

Pandemie digital?

Menschen ohne festen Wohnsitz und digitale Kommunikation unter neuen Vorzeichen

David Lowis, Vera Klocke und Maren Hartmann

1. Einleitung

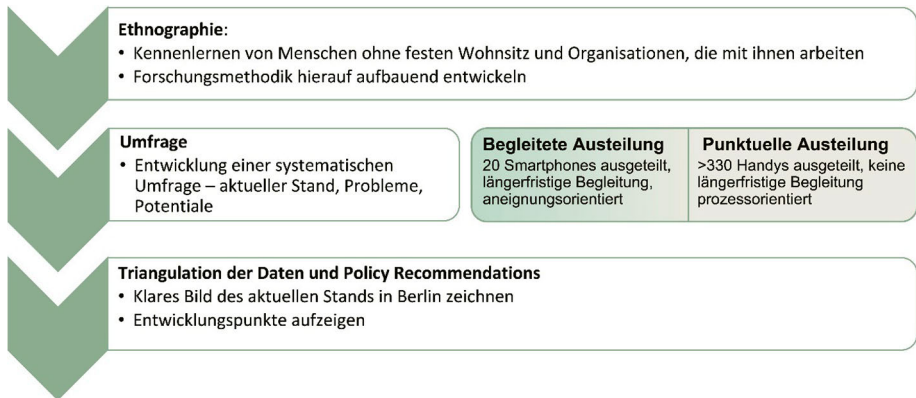
Inwiefern hat die Corona-Pandemie das Leben von Menschen ohne festen Wohnsitz¹ im Hinblick auf digitale Kommunikation beeinflusst? Dieser Frage wollen wir in diesem Beitrag – ausgehend von einem Forschungsprojekt zu Obdachlosigkeit und digitalen Medien, das im Zeitraum von November 2019 bis Februar 2022 an der Universität der Künste Berlin angesiedelt war – auf den Grund gehen. In diesem, von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) für drei Jahre finanzierten Projekt, untersuchen wir, ob und wie obdachlose Menschen in Berlin mobile Medien bereits nutzen, welchen Hürden sie hierbei begegnen, wie sich die Nutzung mobiler Medien auf ihr Leben auswirkt und inwiefern Hilfsorganisationen den Zugang zu digitalen Medien erleichtern können.

Das Projekt hat einen längeren Vorlauf mit etlichen Hürden durchlaufen, bevor es Mitte November 2019 endlich beginnen konnte (siehe auch Klocke et al. 2022). Mitten in dieser ersten intensiven Phase der Ethnographie begann die Pandemie sich auf das öffentliche Leben – und damit sehr stark auch auf das Leben von obdachlosen Personen, Menschen in Notunterkünften, sowie sozialen Einrichtungen – und dadurch wiederum auf unser Projekt – auszuwirken. Teile dieser Forschung und Erkenntnisse aus dem Forschungsprozess während Corona skizzieren wir in diesem Beitrag, ausgehend von vier verschiedenen Forschungsinstrumenten aus dem Projekt, welche in Abb. 6 bildlich dargestellt sind. Wir gehen

1 Wenn wir von wohnungs- und/oder obdachlosen Menschen bzw. Menschen ohne festen Wohnsitz schreiben, beziehen wir uns in diesem Beitrag auf die ETHOS-Typologie von Wohnungslosigkeit, die von der FEANTSA (Europäischer Dachverband der Wohnungslosenhilfe) entwickelt wurde. Die Menschen, mit denen wir gearbeitet und geforscht haben, waren auf unterschiedlichste Weisen von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffen; ein besonderes Augenmerk unserer Forschung galt Menschen, deren Wohnsituation unter die ETHOS-Kategorien 1–3 fiel.

auf ethnographische Forschung ein, die zwischen 2019 und 2022 mit Menschen ohne festen Wohnsitz sowie mit verschiedenen Einrichtungen der Berliner Wohnungslosenhilfe durchgeführt wurde. Teil dessen ist auch die ethnographische langfristige Begleitung von einzelnen Personen, denen wir im Rahmen eines qualitativen Experiments Smartphones ausgeteilt haben. Ein weiterer Datenpunkt stellt eine Umfrage zum Thema der digitalen Mediennutzung von Menschen ohne festen Wohnsitz dar. Diese fand in fünf verschiedenen Tagestreffs der Wohnungslosenhilfe in Berlin statt. Insgesamt nahmen 141 Personen an der Umfrage teil. Während eine ausführliche Diskussion der Ergebnisse dieser Umfrage im Rahmen dieses Abschnitts nicht möglich ist, beziehen wir uns hier teils auf erste Ergebnisse der Umfrage. Zuletzt beziehen wir uns auf eine wissenschaftlich begleitete Austeilung von über 330 Smartphones in Zusammenarbeit mit verschiedenen Organisationen der Berliner Wohnungslosenhilfe.

Abb. 6: Forschungsinstrumente des »Mowo«-Projekts



Quelle: Eigene Darstellung

In diesem Beitrag möchten wir – ausgehend von diesen Punkten – insbesondere auf zwei Aspekte eingehen, die in einem engen Zusammenhang mit der Pandemie stehen:

Einerseits wollen wir ein Augenmerk auf die neuen Schwierigkeiten legen, inwiefern die Corona-Pandemie die Überlagerung und wechselseitige Beeinflussung von digitalen und nicht-digitalen Hürden im Bereich der gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen ohne festen Wohnsitz vorangetrieben hat. So konnten zwischen November 2021 und April 2022 die allermeisten Räume in Deutschland nur noch mit einem digitalen Impfbefreiungszertifikat betreten werden. An diesem Punkt zeigt sich die

Notwendigkeit eines Smartphones – ein Problem für viele Menschen ohne festen Wohnsitz.

Zugleich aber haben sich auch neue Möglichkeiten eröffnet. Letztere betreffen auch die zweite Frage, die wir adressieren wollen: die nach den innovativen Unterstützungsmöglichkeiten für wohnungs- und obdachlose Menschen, die im Rahmen der Pandemie entstanden sind. In unserem Fall sind es Möglichkeiten der digitalen Inklusion, welche auf einmal großen Anklang bei Hilfsorganisationen und Spender:innen fanden, da die Notwendigkeit digitaler Anbindung aufgrund von Kontaktbeschränkungen und Lockdowns klar sichtbar wurde. Hier legen wir ein besonderes Augenmerk auf die Austeilung von Smartphones.

2. Obdachlosigkeit und digitale Medien – ein Überblick

Die Frage der Digitalisierung im Kontext von Obdachlosigkeit ist ein wachsendes, aber nach wie vor überschaubares Forschungsfeld. Während es Anfang der 2010-er Jahre vor allem Studien aus den USA, Kanada oder Australien, und insbesondere Studien aus dem Bereich der Gesundheitsforschung waren (z.B. Rice et al. 2011; Rice/Barman-Adhikari 2014; Woelfer/Hendry 2012; Yost 2012), gibt es inzwischen auch Forschung im deutschsprachigen Raum. Beginnend mit Masterarbeiten zu dem Thema (Wesselmann 2012; Knief 2016), gibt es mittlerweile die erste Promotion dazu (Hauptprich 2021), Arbeiten im Kontext der vorliegenden Studie (Hartmann 2018, 2022; Klocke et al. im Druck) als auch eine größere Studie aus dem Nürnberger Raum von den Herausgeber:innen dieses Bandes (z.B. Sowa/Wießner 2022).

Die ursprüngliche Fokussierung auf Gesundheitskommunikation setzt sich auch derzeit zum Teil fort (siehe z.B. Calvo et al. 2019), allerdings hat auch der kommunikationswissenschaftliche Schwerpunkt inzwischen zugenommen (für die USA z.B. Marler (2021); für Australien siehe Humphry (2019, 2021). Dass digitale Inklusion nicht automatisch soziale (und andere) Inklusion nach sich zieht, ist eine uns stets begleitende Annahme (siehe auch Bure 2005). Dennoch unterstreichen bereits die existierenden Studien das Potenzial von Digitalisierung, zumindest graduelle Formen von Teilhabe zu ermöglichen – und zum Teil auch einfach von Beschäftigung (d.h. Unterhaltung).

Eindeutig sind die unterschiedlichen Studien nicht (siehe z.B. Calvo et al. 2019, zur SNS-Nutzung Obdachloser). So ist selbst die Frage des Zugangs unklar. Während Rhoades et al. (2017) aufgrund der Tatsache, dass 58 % der Obdachlosen in ihrer Studie Smartphones besaßen, davon ausgehen, dass die Frage der *Digitalen Spaltung* nicht mehr ohne weiteres relevant ist, so ist die Frage der *Konnektivität* bei anderen Autor:innen durchaus ambivalent (z.B. Humphry 2021). So fassen auch Heaslip et al. zusammen:

»It is evident that technology has the potential to support the health and well-being of individuals who are homeless; however, there are challenges regarding connectivity to the internet, as well as issues of trust in who has access to personal data and how they are used« (Heaslip et al., 2021:1).

Gekoppelt mit dieser Ambivalenz, die sich auch in unseren vorläufigen Projektergebnissen widerspiegelt, ist die zusätzliche Ambivalenz der Pandemie, die auch bereits in der Beschreibung des Projektverlaufs geschildert wurde. Wie ein Scoping Review zur Frage der Pandemie und Obdachlosigkeit nach einer Auflistung der damit verbundenen Probleme konstatiert:²

»Despite the negative impact the pandemic has had on PEH, unprecedented changes in policies and services brought about to reduce the spread of COVID-19 have also improved the health and well-being of PEH in some communities. Positive changes have included the rapid rehousing and shielding of PEH [...], expansion of harm reduction and treatment services [...], and cross-sector collaboration of services that increased access to mental health services [...]« (Corey et al. 2022: 2).

Zusätzlich findet sich in den bisherigen Berichten zu Obdachlosigkeit und Pandemie eine zunehmende Wahrnehmung der Zentralität des Digitalen. Noch ist es meistens nur ein Paragraph, der sich diesem Thema widmet. Allein das aber stellt eine Veränderung dar. So z.B. in einem Artikel über *contact tracing*: »Some populations that are particularly vulnerable to the health impacts of COVID-19 (eg, older adults, people who are homeless, and socioeconomically deprived populations) are also less likely to own a smartphone, [...] potentially amplifying their risks because contact-tracing apps could – for similar reasons – be less likely to reduce transmission within their social circles« (Braithwaite et al. 2020: 619). Auch in den speziellen Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts zum Coronavirus für von Wohnungslosigkeit betroffene Menschen findet sich folgender Absatz:

»**Eingeschränkter Zugang zu Information und Hilfesystem:** Der Zugang zu Internet und Strom, sowie die Verfügbarkeit von (Mobil-)Telefonen und Telefonguthaben ist für wohnungs- und obdachlose Menschen nicht selbstverständlich (Digital Gap). Dadurch ist der Zugang zu Informationen und der Kontakt zum Gesundheitsamt, Einrichtungen usw. erschwert. Dies ist eine Herausforderung für die Kontaktpersonennachverfolgung, Terminvereinbarungen (z.B. für einen SARS-CoV-2-Test, COVID-19-Impfung) und die Mitteilung von Testergebnissen« (RKI 2022).

2 Die Abkürzung PEH steht hierbei für people experiencing homelessness.

Just diese Problematik ist einer der Aspekte, der auch uns immer wieder begegnet ist in unserem von Corona geprägten Projekt: neben der allgemeinen Schwierigkeit des Zugangs zum Digitalen (und der Frage der Notwendigkeit dessen) gab es immer wieder auch zusätzliche Diskriminierungen bzw. Problematiken in dieser speziellen Zeit. Hinzukommen aber auch (dies sollte bereits deutlich geworden sein), neue Möglichkeiten.

3. Veränderte und sich verändernde Lebensbedingungen

Mit Corona haben sich die Lebensbedingungen von obdachlosen Personen verändert. Diese Veränderungen beziehen sich vor allem auf die eingeschränkten Möglichkeiten, sich an öffentlichen und semi-öffentlichen Plätzen aufzuhalten und Geld mit dem Sammeln von Pfandflaschen und dem Verkaufen von Straßenzeitungen zu verdienen. Zeitgleich waren Orte wie öffentliche Bibliotheken, soziale Einrichtungen aber auch Cafés über längere Zeiträume geschlossen. Gerade die Schließungen dieser Orte haben sich auf die Möglichkeiten, sich im Warmen aufzuhalten, aber auch auf die Nutzung von digitalen Medien ausgewirkt. So sind etwa Bibliotheken für das Aufladen von elektronischen Geräten weggefallen. Gleichzeitig gaben 68 % der in unserer Umfrage befragten Personen an, dass Corona das Laden von Geräten nicht unbedingt erschwert habe. Diese Antworten lassen sich darauf zurückführen, dass sich zeitgleich mit dem Wegfallen bestimmter Orte auch neue Optionen, wie die sogenannten *24/7 Unterkünfte*, aufgetan haben, in denen Personen sich konstant über einen längeren Zeitraum aufhalten konnten. Durch Corona ist hier ein Möglichkeitsraum entstanden, der die Nutzung digitaler Medien für bestimmte Gruppen sogar etwas erleichtert hat. Trotzdem zeigt unsere ethnographische Forschung, dass sich die Schließung von etwa Bibliotheken auf die Wahl von Aufenthaltsorten und die Wege, die obdachlose Personen auf sich nehmen, ausgewirkt hat.

Justine Humphry bezeichnet den Umgang mit diesen Barrieren, die obdachlose Personen, aber auch andere marginalisierte Gruppen, zurücklegen müssen, um an digitalen Medien zu partizipieren, als *survival infrastructure*. Sie schreibt: »Survival infrastructuring is the term I use to describe the repertoire of practices that arises from the inter-related demands of needing to save costs and secure digital access when homeless« (Humphry 2019: 10).

Auch wenn während Corona neue Möglichkeitsräume entstanden sind, haben sich die Barrieren teilweise verstärkt. Das ist insbesondere mit dem digitalen Impfausweis augenscheinlich geworden, der seit September 2021 notwendig geworden ist, um Räume wie Cafés, Restaurants, aber auch Bibliotheken und U-Bahnstationen in Deutschland zu betreten. Wenn obdachlose Personen auf ein Impfangebot eingegangen sind und sich haben impfen lassen, konnten sehr viele von ihnen keinen digitalen Impfnachweis vorlegen. Das lag zum einen an nicht vorhande-

nen oder schnell wechselnden Smartphones, zum anderen aber auch daran, dass gerade bei vielen der niedrigschwelligen Impfangebote keine QR-Codes ausgehändigt wurden, da für diese der Nachweis eines Ausweises mit gültiger Anschrift erforderlich war.

Ein 62-jähriger Mann, dem wir im Rahmen des Forschungsprojekts ein Smartphone ausgehändigt haben, erzählte, dass er mit seinem gelben Papiausweis den Bus, den er täglich nimmt, um seinen Sohn zu sehen, nicht mehr nehmen könne. An den Impfausweis mit QR-Code ist er über familiäre Kontakte gekommen, die ihm einen Termin in einer Arztpraxis beschafft haben. Mit dem digitalen Ausweis auf seinem neuen Smartphone konnte er sämtliche Räume wieder betreten, er nennt ihn immer wieder sein »goldenes Ticket«. Nun ist das Smartphone selbst eine große Herausforderung für ihn, da er bisher über keinerlei Erfahrung mit Smartphones verfügt. Der digitale Impfausweis hat für ihn einen entscheidenden Impuls dargestellt, um sich mit der Technologie auseinanderzusetzen. Die Schritte, die es benötigt, um den Impfausweis aufzurufen, sind vor allem in den ersten Wochen beschwerlich für ihn. Er studiert die Abläufe ein, während er die einzelnen Schritte, die sein Finger unternimmt, kommentiert. So ist das Smartphone zu Beginn vor allem dies – ein digitaler Impfausweis und ein Ticket, das ihm Eintritt verschafft. Insbesondere dieser Auszug zeigt, dass die Austeilung von Smartphones die individuellen Lebensbedingungen von Personen zumindest kurzzeitig und mit Blick auf eine (digitale) Teilhabe verbessern kann. Zeitgleich zeigt sich jedoch auch, dass gerade bei Personen, die noch nie ein Smartphone besessen haben, die Aushändigung eines Geräts alleine nicht reicht. Vielmehr ist insbesondere im Rahmen des qualitativen Experiments erkenntlich geworden, dass die Verteilung der technischen Ressource mit technischer Hilfestellung flankiert geschehen muss. Dies wird auch von den Mitarbeiter:innen von sozialen Einrichtungen gefordert, die schildern, wie wichtig das Digitale für den Alltag von obdachlosen Personen geworden ist. Ein Sozialarbeiter aus einer Notunterkunft erläutert, dass die Notwendigkeit, sich im digitalen Raum auszukennen, durch Corona noch einmal zugenommen hat:

»Bestes Beispiel sind die Ämter, die aufgrund von Corona sagen, dass die Leute irgendwie Termine vereinbaren sollen oder so. Das kann man ja auch ganz locker flockig online machen da über ein System. Aber wie sollen es die Leute machen, wenn sie halt nicht mal eben Smartphone haben? Klar kannst du im Internetcafé oder bei uns mal fragen und so, aber das verkompliziert die ganze Geschichte einfach nur.«

Mehrere Einrichtungen versuchen – teils improvisiert, da meist keine zusätzlichen Gelder zur Verfügung stehen – digitale Teilhabe zu ermöglichen, indem sie WLAN, Mehrfachsteckdosen zum Laden der Geräte, aber auch Geräte zum Verleihen anbieten. Der Leiter einer Wohnungslosentagesstätte schildert, dass seine Kolleg:innen

und er während Corona, im November 2020, damit begonnen haben, Geräte zum Verleihen mit Hilfe einer privaten Geldspende anzuschaffen. Während die meisten sozialen Einrichtungen wie Wohnungslosentagesstätten und Notunterkünfte eigeninitiativ versuchen, mit Blick auf digitale Medien Hilfestellung zu leisten, gibt es bisher wenige Einrichtungen, bei denen Hilfestellungen mit Blick auf digitale Teilhabe im Zentrum stehen. Dazu zählt das Projekt *Digitales Zuhause* von der Einrichtung *Neue Chance e.V.*, in dem obdach- und wohnungslose Menschen in Berlin mit digitalen Endgeräten und individuellen technischen Schulungen unterstützt werden.

Gerade das Beispiel des digitalen Impfausweises zeigt, wie verschränkt digitale und analoge Teilhabe sein können. Die Abwesenheit eines digitalen Dokuments kann dazu führen, dass Personen von Orten verdrängt und ausgeschlossen werden. Das zählt neben den digitalen Impfausweisen auch für die kostenlosen Bürgertests: »Der Bürgertest wird ganz oft nur online verschickt und wenn die Leute halt kein Handy oder keine Email haben, dann haben sie auch Pech gehabt« beschreibt der Sozialarbeiter einer Notunterkunft. Die obdachlosen Personen sind in diesen Situationen auf die Unterstützung von Individuen wie Kontrolleur:innen und Ordnungspersonal angewiesen.

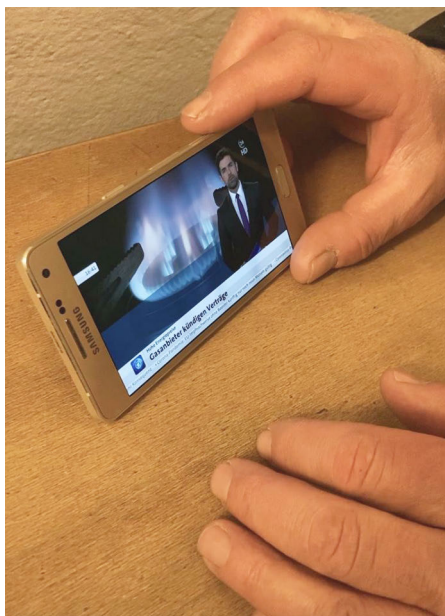
Während der Informant, den wir eingangs beschrieben haben, einer der wenigen aus der Gruppe von Personen ist, die wir ethnographisch begleitet haben, der einen digitalen Impfausweis besessen hat, zeigt die Umfrage, dass 58 % der befragten Personen über einen QR-Code (in Papierform oder auf dem Smartphone) verfügen, wobei es sich bei der Mehrzahl um den QR-Code in Papierform handelt. 41 % der befragten Personen gaben an, keinen digitalen Impfausweis zu besitzen. Vor diesem Hintergrund lassen sich auch die Aussagen von 30 % der Personen einordnen, die besagen, dass sie aufgefordert wurden, einen Platz aufgrund eines fehlenden Impfausweises zu verlassen.

Abb. 7: Ein Informant nutzt sein neues Smartphone, um einen Impfausweis zu digitalisieren



Quelle: Eigene Darstellung

Abb. 8: Ein Informant nutzt das Smartphone vor allem für Unterhaltung und Information



Quelle: Eigene Darstellung

Mit dem Zurückgehen der Coronabeschränkungen ist auch die Notwendigkeit des digitalen Impfbzertifikats in den Hintergrund getreten. Während der Impfbzertifikats-

weis für einzelne Informant:innen ein Anlass war, ein Smartphone von uns anzunehmen, haben sich die Rollen der Geräte gewandelt. Für die allermeisten Personen, mit denen wir gesprochen haben, stand nach einer Eingewöhnung schnell die Rezeption von YouTube-Videos und Musik im Vordergrund.

So hat der beschriebene Informant, der sich zunächst nur auf das Aufrufen des digitalen Impfausweises konzentriert hat, in den folgenden Monaten damit begonnen, das Gerät auch für andere Tätigkeiten und vor allem für das Schauen von Videos zu nutzen. Mehrere Male am Tag ruft er die App der Tagesschau auf, um die neuesten Nachrichten zu schauen. »Dieses Gerät ist Gesellschaft für mich«, sagt er häufig und meint damit vor allem die Möglichkeit, an Informationen zu kommen und einen Zugang zu dem zu haben, was in der Welt geschieht. So weiß ich immer sofort Bescheid« sagt er. Da er in einem abseitsstehenden Auto lebt und gern abends ins Internet geht, ist er auf Datenvolumen angewiesen. Das Geld dafür verdient er mit dem Sammeln von Pfandflaschen.

Das Smartphone kann also für obdachlose Personen als wichtiger Ansatzpunkt für gesellschaftliche Teilhabe fungieren – und diese Bedeutung hat im Rahmen der Pandemie weiterhin zugenommen. Doch während wir im Rahmen der oben beschriebenen Forschung Smartphones gezielt ausgeteilt haben, stellt sich die Frage, inwiefern wohnungs- und obdachlose Menschen, bedingt durch ihre materiellen Umstände, Zugang zu Smartphones oder anderen digitalen Endgeräten haben – und inwiefern Hilfsorganisationen sie darin unterstützen können, diesen Zugang zu erhalten. Mit unserer Forschung zu dieser Thematik beschäftigt sich der folgende Abschnitt.

4. Smartphone-Austeilungen als Intervention zur Verbesserung des digitalen Zugangs wohnungsloser Menschen

Zu Beginn der Pandemie mussten viele Einrichtungen der Sozialhilfe bedingt durch Lockdown-Auflagen ab März 2020 ihre Pforten zeitweise schließen. Auch nach den ersten Lockerungen der Auflagen konnten viele Angebote nur noch eingeschränkt durchgeführt werden, um Kontaktbeschränkungen, Abstandsregeln etc. einzuhalten (vgl. Gangway 2020: 10).

Die Wohnungslosenhilfe stellte hier keine Ausnahme dar: Eine große Anzahl an Schlafplätzen für wohnungslose Menschen fiel abrupt weg. Gleichzeitig wurden viele weitere Hilfsangebote wie Beratung, medizinische Versorgung oder Hygieneangebote zunächst eingestellt. So beschrieb uns eine Sozialarbeiterin die Situation des Beratungsangebots, welches vor der Pandemie von ihrer Einrichtung angeboten wurde, folgendermaßen: »Auf einmal war alles zu – die Beratung dann natürlich auch. Wir wussten ja alle nicht, was da auf uns zukommt oder wie lange das jetzt dauern würde.« Ihre Einrichtung bot bald eine Telefonsprechstunde an, für die Ter-

mine über einen persönlichen Erstkontakt vermittelt wurden. Eine weitere Berliner Organisation, welche vor dem Lockdown ein aufsuchendes Peer-Projekt angeboten hatte, ergänzte bald die Streetwork-Arbeit der Peers durch eine neu eingerichtete Telefon-Hotline, welche auf Plakaten quer durch Berlin beworben wurde.

Diese Entwicklungen spiegelten den gesamtgesellschaftlichen Trend wider, jeglichen nicht zwingend notwendigen persönlichen Kontakt möglichst ins Digitale beziehungsweise Telefonische zu verlegen. Doch gerade Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sahen sich hierdurch vor besondere Herausforderungen gestellt: Ohne die Möglichkeit des direkten Kontakts vor Ort mit ihren Klient:innen fiel es ihnen oft schwer, diese zu erreichen oder für diese erreichbar zu sein. Dies war, wie uns in unserer Feldarbeit durch Mitarbeitende verschiedener Berliner Hilfsorganisationen mitgeteilt wurde, dadurch bedingt, dass viele der Klient:innen gar nicht oder nur eingeschränkt über digitale/telefonische Kanäle verfügten – oder, dass sie ihre Kontaktdaten nicht mit den Einrichtungen geteilt hatten oder teilen wollten. Im Jahresbericht einer Berliner Einrichtung, welche diverse Hilfsangebote für junge wohnungslose Menschen bereitstellt, lautet es: »Ein Umsteuern dieser Angebote auf telefonische oder digitale Kontaktmöglichkeiten war aufgrund der besonderen Problemlagen und der nicht vorhandenen technischen Voraussetzungen auf Seiten der Zielgruppe kaum möglich« (Klik e.V. 2020: 7).

Verschiedene neue Angebote wurden bald nach dem Beginn des ersten Lockdowns in Zusammenarbeit zwischen Berliner Senat und Organisationen der Wohnungslosenhilfe entwickelt und umgesetzt. Die sogenannten *24/7-Einrichtungen*, welche meist in pandemiebedingt geschlossenen Hostels oder Jugendherbergen eingerichtet wurden, sind hier besonders hervorzuheben. Diese stellten längerfristige Unterbringung sowie weitere Angebote bereit und füllten somit viele der Versorgungslücken, welche durch den Lockdown entstanden waren.³

Doch der unzureichende digitale Zugang von wohnungslosen Menschen wurde von vielen Organisationen der Wohnungslosenhilfe als ein hiervon nicht adressiertes, signifikantes Problem eingeschätzt. So schrieb ein Zusammenschluss aus sechs Berliner Organisationen in einem offenen Brief an die damalige Berliner Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales, Elke Breitenbach: »Oft fehlt [in den 24/7-Einrichtungen] der Zugang zu WLAN und somit zu Information, Bildung und zwischenmenschlichen Kontakten außerhalb der Unterkunft. [...] Für obdachlose Menschen ist der Zugang zu Internet oder auch nur das Aufladen des Handys so gut wie gar nicht möglich« (AK Wohnungsnot et al. 2020: 1).

Unabhängig voneinander entwickelten verschiedene Hilfsorganisationen in Berlin sowie im Rest Deutschlands und in den USA und Kanada denselben Lösungsansatz für die so artikuliert Problematik des mangelhaften digitalen

3 Im Hinblick auf ihren Nutzen für den Infektionsschutz waren diese Einrichtungen hingegen durchaus kritisch zu betrachten (vgl. Lupprih/Meyer 2020: 18).

Zugangs wohnungsloser Menschen angesichts der sich rasant verändernden gesellschaftlichen Ansprüche durch die Pandemie: Die Austeilung von Smartphones. Während Smartphone-Austeilungen auch vor der Pandemie durchgeführt wurden (vgl. Miller 2015), erhielt die Idee durch die Pandemie neue Dringlichkeit. Die gleichzeitige Umsetzung von Smartphone-Austeilungen in verschiedenen Teilen der Welt ist auf die lange Tradition der Austeilung verschiedener Alltagsgüter wie Lebensmittel, Kleidung etc. in der Wohnungslosenhilfe zurückzuführen. Die Austeilung derartiger Güter stellt eine (verhältnismäßig) unkomplizierte Möglichkeit dar, die verschiedenen Bedarfe wohnungsloser Menschen (häufig kosteneffizient durch Spenden) zu decken. Die Idee, durch diesen Mechanismus auch den ins Blickfeld geratenen *Bedarfan digitalem Zugang* zu decken, ist daher naheliegend.

In unserer Feldarbeit erhielten wir die Möglichkeit, in Zusammenarbeit mit einem Berliner Hilfswerk eine Austeilung von über 330 Smartphones⁴ an wohnungslose Menschen zu organisieren. Die auszuteilenden Smartphones – verschiedenster Marken und Modelle – wurden von einem Wiederverkaufsunternehmen gespendet. Die Verteilung führten wir in drei verschiedenen (teils parallelen) Phasen durch, welche sich aus unseren jeweils gewonnenen Erkenntnissen ergaben: (1) Austeilung über wohnungslose Peers, (2) eine frei zugängliche, über Aushänge beworbene Austeilung in einem *Umsonst-Laden* und (3) eine Austeilung über das Netzwerk verschiedener Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Im Folgenden beschreiben wir die jeweiligen Phasen, sowie erste Erkenntnisse, welche wir über Smartphone-Austeilungen ziehen können.

4.1 Austeilung durch wohnungslose oder ehemals wohnungslose Peers⁵

Die erste Phase der Austeilung fand über ein Peer-Projekt statt. Die Peers teilten hierbei die Handys an ihre jeweiligen Klient:innen auf der Straße aus, die diese benötigten. Ein großer Vorteil dieses Vorgehens insbesondere zu Beginn der Pandemie war, dass die Peers durch ihre Netzwerke an persönlichen und professionellen Beziehungen schnell viele Menschen auf der Straße identifizieren konnten, die Bedarf hatten. Allerdings wurde von Seiten einiger Peers die Sorge geäußert, dass soziale Beziehungen zu den Klient:innen teils zu ausschlaggebend dafür seien, an wen Smartphones ausgeteilt wurden. So ärgerte sich ein Peer: »Es kann doch nicht sein, dass [ein Klient] jetzt schon wieder ein Handy gekriegt hat – der hat doch erst vor

4 Insgesamt wurde eine größere Anzahl an Smartphones ausgeteilt; jedoch wurden aufgrund mangelnder Kapazitäten nicht alle ausgeteilten Smartphones erfasst. Zudem ist die Austeilung weiterhin fortlaufend.

5 Abschnitt 4.1-4.3 sind adaptiert von einem Projektbericht, welcher im Tagungsband der EBET-Tagung 2021 erscheinen wird.

zwei Wochen eins bekommen!« Dem setzte ein anderer Peer mit einem Augenzwinkern entgegen: »Ich weiß, ich weiß, aber zumindest weiß ich bei ihm, dass er es nicht vertickt!« Zusätzlich zu der Austeilung über die Peers, welche weiterhin stattfand, überlegten wir daher gemeinsam mit den Peers, wie man eine Austeilung durchführen könnte, an der jede wohnungslose Person auch ohne vorherige Kontaktherstellung teilnehmen kann.

4.2 Frei zugängliche, über Aushänge beworbene Austeilung in einem *Umsonst-Laden*

Aus der Frage, wie man die Smartphone-Austeilung einem breiteren Publikum zugänglich machen könnte, erwuchs die Idee einer zentralisierten Austeilung nach dem *Kleiderkammer-Prinzip*. Hierbei teilten wir zweimal die Woche in einem *Umsonst-Laden* jeweils 20 Smartphones aus. Diese Austeilung wurde über Aushänge in dem Laden beworben. Bei der Austeilung wurde eine kurze Fragebogenerhebung mit den Teilnehmenden durchgeführt, um Informationen über die demographischen Variablen der Teilnehmenden zu erfassen.

An den ersten zwei Tagen dieser Phase der Austeilung erschienen hierzu jeweils nur eine Handvoll Personen. Ab dem dritten Tag erschienen jedes Mal mehr als 20 Personen. In Absprache mit den Peers, die den Laden managten, entschieden wir uns dafür, morgens 20 Nummern auszugeben. Durch die hohe Nachfrage entstand bald das Problem, dass wohnungslose Personen jeden Tag früher an der Tür des Ladens warteten, um eine der Nummern erhalten zu können. Die Austeilung begann um 10.00 Uhr morgens; nach einigen Wochen standen Personen schon ab 5.30 Uhr morgens vor dem Laden. Entsprechend wurde es auch zunehmend schwieriger für vulnerable Personen, eine der zwanzig Nummern zu erhalten, da es teilweise zu Auseinandersetzungen über die Reihenfolge der Ankunft kam. Insbesondere Frauen und Personen mit Behinderungen wurden hierdurch benachteiligt. Daher begann der Peer, welcher die Nummern morgens austeilte, positive Diskriminierung zu Gunsten vulnerabler Menschen bei der Nummernvergabe durchzuführen. Dies hatte wiederum Streitigkeiten zur Folge. Letztlich entschieden wir uns aus diesen Gründen, die frei zugängliche Austeilung zu beenden.

4.3 Austeilung über Netzwerk verschiedener Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe

Die Probleme der frei zugänglichen Austeilung führten uns zu der Entscheidung, die Austeilung über ein Netzwerk an Einrichtungen der Obdachlosenhilfe in Berlin zu organisieren. Diese kontaktierten wir über den Berliner *Kältehilfe Wegweiser*. Hierbei war bemerkenswert, dass viele Organisationen uns sehr klare und teils abweisende Absagen erteilten. Teilweise vermuteten sie unlautere Motive von unserer

Seite, da sie in der wissenschaftlichen Auswertung der Austeilungen ein Risiko für ihre Klient:innen sahen. Weiterhin hatten viele Organisationen schlicht keine Kapazitäten, um eine Austeilung durchzuführen.

Es fanden (bisher) Kooperationen mit acht verschiedenen Einrichtungen statt. An diese wurden, je nach Größe der Organisation, jeweils zwischen 15 und 70 Smartphones ausgehändigt. Die Methode der Austeilung überließen wir den jeweiligen Organisationen, mit der Hoffnung, hierdurch eine Bandbreite an Erkenntnissen über verschiedene Methoden der Austeilung sammeln zu können. Mit den Mitarbeitenden der kooperierenden Organisationen wurden nach der Austeilung Interviews durchgeführt, um zu evaluieren, wie sie die Austeilung jeweils organisiert und welche positiven Ergebnisse aber auch Schwierigkeiten sie hierbei hatten.

Insgesamt empfanden alle kooperierenden Organisationen die Austeilung als großen Mehrwert für ihre Klient:innen. Die Methode der Austeilung war jeweils stark bedingt von den Strukturen der jeweiligen Organisation: Während eine 24/7-Unterkunft z.B. Zimmerlisten nutzte, um die Austeilung zu organisieren, machten die Mitarbeitenden einer Tagesstätte sich im Laufe mehrerer Wochen eine Liste von Menschen, bei denen sie digitale Zugangsprobleme erkannten. Die Austeilung war für diejenigen Organisationen, die beratende Einzelarbeit anboten, durch deren Kenntnis der individuellen Klient:innen theoretisch am einfachsten durchführbar – allerdings teilten einige Sozialarbeitende aus der Beratung ähnliche Sorgen wie die wohnungslosen Peers bei ihren Austeilungen – dass es schwierig sei, zu entscheiden, an wen bzw. nach welchen Kriterien die Smartphones ausgeteilt werden sollten. Eine Sozialarbeitende formulierte es folgendermaßen: »Im Endeffekt gibt es nicht genug Handys für alle. Darum muss jeder von uns verschiedene Faktoren abwägen, um zu entscheiden, wem wir Handys geben – und das ist nicht unbedingt angenehm.«

Alle Organisationen machten sich viele Gedanken darüber, wie sie die Smartphones an die *bedürftigsten* Klient:innen verteilen konnten. Hierbei stellte sich einigen der Mitarbeitenden, mit denen wir sprachen, die Frage, was Bedürftigkeit in einem Kontext der Vulnerabilität und Mittellosigkeit überhaupt bedeuten kann und ob der Versuch, diese abzuschätzen, ethisch vertretbar sei. Letztlich wurden die Entscheidungen darüber, wer ein Smartphone erhielt, oft kontextbezogen von den jeweiligen Sozialarbeitenden getroffen.

4.4 Erste Erkenntnisse

Derzeit ist die Auswertung der Smartphone-Austeilungen noch nicht beendet. Einige Ergebnisse sind dennoch bereits klar: Smartphones sind für den Alltag vieler Menschen ohne festen Wohnsitz unabdingbar; doch deren Anschaffung stellt für viele diese Menschen eine große Hürde dar. Die zentrale Frage, die wieder und wie-

der aufkam, ist: Wie kann ein Gut mit hohem Wert aber limitierter Verfügbarkeit möglichst effektiv und gerecht an wohnungslose Menschen ausgeteilt werden?

Zu Anfang wurde gerade auch von Seiten der wohnungslosen Peers die Frage nach einem möglichen Weiterverkauf der Handys durch die Teilnehmenden aufgeworfen, welchen einige der Peers als Missbrauch der Austeilung ansahen. Die Frage nach einem Weiterverkauf entsteht dadurch, dass nicht alle wohnungslosen Menschen ein Handy benötigen – weil sie eventuell bereits eines besitzen oder weil sie keins besitzen möchten – aber die meisten wohnungslosen Menschen Geld benötigen und der Verkaufswert der von uns ausgeteilten Smartphones – so erfuhren wir von einigen Teilnehmenden der Austeilungen – je nach Modell zwischen 10 und 100 Euro liegt. Unsere ethische Positionierung hierzu war stets klar: Ein geschenktes Gut weiterzuverkaufen ist nicht verwerflich – insbesondere unter dem Aspekt der Mittellosigkeit vieler der Teilnehmenden.

Während es den Teilnehmenden an Austeilungen selbst überlassen sein sollte und muss, was für sie der beste Nutzen des erhaltenen Smartphones ist – und ein Weiterverkauf und daraus resultierender Erhalt von Geld ist ein solcher Nutzen – fließt jedoch durch einen eventuellen Weiterverkauf ein nicht unbeträchtlicher Teil des Werts der Smartphones an die Ankaufenden – häufig einschlägige Schwarzmarkthändler:innen. Dieser so verlorene Wert kommt entsprechend nicht einer wohnungslosen Person zugute. Letztlich kann das »Problem« des Weiterverkaufs nur gelöst werden, indem wohnungslosen Menschen umfassendere Unterstützung angeboten wird, damit sie nicht auf einen Verkauf ihnen ausgeteilter Güter angewiesen sind. Aufgrund der Tatsache, dass wir die Teilnehmenden nicht systematisch ein zweites Mal nach der Austeilung aufsuchen, können wir die Häufigkeit eines eventuellen Weiterverkaufs nicht quantifizieren. Durch unsere ethnographische Arbeit begegneten wir jedoch vielen der Teilnehmenden im Laufe der Zeit wieder und stellten immer wieder fest, dass die Menschen, die wir wiedertrafen, ihre Handys entweder noch hatten oder diese verloren hatten beziehungsweise gestohlen wurden. Insbesondere in unserer Kooperation mit der 24/7-Unterkunft, wo wir viele der Teilnehmenden ein weiteres Mal antreffen konnten, wurde dies bestätigt.

Wieder und wieder haben wir sowohl von Hilfsorganisationen als auch von Teilnehmenden selbst gehört, dass die Smartphone-Austeilung für viele einen sehr greifbaren Unterschied in ihrem Leben gemacht hat und einen klaren Mehrwert darstellt, wie auch im vorigen Abschnitt dargelegt. So erzählte ein Teilnehmender: »Durch das Handy war ich erstmal wieder erreichbar fürs Amt und für meinen Betreuer. Das hat mir schonmal sehr geholfen. Außerdem kann ich jetzt endlich wieder Filme gucken!« Der Teilnehmende setzte sich mit Hilfe seines Betreuers über sein neues Smartphone mit einem Verein für betreutes Wohnen in Kontakt und erhielt nach einigen Monaten eine Wohnung.

Allerdings ist digitaler Zugang für wohnungslose Personen weder ein Allheilmittel für deren oft komplizierte Lebenslagen noch eine binäre Frage des Handybesitzes oder -nicht-besitzes. Der Zugang zu digitalen Medien ist vielmehr ein ständig andauernder Prozess des *survival infrastructuring*, welcher ihnen viele verschiedene Ressourcen abverlangt.

Menschen ohne festen Wohnsitz benötigen Geld, um Handys auch mit Guthaben nutzen zu können. Sie benötigen Zugang zu Strom, um sie aufladen zu können. Sie benötigen Zugang zu WLAN, um für ihre Internetaktivitäten nicht teures Datenvolumen nutzen zu müssen. Einige von ihnen benötigen weitergehende Unterstützung, um Medienkompetenzen zu erwerben. Sie benötigen einen Ausweis und oft auch Unterstützung, um SIM-Karten registrieren zu können. Und vielleicht am gravierendsten: Sie benötigen sichere Orte zum Verweilen und zum Schlafen, damit die Handys nicht innerhalb kurzer Zeit wieder gestohlen werden. Der Verlust von Smartphones (sowie anderen Habseligkeiten) stellt, bedingt durch die prekären und sich häufig ändernden Lebensumstände von Personen ohne festen Wohnsitz, ein großes Problem dar. In unserer Umfrage gaben 72 % der Teilnehmenden an, im letzten Jahr mindestens ein Smartphone verloren zu haben.

Insgesamt können wir daher sagen, dass wir durch die Smartphone-Austeilungen sehr konkrete Erfolge beobachten konnten. Smartphone-Austeilungen sind eine zielgerichtete, niedrigschwellige Intervention, welche gerade auch wegen der durch die Pandemie beschleunigten Digitalisierung der Gesellschaft zunehmend an Bedeutung gewann. Doch sie sind mit vielen Hürden in der Organisation und Durchführung verbunden und können per Definition immer nur denjenigen Menschen zielgerichtet helfen, die zum Zeitpunkt der Austeilung kein Smartphone haben. Weiterhin sollten sie von anderen, auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden ausgerichteten, Interventionen und Unterstützungen begleitet werden.

5. Fazit

In diesem Beitrag haben wir beleuchtet, wie sich die Corona-Pandemie insbesondere im Hinblick auf digitale Inklusion auf Menschen ohne festen Wohnsitz ausgewirkt hat. Die Pandemie hat hierbei viele neue Hürden kreiert, wie zum Beispiel einen erschwerten Zugang zu Steckdosen, Orten mit WLAN etc. Das Beispiel des digitalen Impfpasses zeigt, dass sich die digitalen und nicht-digitalen Hürden von Menschen ohne festen Wohnsitz im Zuge der Pandemie vermehrt überlagert haben. Gleichzeitig ergaben sich neue Möglichkeiten, da der neue gesellschaftliche Fokus auf die Digitalisierung im Angesicht der Pandemie sich auch auf die Wohnungslosenhilfe auswirkte. Vermehrt wurde dafür sensibilisiert, dass digitale Inklusion von Menschen ohne festen Wohnsitz kein »Luxusproblem« ist. Smartphone-Austeilungen stellen eine Möglichkeit dar, wie der Zugang zu digitalen Medien für Menschen

ohne festen Wohnsitz erleichtert werden kann – allerdings reichen sie allein nicht aus, um digitale Inklusion anhaltend zu realisieren. Projekte wie z.B. das *Digitale Zuhause* in Berlin bieten hier ganzheitlichere Angebote an, welche als Wegweiser für die Zukunft dienen können. Offen bleibt auch, inwiefern der Fokus auf digitale Inklusion im Bereich der Wohnungslosenhilfe weiterhin vorangetrieben wird oder ob dieses Themengebiet mit dem Abflauen der Pandemie wieder an wahrgenommener Wichtigkeit verlieren wird.

Literaturverzeichnis

- AK Wohnungsnot/Bündnis Solidarische Stadt/Flüchtlingsrat Berlin/Selbstvertretung wohnungsloser Menschen/We'll Come United Berlin und Brandenburg/Berliner Obdachlosenhilfe (2020): 10 Punkte Soforthilfeplan 2.0: Obdachlose und wohnungslose Menschen mit und ohne Migrations- oder Fluchtgeschichte jetzt schützen – drohende Katastrophen verhindern! Berlin.
- Braithwaite, Isobel/Callender, Thomas/Bullock, Miriam/Aldridge, Robert W. (2020): Automated and partly automated contact tracing: a systematic review to inform the control of COVID-19. *Lancet Digital Health* 2020; 2.
- Bure, Claire (2005): Digital Inclusion Without Social Inclusion: The consumption of information and communication technologies (ICTs) within homeless subculture in Scotland, in: *The Journal of Community Informatics*, 1. Jg., Nr. 2, 116–133.
- Calvo, Fran/Carbonell, Xavier/Johnsen, Sarah (2019): Information and communication technologies, e-Health and homelessness: A bibliometric review, in: *Cogent Psychology*, 6. Jg., Nr. 1.
- Claire Cain Miller (2015): Fighting Homelessness, One Smartphone at a Time. New York: The New York Times.
- Corey, Julia/Lyons, James/O'Carroll, Austin/Stafford, Richie/Ivers, Jo-Hanna (2022): A Scoping Review of the Health Impact of the COVID-19 Pandemic on Persons Experiencing Homelessness in North America and Europe. in: *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2022, 19, 3219.
- Gangway – Straßensozialarbeit in Berlin e. V. (2020): Gangway Jahresbericht – Haushaltsjahr 2020. Berlin.
- GEBEWO (2019): 2. Jahresbericht Koordinierungsstelle der Berliner Kältehilfe.
- Hartmann, Maren (2018): Mobilising the Homeless? A Proposal for the Concept of Banal Mobilisation, in: Foellmer, Susanne/Lünenborg, Margreth/Raetzsch, Christoph (Hg.): *Media Practices, Social Movements, and Performativity – Transdisciplinary Approaches*, London, 59–80.
- Hartmann, Maren (2022): Zuhause ist ...? Ontologische Sicherheit und Medienutzung obdachloser Menschen, in: Sowa, Frank (Hg.): *Figurationen der Woh-*

- nungsnot: Kontinuität und Wandel sozialer Praktiken, Sinnzusammenhänge und Strukturen, Weinheim, 264–283.
- Hauprich, Kai (2021): Die Mobiltelefon- und Internetnutzung durch Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße in Nordrhein-Westfalen und ihr Nutzen in deren besonderen Lebensverhältnissen. Dissertation.
- Heaslip, Vanessa/Richer, Stephen/Simkhada, Bibha/Dogan, Huseyin/Green, Sue (2021): Use of Technology to Promote Health and Wellbeing of People Who Are Homeless: A Systematic Review. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18(13), 6845.
- Humphry, Justine (2019): »Digital First«: homelessness and data use in an online service environment, in: *Communication Research and Practice*, 5. Jg., Nr. 2, 172–187.
- Humphry, Justine (2021): Looking for Wi-Fi: youth homelessness and mobile connectivity in the city, in: *Information, Communication and Society*, 24. Jg., Nr. 7, 1009–1023.
- Klik e.V. (2020): Klik e.V. Jahresbericht 2020. Berlin.
- Knief, Alexandra (2016): Zur Mediennutzung einer sozialen Randgruppe. Eine qualitative Befragung von Bremer Obdachlosen. Unveröffentlichte Masterarbeit, MA Medienkultur.
- Lupprich, Alexandra/Meyer, Franziska (2020): Evaluierung der aufgrund der Covid-19 Pandemie kurzfristig eingerichteten 24/7-Unterkünfte für obdachlose Menschen. Berlin: WZB.
- Marler, Will (2021): »You Can't Talk at the Library«: The Leisure Divide and Public Internet Access for People Experiencing Homelessness, in: *Information, Communication & Society*.
- Rhoades, Harmony/Wenzel, Suzanne L./Rice, Eric/Winetrobe, Hailey/Henwood, Benjamin (2017): No digital divide? Technology use among homeless adults. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 26(1), 73–77.
- Rice, Eric/Barman-Adhikari, Anamika (2014): Internet and Social Media Use as a Resource Among Homeless Youth, in: *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19. Jg., Nr. 2, 232–247.
- Rice, Eric/Milburn, Norweeta G./Monro, William (2011): Social Networking Technology, Social Network Composition, and Reductions in Substance Use Among Homeless Adolescents, in: *Prev Sci*, 12. Jg., 80–88.
- RKI (2022): Coronavirus-Erkrankung 2019 (COVID-19) im Kontext Wohnungslosigkeit – Empfehlungen für Gesundheitsämter und Anbieter der Wohnungslosen- und Obdachlosenhilfe.
- Sowa, Frank/Wießner, Frank (2022): Wohnungslos in der Metropolregion Nürnberg: Ergebnisse einer quantitativen Befragung, in: Sowa, Frank (Hg.): *Figureationen der Wohnungsnot. Kontinuität und Wandel sozialer Praktiken, Sinnzusammenhänge und Strukturen*, Weinheim/Basel, 519–537.

- Wesselmann, Tobias (2012): Die Mediennutzung Obdachloser. Leitfadeninterviews mit obdachlosen Menschen und Sozialarbeitern in Münster. Unveröffentlichte Masterarbeit, Universität Münster.
- Woelfer, Jill Palzkill/Hendry, David G. (2012): Homeless Young People on Social Network Sites, in: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 2825–2834.
- Yost, Mary (2012): The Invisible Become Visible: An Analysis of How People Experiencing Homelessness Use Social Media, in: The Elon Journal of Undergraduate Research in Communications, 3 Jg., Nr. 2, 21–30.