



KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 18.9.2001  
SEK (2001) 1428

**ARBEITSDOKUMENT DER KOMMISSIONSDIENSTSTELLEN**

**„eInclusion“  
Das Potenzial der Informationsgesellschaft für die soziale Eingliederung in  
Europa**

[erstellt mit Unterstützung der Gruppe hochrangiger Experten für die  
beschäftigungspolitische und soziale Dimension der Informationsgesellschaft  
(ESDIS)]

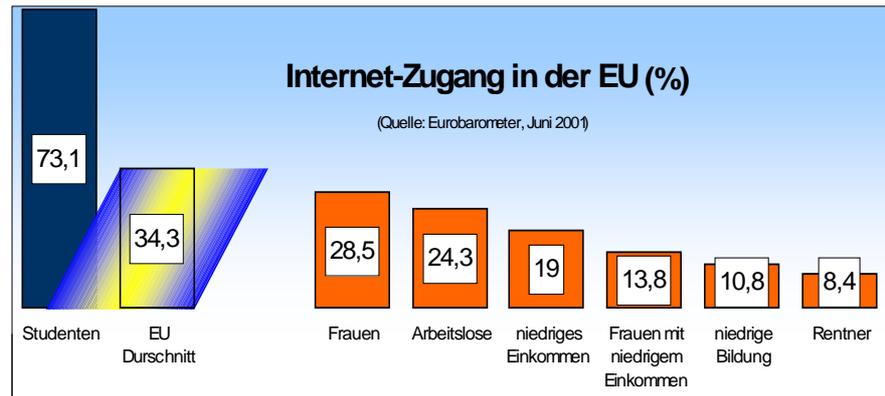
# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| <b>Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick</b>   | 3  |
| <b>Einführung</b>  | 5  |
| – Zwei Dimensionen der „eInclusion“  | 5  |
| – Die politischen Rahmenbedingungen  | 5  |
| – Schwerpunkt des Berichts   | 6  |
| <b>Vorschläge der ESDIS-Gruppe</b>   | 8  |
| <b>Teil A: „eInclusion“ als Herausforderung</b>  | 9  |
| 1. Die Chancen der IKT nicht verpassen   | 9  |
| 2. Die „digitale Kluft“ im Visier der „eInclusion“   | 12 |
| 3. Der Bedarf an „eInclusion“  | 16 |
| <b>Teil B: Aktivitäten zur „eInclusion“ – Auf dem Weg zu einem koordinierten Konzept</b>                   | 19 |
| <b>1. Das Potenzial der Informationsgesellschaft für benachteiligte Bevölkerungsgruppen nutzbar machen</b> | 19 |
| 1.1 Adäquate Online-Inhalte und -Dienstleistungen  | 19 |
| 1.2 Förderung von lokalen Gemeinschaften durch Online-Dienstleistungen und -Netze                          | 22 |
| 1.3 Beschäftigungsmöglichkeiten im IKT-Bereich für benachteiligte Bevölkerungsgruppen erschließen          | 24 |
| <b>2. Hindernisse in der Informationsgesellschaft abbauen</b>  | 27 |
| 2.1 Die Möglichkeiten der Informationsgesellschaft bewusst machen  | 27 |
| 2.2 Die Zugänglichkeit von IKT verbessern und die Kosten senken  | 29 |
| 2.2.1 Öffentliche Internet-Zugangsstellen (PIAP)   | 30 |
| 2.2.2 Anreize für einen privaten IKT-Zugang  | 34 |
| 2.2.3 IKT-Infrastrukturen in benachteiligten Regionen  | 35 |
| 2.2.4 „eInclusion“ durch neue Technologien – Mobilkommunikation und Digitalfernsehen                       | 36 |
| 2.3 e-Learning für e-Inclusion: Die IKT-Kompetenzen von benachteiligten Bevölkerungsgruppen fördern        | 37 |
| 2.4 „eAccessibility“: Technische Barrieren für Menschen mit Behinderungen abbauen                          | 39 |
| <b>3. Strategien und Akteure</b>   | 42 |
| 3.1 Ein integriertes Konzept für die „eInclusion“  | 42 |
| 3.2 Gemeinsame Anstrengungen aller Beteiligten   | 43 |
| <b>Schlussfolgerungen</b>  | 45 |

## Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

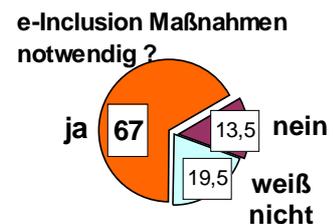
Die Nutzer heben mit überwältigender Mehrheit die **positiven Auswirkungen der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) auf Alltagsleben und Arbeit** hervor. 93 % der Nutzer sind der Überzeugung, dass Menschen ohne Zugang zum Internet Möglichkeiten verpassen. Rund die Hälfte der Nicht-Nutzer verweist bereits auf einen negativen Effekt der **digitalen Ausgrenzung**.

Die Verbreitung der Internet-Nutzung nimmt in allen sozioökonomischen Gruppen zu, doch die **Zugangslücke** – zwischen Männern und Frauen, Beschäftigten und Arbeitslosen, Menschen mit höherem und Menschen mit niedrigerem Bildungsniveau, Alten und Jungen – ist in jüngster Zeit größer geworden. Die digitale Ausgrenzung vollzieht sich häufig **kumulativ** und betrifft verschiedene Formen der sozialen Benachteiligung.



**Fehlender Internet-Zugang** und **fehlende Schulung** sind zwar die wichtigsten Hindernisse, doch sollte auch die Abneigung gegen das Internet nicht unterschätzt werden: **rund ein Viertel der EU-Bevölkerung** ist sich der **möglichen Vorteile der Internet-Nutzung** für das eigene Leben **überhaupt nicht bewusst**. Allerdings liegt dieser Anteil in Mitgliedstaaten, in denen die Informationsgesellschaft bereits weiter entwickelt ist, wesentlich niedriger.

Die Entstehung einer „digitalen Kluft“ durch zielgerichtete Maßnahmen für benachteiligte Bevölkerungsgruppen zu bekämpfen, diese Forderung wird von weiten Teilen der Allgemeinheit unterstützt. **Zwei Drittel aller Europäer fordern Maßnahmen für eine als „eInclusion“ bezeichnete „elektronische Eingliederung“.**



Als Reaktion auf diese Forderung hat die Europäische Union die „eInclusion“ als ein **zentrales Ziel** sowohl in ihre **Beschäftigungsstrategie** als auch in ihre **Strategie zur sozialen Eingliederung** aufgenommen.

Im Rahmen des eEurope-Aktionsplans wurde die mit Vertretern der Mitgliedstaaten besetzte hochrangige Expertengruppe ESDIS aufgefordert, über die Entwicklung bei den politischen Maßnahmen zur „eInclusion“ Bericht zu erstatten. Bezugnehmend auf die Analyse der im Zuge eines Austauschs von Informationen über Praktiken aus dem öffentlichen, dem privaten und dem ehrenamtlichen Sektor gesammelten Erkenntnisse **schlägt die ESDIS-Gruppe als konkrete Maßnahmen vor,**

- **das Potenzial der Informationsgesellschaft für benachteiligte Bevölkerungsgruppen nutzbar zu machen**, indem geeignete Online-Inhalte und –Dienstleistungen angeboten und lokale Online-Gemeinschaften sowie Arbeitsplatzangebote im IKT-Bereich geschaffen werden,
- **Schranken abzubauen**, indem Chancen und Möglichkeiten des Internet verstärkt publik gemacht werden, der Zugang zu IKT vereinfacht und preisgünstiger gestaltet wird, die Kompetenz im Umgang mit digitalen Medien gefördert und die Zugangsmöglichkeiten für behinderte Menschen verbessert werden,
- **Partnerschaften unter Einbeziehung aller Akteure und sämtlicher Gruppen aufzubauen**, indem die Rolle der Sozialpartner und der Organisationen der Bürgergesellschaft sowie die Bedeutung von regionalen und lokalen Aktivitäten verstärkt in den Mittelpunkt gerückt wird,

und fordert, die Weiterentwicklung der „eInclusion“ als **integraler Bestandteil des Kampfes gegen die soziale Ausgrenzung**.

# Einführung

## *Zwei Dimensionen der „eInclusion“*

- Die Informationsgesellschaft **verspricht neue „digitale Möglichkeiten“ für die Eingliederung** von sozial benachteiligten Bevölkerungsgruppen und von strukturschwachen Regionen. Die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) verfügen über das Potenzial zu Überwindung traditioneller Mobilitätshindernisse und räumlicher Entfernung und zu einer gleichmäßigeren Verteilung der Wissensressourcen. Sie können neue Dienstleistungen und Netze schaffen, die benachteiligten Bevölkerungsgruppen flexible und vorausschauende Unterstützung und Förderung bieten, und all dies in einem deutlich größeren Maßstab als dies im Rahmen einer „Offline“-Hilfestellung möglich wäre. Darüber hinaus eröffnet die Informationsgesellschaft neue Beschäftigungschancen für Arbeitsuchende und Randgruppen am Arbeitsmarkt.
- Andererseits muss das Entstehen von **neuen Risiken der „digitalen Ausgrenzung“ verhindert werden**. In einer Wirtschaft, die über alle Branchen hinweg zunehmend durch die Nutzung von Informationstechnologien dominiert wird, sind der Zugang zum Internet und IKT-Kompetenzen unverzichtbare Voraussetzungen, um Beschäftigungsfähigkeit und Anpassungsfähigkeit zu sichern und um überhaupt wirtschaftlichen und sozialen Nutzen aus Online-Inhalten und –Dienstleistungen ziehen zu können.

**Politische Maßnahmen zur „eInclusion“ müssen somit gleich zwei strategischen Forderungen gerecht werden:** zum einen müssen sie das Potenzial der IKT voll ausschöpfen, um die traditionellen Formen der sozialen Ausgrenzung zu überwinden, zum anderen müssen sie gewährleisten, dass alle Bürger von der Informationsgesellschaft profitieren.

Je weiter die Informationsgesellschaft in ihrer Entwicklung voranschreitet, desto mehr wird die Wahrnehmung von sozialen und wirtschaftlichen Chancen und Möglichkeiten von der IKT-Nutzung abhängig. Der fehlende Zugang zu den IKT wird zunehmend zum Hindernis für den Einzelnen. Somit tragen Maßnahmen zur „eInclusion“ heute dazu bei, den sozialen Zusammenhalt und die Lebensqualität in der Zukunft zu verbessern.

Eine koordinierte Antwort der Politik auf die Forderung nach „eInclusion“ muss öffentliche und privatwirtschaftliche Bemühungen auf allen Ebenen zusammenführen und die Sozialpartner ebenso wie die Organisationen der Bürgergesellschaft einbeziehen.

## *Die politischen Rahmenbedingungen*

Seit dem Europäischen Rat von Lissabon im März 2000 ist das Ziel, eine **„Informationsgesellschaft für alle“** zu schaffen, zu einer **politischen Priorität für die Europäische Union** geworden. Die **Europäische Sozialagenda**, das Arbeitsprogramm der Union für die Bereiche Beschäftigung und Soziales, stellt das Potenzial der IKT für die Bekämpfung der sozialen Ausgrenzung heraus<sup>1</sup>. Das Beschäftigungspotenzial der Informationsgesellschaft zu nutzen und IKT-Kompetenzen für alle Bürger zu sichern, sind als

---

<sup>1</sup> Anhang I der Schlussfolgerungen des Europäischen Rates von Nizza: <http://ue.eu.int/de/info/eurocouncil/index.htm>

wichtige Aufgaben in der europäischen **Beschäftigungsstrategie**<sup>2</sup> verankert, die notwendige finanzielle Unterstützung hierfür soll der **Europäische Sozialfonds** liefern. Auf die Herausforderungen im Bereich der allgemeinen und beruflichen Bildung geht der **eLearning-Aktionsplan**<sup>3</sup> ein.

**„eInclusion“ ist ein zentrales Ziel der neuen Strategie zur sozialen Eingliederung**, die beide Dimensionen gleichermaßen betont: „Optimale Nutzung des Potenzials der Gesellschaft des Wissens und der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien, wobei zu gewährleisten ist, dass niemand davon ausgeschlossen bleibt, wobei unter anderem die Bedürfnisse von Behinderten besonders zu beachten sind.“<sup>4</sup>

Unterstützt wird dieses Ziel durch den **eEurope- Aktionsplan**<sup>5</sup> in allen drei dort formulierten Schwerpunktbereichen: das Internet „billiger, schneller und sicherer“ zu machen, die Nutzung des Internet zu fördern und das Vertrauen in den elektronischen Geschäftsverkehr zu stärken, den Menschen IT-Fertigkeiten zu vermitteln und die Teilnahme aller an der Informationsgesellschaft zu fördern.

Insbesondere die eEurope-Aktionslinie **„Beteiligung aller an der wissensgestützten Gesellschaft“** fordert bis 2001 eine **verstärkte Koordination auf europäischer Ebene** einer „Politik, die den Informationsausschluss verhindert“. In ihrer Mitteilung "eEurope 2000 – Auswirkungen und Prioritäten", die sie dem Europäischen Rat von Stockholm vorlegte, hat die Kommission dieses Ziel bekräftigt. Die Gruppe hochrangiger Experten für die beschäftigungspolitische und soziale Dimension der Informationsgesellschaft (**ESDIS**) wurde darin ersucht, einen Bericht zum Thema „eInclusion“ zu erstellen.

### ***Schwerpunkt des Berichts***

Mit Blick auf die Einhaltung dieser Zielsetzung legen die Dienststellen der Kommission mit der Unterstützung der mit Vertretern der Mitgliedstaaten besetzten ESDIS-Gruppe diesen Bericht vor<sup>6</sup>. Er stützt sich auf einen breit angelegten Austausch von Informationen über politische Praktiken sowie auf eine Eurobarometer-Umfrage zum Thema „eInclusion“<sup>7</sup>:

- **Teil A** definiert die Aufgabe. In diesem Teil werden die Zugangshindernisse aufgezeigt, und damit benachteiligte Bevölkerungsgruppen und strukturschwache Gebiete, die mit der Entwicklung der Informationsgesellschaft bislang nicht Schritt halten können, bestimmt. Außerdem wird in diesem Teil des Berichts das Interesse dieser Gruppen und Regionen an der Entwicklung von Maßnahmen zur „eInclusion“ verdeutlicht und die Unterstützung der Politik für entsprechende Initiativen dargestellt.
- **Teil B** beschreibt Maßnahmen, mit denen das **Potenzial der IKT** für benachteiligte Bevölkerungsgruppen erschlossen werden kann – durch gezielte Ausrichtung von Online-Dienstleistungen, die Förderung von Online-Gemeinschaften und die Ausschöpfung der Beschäftigungsmöglichkeiten, die die Informationsgesellschaft bietet. Um dies zu

<sup>2</sup> Siehe Beschäftigungspolitische Leitlinien 2001, (KOM 2001/64/EG), insbesondere die Leitlinien 5 und 15 - [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/empl&esf/docs/com2001\\_64\\_de.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/empl&esf/docs/com2001_64_de.pdf)

<sup>3</sup> [http://europa.eu.int/comm/education/elearning/doc\\_de.html](http://europa.eu.int/comm/education/elearning/doc_de.html)

<sup>4</sup> „Ziele bei der Bekämpfung der Armut und der sozialen Ausgrenzung“, die dem Europäischen Rat von Nizza vorgelegt wurden, Punkt 2 a)

<sup>5</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/index\\_de.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_de.htm)

<sup>6</sup> Eine Untergruppe von Experten zum Thema „Zugangsmöglichkeiten zum Internet“ erarbeitete Beiträge zum Themenbereich „Zugangsmöglichkeiten für Menschen mit besonderen Bedürfnissen, insbesondere behinderte Menschen“.

<sup>7</sup> Soweit nicht anders angegeben, beziehen sich die in dem Bericht angegebenen Zahlenwerte auf die **Eurobarometer-Umfrage vom Juni 2001**.

erreichen, müssen **Hindernisse** abgebaut werden – durch Sensibilisierungsmaßnahmen, durch die Schaffung von Anreizen für öffentliche Zugangsmöglichkeiten zum Internet und die private Nutzung der IKT, durch Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Vermittlung von IKT-Kompetenzen sowie durch die Bereitstellung auch für Menschen mit Behinderungen zugänglicher IKT-Ausrüstung und Internet-Inhalte.

Innerhalb dieses Rahmens legt der Bericht den Schwerpunkt auf spezifische Maßnahmen für benachteiligte Bevölkerungsgruppen und strukturschwache Regionen; dieser Aspekt begründet die **Komplementarität zu anderen Dimensionen von eEurope**.

Bezugnehmend auf politische Zielsetzungen und Praktiken in den Mitgliedstaaten und unter Berücksichtigung des bedeutenden Beitrags von öffentlich-privaten Partnerschaften und des ehrenamtlichen Sektors **hat die ESDIS-Gruppe Vorschläge erarbeitet**. Diese Vorschläge wurden an den Anfang des Berichts gestellt; sie sollen – unabhängig von politischen Initiativen der Kommission – als analytischer Hintergrund für die **Weiterentwicklung des Ziels der „eInclusion“** im Rahmen der Strategie zur sozialen Eingliederung dienen.

Eine **ausführlichere Darstellung der untersuchten Praktiken** sowie eine Übersicht über weitere interessante Internet-Adressen zum Thema „eInclusion“ in Europa wird in Bälde auf der **ESDIS-Web-Seite**<sup>8</sup> präsentiert.

---

<sup>8</sup> [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc-dial/info\\_soc/esdis/index.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/esdis/index.htm)

## Vorschläge der ESDIS-Gruppe

Ausgehend von einer Analyse nach dem Austausch von Informationen über Praktiken des öffentlichen, des privaten und des ehrenamtlichen Sektors schlägt die ESDIS-Gruppe vor:

### Das Potenzial der Informationsgesellschaft für benachteiligte Bevölkerungsgruppen nutzbar zu machen durch ...

#### ***Geeignete Online-Inhalte und -Dienstleistungen***

- Die Mitgliedstaaten sollten verstärkte Anstrengungen unternehmen, um **öffentliche Online-Dienstleistungen entsprechend den Bedarfsprofilen in einer für alle Bürger verständlichen Form und ohne technische Hindernisse** für Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen.
- Die Mitgliedstaaten sollten **regelmäßige Qualitätsprüfungen von öffentlichen Web-Seiten** einführen, bei denen im Leistungsvergleich deren Benutzerfreundlichkeit und insbesondere deren **Eingehen auf die besonderen Bedürfnisse von benachteiligten Bevölkerungsgruppen** überprüft wird, als begleitende Maßnahme sollte für die Verbreitung von vorbildlichen Verfahren gesorgt werden.
- Zielgruppenadäquate **Dienstleistungen für benachteiligte Bevölkerungsgruppen** – unter anderem in den Bereichen Sozialhilfe, Arbeitsvermittlung, Bildung und Gesundheit – sollten **bei der Entwicklung von interaktiven „eGovernment“-Formen vorrangig berücksichtigt** werden. Neben der Einbindung der entsprechenden Dienstleistungen in die allgemeinen öffentlichen Portale sollte auch die Einrichtung von speziellen Portalen für benachteiligte Bevölkerungsgruppen, in denen relevante Online-Dienstleistungen zusammengefasst werden, gefördert werden.
- Staatliche Stellen sollten unter Berücksichtigung der Katalysatorwirkung für den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen die Entwicklung von **Online-Aktivitäten im ehrenamtlichen Sektor fördern**, indem sie finanzielle Anreize schaffen, fachliche Unterstützung anbieten und die Vernetzung von NRO, durch innovative Partnerschaften mit Akteuren aus der Privatwirtschaft, fördern.
- Während durch öffentliche Online-Dienstleistungen die Allgemeinheit verstärkt auf den Nutzen der IKT aufmerksam gemacht wird, **muss** ergänzend hierzu der **Offline-Zugang zu Basisdienstleistungen** in geeigneter Form **weitergeführt werden**.

#### ***Förderung von lokalen Gemeinschaften durch Online-Dienstleistungen und -Netze***

- Die Mitgliedstaaten sollten das Entstehen von **lokalen Online-Gemeinschaften** unter anderem durch finanzielle und fachliche Unterstützung und durch die Verbreitung von vorbildlichen Verfahren **fördern**, wobei **soziale Brennpunkte** in den Großstädten und strukturschwache **ländliche Regionen** besonders berücksichtigt werden sollten.
- Die **Erfordernisse von Gebieten in Randlagen** abzudecken, sollte einer der **Schwerpunkte von „eGovernment“-Initiativen** sein.

#### ***Wahrnehmung der Beschäftigungsmöglichkeiten im IKT-Bereich durch benachteiligte Bevölkerungsgruppen***

- Die Sozialpartner sollten bei der Umsetzung der beschäftigungspolitischen Leitlinien, in denen sie aufgefordert werden, bis 2003 jedem Arbeitnehmer die Möglichkeit zu bieten, **IKT-Kompetenzen** zu erwerben, **dafür Sorge tragen, dass einkommensschwache Arbeitnehmer und Arbeitnehmer mit niedrigem Bildungsniveau in diese Initiative mit einbezogen werden**.
- Die Mitgliedstaaten sollten gemeinsam mit Akteuren aus der Privatwirtschaft Anreize dafür schaffen, dass Arbeitslose **anerkannte Zertifikate über grundlegende IKT-Fertigkeiten** wie z. B. den „Europäischen Computerführerschein“ erwerben.
- Interessierte Arbeitslose oder Arbeitnehmer, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind, sollten in angemessener Weise ermutigt werden, **Umschulungsmaßnahmen** wahrzunehmen, bei denen

**IKT- oder E-Business-Qualifikationen** vermittelt werden, beispielsweise in Zusammenarbeit mit den betreffenden Branchen.

- Für benachteiligte Bevölkerungsgruppen sollten spezifische Anreize zur Aufnahme von **Telearbeit** geschaffen werden, generell sollte die Telearbeit durch weitere Fortschritte bei den Telearbeit-Rahmenvereinbarungen, Investitionen in moderne Kommunikationsinfrastrukturen und die Bereitstellung von Breitbandverbindungen zu „E-Work“-Einrichtungen erleichtert werden.
- **Online-Arbeitsvermittlungsstellen**, die Arbeitnehmer mit **besonderen Bedürfnissen**, z. B. behinderte Menschen, in entsprechende Arbeitsverhältnisse vermitteln, sollten von den Arbeitsämtern und anderen Diensten sowie durch Unterstützung entsprechender privater Initiativen gefördert werden.

### ... den Abbau von Schranken in der Informationsgesellschaft durch ...

#### **Sensibilisierung für die Chancen und Möglichkeiten, die die Informationsgesellschaft bietet**

- Um auch diejenigen zu erreichen, die technischen Dingen eher abwartend oder gar ablehnend gegenüberstehen, sollten Sensibilisierungskampagnen gerade auch auf die Bevölkerungsgruppen ausgeweitet werden, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind; ihnen müssen die **konkreten Vorteile für benachteiligte Bevölkerungsgruppen vermittelt** werden, und zwar über Wege, die auf **ihre spezifische Lebensweise** zugeschnitten sind.
- Die Sensibilisierungsmaßnahmen sollten als ein erster Schritt einer **integrierten „eInclusion“-Strategie** konzipiert werden, dem geeignete **Anreize für den Zugang und Schulungsmaßnahmen folgen** müssen.
- **Hersteller, Informationsanbieter und politische Akteure im Bereich der IKT** sollten für die besonderen Bedürfnisse von benachteiligten Bevölkerungsgruppen in Bezug auf IKT-Ausrüstung und Online-Inhalte sowie in Bezug auf Möglichkeiten zum Abbau von Beschäftigungshindernissen **sensibilisiert** werden.

#### **Zugang zu IKT für alle Bürger zu bezahlbaren Preisen im rechtlichen Rahmen des Universaldienstes und im Einklang mit den Wettbewerbsregeln durch zielgruppenadäquate, komplementäre Initiativen:**

- Behörden und öffentlich-private Partnerschaften sollten – wie in eEurope gefordert – in allen Gemeinden benutzerfreundliche **öffentliche Internet-Zugangsstellen** (Public Internet Access Points – **PIAP**) einrichten, die auch **für benachteiligte Bevölkerungsgruppen** günstig zu erreichen sind und die **vor Ort Schulungsmöglichkeiten bieten** und auch für behinderte Menschen zugänglich sind. In jedem Mitgliedstaat sollte ein **Verzeichnis der öffentlichen Internet-Zugangsstellen** eingerichtet werden, um eine möglichst gute Akzeptanz zu erreichen.
- Durch **zielgerichtete finanzielle Anreize** sollte, aufbauend auf erfolgreichen vorbildlichen Verfahren, der **Erwerb und die private Nutzung von IKT** durch Angehörige von benachteiligten Bevölkerungsgruppen gefördert werden.
- Als ein wichtiger Aspekt der „eInclusion“ sollten **IKT-Infrastrukturen für abgelegene Ortschaften**, insbesondere mit Breitbandzugang, aufgebaut werden.
- Nachdem die moderne **Mobilkommunikation und das Digitalfernsehen** in zunehmendem Umfang neue Möglichkeiten für die „eInclusion“ erschließen, sollte über geeignete Maßnahmen nachgedacht werden, mit denen sich dieser Effekt beschleunigen lässt.

#### **Verstärkte Vermittlung von IKT-Kompetenzen an benachteiligte Bevölkerungsgruppen**

- Initiativen, die benachteiligten Bevölkerungsgruppen IKT-Kompetenzen vermitteln, sollten ausgeweitet werden, wobei die Vermittlung von **Grundkenntnissen über die Nutzung des Internet** und der **öffentlichen Online-Dienstleistungen im Mittelpunkt** stehen sollten. Die Vermittlung dieser Kompetenzen sollte in einem geeigneten Umfeld erfolgen und es sollten hierfür Ausbilder eingesetzt werden, die mit den besonderen Lernbedürfnissen dieser Gruppen vertraut sind.
- Es sollten **Netze von „eLearning“-Zentren** aufgebaute werden, über die benachteiligte Bevölkerungsgruppen Zugang zu Lernhilfsmitteln erhalten, die sie sich sonst nicht leisten könnten.

### **„eAccessibility“: technische Schranken für behinderte Menschen abbauen**

- Es sollten verstärkte Anstrengungen unternommen werden, die Zugangsmöglichkeiten zu **IKT-Ausrüstung und Internet-Inhalten** für behinderte Menschen zu verbessern, u. a. durch die **Umsetzung der eEurope-Aktionen** zur Annahme der WAI-Leitlinien (Web Accessibility Initiative), die Angleichung von Rechtsvorschriften an die Grundsätze der „eAccessibility“, die Vernetzung von Kompetenzen für die „Entwicklung für alle“ und entsprechende Lehrpläne sowie die Veröffentlichung von Normen mit Blick auf die „Entwicklung für alle“.
- Die „eAccessibility“-Expertengruppe sollte die Beobachtung der Aktionen fortsetzen und Benchmarks für die Übernahme der WAI-Leitlinien in den Mitgliedstaaten aufstellen.

### **... Partnerschaften unter Einbeziehung aller Beteiligten – unter besonderer Berücksichtigung der regionalen und der lokalen Dimension**

- Aktionen in den sieben genannten **komplementären Bereichen** sollten **alle Beteiligten** einbeziehen, die Möglichkeiten von **öffentlich-privaten Partnerschaften** nutzen und **Akteure auf regionaler und lokaler Ebene, die Sozialpartner und Organisationen der Bürgergesellschaft** dazu ermutigen, hierbei tragende Funktion zu übernehmen.
- Politische Maßnahmen zur „eInclusion“ sollten den **verschiedenen Ebenen** der digitalen Ausgrenzung **in den Regionen und Gemeinden der Mitgliedstaaten** Rechnung tragen und in geeigneter Weise auf die **verschiedenen benachteiligten Bevölkerungsgruppen** eingehen und dabei die **Gleichstellungsdimension** („Gender Mainstreaming“) nicht vernachlässigen.

„eInclusion“-Maßnahmen sollten als ein **integraler Bestandteil** der Bekämpfung der sozialen Ausgrenzung weiterentwickelt werden, der alle maßgeblichen Dimensionen der Politik einschließt, und sollten einen **eigenen Beitrag** zum Fortschritt auf diesem Gebiet liefern.

## Teil A:

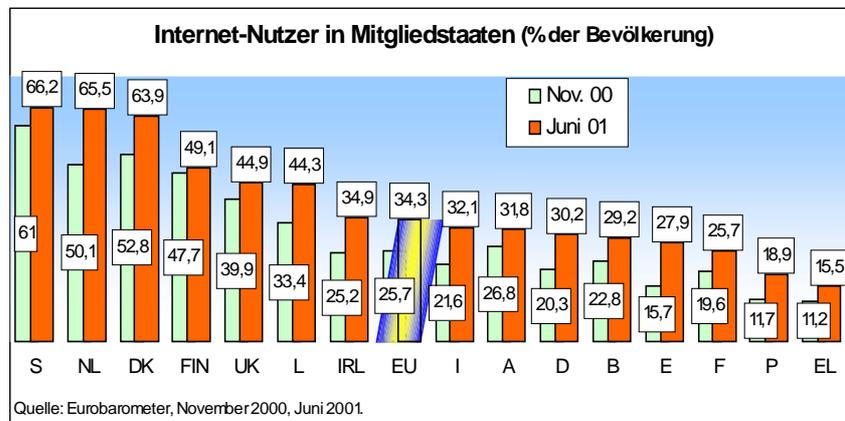
# „eInclusion“ als Herausforderung

## 1. Die Chancen der IKT nicht verpassen

### Die Informationsgesellschaft wächst rasch ...

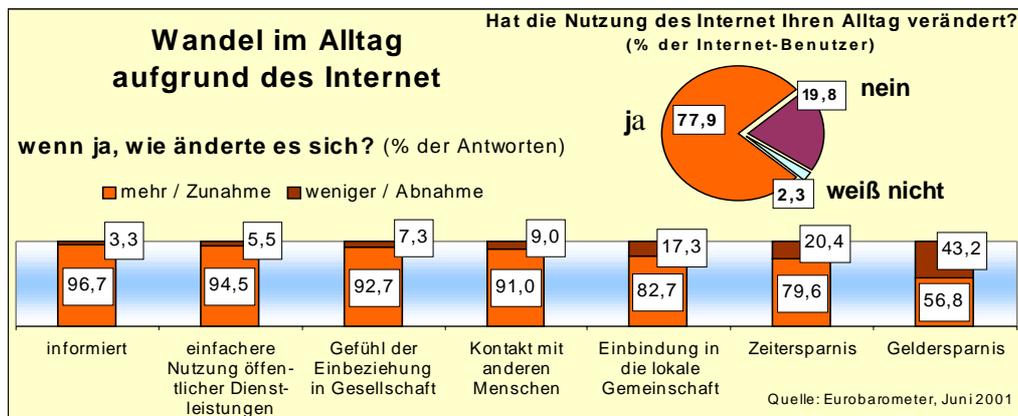
Innerhalb von nur sieben Monaten, von November 2000 bis Juni 2001, stieg die Zahl der Internet-Nutzer von einem Viertel auf über ein Drittel der EU-Bevölkerung<sup>9</sup>. In den Staaten, in denen die IKT-Nutzung am weitesten fortgeschritten ist, haben fast zwei Drittel der Bürger einen Internet-Zugang. Prognosen zufolge wird dies bis Ende 2004 im Durchschnitt für ganz Europa der Fall sein<sup>10</sup>.

Bereits 63 % aller europäischen Bürger nutzen ein Handy. Betrachtet man das Potenzial der modernen Mobilkommunikationsdienste, so bieten sich hier viel versprechende Perspektiven für die Erweiterung der Informationsgesellschaft<sup>11</sup>.



### ... sie verändert unseren Alltag und unsere Arbeitsplätze ...

Drei von vier Unionsbürgern sind der Überzeugung, dass IKT ihre Lebensqualität **positiv beeinflussen** werden<sup>12</sup>. 77 % der IKT-Nutzer haben bereits Veränderungen bemerkt – bessere Information, mehr Kontakte, Zeitersparnis und einfacherer Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen sind hier die meistgenannten Aspekte.

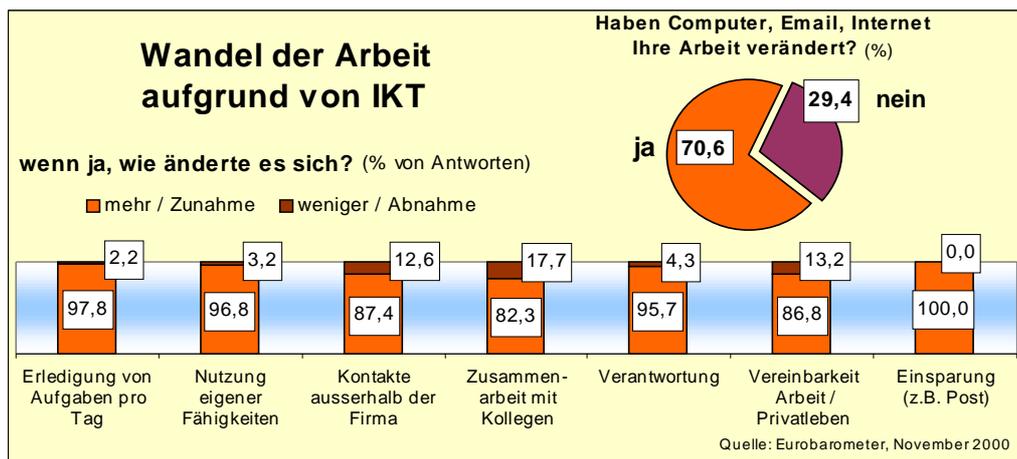


<sup>9</sup> Die hier angesprochenen Eurobarometer-Zahlen zur Internet-Verbreitung beziehen sich auf die Frage „Nutzen Sie das Internet?“ (Stichprobe: Bevölkerung über 15 Jahre). Andere Umfragen können definitionsbedingt andere Ergebnisse liefern. Siehe auch den "eEurope"-Indikator, der sich auf den Internet-Zugang in EU-Haushalten bezieht, in:

[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/benchmarking/list/2000/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/list/2000/index_en.htm)

<sup>10</sup> IDC 2001 - [http://www.nua.ie/surveys/index.cgi?f=VS&art\\_id=905356721&rel=true](http://www.nua.ie/surveys/index.cgi?f=VS&art_id=905356721&rel=true)

Der **grundlegende Einfluss der Informationsgesellschaft auf die Arbeitswelt quer durch alle Wirtschaftszweige** wurde im unlängst vorgelegten „Benchmarking-Bericht“ der ESDIS-Gruppe besonders hervorgehoben<sup>13</sup>. Rund die Hälfte aller Beschäftigten setzt am Arbeitsplatz bereits IKT ein, und die Zahl nimmt rasch weiter zu<sup>14</sup>. IKT-Kompetenzen sind somit eine **Grundvoraussetzung** dafür geworden, einen **Arbeitsplatz zu bekommen und zu behalten**. Der Arbeitsplatz ist der bei weitem **wichtigste Grund, die Handhabung von Computern zu erlernen**, wie zwei von drei Computer-Nutzern in der EU bestätigen<sup>15</sup>. IKT verändern nicht nur Tätigkeitsprofile, sondern auch die Arbeitsorganisation – die große Mehrheit der erwerbstätigen Nutzer gibt an, dass die IKT **Produktivität und Qualität ihrer Arbeit positiv beeinflussen**.



... und eröffnet dabei Chancen, die man nicht verpassen darf ...

Vor diesem Hintergrund sind 93 % der Nutzer der Auffassung, dass jeder, der keinen Zugang zum Internet hat, eine Chance verpasst.

## 2. Die „digitale Kluft“ im Visier der „eInclusion“

In der Informationsgesellschaft bestehen nach wie vor **ganz beträchtliche Unterschiede in der Internet-Verbreitung** – zwischen den einzelnen Mitgliedstaaten und Regionen ebenso wie zwischen Männern und Frauen, verschiedenen Alters-, Einkommens-, Berufs- und Bildungsgruppen. Digitale Ausgrenzung ist häufig ein **kumulatives Phänomen, das zu anderen sozialen Nachteilen hinzukommt**.

**Die Zahl der Internet-Nutzer wächst in allen Bevölkerungsgruppen, doch die Unterschiede werden größer**

Die Zahl der Internet-Nutzer nimmt – relativ betrachtet – quer durch alle benachteiligten sozioökonomischen Gruppen zu. Absolut gesehen sind jedoch **die Unterschiede** in der Internet-Verbreitung zwischen Männern und Frauen, Erwerbstätigen und Arbeitslosen, Beziehern hoher und niedriger Einkommen, hoch qualifizierten und gering qualifizierten Arbeitskräften, alten und jungen Menschen in den letzten Monaten **größer geworden**.

<sup>11</sup> Siehe Abschnitt B.2.2.4.

<sup>12</sup> Eurobarometer November-Dezember 1999

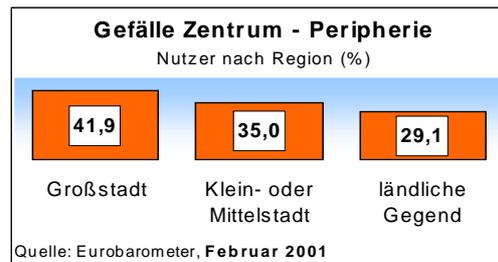
<sup>13</sup> „Benchmarking-Bericht - Follow-up zur Mitteilung ‚Strategien für Beschäftigung in der Informationsgesellschaft‘“, SEK (2001) 222

<sup>14</sup> Siehe Diagramm zum Internet-Zugang nach Erwerbstätigkeit in Abschnitt 2

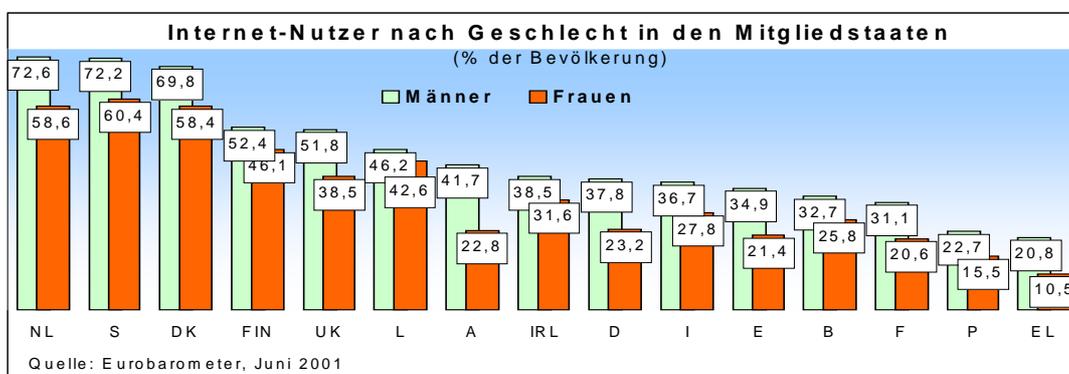
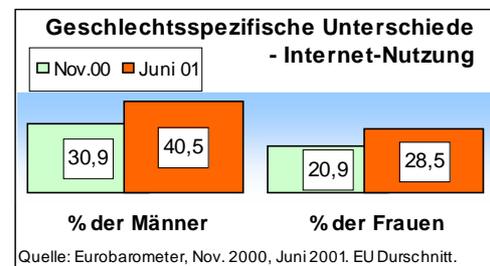
<sup>15</sup> Eurobarometer November 2000

Zwar ist in allen Mitgliedstaaten ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen, doch bestehen zwischen den einzelnen Ländern der Union nach wie vor große Unterschiede in der Internet-Verbreitung<sup>16</sup>. Somit besteht **in den einzelnen Mitgliedstaaten ein unterschiedliches Potenzial für die „eInclusion“**. In den Ländern, die hier noch zurückliegen, wendet sich die „eInclusion“ an eine breite Zielgruppe. In den bereits weiter entwickelten Informationsgesellschaften ist der Internet-Zugang auch in den Randgruppen stärker verbreitet, womit sich das Potenzial speziell auf diese Gruppen zugeschnittener Online-Dienstleistungen erhöht. Andererseits können in einem Umfeld, in dem die Internet-Nutzung sehr verbreitet ist, die Auswirkungen der Ausgrenzung durch fehlenden Internet-Zugang auf den Einzelnen noch sehr viel drastischer sein.

Regionale Unterschiede innerhalb der Mitgliedstaaten – **Zentrum gegenüber Randgebieten, Ballungsräume gegenüber ländlichen Regionen** – spielen für den Internet-Zugang ebenfalls eine wichtige Rolle<sup>17</sup>.



Nach wie vor haben in der EU deutlich weniger Frauen Zugang zum Internet als Männer. Absolut gesehen ist der **Unterschied im Internet-Zugang zwischen Männern und Frauen** in jüngster Zeit sogar **noch größer geworden**. Umfragen haben ergeben, dass in allen Mitgliedstaaten weniger Frauen als Männer einen Internet-Zugang haben, wobei dieser Unterschied in einigen Ländern besonders deutlich ausfällt<sup>18</sup>.



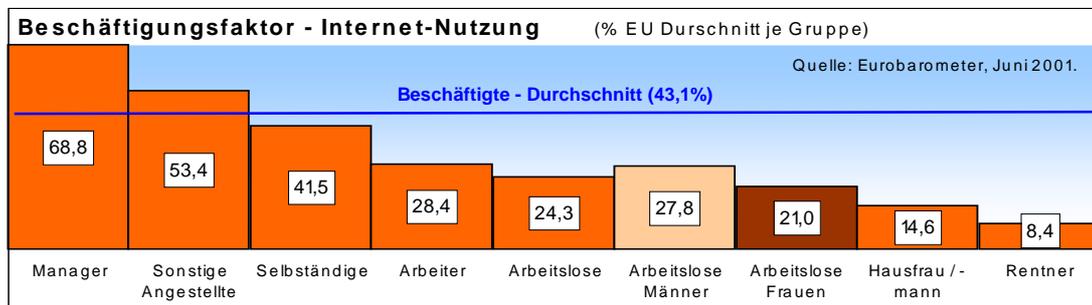
Besonderes deutlich sind die **geschlechtsspezifischen Unterschiede** in denjenigen **Gruppen, die aus anderen Gründen benachteiligt sind**. Während die geschlechtsspezifischen Unterschiede in der Internet-Nutzung unter Angestellten oder Studenten begrenzt sind, werden sie bei Beziehern niedrigerer Einkommen, gering qualifizierten, arbeitslosen oder älteren Menschen deutlich sichtbar. Dies bestätigt die Notwendigkeit des „**Gender Mainstreaming**“ in allen politischen Maßnahmen zur „eInclusion“.

<sup>16</sup> Die durchschnittliche Differenz in Prozentpunkten zwischen den 15 Internet-Verbreitungsraten für die Mitgliedstaaten und dem EU-Durchschnitt hat im Zeitraum von November 2000 bis Juni 2001 sogar noch geringfügig von 12,6 auf 12,8 Prozentpunkte zugenommen.

<sup>17</sup> Ein Beispiel: Der Gesamtindikator für die IT-Verbreitung (zu Hause und am Arbeitsplatz) variiert in den verschiedenen Regionen Spaniens ganz erheblich: bei einem nationalen Durchschnitt von 100 beträgt er in Madrid 201 und in Katalonien 142, in den Provinzen Murcia, Canarias, Castilla la Mancha, Castilla León und Extremadura liegt er hingegen unter 75. Diese Differenz deckt sich mit der Unterscheidung nach Ziel-1-Gebieten und Nicht-Ziel-1-Gebieten gemäß dem Strukturfonds.

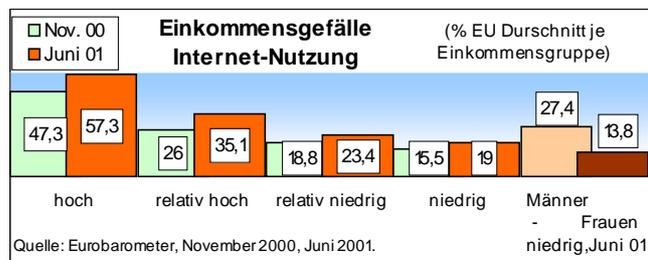
<sup>18</sup> In den USA wurde zwischenzeitlich Gleichheit beim Internet-Zugang erreicht (Männer 44,6 %, Frauen 44,2 % - NTIA, August 2000).

In einem Arbeitsmarkt, in dem IKT-Qualifikationen eine immer wichtigere Rolle spielen, ist die geringe Internet-Nutzung in der Gruppe der **Arbeitslosen** – nur rund die Hälfte der Quote der Erwerbstätigen – besonders Besorgnis erregend. Den IKT-Zugang dieser Gruppe zu fördern und ihre IKT-Kompetenzen zu verbessern ist Grundvoraussetzung für die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit der Arbeitslosen.



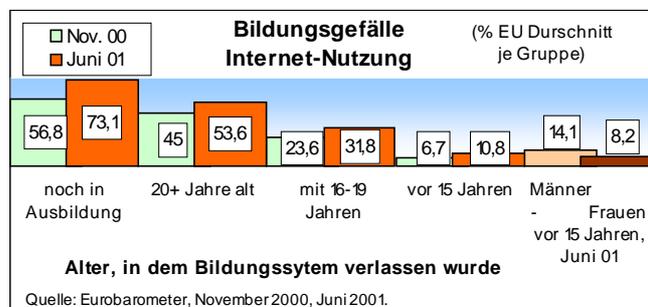
**Hausfrauen** und Hausmänner gehören zu den Bevölkerungsgruppen, die am wenigsten an der Informationsgesellschaft teilnehmen. IKT-Kompetenzen sind auch maßgeblich für ihre Chancen, am Arbeitsmarkt wieder Fuß zu fassen.

Immer noch kann sich nicht jeder den Zugang zum Internet leisten. In der Gruppe der **einkommensschwachen** Internet-Nutzer beträgt der Anteil der Frauen nur die Hälfte des Anteils der männlichen Nutzer.



Die durch das Bildungsniveau bedingten Unterschiede sind immer noch größer als die durch das Einkommen bedingten Unterschiede.

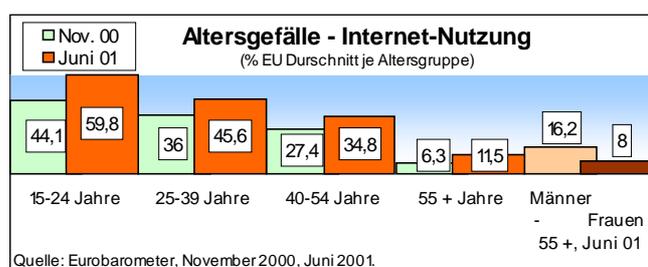
**Menschen mit einem niedrigeren Bildungsniveau** bekunden das geringste Interesse an einem Internet-Zugang, obwohl für die durchschnittliche Internet-Nutzung keine höhere Bildung erforderlich ist. Hingegen könnte ein Internet-Zugang dieser Bevölkerungsgruppe dabei helfen, ihr Wissen selbst zu erweitern.



Am niedrigsten sind die Nutzerquoten unter den **älteren Menschen**, insbesondere in der Gruppe der Rentner.

Allerdings lassen die rasche Zunahme der im Ruhestand befindlichen Nutzer in den letzten Monaten und deutlich gestiegenen Quoten unter den älteren Menschen in den fortgeschrittenen

Informationsgesellschaften das Potenzial für „eInclusion“ unter den älteren Menschen erkennen.



Neben diesen Unterschieden, die durch Eurobarometer-Ergebnisse belegt werden, **zeigt** die ESDIS-Gruppe auch **Risiken der IKT für andere benachteiligte Bevölkerungsgruppen auf:**

- IKT sind besonders für Menschen mit Behinderungen recht vielversprechend, da sie ihnen helfen können, ihre Behinderungen auszugleichen. Dieses Potenzial kann jedoch unter Umständen nicht genutzt werden, wenn die Behinderten nicht über genügend Geld für Assistenztechniken verfügen oder wenn der Zugang zu IKT-Ausrüstung oder Internet-Inhalten nicht gewährleistet ist. Studien in einigen Mitgliedstaaten (u. a. in Schweden und Portugal) bestätigen, dass die „**Behinderungslücke**“ nach wie vor Bestand hat: unter Menschen mit Behinderungen ist die Verbreitung von Computern und Internet deutlich geringer als unter Nichtbehinderten, und Online-Dienstleistungen werden weniger häufig in Anspruch genommen<sup>19</sup>.
- Bei einem hohen Prozentsatz an einkommensschwachen und gering qualifizierten Bewohnern sind **strukturschwache Wohngebiete größerer Städte** gekennzeichnet durch geringe Internet-Verbreitung, so dass in diesen Stadtteilen die Schaffung von Zugangseinrichtungen besonders wichtig erscheint.
- Für **ethnische und sprachliche Minderheiten** werden häufig keine Online-Inhalte in ihrer Muttersprache angeboten.
- Auf **Einwanderer, Flüchtlinge und Asylbewerber** treffen häufig noch weitere Ausgrenzungskriterien wie geringes Einkommen, Sprachbarrieren oder Ansässigkeit in strukturschwachen Gebieten zu.
- **Analphabeten** oder so genannten **sekundären Analphabeten** die Nutzung des Internet zu ermöglichen, ist eine besonders schwierige Aufgabe. In einigen Mitgliedstaaten beträgt ihr Anteil an der Bevölkerung bis zu 10 %. Wichtig sind hier einfache visuelle Zugangsmöglichkeiten, um dieser Gruppe beispielsweise elektronische Behördendienste („eGovernment“) zu erschließen. IKT können allerdings auch Hilfestellung bei der Alphabetisierung leisten.
- Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen auf die **Wiedereingliederung** in die Gesellschaft angewiesen sind, können bei ihren Bemühungen durch IKT unterstützt werden (Beispiel: IKT-Schulungen für Strafgefangene in Italien).

Mit Blick auf eine erweiterte Union – auch wenn dies nicht Gegenstand der Untersuchungen für diesen Bericht war – müssen auch die noch erheblich größeren Unterschiede in der IKT-Verbreitung in den mittel- und osteuropäischen Ländern berücksichtigt werden. „eInclusion“ ist eine wesentliche Dimension des eEurope+-Aktionsplans, des Wegweisers für die Informationsgesellschaft, den die **Beitrittsländer** im Juni 2001 auf den Weg gebracht haben.

<sup>19</sup> In den USA betrug 1999 die Internet-Verbreitung unter Menschen mit Behinderungen nur die Hälfte der Quote der Nichtbehinderten, wobei es innerhalb der Gruppe der Behinderten weitere Unterschiede nach der Art der Behinderung gab. (Quelle: Survey on Income and Program Participation, Untersuchungsdaten - Aug.-Nov. 1999 - U.S. Bureau of the Census, U.S. Department of Commerce):

| Menschen mit:       | keiner Behinderung | Behinderung | Lernbehinderung | Schwierigkeiten beim Gebrauch der Hände | Hörproblemen | Sehproblemen | Gehproblemen |
|---------------------|--------------------|-------------|-----------------|---|--------------|--------------|--------------|
| Internet-Zugang (%) | 56,7               | 28,4        | 42,2            | 22,5                                    | 27,2         | 21,1         | 18,5         |

### 3. Der Bedarf an „eInclusion“

#### Das Interesse am Internet übersteigt die tatsächliche Internet-Verbreitung bei weitem

Eine Eurobarometer-Umfrage im November 2000 ergab, dass in der Bevölkerungsgruppe mit dem niedrigsten Einkommen, die Zahl derjenigen, die den Computer als für das Alltagsleben wichtig erachten, die tatsächlichen Internet-Zugangszahlen um das Dreifache übertraf. In der Gruppe mit niedrigem Bildungsniveau und unter den älteren Menschen betrug die Zahl gar das Sechsfache des Internet-Zugangs<sup>20</sup>.

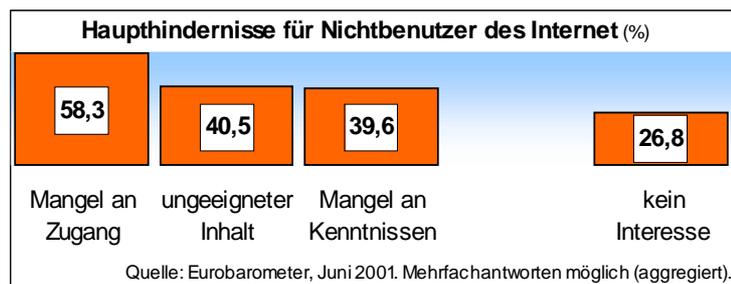
**Fast die Hälfte aller Nicht-Nutzer** räumen ein, dass ihnen damit eine Chance entgeht – in einigen Gruppen, etwa bei den Arbeitslosen, liegt diese Zahl sogar noch höher. Andererseits geben fast genauso viele Nicht-Nutzer an, sie **würden bei entsprechender Ermutigung das Internet nutzen**.

#### Nicht-Nutzer wissen allerdings über die spezifischen Möglichkeiten weitaus weniger Bescheid

Wenig überraschend ist hingegen das Ergebnis, dass die Erwartungen von Nicht-Nutzern an die Möglichkeiten der digitalen Medien weitaus diffuser sind als die der Nutzer. Arbeitslose Jugendliche haben die höchsten Erwartungen an das Internet. Von einem zukünftigen Internet-Zugang erwarten sich die Nicht-Nutzer (abgesehen von höheren Kosten) positive Veränderungen für ihr tägliches Leben, doch sind diese Erwartungen weniger konkret als in der Gruppe der Nutzer.

#### Fehlende Zugangsmöglichkeiten und Kenntnislücken sind die Haupthindernisse

Auf die Frage, weshalb sie das Internet nicht nutzen, nennen alle sozioökonomischen Gruppen als häufigstes Hindernis, dass sie **keine Möglichkeit** haben oder dass die **Technologie zu teuer** ist (*fehlender Zugang*). Die Verfügbarkeit eines Internet-Zugangs stellt für die weiblichen Nicht-Nutzer (61 %) offenbar ein größeres Problem dar als für die männlichen (55 %), Kostengründe werden vor allem von den Arbeitslosen genannt. **Mangelnde Kenntnisse** werden von weiblichen Nicht-Nutzern (49 % gegenüber 28 % der männlichen Nicht-Nutzer), Hausfrauen und –männern (50 %) und älteren Menschen (51 %) häufiger eingestanden.



#### Persönliche Abneigung gegen die Internet-Nutzung ist ebenfalls ein wichtiger Grund

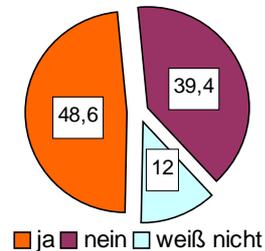
9 % der Nicht-Nutzer betonen, dass sie das Internet nicht nutzen, weil ihrer Meinung nach die Online-Inhalte für sie nicht nützlich sind, und 27 % der Nicht-Nutzer geben explizit an, dass sie **kein Interesse** am Internet haben oder das Internet **nicht nutzen wollen**. Die Zahl derjenigen, die das letztgenannte Argument anführen, ist unter den Rentnern (40 % der Nicht-Nutzer),

<sup>20</sup> Eurobarometer, November 2000.

Personen mit niedrigem Bildungsniveau (39 %), niedrigem Einkommen (31 %) und Hausfrauen/-männern (31 %) besonders hoch.

Anders herum betrachtet, gibt fast derselbe Prozentsatz (39 % der Nicht-Nutzer) an, dass nichts sie dazu veranlassen könnte, das Internet zu nutzen (61 % der Rentner, 54 % der Personen mit niedrigem Bildungsniveau, 46 % der Hausfrauen/-männer unter den Nicht-Nutzern). Dieser Anteil ist unter den arbeitslosen Nicht-Nutzern geringer (26 %). Diese Ergebnisse legen nahe, dass **rund ein Viertel der EU-Bevölkerung offensichtlich derzeit überhaupt nicht bereit ist, das Internet zu nutzen.**

**Könnte Sie irgendeine Maßnahme veranlassen, das Internet zu verwenden?**  
(% EU Durchschnitt der Internet-Nichtbenutzer)



**In den fortgeschrittenen Informationsgesellschaften sind die Nicht-Nutzer weniger skeptisch**

**In den fortgeschrittenen Informationsgesellschaften** liegen diese Zahlen allerdings **deutlich niedriger**. In Schweden und Dänemark bekunden lediglich 5 % der Bevölkerung kein Interesse an einer Nutzung des Internet, in den Niederlanden sind dies 7 % und in Finnland 8 %. Ebenso geben in diesen Ländern weniger als 15 % der Bevölkerung an, dass nichts sie dazu veranlassen könnte, das Internet zu nutzen. Dies zeigt, dass die Zahl derjenigen, die neuen Technologien zurückhaltend oder gar ablehnend gegenüber stehen, abgebaut werden kann.

### **Die digitale Kluft schließt sich nicht von alleine**

Eine marktgesteuerte Ausweitung der Informationsgesellschaft allein dürfte nicht ausreichen, das Interesse aller Bürger zu wecken. Den benachteiligten Bevölkerungsgruppen fehlen Zugangsmöglichkeiten, Qualifikationen und das grundlegende Bewusstsein der Möglichkeiten, die die digitalen Medien bieten, daher kann die digitale Ausgrenzung nur durch zielgruppenadäquate Maßnahmen beseitigt werden<sup>21</sup>.

### **Die Bürger befürworten „eInclusion“-Maßnahmen**

Die Aussage, dass eine „digitale Kluft“ vermieden werden muss, wird von einem Großteil der Öffentlichkeit bejaht. Zwei von drei Unionsbürgern (64 %) sind der Auffassung, der Staat müsse mehr Geld dafür ausgeben, IKT allen Bürgern zugänglich zu machen<sup>22</sup>.

Lediglich 14 % der Europäer sind der Meinung, dass „gar keine Maßnahmen unternommen werden sollten, um den Zugang von benachteiligten Bürgern zum Internet zu verbessern“. Auch hier wieder ist den Nutzern **mehr daran gelegen, alle Bürger fit für die Informationsgesellschaft zu machen** – nur 4 % halten Maßnahmen überhaupt nicht für notwendig.

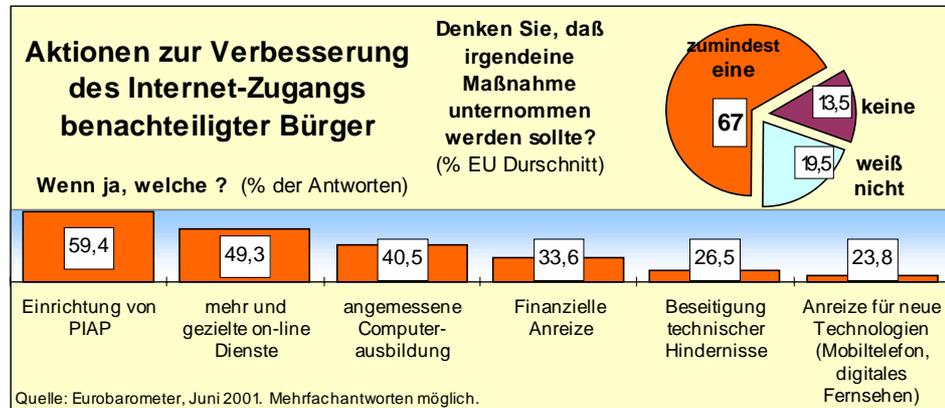
<sup>21</sup> Vergleiche mit den USA<sup>21</sup> bestätigen aber auch, dass allein eine größere Internet-Verbreitung das Problem der „digitalen Kluft“ nicht löst. Eine ausführliche Bewertung des Fallbeispiels aus den USA enthält „Falling through the Net: Toward Digital Inclusion, Report on Americans' Access to Technology Tools“, Oktober 2000, <http://www.digitaldivide.gov/reports.htm> - <http://search.ntia.doc.gov/pdf/fttn00.pdf>

<sup>22</sup> Eurobarometer, Frühjahr 2000; alle weiteren Angaben gehen auf die Eurobarometer-Umfrage vom Juni 2001 zurück.

## Öffentliche Internet-Zugangsstellen werden am häufigsten gefordert

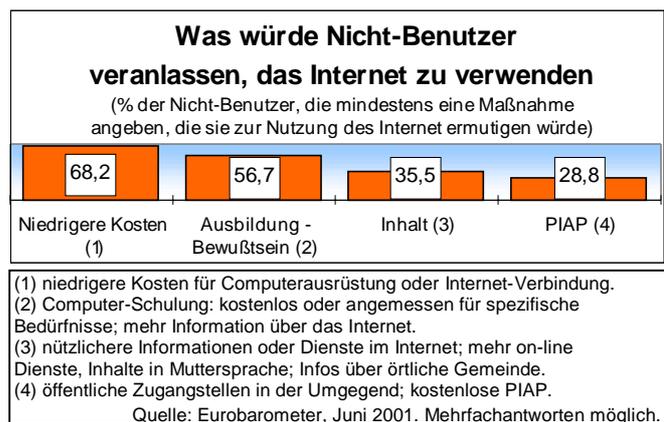
Auf die Fragen, welche Maßnahmen unternommen werden sollten, um den Zugang von benachteiligten Bevölkerungsgruppen zum Internet zu verbessern, beziehen sich die am meisten genannten Maßnahmen auf die **Verfügbarkeit von IKT**, als häufigste Einzelmaßnahme wurde die Schaffung von öffentlichen Internet-Zugangsstellen genannt. Ebenfalls häufig genannt wurden

öffentliche Online-Dienstleistungen für benachteiligte Gruppen sowie geeignete Schulungsmaßnahmen für diese Gruppen.



## Nicht-Nutzer fordern Kostensenkung und zielgruppenorientierte, kostenlose Schulungsangebote

Aus der Sicht der Nicht-Nutzer sehen die Prioritäten etwas anders aus. Auf die Frage, was sie ermutigen würde, das Internet zu nutzen, nennen sie geringere Kosten und Schulungsangebote (unter anderem „eine Schulung, die meinen Bedürfnissen entspricht“, „kostenlose Schulung“) als wichtigste Aspekte.



## Ein Großteil der Nicht-Nutzer wäre gewillt das Internet zu nutzen, während andere erst noch über die Vorteile aufgeklärt werden müssen

Insgesamt betrachtet werden aus der Umfrage erhebliche Unterschiede deutlich, sie zeigt aber auch, dass die Allgemeinheit Maßnahmen zur „eInclusion“ unterstützt und dass rund die Hälfte der Nicht-Nutzer bereit ist, entsprechende Maßnahmen anzunehmen. Die Ausrichtung der Maßnahmen auf die verschiedenen Zielgruppen dürfte die Akzeptanz erhöhen und einen weiteren Personenkreis aus den benachteiligten Bevölkerungsgruppen veranlassen, die Maßnahmen anzunehmen.

## Teil B

# Aktivitäten zur „eInclusion“ – Auf dem Weg zu einem koordinierten Konzept

## 1. Das Potenzial der Informationsgesellschaft für benachteiligte Bevölkerungsgruppen nutzbar machen

### 1.1 Adäquate Online-Inhalte und -Dienstleistungen

Der eEurope-Aktionsplan stellt heraus, wie wichtig es ist, dass alle Bürger zu den staatlichen Web-Seiten genauso Zugang erhalten wie zu den öffentlichen Gebäuden. Doch die **Ausgrenzung vom „eGovernment“ zu verhindern** ist nur einer von mehreren wichtigen Aspekten. Ein Online-Angebot fungiert durch die Schaffung von **neuen und besseren Dienstleistungen** auch als **Katalysator für die soziale Eingliederung**. Diejenigen Bevölkerungsgruppen, die mit der Entwicklung der Informationsgesellschaft nicht Schritt halten können, sind häufig auch diejenigen, die auf öffentliche Unterstützung in besonderem Maße angewiesen sind und die somit von einem entsprechenden Online-Angebot besonders profitieren könnten.

Die **Verringerung der Distanz zur Verwaltung**, die z. B. die Suche nach der zuständigen Dienststelle erleichtert und Warteschlangen bei den Behörden vermeiden hilft, ist vor allem für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen hilfreich – etwa für Personen, die Kinder zu betreuen haben, für ältere Menschen oder für Menschen mit Behinderungen.

Durch die Schaffung eines Online-Angebots kann auch die Qualität der **öffentlichen Dienstleistungen** verbessert werden, so dass sie auch **für benachteiligte Bevölkerungsgruppen attraktiver** werden. Soziale Dienstleistungen werden vielfach in unterschiedlichen Systemen von verschiedenen Behörden erbracht. Durch virtuelle Zugangsmöglichkeiten können solche Unterschiede aufgehoben werden. Die Web-Seiten sollten daher **nach Bedarfsprofilen organisiert** sein und nicht nach den vorgegebenen Strukturen der Dienste.

#### **Online-Dienstleistungen müssen einfacher werden**

In allen Mitgliedstaaten haben die Behörden Web-Seiten eingerichtet. Eine erste Bewertung der in den Mitgliedstaaten angebotenen öffentlichen Dienstleistungen im „Benchmarking-Bericht“ der ESDIS-Gruppe ergab allerdings eine **geringe Interaktivität** der Online-Dienstleistungen und in mehreren Fällen sogar das völlige Fehlen leicht verständlicher „Web-Seiten für Bürger“. Dies gilt auch für Dienstleistungen im Bereich der Sozialpolitik, die für das Alltagsleben von benachteiligten Bevölkerungsgruppen besonders wichtig sind. Die Anbieter von öffentlichen Dienstleistungen müssen daher verstärkte Anstrengungen unternehmen, um ihre Dienstleistungen **für alle Menschen gleichermaßen zugänglich und verständlich** zu machen.

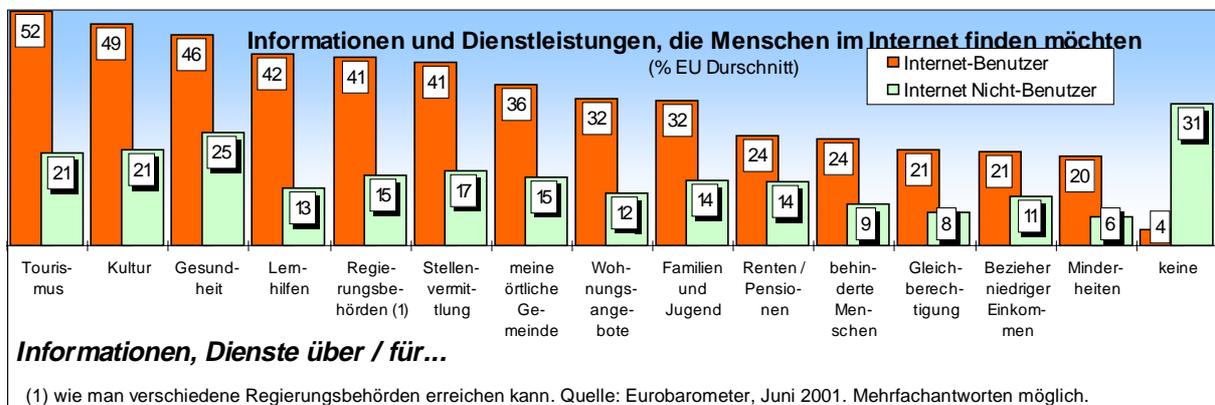
In **Irland** wurde ein elektronisches Gateway namens „eBroker“ eingerichtet, das den Zugang zu Dienstleistungen für den „Alltag“ vereinfacht, z. B. die Eintragung von Geburten oder den Hauskauf. Das Gateway umfasst eine Reihe integrierter Prozesse und Verfahren und ist so konzipiert, dass der Benutzer problemlos Informationen über die angebotenen Dienstleistungen abrufen kann.

Wichtige Begleitinstrumente zur Realisierung ehrgeiziger Ziele<sup>23</sup> sind die regelmäßige **Überprüfung von Web-Seiten von öffentlichen Einrichtungen** und die **Förderung vorbildlicher Verfahren**:

In **Dänemark** werden im Rahmen vierteljährlicher Qualitätsprüfungen sämtliche Homepages von öffentlichen Einrichtungen überprüft, um zu gewährleisten, dass elektronische Informationen über diese Einrichtungen in Bezug auf Form und Inhalt einfach zugänglich, leicht verständlich, problemlos nutzbar und von guter Qualität sind; hierbei wird auch auf die Berücksichtigung der Belange von spezifischen Bevölkerungsgruppen wie behinderten und älteren Menschen oder ethnischen Minderheiten geachtet. Die Ergebnisse dieser Qualitätsprüfungen werden veröffentlicht, um vorbildliche Verfahren weiter zu geben. In den **Niederlanden** werden Web-Seiten von einer Gruppe von Menschen mit Behinderungen auf ihre Zugänglichkeit hin geprüft.

### Zielgruppenadäquate Online-Dienstleistungen für benachteiligte Bevölkerungsgruppen

Die Informationsgesellschaft bietet ein umfangreiches Potenzial für neue Dienstleistungsformen, die Nachfrage und Angebot an zielgruppenadäquater Information und Hilfestellung in größerem und flexiblerem Maßstab einander näher bringen. Selbst **zwei Drittel der Gruppe der Nicht-Nutzer bekunden Interesse** an dem einen oder anderen Gebiet der Online-Information oder an Online-Dienstleistungen. Ein beträchtlicher Teil der Bevölkerung wünscht sich soziale Dienstleistungen im Internet.



Zahlreiche Mitgliedstaaten berichten über Online-Dienstleistungen speziell für verschiedene benachteiligte Bevölkerungsgruppen.

**Für Menschen mit Behinderungen:** In **Spanien** wurde ein Internet-Portal für Behinderte – „Discapnet“ – eingerichtet, das aktuelle Informationen zu Themen liefert, die für das Alltagsleben von behinderten Menschen von Bedeutung sind, darunter einen interaktiven Informationsaustausch über Arbeits- und Ausbildungsmöglichkeiten. In **Dänemark** wurde mit dem Dänischen Zentrum für technische Hilfen für Rehabilitation und Bildung ein nationales Informations- und Ressourcenzentrum geschaffen, das zum Ziel hat, die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen in den Bereichen Rehabilitation, Assistenztechnik, spezielle Bildungsangebote und Zugangsmöglichkeiten zum physischen Umfeld und IKT zu erreichen. In **Deutschland** leistet die

<sup>23</sup> Siehe die in den „Strategien für Beschäftigung in der Informationsgesellschaft“ und in der eEurope-Aktionslinie „eGovernment“ festgelegten Ziele.

Datenbank REHADAT Hilfestellung bei der beruflichen Rehabilitation. In der Datenbank werden relevante Informationen wie z. B. Adressen, FuE-Aktivitäten, Rechtsvorschriften, technische Hilfen, Maßnahmen zur Anpassung des Arbeitsumfelds zusammengefasst. In **Griechenland** bietet ein Portal für behinderte Menschen Fernlehrgänge und auf besondere Bedürfnisse abgestimmte Multimedia-Anwendungen. In **Österreich** hält das Callcenter „Blind Line“ kostenlose Informationen über IKT und sonstige für Blinde relevante Informationen sowie Arbeitsplatzangebote in der Informationsgesellschaft bereit. Das Portal [www.integratienet.nl](http://www.integratienet.nl) in den **Niederlanden** bietet Links und Informationen für die Eingliederung von **Minderheiten** auf lokaler und regionaler Ebene. Ähnliche Portale werden in **Portugal** entwickelt. In **Schweden** (senior.net) und in den **Niederlanden** wurden spezielle Portale/Dienste eingerichtet, die die Beteiligung von **älteren Menschen** fördern sollen.

Online-**Gesundheitsdienstleistungen** sind Gegenstand einer eigenen eEurope-Aktionslinie. Sie können benachteiligten Bevölkerungsgruppen spezifische Vorteile bieten, z. B. chronisch Kranken oder Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, aber auch Menschen, die aufgrund von sozialer Ausgrenzung nicht krankenversichert sind. Umfrageergebnisse belegen, dass Gesundheitsdienstleistungen die **für Nicht-Nutzer attraktivsten Online-Dienstleistungen** sind.

In **Spanien** werden medizinische Ferndienstleistungen für Behinderte, ältere Menschen und Einwanderer angeboten.

Eine weitere wichtige Dimension betrifft das Potenzial von Online-Dienstleistungen zur **Förderung der kulturellen Identität** und somit der sozialen Eingliederung. So bieten etwa die IKT Möglichkeiten, das kulturelle Potenzial von Menschen mit Behinderungen zu aktivieren.

In **Frankreich** gibt es ein Netz von Multimedia-„Kulturräumen“, in **Italien** ein Kulturportal, im **Vereinigten Königreich** eine Initiative, die mit spezifischen Inhalten das lebenslange Lernen über das Kulturerbe fördert, in **Frankreich** werden neue Perspektiven des ePublishing für Sehbehinderte und Blinde erforscht – eine entsprechende Einrichtung, die Textintegrität und Urheberrechtsschutz garantiert, leitet Aufträge an den Verlag weiter.

IKT können mit Online-Übersetzungen oder neuen elektronischen Hilfsmitteln für das Erlernen von Fremdsprachen auch zur **Überwindung von Sprachbarrieren** beitragen. Online-Einrichtungen, die Einwanderern, Asylbewerbern und Flüchtlingen Informationen in ihrer Muttersprache anbieten, helfen diesem Personenkreis, mit der neuen Umgebung vertraut zu werden. Allerdings werden fast 75 % aller Informationen im Internet nur in englischer Sprache produziert, so dass viele Bürger nach wie vor Probleme haben, auf Inhalte in ihrer Landessprache zuzugreifen. **Die Entwicklung von europäischen Inhalten im Internet und dessen sprachliche Vielfalt** werden zwischenzeitlich im Rahmen des eEurope-Aktionsplans von der Initiative „eContent“ unterstützt.

### **Ehrenamtliche Organisationen als Vermittler für Online-Dienstleistungen**

**Ehrenamtliche Organisationen** spielen bei der Verbreitung von Informationen und bei der Schaffung von zielgruppenadäquaten Online-Dienstleistungen für ihre jeweiligen Klientengruppen eine wichtige Rolle. Von behördlicher Seite kann diese Entwicklung durch **finanzielle oder technische Unterstützung** gefördert werden.

In **Deutschland** stellt eine staatliche Initiative Selbsthilfeorganisationen von behinderten Menschen auf ihrem Server Webespace zur Verfügung; Voraussetzung hierfür ist, dass die Web-Seiten gewisse grundlegende Leitlinien für die Zugänglichkeit einhalten. Weitere Praxisbeispiele hierzu enthält **Abschnitt 3.2.**

## Ein Auffangnetz für „chronische“ Nicht-Nutzer

Auch wenn durch „Inclusion“-Maßnahmen die digitale Kluft verringert werden kann, werden doch noch viele Menschen „außen vor“ bleiben. Daher muss, auch wenn öffentliche Informationen und Dienstleistungen zunehmend online verfügbar werden, sichergestellt sein, dass **ergänzend dazu der Offline-Zugang zu Basisdienstleistungen in angemessener Form weiter besteht**. Die Möglichkeiten für die Nicht-Nutzer können durch den Einsatz von IKT bei der internen Organisation von Behörden sogar verbessert werden, wie das folgende Beispiel zeigt:

In *Dänemark* wurde ein Callcenter eingerichtet, bei dem die Bürger über eine vierstellige Rufnummer Informationen über alle Behörden und öffentlichen Einrichtungen abrufen können. Der Grundgedanke dabei ist, dass Bürgern, die keinen Internet-Zugang haben, ebenfalls bessere Möglichkeiten zur Information über die öffentliche Verwaltung geboten werden sollen. Mit dem Callcenter haben die Bürger die Möglichkeit, über eine einheitliche Rufnummer Informationen über alle Behörden und öffentlichen Einrichtungen, die eine eigene Homepage betreiben, zu erhalten. Damit stehen Bürgern, die das Internet nicht nutzen können oder wollen, dieselben Informationen zur Verfügung wie Internet-Nutzern. In *Griechenland* wurde ein landesweites Callcenter (vierstellige Telefonnummern, monatlich 10 000 Anrufe) für den Zugang zur öffentlichen Verwaltung eingerichtet, an das Ministerien, Gemeindeverwaltungen, Präfekturen, Hochschulen, Krankenhäuser und zahlreiche weitere öffentliche Dienstleister angeschlossen sind. Anträge können telefonisch über die Callcenter gestellt werden und werden dann an die zuständigen Verwaltungseinheiten weitergeleitet, die die Anträge bearbeiten.

## 1.2 Förderung von lokalen Gemeinschaften durch Online-Dienstleistungen und -Netze

Auch auf lokaler Ebene erschließen die IKT neue Mittel und Wege für die Eingliederung – durch die Eingliederung von Bürgern in ihr lokales Umfeld, die Intensivierung des Austauschs zwischen lokalen Verwaltungen, Wirtschaft, ehrenamtlichen Organisationen und den Bürgern, die Wiederherstellung einer Gemeinschaft in sozialen Brennpunkten oder strukturschwachen Gebieten und die bessere Anbindung von Randgebieten an die Zentren.

Tatsächlich wird ein Großteil der öffentlichen Online-Inhalte **auf lokaler Ebene betrieben oder dient lokalen Zwecken**. Die Zahl der im Internet vertretenen Gemeinden und lokalen Gemeinschaften wächst rasch und bietet eine Vielzahl unterschiedlicher Dienstleistungen. Eine Eurobarometer-Umfrage unter lokalen Gebietskörperschaften ergab, dass bereits 56 % der lokalen Behörden über eine eigene Website verfügen, wenngleich mangelnde Interaktivität auch hier noch den Nutzwert einschränkt. Die **aktive Beteiligung** möglichst vieler **öffentlicher und privater Akteure** ist für eine möglichst weitreichende Vernetzung auf regionaler bzw. lokaler Ebene unverzichtbar.

Die Initiative für „frei entstehende Regionalportale“ in *Finnland* ist ein Beispiel für ein gut funktionierendes lokales Netz, das sich auf die Zusammenarbeit von Kommunen, privaten Unternehmen und Organisationen der Bürgergesellschaft stützt. Auf diese Weise wurden gemeinsam und mit Erfolg kommunale Online-Dienstleistungen ins Leben gerufen, ein Marktplatz für lokale Unternehmen und ein interaktives Forum geschaffen, auf dem sich die Bürger über Ereignisse in der Region austauschen.

Es besteht offensichtlich keine generelle Notwendigkeit für eine zentrale Koordination der lokalen Online-Dienstleistungen, doch kann lokales Handeln von staatlicher Seite wirksam **gefördert** werden, wie mehrere Mitgliedstaaten (z. B. *Vereinigtes Königreich, Italien, Griechenland, Portugal, Finnland, Spanien, Niederlande*) beweisen. Geeignete Maßnahmen sind unter anderem finanzielle Unterstützung und die Verbreitung von vorbildlichen Verfahren unter den lokalen Gemeinschaften.

Im *Vereinigten Königreich* beteiligen sich über hundert Gemeindeverwaltungen an so genannten „Pfadfinder“-Projekten, mit denen durch die geeignete Nutzung von IKT das lokale Dienstleistungsangebot verbessert und besser zugänglich gemacht werden soll. Um in den Genuss von staatlichen Fördermitteln zu kommen, müssen die Gemeindeverwaltungen, die sich mit anderen Einrichtungen des öffentlichen Dienstes, lokalen Gemeinschaften und privatwirtschaftlichen Unternehmen zu Partnerschaften zusammenschließen, mit den zuständigen staatlichen Stellen eine Vereinbarung darüber treffen, wie sie sich zu „Expertenzentren“ entwickeln können, deren Erfahrungen anderen lokalen Gebietskörperschaften zugute kommen.

Die **besondere Aufmerksamkeit** gilt dabei **lokalen Gemeinschaften von benachteiligten Bevölkerungsgruppen**. Ihnen bieten die IKT ein neues Instrumentarium für die soziale Eingliederung durch die Erneuerung des Umfelds an sozialen Brennpunkten gefördert werden kann, doch häufig fehlen diesen Gemeinschaften die Mittel, um die bestehenden Möglichkeiten ausschöpfen zu können. Da Internet-Zugang und IKT-Kompetenzen in diesen Gebieten besonders schwach ausgeprägt sind, muss der Aufbau von Online-Nachbarschaftsdiensten mit der Schaffung von öffentlichen Internet-Zugangsstellen und entsprechenden Schulungsangeboten gekoppelt werden.

In den *Niederlanden* sind die digitalen Zugangszentren, die in verarmten Wohngebieten eingerichtet wurden, mit so genannten *digitalen Spielplätzen* versehen. Die Bewohner können hier am Computer von- und miteinander lernen, wie man das Internet nutzt, gleichzeitig dienen die Zentren aber auch als Nachbarschaftstreff, an dem Neuigkeiten und Klatsch ausgetauscht werden. Die Initiative wird zum Teil vom Staat und zum Teil von Organisationen getragen, vielfach mit Unterstützung privater Unternehmen. Die Unternehmen entscheiden in Abstimmung mit den lokalen Gebietskörperschaften über ihren Beitrag, häufig in Form von Sachleistungen – sie stellen Geräte zur Verfügung, entwickeln ein Wissenssystem oder stellen Mitgliedern von benachteiligten Bevölkerungsgruppen einen Arbeitsplatz zur Verfügung, nachdem diese eine IKT-Schulung absolviert haben. Ähnlich fördert in *Spanien* die Initiative RED INTEGRA der lokalen Gebietskörperschaften der Provinz Extremadura den Internet-Zugang unter Anleitung von Sozialarbeitern in Kulturzentren in benachteiligten Wohngebieten und abgelegenen Dörfern. Im *Vereinigten Königreich* hat sich die Initiative „Wired Up Communities“ neben der Bereitstellung von Computern für die Bewohner bestimmter benachteiligter Wohngebiete zum Ziel gesetzt, durch lokale Portale das Interaktionspotenzial der dortigen Bevölkerung zu fördern.

Die Integration von lokalen Gemeinschaften in Online-Netze ist auch ein wichtiger Beitrag um **Gebieten in Randlagen** dabei zu helfen, die traditionellen Schranken zu überwinden, die durch ihre Randlage bestehen. Mehrere Mitgliedstaaten haben entsprechende Initiativen eingeleitet, die zum Teil aus den Strukturfonds der EU gefördert werden.

In *Griechenland* wurde im Rahmen des Programms ARIADNI zur Verbesserung des öffentlichen Dienstleistungsangebots in den Kommunen durch IKT das speziell auf die Inseln ausgerichtete Projekt ASTERIAS vorrangig durchgeführt.

### 1.3 Beschäftigungsmöglichkeiten im IKT-Bereich für benachteiligte Bevölkerungsgruppen erschließen

In den „Strategien für Beschäftigung in der Informationsgesellschaft“ werden zentrale Bereiche ausgewiesen, auf denen Fortschritte bei der Erschließung des Beschäftigungspotenzials im IKT-Bereich realisiert werden sollen. Hieraus ergibt sich eine verstärkte Betonung von Qualifikationen in den Bereichen IKT und digitale Medien innerhalb der europäischen Beschäftigungsstrategie, insbesondere in den Leitlinien 5 und 15. Die ESDIS-Gruppe bestätigte in ihrem unlängst vorgelegten „Benchmarking-Bericht“ den rasch wachsenden Einfluss der Informationsgesellschaft auf die Arbeitsplätze (*siehe auch Teil A, Abschnitt 1*). Das Potenzial von IKT für Beschäftigung nutzbar zu machen ist wesentlich für die Erreichung der Ziele, die durch die vom Europäischen Rat in Lissabon angenommene Strategie gesetzt wurden, insbesondere den Anstieg der Beschäftigungsquote auf bis zu 70 % bis 2010. IKT öffnen neue Beschäftigungsmöglichkeiten für bereits Beschäftigte, für Arbeitslose, aber auch für Menschen, die derzeit außerhalb des Arbeitsmarktes stehen.

In diesem Kontext stehen im Rahmen der „eInclusion“ drei Aspekte im Mittelpunkt: die Vermittlung von **IKT-Qualifikationen für den Einstieg bzw. Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt** bzw. die Verbesserung der **Anpassungsfähigkeit von Ausgrenzung bedrohter Arbeitnehmer, Telearbeit und Assistententechniken** zum Abbau von Beschäftigungshindernissen sowie das Potenzial der **Online-Arbeitsvermittlung**.

#### *Integration durch Qualifikationen für die Informationsgesellschaft*

Für mehr als die Hälfte aller Tätigkeiten werden heute bereits IKT-Qualifikationen vorausgesetzt. Bei neu geschaffenen Arbeitsplätzen liegt dieser Anteil sogar noch höher. **IKT-Qualifikationen** (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Internet-Nutzung, Grundkenntnisse in der Datenbankverwaltung) werden immer mehr zur **Grundvoraussetzung für die Einstellung** und zunehmend auch für die **Weiterbeschäftigung**.

- Allerdings geben lediglich 31 % der Arbeitslosen an, sie hätten jemals „irgendeine“ Computerschulung erhalten (ohne Angabe, ob diese für ein Beschäftigungsverhältnis ausreichen würde)<sup>24</sup>. 6 % der Arbeitslosen können eine Computerschulung durch staatliche Arbeitsvermittlungsstellen/Arbeitsämter vorweisen.
- In benachteiligten sozioökonomischen Gruppen sind grundlegende IKT-Qualifikationen noch weniger verbreitet, so dass die Gefahr besteht, dass überhaupt keine Anpassung an ein IKT-gestütztes Arbeitsumfeld mehr möglich ist. So haben beispielsweise nur 12 % der Menschen mit niedrigem Bildungsniveau „irgendeine“ Computerschulung erhalten, und nur 4 % in der Gruppe der Geringverdienenden (3 % der Frauen) haben jemals an einer vom Arbeitgeber bezahlten Computerschulung teilgenommen.

Dies macht deutlich, wie wichtig es ist, gerade den Angehörigen von benachteiligten Bevölkerungsgruppen vermehrt IKT-Qualifikationen zu vermitteln. **Sozialpartner und Arbeitgeber** stehen hier in der Verantwortung, wie in den beschäftigungspolitischen Leitlinien vorgegeben, diese Qualifikationen zu vermitteln. Ein anerkanntes Zertifikat wie der

---

<sup>24</sup> Die Definition dieser Daten aus der Umfrage vom Juni 2000 ist weiter gefasst, daher liegen diese Werte höher als die Zahlen im „Benchmarking-Bericht“ der ESDIS-Gruppe vom Februar 2001.

**Europäische Computerführerschein**, der in den meisten Mitgliedstaaten erworben werden kann, ist für Arbeitsuchende, die längere Zeit nicht erwerbstätig waren, als Nachweis ihrer Beschäftigungsfähigkeit besonders wichtig.

In **Belgien** wird 10 000 Arbeitslosen ein IKT-Einführungskurs mit der Möglichkeit geboten, einen PC über einen bestimmten Zeitraum kostenlos zu Hause zum Üben und für die Arbeitsplatzsuche nutzen zu dürfen. In **Frankreich** wird in berufsbildende Maßnahmen für Arbeitsuchende systematisch ein Ausbildungsmodul integriert, bei dem in 14 Unterrichtsstunden grundlegende Computer-, Internet- und Multimediakennnisse vermittelt werden. Bis Ende 2002 sollen 1,2 Mio. Menschen ein Zertifikat in Internet-Navigation erwerben. In **Deutschland** erhalten Arbeitslose im Rahmen des Programms „Internet für alle“ Gelegenheit, den Europäischen Computerführerschein zu erwerben. In **Südtalien** wurden Sonderprogramme für Ausbildungsmaßnahmen und soziale Integration aufgelegt, darunter eine mit einem Budget von 100 Mio. € ausgestattete Initiative, mit der arbeitslosen Jugendlichen IKT-Qualifikationen vermittelt werden sollen. In **Schweden** werden seit 1995 als Alternative zur herkömmlichen Ausbildung Computer-„Aktivitätszentren“ eingerichtet. Sie werden von den Kommunen in Zusammenarbeit mit den Arbeitsämtern betrieben und bieten eine dreimonatige Computer-Grundausbildung, kombiniert mit Aktivitäten, die den Arbeitslosen durch Projektarbeit, Leitlinien für die Berufsfindung, Studienfahrten und Praktika helfen sollen, am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen. 1999 belegten 32 000 Teilnehmer derartige Kurse (54 % davon Frauen). Im **Vereinigten Königreich** hat sich die Initiative „UK online: Computer Training“ zum Ziel gesetzt, die IKT-Grundfertigkeiten der Arbeitslosen und Nichterwerbstätigen zu verbessern. In **Griechenland** vermittelt das Operationsprogramm für die Informationsgesellschaft mit einem Budget von 25 Mio. € im Zeitraum 2001-2002 40 000 Absolventen eine IKT-Grundausbildung. In **Österreich** sind verschiedene Projekte, die den Zugang zu Arbeitsplätzen im IKT-Bereich ermöglichen sollen und die mit 73 Mio. € gefördert werden, Bestandteil der Beschäftigungsinitiative für Menschen mit Behinderungen. Im Mittelpunkt des ebenfalls in **Österreich** stattfindenden Projekts ISIS stehen IKT-Ausbildungsmaßnahmen für Blinde, die vom Basis-Computerführerschein bis zu spezialisierten Kursangeboten reichen und die diesem Personenkreis den Zugang zu Arbeitsplätzen in der Informationsgesellschaft erleichtern sollen.

Auf höherer **fachlicher Ebene** erschließen (**Umschulungs-**) **Kurse in IKT oder E-Business** mit relativ kurzen Ausbildungszeiten viel versprechende Tätigkeitsprofile. Angehörige von **benachteiligten Bevölkerungsgruppen** bedürfen allerdings oft einer **speziellen Ermutigung**, um solche Gelegenheiten wahrzunehmen. Durch die Einbindung der Wirtschaft erhöhen sich für die Teilnehmer die Aussichten, nach Abschluss der Ausbildung einen Arbeitsplatz zu bekommen.

In **Schweden** bietet das SwIT-Programm (ein Gemeinschaftsprojekt der Regierung, des schwedischen Verbands der IT-Industrie und des schwedischen Industrieverbands) berufsbildende Maßnahmen an, an denen bislang 11 700 Personen teilgenommen haben. Mindestens 75 % der Ausbildungsplätze sind Arbeitslosen vorbehalten, wobei den in der IT-Branche unterrepräsentierten Bevölkerungsgruppen (Frauen, Einwanderer und Menschen mit eingeschränkter Erwerbsfähigkeit) besondere Fördermöglichkeiten offen stehen. Zwei Drittel der Absolventen haben mittlerweile einen Arbeitsplatz. In **Irland** werden im Rahmen der Initiative „Fasttrack to IT“ Arbeitslose gezielt auf den beruflichen Einstieg in die IT-Branche vorbereitet. Die beteiligten Unternehmen bieten Praktika oder Trainee-Programme mit der Aussicht auf Übernahme in ein Anstellungsverhältnis an. In **Griechenland** werden im Rahmen des Operationsprogramms für die Informationsgesellschaft (mit einem Budget von 38 Mio. €) im Zeitraum 2001-2002 für 10 000 Menschen Ausbildungsmaßnahmen, die zu qualifizierten Abschlüssen im IKT-Bereich führen, oder innerbetriebliche Ausbildungen angeboten. In **Spanien** bildet das nationale Arbeitsamt (INEM) in einem umfangreichen Ausbildungsprogramm 14 000 IKT-Spezialisten aus, der Schwerpunkt dieser Maßnahmen liegt auf der Ausbildung von Arbeitslosen und von sozialer Ausgrenzung bedrohten Personen. In **Italien** stehen im Rahmen eines Wiedereingliederungsprojekts Strafgefangenen Ausbildungsangebote in den Bereichen IT, Multimedia und Filmproduktion offen.

In einigen Ländern wie *Deutschland*, *Schweden* und *Österreich* beinhaltet der Nationale Aktionsplan für Beschäftigung und/oder Nationale Aktionsplan zur sozialen Eingliederung besondere Schwerpunktmaßnahmen, die die **Beschäftigungschancen von Frauen im IKT-Bereich verbessern** sollen.

Während die meisten dieser Initiativen generell darauf abzielen, den Anteil der Frauen am IKT-Arbeitsmarkt zu erhöhen, sind die Zielgruppe des folgenden Beispiels Frauen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind. In *Österreich* fördert die vom österreichischen Arbeitsamt in Zusammenarbeit mit der Stadt Wien finanziell unterstützte und aus den ESF kofinanzierte Non-profit Organisation Abz Wien im Rahmen des „abzwien.techno-media-center“ die Beschäftigung von langzeitarbeitslosen Frauen und Wiedereinsteigerinnen in IKT-Berufen durch eine einjährige berufsbegleitende Ausbildung, die Qualifikationen für verschiedene IKT-Fachberufe vermittelt. Ein kürzerer Lehrgang, an den sich eine Fachausbildung anschließen kann, bietet erwerbslosen oder langzeitarbeitslosen Frauen Orientierung über Berufsprofile im IKT-Bereich.

### ***Integration durch Telearbeit und Assistenztechnologien***

Die produktivitätsfördernden Auswirkungen der Telearbeit sind bekannt. Sie kann jedoch auch ein zusätzliches - wenngleich nicht das einzige - Instrument zur Integration von Menschen mit **Mobilitätseinschränkungen** in die Arbeitswelt sein, da der Weg zum Arbeitsplatz entfällt. Darüber hinaus kann sie, insbesondere in ländlichen Gebieten, dazu beitragen, lokale Gemeinschaften neu zu beleben.

Der „Benchmarking-Bericht“ der ESDIS-Gruppe zeigt die schnelle Zunahme der Telearbeitsplätze auf – derzeit sind bereits 6 % aller Arbeitnehmer in Europa in Telearbeitsverhältnissen tätig, wobei es allerdings deutliche Unterschiede nach Geschlecht (mehr Männer als Frauen) und nach der Art der Beschäftigung (insbesondere Manager) gibt. In den **benachteiligten Bevölkerungsgruppen** ist Telearbeit noch wenig verbreitet, **wenngleich** sie für einige dieser Gruppen **besonders geeignet** erscheint.

Für eine stärkere Ausweitung der Telearbeit müsste zunächst der Erfassungsbereich der **Telearbeit-Rahmenabkommen** erweitert werden (was derzeit auf europäischer Ebene geschieht), außerdem sind Investitionen in moderne IKT-Infrastrukturen und -Dienstleistungen erforderlich und es müssen **Breitbandverbindungen zu „E-Work“-Einrichtungen** geschaffen werden. Für Menschen mit Behinderungen ist ein **Angebot an geeigneten Assistenztechnologien** (*siehe auch Abschnitt 2.4*) eine wichtige Voraussetzung dafür, dass sie die Möglichkeiten der Telearbeit nutzen können.

In *Portugal* wurde ein eigenes Programm aufgelegt, das Bürgern mit Mobilitätseinschränkungen den Zugang zur Telearbeit erleichtern soll. In *Spanien* fördert die Region Aragon mit der Initiative REDAR Telearbeit und Fernausbildung für behinderte Menschen in ländlichen Gebieten.

### ***Online-Arbeitsvermittlung***

Die Stellensuche im Internet zählt zu den bevorzugten Online-Dienstleistungen. Fast die Hälfte aller Internet-Nutzer greift auf entsprechende Dienste zu, und bereits ein Drittel der arbeitslosen Computernutzer geht im Internet auf Stellensuche<sup>25</sup>. Die staatlichen Arbeitsämter nutzen dieses Medium inzwischen recht professionell, und eine große Zahl von privaten Arbeitsvermittlern bietet Dienstleistungen im Internet an.

---

<sup>25</sup> Eurobarometer November 2000.

Ein Vorteil der Online-Arbeitsvermittlung für benachteiligte Bevölkerungsgruppen ist die Möglichkeit, **Arbeitsplatzangebote entsprechend den spezifischen Bedürfnissen** herauszusuchen. Das Dienstleistungsangebot der Arbeitsämter im Internet erleichtert auch körperbehinderten Menschen oder den Bewohnern abgelegener Gebiete den Zugang.

In *Spanien* wurde mit der Website MERCADIS ein Instrument geschaffen, mit dem Menschen mit Behinderungen in einem 400 Unternehmen umfassenden Netz mit Abgleich von Angeboten und Nachfrage nach Arbeitsplätzen suchen können.

## 2. Hindernisse in der Informationsgesellschaft abbauen

### 2.1 Die Möglichkeiten der Informationsgesellschaft bewusst machen

Das Internet ist zum festen Bestandteil des Alltagslebens geworden. Und trotzdem ist vier von zehn Nicht-Nutzern völlig unklar, wie IKT und insbesondere das Internet dazu beitragen könnten, ihre **persönliche** Lebensqualität zu verbessern. Rund 13 % der bildungs- oder einkommensschwachen oder bereits im Ruhestand befindlichen Nicht-Nutzer gaben sogar an, dass sie überhaupt nicht wissen, was das Internet ist. Doch Menschen, die von digitaler Ausgrenzung bedroht sind, auf die **persönlichen Vorteile** aufmerksam zu machen, ist **der erste Schritt zu ihrer Einbeziehung**.

In den meisten Mitgliedstaaten werden mit einem **breit angelegten Instrumentarium**, das von den Massenmedien über verschiedene Arten von „Roadshows“, spezielle Veranstaltungen oder Veröffentlichungen für bestimmte Zielgruppen reicht, Kampagnen durchgeführt, die die Aufmerksamkeit der Betroffenen wecken sollen. Diese Maßnahmen machen deutlich, wie wichtig es ist, gezielt auf die **Bedürfnisse von Späteinsteigern** einzugehen und **Kanäle zu nutzen, die auf ihre Lebensweise zugeschnitten sind**.

In *Irland* produzierten die Information Society Commission und der staatliche Fernsehsender RTE gemeinsam die Fernsehserie „Dot.what?“, die von Mai bis Juli 2000 ausgestrahlt wurde. Zielgruppe der Serie war ein ansonsten eher Technologie feindliches Publikum. Als „Aufhänger“ der Magazinsendung diente eine Familie, die acht Wochen lang dabei beobachtet wurde, wie sie einen PC für zu Hause kaufte und sich mit dem neuen Computer, aber auch mit Internet und E-Mail auseinander setzte. In *Belgien* erklärte die „Road Show 2000 – Tous sur le net“, die durch 128 Städte und zahlreiche Dörfer zog, über 55 000 Menschen, wie man eine Internet-Verbindung einrichtet; als Begleitmaterial wurde ein Internet-Leitfaden verteilt. Eine ähnliche Tourveranstaltung in *Dänemark* propagierte IT für ältere Menschen. In *Schweden* werden jedes Jahr im Rahmen des nationalen Aktionsplans für die Seniorenpolitik „Surftage für Senioren“ durchgeführt, an denen im gesamten Land viele ältere Menschen teilnehmen. Daneben umfasst der Aktionsplan auch IKT-Projekte, die junge und ältere Menschen zusammenführen. In *Österreich* sprechen mobile Internet-Trainer die Menschen in Einkaufszentren an.

Kampagnen, die vorhandene **lokale Strukturen** nutzen, sind **offenbar besonders erfolgreich**. Dies trifft z. B. dann zu, wenn in Gemeindezentren oder Freizeiteinrichtungen bereits öffentliche Internet-Zugangsstellen existieren (*siehe Abschnitt 2.2.1*). Eine wichtige Rolle bei der Ermittlung der Bedürfnisse und der Verbreitung von Informationen an die „Klienten“ spielt der **ehrenamtliche Sektor**. Der Erfolg derartiger Kampagnen hängt

sicherlich auch davon ab, inwieweit **problemlos zugängliche Folgemaßnahmen**, etwa in Form von IKT-Einrichtungen (*siehe Abschnitt 2.2.1*) und Schulungen (*siehe Abschnitt 2.3*) angeboten werden.

Im *Vereinigten Königreich* wurden im Zuge der „Webwise“-Initiativen 1999 und 2000, an denen neben staatlichen Stellen auch die BBC beteiligt war, kostenlose „Schnupperkurse“ angeboten, die 105 000 Menschen erreichten und die das Ziel hatten, die soziale Integration und das lebenslange Lernen zu fördern. 50 % der Teilnehmer haben sich seitdem zu weiterführenden IKT-Lehrgängen angemeldet.

Wichtig ist auch, auf das **soziale Umfeld** der benachteiligten Menschen einzugehen. Darüber hinaus müssen **IKT-Produzenten, Informationsanbieter und politische Akteure** für die besonderen Bedürfnisse bestimmter Gruppen von benachteiligten Menschen, z. B. mit Blick auf Zugangsmöglichkeiten, sensibilisiert werden.

Ein Ziel des „Drempelweg“-Projekts in den *Niederlanden* ist es, Eltern und sonstige Betreuer von behinderten Menschen auf die Möglichkeiten des Internet aufmerksam zu machen. Ein weiteres Ziel des Projekts besteht darin, die Informationsanbieter anzuregen, sich über die Zugänglichkeit ihrer Web-Seiten Gedanken zu machen. Eine groß angelegte Werbekampagne wird ein Jahr lang intensiv für die Leitlinien für die Zugangsmöglichkeiten zum Internet (WAI-Leitlinien) werben. Ähnliche, auf IT-Entwickler und auch auf die Akteure in der Politik ausgerichtete Initiativen werden derzeit vom Handicap-Institut in *Schweden* in Zusammenarbeit mit den wichtigsten Behindertenorganisationen, aber auch in *Portugal* und *Spanien* durchgeführt.

Die **Bedeutung**, die derartigen Sensibilisierungsmaßnahmen beigemessen wird, ist **in den einzelnen Mitgliedstaaten der Union unterschiedlich**. In den meisten Mitgliedstaaten werden sie allerdings als ein Schwerpunkt der politischen Maßnahmen zur „eInclusion“ betrachtet. In einigen Ländern, wie etwa Finnland, in denen die Internet-Verbreitung relativ weit fortgeschritten ist, wird davon ausgegangen, dass die Bevölkerung bereits ausreichend über die Möglichkeiten des Internet informiert ist, daher wird dort der Schwerpunkt der „eInclusion“-Maßnahmen vermehrt auf andere Dimensionen gelegt.

## 2.2 Die Zugänglichkeit von IKT verbessern und die Kosten senken

### IKT immer billiger

Die Entwicklung bei den IKT-Geräten ist durch **sinkende Preise** gekennzeichnet, dies bedeutet, dass nicht nur die Leistungsfähigkeit der Geräte im Verhältnis zum Preis extrem zunimmt, sondern dass auch die Basisausführungen der Computer immer billiger werden. Um die Kosten für den Internet-Anschluss zu senken, hat der eEurope-Aktionsplan ehrgeizige Ziele gesteckt, die durch die Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur und wettbewerbsfördernde gesetzgeberische Maßnahmen erreicht werden sollen<sup>26</sup>. Tatsächlich sind die Kosten für den Internet-Zugang seit dem Beginn von eEurope deutlich gesunken.

### Universaldienstverpflichtungen

Eine Anpassung der geltenden EU-Vorschriften für die Bereitstellung von elektronischen Kommunikationsnetzen und –diensten für Endnutzer wird derzeit mit dem Entwurf einer Richtlinie über den **Universaldienst** vorgenommen<sup>27</sup>. Nach Maßgabe dieser Richtlinie sollen Dienste, darunter der Zugang zu Datendiensten, d. h. dem Internet, allen Endnutzern, unabhängig vom jeweiligen geografischem Standort, und, entsprechend der spezifischen Bedingungen im jeweiligen Land, zu einem **vertretbaren Preis** zugänglich gemacht werden. Bezüglich des Internet-Zugangs stellt der Text, über den politische Einigung bezüglich eines gemeinsamen Standpunktes erzielt wurde, klar, dass sich die Universaldienstverpflichtungen **nur auf den Schmalbandzugang** und nicht auf den Zugang zu Breitbanddiensten beziehen<sup>28 29</sup>.

### Ergänzende Maßnahmen sollen Anreize für die Internet-Nutzung schaffen

Die in Teil A vorgestellten Umfrageergebnisse machen deutlich, dass das **Nichtvorhandensein eines Computers und/oder die Verbindungskosten** von der Mehrheit der Nicht-Nutzer immer noch als die wichtigsten **Hindernisse** betrachtet werden. Die Regulierung und Förderung des Marktes muss daher **durch zielgerichtete staatliche Anreize und öffentlich-private Partnerschaften ergänzt** werden, die – unter Einhaltung des Wettbewerbsrechts – den IKT-Zugang für alle Menschen, insbesondere jedoch für behinderte Menschen, erleichtern und beschleunigen sollen.

---

<sup>26</sup> Insbesondere wird erwartet, dass durch das durch eine Verordnung zu Jahresbeginn veranlasste Auflösung der „lokalen Schleife“ den Wettbewerb weiter intensiviert und dadurch eine Senkung der Tarife bewirkt.

<sup>27</sup> Am 27. Juni 2001 erzielte der Rat politische Einigung über einen gemeinsamen Standpunkt bezüglich der Annahme einer „Richtlinie über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und –diensten“, der im Rahmen des Mitentscheidungsverfahrens zur zweiten Lesung an das Europäische Parlament übermittelt werden soll.

<sup>28</sup> Ausführliche Angaben hierzu enthalten Artikel 4 und Erwägungsgrund 5 des Richtlinienentwurfs in der mit dem o. g. gemeinsamen Standpunkt angenommenen Fassung

<sup>29</sup> Die Richtlinie sieht auch eine regelmäßige Überprüfung des Umfangs der Universaldienstverpflichtungen im Lichte der sozialen, wirtschaftlichen und technischen Entwicklungen vor. In diesem Zusammenhang sollte der Gesichtspunkt gezielt geprüft werden, ob der Umfang der Universaldienstverpflichtungen mit Blick auf die Notwendigkeit der Sicherung der sozialen Einbeziehung überprüft werden sollte, d. h. unter dem Aspekt, ob fehlende Zugangsmöglichkeiten oder die Nicht-Nutzung durch Verbraucher soziale Ausgrenzung zur Folge haben könnten.

In den Mitgliedstaaten werden drei wirksame Unterstützungsmethoden angewendet:

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Öffentliche Internet-Zugangsstellen</b><br/><i>Abschnitt 2.2.1</i></p>                               | <p>Öffentliche Internet-Zugangsstellen sind ein geeignetes Mittel, mit dem potenzielle Nutzer in großem Maßstab erreicht werden können. Sie ermöglichen einen ersten Schritt ins Internet und fungieren damit möglicherweise als Auslöser für den Erwerb von IKT-Geräten. Sie befinden sich meist an Orten, an denen sich die Menschen häufig aufhalten, und ermöglichen den spontanen Internet-Zugang, aber auch den Zugang zu öffentlichen Online-Diensten. Besonders sinnvoll erscheinen sie auch für Menschen, die einer besonderen Betreuung, etwa in Form einer direkten Schulung vor Ort, bedürfen.</p> |
| <p><b>Anreize für den Kauf und die tatsächliche Nutzung von IKT-Geräten</b><br/><i>Abschnitt 2.2.2</i></p> | <p>Individuelle Anreize können gezielter eingesetzt werden und bewirken eine höhere aktive Beteiligungsquote. Sie führen zumeist schneller zum Ziel als die aufwändigere Einrichtung von öffentlichen Internet-Zugangsstellen. Zudem gelten sie als besser geeignet für Menschen, die auf eine spezielle Assistenztechnologie angewiesen sind, und für potenziell intensive Internet-Nutzer.</p>   |
| <p><b>IKT-Infrastrukturen in benachteiligten Regionen</b><br/><i>Abschnitt 2.2.3</i></p>                   | <p>Besondere Maßnahmen zur Verbesserung der IKT-Infrastrukturen in benachteiligten Regionen nehmen in den „eInclusion“-Strategien einiger Länder eine wichtige Stellung ein; in den betreffenden Regionen wäre der (Breitband-) Zugang aufgrund der Abgelegenheit oder der vereinzelter Lage der Ortschaften ansonsten wirtschaftlich nicht realisierbar.</p>  |

Eine **Kombination dieser politischen Maßnahmen ist offenkundig der bevorzugte Ansatz** der meisten Mitgliedstaaten, da sie einander nicht ausschließen, sondern vielmehr **ergänzen**. Darüber hinaus werden neue Technologien wie modernste **Mobilkommunikation und Digitalfernsehen** weitere neue Möglichkeiten für die „eInclusion“ eröffnen, aber auch neue Herausforderungen schaffen (*Abschnitt 2.2.4*).

## 2.2.1 Öffentliche Internet-Zugangsstellen (PIAP)

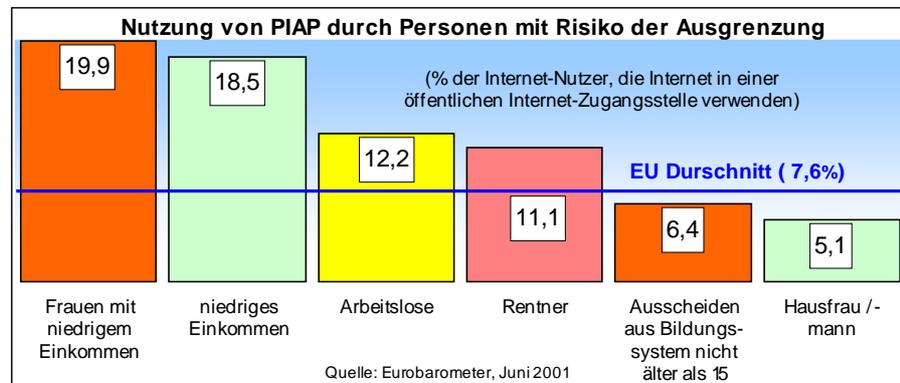
Für alle Menschen, insbesondere aber diejenigen, die am Arbeitsplatz keinen Internet-Zugang haben und/oder sich einen privaten Internet-Anschluss nicht leisten können, sollte in der nächsten Umgebung eine Möglichkeit zur Nutzung des Internet bestehen. Der **eEurope-Aktionsplan sieht eine eigene Aktion vor**, mit der die Verbreitung von derartigen öffentlichen Internet-Zugangsstellen oder PIAP (Public Internet Access Points) gefördert werden soll<sup>30</sup>.

### Umfrageergebnisse bestätigen die wichtige Funktion von öffentlichen Internet-Zugangsstellen

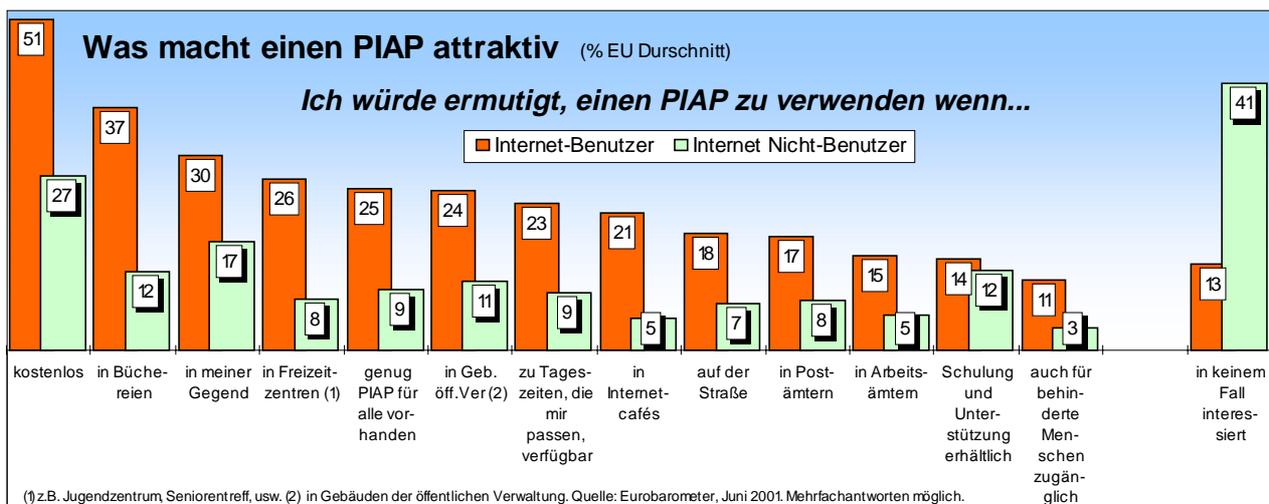
Auf die Frage, was unternommen werden sollte, um für benachteiligte Menschen bessere Internet-Zugangsmöglichkeiten zu schaffen, werden öffentliche Internet-Zugangsstellen am häufigsten genannt – von 40 % der EU-Bürger und von 60 % der Internet-Nutzer.

<sup>30</sup> „Einrichten von öffentlichen Internet-Zugängen in öffentlichen Räumlichkeiten und Gründen von Multimedia-Telezentren, die den Zugang zu Ausbildungs- und elektronischen Arbeitsplätzen in allen Gemeinden gewähren, gegebenenfalls mit Hilfe europäischer Sozialfonds – bis Ende 2001.“

Derzeit nutzen allerdings nur rund 8 % der Internet-Nutzer in der Union die Vorteile von öffentlichen Zugangsstellen, wobei dieser Anteil in Ländern, in denen die Informationsgesellschaft bereits weiter entwickelt ist, höher liegt - Finnland (24 %), Dänemark (21 %), Schweden (18 %) und Niederlande (16 %). Die Umfrageergebnisse belegen auch die **höhere Attraktivität von öffentlichen Internet-Zugangsstellen für Angehörige von benachteiligten Bevölkerungsgruppen** – z. B. Bezieher niedriger Einkommen, Arbeitslose und Rentner.



**Das Potenzial von öffentlichen Internet-Zugangsstellen** ist noch erheblich größer: **61 % der EU-Bürger** und 87 % der Internet-Nutzer geben an, dass sie bei entsprechender Ermutigung diese Zugangsmöglichkeit nutzen würden. 75 % geben an, dass dies von einem **geeigneten öffentlichen Standort** abhängt.



### Mehr öffentliche Internet-Zugangsstellen

Derzeit ist die Gesamtzahl der öffentlichen Internet-Zugangsstellen (PIAP) noch relativ gering. In den meisten Mitgliedstaaten liegt die PIAP-Dichte unter 1 je 10 000 Einwohner, so dass noch lange nicht in allen Wohnorten ein bequemer öffentlicher Zugang besteht. Doch sind derzeit alle **Mitgliedstaaten bemüht, die Zahl der öffentlichen Internet-Zugangsstellen aufzustocken**, wobei sie eine Vielzahl verschiedener Ansätze hinsichtlich Standort, Zweck, öffentlicher/privater Förderung usw. verfolgen.

| <b>PIAP</b>            | <b>Wo...</b>         |                             |                   |           |                         |              |                   |                           |                     | <b>...wie viele</b> |                        |
|------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|-----------|-------------------------|--------------|-------------------|---------------------------|---------------------|---------------------|------------------------|
|                        | Büchereien           | Straßen in den Innenstädten | Öffentliche Ämter | Postämter | Senioren-/Jugendzentren | Arbeitsämter | Spezielle Zentren | Sonstige Orte/Initiativen | Info über Standorte | Gesamtzahl          | PIAP je 1000 Einwohner |
| Österreich             | 35 %                 | x                           | x                 |           |                         | X            | x                 |                           |                     | 342                 | 0,04                   |
| Belgien                | 90 %                 |                             |                   |           |                         |              |                   |                           |                     | 601                 | 0,06                   |
| Dänemark               | 100 %                |                             |                   |           |                         |              | x                 |                           |                     | 781                 | 0,15                   |
| Finnland               | 100 %                |                             |                   |           |                         |              | x                 |                           |                     | 2380                | 0,46                   |
| Frankreich             | 16 %                 |                             |                   |           | x                       | X            |                   | x                         | x                   | 1800                | 0,03                   |
| Deutschland            | x                    |                             |                   |           |                         |              |                   |                           |                     | 4700                | 0,06                   |
| Griechenland           | 10 %                 |                             | x                 |           |                         |              | x                 | x                         |                     | 110                 | 0,01                   |
| Irland                 | 100 %                |                             | x                 |           |                         |              |                   |                           | x                   | 2031                | 0,55                   |
| Italien                |                      | x                           |                   |           |                         |              |                   | x                         |                     |                     |                        |
| Luxemburg              |                      |                             | x                 |           |                         |              |                   |                           |                     |                     |                        |
| Niederlande            | 97 %                 |                             |                   |           | x                       |              | x                 |                           |                     | 1050                | 0,07                   |
| Portugal               | 100 %                |                             |                   |           | x                       | x            | x                 |                           |                     | 650                 | 0,07                   |
| Spanien                | 18 %<br>(Daten 1999) |                             | x                 | x         | x                       |              |                   |                           |                     | 1500                | 0,04                   |
| Schweden               | 100 %                |                             |                   |           | x                       |              |                   |                           |                     | 989                 | 0,11                   |
| Vereinigtes Königreich | 41 %                 |                             |                   |           |                         | x            |                   | x                         |                     | 1763                | 0,03                   |

Quelle: ESDIS.

## Öffentliche Internet-Zugangsstellen überall in öffentlichen Räumen schaffen

**Büchereien und Bibliotheken** sind der am weitesten verbreitete und am häufigsten genutzte Standort von öffentlichen Internet-Zugangsstellen. In mehreren Ländern werden öffentliche Internet-Zugangsstellen auch in **öffentlichen Ämtern** plazierte, um so den Zugang zur Verwaltung im Wege von Online-Dienstleistungen (z. B. auch außerhalb der Bürozeiten) zu verbessern. **Postämter** sind nicht nur für alle Bevölkerungsgruppen problemlos zugänglich, durch die Einrichtung von öffentlichen Internet-Zugangsstellen erschließt sich zudem eine neue Dimension der Postdienstleistungen.

In **Frankreich** wurden mit dem Programm „Cyberposte“ 1 000 öffentliche Internet-Zugangsstellen in Postämtern im gesamten Land geschaffen. Seit September 2000 ist die Internet-Verbindung über diese Cyberposte-Terminals in der ersten Stunde kostenlos. Der staatliche Postdienst bietet den Bürgern zudem eine permanente E-Mail-Adresse. In **Portugal** verfügen 223 Postämter über öffentliche Internet-Zugangsstellen.

Die Ausstattung der **Schulen** mit IKT-Ausrüstung wird in der Strategie von Lissabon als vorrangiges Ziel genannt, für das bereits enorme Investitionen getätigt wurden. Dieses IKT-Potenzial sollte, soweit möglich, ohne Beeinträchtigung des Bildungsauftrags, **einer breiteren Öffentlichkeit**, insbesondere aber den genannten Zielgruppen, zugänglich gemacht werden.

Im **Vereinigten Königreich** öffnen Schulen und Colleges verschiedentlich in den Abendstunden ihre Computerräume für die Allgemeinheit.

Der spontane Zugang zu Informationen wird durch die Schaffung von öffentlichen Internet-Zugangsstellen **in den Straßen** der Innenstädte gefördert.

In *Österreich* ist eine öffentlich-private Initiative dabei, in den Straßen von Wien 300 PIAP-Säulen zu installieren. Ähnliche Einrichtungen gibt es in der *italienischen* Stadt Bologna.

### **Besondere Standorte für benachteiligte Bevölkerungsgruppen**

Um **bestimmte Zielgruppen** anzusprechen, erscheint die Platzierung von öffentlichen Internet-Zugangsstellen in einem von diesem Personenkreis **für andere Zwecke frequentierten Umfeld** sinnvoll:

In *Frankreich* bieten 750 örtliche Arbeitsvermittlungsstellen per Internet kostenlosen Zugang zu Arbeitsplatzangeboten und damit zusammenhängenden Informationen; bis Juni 2001 soll dieses Angebot auf sämtliche Arbeitsvermittlungsstellen des Landes ausgeweitet werden. Vergleichbare Initiativen existieren in *Österreich* und im *Vereinigten Königreich*. In *Spanien* werden im Rahmen eines Gemeinschaftsprojekts des Finanzinstituts CAIXA und der autonomen Gemeinden öffentliche Internet-Zugangsstellen in Seniorenzentren eingerichtet (insgesamt 4 000 in den kommenden zwei Jahren, derzeit existieren bereits 1 500). Ein ähnliches Programm in den *Niederlanden* hat das Ziel, in Seniorenwohnanlagen und Altenheimen Internet-Cafés einzurichten. Alle staatlichen Jugendzentren in *Portugal* und ein Netzwerk von 500 Informationszentren für junge Menschen in *Italien* verfügen über Internet-Zugang. Auch in den *Niederlanden* werden im Rahmen der Initiative *Digital Playgrounds* in bis zu 120 benachteiligten Wohngebieten versuchsweise digitale Zugangszentren eingerichtet, in denen die Bewohner den Umgang mit Computern und die Nutzung des Internet erlernen, Surfen, Chatten, Arbeitsstellen suchen und Bewerbungen verschicken können.

Um allen Bevölkerungsgruppen den Zugang zum Internet zu sichern, muss die **Benutzerfreundlichkeit** und die **Zugänglichkeit für behinderte Menschen** als Kriterium für alle öffentlichen Internet-Zugangsstellen gewährleistet sein.

In den *Niederlanden* wurden verschiedene öffentliche Internet-Zugangsstellen mit verschiedenen technischen Hilfsmitteln an die Bedürfnisse von behinderten Menschen angepasst (kontrastfarbige Aufkleber, größere Bildschirme usw.) und spezielle Schulungsangebote geschaffen. In *Österreich* wurde in das ISIS IKT-Ausbildungszentrum ein Internet-Café für Blinde integriert, das neben Online- und Offline-Kommunikation Dienstleistungen für die spezifischen Bedürfnisse dieser Bevölkerungsgruppe bietet.

Eine im *eEurope*-Aktionsplan geforderte wichtige Funktion von öffentlichen Internet-Zugangsstellen, sind **Schulungseinrichtungen** vor Ort (siehe auch Abschnitt 2.3).

In *Frankreich* werden 2 500 der mit einem Budget von 365 Mio. € ausgestatteten 7 000 öffentlichen Internet-Zugangsstellen bis Ende 2003 über spezielle Schulungseinrichtungen vor Ort verfügen, dadurch werden 4 000 neue Arbeitsplätze für Multimedia-Ausbilder geschaffen.

Durch **lokale Aktionen** soll die Zahl der öffentlichen Internet-Zugangsstellen auf lange Sicht weiter erhöht werden. Zahlreiche Mitgliedstaaten fördern daher die Aktivitäten der Gemeinden:

In *Luxemburg* werden Wettbewerb und Kooperation von Gemeinden gefördert, um eine möglichst weiträumige Verbreitung vorbildlicher Verfahren in Bezug auf öffentliche Internet-Zugangsstellen zu erreichen. In *Frankreich* gewährt die Regierung lokalen Gebietskörperschaften Beihilfen für die Schaffung von öffentlichen Internet-Zugangsstellen. In

*Portugal* wurde ein spezielles Programm für Kommunen ins Leben gerufen, das die Einrichtung von speziellen Internet-Zugangszentren mit Unterstützungs- und Schulungsangeboten fördert.

Da öffentliche Internet-Zugangsstellen zugleich auch als Auslöser für den privaten IKT-Konsum fungieren, müsste ihre stärkere Verbreitung auch im Interesse der Privatwirtschaft liegen. Bei mehreren der vorgenannten Beispiele handelt es sich um **öffentlich-private Partnerschaften** für die Einrichtung und Ausstattung von öffentlichen Internet-Zugangsstellen.

Vollständig private, gewinnorientierte Initiativen wie **Internet-Cafés** (bei den vorstehenden Daten nicht berücksichtigt) tragen ebenfalls zu einer weiteren Verbreitung von Internet-Zugangsmöglichkeiten bei. Rund 6 % der Internet-Nutzer in der EU haben derartige Einrichtungen schon einmal besucht, doch werden sie von benachteiligten Bevölkerungsgruppen deutlich weniger angenommen als öffentliche Internet-Zugangsstellen.

Nicht zuletzt stellen **transparente Informationen über die Standorte von öffentlichen Internet-Zugangsstellen** eine wichtige Voraussetzung für deren Akzeptanz dar. Hier fehlt es allerdings in den meisten Ländern an einfach zugänglichen Standortverzeichnissen.

In *Irland* lässt sich mit Hilfe des *Internet Access Directory* leicht herausfinden, wo sich die nächstgelegene öffentliche Internet-Zugangsstelle befindet, darüber hinaus enthält das Verzeichnis Informationen über das jeweilige Dienstleistungsangebot. Das Verzeichnis kann entweder online oder - für Nicht-Nutzer besonders wichtig - über eine Telefonnummer zum Ortstarif abgerufen werden. Ein ähnliches Verzeichnis gibt es in *Frankreich*.

## 2.2.2 Anreize für einen privaten IKT-Zugang

Während öffentliche Zugangsstellen notwendig sind, um den Zugang für alle Bürger sicherzustellen, wird ansonsten zumeist der private Internet-Zugang zu Hause favorisiert. Die Eurobarometer-Zahlen belegen, dass 76 % aller Internet-Nutzer (auch) zu Hause einen Internet-Zugang haben. Somit ist die Schaffung von Anreizen für den Erwerb und/oder die Nutzung von eigenen IKT-Geräten ein weiteres Element der „eInclusion“-Strategien.

Mehrere Mitgliedstaaten haben bereits entsprechende Initiativen eingeleitet und **verteilen Computer oder bezuschussen den Erwerb von Computern**. Die Bereitstellung von IKT-Ausrüstung zu reduzierten Preisen, also nicht völlig kostenlos, und das dadurch entstehende Gefühl des „Besitzes“ fördert nachweislich die Akzeptanz.

Im *Vereinigten Königreich* werden im Rahmen der Initiative „Computers within reach“ bis zu 100 000 gebrauchte Computer zur Verfügung gestellt, die von einkommensschwachen Familien in bestimmten Regionen zum Preis von 60 £ geleast werden können. In *Frankreich* werden IT-Geräte, die in Ämtern und Behörden nicht mehr genutzt werden, Organisationen, die sich um benachteiligte Bevölkerungsgruppen kümmern, kostenlos zur Verfügung gestellt. Ähnliche Initiativen gibt es in den *Niederlanden*. Ebenfalls in den Niederlanden erhalten behinderte Menschen finanzielle Unterstützung für den Kauf eines PC oder einen eigenen Internet-Anschluss, um so ihre Beteiligung am sozialen Leben zu fördern. In *Österreich* werden Assistenzhilfsmittel für behinderte Menschen bezuschusst. In *Schweden* erhalten Behinderte kostenlos spezielle Eingabehilfen und Ausgabegeräte. In *Italien* erhalten Schüler zinslose Darlehen für den Kauf eines Computers, was insbesondere einkommensschwachen Familien zugute kommt.

Ergänzend zu der in den „Strategien für Beschäftigung in der Informationsgesellschaft“ formulierten Empfehlung haben einige Mitgliedstaaten gewisse Steuererleichterungen für Arbeitnehmer eingeführt, die einen PC erwerben, oder für Unternehmen, die ihren Beschäftigten IKT-Ausrüstung privat zur Verfügung stellen. Damit tragen sie dazu bei, die „digitale Kluft“ ganz allgemein zu verringern, speziell auf benachteiligte Bevölkerungsgruppen sind diese Initiativen jedoch nicht ausgerichtet. Es gibt allerdings auch spezifischere Fälle, in denen Angehörige benachteiligter Bevölkerungsgruppen von **Steuererleichterungen auf IKT-Erwerb** profitieren.

In *Deutschland* wurden im Rahmen des Programms für die Informationsgesellschaft zwei Steuererleichterungsmaßnahmen aufgelegt: Computer, die für Mitarbeiter von Unternehmen gekauft werden, sind von der Mehrwertsteuer befreit, und kostenloser Internet-Zugang für Mitarbeiter gilt nicht als steuerpflichtiger Vorteil. In *Spanien, Dänemark, Schweden, den Niederlanden, Italien und Frankreich* existieren ähnlich gelagerte Maßnahmen. In *Schweden* werden im Rahmen der so genannten „Reform zugunsten der privaten PC-Nutzung“ neben steuerlichen Anreizen, die Arbeitgeber ermutigen sollen, ihren Beschäftigten bezuschusste Computer anzubieten, Programme mit ähnlicher Intention über die Gewerkschaften (die auch Arbeitslosen offen stehen) und andere Organisationen wie etwa Rentnerverbände angeboten. In *Portugal* erhalten Familien beim Kauf eines Computers Steuererleichterungen in Höhe von 25 % des Kaufpreises. In *Italien* werden (unter anderem) Steuererleichterungen für die Bereitstellung von IT-Ausrüstung für Strafgefangene gewährt.

Diese Praktiken machen deutlich, dass **finanzielle Anreize ein weit verbreitetes Mittel** sind, um dem Einzelnen den Zugang zur Informationsgesellschaft zu erleichtern. Einige dieser Maßnahmen sind allerdings **nicht speziell** auf benachteiligte Bevölkerungsgruppen **ausgerichtet**.

### 2.2.3 IKT-Infrastrukturen in benachteiligten Regionen

Kostenintensive Investitionen in IKT-Infrastrukturen, insbesondere in Hochgeschwindigkeits-Breitbandverbindungen, sind in abgelegenen Gebieten mit geringer Bevölkerungsdichte oder wenig entwickelten ökonomischen Strukturen wirtschaftlich nicht realisierbar.

Die fehlende Verbindungsmöglichkeit zu Breitbandnetzen wird die volle Nutzung des IKT-Potenzials in diesen Regionen behindern. Statt also die herkömmlichen Entfernungsschranken zu überwinden - die „digitale Chance“ für Randgebiete -, könnte die Informationsgesellschaft die geografischen Nachteile in einer neuen Dimension sogar noch vergrößern, wie der ganz erhebliche Unterschied zwischen Zentrums- und Randlagen bei der Internet-Verbreitung deutlich macht (siehe Teil A).

eEurope setzt dieser Herausforderung eine eigene Aktion entgegen<sup>31</sup>. Einzelne Länder stellen im Rahmen dieser Infrastrukturmaßnahmen den Aspekt der sozialen Eingliederung noch besonders heraus und betrachten dies auch als einen **Schwerpunkt ihres Konzepts für die „eInclusion“**.

In *Schweden* stellt die Regierung Mittel zur Verfügung, mit denen gezielt der Zugang zum Breitbandnetz in dünn besiedelten Gebieten ermöglicht werden soll, dies stellt eine Ergänzung zu

---

<sup>31</sup> „Bevorzugte Unterstützung der Entwicklung von Informationsinfrastrukturen und Projekten, insbesondere in benachteiligten Regionen, durch öffentliche Finanzierungsinstrumente, wo notwendig und ohne den Wettbewerb zu beeinträchtigen.“ Dies betrifft ein breites Spektrum von Maßnahmen im Rahmen der Telekommunikations- und Regionalentwicklungspolitiken, auf die hier nicht im Einzelnen eingegangen werden kann.

den groß angelegten Investitionen in Backbone- und urbane Netze dar; auf die Kosten für den einzelnen Anschluss an Netze mit deutlich höherer Kapazität werden spezielle Steuererleichterungen gewährt. In ähnlicher Weise zielt ein beträchtlicher Teil des *irischen* Entwicklungsplans 2000-2006 darauf ab, Investitionen in eine moderne Kommunikations- und E-Commerce-Infrastruktur in den weniger entwickelten Regionen zu fördern. In *Frankreich* erleichtert ein neuer rechtlicher Rahmen für die Regionalentwicklung IKT-Investitionen in benachteiligten Regionen. In *Griechenland* bildet die Entwicklung einer lokalen Zugangsinfrastruktur in Kleinstädten und entlegenen Gebieten eine der Prioritäten des Operationsprogramms für die Informationsgesellschaft.

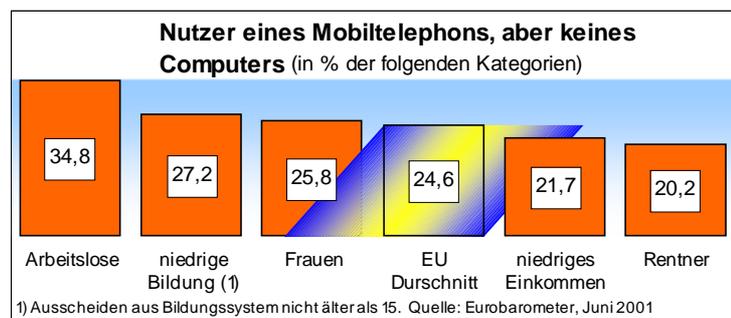
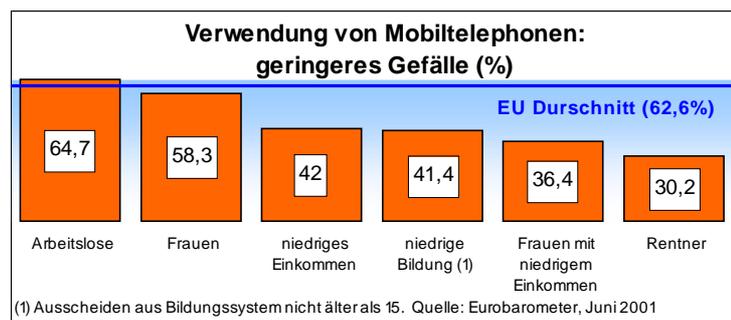
## 2.2.4 „eInclusion“ durch neue Technologien – Mobilkommunikation und Digitalfernsehen

Mit dem weiteren Fortschreiten der technologischen Entwicklung werden Online-Dienste künftig immer weniger an den Computer gebunden sein. Verschiedene Zugangsmöglichkeiten könnten für **neue Nutzergruppen** Anlass sein, sich mit dem Internet zu befassen:

- Tatsächlich liegt die Verbreitungsrate der **Mobiltelefonie** deutlich **höher und ist auch weniger divergent** als die Internet-Nutzung; dies gilt sowohl für die verschiedenen Mitgliedstaaten als auch für die sozioökonomischen Gruppen.

Die Mobilkommunikation und die zugehörigen Dienste sind somit ein **viel versprechender Faktor mit Blick auf eine kohärentere Informationsgesellschaft.**

Bislang ist allerdings die WAP-Technologie noch recht wenig verbreitet – erst rund 1 % der EU-Bürger nutzen sie. Und was die Handys der dritten Generation anbelangt, muss sich erst noch zeigen, wie lange es dauert, bis sich auch einkommensschwächere Bevölkerungsgruppen diese digitale Technologie leisten können.



- **Digitalfernsehen** wird bereits von 11 % der EU-Bürger genutzt, wobei die Verbreitung im Vereinigten Königreich mit 33 % ungewöhnlich hoch ist. Untersuchungen gehen davon aus, dass das Digitalfernsehen bis 2005 in Europa das wichtigste Zugangsmedium für das Internet sein wird<sup>32</sup>. Laut Ergebnissen von OECD-Umfragen für das Jahr 2000 waren allerdings nur bei weniger als der Hälfte der Angebote, die Digitalfernseh abonnten in Europa unterbreitet wurden, auch E-Mail-Funktionen enthalten, und weniger als 10 % der Abonnenten hatten Zugang zu Internet-Diensten<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> [http://www.nua.ie/surveys/index.cgi?f=VS&art\\_id=905356572&rel=true](http://www.nua.ie/surveys/index.cgi?f=VS&art_id=905356572&rel=true)

<sup>33</sup> Understanding the digital divide - OECD 2001.

Darüber hinaus ist noch nicht genau abschätzbar, wie sich das tatsächliche Angebot und das Verbraucherverhalten bei den über das Digitalfernsehen zugänglichen Online-Diensten entwickeln werden, und somit kann auch noch nicht gesagt werden, inwieweit sie den Computer beim Internet-Zugang ablösen werden. Allerdings besteht hier ein enormes Potenzial, da das Digitalfernsehen auf einem vertrauten Medium basiert und folglich **nicht** die gleichen **psychologischen Hindernisse** überwunden werden müssen wie beim Computer.

Bei den Diskussionen in der ESDIS-Gruppe wurde deutlich, dass die Notwendigkeit für eine **mehrdimensionale, dynamische Vorgehensweise im Hinblick auf die „eInclusion“** wächst. „eInclusion“-Strategien sollten nicht auf den Internet-Zugang über Computer beschränkt bleiben, sondern müssen auch das Potenzial weiterer Technologien, insbesondere von Handys, Digitalfernsehen und Palmtop-Geräten, angemessen berücksichtigen.

In einigen Mitgliedstaaten gibt es bereits Initiativen, um das Online-Potenzial dieser Technologien zu erschließen.

In mehreren Ländern wird die Verbreitung des Digitalfernsehens besonders gefördert: im **Vereinigten Königreich**, in dem Schätzungen zufolge 2001 bereits ein Viertel der privaten Haushalte über Digitalfernsehen verfügt<sup>34</sup>, investieren öffentliche und private Fernsehveranstalter in eine flächendeckende digitale Infrastruktur. In **Finnland** wurde angekündigt, dass das Analogfernsehen Ende 2006 komplett eingestellt werden soll, da bis dahin das gesamte finnische Fernsehsystem digitalisiert sein wird. Von den Zuschauern wird erwartet, dass sie sich die entsprechende Ausrüstung auf eigene Kosten beschaffen. In **Belgien** nutzt ein Pilotprojekt für digitale Plattformen die Tatsache, dass 95 % der belgischen Haushalte an das Kabelnetz angeschlossen sind. In der Region Salzburg in **Österreich** erhalten die Bürger einen „Internet-Scheck“, der als staatlicher Zuschuss für den Kauf eines Internet-fähigen PC, Laptop, Palmtop oder einer „Settop-Box“ für den Zugang zum Digitalfernsehen eingelöst werden kann.

Da Mobilkommunikation und Digitalfernsehen zunehmend zu bestimmenden Faktoren für soziale Chancen werden, sind frühzeitige Maßnahmen zur Verhinderung neuer Ausgrenzungsrisiken dringend geboten. In den kommenden Jahren wird es zunehmend darauf ankommen, die Auswirkung dieser Technologien auf benachteiligte Bevölkerungsgruppen – insbesondere Bezieher niedriger Einkommen, Bewohner von Randgebieten und behinderte Menschen – einer möglichst genauen Bewertung zu unterziehen, um geeignete „eInclusion“-Maßnahmen entwickeln zu können.

## **2.3 e-Learning für e-Inclusion: Die IKT-Kompetenzen von benachteiligten Bevölkerungsgruppen fördern**

Den Bürgern der Union Kenntnisse und Fertigkeiten zu vermitteln, dies ist eine zentrale Komponente in der politischen Reaktion der Europäischen Union auf die Informationsgesellschaft wie sie in der europäischen Beschäftigungsstrategie und im eLearning-Aktionsplan<sup>35</sup> formuliert wurde. **eLearning** kann starke Wirkung zugunsten sozialer Eingliederung entfalten. Es eröffnet Zugang zu Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten für alle, insbesondere für jene, die aus sozialen, ökonomischen, geographischen oder anderen

---

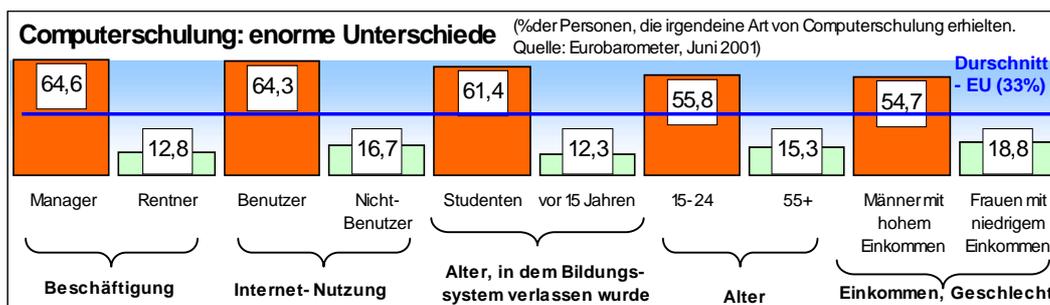
<sup>34</sup> Economist, 25. Mai 2001.

<sup>35</sup> Siehe „Strategien für Beschäftigung in der Informationsgesellschaft (KOM(2000)48), eEurope-Aktionsplan - Ziele 2a) und 2b), eLearning-Initiative (KOM(2000)318 endg.)

Gründen Zugangsprobleme haben. IKT bieten Möglichkeiten zur Veränderung von Lernparadigma und bringen Wissen zu jenen, denen es früher nicht möglich gewesen wäre an Bildung teilzuhaben. eLearning kann auch eine bedeutende Rolle bei der Umsetzung des Konzepts von flexiblem und individualisiertem Lernen spielen, auf individuelle Bildungsbedürfnisse eingehen, und Begrenzungen derzeitiger Bildungssysteme, die vornehmlich aus vorbestimmten Optionen beruhen, vermeiden.

**Benachteiligte Bevölkerungsgruppen** dürfen nicht einfach zurückgelassen werden; als wichtiger Bestandteil des Konzepts des lebenslangen Lernens müssen auch diejenigen, die aus Arbeitsmarkt und Bildungssystem herausfallen, IKT-Kompetenzen vermittelt werden. Die üblichen IKT-Lehrgänge schließen diese Gruppen häufig aus, weil sie in einem Umfeld angeboten werden, zu dem diese keinen Zugang haben – entweder weil sie zu teuer sind oder weil die Lehrpläne ihren besonderen Ausbildungsbedürfnissen nicht Rechnung tragen.

Hierbei geht es **nicht allein** um **beschäftigungsrelevante IT-Ausbildungsgänge** (siehe Abschnitt 1.3), **sondern auch** um die Vermittlung **ganz grundlegender Kenntnisse**. Menschen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind, und ganz allgemein Späteinsteiger mit einer gewissen Technologiescheu sollten erlernen, wie man mit Internet und Online-Diensten umgeht. Die derzeitige Situation lässt hier ein Verbesserungspotenzial erkennen.



Das Fehlen grundlegender Kompetenzen kann eine **psychologische Schranke** sein, die verhindert, dass selbst diejenigen, die sich den Internet-Zugang finanziell leisten könnten, auch nur den ersten Schritt tun. Dies macht auch die hohe Zahl der Nicht-Nutzer deutlich, die überzeugt sind, dass das Internet zu kompliziert sei. Es kommt also darauf an, diese Menschen in einem **geeigneten Umfeld** oder in einer „neutralen“ Umgebung anzusprechen, die mit Schule und Ausbildung nichts zu tun haben. Ebenso wichtig ist es, dass die **Ausbilder auf die spezifischen Lernschwierigkeiten eingehen**.

In den **Niederlanden** werden Jugendliche aus ethnischen Minderheiten geschult, ihren Freunden, Verwandten und anderen Menschen in der Nachbarschaft dabei zu helfen, sich mit dem Internet vertraut zu machen und die notwendigen Qualifikationen für einen Arbeitsplatz in der Informationsgesellschaft zu erwerben. In **Italien** zielt das Projekt „Großeltern und Enkel“ darauf ab, ältere Bürger mit den Hilfsmitteln für das Surfen im Internet vertraut zu machen. Als „Lehrer“ fungieren dabei Schüler und Studenten, die ihre Zeit und ihre Kenntnisse unentgeltlich zur Verfügung stellen. Das Angebot umfasst Schulungen vor Ort während der jährlichen „Surftage für Senioren“, Projekte, die den Dialog zwischen Angehörigen der jungen und der älteren Generation rund um IKT fördern, spezielle Aktionen für behinderte ältere Menschen sowie die Bereitstellung beträchtlicher Mittel für IKT-Schulungsprogramme von Nichtregierungsorganisationen für Senioren. In **Irland** ist im ganzen Land ein mobiles Computerschulungsteam unterwegs, das an 150 Orten IKT-Basisschulungen anbietet.

Für Menschen, die Schwierigkeiten im Umgang mit der Technik haben, ist auch wichtig, dass sie eine **auf ihre besonderen Bedürfnisse ausgerichtete praktische Schulung** erhalten, auf eine systematische, auf technische Belange gerichtete Einführung kommt es hierbei weniger an. Im Mittelpunkt entsprechender Initiativen sollte die einfache Nutzung von **Anwendungen, die den Lebensstandard verbessern**, stehen, etwa Grundkenntnisse für die Nutzung von **öffentlichen Online-Diensten**. Darüber hinaus muss auch den besonderen Bedürfnissen von behinderten Menschen Rechnung getragen werden.

In *Spanien* hat man sich zum Ziel gesetzt, 1 Million Bürgern in 15-stündigen, vor Ort oder als Fernlehrgänge angebotenen Kursen die notwendigen Grundkenntnisse für den Zugang zum Internet zu vermitteln. Durchgeführt wird dieses Programm von ehrenamtlichen Organisationen wie Elternverbände, Seniorenvereinen und Bürgerinitiativen. Die Regierung finanziert die Koordination des Programms (in diesem Jahr mit 2,4 Mio. €), das von einem Berater begleitet wird, der das Schulungsmaterial ausarbeitet und die Aufsicht über den Gesamtprozess führt. Darüber hinaus wird die Schulung von 260 000 Aktiven, vor allem Arbeitslosen und von sozialer Ausgrenzung bedrohten Jugendlichen, aus staatlichen Mitteln finanziert. Schüler müssen für die Teilnahme einen geringen Beitrag entrichten, um sicher zu gehen, dass sie die Schulung auch ernst nehmen. Ebenfalls in Spanien bieten 50 Hochschulen einen dreijährigen Studiengang für Senioren an, in dem diese Qualifikationen erwerben können, wobei IKT-Qualifikationen ein wichtiges Element darstellen. In *Österreich* entwickelt das Zentrum für Nutzbarkeitsstudien speziell auf die Bedürfnisse älterer Menschen abgestimmte Internet-Einführungskurse.

Zertifikate bilden sicherlich einen Lernanreiz und dienen zugleich als Nachweis für beschäftigungsrelevante Qualifikationen. Wie bereits in Abschnitt 1.3 ausgeführt, gilt dies insbesondere für allgemein anerkannte Zertifikate wie den **Europäischen Computerführerschein**. Da die Anforderungen dieses „Führerscheins“ für manche Menschen zu hoch sind, hat ECDL Ireland Ltd. zusätzlich einen **einfacheren Online-Test für Späteinsteiger** entwickelt.

Die Zusammenfassung von Lehrkompetenzen in einem **Netz von Lernzentren** erweist sich als wichtiges Instrument für eine möglichst weiträumige Verteilung von IKT-Lerneinrichtungen, die auch benachteiligte Regionen einbezieht, die ansonsten möglicherweise keinen Zugang zu geeigneten Schulungsmitteln gehabt hätten.

Im *Vereinigten Königreich* wurde in England ein Netz von rund 700 IKT-Lernzentren geschaffen, das den Zugang zu IKT und IKT-gestützten Lernangeboten für Erwachsene in geografisch benachteiligten Gemeinden verbessern soll, und bis 2002 werden alle Bibliotheken an ein landesweites Netz für lebenslanges Lernen angeschlossen sein.

## 2.4 „eAccessibility“: Technische Barrieren für Menschen mit Behinderungen abbauen

Menschen mit Behinderungen sind eine **wichtige Zielgruppe in allen Dimensionen der „eInclusion“**. Wie in den vorhergehenden Abschnitten geschildert, wurden vielfältige Initiativen eingeleitet, die speziell für diese Zielgruppe Online-Dienstleistungsangebote, Anreize für die Wahrnehmung der neuen Beschäftigungsmöglichkeiten im IKT-Bereich, IKT-Schulungseinrichtungen sowie Förderprogramme für den öffentlichen und den privaten IKT-Zugang schaffen wollen.

Inwieweit dieses Angebot angenommen wird, hängt allerdings von einer Grundvoraussetzung ab: dem Abbau der technischen Barrieren für die Nutzung von IT-Ausrüstung, Assistenztechnologien, Software und Internet-Inhalten. Dies ist der Grundgedanke, der den vier technischen Aktionen im Abschnitt „Beteiligung aller“ des **eEurope**-Aktionsplans zugrunde liegt, die von der Expertengruppe „**eAccessibility**“, einer Untergruppe der ESDIS-Gruppe, beobachtet werden:

- **Übernahme der Leitlinien der WAI (Web Accessibility Initiative) für die öffentlichen Web-Seiten** (bis Ende 2001)

Der Zugang zu Web-Seiten und deren Inhalten im Internet stellt Menschen mit physischen, sensorischen oder kognitiven Beeinträchtigungen vor eine Vielzahl von Problemen. So kann es beispielsweise vorkommen, dass Web-Seiten mit Screen Readers und anderen Assistenztechnologien nicht gelesen werden können, dass die Multimedia-Darstellung zu kompliziert ist oder dass der Seitenaufbau schwer verständlich ist. Öffentliche Web-Seiten sollten daher mit gutem Beispiel vorangehen und ihre Dienste so konzipieren, dass sie für jedermann zugänglich und effektiv nutzbar sind. Dies ist eine grundlegende Voraussetzung, um alle Bürger im Wege des „eGovernment“ gleichermaßen anzusprechen.

Zahlreiche Mitgliedstaaten haben bereits entsprechende Aktionen eingeleitet, doch dienen die so genannten „WAI-Leitlinien“ der Web Accessibility Initiative (WAI) als **Benchmark für die Messung der Übereinstimmung** mit den allgemein anerkannten Grundsätzen für die Zugänglichkeit. Diese Leitlinien wurden vom World Wide Web Consortium mit finanzieller Unterstützung der Europäischen Kommission entwickelt und stellen die weltweit anerkannte *de facto*-Norm für die Entwicklung von gut zugänglichen Web-Seiten dar. Die Leitlinien beinhalten drei Prioritätsstufen. Die erste Stufe, das kurzfristige Ziel der eEurope-Aktion, sieht die Aufstellung von grundlegenden Anforderungen vor, die den Zugang für alle Nutzergruppen *möglich* machen sollen<sup>36</sup>.

Um die Anwendung dieser Leitlinien in den Institutionen der Europäischen Union und in den Mitgliedstaaten zu gewährleisten, bereitet die Kommission derzeit eine Mitteilung mit detaillierten Empfehlungen vor. Darin werden die politische Dringlichkeit der Anwendung der WAI-Leitlinien, die Vorteile für Menschen mit Behinderungen hinsichtlich der Gleichstellung beim Zugang zu Informationen und der von den WAI-Leitlinien verkörperte allgemeine technische Ansatz vorgestellt, darüber hinaus enthält die Mitteilung eine Beschreibung der Umsetzungspläne der einzelnen Mitgliedstaaten sowie von vorbildlichen Verfahren, die auf andere Mitgliedstaaten übertragen werden könnten. Die Mitteilung basiert auf den von der „eAccessibility“-Expertengruppe gesammelten Informationen über den aktuellen Stand bezüglich der Zugänglichkeit von öffentlichen Web-Seiten. Die Gruppe wird auch ein Benchmarking der Umsetzung der WAI-Leitlinien in allen Mitgliedstaaten sowie in den Institutionen der Europäischen Union vornehmen.

- **Überprüfung der Übereinstimmung aller einschlägigen Rechtsvorschriften und Normen mit den Grundsätzen der Zugänglichkeit** (bis Ende 2002)

---

<sup>36</sup> Priorität 1 (Stufe A): Webinhalte **müssen** diesem Kriterium entsprechen, da anderenfalls der Zugang zu den in dem Dokument enthaltenen Informationen für einzelne Nutzergruppen **unmöglich** wird. Die Einhaltung dieses Kriteriums ist eine **grundlegende Anforderung**, die erfüllt sein muss, damit bestimmte Gruppen Web-Dokumente nutzen können. Priorität 2 (Stufe AA): Web-Inhalte **sollten** diesem Kriterium entsprechen, da anderenfalls der Zugang zu den in dem Dokument enthaltenen Informationen für einzelne Nutzergruppen **erschwert** wird. Durch die Einhaltung dieses Kriteriums werden **erhebliche Hindernisse** für den Zugang zu Web-Dokumenten beseitigt. Priorität 3 (Stufe AAA): Die Entwickler von Web-Inhalten **können** dieses Kriterium einhalten, da anderenfalls der Zugang zu den in dem Dokument enthaltenen Informationen für einzelne Nutzergruppen **geringfügig erschwert** wird. Durch die Einhaltung dieses Kriteriums wird der Zugang zu Web-Dokumenten **verbessert**.

Mit dieser Aktion soll verifiziert werden, dass die einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften in allen Bereichen, die die Zugänglichkeit von IKT für Menschen mit Behinderungen betreffen, mit den Grundsätzen der Zugänglichkeit übereinstimmen. Als ersten Schritt hierzu stellt die „eAccessibility“-Gruppe derzeit gemeinsame Rahmenvorgaben für die Bestandsaufnahme und Analyse auf, welche die Reichweite der Überprüfung festlegen. Diese Arbeit stützt sich auf Untersuchungen zu diesem Thema, insbesondere das Projekt ACCENT<sup>37</sup> und die Umfrage „COST 219b“ sowie weitere Beiträge der Mitgliedstaaten. Die Vorarbeiten bilden die Grundlage für die Aufstellung von „Grundsätzen der Zugänglichkeit“ und von Indikatoren als Basis für die vergleichende Untersuchung und den Austausch von bewährten Verfahren.

- Einrichtung und **Vernetzung nationaler Hochleistungszentren** im Hinblick auf eine **„Entwicklung für alle“** (DfA) und Empfehlungen zur Aufstellung eines europäischen **Lehrplans für Entwickler und Konstrukteure** (bis Ende 2002)

Das so geschaffene Netz soll die Synergien der in den Mitgliedstaaten geleisteten Forschungs- und Entwicklungstätigkeit mit Blick auf die Entwicklung von zugänglichen IKT und Online-Diensten verbessern. In einem ersten Schritt wurden die in Frage kommenden Hochleistungszentren ermittelt, die nunmehr gemeinsam die Rahmenbedingungen für ihre Zusammenarbeit festlegen. Das zweite Element dieser Aktion hat das Ziel, Ausbildungsvorgaben für die spezifische Ausbildung zu „eAccessibility“-Themen für zukünftige Entwickler und Konstrukteure von IKT und Dienstleistungen auszuarbeiten und zu verbreiten.

- **Aufstellung von Normen, die die „Entwicklung für alle“** und damit die **Zugänglichkeit** informationstechnologischer Produkte **gewährleisten**, vor allem zur Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit und Einbeziehung von Bürgern mit besonderen Bedürfnissen (bis Ende 2002).

Die europäischen Normungsorganisationen CEN und ETSI arbeiten derzeit an der Aufstellung von Normen, die die weitest mögliche Nutzung von IKT und Dienstleistungen, insbesondere durch Menschen mit Behinderungen, gewährleisten sollen<sup>38</sup>. In einem weiteren Schritt sollten dann unbedingt „allgemein verständliche Ausgaben“ dieser technischen Normen entwickelt und verbreitet werden.

---

<sup>37</sup> <http://www.statskontoret.se/english/accnteng.htm>

<sup>38</sup> Das CEN befasst sich im Rahmen der Mandate M/273 und M/283 mit diesem Themenkomplex. Mit diesen Mandaten wird das Ziel verfolgt, die Bedürfnisse von behinderten und älteren Menschen grundsätzlich in die Normungsarbeit einzubeziehen. Hierzu fand am 11. Juni 2001 ein offener Workshop statt, an dem alle beteiligten Akteure teilnahmen. Das ETSI wurde auf diesem Gebiet bereits mit der Einsetzung der Arbeitsgruppe zum „Faktor Mensch“ aktiv. Ein erster Fortschrittsbericht wurde am 27. April 2001 vorgelegt.

## 3. Strategien und Akteure

### 3.1 Ein integriertes Konzept für die „eInclusion“

Die Maßnahmen in den sieben Aktivitätsbereichen – angemessene Inhalte und Dienstleistungen, Förderung von Gemeinschaften, Beschäftigungsmöglichkeiten, Sensibilisierung, Verfügbarkeit, Verbesserung der Kompetenzen und Abbau von technischen Barrieren – haben sich bislang als **einander ergänzend und wechselseitig verstärkend** erwiesen. Die Praktiken der Mitgliedstaaten bestätigen diese Wechselbeziehung. Es kommt also darauf an, die verschiedenen Aktivitäten **in eine breit angelegte Strategie einzubinden**, die die Möglichkeiten der IKT umfassend nutzt und sich zugleich mit den strukturbedingten Ursachen der „digitalen Kluft“ auseinandersetzt.

#### *Bislang unterschiedliche politische Ansätze*

Bislang findet die Entwicklung der hier vorgestellten Aktionen unter unterschiedlichen politischen Rahmenbedingungen statt:

- In verschiedenen Mitgliedstaaten umfasst das **Gesamtprogramm für die Informationsgesellschaft** (das in vielen Fällen durch den eEurope-Aktionsplan angestoßen wurde) Aspekte der „eInclusion“ als Schwerpunktkomponenten. Dies trifft z. B. auf „infoXXI“ in *Spanien*, die Aktionspläne eItalia in *Italien*, eLuxembourg in *Luxemburg*, eAustria in *Österreich* und das Programm „Internet für alle“ in *Deutschland* zu.
- In einigen Fällen wurden die Aktionen im Rahmen von **Programmen zur Bekämpfung der sozialen Ausgrenzung** oder speziell zur „eInclusion“ entwickelt, z. B. das „Programme for Partnership and Fairness“ in *Irland* und die Beschäftigungsinitiative für behinderte Menschen in *Österreich*. In *Frankreich* stellte der Interministerielle Ausschuss für die Informationsgesellschaft (Comité Interministériel pour la Société de l'Information – CISI) ein Programm auf, das über 450 Mio. € in den Abbau der „digitalen Kluft“ sowie rund 150 Mio. € in Untersuchungen investiert, deren Schwerpunkt auf einer ausgewogenen Regionalentwicklung liegt. In *Portugal* wurde die Nationale Initiative für Bürger mit besonderen Bedürfnissen in der Informationsgesellschaft ins Leben gerufen.
- Zahlreiche der bekannten Praktiken entstanden als **Ad-hoc-Maßnahmen** außerhalb jedes Strategieprogramms und gehen auf die Initiative verschiedener Akteure zurück.

#### *„eInclusion“ als integraler Bestandteil der nationalen Aktionspläne zur sozialen Eingliederung*

In Teil A wurde deutlich gemacht, dass die Risiken der **digitalen Ausgrenzung häufig kumulativ zu anderen Formen der sozialen Ausgrenzung** auftreten und dass die Möglichkeiten der IKT eine Verbesserung der Lebensqualität bislang benachteiligter Bevölkerungsgruppen bewirken können. Die „eInclusion“ darf daher **nicht nur aus einer technologieorientierten Perspektive** heraus vorangetrieben werden, sondern muss als **integraler Bestandteil** der politischen Antwort auf die **soziale Ausgrenzung in ihren verschiedenen Ausprägungsformen** gesehen werden. Die umfassende Nutzung des digitalen Instrumentariums und der digitalen Dienste bedeutet, ihren Mehrwert für verschiedene Formen von Maßnahmen zur sozialen Eingliederung nutzbringend anzuwenden.

In den **nationalen Aktionsplänen** zur sozialen Eingliederung, die von den Mitgliedstaaten im Juni 2001 erstmals vorgelegt wurden, wird dem Thema „eInclusion“ **ein hoher Stellenwert beigemessen**. Wenngleich das Thema als eine der Herausforderungen der Gesellschaft identifiziert wurde, wird es in einigen Fällen nur auf der **Strategieebene** aufgegriffen, wie etwa in den *Niederlanden, Portugal* und *Spanien*, wo „eInclusion“ als ein strategischer Grundsatz der sozialen Eingliederung genannt wird. Mehrere nationale Aktionspläne gehen auch nicht auf beide Dimensionen der „eInclusion“ ein, sondern legen den Schwerpunkt allein auf den Abbau von digitalen Hindernissen.

## 3.2 Gemeinsame Anstrengungen aller Beteiligten

„eInclusion“ erfordert **gemeinsame Anstrengungen der öffentlichen und privaten Akteure** auf allen Ebenen. Zwar liegt der **Hauptschwerpunkt dieses Berichts** auf den von den Mitgliedstaaten entwickelten politischen Maßnahmen, doch geht er auch auf eine Vielzahl von Aktivitäten von lokalen Gebietskörperschaften, der Sozialpartner, der Wirtschaft und von ehrenamtlichen Organisationen ein.

Die **Europäische Union** sorgt für die politische Koordination in Rahmen der Strategien für Beschäftigung und soziale Eingliederung, hinzu kommen Wegweiser für die Informationsgesellschaft wie die Aktionspläne eEurope und eLearning. Im Rahmen der Strukturfonds und insbesondere des europäischen Sozialfonds wurde die schwerpunktmäßige finanzielle Unterstützung der beschäftigungs- und sozialpolitischen Ziele der Informationsgesellschaft weiter intensiviert.

Bis zum Jahr 2006 sind über 12 Milliarden € aus dem **Sozialfonds** für Initiativen für lebenslanges Lernen reserviert, zu denen auch Maßnahmen zur Verbesserung der IKT-Kompetenzen zählen. In den so genannten „Ziel-1“-Regionen, den ärmsten Regionen Europas, werden rund 6 Milliarden € an Gemeinschaftsgeldern in Maßnahmen investiert, die den Menschen den Zugang zur wissensbasierten Gesellschaft erleichtern sollen. In **Griechenland** beispielsweise legen die Strukturfonds im Rahmen des „Operationsprogramms Informationsgesellschaft“ einen besonderen Schwerpunkt auf die Informationsgesellschaft. Dieses Programm mobilisiert in den kommenden drei Jahren 120 Mio. € für Aktionen zur Beseitigung der „digitalen Kluft“, 60 Mio. € hiervon sind für Aktionen speziell für benachteiligten Bevölkerungsgruppen vorgesehen.

Nachdem der Subsidiarität bei der Überbrückung der „digitalen Kluft“ an der Basis besondere Bedeutung zukommt, stellt der Bericht den **wichtigen Beitrag der Akteure unterhalb der nationalen Ebene** (auf regionaler und lokaler Ebene) heraus, der vielfach durch Anreize der einzelnen Regierungen honoriert und gefördert wird.

Die **Sozialpartner** tragen in diesem Zusammenhang – wie in der Beschäftigungsstrategie und in der Strategie zur sozialen Eingliederung ausgewiesen – große Verantwortung. Die ESDIS-Gruppe hat konkret darauf hingewiesen, dass weniger qualifizierte oder von sozialer Ausgrenzung bedrohte Arbeitnehmer bei der Umsetzung dieser Verpflichtungen nicht einfach zurückgelassen werden dürfen. Insbesondere die Sozialpartner sollten hier eine zentrale Rolle übernehmen, indem sie sicherstellen, dass auch für von sozialer Ausgrenzung bedrohte Arbeitnehmer das notwendige IKT-Ausbildungsangebot zur Verfügung steht und indem sie dafür sorgen, dass dieser Gruppe neue Formen der Arbeitsorganisation wie etwa Telearbeit in vermehrtem Umfang zugänglich gemacht werden.

Die Mobilisierung der **Wirtschaft** für „eInclusion“-Initiativen wird durch eine „Win-Win“-Situation erleichtert, da höhere Erwerbsquoten eine Ausweitung der IKT- und Online-Märkte mit sich bringen. Die Möglichkeiten, die **öffentlich-private Partnerschaften** bieten, werden – mehr oder minder intensiv – von allen Mitgliedstaaten betont und auch praktiziert.

Initiativen zur Beseitigung der „digitalen Kluft“ im Rahmen des eLuxembourg-Aktionsplans in **Luxemburg** beispielsweise favorisieren Gemeinschaftsprojekte, die Synergien zwischen allen drei Akteuren – öffentlichen und privaten Akteuren sowie Nichtregierungsorganisationen – nachweisen.

Der **ehrenamtliche Sektor**, der sich aus verschiedenen Arten von Organisationen der Bürgergesellschaft zusammensetzt, erweist sich als ein für die „eInclusion“ besonders wichtiger Akteur. Nichtregierungsorganisationen mit ihren **Kenntnissen über und ihren Zugangsmöglichkeiten zu Späteinsteigern** sind wertvolle Partner öffentlichen Handelns. Wie in Abschnitt 2 dargestellt, nutzen viele der auf bestimmte Zielgruppen ausgerichteten IKT-Sensibilisierungs- und –Schulungsinitiativen ihr Potenzial und vermitteln neue Technologien in einer vertrauten Umgebung. Als besonders nützlich erweisen sie sich auch durch die Zusammenführung von öffentlichen Informationen auf ihren Web-Seiten, wobei sie diese Informationen an die speziellen Bedürfnisse ihrer Klienten anpassen und somit Multiplikatorwirkung erzielen.

In der Tat hat sich das Internet im ehrenamtlichen Sektor als Medium rasch durchgesetzt. Im Vereinigten Königreich zum Beispiel nutzen bereits 90 % der gemeinnützigen Organisationen das Internet für Werbezwecke und 46 % haben eine eigene Internet-Strategie entwickelt. Eine ganze Reihe von Projekten in den Mitgliedstaaten, darunter auch öffentlich-private Partnerschaften, haben zum Ziel, das „eInclusion“-Potenzial der NRO zu nutzen<sup>39</sup>. Neben der Bezuschussung des Kaufs von Ausrüstung werden auch innovative Formen des Austausch von IKT-Knowhow praktiziert.

Ein Beispiel hierfür ist die Initiative CAIT in **Irland**, die Demonstrationsvorhaben finanziert, die IKT für die Zwecke der sozialen und wirtschaftlichen Entwicklung nutzbar machen und die überwiegend von NRO wie etwa Vereinen und Selbsthilfegruppen durchgeführt werden. Hinter diesem Ansatz steht der Grundgedanke, dass diese Gruppen bereits über innovative Lösungskonzepte für ihre jeweilige Klientel verfügen, die auch kurzfristig in die Praxis umgesetzt werden könnten, sofern nur die notwendigen Finanzmittel zur Verfügung stehen würden. Partnerschaften dieser Gruppen mit kommerziellen oder öffentlichen Organisationen zum Zweck der Erarbeitung von Vorschlägen, für die Planung oder Umsetzung ihrer Projekte sind nicht von vornherein ausgeschlossen. Von 450 vorgeschlagenen Projekten werden 71 finanziert und sind bereits angelaufen. In **Spanien** hat die Fundación Tomillo eine Initiative für die Ausbildung von IKT-Ausbildern entwickelt, die ihre Kenntnisse und Fertigkeiten in über 150 NRO weitergeben und somit eine beträchtliche Multiplikatorwirkung gewährleisten. In **Frankreich** motiviert die mit Unterstützung von Le Groupe ESC Grenoble gegründete „La Net Association“ (www.netassociation.org) Studenten von Fachhochschulen, Universitäten und Business Schools zur ehrenamtlichen Unterstützung von gemeinnützigen Organisationen bei der Nutzung des Internet für die bessere Kommunikation, Strukturierung und Verwaltung ihrer Aktivitäten. Finanzielle Hilfestellung leisten hierbei private Partner (Caisse d'Epargne, France Telecom, le FIGARO Etudiant, IBM). In **Belgien** verknüpft das Netzwerk RES-e-NET eine Anzahl von Non-Profit Organisationen, die sich mit sozialer Eingliederung beschäftigen, um deren IKT-Verwendung zu steigern.

---

<sup>39</sup> Wegen seines besonders umfassendes Konzept soll hier ein Beispiel von außerhalb der EU angeführt werden: Das VolNet (Voluntary Sector Network Support Program) in Kanada will bis März 2002 rund 10 000 ehrenamtlichen Organisationen den Zugang zum Internet ermöglichen – einschließlich Computern, neuen Informationstechnologien, Netzwerkunterstützung und Aufbau von Internet-Qualifikationen.

## Schlussfolgerungen

Der Bericht macht deutlich, dass **alle Mitgliedstaaten** die Risiken einer „digitalen Kluft“ erkannt und **„eInclusion“-Maßnahmen eingeleitet** haben, die benachteiligte Bevölkerungsgruppen ermutigen sollen, sich an der Informationsgesellschaft zu beteiligen und deren Vorteile zu nutzen. Allerdings haben die einzelnen Mitgliedstaaten **ihre Prioritäten unterschiedlich gesetzt**, was den Zusatznutzen dieses Austauschs von vorbildlichen Verfahren bestätigt. Je nach dem Umfang der Internet-Verbreitung lässt sich unter den Mitgliedstaaten eine Verlagerung der politischen Perspektive erkennen – **von der vorrangigen Schaffung der Voraussetzungen für eine Beteiligung an der Informationsgesellschaft hin zur aktiven Nutzung ihrer Möglichkeiten.**

**Öffentliche Internet-Zugangsstellen** wird von den Bürgern ein hoher Stellenwert beigemessen, dem trägt die Politik mit der Einrichtung entsprechender Zugangsstellen in allen Mitgliedstaaten Rechnung. Zumeist werden diese Zugangsstellen **ergänzend zu speziellen Anreizen für den privaten Zugang zu IKT** eingesetzt. Benachteiligte Bevölkerungsgruppen **verstärkt auf die Möglichkeiten der IKT aufmerksam zu machen und die IKT-Kompetenzen zu verbessern**, dies ist die Zielsetzung einiger Initiativen, doch stellt dies angesichts der in den Zielgruppen kaum vorhandenen grundlegenden Computerkenntnisse eine enorme Herausforderung dar. Verschiedentlich wurden auch Beispiele für **Online-Dienstleistungen** genannt, in deren Mittelpunkt die **Thematik der sozialen Eingliederung** steht, doch ist die Nutzerfreundlichkeit im Bereich der elektronischen Behördendienste („eGovernment“) insgesamt noch verbesserungsfähig.

Die in der Strategie zur sozialen Eingliederung geforderte besondere Schwerpunktsetzung auf **Menschen mit Behinderungen** wurde von den meisten Mitgliedstaaten in bemerkenswerter Weise aufgegriffen, und so ist ein sehr breites Spektrum der geschilderten Praktiken auf diese Zielgruppe ausgerichtet. Die Vermittlung von IKT-Kompetenzen an die Gruppe der **Arbeitslosen** bildet in verschiedenen Mitgliedstaaten ein Schlüsselement ihres Konzepts, doch die geringe Zahl der Personen, die tatsächlich entsprechende Schulungen absolviert haben, macht deutlich, dass die große Mehrheit der Zielgruppe noch nicht erreicht wurde. Eine Reihe von Initiativen erprobt innovative Wege zur Heranführung **älterer Menschen** an die IKT. Die Bereitstellung von IKT-Ausrüstung und Online-Diensten für **benachteiligte Regionen** ist ein weiteres Gebiet, auf dem mehrere Länder sich stark engagieren. Für verschiedene **weitere Bevölkerungsgruppen**, die ebenso von der digitalen Ausgrenzung bedroht sind wie z. B. Hausfrauen/-männer, Menschen mit niedrigem Bildungsniveau, Menschen mit Lernbehinderungen, Analphabeten oder Einwanderer wird hingegen **nur wenig unternommen**, so dass hier noch genügend Raum für eine Ausweitung der Aktivitäten besteht.

Gleichermaßen gibt es nur **wenige Anzeichen für ein „Gender Mainstreaming“** in den geschilderten „eInclusion“-Maßnahmen. In einigen Ländern werden allerdings spezielle IT-Schulungsinitiativen für arbeitslose Frauen angeboten. Zweck des Mainstreaming ist jedoch die Einbindung einer geschlechtsspezifischen Orientierung in alle „eInclusion“-Maßnahmen. In dieser Hinsicht erscheinen weitere **Verbesserungen** notwendig.

Abschließend wurde die Notwendigkeit eines **Auffangnetzes für diejenigen, die trotz aller Bemühungen um eine „eInclusion“ nicht in die Informationsgesellschaft eingegliedert werden können** unterstrichen. Parallel zur Ausweitung des „eGovernment“ sollten geeignete

Maßnahmen ergriffen werden, um **den Zugang zu den Basisdiensten auch für Nicht-Nutzer offen zu halten.**

Die **Organisationen der Bürgergesellschaft** sind nachweislich sehr aktiv darum bemüht, **ihre „Klienten“** an das Internet **heranzuführen** und ihnen an ihre besonderen Bedürfnisse angepasste Online-Dienste anzubieten. Der Bericht verweist auch auf ein breites Spektrum von lokalen Aktionen und auf Möglichkeiten, „eInclusion“-Partnerschaften mit der Privatwirtschaft einzugehen.

Transparente Informationen über „eInclusion“-Initiativen sind eine Grundvoraussetzung dafür, dass alle Beteiligten vorbildliche Verfahren nutzen können. Der vorliegende Bericht will diesen Austausch fördern. Die an den Anfang des Bericht gestellten **Vorschläge der ESDIS-Gruppe** sind ein Beitrag zur **weiteren Verbesserung einer koordinierten Vorgehensweise bei der „eInclusion“ in Europa.**