

Zusammenfassung

Die Digitalisierung prägt gesellschaftliche Prozesse und eröffnet neue Chancen der Teilhabe. Gleichzeitig führt sie zu Formen sozialer Ausgrenzung, die besonders vulnerable Gruppen wie obdachlose Menschen betreffen. Vor diesem Hintergrund untersucht die vorliegende Arbeit, im Auftrag der *Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege* (AGFW), das digitale Orientierungsangebot *strassenlotse.hamburg* und fragt, inwiefern eine App ein hilfreiches Instrument zur Unterstützung obdachloser Menschen darstellt und wie sie weiterentwickelt werden kann. Zur Beantwortung dieser Fragestellung wurden qualitative Interviews mit Expert:innen geführt, die mittels der grounded theory ausgewertet wurden. Anhand der theoretischen Konzepte des Drei-Ebenen-Modells nach Jan van Dijk und dem Kapabilitätsansatz nach Martha Nussbaum wurden die Ergebnisse eingeordnet und analysiert, an welcher Stelle noch Potentiale liegen. Die Ergebnisse zeigen, dass digitale Teilhabe von obdachlosen Menschen durch Faktoren wie dem unregelmäßigen Zugang zu digitalen Endgeräten, Internet und Strom sowie durch eingeschränkte digitale Kompetenzen erschwert wird. Gleichzeitig verdeutlicht die Untersuchung, dass die App *strassenlotse.hamburg* ein relevantes Unterstützungspotenzial aufweist. Verbesserungspotenziale liegen insbesondere in der Mehrsprachigkeit des Angebots sowie in begleitenden Maßnahmen zur Förderung digitaler Kompetenzen. Die Arbeit leistet einen Beitrag zum Verständnis digitaler Ungleichheit und zeigt Handlungsoptionen für die Weiterentwicklung digitaler Hilfsangebote auf.

Schlüsselwörter: Digitale Teilhabe, Obdachlosigkeit, *strassenlotse.hamburg*, Digitalisierung, Kapabilitäten

Abstract

Digitalization is more than ever shaping social processes and creates new opportunities for participation. At the same time, it creates new forms of social exclusion, often affecting groups such as people living in homelessness the most. This thesis, written on behalf of the *Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege* (AGFW), examines the orientation app *strassenlotse.hamburg* and investigates both its usefulness in supporting homeless people and ways in which it could be further improved. To explore this question, qualitative interviews with experts were conducted and evaluated using the grounded theory. The theoretical perspectives of Jan van Dijk's Three-Level Model and Martha Nussbaum's Capability Approach provided the framework for analysing the results. The results show that digital participation among homeless people is often restricted by irregular access to devices, internet, and electricity, as well as limited digital skills. At the same time the *strassenlotse.hamburg* app provides relevant support potential. Key areas for improvement include the integration of multilingual options and complementary measures to strengthen digital capabilities among homeless people. This thesis contributes to the understanding of digital inequality and highlights options for further developing digital support services.

Keywords: Digital participation, Homelessness, *strassenlotse.hamburg*, Digitalization, Capabilities