

**Band 192**

Christoph Kaletka,  
Projektgruppe Rehabilitationswissenschaften

**Das PIKSL Labor.  
Unterschiedliche Perspektiven auf  
einen Ort digitaler Inklusion.**

**Autorinnen der Projektgruppe:**

Alexandra Baglikow, Laura Bühner, Katja Diefenbach, Maren Gluns,  
Svenja Krafzick, Anja Samaga, Esther Schmidt, Stefanie Schubert

**Dortmund, März 2016**

Dieser Bericht ist das Produkt eines studentischen Forschungsprojektes im Rahmen des Masterstudiengangs Rehabilitationswissenschaften der Technischen Universität Dortmund im Wintersemester 2015/2016. Das Projekt wurde von Dr. Christoph Kaletka, Sozialforschungsstelle, zentrale wissenschaftliche Einrichtung der Technischen Universität Dortmund, begleitet.



fakultät  
rehabilitationswissenschaften

**Impressum:**

**Beiträge aus der Forschung, Band 192**

**ISSN: 0937-7379**

**Layout:**

Sozialforschungsstelle Dortmund (sfs)

Zentrale wissenschaftliche Einrichtung der Technischen Universität Dortmund

Evinger Platz 17

D-44339 Dortmund

Tel.: +49 (0)2 31 – 85 96 – 0

Fax: +49 (0)2 31 – 85 96 – 100

<http://www.sfs-dortmund.de>

Das PIKSL Labor.  
Unterschiedliche Perspektiven  
auf einen Ort  
digitaler Inklusion.



# Inhaltsverzeichnis

<b>EINLEITUNG</b>	<b>5</b>
<b>1. THEORETISCHER HINTERGRUND</b>	<b>7</b>
1.1 Chancen und Herausforderungen der Informations- gesellschaft	7
1.2 Habitus-Kapital-Theorie (Bourdieu)	9
1.3 Das Potential von Interneterfahrungsarten	11
1.3.1 Interneterfahrungsarten	11
1.3.2 Das PIKSL Labor	12
1.4 Darstellung des Forschungsstandes	14
1.5 Forschungsfrage und Projektziele	17
1.6 Definitionen und Operationalisierungen zentraler Begriffe	18
1.6.1 Begriffsdefinition Kund_innen	19
1.6.2 Kundenorientierung, Bedürfnisse und Erwartungen	20
1.6.3 Vision und Ziele	24
<b>2. PROJEKTMETHODIK</b>	<b>26</b>
2.1 Beschreibung der Stichprobe	26
2.2 Qualitative Erhebung	27
<b>3. ERGEBNISSE ZUR VISION PIKSL</b>	<b>30</b>
3.1 Vision: „digitale Barrieren abbauen und Komplexität im Alltag verringern“	30
3.1.1 Angebote von PIKSL	30
3.1.2 Unterstützung bei der Computer- und Internetnutzung	33
3.1.3 Lerneffekte und Anwendung	34
3.2 Vision: „PIKSL nutzt die Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln“	35
3.2.1 Teamarbeit	35
3.2.2 Partizipation	41
3.3 Vision „Gemeinsames Lernen und Arbeiten“	46
3.3.1 Soziales Miteinander	46
3.3.2 PIKSL Miteinander Regel	48
3.3.3 Motivation	48
3.3.4 Vermeidung von Stigmatisierung	51
3.4 Fazit: Umsetzung der Vision	52
<b>4. ERGEBNISSE ZU BEDÜRFNISSEN, ERWARTUNGEN UND WÜNSCHEN</b>	<b>54</b>
4.1 Interne Kund_innen	54
4.2 Externe Kund_innen	56
<b>5. HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN</b>	<b>60</b>
5.1 Sensibilisierung im Umgang mit Menschen	60
5.2 Expert_innenbegriff erweitern	61
5.3 Sensibilisierung für Datenschutz verstärken	61

5.4	Besetzung der Forschungsprojekte	62
5.5	Öffentlichkeitsarbeit ausbauen	63
5.6	Fortbildungen und Schulungen für Mitarbeitende	63
5.7	Arbeitsgruppe zum Thema „Freizeitgestaltung“	64
5.8	Optimierung des mobilen Angebots	65
5.9	Projekt- und Kursinhalte dokumentieren und dauerhaft verfügbar machen	66
<b>6.</b>	<b>EVALUATION DURCH KUND_INNEN-BEFragung</b>	<b>68</b>
<b>7.</b>	<b>FAZIT UND AUSBLICK</b>	<b>70</b>
	<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>71</b>
	<b>ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS</b>	<b>77</b>
	<b>ANHANG</b>	<b>78</b>

## **EINLEITUNG**

Die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) fordert die „volle und wirksame“ (UN-BRK, Netzwerk Artikel 3 e.V.) Teilhabe von Menschen mit Behinderung an der Gesellschaft und somit auch an der digitalen Gesellschaft. Voraussetzung für die Teilhabe an dieser ist einerseits der Zugang und andererseits die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien.

Menschen mit Behinderung gehören zu dem Personenkreis, der vor allem in der Nutzung benachteiligt ist. Deshalb besteht die Gefahr einer Spaltung der Gesellschaft; in diesem Kontext wird auch von einer digitalen Spaltung gesprochen.

Unterschiedliche soziale Innovationen setzen sich mit dieser Problematik auseinander. Interneterfahrungsorte, wie das PIKSL Labor in Düsseldorf, stellen eine mögliche Lösung dar, um dem Problem der digitalen Spaltung entgegenzuwirken. „Das Projekt PIKSL bringt Menschen mit und ohne Behinderung zusammen, um innovative Ideen durch Inklusion zu verwirklichen“ (In der Gemeinde leben gGmbH n.d. „Startseite“). Die Leistungen und die Qualität von PIKSL orientieren sich stark an den unterschiedlichen Kund\_innengruppen und dem Art. 9 der UN-BRK.

Auch wenn die Arbeit schon erfolgreich ist, möchte PIKSL als Organisation die Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen noch weiter verbessern. Es entstand die Idee für ein Projekt mit Studierenden der Fakultät Rehabilitationswissenschaften der Technischen Universität Dortmund aufgrund der Kooperation von PIKSL sowohl mit der Universität als auch mit der Sozialforschungsstelle Dortmund.

Durch das Forschungsprojekt wird die Vision von PIKSL untersucht und die Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche der Kundschaft mittels leitfadengestützter Interviews erhoben. Diese wurden mit Mitarbeitenden, Nutzenden der PIKSL-Angebote vor Ort und Buchenden des mobilen Angebotes geführt. Aus den Ergebnissen wurden Handlungsempfehlungen für das PIKSL Labor abgeleitet und Evaluationsbögen entwickelt. Auf Grundlage der theoretischen Überlegungen werden die Forschungsfrage und die Ziele dieses Projektes beschrieben. Anschließend erfolgt eine Operationalisierung der zentralen Begriffe. Dabei werden die von PIKSL selbst formulierten Ziele und ihre Vision mit der UN-BRK verknüpft. Im zweiten Kapitel wird dann das genaue Vorgehen des Projektes beschrieben. Die Ergebnisse, welche im dritten und vierten Kapitel zu finden sind, gliedern sich zum einen in die einzelnen Visionsteile und zum anderen in die Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche der Kund\_innen. Daraus werden dann Handlungsempfehlungen für PIKSL abgeleitet. Abschließend wird ausblickgebend noch auf die Evaluationsbögen eingegangen, die durch die Projektgruppe angefertigt und für PIKSL zur Verfügung gestellt wurden.



# 1. THEORETISCHER HINTERGRUND

Eine empirische Auseinandersetzung unter der Thematik „Das PIKSL Labor. Unterschiedliche Perspektiven auf einen Ort digitaler Inklusion“ erfordert eine Betrachtung des theoretischen Hintergrundes auf verschiedenen Ebenen. Nachdem die Chancen und Herausforderungen der Informationsgesellschaft genannt werden, soll auf Grundlage der Habitus-Kapital-Theorie nach Bourdieu zunächst ein theoretischer Bezugsrahmen gespannt werden. Anschließend wird das Potential von Interneterfahrungsorten im Kontext digitaler Inklusion betrachtet und auf das PIKSL Labor angewandt. Dadurch wird die Relevanz einer empirischen Untersuchung der Thematik durch die Darstellung des aktuellen Forschungsstandes untermauert und schließlich wird die Forschungsfrage mit konkreten Projektzielen genannt. Zuletzt werden Definitionen und Operationalisierungen zentraler Begriffe als Basis für die Erstellung des Forschungsinstrumentes vorgenommen.

## 1.1 Chancen und Herausforderungen der Informationsgesellschaft

Durch die Verbreitung und stetige Weiterentwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien verändern sich die Chancen und Herausforderungen für die Teilhabe an der Gesellschaft. Die strukturelle Entwicklung der letzten Jahre zeigt, dass die Gesellschaft zunehmend als Informationsgesellschaft betrachtet werden kann. Merkmale dieser Gesellschaftsstruktur sind das „fortgeschrittene [...] Entwicklungsstadium [...] von Wirtschaft und Gesellschaft, in dem die Informations- und Kommunikationsdienstleistungen im Vergleich zur industriellen Warenproduktion, aber auch zu den traditionellen Dienstleistungen (v.a. Handel und Verkehr) an zentraler Bedeutung gewonnen haben“ (Springer Gabler Verlag n.d.). Das beinhaltet die Verlagerung oder Erweiterung gesellschaftlicher Systeme in digitale Medien (Pelka/Kaletka 2013). Teilbereiche davon werden in der Abbildung 1 beispielhaft dargestellt.



Abbildung 1: Teilbereiche der digitalen Informationsgesellschaft

Durch Online-Petitionen sowie die wöchentliche Videobotschaft der Kanzlerin kann in der Politik ein größeres und vielfältigeres Publikum erreicht werden. In den verschiedensten Berufen wird die Arbeit durch Informations- und Kommunikationstechnologien standortunabhängig. Wissenschaft lebt in Zeiten der Informationsgesellschaft sowohl durch Online-Journale als auch durch digitale Bibliotheken und Bildung erhält ein verändertes Lern- und Lehrverständnis, gekennzeichnet durch den Einsatz von eLearning sowie Blended Learning Angeboten. Im Gesundheitswesen werden Prozesse verkürzt, indem bspw. Arzttermine online festgelegt werden können. Auch im Bereich des Journalismus ist eine große Veränderung durch digitale Medien zu beobachten: die klassische Zeitung wird mehr und mehr abgelöst von aktuelleren digitalen Nachrichtenportalen.

Die Nutzer\_innen von Informations- und Kommunikationstechnologien sind nicht mehr nur „passive Rezipienten, sondern auch aktive Produzenten, die aktiv an der Inhaltsproduktion teilhaben“ (Punsalan 2009, 1) und auf diesem Wege das Web 2.0 aktiv mitgestalten. Die nutzergenerierten Inhalte, der User Generated Content (UGC), „are becoming an economic phenomenon with consequences for business models and the whole online media landscape as well as for traditional media and marketing“ (Send/Michelis 2009, 1)<sup>1</sup>. „Digitale Informations- und Kommunikationstechnologien [...] prägen Alltag und Arbeitsleben“ (Freese 2015, 1).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Differenzierung der Gesellschaft in vielschichtige Systeme zu einer gesteigerten Komplexität hinsichtlich der Teilhabe an ihr führt, aus denen digitale Medien nicht mehr wegzudenken sind und diese nicht nur die Gesellschaft verändern, sondern auch von ihr gestaltet werden.

Hatte früher nur eine begrenzte Anzahl an Personen einen Zugang zum Internet, so verfügen im Jahr 2015 etwa 88,2% der deutschen Bevölkerung über Informations- und Kommunikationstechnologien mit Internetzugang (Statistisches Bundesamt 2016a). Die Internetzugangsmöglichkeiten haben sich in den letzten Jahren rasant ausgebreitet. Dennoch kann festgestellt werden, dass die Nutzenden unterschiedlich davon profitieren (Pelka/Kaletka 2013). Die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten und Nutzungskompetenzen werden in der Literatur als „digital divide“ diskutiert und beschreiben das Phänomen, dass die Möglichkeiten des Web 2.0 verschieden genutzt werden. „Die Diskussion um die digitale Spaltung der Gesellschaft [...] hat sich vom Zugang auf den Umgang mit dem Internet und seinen Anwendungen sowie in Richtung Fähigkeiten verlagert“ (Dudenhöffer/Meyen 2012, 8f.) und kennzeichnet eine neue Form der sozialen Ungleichheit. Diese beschreiben Zillien und Ha-

---

<sup>1</sup> Um einen einheitlichen Zitationsstil zu verwenden, werden direkte Zitate aus englischer Literatur entsprechend deutscher Richtlinien gekennzeichnet.

gittai folgendermaßen: „[...] the digital divide is generally regarded as a new form of social inequality, in which different patterns of media usage influence life chances to different degrees depending on the particular activities in which people engage online“ (Zillien/Hargittai 2009, 275). Insbesondere Menschen mit Behinderung können häufig nicht in vollem Ausmaß von den Informations- und Kommunikationstechnologien profitieren (Bosse 2013). Aber auch Menschen im Alter, mit formal niedrigem Bildungsstand, mit Migrationshintergrund oder auch Menschen, die von Arbeitslosigkeit betroffen sind, erfahren die Teilhabe an der digitalen Gesellschaft als Herausforderung (Dudenhöffer/Meyen 2012). Ein möglicher Erklärungsansatz dafür kann die Habitus-Kapital-Theorie sein (siehe 1.2). Wird von der Annahme ausgegangen, dass Informationen Lebenschancen verbessern (Dudenhöffer/Meyen 2012) und die Informationsgesellschaft von ihren Mitgliedern eine immer stärkere Nutzung digitaler Medien verlangt, um diese Informationen zu generieren, wird die Bedeutung einer kompetenten Mediennutzung für jedes Gesellschaftsmitglied immer wichtiger. Nur wer digitale Medien kompetent nutzt, hat Chancen an der Informationsgesellschaft teilzuhaben.

## **1.2 Habitus-Kapital-Theorie (Bourdieu)**

Die Habitus-Kapital-Theorie von Bourdieu dient der Untersuchung von sozialen Ungleichheiten und versucht den Subjektivismus mit dem Objektivismus zu verbinden (Treibel 2006).

Die Theorie hat sich auch in der Mediennutzungsforschung als Erklärungsansatz etabliert und hilft u.a. darzulegen, welche Faktoren den Umgang mit dem Internet beeinflussen. Unterschiede in der Internetnutzung werden durch den gesellschaftlichen Status eines Menschen begründet. Die Habitus-Kapital-Theorie soll grundlegend in dieser Forschungsarbeit verdeutlichen, dass die soziale Position und die unterschiedliche Verteilung von Kapital den Umgang mit dem Internet bestimmen. Je höher die soziale Position, desto mehr Kapital steht einer Person zur Verfügung, wodurch sie das Internet gewinnbringender nutzen kann. Dies erhöht wiederum die Chancen zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft.

Die Position ist nach der Habitus-Kapital-Theorie abhängig von der Grundhaltung der Person zur Welt, d.h. dem sogenannten Habitus. Er bildet den „Rahmen für Handlungen, Einstellungen zu Handlungen und Ursachen für Handlungen“ (Dudenhöffer/Meyen 2012, 11).

Der Habitus wird durch verschiedene Faktoren geprägt und setzt sich aus dem „opus operatum“ und dem „modus operandi“ zusammen. Im opus operatum wird der Status eines Menschen sichtbar. Er wird bestimmt durch Dispositionen wie Alter oder Geschlecht, aber auch durch die derzeitige Lebenslage und Sozialisationsmerkmale - wie z.B. die Herkunft. Der Modus ope-

randi bestimmt zum einen Denkmuster sowie soziale Sichtweisen und zum anderen legt er die Spanne für Handlungen und Verhaltensweisen eines Menschen fest (ebd.).

Die Strukturen, die den Habitus bestimmen, sind nicht angeboren, sondern entwickeln sich durch Erfahrungen und Sozialisation, sodass sich die Position eines Menschen im Laufe seines Lebens verändert. „In welchem sozialen Raum [sich] jemand [...] aufhält und welchen Habitus jemand einnimmt, ist von der Verfügung über und von der Akkumulation von Kapital abhängig“ (Treibel 2006, 228). Da nicht jede\_r über das gleiche Kapital verfügt und Kapital ungleich verteilt ist, entstehen Unterschiede zwischen sozialen Gruppen und Klassen. Das Kapital dient somit als Messinstrument, „mit dem Positionen und Abstände gemessen werden“ (Dudenhöfer/Meyen 2012, 11) und ist bedeutend, um den persönlichen gesellschaftlichen Status zu steigern und um sich von anderen Menschen zu unterscheiden. Es kann entweder in Form von Materie oder in verinnerlichter Form akkumuliert werden und nimmt auf diese Weise ständig zu.

Es wird zwischen vier verschiedenen Kapitalsorten unterschieden:

Der materielle Besitz, wie Geld und Eigentum im klassischen Sinne, wird als ökonomisches Kapital bezeichnet und bildet ein notwendiges Fundament. Ziel der Akkumulation des ökonomischen Kapitals ist die Profitmaximierung und die Ausrichtung auf den Eigennutz. Es gewährleistet jedoch keine Machtposition. Erst im Zusammenhang mit dem kulturellen und dem sozialen Kapital kann Einfluss auf die Position ausgeübt werden (Bourdieu 2012). Im Internet können zur Akkumulation von ökonomischem Kapital bspw. Preise verglichen oder Verkäufe getätigt werden.

Das kulturelle Kapital wird auch als Bildungskapital bezeichnet und wird bspw. durch die schulische Ausbildung erworben. Je höher die Ausbildung ist, desto mehr kulturelles Kapital steht zur Verfügung. Es kann in folgende drei Formen untergliedert werden: inkorporiertes, d.h. verinnerlichtes Kapital, objektiviertes Kapital – dazu zählen kulturelle Güter, wie z.B. Bilder und Bücher - und institutionalisiertes Kapital – darunter fällt die Erlangung von Titeln (ebd.). Durch die Nutzung von Suchmaschinen und Nachrichtendiensten im Internet oder durch die Teilnahme an Online-Weiterbildungen werden Kompetenzen und somit kulturelles Kapital angehäuft. Es ist grundsätzlich ein wichtiger Faktor, um an der Informationsgesellschaft teilhaben zu können.

„Die Gesamtheit der aktuellen und potentiellen Ressourcen, die mit dem Besitz eines dauerhaften Netzwerkes ... [einhergehen]“ (Bourdieu 2012, 238), wird als soziales Kapital bezeichnet. Die Akkumulation des sozialen Kapitals bietet Sicherheit und ein soziales Netzwerk, auf das man ständig zurückgreifen kann. Es hat somit einen symbolischen und immateriellen Cha-

rakter (Treibel 2006). Soziales Kapital kann im Internet bspw. über soziale Netzwerke oder Partnerbörsen akkumuliert werden, indem neue Kontakte hergestellt und soziale Beziehungen gepflegt werden.

Das symbolische Kapital hat eine übergeordnete Rolle. Es dient der Anerkennung und dem sozialen Prestige, die durch die Akkumulation aller drei Kapitalsorten erreichbar sind (Bourdieu 2012). Im Internet wird symbolisches Kapital durch die Selbstdarstellung auf Homepages oder Blogs angehäuft. Die Abbildung 2 fasst die Habitus-Kapital-Theorie grafisch zusammen.



Abbildung 2: Habitus-Kapital-Theorie (Präsentation Pelka & Projektgruppe 2014, internes Dokument)

### 1.3 Das Potential von Interneterfahrungsorten

Interneterfahrungsorte sind Lernorte mit besonderem Potenzial. Sie ermöglichen den verschiedensten Menschen mit den unterschiedlichsten Fähigkeiten, Interessen und Bedürfnissen sowie in vielfältigen Lebenslagen den Zugang zum Internet. Durch die Bereitstellung des Mediums unterstützen Interneterfahrungsorte die Vermittlung von Wissen und Kompetenzen im Umgang mit dem Web. Sie tragen durch ihr Angebot zur Qualifizierung ihrer Besucher\_innen im Umgang mit dem Netz bei und schaffen somit eine breite Basis für die Akkumulation aller Kapitalsorten (siehe Abschnitt 1.2). Durch eine dadurch verbesserte soziale Position steigert sich ebenso die Teilhabe an der Informationsgesellschaft.

Im Folgenden werden zunächst die allgemeinen Merkmale eines Interneterfahrungsortes beschrieben. Anschließend wird der Interneterfahrungsort PIKSL Labor vorgestellt.

#### 1.3.1 Interneterfahrungsorte

Interneterfahrungsorte sind öffentliche Einrichtungen, die allen Menschen einen Zugang zum Internet bieten. Kostenlos oder mit geringem Kostenaufwand können die Kund\_innen mit Hilfe von Computern oder anderen digitalen Geräten das Internet nutzen. Dabei werden sie von geschultem Personal unterstützt und angeleitet. Interneterfahrungsorte können u.a. an Bibliothe-

ken, Kulturzentren, Mehrgenerationenhäusern, Jugendeinrichtungen, Senior\_innenzentren angegliedert sein (Stiftung digitale Chancen n.d.; Kaletka et al. 2014). Der Lernzuwachs der Kund\_innen erfolgt zum großen Teil durch non-formale Fortbildungs- und Unterstützungsangebote (Stiftung digitale Chancen n.d.) oft parallel zum eigentlichen Angebot für die Zielgruppen der Orte (Kaletka et al. 2014). Ein wichtiges Kriterium bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen ist die persönliche und physische Nähe zu den Angestellten. Durch direkte Interaktionen und pädagogisches Herangehen gewinnt das Konzept an Niedrigschwelligkeit und erhöht den Lernerfolg der Nutzenden (Pelka & Projektgruppe 2014).

Es gibt verschiedene Interneterfahrungsorte, die sich durch ihre gesetzten Schwerpunkte unterscheiden. Ein Schwerpunkt kann sein, dass sie ihre Klient\_innen bei der Suche nach Arbeitsplätzen unterstützen oder neben Bildungsangeboten auch Freizeitaktivitäten anbieten (Kaletka et al. 2014) und wieder andere unterstützen ihren jungen Besucher\_innenkreis hauptsächlich bei den Hausaufgaben. Gemeinsames Ziel aller Orte ist es, den Kund\_innen eine Informationsaufnahme und -gestaltung zu ermöglichen und die dafür nötigen Kompetenzen den Bedürfnissen und Wünschen entsprechend zu vermitteln (Pelka & Projektgruppe 2014). Dabei kann der Kontakt zu Gleichaltrigen oder Menschen mit ähnlichen Interessen und in vergleichbaren Situationen den Lernerfolg steigern. Eine Atmosphäre, in der es möglich ist, direkt Fragen zu stellen und die Beantwortung dieser möglich ist, sowie die Gegebenheit, dass in jeglichen Situationen eine Ansprechperson zur Verfügung steht, begünstigen den Lernerfolg ebenfalls (Pelka/Kaletka/Ruseva 2014).

In Deutschland sind ca. 7.000 Interneterfahrungsorte verzeichnet (Kaletka et al. 2014). Einer dieser Orte ist das PIKSL Labor<sup>2</sup> in Düsseldorf.

### **1.3.2 Das PIKSL Labor**

PIKSL steht für „Personenzentrierte Interaktion und Kommunikation für mehr Selbstbestimmung im Leben“ (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Über PIKSL“) und ist ein Projekt der In der Gemeinde leben gGmbH (IGL) aus Düsseldorf. Ziel ist es, die modernen Informationstechnologien auch für Menschen mit geistiger Behinderung zugänglich zu machen und weiterzuentwickeln. Mittlerweile ist das Angebot auch auf Senior\_innen ausgerichtet. PIKSL versucht in diesem Zusammenhang benachteiligte Menschen, wie z.B. Senior\_innen oder Menschen mit Behinderung zu befähigen, Kapital zu akkumulieren, sodass sie ihre soziale Position verbessern und somit stärker vom Internet profitieren können. Dadurch soll die Teilhabe an der Ge-

---

<sup>2</sup> PIKSL beschreibt die Organisation. Mit PIKSL Labor ist die Örtlichkeit in Düsseldorf-Flingern gemeint.

sellschaft erleichtert sowie die Abhängigkeit von Professionellen reduziert werden. Ebenso soll auf diese Weise ein selbstbestimmtes Leben erleichtert werden. Grundlage der Überlegungen bietet die UN-Behinderten-rechtskonvention (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Was ist PIKSL?“) und der Gedanke des Empowerments. Das PIKSL Labor strebt an, Kund\_innen Kompetenzen zu vermitteln und sie im Umgang mit Computern und mobilen Endgeräten zu empoweren. Empowerment bedeutet übersetzt „Selbst-Bemächtigung“ und meint im lebensweltlichen Sinn „die Stärkung und Erweiterung der Selbstverfügungskräfte des Subjektes ... [und] die (Wieder-)Herstellung von Selbstbestimmung über die Umstände des eigenen Alltags“ (Herriger 1991, 222 zit. n. Herriger 2006).

Das Projekt dient darüber hinaus dazu, Menschen mit und ohne Behinderung zusammenzubringen und gemeinsam innovative Ideen zu entwickeln, die Inklusion voranbringen. Dabei werden verschiedenste Themengebiete, wie soziale Innovationen, barrierearme Kommunikationstechniken und der demografische Wandel fokussiert. Gemeinsam mit Menschen mit Behinderung und immer aus der Sicht der Nutzenden werden die Probleme der alltäglichen Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien behandelt. Für die innovative Arbeit wurde PISKL von der Initiative Land der Ideen mit dem Preis „Ausgewählter Ort 2012“ ausgezeichnet (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Über PIKSL“).

„Das PIKSL Labor ist die Schnittstelle zur Förderung von sozialer Vernetzung und interdisziplinärer Kommunikation“ (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Das PIKSL Labor“). Vor Ort finden die Besucher\_innen Computerarbeitsplätze und verschiedene Angebote, um bei Bedarf mit Hilfestellungen ihre Fähigkeiten auszuweiten und neue Kompetenzen zu erwerben. Die Angebote sind im Bereich der Erwachsenenbildung zu verorten. Aufgrund verschiedener Projektarbeiten haben die Nutzenden die Möglichkeit, nicht nur ihr eigenes Wissen zu erweitern, sondern auch Erfahrungen und Ideen auszutauschen, gemeinsam weiterzuentwickeln und somit durch transdisziplinäre Zusammenarbeit mit Fachleuten einen Beitrag zur Wissenschaft und dem Voranschreiten der Inklusion zu leisten (ebd.). Eben diese Herangehensweise, Menschen mit einer Behinderung als Co-Entwickler\_innen in die Forschungsprozesse einzubeziehen und ein Ausprobieren zu ermöglichen, verleiht dem Konzept den Laborcharakter (PIKSL Präsentation n.d., internes Dokument), deshalb werden die Nutzenden auch Laborant\_innen genannt. Ferner ermöglicht der Interneterfahrungsort seinen Nutzenden nach dem eigenen Wissenserwerb als Multiplikator\_innen in den Kursen, im offenen und im mobilen Angebot tätig zu werden. Dadurch gestalten Menschen mit einer geistigen Behinderung diese Angebote mit (PIKSL Präsentation n.d., internes Dokument).

Insgesamt ist es den Mitarbeitenden und Gestaltenden des PIKSL Labors ein großes Anliegen, ihre Produkte und Dienstleistungen stets zu verbessern und weiterzuentwickeln.

Weitere Informationen über PIKSL, die Arbeit, Ziele, Projekte und aktuelle Themen, finden sich auf der Homepage ([www.piksl.net/start.html](http://www.piksl.net/start.html)).

## 1.4 Darstellung des Forschungsstandes

Im Jahr 1989 legte Tim Berners-Lee das Konzept für ein World Wide Web vor. Aus dem Konzept, das einst zur Forschung bestimmt war, hat sich die digitale Vernetzung entwickelt (Iske/Verständig 2014). Bereits im Jahr 2011, zur Gründung des PIKSL Labors in Düsseldorf, nutzten 76% der Bevölkerung (ab 10 Jahren) das Internet. Im Jahr 2015 waren es bereits 85% (Statistisches Bundesamt 2016b). Betrachtet man die Nutzung in verschiedenen Altersgruppen (siehe Tabelle 1), so wird deutlich, dass besonders Jugendliche und Menschen im erwerbstätigen Alter das Internet fast täglich nutzen. Bei Menschen im Rentenalter sind es nur noch 67% (Statistisches Bundesamt 2016c). Insgesamt wird das Netz am Häufigsten für die Suche nach Informationen über Waren und Dienstleistungen genutzt. Kinder und junge Erwachsene in einem Alter zwischen 10 und 24 Jahren nutzen das Internet vor allem für die private Kommunikation in sozialen Netzwerken (Statistisches Bundesamt 2016d).

Altersgruppen in Jahren	Nutzung (fast) jeden Tag	Teilnahme an soz. Netzwerken im Internet für priv. Kommunikation	Suche nach Informationen über Waren und Dienstleistungen	Internet Banking Online Marketing
<b>Insgesamt</b>	85%	64%	89%	54%
<b>10-15</b>	77%	77%	59%	2%
<b>16-24</b>	95%	93%	87%	38%
<b>25-44</b>	93%	77%	96%	74%
<b>45-64</b>	81%	52%	92%	55%
<b>65 u. älter</b>	67%	29%	85%	44%

Tabelle 1: Internetnutzung nach Altersgruppen (vgl. Statistisches Bundesamt 2016 c&d)

Durch die ARD und ZDF Onlinestudie konnten 2015 weitere Bereiche der Internetnutzung der Gesamtbevölkerung aufgezeigt werden. Die Onlinestudie wird vom ARD und ZDF seit 1997 durchgeführt, sodass ein Vergleich der Internetnutzung zwischen einzelnen Jahren möglich ist. Seit 2014 hat die Unterwegsnutzung des Internets um 5% zugenommen. Insgesamt greifen bereits 30,7 Millionen Deutsche (55%) auf mobile We-

binhalte zu. Auch der Bereich der Unterhaltung verlagert sich immer stärker ins Netz: Bereits 53% schauen einmal pro Woche Videoinhalte und Fernsehsendungen online. Bei Audioinhalten sind es 33% (ARD/ZDF 2015).

Die Aktion Mensch hat mit der Studie „Web 2.0/barrierefrei“ versucht, Nutzungsprofile für Menschen mit Behinderung herauszuarbeiten sowie Barrieren bei der Nutzung des Internets aufzuzeigen. Zunächst ist kritisch anzumerken, dass es sich um eine Onlinestudie handelt. Es wurden nur Menschen mit Behinderung berücksichtigt, die bereits am Web 2.0 teilnehmen. Dennoch bietet diese Studie viele Ansatzpunkte für die Arbeit von Interneterfahrungsstellen. Insgesamt wurden mit Hilfe des Online-Fragebogens n = 671 Probanden befragt (Berger et al. 2010).

Die in der Studie ‚Web 2.0 barrierefrei‘ Befragten sind im Vergleich zu der durch die repräsentative ARD/ZDF-Onlinestudie aus dem Jahr 2007 abgebildeten Gesamtbevölkerung außergewöhnlich Internet- und Web-2.0-affin: Sowohl was die Bandbreite der Internetverbindung, die Häufigkeit der Internetnutzung als auch die verwendeten Web 2.0-Angebote angeht, unterscheiden sich die hier befragten Nutzer vom Durchschnitt der Web-Nutzer in Deutschland (Berger et al. 2010, 62).

Das Internet bietet demnach für Nutzende mit Behinderung die Möglichkeit Nachteile zu kompensieren. Durch die Studie konnte herausgestellt werden, dass, besonders für Menschen mit einer Wahrnehmungsbehinderung, das tägliche Leben erleichtert werden kann, z.B. nutzen Menschen mit einer Hörbeeinträchtigung das Internet zur Kommunikation. Für Menschen die blind sind oder eine Sehbeeinträchtigung haben ist das Internet eine wichtige Informationsquelle. Wikis zu lesen ist bei fast allen Behinderungsgruppen als häufigste Anwendung des Internets genannt worden. Für Menschen mit Lernschwierigkeiten ist ‚Fotos ansehen‘ der am Häufigsten genannte Grund für die Internetnutzung. In der Abbildung 3 wurden aus der Studie beispielhaft Funktionen und Anwendungsbereiche des Internets und Nutzergruppen veranschaulicht.

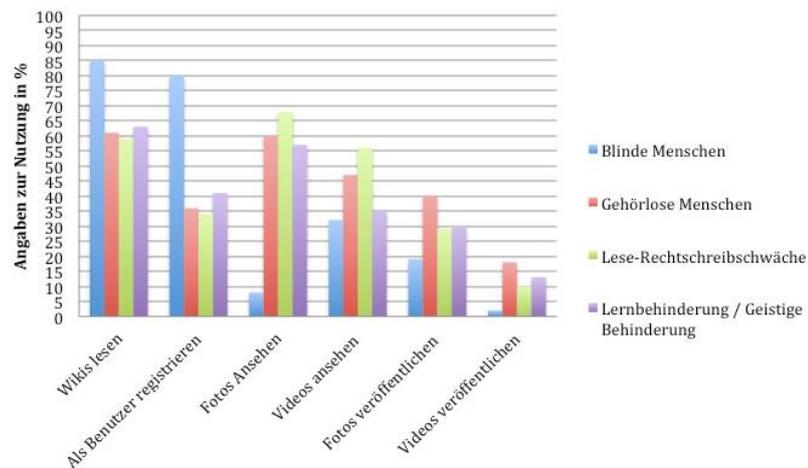


Abbildung 3: Anwendungsbereiche des Internets bei Menschen mit Behinderung (vgl. Berger et al. 2010, 46)

Barrieren, welche die Nutzung des Internets beeinflussen, können in drei Kategorien aufgeteilt werden. Zum einen existieren anwendungsbedingte Hürden, wie z.B. Registrierungs- und Loginvorgänge, die aus der Art und Gestaltung der Anwendung entstehen. Zum anderen bestehen Barrieren, die sich aus der Person des Nutzenden (behinderungsunabhängig) ergeben, also individuelle Hemmnisse wie ungenügende technische Ausstattung oder mangelnde Vorkenntnisse ebd. Unter behinderungsbedingten Barrieren werden Hindernisse verstanden, die sich aufgrund der Behinderung der Nutzenden ergeben.

Charakteristisch für die sogenannten behinderungsbedingten Barrieren ist, dass diese in der Kommunikation der Betroffenen untereinander eine höhere Relevanz haben als in der Kommunikation mit anderen Nutzern, die nicht von derselben Behinderung betroffen sind (Berger et al. 2010, 20).

Ein Beispiel ist die Fotoplattform ‚flickr‘, die durchaus auch von Menschen mit einer Sehbehinderung genutzt wird, um Fotos mit ‚Sehenden-Nutzer\_innen‘ zu teilen.

Damit Menschen und vor allem Menschen mit Benachteiligung das Internet besser nutzen können, bedarf es (digitaler) sozialer Innovationen. Eine mögliche Lösung bieten Interneterfahrungsorte. In der Europäischen Union gibt es ca. 250.000 Interneterfahrungsorte, von denen einige Menschen mit Behinderung explizit als Zielgruppe nennen (Rissola et al. 2013). In Deutschland sind ca. 7.000 Interneterfahrungsorte verzeichnet (Kaletka et al. 2014). Nach Bühler und Pelka (2014) sind Interneterfahrungsorte niedrigschwellige Anlaufstellen mit hohem Kommunikationsanteil, welche die digitale Inklusion begünstigen und als dritte Ebene der Unterstützung fungieren. Ebene 1 beinhaltet die barrierearme Gestaltung der Technologien und Ebene 2 die Unterstützung von Menschen untereinander. Um Interneterfahrungsorte weiter zu professionalisieren, wurden im Rahmen des Projektes „Key competences for all“ Bausteine für Qualifizierungsmodule entwickelt. Sie bieten eine Grundlage zur Weiter-

bildung zum „eFacilicator“ für Mitarbeitende mit Kontakten zu benachteiligten Zielgruppen (Pelka/Kaletka 2012).

## 1.5 Forschungsfrage und Projektziele

Durch die Forschungsarbeit wird ein für die gesellschaftliche Entwicklung relevantes Themenfeld in einem rehabilitationswissenschaftlichen Kontext betrachtet.

Aus der beschriebenen Problemlage, dem dargestellten Potential von Interneterfahrungsorten sowie dem vorgestellten PIKSL Labor lässt sich festhalten, dass sich bezüglich der Interneterfahrung eine digitale Spaltung abzeichnet und Interneterfahrungsorte Menschen durch ihre Angebote die Nutzung des Internet ermöglichen können. Das PIKSL Labor als ein Interneterfahrungsort in Düsseldorf schafft u.a. für Menschen mit einer geistigen Behinderung und Senior\_innen die Möglichkeit Informations- und Kommunikationstechnologien zu nutzen. Basierend auf der UN-BRK hat PIKSL eine Vision entwickelt. Diese soll helfen, die Forderungen der UN-BRK umzusetzen. Zusätzlich strebt PIKSL an, die Angebote stetig weiter zu entwickeln, die Arbeit zu optimieren und somit den Bedürfnissen und Erwartungen der Kund\_innen anzupassen, wodurch eine kund\_innenorientierte Arbeit entsteht. Daraus resultierend ergibt sich folgende Forschungsfrage:

Welche Aspekte der Vision von PIKSL werden erfüllt und welche Bedürfnisse und Erwartungen haben die Kund\_innen an das PIKSL Labor?

Mittels entwickelter leitfadengestützter Interviews werden hierbei qualitative Daten erhoben und zusammengetragen. Das PIKSL Labor Düsseldorf ist als Projektpartner aktiv in den Forschungsprozess eingebunden. Es wird überprüft, welche Aspekte aus der von PIKSL aufgestellten Vision (siehe 1.6.3) erfüllt werden und zusätzlich ermittelt, was die Bedürfnisse und Erwartungen und Wünsche der einzelnen Kund\_innengruppen sind. Auf der Basis der Ergebnisse werden abschließend Handlungsempfehlungen für das PIKSL Labor Düsseldorf formuliert. Dem PIKSL Labor wird dadurch die Möglichkeit gegeben, seine Angebote weiter zu optimieren und an den Bedürfnissen und Wünschen der Kund\_innen auszurichten. Auf diese Weise kann das Angebot angemessen ausgebaut werden.

Des Weiteren wird ein quantitatives Instrument in Form eines Evaluationsbogens entwickelt. Dieser dient dazu, die Nachhaltigkeit des Projektes zu gewährleisten und ein Fundament für eine großangelegte Befragung aller Kund\_innen zu schaffen. Mehr noch wird es dem PIKSL Labor ermöglicht, eigenständig und kontinuierlich eine Kund\_innenbefragung zur Erhebung der Zufriedenheit durchzuführen und das Angebot auch nach Veränderungen immer wieder neu zu evaluieren und zu reflektieren. Auf diese Weise kann deutlich gemacht werden, inwieweit die Unternehmenserwartungen und -wünsche mit denen der

Kund\_innen einhergehen bzw. wie zufrieden die Kund\_innen mit den Angeboten sind.

Die vor dem theoretischen Hintergrund zu beantwortende Forschungsfrage und die daraus resultierenden Ergebnisse in Form von Handlungsempfehlungen und eines Evaluationsbogens werden in Abbildung 4 nochmals dargestellt und zusammengefasst.

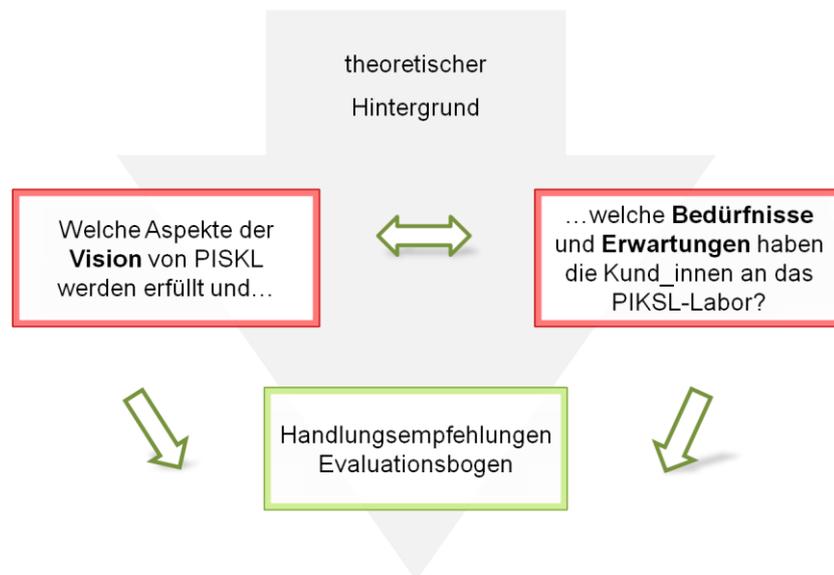


Abbildung 4: Forschungsfrage und Projektziele

Thematisch ist das Forschungsprojekt im Feld digitaler Inklusion einzuordnen, das sich mit Potentialen und Gefahren der digitalen Gesellschaft auseinandersetzt. Ein besonderer Fokus liegt hier auf der Gruppe der Menschen mit Behinderung und Benachteiligung. In den Forschungsprozess fließen Vorarbeiten zu Interneterfahrungsorten als Promotoren digitaler Inklusion ein, wie im Abschnitt 1.3 bereits beschrieben. Wie im Abschnitt 1.6.3 dargelegt, berücksichtigt das Projekt auch Grundlagen, wie die UN-Behindertenrechtskonvention.

Das Forschungsprojekt hatte eine Laufzeit von vier Monaten und wurde im März 2016 abgeschlossen.

## 1.6 Definitionen und Operationalisierungen zentraler Begriffe

Der Forschungsarbeit liegen zentrale Begriffe zugrunde, die eine klare Definition und auch Operationalisierung erfordern. Zunächst gilt es ein wesentliches Verständnis über die Zuschreibung ‚Kund\_in‘ herauszuarbeiten, um anschließend die Begrifflichkeiten ‚Kundenorientierung‘ im Sinne der Bedürfnisse und Erwartungen zu operationalisieren. Schlussendlich wird die Vision PISKSLs auf ihre Messbarkeit untersucht. Dafür werden die von PISKSL formulierten Ziele den drei inhaltlichen Teilas-

pekten der Vision zugeordnet und mit konkreten Artikeln der UN-BRK verknüpft. Diese Betrachtung wird die Basis zur Erstellung des Messinstrumentes sein, welches in Kapitel zwei beschrieben und erläutert wird.

### 1.6.1 Begriffsdefinition Kund\_innen

Personen, die Produkte und Dienstleistungen nachfragen, kaufen, nutzen oder konsumieren, zählen im klassischen Marketing zu den Kund\_innen. Sie sind Nutzer\_innen von Sachgütern oder an Personen gebundenen Gütern (Schneider/Geiger/Scheuring 2008).

„Aus Sicht des Qualitätsmanagements umfasst der Kundenbegriff alle Personen [...] mit einer direkten Beziehung zum eigenen Unternehmen“ (Schneider/Geiger/Scheuring 2008, 176). Unterschieden wird zwischen externen und internen Kund\_innen. Während externe Kund\_innen als traditionelle Käufer\_innen das Produkt verwenden, repräsentiert der\_die interne Kund\_in das Unternehmen. Zur internen Kundschaft zählen die Mitarbeitenden (ebd.).

Der ökonomische Erfolg eines Unternehmens hängt wesentlich mit der Kund\_innenzufriedenheit zusammen. Werden die durchaus heterogenen Erwartungen der Kundschaft erfüllt, so kann sich Zufriedenheit einstellen. Die Kund\_innenzufriedenheit beeinflusst wiederum die Kund\_innenbindung, denn „ein zufriedener Kunde [ist] eher bereit [...], die Leistungen eines Unternehmens erneut [...] oder sogar in stärkerem Umfang [...] in Anspruch zu nehmen“ (Bruhn 2013, 13). Als wesentliche Voraussetzung für Kund\_innenzufriedenheit wird die Qualität der Dienstleistung betrachtet. Die Kundschaft hat eine bestimmte individuelle Qualitätserwartung, die, wenn sie erfüllt wird, bei dem\_der Kund\_in Zufriedenheit erzielt (ebd.). Zudem sollten „Qualitätsanstrengungen, die auf die Kundenzufriedenheit ausgerichtet sind, [...] auch die Mitarbeitenden im Unternehmen zufriedenstellen“ (Schneider/Geiger/Scheuring 2008, 176).

PIKSL hat ein modernes Verständnis von Kund\_innen, das sich an der dargestellten Begriffsbestimmung aus dem Qualitätsmanagement anlehnt. Aus diesem Grund können folgende Kund\_innengruppen unterschieden werden:

Zu den externen Kund\_innen zählen Personen, die das offene Angebot und/oder das Kursangebot des PIKSL Labors nutzen, aber auch Nutzende des mobilen Angebots. Die kommerziellen Partner, wie E.ON, aber auch Forschungspartner (Hochschulen) sowie unterschiedliche Förder\_innen werden ebenfalls als externe Kund\_innen verstanden.

Die Gruppe der internen Kund\_innen setzt sich aus den Mitarbeitenden, d.h. den hauptamtlich und ehrenamtlich tätigen Personen, den Praktikant\_innen, sowie den Studierenden zusammen. Abbildung 5 zeigt eine Übersicht dieser Zuordnung.

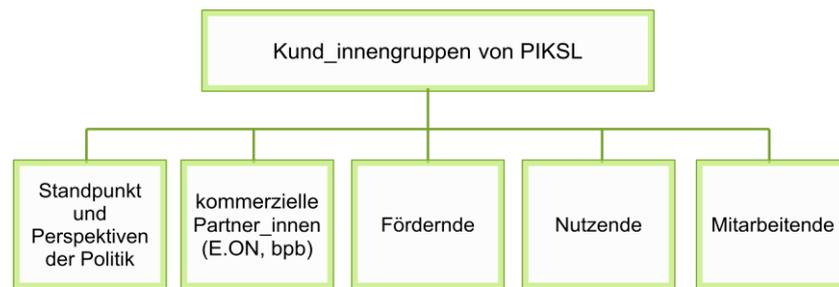


Abbildung 5: Kund\_innengruppen von PIKSL

Gegenstand dieser Forschungsarbeit sind nicht alle Kund\_innengruppen von PIKSL. Da die Kundschaft sehr heterogen ist und unterschiedliche Forschungsinstrumente zur Beantwortung der Forschungsfrage aus Sicht der verschiedenen Kund\_innengruppen notwendig wären, wurde in enger Absprache mit PIKSL eine Auswahl getroffen. In einem ersten in diesem Rahmen stattfindenden Forschungsprojekt wurden aus der Gruppe der externen Kund\_innen die Nutzenden des offenen Angebotes und der Kursangebote sowie die Buchenden des mobilen Angebotes interviewt. Von den internen Kund\_innen werden die Mitarbeitenden des PIKSL Labors befragt. Damit wurden die Kund\_innengruppen befragt, die PIKSL aktiv nutzen.

### 1.6.2 Kundenorientierung, Bedürfnisse und Erwartungen

Will eine Organisation die Qualität ihrer Dienstleistungen verbessern, ist Kundenorientierung unerlässlich, denn ein „hohes Maß an Kundenzufriedenheit [beeinflusst] den Unternehmenserfolg positiv“ (Matzler/Stahl/Hinterhuber 2009, 7). Dadurch entstehen gewinnbringende Beziehungen zu Kund\_innen, wie in Abschnitt 1.6.1 dargestellt. Jedoch setzt das Erreichen einer hohen Kund\_innenzufriedenheit eine Orientierung an den Bedürfnissen und Erwartungen der Kundschaft voraus (Bruhn 2009).

Eine grundlegende Forschungsarbeit zum Konstrukt „Bedürfnis“ leistete Maslow, sodass dieser Begriff Assoziationen zu „A theory of human motivation“ (Maslow 1943) weckt. Darin beschreibt der Psychologe folgende fünf elementare Bedürfnisse des Menschen:

- „Physiological needs“ (a. a. O. 372)
- „Safety needs“ (a. a. O. 376)
- „Love needs“ (a. a. O. 380)
- „Esteem needs“ (a. a. O. 381)
- „Need for self-actualization“ (a.a. O. 382)

Unter der Annahme, dass Menschen nach Befriedigung eines Bedürfnisses sich der Befriedigung des nächsten zuwenden (Beispiel: sind physiologische Bedürfnisse befriedigt, wendet

der die Betreffende sich dem Sicherheitsbedürfnis zu), ergibt sich die in Abbildung 6 dargestellte Bedürfnispyramide nach Maslow.



Abbildung 6: Bedürfnispyramide

Bedürfnisse lassen den Menschen demnach die Dinge beheben, die als Mangel wahrgenommen bzw. die Dinge herbeiführen, die als notwendig erlebt werden. Darüber hinaus versuchen Menschen ihre Bedürfnisse nicht nur zu stillen, sondern stimulieren und erfinden diese auch. Letzteres lässt sich dadurch erkennen, dass man Bedürfnisse in primäre und sekundäre Bedürfnisse unterteilen kann. Primäre Bedürfnisse umfassen essentielle Motive, während sekundäre Bedürfnisse aufgrund geistiger und kultureller Motive bestehen (Fröhlich 2010).

Bedürfnisse ziehen somit ein Streben nach der Beseitigung einer Entbehrung nach sich (Fell 2010). Die Bundeszentrale für politische Bildung (2013) geht sogar davon aus, dass Bedürfnisse Wünsche bewirken und damit wirtschaftliches Handeln veranlassen. Als Organisation schafft PIKSL einen ‚Raum‘ für wirtschaftliches Handeln, indem PIKSL sich auf die Bedürfnisse der Menschen, die auf Grund unterschiedlicher Faktoren nicht ausreichend an der Informationsgesellschaft teilhaben können, ausrichtet.

Das „Wörterbuch Psychologie“ (Fröhlich 2010, 179) beschreibt eine Erwartung als „Einstellung, die sich auf mehr oder weniger klare Zielvorstellungen bezieht“. Treten erwartete Zustände oder Handlungen tatsächlich mehrfach ein, so entstehen verbindliche Erwartungsmuster, auf die sich die Beteiligten einstellen. Erwartungen zu erhofften und antizipierten Leistungen können dabei sowohl durch gesellschaftliche, als auch durch demografische Faktoren, persönliche Bedürfnisse und Erfahrungen, Empfehlungen und Werbung entstehen (Trefz/Büttgen 2007).

Allgemein wird unterschieden zwischen prädiktiven Erwartungen und normativen Erwartungen. Ersteres meint die Überzeugung der Kundschaft darüber, wie etwas in Zukunft sein wird und ist insgesamt mit dem Vertrauen oder Misstrauen gleichzusetzen, welches die Kundschaft in eine Dienstleistung setzt. Diese Art der Erwartung ist nicht durch individuelle Wünsche der Nutzenden definiert, sondern durch die Darstellung und Qualität der Dienstleistung.

Die individuellen Wünsche und auch Forderungen der Kundschaft werden den normativen Erwartungen zugeschrieben. Sie umfassen die Meinung des Einzelnen darüber, wie die entsprechende Dienstleistung sein sollte und können, nur bedingt durch den\_die Anbieter\_in (Krüger 2007).

Insgesamt wird in der Literatur keine klare Differenzierung zwischen den Begrifflichkeiten Bedürfnis und Erwartung erkennbar. Allerdings lassen sich Aspekte herausarbeiten, die ein klares Verständnis ermöglichen können. Diese sind in Tabelle 2 zusammengefasst.

<b>Bedürfnisse</b>	<b>Erwartungen</b>
entstehen aufgrund eines Mangelerlebnisses oder Gefühl der Notwendigkeit	innere Ausrichtung auf zukünftige Umweltgegebenheiten und fremdes/eigenes Verhalten
unbegrenzt, verändern sich im Laufe des Lebens	bewusst, spezifisch, oberflächlich und kurzfristig
primäre Bedürfnisse: essentielle Motive sekundäre Bedürfnisse: geistige und kulturelle Motive	prädiktive Erwartungen: Gewissheit, Annahme normative Erwartung: Forderung
werden zu Wünschen und damit zu Auslösern für wirtschaftliches Handeln des_der Kund_in	erhoffte und antizipierte Leistung, Soll-Leistung, die der Dienstleister erbringen muss
können stimuliert und erfunden werden	kann durch gesellschaftliche und demografische Faktoren, persönliche Bedürfnisse, mündliche Empfehlungen, bisherige Erwartungen oder Erfahrungen und Werbung beeinflusst werden

Tabelle 2: Bedürfnisse und Erwartungen

Um eine Operationalisierung von Bedürfnissen und Erwartungen für diese Forschungsarbeit vorzunehmen, ist vor allem ein „Denken in Kundenbeziehungen“ (Bruhn 2009, 62) angebracht. Dabei ergeben sich Bedürfnisse und Erwartungen aus der jeweiligen Beziehung, die der\_die Kund\_in zu PIKSL hat. Handlbauer und Renzl führen in diesem Zusammenhang an, dass zur Ermittlung der Bedürfnisse und Erwartungen der Kundschaft vor allem folgende Aspekte berücksichtigt werden sollten (Handlbauer/Renzl 2009):

1. Wissen, was Kund\_innen wollen
2. Wissen, wie Kund\_innen das Produkt verwenden
3. Wissen, warum Kund\_innen das Produkt verwenden
4. Wissen, mit wem Kund\_innen zusammenarbeiten

Diese vier Blickwinkel sollen zur Operationalisierung dienen, sodass das Messinstrument auf Basis dieser Inhalte erstellt werden kann.

### 1.6.3 Vision und Ziele

In einem nächsten Schritt sollen die inhaltlichen Teilaspekte der Vision PIKSLs sowohl den Zielen der Organisation als auch konkreten Artikeln der UN-BRK zugeordnet werden

Die UN-BRK regelt das Recht von Menschen mit Behinderungen zur Teilhabe an der Gesellschaft. Die Konvention stellt dabei lediglich Forderungen auf, formuliert allerdings keine Handlungsansätze. Präzise Handlungsansätze zu entwickeln ist nun einerseits Aufgabe von bspw. Kommunen und Organisationen, aber auch andererseits eine Frage der Bedürfnisse und Erwartungen der Gesellschaft; im Falle PIKSLs der Kundschaft. So formuliert PIKSL seine Vision wie folgt:

Wir sind PIKSL, eine Organisation, die digitale Barrieren abbaut und Komplexität im Alltag verringert. PIKSL nutzt die Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln. Hierfür schaffen wir Orte zum gemeinsamen Lernen und Arbeiten (PIKSL Vision n.d., internes Dokument).

Die Vision PIKSLs drückt aus, dass die Organisation anstrebt, die Forderungen der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) zu erfüllen. Der Artikel 3 (c) der UN-BRK lautet: „Die Grundsätze dieses Übereinkommens sind die volle und wirksame Teilhabe [von Menschen mit Behinderung] an der Gesellschaft und Einbeziehung in die Gesellschaft [...]“ (UN-BRK, Netzwerk Artikel 3 e.V.). Darüber hinaus wird in Artikel 9 (g) gefordert, den „[...] Zugang [für] Menschen mit Behinderungen zu den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, einschließlich des Internets, zu fördern“ (ebd.). Aufgrund dessen strebt PIKSL als Organisation an, durch Partizipation von Menschen mit Behinderung, Komplexitäten des Alltags zu verringern, Forschungsarbeiten durchzuführen und Orte zum gemeinsamen Lernen und Arbeiten zu schaffen.

Um festzustellen, ob PIKSL seine Vision umsetzt und diese auch mit den Forderungen der UN-BRK einhergehen, muss die Vision mit Blick auf die formulierten Ziele der Organisation betrachtet werden, die sich auf der Website finden lassen (In der Gemeinde leben gGmbH n.d. „Projektziele“). Die Ziele lassen sich als leitende Handlungsansätze verstehen, mit dem Vorsatz die UN-BRK umzusetzen.

Insgesamt lässt sich die Vision in drei Sinnbereiche unterteilen. Diesen drei Bereichen können die einzelnen Projektziele PIKSLs zugeordnet werden, sodass die Inhalte der Vision messbar werden. Die Zuteilung wurde anlässlich dieser Forschungsarbeit vorgenommen und ist den folgenden Abbildungen zu entnehmen:

<p><b>Vision Teil 1</b> „digitale Barrieren abbauen und Komplexität im Alltag verringern“</p>	<p><b>Ziele</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>„Moderne Informations- und Kommunikationstechnik soll Menschen mit Behinderung eine selbstständigere Lebensführung ermöglichen. Datenschutz und ethische Fragestellungen haben hohe Priorität und werden offen diskutiert.“</li> <li>„Reduzierung der Abhängigkeit von professioneller Unterstützung.“</li> <li>„Gestaltung erschwinglicher Produkte und Dienstleistungen.“</li> <li>„Unterstützung des professionellen Hilfesystems.“</li> </ol>	<p><b>UN-BRK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 2</li> <li>• Art. 4 (f)</li> <li>• Art. 4 (g)</li> <li>• Art. 9</li> </ul>
---	--	---

Abbildung 7: Vision Teil 1

<p><b>Vision Teil 2</b> „nutzt die Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln“</p>	<p><b>Ziele</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>„Interdisziplinäre Zusammenführung von Expertenwissen im PIKSL Labor: Menschen mit Behinderung sind Experten im Abbau von Komplexität und entwickeln Lösungen gemeinsam mit Fachleuten.“</li> <li>„Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung stehen im Zentrum der Entwicklung und Nutzung von technischen Lösungen und Assistenzsystemen.“</li> <li>„Partizipation der Nutzerinnen und Nutzer am Erfolg des Projekts.“</li> </ol>	<p><b>UN-BRK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 8 (c)</li> <li>• Art. 27</li> </ul>
---	--	--

Abbildung 8: Vision Teil 2

<p><b>Vision Teil 3</b> „gemeinsames Lernen und Arbeiten“</p>	<p><b>Ziele</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>„Schaffung eines offenen Ortes für soziale Kontakte und Kommunikation: Das PIKSL Labor“</li> <li>„Vermeiden von Stigmatisierung durch ästhetische und qualitativ anspruchsvoll gestaltete Produkte.“</li> </ol>	<p><b>UN-BRK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 3</li> <li>• Art. 8</li> <li>• Art. 24</li> </ul>
---	--	--

Abbildung 9: Vision Teil 3

Diese Zuordnung soll im weiteren Verlauf der Erstellung der Messinstrumente zu Grunde liegen, sodass die Vision durch eine Befragung der Kundschaft überprüft werden kann.

## 2. PROJEKTMETHODIK

Bis zum Erhebungszeitpunkt hat keine Befragung der Kund\_innen bzgl. der Forschungsfrage stattgefunden, sodass sich eine qualitative Datenerhebung anbot.

Qualitativen Methoden wird im Allgemeinen eine große Offenheit zugesprochen, durch die die Berücksichtigung der Perspektiven der Befragten Einzug erhält (Kuckatz et al. 2008) und die Rekonstruktion subjektiver Sichtweisen ermöglicht wird (Helfferrich 2011). Eine Form der qualitativen Forschung ist die Arbeit mit einem Leitfadeninterview. Der Leitfaden dient zur Orientierung sowie als Gerüst für eine Struktur und ermöglicht eine Vergleichbarkeit der verschiedenen Befragungen (Mayer 2013).

### 2.1 Beschreibung der Stichprobe

Insgesamt wurden 18 Interviews mit Personen aus den verschiedenen Kund\_innengruppen geführt. Die Kategorisierung erfolgte nach Absprache mit dem PIKSL Labor (siehe Abschnitt 1.6). Die Stichprobengruppen können in der Tabelle 3 eingesehen werden.

Grundgesamtheit		Anzahl der Interviews
Gruppen	Untergruppen	
<b>externe Kund_innen</b>	Kund_innen des offenen Angebotes	5
	Kund_innen der Senior_innenkurses	2
	Buchende des mobilen Angebotes	3
	<b>externe Kund_innen gesamt</b>	<b>10</b>
<b>interne Kund_innen</b>	ehrenamtlich Tätige über längere Zeit	5
	Praktikant_innen	2
	Studierende	1
	<b>interne Kund_innen gesamt</b>	<b>8</b>
<b>Gesamt</b>		<b>N = 18</b>

Tabelle 3: Grundgesamtheit in Gruppen und Untergruppen

Durch die Unterstützung des PIKSL Labors konnte eine Liste mit möglichen Interviewpartner\_innen erstellt werden, die anschließend telefonisch und per E-Mail kontaktiert wurden. Für jede der Gruppen standen mehr Kontaktpersonen zur Verfüg-

gung als benötigt wurden. Die Auswahl der Gesprächspartner\_innen erfolgte auf Grundlage der Bereitschaft und unter Einbezug des vorhandenen Zeitmanagements. Des Weiteren wurden im PIKSL Labor mit Hilfe einer Liste erfolgreich Interviewpartner\_innen aus dem offenen Angebot und den Senior\_innenkursen rekrutiert. Bei der Auswahl der Gesprächspartner\_innen wurde darauf geachtet, dass sich die Grundgesamtheit auf alle Kund\_innengruppen und Tätigkeitsbereiche verteilte.

Die Altersspanne der Befragten erstreckt sich von 27 bis 72 Jahre. Alle befragten Kund\_innen aus dem offenen Angebot sind auf dem zweiten Arbeitsmarkt tätig und nutzen das Angebot von PIKSL schon mehrere Jahre lang. Aus dem Senior\_innenkurs wurden zwei Teilnehmende interviewt, die das PIKSL Labor bereits seit Mitte 2015 besuchten. Dabei handelte es sich um eine\_n Rentner\_in und eine arbeitssuchende Person. Des Weiteren werden in der Kategorie externe Kund\_innen drei Buchende des mobilen Angebotes befragt. Darunter befinden sich ein\_e Heilpädagog\_in mit Zusatzqualifikation für die Führungsebene, ein\_e Sozialpädagog\_in, tätig im Gruppendienst und ein\_e Diplom-Sozialpädagog\_in. Alle drei Interviewpartner\_innen sind im stationären Wohn- und Unterstützungsangebot für erwachsene Menschen mit geistiger Behinderung oder mit erworbenen Hirnschäden tätig. Die jeweiligen Einrichtungen buchen das mobile Angebot seit seinem Bestehen.

Die Gruppe der internen Kund\_innen besteht aus zwei Praktikant\_innen (Studierende), einer\_einem Studierenden, der\_die im Rahmen einer Abschlussarbeit bei PIKSL tätig ist und fünf weiteren Personen. Unter den fünf nicht weiter kategorisierten ehrenamtlich Mitarbeitenden befinden sich Menschen mit und ohne Berufsqualifikation.

## **2.2 Qualitative Erhebung**

Die Basis für die Erstellung der qualitativen Leitfäden bildet die von PIKSL selbst formulierte Vision. Insgesamt lässt sich diese inhaltlich in drei Elemente unterteilen (siehe 1.6.3).

1. „Wir sind PIKSL, eine Organisation, die digitale Barrieren abbaut und Komplexität im Alltag verringert.
2. PIKSL nutzt die Fähigkeit von Menschen mit und ohne Behinderung, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln.
3. Hierfür schaffen wir Orte zum gemeinsamen Arbeiten und Lernen“.

Im Anschluss an die Aufteilung in drei Bereiche wird die Vision mit Hilfe der von PIKSL aufgestellten Ziele operationalisiert (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Projektziele“). Darüber hinaus werden weitere Begriffsoperationalisierungen vorgenommen (siehe 1.6).

Nach der Aufbereitung der Vision von PIKSL, die als Ausgangslage zur Erstellung der Leitfäden dient, wird im Weiteren das SPSS-Modell nach Cornelia Helfferich (2011) als methodische Grundlage zur Entwicklung der Leitfäden herangezogen (Helfferich 2011, 182ff).

1. Sammeln: In einem ersten Schritt werden alle denkbaren Fragen gesammelt und notiert. Dabei geht es darum, möglichst viele Fragen aufzuschreiben. Zu diesem Zeitpunkt sind die konkrete Formulierung sowie die inhaltliche Relevanz unwesentlich (Helfferich 2011, 182).
2. Prüfen: Die im ersten Schritt erstellte Liste dient als Grundlage für die weitere Arbeit. Die Sammlung wird systematisch geprüft. Mit Hilfe verschiedener Schritte werden unter anderem unwichtige und doppelte Fragen gestrichen. Die Liste verkürzt sich wesentlich und kann bereits geordnet werden (Helfferich 2011, 182ff.).
3. Sortieren: Eine Hauptstruktur erhält die Sammlung allerdings erst in einem dritten Schritt. Die geprüften Fragestellungen werden in Themenblöcke unterteilt und in eine sinnvolle Reihenfolge gebracht (Helfferich 2011, 185).
4. Subsumieren: Im letzten Schritt erhält der Leitfaden seine eigentliche Struktur (drei Spaltensystem). Für jedes Fragenbündel soll eine offene Erzählaufforderung gefunden werden. Diese wird in der ersten Spalte notiert. Die zweite und dritte Spalte beinhalten Stichpunkte und Unterfragen, die als Checkliste und als Orientierung für weitere Nachfragen dienen (ebd.).

Insgesamt wurden drei Leitfäden nach diesem Konzept erstellt, einer für die Befragung von Mitarbeitenden, einer für die Kund\_innen vor Ort und ein weiterer für die Buchenden des mobilen Angebotes. Alle drei Bögen folgen demselben inhaltlichen Konzept und orientieren sich an der Vision von PIKSL. Die Bögen beinhalten auf die Zielgruppe angepasste, jedoch vergleichbare Fragestellungen, sodass eine gemeinsame Auswertung erfolgen kann. Alle Fragebögen können im Anhang eingesehen werden.

Ein Pretest erfolgte in Kooperation mit dem PIKSL Labor Bielefeld. Daraufhin wurde eine Anpassung bezüglich der Formulierungen der Fragestellungen und nicht auf der inhaltlichen Ebene vorgenommen.

Alle Interviews erfolgten an einem geschützten, ruhigen Ort oder am Telefon. Die Gespräche wurden nach Absprache und unter Zusicherung der vollkommenden Anonymisierung aufgezeichnet und gespeichert.

Anschließend wurden alle 18 Interviews nach einer an die Transkriptionsregeln von Kuckartz et al. angelehnte Vorgehensweise verschriftlicht, z.B. (Kuckartz et al. 2008, 27f.):

- „Es wird wörtlich transkribiert, also nicht lautsprachlich oder zusammenfassend. Vorhandene Dialekte werden nicht mit transkribiert.
- Alle Angaben, die einen Rückschluss auf eine befragte Person erlauben, werden anonymisiert.
- Deutliche, längere Pausen werden durch Auslassungspunkte (...) markiert“.

Nach der Transkription der erhobenen Daten erfolgt die Auswertung nach einem von Mühlfeld u.a. vorgeschlagenem sechsstufigen Auswertungsverfahren (Mayer 2013, 47ff.).

1. Stufe: Antworten markieren.
2. Stufe: In Kategorienschema einordnen.
3. Stufe: Innere Logik herstellen.
4. Stufe: Text zur inneren Logik herstellen.
5. Stufe: Text mit Interviewausschnitten erstellen.
6. Stufe: Beiträge verfassen.

### **3. ERGEBNISSE ZUR VISION PIKSLS**

Durch personenzentrierte Interaktion und Kommunikation für mehr Selbstbestimmung im Leben sollen Menschen mit und ohne Behinderung zusammenkommen, um gemeinsam innovative Ideen zu verwirklichen (In der Gemeinde leben n.d. „Über PIKSL“). Aus diesem Grund hat PIKSL es sich zur Aufgabe gemacht, eine Organisation zu sein, „die digitale Barrieren abbaut und Komplexität im Alltag verringert. [Dafür] [...] nutzt [PIKSL] die Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln. Hierfür schaff[t] [die Organisation] [...] Orte zum gemeinsamen Lernen und Arbeiten“ (PIKSL Vision n.d., internes Dokument). Inwiefern PIKSL dem dargestellten selbstformulierten Anliegen nachkommt, soll im Folgenden aufgeschlüsselt werden.

Die Auswertung der Interviews orientiert sich an der Vision von PIKSL, die, wie in Abschnitt 1.6.3 beschrieben, in drei Teile aufgliedert ist. Den einzelnen Visionsteilen werden Kategorien aus den Leitfäden zugeordnet und die dazugehörigen Ergebnisse beschrieben. Es soll sowohl herausgearbeitet werden, durch welche Aspekte PIKSL der Vision nachkommt, als auch dargestellt werden, mittels welcher Möglichkeiten PIKSL in der Arbeit noch besser gemäß der eigenen Vision handeln kann. Die Ergebnisse werden anschließend in Kapitel vier um die Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche der Kund\_innen komplettiert, um zusammenfassend aufzeigen zu können, in welchen Bereichen sich PIKSL noch stärker an den Kund\_innen orientieren kann. Dazu sind in dem fünften Kapitel neun Handlungsempfehlungen angeführt, auf die in Kapitel drei und vier an mehreren Stellen verwiesen wird.

#### **3.1 Vision: „digitale Barrieren abbauen und Komplexität im Alltag verringern“**

Mittels der Angebote von PIKSL können digitale Barrieren abgebaut und Komplexität im Alltag verringert werden. Vertiefend ermöglichen die Ergebnisse zur Unterstützung bei der Computer- und Internetnutzung, aber auch über nachweisbare Lerneffekte und deren Anwendung, einen Einblick in die Arbeit von PIKSL.

##### **3.1.1 Angebote von PIKSL**

Um digitale Barrieren abzubauen und Komplexität im Alltag verringern zu können, müssen zum einen technische Geräte, wie Computer oder Tablets, zur Verfügung stehen. Zum anderen ist es wichtig, dass Ansprechpersonen anzutreffen sind, die den Nutzenden Wissen und Kenntnisse im Umgang mit den Informations- und Kommunikationstechnologien vermitteln und

sie befähigen, die moderne Technologie selbstständig zu nutzen.

Im PIKSL Labor dient das vielfältige Angebotsspektrum dazu, Kund\_innen im Umgang mit modernen Informations- und Kommunikationstechnologien zu befähigen und ihnen somit Zugang zur digitalen Gesellschaft zu ermöglichen. Dazu stehen mehrere Rechner mit verschiedenen Betriebssystemen, u.a. Windows und Ubuntu, zur Verfügung. Es besteht aber auch die Möglichkeit eigene Geräte zu nutzen. Zu den allgemeinen Angeboten von PIKSL zählen Kurse, Projekte, ein offenes Angebot sowie Freizeitangebote zu verschiedenen Themen.

Das offene Angebot, das sich an keine spezielle Zielgruppe richtet, findet während der regulären Öffnungszeiten statt. Kund\_innen können die dort zur Verfügung stehenden Computer oder eigene Geräte nutzen. Dabei ist es ihnen möglich, ganz individuell ihren Wünschen und Bedürfnissen gemäß die Kommunikations- und Informationstechnologien zu gebrauchen. Bei Unterstützungsbedarf stehen mehrere Dozent\_innen mit und ohne Behinderung zur Verfügung, die bei Fragen und Problemen angesprochen werden können.

Der Senior\_innenkurs richtet sich vor allem an Personen, ab 40 Jahren, die über wenig Erfahrung mit Kommunikations- und Informationstechnologien verfügen. Zur Zeit der Erhebung findet der zweistündige Kurs einmal in der Woche am Dienstag statt und erstreckt sich über einen Zeitraum von sieben bis acht Wochen. Um den Kund\_innen Flexibilität zu gewährleisten, werden dienstags zwei Kurse zu unterschiedlichen Zeiten - vormittags und nachmittags - angeboten. Die vermittelten Inhalte orientieren sich dabei an den Bedürfnissen und Wünschen der Kund\_innen, die am Anfang des Kurses abgefragt werden. Es besteht somit kein fester Lehrplan, sondern die Dozent\_innen passen die Kursinhalte den Wünschen und Bedürfnissen der Kund\_innen an. In der Regel werden Kenntnisse über Hard- und Software vermittelt, d.h. über die Bedienung des PCs, der Tastatur und der Maus sowie z.B. über das Verfassen von E-Mails oder die Recherche im Internet mit Hilfe von Suchmaschinen. Die Inhalte werden von zwei bis drei Dozent\_innen mit und ohne Behinderung vermittelt, die entweder für eine\_n oder zwei Kund\_innen zuständig sind und somit individuell auf Fragen und Probleme eingehen können.

Im Tablet- bzw. iPadkurs wird eine gleiche Vorgehensweise verfolgt. Hier lernen sie insbesondere den Umgang mit den modernen Endgeräten. Zur Vertiefung werden den Kund\_innen Hausaufgaben mitgegeben, die sie selbstständig wiederholen und ausprobieren sollen.

Des Weiteren gestaltet PIKSL das mobile Angebot, das außerhalb des PIKSL Labors, vor allem in Wohneinrichtungen für Menschen mit Behinderung, erfolgt. Auf diese Weise kann für einige Teilnehmende ein möglichst niedrigschwelliges Angebot geschaffen werden. Wie in den anderen Kursangeboten werden

Inhalte einmal in der Woche von einem\_einer bestimmten Dozent\_in vermittelt, die sich auch hier nach den Kund\_innen richten. Es wird geäußert, dass teilweise Verständigungsschwierigkeiten bestehen, sodass den Dozierenden nicht klar kommuniziert werden kann, welche Themen behandelt werden sollen. In diesem Fall wird durch Ausprobieren versucht, die Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche der Nutzenden zu erfahren. PIKSL stellt für das mobile Angebot eigene Tablets zur Verfügung. Außerdem besitzen die Einrichtungen und/oder Teilnehmenden teilweise selbst Endgeräte. Insgesamt hat das Angebot einen offenen Charakter, sodass keine Anmeldeverpflichtung für eine Teilnahme besteht.

In den Ausführungen wird deutlich, dass PIKSL sowohl im offenen Angebot, als auch in den jeweiligen Kursen großen Wert auf Kund\_innenorientierung legt, indem die Wünsche und Bedürfnisse der Kund\_innen hohe Priorität haben und die Angebotsinhalte von den Nutzenden maßgeblich mitgestaltet werden.

Des Weiteren führt PIKSL in Kooperation mit Hochschulen, wie der Universität Bielefeld oder der Technischen Universität Dortmund, aber auch mit Firmen, wie E.ON, verschiedene Projekte durch, auf die in Abschnitt 3.2.2 näher eingegangen wird. Dabei können die beteiligten Personen ihre eigenen Ressourcen und ihr eigenes Wissen in die Arbeit einbringen.

An verschiedenen Wochentagen finden zusätzlich Freizeitangebote statt, wie z.B. ein Kinoabend am Freitag, ein Frühstück am Samstag oder Konsolenspielenabende.

Festgehalten werden kann, dass den Mitarbeitenden nicht das gesamte Angebot von PIKSL bekannt ist, sondern sie vor allem Wissen über das von ihnen gestaltete und ein oder zwei weitere Angebote besitzen. Von dem Senior\_innenkurs hat jede\_r Mitarbeiter\_in Kenntnis.

Ein Interneterfahrungsort sollte niedrigschwellig gestaltet sein, um allen Menschen Teilhabe an der Informationsgesellschaft zu ermöglichen. Das heißt u.a., dass sich die Angebote flexibel an die Kund\_innen anpassen, aber auch, dass räumlich und technisch flexible Zugangswege ohne Barrieren bestehen. Eine weitere Bedingung ist die Vermeidung von formalen Hürden (Redemeyer/Block 2011). Das PIKSL Labor fokussiert besonders Menschen mit Lernschwierigkeiten, Menschen mit kognitiven Einschränkungen, Senior\_innen und Anfänger\_innen, die Unterstützung benötigen, aber auch Barrieren und Ängste im Umgang mit Computern und mobilen Endgeräten und dem Internet sehen. Das PIKSL Labor steht aber auch für andere Kund\_innen, wie z.B. Schüler\_innen, offen. Der Ort ist barrierearm gestaltet und der Besuch ist weder mit Kosten noch mit einer Registrierung verbunden. Kosten entstehen lediglich bei Besuch eines Kurses. „Das ist gar nicht so. Hier kann sogar ein Laie reinkommen und kann hier was machen, wenn er überhaupt keine Ahnung über irgendwas hat" (Interview KO11). Da

das Angebot sowohl im PIKSL Labor, als auch außerhalb stattfindet, wird eine Kombination einer Komm- und Gehstruktur ermöglicht, sodass mehr Kund\_innen angesprochen und unterstützt werden können. Zusammengefasst kann das PIKSL Labor aus diesen Gründen als ein niedrighschwelliger Ort betrachtet werden.

### **3.1.2 Unterstützung bei der Computer- und Internetnutzung**

Um Menschen im Umgang mit Computern, mobilen Endgeräten und dem Internet zu befähigen, benötigen sie neben materiellen Ressourcen, wie z.B. einem Internetzugang, vor allem Ressourcen in Form von menschlicher Unterstützung.

Ziel des PIKSL Labors ist es, Kund\_innen Kompetenzen zu vermitteln und sie im Umgang mit Computern und mobilen Endgeräten zu empowern, um eine Reduzierung der Abhängigkeit von professioneller Unterstützung zu erreichen. Im Fokus steht dabei die Unterstützung durch die Dozent\_innen. Diese können jeder Zeit angesprochen und um Hilfe gebeten werden. Die befragten Kund\_innen haben keine Hemmungen, sich an die Dozent\_innen zu wenden, da Fragen und Probleme ernst genommen werden. Es wird versucht, eine Problemlösung zu finden. Sie fühlen sich nach eigener Aussage angemessen und ausreichend unterstützt. Lediglich eine Person kritisiert, dass die Dozent\_innen nicht immer zur Verfügung stehen, da sie oft von anderen eingespannt und somit nur wenig Zeit für Fragen haben.

Einige Dozierende mit Behinderung fühlen sich bei spezifischen Fragen der Kursteilnehmenden verunsichert und sind irritiert. Es fällt ihnen schwer, bestimmte Vorgänge kleinschrittig zu reflektieren. Zudem haben die Dozent\_innen keine Möglichkeit, auf bereits vermittelte Inhalte zurückzugreifen. Es fehlen demnach Unterlagen, auf die man sich bei Fragen beziehen kann. Eine mögliche Herangehensweise wird in den Handlungsempfehlungen beschrieben. ↪ [siehe 5.9](#)

Neben der Unterstützung der Dozierenden, spielt die Hilfestellung der Kund\_innen untereinander ebenfalls eine wichtige Rolle. Festzuhalten ist, dass viele Kund\_innen sich austauschen. Sie lassen sich etwas zeigen und erläutern oder unterstützen andere bei Problemen. Gefördert wird der Austausch durch eine lockere und gemeinschaftliche Atmosphäre, die im PIKSL Labor herrscht. Voraussetzung für eine gegenseitige Unterstützung ist das vorhandene Wissen. Kund\_innen helfen sich nur untereinander, wenn sie bereits über entsprechende Kompetenzen verfügen. Sonst wird auf die Dozent\_innen verwiesen. „Also es kommt auch vor, dass man da sich gegenseitig hilft und nicht sagt: Kommt mal selber zurecht, mir ist das egal [...], sondern auch mal untereinander sich austauscht, um zu wis-

sen, ja hat der da Ahnung, kann er mir da helfen usw.“ (Interview KO11).

Beim mobilen Angebot erfolgt die Unterstützung zum größten Teil ebenfalls durch den\_die Dozent\_in. Klient\_innen unterstützen sich, soweit es möglich ist und die Kompetenzen vorhanden sind.

Zusammenfassend ist zu erkennen, dass der Ansatz des Empowerments im PIKSL Labor verfolgt wird. Die Kund\_innen werden durch Dozierende und andere Kund\_innen sowohl im mobilen Angebot und den Kursen, als auch im offenen Angebot dazu befähigt, sich Kompetenzen im Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien anzueignen. Sie sind auf Dauer in der Lage, den Computer und das Internet selbstständig zu nutzen, sodass eine Reduzierung der Abhängigkeit von professioneller Unterstützung stattfindet. Die Dozierenden und auch die Kund\_innen sind dazu empowert worden, neu gelerntes Wissen an andere weiterzugeben.

### **3.1.3 Lerneffekte und Anwendung**

Bei PIKSL können die Kund\_innen Kenntnisse über Informations- und Kommunikationstechnologien erwerben. Die Nutzer\_innen verfügen über ein unterschiedliches Vorwissen. So besuchen sowohl Personen das PIKSL Labor, die noch über gar keine Kenntnisse im Umgang mit dem PC und Internet verfügen, als auch Menschen, die bereits Erfahrungen sammeln konnten. Ebenso liegen bei den Mitarbeitenden verschiedene und unterschiedlich stark ausgeprägte Fähigkeiten vor. „Da sind Leute, die mit unterschiedlichen Expertisen – könnte man sagen – in verschiedenen Bereichen von Internet und Computer, Unterstützung geben können“ (Interview P6).

Vermittelt werden bei PIKSL zunächst grundlegende Kenntnisse über den Gebrauch des Computers. Das heißt, es wird erklärt, wie der PC eingeschaltet wird, wie die Maus bedient werden kann und wie die Tastatur aufgebaut ist. In dem Tabletkurs für Senior\_innen lernen die Besucher\_innen entsprechende Fertigkeiten über die Bedienung dieses mobilen Endgerätes. Neben den genannten vermittelten Kompetenzen zur Bedienung des Computers und mobiler Endgeräte, erhalten die Kund\_innen einen Lernzuwachs in der Nutzung verschiedener Programme und Onlineplattformen. So lernen sie bspw. E-Mails zu schreiben, zu versenden und zu empfangen, sich in sozialen Netzwerken wie Facebook zu bewegen und z.B. YouTube zu verwenden. Außerdem gewinnen sie an Kenntnissen, die sie dazu befähigen, Informationen aus dem Internet zu sammeln. Es werden Recherchekompetenzen vermittelt, die es ihnen ermöglichen, Informationen zu generieren. Auf diese Weise akkumulieren sie im Sinne Bourdieus insbesondere kulturelles und soziales Kapital, das sie dazu befähigt, an der Informationsgesellschaft teilzuhaben und auf diese Weise ihren sozialen Status in der Gesellschaft zu verbessern. Der Lernzuwachs

zeichnet sich u.a. dadurch aus, dass einige Kund\_innen ebenso zu Hause ihr erlerntes Wissen und ihre neugewonnenen Fähigkeiten einsetzen.

Die Dozierenden sehen ihre Arbeit als erfolgreich an. Sie bekommen häufig ein positives Feedback von den Kund\_innen, welches zeigt, dass sie einen Lernzuwachs erfahren und neue Kompetenzen erworben haben. „Manche hatten [...] hier noch überhaupt keine Erfahrung und nachher waren die dann schon so gut, dass sie von alleine sagen konnten, ja da und da muss ich rein, um E-Mail zu schreiben oder da und da muss ich rein, um ins Internet zu kommen“ (Interview E1). An dieser Stelle wird deutlich, dass es PIKSL gelingt, die Abhängigkeit von professioneller Unterstützung zu reduzieren und den Kund\_innen auf diese Weise eine selbstständigere Lebensführung zu ermöglichen.

Aus den Interviews geht hervor, dass das Thema Datenschutz behandelt wird, der Umgang mit persönlichen Daten aber besonders in sozialen Netzwerken wie Facebook nicht angemessen erfolgt. Aus diesem Grund wird eine entsprechende Handlungsempfehlung formuliert. ~ siehe 5.3

### **3.2 Vision: „PIKSL nutzt die Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln“**

Angemessene Teamarbeit und Partizipation von Menschen mit Behinderung stellen für PIKSL wesentliche Voraussetzungen dar, um den zweiten Teil der Vision, ‚PIKSL nutzt die Fähigkeiten von Menschen mit Behinderung, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln‘, zu erfüllen. Im Folgenden werden die Ergebnisse beschrieben, die zeigen, ob und wie PIKSL diesem Visionsteil nachkommt.

#### **3.2.1 Teamarbeit**

Teamarbeit wird bedingt durch die Teamstruktur und beinhaltet Aspekte zur Zusammenarbeit.

##### Teamstruktur

Das Team von PIKSL weist eine hohe Heterogenität auf. Neben einem Sozialpädagogen, der das PIKSL Labor leitet, ist dort ein Designer in leitender Projektfunktion tätig. Außerdem finden immer wieder Praktikant\_innen den Weg zu PIKSL, um sich einzubringen und das Modellprojekt auf diese Weise zu unterstützen. Ein\_e interviewte\_r Praktikant\_in weist darauf hin, dass er\_sie es sehr genossen habe, Verantwortungsbereiche zugeteilt zu bekommen und sich dadurch sehr gut eingebunden gefühlt habe.

Die hierarchische Unternehmensstruktur bei PIKSL ist sehr flach. Das hat zur Folge, dass sich die Führungspersonen und die Mitarbeitenden auf Augenhöhe begegnen, was einen positiven Einfluss auf die Zusammenarbeit im Team (siehe auch Arbeit im Team) hat.

Die Forschungsprojekte, die das Angebot des PIKSL Labors erweitern, finden in Zusammenarbeit mit Personen aus unterschiedlichen Fachrichtungen, z.B. Kommunikationsdesign und Werbetechnik, statt. PIKSL ist daran interessiert, lebensweltliche Fragestellungen transdisziplinär<sup>3</sup> zu bearbeiten, d.h. in Zusammenarbeit mit Personen aus verschiedenen Fachdisziplinen, Vertreter\_innen der Praxis und Betroffenen (zur Transdisziplinarität siehe Dubielzig/Schaltegger 2004). Auf diese Weise nutzt PIKSL sowohl in der Dienstleistungs- als auch in der Produktentwicklung die Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung und kommt damit dem Projektziel, „Zusammenführung von Expert\_innenwissen im PIKSL Labor“ (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Projektziele“), nach, indem Menschen mit Beeinträchtigung gemeinschaftlich mit Fachpersonen zusammenarbeiten.

Die vorzufindende inklusive Arbeitsweise zur Entwicklung von innovativen Lösungen basiert auf der Annahme, dass die komplexen Fragen unsere Zeit nicht mehr von einer Fachdisziplin allein gelöst werden können, sondern der praxisbezogene Austausch von ganz unterschiedlichen Menschen – mit verschiedensten Fähigkeiten [...] – bessere Lösungen hervorbringt (Freese 2015, 6).

Ein\_e Interviewpartner\_in sieht in eben dieser sich bewusst gemachten und genutzten Vielfalt die besondere Qualität der Arbeit von PIKSL.

Damit die Arbeit im PIKSL Labor gelingt, sind den Mitarbeitenden Verantwortungsbereiche zugeteilt. Die Zusammensetzung der Teams ist stets projektabhängig. Insgesamt gibt es aber keine festen Teams, die zusammenarbeiten. Des Weiteren verfügen die Mitarbeitenden über individuelle Arbeitszeiten, sodass nicht immer alle Mitarbeiter\_innen vor Ort sind.

### Arbeit im Team

Im Allgemeinen wird der Kontakt zwischen den Mitarbeitenden und den Führungspersonen sowie zwischen den einzelnen Mitarbeiter\_innen als sehr gut beschrieben. „Also wir sind schon ein gutes Team, was dann auch sehr gut zusammenarbeitet“ (Interview E1). Einen wesentlichen Beitrag dazu leistet möglicherweise die Begegnung auf Augenhöhe, die von mehreren Interviewpartner\_innen angesprochen wird. Bei PIKSL herrscht eine offene Atmosphäre, in der viel Wert darauf gelegt wird, dass alle Projektbeteiligten Kritik und Anregungen äußern können, Feedback zu den eigenen Tätigkeiten erfahren und auch

---

<sup>3</sup> weiterführend siehe Dubielzig/Schaltegger 2004

anderen mitteilen können. Diese Offenheit im Team bringt Vorteile mit sich, die vor allem darin bestehen, dass „das eigene Erleben und Verhalten im besonderem Maße durch die direkte Auseinandersetzung mit anderen beeinflusst, herausgefordert und entwickelt wird“ (Eberhardt 2013, 2). Auf diese Weise können die eigenen Fähigkeiten ausgebaut werden und die Person kann in ihrer Persönlichkeit wachsen.

Bei PIKSL arbeiten Menschen mit und ohne Behinderung im Team zusammen. Dabei erweisen sie sich gegenseitigen Respekt, sodass eine Zusammenarbeit auf einer gemeinsamen Ebene möglich ist. Zusammen werden sowohl die Kurse, das offene Angebot als auch die Projekte durchgeführt. Es besteht das Bestreben, die Laborant\_innen in die Arbeit mit einzubeziehen. Grundsätzlich bringen also unterschiedliche Personen individuelles Expert\_innenwissen ein. Dies resultiert vor allem aus persönlicher Erfahrung und beruflicher Ausbildung. Indem bei PIKSL sowohl Menschen mit Behinderung, als auch Menschen ohne Behinderung ihr Wissen zusammentragen, kommt das PIKSL-Projekt einem selbstformulierten Ziel nach, in dem es heißt, dass PIKSL das Expert\_innenwissen von Menschen mit Behinderung sowie Fachleuten nutzt, um gemeinsam Lösungen zum Abbau von Komplexität zu entwickeln (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Projektziele“).

Bei PIKSL können nicht nur die Nutzer\_innen von dem Angebot profitieren, sondern auch Mitarbeitende persönlichen Gewinn aus ihrer Arbeit ziehen, indem sie neue Techniken kennen- und nutzenlernen. An dieser Stelle wird deutlich, dass die von PIKSL entwickelten Produkte und Dienstleistungen, im Sinne des Universellen Design, alle Menschen ansprechen, da die Produkte, das Umfeld, die Programme und Dienstleistungen „in der Weise [gestaltet sind], dass sie von allen Menschen möglichst weitgehend ohne eine Anpassung oder ein spezielles Design genutzt werden können“ (Art. 2 UN-BRK). Des Weiteren kommt PIKSL der Annahme nach, dass „Inklusion konkrete Bezüge vor Ort voraussetzt, welche Kommunikation und gemeinsames Handeln ermöglichen“ (Freese 2015, 5). Indem bei PIKSL Menschen mit und ohne Behinderung gemeinsam in einem Team arbeiten, spiegelt das Modellprojekt den Gedanken einer inklusiven Arbeitswelt wieder und schafft Begegnung mit sowie eine positive Wahrnehmung von betreffenden Personen. Laut Freese (2015) kann dieser Kontakt als Voraussetzung für eine inklusive Gesellschaft im Sinne der UN-BRK betrachtet werden.

Die Verteilung von Verantwortungsbereichen und Aufgaben an die Mitarbeitenden im Modellprojekt PIKSL richtet sich nach den persönlichen Erfahrungen, der Kompetenz und dem Wissen, wobei der\_die Mitarbeiter\_in der Aufgabe stets zustimmen muss. Auf diese Weise werden die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der jeweiligen Person berücksichtigt.

Betrachtet man die Ergebnisse aus den Interviews, so fällt auf, dass immer wieder erwähnt wird, dass sich sowohl die Nutzen-

den, als auch die Mitarbeitenden in einem Wechselspiel von Lernen und Lehren befinden. Bei PIKSL haben Menschen die Möglichkeit Dinge zu entdecken und sich neue Kompetenzen anzueignen.

Ich als Praktikantin lerne hier sehr viel und bin auch neben dem Dienst, den ich hier mache [...] auch jemand, der vielleicht selbst neue Techniken erkundet und neue Dinge kennenlernen kann, die mich auch wirklich interessieren (Interview P6).

Sie lernen mit Medien umzugehen und diese für sich zu nutzen, um in einem nächsten Schritt ihr Wissen anzuwenden und gleichzeitig an andere Personen bei PIKSL weiterzugeben. Auf diese Weise werden sie zu Multiplikator\_innen und teilen ihr Wissen mit den Personen, die Fragen haben. „Haben Sie dann anderen Leuten auch etwas erklärt?“ „Ja, was ich konnte, ne. [...] Da hab' ich gesagt, du musst das so machen“ (Interview KS 16).

Außerdem fällt auf, dass sich die Mitarbeitenden bei PIKSL gegenseitig unterstützen. In den Kursen helfen sie sich bspw. gegenseitig und sorgen gemeinschaftlich dafür, dass der Kurs gelingt. Dies betrifft ebenso das offene Angebot. Eine Person beschreibt, dass die Mitarbeitenden aufeinander Acht geben und gemeinsam an einem Strang ziehen, d.h. dass sie z.B. kurz vor der Schließzeit alle dafür sorgen, dass das Labor ordentlich und aufgeräumt ist und die Nutzenden es rechtzeitig verlassen.

#### Zusammenarbeit in Kursen

Interne Kund\_innen, die das Kursangebot gestalten, sagen aus, dass vor jedem Kurs ein Teamtreffen stattfindet, bei dem der kommende Kurs inhaltlich und strukturell geplant wird. Die beteiligten Mitarbeiter\_innen tauschen Ideen aus und verteilen anschließend die anfallenden Aufgaben. Dabei arbeiten Menschen mit und ohne Behinderung eng zusammen und jede\_r hilft jedem\_jeder. Die Vorbereitungstreffen sind so strukturiert, dass sich alle gemäß ihren Fähigkeiten an der Planung beteiligen können. In dieser Zusammenarbeit werden die Fähigkeiten sowohl von Menschen mit Behinderung als auch ohne Behinderung genutzt, um ein angemessenes und den Bedürfnissen der Senior\_innen entsprechendes Kursprogramm zu gestalten.

Die Dozent\_innen der Kurse bringen unterschiedliche Stärken und Schwächen mit. Es ist zu bemerken, dass PIKSL in der Zusammenarbeit mit Menschen mit Behinderung auf die einzelnen Fähigkeiten eingeht und diese in der Zusammenarbeit berücksichtigt. Dabei herrscht eine große Balance zwischen ‚Unterstützung geben‘ und ‚selbständig arbeiten lassen‘. Bei Fragen und Problemen wissen die Dozent\_innen, an wen sie sich wenden können.

#### Zusammenarbeit in Projekten

Neue Projekte ergeben sich für PIKSL entweder aus einer bereits bestehenden Zusammenarbeit oder aber, indem PIKSL mit

Ideen an externe Fachpersonen herantritt und für eine Kooperation wirbt. Die Arbeit in den Projekten ist frei gestaltbar. Eine Person der internen Kund\_innen sieht darin einen besonderen Reiz. Es besteht die Möglichkeit zu experimentieren und auszuprobieren sowie eigene Ideen einzubringen. „Es war nicht so, dass ich da nach Vorgaben arbeiten musste“ (Interview E5).

Werden die Ideen der Menschen mit Behinderung in den Kursen berücksichtigt, so können sie sich hingegen bei der thematischen Auswahl der Projekte bislang nicht beteiligen. Diese werden von der Leitung festgelegt. Die Mitarbeit an den einzelnen Projekten erfolgt dann wiederum freiwillig, d.h. die Menschen mit Behinderung können selbst entscheiden, ob sie bei dem Projekt mitarbeiten möchten.

In den Projekten ist die Expertise der Fachpersonen gefragt. Sie sind es, die die Projektentwicklung wesentlich steuern. Dabei werden die Bedürfnisse der Menschen mit Behinderung in den Entwicklungsprozess mit einbezogen, indem u.a. mit ihnen Rücksprache gehalten wird.

Während mit diesem Heft, diesen Broschüren, war es so, dass sie von den Mitarbeitern des PIKSL Labors erarbeitet wurden und sozusagen immer abgestimmt wurden mit den PIKSL Laboranten. Dass man das dann mit denen noch mal durchgegangen ist. Ist es nachvollziehbar? Versteht man die Zusammenhänge? Man geht es Schritt für Schritt durch (Interview E5).

Auf diese Weise kommt PIKSL dem Ziel nach, in dem es heißt, dass die „Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung [...] im Zentrum der Entwicklung und Nutzung von technischen Lösungen und Assistenzsystemen [stehen]“ (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Projektziele“).

Eine Aussage der Interviews weist darauf hin, dass es insbesondere Studierenden, die es sonst ‚gewohnt sind alleine zu arbeiten‘, schwer fällt, in den Projekten mit Menschen mit Behinderung zusammenzuarbeiten (Interview E5). Dabei liegt die Herausforderung darin, sie zielorientiert in die Arbeit einzubinden und einen wertschätzenden Umgang mit allen Beteiligten zu finden. Auf eine mögliche Lösung dieser Schwierigkeit wird in den Handlungsempfehlungen hingewiesen. ↪ [siehe 5.1](#)

Aus den Abschnitten Teamstruktur, Arbeit im Team, Zusammenarbeit in Kursen und Zusammenarbeit in Projekten wird deutlich, dass bei PIKSL Menschen mit und ohne Behinderung zusammenarbeiten. Die Arbeit findet auf Augenhöhe und gemeinschaftlich statt, sodass sie als gleichberechtigte Partner\_innen in der Angebotsgestaltung erscheinen. Damit erfüllt PIKSL das selbstformulierte Ziel, in dem es heißt, dass Expert\_innenwissen zusammengeführt wird. Die Aussagen der Interviewpartner\_innen zeigen jedoch auch, dass die Einbeziehung von Menschen mit Behinderung und insbesondere der Aspekt der Gleichberechtigung noch weiter ausgebaut werden

kann. So ist deutlich geworden, dass eine Begegnung auf Augenhöhe insbesondere in der Kursgestaltung stattfindet und betreffende Personen sich weniger bei der thematischen Auswahl der Projekte und der grundlegenden Konzeptgestaltung von PIKSL beteiligen können. An dieser Stelle wäre es wünschenswert, wenn Gleichberechtigung in allen Bereichen von PIKSL angestrebt wird. Dies geht mit dem Verständnis von Menschen mit Behinderung als Expert\_innen einher. Eine entsprechende Handlungsempfehlung ist in Kapitel fünf formuliert. [↪ siehe 5.2](#)

#### Zusammenarbeit mit Buchenden des mobilen Angebotes

Buchende des mobilen Angebotes von PIKSL sagen über die Zusammenarbeit aus, dass Kritik ernstgenommen und es versucht wird, Wünsche umzusetzen. Dennoch beschreiben sie Situationen, in denen mehrere Anläufe für eine Veränderung notwendig waren.

Die Kommunikation von PIKSL und den Personen, die das mobile Angebot buchen, geschieht insbesondere über Telefon- und E-Mailkontakt sowie über den\_die PIKSL Mitarbeiter\_in, die vor Ort das mobile Angebot gestaltet. Diese Kommunikationswege sind zufriedenstellend. Außerdem erhalten die Einrichtungen viel Informationsmaterial.

Kritik wird hinsichtlich der Zusammenarbeit vor allem an der Regelmäßigkeit des mobilen Angebotes geübt. PIKSL versucht, das Angebot regelmäßig stattfinden zu lassen. Dennoch bestünde die Schwierigkeit darin, dass das Angebot PIKSL Mobil häufig nicht stattfände, weil kein\_e Vertretungsmitarbeiter\_in von PIKSL gestellt würde, sodass bei Krankheit, Urlaub, o.ä. des\_der regulär zuständigen Mitarbeiter\_in, der Kurs ausfiele. Dies ginge vor allem zu Lasten der Bewohner\_innen, so die Buchenden des mobilen Angebotes. Denn die seien auf eine konstante und eindeutige Kontaktperson angewiesen und hätten einen Bedarf nach Regelmäßigkeit, u.a. aufgrund der eingeschränkten Gedächtnisleistung. In den Handlungsempfehlungen wird darauf näher eingegangen. [↪ siehe 5.8](#)

#### Umgang im Team mit Fragen und Problemen

Die internen Kund\_innen haben bei PIKSL grundsätzlich das Gefühl, Fragen und Probleme äußern zu können. Ihnen ist ein\_e Ansprechpartner\_in bekannt, sodass sie sich in betreffenden Situationen gut unterstützt fühlen. Auch haben sie keine Angst vor negativen Konsequenzen. Ein\_e Praktikant\_in lobt zudem die gute Praxisanleitung, welche Fragen und Problemen vorbeugt.

#### Dokumentation

Aufgrund der Vielfalt der Angebote von PIKSL ist eine angemessene Dokumentationsweise von Arbeitsabläufen, Projekten, Zielen, etc. unabdingbar. Dies findet teilweise statt. Dadurch, dass die Nutzenden sich bspw. in eine Liste ein- und austragen müssen, wenn sie das Labor besuchen, wird es PIKSL ermög-

licht, einen Überblick über die Kund\_innen zu erlangen. In den Interviewaussagen werden jedoch auch Kritikpunkte deutlich, die auf ein mangelhaftes Dokumentationswesen einerseits der Kursinhalte und andererseits der Projektinhalte hindeuten. ~  
siehe 5.9

### 3.2.2 Partizipation

Wie bereits dargestellt verfügt PIKSL über eine große Vielfalt an Angeboten. Dabei ist es u.a. Ziel des Modellprojekts, die Nutzenden am Erfolg des Projektes teilhaben zu lassen, Expert\_innenwissen zusammenzuführen, um Lösungen zu entwickeln sowie die Bedürfnisse der Menschen mit Behinderung bei der Entwicklung und Nutzung von technischen Lösungen und Assistenzsystemen ins Zentrum zu stellen (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Projektziele“). Damit möchte PIKSL dem Querschnittsanliegen der UN-BRK nach Partizipation von Menschen mit Behinderung nachkommen. Mit der Konvention wird das Recht von Menschen mit Behinderung nach Partizipation eingefordert, um somit ein selbstbestimmtes Leben zu gewährleisten. Sie betrifft nicht nur den einzelnen Menschen, sondern hat Auswirkungen auf die Gesellschaft. „So fördert Partizipation, verstanden als gleichberechtigte Einbeziehung, die Humanisierung der Gesellschaft“ (Hirschberg 2010, 4). In der UN-BRK weist Partizipation einen vielfältigen Ansatz auf. So ist in der Konvention Partizipation als Ziel und Grundsatz formuliert; in Art. 1 wird die „volle und wirksame Teilhabe gleichberechtigt mit anderen an der Gesellschaft“ gefordert. Partizipation als Ziel zu verstehen, bedeutet also Menschen mit Behinderung die volle und wirksame Teilhabe, gleichberechtigt mit anderen, an der Gesellschaft zu ermöglichen. Partizipation als Grundsatz stellt somit ein allgemeines Menschenrecht dar (Art. 3. UN-BRK), ist leitend für die Umsetzung der gesamten Konvention und wichtig für das Verständnis der in ihr enthaltenen Rechte. Dies bedeutet bspw., dass beim Aufbau eines inklusiven Bildungssystems Menschen mit Behinderung und ihre Organisationen einbezogen werden müssen (Hirschberg 2010, 2).

Außerdem wird Partizipation in der UN-BRK als Recht gefordert, bspw. als das Recht auf Zugang zur Justiz (Art. 13 UN-BRK) oder als das Recht auf Teilhabe an kulturellen Leistungen und Diensten (Art. 30 UN-BRK). Schließlich ist Partizipation eine staatliche Verpflichtung, denn der Staat wird durch die UN-BRK dazu aufgefordert, „die Partizipation von Menschen mit Behinderung diskriminierungsfrei zu ermöglichen und zu fördern“ (Hirschberg 2010, 3). Übergreifend stellt angemessen gestaltete Partizipation einen Ausdruck der Anerkennung der menschlichen Würde dar und ist somit Voraussetzung für eine inklusive Gesellschaft, in der alle Menschen gleichberechtigt miteinander leben.

Wie in dem Abschnitt Teamarbeit deutlich geworden ist, können Menschen mit Behinderung bei PIKSL in unterschiedlichen Be-

reichen partizipieren. So gestalten sie das Kursangebot mit und nehmen an Projekten teil.

### Partizipation bei PIKSL als Grundsatz

Bei PIKSL findet Partizipation in der Form statt, dass Menschen mit Behinderung gemeinsam mit Fachpersonen zusammenarbeiten und anstreben, Dinge zu vereinfachen. Wie bereits beschrieben, arbeiten Menschen mit Behinderung in Forschungsprojekten mit und gestalten das Kursprogramm. So werden in den Projekten bspw. gemeinsam Ideen ausprobiert und in den Kursen fungieren Menschen mit Behinderung als Dozierende oder Begleiter\_innen. Dozent\_innen mit Behinderung können in den Kursen auf Techniken zurückgreifen, mit Hilfe derer ihnen die Mitarbeit möglich ist. So gibt eine Person an, dass ein\_e Mitarbeiter\_in nicht lesen und schreiben könne und deswegen bei der Kursgestaltung auf die Sprachausgabe des Computers zurückgreife. Es wird deutlich, dass Partizipation dadurch möglich ist, dass die Menschen bei PIKSL gegenseitig Rücksicht nehmen. „Ich hab denen auch gesagt, dass ich nicht lesen und schreiben kann und die nehmen dann Rücksicht“ (Interview E3). Außerdem sind die Räumlichkeiten sowie das Angebot barrierearm gestaltet (siehe 3.3.3).

An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass die externen Kund\_innen von PIKSL unterschiedlich stark an den verschiedenen Angeboten partizipieren. So wird deutlich, dass bspw. nicht allen Nutzenden die Forschungsprojekte bekannt sind, insbesondere nicht den Buchenden des mobilen Angebotes.

Des Weiteren merkt eine interviewte Person kritisch an, dass es für die Produktentwicklung wichtig sei, unterschiedliche Personen mit Behinderung an den Projekten zu beteiligen, sodass die Produkte umfassend sind und die Bedarfe aller Menschen berücksichtigt werden. Beteiligen sich immer ähnliche bzw. gleiche Personen, so würde „der erste Blick“ (Interview E5) verloren gehen. Denn dadurch, dass Personen häufig in Projekten mitarbeiten, entwickeln sie eine gewisse Professionalität und Sensibilität für spezifische Themen und Aspekte, sodass es der Projektentwicklung an Unwissenheit und Niedrigschwelligkeit fehlen kann. Unter diesen Umständen bleiben in der Projektentwicklung möglicherweise wichtige Aspekte unbeachtet, die für eine Reduzierung von Komplexität wesentliche Bedeutung hätten. ~ siehe 5.4

Zudem weisen die Buchenden des mobilen Angebotes darauf hin, dass den Nutzenden dieses Angebotes die von PIKSL entwickelten Produkte nicht bekannt sind. Nach Aussagen der Buchenden des Mobilen Angebotes reichen Broschüren zu Informationszwecken für Ihre Klient\_innen nicht aus.

### Partizipation als Ziel in Forschungsprojekten

In der folgenden Tabelle sind die Projekte aufgelistet, die PIKSL laut der Interviewaussagen durchgeführt hat und an denen Menschen mit Behinderung beteiligt waren.



Projektname	Projektziel
Auftragsprojekte	
Projekt mit E.ON	
Leitfaden ‚Einfach Online‘ (im Auftrag der Bundeszentrale für politische Bildung)	Leitfaden, in dem die Bedienung von Online Plattformen, wie YouTube, Facebook, etc. erklärt sind
Forschungsprojekte	
Bildzeichensprache/ Piktogramme	zur Erstellung von Webinhalten
Knoffit	Wörterbuch/ Glossar für leichte Sprache
VASA (Avatar Billi)	virtueller Avatar zur Unterstützung bei der Computernutzung
Audioguide Lingusio	Audioguide in leichter Sprache für Museen
Content Management System	barrierearmer Web Blog
barrierearmer Video Telefonie Tool	Videotelefonate über das Browserfenster führen können
Mobiliar	barrierearme Inneneinrichtung
IGL im Bild Magazin	

Tabelle 4: PIKSL Projekte

PIKSL hat grundsätzlich gute Erfahrungen damit gemacht, dass Menschen mit Behinderung an den Projekten teilhaben. Eine Person gibt an, dass sie in Zukunft auf eine noch größere Einbindung achten möchte, weil die Produkte auf diese Weise authentisch werden. Das Ziel der Projekte ist es, dass den betreffenden Personen die Produkte, die in diesen Projekten entwickelt wurden, zugänglich sind und sie diese nutzen können. Dabei ist eine Einbindung von Menschen mit Behinderung in die Entwicklung unverzichtbar. Die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung werden auch als Inspiration für die Projekte wahrgenommen, sie werden zu Mitentwickler\_innen und bringen ihr Expert\_innenwissen ein. So geben betreffende Personen in der Zusammenarbeit mit anderen Expert\_innen an, wie Produkte und Dienstleistungen gestaltet sein müssten, damit diese für sie nutzbar sind. Auf diese Weise werden die entwickelten Projektinhalte immer wieder mit Menschen mit Behinde-

rung auf ihre Nutzbarkeit, Funktionalität und Nachvollziehbarkeit geprüft, mit dem Ziel, Produkte zu entwickeln, die Menschen mit Behinderung Teilhabe ermöglichen.

Dieses Projekt, das ist immer wieder in Abstimmung mit den PIKSL Laboranten. Wo man zusammen ein Produkt mal testet und immer mal wieder schaut, wie ist die Usability, die Nachvollziehbarkeit und die Funktionalität der Bedienung (Interview E5).

Des Weiteren profitiert PIKSL davon, dass sich Menschen mit Behinderung Techniken erarbeiten, mit Hilfe derer Teilhabe für sie möglich ist. PIKSL kann in der Zusammenarbeit auf dieses Wissen zurückgreifen und die Erkenntnisse für die Projekte nutzen. Es wird deutlich, dass die Partizipation von Menschen mit Behinderung an den Projekten wesentlich zu deren Erfolg beiträgt. Auf diese Weise können betreffende Personen nicht nur, wie es in dem Projektziel formuliert ist, am Erfolg des Projektes teilhaben, sondern sind vielmehr mit für das positive Resultat verantwortlich. Die Ergebnisse der Forschungsprojekte sind wirksamer, wenn betreffende Personen in den Entwicklungsprozess als gleichberechtigte Partner\_innen miteinbezogen werden.

Damit entspricht der partizipative Gedanke den Forderungen der UN-BRK und zeigt, dass durch die Teilhabe von Menschen mit Behinderung an Entwicklungen, gute Ergebnisse erzielt werden können

Mit dem Anspruch, dass „die Bedürfnisse der Menschen mit Behinderung [...] im Zentrum der Entwicklung und Nutzung von technischen Lösungen und Assistenzsystemen [stehen]“ (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Projektziele“), möchte PIKSL entsprechende Produkte und Dienstleistungen entwickeln. Die Mitarbeitenden setzen in der Zusammenarbeit mit Menschen mit Behinderung an den jeweiligen Stärken und Fähigkeiten an. Durch diesen ressourcenorientierten Blick wird den betreffenden Personen Partizipation ermöglicht. In dem Projekt, in dem der Audioguide ‚Lingusio‘ entwickelt wurde, haben die Projektmitarbeiter\_innen anfänglich viel Zeit gemeinsam verbracht und die beteiligten Menschen mit Behinderung wurden langsam an das Projektthema herangeführt, um ihnen einen guten Einstieg zu ermöglichen. In dem Projekt haben sie die Chance gehabt, „aus dem Alltag auszubrechen“ (Interview S7) und am kulturellen Leben teilzuhaben. Auf diese Weise war es ihnen möglich, neue Dinge kennenzulernen und sich weiterzuentwickeln. Es wird deutlich, dass die Bedürfnisse der Menschen mit Behinderung, eigene Fähigkeiten weiter auszubauen, nicht mehr ausgeschlossen zu sein sowie Interessen zu entdecken (siehe Abschnitt 4), bei PIKSL Berücksichtigung finden und erfüllt werden. Somit sind die Bedürfnisse der Menschen mit Behinderung in den Projekten insofern zentral, dass sie wesentliche Berücksichtigung bei der Produktentwicklung finden.

In den dargestellten Ergebnissen wird deutlich, dass die Partizipation von Menschen mit Behinderung an den Projekten von

hoher Relevanz für die Produktentwicklung ist. Außerdem kann gezeigt werden, dass der zentrale Grundsatz der UN-BRK „nicht ohne uns über uns“ (UN-BRK Vorwort) wesentliche Bedeutung hat, da die Mitarbeit von Menschen mit Behinderung in den Projekten Produkte und Dienstleistungen entstehen lässt, die allen Menschen (mit Behinderung) dienlich sind und Partizipation ermöglichen.

Zudem spiegeln die Ziele der Projekte den partizipativen Gedanken wieder, denn es wird stets versucht, die entwickelte Technik so einfach wie möglich bedienbar zu machen und auf leicht verständliche Programme zurückzugreifen, bzw. diese zu entwickeln, um die Produkte für alle nutzbar zu machen. Ziel der Projekte ist es, Produkte gemäß dem universellen Design zu entwerfen, damit alle Menschen davon profitieren können.

### **3.3 Vision: „Gemeinsames Lernen und Arbeiten“**

Das „gemeinsame Lernen und Arbeiten“ ist ebenfalls ein Bestandteil der Vision von PIKSL. Dieser Teil wird durch das soziale Miteinander, die PIKSL Miteinander Regeln und das Vermeiden von Stigmatisierung bei PIKSL umgesetzt.

#### **3.3.1 Soziales Miteinander**

Das soziale Miteinander wird aus der Sichtweise der Nutzenden vor Ort und den Mitarbeitenden beschrieben.

##### externe Kund\_innen: Nutzende

Im PIKSL Labor können die Kund\_innen nicht nur soziale Beziehungen über das Internet pflegen, sondern z.B. auch in der vorhandenen Sitzecke Unterhaltungen mit Freunden führen oder neue Besucher\_innen kennenlernen. Die Sitzecke unterstützt das Knüpfen sozialer Kontakte vor Ort. Angebote von Getränken und Essen werden dabei gerne wahrgenommen. Einige Kund\_innen planen und unternehmen gemeinsam auch private Aktivitäten. Die Atmosphäre ist warmherzig und offen. Es ist ein Ort, an dem keine Langeweile entsteht. Zudem kommen sowohl Menschen mit einer Behinderung als auch Menschen ohne eine Behinderung zusammen und erste Kontakte entstehen.

Ja, ist einfach von der Atmosphäre so gemütlich. Man kann sich mit den Leuten unterhalten oder Aussprechen, wenn man was auf dem Herzen hat. Über Urlaubsziele und so (Interview KO10).

[...] hier ist, sag ich mal, eine warmherzige Atmosphäre, wo man sagt: ‚Okay, hier kann man quatschen‘ (Interview KO11).

Viele Freundschaften und Bekanntschaften existierten bereits vor dem Besuch des PIKSL Labors und werden dort weiter gepflegt. Dazu tragen unter anderem auch Aktivitäten, wie ein

gemeinsamer Kinoabend im PIKSL Labor, das wöchentliche Frühstück oder der Konsolenspieleabend, bei. Eine Person hat allerdings den Eindruck, dass ein Kontakt von den anderen Besucher\_innen beim Arbeiten nicht immer erwünscht sei.

Der Interneterfahrungsort ist jedoch nicht nur eine Begegnungsstätte für soziales Miteinander, sondern wird durch die Forschungsprojekte zu einem Labor. Dies geht mit dem Ziel von PIKSL einher, Komplexitäten zu verringern. Mitunter kommt dieser Laboredanke nicht zum Tragen, da viele Nutzende vor allem das soziale Miteinander im PIKSL Labor fokussieren. Dies ist nicht kritisch zu betrachten, dennoch wird darauf hingewiesen, das Laborverständnis nicht außer Acht zu lassen. Darauf wird in den Handlungsempfehlungen nochmals eingegangen. ~ siehe 5.7

#### interne Kund\_innen: Mitarbeitende

Für die Mitarbeitenden mit einer Behinderung bietet PIKSL nicht nur einen Arbeitsplatz außerhalb der Werkstatt, sondern auch einen Ort zur Freizeitgestaltung, an dem u.a. Freundschaften entstehen. Arbeitszeit und Freizeit sind für betreffende Personen bei PIKSL nicht strikt voneinander getrennt, sondern fließen ineinander über. Anders ist es bei den Mitarbeitenden ohne Behinderung. Für sie besteht überwiegend kein Interesse, die Freizeit im PIKSL Labor zu verbringen und ihre Motivation das PIKSL Labor aufzusuchen ergibt sich aufgrund des Arbeitsverhältnisses.

### 3.3.2 PIKSL Miteinander Regel

Im PIKSL Labor existieren PIKSL Miteinander Regeln zu den Bereichen „im PIKSL Labor ankommen“, „Essen und Trinken“, und „wie wir miteinander umgehen wollen“ (In der Gemeinde leben gGmbH n.d. „PIKSL Labor - Miteinander“).

Diese Regeln tragen dazu bei, dass sich jede Person bei PIKSL wohlfühlt und eine warmherzige Atmosphäre geschaffen wird. Zudem fördern sie den respektvollen Umgang untereinander und bilden eine Grundlage für das gemeinschaftliche Verhalten. In einem Interview wird dazu geäußert:

Ich finde die Regel gut, weil aufgrund, dass die Regel nicht nur dafür allgemein ist, um Menschen mit Behinderung hier zu schützen, die hier arbeiten oder auch was lernen wollen, sondern auch allgemein die Gruppe dadurch gefestigt wird und auch ein harmonisches Zusammensein oder auch miteinander arbeiten ermöglicht (Interview KO11).

Durch die Regeln entsteht eine familiäre Atmosphäre. Es wird sich untereinander geduzt und Hilfsbereitschaft gelebt. Das fördert die gegenseitige Unterstützung bei dem Lösen von eventuell auftretenden Problemen bei der Nutzung der PCs und des Internets. Die Regeln sind bis auf eine Person allen interviewten Kund\_innen bekannt und alle sind der Meinung, dass sich an diese gehalten wird.

Auch die Mitarbeitenden im PIKSL Labor empfinden die PIKSL Miteinander Regeln als hilfreich und erleichternd für ihre Arbeit. Sie schaffen eine Grundlage für das gemeinschaftliche Verhalten und helfen bei Interventionen. In zwei Interviews wurde folgendes geäußert:

Wenn die Regeln des Zusammenlebens im Labor nicht beherzigt werden würden, dann würde das sich auch negativ auf meine Arbeit auswirken (Interview E2).

Also, dann kann man schon dazwischen gehen und sagen: ‚Jungs, da stehen die Regeln, lest sie euch nochmal durch, wenn es nicht geht, müsst ihr raus‘. Ist auf jeden Fall leichter, dass man was vorzeigen kann, als wenn man jetzt zum Beispiel nur sagen würde, ja also, wenn nicht gleich Ruhe ist, dann geht ihr nach draußen und regelt das da (Interview E1).

Die PIKSL Miteinander Regeln bieten also eine gute Grundlage für die Arbeit und die gemeinschaftliche Atmosphäre im PIKSL Labor.

Durch das gute soziale Miteinander und die PIKSL Miteinander Regeln wird das Ziel „Schaffung eines offenen Ortes für soziale Kontakte und Kommunikation“ (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Projektziele“) der Vision „Gemeinsames Lernen und Arbeiten“ praktisch umgesetzt und gelebt.

### 3.3.3 Motivation

Es bestehen unterschiedliche und vielfältige Motivationen als Mitarbeitende bei PIKSL tätig zu sein, aber auch als Kund\_innen das PIKSL Labor aufzusuchen oder das mobile Angebot zu buchen. Diese sind im Folgenden näher beschrieben.

#### Mitarbeit im PIKSL Labor

Im PIKSL Labor können die Mitarbeitenden ihr eigenes Wissen weitergeben. Sie können Klient\_innen die PC- und Internetnutzung erklären, wobei diese ihre persönlichen Ressourcen einbringen und weiterentwickeln können. Den Mitarbeitenden ist es möglich, ihre Meinung einzubringen. Sie werden von den Leitenden des PIKSL Labors explizit danach gefragt, ihre Meinung wird ernst genommen und sie können Wünsche äußern. Dadurch, dass sich, nach Aussage einer interviewten Person, viele Strukturen erst entwickeln, kann PIKSL aktiv mitgestaltet und geprägt werden. Die Möglichkeit, ihren eigenen Arbeitsbereich, z.B. das Kursangebot, mitzugestalten motiviert viele, ihre Fähigkeiten einzubringen. Auch wird der innovative Charakter des Labors geschätzt. PIKSL ist ein neuartiges, vielfältiges Projekt mit vielen Facetten und Aspekten. Die Räumlichkeiten sind einladend, „nehmen Abstand vom Klischee sozialer Einrichtungen“ (Interview P6) und haben ein schickes Design.

Ferner hat das soziale Miteinander, wie oben aufgezeigt, einen hohen Stellenwert, sodass die als angenehm beschriebene Atmosphäre im Labor sowie die Möglichkeit, Kontakte zu knüpfen, wesentlich zur Motivation der Mitarbeit beitragen. Außerdem sagt den Mitarbeitenden zu, dass gegenseitige Unterstützung stattfindet. In einem Interview wird dazu folgendes geäußert:

Es gibt zwar ab und zu auch mal Probleme aber im Großen und Ganzen, ich sag mal zu 95% ist jeder füreinander da und man tut sich auch untereinander helfen und so. Oder wenn es dann abends so weit ist, dass wir schließen, dann gucken wir schon gegenseitig: Ja, jetzt haben wir viertel vor sieben, sollen wir nicht mal langsam die PCs runter fahren und so. Also man tut praktisch dem Gruppenleiter oder der Arbeiter, der hier für den Tag zuständig ist, praktisch schon mit unterstützen an Arbeit und so. Also hier passt jeder für jeden auf und das finden auch die Mitarbeiter sehr gut (Interview E1).

Auch einzelne Projekte motivieren Menschen bei PIKSL mitzuarbeiten. Hierzu gehört die Erstellung der Bachelorarbeit ebenso wie die Erschaffung eines barrierearmen Weblogs. Des Weiteren wirkt die geplante Schaffung von Außenwerkstattplätzen motivierend auf die Mitarbeit.

Zusammenfassend kann das soziale Miteinander, das im PIKSL Labor, wie bereits beschrieben, sehr ausgeprägt vorhanden ist sowie die Möglichkeit des aktiven Mitgestaltens als Hauptmotivationen der Mitarbeitenden für die Arbeit bei PIKSL genannt werden. Das Vermitteln von Wissen scheint nicht die ausschlaggebende Motivation zu sein und rückt in den Hintergrund.

### Besuch des PIKSL Labors

Das PIKSL Labor ermöglicht Menschen mit Behinderung Teilhabe an der Gesellschaft. Es ist ein Ort, an dem Menschen mit und ohne Behinderung in Kontakt kommen können. Das soziale Miteinander ist für die Kund\_innen sehr wichtig und motiviert wesentlich für den Besuch. Die Räumlichkeiten können ohne Schwierigkeiten betreten werden, sind schön eingerichtet und barrierearm gestaltet. Teilweise suchen die Kund\_innen das PIKSL Labor auf, da sie dort Unterstützung bei der PC-Nutzung erhalten. Auch wird als gut befunden, dass das Angebot kostenlos ist. Für einen Teil der Kund\_innen ist es attraktiv, dass PIKSL mit seinem offenen Angebot eine Struktur bereitstellt, die es ermöglicht, die Ankunfts- und Endzeit des Aufenthalts in der Freizeit selbst festzulegen.

Genau wie bei den Mitarbeitenden ist auch bei den Kund\_innen das soziale Miteinander die Hauptmotivation das PIKSL Labor zu besuchen. Das Lernen am PC und die Nutzung des Internets rücken in den Hintergrund. Nach der Habitus-Kapital Theorie von Bourdieu motiviert somit vor allem die Akkumulation von sozialem Kapital die Kund\_innen das PIKSL Labor aufzusuchen. Das soziale Kapital, worunter hier die Pflege von Kontakten und das Entstehen neuer Kontakte verstanden wird, kann sowohl offline als auch online erfolgen (Dudenhöffer; Meyen 2012, 10ff). Beide Varianten kommen für die Kund\_innen von PIKSL in Betracht.

### Buchung des mobilen Angebotes

Die Klient\_innen der Wohnheime, in denen das mobile Angebot stattfindet, können den Computer und das Internet überwiegend nicht alleine nutzen und benötigen Unterstützung. Die Begleitung muss sich in den Erklärungen der Leistungsfähigkeit der einzelnen Klient\_innen anpassen und braucht ein hohes Einfühlungsvermögen. PIKSL Mobil setzt diese genannten Aspekte um. Die Buchenden des mobilen Angebots sind der Meinung, dass eine gute Wissensvermittlung stattfindet und sind deswegen motiviert, das Angebot in Anspruch zu nehmen. Die Geräte, deren Nutzung sowie das Surfen im Internet werden detailliert und angemessen erklärt. Dadurch, dass das Angebot vor Ort in den Einrichtungen stattfindet, können auch Menschen teilnehmen, die ihren Wohnort nicht verlassen können. PIKSL Mobil ermöglicht somit die PC Nutzung für die Bewohner\_innen und stellt damit ein attraktives Angebot für die Mitarbeitenden der Wohneinrichtungen dar. Menschen mit schweren Behinderungen, die sonst keinen Zugang zur Informationsgesellschaft haben, werden an neue Medien herangeführt und Ängste gegenüber modernen Medien werden abgebaut. Die Bewohner\_innen der einzelnen Einrichtungen besuchen das Angebot regelmäßig, finden es interessant und nutzen das Internet gerne. Ferner wird ausgesagt, dass einige der Bewohner\_innen schon in der Vergangenheit den Computer und das Internet genutzt haben und nun durch PIKSL Mobil, trotz starker gesundheitlicher Probleme, wieder dazu in der Lage sind, was als

sehr gut befunden wird. Auch fördert es das soziale Miteinander. Die Nutzung des PCs kann eine barrierearme Kommunikation ermöglichen und Kommunikationswege erweitern. Menschen haben während der Nutzung des Computers das Bedürfnis sich mitzuteilen und nehmen dadurch zu anderen Menschen Kontakt auf. Auf diesem Weg entstehen neue Gruppenkonstellationen und sie machen die Erfahrung, dass Gemeinschaft Spaß machen kann und erwerben soziale Kompetenzen bzw. erlangen diese zurück.

Die Kooperation mit PIKSL entstand in den einzelnen Einrichtungen auf unterschiedliche Art und Weise. In einem Wohnheim hatten die Bewohnenden Interesse daran den PC zu nutzen. Da sie hierfür Begleitung brauchen und die Mitarbeitenden diese nicht im erforderlichen Umfang leisten können, schaute sich die Einrichtung nach Möglichkeiten um, damit die Interessen der Bewohnenden umgesetzt werden können. In einer anderen Einrichtung motivierte die Leitung ihr Team sich das PIKSL Mobil Angebot näher anzuschauen, da es barrierearm für alle sei.

Zusammenfassend besteht die Hauptmotivation der mobilen Kund\_innen, das Angebot von PIKSL in Anspruch zu nehmen, darin, dass PIKSL Mobil den Bewohnenden ihrer Einrichtungen ermöglicht, den Computer und das Internet zu nutzen und damit ein Stück mehr an der Gesellschaft teilzuhaben.

### **3.3.4 Vermeidung von Stigmatisierung**

Stigmatisierung wird bei PIKSL unter anderem durch die Gestaltung der Räumlichkeiten vermieden. So wurden folgende zwei Passagen in Interviews geäußert:

Es ist also auch kein Ort, wo man hingehet und sagt: ‚Oh, das ist jetzt aber hier so ein Ort, wie ich ihn in einem Wohnheim kenne.‘ Man kennt irgendwie diese Stigmata, man kommt irgendwo rein, man merkt, es ist irgendwie ein Wohnheim. Nein, absolut gar nicht. Es ist ein fresches Labor. Schick designed und überhaupt nicht oder so gut wie nicht stigmatisierend (Interview P4).

Erstmal sind die Räumlichkeiten, die für die Nutzende gestaltet wurden, um einladend zu sein. Die Abstand nehmen wollen vom Klischee sozialer Einrichtung. Ja, moderner Look, könnte man sagen. Ähnlich wie eine Werbeagentur und Medienbüro oder ähnlichem (Interview P6).

Daraus lässt sich ableiten, dass die Räume „ästhetisch und qualitativ anspruchsvoll“ (In der Gemeinde leben n.d. „Projektziele“) sind und somit eine Stigmatisierung vermieden wird.

Ein weiterer Faktor, an dem ersichtlich wird, dass bei PIKSL keine Stigmatisierung stattfindet, wird in der praktizierten Teamarbeit deutlich. Menschen mit und ohne Behinderung arbeiten in einem Team zusammen und gestalten gemeinsam das PIKSL Labor. Dabei werden Menschen mit Behinderung als vollwertige Teammitglieder anerkannt und respektiert (siehe

Abschnitt 3.2.1). So gehen die Leitenden des PIKSL Labors davon aus, dass sie über wichtige Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen. Auch von den meisten Kund\_innen wird die Mehrzahl der Mitarbeitenden mit Behinderung als Expert\_in anerkannt. Die Mitarbeitenden mit Behinderung machen die Akzeptanz durch die Kund\_innen an unterschiedlichen Punkten fest. So werden sie unter anderem als Lehrende gesehen. Ihre Expertise, die sie z.B. aufgrund ihres fachlichen Hintergrunds haben, wird geschätzt, die Kund\_innen freuen sich, wenn die Mitarbeitenden ihnen Dinge erklären und ihnen sind die Fähigkeiten der Mitarbeitenden bekannt.

Zusammenfassend wird das Ziel „Vermeiden von Stigmatisierung durch ästhetische und qualitativ anspruchsvoll gestaltete Produkte“ (In der Gemeinde leben n.d. „Projektziele“) durch die barrierearme und moderne Raumgestaltung sowie darüber hinaus durch die Teamarbeit vermieden. Es lässt sich feststellen, dass der Visionsaspekt „gemeinsames Lernen und Arbeiten“ umgesetzt wird. Dadurch werden auch einige Forderungen der UN-BRK erfüllt. Das PIKSL Labor ist ein offener Ort für soziale Kontakte und Kommunikation, in dem ein sehr gutes soziales Miteinander stattfindet. PIKSL fördert die „volle und wirksame Teilhabe von Menschen mit Behinderung an der Gesellschaft“ und Menschen mit Behinderung werden an diesem Ort als „Teil der menschlichen Vielfalt“ akzeptiert und „nicht diskriminiert“ (UN-BRK Artikel 3). Stigmatisierung wird sowohl durch die Gestaltung der Räumlichkeiten vermieden als auch durch die Akzeptanz der Mitarbeitenden als Expert\_innen. Somit werden „Klischees [und] Vorurteile [...] gegenüber Menschen mit Behinderung bekämpft“, sowie ein „Bewusstsein für die Fähigkeiten und den Beitrag von Menschen mit Behinderung“ und die „Anerkennung der Fertigkeiten, Verdienste und Fähigkeiten [...]“ gefördert (UN-BRK Artikel 8). Bei PIKSL haben Menschen durch das gute soziale Miteinander und die gegenseitige Unterstützung die Möglichkeit, „lebenspraktische Fertigkeiten und soziale Kompetenzen [zu] erwerben“ (UN-BRK Artikel 24).

### **3.4 Fazit: Umsetzung der Vision**

Mit der Ratifizierung der UN-BRK werden Forderungen nach einer inklusiven Gesellschaft laut, in der alle Menschen, d.h. Menschen mit und ohne Behinderung, gleichberechtigt miteinander leben können. Inklusives Handeln und Denken wird dabei für alle Systeme der Gesellschaft gefordert. In Abschnitt 1.3.2 wird beschrieben, dass PIKSL ein innovatives Modellprojekt darstellt, das als Beispiel für Inklusion in der Arbeitswelt betrachtet werden kann. Ergänzend dazu wird in der selbstformulierten Vision deutlich, dass PIKSL Inklusionsaspekten wesentliche Berücksichtigung schenken möchte. Durch die bisher dargestellten Ergebnisse wird aufgezeigt, inwiefern PIKSL diesem Anliegen nachkommt. Die folgende Darstellung soll noch einmal kurz zusammenfassen, auf Grundlage welcher Kriterien

ausgesagt werden kann, dass das Modellprojekt seinem Ziel nachkommt.



Abbildung 10: Welche Aspekte der Vision von PIKSL werden erfüllt?

## 4. ERGEBNISSE ZU BEDÜRFNISSEN, ERWARTUNGEN UND WÜNSCHEN

Neben dem Anliegen PIKSLs, die Arbeit gemäß der Vision auszurichten, möchte PIKSL sich sowohl in der Arbeit als auch in den Angeboten stärker an der Kundschaft orientieren. Dazu sollte der Ansatz der Kundenorientierung verfolgt werden. In Abschnitt 1.6 wird beschrieben, dass für eine gezielte Kundenorientierung die Ausrichtung auf Bedürfnisse und Erwartungen der Kund\_innen notwendig ist. Dafür ist es erforderlich, über folgende vier Aspekte Informationen zu erfassen (Handbauer/Renzl 2009, 155f):

1. Wissen, was Kund\_innen wollen.
2. Wissen, wie Kund\_innen das Produkt verwenden.
3. Wissen, warum Kund\_innen das Produkt verwenden.
4. Wissen, mit wem Kund\_innen zusammenarbeiten.

Mit den Aussagen zu diesen Punkten lassen sich die Bedürfnisse und Erwartungen, aber auch die Wünsche der internen und externen Kund\_innen von PIKSL erfassen.

Bevor im Folgenden näher auf die Ergebnisse zur Kundenorientierung eingegangen wird, soll vorab eine grundlegende Erwartung genannt werden, die von Personen aus beiden Kund\_innengruppen, d.h. der internen sowie der externen Kundschaft, immer wieder geäußert wird: PIKSL soll auch in Zukunft weiterbestehen und Finanzierungsprobleme sollten das Angebot nicht beeinträchtigen. Die Kund\_innen sind von dem Konzept überzeugt und einige äußern die Notwendigkeit, weitere Klientel einzubinden. Wie dies möglich sein kann, ist in den Handlungsempfehlungen näher beschrieben. ↪ [siehe 5.5](#)

Im Folgenden werden die Ergebnisse nach Kund\_innengruppen (interne Kund\_innen & externe Kund\_innen) getrennt betrachtet.

### 4.1 Interne Kund\_innen

So heterogen, wie die Zusammensetzung des Teams von PIKSL ist, so vielfältig sind auch die Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche der Einzelnen. Dennoch werden einige Bedürfnisse von allen genannt: Alle Mitwirkenden haben das Anliegen eigenständig zu arbeiten und zwar in der Form, dass sie eigene Ideen äußern, einbringen und umsetzen können.

## Bedürfnisse

Für die internen Kund\_innen mit einer Behinderung bietet PIKSL als Arbeitgeber die Möglichkeit, das Bedürfnis auf einen Arbeitsplatz außerhalb der Werkstätten für Menschen mit Behinderungen zu erfüllen. Auch liegt ihnen daran, zukünftig ein geregeltes Einkommen durch ihre Arbeit zu erwerben. Genauso wie die Studierenden, die Abschlussarbeiten oder Praktika bei PIKSL absolvieren, ist es ihr Anliegen, sich beruflich weiterzubilden.

Interne Kund\_innen, die hauptsächlich Forschungsprojekte in Kooperation mit PIKSL durchführen bzw. anleiten, haben das Bedürfnis, durch intensive Auseinandersetzung mit einer Thematik ein Produkt zu erstellen, das sich publizieren lässt. Außerdem liegt ihnen daran, ein persönliches Zeitmanagement einzubringen, um die ehrenamtliche Tätigkeit bei PIKSL mit anderen Beschäftigungen in Einklang zu bringen.

## Erwartungen und Wünsche

Interne Kund\_innen erwarten durch regelmäßigen Austausch im Team besser miteinander arbeiten zu können und auch Schwierigkeiten bei der Arbeit mit externen Kund\_innen einfacher zu bewerkstelligen. Auch fordern sie von sich selbst, das Interesse der externen Kund\_innen erkennen zu können und ggf. in Projekten einzubringen. Damit geht der Wunsch einher, die Bedeutung des „Labors“ stärker in den Fokus zu rücken und insgesamt eine Balance zwischen „Labor“ und „Begegnungsstätte“ zu finden. Für PIKSL selbst kommt dies durch den „Forschungs- und Modellcharakter“ (In der Gemeinde leben n.d. „Das PIKSL Labor“) des Projekts zum Ausdruck.

Es wird einerseits gewünscht, dass die Offenheit der Angebote PIKSLs als Qualitätsmerkmal weiterhin bestehen bleibt, andererseits jedoch wird auch von einigen internen Kund\_innen erkannt, dass den externen Kund\_innen Grundlagenkenntnisse in der Nutzung von Computertechnologien und der Internetnutzung fehlen, sodass das Anliegen besteht, fundierte Grundlagen stärker zu vermitteln. Eine Person vertieft dies noch und wünscht sich eine Ausgewogenheit zwischen „medientechnisch Professionellen“ und „pädagogisch Professionellen“ sowie zwischen „Inhalten“ und „sozialem Miteinander“. Es wird beschrieben, dass die Mitarbeitenden vor Ort eher pädagogisch als medientechnisch geschult sind und diese eher das Ziel haben, ein positives Miteinander zu schaffen, als vorrangig Inhalte zu vermitteln. In diesem Zuge wird auch die Notwendigkeit einer professionellen Person vor Ort genannt, die „Themen managen, strukturieren [und] kanalisieren“ (Interview E5) kann, um die Arbeit PIKSLs effizienter zu gestalten.

Letzten Endes besteht der Wunsch unter den Mitarbeitenden nach Fortbildungen und Schulungen, um sich fachlich weiterzubilden. ~ siehe 5.6

## 4.2 Externe Kund\_innen

Die Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche der externen Kund\_innen lassen sich auf den Ebenen „inhaltlich“ und „persönlich“ unterscheiden und sollen im Folgenden dahingehend erläutert werden.

### Inhaltliche Bedürfnisse

Insgesamt ist es den Kund\_innen ein Bedürfnis, inhaltliche Grundlagen über den Umgang mit dem Computer und Tablet zu erlernen und dabei konkret das Thema Kommunikation auf unterschiedlichen Ebenen zu betrachten (E-Mail schreiben, soziale Netzwerke nutzen). Auch das Sortieren und Bearbeiten von Fotos wird genannt. Eine Person sagt bzgl. des Bedürfnisses, diese Dinge zu lernen, folgendes:

Ich fühl' mich langsam jetzt ausgeschlossen. Man fühlt sich immer mehr ausgeschlossen als früher. Wenn man zu der modernen Technik keinen Zugang hat, ist man immer mehr ausgeschlossen (Interview KS18).

Ein weiteres häufig genanntes Bedürfnis inhaltlicher Art ist es, dass die Kund\_innen ihre eigenen Wünsche äußern und einbringen können. Dies umfasst auch, dass der individuelle Wissensstand berücksichtigt, das Gelernte regelmäßig angewandt und niedrigschwellig reflektiert wird. In Kursen sollte vor allem Rücksicht auf diejenigen genommen werden, deren Kompetenzen im Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien am geringsten sind. An der Stelle kritisiert eine Person: „Da habe ich gedacht: So sind die Lehrer. Die helfen denen, die was wissen“ (Interview KS18).

Zu unterstreichen ist, dass die Kund\_innen des PIKSL Mobil Angebots aufgrund ihrer Beeinträchtigung oder Behinderung darauf angewiesen sind, in Kleingruppen von maximal sechs bis sieben Personen zu lernen.

Auf inhaltlicher Ebene ist es den externen Kund\_innen somit vor allem ein Bedürfnis, im Sinne Bourdieus kulturelles Kapital zu akkumulieren, um an der Informationsgesellschaft teilzuhaben und in ihr handlungsfähiger zu werden.

### Persönliche Bedürfnisse

Als vorrangiges Bedürfnis persönlicher Art ist das Verständnis, PIKSL als „Ort der Begegnung“ zu verstehen. Dies bedeutet für die interviewten externen Kund\_innen das Zusammenkommen mit anderen, die ähnliche Interessen teilen, das Knüpfen langfristiger Beziehungen aber auch ein Sich-aufgehoben-fühlen an einem Ort der Vielfalt, „weil, der Vorteil ist, hier wird nicht jemand mit nackten Finger auf ihn gezeigt, gelacht oder verpöht oder sonst was, sondern hier wird jeder so respektiert, wie er ist und zwar als Mensch“ (Interview KO11). Dadurch, dass kein äußerer Zwang, sondern eine freiwillige Nutzung des Angebots von PIKSL besteht, ist es für einige auch eine wichtige Abwechslung zum Alltag.

Es wird weiterhin genannt, dass die Offenheit des Umgangs im PIKSL Labor es zulässt, mögliche Probleme ansprechen zu können.

Des Weiteren ist es den externen Kund\_innen wichtig, viel ausprobieren zu können und herauszufinden, was sie persönlich gerne machen. Anschließend private Anliegen ansprechen zu können und den Wissensstand zu erweitern bzw. an eigenen Projekten zu arbeiten, wird als weiteres Bedürfnis genannt.

Die Leitungen der Einrichtungen, die das mobile Angebot nutzen, geben zudem zu bedenken, dass viele der Teilnehmenden nicht dazu in der Lage sind, Bedürfnisse zu formulieren. Ein großes Anliegen ist es daher, dass viel Ausprobieren und ein Erarbeiten darin, wie man persönlich mit der jeweiligen Beeinträchtigung oder Behinderung digitale Medien besser nutzen kann, möglich ist. Dabei scheint es auch für die Teilnehmenden von Bedeutung zu sein, mit den Dozent\_innen auf einer vertrauensvollen Beziehungsebene zu arbeiten und die Zeit des PIKSL-Angebots als alltagsstrukturierendes Freizeitangebot zu nutzen. Für Menschen mit erworbenem Hirnschaden wird deshalb eine Regelmäßigkeit der Angebote als sehr wichtig genannt und eine Zusammenarbeit über einen langen Zeitraum ist erforderlich.

### Inhaltliche Erwartungen

Die Erwartungen der externen Kund\_innen inhaltlicher Art richten sich in den Kursen vor allem darauf aus, dass gemeinsame Pläne für die Kurssitzungen gestaltet werden und diese im Verlauf im angemessenen Tempo, ausgerichtet auf den „schwächsten Schüler“ (Interview KS18), niedrighschwellig durchgeführt werden.

Es wird erwartet, dass die Dozent\_innen konkrete Anliegen der Kund\_innen erfassen können und darauf eingehen. Dazu gehört auch, dass durch Hilfestellungen und geeignete Instrumente Barrieren ausgeräumt werden, wie z.B. durch Grafiken, Piktogrammen und der Verwendung von wenigen Fachwörtern. So wird auch damit gerechnet, dass eigene Ideen und Pläne, ggf. durch Hilfestellung im PIKSL Labor, entwickelt werden können,

bereits Erlerntes vertieft wird und eigene Projekte verfolgt werden können.

Letzten Endes erwarten die externen Kund\_innen, dass sie im PIKSL Labor aktuelle Technik nutzen können.

### Persönliche Erwartungen

Auf persönlicher Ebene sind die Erwartungen der externen Kund\_innen sehr auf die Interaktion der Menschen im PIKSL Labor ausgerichtet. Sie wollen ernstgenommen werden und dadurch konkrete Unterstützung bei persönlichen Anliegen erfahren; beispielhaft wurde einige Male der Kommunikationsaufbau in Partnerschaftsportalen genannt.

Neben den Erwartungen, dass eine persönliche Weiterentwicklung der Fähigkeiten im Umgang mit dem Computer und die Nutzung des Internets für persönliche Interessen möglich ist, stehen die Offenheit und Ehrlichkeit im Umgang, Spaß und Freude an den Kursen und die Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit aller an erster Stelle.

### Inhaltliche Wünsche

Die Wünsche an das PIKSL Labor auf inhaltlicher Ebene gehen in unterschiedliche Richtungen: es wird einerseits gewünscht, in den Kursen kleinschrittiger aufbauend vorzugehen und andererseits wird ein Kurs für fortgeschrittene Kund\_innen vermisst. In dem Zuge wird auch gewünscht, dass die Mitarbeitenden bzw. Dozent\_innen besser geschult werden, sodass sie konkrete Arbeitsabläufe nachvollziehbar erklären und reflektieren können. ~ siehe 5.6

Um die bearbeiteten Inhalte besser in Erinnerung zu behalten und leichter im Nachhinein nachvollziehen zu können, werden Gedächtnisstützen bspw. in Form eines Handouts und in Form von Piktogrammen gewünscht.

Die Leitungen der Einrichtungen, die das mobile Angebot nutzen, wünschen sich, dass die Produkte PIKSLs, wie z.B. Knoffit und VASA in ihren Einrichtungen vorgestellt werden, da sie das Interesse ihrer Klientel daran vermuten. Allerdings sind Flyer, Broschüren etc. für die meisten der Menschen in den Einrichtungen kein geeignetes Medium, sodass eine Vorstellung von Seiten PIKSLs in den Einrichtungen gewünscht wird. Als wünschenswert wird auch genannt, dass das mobile Angebot zweimal in der Woche stattfindet und Einzelbetreuung oder -beratung möglich ist, wenn es um den Umgang mit persönlichen Geräten geht. ~ siehe 5.8

### Persönliche Wünsche

Persönlich wünschen sich die externen Kund\_innen von PIKSL, dass in Zukunft weiterhin eine Offenheit der Mitarbeitenden gegenüber persönlichen Bedürfnissen besteht. Da für viele das soziale Miteinander wichtig ist, wünschen sich einige auch, dass mit den Menschen, die sie im PIKSL Labor treffen, weitere gemeinsame Freizeitaktivitäten ausgeführt werden.

Abschließend lassen sich die Wünsche mit folgendem Zitat zusammenfassen: „Mein Wunsch ist es, dass PIKSL dranbleibt“ (Interview MO13).

## 5. HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

Die folgenden Handlungsempfehlungen verdichten die vielfältigen Aussagen und Vorschläge der Befragten im Rahmen des Forschungsprojekts auf neun konkrete Felder, in denen nach Analyse der empirischen Daten besonderes Verbesserungspotenzial besteht. Die Empfehlungen sind teils mit Zitaten der Befragten hinterlegt und können als Arbeitsinstrument und Grundlage für Verbesserungen und Optimierung in den beschriebenen Bereichen dienen. Es wird den Leitenden des PIKSL Labors empfohlen, die Handlungsempfehlungen auch gemeinsam mit den Mitarbeitenden zu diskutieren und zu bewerten und auf dieser Grundlage Prioritäten und ein Umsetzungskonzept herauszuarbeiten. Dieses Umsetzungskonzept sollte reflektieren, welche Empfehlungen a) prioritär und b) in einem angemessenen Zeitrahmen umsetzbar sind.

Für diese Reflexion können die Leitfragen, die am Ende jeder Handlungsempfehlung in einem grünen Kasten hervorgehoben sind, genutzt werden. Durch diese Leitfragen soll dem PIKSL Labor der Einstieg in den Reflexionsprozess erleichtert werden.

### 5.1 Sensibilisierung im Umgang mit Menschen

Konkret wird mit den Studenten Teamarbeit gebildet, wobei es nicht immer einfach war. Es lag jetzt nicht immer an den Personen. Die Studenten wussten nicht immer genau, wie sie umgehen sollten mit den Personen, in welcher Form sie arbeiten sollten (Interview E5).

In dem Zitat, wie auch in weiteren Äußerungen von Befragten, wird deutlich, dass es in der Zusammenarbeit von Menschen mit und ohne Behinderung zu Herausforderungen kommen kann. Wichtig erscheint hierbei, dass alle Menschen bei PIKSL soweit wie möglich für Vielfalt sensibilisiert werden und lernen, diese Vielfalt wertzuschätzen. Dies könnte durch Schulungen zu Themen wie ‚leichte Sprache‘ oder ‚Förderung eines ressourcenorientierten Blicks‘ erfolgen.

Eine Aussage der Interviews weist bspw. darauf hin, dass es insbesondere Studierenden, die es sonst ‚gewohnt sind alleine zu arbeiten‘, teilweise schwer fällt mit Menschen mit Behinderung zu kooperieren (Interview E5). Dabei liegt die Herausforderung darin, sie zielorientiert in die Arbeit einzubinden und einen wertschätzenden Umgang mit allen Beteiligten zu finden. Durch die Schulungen kann diesen Schwierigkeiten entgegen gewirkt werden. ~ siehe 3.2.1

Wie können Menschen im PIKSL Labor für Vielfalt sensibilisiert werden?

Falls es Schulungen geben soll: Welche Themen wären hierfür sinnvoll? Was lässt sich einfach realisieren?

## 5.2 Expert\_innenbegriff erweitern

Der zweite Teil der Vision PIKSLs enthält folgende Zielformulierung: „Menschen mit Behinderung sind Experten im Abbau von Komplexität und entwickeln Lösungen gemeinsam mit Fachleuten“ (In der Gemeinde leben gGmbH n. d. „Projektziele“). Dieses Expert\_innenverständnis sollte überdacht und gegebenenfalls erweitert werden. Denn Menschen mit Behinderung sind nicht nur Expert\_innen im Abbau von Komplexität und damit Fachpersonen für ihre Behinderung, sondern sie können ebenso über Wissen und Kompetenzen in anderen Bereichen, z.B. in der Computernutzung, dem sozialen Miteinander, etc., verfügen; gleich den Personen ohne Behinderung. Wird dieses Expert\_innenverständnis von PIKSL dementsprechend angepasst und erweitert, könnten Menschen mit Behinderung eine noch stärkere Gleichberechtigung und Begegnung auf Augenhöhe erleben. ~ siehe 3.2.1

Werden Menschen mit Behinderung im PIKSL Labor allein als Expert\_innen im Abbau von Komplexität betrachtet?

- Wenn nein: In welchen Bereichen werden sie ebenfalls als Expert\_innen gesehen?
- Wenn ja: Warum werden sie nur in diesem Bereich als Expert\_innen angesehen? Welche Auswirkungen hätte dies auf das PIKSL Labor?

## 5.3 Sensibilisierung für Datenschutz verstärken

Das Thema Datenschutz wird von PIKSL berücksichtigt und es wird auf einen sicheren Umgang mit den eigenen Daten hingewiesen. Einige Kund\_innen gehen jedoch vor allem bei der Nutzung von sozialen Netzwerken, wie Facebook und Partnerschaftsportalen, noch sehr unachtsam mit ihren Daten um und wissen nicht ausreichend über die Möglichkeiten der Privatsphäreneinstellungen Bescheid.

2013/2014 wurde von einer Projektgruppe der Technischen Universität Dortmund in Kooperation mit PIKSL die Homepage Theo Toolbox ([www.fb-toolbox.de](http://www.fb-toolbox.de)) entwickelt. Auf dieser Website wird in einfacher Sprache die Nutzung von Facebook niedrigschwellig erklärt und es gibt viele Informationen in Bezug auf das Thema Datenschutz. Die Theo Toolbox könnte im

PIKSL Labor verstärkt bekannt gemacht und aktiv eingesetzt werden, um für einen sicheren Umgang mit den eigenen Daten zu sensibilisieren und zu schulen. ~ siehe 3.1.3

Wie könnte ein stärkerer Fokus auf das Thema „Datenschutz in sozialen Netzwerken“ gelegt werden?

Wäre ein Einsatz der Theo Toolbox sinnvoll? Was spricht dafür, was spricht dagegen?

## 5.4 Besetzung der Forschungsprojekte

Oftmals ist an den Forschungsprojekten, die mit dem PIKSL Labor durchgeführt werden, ein ähnlicher Kreis von Personen mit Behinderung beteiligt, sodass „der erste Blick“ (Interview E5) verloren geht. Dadurch, dass Personen häufig in Projekten mitarbeiten, entwickelten sie eine gewisse Professionalität und Sensibilität für spezifische Themen und Aspekte, sodass es bei der Projektentwicklung an Unwissenheit und Niedrigschwelligkeit fehlen kann. Unter diesen Umständen bleiben in der Projektentwicklung möglicherweise wichtige Aspekte unbeachtet, die für eine Reduzierung von Komplexität wesentliche Bedeutung hätten.

Aus diesem Grund ist zu empfehlen, nach Möglichkeit verschiedene Menschen mit Behinderung an den Projekten zu beteiligen. Möglicherweise ist dazu eine breitere Informationsstreuung notwendig, sodass eine größere Anzahl an Personen auf die Projekte aufmerksam wird. ~ siehe 3.2.2

Wie kann es gelingen, dass ein erweiterter Kreis von Menschen mit Behinderung an den Forschungsprojekten teilnimmt? (z.B. breitere Informationsstreuung, Werbung, andere Durchführungszeit, etc.?)

## 5.5 Öffentlichkeitsarbeit ausbauen

In letzter Zeit ist es etwas schwierig, sage ich mal, Kursteilnehmer zu finden. Weil hier in Düsseldorf oder zumindest in Flingern ist schon, sagen wir mal, die Landwirtschaft abgegrast (Interview E1).

Um neue Kund\_innen, insbesondere Kursteilnehmer\_innen, zu akquirieren, sollte die Öffentlichkeitsarbeit ausgebaut werden. Dafür könnten zum einen Informationsbroschüren für die einzelnen Angebote und Projekte, die bei PIKSL durchgeführt werden, erstellt und ausgelegt werden. Das kann z.B. an Orten, an denen Freizeitaktionen für Senior\_innen in Form von Senior\_innentreffs oder ähnlichem angeboten werden, erfolgen. Zeitgleich können diese auch als Werbematerial für Firmen und Unternehmen dienen.

Zum anderen ist es empfehlenswert, die Internetpräsenz zu überarbeiten. Das PIKSL Labor hat eine zeitgemäße Homepage. Es fehlen jedoch gut sichtbare Informationen für potenzielle Kund\_innen, insbesondere in Form eines übersichtlichen und verständlichen Einstiegs für Erstnutzer\_innen. Es sollte bei dem Besuch der Website ersichtlich sein, dass das PIKSL Labor ein Interneterfahrungsort ist, der von Personen aufgesucht werden kann, die den Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien erlernen möchten. Auskünfte zu den Öffnungszeiten, den verschiedenen Angeboten und zu den Kosten sollten ebenfalls vorhanden sein. ~ siehe 4.

Wie kann die Öffentlichkeitsarbeit konkret ausgebaut werden?

Wie kann die Internetpräsenz überarbeitet werden, um einen gut sichtbaren und verständlichen Einstieg für Erstnutzer\_innen zu gewährleisten?

## 5.6 Fortbildungen und Schulungen für Mitarbeitende

Vielleicht noch ein bisschen mehr Fachwissen selber über schwerere Themen [...]. Weil manchmal gibt es dann auch solche Fragen und dann muss ich dann sagen, Schuldigung, also das kann ich noch nicht oder so. Und das wäre dann vielleicht mal irgendwie so eine Sache, wo man dann auch gerne selber weitergebildet werden würde, damit man das dann besser erklären könnte (Interview E1).

Um sich selbst auch über die persönlichen Erfahrungen hinaus im PIKSL Labor einbringen zu können, wünschen sich die Mitarbeitenden mit Behinderung Fortbildungen zu fachlichen Themen, wie bspw. die Nutzung von Office-Programmen. Die meisten der Mitarbeitenden mit Behinderung im PIKSL Labor haben keine Ausbildung in Bezug auf Informations- und Kommunikati-

onstechnologien. In Schulungen könnten sie entsprechendes Fachwissen erwerben. Dadurch könnten sie zum einen ihr eigenes Wissen in den Kursen sicherer vermitteln und ihre Arbeitsschritte besser reflektieren. Zum anderen würde sowohl eine höhere Gleichberechtigung als auch eine Begegnung auf Augenhöhe für Menschen mit Behinderung ermöglicht. Es ist zu empfehlen, dass an den Schulungen nach Möglichkeit alle Personen des PIKSL Labors teilnehmen, die bezüglich der Themen, die dort vermittelt werden, noch einen Lernbedarf haben. Im Sinne Bourdieus würde durch das Erwerben von Fachwissen kulturelles Kapital angehäuft werden. ~ siehe 4.1, 4.2

Zu welchen Themen wünschen sich die Mitarbeitenden Schulungen?

Wie könnten solche Schulungen konkret aussehen?

Mit welchen Einrichtungen etc. könnte PIKSL in diesem Kontext kooperieren?

## 5.7 Arbeitsgruppe zum Thema „Freizeitgestaltung“

Viele externe Kund\_innen vor Ort haben den Wunsch nach gemeinsamen Freizeitaktivitäten mit Menschen, die sie im PIKSL Labor kennengelernt haben. Diese Angebote sollten von PIKSL organisiert sein und außerhalb des Labors stattfinden. Sie möchten im Sinne Bourdieus soziales Kapital anhäufen. Für das PIKSL Labor als Interneterfahrungsort steht die Vermittlung von PC- und Internetkompetenzen, also von kulturellem Kapital, im Vordergrund. Das soziale Miteinander ist bei PIKSL sehr wichtig, gleichzeitig zeichnet PIKSL aber ein Labor-Charakter aus, Freizeitorganisation steht nicht im Vordergrund. Gleichzeitig wird der Wunsch nach gemeinsamen Freizeitaktivitäten geäußert. Dieser Wunsch könnte jedoch auch in Kritik und Unzufriedenheit umschlagen. Damit sich keine Diskrepanz zwischen den Wünschen der Kund\_innen und dem, was PIKSL leisten kann, bildet, könnte eine Arbeitsgruppe mit dem Thema „Freizeitgestaltung“ gegründet werden. Diese Gruppe könnte sich regelmäßig im PIKSL Labor treffen und dort arbeiten, mit dem Ziel, die Teilnehmenden zur selbstständigen Freizeitgestaltung zu befähigen. Mögliche Themen hierfür wären das Kochen mit dem Web 2.0 (Rezepte recherchieren, Kochvideos finden etc.), das Recherchieren und Erstellen von Reiseplänen, das Schreiben von Berichten über PIKSL für die Homepage oder die IGL-Zeitung sowie das Ermitteln von Freizeitmöglichkeiten in der näheren Umgebung, deren Öffnungszeiten, Kosten etc. Die Teilnehmer\_innen akkumulieren damit kulturelles Kapital; gleichzeitig werden sie empowert, die ermittelten Möglichkeiten eigenständig oder als Gruppe in ihrer Freizeit umzusetzen und

sammeln damit soziales Kapital. Das Ziel von PIKSL, Menschen zu empoweren, würde durch die Gründung dieser Arbeitsgruppe in einem weiteren Anwendungsbereich verwirklicht (siehe 1.3). Möchte eine Gruppe von Personen des PIKSL Labors bspw. das Kino besuchen, lernen sie in diesem Kurs zu recherchieren, welche Adresse das Kino hat, wie sie dort hingelangen, wie ein Überblick über die laufenden Filme erlangt werden kann, wann der Film startet, was der Kinobesuch kostet etc. Somit müssen von PIKSL keine eigenen Freizeitaktivitäten außerhalb des Labors durchgeführt werden, die Wünsche der Kund\_innen nach genau diesen werden aber trotzdem berücksichtigt und umgesetzt. ↪ siehe 3.3.1

Wie könnte eine Arbeitsgruppe zum Thema Freizeitgestaltung konkret aussehen?

- Wann und wie oft würde sie stattfinden?
- Welche Themen sollten behandelt werden?
- Wer könnte die Gruppe leiten?

Welche anderen Möglichkeiten gibt es, um Diskrepanzen zwischen den Wünschen der Kund\_innen nach Freizeitmöglichkeiten und PIKSLs Tätigkeit als Labor entgegenzuwirken?

## 5.8 Optimierung des mobilen Angebots

Viele Bewohner\_innen der Einrichtungen, in denen das PIKSL Mobil Angebot genutzt wird, brauchen, bspw. aufgrund ihrer erworbenen Hirnschädigung, ein sehr regelmäßiges Angebot mit möglichst konstanten Ansprechpersonen. Daher sollte auf die Regelmäßigkeit des Angebots Wert gelegt werden. Es entspräche den Bedürfnissen dieser Kund\_innen, wenn eine Vertretungsregelung etabliert würde. Auch sollte in den Einrichtungen stetig über das mobile Angebot informiert werden, da sich die Klientel immer mal wieder ändert. Zudem weisen die Buchenden des mobilen Angebotes darauf hin, dass den Nutzenden dieses Angebotes die von PIKSL entwickelten Produkte nicht bekannt sind. Aus diesem Grund ist es empfehlenswert sie darüber in Kenntnis zu setzen, um ihnen die Möglichkeit zu geben, diese nutzen zu können. Broschüren zu Informationszwecken reichen für solche Zwecke oftmals nicht aus, vielmehr sollten die Produkte, soweit möglich, persönlich vorgestellt werden. Auch in den Kursen könnten die Produkte, die in den Projekten entwickelt wurden, wie bspw. die Bildzeichensprache, zum Einsatz kommen. ↪ siehe 3.2.1, 4.2

Wie kann das mobile Angebot optimiert werden?

Was kann als erstes umgesetzt werden, welche Schritte sollten dann folgen?

## **5.9 Projekt- und Kursinhalte dokumentieren und dauerhaft verfügbar machen**

Von den Kund\_innen wurde der Wunsch geäußert, dass die Dozent\_innen konkrete Arbeitsabläufe nachvollziehbarer erklären und reflektieren können sollten. Die Dozierenden wünschen sich eine Dokumentation der Kursinhalte. Bei Unsicherheiten und Fragen könnten sie so auf ein „Netzwerk von Wissen“ (Interview E5), z.B. in Form einer Dokumentationsplattform, zurückgreifen, auf der Arbeits- und Kursinhalte gesammelt und zugänglich gemacht werden können. Somit kann gelerntes Wissen dann auch reflektierter und sicherer an die Kund\_innen weitergeben werden. Die Leitfäden der Bundeszentrale für politische Bildung können den Dozierenden mit Behinderung ebenfalls als Unterstützung dienen.

Die Eigenständigkeit der externen Kund\_innen vor Ort in der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien könnte noch weiter ausgebaut werden, wenn die Kund\_innen auf Handouts für einzelne Sitzungen mit Piktogrammen, Bildern oder kurzen Leitfäden zurückgreifen können, in denen ihnen der Gebrauch der erlernten Technik noch einmal anschaulich dargestellt wird. Auf diese Weise wäre es ihnen möglich, sich bei Problemen darauf zu beziehen und sich somit unabhängiger von PIKSL im Internet zu bewegen und den Computer zu bedienen.

Es ist ebenfalls zu empfehlen, auch die Projekte, die bei PIKSL aktuell stattfinden oder schon stattgefunden haben, ausführlicher zu verschriftlichen. Momentan findet sich auf der Homepage von PIKSL eine Übersicht der vergangenen Projekte, es sind sowohl die Projektziele als auch die Kooperationspartner aufgeführt. Dennoch kann es hilfreich sein, dass PIKSL auf der bereits empfohlenen internen Dokumentationsplattform nicht nur die Arbeits- und Kursinhalte sammelt, sondern dort auch eine Beschreibung der Projekte und die jeweiligen Ergebnisse aufgeführt werden. Auch wenn die Erstellung solcher Dokumentationen und Verschriftlichungen zunächst einigen Aufwand erfordert, ist der potenzielle Nutzen sehr hoch einzuschätzen. So wäre es möglich, zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal auf die Ergebnisse zurückzugreifen und diese bei nachfolgenden Projekten zu nutzen. Außerdem könnte eine solche Dokumentation der Projektergebnisse als Werbe- und Informationsmaterial für Unternehmen und Firmen genutzt werden.

Hilfreich wäre des Weiteren ein Glossar, in dem die grundlegenden Begriffe der Informations- und Kommunikationstechnologien erläutert werden. Dieses könnte auf jedem Rechner im PIKSL Labor gespeichert werden und außerdem in Papierform

vorliegen, sodass alle Nutzenden und Dozierenden jederzeit darauf zugreifen können. Begriffe, die nicht bekannt sind, könnten so einfach nachgeschlagen werden. ~ siehe 3.1.2, 3.2.1

Zur Dokumentationsplattform:

- Erscheint eine Dokumentationsplattform als sinnvoll?
- Was wird auf dieser gespeichert? (z.B. Arbeits- und Kursinhalte, Beschreibungen der Projekte und Projektergebnisse)
- Wer aktualisiert und verwaltet die Plattform?
- Wie wird sichergestellt, dass Arbeits- und Kursinhalte systematisch dokumentiert und erfasst werden?

Wie könnten die Handouts für die Kund\_innen aussehen?

## 6. EVALUATION DURCH KUND\_INNENBEFRAGUNG

Damit die Arbeit PIKSLs weiterhin kundenorientiert erfolgen kann und sich die Produkte und Dienstleistungen stets verbessern können, sollte eine regelmäßige Evaluation durch Kund\_innenbefragung stattfinden.

Auf Grundlage der Ergebnisse erhält das PIKSL Labor je einen Evaluationsbogen für die internen Kund\_innen, die externen Kund\_innen vor Ort, die externen Kund\_innen, die das mobile Angebot buchen und die externen Kund\_innen, die das mobile Angebot nutzen. Die Evaluationsbögen wurden auf der Grundlage der Aspekte nach Handlbauer und Renzl (2009) zur Ermittlung der Bedürfnisse und Erwartungen der Kundschaft erstellt (siehe 1.6.2). Sie werden dem PIKSL Labor digital zur Verfügung gestellt und sind ebenfalls im Anhang zu finden. Insgesamt sind die Evaluationsbögen als Arbeitsinstrument zu betrachten und es besteht die Möglichkeit, diese mit der Entwicklung PIKSLs zu verändern und für andere Kund\_innengruppen anzupassen. So könnten bspw. auch die kommerziellen Partner hinsichtlich ihrer Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche befragt werden, um herauszufinden, welche Motivation sie haben, dass PIKSL Labor zu unterstützen, bzw. Aufträge an dieses zu vergeben und die Zusammenarbeit zu stärken.

Aufgrund der einfacheren Lesbarkeit wird eine gendergerechte Sprache in den Bögen nicht berücksichtigt. Die Aussagen sind auch nicht in leichter Sprache verfasst. Eine Projektgruppe des PIKSL Labors könnte sich im Rahmen der Reduzierung von Komplexität damit beschäftigen, die Bögen in leichter Sprache zu formulieren.

Es gilt zu bedenken, dass für Menschen mit geistiger Behinderung geeignete Reflexionsmethoden angewendet werden sollten. Dabei könnte bspw. neben der Smileyskala auch mit einem Ampel- oder Farbsystem gearbeitet werden.

Auch wäre es zu erwägen, einzelne Antwortmöglichkeiten, z.B. bei der Aussage „Ich nutze das Internet vor allem zur/zum“, durch Symbole in Form von Piktogrammen zu ergänzen.

In der Kooperation mit den Kund\_innen, die das mobile Angebot buchen, könnten die Bögen die Grundlage für die jährlich stattfindenden Reflexionsgespräche sein. Hierfür würden im Vorfeld der Bogen für die Buchenden von der Leitung der jeweiligen Einrichtung und der Bogen für die Nutzenden des mobilen Angebots von den Bewohner\_innen ausgefüllt werden.

Die Evaluation durch Kund\_innen, die an Kursen oder Forschungsprojekten teilnehmen, könnte zum Ende eines Kurses oder auch eines Projektes erfolgen; auch das offene Angebot sollte regelmäßig evaluiert werden, ggf. auch mit der Unterstützung der Mitarbeitenden. Dafür wäre eine halbjährliche Evaluation denkbar. Es könnte ebenfalls ein Reflexionstreffen mit dieser Kund\_innengruppe vereinbart werden, einige Wochen vor-

her liegen dafür die Evaluationsbögen digital oder auf Papier bereit und die Kund\_innen werden ermutigt, diese auszufüllen. Die Aussagen empfehlen sich dann als Grundlage für das Reflexionstreffen.

Die Evaluationsbögen stellen somit ein flexibles Arbeitsinstrument für die nächsten Jahre dar und können von PIKSL stetig verbessert, aktualisiert und angepasst werden.

## 7. FAZIT UND AUSBLICK

Der Artikel 9 (g) der UN-BRK fordert, dass der „Zugang von Menschen mit Behinderungen zu den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, einschließlich des Internets, zu fördern“ ist. Nicht alle Menschen können jedoch, aufgrund der Zugangs- und Nutzungsproblematik, an der Informationsgesellschaft teilhaben und es kommt zu einer digitalen Spaltung. Interneterfahrungsorte wie das PIKSL Labor sind ein Lösungsansatz, diese Spaltung zu beseitigen.

Ziel der Arbeit bei PIKSL ist es, die UN-BRK umzusetzen. Alle Aspekte der Vision sowie die dazugehörigen Ziele bauen auf dieser Rechtsgrundlage auf.

Der erste Teil der Vision „wir sind PIKSL, eine Organisation, die digitale Barrieren abbaut und Komplexität verringert“ (PIKSL Vision n.d., internes Dokument) wird sowohl durch die zur Verfügung stehenden Angebote und den dadurch ermöglichten Lernzuwachs erfüllt. Die transdisziplinäre Teamarbeit und die Partizipation von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen tragen dazu bei, dass PIKSL die „Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung [nutzt], um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln“ (ebd.).

Letzten Endes führt das soziale Miteinander, die PIKSL Miteinander Regeln und die Vermeidung von Stigmatisierung dazu, dass PIKSL einen Ort „zum gemeinsamen Lernen und Arbeiten schafft“ (ebd.). Die Vision wird in allen drei Bereichen nahezu vollständig umgesetzt und PIKSL leistet einen Beitrag zur Schließung der digitalen Spaltung.

Auf Grundlage der Befragungen konnten für das PIKSL Labor Handlungsempfehlungen formuliert werden, die dazu dienen sollen, dass PIKSL weiterhin kundenorientiert arbeiten und seine Qualität verbessern kann.

Die entwickelten Evaluationsbögen bauen auf den Ergebnissen der ermittelten Bedürfnisse, Erwartungen und Wünschen der Kund\_innen auf. Dadurch soll eine Grundlage für eine Reflexion PIKSLs geschaffen werden.

In Zukunft könnte sich eine interne Projektgruppe damit beschäftigen, die Evaluationsbögen regelmäßig zu aktualisieren und diese den Entwicklungen von PIKSL anzupassen. Zudem könnten weitere Forschungsprojekte aus der vorliegenden Forschung entstehen: Die Befragung weiterer Kundengruppen, wie die kommerziellen Kunden (z.B. E.ON), würden PIKSL Transparenz über eine weitere Förderung und die Motivation dafür offenlegen. Dadurch könnte die Gewinnung neuer Partner auf Basis dieser Informationen ermöglicht werden.

## LITERATURVERZEICHNIS

- ARD/ZDF (2015). ARD/ZDF-Onlinestudie 2015. Online verfügbar unter <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=541> [15.03.2016].
- BOSSE, I. (2013). Keine Bildung ohne Medien! Perspektiven der Geistigbehindertepädagogik. In: *Teilhabe*, 1, 26-32.
- BOURDIEU, P. (2012). Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In U. Bauer, U. H. Bittlingmayer, A. Scherr (Hrsg.). *Handbuch Bildungs- und Erziehungssoziologie* (S. 229-242). Wiesbaden: Springer VS.
- BRUHN, M. (2009). Das Konzept der kundenorientierten Unternehmensführung. In: H. H. Hinterhuber; K. Matzler (Hrsg.). *Kundenorientierte Unternehmensführung* (S. 33-68). Wiesbaden: Gabler Verlag.
- BRUHN, M. (2013). *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden*. Berlin, Heidelberg: Springer Gabler.
- BUNDESZENTRALE FÜR POLITISCHE BILDUNG (2013). *Duden Wirtschaft von A bis Z: Grundlagenwissen für Schule und Studium, Beruf und Alltag*. 5. Aufl. Mannheim: Bibliographisches Institut.
- BÜHLER, C.; PELKA, B. (2014). Empowerment by Digital Media of People with Disabilities. Three levels of support. In K. Miesenberger, W. Zagler, D. Fels, D. Archambault (Hrsg.). *Computers Helping People with Special Needs* (pp. 17–24). Cham: Springer International Publishing.
- DUBIELZIG, F.; SCHALTEGGER, S. (2004). Methoden transdisziplinärer Forschung und Lehre. Ein zusammenfassender Überblick. Online verfügbar unter: [http://www2.leuphana.de/umanagement/csm/content/nama/downloads/download\\_publicationen/49-8downloadversion.pdf](http://www2.leuphana.de/umanagement/csm/content/nama/downloads/download_publicationen/49-8downloadversion.pdf) [28.01.2016].
- DUDENHÖFFER, K.; MEYEN, M. (2012). Digitale Spaltung im Zeitalter der Sättigung. Eine Sekundäranalyse der ACTA 2008 zum Zusammenhang von Internetnutzung und sozialer Ungleichheit. In: *Publizistik. Vierteljahreshefte für Kommunikationsforschung*, 1/2012, 57. Jahrgang, 7-26.
- EBERHARDT, D. (2013). Die Faszination der Gruppe und des Teams – Eine Einführung. In: D. Eberhardt, (Hrsg.). *Together is better? Die Magie der Teamarbeit entschlüsseln* (S. 1-6). Berlin: Springer.

- FELL, A. (2010). Placebo Effekt im Marketing. Zur Abhängigkeit des Produktnutzens von Marketing-Maßnahmen. Wiesbaden: GWV Fachverlage.
- FREESE, B. (2015): Soziale Innovation durch digitale Teilhabe. Alltagsintegration des Internets durch die Möglichkeiten mobile Endgeräte. In: K. Friedrich; F. Siller; A. Treber (Hrsg.). Smart und mobil - Digitale Kommunikation als Herausforderung für Bildung, Pädagogik und Politik, Schrift zur Medienpädagogik 49 (S. 185-202). München.
- FRÖHLICH, W. D. (2010). Wörterbuch Psychologie. 28. Auflage. München: Deutscher Taschenbuchverlag.
- HANDBAUER, G.; RENZL, B. (2009). Kundenorientiertes Wissensmanagement. In: H. H. Hinterhuber, K. Matzler (Hrsg.). Kundenorientierte Unternehmensführung (S. 148-175). Wiesbaden: Gabler Verlag.
- HELFFERICH, C. (2011). Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- HERRIGER, N. (2006). Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Stuttgart: Kohlhammer.
- HIRSCHBERG, M. (2010). Partizipation – Ein Querschnittsanliegen der UN-Behindertenrechtskonvention. Online verfügbar unter: [http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/uploads/tx\\_commerce/Positionen\\_nr\\_3\\_Partizipation\\_ein\\_Querschnittsanliegen\\_der\\_UN\\_Behindertenrechtskonvention.pdf](http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/uploads/tx_commerce/Positionen_nr_3_Partizipation_ein_Querschnittsanliegen_der_UN_Behindertenrechtskonvention.pdf) [20.02.2016].
- IN DER GEMEINDE LEBEN GGMBH (n.d.). Das PIKSL Labor. Online verfügbar unter: <http://www.piksl.net/das-piksl-labor.html> [11.02.2016].
- IN DER GEMEINDE LEBEN GGMBH (n.d.). Projektziele. Online verfügbar unter: <http://www.piksl.net/projektziele.html> [12.02.2016].
- IN DER GEMEINDE LEBEN GGMBH (n.d.). Startseite. Online verfügbar unter: <http://www.piksl.net/> [25.03.2016].
- IN DER GEMEINDE LEBEN GGMBH (n.d.). Über PIKSL. Online verfügbar unter: <http://www.piksl.net/ueber-uns.html> [11.02.2016].
- IN DER GEMEINDE LEBEN GGMBH (n.d.). Was ist PIKSL? Online verfügbar unter: <http://www.piksl.net/was-ist-piksl.html> [11.02.2016].
- ISKE, S.; VERSTÄNDIG, D. (2014). Medienpädagogik und die Digitale Gesellschaft im Spannungsfeld von Regulierung und Teilhabe. In: Medienimpulse, 4, 87-96.

- KALETKA, C.; PELKA, B.; SEILER, G.; WOLBERS, N. (2014). „Moderator/in digitale Inklusion“: Neues Lernangebot schließt Lücke in der beruflichen Weiterbildung. In DIE Aktuelle, November 2014. Online verfügbar unter: <http://www.die-bonn.de/doks/2014-berufliche-weiterbildung-01.pdf> [17.01.2016].
- KRÜGER, N. (2007). EconDesk: Erwartungs- und Qualitätsmanagement in der Online-Vermittlung von Fachinformationen. In B. Lison (Hrsg.). Information und Ethik. Dritter Leipziger Kongress für Information und Bibliothek (S.120-137). Wiesbaden: Dinges & Frick GmbH.
- KUCKARTZ, U.; DRESING, T.; RÄDIKER S.; STEFER, C. (2008). Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis. 2., aktualisierte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlag GmbH.
- MATZLER, K., STAHL, H. K.; HINTERHUBER, H. H. (2009). Die Customerbased View der Unternehmung. In: H. H. Hinterhuber, K. Matzler (Hrsg.). Kundenorientierte Unternehmensführung (S. 4-32). Wiesbaden: Gabler Verlag.
- MAYER, H. O. (2013). Interview und schriftliche Befragung. Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung. 6. überarbeitete Auflage. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- MASLOW, A. H. (1943). A theory of human motivation. In: Psychological Review, 4, 370-396.
- NETZWERK- ARTIKEL 3 E.V. (n.d.) Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderung. Online verfügbar unter: [http://www.netzwerk-artikel-3.de/attachments/article/93/093\\_schattenuebersetzung-endgs.pdf](http://www.netzwerk-artikel-3.de/attachments/article/93/093_schattenuebersetzung-endgs.pdf) [12.01.2016].

- Pelka, B.; Kaletka, C. (Hrsg.) (2013). Lernort Telecenter. Ein neuer integrationspolitischer Ansatz zur Bekämpfung der „digitalen Kluft“. Online verfügbar unter: <http://www.digitale-chen.de/content/downloads/index.cfm/key.1027/secid.137/secid2.0> [30.11.2015].
- PELKA, B.; KALETKA, C. (2012). eFacilitators: Functional Hybrids between ICT Teaching and Community Management. Proceeding of the ECER VETNET Conference 2012: Papers presented for the VETNET programme of ECER 2012 at Cádiz (18-21 September 2012). EERA Network: 02. Vocational Education and Training (VETNET). Berlin: Wissenschaftsforum Bildung und Gesellschaft e.V. Online verfügbar unter: [http://vetnet.mixxt.org/networks/files/file.111156\\_](http://vetnet.mixxt.org/networks/files/file.111156_).
- PELKA, B.; KALETKA, C.; RUSEVA, G. (2014). Providing digital skills for an inclusive Europe. Online verfügbar unter: [http://www.telecentre-europe.org/wp-content/uploads/2014/12/TETUDO\\_eFacilitators\\_FINAL\\_PDF.pdf](http://www.telecentre-europe.org/wp-content/uploads/2014/12/TETUDO_eFacilitators_FINAL_PDF.pdf) [11.02.2016].
- PELKA, B. & PROJEKTGRUPPE (2014). Interneterfahrungsorte in Dortmund. Eine niedrigschwellige Unterstützungsform zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft. Beiträge aus der Forschung; Band 189. Dortmund: Zentralforschungsstelle (sfs).
- PELKA, B & PROJEKTGRUPPE (2014). Präsentation, internes Dokument.
- PIKSL (n.d.). Präsentation, internes Dokument.
- PIKSL (n.d.). Vision, internes Dokument.
- PUNSALAN, D. (2009). User Generated Content - Entwicklung einer Typologie der Nutzeraktivität. Online verfügbar unter: <http://www.digitale-unternehmung.de/2009/12/user-generated-content-entwicklung-einer-typologie-der-nutzeraktivitat/> [01.12.015].
- REDEMEYER, A.; BLOCK, B. (2011). Niedrigschwelligkeit. – Was bedeutet das wirklich? Eine begriffliche Auseinandersetzung für Soziale Arbeit. In: Sozialmagazin, 5, 22-30.
- RISSOLA, G.; GARRIDO, M.; TORRECILLAS, C.; CENTENO, C. (2013). Survey on eInclusion actors in the EU27. Luxembourg: Publication Office.

- SCHNEIDER, G.; GEIGER, K.; SCHEURING, I. (2008). Prozess- und Qualitätsmanagement. Grundlagen der Prozessgestaltung und Qualitätsverbesserung mit zahlreichen Beispielen, Repetitionsfragen und Antworten. Zürich: Compendio Bildungsmedien AG.
- SEND, H.; MICHELIS, D. (2009). Contributing and Socialization - Biaxial Segmentation for Users Generating Content. Online verfügbar unter: <http://www.digitale-unternehmung.de/wp-content/uploads/2009/12/contributing-and-socialization-biaxial-segmentation-for-users-generating-content.pdf> [01.12.2015].
- SPRINGER GABLER VERLAG (n.d.). Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Informationsgesellschaft. Online verfügbar unter: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/71546/informationsgesellschaft-v7.html> [30.11.2015].
- STATISTISCHES BUNDESAMT (2016a). Ausstattung privater Haushalte mit Informations- und Kommunikationstechnik - Deutschland. Online verfügbar unter: [https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/AusstattungGebrauchsguetern/Tabellen/Infotechnik\\_D.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/AusstattungGebrauchsguetern/Tabellen/Infotechnik_D.html) [18.02.2016].
- STATISTISCHES BUNDESAMT (2016b). IT-Nutzung. Private Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien. Computer- und Internetnutzung im ersten Quartal des jeweiligen Jahres von Personen ab 10 Jahren. Online verfügbar unter: [https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/ITNutzung/Tabellen/ZeitvergleichComputernutzung\\_IKT.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/ITNutzung/Tabellen/ZeitvergleichComputernutzung_IKT.html) [20.03.2016].
- STATISTISCHES BUNDESAMT (2016c). IT-Nutzung. Private Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien 2015. Durchschnittliche Nutzung des Internets durch Personen. Online verfügbar unter: [https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/ITNutzung/Tabellen/NutzungInternetAlter\\_IKT.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/ITNutzung/Tabellen/NutzungInternetAlter_IKT.html) [20.03.2016].

- STATISTISCHES BUNDESAMT (2016d). IT-Nutzung. Private Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien 2015. Personen mit Internetaktivitäten zu privaten Zwecken. Online verfügbar unter: [https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/ITNutzung/Tabellen/NutzungInternetPrivZweckeAlter\\_IKT.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/ITNutzung/Tabellen/NutzungInternetPrivZweckeAlter_IKT.html) [20.03.2016].
- STIFTUNG DIGITALE CHANCEN (n.d.). Interneterfahrungsorte finden. Online verfügbar unter: <http://www.digitalechancen.de/einsteiger/suche.cfm/lang.1> [17.01.2016].
- TREFZ, A.; BÜTTGEN, M. (2007). Digitalisierung von Dienstleistungen. Umsetzung und Potenziale im Bankensektor (Band 2). Berlin: Logos Verlag.
- TREIBEL, A. (2006). Einführung in die soziologischen Theorien der Gegenwart. 7. aktualisierte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- ZILLIEN, N.; HARGITTAI, E. (2009). Digital distinction: Status-specific types of internet usage. In: *Social Science Quarterly*, 90, 274–291.

## ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS

Abbildung 1:	Teilbereiche der digitalen Informationsgesellschaft	7
Abbildung 2:	Habitus-Kapital-Theorie	11
Abbildung 3:	Anwendungsbereiche des Internets bei Menschen mit Behinderung	16
Abbildung 4:	Forschungsfrage und Projektziele	18
Abbildung 5:	Kund_innengruppen von PIKSL	20
Abbildung 6:	Bedürfnispyramide	21
Abbildung 7:	Vision Teil 1	25
Abbildung 8:	Vision Teil 2	25
Abbildung 9:	Vision Teil 3	25
Abbildung 10:	Welche Aspekte der Vision von PIKSL werden erfüllt?	53
Tabelle 1:	Internetnutzung nach Altersgruppen	14
Tabelle 2:	Bedürfnisse und Erwartungen	23
Tabelle 3:	Grundgesamtheit in Gruppen und Untergruppen	26
Tabelle 4:	PIKSL Projekte	44

## **ANHANG**

### **Evaluationsbögen**

- Evaluationsbogen für Mitarbeitende
- Evaluationsbogen für externe Kunden vor Ort
- Evaluationsbogen für Buchende des mobilen Angebots
- Evaluationsbogen für Nutzende des mobilen Angebots

### **Leitfäden der Interviews**

- Leitfaden für das Interview mit den Mitarbeitenden
- Leitfaden für das Interview mit den Kund\_innen vor Ort
- Leitfaden für das Interview mit den Buchenden des mobilen Angebotes

## Evaluationsbogen für Mitarbeitende

### 1. Ich habe folgende Funktion bei PIKSL: (Mehrfachnennungen möglich)

- Nutzer
- Dozent
- Mitarbeiter beim mobilen Angebot
- Praktikant
- Fachperson für Projekt
- Ehrenamtler

### 2. Ich bin bei folgendem Angebot von PIKSL Mitarbeiter: (Mehrfachnennungen möglich)

- Kurse
- offenes Angebot
- Teilnahme an Forschungsprojekten
- Freizeitangebote (z.B. Konsolenkindern)

### 3. Ich nutze folgende Angebote bei PIKSL: (Mehrfachnennungen möglich)

- Kurse
- offenes Angebot
- mobiles Angebot
- Teilnahme an Forschungsprojekten
- Freizeitangebote (z.B. Konsolenkinder)

### 4. Ich bin auf PIKSL aufmerksam geworden durch...

- das Schaufenster.
- eine Betreuungsperson.
- andere Personen (Mundpropaganda).
- Zeitungsartikel.
- Flyer.
- Forschungsprojekte.
- eigene Recherche (z.B. im Internet).
- auf anderen Wegen: \_\_\_\_\_

### 5. Ich arbeite bei PIKSL, ... (Mehrfachnennungen möglich)

- um mein Wissen weiterzugeben.
- wegen der Möglichkeit, mitzureden, Ideen einzubringen.
- um Freunde zu finden.
- aufgrund eines konkreten Projekts.
- wegen der guten Atmosphäre.
- wegen des guten Zusammenhalts.
- wegen der schönen Räumlichkeiten.
- andere Gründe: \_\_\_\_\_

**6. Ich würde gerne zusätzlich an weiteren Angeboten von PIKSL mitarbeiten.**  
(Mehrfachnennungen möglich)

- Ja, und zwar:
  - Kurse
  - offenes Angebot
  - bestehendes Projekt zum Thema: \_\_\_\_\_
  - mobiles Angebot
  - Mitgestalten der Freizeitaktivitäten
- nein

**7. Ich würde gerne noch weitere Kurse anbieten.** (Mehrfachnennungen möglich)

- Ja, und zwar:
  - Einsteigerkurse
  - Fortgeschrittenenkurse
  - Kurse zum Thema: \_\_\_\_\_
- nein
- Ich gebe keine Kurse.

**8. Ich kenne die von PIKSL mitentwickelten Produkte.** (Mehrfachnennungen möglich)

- Ja, und zwar:
  - VASA
  - Knoffit
  - Piktogramme
  - Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
  - Zeitung „IGL im Bild“
  - andere: \_\_\_\_\_
- nein

**9. Ich nutze die von PIKSL mitentwickelten Produkte.** (Mehrfachnennungen möglich)

- Nein, ich kenne die Produkte nicht.
- Nein, ich nutze die Produkte nicht.
- Ja, und zwar:
  - VASA
  - Knoffit
  - Piktogramme
  - Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
  - Zeitung „IGL im Bild“
  - andere: \_\_\_\_\_

**10. Ich habe in folgenden Projekten mitgearbeitet:** (Mehrfachnennungen möglich)

- VASA
- Knoffit
- Piktogramme
- Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
- Zeitung „IGL im Bild“
- andere: \_\_\_\_\_
- Ich habe in keinem Projekt mitgearbeitet.

**11. Ich wünsche mir Fortbildungen/Schulungen, um mein Fachwissen zu erweitern.**

- Ja, und zwar: \_\_\_\_\_
- nein
- Weiß ich nicht.

**12. Ich bin mit meinen Arbeitszeiten zufrieden.**

				
1	2	3	4	5
trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft teils-teils zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. Mit folgenden Personen habe ich bereits im PIKSL-Labor zusammengearbeitet:** (Mehrfachnennungen möglich)

- andere Nutzer des PIKSL-Labors
- Praktikanten
- Studierende
- Leitungspersonen
- andere: \_\_\_\_\_

**14. Ich bin mit der Zusammenarbeit unter den Mitarbeitenden zufrieden.**

				
1	2	3	4	5
trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft teils-teils zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15. Ich fühle mich im PIKSL-Labor wohl.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**16. Die PIKSL Miteinander Regeln erleichtern mir die Arbeit.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**17. Ich empfinde meine Arbeit bei PIKSL als erfolgreich.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**18. Ich kenne Ansprechpartner, die mir bei Fragen zum Computer und zum Internet helfen.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**19. Ich kenne Personen bei PIKSL, die mir bei den verschiedensten Fragen und Problemen helfen.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**20. Meine Wünsche und Bedürfnisse bei PIKSL werden berücksichtigt.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**21. Ich würde PIKSL weiterempfehlen.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**22. Ich habe folgende Vorschläge, um PIKSL und seine Angebote weiter zu verbessern:**

---



---

**23. Was ich noch sagen möchte:**

---



---

## Evaluationsbogen für externe Kunden vor Ort

1. Ich bin \_\_\_\_\_ Jahre alt.

2. Ich benötige technische Hilfsmittel, um PCs/Laptops/Tablets nutzen zu können.

- Ja, und zwar: \_\_\_\_\_
- nein

3. Ich hatte bereits vor meinem ersten Besuch des PIKSL Labors Erfahrung im Umgang mit dem Internet/Computer.



1

trifft voll und  
ganz zu



2

trifft eher  
zu



3

trifft teils-teils  
zu



4

trifft eher nicht  
zu



5

trifft überhaupt  
nicht zu

4. Ich nutze das Internet vor allem zur/zum... (Mehrfachnennungen möglich)

- Informationsbeschaffung (Suchmaschinen, Wikipedia, Nachrichtendienste).
- Unterhaltung (Filme, Musik, Spiele).
- Kommunikation (E-Mails schreiben, Skypen).
- Online Einkaufen (Ebay, Amazon).
- Soziale Medien (Facebook, Singlebörsen).
- Weiterbildung (Sprachkurse, Fernstudium).
- weiteres: \_\_\_\_\_

5. Ich nutze das Internet/den Computer auch außerhalb von PIKSL.

- ja
- nein

6. Ich bin auf PIKSL durch folgendes aufmerksam geworden durch...

- das Schaufenster.
- Betreuungsperson.
- andere Personen (Mundpropaganda).
- Zeitungsartikel.
- Flyer.
- Forschungsprojekte.
- eigene Recherche (Internet etc.).
- andere Wege: \_\_\_\_\_

**7. Ich besuche das PIKSL-Labor, um...** (Mehrfachnennungen möglich)

- Kenntnisse bzgl. Computer, Tablets etc. auszubauen.
- Kenntnisse bzgl. des Umgangs mit dem Internet auszubauen.
- Unterstützung bei der Umsetzung eigener Ideen zu erfahren.
- Menschen zu treffen/Freunde zu finden.
- meine Freizeit zu gestalten.
- aus anderen Gründen: \_\_\_\_\_

**8. Ich besuche das PIKSL-Labor etwa...**

- 1 Mal in der Woche.
- 2-3 Mal in der Woche.
- mehr als drei Mal in der Woche.
- seltener und zwar \_\_\_\_\_ im Monat.

**9. Ich nutze bei PIKSL folgende Angebote:** (Mehrfachnennungen möglich)

- Kurse
- offenes Angebot
- mobiles Angebot
- Teilnahme an Forschungsprojekten
- Freizeitaktivitäten (z.B. gemeinsames Frühstück und Konsolenkinder etc.)
- weitere Angebote: \_\_\_\_\_

**10. Ich bin mit den Angeboten zufrieden.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**11. Ich wünsche mir noch weitere Angebote.** (Mehrfachnennungen möglich)

- Ja, und zwar:
  - Einsteiger-Kurs,
  - Fortgeschrittenen-Kurs,
  - Angebot zum Thema: \_\_\_\_\_
- nein

**12. Durch PIKSL kann ich das Internet/den Computer besser und eigenständiger nutzen.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**13. Die Dozenten können meine Fragen zum Computer und Internet beantworten.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**14. Ich kenne Personen bei PIKSL, die mir bei den verschiedensten Fragen und Problemen helfen.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**15. Andere Kunden haben mir bei Fragen und Problemen zum Computer und Internet geholfen.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**16. Ich habe anderen Kunden schon einmal bei Fragen und Problemen zum Computer und Internet geholfen.**



1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**17. Ich kenne die von PIKSL mitentwickelten Produkte.** (Mehrfachnennungen möglich)

- nein
  - ja, und zwar:
    - VASA
    - Knoffit
    - Piktogramme
    - Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
    - Zeitung „IGL im Bild“
    - andere: \_\_\_\_\_

**18. Ich nutze die von PIKSL mitentwickelten Produkte.** (Mehrfachnennungen möglich)

- Ich kenne die Produkte nicht.
- Nein, ich nutze die Produkte nicht.
- Ja, und zwar:
  - VASA
  - Knoffit
  - Piktogramme
  - Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
  - Zeitung „IGL im Bild“
  - andere: \_\_\_\_\_

**19. Ich habe in folgenden Projekten mitgearbeitet:** (Mehrfachnennungen möglich)

- VASA
- Knoffit
- Piktogramme
- Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
- Zeitung „IGL im Bild“
- andere: \_\_\_\_\_
  - Ich habe bisher in keinem Projekt mitgearbeitet.

**20. Ich würde gerne an Projekten von PIKSL mitarbeiten. (Mehrfachnennungen möglich)**

- Ja, und zwar zu Themen wie: \_\_\_\_\_
- nein

**21. Ich bin mit den Öffnungszeiten des PIKSL-Labors zufrieden.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**22. Ich fühle mich im PIKSL-Labor wohl.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**23. Ich finde die PIKSL Miteinander Regeln gut.**

- Ich kenne die PIKSL Miteinander Regeln nicht.



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**24. Meine Wünsche und Bedürfnisse bei PIKSL werden berücksichtigt.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**25. Ich würde PIKSL anderen weiterempfehlen.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**26. Ich habe folgende Vorschläge, um PIKSL und seine Angebote weiter zu verbessern:**

---

---

**27. Was ich noch sagen möchte:**

---

---

## Evaluationsbogen für Buchende des mobilen Angebots

1. Ich arbeite in folgender Einrichtung: \_\_\_\_\_

2. Ich bin auf PIKSL aufmerksam geworden durch:

- Empfehlungen
- Zeitungsartikel
- Flyer
- Forschungsprojekte
- eigene Recherche (Internet etc.)
- durch den Träger IGL
- das Schaufenster
- auf anderen Wegen: \_\_\_\_\_

3. Ich buche das mobile Angebot, weil... (Mehrfachnennungen möglich)

- den Klienten eine gute Vermittlung von Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglicht wird.
- den Klienten dadurch die Teilhabe an der digitalen Gesellschaft ermöglicht wird.
- es das soziale Miteinander innerhalb der Einrichtung fördert.
- sonstiges: \_\_\_\_\_

4. Das Angebot hat im letzten Vierteljahr regelmäßig stattgefunden.



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

5. Ich werde rechtzeitig über einen Ausfall des Angebots informiert.



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**6. Das Angebot sollte häufiger stattfinden.**

- Ja, und zwar \_\_\_\_\_ in der Woche.  
 nein

**7. Das PIKSL Labor stellt für die Angebote in unserer Einrichtung genug Mitarbeitende zur Verfügung.**

- ja  
 Nein, es sollten \_\_\_\_\_ Mitarbeitende zur Verfügung stehen.

**8. Ich kenne Ansprechpartner, wenn Probleme oder Fragen bestehen.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**9. Ich bin mit der Zusammenarbeit mit PIKSL zufrieden.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**10. Die von PIKSL mitentwickelten Produkte werden in den Kursen eingebracht.**  
(Mehrfachnennungen möglich)

- Ja, und zwar
  - VASA
  - Knoffit
  - Piktogramme
  - Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
  - Zeitung „IGL im Bild“
  - andere: \_\_\_\_\_
- nein  
 Nein, es wäre aber wünschenswert.  
 Ich weiß es nicht.

**11. Es gibt Klient\_innen, die spezielle technische Hilfsmittel benötigen, um Informations- und Kommunikationstechnologien nutzen zu können.**

- Ja, und zwar: \_\_\_\_\_
- nein
- Ich weiß es nicht.

**12. Die Wünsche und Bedürfnisse unseres Klientels werden berücksichtigt.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**13. Ich würde PIKSL anderen Einrichtungen weiterempfehlen.**



1

trifft voll und ganz zu



2

trifft eher zu



3

trifft teils-teils zu



4

trifft eher nicht zu



5

trifft überhaupt nicht zu

**14. Was ich sonst noch sagen möchte (z.B. bzgl. positive Anmerkungen, Änderungsvorschläge, Wünsche):**

---



---

## Evaluationsbogen für Nutzende des mobilen Angebots

1. Ich bin \_\_\_\_\_ Jahre alt.

2. Ich benötige technische Hilfsmittel, um PCs/Laptops/Tablets nutzen zu können.

- Ja, und zwar: \_\_\_\_\_
- nein

3. Ich hatte bereits vor dem Beginn der Kurse Erfahrung im Umgang mit dem Internet/Computer.



1

trifft voll und  
ganz zu



2

trifft eher  
zu



3

trifft teils-teils  
zu



4

trifft eher nicht  
zu



5

trifft überhaupt  
nicht zu

4. Ich nutze das Internet vor allem zur/zum... (Mehrfachnennungen möglich)

- Informationsbeschaffung (Suchmaschinen, Wikipedia, Nachrichtendienste).
- Unterhaltung (Filme, Musik, Spiele).
- Kommunikation (E-Mails schreiben, Skypen).
- Online Einkaufen (Ebay, Amazon).
- soziale Medien (Facebook, Singlebörsen).
- Weiterbildung (Sprachkurse, Fernstudium).
- andere: \_\_\_\_\_

5. Ich nutze das Internet/den Computer auch außerhalb des PIKSL-Angebots.

- ja
- nein

6. Ich besuche das Angebot von PIKSL, um... (Mehrfachnennungen möglich)

- Kenntnisse bzgl. Computer, Tablets etc. auszubauen.
- Kenntnisse bzgl. des Umgangs mit dem Internet auszubauen.
- Unterstützung erfahren, bei der Umsetzung eigener Ideen zu erfahren.
- Menschen zu treffen/Freunde zu finden.
- meine Freizeit zu gestalten.
- anderen Gründen: \_\_\_\_\_

**7. Ich bin mit dem Angebot zufrieden.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**8. Ich wünsche mir noch weitere Angebote. (Mehrfachnennungen möglich)**

- Ja, und zwar:
- Einsteiger-Kurs
  - Fortgeschrittenen-Kurs
  - Angebot zum Thema: \_\_\_\_\_
- nein

**9. Durch PIKSL kann ich, das Internet/den Computer besser und eigenständiger nutzen.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**10. Die Dozenten können meine Fragen zum Computer und Internet beantworten.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**11. Andere Bewohner helfen mir bei Fragen und Problemen zum Computer und Internet.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**12. Ich helfe anderen Bewohnern bei Fragen und Problemen zum Computer und Internet.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**13. Ich kenne die von PIKSL mitentwickelten Produkte. (Mehrfachnennungen möglich)**

- nein
- Ja, und zwar:
  - VASA
  - Knoffit
  - Piktogramme
  - Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
  - Zeitung „IGL im Bild“
  - andere: \_\_\_\_\_

**14. Ich nutze die von PIKSL mitentwickelten Produkte. (Mehrfachnennungen möglich)**

- Nein, ich kenne die Produkte nicht.
- Nein, ich nutze die Produkte nicht.
- Ja, und zwar:
  - VASA
  - Knoffit
  - Piktogramme
  - Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
  - Zeitung „IGL im Bild“
  - andere: \_\_\_\_\_

**15. Ich habe in folgenden Projekten mitgearbeitet:** (Mehrfachnennungen möglich)

- VASA
- Knoffit
- Piktogramme
- Leitfäden für soziale Medien/Netzwerke (z.B. für Facebook)
- Zeitung „IGL im Bild“
- andere: \_\_\_\_\_
  - Ich habe bisher in keinem Projekt mitgearbeitet.

**16. Ich würde gerne an Projekten von PIKSL mitarbeiten.**

- Ja, und zwar zu Themen wie: \_\_\_\_\_
- nein

**17. Das Angebot sollte häufiger stattfinden.**

- Ja, und zwar \_\_\_\_\_ in der Woche.
- nein

**18. Meine Wünsche und Bedürfnisse bei PIKSL werden berücksichtigt.**


1

 trifft voll und  
ganz zu



2

 trifft eher  
zu



3

 trifft teils-teils  
zu



4

 trifft eher nicht  
zu



5

 trifft überhaupt  
nicht zu

**19. Was ich noch sagen möchte:**


---



---

**Skala nach:**

Kunin, T. (1955). The Construction of a New Type of Attitude Measure. *Personnel Psychology*, 8, S. 65-77.

Bildquelle: <http://arbeitszufriedenheit.net/abb/> [29.02.2016].

## Leitfaden für das Interview mit den Mitarbeitenden

Guten Tag Herr/Frau (...)

Wir freuen uns, dass Sie sich Zeit für uns genommen haben und mit Ihrer Teilnahme unser Projekt unterstützen. Dafür schon mal herzlichen Dank.

Bevor wir anfangen, möchten wir uns kurz vorstellen. Unsere Namen sind (...). Wir studieren an der Technischen Universität Dortmund Rehabilitationswissenschaften und führen im Rahmen des Studiums ein Forschungsprojekt durch. Wir untersuchen die Ziele von PIKSL und die Bedürfnisse und Erwartungen der Kund\_innen.

Das weitere Vorgehen ist Folgendes:

Das Interview wird ungefähr eine halbe bis Dreiviertelstunde Zeit in Anspruch nehmen. Wir würden das Gespräch gerne mit dem Tonband aufnehmen, um den genauen Verlauf des Interviews im Nachhinein nachvollziehen zu können und um Verfälschungen zu vermeiden. Ihre Daten werden vertraulich behandelt, es werden keine persönlichen Daten weitergegeben oder veröffentlicht. Alle Angaben von Ihnen werden anonymisiert (Ihre Antworten können Ihnen später nicht mehr zugeordnet werden).

Wären Sie damit einverstanden?

Wir werden Ihnen gleich ein paar Fragen stellen. Sie sollen immer die Möglichkeit haben, möglichst frei zu erzählen. Wichtig für uns ist Ihre persönliche Meinung. Es gibt also keine falschen Antworten.

(Wenn Sie eine Frage nicht verstehen oder mit einer Frage nicht klar kommen, dann sagen Sie uns Bescheid und wir versuchen, die Frage anders zu formulieren).

Haben Sie noch Fragen?

Dann würden wir jetzt gerne mit dem Interview beginnen.

Bevor wir zu PIKSL kommen, haben wir noch ein paar Fragen an Sie, um Sie besser kennen zu lernen.

Fragen	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
1. Wie alt sind Sie?			
2. In welchem Beschäftigungsverhältnis stehen Sie zu PIKSL?	<p><b>Ehrenamt:</b>            Welche Berufsausbildung haben Sie?            Sind Sie noch in anderer Weise berufstätig?            Welche Berufserfahrung haben Sie?</p> <p><b>Student_in:</b>            Was studieren Sie?            Haben Sie schon einen Berufsabschluss?            Sind Sie noch woanders berufstätig?            Welche Berufserfahrung haben Sie?</p> <p><b>Praktikant_in:</b>            In welchem Rahmen machen Sie hier das Praktikum?            Wie lange machen Sie das hier?            Haben Sie schon eine Berufsausbildung?            Sind Sie noch woanders berufstätig?            Welche Berufserfahrung haben Sie?</p> <p><b>Hauptberufliche:</b>            Was für eine Berufsausbildung haben Sie?            Welche Berufserfahrung haben Sie?            Unterrichten Sie auch noch woanders?            (Berufsbranche)</p>		

## Vision: Digitale Barrieren abbauen und Komplexität im Alltag verringern

Fragen	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
1. Welche Angebote gibt es bei PIKSL?	Was ist ihre genaue Tätigkeit? Was ist das Positive/Einzigartige an dem Angebot, das Sie gestalten? Welche Inhalte haben Ihre Angebote? Was würden Sie gerne konkret an Ihrem Angebot verändern? Was würden Sie sonst noch gerne anbieten?	Wie oft findet Ihr Kurs statt?	
2. Haben Sie das Gefühl, Ihre Arbeit ist erfolgreich?	Wenn ja: An was machen Sie das fest? Wenn nein: warum nicht?	Hauptfrage anders formuliert: Haben Sie das Gefühl, die Kund_innen lernen hier etwas Neues?  Beispiele: Kund_innen können das Internet selbstständig nutzen, erwerben Wissen über Datenschutz etc.	

**Vision: Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung nutzen, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln**

Fragen	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
1. Seit wann arbeiten Sie im PIKSL-Labor?	Wie sind Sie auf das PIKSL-Labor aufmerksam geworden?	Woher kennen Sie das PIKSL Labor? Werbung? Andere Personen?	
	Wie sind Sie dazu gekommen hier zu arbeiten?	Waren Sie hier vorher Kund_in?	
	Warum arbeiten Sie hier?	Welche Motivation haben Sie hier zu arbeiten?	
2. Arbeiten Sie hier bei PIKSL in einem Team?	Arbeiten hier Menschen mit und ohne Lernschwierigkeiten/Behinderung zusammen?	<b>Team</b> = mehrere Menschen arbeiten zusammen (Gruppe)	
	Wie sieht diese Zusammenarbeit konkret aus?	Beispiele zur <b>Zusammenarbeit</b> : Gibt es regelmäßige Teamtreffen? Gibt es verschiedene Arbeitsgruppen? Arbeiten unterschiedlich viele Personen zu verschiedenen Tageszeiten? Wie kommunizieren/dokumentieren Sie im Team?	

Fragen	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
	<p>Sind sie zufrieden mit der Zusammenarbeit? Sehen Sie in der Zusammenarbeit noch Verbesserungsbedarf?</p> <p><b>Jetzt geht es wieder mehr um PIKSL:</b></p> <p>Haben Sie in dieser Zusammenarbeit schon einmal darüber nachgedacht, wie sich PIKSL insgesamt verbessern könnte? Wenn ja, was hatten Sie für Ideen?</p>		
<p>3. Arbeiten Sie in einer Forschungsgruppe mit oder haben Sie in einer Forschungsgruppe mitgearbeitet?</p>	<p>Wenn ja: in welcher? Macht es Ihnen Spaß? Kennen Sie sich in bestimmten Bereichen nun besser aus?</p>	<p>Kennen Sie z.B. Knoffit, VASA, Bildzeichensprache?</p>	
<p>4. Werden Sie in Ihrer Tätigkeit als Expert_in akzeptiert?</p>	<p>Können Sie Ihre eigenen Ideen in Ihre Arbeit einbringen? Wird Ihnen zugehört? Werden Ihre Ideen ernst genommen?</p>	<p><b>Expert_in:</b> Sie kennen sich mit der Thematik sehr gut aus und wissen darüber mehr als andere Menschen</p>	

Fragen	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
5. Können Sie Ideen, Wünsche und Kritik äußern?	Wissen Sie, an wen Sie sich wenden können? Erinnern Sie sich an ein konkretes Beispiel?	<b>Anders formulierte Hauptfrage:</b> Haben Sie schon mal sagen können, dass Sie gerne etwas anders hätten (Sie etwas stört)? Oder etwas, was Sie gerne hätten?	
	Werden Ihre Anregungen ernst genommen/umgesetzt?	Wird Ihnen zugehört? Werden Vor- und Nachteile diskutiert? Bekommen Sie Rückmeldungen zu Ihren Äußerungen? (Redet jemand mit Ihnen darüber?)	

## Vision: Gemeinsames Lernen und Arbeiten

Fragen	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
1. Erleichtern die PIKSL Miteinander Regeln Ihre Arbeit?	Würden Sie noch weitere Regeln ergänzen?	<p>Z.B. 1. Im PIKSL Labor ankommen: Wenn wir im PIKSL Labor ankommen, haben wir ein Lächeln im Gesicht und sagen uns nett "Hallo!"</p> <p>2. Essen und Trinken: Um die Computer vor Essensresten zu schützen, essen wir nur noch in der Essecke. Zigaretten dürfen nicht am Computer gedreht werden.</p> <p>3. Wie wir miteinander umgehen wollen: Wir gehen freundlich miteinander um, deshalb müssen private Konflikte vor der Türe warten.</p>	
2. Besuchen Sie den Ort an Ihren festen Arbeitszeiten oder halten Sie sich auch sonst im PIKSL Labor auf?	<p>Haben Sie schon Kontakte geknüpft? Treffen Sie sich auch außerhalb von PIKSL mit Menschen, die Sie hier kennengelernt haben? Wenn ja, zu welchen Aktivitäten beispielsweise?</p>		
3. Fühlen Sie sich bei Fragen und Problemen ausreichend unterstützt?	<p>Erinnern Sie sich an einen konkreten Fall? Fiel Ihnen das leicht oder schwer? Warum?</p>	<p>Problemtypen: technische Fragen, Kursinhalte, Schwierigkeiten, persönliche und mit Teilnehmern</p>	

**Erwartungen und Bedürfnisse / Wissen, was Kund\_innen wollen / Wissen, wie Kund\_innen das Produkt verwenden / Wissen, warum Kund\_innen das Produkt verwenden / Wissen, mit wem Kund\_innen zusammenarbeiten**

<b>Fragen</b>	<b>Unterfragen</b>	<b>Eventualfragen</b>	<b>Notizen</b>
1. Sind Sie mit Ihrer Arbeit bei PIKSL zufrieden?	Was bräuchten Sie, um hier noch besser arbeiten zu können?	Bsp. Art der Tätigkeit, Stundenanzahl, Bezahlung, Kolleg_innen, Austausch miteinander, Fortbildungen, Arbeitsweg...	
2. Welche Wünsche/Erwartungen haben Sie an PIKSL?	Wie sehen Sie Ihre Arbeit in der Zukunft?		
3. Kennen Sie die Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Kund_innen?	Wenn ja: woher? Wie berücksichtigen Sie diese in Ihrer Arbeit? Wenn nein: Wie könnten Sie diese herausfinden?	Hauptfrage anders formuliert: Wissen Sie, was Ihre Kund_innen lernen möchten? Wissen Sie, warum Kund_innen zu PIKSL kommen?	
4. Gibt es denn auch etwas, das Sie an PIKSL nicht gut finden?	Haben Sie eine konkrete Idee, wie man es besser machen könnte?	Was würden Sie gerne ändern? Wie könnten Sie sich sonst noch einbringen?	
5. Was gefällt Ihnen an PIKSL gut?	Warum gefällt es Ihnen gut?		

## Leitfaden für das Interview mit den Kund\_innen vor Ort

Guten Tag Herr/Frau (...)

Wir freuen uns, dass Sie sich Zeit für uns genommen haben und mit Ihrer Teilnahme unser Projekt unterstützen. Dafür schon mal herzlichen Dank.

Bevor wir anfangen, möchten wir uns kurz vorstellen. Unsere Namen sind (...). Wir studieren an der Technischen Universität Dortmund Rehabilitationswissenschaften und führen im Rahmen des Studiums ein Forschungsprojekt durch. Wir untersuchen die Ziele von PIKSL und die Bedürfnisse und Erwartungen der Kund\_innen.

Das weitere Vorgehen ist Folgendes:

Das Interview wird ungefähr eine halbe bis Dreiviertelstunde Zeit in Anspruch nehmen. Wir würden das Gespräch gerne mit dem Tonband aufnehmen, um den genauen Verlauf des Interviews im Nachhinein nachvollziehen zu können und um Verfälschungen zu vermeiden. Ihre Daten werden vertraulich behandelt, es werden keine persönlichen Daten weitergegeben oder veröffentlicht. Alle Angaben von Ihnen werden anonymisiert (Ihre Antworten können Ihnen später nicht mehr zugeordnet werden).

Wären Sie damit einverstanden?

Wir werden Ihnen gleich ein paar Fragen stellen. Sie sollen immer die Möglichkeit haben, möglichst frei zu erzählen. Wichtig für uns ist Ihre persönliche Meinung. Es gibt also keine falschen Antworten.

(Wenn Sie eine Frage nicht verstehen oder mit einer Frage nicht klar kommen, dann sagen Sie uns Bescheid und wir versuchen, die Frage anders zu formulieren).

Haben Sie noch Fragen?

Dann würden wir jetzt gerne mit dem Interview beginnen.

**Bevor wir zu PIKSL kommen, haben wir noch ein paar Fragen an Sie, um Sie besser kennen zu lernen.**

<b>Leitfrage</b>	<b>Unterfragen</b>	<b>Eventualfragen</b>	<b>Notizen</b>
1. Wie alt sind Sie?			
2. Sind Sie berufstätig ?	Welchen Beruf üben Sie aus/haben Sie ausgeübt? Haben Sie eine Ausbildung gemacht?/Haben Sie studiert?		
3. Wie lange ist Ihr Weg hier hin?	Kommen Sie zu Fuß? Bahn? Auto? U-Bahn?		

**Eisbrecher**

<b>Leitfrage</b>	<b>Unterfragen</b>	<b>Eventualfragen</b>	<b>Notizen</b>
1. Wie sind Sie auf den Ort aufmerksam geworden?			
2. Wann haben Sie PIKSL zum ersten Mal besucht?			

## Vision: Digitale Barrieren abbauen und Komplexität im Alltag verringern

Leitfrage	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
1. Hatten Sie schon Erfahrungen mit dem Internet, bevor Sie das erste Mal bei PIKSL waren?	Wenn ja, welche? Nennen Sie uns doch ein paar Beispiele. Wenn nein: Warum nicht?	z.B. Kommunikation, soziale Netzwerke, Informationsbeschaffung, Nachrichten lesen, Spiel und Spaß, Einkauf, Filme gucken, Weiterbildung	
2. Was haben Sie hier bereits gelernt?	Was war das wichtigste für Sie, das Sie gelernt haben? Nutzen Sie ... jetzt auch alleine/selbst/regelmäßig?	<u>Was haben Sie denn hier in den Kursen/im offenen Angebot gemacht?</u> Falls Datenschutz erwähnt wird: Gehen Sie jetzt vorsichtiger mit Ihren persönlichen Daten/Angaben um? Beispiele für Gelerntes: im Internet surfen, soziale Medien nutzen, E - Mails schreiben, Word benutzen	
3. Wozu nutzen Sie das Internet vor allem? Nennen Sie uns doch ein paar Beispiele.	Nutzen Sie es nur hier oder auch zu Hause? Warum nicht?	z.B. Kommunikation, soziale Netzwerke, Recherche, Nachrichten lesen, Spiel und Spaß, Einkauf, Filme sehen	
4. Was und wer hilft Ihnen dabei das Internet zu nutzen?		(Nicht nur auf PIKSL bezogen) Freunde? Verwandte? Angehörige? Andere Teilnehmer_innen? Hilfsmittel? Andere Schulungen als von PIKSL?	

**Vision: Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung nutzen, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln**

Leitfrage	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
<p>1. Wissen Sie, dass PIKSL bereits eigene Sachen erfunden hat?</p>	<p>Wenn ja: Welche kennen Sie denn? Nutzen Sie diese Angebote? Erzählen Sie uns doch mal von dem Angebot: Was genau wird gemacht? Was lief gut? Haben Sie selbst daran mitgearbeitet? Wenn Sie mitgearbeitet haben: Konnten Sie Ihr Wissen gut einbringen?</p>	<p>Kennen Sie z.B. Knoffit, VASA, Bildzeichensprache, Möbel?</p>	
<p>2. Können Sie Wünsche/Ideen/Kritik äußern?</p>	<p>Wissen Sie, wem Sie Ihre Wünsche/Ideen/Kritik sagen können? Haben Sie schon mal Wünsche/Ideen/Kritik geäußert? Können Sie uns ein Beispiel sagen? Hatten Sie das Gefühl ernst genommen worden zu sein? Hat sich danach etwas verändert? Was?</p>	<p><u>Haben Sie bereits sagen können, dass Sie gerne etwas anders hätten (Sie etwas stört)?</u></p> <p>Oder etwas, was Sie gerne hätten?</p>	

## Vision: Gemeinsames Lernen und Arbeiten

Leitfrage	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
1. Wie oft besuchen Sie PISKL?	Haben Sie hier schon Leute kennengelernt? Treffen Sie sich auch außerhalb von PIKSL mit Menschen, die Sie hier kennengelernt haben? Wenn ja, was machen Sie beispielsweise?		
2. Gibt es bei PIKSL auch einen Raum/Sitzecke, wo sie sich treffen können?	Gibt es hier Essen und Trinken? Nutzen Sie die Sitzecke/Essen/Trinken? Warum/Warum nicht? Finden Sie das PIKSL-Labor schön?		
3. Helfen Sie sich hier gegenseitig?	Haben Sie schon anderen Leuten etwas erklärt? Haben andere Teilnehmende Ihnen etwas erklärt?	Programm öffnen, Wege im PIKSL Labor zeigen, im Internet surfen, Webseiten empfehlen, Computer anschalten, Maus bedienen	

<p>4. Kennen Sie die „PIKSL Miteinander“ Regeln?</p>	<p>Finden Sie die Regeln gut?  Haben Sie das Gefühl, die Leute halten sich an die Regeln?  Fragen dazu, wenn die Leute sich nicht dran halten:  Was glauben Sie, warum? Was, glauben Sie, müsste man ändern?...</p>	<p>z.B.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Im PIKSL Labor ankommen: Wenn wir im PIKSL Labor ankommen, haben wir ein Lächeln im Gesicht und sagen uns nett „Hallo!“</li> <li>2. Essen und Trinken: Um die Computer vor Essensresten zu schützen, essen wir nur noch in der Essecke. Zigaretten dürfen nicht am Computer gedreht werden.</li> <li>3. Wie wir miteinander umgehen wollen: Wir gehen freundlich miteinander um, deshalb müssen private Konflikte vor der Türe warten.</li> </ol>	
--	---	---	--

**Erwartungen und Bedürfnisse / Wissen, was Kund\_innen wollen / Wissen, wie Kund\_innen das Produkt verwenden / Wissen, warum Kund\_innen das Produkt verwenden / Wissen, mit wem Kund\_innen zusammenarbeiten**

<b>Leitfrage</b>	<b>Unterfragen</b>	<b>Eventualfragen</b>	<b>Notizen</b>
1. Was bedeutet Ihnen PIKSL eigentlich?	Welche Angebote nutzen Sie? Was möchten sie hier noch lernen? Welche anderen Angebote wünschen Sie sich noch?	Warum ist Ihnen PIKSL wichtig? Ist es ein besonderer Ort für Sie?	
2. Nutzen Sie auch andere Kurs- und Begegnungsangebote?	Was unterscheidet diese Angebote von PIKSL?  Was könnte PIKSL von den anderen Angeboten übernehmen?	Verein? Sport? Musik? VHS-Kurs? Seniorenzentrum?	
3. Welche Wünsche haben Sie an PIKSL?	Was wünschen Sie sich von den Mitarbeitenden? Was finden Sie hier nicht so gut? Was würden Sie ändern? Gibt es Barrieren für Sie? Hatten Sie hier schon einmal unangenehme Erlebnisse?	Welche Erwartungen haben Sie?	
4. Fühlen Sie sich bei PIKSL insgesamt wohl?	Warum?	Sind Sie gerne hier?	

## Leitfaden für das Interview mit den Buchenden des mobilen Angebotes

Guten Tag Herr/Frau (...)

Wir freuen uns, dass Sie sich Zeit für uns genommen haben und mit Ihrer Teilnahme unser Projekt unterstützen. Dafür schon mal herzlichen Dank.

Bevor wir anfangen, möchten wir uns kurz vorstellen. Unsere Namen sind (...). Wir studieren an der Technischen Universität Dortmund Rehabilitationswissenschaften und führen im Rahmen des Studiums ein Forschungsprojekt durch. Wir untersuchen die Ziele von PIKSL und die Bedürfnisse und Erwartungen der Kund\_innen.

Das weitere Vorgehen ist Folgendes:

Das Interview wird ungefähr eine halbe bis Dreiviertelstunde Zeit in Anspruch nehmen. Wir würden das Gespräch gerne mit dem Tonband aufnehmen, um den genauen Verlauf des Interviews im Nachhinein nachvollziehen zu können und um Verfälschungen zu vermeiden. Ihre Daten werden vertraulich behandelt, es werden keine persönlichen Daten weitergegeben oder veröffentlicht. Alle Angaben von Ihnen werden anonymisiert (Ihre Antworten können Ihnen später nicht mehr zugeordnet werden).

Wären Sie damit einverstanden?

Wir werden Ihnen gleich ein paar Fragen stellen. Sie sollen immer die Möglichkeit haben, möglichst frei zu erzählen. Wichtig für uns ist Ihre persönliche Meinung. Es gibt also keine falschen Antworten.

(Wenn Sie eine Frage nicht verstehen oder mit einer Frage nicht klar kommen, dann sagen Sie uns Bescheid und wir versuchen die Frage anders zu formulieren).

Haben Sie noch Fragen?

Dann würden wir jetzt gerne mit dem Interview beginnen.

**Bevor wir zu PIKSL kommen, haben wir noch ein paar Fragen an Sie, um Sie besser kennen zu lernen.**

<b>Leitfrage</b>	<b>Unterfragen</b>	<b>Eventualfragen</b>	<b>Notizen</b>
1. Darf ich fragen, wie alt Sie sind?			
2. Was ist Ihr Beruf?	Haben Sie eine Ausbildung gemacht?/Haben Sie studiert?		
3. Können Sie uns etwas über Ihren Arbeitsplatz erzählen?	Was ist dort Ihr Aufgabenfeld?	Art der Einrichtung Zielgruppe der Einrichtung	

### **Eisbrecher**

<b>Leitfrage</b>	<b>Unterfragen</b>	<b>Eventualfragen</b>	<b>Notizen</b>
1. Wie sind Sie auf PIKSL aufmerksam geworden?	Wann war das etwa? Seit wann arbeiten Sie zusammen?		

### Vision: Digitale Barrieren abbauen und Komplexität im Alltag verringern

Leitfrage	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
1. Stehen in Ihrer Einrichtung Computer o.ä. zur Verfügung?	Wenn nein: Werden von PIKSL Geräte zur Verfügung gestellt? Haben die Nutzenden mobile Endgeräte?		
2. Warum nutzen Sie das Angebot von PIKSL?	Was ist einzigartig an dem Angebot? / Was schätzen Sie besonders? Von wem ging die Initiative zur Zusammenarbeit mit PIKSL aus und gab es einen konkreten Anlass? Nutzt Ihr Klientel auch andere Angebote? Wenn ja, welche?		
3. Haben Sie das Gefühl, die Arbeit/Angebote von PIKSL ist/sind erfolgreich?	Wenn ja: Woran machen Sie das fest? Wenn nein: Warum nicht?	Haben Sie das Gefühl, die Kund_innen lernen hier etwas Neues?  Beispiele: Kund_innen können das Internet selbstständig nutzen, erwerben Wissen über Datenschutz etc.	

**Vision: Fähigkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung nutzen, um Produkte und Dienstleistungen für alle Menschen zu entwickeln**

<b>Leitfrage</b>	<b>Unterfragen</b>	<b>Eventualfragen</b>	<b>Notizen</b>
1. Wissen Sie, dass PIKSL bereits eigene Produkte entwickelt hat?	Wenn ja: Welche kennen Sie? Nutzen Sie diese Angebote in Ihrer Einrichtung? Hat Ihre Einrichtung daran mitgearbeitet? Wenn ja: wie und wer konkret?	Kennen Sie z.B. Knoffit, VASA, Bildzeichensprache?	
2. Wissen Sie, wo/bei wem Sie Wünsche/Ideen/Kritik über PIKSL äußern können?	Haben Sie Wünsche/Ideen/Kritik geäußert? Erinnern Sie sich an ein konkretes Beispiel? Hatten Sie das Gefühl ernst genommen worden zu sein? Hat sich danach etwas verändert?	Haben Sie hier sagen können, was Sie gerne ändern möchten (wenn Sie etwas stört)? Oder, dass Sie gerne ein bestimmtes Angebot hätten? Vor einer Weile oder kürzlich?	

## Vision: Gemeinsames Lernen und Arbeiten

Leitfrage	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
1. Wie oft finden die Angebote von PIKSL hier statt?	Ist das ausreichend?		
2. Wie sieht die Angebotsgestaltung aus?	Frontal? Gruppenarbeit? Helfen sich die Teilnehmer untereinander? / Werden sie darin gestärkt? Welche Inhalte werden vermittelt?	Programme öffnen, Wege im PIKSL Labor zeigen, im Internet surfen, Webseiten empfehlen, Computer anschalten, Maus bedienen.	

**Erwartungen und Bedürfnisse / Wissen, was Kund\_innen wollen / Wissen, wie Kund\_innen das Produkt verwenden / Wissen, warum Kund\_innen das Produkt verwenden / Wissen, mit wem Kund\_innen zusammenarbeiten**

Leitfrage	Unterfragen	Eventualfragen	Notizen
1. Kennen Sie die Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Klient_innen?	Wenn ja: Woher? Werden diese durch das Angebot von PIKSL berücksichtigt? Wenn nein: Wie könnte man diese herausfinden? Hätten die Kunden z.B. Interesse daran, die von PIKSL entwickelten Produkte zu nutzen? (Bsp. Knoffit, VASA)		
2. Wie verläuft die Kooperation mit PIKSL?	Mit was sind Sie zufrieden? Mit was unzufrieden? Wie kompliziert/unkompliziert verlaufen die Absprachen mit PIKSL?	Legen Sie Wert darauf, dass Ihre Klienten Angebote in Ihrer Stadt nutzen? FLexibilität, Kurzfristigkeit	
3. Welche Wünsche haben Sie an PIKSL?	Was würden Sie ändern? Gibt es Barrieren für Sie? Wünschen Sie sich noch andere Angebote oder, dass Angebote häufiger stattfinden?	Welche Erwartungen haben Sie?	