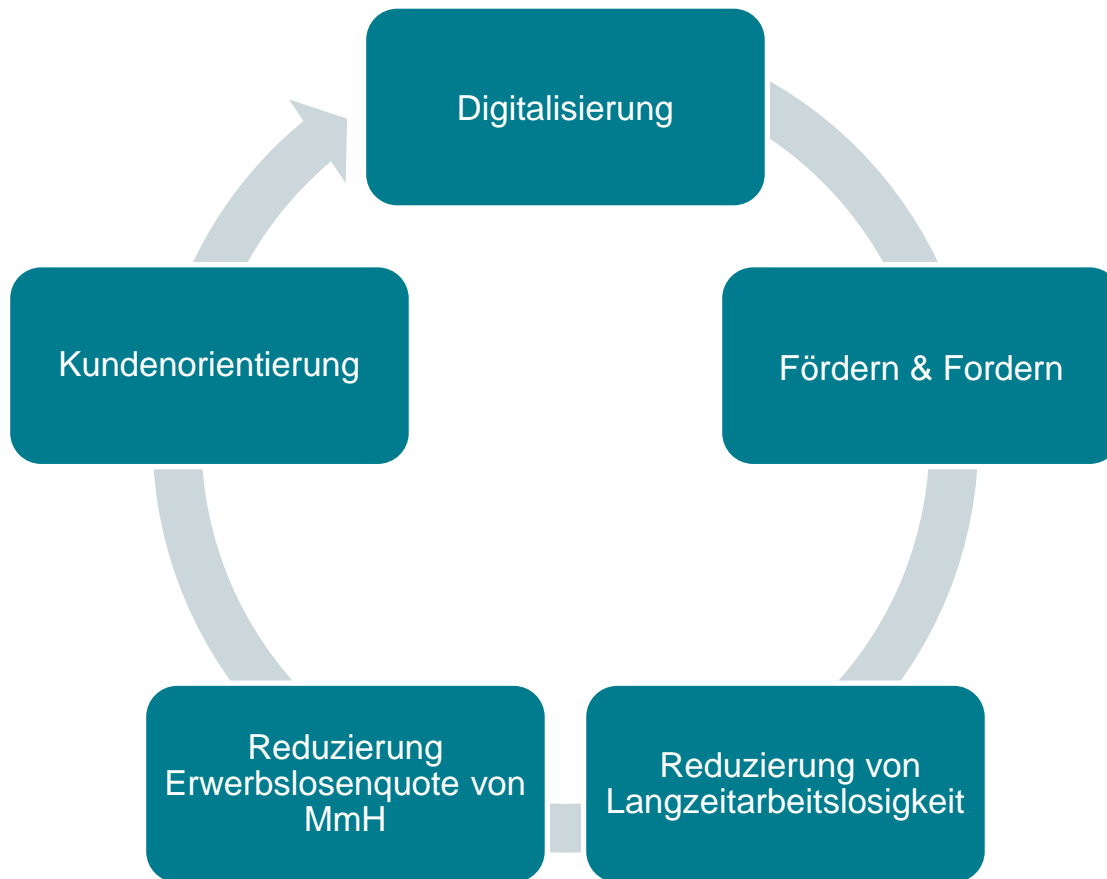
„Digitalisierung führt im Beratungsgeschehen vielfach zu mehr analoger Arbeit“ – (Migrationssozialberaterin)

Diskriminierungsrisiken in der Beratungssituation

Beratende Person in der Arbeitsverwaltung:

- Beziehungsaufbau:
 - eingeschränkte Möglichkeiten, Beziehung und Vertrauen aufzubauen
 - eingeschränkte Deeskalationsmöglichkeiten
- Verständigung:
 - vergrößerter Interpretationsraum für Fehlschlüsse/Missverständnisse
 - erhöhte Sprachbarrieren für DaZ
 - Technik beeinflusst Kommunikationsverhalten
- Verlangsamung der Arbeitsprozesse durch fehlende digitale Kooperationsmöglichkeiten der Kund:innen

Zukunftsfrage: Digitalisierung und soziale Teilhabe



Notwendiges Monitoring über Inanspruchnahme von Dienstleistungen der AV im Digitalisierungsprozess

- Verschmälerung des Präsenz-Angebots?
- Konzentration auf spezialisierte Einzelangeboten?

Zukunftsperspektive - digitale Teilhabe

- **Stärkung der externen digitalen Beratungs- und Unterstützungsleistungen**
- **Digitales Empowerment**
 - Investition in digitale Grundbildung mit Einübungsmöglichkeiten!!
 - Investition in technische Grundausstattungen für Kund:innen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Cristina Torres Mendes - cristina.torresmendes@basisundwoege.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.
Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



In Kooperation mit:



In Kooperation mit:

