



## DIGITALE KOMPETENZEN DER BÜRGER – EIN FORSCHUNGSBERICHT ZUM PROJEKT MY E-START



Das Projekt My e-Start zielt darauf ab, benachteiligte Erwachsene mit den notwendigen Fähigkeiten auszustatten, um die gängigsten elektronischen Behördendienste und den elektronischen Handel in ihren Ländern zu nutzen und eine positive (erste) Erfahrung mit der elektronischen Welt sowie ein Gefühl des digitalen Erfolgs zu gewährleisten. Um die Bedürfnisse dieser Gruppe zu ermitteln, führten die Partner in jedem teilnehmenden Land (Österreich, Bulgarien, Zypern, Deutschland und Großbritannien) Untersuchungen durch, wobei die Unterschiede zwischen den Ländern und auch innerhalb der Länder selbst berücksichtigt wurden. Ziel dieser Untersuchung war es, herauszufinden, welche digitalen Dienste in den Partnerländern verfügbar sind und wie die Bürger diese nutzen können.

Obwohl die Partnerländer beeindruckende Ergebnisse bei der Bereitstellung preiswerter und zugänglicher Internetdienste für ihre Bürger erzielt haben, entspricht in keinem Land das Niveau der digitalen Grundkenntnisse, wie sie im DESI (The Digital Economy and Society Index) definiert sind, der Zahl der Internetnutzer. So hat sich eine gefährliche digitale Kompetenzlücke entwickelt, die die Bürger zu einer leichten Beute für Datendiebstahl, Betrug und Desinformation macht oder ihnen den Zugang zu Dienstleistungen verwehrt, die sie sich eigentlich leisten können sollten.

Die Gruppe, die am meisten von der digitalen Welt ausgeschlossen ist, sind zweifelsohne die älteren Bürger. Das Alter ist der wichtigste Vorhersagefaktor für die digitale Ausgrenzung. Während einige ältere Menschen einfach keinen Bedarf sehen, online zu gehen, fehlen vielen von ihnen die dafür notwendigen digitalen Fähigkeiten. Darüber hinaus gibt es weit verbreitete Sicherheitsbedenken, die die Menschen daran hindern, die ihnen zur Verfügung stehenden potenziellen Dienste in vollem Umfang zu nutzen.



Neben dem Alter wirken sich auch der Bildungsstand, der wirtschaftliche Status und das Vorliegen einer Behinderung auf die Teilnahme an digitalen Diensten aus. Menschen mit einem niedrigeren Bildungsstatus, die nicht erwerbstätig sind oder an einer Behinderung leiden, nutzen Online-Dienste eher seltener. Positiv zu vermerken ist, dass das Geschlecht und der Migrationsstatus im Großen und Ganzen keinen wesentlichen Einfluss auf die digitale Beteiligung der Bürger zu haben scheinen.

Leider fehlt ein gemeinsames europäisches Konzept, um die geringe digitale Kompetenz der Bürger anzugehen. Einige Länder verfügen über detaillierte nationale Strategien, während in anderen Ländern ein deutlicher Mangel an verfügbaren Maßnahmen besteht, um die ermittelten Prioritäten anzugehen, selbst wenn diese bereits formuliert wurden. Es ist wahrscheinlich kein Zufall, dass die Länder, die über die besten Trainingsangebote verfügen, auch die höchste digitale Kompetenz ihrer Bürger aufweisen. Dennoch haben ältere Menschen in allen Partnerländern durchweg den geringsten Zugang zu digitaler Weiterbildung - ein Problem, das mit dem Projekt My e-Start angegangen werden soll.

Das Bild, das die Partnerforschung hinsichtlich der Gerätenutzung zeichnet, scheint gemischt und nicht eindeutig zu sein. Die Verbreitung von Smartphones nimmt überall zu, aber einige Nutzer der älteren Generation haben weiterhin nur einen Heim-PC oder Laptop. Aus diesem Grund kann keine der beiden Technologien aus dem Bildungsansatz des Projekts ausgeschlossen werden. Eine Schulung muss beide ansprechen und für beide verfügbar sein, um das Ziel der digitalen Integration wirklich zu erreichen.

Auch die Nutzung von Online-Diensten ist von Land zu Land sehr unterschiedlich. Ein gemeinsames Muster in allen Ländern ist die Zunahme der Nutzung aller elektronischen Dienste. Es gibt mehrere Schlüsselbereiche, die immer mehr an Bedeutung gewinnen:



## **TUnterhaltung, Kommunikation, Nachrichten und Informationen, elektronischer Handel (e-Commerce), elektronisches Bankwesen (e-Banking) und elektronische Behördendienste (e-Government).**

Um viele dieser Dienste nutzen zu können, ist häufig eine digitale Identität erforderlich. Die Partnerländer haben jedoch unterschiedliche Stadien bei der Einführung einer einheitlichen digitalen Identität für ihre Bürger erreicht. Die deutschsprachigen Länder sind führend, während Bulgarien, Zypern und Großbritannien noch keine einheitliche digitale Identität eingeführt haben. Die Notwendigkeit, für jeden Dienst unterschiedliche Identifizierungsmethoden zu verwenden, stellt ein Hindernis für die effektive Nutzung durch benachteiligte Gruppen dar. Während die einzige langfristige Lösung die Schaffung einer einheitlichen Identität ist, kann in der Zwischenzeit die Aufklärung von Erwachsenen über elektronische Unterschriften und PIN ihnen den Zugang zu einigen der wichtigsten Dienste erleichtern.

Die Lernenden müssen auch etwas über Online-Zahlungen lernen. Neue Zahlungsmethoden ersetzen die alten, und benachteiligte Erwachsene müssen deren Merkmale kennen und wissen, wie sie sicher damit umgehen können, damit sie in der Lage sind, alle verfügbaren elektronischen Behördendienste und den elektronischen Handel zu nutzen. Durch die Dienste des E-Bankings können Banküberweisungen reibungslos in eine Online-Umgebung überführt werden, wobei die mit ihnen verbundene Sicherheit und Zuverlässigkeit erhalten bleibt. Auch Karten und elektronische Geldbörsen sind als Methoden für Online-Zahlungen weit verbreitet.





Um die ihnen zur Verfügung stehenden elektronischen Dienste effektiv nutzen zu können, benötigen benachteiligte Erwachsene bestimmte Fähigkeiten und Kompetenzen. Eine Analyse von 26 beliebten elektronischen Behördendiensten und E-Commerce-Diensten in Österreich, Bulgarien, Zypern, Deutschland und Großbritannien hat ergeben, dass sie lernen müssen, wie man:

- online nach Informationen **sucht** und diese filtert;
- diese Informationen **bewertet**;
- sich mit Hilfe digitaler Technologien **gesellschaftlich** engagiert;
- die eigene **digitale Identität** verwaltet;
- die eigenen, **persönlichen Daten** schützt;
- **technologische Lösungen** für die eigenen Bedürfnisse identifiziert;



Für die Schulung benachteiligter Erwachsener ist die Art und Weise, wie die Informationen präsentiert werden, besonders wichtig. Die Konzepte der Leichten Sprache wurden speziell für Menschen mit Lernschwierigkeiten oder eingeschränkten Sprachkenntnissen entwickelt, um komplexe Sachverhalte zu vereinfachen und das Verständnis von Texten zu verbessern. Die Partner haben Checklisten für Bulgarisch, Deutsch, Griechisch und Englisch erstellt, die zeigen, was diese Konzepte in der Praxis bedeuten, so dass die Anforderungen der Leichten Sprache bei der Entwicklung von Schulungsmaterial für die ermittelten Bedürfnisse benachteiligter Erwachsener beachtet werden.

